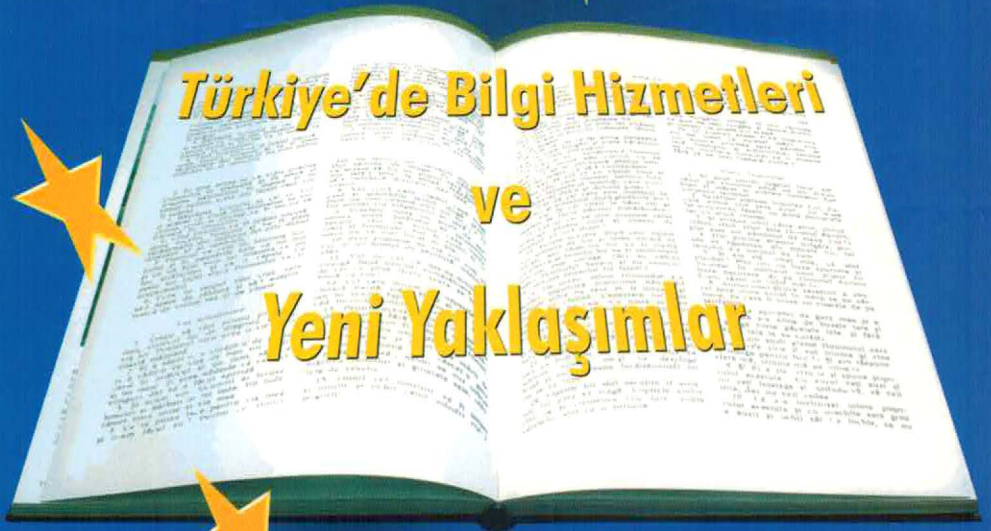


# 42. Kütüphane Haftası

## Bildirileri

(27 Mart - 2 Nisan 2006)



Hazırlayanlar

Ebru KAYA

Erol YILMAZ



TÜRK KÜTÜPHANECİLER DERNEĞİ

# Türkiye'de Bilgi Hizmetleri ve Yeni Yaklaşımlar

## 42. Kütüphane Haftası Bildirileri

(27 Mart - 2 Nisan)

### Hazırlayanlar

Ebru KAYA • Erol YILMAZ

TÜRK KÜTÜPHANECİLER DERNEĞİ

ANKARA, 2006

## Bilgi Merkezlerinde Hizmet Kalitesi

**Sami Çukadar\***

### Giriş

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişimle birlikte (Information and Communication Technology - ICT) araştırmacıların kütüphanelerden istekleri ve hizmet beklentileri de değişmektedir. Uygulamaya konulduğu günden bugüne dünyada geniş bir uygulama alanı bulan Toplam Kalite Yönetimi (TKY) bu değişime ve beklentiye yanıt verecek bir yönetim biçimi olarak görülmektedir. Çünkü bu yönetim biçimi; kalite, kaliteli hizmet, sürekli iyileştirme, kullanıcı tatmini, çalışanların tatmini, toplumsal sorumluluk, toplam katılımcılık, sürekli eğitim gibi kavramlarla donatılmıştır. Diğer bir deyişle, sürekli değişim, gelişim ve kaliteyi hedeflemektedir.

