

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

KÜTÜPHANECİLİK SEKTÖRÜNDE HİZMET
KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ VE BİR
ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANESİ UYGULAMASI

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan
UĞUR BULGAN

Danışman
YRD. DOÇ. DR. EKREM TATOĞLU

İSTANBUL, 2002

İÇİNDEKİLER	II
ŞEKİL LİSTESİ	IV
TABLO LİSTESİ	V
ÖZET	VI
SUMMARY	VII
1. GİRİŞ	1
1.1. Çalışmanın Önemi ve Amacı	2
1.2. Çalışmanın Organizasyonu	3
2. KURAMSAL ÇERÇEVE	4
2.1. Hizmet Kalitesi Kavramı	
2.1.1. Hizmet Kalitesinin Özellikleri	5
2.1.2. Boşluk Modeli ve Hizmet Kalitesi	8
2.1.3. Kütüphane Hizmet Kalitesi	12
2.2. Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi	14
2.2.1. Müşteriler Tarafından Değerlendirilmesi	14
2.2.2. Nitel ve Sayısal Yöntemler	15
2.2.3. SERVQUAL Enstrümanı	16
2.3. SERVQUAL'in Uygulamaları	21
2.3.1. Kütüphane Hizmetlerine Uygulamaları	21
2.3.2. Diğer Hizmet Endüstrilerine Uygulamaları	26
2.3.3. Güçlü ve Zayıf Yönleri	27
2.3.4. Modele Yöneltilen Eleştiriler ve Sunulan Alternatifler	28
3. KÜTÜPHANECİLİK SEKTÖRÜNDE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ VE BEYKENT ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ UYGULAMASI	30
3.1. Çalışmanın Amacı	30
3.2. Anketin Yapısı	34
3.3. Örneklem Yöntemi	35
3.4. Cevaplama (Geri Dönüş) Oranı	36
3.5. Güvenilirlik Analizi	37
3.6. Quadrant Analizi	38
3.6.1. Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörlerinin Quadrant Analizi İle Değerlendirilmesi	40
3.6.2. Kütüphane Hizmet Kalitesi Niteliklerinin Quadrant Analizi İle Değerlendirilmesi	44
3.7. Değişik Kullanıcı Gruplarının Quadrant Analizi İle Değerlendirilmesi	49
3.7.1. Akademik Personel	49
3.7.2. Öğrenciler	56
3.7.3. İdari Personel	61

3.7.4. Değişik Kullanıcı Grupları İçin Yapılan Quadrant Analizlerinin Karşılaştırılması	66
3.8. Fark Analizi (Boşluk / Aralık Skorları)	69
3.8.1. Hizmet Kalitesi Nitelikleri İle İlgili Farkın Anlamlılığının Test Edilmesi	69
3.8.2. Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri İçin Boşluk/Aralık Skorlarının Hesaplanması	69
3.9. Diğer Beklentiler	75
3.10. Beş SERVQUAL Ölçütü için 100 Puan Dağılımı	76
3.10.1. Yapılan Çalışmanın Değerlendirilmesi	76
3.10.2. Kütüphanecilik Sektörü İçin Daha Önce Yapılmış Uygulamalarla Karşılaştırılması	77
3.11. Bütünsel Beklentiler	81
4. SONUÇ ve ÖNERİLER	82
4.1. Araştırmanın Bulguları	82
4.2. Araştırmanın Kısıtları	85
4.3. Araştırmanın Katkısı	86
4.4. Öneriler	87
EKLER	88
Ek-1 Anket Formu	89
Ek-2 Veriler	93
KAYNAKLAR	96

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil-2.1.	Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli	7
Şekil-2.2.	Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli (Gaps Modeli)	11
Şekil-2.3.	Kütüphanelerde Hizmet Kalitesi Modeli	26
Şekil-3.1.	Kütüphanelerde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümü	32
Şekil-3.2.	Quadrant Analizi	38
Şekil-3.3.	Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri Quadrant Analizi	43
Şekil-3.4.	Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri Quadrant Analizi	46
Şekil-3.5.	Akademik Personel – Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri Quadrant Analizi	52
Şekil-3.6.	Akademik Personel – Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri Quadrant Analizi	55
Şekil-3.7.	Öğrenciler – Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri Quadrant Analizi	57
Şekil-3.8.	Öğrenciler – Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri Quadrant Analizi	60
Şekil-3.9.	İdari Personel – Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri Quadrant Analizi	62
Şekil-3.10.	İdari Personel – Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri Quadrant Analizi	65
Şekil-3.11.	Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri	74
Şekil-3.12.	Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri	75

TABLO LİSTESİ

Tablo-2.1.	Hizmet Kalitesi Ölçütleri	17
Tablo-2.2.	Birleştirilmiş Hizmet Kalitesi Ölçütleri	18
Tablo-2.3.	Ölçütlere Karşılık Gelen Önermeler	19
Tablo-3.1.	Anketin Uygulandığı Kullanıcı Sayıları ve Yüzdesi	36
Tablo-3.2.	Anketin Uygulandığı Fakülte/Bölüm Sayı ve Yüzdeleri	36
Tablo-3.3.	Güvenilirlik Analizi	37
Tablo-3.4.	Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri	40
Tablo-3.5.	Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri	44
Tablo-3.6.	Akademik Personel – Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri	50
Tablo-3.7.	Akademik Personel – Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri	53
Tablo-3.8.	Öğrenciler – Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri	56
Tablo-3.9.	Öğrenciler – Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri	58
Tablo-3.10.	İdari Personel – Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri	61
Tablo-3.11.	İdari Personel – Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri	63
Tablo-3.12.	Değişik Kullanıcı Grupları için Hizmet Kalitesi Faktörlerinin Quadrant Analizi Sonuçları Karşılaştırması	66
Tablo-3.13.	Değişik Kullanıcı Grupları için Hizmet Kalitesi Niteliklerinin Quadrant Analizi Sonuçları Karşılaştırması	68
Tablo-3.14.	Hizmet Niteliklerine İlişkin Farklar	70
Tablo-3.15.	Beş SERVQUAL Boyutu	76
Tablo-3.16.	Beş SERVQUAL Boyutu 100 Puan Dağılımının Daha Önce Yapılmış Çalışmalarla Karşılaştırılması	79
Tablo-3.17.	Kütüphanelerde SERVQUAL Boyutlarının En Önemli ve Önemsiz Karşılaştırması	80

ÖZET

Hizmet kalitesinin önemi gün geçtikçe artmaktadır. Bu alanda yapılan çalışmaların da buna paralel olarak arttığı görülmektedir. Artan önem, hizmet kalitesinin etkin şekilde ölçülmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. “Ölçemediğini daha iyi hale getiremezsin” değişinden etkilenen hizmet sektörü hizmet kalitesini daha etkin bir şekilde ölçmeye çalışmaktadır. Bu konuda birçok çalışma yapılmıştır. Çalışmalar arasında en fazla kabul göreni Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL modelidir.

SERVQUAL'in tek tipe inen hizmet niteliklerinin durumu kütüphane hizmet kalitesinin ölçülmesinde uygulanabilirliğini kısıtlamıştır. Kütüphanecilik sektörü üzerinde araştırma yapan, Nitecki ve Hernon SERVQUAL temeline bağlı olarak oluşturdukları enstrümanı kütüphanelerde hizmet kalitesini ölçmek için kullanmıştır.

Bu tezde, Nitecki ve Hernon 'un kullandığı model Türkiye'deki bir üniversite kütüphanesine uygulanarak test edilmiştir. Geliştirilen anket 470 kullanıcıya dağıtıldı ve bunlardan 237'si tatmin edici kabul edilerek değerlendirmeye alındı. Bilinen faktörlerin güvenilirliği öncelikli olarak test edildi. Daha sonra quadrant ve fark analizi yapıldı. Böylece kütüphanenin müşteriler gözünde hangi niteliklerinin iyi, hangilerinin iyi durumda olmadığı saptandı. Elde edilen sonuçlar quadrant analizi ile görsel, fark analizi ile sayısal olarak ifade edildi. Beklenti ve algılamalar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar bulundu.

Kütüphaneden yararlanan değişik kullanıcı grupları için ayrıntılı quadrant analizi yapıldı. Bu değerlendirme kullanıcı grupları arasındaki beklenti ve algılama değişimlerini ortaya çıkardı.

SERVQUAL ölçütleri için, kütüphanecilik sektöründe daha önce yapılmış uygulamalar elde edilen verilerle karşılaştırıldı. Benzer ve farklı yönler belirlendi. Fiziksel özellikler Beykent Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarının en önemli olarak belirlediği hizmet niteliğiydi.

Yapılan araştırma kütüphane kullanıcıları ve kütüphane yönetimi arasında önemli bir iletişim kanalı oluşturmuştur. Anket formunda bulunan açık uçlu sorular ve anket formuna kullanıcılar tarafından eklenen şikayetler potansiyel sorunların paylaşılması için fırsat yaratmıştır.

SUMMARY

The concept of service quality has had a profound impact on business world. Commensurate with its increasing importance, a substantial body of literature has emerged over the past two decades. Most studies in this field have dealt with the measurement of service quality. Of these studies, the most prominent and widely used one is the SERVQUAL model developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry.

Drawing on the model developed by Nitecki and Hernon, this thesis aimed to measure service quality of libraries. A questionnaire was prepared and applied in a university library in Turkey. From the total of 470 questionnaires distributed, 237 were returned as duly completed. The survey instrument exhibited a satisfactory level of internal reliability. The quadrant analysis and ANOVA tests were applied to reveal if there exist any differences between the perceptions of service quality and a number of characteristics of user groups. Then, the applicable and non-applicable features for library users were determined. The findings were presented visually in quadrant analysis and numerically in mean difference analysis. Considerable differences were found between expectations and perceptions of service quality.

Detailed quadrant analysis was also undertaken for different user groups of the library. This analysis showed that there exist differences of expectations and perceptions across various user groups.

An attempt was also made to compare and contrast our results with those of other previous studies using SERVQUAL in libraries. Some similarities and dissimilarities were noted. Physical conditions were found to be the most important determinant of service quality for the users of Beykent University Library.

The research in general served a very important communication channel between library users and library management. The open-ended questions on the questionnaire form and the complaints written on these forms created an opportunity to share information about the potential problems and searching for ways to solve them.

1. GİRİŞ

Küreselleşme ve bilgi teknolojilerinin dünya ekonomisinde ve iş yaşamında yol açtığı değişimler imalat ve hizmet sektöründe yer alan firmaları derinden etkilemektedir. Firmalar birbirine karşı rekabet avantajı sağlayabilmek, etkinliklerini arttırabilmek için yoğun çaba göstermektedirler. Hizmet sektörü kendi içinde sürekli gelişme gösterirken, imalat sektörü içinde de hizmet, rekabet avantajı getiren önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır.

Akademik kütüphaneler, bilgi hizmeti üreten birer işletme türüdür. Amaçları; kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını, en kısa sürede ve maksimum düzeyde hızlı ve doğru bir şekilde karşılamaktır. Bu amaca ulaşmada verilen hizmetin kalitesi önem taşımaktadır. Geleneksel olarak bir kütüphanenin kalitesi genellikle kütüphanenin koleksiyonuna göre tanımlanmaktadır ve sıklıkla nicelik bakımından kütüphanenin elinde bulundurduğu yayınlanmış materyallerin boyutuna göre ölçülür.

Yıllar boyunca kütüphane ve enformasyon bilimi araştırmalarında danışma bilgileri, kullanıcı istekleri ve kullanıcı görüşü kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesinde kullanıldı. Ayrıca anlaşılması zor bir kavram olan kalite kütüphanenin koleksiyonuna (büyüklük, sayı, konu genişliği) ve etkinliğine (amaçların ve hedeflerin belirlenmesi, karşılanması) göre değerlendirildi.

Son yıllarda kütüphane enformasyon bilimi araştırmacıları, pazarlama ve diğer literatür üzerine yoğunlaşarak, kullanıcı beklentilerine ve kalitenin alternatif görüşleri üzerine bulgular elde ettiler. Kullanılan yöntemlerden biri kütüphane hizmetlerine kullanıcıların ve müşterilerin bakış açılarını sunan bir değerlendirmeydi. Kaliteyi bu bakış açısından inceleyen araştırmacılar “sadece müşteriler kaliteyi değerlendirir diğer bütün değerlendirmeler temel olarak ilgisizdir” görüşünü savunan

pazarlamadaki meslektaşlarıyla aynı fikirdeydiler. Parasuraman, Zeithaml ve Berry'ninde vurguladığı gibi "hizmet kalitesi anlayışı hizmeti veren kişinin müşterinin beklentilerini nasıl daha iyi bir şekilde sağlar görüşünden ortaya çıkmıştır.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin çalışması özellikle hizmet kalitesinin ölçülmesinde merak uyandıran bir yaklaşım sunar. Onlar hizmet kalitesini müşteriler tarafından algılanan ve müşterilerin beklentileri ile algıları arasındaki fark olarak tanımlamışlar ve SERVQUAL olarak bilinen kapsamlı bir ölçüm enstrümanı geliştirmişlerdir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1990).

1.1. Çalışmanın Önemi ve Amacı

SERVQUAL'in kütüphanelerdeki uygulamalarına yönelik bugüne kadar yapılan çalışmalar öncelikli olarak incelenmiştir. Yapılan çalışmalar hizmet kalitesinin değerlendirilmesi için kullanıcı odaklı kriterlerin belirlenmesinde SERVQUAL'in potansiyel bir çatıyı sağladığını göstermektedir. Enstrüman kullanıcıların bakış açısından kütüphane hizmetlerinin gelişiminin izlenmesi amacıyla kullanılabilir. Ayrıca karşılaştırılabilir kütüphaneler arasında hizmet kalitesini geliştirmek ve farklı segmentlere ait kütüphane kullanıcılarını karşılaştırmak için de uygun bir enstrümandır.

SERVQUAL'in faktör yapısı, kütüphanelerde hizmet kalitesinin ölçülmesinde temel olarak özel ve yerel hizmetlerin gelişimi için uygulanabilirliğini kısıtlamaktadır. Nitecki ve Hernon'nun çalışmaları hariç hiçbir çalışma kütüphaneler için öneme sahip olan özel ve yerel hizmetlerle birlikte değerlendirmeyi denememiştir. Bu çalışma enstrümanı kütüphaneler için yerel ve özel hizmetleri dikkate alarak kullanımını test eder.

Ülkemizde SERVQUAL'in kütüphanecilik sektörüne uygulamasına yönelik olarak yapılmış çalışmaların sınırlılığı dikkate alındığında, bu çalışmanın literatüre yapacağı katkı yadsınamaz.

Çalışmanın diğere özel amaçlarını şöyle belirtebiliriz.

- SERVQUAL temelne dayanan bir enstrüman ile kütüphane kullanıcılarının beklentilerini belirlemek ve bu yeni yaklaşımı önerilen model çerçevesinde test ederek geliştirmek.
- Kütüphane ve enformasyon bilimi içerisindeki SERVQUAL'in diğere bulguları ile elde edilen bulguları karşılaştırmak.
- Beykent Üniversitesi Kütüphanesi'nin kullanıcılarının deneyimlerine bağılı olarak algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi ve kütüphanede verilen mevcut hizmetlerin aksayan yönlerinin belirlenmesi.

1.2. Çalışmanın Organizasyonu

Çalışma dört ana bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümünde çalışmanın önemi, amacı ve organizasyonuna kısaca değinilmiştir. İkinci bölümde çalışmanın kuramsal çerçevesi çizilmiştir. Hizmet kalitesi kavramı, hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, uygulamasına yönelik teorik yapı açıklanmıştır. Üçüncü bölümde, Beykent Üniversitesi Kütüphanesi için yapılan uygulama yer almaktadır. Bu bölümde amaçlara ayrıntılı değinilmiş, anketin yapısı, örneklem yöntemi, geri dönüş oranı verilmiştir. Daha sonra analizlere geçilmiştir. Önce verilerin güvenilirliği test edilmiştir. Daha sonra quadrant ve fark analizi yapılmıştır. Son bölümde ise elde edilen bulgulara, araştırmanın kısıtlarına, katkısına ve önerilere yer verilmiştir. Ekler ve kaynaklar ile tez bitirilmiştir.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Hizmet Kalitesi Kavramı

Kalite, anlaşılması zor, kolaylıkla birbirinden ayırdedilemeyen boyutları olan, oldukça karmaşık bir kavramdır (Parasuraman, Berry ve Zeithalm, 1985). Pirsig (1974) bu anlaşılması zor kavramı “kalite ... ne olduğunu biliyorsunuz; fakat ne olduğunu bilmiyorsunuz” olarak dile getirmiştir. Kalite müşteriler tarafından açık bir biçimde belirtilememekte; kalite sorunları birtakım şikayetlerle ifade edilmektedir. Kalitenin yok ya da var olarak bildirilebileceği konusunda birçok fikir olmasına rağmen, kalite için ortak kabul edilebilecek tek bir tanımlama yoktur.

İşletme literatürü içerisinde kaliteyi tanımlamak ve ölçmek için yapılan birçok çalışma ürün ve malların analizinden ortaya çıkmıştır. Fakat bu araştırmaların sonuçları hizmet kalitesini anlamada yeterli olmamıştır. Pazarlama literatüründe hizmet kalitesinin ürün kalitesinden bağımsız olduğu tartışmaları 1970’lerde yapılan çalışmalarda yayınlanmıştır.

Hizmet “bir kişi veya kuruluşun bir diğer kişi veya kuruluşa sunduğu elle tutulmaz bir faaliyet veya yarar” olarak tanımlanmaktadır (Karafakıoğlu, 1998). Hizmetin özellikleri ile ilgili olarak değinilen sebepler ise; hizmetin dokunulamaz oluşu, farklı oluşu ve birbirinden ayrılmaz oluşudur (Fisk, Brown ve Bitner, 1993; Parasuraman, Berry ve Zeithalm, 1985). Çünkü hizmetler soyuttur, amaçlardan çok performanstır. Kaliteyi standartlaştırmak için nadiren açıkça belirtilmiş tariflere sahiptir. Bu yüzden de ürün gibi test ve muayene edilemezler. Çünkü hizmetler iş yoğunlukludur. Performansları sıklıkla sağlayıcıdan sağlayıcıya, müşteriden müşteriye ve günden güne değişir. Hizmet personelinin davranışına garanti vermek güçtür, bu yüzden hizmet performansı farklı kaynaktan geldiği için ölçülmesi zordur. Birçok hizmetin

üretimi ve tüketimi birbirinden ayırmaz. Çünkü; hizmet kalitesinde sürekli bir iş bandı yaratılmaz ve tüketicilere dokunulmamış olarak dağıtılamaz.

1980'lerin başından beri işletmecilik araştırmalarında ve uygulamalarında hizmet kalitesine ilgi kalite, toplam kalite yönetimi ve tüketici hoşnutluğuna olan artışla ilişkiliydi. Hizmet kalitesi o yıllarda hizmet pazarlamasında en çok araştırılan konuydu. Son zamanlarda yapılan araştırmaların birçoğu A. Parasuraman, Leonard Berry ve Zeithalm'ın öncü çalışmalarından etkilenmektedir. Bu üç araştırmacı hizmet kalitesiyle ilgili bir kavramsal çatı (Boşluk modeli - Gaps) ve hizmet kalitesini değerlendirmek için bir ölçüm enstrümanı (SERVQUAL) geliştirmişlerdir. SERVQUAL ölçeğinin hizmet endüstrileri üzerinde uygulanabilirliği ve ölçümü üzerinde literatürde tartışmalar olmasına rağmen, pazarlama araştırmacıları arasında hizmet kalitesinin önemli bir konu olduğu ve bu üç araştırmacının çalışmalarını konunun özünü anlamada çok önemli ve büyük katkı sağladığı konusunda genel bir fikirbirliği vardır (Fisk, 1993).

Kalite kavramını kütüphane ve enformasyon bilimi literatüründe sıklıkla kullanılmaktadır. Hizmet kalitesi kavramını ise sadece son zamanlarda yayınlanan kütüphanecilik literatüründe yer almaktadır.

Literatürün gözden geçirilmesi ile ilgili olarak çalışmanın bundan sonraki bölümünde; hizmet kalitesinin özellikleri, boşluk modeli ve kütüphane hizmet kalitesi tanımlamaları üzerinde durulacaktır.

2.1.1. Hizmet Kalitesinin Özellikleri

1985 yılında Parasuraman, Zeithaml ve Berry üç konuya değinmişlerdi. Hizmet kalitesini değerlendirmek tüketiciler için malın kalitesini değerlendirmekten daha zordur. Algılanan hizmet kalitesi, gerçek hizmet performansı ile tüketici beklentilerinin karşılaştırılmasıyla bulunur ve kalite değerlendirmesi sadece bir hizmetin sonucu üzerine yapılmaz. Hizmetin verilmesi aşamasının değerlendirilmesini de kapsar.

