



## Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısının Tanımlanması: İSAM Kütüphanesi Örneği

### *Defining Service Success in Research Libraries: Case Study of ISAM Library*

Mehmet Kürşat DEĞER

#### **Makale Bilgisi / Article Information**

#### **Bu makaleye atıf yapmak için / To cite this article:**

Değer, M. K. (2024). Araştırma kütüphanelerinde hizmet başarısının tanımlanması: İSAMkütüphanesiörneği. *BilgiDünyası*, 25(2), 504-509. doi:10.15612/BD.2024.788

**Makale türü / Paper type:** Kitap Tanıtımı / *Book Review*

**DOI:** 10.15612/BD.2024.788

**Geliş Tarihi / Received:** 20.11.2024

**Kabul Tarihi / Accepted:** 01.12.2024

**Elektronik Yayınlanma Tarihi / Online Published:** 25.12.2024

#### **İletişim / Communication**

Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği / *University and Research Librarians Association*

Posta Adresi / *Postal Address:* Marmara Sok. No:38/17 06420 Yenışehir, Ankara, Türkiye.

Tel: +90 312 430 03 61; Faks / *Fax:* +90 312 430 03 61; E-posta / *E-mail:* bilgi@bd.org.tr

Web: <https://bd.org.tr>

## Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısının Tanımlanması: İSAM Kütüphanesi Örneği

Nuri TAŞKIN

İstanbul: Aktif Yayınevi, 2023, 402 s.

ISBN 978-625-8182-28-6

Mehmet Kürşat DEĞER\* 

### Öz

Bu çalışmada, Nuri Taşkın'ın aynı isimli doktora tezinden türetilen "Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısının Tanımlanması: İSAM Kütüphanesi Örneği" başlıklı kitabının incelenmesi amaçlanmıştır. Kitap, araştırma kütüphanelerinin hizmet başarısını etkileyen faktörlerin, kullanıcı görüşleri doğrultusunda İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi örneklemeyle değerlendirilmesini kapsayan dört bölümden oluşmaktadır. Bu kitapla araştırmacılar, araştırma kütüphaneleri ve İSAM Kütüphanesi hakkında kapsamlı bilgiler elde etmenin yanı sıra hizmet başarısı konusunda nitel bir değerlendirmenin sonuçlarına ulaşabileceklerdir.

**Anahtar sözcükler:** Araştırma kütüphaneleri, hizmet başarısı, İSAM Kütüphanesi, kullanıcı değerlendirmesi.

\* Dr., Atatürk Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, kursat.deger@atauni.edu.tr

## Defining Service Success in Research Libraries: Case Study of ISAM Library

Nuri TAŞKIN

*İstanbul: Aktif Yayınevi, 2023, 402 p.*

*ISBN 978-625-8182-28-6*

Mehmet Kürşat DEĞER\* 

### Abstract

*This study aims to examine the book titled “Defining Service Success in Research Libraries: The Example of ISAM Library”, which was derived from Nuri Taşkın’s doctoral thesis with the same name. The book consists of four chapters that include the evaluation of the factors affecting the service success of research libraries with the example of the Center for Islamic Research (ISAM) Library in line with user opinions. With this book, researchers will be able to obtain comprehensive information about research libraries and ISAM Library, as well as reach the results of a qualitative assessment on service success.*

**Keywords:** *Research libraries, service success, ISAM Library, user evaluation.*

---

\* Dr., Atatürk University, Department of Information and Records Management,  
kursat.deger@atauni.edu.tr

## Giriş

Kütüphaneler, araştırmacılara gereksinim duydukları kaynaklara erişim sağlayan ve bilginin üretimine katkı sunan en önemli kurumlar arasında yer almaktadır. Farklı amaçlar ve hizmet politikalarıyla oluşturulmuş birçok kütüphane türü bulunmaktadır. Araştırmacıların sıklıkla faydalandığı kütüphane türlerinden olan araştırma kütüphaneleri, genel olarak özel belgeler ve bilgi kaynaklarından oluşan ve kapsamlı araştırmaların yapılmasına olanak sağlayan kütüphaneler olarak tanımlanmaktadır (Prytherch, 2005, s. 597). Kullanıcılarıyla sürekli olarak etkileşim hâlinde olmaları, araştırma kütüphanelerinin en güçlü yönleri arasında gösterilebilir. Bu etkileşim sürekliliğini sağlamanın ana faktörü de kullanıcı taleplerini en iyi biçimde karşılamaktır.

Eserin örneklemini oluşturan İSAM Kütüphanesi, Türkiye’de özellikle dinî çalışmalar için kıymetli eserlere sahip önemli bir kütüphanedir. Dermesinde bulundurduğu kaynakların değeri dışında, dış paydaşların gözünde kurumsal itibar ve saygınlığa sahip bir kütüphanedir (Keskin vd., 2014, s. 119).

Uluslararası literatürde İslami araştırma merkezi kütüphanelerinin tarihçesi ile ilgili (Antonio vd., 2021; Merlet, 1989; Swanick, 2013) ve kullanıcıların bilgi arama davranışları konusunda (Siregar ve Batubara, 2023) çalışmaların olduğu görülmektedir. Ayrıca kütüphanelerde hizmet kalitesi değerlendirme çalışmalarının ağırlıklı olarak üniversite kütüphaneleri üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir (Cristobal, 2018; Greenwood, Watson ve Dennis, 2011; McCaffrey, 2013; Nagata vd., 2004; Ramezani vd., 2018). Bu bağlamda bir araştırma merkezine ait kalite değerlendirme çalışmasının ele alındığı kitap, literatüre sağladığı katkı açısından özgün bir nitelik taşımaktadır.

Eserin birinci bölümünde “*Kuramsal Çerçeve*” (s. 29-75) başlığıyla kütüphane, araştırma kütüphanesi, hizmet başarısı kavramları üzerine kuramsal değerlendirmelerle bulunulmuştur. Özellikle araştırma kütüphanelerinin diğer kütüphanelerden farkı kurum, derme, kullanıcı, mekân, personel, hizmet başlıkları altında farklı görüşler sunularak irdelenmiştir. Bu bölümde ayrıca kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi ile ilgili yöntemler ve görüşler detaylıca ele alınmıştır. Hizmet değerlendirmesi ile ilgili ulusal çalışmalar kapsamlı bir biçimde sunulmuştur.

İkinci bölümde “*İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi’nin Tarihi Gelişimi ve Yapısı*” (s. 75-158) başlığıyla İSAM’ın tarihçesi, kütüphanenin idari ve fiziksel yapısı, hizmetleri hakkında bilgiler verilmiştir. Bu bölümde ayrıca tezlerden görsel ve işitsel yayınlara kadar çok çeşitli kaynaklardan İSAM Kütüphanesinin tarihçesi ve hizmetlerine ilişkin farklı yıllardan bilgiler paylaşılmıştır.

Üçüncü bölümde “Yöntem” (s. 158-195) başlığı altında “İSAM Kütüphanesi neden başarılı?” sorusuna cevap arandığı araştırmacının yöntemine ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Nitel araştırma yöntemlerinden durum çalışması desenine sahip olan çalışmada, İSAM Kütüphanesi üyeleri arasından “maksimum çeşitlilik örnekleme” tekniği ile belirlenen 40 kullanıcıyla 17 sorudan oluşan yarı yapılandırılmış görüşme gerçekleştirilmiştir.

Dördüncü bölümde “Bulgular ve Değerlendirmeler” (s. 195-331) başlığı altında görüşmelerde elde edilen verilerin tema (fiziki imkânlar, derme, kullanıcı kitlesi, personel, teknolojik imkân), kategori, kod ve alt kodlar hâlinde “MAXQDA Analytics Pro” yazılımı ile gerçekleştirilen analiz sonuçları paylaşılmıştır. Bu bölümde, analizlere ilişkin sonuçlar çeşitli görseller ve tablolarla sunulduğu gibi her bir temada belirlenen kategorilere ait veriler başlıklar hâlinde incelenmiştir.

Dördüncü bölümün ardından “Sonuç ve Öneriler” (s. 331-347) başlığında bulguların sonuçları temalarla ilişkilendirilerek madde madde paylaşılmıştır. Ardından İSAM Kütüphanesine, genel olarak kütüphane uygulayıcılarına ve benzer konularda çalışma yapan araştırmacılara yönelik öneriler sunulmuştur.

Eserde kuramsal olarak kütüphane türleri ve araştırma kütüphaneleri kavramlarının kapsamlı bir biçimde ele alınması, İSAM ve İSAM Kütüphanesi hakkında bugüne kadar yapılmış çalışmaları detaylıca ele alması, özel bir alanda faaliyet gösteren bir araştırma merkezi kütüphanesinin hizmet başarısını kullanıcı bakış açısıyla nitel bir açıdan değerlendirmesi ve sunduğu önerilerle kütüphanecilik alanına önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Eser, özellikle kütüphane türleri ve araştırma kütüphaneleri ile İSAM Kütüphanesi hakkında ulusal literatürü inceleyen araştırmacılar için başucu kaynağı niteliğindedir. Eserde hizmet kalitesinin kurumsal değerlendirmesi, kullanıcı profili değerlendirmesi, hizmet ürünlerinin değerlendirilmesi, geliştirilebilecek yönlerin tespit edilmesine yönelik sorularla ölçülmeye çalışması, Barnard (1993)’in araştırma kütüphanelerinde toplam kalite yönetimi için sunduğu model önerisinin evreleriyle de uyumluluk göstermektedir. Sonuç olarak bilgi merkezlerinde verilen hizmetlerin sürekli takip edilerek ve gözden geçirilerek özellikle kullanıcı beklentileri doğrultusunda yeniden değerlendirilmesi gerektiği ortadadır. Taşkın (2023, s. 338)’in da belirttiği gibi:

*“Başarı bir süreçtir, kalite ise sonuçtur. Sürece odaklanırsak sürecin parçası olan tüm argümanları en mükemmel şekilde geliştirip/gerçekleştirip, daha üstün hizmet sunma imkânı bulabiliriz.”*

## Kaynakça

- Antonio, M. S., Rusydiana, A. S., Purwoko, D., Khatimah, H. ve Puspita, A. T. (2021). Islamic library: History, classification, and waqf role. *Library Philosophy and Practice*, 2021, 1-17.
- Barnard, S. B. (1993). Implementing total quality management: A model for research libraries. *Journal of Library Administration*, 18(1-2), 57-70. [https://doi.org/10.1300/J111v18n01\\_05](https://doi.org/10.1300/J111v18n01_05)
- Cristobal, A. S. (2018). Expectations on library services, library quality (LibQual) dimension and library customer satisfaction: relationship to customer loyalty. *Library Philosophy and Practice*, 1706, 1-24.
- Greenwood, J. T., Watson, A. P. ve Dennis, M. (2011). Ten years of LibQual: A study of qualitative and quantitative survey results at the University of Mississippi 2001-2010. *The Journal of Academic Librarianship*, 37(4), 312-318.
- Keskin, İ., Furat, M. F., Kaygısız, E. G. ve Oğuz, N. (2014). Bilgi kurumlarında kurumsal itibar: İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi örneği. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 9(2), 101-120.
- McCaffrey, C. (2013). LibQUAL in Ireland: Performance assessment and service improvement in Irish University Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 39(4), 347-350.
- Merlet, S. R. (1989). Islamic libraries of the Middle East. *Libri*, 39(2), 127-140. <https://doi.org/10.1515/libr.1989.39.2.127>
- Nagata, H., Satoh, Y., Gerrard, S. ve Kytömäki, P. (2004). The dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 5(2), 53-65.
- Prytherch, R. (2005). *Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book: A Directory of over 10,200 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of Information Management, Library Science, Publishing and Archive Management* (10th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315586243>
- Ramezani, A., Ghazimirsaeed, S. J., Azadeh, F., Bandboni, M. E. ve YektaKooshali, M. H. (2018). A meta-analysis of service quality of Iranian University libraries based on the LibQUAL model. *Performance Measurement and Metrics*, 19(3), 186-202.
- Siregar, I. N. ve Batubara, A. K. (2023). Students' behavior in searching information at Islamic Center Library. *PERSPEKTIF: Journal of Social and Library Science*, 1(3), 80-88.
- Swanick, S. (2013). Islamic studies library: Growth and evolution. *Fontanus*, 13, 95-104.
- Taşkın, N. (2023). *Araştırma kütüphanelerinde hizmet başarısının tanımlanması: İSAM Kütüphanesi örneği*. Aktif Yayınevi.