### Kalite, Toplam Kalite Yönetimi ve Hizmet Kalitesi

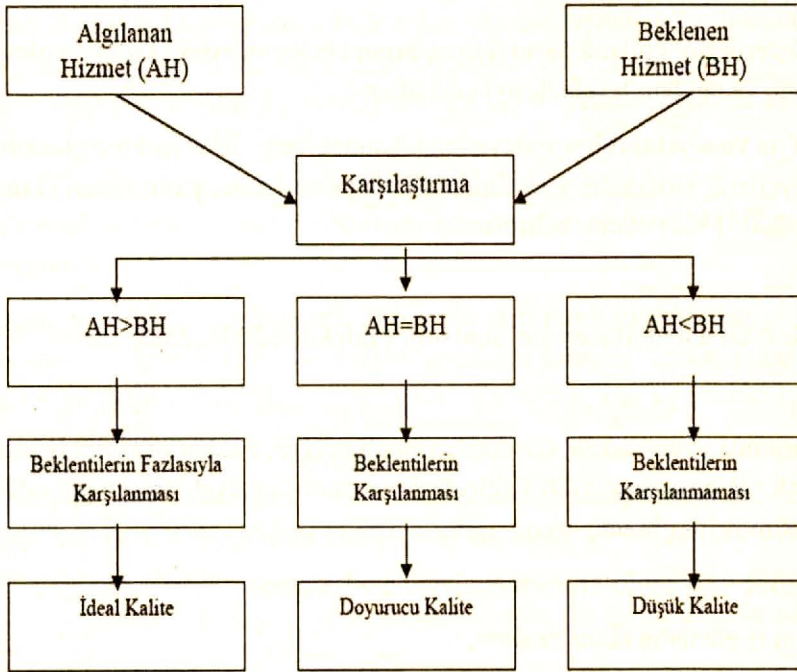
Kalite konusunda birçok tanım yapmak mümkündür. Kalite, kullanıcı odaklı hizmet vermektir. Kalite, yeni hizmetler tasarlamaktır. Kalite, kullanıcı gereksinimlerine en kısa sürede yanıt vermektedir. Kalite, “ürün ya da hizmette müşteri memnuniyetini sağlamaktır” (Begum, 2003:1). Kalite, “bir mal ya da hizmetin, tüketicinin veya kullanıcının isteklerinde belirli bir gerekliliği karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan özelliklerin tümü” (Çukadar, 1999: 6) olarak da tanımlanmaktadır. Bu konuda en güzel tanımı, TKY konusunda önemli çalışmaları bulunan *Masaaki Imai* yapmıştır: “Kalitenin tanımları, onu tanımlayan insan sayısına eşittir” (Yılmaz, 2005: 17).

\*Sami Çukadar, İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphane Müdür Yardımcısıdır. (e-posta: samic@bilgi.edu.tr)

TKY ise, “müşteri beklentilerini her şeyin üzerinde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi, tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında ürün ve hizmet bünyesinde oluşturan bir yönetim biçimidir” (Akyüz, 1999: 1). Başka bir tanımda ise, TKY, “uzun vadede müşteri memnuniyetini sağlamak için kurumdaki tüm çalışanların katılımı ile kalite merkezli yönetim yaklaşımı” (Livingstone, 2005: 75) olarak tanımlanmaktadır. TKY’yi oluşturan; “**toplam**” sözcüğü ile tüm çalışanların katılımını, “**kalite**” sözcüğü ile sağlanan ürün ya da hizmetin mükemmellik derecesi ve “**yönetim**” sözcüğü ile de kontrol etme, yön verme, uygulama faaliyetlerinin (Talukder, 2004: 255) tamamı anlatılmaktadır.

Hizmetler soyut nitelikte olduğu için tanımlanması, ölçülmesi ve değerlendirilmesi de zordur. Bu nedenle “hizmet kalitesi” yerine “algılanan hizmet kalitesi” kavramı da kullanılabilir. “Algılanan hizmet kalitesi; müşterilerin hizmeti almadan önceki beklentileri ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini kıyaslamasının bir sonucu olup, müşterilerin/ kullanıcıların beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak” (Bulgan, 2002: 6) tanımlanmaktadır. Algılanan hizmet (AH), kullanıcının yararlandığı hizmetin kalitesini vurgularken; beklenen hizmet (BH) ise, kullanıcının hizmeti almadan önceki beklentisini anlatmaktadır.

Hizmet kalitesine şematik olarak bakacak olursak:



Şekil 1. Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli (Bulgan, 2002: 7).

Şekilde de görüldüğü gibi, algılanan hizmetin beklenen hizmeti fazlasıyla karşılması ideal kalitedir. Algılanan hizmetin beklenen hizmete eşit olması ise, doyurucu kalite olarak adlandırılmaktadır. Bu da, kabul edilebilir bir kalitedir. Algılanan hizmetin beklenen hizmeti karşılayamaması ise, düşük kalite olarak adlandırılmaktadır. Algılanan kalitenin beklentilere eşit olması veya beklentilerin üzerinde olması ulaşılmak istenen hedeftir.

### Toplam Kalite Yönetimi ve Kütüphaneler

TKY'nin kütüphaneler için uygun bir yönetim biçimi olup olmadığını anlamak için bu yönetim biçiminin felsefesine, temel ilkelerine kısaca değinmek gerekir. TKY'nin temel felsefesi,

- Müşterilerin/ kullanıcıların ihtiyaçlarının, beklentilerinin farkında olma, ihtiyaç ve beklentileri fazlasıyla karşılama,
- Kalite ve sürekli iyileştirmeye bağlı kalmak ve bunu gerçekleştirmek için faaliyetlerin sistematik ve bilimsel olarak yönetilmesi, yürütülmesi (Lingyun, 200: 1362) olarak belirtilmektedir.

TKY'nin bazı temel ilkeleri ise, şunlardır (Talukder, 2004: 256):

- Kurumda uzun vadede en tepeden en alt seviyeye kadar organizasyonel destek sağlanması için TKY felsefesine inanmış ve uygulamaya gönüllü yönetimin var olması,
- Hem iç ve dış müşteri memnuniyetine odaklanma,
- Tüm iş gücünün etkin katılımı,
- İş ve üretim sürecinde sürekli iyileştirme,
- Tedarikçileri ortak olarak görme,
- Süreçlerin ölçümü için performans ölçütü oluşturmak.

TKY'nin bazı temel ilkeleri ve felsefesinden de anlaşılacağı gibi, bu yönetim biçiminde; kaliteli hizmet, sürekli iyileştirme, müşteri (iç ve dış müşteri) tatmini, toplam katılımcılık, müşterilerin beklentilerinin üzerinde hizmet verebilme gibi ilkeleri benimsenmiştir. Ayrıca, TKY'ni benimseyen kurumlar; kurumun amacını, misyonunu, kısa ve uzun vadeli hedefini, hedeflere ulaşmak için kullanacağı kaynak, etkinlik ve uygulama planını da açık olarak belirlemişlerdir. Kısacası, çağdaş bir yönetim biçimi olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kütüphane ve belge-bilgi merkezleri, bilgi hizmeti üreten kurumlardır. Amaçları; kullanıcının bilgi ihtiyaçlarını, istendiği kapsamda hızlı ve doğru olarak karşılamaktır. Bu amaçlara ulaşmada etkili, verimli ve ekonomik yolların araştırılması yanında verilen hizmetin kalitesi de önem taşımaktadır (Üstün, 1998: 8). Hizmette kaliteye ulaşmak için bilgi kaynaklarının yönetilmesinde çeşitli yönetim biçimleri bulunmaktadır. Uygulanmaya başlandığı günden beri amaçlara ulaşmada kendini ispatlamış olan TKY, kütüphaneler için de uygun bir yönetim şeklidir. Kütüphaneler bu yönetim biçimi ile, açık, net bir amaç ve hedef belirleyebilir, kullanıcılarının kimler olduğunu, ne tür hizmet vereceklerini ve kısa ve uzun vadede neler yapılacağını sistemli bir biçimde belirleyebilirler.

Kütüphane ve bilgi hizmetlerinde kalite konusunda farklı yaklaşımlar, uygulamalar bulunmaktadır. Tüm bu yaklaşımların özünde, “kusursuz bir hizmet, bakımlı bir ortam, etkin bir yönetim ve nitelikli, nazik personel” (Aslan, 1999: 132) olduğunu söyleyebiliriz.

Peter Brophy 2004 yılında genel yönetim ölçütlerinin kütüphaneye nasıl adapte edileceği konusunda bir çalışma yapmıştır (Poll, 2005: 2). Bu çalışmaya tablo halinde bakacak olursak:

Kaliteli Hizmet Ölçütleri	Açıklama	Örnek
<i>Performans</i>	Bir hizmetin en temel amacına ulaşması	Temel bilgi kaynaklarının ulaşılabilir olması
<i>Özellikler</i>	Hizmete katkı sağlayan ikincil özellikler	Otomatik bilgilendirme hizmeti
<i>Güncellik</i>	Hizmetin süreklilik göstermesi	Tüm web linklerinin çalışır olması
<i>Uyumluluk</i>	Hizmetin standartlara uygun olması	Online bilgi kaynakları standardı (Dublin Core )
<i>Kalıcılık</i>	Hizmetin belirli bir zaman diliminde sürdürülebilir olması	İki gün içinde kaynak sağlama
<i>Geçerlilik</i>	Bilginin güncel olması	Online katalog
<i>Hizmet Sağlanabilirlik</i>	Kullanıcılara verilen yardım hizmetinin yeterli olması	Şikayet hizmeti
<i>Estetik</i>	Görsellik	Kütüphane ve web sayfasının çekiciliği
<i>Kullanılabilirlik/ Ulaşılabilirlik</i>	Ulaşım ve kullanım kolaylığı	Kütüphanenin açık olduğu saatlar ve Web sayfası yapısı
<i>Güvenilirlik / Yetkinlik/ İtibar</i>	Bilgili ve tecrübeli çalışanların bulunması	Sorulan sorulara doğru ve açık cevap verilmesi
<i>Kıbarlık/ Anlayışlılık / Karşılık Verme</i>	Çalışanların ulaşılabilir ve kıbar olması	Referans hizmetleri
<i>İletişim</i>	Hizmetlerin ve seçeneklerin açık ve anlaşılabilir biçimde açıklanması	Web sayfası, kütüphane içindeki yönlendirme levhaları
<i>Hız</i>	Hizmetlerin hızlı bir şekilde sunulması	Kütüphanelerarası ödünç verilen kaynaklar
<i>Sunulan hizmetlerin çeşitliliği</i>	Tüm hizmetlerin sunulması için yeterli kaynak yoksa kalite ile çelişebilir ve kalite olumsuz etkilenir.	Kapsamlı bir koleksiyon, elektronik posta, "chat" ya da kütüphane içinde referans hizmeti
<i>Algılanan Kalite</i>	<i>Kullanıcıların Hizmete Bakış Açısı</i>	<i>Memnuniyet Anketleri ile Değerlendirme</i>

**Tablo 1.** Kaliteli Hizmet Ölçütlerinin Kütüphane Hizmetlerine Uyarlanması

Tabloda da görüldüğü gibi, kütüphane kullanıcılarının kütüphaneden beklentileri, istenilen kaynaklara en kısa sürede ulaşabilme, kütüphanenin yeni hizmetler sunması, kütüphane hizmetlerinin sürekli olması, bilgiye erişimde standartlık, kütüphane kaynaklarının güncel olması, sorulan soruların doğru ve kısa sürede yanıtlanmasıdır. Kullanıcıların diğer bir beklentisi de kütüphanenin görsel açıdan araştırmaya, çalışmaya teşvik edici olmasıdır. Kütüphane personelinin de nazik, anlayışlı, bilgili ve tecrübeli olması beklenmektedir.

## Toplam Kalite Yönetiminin Kütüphanelerde Uygulanması İle İlgili Bazı Önemli Çalışmalar

Dünyada, TKY'nin uygulanması ile ilgili bir çok örnek bulmak mümkündür. Örneğin Avusturalya'da bulunan "The University of Wollongong" kütüphanesinde TKY yönetimi çalışmaları 1994 yılında başlamıştır.

TKY'yi uygulayarak;

- mükemmel kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi,
- şu ana kadar kullanıcı hizmetlerinde sağlanan gelişmelerin belgelendirilmesine ve gelecekte elde edilecek faydaların ölçülmesine yönelik kriterlerin sistematik bir yaklaşım içinde geliştirilmesi amaçlanmıştır.

Wollongong Üniversitesi Kütüphanesi TKY uygulamalarında başarılı olmuş ve kütüphane 2000 yılında Avusturalya toplam kalite uygulamalarında mükemmellik ödülünü (Australian Business Excellence Award) kazanmıştır. Dünyaca tanınan bu "kalite veya iş mükemmeliyeti ödülü" dünyada ilk kez bir kütüphaneye verilmiştir. Ödüller Sidney'deki uluslararası iş mükemmeliyeti zirvesinde takdim edilmiştir. (Our quality journey..., 2005: 6) TKY uygulamaları devam etmektedir.

Ülkemizdeki bilgi merkezlerine bakıldığında TKY'nin çok az bilgi merkezlerinde uygulandığı görülmektedir (Yılmaz, 2003: 265). Sayın Erol Yılmaz'ın *Bilgi Merkezlerinde Toplam Kalite Yönetimi* adlı kitabınının "Türk Kütüphaneciliği ve Toplam Kalite Yönetimi" başlıklı bölümünde Türkiye'de, kalite, TKY, kullanıcı merkezli kütüphane hizmeti konusunda detaylı literatür çalışması bulunmaktadır. TKY, gelişmiş ülkelerde yıllardan beri uygulanmakta olan modern bir yönetim biçimi olmakla birlikte, ülkemiz kütüphanelerinde, çok yakın zamanda başlamış birkaç uygulama dışında, hemen hiç gündeme gelmemiş, teorik olarak da yeterince ele (Yılmaz, 2005: 191) alınmadığı belirtirse de, bu konuda yapılan çalışmalar her geçen gün artmaktadır.

Türkiye’de kütüphanelerde TKY konusunda makale bazında yazılar 1997’li yıllarda yazılmaya başlanırken, uygulama ve tez aşamasında çalışmalar 1999’lu yıllarda başlamıştır. Yüksek lisans, doktora ve uygulama düzeyinde yapılan bazı önemli çalışmalar:

- Başkent Üniversitesi’nin tüm birimlerinde olduğu gibi, Üniversitenin Kütüphanesinde de TKY uygulamasına, Üniversitenin 1998 yılı Mayıs ayında Üniversite genelinde alınan TS-EN ISO 9001 Kalite Sistem Belgesinin alınmasıyla başlanmıştır (Yılmaz, 2003: 266).
- 1999 yılında Sami Çukadar tarafından hazırlanan “*Toplam Kalite Yönetiminin Kütüphanelerde Uygulanması: İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi İçin Toplam Kalite Yönetimi Sisteminin Geliştirilmesi*” adlı yüksek lisans tezi,
- 2002 yılında Uğur Bulgan tarafından hazırlanan “*Kütüphanecilik Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bir Üniversite Kütüphanesi Uygulaması*” adlı yüksek lisans tezi,
- 2003 yılında Erol Yılmaz tarafından hazırlanan “*Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Merkezli Yapılanma: Hacettepe Üniversitesi Örneği*” adlı doktora tezi,
- 2005 yılında Emre Hasan Akbayrak tarafından hazırlanan “*Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi’nde Hizmet Kalitesi Ölçümü*” adlı yüksek lisans tezi,
- 2005 yılında yine Erol Yılmaz tarafından yazılan “*Bilgi Merkezlerinde Toplam Kalite Yönetimi*” adlı kitap bu konuda yapılan bazı çalışmalardır.

Makale, sunum bazında yapılan çalışmalar ise, her geçen gün artmaktadır. Bu da TKY’nin ilerleyen günlerde Türkiye’de kütüphanelerde daha fazla gündeme geleceği, daha fazla uygulama alanı bulacağı anlamına gelmektedir. “Gerek üretim, gerekse hizmet sektöründe kaliteyi yakalama, çalışanı tatmin ve motive etme, müşteri/ kullanıcı memnuniyetini sağlamada” (Bir, 2006: 2) etkili olan bu

---

<sup>1</sup>Makale düzeyinde bir çok çalışma bulunduğu için, yazar tarafından önemli olduğu düşünülen tez ve uygulamalı çalışmalar vurgulanmak istenmiştir.

yönetimin, kütüphanelerin sorunlarını çözmeye de etkili olacağı kanısındayım.

### **İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi ve Toplam Kalite Yönetimi Çalışmaları**

İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi'nde TKY çalışmaları, 1998 yılında İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kütüphanecilik Anabilim Dalı'nda hazırlamaya başladığım "*Toplam Kalite Yönetiminin Kütüphanelerde Uygulanması*" adlı tez çalışması ile başladı. Bu çalışma ile aslında kütüphanede yapılan bir çok işlerin belirli bir düzene, sisteme konulması veya yazılı hale getirilmesi ile başlandı. Kütüphanenin amaç ve hedefini yazılı olarak belirlenmesi, yönetim organizasyon şemasının oluşturulması, TKY ile ilgili kütüphanede bir koleksiyon oluşturulması, TKY ile ilgili eğitimin verilmesi, konu ile ilgili uzman desteğinin alınması, çalışanların iş tanımlarının yapılması, eldeki kaynakların kontrol edilmesi, ölçme yönteminin belirlenmesi, kütüphanede yapılacak işler ve bölümlerin belirlenmesi, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi gibi bir dizi işlemler gerçekleştirildi. Daha sonra kaynak sağlamada bir yayının siparişe hazırlanması, sipariş edilmesi, sağlanması, teknik işlemlerinin yapılması, katalog ve sınıflama işlemlerinin nasıl yapılacağını gösterir bir iş akış şeması oluşturuldu.

