

## Bilgi Merkezlerinde Toplam Kalite Yönetimi

Dr. Erol Yılmaz

Ankara: Alp Yayınevi, Yayın no:24,

Kütüphanecilik Dizisi: 1. 2005, xix, 496 s.

ISBN 975-6674-26-1

**Book Review:** *“Total Quality Management in Information Centers” mainly dealing with issues on theory of Total Quality Management, user and library personnel satisfaction, user-centered information centers and Total Quality Management applications in university libraries.*

Son yıllarda giderek önem kazanan Toplam Kalite Yönetimi (TKY) konusunu bilgi merkezleri açısından ele alan bu eser, özellikle üniversite kütüphanelerinde müşteri ve personel memnuniyetinin toplam kalite üzerine etkisini araştırmaktadır. Toplam Kalite Yönetimi konusunda çok sayıda çalışma olmasına rağmen, bilgi merkezleri özellikle de Türkiye’deki bilgi merkezlerinde TKY ile ilgili çalışmaların yetersiz olduğu düşünüldüğünde Erol Yılmaz’ın bu araştırmasının önemli bir boşluğu doldurduğu söylenebilir. Eserin sunuş bölümünde yazarın da belirttiği gibi, kitabın amacı TKY ile ilgili teknik bilgi vermek değil, özellikle bilgi merkezlerinde çalışan bilgi profesyonellerine konuyla ilgili temel bilgileri vererek, bilgi yönetimi alanında çalışanlar arasında TKY anlayışının oluşmasına katkı sağlamaktır.

Kitap, yazarın “*Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Merkezli Yapılanma: Hacettepe Üniversitesi Örneği*” adlı doktora tezinden yola çıkarak hazırlanması nedeniyle üniversite kütüphanelerinde TKY ağırlıklı olmasına rağmen, yazarın TKY gelişiminde önemli isim ve çalışmalar ile konuyla ilgili önemli örgüt ve ödülleri ekleyerek kitabın kuramsal kısmını daha da zenginleştirdiği görülmektedir. Bu nedenle kapsamlı bir araştırmaya dayanan eser 8 bölümden oluşmaktadır. 1. Bölüm olan Giriş Bölümünde, TKY’nin önemine ve müşteri merkezli sistem tasarımının gereğine dikkat çekilerek, bu konunun bilgi yönetimi alanında yeterince dikkate alınmadığı gerçeği vurgulanmaktadır. Genel olarak TKY’ne ayrılan 2. Bölümde, TKY’nin tanımı, gelişimi, Türkiye’de kalite hareketleri ve konuyla ilgili temel unsurlara değinilmektedir. Ayrıca bu bölümde, müşteri kavramı üzerinde durularak, iç ve dış müşteri kavramlarına açıklık getirilmekte, müşteri memnuniyeti, müşteri odaklı sistemin önemi; hizmet kalitesi ve konuyla ilgili örgüt ve çalışmalar üzerinde durulmaktadır.

Kitabın 3. Bölümü üniversite kütüphaneleri ve TKY konusuna ayrılmıştır. Bu bölümde TKY'nin kütüphanelerde uygulanması, sağladığı avantajlar, kullanıcı merkezli hizmet tasarımı ve kullanıcı memnuniyetinin önemi üzerinde durulmaktadır. 4. Bölümde ise genel olarak Türk kütüphaneciliği ve toplam kalite yönetimi başlığı altında geçmişten günümüze ülkemizde mesleki literatürde yer alan yazı ve araştırmalar titizlikle taranarak var olan çalışmalar yansıtılmaktadır. Bu bölüm, alanımızda kullanıcı, kullanıcı merkezli bilgi merkezi oluşturma, kullanıcı memnuniyeti ve TKY'nin bilgi merkezlerinde uygulanmasına ilişkin çalışmaların yetersizliğini vurgulaması açısından önemli olmakla birlikte, yapılan bu araştırmanın konuyla ilgili önemli bir eksikliği gidermeye yardımcı olduğunu göstermesi açısından da değerlidir. Eserin 5., 6., 7. ve 8. Bölümleri konuyla ilgili olarak yürütülen araştırma, kütüphane personeli ve kullanıcıları için uygulanan memnuniyet ölçekleri elde edilen bulgular ve bunlara dayanarak varılan sonuçlarla ilgilidir. Eserde yer alan ölçek ve uygulamalar bu konuda araştırma yapmak isteyen araştırmacılara yol göstermesi açısından önemlidir. Ancak bilgi merkezlerinin yaşayan sistemler olarak sürekli değiştiği ve zaman içinde elde edilen bulguların da değişim göstereceği, bu nedenle Hacettepe Üniversitesi ile ilgili bulguların da değişim göstermiş olacağı dikkate alınmalıdır.

Kitap, bilgi merkezlerinde toplam kalite yönetiminin gereğini, kullanıcı ve çalışan memnuniyetinin önemini ve yapılması gerekenleri ayrıntılı bir araştırma ve zengin bir literatüre dayanarak vermektedir. Ayrıca, kitapta kullanıcı ve kullanıcı araştırmalarının önemine dikkat çekilmesi ve Türkiye'de kullanıcı araştırmalarının belli bir başlık altında toparlanarak verilmesi çalışmanın değerini artırmaktadır. Kitabın dilinin anlaşılır ve anlatımının akıcı olması okunmasını kolaylaştırmaktadır. Kitap, bilgi ve belge yönetimi alanında eğitim gören öğrencilerin, konuyla ilgili araştırmacıların ve uygulama alanında çalışanların yararlanabileceği önemli bir kaynaktır.

**Nazan Özenç Uçak**  
Hacettepe Üniversitesi  
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü