

Türkiye’de Kütüphane Hizmetlerine Yönelik Çevrim İçi Şikâyetlerin İncelenmesi: sikayetvar.com Örneği

Analysis of Online Complaints About Library Services in Turkey: The Case of sikayetvar.com

Özgür POLAT*

ÖZ

Amaç: Bu çalışmanın amacı; hemen tüm sektörlerde müşteri algısının belirlenmesinde her geçen gün daha önemli hâle gelen şikâyet mekanizmasını dikkate alarak, Türkiye’de kütüphane ve kütüphane hizmetleri hakkında sikayetvar.com portalı üzerinden yapılan şikâyetleri analiz etmektir.

Yöntem: Araştırmada, nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılmış, çalışmanın verileri sikayetvar.com portalı üzerinden toplanmıştır. Bu kapsamda portaldaki Haziran 2017 ve Mayıs 2022 tarihleri arasında “kütüphane” ifadesi geçen 1256 giriş incelenmiştir. Ön değerlendirme sonucunda araştırmanın kapsamına uygun olduğu belirlenen 493 giriş araştırmaya dâhil edilmiştir. Verilerin analizi MAXQDA nitel araştırma programı ile yapılmıştır.

Bulgular: Verilerin analizi sonucunda portalda en çok belediyelere bağlı kütüphanelere yönelik şikâyetlerin yer aldığı tespit edilmiştir. Ardından sırasıyla şikâyetler “diğerleri”, “üniversite kütüphanesi”, “halk kütüphanesi”, “okul kütüphanesi” ve “derleme kütüphanesi” başlığı altında toplanmıştır. Şikâyetler her kütüphane türü başlığı altında personel, hizmetler, yönetim, fiziksel koşullar ve dış faktörler olarak oluşturulan ana temalar altında alt temalarla sınıflanmıştır.

Sonuç: Kütüphanelere ilişkin şikâyetlerin yoğunluğu hizmetlere yönelik bazı olumsuzlukları daha belirgin olarak ortaya koyarken, kütüphane yönetiminden beklentileri olan, ilgili ve hizmetlerde iyileşme talep eden kullanıcı kitlesinin varlığına da işaret etmektedir. Araştırma sonucunda şikâyetlerin en çok “kütüphane personelinin tutum ve davranışları” (%16) hakkında olduğu tespit edilmiştir. Şikâyet metinleri, kullanıcıların çevrim içi ortamda şikâyette bulunmadan önce doğrudan ilgili kuruma yaptığı şikâyetler neticesinde sonuç alamaması nedeniyle çevrim içi platforma yöneldiği sonucunu da ortaya koymaktadır. Ayrıca araştırmada sınırlı sayıda yeni hizmet talebi ve kurumların şikâyetlere karşılık bilgilendirme ve/veya cevap niteliğindeki geri bildirimini tespit edilmiştir.

Özgünlük: Literatürde kullanıcı memnuniyeti hakkında yapılan çeşitli çalışmalar yer almaktadır. Bu araştırmayı daha önce yapılan çalışmalardan farklı kılan en temel özellik, incelenen şikâyetlerin tamamının, kütüphane kullanıcısı olduğu anlaşılan bireylerin bire bir yaşadığı ve kendi ifadeleriyle aktardığı gerçek olaylara dayanan değerlendirmeler olması ve şikâyet mekanizmasında her geçen gün daha etkili ve öncelikli hâle gelen çevrim içi ortamda yapılan şikâyetler olmasıdır.

Anahtar Sözcükler: Kütüphane hizmetleri; şikâyet; kullanıcı memnuniyeti; şikâyet yönetimi; sikayetvar.com.

* İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, İzmir, Türkiye.. E-posta: ozgur.polat@ikcu.edu.tr
Izmir Katip Celebi University, Department of Information and Document Management, Izmir, Turkey. E-mail: ozgur.polat@ikcu.edu.tr

ABSTRACT

Purpose: The aim of this study is to analyze the complaints made on the *sikayetvar.com* portal about libraries and library services in Turkey from different aspects, taking into account the complaint mechanism, which is becoming more important every day in determining customer perception in almost all sectors.

Method: Content analysis, one of the qualitative research methods, was used in the study. The data of the study were collected through the *sikayetvar.com* portal. In this context, 1,256 entries with the expression “library” on the portal between June 2017 and May 2022 were examined. As a result of the preliminary evaluation, 493 entries that were determined to be suitable for the research scope were included. Data analysis was done with the MAXQDA qualitative research program.

Findings: As a result of the data analysis, it was determined that most of the complaints were made to the municipal libraries. The complaints were then categorized under the headings of “others”, “university library”, “public library”, “school library” and “national library.” Complaints are classified under the title of each library type, with sub-themes under the main themes created as personnel, services, management, physical conditions, and external factors.

Implications: While the intensity of the complaints about the libraries reveals some negativities towards the services more clearly, it also points to the existence of the user group who have expectations from the library management, who are interested and demand improvement in services. As a result of the research, it was determined that most of the complaints were about the attitudes and behaviors of the library staff (%16). The complaint texts also reveal the conclusion that users turn to the online platform because they could not get any results because of the complaints they made directly to the relevant institution before filing a complaint online. In addition, a limited number of new service requests and the feedback of institutions in the form of information and response to complaints were determined in the research.

Originality: There are various studies on user satisfaction in the literature. The most basic feature that makes this research different from previous studies is that all the complaints examined are based on real events experienced by library users and conveyed by their own words, and complaints made in the online environment, which is becoming more effective and a priority in the complaint mechanism day by day.

Keywords: Library services; complaint; user satisfaction; complaint management; *sikayetvar.com*.

Giriş

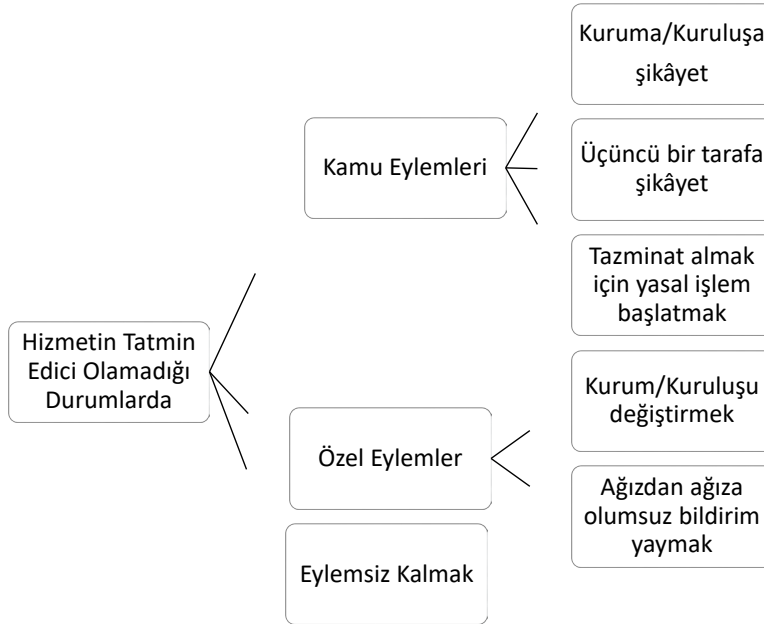
Rekabet, hızlı değişimler çağı olarak da tanımlanan günümüzün en önemli gerçekliklerinden biridir. Yalnız ürün değil, başta hizmet olmak üzere tüm sektörlerdeki arz talep dengesini de başkalaştıran yoğun rekabet; müşterileri, beklentilerini ve memnuniyetini çok daha önemli ve kurumsal süreklilikte öncelikli hâle getirmiştir (Akkaya, 2018). Türkçe sözlükte “hoşnutsuzluk belirten söz veya yazı” (Türk Dil Kurumu, t.y.) olarak açıklanan “şikâyet” kelimesinin İngilizcedeki karşılığı olan complaint sözcüğü ise “tatmin olmama nedeni; birinin memnun olmadığını söyleyerek yaptığı bir açıklama” (Oxford University Press, t.y.) olarak tanımlanmıştır. Daha geniş bir

ifadeyle şikâyet, bireyin ürün ya da hizmetten memnun olmadığını ortaya koymasıyla başlayan ve ardından bu memnuniyetsizliği giderme çabalarının dâhil olduğu süreci ifade etmektedir (Galitsky ve Rosa, 2011, s. 2019).

Şikâyetin asıl nedeni olan memnuniyetsizlik farklı unsurlardan kaynaklanabilir. Sunulan ürünün kendisi ve/veya yetersiz bir personelin sunduğu hizmetin kalitesinde olabilecek bir boşluk, müşteride olumsuz bir izlenimin oluşmasına neden olabilir. Müşterilerin ilettiği memnuniyetsizlik durumunun etkili ve zamanında ele alınması, olumsuz düşüncenin büyümesini engelleyecektir (Rwehika ve Magali, 2021, s. 54). Kurulan sistemin şikâyetlere etkin bir şekilde cevap vermesi başarıyı ortaya koyan önemli göstergelerden biridir. Bu başarı kurumların vizyon ve sadık müşteri kitlesi kazanmasını, daha geniş bir bağlamda ise kamuda güven duygusu oluşmasını sağlayacaktır (Jayawickrama, 2018, s. 33).

Müşterilerin, aldıkları hizmetlerden memnun olmadıkları durumlarda memnuniyetsizliklerini ortaya koyacağı resmî ve resmî olmayan yöntemlerin yanında, şikâyetlerini çevreyle paylaşmak gibi seçenekleri de vardır. Aldığı kötü ürünün/hizmetin ardından çoğu müşteri Şekil 1’de sunulan seçeneklerden en az birisine yönelirken müşteriler genellikle “şikâyet etsem bile fayda görmeyeceğim” düşüncesini taşıdıklarından çoğunlukla eylemsiz kalmayı tercih etmektedir (Wirtz, 2018, s. 10). Kütüphane kullanıcılarının memnuniyetsiz olma durumunda sergiledikleri davranışları konu alan çalışmalar arasında Oh (2003, s. 59) şikâyet etmekte isteksiz olmalarının altında, kullanıcıların sunulan hizmeti ücretsiz olarak algılamalarının yer aldığını belirtmiştir. Araştırma sonuçları arasında benzer nedene yer veren Suki (2011, s. 90) ise ayrıca kullanıcıların memnuniyetsizlik durumunun personelin ihmalinden kaynaklandığını düşündüğü durumlarda büyük oranda üçüncü bir tarafa şikâyette buldukları sonucuna ulaşmıştır.