Kullanıcı hizmetleri içinse, öncelikle kütüphane kullanıcılarının kimler olduğu belirlendi. Kullanıcıya kütüphane hizmetlerini duyurmak için broşür, kalem, mousepad yaptırıldı ve çalışma için rahat bir ortam oluşturuldu. Kullanıcı memnuniyetini ölçmek için de kütüphane kullanıcılarına yönelik bir anket çalışması yapıldı. Anketin ilk bölümüne, "İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi'nde verilen hizmetlerden yararlanan her kullanıcı, aşağıda sıralanan haklara sahiptir" ibaresi belirtildi. Bu haklar şu şekilde sıralanabilir (Çukadar, 1999: 100):

- Güler yüzlü, yardımcı, nazik, bilgili ve kolayca tanınabilen personel,
- Çalışmaya teşvik edici temiz, düzenli, rahat bir ortam,
- İyi aydınlatma ve ekipmanların yanısıra kullanıcıya uygun raflar; engelliler dahil,

- Kullanıcıyı, aradığı kaynağa, hizmete veya personele yönlendirecek açık ve okunabilir işaretleme sistemleri,
- Kullanıcılara uygun açılış saatleri ve herhangi bir değişiklik olduğunda bunun açık olarak ilan edilmesi,
- Kütüphane binası ve koleksiyonun yerleşim düzeni, kullanım kolaylığı açısından her türlü alt yapıya sahip olması,
- Referans ve ciltlenmemiş süreli yayın dışında ödünç verilebilen gelişen bir koleksiyon,
- Amacı, kullanıcıların ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamak olan bir kütüphane politikası,
- Şikayet ve öneriler için etkin bir prosedür.

Öğretim görevlisi, öğrenci, idari personele anketler dağıtıldı ve anket sonuçları SPSS (Statistical Package for the Social Science) programı ile değerlendirildi. Memnuniyet oranının en düşük olduğu konulardan biri, kütüphanedeki Türkçe kitap eksikliği idi. Bu sorun çok sayıda Türkçe kitap alınarak iyileştirildi. Genelde kütüphanenin verdiği hizmet başarılı bulunmuştur. Anketin detaylı sonuçları ilgili tezde ayrıntılı olarak bulunmaktadır.

İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi'nde kullanıcı memnuniyeti çalışmaları devam etmektedir. Örneğin, 2005 yılında Vildan Orancı Coşkun tarafından İstanbul Bilgi Üniversitesi İşletme Yüksek Lisansı (MBA) bitirme projesi kapsamında "Bilgi Kütüphanesi'nde Verimlilik Yönetimi ve Performans Ölçümü" konulu bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışmanın son bölümünde kütüphane kullanıcılarına yönelik anket çalışması yapılmıştır. Anket çalışması ile, kütüphane kullanıcılarının istekleri, şikayetleri, kütüphanenin sunduğu kaynaklardan ve hizmetlerden memnuniyet düzeyi ölçülmüştür. Ayrıca kullanıcıların kütüphaneye gelme ve bilgi kaynaklarını kullanım sıklıkları da araştırılmıştır.

**Toplam Kaliteli Yönetimin Kütüphanelere Sağlayacağı Yararlar**

TKY kütüphanelere birçok fayda sağlamaktadır. Bunlardan bazıları: TKY ile

- Hizmet kalitesini arttırmak,
  - Kurumsallaşmayı sağlamak,
  - Topluma katkı sağlamak (Akyüz, 1999: 1-2),
  - İnsan ve sistemden kaynaklanan hata ve sorunları azaltmak,
  - Tekrarlanan ve devamı olmayan işleri ortadan kaldırmak (Önal, 2004: 32),
  - İç (personel) ve dış müşterilerin/ kullanıcıların memnuniyetini sağlamak,
  - Sürekli iyileştirmeyi sağlamak,
  - Verimliliği arttırmak,
  - Problem çözme tekniklerini geliştirmek,
  - Değişimi ve yeniliği sağlamak,
  - Sürekli eğitimle çalışanların zinde kalmasını sağlamak,
  - Proaktif hareket edebilme,
- gibi birçok fayda sayabiliriz.