Tüketicilerin hizmetin kalitesini değerlendirmede kullanabilecekleri iki kalite yaklaşımı vardır. Bunlar objektif (mekanistik) ve algılanan (insancıl) kalitedir. Pazarlamacılar bu iki yaklaşım arasındaki farkı fikir olarak ayırmaktadırlar. Objektif kalite (mekanistik); tarafsız olarak değer biçilebilecek olay ya da malın somut özelliklerini göz önünde bulundurur. Algılanan kalite (insancıl) ise değerlendirmeler arasında yüksek derecede ilgi ve genellikle değişen objelere karşı insanların subjektif cevaplarını ister (Halbrook ve Corfman, 1985 ; Parasuraman, 1988).

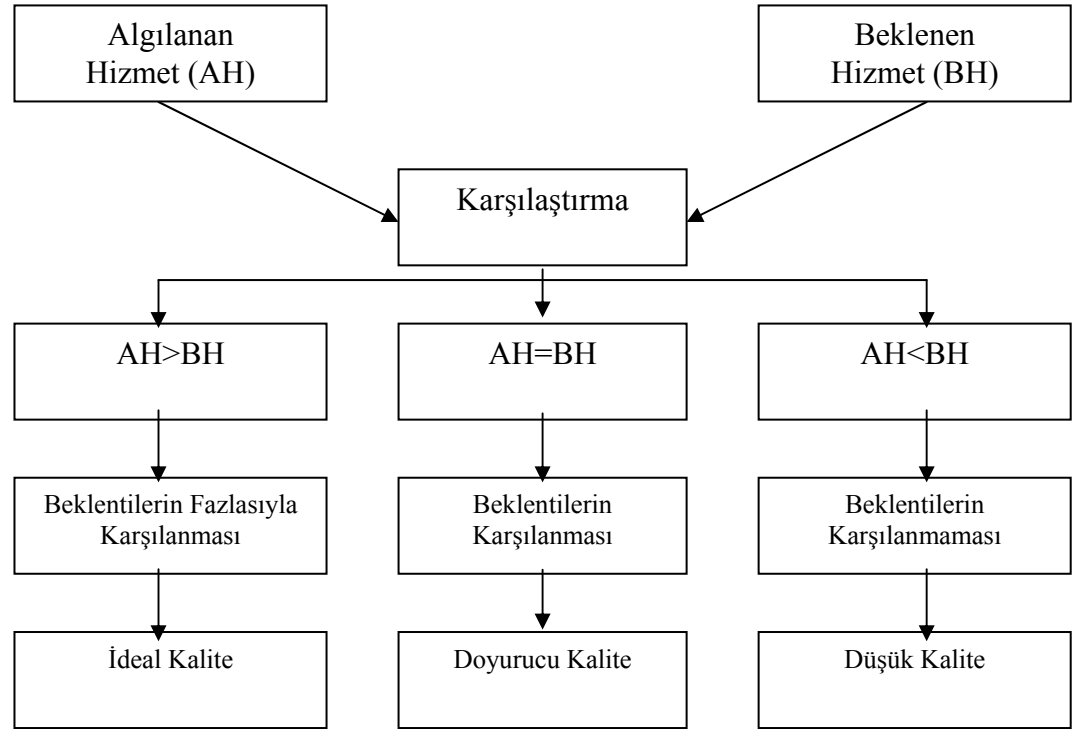
Hizmetler soyut nitelikte olduğu için, hizmet kalitesi de soyut bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” terimi kullanılmaktadır (Uyguç, 1998).

Algılanan hizmet kalitesi müşterilerin hizmeti almadan önceki beklentileri (beklenen hizmet) ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (algılanan hizmeti ya da algılanan performansı) kıyaslamasının bir sonucu olup, müşterilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir. Hizmet kalitesi yazınında “beklentiler” ise müşterilerin hizmete ilişkin istek ya da arzularını ifade etmektedir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988).

Beklentiler ve algılar müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi literatüründeki araştırma raporlarında önemli değişkenlerdir. Her iki alandaki araştırmaların kabul ettiği gibi en az iki farklı anlam ve standart, beklentiler için oluşmaktadır. Müşteri memnuniyeti literatüründe kavram, tahminleri tanımlamak için kullanılır. Beklentiler hizmetin sunumuna yöneliktir. Hizmet kalitesi literatüründe Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından açıkça belirtildiği gibi beklentiler, tüketicilerin istek veya ihtiyaçlarıyla ilgilidir. Kavram hizmet firmasının neyi sağlayacağına ilişkindir (Boulding ve diğerleri, 1993; Parasuraman, 1988).

Algılanan hizmet kalitesinin doyurucu olması için, verilen hizmet paketinin müşterilerin beklentilerini karşılaması gerekmektedir. Şekil – 2.1. de görüleceği gibi algılanan kalitenin beklentilere eşit ya da beklentilerin üzerinde olması ulaşılmak istenen durumdur.

Şekil – 2.1. Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli



Beklenen ve algılanan hizmetin kıyaslanması malların kıyaslanmasından oldukça farklı ve zordur. Hizmetin soyut olması, standartlaştırılmaması ve üretiminin tüketiminden ayrılamaz oluşu, bir hizmetin satın alınmadan ve tüketilmeden değerlendirilmesini olanaksız kılmaktadır. Çünkü, çoğu hizmetler (Örneğin; çocuk bakımı, saç kesimi, ulaştırma hizmetleri gibi) satın alırken, yararlanırken görülür, hissedilir. Hatta, bazı hizmetler satın alındıktan ve kullanıldıktan sonra bile değerlendirilemez. (Örneğin; sağlık, danışmanlık, finansal hizmetler gibi) Bu tür hizmetlerde etkinin ya da sonucun ortaya çıkması zamanı gerektirir. Hizmetin satın alınmadan önce başvurulacak özelliklerinin çok az olması; güven, itimat gibi özelliklerinin ise hem çok zor değerlendirilmesi hem de zaman alması nedeniyle müşteriler genellikle hizmetin deneyim özelliklerinden yararlanmaktadırlar (Zeithalm, 1981; Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985).

Hizmet kalitesinin sonuçlardan çok gerektiği görüşü hizmet kalitesindeki araştırmacılar tarafından belirtilmiştir. Saser, Olsen ve Wychkoff'a (1978) göre hizmet üretiminde kullanılan materyalin nitelikleri, hizmetin yaratıldığı fiziksel

atmosfer, araç gereç, teknik olanaklar ve personelin tutum ve davranışları hizmet düzeyini belirten üç ölçüt olarak tanımlamışlardır. Bu ayırmadan anlaşılacağı üzere hizmetin verilmesiyle ilgili tarz önemlidir.

Grönroos (1984) hizmet kalitesini teknik kalite ve fonksiyonel kalite (tasarım, üretim, sunum, ilişkiler) olarak kuramsallaştırmıştır. Teknik kalite sonuçla ilgilenir. Tüketicilerin hizmetten ne aldıkları ürün kalitesi değerlendirmesine bağlı olarak tarafsız bir şekilde ölçülebilir. Fonksiyonel kalite ise aşamalarla ilgilidir. Verilen hizmetin durumunu subjektif olarak değerlendirir. Çünkü hizmetler tüketicilerle etkileşim yoluyla üretilir. Ürünlerin ya da sonuçların objektif kalitesi tüketiciler tarafından algılanan toplam hizmet kalitesini tanımlamak için yeterli değildir. Teknik kalitenin fonksiyonele olan nakli müşterilerin hizmet kalitesini algılamaları açısından önemlidir. Teknik kalite ve fonksiyonel kalite birlikte alındığında firma imajını kapsar. Grönroos'a göre imaj bir kalite ölçütü olabilir ve bu sadece beklentileri değil ayrıca teknik ve fonksiyonel kalite sunumu seviyesinin dışında algılanan hizmet kalitesini de etkileyebilir. Eğer müşterilerde iyi bir firma imajı etkisi oluşursa müşteriler hizmetten memnunluk duyarlar. Kötü bir firma imajından etkilendiklerinde ise kalitenin her iki türünün de mükemmel olmasına rağmen müşteriler hoşnut olmayabilirler (Grönroos, 1984).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry hizmet kalitesinin müşteriler ve hizmet organizasyonundaki unsurlar arasındaki etkileşimden oluştuğunu kabul etmektedirler. Onlar fiziksel, şirket ve etkileşimli kalite olmak üzere üç kalite ölçütü tanımlamışlardır. Fiziksel kalite; araç, gereç ya da yapılar gibi fiziksel görünüşleri içerir. Şirket (firma) kalitesi; firmanın imajıyla ya da profiliyle ilgilidir. Etkileşimli kalite ise müşterilerle personel arasındaki etkileşimden oluşmaktadır.

Grönroos gibi, onlarda hizmetin dağıtım aşamasındaki kalite ile hizmetin sonuçlarıyla ilgili kalite arasındaki farkı ayırtetmişlerdir (Parasuraman, 1985).

2.1.2. Boşluk Modeli ve Hizmet Kalitesi

Parasuraman ve arkadaşları firma yöneticileri ile yapılan derinlemesine görüşmelerin sonucunda çeşitli bulgular elde etmişlerdir. Hizmet kalitesini, hizmet veren ve

hizmetten yararlanan tarafları dikkate alarak, hem hizmet veren işletmelerin kalite anlayışları ile uygulamaları arasında, hem de müşterilerin hizmetten bekledikleri ile yararlandıkları gerçek hizmet arasında boşlukları (gaps) ve bu boşlukların algılanan hizmet kalitesini nasıl etkilediğini “Boşluk Modeli” ile göstermektedirler. Şekil – 2.2’deki modelde yer alan boşluklar ile bu boşluklara yol açan etmenler şöyle belirtilebilir.

Boşluk–1 : Müşterilerin beklentileriyle yönetimin müşteri beklentilerini algılamaları arasındaki boşluk.

Yönetimin müşterilerin kalite beklentilerini tam ve doğru olarak algılamamasından kaynaklanmaktadır. Bu boşluğa neden olan faktörler ise;

- Pazar araştırmasının yapılmaması,
- Araştırma bulgularının yetersiz olması,
- Yönetim ve müşteriler arasındaki etkileşim eksikliği,
- Aşağıdan yukarıya doğru iletişimin olmaması ya da kötü olması dolayısıyla da müşterilerden elde edilen bilgilerin yönetime aktarılamaması,
- Yönetim katlarının çok olması ve bunun aşağıdan yukarıya doğru iletişimi engellemesi, bilgilerin yanlış veya değiştirilerek aktarılması.

Boşluk –2 : Yönetimin müşteri beklentilerini algılaması ile bunların kalite spesifikasyonlarına dönüştürülmesi arasındaki boşluk.

Bu boşluğa neden olan faktörler ise;

- Üst yönetimin kaliteye yeterince destek vermemesi,
- Amaçları açık seçik belirlenmemiş olması,
- Yetersiz standartlaşma,
- Kötü planlama,
- Yöneticilerin müşteri beklentilerinin karşılanamayacağına inanmaları.

Boşluk –3 : Kalite spesifikasyonları ile hizmet sunumu arasındaki boşluk.

Bir hizmet işletmesinde çalışanların tümünden aynı performansı beklemek ve bunu standartlaştırmak her zaman mümkün olmayabilir. Bunun için kalite spesifikasyonları çok karmaşık olmamalı, tüm çalışanlar tarafından benimsenmeli ve örgüt kültürüne uygun olmalıdır. Bu boşluğa neden olan faktörler ise;

- Rol belirsizliği,
- Rol çatışması,
- Personelin becerileri ile işi arasındaki uyumsuzluk,
- İş gereklerine uygun teknolojilerden yararlanılmaması,
- Kontrol sistemlerinin yetersizliği,
- Çalışanlar arasında takım ruhunun olmaması,
- Çalışanlarda müşteri bilincinin olmaması veya yetersiz olması

Boşluk –4 : Müşteriye verilen hizmet ile müşterinin onun hakkında ne bildiği arasındaki boşluk.

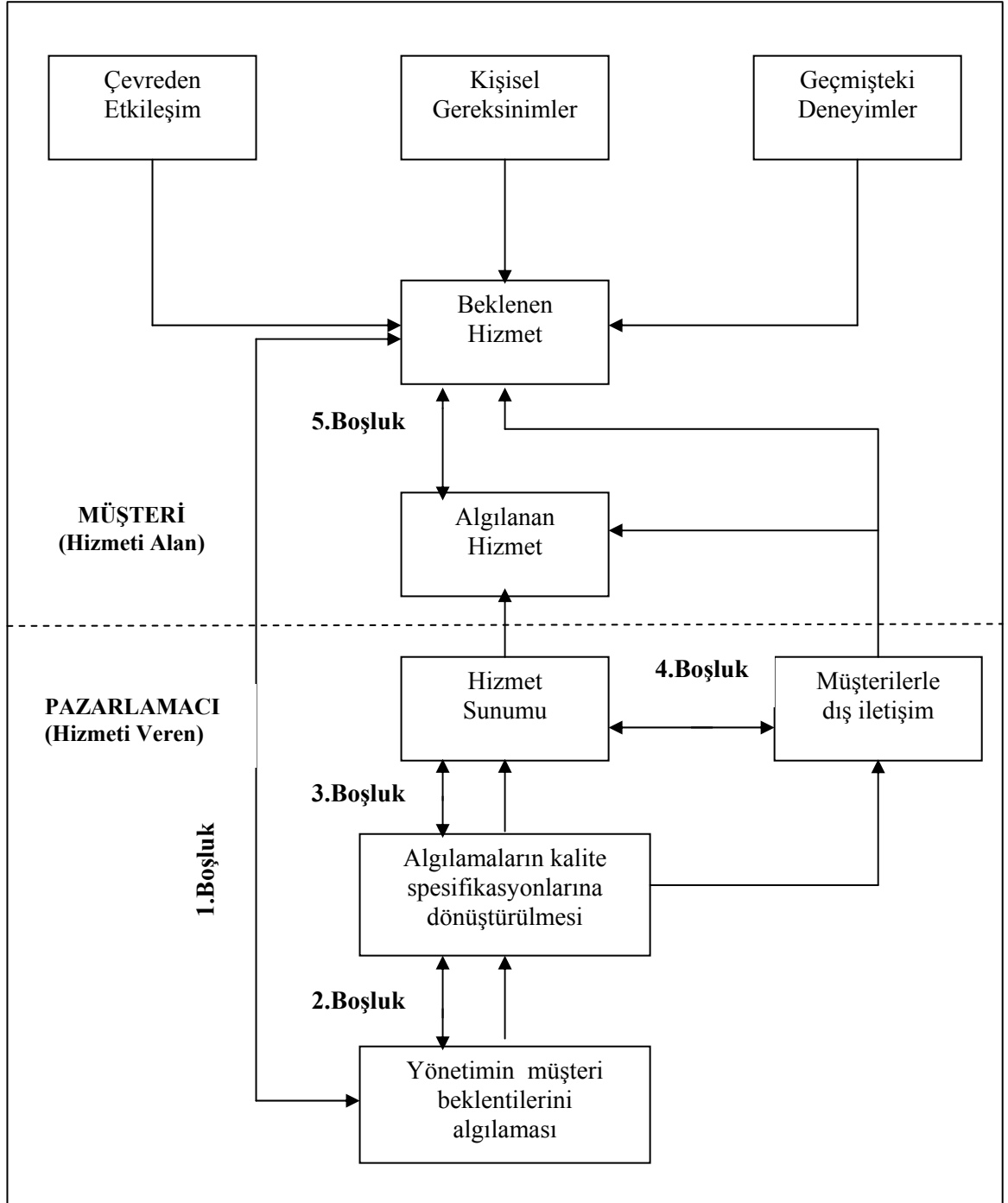
Bu boşluğun az olması veya hiç oluşmaması için müşteri ile iletişimde vadedilenlerin gerçek hizmette verilmesi gerekir. Bu boşluğa neden olan faktörler ise;

- İşletmede reklam ve üretim departmanları arasında iletişim eksikliği,
- Personel yönetimi, pazarlama ve üretim departmanları arasında iletişimin yetersiz olması,
- Şubeler veya departmanlar arasında politika veya prosedürler bakımından farklılıkların olması,
- Abartılı ve buna bağlı olarak da çok fazla vaatte bulunma eğilimi.

Boşluk –5 : Beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki boşluk.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry yukarıda kısaca açıklanan dört boşluğun, SERVQUAL modelinin temelini oluşturan beşinci boşluğu meydana getiren başlıca nedenler olarak göstermiştir. Bu boşluk olumlu olduğunda yani algılanan hizmet beklenen hizmete eşit veya beklenen hizmeti aştığı durumlarda kaliteden söz edilebilir. Algılanan hizmetin beklentilerin altında olması ise kalitesizliğe yol açar.

Şekil – 2.2. Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli (Gaps Modeli)



2.1.3. Kütüphane Hizmet Kalitesi

Kütüphanecilik literatüründe kaliteye herhangi bir eksik başvuru yoktur. Fakat, literatür içerisinde kalitenin ne olduğuyula ilgili tanımlamayı bulmak, hangi unsurların onu etkilediğini tanımlamak, ya da kalitenin anlamının hangi kuramsal temel olarak keşfedildiğini ve kütüphane hizmetleriyle ilişkisini bulmak zordur.

Kalite kavramı sıklıkla kütüphane hizmetlerini değerlendirmek, geliştirmek için oluşan ihtiyacın içeriğinde kullanılır. Bu ihtiyaç kütüphanenin içinde bulunduğu örgütle olan bağlantısından kaynaklanmaktadır. Yapılan bir araştırmada Seymour (1992) üniversitelerde kalitenin göstergeleri arasında gelişen laboratuvar donanımları ve kütüphane kaynaklarının yer aldığına değinmiştir. Üniversiteler, eğitim gören öğrencilerin ödeme güçlükleri ve çeşitli nedenlerden dolayı daha fazla rekabetle yüzyüze gelmektedir. Üniversite kampüsünün kalite başarısı ve öğrencileri elinde tutabilme gücü önemlidir. Ayrıca kampüste en çok zaman geçirilen yerler oldukları için kütüphaneler yakın kontrol altında tutulmaktadır (Cook ve Thompson, 2000).

Üniversite içinde her birim kampüsün kalite başarısına katkıda bulunduğu oranda değerlendirilir. Bu konu kütüphane literatüründe yaklaşık olarak yirmibeş yıl önce ortaya çıkmıştır (Oldman ve Wills, 1977).

Hernon ve McClure (1990) kütüphane kalitesinin değerlendirilmesi için oluşan ihtiyaçları “planlamanın hesap verilebilir görünümüleri” olarak savunmaktadır.

ARL (Association of Research Libraries) koleksiyon büyüklükleri ve diğer bazı ölçütlerin değerlendirilmesi konusunda objektif tanımlar belirlemiştir. ARL (Association of Research Libraries) tarafından yapılan bu planlama çabaları kütüphane hizmet kalitesini ve kullanıcı memnuniyetini ölçmeye doğru, stratejik bir gelişme göstermiş ve alternatif bir yaklaşım ihtiyacını dile getirmiştir.

Danuta A. Nitecki'nin ifade ettiği gibi; “sadece kitap koleksiyonuna dayanan kütüphane kalitesi ölçümü geride kalmış ve bunun modası geçmiştir” Yapılan

çalışmalardan şunu ortaya çıkarmıştır. Kütüphanelerde kalite sadece koleksiyonun boyutuyla, çeşitliliğiyle ve kapsamıyla eř tutulmamalıdır (Cook ve Thompson, 2000).

Son yıllarda kütüphane ve enformasyon bilimi araştırmacıları pazarlama ve diğer literatür üzerine yoğunlaşarak kullanıcı beklentilerine ve kalitenin alternatif görüşleri üzerine sonuçlar çıkarmaktadırlar. Bunlardan biri kullanılan hizmetlere kullanıcıların ve müşterilerin bakış açılarını sunan bir değerlendirmedir. Kaliteyi bu bakış açısından inceleyen araştırmacılar “sadece müşteriler kaliteyi değerlendirir diğer bütün değerlendirmeler temel olarak ilgisizdir” (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1990) görüşünü savunan pazarlamadaki bu meslektaşlarıyla aynı fikirdedirler. Parasuraman, Zeithaml ve Berry’nin de vurguladığı gibi “hizmet kalitesi anlayışı hizmeti veren kişinin müşterinin beklentilerini nasıl daha iyi bir şekilde sağlar görüşünden ortaya çıkmaktadır.” (Nitecki ve Herson, 2000).

Sonuç olarak; araştırmacılar hizmet kalitesini müşteri beklentilerini karşılamaya yada aşmaya göre tanımlamaya meyillidirler (Reeves ve Bednar, 1994). Daha da açık belirtmek gerekirse, müşteri algıları ve hizmet beklentileri arasındaki fark ya da boşluk olarak tanımlarlar.

Son günlerde, Peter Herson ve John R. Whitman beklentileri eşit olmayan, belki de birbiriyle ilgisi olmayan iki kavram olan hizmet kalitesi ve memnuniyetin incelenmesinin mümkün olacağını tartışmışlardır (Herson ve Whitman, 2000). Hizmet kalitesi kütüphanelerin karşılamak için seçtikleri beklentileri ele alır ve memnuniyetlik ise zaman sınırlamalı olaylara karşı daha çok duygusal ve subjektif bir tepki ya da müşterilerin hizmet verenlerle hakkında edindiği birikmiş tecrübeleridir (Nitecki ve Herson, 2000).

Kütüphane ve enformasyon bilimi içerisinde hizmet kalitesini ölçmek için çeşitli yaklaşımlar ortaya çıkmıştır. Bunlardan birisi de SERVQUAL’in kullanımı merkezlidir.

2.2. Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi

Hizmet kalitesi değerlendirilmesi araştırmalarında SERVQUAL en popüler enstrümandır. Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilmiştir. Hizmet kalitesinin boşluk modeline dayalı olan enstrüman, algılanan hizmet kalitesini yansıtarak kalitenin kavramsal çatısını oluşturur. SERVQUAL enstrümanına diğer bölümde ayrıntılı değinilecektir. Kütüphane literatüründe birçok değişkenler listesi hizmet kalitesini değerlendirmek için derlenmektedir.

2.2.1. Müşteriler Tarafından Değerlendirilmesi

Pazarlama literatüründe yapılmış araştırmalar da açıkca belirtildiği gibi, “sadece müşteriler kaliteyi yönetir, diğer bütün değerlendirmeler temel olarak ilgisizdir.” (Zeithalm, 1990) şeklinde ifade edilmiştir.

Kütüphane hizmetinin kalitesinin değerlendirilmesi üzerine yapılan çalışmalarda bu ifade böyle açık ve tutarlı şekilde bulunmaz. Kütüphane araştırmalarında kullanıcılarla ilk önemli ilişki 1940’ın sonuna rastlar. Önce yapılan kullanıcı çalışmalarının birçoğu bilgi davranışına ve kullanıcıların ihtiyaçlarına odaklıydı. 1970 yılıyla birlikte kütüphane değerlendirmesinde kullanıcıların önemli bir odak nokta olduğu görüşü kütüphane yönetiminde önem kazanmıştır. 1970’lerin ortalarına kadar vurgu metodoloji üzerine yoğunlaşmıştır. 1970’lerden bu yana ise bazı araştırmacılar kullanıcı-sistem etkileşimi üzerine odaklanmışlardır (Verhoeven, 1990).

1980 yılıyla birlikte, bazı gözlemlere göre akademik kütüphaneciler hala çok az bir şekilde kullanıcı verileriyle ilgilenirler (Powell, 1984; Schlicher ve Pemberton,1992). Bununla birlikte kütüphane kalitesi değerlendirmesinde kullanıcı perspektifi için destekler artmıştır. Kalite değerlendirmesini yönetenler olarak kullanıcıların önemi; kalite için anlayışlar kazanmayı, politik çıkarları, talep oluşturulmasını, ihtiyaçların verilen hizmetle nasıl karşılandığının değerlendirilmesini, günün sorunlarına uygunluğunu ve yararını denetleyen birçok nedenden dolayı savunulmaktadır.

Kütüphane literatürü içerisinde kalite kavramı halen tam olarak geliştirilememiştir. Kuramsal yaklaşım; verilerin, sonuçların, maliyetlerin, standartların ve amaçların ulaşılabilirliğinin ölçümü içeren işlemsel tanımlamalarla etkinlik, yeterlilik ve kalite arasında ortaya çıkmaktadır. Bir kütüphanenin kendi hizmet kalitesini değerlendirmek için araştırdığı içeriğe bağlı olarak, değerlendirme uygun bir şekilde; harcamaları gözlemlemeye, standartların ulaşılabilirliğini ölçmeye ya da amaçların gerçekleştirilmesini belirlemeye ihtiyaç duyar. Yöneticiler ve araştırmacılar kütüphane hizmet sunumu esnasında kullanıcıların algılarının önemini kavramışlardır. Kullanıcıları da sistemin bir parçası olarak görmekte ve çoğunlukla kaliteyi değerlendirenler olarak kullanılmaktadırlar.

2.2.2. Nitel ve Sayısal Yöntemler

Kütüphanecilikte gelenekler sayısal yöntemleri takip etmek için birçok değerlendirmelere odaklanmaktadır (Mellon, 1986; Turock, 1990). Bu gibi teknikler belirli olguların çalışması için uygun olan rasyonalistik araştırmanın aksiyonunu takip eder. Yapılan araştırmalarda “ hizmetler üzerine toplanan sayısal istatistiklerin serisi hizmet sunumunun kalitesini ve uygunluğunu ölçemez” olarak biliniyordu. Noble ve Ward tarafından değinildiği gibi; kalite kavramının gerçekliği araştırmacı ve kullanıcının ilişkisi, kaliteyle ilgili gerçek durumların içeriği ve istikrarlılığı, kaliteyi değerlendirmede kullanıcıların değer sisteminin rolü, nitel araştırma yöntemlerini destekleyen araştırmaların doğal paradigma aksiyonlarıyla en iyi şekilde uyuşan Guba ve Lincoln gözlemlerinin bir destekleyicisidir (Nitecki, 1993).

Mellon en önemli özelliklerini tanımladığı nitel çalışmaların, deneyimler üzerine odaklı olduğunu dile getirir. Nitel çalışmaların tanımlayıcı verileri, katılımcıların görüşlerine dayalı olarak veri seti oluşturur ve analiz eder. Çalışma çerçevesinde olay ya da durumlarda tek bir temele dayanan teoriyi üretmeyi amaçlar (Mellon, 1986).

Westbrook ayrıca nitel değerlendirmeyle ilgili olan bireysel tecrübelerin analizi üzerinde durur. O nitel ve sayısal yöntemler arasındaki farkı basitçe şu şekilde özetler; “istatistikler bize kaç soruya cevap verdiğimizizi söylerken nitel değerlendirme bize devamlı müşterilerimizin ihtiyaçlarını nasıl iyi bir şekilde karşıladığımızı söyler” (Westbrook, 1990).

Gözlemler, görüşmeler ve incelemeler nitel değerlendirilmenin yöntemleri arasındadır. Sayısal araştırmaların araçlarıyla ilgisi bulunsa bile incelemelerin nitel fonksiyonları olabilir. Bazen incelemeler, gözlem ve görüşme yoluyla daha birçok detayı elde etmek için tavsiye edilir (Westbrook, 1990).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin ileri sürdükleri yaklaşım da hizmet kalitesini müşterilerin bakış açısından ölçmek amacıyla bir enstrüman geliştirmek için araştırma yöntemlerinin karışımından yararlanmıştır. Araştırmalarının başlangıcı odak gruplar ve bireysel görüşmeler olan kapsamlı bir çalışmaydı. Yönlendirdikleri sorularla onlar yöneticilerden ve müşterilerden uyarıları, fikir ve beyanlatları topladılar. Bu verilerin analizi yoluyla araştırma takımı, hizmet kalitesi yapısının çeşitli bileşimlerinin varsayılan ilişkilerini geliştirerek bir örnek tanımladılar. Daha sonra ise SERVQUAL'i geliştirdiler. Ve bu enstrümanın hizmet endüstrisinde kullanılabileceğini önerdiler.

2.2.3. SERVQUAL Enstrümanı

SERVQUAL 1983-1990 yılları arasında Amerika'da geliştirilmiştir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1990). SERVQUAL hizmet kalitesi literatüründe bulunan en kapsamlı çalışmalardan biridir ve yaratıcıları geliştirdikleri yöntemin evrensel olarak geçerli olduğunu ve küçük değişikliklerle her sektöre uygulanabileceğini çünkü en temel hizmet kalitesi boyutlarını tanımladığını iddia etmektedirler (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985; 1988; 1991; 1993; 1994).

SERVQUAL mükemmel hizmet kalitesini sağlamanın anahtarının müşterilerin beklentilerini tam olarak karşılamak veya beklentilerinin üstüne çıkmak olduğunu savunan bir görüşe sahiptir ve bu görüş odak noktası alınarak kavramsallaştırılmış ve tasarlanmış bir ölçüm yöntemidir. Yapılan geniş kapsamlı araştırmaların sonucuna dayanarak, SERVQUAL, hizmet kalitesini müşterilerin beklentileri veya istekleri ile firmanın sunduğu hizmetleri algılamaları (veya tecrübeleri) arasındaki farkın büyüklüğü olarak tanımlar. (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1990).

SERVQUAL hizmet kalitesini ölçerken, müşterilerin hizmetin kaliteli olup olmadığına karar verirken esas olarak aldığı ölçütleri kullanır. Tablo – 2.1. de yoğun araştırmaların sonucunda ortaya çıkan ve SERVQUAL’da kullanılan 10 hizmet kalitesi ölçütü görülmektedir.

Tablo -2.1. Hizmet Kalitesi Ölçütleri

Ölçüt	Tanım
Fiziki Görünüm (Tangibles)	Kullanılan aletlerin, iletişim malzemelerinin, personelin ve hizmet verilen yerin fiziki görünümü
Güvenilirlik (Reliability)	Kusursuzluk, güvenilirlik, sözünde durmak
Heveslilik (Responsiveness)	Zamanında ve çabuk hizmet sunmak, heveslilik ve yardımseverlik
Yeterlilik (Competence)	Hizmeti sunmak için gerekli bilgiye ve beceriye sahip olmak
Nezaket (Courtesy)	Saygı, anlayış, nezaket ve arkadaşça yaklaşım
İnanılabilirlik (Credibility)	Dürüstlük ve inanılabilirlik
Emniyet (Security)	Tehlikeden riskden kaçınmak ve emniyet teminatı vermek
Erişilirlilik (Access)	Ulaşım ve erişim kolaylığı
İletişim (Communication)	Etkili iletişim, müşteri ile anlayacağı dilden konuşmak ve müşteriyi dinlemek
Müşteriyi anlamak (Understanding the Customers)	Müşterileri ve müşterilerin ihtiyaçlarını anlamaya çalışmak

Kaynak: Zeithaml, Parasuraman ve Berry (1990).

SERVQUAL araştırmasında elde edilen verilerle yapılan istatistiksel analizler iki önemli noktayı daha ortaya çıkarmaktadır. Birincisi, 10 hizmet kalitesi ölçütlerinin bazıları kendi aralarında kayda değer bir şekilde bağlantı olduğunu ve bunları kapsayacak daha geniş bir ölçüte gereksinim duyulduğudur. Böylece 10 ölçüt Tablo – 2.2.’de verileceği gibi 4/5/6/7 ve 8/9/10 numaralı ölçütlerin birleştirilmesiyle 5’ e indirilmiştir. İlk 3 ölçüte geniş kapsamlı iki ölçüt eklenmiştir.

Güvence (Assurance) : Çalışanların bilgisi, saygılı olması ve müşterilerde güven duygusu uyandırma becerileri.

Duyarlılık (Empaty) : Firmanın ve çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı.

Tablo – 2.2. Birleştirilmiş Hizmet Kalitesi Ölçütleri

	Fiziki Görünüm	Güvenilirlik	Heveslilik	Güvence	Duyarlılık
Fiziki Görünüm					
Güvenilirlik					
Heveslilik					
Yeterlilik Nezaket İnanırlılık Emniyet					
Erişilirlilik İletişim Müşteriyi Anlamak					

Birbirini takip eden iki ayrı anketteki (beklenti ve algılama anketleri) aynı numaralı önermeler özneleri dışında tamamen aynı kelimelerden oluşur. Aşağıdaki örnek konuyu daha iyi açıklayacaktır.

Beklenti önermesi (1. Bölüm) :

- İdeal kütüphanelerin çalışanları saygılı ve naziktir.

Kesinlikle

Kesinlikle

Katılmıyorum

Katılıyorum

1

2

3

4

5

6

7

Algılama önermesi (2. Bölüm) :

- XYZ kütüphanesinin çalışanları saygılı ve naziktir.

Kesinlikle

Kesinlikle

Katılmıyorum

Katılıyorum

1

2

3

4

5

6

7

Her önermenin altında ise (1=Kesinlikle Katılmıyorum)'dan (7=Kesinlikle Katılıyorum)'a kadar olan 7'li cevap ölçeği bulunmaktadır. Hizmet kalitesinin

hesaplanmasında kullanılan yol basitçe (beklenti skorları – algılama skorları) şeklindedir. Her önerme için skor +6 ile –6 arasında (sayı büyüdükçe hizmet kalitesinin azaldığını göstererek) değişebilir. Artı değerli skorlar hizmetin kalitesiz olduğunu, eksi değerler ise kaliteli olduğunu gösterir.

Üzerinde durulması gereken önemli bir nokta ise, ölçütlerin müşterilerin gözünde eşit önem taşımamasıdır. Her boyutun önemi müşteriden müşteriye değiştiği gibi, değişik hizmetler arasında da farklılıklar göstermektedir. Kriterlerin önem sırasını ve ağırlığını gösterebilmek için ölçütlerin önem ağırlığını sorgulayan bir bölüm daha vardır. Bu bölümde müşterilerden 100 puanı önem önceliğine göre yukarıda bahsedilen 5 ölçüte dağıtmaları istenmektedir (Alpaslan ve Karabatı, 1996).

Her iki bölüm 22’şer önermeden oluşmaktadır. Müşteriler ilk önce beklentiler bölümünü, daha sonra ise algılamalar bölümünü yanıtlarlar. Bu iki bölümü tek bir soru seti üzerinden yanyana verebilmekte mümkündür. SERVQUAL önermeleri Tablo – 2.3.’de görüldüğü gibi gruplanmaktadır.

Tablo – 2.3. Ölçütlere Karşılık Gelen Önermeler

Ölçüt	Ölçütle İlgili Önermeler
Fiziki Görünüm	1-4
Güvenilirlik	5-9
Heveslilik	10-13
Güvence	14-17
Duyarlılık	18-22

Hesaplamalar ise oldukça basittir. Herhangi bir ölçüt için SERVQUAL skorunu hesaplamak için yapılması gereken, o ölçütle ilgili beklenti önermelerin skorlarından, önermelere karşılık gelen algılama önermelerinin skorlarını çıkarmak ve hepsini toplayıp önerme sayısına bölmektir. Beş ölçüt için hesaplamalar yapıldıktan sonra eşit ağırlıklı SERVQUAL skorunu bulmak için yapılması gereken her ölçüt skorunun %20’sini toplamaktan ibarettir. Ağırlıklı SERVQUAL skoru hesaplanırken ise %20 oranı yerine, 100 üzerinden dağıtılan önem ağırlıkları hesaplamaya katılır.

SERVQUAL ölçeğinin diğler bölümünde, müşterilerin kalite düzeyi ölçülen firmanın verdiği hizmete ilişkin deneyimleri ve genel olarak hizmetten edindikleri izlenimlerin sorulduğu bölüm gelmektedir. En son bölümde de müşterilerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır.

Bu soru formu ile kalite boyutları ve bu boyutları oluşturan maddeler için ayrı ayrı skorlar elde edilebildiğinden toplam kalite düzeyinin değerlendirilmesinin yanı sıra müşteriler için önemli olan boyutların ve bu boyutlar dahilindeki en önemli maddelerin hangileri olduğu da belirlenebilmektedir. Böylece, önemli boyutlar ve maddelere öncelik vermek suretiyle yapılan bir kalite iyileştirme çalışması daha iyi sonuç verebilmektedir. SERVQUAL ölçeğinin diğler kullanım amaçları aşağıdaki gibidir.

Farklı Zamanlardaki Müşteri Beklentileri ve Algılarının Karşılaştırılması:

Hizmet sunan bir firmanın hizmet kalitesi ölçümlerini belli zaman aralıklarında tekrarlaması yoluyla bir yandan algılanan hizmet kalitesinin zamanla nasıl bir değişim gösterdiği, bir yandan da bu değişimin beklentilerden mi, algılardan mı yoksa her ikisinden de mi kaynaklandığı konusunu aydınlayabileceği belirtilmektedir.

Firmanın Kendi SERVQUAL Skorunun Rakiplerin Skoru İle Karşılaştırması:

Bir firmanın sunduğu hizmetin kalitesi bakımından rakipleri arasında konumunun ne olduğunu öğrenebilmesi açısından önerilebilecek bir yöntemdir. SERVQUAL soru formunun iki bölümlü formatının getirdiği kolaylık sayesinde algı bölümüne rakip firmalara uyarlanmış bölümlerinde eklenmesi suretiyle bunlar ilişkin SERVQUAL skorlarının hesaplanması mümkün olabilmektedir. Bu yolla toplanan veriler üzerinden hesaplanan SERVQUAL skorlarının karşılaştırılması ile firmanın ve rakiplerinin birbirlerine göre üstün veya zayıf olan yönlerinin belirlenmesi ve bunun zamanla nasıl değiştiğinin gözlenmesi imkan dahilindedir.

Farklı Kalite Algılarına Sahip Müşteri Segmentlerinin İncelenmesi:

Hizmet firması müşterilerinin algılanan kalite düzeyleri bazında “yüksek”, “orta” ve “düşük” olmak üzere farklı segmentlere ayrılması, daha sonrada bu segmentlerin çeşitli özellikler bakımından incelenmesi yoluna gitmek mümkündür.

2.3. SERVQUAL'in Uygulamaları

SERVQUAL yöntemi, kar amacı olan ve olmayan kuruluşlar tarafından kaliteli hizmete ulaşmak amacıyla 10 yıldan fazla süredir kullanılmaktadır. Ayrıca SERVQUAL 20 doktora tezinde ve 100'ü aşkın makalede araştırılmış ve tanımlanmıştır (Cook ve Thompson, 2000).

SERVQUAL enstrümanı akademik kütüphanelerde hizmet kalitesini değerlendirmek için kullanabileceğimiz cazip bir enstrümandır. Hizmet kalitesini iyi kavramış bir kavramsal modelden geliştirilmiştir. Kolay uygulanabilir ve kapsamlıdır. Bunun yanında güvenilir bir enstrüman olmayı vaad eder.

Bu bölümde ele alınacak kuramsal çerçevede şu soru sorulacaktır. Akademik kütüphanelerde algılanan hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL enstrümanı nasıl uygulanabilir? Özellikle akademik kütüphanelere bu enstrümanın uygulanmasını gösteren araştırmalar ile diğer kütüphane verileri ve diğer hizmet endüstrilerine uygulanmasında elde edilen bulgular üzerinde durulacaktır. Etkili bir değerlendirme enstrümanının taşınması gereken özelliklere değinilecektir. Bunlardan, kanıtlanmış geçerlilik ve güvenilirlik, yönetim kolaylığı üzerinde durulacak ve enstrümanın güçlü ve zayıf yönleri anlatılacaktır.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin geliştirdiği çalışmanın referanslarını içeren makalelere aşağıda adı geçen veri tabanında değinilmiştir. (ABI-Inform, Dissertation Abstract, SSCI, Nexis, ASAP) SERVQUAL'in hizmet endüstrilerinde uygulanması hızla artmaktadır. Bu alanda yapılan araştırmaların ve yayınların sayısında da hızlı bir artış vardır.

2.3.1. Kütüphane Hizmetlerine Uygulamaları

Bu çalışma yürütülürken SERVQUAL ölçeğinin kütüphanecilik alanında uygulamalarını içeren birçok makale incelendi. Sırasıyla araştırmalara göz atalım.

Herbert (1993) çalışması Kanada halk kütüphaneleri tarafından sunulan kütüphaneler arası işbirliği hizmetinin kalitesini incelemektedir. Çalışma tasarımı birçok ölçümü içermektedir. Katılımcılardan (38 Kanada şehrinden 130 kişi) kütüphane kullanıcı rolünü oynamaları, halk kütüphanelerine giderek personelden bulamadıkları kitabı sağlamak için yardım istemeleri ve bu hizmet deneyimleri verilerini kaydetmeleri istenmiştir. Kütüphanelerde yayınların dönüşüm süreleri hesaplanmıştır. SERVQUAL anketleri ise hizmet kalitesini müşterilerin bakış açısından ölçmek için kullanılmıştır. SERVQUAL üsluplarında ise bazı değişiklikler yapılmıştır. Örneğin, “mükemmel şirketler” üslubu “iyi bir halk kütüphanesi” şeklinde değiştirilmiştir. Orjinal SERVQUAL beklenti bölümünde “tamamen katılma” ve “tamamen katılmama” şeklinde yer alan yedili ölçek, “hiçbiri önemli değil”, “çok önemli” şeklinde değiştirilmiştir (Herbert, 1993).

Herbert’in çalışmasında her bir ölçütün nispi önem karşılaştırmasında, güvenilirlik sıralamada en yüksek puanı alırken fiziksel özellikler ise en düşük puanı almıştır. Bu sonuç SERVQUAL’in diğer uygulamaları ile benzeşmektedir (Herbert, 1994).

Herbert’in bu çalışması SERVQUAL’in kütüphanelerde, kütüphanelerarası işbirliğinin değerlendirilmesi için güvenilir bir enstrüman olacağını göstermiştir. Çalışmanın bulguları ölçeğin güvenilirliğini desteklemektedir.

White (1994) SERVQUAL enstrümanını özel kütüphanelerde hizmet kalitesini ölçmek amacıyla uyguladı. Çalışmanın amaçları arasında “bilgi hizmetleri hakkında müşteri memnuniyetini ölçmek için kullanılacak bir veri toplama enstrümanı geliştirmek” vardı. Öncelikli olarak odak gruplarla görüştü ve özel kütüphane kullanıcılarının hizmeti değerlendirirken temel alacakları özellikleri not etti. Sonuçta ortaya çıkan durumları karşılaştırdığında zaten SERVQUAL’de bulunan birçok faktörü tekrar tanımlamış oldu.

Grup görüşmelerinin sonucunda White SERVQUAL üsluplarını değiştirdi. Değiştirilen SERVQUAL enstrümanı iki özel kütüphanenin kullanıcılarına rasgele gönderildi. Geri dönüş oranları ilk grup için %56, diğer grup için %39 ‘dur (White, 1994).

Faktörlerin önemi üzerine olan bölümde fiziksel özellikler en düşük, güvenilirlik ise en yüksek puanı almıştır. White enstrümanı hakkında şunlara değinmiştir. Bu enstrümanı yönetmek kolaydır. Değiştirilmiş SERVQUAL versiyonu olan bu çalışma bilgi hizmetlerinde ziyaretçilerin neye değer verdikleri üzerine ve kütüphanenin beklentilerine nasıl cevap verdiği hakkında kullanıcıların düşünceleri üzerine veri sağlar demiştir (White, 1994).

White'ın bu çalışması akademik kütüphanelerde SERVQUAL uygulamalarının artmasını cesaretlendirmiştir.

Nitecki (1996) araştırmasında, kütüphane hizmet kalitesini değerlendirmek için yeni yöntemlere ihtiyaç olduğunu belirtmiş ve SERVQUAL'in hizmet kalitesini ölçmek için tanımlayıcı bir araç olduğunu dile getirmiştir. Nitecki ayrıca SERVQUAL enstrümanının kütüphane yönetimi açısından akademik kütüphanelere uygulanabilir olduğunu ve gelecekte yapılacak araştırmalar için bu tür çalışmalar yapılmasının teşvik edici olduğunu savunmuştur.

Cook ve Thompson (2000) ise çalışmalarında SERVQUAL enstrümanın kütüphanelere uygulanmasından çıkan skorların güvenilirliğini ve geçerliliğini araştırma kütüphaneleri kapsamında araştırmaktadırlar.

Cook ve Thompson SERVQUAL'in kütüphanelerde kullanımına ilişkin olarak iki araştırma sorusu üzerinde durmuşlardır. Değişik zaman ölçütleri (Örneğin; 1995,1997 ve 1999'daki kullanımları) ve değişik gruplar (Öğretim üyeleri, personel, mezun olmuş veya olmamış öğrenciler) arasındaki sonuçları ne kadar güvenilirirdi? İkinci soru ise şuydu; SERVQUAL yanıtları beş SERVQUAL boyutununun faktör yapısını sağlıyor mu ve böylece geçerliliği doğruluyor mu?

Cook ve Thompson SERVQUAL'in akademik kütüphanelerde yapılan çalışmalarını gözden geçirdiklerinde modelinin beş boyutundan üç tanesinin sürekli olarak kütüphanelerde ortaya çıktığı görmüşlerdir. Ayrıca sonuç güvenilirlikleri de zamana ve kişilere göre değişmekteydi.

Syed Andaleeb ve Patience Simmonds'a (1988) göre "SERVQUAL araştırması heyecanla yapılmasına rağmen, tavsiye edilen ölçüm yöntemlerinin desteklenmesi için deneysel desteğin hiç de teşvik edici olmadığını dile getirmiştir.

Bunların dışındaki diğer raporlar ise daha iyimserdi. Araştırma kütüphanelerinin psikometrik bir yöntem olarak SERVQUAL için için yaptıkları devamlı yatırımlar göz önüne alındığında yöntemin güvenilirliğine ve geçerliğine ilişkin çalışmaların önemi anlaşılmaktaydı.

ARL (Association of Research Libraries) 2000 yılında 12 üniversitede SERVQUAL yöntemini kullanarak bir pilot projeyi sunma aşamasında, Texas A&M Üniversitesi'nde eğitim psikolojisi profesörü olan tanınmış araştırmacı Bruce Thompson ve meslektaşları web ortamında uygulanacak bir anket kullanarak %20-30'luk bir geri dönüş oranı için mücadele vermektedirler.

Boşluk modeli etrafında oluşturulmuş olan diğer bir yaklaşımda Amerika ve Yeni Zelanda'da yaşayan Hernon ve meslektaşlarının çalışmasıdır. Onlarda kütüphane hizmetlerini inceleyerek, hizmet kalitesini kütüphane planlamasının içeriğinde ve karar vermede değerlendirmişlerdir. Hernon ve arkadaşları kütüphanede yüzden fazla hizmet davranışını personeli ile gözlemleyerek belirlemiştir. Bunların içinden kütüphaneyle yakından ilgili olanlar seçilmiştir. Böylelikle davranışların alt grupları da belirlenmiştir. Öyleki, personelin seçtiği davranışlar kurumdan kuruma değişmektedir. Çünkü, farklı kütüphanelerin tamamen aynı beklentiler için gerekli kaynakları sağlamaları mümkün değildir (Hernon ve Altman, 1996).

Danuta A. Nitecki SERVQUAL'in kütüphanelerde kullanılması üzerine yaptığı çalışmalarda "güvenilirliği" en önemli "fiziksel özellikler" ise en az önemli ölçüt olarak bulmuştur. Enstrüman tasarımcıları da yaptıkları çalışmalarda benzer sonuçlar bulmuşlardır. Ayrıca, Nitecki beş ölçüt arasında çok az bir üstünlük bulunduğunu ve farklılıklara ilişkin hangi ölçütün aslında önemli olduğunu gruplanmış durumlar tarafından ölçüldüğü zaman anlaşılacağına değinmiştir (Nitecki ve Hernon, 2000).

SERVQUAL'in kütüphanelerle ilgili sekiz uygulama çalışması gözden geçiren Nitecki şu gözlemleri yapmıştır; "Maryland çalışması hariç, diğer bütün kütüphane

uygulamalarının hiçbiri beş ölçüt üzerine yüklenmesine dair kanıtlar sağlamaz. Bütün veriler beş faktörlü çözümün kurulabileceği görüşüne katılır fakat, nesnelere SERVQUAL tasarımcıları tarafından geliştirilen faktörler üzerine yüklenemez. Kütüphane çalışmaları arasında birbiriyle ilişkili modellerin tekrarı yoktur. Sadece ilk dört durumu (Fiziksel özellikler) ve 18,20,22 durumları aynen kullanırlar. Maryland çalışması bunlardan farklı olarak dört faktörlü çözüme ulaşmıştır.” (Nitecki ve Hernon, 2000).

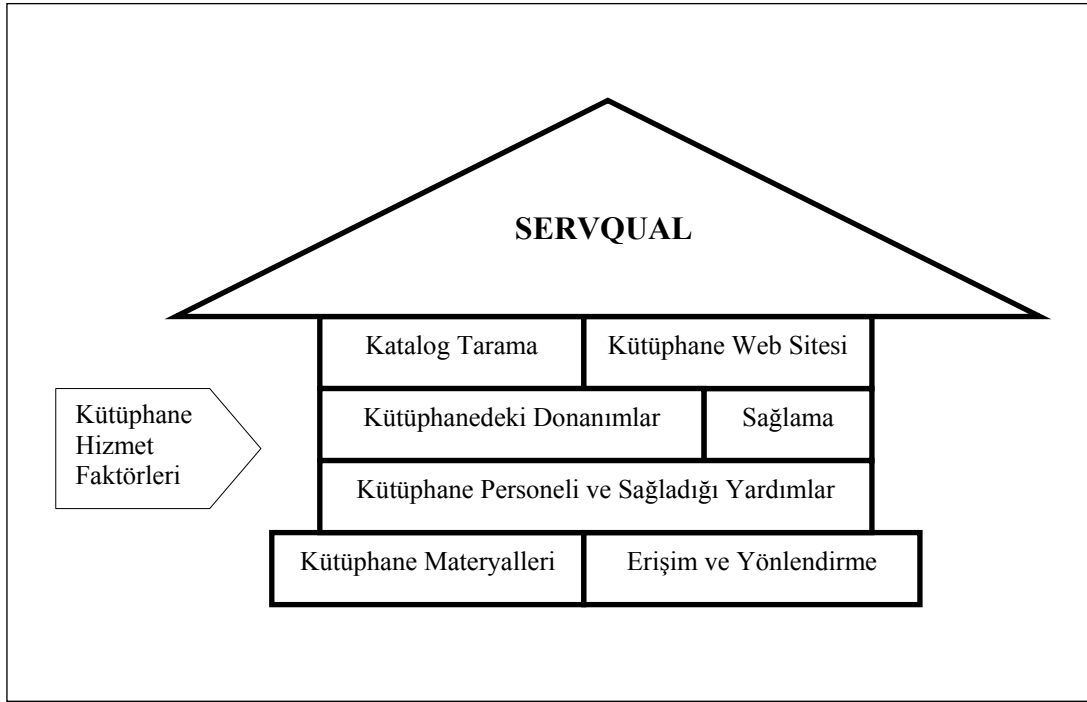
Cook ve Thompson kütüphanede üç ölçütün olması gerektiğini öne sürmektedirler. Bunlar; fiziksel özellikler, güvenilirlik ve hizmet etkinliği veya hizmet etkileridir. Ölçütlerin incelenmesi için daha birçok araştırmaya gereklilik vardır. Oluşturulacak ölçütlerde kütüphanelerde hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılacak veri setleri belirlenecektir.

Nitecki geçmiş çalışmalarının bulgularına dayalı olarak şu sonuçları çıkarmıştır; Kütüphaneciler SERVQUAL'in beş ölçütünün akademik kütüphane verileriyle ilişkisiz olduğunu ima etmemektedirler. Kütüphaneciler, bununla birlikte hesaplanmış ölçütlere odaklı yorumlamaların dikkatle yapılması gerektiğini önerirler. Akademik kütüphanelerde ek bir çalışma ile bu beş ölçütün uygulanabilirliğini onaylamaya yada akademik kütüphane hizmetleri için farklı bir model tanımlamaya ihtiyaç duyulur (Nitecki ve Hernon, 2000).

Kütüphaneler için kullanılacak model kütüphanelerin mevcut yerel hizmetlerini kapsamalıdır. SERVQUAL temel olarak oluşturduğumuz model aşağıda Şekil – 2.3.'de görülmektedir.

SERVQUAL uzun olmasına ve 22 durumun tekrarı olması (ideal ve gerçekleşen) veri toplama enstrümanı olarak biraz sıkıcı olmasına neden olur. Anketlerin dönüş oranları %27 ile %76 arasında değişmektedir. Enstrümanın sonuçlarının güvenilirliği kanıtlanmaktadır.

Şekil – 2.3. Kütüphanelerde Hizmet Kalitesi Modeli



2.3.3. Diğer Hizmet Endüstrilerinde Uygulamaları

Hizmet endüstrilerinde araştırmacılar kütüphanecilik sektöründen ayrı olarak sayısız araştırma yapmışlardır. SERVQUAL'e hizmet kalitesi araştırmalarının gelişiminde ve müşteriler tarafından algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde referans verilmektedir (Bitner, 1990; Ennew, Reed ve Binks, 1993; Hensel, 1990; Surprenant ve Solomon, 1987).

SERVQUAL enstrümanından sıklıkla reklamcılık, telefon, banka, otel, çamaşırhane gibi özel hizmet endüstrileri kalitesinin ölçülmesinde, hem de dışçılık gibi profesyonel hizmet çalışmalarında faydalanılmıştır.

2.3.3. Güçlü ve Zayıf Yönleri

SERVQUAL enstrümanı müşteriler tarafından algılanan hizmet kalitesini ölçmek için oldukça cazip bir enstrümandır. Şimdi kısaca enstrümanın güçlü ve zayıf yönlerini gözden geçirelim.

SERVQUAL enstrümanının güçlü olduğu taraflar kullanımının kolaylığı, müşteri bakış açısı üzerine odaklanması ve tanımlayıcı fonksiyonunun olmasıdır. Enstrüman karmaşık bir yapının kısa (çoklu-ölçüt) ölçümüdür. Uzun cevapları içermez ve tabiki hizmet kalitesi değerlendirmesinde müşteri katılımına engel olmaz. SERVQUAL yüksek derecede güvenilir ve geçerli bir aracı müşterilerin fikirlerini almak amacıyla kullanır.

SERVQUAL özellikle hizmet sektöründeki yöneticiler ve çalışanları için tanımlayıcı bir araç olarak heyecan vericidir. Ölçekler birçok fonksiyon için birçok seviye üzerinden karşılaştırma yapılmasını sağlar. Yöneticilere hizmet kalitesinde ölçüt ya da genelleştirilen seviyelerdeki boşlukları tanımlamada yardımcı olur. Böylece hizmet gelişimi için kolayca üstü kapalı olmayan amaçları sağlar. SERVQUAL her zaman hizmetler arasında, müşteri grupları arasında ve diğer sağlayıcılarla hizmet kalitesi elemanlarının karşılaştırılması için kullanılabilir.

Bunlarla birlikte enstrümanın zayıf yanları da vardır. Tasarımcılarının küçük ayarlamalarla evrensel uygulanabilirliği iddiası çelişmektedir. Beş SERVQUAL ölçütü istikrarlı bir şekilde müşterilerin bütün hizmet endüstrileri karşısında hizmet kalitesini değerlendirmek için temel kriter olarak ortaya çıkmaz. Enstrümanın özel bir hizmetle ilişkisini belirlemek için ayarlamalar yapmaya, birkaç küçük kelime değişikliği yapmaktan daha çok ihtiyaç duyulur. Özel bir hizmete araçların uygulanabilirliği onun tamamen kabul edilmesinden önce analiz edilebilir. Müşteri beklentilerinin ölçümünün değeri sorgulanmaktadır. Fakat müşterilerin bir hizmet hakkında düşüncelerinin temel noktasının neresi olduğu önemlidir.

SERVQUAL enstrümanının özel bir hizmette kullanım için arındırılmaya ihtiyacı olabilir. Bununla birlikte müşteriler üzerine vurgulama yapması, sayısal ölçek, müşterilerin mükemmel hizmet beklentileri ve verilen gerçek hizmetleri

algulamalarının çoklu - ölçüt analizlerinin hepsi hizmet sağlayıcılarının hizmet kalitelerini kavramsallaştırabilmelerini sağlayan bir yaklaşım sunar. Enstrüman hizmet kalitesi gelişimini ölçmeyi ve algılanan hizmet kalitesinin sürekli olarak değerlendirilmesini sağlar. SERVQUAL hizmet kurumlarının müşterilerini, hizmetlerini ve her ikisi arasındaki önemli ilişkinin daha iyi anlaşılması amacıyla uygulanmalıdır.

2.2.4. Modele Yöneltilen Eleştiriler ve Sunulan Alternatifler

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin SERVQUAL modelini ortaya atmasıyla birlikte hizmet kalitesinin ölçümü ile ilgilenen bazı araştırmacılar modele eleştiriler getirmişler ve başka alternatifler sunmuşlardır.

Cronin ve Taylor sadece performansa dayalı bir ölçüm modelinin daha üstün olduğunu savunmuş, böylelikle servperf modelini geliştirmişlerdir. Bunun yanında hizmet kalitesi, müşteri tatmini ve satın alma eğilimi gibi üç kavram arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir (Cronin, Taylor, 1994).

Araştırmalarının başında bir literatür taraması yapmışlar ve şu sonuçları elde etmişlerdir. Hizmet kalitesi ve müşteri tatmininin bir tür tavır olarak kabul edilmektedir. Ancak algılanan hizmet kalitesi uzun dönemde yapılan bir değerlendirme iken, tatmin yapılan işlemlere özel bir ölçüm olarak değerlendirilmektedir. Cronin ve Taylor hizmet kalitesinin bir tür tavır olduğunu kabul ederken, Oliver'ın da 1980'de yazdığı makalede ileri sürdüklerine dayanarak, bir firmanın performansına ilişkin tavırların deneyimler mevcut değilken beklentiler yoluyla geliştirildiğini ve bu tavırların söz konusu firmanın hizmetlerinden yararlanma ve bu hizmete para ödeme eğilimlerini etkilediğini belirtmişlerdi (Cronin, Taylor, 1992).

Bu tavır daha sonra yaşanan tecrübelerden edinilen tatmin ya da tatminsizlik düzeyi ile değişmektedir. Böylelikle değişen tavırlar müşterinin mevcut satın alma eğiliminin belirlenmesinde girdi, bilgi haline dönüştüğü belirtilmektedir.

Bu nedenle de hizmet kalitesi ve müşteri tatmini birbirinden farklı kavramlar olmasına karşılık hizmet kalitesi algısının oluşumunda etkili olduğu sonucu çıkarılmaktadır.

Diğer taraftan, Mazis, Ahtola ve Klippel (1975) tarafından bir davranışsal eğilimin ya da gerçek bir davranışın tahmin edilebilmesinde yeterlilik önem formunu kullanılacak en etkin model olduğunu ancak sadece performans boyutunda yeterli olabileceği deneysel kanıtlarla gösterildiği ileri sürülmüştür (Cronin, Taylor, 1992). Buna dayanarak hizmet kalitesini ölçmek için sadece performans algılarının kullanılması düşüncesi oluşmuştur. Buna ilaveten Churchill ve Suprenant (1982) tarafından yapılan ve beklentilerin performansın tatmin üzerindeki etkilerinin incelendiği iki deneyde de sonuçlar performansın tek başına tatmini belirlediğini göstermiştir (Cronin, Taylor, 1992).

Literatür taramalarının sonucunda edinilen bulgulara dayanarak öne sürecekleri alternatif modelin SERVQUAL'den üstünlüklerini göstermek için öncelikle SERVQUAL'in eksik yönlerini tesbit etmişlerdir. İlk olarak James Carman'ın 1990 yılında yazdığı Hizmet Kalitesinin Müşteri Tarafından Algılanması isimli makalede modelin beş faktörlü yapısının farklı hizmet tedarikçileri için geçerli olmadığı ileri sürmüştür. Yine de 22 adet performans maddesinin geçerliliğinin kanıtlanmış olması nedeniyle alternatif modelde de aynı maddeler kullanılmıştır. Araştırmanın varsayımları aşağıdaki gibidir (Cronin, Taylor, 1992).

H1=Ağırlıklandırılmamış performansa dayalı hizmet kalitesi ölçümü (servperf) hizmet kalitesi ölçümü için, SERVQUAL, ağırlıklı SERVQUAL veya ağırlıklı servperf'den daha uygundur.

SQ = (Performans-Beklenti)	SERVQUAL
SQ = Önem * (Performans-Beklenti)	AĞIRLIKLIL SERVQUAL
SQ = Performans	SERVPERF
SQ = Önem * Performans	AĞIRLIKLIL SERVPERF

(Cronin, Taylor, 1992)

3. KÜTÜPHANECİLİK SEKTÖRÜNDE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜLMÜ VE BEYKENT ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ UYGULAMASI

3.1. Çalışmanın Amacı

SERVQUAL bir veri koleksiyonu enstrümanıdır. Genellikle hizmet kalitesini ölçmek ve müşterilerin hizmet kalitesini nasıl algıladıklarını belirlemek için hizmet sektöründe kullanılır.

SERVQUAL'in tek tipe inen hizmet niteliğinin durumu kütüphanelerde hizmet kalitesini değerlendirmede özel, yerel hizmetlerin gelişimi için uygulanabilirliğini kısıtlamaktadır (Nitecki ve Herson, 2000). Bununla birlikte Herson ve meslektaşları tarafından kabul edilen yaklaşım bir kütüphanede hizmet gelişimi için bazı yerel niteliklerin büyük önem taşıdığını belirtmektedir. Nitecki ve Herson hariç hiçbir çalışma bu iki yaklaşımı birlikte kullanmamıştır. Nitecki ve Herson'un çalışmaları enstrümanı yerel kullanım için genelleştirmiştir. SERVQUAL enstrümanının tasarımı için temel olan hizmet kalitesinin boşluk modeli kabul edildiği halde enstrümanın ve yaklaşımın temel amacı kütüphaneler için bazı özel hizmetleri hedeflemektir. Amaç, nitelikleri müşterilerin bakış açısından değerlendirmek, müşterilerin önemli saydığı beklentileri karşılamak ve kaynakların dağıtımını koordine etmektir.

Akademik kütüphane personeli ve yönetimi kullanıcıların hizmet kalitesini değerlendirmesinde nelerin etkili olduğunu ve hangi gelişmelerin hizmet tasarımında, dağıtımında etkili olabileceğini bilme ihtiyacı hissederler. Kütüphane kullanıcıları sadece sunulan hizmetin alıcısı değil, hizmetlerin gelişiminde kullanıcıların bakış açısı dikkate alınarak katkısı olacak başlıca unsurdur. Kütüphane kullanıcılarının beklenti ve algılamaları düzenli olarak ölçülmeli hizmetlerin tasarımı ve sunumu bir model çerçevesinde değerlendirilmelidir.

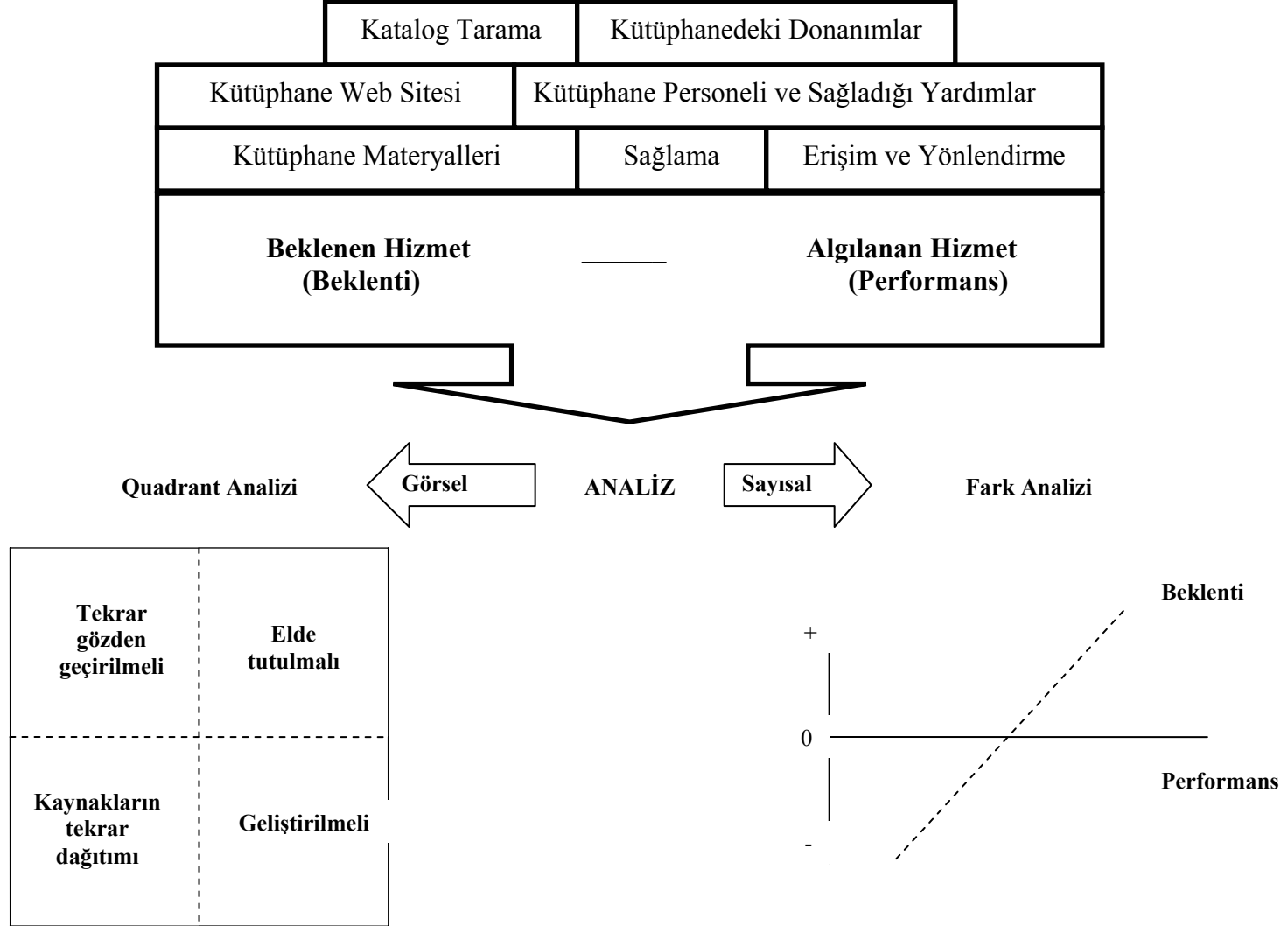
Araştırmamızda daha önce kavramsal çerçeve anlatılırken verilen kütüphane hizmet kalitesi modeli kullanılacaktır. Bu modeli kapsayan, SERVQUAL yapısını ve analiz aşamasında içeren kütüphanelerde algılanan hizmet kalitesini ölçmemizi sağlayacak yapı Şekil- 3.1.'de görülmektedir. Kütüphane hizmet kalitesi modelinde öncelikle SERVQUAL temeline dayalı bir enstrüman ile veriler toplanacaktır. Toplanan veriler dolayısıyla SERVQUAL yapısına sahip olacaktır. SERVQUAL yapısındaki verilerin değerlendirmesi quadrant ve fark analizi (boşluk skorları) ile yapılacaktır. Yapılan analizler, sonuçları basit anlaşılır şekilde görmemizi, anlamamızı sağlayacaktır.

Araştırmanın ayrıntılı amaçları aşağıdaki gibidir.

1. SERVQUAL temeline dayanan bir enstrüman ile kütüphane kullanıcılarının beklentilerini belirlemek ve bu yeni yaklaşımı önerilen model çerçevesinde test ederek geliştirmek.
 - SERVQUAL temel alınarak kütüphanecilik sektörü için oluşturulmuş enstrümanın araştırmanın yapıldığı kütüphaneye uyarlanması (çeviri, anlaşılabilirlik).
 - Oluşturulan enstrüman ile kütüphane kullanıcılarının beklenti ve algılamalarının belirlenmesi.
 - Hizmet kalitesinin ölçülmesinde kullanılacak modelin oluşturulması.
 - Modelde önerilen analizler ve analizlerin uygulanması.
 - Elde edilen sonuçların görsel ve sayısal olarak sunumu.
2. Kütüphane ve enformasyon biliminde SERVQUAL'in diğer bulguları ile elde edilen bulguları karşılaştırmak (beş SERVQUAL ölçütü).
 - Kütüphanecilik sektöründe SERVQUAL ölçütleri için yapılmış uygulamaların belirlenmesi.
 - Daha önce yapılan araştırmalarda bulunan sonuçların, yaptığımız araştırma ile karşılaştırılması.
 - Ölçütlerin hangilerinin kütüphanecilik sektöründe benzerlik veya farklılık gösterdiğinin belirlenmesi.

3. Beykent Üniversitesi Kütüphanesi'nin kullanıcılarının deneyimlerine bağlı olarak algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi ve kütüphanede verilen mevcut hizmetlerin aksayan yönlerinin belirlenmesi.
- Beykent Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarını tanımlayıcı niteliklerin sunumu.
 - Kullanıcıların beklenti ve algılamalarının istatistiksel olarak belirtilmesi.
 - Toplanan verilerin güvenilirliğinin test edilmesi.
 - Sonuçların quadrant analizi ile görsel, fark analizi ile sayısal ifade edilmesi.
 - Analizler sonucunda kütüphanede verilen hizmetlerin iyi ve aksayan yönlerinin belirlenmesi.

Şekil – 3.1. Kütüphanelerde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümü



3.2. Anketin Yapısı

Çalışmanın başlangıcında araştırmayla ilgili literatür gözden geçirildi. Yapılan çalışmalar incelendiğinde SERVQUAL'in tek tipdeki hizmet niteliklerinin durumunun kütüphanelerdeki bazı özel hizmetleri karşılamadığı görüldü. Bununla birlikte Hernon ve meslektaşlarının yaptığı çalışma ise kütüphanedeki bazı özel hizmetlerin önemine değiniyordu. Bu yaklaşıma bağlı olan kütüphanecilik sektöründe yapılmış ilk çalışma Nitecki ve Hernon'un (2000) çalışmasıydı.

Araştırmamızda Nitecki ve Hernon'un geliştirdiği anket kullanıldı. Anket öncelikle olarak Türkçeye çevrildi. Türkçeye çevrilen anket soruları dil farklılığından kaynaklı anlamsızlıkları ortadan kaldırmak için tekrar İngilizceye çevrildi ve sonuçlar karşılaştırıldı. Enstrümanın biçimi, üslubu ve hizmet nitelikleri ile ilgili durumlar tekrar ele alındı. Örneğin; kütüphaneye ilgili donanımların bulunduğu bölümde mikroform makinesiyle ilgili sorular vardı. Beykent Üniversitesi Kütüphanesi'nde mikroform makinesi olmadığı için bu soru çıkarıldı. Oluşturulan anket formu kütüphanemizdeki ve diğer üniversite kütüphanelerindeki profesyonel kütüphanecilerle birlikte incelenerek görüşleri alındı. Alınan yorumlar değerlendirildi ve anket formu üzerinde gerekli değişiklikler yapıldı.

Anket formu tesadüfi olarak seçilen on öğrenciye dağıtılarak formun anlaşılabilirliği test edildi. Yapılan pilot test sonucunda kullanıcılar tarafından anlaşılmayan bazı teknik terimlerin olduğu belirlendi. Teknik terimlerin açıklaması formun altına eklendi ve gerekli düzenleme yapıldı. Anketin orijinalinde böyle bir açıklama yoktu. Bu açıklama sayesinde kullanılan teknik terimi bilmeyen kullanıcılar notu okuyup bilgi sahibi oldular.

Bu çalışmalar sonucunda ortaya çıkan anketin son hali üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölüm; SERVQUAL'in iki parçasını birleştirmektedir. Anketi kullanıcıların hızlı ve kolay bir şekilde doldurabilmeleri için "İdeal Kütüphane", "Beykent Kütüphanesi" olarak likert ölçekler yanyana verildi. Birinci bölümde kırk hizmet niteliği göz önüne alınarak kullanıcılardan algılanan ve beklenen hizmete ilişkin

olarak değerlendirmeleri yedili likert tipi ölçek üzerinde kodlandı. Kullanıcılara ayrıca kırk hizmet niteliği dışındaki beklentilerini belirtmesi için de fırsat verildi.

İkinci bölüm; SERVQUALde bulunan beş ölçütü içermektedir. Her bir ölçütün kütüphane hizmet kalitesini değerlendirirken kullanıcılar tarafından ne derece önemli olduğu ölçülmektedir. Kullanıcılar 100 puanı bu beş ölçüte dağıttılar. Ayrıca bu ölçütler arasında en önemli ve önemsizi de belirterek eklemek istedikleri diğer özellikleri dile getirdiler. Böylece elde edilen sonuçları benzer çalışmalarla kıyaslama yapma imkanımız oldu.

Üçüncü bölüm; ayrıntılı sorulardan oluşmaktadır. İlk olarak kullanıcılardan Beykent Üniversitesi Kütüphanesinin hizmetleri ile ilgili olarak kullanıcı tarafından algılanan bütünsel beklentilerle ilgili 10'lu skala üzerinden puanlama yapmaları istendi. Diğer sorularda ise kullanıcılar hakkında tanımlayıcı bilgiler alınmaya çalışıldı. Anket formunun son hali Ek – 1'de verilmiştir. Anket A-4 boyutunda çalışmanın önemi ve amacını da içeren bir sayfalık kapak yazısıyla toplam dört sayfa olarak basıldı. Açıklamalar ve görünümle ilgili düzenlemeler yeniden gözden geçirildi.

3.3. Örnekleme Yöntemi

Anketlerin uygulama zamanı 2000/2001 akademik yılının haziran ayı idi. Kullanıcılar eğitim yılı boyunca yararlandıkları kütüphanenin değerlendirmesini daha iyi yapabileceklerdi. Öncelikli olarak kütüphaneye üye olan kullanıcı sayısını belirledik. Araştırmayı yapmak istediğimiz sırada kütüphaneye kayıtlı kullanıcı sayısı 940 idi. Kullanıcıların en az %50'sine ulaşmak gerekiyordu. Ödünç verme kayıtlarındaki akademik ve idari personelin tamamına anket gönderildi. Tesadüfi olarak belirlenen öğrenciler, evren içinden %95 güven aralığında seçilen örneklem büyüklüğüne uygundu (Bal, 2001).

Öğrencilere anketler kütüphaneden yayın ödünç alıp verme işlemi sırasında ve derslerde verildi. Anketleri doldurup kütüphaneye teslim etmeleri istendi. Anketleri aldıkları anda hemen doldurmak isteyen kullanıcılarla anketler birebir görüşmeyle dolduruldu. Akademik ve idari personele fakülte sekreterleri yardımı ile anketler ulaştırıldı ve toplandı.

3.4. Cevaplama (Geri Dönüş) Oranı

Akademik personel, lisans, yüksek lisans öğrencileri ve idari personelden oluşan 470 kişinin % 50,4'ü (n=237) araştırmaya cevap verdi. Geri dönüş oranı benzer çalışmalara oranla yüksekti (Nitecki ve Hernon, 2000). Aşağıda Tablo – 3.1'de kullanıcı türüne, Tablo-3.2'de fakülte/bölüme göre cevap verme sayısı ve yüzdesi görülmektedir.

Tablo – 3.1. Anketin Uygulandığı Kullanıcı Sayıları ve Yüzdesi

Kullanıcılar	Sayı	%
Lisans Öğrencisi	162	68,4
Yüksek Lisans Öğrencisi	10	4,2
İdari Personel	15	6,3
Öğretim Elemanı	50	21,1
Toplam	237	100

Tablo – 3.2. Anketin Uygulandığı Fakülte/Bölüm Sayı ve Yüzdeleri

Fakülte / Bölüm	Sayı	%
Fen Edebiyat Fakültesi	35	14,8
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	74	31,2
Mimarlık Fakültesi	53	22,4
Güzel Sanatlar Fakültesi	26	11
Yabancı Diller Yüksek Okulu	29	12,2
Sosyal Bilimler Enstitüsü	6	2,5
Diğer	14	5,9
Toplam	237	100

Araştırma verileri SPSS 10.0 (Statistical Package for the Social Sciences) istatistik paket programına girilerek analiz edildi. Tüm veri ve bilgilerin doğruluğundan emin olmak için veriler öncelikli olarak frekansları hesaplanarak kontrol edildi.

3.5. Güvenilirlik Analizi

Araştırmamızda değerlendireceğimiz kütüphane hizmet kalitesi faktörleri belliydi. Bu faktörler için elde edilen veriler acaba ne kadar güvenilir? Bunu belirlemek için güvenilirlik analizi yapıldı ve cronbach alpha değerleri incelendi. Elde edilen değerlerin geleneksel olarak kabul sınırı olarak görülen 0.70 değerinin üzerinde olması gerekiyordu (Nunnally, 1978).

Güvenilirlik analizi sonuçları aşağıda Tablo – 3.3’de görülmektedir.

Tablo – 3.3. Güvenilirlik Analizi

Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri	Cronbach alpha
Katalog Tarama	0,8043
Kütüphane Web Sitesi	0,8794
Kütüphanedeki Donanımlar	0,6907 *
Kütüphane Personeli ve Sağladığı Yardımlar	0,9466
Kütüphane Materyalleri	0,8333
Sağlama	0,9015
Erişim ve Yönlendirme	0,8706

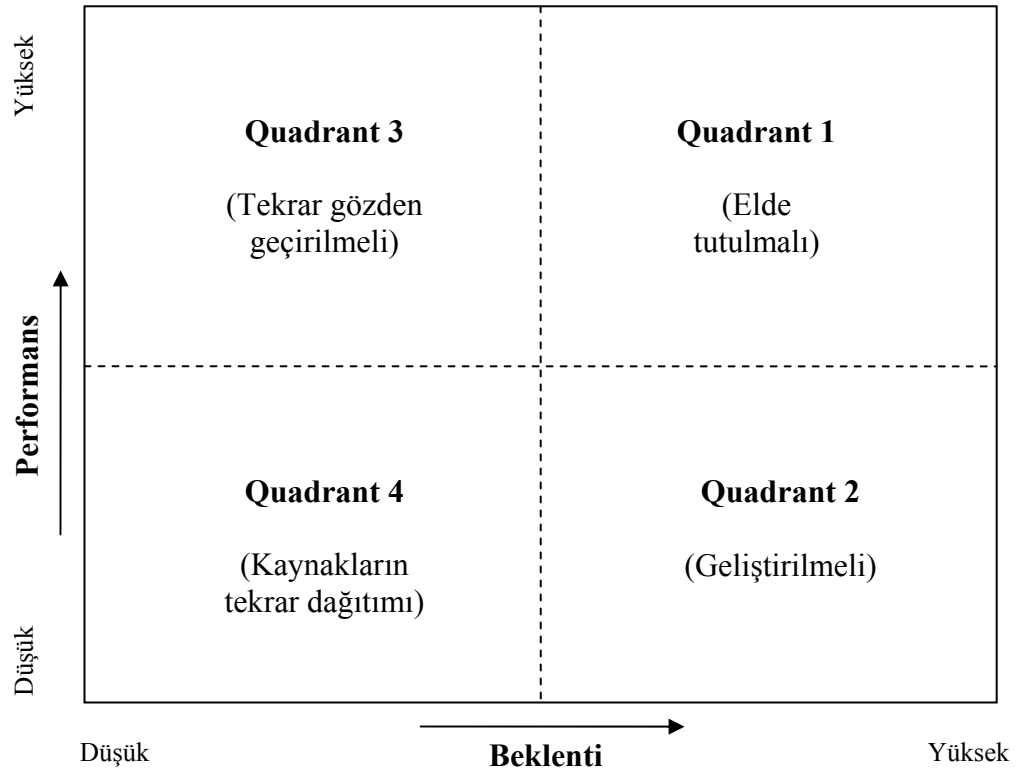
Analiz sonucunda katalog tarama, kütüphane web sitesi, kütüphane personeli - sağladığı yardımlar, kütüphane materyalleri, sağlama, erişim ve yönlendirme faktörlerinin alfa değerleri 0.70 değerinin üzerinde olduğu görülmekte ve kütüphanedeki donanımlar faktörün alfa değerinin ise 0.70 değerine çok yakın olduğu görülmektedir. Bundan dolayı herbir faktör için güvenilirlik vardır.

3.6. Quadrant Analizi

Pazarlamada sıkça kullanılan quadrant (çeyrek daire) analizi değişkenlerin birbiriyle ilişkilerini grafik olarak sunan ve görselleştirilmiş veri/bilgi üreten bir tekniktir. Quadrant analizi ile daha kolay iletişim kurmak, anlamak ve yorumlamak amacıyla görsel sonuçlar elde edilir. Elde edilen bu sonuçların stratejik planlama ve karar verme için önemi vardır (Hernon ve Altman, 1998).

Analiz hizmet vasıfları hakkındaki veriyi iki ölçüyle tanımlanan dört çeyrek daireye yerleştirir. Quadrant analizinde genel olarak kullanılan iki ölçütü yansıtır. Birinci ölçüt; (Beklenti) müşterilerin bir hizmete verdiği önemi gösterir ve hizmetten beklentilerini yansıtır. İkinci ölçüt; (Performans) müşterilerin bir hizmeti beklentinin yerine getirilmesi olarak algılamalarının derecesini kaydeder.

Şekil – 3.2. Quadrant Analizi



Quadrant analizinin kullanılabilmesi için kullanılacak verilerin SERVQUAL yöntemi kullanılarak elde edilmesi gerekir. Eğer ortalamalar her iki ölçüt için biliniyorsa dört çeyrek daire içerisinde grafiği çizilebilir. Boşluk herbir hizmet niteliği için ayrı ayrı hesaplanır. Koordinatların yerlerinin belirlenmesinde (kesikli çizgiler) beklenti ve performansın ortalamasının kullanımı dört çeyrek için herbir beklenti ve algılamının ortalama yerleşimini belirleyebilir.

Quadrant 1'e düşen beklentiler müşteriler açısından çok önemlidir. Kullanıcılar kütüphanenin bu beklentileri karşılamak için çaba gösterdiğini belirtir. Potansiyel ve var olan müşteriler, kütüphanenin bu temel beklentilerini karşılamaya yüksek şekilde değer vermesini ve haberdar olmasını istemiştir. Kütüphane bu quadrant'ta bulunan hizmetlerin kalitesini korumalı (elinde tutmalı) düşürmemelidir.

Quadrant 2'ye düşen beklentiler de kullanıcılar için yine çok önemli olsalar da bir kütüphanenin sağlaması gereken birincil hizmetler olarak algılanmamaktadır. Müşterilerin kütüphanenin performansına ilişkin algılamaları doğru ve bu alandaki hizmetler beklentileri karşılamıyorsa hizmetler geliştirilmelidir. Bunun yanında aslında hizmetler beklentileri karşılıyor olabilir fakat kullanıcılar bundan haberdar olmayabilirler.