Şekil 1: Hizmet Hatalarına Karşı Müşteri Yanıt Kategorileri



Kaynak: (Wirtz, 2018, s. 12)

Müşterilerin memnuniyetsizliği kurumla olan bağının kopmasının yanında, mevcut müşterilerin de olumsuz duygulara kapılmalarına ve böylelikle müşteri kaybına neden olabilmektedir. Kurumlar kârlılığını ve toplum nezdinde imajını koruma adına, müşterilerden gelen şikâyetleri stratejilerini iyileştirme çalışmalarında önemli birer kaynak olarak kullanılmalıdır. Bu nedenle kurumlar, müşterileri şikâyette bulunmaya teşvik edecek mekanizmaları oluşturmak ve mevcut şikâyetleri etkili bir şekilde yönetecek prosedürleri uygulamak için çalışmalar yapmalıdır. Oluşturulacak etkili şikâyet yönetim sistemi ile çalışma performansında iyileşme, olası riskleri azaltma ve müşterilerin sadakat duygusuyla kuruma bağlılığını sağlayacak fırsatlar sunulabilir. Şikâyetlere verilecek hızlı cevaplar ve ilgili sorunların zamanında giderilmesi, şikâyette bulunan müşterilerin yaklaşık %95'inin kuruluşla olan ilişkisinin sürekliliğini sağlayacaktır (Filip, 2013, s. 274).

Web 2.0 teknolojilerinin yaygınlaşması pasif hâldeki tüketicilerin önemli yaratıcı yetenekler kazanmasını sağlamış, bu sayede tüketiciler önceleri sadece üreticilerin söz hakkı olduğu süreçlerde güçlü bir konum elde etmiştir (Berthon vd., 2012, s. 269). Bu durumun bir sonucu olarak müşteriler önceleri memnun olmadıkları konuları ağızdan ağıza iletişim kurarak küçük kitlelere yayabiliyorken, günümüzde çevrim içi platformlar sayesinde kısa sürede çok daha büyük kitlelere ulaştırabilmekte ve böylelikle şirketlerin daha büyük kayıplar yaşamalarına neden olabilmektedirler (Tripp ve Gregoire, 2011, s. 38). Üstelik bu kayıplar yalnız maddi değil, kurumsal saygınlık ve toplumsal algı gibi farklı boyutlarda gerçekleşebilmektedir. Çevrim içi platformlarda paylaşılan şikâyetler, ilgili kurumlar için oldukça tehlikeliymiş gibi algılansa da bu süreci akıllıca yönetenler için avantaj sağlayacak bir fırsata dönüşebilir. Bu olumsuz girişimin fırsata çevrilmesi ise kurumların şikâyetlere yanıt verme yöntemlerine bağlıdır (Stevens vd., 2018, s. 376). Söz konusu yöntemlerdeki başarı, orta ve uzun vadede kurumun farklı açılardan sağlayacağı kârlılıkların da asıl girdisi olacaktır.

Müşteri memnuniyeti, her türden kurum ve kuruluşun kârlılıkları ile sektördeki devamlılığı açısından belirleyici unsurlardan biridir. Günümüzde müşteri memnuniyetinin önemine hemen her sektörde yoğun bir biçimde vurgu yapılırken, şikâyetler aracılığıyla elde edilen sağlıklı geri bildirimler müşteri memnuniyetini sağlama adına yeni yaklaşımların geliştirilmesine katkı sağlamaktadır. Bu noktada belirleyici olan asıl unsur, müşterilerin ürün ve/veya hizmete ilişkin görüş, öneri ve eleştirilerini farklı kaygılar olmaksızın ifade edebilmelerine olanak tanımaktır.

Müşteriler çevrim içi şikâyetlerini doğrudan işletmeye ya da şikâyetlerin yayımlandığı web siteleri aracılığıyla yapabilmektedir. Dünya genelinde müşteri şikâyetlerinin toplandığı resmî ve resmî olmayan birçok çevrim içi platform bulunmaktadır. Ülkemizde vatandaşlar Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)¹ ve Tüketici Şikâyet Bildirim Sistemi² üzerinden resmî olarak görüş, öneri ve şikâyetlerini çevrim içi olarak iletebilmektedir. Ayrıca Türkiye'nin de üye olduğu Uluslararası Tüketicuyu Koruma ve Uygulama Ağı'nın bir girişimi olarak Nisan 2001'den bu yana uluslararası e-ticaret şikâyetlerini toplamak ve araştırmak amacıyla www.econsumer.gov adresi kullanıma açılmıştır. Ülkemizde resmî olmayan çevrim içi platformlar arasında bu araştırmada ele alınan sikayetvar.com dışında başta sikayet.com ve sikayetim.com olmak üzere çevrim içi şikâyet

¹ Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının sorumluluğunda yürütülen Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)'ne www.cimer.gov.tr adresi üzerinden erişim sağlanmaktadır.

² Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından yönetilen Tüketici Şikâyet Bildirim Sistemine <https://tuketicisikayet.btk.gov.tr/> adresi üzerinden erişim sağlanmaktadır.

platformları yer almaktadır. Resmî olmayan girişimlerin sonucunda oluşturulan bu çevrim içi platformların resmî olanlardan farklı olarak bu çevrim içi platformlarda şikâyetin, şikâyette bulunan ve şikâyete konu olan kişi ve/veya kurumların bilgilerinin kamuya açık bir şekilde yayımlanıyor olması söylenebilir.

Söz konusu amaç için oluşturulmuş çevrim içi platformlar, müşterilere bu fırsatı sunan en yaygın iletişim kanallarıdır. Çevrim içi platformlar kullanıcıların baskı altında kalmadan şikâyetlerini dile getirebildikleri, kurum ve kuruluşların ise büyük bütçeler kullanmadan hizmetleri hakkında veri toplayabildikleri önemli ortamlardır. Çevrim içi platformlar müşterilerin yüz yüze şikâyet etme sürecinde karşılaşmaları olası zorlukları ortadan kaldırarak kendilerini daha rahat ifade edebilmelerine imkân tanıyarak şikâyette bulunma sürecini kolaylaştırmış ve halka açık hâle dönüştürmüştür (Dunn ve Dahl, 2012; Ward ve Ostrom, 2006). Şikâyet etme sürecinde yaşanan bu evrim toplumsal kültür kurumu kimliği ile ön plana çıkan ve kâr amacı olmaksızın hizmet veren kütüphaneler için de geçerlidir.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de kütüphane ve kütüphane hizmetleri hakkında sikayetvar.com portalı üzerinden yapılan şikâyetleri analiz ederek kullanıcıların kütüphane hizmetlerindeki deneyimi, beklentisi ve isteklerine dair değerlendirmeler ortaya koymak ve bu sonuçlardan yola çıkarak kütüphane yöneticilerinin dijital ortamdaki kullanıcı şikâyetlerine ve kullanıcılar ile kütüphaneler arasında yer alan dijital şikâyet mekanizmalarına dikkat çekmektir. Çalışmanın amacı doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

Kullanıcıların en çok şikâyet ettiği konular nelerdir?

Kütüphane türüne bağlı olarak öne çıkan şikâyet konuları nelerdir?

Kütüphaneler kullanıcı şikâyetleri karşısında kullanıcıyla iletişim ve çözüme yönelik nasıl bir tutum izlemektedir?

Müşteri memnuniyeti için Türkiye’deki kütüphane kullanıcılarının şikâyetlerini araştıran bu çalışmanın sonuçlarının kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi süreçlerine katkı sağlaması beklenmektedir.

Kütüphane Hizmetleri ve Kullanıcı Memnuniyeti

Toplumsal kültür kurumu kimliği ile ancak kullanıcıları ile var olabilen kütüphaneler, bu birlikteliği temin etmek için kullanıcıları doğru gözlemek ve tanımak durumundadır. Söz konusu yetkinlik, aynı zamanda kütüphanelerin sunduğu hizmetlerin kullanıcılarda karşılık bulmasını ve bilgiye dayalı gereksinimlerinin doğru şekilde karşılanmasını sağlayacaktır. Stratejik planlamayla yürütülmesi gereken bu sürecin kullanıcılarda yansımaları ise “kullanıcı memnuniyeti” anlamına gelir. Kullanıcı memnuniyeti, kullanıcıların kütüphane ile olan bağının gücünü ve süresini doğrudan etkileyecektir. Bu noktada kullanıcının kütüphaneye karşı yaşayacağı, hatta hissedebileceği bir yetersizlik ve/veya memnuniyetsizlik hâli ise kullanıcı şikâyetine dönüşecektir. Kütüphanelerin evriminde yaşanan sayısız değişim ve yenilenmeye karşın, kütüphane-kullanıcı ilişkisindeki gerçekliğini yitirmeyen bu durum, kullanıcının neden kütüphanenin temel unsurları arasında yer aldığına da bir göstergesidir.

Kütüphaneler geleneksel olarak kullanıcılarından gelen şikâyetleri azaltmaya yönelik stratejiler oluşturma yönünde çabalarırken, kullanıcı geri bildirimlerini kütüphanedeki sorunları gidermek ve performansı artırmak

için önemli birer fırsat olarak değerlendirebilmeli (Oh, 2003, s. 59), kullanıcıların ihtiyaçlarını ve karşılaştıkları sorunları bildirmeleri konusunda teşvik edici olmalıdır (Borrego ve Comalat Navarra, 2021, s. 96).

Kullanıcıların kütüphane hizmetleri hakkındaki görüşlerinin ele alındığı araştırmalarda en yaygın kullanılan yöntem anket tekniğidir. Halkla ilişkiler faaliyetlerinin önemli birer parçası olarak kullanıcıların anketlere katılım, istek-şikâyet kutusu ve şikâyet defterinin kullanımı için özendirilmesi gerekir (Çağlar ve Yılmaz, 2007, s. 25). Ancak günümüzde yoğun teknoloji kullanımı ve değişen kullanıcı davranışlarının bir sonucu olarak Facebook (Joo, Choi ve Baek, 2018), kullanıcıların mesajlarını iletebildikleri çeşitli çevrim içi referans araçları (Morais ve Sampson, 2010; Vance, 2018) ve Google Haritalar (Borrego ve Comalat Navarra, 2021) gibi birçok farklı çevrim içi platform kullanıcı şikâyetlerine ulaşılacak önemli bilgi sağlama ortamları hâline dönüşmüştür. Borrego ve Comalat Navarra (2021, s. 96)'nın da belirttiği gibi, kullanıcıların duyu ve düşüncelerini yoğun bir şekilde paylaştığı çevrim içi platformlar, kütüphanelerde bilgi toplama aracı olarak uzun yıllardır tercih edilen anket ve görüşmeleri destekleyici tasarruflu bir araç hâline gelmiştir. Bu alternatif yöntemin daha etkili sonuçlar verebilmesi ise kütüphanelerin çevrim içi platformlarda daha etkin bir şekilde var olabildiğini gerektirir.