## Sonuç

Mükemmel bir hizmet, takım çalışması, sürekli eğitim, sürekli gelişme ve değişim, kullanıcı tatmini sağlama, hizmet kalitesine ve iletişime önem verme gibi kavramları benimseyen TKY kütüphaneler açısından da önemli bir yönetim biçimidir. Kütüphaneler, bu yönetim biçimi ile bir taraftan kütüphanelerin sorunlarını çözecekler, diğer taraftan da bilgiye gereksinim duyan bireylerin bilgi ihtiyaçlarını en kısa sürede, kaliteli bir biçimde karşılamış olacaklardır.

## Kaynakça

- Akyüz, Asuman. (2006). *Üniversite kütüphanelerinde Toplam Kalite Yönetimi ve bir model*, [Çevrimiçi]. Erişim adresi: <<http://risc01.sabanciuniv.edu/search/aaky%FCz/aaky~az/1%2C13%2C30%2CB/frameset&FF=aaky~az+asuman&5%2C%2C5>>, [26 Nisan 2006].

- Albayrak, Emre Hasan. (2005). *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde hizmet kalitesi ölçümü*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Aslan, Selma. (1999). "Kütüphane ve bilgi hizmetlerinde kalite yönetimi uygulamaları", *Bilginin serüveni: Dünü, bugünü ve yarını: Türk Kütüphaneciler Derneği'nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyumu bildirileri 17-21 Kasım 1999, Ankara* içinde (126-135) (Yay. Hazl.) Özlem Bayram ve diğerleri, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Begum, S. N.. (2003). "Total Quality Management in the academic library", *Library Philosophy and Practice*, 5 (2): 1-3.
- Bir, B. B. (2006). *Halk kütüphaneciliğinde Toplam Kalite Yönetimi Modeli* [Çevrimiçi], Erişim adresi: <[http://www.archimac.org/JAS/JAS2001/JAS03\\_03.spml](http://www.archimac.org/JAS/JAS2001/JAS03_03.spml)> [15 Mart 2006].
- Bulgan, Uğur. (1999). *Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Beykent Üniversitesi.
- Coşkun Orancı, V. (2005). *Productivity management in an academic library performance measurement at Bilgi Library*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi.
- Çukadar, Sami. (1999). *Toplam Kalite Yönetiminin kütüphanelerde uygulanması: İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi için Toplam Kalite Yönetimi sisteminin geliştirilmesi*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Livingstone, D.. (2005). "Total quality management for library and information centres", *SERLS Journal of Information Management*, 42 (1): 75-80.
- Ling-Yun, Y. ve Hai-Kang, Z. (2005). "An Experiment on digital library based on the method of TQM system", *Journal of Zhejiang University SCIENCE*. 1362-1366 ss.
- Our quality journey-total quality management (TQM) at the UOW Library*. [Çevrimiçi]. Erişim adresi: <<http://www-library.uow.edu.au/about/planning/qjourney.html>>, [10 Mart 2006].
- Önal, İnci. (2004). "Eğitim ve bilgi hizmetlerinde toplam kalite uygulamaları", *Türk Kütüphaneciliği*, 18 (1): 27-42.
- Poll, R.. (2005). *Quality and quality systems in libraries. EAHIL Workshop: implementation of quality systems and certification of biomedical libraries* [Çevrimiçi] Erişim adresi: <[http://www.pa.izs.it/eahil/eahil\\_oral\\_docs/pdfcd/Poll-doc.pdf](http://www.pa.izs.it/eahil/eahil_oral_docs/pdfcd/Poll-doc.pdf)>, [20 Mart 2006].

- Talukder, T. ve Ghosh, S.. (2004). "Total quality management and its implication on library laws"  
*SERLS Journal of Information Management*, 41 (3): 255-266.
- Üstün, Ayşe. (1998). "Bilgi kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi ve verimlilik", *Türk Kütüphaneciliği*, 12 (1): 8-20.
- Yılmaz, Erol. (2003). *Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı merkezli yapılanma: Hacettepe Üniversitesi örneği*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Ankara, Hacettepe Üniversitesi.
- Yılmaz, Erol. (2005). *Bilgi merkezlerinde Toplam Kalite Yönetimi*, Ankara: Alp Yayınevi.
- Yılmaz, Malik. (2003). "Bilgi merkezleri ve Toplam Kalite Yönetimi ilişkisi: Bir uygulama", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 4 (2): 257-268.