Quadrant 3'te gösterilen nitelikler kullanıcılar için pek de önemli görülüyor fakat kullanıcılar bu nitelikleri hizmetle birleştiriyorlar. Düşük çıkan beklentinin imajını kütüphane yönetimi yükseltmeye çalışabilir. Kütüphane yönetimi bu quadrantdaki hizmet imajını quadrant 1, 2'de gösterilen niteliklere ulaşması için ayrılan kaynakları tekrar gözden geçirebilir.

Quadrant 4'te ne kullanıcıların değer verdiği ne de kütüphanenin iyi yaptığı nitelikleri içerir. Bu nitelikler görmezden gelinebilir. Burada yer alan nitelikler rakiplerde dikkate alınarak değerlendirilebilir ve ayrılan kaynaklar tekrar gözden geçirilebilir.

Quadrant analizinde ele alınması gereken bir diğer nokta da grafikte yer alan kesikli çizgilerdir. Kesikli çizgiler ölçümde kullanılan ölçeğin ortalamaları üzerinde (7'li likert tipi ölçekte 3,5 gibi) alınabilir. Bu yöntem kullanıcıların beklenti tercihlerini

yansıtma sadece quadrant oluşturabilir. Ortalamanın altında veya üstünde diye değerlendirilebilir. Kullanıcılar tarafından belirtilen bireysel tercihler önemlidir. Bunu yansıtmak için kesikli çizgilerin araştırmada elde edilen veriler kullanılarak çizilmesi doğru olur. İlk yöntemde dört karenin eşit boyutları vardır. İkinci yöntemde ise gerçek beklentiler ve boşluklar yansıtılarak quadrant çizilir. Verilerin hem aritmetik ortalamasının hem de medyanını alınarak değerlendirilmesi doğru olur (Hernon ve Altman, 1998).

Quadrant analizinin yapılmasında Marketing Manager for Excel (MM4 XL ver. 3.0) programı kullanılmıştır.

3.6.1. Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörlerinin Quadrant Analizi İle Değerlendirilmesi

Araştırmamızda elde ettiğimiz veriler daha önceki bölümde de değinildiği gibi quadrant analizine tabi tutulacaktır. Hizmet kalitesi faktörlerinin quadrant analizi ile gösterilebilmesi için öncelikli olarak faktörler için beklenti ve performans ortalamalarının hesaplanması gerekir. Aşağıdaki tabloda hizmet kalitesi faktörleri için ortalamalar hesaplanmıştır.

Tablo – 3.4. Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri

Faktörler	Beklenti	Performans
Katalog Tarama	6.35	4.79
Kütüphane Web Sitesi	6.32	4.38
Kütüphanedeki Donanımlar	6.28	4.94
Kütüphane Personeli ve Sağladığı Yardımlar	6.27	4.92
Kütüphane Materyalleri	6.54	4.56
Sağlama	6.21	3.92
Erişim ve Yönlendirme	6.67	5.22
Ortalama	6.38	4.68
Medyan	6.32	4.79

Kütüphane hizmet faktörleri için yapılan quadrant analizi Şekil - 3.3'de görülmektedir. Quadrant analizi sonucunda erişim - yönlendirme Quadrant 1'de, kütüphane materyalleri Quadrant 2'de, katalog tarama, kütüphanedeki donanımlar, kütüphane personeli ve sağladığı yardımlar Quadrant 3'de, kütüphane web sitesi ve sağlama Quadrant 4'te yer almaktadır.

Kütüphane kullanıcıları erişim ve yönlendirmeyi beklentileri açısından çok önemli olarak görmektedirler. Performansın da yüksek olması kullanıcıların bu faktöre verdikleri önemi göstermektedir. Kullanıcılar kütüphanenin bu faktörü düşürmemesini elde tutmasını bekliyorlar.

Kütüphane kullanıcılarının beklentilerinin yüksek olduğu diğer önemli faktör ise, kütüphanede yer alan materyallerdir. Performansının şekilde görüldüğü gibi yatay eksene (kesikli çizgi) oldukça yakın olduğu görülmektedir. Kütüphane materyalleri faktörü için geliştirme faaliyetleri uygulanarak birinci quadrant'a yükseltmeye çalışılmalıdır.

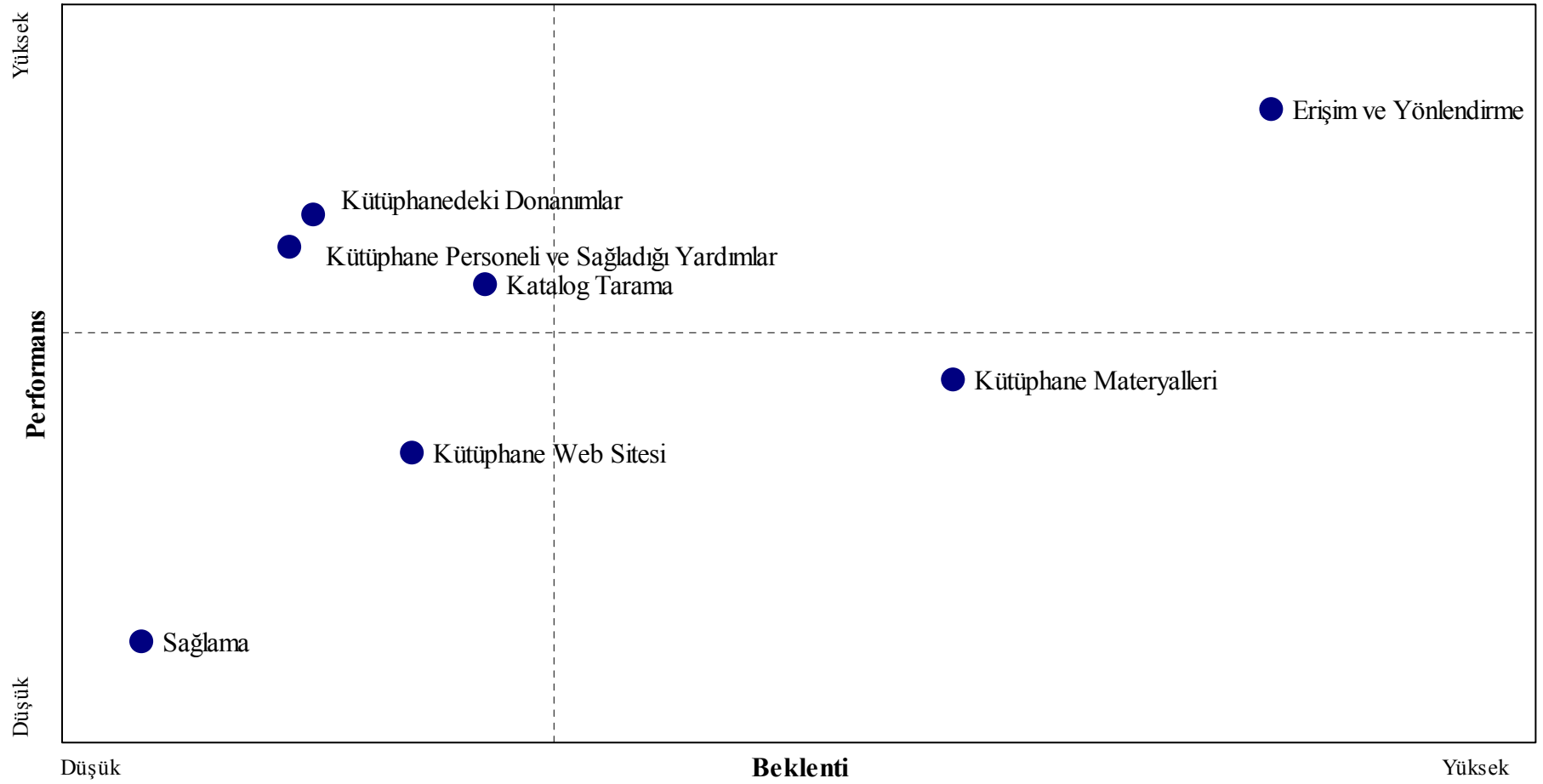
En çok faktörün yer aldığı çeyrek, Quadrant 3 tür. Katalog tarama, kütüphanedeki donanımlar, kütüphane personeli ve sağladığı yardımlar quadrantta yer alan faktörlerdir. Bu quadrantta sayılan üç faktör kullanıcıların beklentileri açısından önemli görülmemektedir. Kullanıcılar bu nitelikleri hizmetle birleştirmişlerdir. Beklentinin düşük olmasının nedeni kullanıcıların bu faktörlerin öneminin yeterince farkında olmamasından kaynaklı olabilir. Bu faktörlerin imajı artırılmaya çalışılmalıdır. Kütüphaneler açısından bunu yapabilmeyenin en uygun yolu kullanıcı eğitimleri ve oryantasyon çalışmalarıdır. Bu çalışmalar kullanıcıların hizmet faktörü hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlayacaktır. Böylece hizmetin imajının yükseltilmesi mümkün olacaktır.

Son quadrantta kütüphane web sitesi ve sağlama yer almaktadır. Bu faktörler beklenti ve performans açısından düşüktür. Tekrar gözden geçirilmelidir. Ayrıntılı hizmet niteliklerinin incelenmesi uygun olacaktır. Kullanıcı eğitimi bu faktörler için de oldukça önemlidir. Ayrıca, sağlamanın sadece akademik personel için yapıldığı düşünülürse faktörlerin kütüphane kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi gerekir.

Kütüphane hizmet kalitesi faktörleri için yapılan analiz; kütüphane hizmet kalitesine ilişkin fotoğrafı ana hatları ile görmemiz için bize yardımcı olmuştur. Özellikle sorunlu bölgeler için ayrıntılı olarak kütüphane hizmet kalitesi nitelikleri incelenmelidir. Sadece sağlamada kütüphane kullanıcı gruplarından kaynaklı özel bir durum söz konusudur.

Araştırmamızın ileriki bölümlerinde yapacağımız quadrant analizi, kütüphane hizmet kalitesi niteliklerini ve değişik kullanıcı gruplarını hem faktör bazında hem de nitelik bazında inceleyecektir.

Şekil - 3.3. Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri Quadrant Analizi



3.6.2. Kütüphane Hizmet Kalitesi Niteliklerinin Quadrant Analizi ile Değerlendirilmesi

Sadece kütüphane hizmet kalitesi faktörlerinin analizi, kütüphane hizmetlerinin aksayan yönlerini bulmak için yetersiz kalmaktadır. Özellikle sorunlu bölgelerdeki faktörlerin ayrıntılı olarak ele alınması gerekir. Kütüphane hizmet niteliklerine ilişkin analizi yapabilmek için beklenen ve algılanan hizmet niteliklerine ilişkin ortalama değerlerini bilmemiz gerekir. Kütüphane hizmet niteliklerine ilişkin ortalamalar aşağıda Tablo – 3.5’de görülmektedir.

Tablo – 3.5. Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri

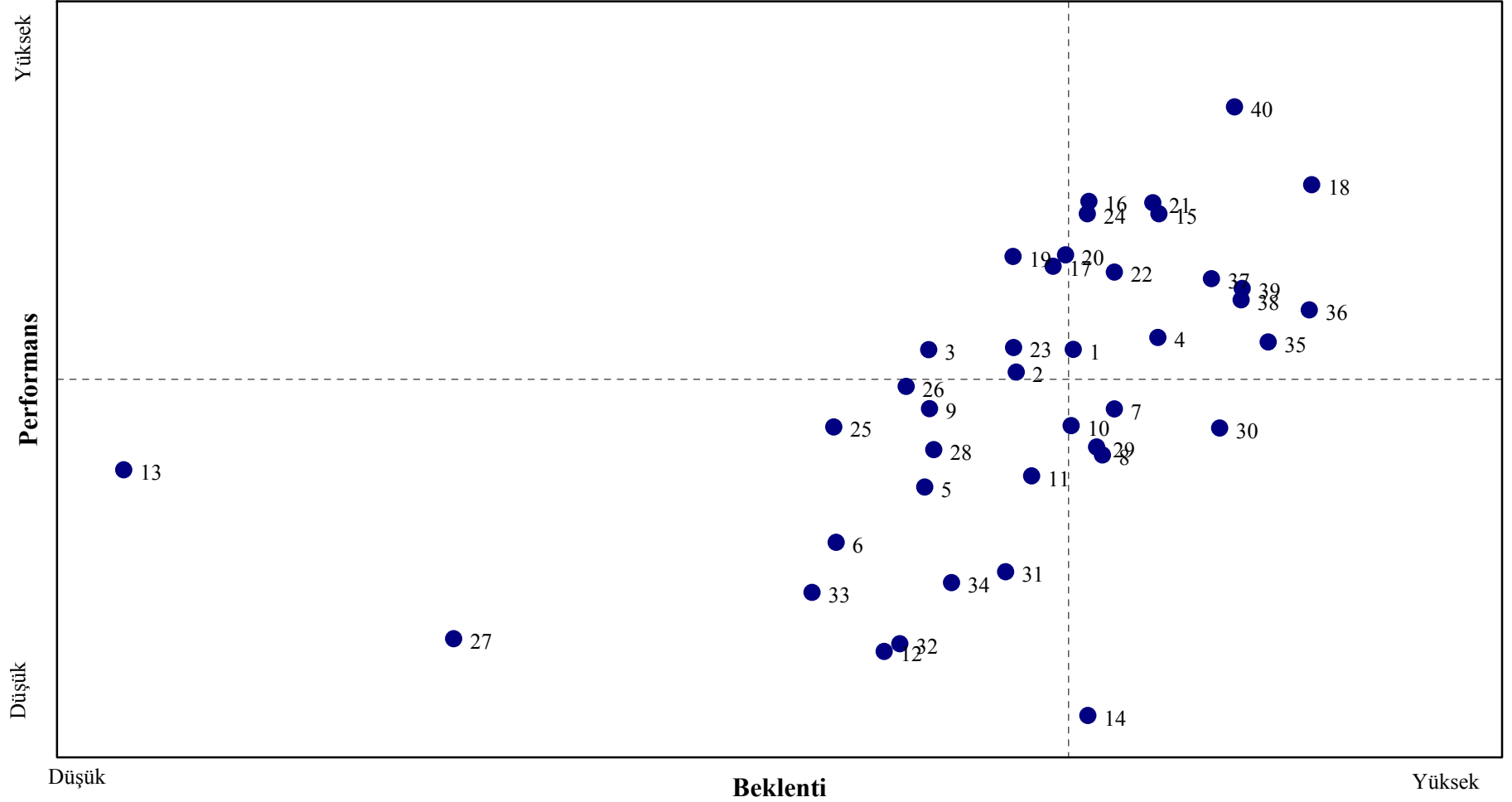
Nitelikler	Ortalamalar	
	Beklenti	Performans
1 Katalog tarama açık ve kolay anlaşılır bilgilere sahip	6.43	4.90
2 Katalog tarama kolayca uygulanan komutlara sahip	6.35	4.81
3 Katalog taramada materyallerin mevcut kopya sayıları belirtilmiş	6.23	4.90
4 Katalog taramada kütüphanede mevcut bütün materyaller hakkında doğru bilgi veriliyor	6.54	4.95
5 Katalog taramaya kütüphane binası dışından kolayca erişilebiliyor	6.22	4.36
6 Kütüphane web sitesi göz alıcı, iyi hazırlanmış	6.10	4.14
7 Kütüphane web sitesinde gezinmesi kolay	6.48	4.67
8 Kütüphane web sitesinden çeşitli elektronik kaynaklara erişilebiliyor	6.47	4.50
9 Kütüphane web sitesinden kütüphane personeline ulaşılabilir	6.23	4.67
10 Kütüphane web sitesine kolay bağlanılabiliyor	6.42	4.60
11 Kütüphane web sitesine her zaman bağlanılabiliyor	6.37	4.40
12 Kütüphane web sitesi online istek formlarını içeriyor	6.17	3.71
13 Yalnızca katalog taraması için kullanılan bilgisayar var	5.11	4.43
14 Bilgisayarlar yazıcıya bağlı çıktı alınabiliyor	6.45	3.45
15 Bilgisayarlarda araştırma (Internet, elektronik yayımlar) bağlantıları var	6.55	5.47
16 Video ve kasetçalar var	6.45	5.48
17 Video kasetçalarını bireysel olarak kullanabilecek donanım mevcut	6.40	5.23
18 Fotokopi makinesi var	6.76	5.56
19 Kütüphane personeli cana yakın ve ilgili	6.34	5.27
20 Kütüphane personeli ihtiyaç duyduğumda yanımda	6.42	5.28

Tablo – 3.5. (Devamı)

Nitelikler	Beklenti	Performans
21 Kütüphane personeli saygılı ve nazik	6.54	5.49
22 Kütüphane personeli uzmanlık alanı; genel bilgiyi bulma konusunda	6.48	5.21
23 Kütüphane personeli uzmanlık alanı; alanım hakkındaki kaynak konusunda	6.34	4.91
24 Kütüphane personeli dostça ve kolayca iletişim kurabiliyor	6.45	5.44
25 Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları belirledi	6.10	4.60
26 Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları buldu	6.20	4.76
27 Kütüphane personeli bulduğum bilgiyi değerlendirdi	5.57	3.76
28 Kütüphane personeli kaynak taramasını öğretti	6.23	4.51
29 Kütüphane bütün kaynaklara sahip; cd-rom, video filmlerle destekleniyor	6.46	4.52
30 Kütüphane ders/araştırma ihtiyaçlarımı karşılıyor	6.63	4.59
31 İhtiyacım olan materyaller kütüphaneye satın alınıyor	6.33	4.02
32 Satın alınması istenen materyaller belirtilen zaman içerisinde geliyor	6.19	3.74
33 Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; satın alma yoluyla	6.07	3.94
34 Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; kütüphanelerarası işbirliği ile	6.26	3.98
35 Materyaller rafta doğru yerlerinde	6.70	4.93
36 Materyaller doğru bir şekilde yeniden yerleştiriliyor	6.75	5.06
37 Erişim kolaylığı; basılı koleksiyonlara	6.62	5.19
38 Erişim kolaylığı; materyallerin kütüphanede nerede olduğunu bulabilmek	6.66	5.11
39 Yönlendirme işaretleri açıklayıcı ve yardım edici	6.66	5.15
40 Kütüphanenin açık olup olmadığını önceden bilmek kolay	6.65	5.87
Niteliklerin Ortalaması	6.36	4.74
Medyan	6.42	4.79

Tabloda yer alan performans ortalamalarından hiçbirinin beklentilerin ötesine geçemediği görülmektedir. Kütüphane hizmet kalitesi nitelikleri için yapılan quadrant analizi Şekil – 3.4.'de verilmiştir.

Şekil - 3.4. Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri Quadrant Analizi



Analiz sonucunda aşağıda verilen quadrantlara belirtilen nitelikler yer almıştır.

Quadrant 1: Quadrant 1’de 14 nitelik bulunmaktadır. Bu nitelikler ;

1. Katalog tarama açık ve kolay anlaşılır bilgilere sahip.
4. Katalog tarama’da kütüphanede mevcut bütün materyaller hakkında doğru bilgi veriliyor.
15. Bilgisayarlarda araştırma (internet. Elektronik yayınlar) bağlantıları var.
16. Video ve kasetçalar var.
18. Fotokopi makinesi var.
21. Kütüphane personeli saygılı ve nazik.
22. Kütüphane personeli uzmanlık alanı; genel bilgiyi bulma konusunda.
24. Kütüphane personeli dostça ve kolayca iletişim kurabiliyor.
35. Materyaller rafta doğru yerlerinde.
36. Materyaller doğru bir şekilde yeniden yerleştiriliyor.
37. Erişim kolaylığı; basılı koleksiyonlara.
38. Erişim kolaylığı; materyallerin kütüphanede nerede olduğunu bulabilmek.
39. Yönlendirme işaretleri açıklayıcı ve yardım edici.
40. Kütüphanenin açık olup olmadığını önceden bilmek kolay.

Quadrant 2: İkinci quadrant’ta 6 nitelik bulunmaktadır. Bu nitelikler;

7. Kütüphane web sitesinde gezinmesi kolay.
8. Kütüphane web sitesinden çeşitli elektronik kaynaklara erişilebiliyor.
10. Kütüphane web sitesine kolay bağlanılabiliyor.
14. Bilgisayarlar yazıcıya bağlı çıktı alınabiliyor.
29. Kütüphane bütün kaynaklara sahip; cd-rom, video filmlerle destekleniyor.
30. Kütüphane ders/araştırma ihtiyaçlarını karşılıyor.

Quadrant 3: Quadrant 3’te 6 nitelik bulunmaktadır. Bu nitelikler;

2. Katalog tarama kolayca uygulanan komutlara sahip.
3. Katalog taramada materyallerin mevcut kopya sayıları belirtilmiş.
17. Video kasetçalarını bireysel olarak kullanabilecek donanım mevcut.
19. Kütüphane personeli cana yakın ve ilgili.
20. Kütüphane personeli ihtiyaç duyduğumda yanımda.
23. Kütüphane personeli uzmanlık alanı; alanım hakkındaki kaynak konusunda.