Kütüphaneler için kullanıcılardan gelen şikâyetler, kütüphane kullanıcılarını tanımak ve artan rekabet ortamında ayakta kalabilmek için güçlü bir kaynaktır (Oh, 2003, s. 60). Kullanıcıların ihtiyaçlarını bilmek, hizmetlerden memnun olmalarını sağlamak için atılacak önemli adımlardan biridir. Şikâyetleri önemle ele almak ve bunlara uygun çözümler sunmak, hizmetlerin iyileşmesinin yanında potansiyel müşterileri sadık müşteriye dönüştürebilecek büyük bir etkiye sahiptir (Bhat ve Darzi, 2016, s. 404; Reyes, 2019, s. 3). Kütüphanelerin genellikle kütüphaneler ile en uygun hizmeti sunmaya çalıştığı ve bu sürecin her aşamasının üst düzey bir özen gerektirdiği, söz konusu çabanın asıl nedeninin de kullanıcı memnuniyeti ile katma değer yaratmak olduğu dikkate alındığında (Polat ve Akkaya, 2018, s. 14), potansiyel müşterinin sadık müşteriye dönüştürülmesi süreci ve müşteri memnuniyeti ilişkisi çok daha net kurulabilecektir.

Kullanıcıların istek ve ihtiyaçları kütüphane sistemine yansıtıldığı ölçüde kullanıcı memnuniyet düzeyi yükselirken (Yılmaz, 2010, s. 48), kütüphanelerin kurumsal imaj uygulamalarına da önemli katkılar sağlayabilir (Şeşen ve Şeşen, 2019, s. 14). Kütüphanenin olumlu bir imaja sahip olması, kullanıcıların olumlu görüşlerini çevresiyle paylaşmasına ve kurum hakkında olumsuz durumlar söz konusu olduğunda savunucusu olmalarına katkı sağlayacaktır. Kütüphanenin kullanıcı odaklı yaklaşımla hizmetlerini planlaması ve sunmasının yanında, zamanında ve doğru iletişim kanallarını kullanarak çalışmalarını yürütmesi bu sürecin önemli unsurları arasındadır (Gedikçi Öndoğan, 2018, s. 1239). Jayawickrama (2018, s. 22)'ya göre, kullanıcılar tarafından yapılan şikâyetlerin çoğu, çalışanlar ve müşteriler arasındaki iletişimin zayıflığının bir sonucudur. Personel ile müşteri arasında kurulan başarısız iletişim, beklentilerden uzak ve hedef kitleye hitap etmeyen hizmetlerin sunulmasına neden olabilir. Bu nedenle kütüphane, kullanıcıların memnuniyetini ve sadakatini arttıracığı için, çalışanları ile müşterileri arasındaki iletişimin güçlü olmasını sağlamalıdır.

Özellikle bilişim teknolojisinde yaşanan hızlı değişimin etkisiyle, kimlik tanımlamasından hizmet anlayışına, koleksiyon özelliklerinden kullanıcı beklentilerine kadar hemen her şeyi ciddi bir değişim sürecinde olan (Odabaş ve Akkaya, 2020, s. 14) kütüphanelerin müşteri yaklaşımları da başkalaşmaktadır. Müşteriyi

“kral müşteri” statüsüne taşıyan bu değişimin odağında “müşteri her zaman haklıdır” ve “müşteri velinimettir” nitelermeleri ile özetlenen eğilimin izleri yer almaktadır (Akkaya, 2018, s. 173). Böylesi bir önceleme ve eğilim şüphesiz müşteri memnuniyetinin ayrılmaz bir parçası olan müşteri şikâyet sistematüğini de dikkate almayı gerektirir.

Tan, Mohd Suradi ve Saludin (2013, s. 9), kurumların olumlu imaj kazanmasında şikâyet yönetim süreçlerinin etkisini akademik kütüphaneler bağlamında ele aldıkları araştırmada, şikâyet yönetimi ile hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Araştırmada şikâyet yönetiminin başarılı olmasını etkileyen beş önemli özellik “iyileşme hızı, yetkilendirme, tazminat, yönetim sistemi ve psikoloji ile kültür” olarak belirlenmiştir.

Kütüphaneler, kullanıcı şikâyetlerine yanıt vererek daha fazla kullanıcıyı kaybetmeden ellerinde tutabilecekleri gibi, şikâyetler için çeşitli uygun kanallar sağlayarak, olumsuzlukların daha geniş kitlelere yayılmasını da engelleyebilir. İyi organize edilmiş şikâyet kanalları ve yanıt verme sistemi sayesinde kütüphaneler imajlarına ya da toplumsal algıya zarar verecek tepkileri azaltabileceği gibi kullanıcıların şikâyetlerini doğrudan veya dolaylı yöntemlerle kütüphaneye iletebilmelerini sağlayabilir. Şikâyetler, içerdikleri bilgiyle kullanıcı ihtiyaçlarını değerlendirme ve hizmetleri iyileştirmeye yardımcı olabilir. Bu nedenle, kütüphane personeli müşterilerin şikâyetlerine daha açık olmalı ve kullanıcıları ihtiyaçlarını ve şikâyetlerini dile getirmeye teşvik etmelidir (Oh, 2003, s. 59).

İlgili başka bir araştırmada Jayawickrama (2018, s. 32), müşterilerin memnuniyetsizliklerini şikâyet ederek ortaya koymaktan kaçınmalarının birçok nedene bağlı olduğunu belirtmiştir. Bunlar arasında müşterilerin şikâyet etmek için zamanlarının olmaması, şikâyetleri kabul edilse bile sonucun kendilerine daha pahalıya mal olacağını düşünmeleri, şikâyetlerinin değerli görülmeyeceği düşüncesi, nasıl şikâyette bulunacaklarını bilmemeleri, sabırlı özellikteki insanların yaşadığı kültürden geliyor olmaları ve şikâyetçi olduğu kişinin intikam alabileceği korkusu yer almaktadır. Kütüphane kullanıcılarının şikâyet davranışlarını araştıran Oh (2003, s. 59), araştırmasında kütüphane kullanıcılarının memnun olmamasına rağmen şikâyet etmekte isteksiz olmalarının nedenini alınan hizmetlerin ücretsiz olarak algılamalarının bir sonucu olduğunu belirtmiştir.

Vance (2018, s. 585), yürüttüğü çalışmada, kullanıcıların çevrim içi referans hizmeti araçlarında paylaştıkları mesajları değerlendirmiş, bu kapsamda 330 benzersiz gürültü şikâyeti tanımlamıştır. Şikâyetlerin yoğunlaştığı saatler, günler ve haftalar şeklinde kategorize edildiği analizler sonucunda, şikâyetlere konu olan gürültülerin çoğunun akşam saatlerinde, kütüphanede sessiz bölge olarak nitelendirilen alanlarda ve bu alanın yakınındaki grup çalışması ve bilgisayar alanlarında olduğunu ortaya konulmuştur.

Borrego ve Comalat Navarra (2021, s. 90) ise Google Haritalar üzerinde yer alan kullanıcı değerlendirmelerini incelemişler, sonuçların literatürde yer alan olumlu/olumsuz yorumları ortaya koyan çalışmalarla benzerlikler taşıdığını belirtmişlerdir. Araştırmada ele alınan şikâyetler “çocuk alanları, koleksiyon, konum, tesisler, genel incelemeler, çalışma saatleri, personel ve teknoloji” kategorileri altında toplanmıştır.

Caner ve Külcü (2016, s. 29) farklı üniversite kütüphanelerinde kullanılan kütüphane hizmetleri değerlendirme anketlerinden faydalanarak geliştirdiği ankette kütüphanelerin teknik, fonksiyonel ve imaj kalitesini ölçen sorular belirlemiştir. Araştırmada kullanıcılara yöneltilen teknik kaliteyi ölçen soru grubunda “Kütüphane hizmetleri hakkında dilek ve şikâyetlerim dikkate alınır.” ifadesine yer verilmiştir.

Oh (2003, s. 50), halk kütüphanesi özelinde yaptığı araştırmasında kullanıcıların şikâyet davranışlarını şu başlıklar altında gruplamıştır:

Çıkış (exit): Memnun olunmayan hizmet sonrasında bir daha kütüphaneye gelmemek üzere karar vermek,

Ağızdan ağıza olumsuz iletişim (negative word-of-mouth): Memnuniyetsiz kalma durumunu başkalarına (arkadaş, akraba vb.) anlatmak,

Doğrudan iletişim (direct invoice): Memnuniyetsizlik durumunda konuyu doğrudan kütüphaneye bildirme,

Dolaylı iletişim (indirect invoice): Memnuniyetsizlik durumunu şikâyet kartları, e-posta vb. kullanarak kütüphaneye dolaylı yoldan iletme,

Üçüncü şahıs şikâyetler (third-party complaints): Memnuniyetsizlik durumunun kütüphaneye değil de başka kurumlara resmî olarak iletilmesi.

Günümüzde daha keskin ve kurumsal süreklilik açısından daha öncelikli hâle gelen yoğun rekabet anlayışının etkisiyle âdeta bir ticari işletme mantığı ile organize olması istenen kütüphanelerin bu yöndeki becerileri, hizmet yeterliliğinin ölçümündeki en önemli unsurlardan birine dönüşmüş durumdadır. Özellikle internet ve beraberinde getirdiği sosyal medya araçları başta olmak üzere, bilişim teknolojisi alanında yaşanan yeniliklerin kütüphanecilik dünyasında yarattığı çok yönlü etki ağı, söz konusu dönüşümü kütüphaneler ve kütüphaneciler için tercih olmaktan çıkarmıştır. Bu yeni hizmet anlayışında hizmet ve hizmetin yeterliliği denklemde tüm paydaşlar adına rehber olan hususlardan biri de memnuniyet-şikâyet sürecinin aktif işletimidir. Yukarıda özetlenmeye çalışıldığı gibi, biligibilim alanının bilimsel literatüründe de her geçen gün kendine daha çok yer bulmaya başlayan bu konu, ulusal alan yazınında rehber olması hedefi ile kurgulanmış ve araştırma süreci çalışmanın bundan sonrasında ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

Yöntem

Çalışmaya dâhil edilen veriler sikayetvar.com portalından toplanmıştır. Portalda ilk şikâyetin yapıldığı Haziran 2017 ile Mayıs 2022 tarihi arasında girişleri yapılan şikâyetler arasında “kütüphane” sözcüğü kullanılarak yapılan tarama sonucunda 1.256 şikâyete ulaşılmıştır. Bu veriler üzerinde yapılan ön değerlendirmenin ardından araştırmanın amacına uygun içeriğe sahip 746 şikâyet araştırmaya dâhil edilmiştir. İçeriği kütüphane hizmetleriyle ilgili olmayan 510 şikâyet araştırma kapsamından çıkarılmıştır.

Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılmıştır. Patton (2014, s. 453)’un belirttiği gibi, “içerik analizi hacimli olan nitel materyali alarak temel tutarlılıkları ve anlamları belirlemeye yönelik herhangi bir nitel veri indirgeme ve anlamlandırma çabası girişimlerini ifade” etmektedir. Diğer bir ifadeyle içerik analizi sözlü ya da yazılı kaynaklarda nesnel ve sistematik olarak çıkarımda bulunma yaklaşımıdır (Tavşancıl ve Aslan

2001, s. 22). Veri setinin analizi MAXQDA nitel araştırma programı ile yapılmıştır. Öncelikle değerlendirmeye alınan şikâyetler; “belediye kütüphanesi”, “halk kütüphanesi”, “üniversite kütüphanesi”, “okul kütüphanesi”, “derleme kütüphane” ve “diğerleri” şeklinde altı gruba ayrılmıştır. Daha sonra Tablo 1’de sunulduğu üzere şikâyetler içerdiği konulara bağlı olarak 5 ana tema altında alt temalarla kodlanmıştır. Şikâyetler arasında sadece bir kez geçen “kütüphane ile ilgili duyuruların yapılmaması”, “kütüphanenin engellilere uygun olmaması”, “üyelik ücreti alınması”, “gecikme cezası”, “otopark hizmeti ücreti” ve “kütüphanedeki çalışma salonlarının tamamının kullanıma açılmaması” konuları çalışmaya dâhil edilmemiştir. Ayrıca çalışmada kullanıcıların şikâyetlerine ek olarak istek niteliği taşıyan kantin, mescit, sesli kitapların engelliler dışındaki kullanıcılara açılması, çalışma salonlarına hırsızlıklara karşı güvenlik kamerası konulması ve grup çalışma odası talepleri yer almamaktadır.

Tablo 1: Şikâyetlerle İlgili Ana ve Alt Temalar

Ana Temalar	Kapsam	Alt Temalar
Personel	Kütüphane hizmeti veren personel ile güvenlik ve temizlik görevlileri hakkındaki şikâyetler.	Kütüphane personelinin tutum ve davranışları Diğer personelin tutum ve davranışları Kütüphane personelinin mesleki yetkinliği
Hizmetler	Sunulan hizmetler, bu hizmetlerin aksamasına neden olan koşullara yönelik yapılan şikâyetler.	Çalışma saat ve günleri Covid-19 süreci Rezervasyon sistemi İkram hizmeti Koleksiyon Kullanıcı lavabo ve tuvaletleri Kantin hizmeti Ödünç verme hizmeti Kablosuz internet (bulunmuyor, arızalı, kota vb.) Bilgisayar sayısı Diğerleri (priz, asansör, elektrik kesintisi vb.)
Yönetim	Doğrudan yöneticinin kontrolünde olan konular ve uygulanan prosedürlerle ilgili şikâyetler	Kütüphane bulunmaması Üyelik koşulları Şikâyet geri bildirim Tadilat Kullanım kuralları İletişim (telefon, e-posta vb.) Personel sayısı Organizasyon planlamaları (etkinlikler, söyleşi vb.) Kütüphanenin hizmete kapalı olması
Fiziksel Koşullar	Hizmetlerin aksamasına neden olduğu düşünülen fiziksel koşullara ilişkin şikâyetler.	Çalışma alanı ve tefrişat Gürültü İklimlendirme Hijyen koşulları Diğerleri (ışıklandırma, tamirat vb.)
Dış Faktörler	Doğrudan kütüphane yönetiminin kontrolünde olmayan unsurlar.	Ulaşım Hayvanlar Çevre düzenlemesi

Araştırmada, araştırmaya konu olan kütüphaneler hakkında sadece çevrim içi ortamda yapılan şikâyetlerin incelenmiş olması bu çalışmanın temel sınırlılığını oluşturmaktadır. Çalışmada incelenen verilerin doğrudan katılımcılardan elde edilmeden kamuya açık çevrim içi bir platformdan toplanmış olması dolayısıyla etik kurul iznine gereksinim duyulmamıştır.

Bulgular

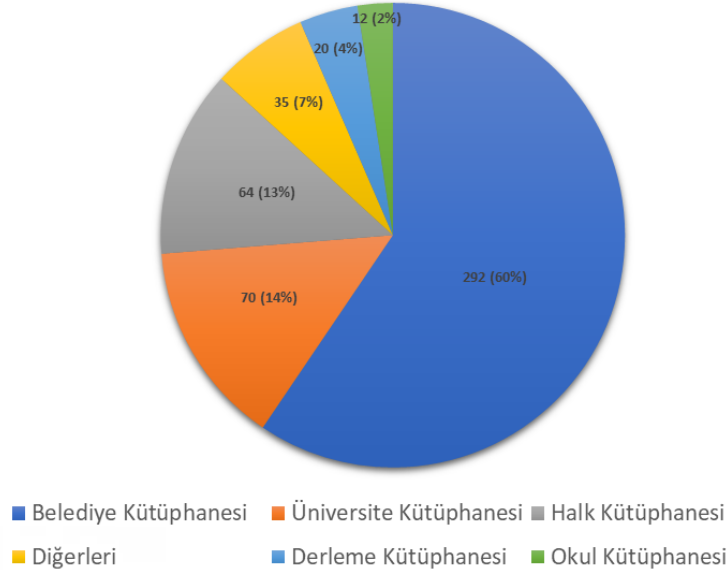
Veriler kütüphane türlerine göre gruplara ayrılırken, Belediye Kütüphanesi, Halk Kütüphanesi, Üniversite Kütüphanesi, Okul Kütüphanesi ve Derleme Kütüphanesi başlığı altında; 6279 Sayılı Çoğaltılmış Fikir ve

Sanat Eserlerini Derleme Kanunu kapsamında olan Millî Kütüphane, İstanbul Beyazıt Devlet Kütüphanesi, Türkiye Büyük Millet Meclisi Kütüphane ve Arşiv Hizmetleri Başkanlığı, İstanbul Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, İzmir Milli Kütüphane Vakfı Kütüphanesi hakkındaki şikâyetler yer (Çoğaltılmış Fikir ve Sanat Eserlerini Derleme Kanunu, 2012). “Diğerleri” olarak isimlendirilen grupta; dershaneler, etüt salonları, tatil merkezlerindeki özel işletmeler, bakanlıklara bağlı gençlik merkezleri gibi asıl amacı kütüphane hizmeti sunmak olmayan ama sunduğu hizmetler arasında ders çalışma ve okuma alanları bulunan kurum ve kuruluşlarla ilgili şikâyetler toplanmıştır.

Toplamda 493 şikâyet araştırmaya dâhil edilmiştir. Belediye Kütüphanesi grubunda 292, Üniversite Kütüphanesi grubunda 70, Halk Kütüphanesi gurubunda 64, “Diğerleri” grubunda ise 35 şikâyet, Derleme Kütüphanesi grubunda 20 ve Okul Kütüphanesi grubunda ise 12 şikâyet tespit edilmiştir (Şekil 2).

Belediye Kütüphanesi grubunda yer alan şikâyetler toplam şikâyetlerin yarısından fazlasını oluşturmaktadır (%59). Bu durum, sayısı her geçen artan belediye kütüphanelerinin tüm bireylere ücretsiz hizmet sunuyor olması ve coğrafik olarak yaygın olması ile açıklanabilir. Bunun yanında Belediye Kütüphanesi grubunun şikâyet oranının, benzer kullanıcı kitlesine hizmet sunan Halk Kütüphanesi grubunun şikâyet oranından (%14) dikkat çekici seviyede yüksek olduğu görülmektedir. Diğerleri grubu ise toplam şikâyet sayısı içerisinde %7 oranı ile Derleme Kütüphanesi (%4) ve Okul Kütüphanesi (%3) gruplarından daha fazla orana sahiptir. Bu durum, “Diğerleri” grubu içerisinde farklı nitelikte -okuma odası, çalışma salonu, etüt salonu gibi- kütüphane hizmetlerinin çeşitli kurum ve kuruluşlarda profesyonel kütüphaneciler tarafından yürütülmemesi ve/veya denetlenmiyor olmasının bir sonucu olarak düşünülebilir.

Şekil 2: Şikâyetlerin Kütüphane Türlerine Göre Dağılımı



Araştırmanın sonuçları her bir kütüphane grubu ve temalar başlığı altında Kod Matris Tarayıcısı ile oluşturulmuş ve Şekil 3’te sunulmuştur. En fazla şikâyet belediye kütüphaneleri, en az şikâyet ise okul kütüphaneleri hakkındadır. Kod Matris Tarayıcısı ile oluşturulan bu tabloda, aynı sütunda yer alan ve kırmızı olarak işaretlenen alandaki veri, bulunduğu kütüphane türündeki en yüksek değeri ifade etmektedir. Buna göre Belediye Kütüphanesi, Halk Kütüphanesi ve Derleme Kütüphanesi gruplarında en fazla şikâyetin “Personel” temasına

ait olduğunu görülmektedir. Üniversite Kütüphanesi ve Diğerleri grubunda fiziksel koşullar; Okul Kütüphanesi grubunda ise yakın çevrede kütüphane bulunmaması, en fazla şikâyet alan temalar olmuştur.

En fazla şikâyetin toplam 182 şikâyetle, “Personele İlişkin Şikâyetler” ana teması altında yer aldığı görülmektedir. Okul Kütüphanesi haricindeki diğer gruplarda okuyucu hizmeti sunan personel ve diğer (güvenlik, temizlikçi vb.) personelin tutum ve davranışlarının rahatsız edici olarak nitelendirildiği görülmektedir. Tüm gruplarda öne çıkan personel şikâyetlerinin Okul Kütüphaneleri grubunda yer almaması, literatürde dile getirilen okul kütüphanesi ile ilgili istihdam sorunu bağlamında değerlendirilebilir (Özkan, 2022).

Halk kütüphaneleriyle birlikte toplum geneline hizmet verme amacıyla çalışan belediye kütüphanelerine ilişkin şikâyetlerin “Kantin hizmeti” hariç diğer tüm alt temaların tamamında yer aldığı görülmektedir. Toplam 32 şikâyetin değerlendirildiği derleme kütüphanesi ve okul kütüphanesi gruplarında şikâyetler 15 alt tema başlığı altında dağılım göstermiştir.

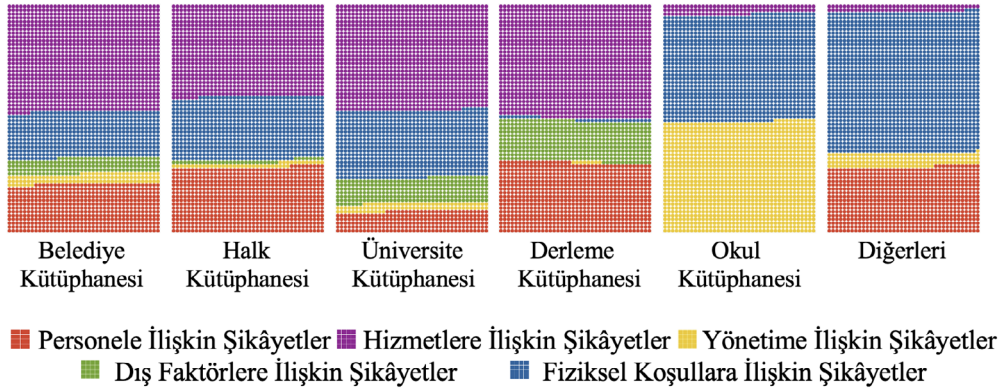
Şikâyetin muhatabı olan kurumların, şikâyetleri dikkate aldığına dair geri bildirimde bulunma sayıları toplam şikâyet sayısı karşısında oldukça düşüktür. Belediye Kütüphanesi grubundan 26, Halk Kütüphanesi grubundan 2, Derleme Kütüphanesi grubundan 4, Üniversite Kütüphanesi, Okul Kütüphanesi ve Diğerleri gruplarından 1’er, “şikâyetiniz inceleniyor” bildiriminde bulunulmuştur. Gruplar arasında sadece belediye kütüphanesinde 3 şikâyete yanıt olarak “şikâyetiniz çözüme ulaştırıldı” bildirimini paylaşılmıştır.

Şekil 3: Kod Matris Tarayıcısı

Kod Sistemi	Belediye Kütüp...	Halk Kütüp...	Üniversite Kütüp...	Derleme Kütüp...	Okul Kütüp...	Diğerleri	TOPLAM
☑ Kütüphanenin "şikâyetiniz inceleniyor" mesajı	26	2	1	4	1	1	35
☑ Kütüphanenin "şikâyetiniz çözüme ulaştırıldı" mesajı	3						3
☑ Personele İlişkin Şikâyetler							0
☑ Kütüphane personelinin tutum ve davranışları	72	29	1	1		7	110
☑ Diğer personelin tutum ve davranışları	37	6	5	7		4	59
☑ Kütüphane personelinin mesleki yetkinliği	6	3	1			3	13
☑ Hizmetlere İlişkin Şikâyetler							0
☑ Çalışma saat ve günleri	53	20	8	2		1	84
☑ Covid-19 süreci	13	3	4	2		1	23
☑ Rezervasyon sistemi	15	1					16
☑ İkram hizmeti	10		2				12
☑ Koleksiyon	5	4			1		10
☑ Kullanıcı lavabo ve tuvaletleri	7		1				8
☑ Kantin hizmeti			2	5			7
☑ Ödünç verme hizmeti	1	3					4
☑ Teknik altyapı							0
☑ Kablosuz internet (bulunmuyor, arızalı, kota vb.)	22	1	4			1	28
☑ Bilgisayar sayısı	3	2	1				6
☑ Diğerleri (priz, asansör, elektrik kesintisi vb.)	5	1	2				8
☑ Yönetime İlişkin Şikâyetler							0
☑ Kütüphane bulunmaması	15	1	2		7	7	32
☑ Üyelik koşulları	13	1	7		3	3	27
☑ Şikâyet geri bildirim	4	2	3			3	12
☑ Tadilat	10						10
☑ Kullanım kuralları	3	1	2			2	8
☑ İletişim (telefon, eposta vb.)	3		1	1			5
☑ Personel sayısı	3					2	5
☑ Organizasyon planlamaları (etkinlikler, söyleşi vb.)	3						3
☑ Kütüphanenin hizmete kapalı olması	2						2
☑ Fiziksel Koşullara İlişkin Şikâyetler							0
☑ Çalışma alanı ve tefrişat	26	10	26	1		5	68
☑ Gürültü	22	7	2	2		8	41
☑ İklimlendirme	16	3	4			6	29
☑ Hijyen koşulları	11	5	8	1	1	2	28
☑ Diğerleri (ışıklandırma, tamirat vb.)	1	2					3
☑ Dış Faktörlere İlişkin Şikâyetler							0
☑ Ulaşım	8	1	1	2			12
☑ Hayvanlar	6		2	2			10
☑ Çevre düzenlemesi	2		1				3
Σ TOPLAM	426	108	91	30	13	56	724

Şekil 4'te sunulan şikâyet portrelerinde her kütüphane türünde mavi, mor ve kırmızı renkle gösterilmiş temaların yoğunlukta olduğu görülmektedir. Okul kütüphanesine yönelik şikâyetlerin sınırlı sayıda olması portrenin diğer grupların portrelerine göre oldukça farklı bir görüntüde olmasına neden olurken "Personele İlişkin Şikâyetler" (kırmızı) ve "Dış Faktörlere İlişkin Şikâyetler" (yeşil) yer almamaktadır. Portreler arasında bir diğer ayırışan görüntü ise diğerleri olarak isimlendirilen grubun portresinde fiziksel koşullara ilişkin şikâyetlerin (mavi), diğer şikâyet temalarına göre çok daha yoğun olmasıdır.

Şekil 4: Kütüphanelerin Şikâyet Portreleri



Belediye Kütüphanesine İlişkin Şikâyetler

Belediye kütüphanesi grubunda yer alan alt temalar sıklık değerleriyle birlikte Tablo 2'de sunulmuştur. Tabloda sütunlar özelindeki renk dağılımı, şikâyetin yoğunluk durumunu göstermektedir. Belediye kütüphanelerine yönelik yapılan şikâyetler arasında Personel İlişkin Şikâyetler ana teması altında yer alan “Kütüphane personelinin tutum ve davranışları” (72) ve “Diğer personelin tutum ve davranışları” (37) alt temalarının öne çıktığı görülmektedir. Bu durum belediye kütüphanelerinin iletişimi güçlü, kullanıcı ilişkilerine hâkim personel istihdamı, meslek içi eğitim ve formasyona ilişkin çözülmeyi bekleyen önemli sorunları olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durumu ortaya koyan şikâyet örnekleri aşağıda sunulmuştur.

Kullanıcı 1: “...görevli (özel güvenlik kıyafeti giyiyordu) sorunlarımıza hiç yardımcı olmamakla beraber çok kaba konuşuyordu. Çalışmak için gelen insan/öğrencilere bu kadar kötü davranmak ve konuşmak bizlerin çalışma heveslerini kırmakla beraber bizi buradan soğutuyor. Bilmiş tavırları ve kötü konuşma tarzıyla böyle güzel bir yerde böyle çalışanların olmasını yakıştıramıyorum.”

Kullanıcı 2: “Görevli ***** bey oldukça kaba bir şekilde ders çalışan kişilere parmak sallamak ya da kendi isteğine göre kural değiştirme hakkına sahip. Örneğin bir gün alt kata adınızı yazın eğer bilgisayarlı masaya oturmak istiyorsanız üst kata adınızı yazın deniyor fakat diğer gün hangi kata oturacaksınız o kata adınızı yazın deniyor eğer kuralı bilmeyip yanlış bir şey yaparsanız da azar işitiyorsunuz.”

Kullanıcı 3: “....kütüphanesi çalışanlarından bazılarının kütüphaneye gelen insanlara karşı kaba, saygısız bir üslupla konuşmaları ve davranışlar içinde bulunmaları noktasında şikâyetim var. İnsanlara karşı olan bu üsluplarını değiştirmelerini ve gereğinin yapılması rica ediyorum.”

Kullanıcı 4: “...hizmet verilen bilgisayar sayısı çok az ve burda çalışan hanımefendinin üslubu çok kötü.”

Belediye kütüphanesi grubunda öne çıkan bir diğer husus olan “Çalışma saat ve günleri” (53) ile ilgili şikâyetlerde ise kullanıcılar kütüphaneden esnek zamanlarda yararlanabilme taleplerini ortaya koymaktadır. Bu kapsamda değerlendirilebilecek şikâyet örneklerinden bazıları şunlardır;

Kullanıcı 5: “...önceden 7/24 açık olan bir kütüphaneydi. Güzel bir kütüphane. Şimdi ise o kütüphanenin saatini 21.00'a kadar çektiler. Bundan rahatsızlık duyuyorum. Çalışma yerimiz olmadığından kütüphaneyi

kullanıyoruz. Bu çalışma saatleri bizlere az geldi, bunun değişmesini talep ediyoruz.”

Kullanıcı 6: “...kütüphanesi çok kötü durumda sözde pandemiden ötürü saatlere kısıtlama getirilmiş.”

Halk Kütüphanesine İlişkin Şikâyetler

Halk kütüphanelerine yönelik yapılan şikâyetler arasında; benzer çeşitlilikte kullanıcı kitlesine hizmet sunan belediye kütüphanesi grubunda olduğu gibi; “Kütüphane personelinin tutum ve davranışları” (29) ve “Çalışma saat ve günleri” (20) alt temalarının öne çıktığı görülmektedir. Farklı olarak Fiziksel Koşullara İlişkin Şikâyetler ana teması altında yer alan “Çalışma alanı ve tefrişat” (10) alt temasının bulunduğu görülmektedir. Kütüphanenin yetersiz ve kötü şartlardaki çalışma alanları ve tefrişatı hakkındaki memnuniyetsizliklerin paylaşıldığı şikâyetlerden bazıları şunlardır;

Kullanıcı 1: “Okuyucu, çalışma alanı çok az.”

Kullanıcı 2: “...halk kütüphanesi öğrencilerin çalışması için çok yetersiz.”

Kullanıcı 3: “...kütüphanenin içerisine masa sandalye eklemeniz bizler için daha iyi olacak.”

Üniversite Kütüphanesine İlişkin Şikâyetler

Üniversite kütüphanesi grubunda “Çalışma alanı ve tefrişat” (26) ve “Çalışma saat ve günleri” (8) alt temalarının öne çıktığı görülmektedir. Üniversite kütüphaneleri, yoğun olarak diğer kütüphane türlerinin kullanıcı grubundan farklı biçimde bilimsel bilgi ve yüksek seviyede eğitim düzeyine sahip üniversite personeli, öğrencisi ve dış araştırmacılara hizmet sunmaktadır (Polat, 2019, s. 243). Bu durumun bir sonucu olarak, üniversite kütüphanelerine ilişkin şikâyetler arasında kullanıcıların halk kütüphanesi ve belediye kütüphanesi kullanıcılarından farklı olarak kütüphanede grup çalışma odası ve priz olmaması, internet bağlantısının zayıflığı gibi altyapı hizmetlerinden şikâyet ettikleri görülmektedir. Bu şikâyetlerden bazıları şunlardır;

Kullanıcı 1: “Mimarlık fakültesinde okuyan biri olarak grup çalışma odasına ihtiyacımız oluyor ama bir masa bile bulamıyoruz.”

Kullanıcı 2: “Üniversitesi kütüphanelerinden şikâyetçiyim merkez kütüphanede tek kişilik odalarda internet çekmiyor. Orta masalarda ise prize ulaşma imkânı bulunmuyor.”

Kullanıcı 3: “...kütüphane saat 22:00 de kapandığı için yeterince faydalanamıyorum ve verimli olarak çalıştığım anlarda kütüphaneden çıkmak zorunda kalıyorum. Bilgi almanın, bilgiyi kısıtlamanın saati olmaması gerektiğini düşünüyorum. Diğer üniversitelerde 7/24 açık olan kütüphane maalesef (.....) saat 22:00’de kapanıyor.”

Üniversite kütüphanesi grubunda öne çıkan bir diğer alt tema ise “Hijyen koşulları” (8) olmuştur. Özellikle Covid-19 salgınıyla toplumda artan hijyen hassasiyetinin insan sirkülasyonunun yoğun olduğu kütüphanelerde şikâyet konusu olmasının kaçınılmaz olduğu kabul edilebilir.

Kullanıcı 4: “...merkez kütüphane tuvaletleri hakkında çok ciddi problemler var.”

Kullanıcı 5: “...kütüphanesinin tuvaletleri kirli. Kütüphanede ders çalışamıyoruz. Sağlığımız tehlikede. Enfeksiyon kapıyoruz gereğinin yapılmasını arz ederim...”

Kullanıcı 6: "...lavabolarda peçete, sabun hepsini geçtim hijyen namına bir şey yok açıldığı günden beridir temizlendiğini düşünmüyorum."

Okul Kütüphanesine İlişkin Şikâyetler

Araştırmada yer alan gruplar arasında en az şikâyetin yer aldığı Okul kütüphanesi grubunda "Kütüphane bulunmaması" (7), "Üyelik koşulları" (3), "Koleksiyon" (1) ve "Diğerleri (Işıklandırma, tamirat vb.) (1) alt temaları yer almaktadır. Kullanıcılar tarafından yapılan bu şikâyetlerin temel nedeni olarak sıklıkla gündemde yer alan okullara kütüphaneci kadrosunun tahsis edilmemesidir. Türkiye'deki okul kütüphanesi sayısını ve niteliğini artırmaya yönelik yapılan projeler ile farkındalık düzeyinde artış olsa da Millî Eğitim Bakanlığı'na bağlı okullarda kütüphaneci istihdamının henüz başlamamış olması bu okullardaki kütüphanelerin aktif olarak hizmet sunmasının önündeki en büyük engel olduğu söylenebilir (Özkan, 2022, s. 180). Okul kütüphanelerine ilişkin sınırlı sayıdaki şikâyetlerin bazıları aşağıda sunulmuştur:

Kullanıcı 1: "...kütüphane yok ve biz 11. Sınıfız şunun şurasında iki yıl sonra YKS ye gireceğiz ama okulda sessiz bir ortam yok lütfen bize kulak verin."

Kullanıcı 2: "Kütüphane adı altında içinde sadece masalar ve üç adet kitap bulunan şaka değil gerçekten aklımızla dalga geçer gibi üç adet kitap bulunan bir oda gösteriliyor."

Kullanıcı 3: "Okulun lise bölümünde kütüphane yok..."

Kullanıcı 4: "...kütüphanenin açılmasını istiyoruz aynı zamanda kütüphane açık olduğu zamanlarda öğrenci kitap okuma veya ders çalışma alanı haricinde öğretmen tarafından ders işlenmek için kullanıyorlar şikâyetlerimizi dikkate almanızı arz ve rica ederiz."

Kullanıcı 5: "Okulun kütüphanesi vardı fakat kaldırılmış..."

Derleme Kütüphanesine İlişkin Şikâyetler

Derleme kütüphanesi grubunda "Diğer personelin tutum ve davranışları" (7) ve "Kantin hizmeti" (5) alt temalarının öne çıktığı görülmektedir. Sınırlı sayıda (11) alt temalarda dağılım gösteren şikâyetlerin çoğunluğunun kaynağının kütüphanede hizmet sunan özel işletmeler olduğu görülmektedir. Diğer kütüphane türlerine göre farklı kullanıcı grubuna sahip olan derleme kütüphaneleri, bilgi hizmetlerinin yanında personelin ve kullanıcıların yeme içme gereksinimlerini de karşılamak amacıyla bazı işletmelere kütüphane sınırları içerisinde yer vermektedir. Bu şikâyetler kullanıcıların beklentilerinin sadece kütüphane hizmetleriyle sınırlı olmadığını gösteriyor olması açısından önemlidir. Bu bağlamda öne çıkan şikâyetlerden bazıları aşağıda sunulmuştur:

Kullanıcı 1: "...çalışanları hepsi hiç çalışmak istemiyor ve biz gidince yine geldiler edasıyla bakıyorlar. Çay ve kahve veren bayan ne zaman gitsek sigara molasında..."

Kullanıcı 2: "Kütüphane işletmesinde fiyatlar çok yüksek buna karşın porsiyonlar çok küçük."

Kullanıcı 3: "...kütüphane içindeki tek alışveriş yapılacak kurumumuz bunu bir fırsata çevirip insanlar mecbur zaten mantığıyla ürünleri dışarıdaki ücretten fazla satmak nedir?"

Derleme kütüphaneleri grubunda öne çıkan bir diğer alt tema ise “Covid-19 süreci” ile ilgili şikâyetler olmuştur. Literatürde, Covid-19 salgını nedeniyle kütüphanelerde hijyen konusundaki beklentilerin değiştiği ve buna bağlı olarak da kütüphanelerin yerine getirmesi gereken sorumlulukların arttığını belirten araştırmalar yer almaktadır (Çimen vd., 2020). Bu bağlamda kullanıcıların yapmış olduğu şikâyetlerden bazıları şunlardır;

Kullanıcı 4: “.....maske takılmıyor. Ders çalışmak için 3 haftadır gidiyorum girerken kütüphanede HES kodu sorulmuyor. İçeri hasta öksüren aksıranlar giriyor ve içeridekiler maske takmıyor.”

Kullanıcı 5: “.....kapalı alanda maske zorunluluğu varken maske takılmıyor ve görevlilere söylememe rağmen uyardılar HES kodu bile sorulmadan içeri alıyolar. Sağlığımızı tehlikeye atıyorlar kütüphane görevlilerinin maske takmayanları uyarması lazım. Bu konuda gereğinin yapılmasını rica ediyorum.”

Diğerleri Grubuna İlişkin Şikâyetler

Diğerleri grubunda yer alan şikâyetlerde “Gürültü” (9), “Kütüphane personelinin tutum ve davranışları” (8) ve “Kütüphane bulunmaması” (7) alt temalarının öne çıktığı görülmektedir. Bu grupta oldukça fazla şikâyetin yer alıyor olması, kullanıcıların kütüphane olarak nitelendirilen bir mekândan beklentilerinin olduğunun önemli bir göstergesidir. Şikâyetlerde geçen “kütüphane” kavramıyla işaret edilen mekânın çoğunlukla okuma odası, çalışma salonu, etüt salonu vb. hizmetlere yoğunlaşan çeşitli kurum ve kuruluşlar olduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda kütüphanenin temel unsurları arasında yer alan bina, koleksiyon, bütçe ve personelin güncel ve beklentileri karşılayacak düzeyde yapılandırılmasının oldukça zor olabileceği düşünülebilir. Bu şikâyetler arasında öne çıkanlardan bazıları aşağıda sunulmuştur:

Kullanıcı 1: “.....gençlik merkezinde kütüphane bölümünde kaloriferi yanmıyor içeride üşümekten ders çalışmıyoruz.”

Kullanıcı 2: “Gençlik Merkezi’nde fazla sayıda kütüphane olduğu halde üst katlar açılmıyor sadece alt kat kullanıma açık. Çok fazla bekleyen olduğu ve iletildiği halde duyarlılık gösterip hala kullanıma açılmadı. Bu kadar insan sadece 2 salona sıkışıyor ve dışarıda çok fazla insan sıra bekliyor.”

Kullanıcı 3: “Önümüzde lisans KPSS olduğundan mütevellit ders çalışmak amacıyla kütüphaneye geldik. Takdir edersiniz ki kütüphanenin sessiz olması gerekir. Fakat kurumun çalışanları kütüphanenin asıl amacından ne yazık ki bir haber.”

Kullanıcı 4: “.....katlarda bulunan memurlar ve stajyerlerin yüksek sesle konuşmasından ve telefonlarının sesinin açık olmasından çok rahatsızım. Üniversiteye hazırlanan bir genç olarak bu durumun düzeltilmesini istiyorum. Kendilerini uyardım ama durum değişmedi. Lütfen gereken önlemi alınız.”

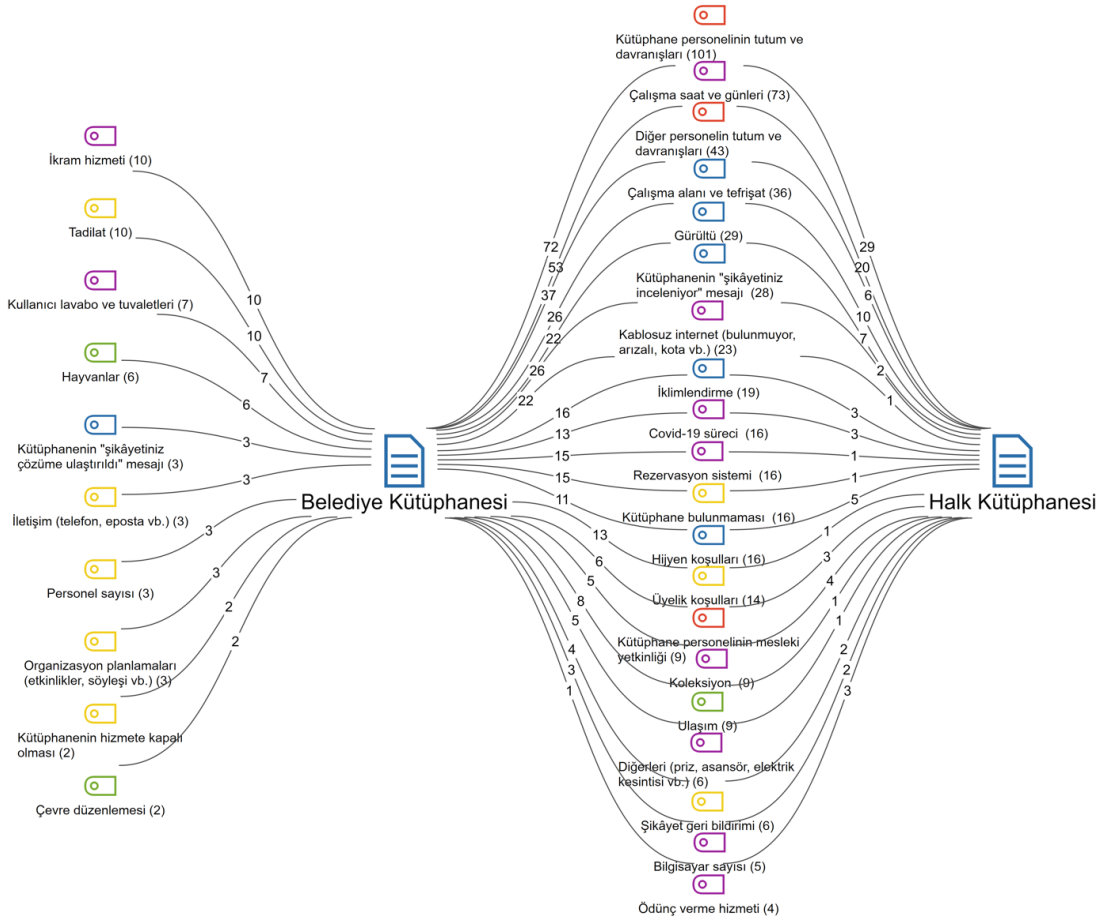
Kullanıcı 8: “.....AVM’de açılan kütüphane de çalışan görevli çok gürültü yapıyor ve ders çalışmak mümkün değil yardımcı olmanızı istiyorum.”