Quadrant 4: Son quadrant'ta ise 14 nitelik bulunmaktadır. Bu nitelikler;

5. Katalog taramaya kütüphane binası dışından kolayca erişilebiliyor.
6. Kütüphane web sitesi göz alıcı, iyi hazırlanmış.
9. Kütüphane web sitesinden kütüphane personeline ulaşılabilir.
11. Kütüphane web sitesine her zaman bağlanılabiliyor.
12. Kütüphane web sitesi online istek formlarını içeriyor.
13. Yalnızca katalog taraması için kullanılan bilgisayar var.
25. Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları belirledi.
26. Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları buldu.
27. Kütüphane personeli bulduğum bilgiyi değerlendirdi.
28. Kütüphane personeli kaynak taramasını öğretti.
31. İhtiyacım olan materyaller kütüphaneye satın alınıyor.
32. Satın alınması istenen materyaller belirtilen zaman içerisinde geliyor.
33. Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; satın alma yoluyla.
34. Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; kütüphanelerarası işbirliği ile.

Kütüphane hizmet nitelikleri için yapılan analiz kütüphane hizmet faktörleri ile karşılaştırıldığında bazı niteliklerin faktörden farklı olarak quadrant değiştirdikleri görülmektedir. Kütüphane hizmet faktörlerinde üçüncü quadrantta bulunan 1, 4, 15, 16, 18, 21, 22, 24. nitelikler, kütüphane hizmet nitelikleri analizinde birinci quadrantta yer almıştır. Bunun nedeni nitelikler açısından beklentilerin daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Buna benzer bir durum da ikinci ile dördüncü quadrantlarda yer almaktadır. Kütüphane hizmet faktörlerinde dördüncü quadrantta yer alan 7, 8, 10. nitelikler hizmet nitelikleri baz alındığında ikinci quadrant'a geçmiştir. Bunun nedeni de daha önce belirtildiği gibi bu nitelikler kullanıcılar açısından önemlidir ve beklenti yüksektir.

Beklentilere dayalı quadrantlar arası geçiş dışında performansla ilgili olarak geçiş görülmüştür. Birinci ve ikinci quadrantlar arasında olmamasına karşılık, diğer quadrantlarda bazı nitelikler açısından değişimler olmuştur.

Bütün kullanıcıların hem fikir olduğu 13 ve 27. niteliklerdir. Yalnızca katalog taraması için ayrılmış bilgisayar bulunması ve kütüphane personelinin kullanıcının bulduğu bilgiyi değerlendirmesi kullanıcılar açısından önemli değildir. Bu niteliklerin beklentileri de oldukça düşüktür.

3.7. Değişik Kullanıcı Gruplarının Quadrant Analizi İle Değerlendirilmesi

Araştırmamıza katılan 237 kullanıcıdan; 50'si (%21) akademik personel, 172'si (%73) öğrenci ve 15'i (%6) idari personeldir. Daha önceki bölümlerde bütün kullanıcılarımızı kapsayan quadrant analizini yaptık. Acaba kullanıcılarımızın tamamı bir bütün olarak kütüphane hizmetlerini nasıl değerlendiriyorlardı? Analizlerde bunun sonucunu elde etmeye çalıştık. Elde ettiğimiz sonuçlar kullanıcı grubumuzun tamamını ilgilendiren hizmet faktörleri için oldukça önemliydi.

Bu bölümde ise kullanıcı gruplarını ayrı ayrı inceleyip beklenti ve algılama skorlarını quadrant analizi ile değerlendireceğiz. Böylece belirli bir kullanıcı grubunu ilgilendiren hizmet nitelikleri hakkında daha doğru ve ayrıntılı bilgi sahibi olabileceğiz. Kullanıcı gruplarının birbirine benzer ve ayrı yönleri ortaya çıkacaktır.

3.7.1. Akademik Personel

Akademik personel için kütüphane hizmet kalitesi faktör ortalamaları aşağıda Tablo – 3.6'da görülmektedir. Kütüphane hizmet kalitesi faktörleri için yapılan quadrant analizi ise Şekil – 3.5'dedir.

Akademik personel için yapılan quadrant analizi sonucunda erişim – yönlendirme, katalog tarama Quadrant 1'de, kütüphane materyalleri Quadrant 2'de, kütüphane personeli ve sağladığı yardımlar Quadrant 3'te, sağlama ise Quadrant 4'te yer almıştır. Kütüphane web sitesi Quadrant 2-4 arasında, kütüphane donanımları ise Quadrant 3-4 arasında yer almaktadır. Kütüphane donanımları ortalaması medyanın üzerinde olduğu için Quadrant 3'e dahil edilebilir.

Tablo – 3.6. Akademik Personel Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri

Faktörler	Beklenti	Performans
Katalog Tarama	6.69	5.31
Kütüphane Web Sitesi	6.57	4.86
Kütüphanedeki Donanımlar	6.38	5.26
Kütüphane Personeli ve Sağladığı Yardımlar	6.36	5.49
Kütüphane Materyalleri	6.76	4.25
Sağlama	6.50	4.46
Erişim ve Yönlendirme	6.86	5.46
Ortalama	6.59	5.01
Medyan	6.57	5.26

Akademik personel erişim yönlendirme ve katalog taramayı beklenti açısından oldukça önemli bulmaktadır. Katalog tarama tüm kullanıcılar için yapılan quadrant analizinde Quadrant 3'te yer alırken, akademik personel için yaptığımız değerlendirmede görüldüğü gibi birinci quadrant'a geçmiştir. Akademik personelin katalog taramadan beklentileri daha yüksektir. Bunun başlıca nedeni, akademik personelin daha bilinçli şekilde kütüphaneyi kullanması ve kütüphane hizmetleri hakkında diğer kullanıcı gruplarına oranla daha ayrıntılı bilgi sahibi olmalarından kaynaklanmaktadır.

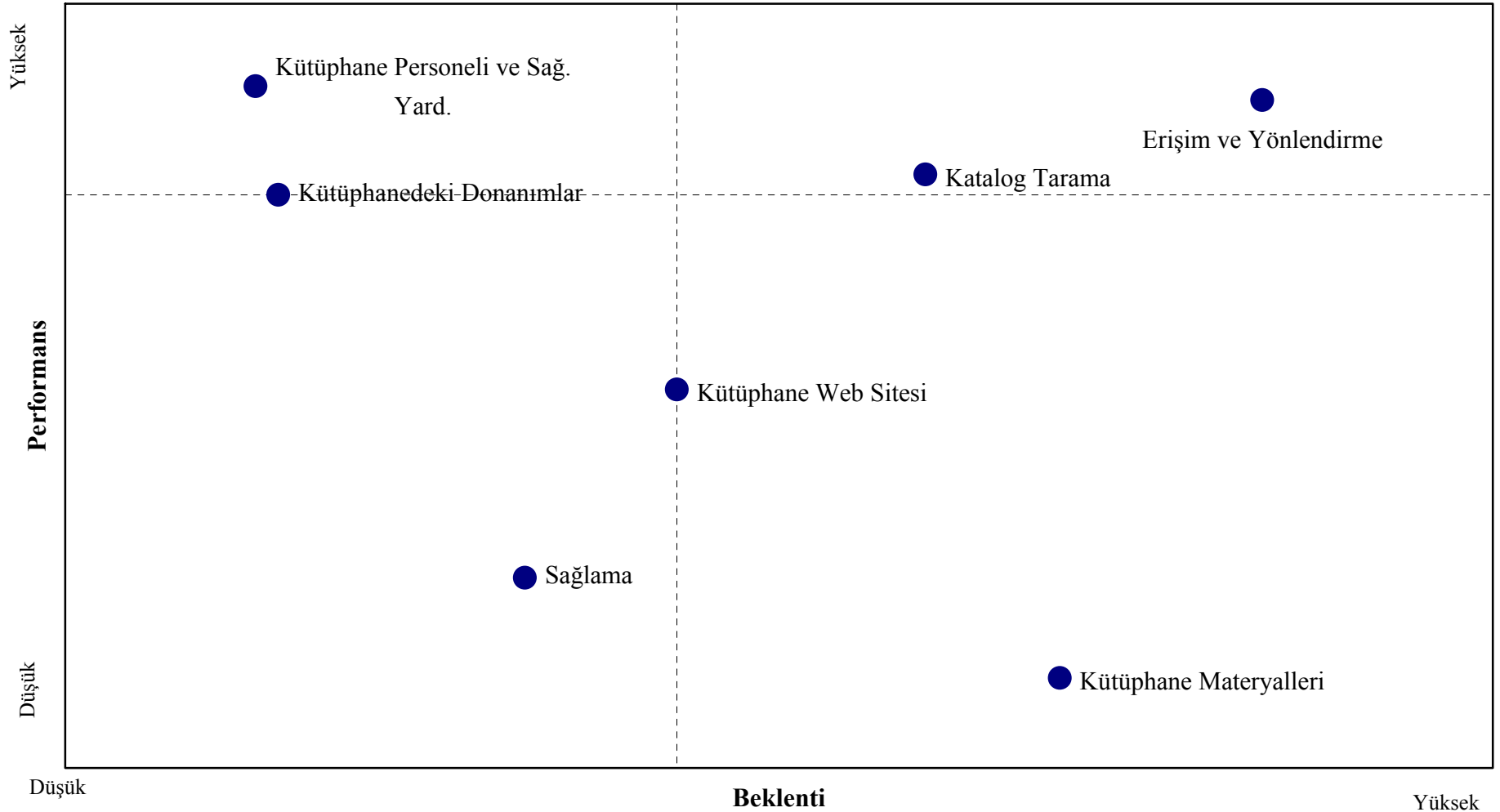
Akademik personelin beklentilerinin yüksek olduğu diğer önemli faktör kütüphane materyalleridir. Bu faktör için geliştirme faaliyetleri uygulanmalı, birinci quadrant'a yükseltilmeye çalışılmalıdır.

Kütüphane web sitesi tüm kullanıcı grupları için yapılan quadrant analizinden farklı olarak ikinci quadrant'a yakın çıkmıştır. Bunun nedeni akademik personelin kütüphane web sitesi faktöründen beklentilerinin yüksek olmasıdır.

Akademik personelin beklentilerinin düşük olduğu faktörler Quadrant 3'te görölmektedir. Kütüphane personeli – sağladığı yardımlar ve kütüphane donanımları beklenti açısından düşük fakat performans açısından iyi görölmektedir.

Sağlama faktörü Quadrant 4'te yer almıştır. Bu faktör için beklenti ve performans düşüktür. Hizmet niteliklerinin gözden geçirilmesi gerekir.

Şekil - 3.5. Akademik Personel - Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri Quadrant Analizi



Akademik personel için; kütüphane hizmet kalitesi nitelikleri performans ve beklenti değerleri Tablo – 3.7’dir.

Tablo – 3.7. Akademik Personel – Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri

Nitelikler	Beklenti	Performans
1 Katalog tarama açık ve kolay anlaşılır bilgilere sahip	6.78	5.35
2 Katalog tarama kolayca uygulanan komutlara sahip	6.79	5.27
3 Katalog taramada materyallerin mevcut kopya sayıları belirtilmiş	6.38	5.07
4 Katalog taramada kütüphanede mevcut bütün materyaller hakkında doğru bilgi veriliyor	6.81	5.30
5 Katalog taramaya kütüphane binası dışından kolayca erişilebiliyor	6.71	5.55
6 Kütüphane web sitesi göz alıcı. İyi hazırlanmış	6.33	4.86
7 Kütüphane web sitesinde gezinmesi kolay	6.74	5.26
8 Kütüphane web sitesinden çeşitli elektronik kaynaklara erişilebiliyor	6.65	5.03
9 Kütüphane web sitesinden kütüphane personeline ulaşılabilir	6.49	5.38
10 Kütüphane web sitesine kolay bağlanılabiliyor	6.66	5.03
11 Kütüphane web sitesine her zaman bağlanılabiliyor	6.67	4.76
12 Kütüphane web sitesi online istek formlarını içeriyor	6.44	3.70
13 Yalnızca katalog taraması için kullanılan bilgisayar var	5.33	5.13
14 Bilgisayarlar yazıcıya bağlı çıktı alınabiliyor	6.59	4.00
15 Bilgisayarlarda araştırma (Internet. elektronik yayınlar) bağlantıları var	6.85	5.98
16 Video ve kasetçalar var	6.39	5.69
17 Video kasetçalarını bireysel olarak kullanabilecek donanım mevcut	6.30	5.39
18 Fotokopi makinesi var	6.79	5.41
19 Kütüphane personeli cana yakın ve ilgili	6.74	6.38
20 Kütüphane personeli ihtiyaç duyduğumda yanımda	6.78	6.24
21 Kütüphane personeli saygılı ve nazik	6.78	6.39
22 Kütüphane personeli uzmanlık alanı; genel bilgiyi bulma konusunda	6.70	5.84
23 Kütüphane personeli uzmanlık alanı; alanım hakkındaki kaynak konusunda	6.20	5.02
24 Kütüphane personeli dostça ve kolayca iletişim kurabiliyor	6.75	6.57
25 Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları belirledi	5.77	4.67

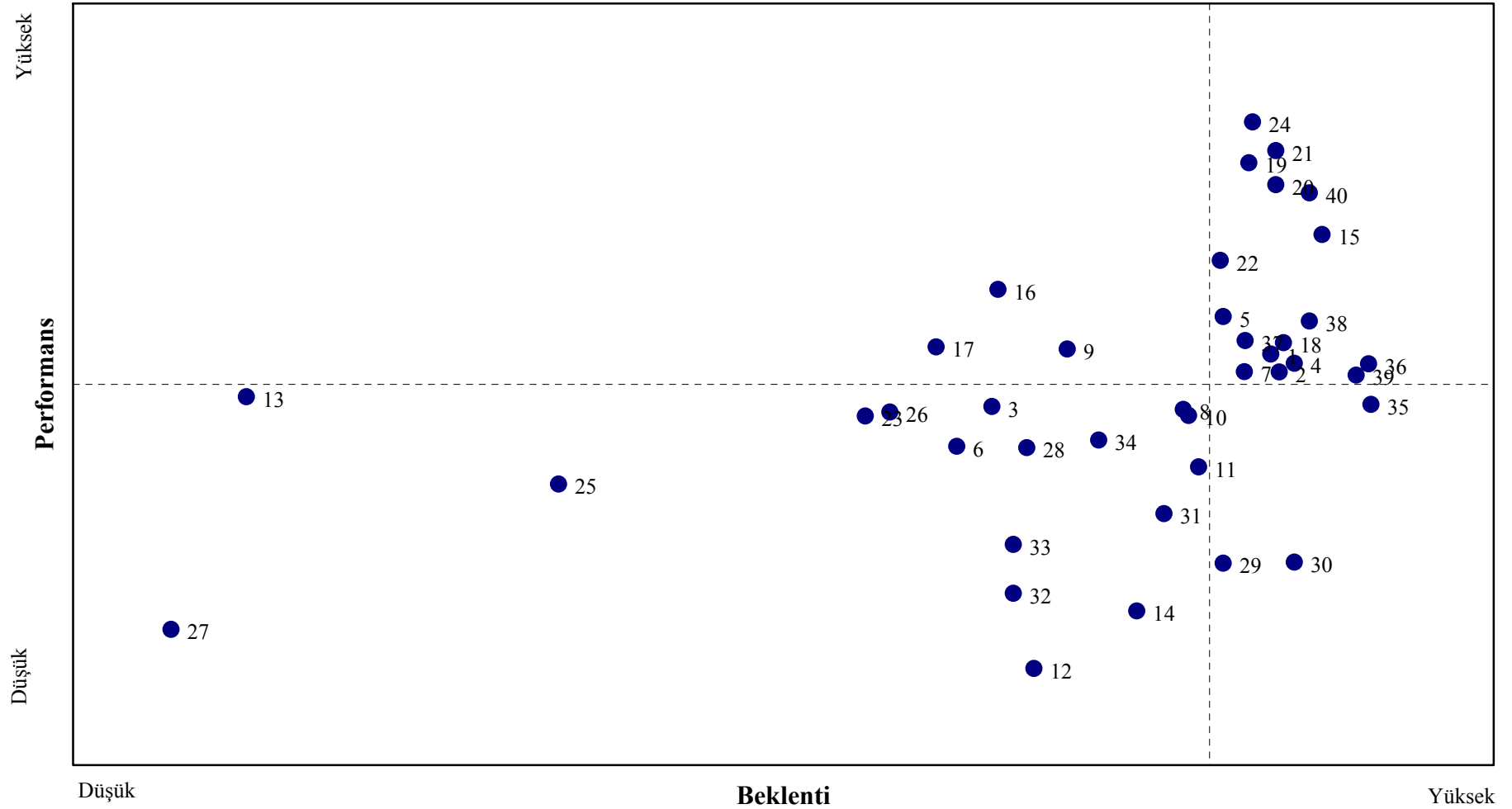
Tablo – 3.7. (Devamı)

Nitelikler	Beklenti	Performans
26 Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları buldu	6.24	5.04
27 Kütüphane personeli bulduğum bilgiyi değerlendirdi	5.23	3.90
28 Kütüphane personeli kaynak taramasını öğretti	6.43	4.86
29 Kütüphane bütün kaynaklara sahip; cd-rom. video filmlerle destekleniyor	6.71	4.25
30 Kütüphane ders/araştırma ihtiyaçlarımı karşılıyor	6.81	4.26
31 İhtiyacım olan materyaller kütüphaneye satın alınıyor	6.63	4.51
32 Satın alınması istenen materyaller belirtilen zaman içerisinde geliyor	6.41	4.09
33 Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; satın alma yoluyla	6.41	4.35
34 Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; kütüphanelerarası işbirliği ile	6.53	4.90
35 Materyaller rafta doğru yerlerinde	6.92	5.09
36 Materyaller doğru bir şekilde yeniden yerleştiriliyor	6.91	5.30
37 Erişim kolaylığı; basılı koleksiyonlara	6.76	5.40
38 Erişim kolaylığı; materyallerin kütüphanede nerede olduğunu bulabilmek	6.83	5.52
39 Yönlendirme işaretleri açıklayıcı ve yardım edici	6.90	5.28
40 Kütüphanenin açık olup olmadığını önceden bilmek kolay	6.83	6.20
Ortalama	6.55	5.15
Medyan	6.69	5.19

Tablo 3.7’de görüldüğü gibi performans değerlerinden hiçbiri beklentinin ötesine geçememiştir. Nitelikler için hesaplanan ortalama ve medyan tüm kullanıcı grubu için hesaplanan değerden daha yüksek çıkmıştır. Kütüphane hizmet kalitesi nitelikleri için çizilen quadrant Şekil – 3.6’da görülmektedir.

Kullanıcı grupları için yaptığımız, kütüphane hizmet kalitesi quadrant analizlerinde quadrantlara giren nitelikleri ayrı, ayrı vermenin uzun olacağını düşündük. Sadece hangi quadrant’a kaç nitelik düştüğünü belirtmekle yetineceğiz. Faktörler için çizilen quadrant analizlerini ayrıntılı incelenecek ve bölüm sonunda verilecek karşılaştırmalı tabloyla da tüm kullanıcı gruplarını içeren karşılaştırmalı bir değerlendirme yapılacaktır. Akademik personel için; kütüphane hizmet nitelikleri açısından yapılan değerlendirme sonucunda, 17 nitelik Quadrant 1’e, 3 nitelik Quadrant 2’ye, 3’e ve nitelik Quadrant 3’e, 17 nitelik de Quadrant 4’te yer almıştır.

Şekil - 3.6. Akademik Personel - Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri Quadrant Analizi



3.7.2. Öğrenciler

Kütüphane kullanıcı gruplarından biri olan öğrenciler için kütüphane hizmet kalitesi faktör ortalamaları aşağıda Tablo – 3.8’de görülmektedir. Kütüphane hizmet kalitesi faktörleri için yapılan quadrant analizi ise Şekil – 3.7’dir.