Belediye ve Halk Kütüphanelerine İlişkin Şikâyetlerin Karşılaştırılması

Araştırmada yer alan diğer kütüphane türlerine çok daha çeşitli kullanıcı kitlesine hizmet sunan belediye kütüphanesi ve halk kütüphanesi gruplarında değerlendirilen şikâyetlerin İki Vaka Modeli ile kıyaslaması yapılmıştır. Bu modelle benzer misyona sahip kütüphane türlerinin bile benzer olmayan konularda şikâyetler

alabileceğini ortaya koymak amaçlanmıştır. Bu bağlamda Şekil 5'te görüldüğü üzere, 20 alt tema hakkında her iki kütüphane grubu için şikâyet yapıldığını ortaya koymaktadır. Diğer taraftan bu karşılaştırma sonucunda Halk Kütüphanesi grubuna özel bir alt başlığın olmadığı ama sadece Belediye Kütüphanesi grubunu ilgilendiren 9 alt başlığın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Şekil 5: Belediye ve Halk Kütüphaneleri Şikâyetleri



Şekil 5'te dikkati çeken bir diğer önemli husus ise hiyerarşik olarak sıralanan alt temalar arasında ilk iki sırada yer alan "Kütüphane personelinin tutum ve davranışları" (101) ve "Çalışma saat ve günleri" (73) alt temalarının her iki kütüphane grubu içinde de en yoğun alt temalar olmasıdır. Benzer yaklaşımla oldukça geniş sayılabilecek kullanıcı kitlesine hizmet sunan iki kütüphane türüne en fazla yöneltilen şikâyet konularının benzer olması sorunların çözümüne nereden başlanması gerektiği sorusuna cevap olabilir.

Sonuç ve Değerlendirme

Günümüzde bireylerin olay ya da durum karşısındaki memnuniyet ve şikâyetlerini daha geniş çevrelere duyurabilmelerine olanak sağlayan platformların artması, hemen tüm sektörlerde müşterilerin talep, istek ve şikâyetlerinin daha yakından takip edilmesine neden olmuştur. Buna bağlı olarak, kurum ve kuruluşlar, haklarında yapılan müşteri değerlendirmelerini dikkate alma adına daha yoğun çaba göstermektedir.

Kütüphaneler söz konusu olduğunda, her şeyden önce şikâyeti bir problem olarak görme anlayışından vazgeçmek gerekir. Yaşayan bir organizma olarak nitelenen bu kurumlar için şikâyetin söz konusu olmaması, kullanıcıların kütüphanelerden tamamen umudunu kesmiş olması ya da kütüphane hizmetlerinin iyileşmesi için gerekli olan nedenlerin tespitinin zorlaşması gibi ortada daha büyük problemlerin var olduğu kuşkusunu akla getirebilir. Hiç şüphesiz, yaşam belirtisi olmayan hareketsiz bir varlığa verilecek tepkiler, hareket eden devamlı etkileşim içinde olan bir varlığa göre çok daha uzun zaman sonra belirmeye başlayabilir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda hazırlanan “Kullanıcıların en çok şikâyet ettiği konular nelerdir?” sorusunun cevabı araştırılmıştır. Çalışma sonuçları göstermiştir ki, ana temalar yoğunluklarına göre Hizmetlere İlişkin Şikâyetler (206), Personele İlişkin Şikâyetler (182), Fiziksel Koşullara İlişkin Şikâyetler (169), Yönetime İlişkin Şikâyetler (104) ve Dış Faktörlere İlişkin Şikâyetler (25) şeklinde sıralanmıştır. Alt temalar arasında ise “Kütüphane personelinin tutum ve davranışları” en fazla şikâyet edilen konu olmuştur. Ayrıca, kullanıcıların kullanıcı hizmetleri sunan personelin yanında yoğun olarak güvenlik ve temizlik görevlilerine de yer veriyor olmaları üzerinde önemle durulması gereken bir husustur. Kullanıcıların motivasyonunu ve sadakat duygusunu sağlamada önemli bir yere sahip olan çalışanların, mesleki bilgilerinin yanı sıra başta kütüphane kültürü, kullanıcı beklentisi, halkla ilişkiler ve iletişim konularında eğitilmiş olmaları gerekir. Söz konusu gerekliliğin önemi, sorunlu alanın personel temasında yoğunlaşmasında da kendini göstermektedir.

Çalışmada “Kütüphane türüne bağlı olarak öne çıkan şikâyet konuları nelerdir?” sorusu değerlendirilmiştir. Kütüphane türleri esas alındığında, toplam şikâyetlerin %86’sını oluşturan Belediye Kütüphanesi, Halk Kütüphanesi ve Üniversite Kütüphanesi gruplarında şikâyet konularının Hizmetlere İlişkin Şikâyetler, Fiziksel Koşullara İlişkin Şikâyetler ve Personele İlişkin Şikâyetler olarak yoğunlaştığı tespit edilmiştir. Bu gruplar arasında, Üniversite Kütüphanesi grubunda personel ile ilgili şikâyetlerin diğer gruplara göre daha az olması bu kütüphanelerde çalışan personelin mesleki yetkinliklerinin daha gelişmiş ve daha homojen kullanıcı gurubuna hizmet veriyor olmalarıyla açıklanabilir. Ayrıca üniversite kütüphanelerinde belediye ve halk kütüphanelerinden farklı olarak kullanıcıların kurumsal yapıya dâhil olmasının sonucu olarak yönetimle doğrudan daha rahat iletişim kurabiliyor olabilmeleri bu farkın oluşmasının nedeni olarak düşünülebilir. Diğer taraftan, Belediye Kütüphanesi, Halk Kütüphanesi ve Üniversite Kütüphanesi dışındaki grupların sınırlı sayıda şikâyetle araştırmada yer alması bu gruplar için sağlıklı yorumların yapılabilmesini zorlaştırmıştır.

Araştırmada ele alınan şikâyetler üzerinde kullanıcıların ya da şikâyete konu olan kütüphanelerin haklı ya da hatalı olduklarına dair bir yaklaşım sergilenmemiştir. Fakat şikâyette bulunanlarla etkileşime geçilmesi, birçok açıdan kütüphanelere fayda sağlayabilir. Bu bağlamda, araştırma soruları arasında yer alan “Kütüphaneler kullanıcı şikâyetleri karşısında kullanıcıyla iletişim ve çözüme yönelik nasıl bir tutum izlemektedir?” sorusunun cevabı araştırılmıştır. Ele alınan şikâyetler arasında muhataplar tarafından sadece 35 şikâyete “şikâyetiniz inceleniyor” ve 3 şikâyete de “şikâyetiniz çözüme ulaştırıldı” cevabının verilmiş olması bu konudaki önemli bir eksiklik olarak değerlendirilebilir. Buna göre kütüphanelerin kullanıcıların çevrim içi ortamda yaptığı şikâyetlere yanıt verebilmesi için alternatif kanalların da yer aldığı kapsamlı bir planının olması gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır. Bu konuda Stevens ve diğerleri (2018, s. 377), çevrim içi müşteri şikâyetlerini etkili yönetebilmek ve kurumun zarar görme olasılığını en aza indirebilmek için şikâyetlere karşı hazırlıklı olmak ve

zamanında müdahale etmek, bilgi paylaşımında şeffaf olmak ve müşteri etkileşimi teşvik etmek, etik değerleri önemsemek ve kişiselleştirilmiş cevaplarla iletişim kurarak güven duygusu sağlamak gerektiğini vurgulamıştır.

Kütüphane kullanıcılarının yoğun denebilecek seviyede çevrim içi bir portal üzerinden şikâyet ediyor olması, Singh (1988, s. 101) ve Oh (2003)'un belirlediği şikâyet etme türleri arasında yer alan “üçüncü şahıs şikâyetleri” için bir örnektir. Fakat burada resmi olmayan bir kanalın yoğun olarak tercih ediliyor olmasının nedeni üzerinde düşünülmesi gerekir. Belki bu durum, Jayawickrama (2018, s. 32) tarafından belirlenen kullanıcıların şikâyet etmeme alışkanlıklarının altında yatan kişisel, kültürel ve kaygı ile ilgili nedenlere bağlanabilir. Diğer taraftan Tripp ve Gregoire (2011 s. 38)'nin araştırmasında vurguladığı gibi, çevrim içi şikâyetlerin çoğunluğu çifte sapma etkisinin, yani müşterinin şikâyetine karşılık olarak ilgili taraftan beklediği şekilde ya da hiç cevap almamış olması nedeniyle ikinci kez memnuniyetsiz olma durumunun bir sonucu olarak gerçekleşmektedir. Araştırmada analizleri yapılan çevrim içi şikâyetlerin çifte sapma etkisinin sonucunda gerçekleşmiş olma ihtimali üzerinde durulması gereken önemli bir konudur. Örneğin, şikâyetlerde yer alan “Bunu yetkili tüm birimlerle konuşmama rağmen halen bir çözüm bulunmadı son çare olarak buraya yazmak zorunda kaldım.” ve “...defalarca söylememe rağmen internetin düzeltilmesi hakkında hiçbir şey yapmıyorlar.” şeklindeki vurgulamalar, bazı kullanıcıların ikinci seçenek olarak çevrim içi şikâyete yöneliklerini gösteren kanıtlardır. Buna göre, kütüphane personelinin şikâyet yönetimi konusunda yetkin olması üzerinde önemle durulması gereken mesleki bir konu olarak ele alınması gerekir.

Hizmet süreçlerinde sıfır hata garantisini verebilmek oldukça güç olsa da kullanıcılara memnun olmadıkları bazı durumlarda hoşgörülü davranmalarını sağlayacak algıyı kazandırmak da karşılıklı memnuniyet duygusunun oluşmasını sağlayabilir. Tripp ve Gregoire (2011 s. 44), araştırmalarında şikâyetlerin ele alınma sürecinin adil yönetilmesi ve bu süreç hakkında şikâyetçiye bilgilendirilmenin yapılması müşterilerin sık olmayan hizmet hatalarını hoşgörüyle karşılamalarını ve sadakatsiz davranmalarını engelleyeceğini belirtmiştir. Bu noktada kullanıcıların memnuniyetsiz oldukları konuları doğrudan iletmelerini sağlayacak ortamın oluşturulması ve şikâyet yönetiminin profesyonelce yönetilmesi gerekir. Söz konusu gereklilik, kurumsal kabul ve toplumsal saygınlık açısından da önemli bir kolaylaştırıcı olacaktır.

Araştırmada şikâyetler kodlanarak farklı gruplara ayrılmış olsa da bu gruplandırmanın tamamen ayrı olarak düşünmenin tamamen doğru bir yaklaşım olduğunu söylemek mümkün olmayacaktır. Örneğin, belirlenen tüm kodlar arasında yoğun olarak tekrarlanan kütüphane personelinin tutum ve davranışları, mesleki yetkinliklerinin yetersiz görülmesi ya da yeterli sayıda personelin olmadığını bildiren şikâyetler, gürültülü ortam sorunları ile ilişkilendirilebilir. Vance (2018, ss. 581-582) araştırma sonuçları arasında benzer konuya dikkat çekerek, kullanıcılardan kütüphanede gürültü olduğuna dair gelen şikâyetlerin %55'inin kütüphanede daha az personelin çalıştığı akşam saatlerinde olduğunu belirtmiştir.

Daha geniş kullanıcı kitlesine hizmet veren belediye ve halk kütüphanelerine ilişkin temaların İki Vaka Modeli ile kıyaslamasında ortaya çıkan çarpıcı sonuç: 9'u şikâyet konusu ve 1'i çözüme kavuşturuldu bildirimi olmak üzere, toplam 10 alt temanın sadece belediye kütüphanelerini ilgilendiriyor olmasıdır. Bunlar arasında, kullanıcıların kütüphanede sunulan içecek ve yiyecek ikramlarında yaşadıkları sorunlar ve tadilat çalışmaları nedeniyle kullanıcı hizmetlerinin aksaması, şikâyetlerde en çok yer verilen konular olmuştur. Özellikle personel

hakkındaki şikâyetleri oldukça yüksek olan belediye kütüphanelerinde bu durum, bağlı bulunulan belediyeye göre farklı hizmet anlayışına sahip olmaları ve daha az sayıda profesyonel kütüphaneci istihdam ediyor olmaları ile açıklanabilir.

Araştırmanın sonuçları arasında kullanıcıların memnuniyetsizliklerini rahatlıkla ortaya koyabilecekleri kütüphaneci-kullanıcı ilişkisinin kurulmasının gerekliliği öne çıkmaktadır. Ayrıca elde edilen sonuçlar, kullanıcıların çoğunlukla şikâyetlerinde kütüphane çalışanlarının tutum ve davranışlarından memnun olmadıklarını belirtmeleri personelin iletişim becerilerine sahip olmalarının önemini ortaya koymuştur. Tüm unsurlarıyla sürekli gelişim ve değişim sürecinde yer alan kütüphaneler için kullanıcı şikâyetlerinin önemli fırsat olarak değerlendirilmesi, günümüz evrensel hizmet anlayışında kurum kültürünün vazgeçilmez parçası hâline gelmiş durumdadır. Bu dönüşümün fark edilmesi ve uygun refleksin gösterilmesi, kütüphaneler için hizmet yeterliliği açısından önemli kolaylaştırıcılardan biri olacaktır.

İzin ve Katkı Bildirimleri

Etik Kurul İzni

Yazar makalede etik kurul iznine ihtiyaç duyulmadığını beyan etmiştir.

Yazarlık Katkısı

Makale tek yazarlıdır

Kaynakça

- Akkaya, M. A. (2018). Halk kütüphanelerinde kurum ve hizmet pazarlaması. H. Odabaş ve M. A. Akkaya (Yay. Haz.) *Halk kütüphaneleri: Geçmişten geleceğe yönelimler ve yeni roller* içinde (ss. 155-179). Hiperyayın.
- Berthon, P. R., Pitt, L. F., Plangger, K. ve Shapiro, D. (2012). Marketing meets Web 2.0, social media, and creative consumers: Implications for international marketing strategy. *Business Horizons*, 55(3), 261-271. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2012.01.007>
- Bhat, S. A. ve Darzi, M. A. (2016). Customer relationship management: An approach to competitive advantage in the banking sector by exploring the mediational role of loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 388-410. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2014-0160>
- Borrego, Á. ve Comalat Navarra, M. (2021). What users say about public libraries: An analysis of Google Maps reviews. *Online Information Review*, 45(1), 84-98. <https://doi.org/10.1108/OIR-09-2019-0291>
- Caner, E. ve Külcü, Ö. (2016). Üniversite kütüphanelerinde hizmet değerlendirme modelleri: Grönroos Modeli örneği. *Akademia Disiplinlerarası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2(1), 23-30. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/adbad/issue/28278/300237>
- Çağlar, N. G. ve Yılmaz, B. (2007). Üniversite kütüphanelerinde halkla ilişkiler ve Başkent Üniversitesi Kütüphanesi. *Bilgi Dünyası*, 8(1), 1-29. <https://doi.org/10.15612/BD.2007.353>
- Çimen, E., Gürdal, G., Çuhadar, S. ve Akbaytürk Çanak, T. (2020). Yeni koronavirüs (COVID-19) sürecinde Türkiye'de üniversite kütüphaneleri. *Bilgi Dünyası*, 21(1), 167-203. <https://doi.org/10.15612/BD.2020.834>

- Çoğaltılmış Fikir ve Sanat Eserlerini Derleme Kanunu”. (2012). T.C. Resmî Gazete (28219, 29.2.2012)
- Dunn, L. ve Dahl, D. W. (2012). Self-threat and product failure: How internal attributions of blame affect consumer complaining behavior. *Journal of Marketing Research*, 49(5), 670–681. <https://doi.org/10.1509/jmr.11.0169>
- Filip, A. (2013). Complaint management: A customer satisfaction learning process. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 93(4), 271-275. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.09.188>
- Galitsky, B. ve Rosa, J. L. de la (2011). Concept-based learning of human behavior for customer relationship management. *Information Sciences*, 181(10), 2016-2035. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2010.08.027>
- Gedikçi Öndoğan, A. (2018). Üniversite kütüphanelerinde kurumsal imaj oluşumunda etkili olan unsurlar ve kütüphane kullanımı üzerindeki rolü. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 58(2), 1211-1245. <http://dx.doi.org/10.33171/dtcjournal.2018.58.2.3>
- Jayawickrama, G. I. U. (2018). *Customer complaint management system using SOA* [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi]. University of Colombo School of Computing. <https://dl.ucsc.cmb.ac.lk/jspui/handle/123456789/4220>
- Joo, S., Choi, N. ve Baek, T. H. (2018). Library marketing via social media: The relationships between Facebook content and user engagement in public libraries. *Online Information Review*, 42(6), 940-955. <https://doi.org/10.1108/OIR-10-2017-0288>
- Morais, Y. ve Sampson, S. (2010). A content analysis of chat transcripts in the Georgetown Law Library. *Legal Reference Services Quarterly*, 29(3), 165-178. <https://doi.org/10.1080/02703191003751289>
- Odabaş, H. ve Akkaya, M. A. (2020). *Bilgi merkezlerinde mekân: Değişen beklentiler ve mimari anlayış ışığında yönelimler*. Hiperyayın.
- Oh, D. G. (2003). Complaining behavior of public library users in South Korea, *Library and Information Science Research*, 25(1), 43-62. [https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(02\)00165-2](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(02)00165-2)
- Oxford University Press (t.y.). Complaint. *Oxford Learners Dictionaries* içinde. <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/complaint?q=complaint>
- Özkan, M. (2022). Millî Eğitim Şûra kararlarında okul kütüphaneleri: Bir doküman analizi çalışması. *Bilgi Dünyası*, 23(2), 173-198. <https://doi.org/10.15612/BD.2022.680>
- Patton, M. Q. (2014). *Nitel araştırma ve değerlendirme yöntemleri (2. bs.)*. Pegem Akademi.
- Polat, C. ve Akkaya, M. A. (2018). Kütüphane bilgi kaynaklarının etkin kullanımında konu uzmanlığı ve konu rehberleri. N. Çakmak, S. Baytur ve S. Akça (Ed.). *ÜNAK 2017 Akademik Kütüphanelerde Kaynak Yönetimi Sempozyumu 12- 14 Ekim 2017* içinde (ss. 13-20). Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği.
- Polat, C. (2019). Üniversite kütüphaneleri. M. A. Akkaya ve H. Odabaş (Yay. haz.). *Bilgi merkezleri: Kütüphaneler, arşivler, müzeler* içinde (ss. 225-258). İstanbul: Hiperyayın.

- Reyes, L. C. (2019). Complaining behavior of library users of Saint Louis University Libraries, Baguio City, Philippines. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1-14. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2878>
- Rwehika, I. ve Magali, J. (2021). The influence of customer care service management on the performance of the shops and clothes businesses in Bukoba Municipality in Tanzania. *Ushus Journal of Business Management*, 20(1), 51-68. <https://doi.org/10.12725/ujbm.54.3>
- Singh, J. (1988). Consumer complaint intentions and behavior: Definitional and taxonomical issues. *Journal of Marketing*, 52(1), 93-107. <https://doi.org/10.2307/1251688>
- Stevens, J. L., Spaid, B. I., Breazeale, M. ve Jones, C. L. E. (2018). Timeliness, transparency, and trust: A framework for managing online customer complaints, *Business Horizons*, 61(3), 375-384. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.01.007>
- Suki, N. M. (2011). Public library users' dissatisfaction attributions and complaining behaviour. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 16(2), 81-94.
- Şeşen, Y. ve Şeşen, E. (2019). Bilgi merkezlerinde kurumsal imaj uygulamaları. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 1-18. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/euljss/issue/47409/598129>
- Tan, P. K., Mohd Suradi, N. R. ve Saludin, M. N. (2013). The impact of complaint management and service quality on organizational image: A case study at the Malaysian Public University Library. *AIP Conference Proceedings*, 1522(1), 1447-1453. <https://doi.org/10.1063/1.4801300>
- Tavşancıl, E. ve Aslan, A. E. (2001). Sözel, yazılı ve diğer materyaller için içerik analizi ve uygulama örnekleri. Epsilon Yayınları.
- Tripp, T. M. ve Gregoire, Y. (2011). When unhappy customers strike back on the internet. *MIT Sloan Management Review*, 52(3), 37-44.
- Türk Dil Kurumu (t.y.). Şikâyet. *Güncel Türkçe sözlük* içinde. <https://sozluk.gov.tr/>
- Vance, J. M. (2018). Mining reference chat transcripts to analyze noise complaints. *Reference Services Review*, 46(4), 578-586. <https://doi.org/10.1108/RSR-11-2017-0042>
- Ward, J. C. ve Ostrom A. L. (2006). Complaining to the masses: The role of protest framing in customer-created complaint web sites. *Journal of Consumer Research*, 33(2), 220-230. <https://doi.org/10.1086/506303>
- Wirtz, J. (2018). *Designing complaint handling and service recovery strategies*. World Scientific Publishing.
- Yılmaz, E. (2010). Kütüphanelerde toplam kalite yönetimi: Kısa bir gözden geçirme. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(1), 33-62. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tk/issue/48913/623691>