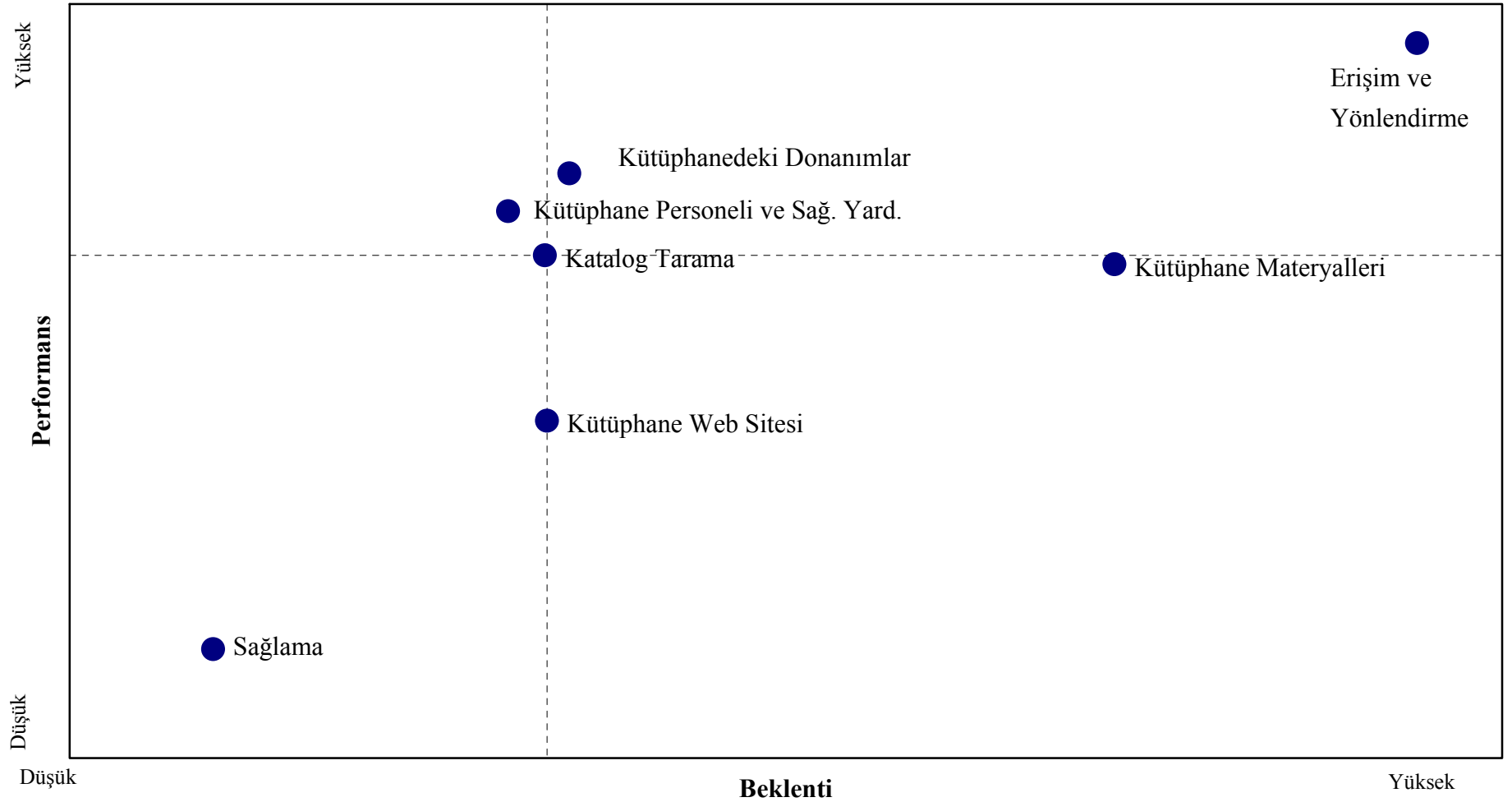
Tablo – 3.8. Öğrenciler Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri

Faktörler	Beklenti	Performans
Katalog Tarama	6.24	4.55
Kütüphane Web Sitesi	6.24	4.16
Kütüphanedeki Donanımlar	6.25	4.75
Kütüphane Personeli ve Sağladığı Yardımlar	6.22	4.66
Kütüphane Materyalleri	6.48	4.53
Sağlama	6.10	3.61
Erişim ve Yönlendirme	6.61	5.06
Ortalama	6.31	4.48
Medyan	6.24	4.55

Öğrenciler için yaptığımız, kütüphane hizmet kalitesi faktörleri quadrant analizinde; erişim - yönlendirme, kütüphanedeki donanımlar Quadrant 1’de yer almaktadır. Kütüphane materyalleri Quadrant 2’de, kütüphane personeli ve sağladığı yardımlar Quadrant 3’te sağlama ise Quadrant 4’tedir. Kütüphane web sitesi Quadrant 2-4 arasındaki noktadadır. Oldukça kritik bir noktada bulunan faktör katalog taramadır. Medyanla aynı değerde olduğu için herhangi bir quadrant’a dahil etmek güçtür.

Öğrenciler erişim - yönlendirmeyi, kütüphanedeki donanımları beklentileri açısından oldukça önemli olarak görmektedirler. Öğrenciler açısından kütüphane donanımları faktörü için beklentiler akademik personelden fazladır. Bunun dışında akademik personele göre katalog taramada beklentiler düşük, kütüphane materyallerinde ise performans yüksek çıkmaktadır.

Şekil - 3.7. Öğrenciler - Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri Quadrant Analizi



Öğrenciler için; kütüphane hizmet kalitesi nitelikleri performans ve beklenti skorları
Tablo – 3.9’dadır.

Tablo – 3.9. Öğrenciler - Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri

Nitelikler	Beklenti	Performans
1 Katalog tarama açık ve kolay anlaşılır bilgilere sahip	6.43	4.90
2 Katalog tarama kolayca uygulanan komutlara sahip	6.35	4.81
3 Katalog taramada materyallerin mevcut kopya sayıları belirtilmiş	6.23	4.90
4 Katalog taramada kütüphanede mevcut bütün materyaller hakkında doğru bilgi veriliyor	6.54	4.95
5 Katalog taramaya kütüphane binası dışından kolayca erişilebiliyor	6.22	4.36
6 Kütüphane web sitesi göz alıcı, iyi hazırlanmış	6.10	4.14
7 Kütüphane web sitesinde gezinmesi kolay	6.48	4.67
8 Kütüphane web sitesinden çeşitli elektronik kaynaklara erişilebiliyor	6.47	4.50
9 Kütüphane web sitesinden kütüphane personeline ulaşılabilir	6.23	4.67
10 Kütüphane web sitesine kolay bağlanılabiliyor	6.42	4.60
11 Kütüphane web sitesine her zaman bağlanılabiliyor	6.37	4.40
12 Kütüphane web sitesi online istek formlarını içeriyor	6.17	3.71
13 Yalnızca katalog taraması için kullanılan bilgisayar var	5.11	4.43
14 Bilgisayarlar yazıcıya bağlı çıktı alınabiliyor	6.45	3.45
15 Bilgisayarlarda araştırma (İnternet, elektronik yayınlar) bağlantıları var	6.55	5.47
16 Video ve kasetçalar var	6.45	5.48
17 Video kasetçalarını bireysel olarak kullanabilecek donanım mevcut	6.40	5.23
18 Fotokopi makinesi var	6.76	5.56
19 Kütüphane personeli cana yakın ve ilgili	6.34	5.27
20 Kütüphane personeli ihtiyaç duyduğumda yanımda	6.42	5.28
21 Kütüphane personeli saygılı ve nazik	6.54	5.49
22 Kütüphane personeli uzmanlık alanı; genel bilgiyi bulma konusunda	6.48	5.21
23 Kütüphane personeli uzmanlık alanı; alanım hakkındaki kaynak konusunda	6.34	4.91
24 Kütüphane personeli dostça ve kolayca iletişim kurabiliyor	6.45	5.44
25 Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları belirledi	6.10	4.60

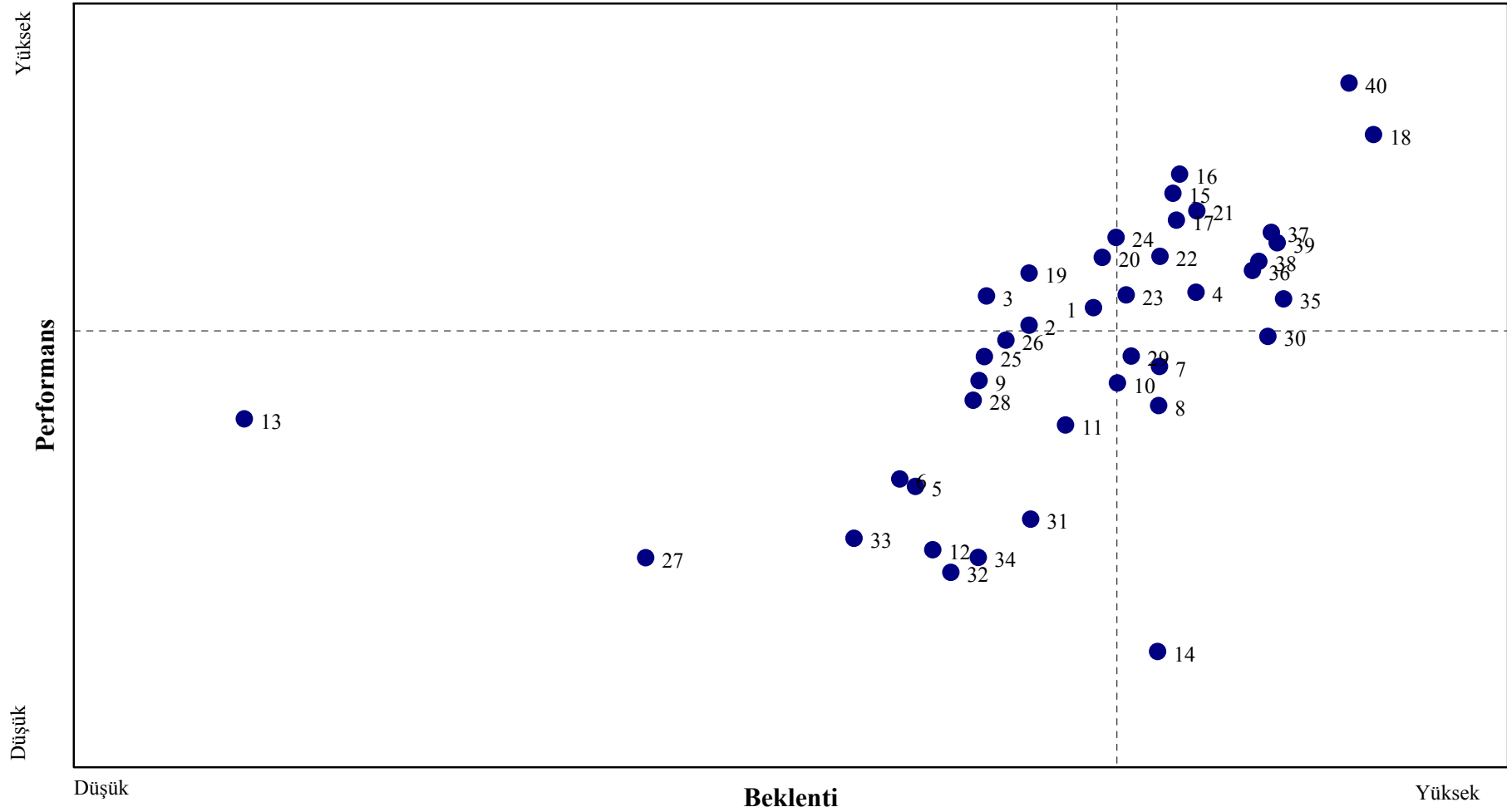
Tablo – 3.9. (Devamı)

Nitelikler	Beklenti	Performans
26 Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları buldu	6.20	4.76
27 Kütüphane personeli bulduğum bilgiyi değerlendirdi	5.57	3.76
28 Kütüphane personeli kaynak taramasını öğretti	6.23	4.51
29 Kütüphane bütün kaynaklara sahip; cd-rom. video filmlerle destekleniyor	6.46	4.52
30 Kütüphane ders/araştırma ihtiyaçlarımı karşılıyor	6.63	4.59
31 İhtiyacım olan materyaller kütüphaneye satın alınıyor	6.33	4.02
32 Satın alınması istenen materyaller belirtilen zaman içerisinde geliyor	6.19	3.74
33 Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; satın alma yoluyla	6.07	3.94
34 Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; kütüphanelerarası işbirliği ile	6.26	3.98
35 Materyaller rafta doğru yerlerinde	6.70	4.93
36 Materyaller doğru bir şekilde yeniden yerleştiriliyor	6.75	5.06
37 Erişim kolaylığı; basılı koleksiyonlara	6.62	5.19
38 Erişim kolaylığı; materyallerin kütüphanede nerede olduğunu bulabilmek	6.66	5.11
39 Yönlendirme işaretleri açıklayıcı ve yardım edici	6.66	5.15
40 Kütüphanenin açık olup olmadığını önceden bilmek kolay	6.65	5.87
Ortalama	6.36	4.74
Medyan	6.42	4.79

Tablo 3.9’da görüldüğü gibi hiçbir performans skoru beklentinin ötesine geçememiştir. Tabloda görülen veriler kullanılarak yapılan quadrant analizi Şekil-3.8’de çizilmiştir.

Öğrenciler için; kütüphane hizmet nitelikleri açısından yapılan değerlendirme sonucunda, 14 nitelik Quadrant 1’e, 6 nitelik Quadrant 2’ye, 6 nitelik Quadrant 3’e ve 14 nitelik de Quadrant 4’e düşmüştür.

Şekil - 3.8. Öğrenciler - Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri Quadrant Analizi



3.7.3. İdari Personel

İdari personel için kütüphane hizmet kalitesi faktör ortalamaları aşağıda Tablo - 3.10'da görülmektedir. Kütüphane hizmet kalitesi faktörleri için yapılan quadrant analizi ise Şekil – 3.9'dadır.

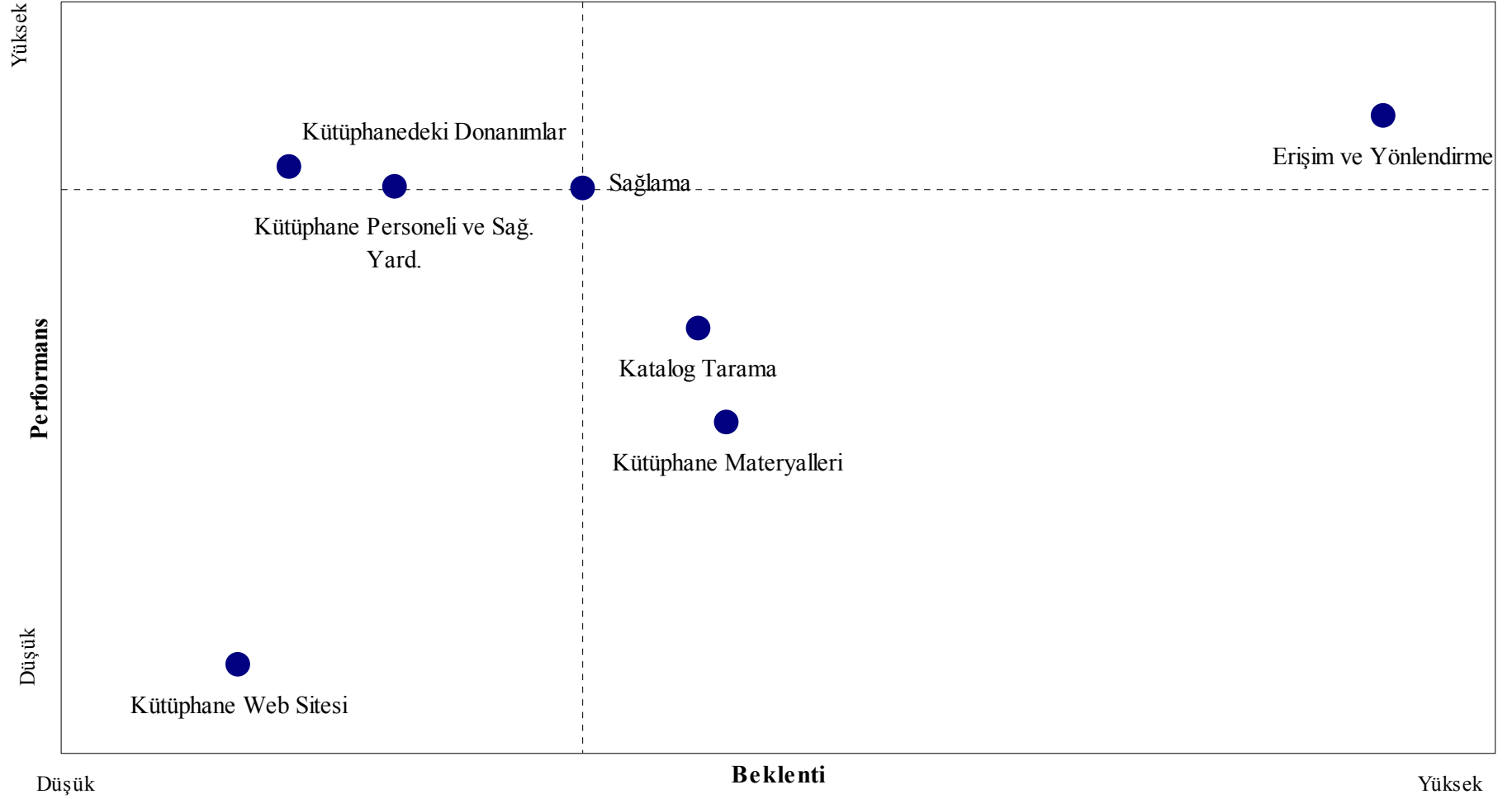
Tablo – 3.10. İdari Personel - Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri

Faktörler	Beklenti	Performans
Katalog Tarama	6.54	5.99
Kütüphane Web Sitesi	6.37	5.64
Kütüphanedeki Donanımlar	6.39	6.15
Kütüphane Personeli ve Sağladığı Yardımlar	6.43	6.14
Kütüphane Materyalleri	6.55	5.89
Sağlama	6.50	6.14
Erişim ve Yönlendirme	6.81	6.22
Ortalama	6.51	6.02
Medyan	6.50	6.14

İdari personel için yapılan quadrant analizi sonucunda erişim ve yönlendirme Quadrant 1'de katalog tarama, kütüphane materyalleri Quadrant 2'de , kütüphane donanımları ve kütüphane personeli ile sağladığı yardımlar Quadrant 3'te yer almıştır. Kütüphane web sitesi Quadrant 4'te sağlama ise orta noktada yer almıştır. Sağlamanın dahil olduğu quadranti belirtmek güçtür.

İdari personelin için belirgin olarak görülen en önemli faktör; kütüphane web sitesinin beklenti ve performans açısından düşük olmasıdır. Ayrıca katalog taramada da performans düşüktür. Diğer bütün faktörler diğer kullanıcı gruplarından ayrılacak derecede önemli farklılıklar göstermemektedir.

Şekil - 3.9. İdari Personel - Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri Quadrant Analizi



İdari personel için; kütüphane hizmet kalitesi nitelikleri performans ve beklenti değerleri Tablo – 3.11’de yer almaktadır.

Tabloda görüldüğü gibi bazı hizmet nitelikleri idari personelin beklentilerini karşılamakta, bazıları ise aşmaktadır.

Tabloda görülen veriler kullanılarak yapılan quadrant analizi Şekil - 13’te çizilmiştir. İdari personel için; kütüphane hizmet nitelikleri açısından yapılan değerlendirmede 12 nitelik Quadrant 1’de, 8 nitelik Quadrant 2’de, 9 nitelik Quadrant 3’de ve 11 nitelik de Quadrant 4’te yer almıştır.

Tablo – 3.11. İdari Personel - Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri

Nitelikler	Beklenti	Performans
1 Katalog tarama açık ve kolay anlaşılır bilgilere sahip	6.53	5.92
2 Katalog tarama kolayca uygulanan komutlara sahip	6.43	5.77
3 Katalog taramada materyallerin mevcut kopya sayıları belirtilmiş	6.62	6.17
4 Katalog taramada kütüphanede mevcut bütün materyaller hakkında doğru bilgi veriliyor	6.50	6.18
5 Katalog taramaya kütüphane binası dışından kolayca erişilebiliyor	6.64	5.92
6 Kütüphane web sitesi göz alıcı, iyi hazırlanmış	6.21	4.54
7 Kütüphane web sitesinde gezinmesi kolay	6.36	5.43
8 Kütüphane web sitesinden çeşitli elektronik kaynaklara erişilebiliyor	6.43	5.83
9 Kütüphane web sitesinden kütüphane personeline ulaşılabilir	6.38	6.25
10 Kütüphane web sitesine kolay bağlanılabiliyor	6.43	6.23
11 Kütüphane web sitesine her zaman bağlanılabiliyor	6.43	6.08
12 Kütüphane web sitesi online istek formlarını içeriyor	6.33	5.09
13 Yalnızca katalog taraması için kullanılan bilgisayar var	5.54	5.08
14 Bilgisayarlar yazıcıya bağlı çıktı alınabiliyor	6.36	5.64
15 Bilgisayarlarda araştırma (İnternet, elektronik yayınlar) bağlantıları var	6.79	6.64
16 Video ve kasetçalar var	6.64	6.57
17 Video kasetçalarını bireysel olarak kullanabilecek donanım mevcut	6.21	6.21
18 Fotokopi makinesi var	6.79	6.77

Tablo – 3.11. (Devamı)

Nitelikler	Beklenti	Performans
19 Kütüphane personeli cana yakın ve ilgili	6.50	6.36
20 Kütüphane personeli ihtiyaç duyduğumda yanımda	6.21	6.14
21 Kütüphane personeli saygılı ve nazik	6.43	6.43
22 Kütüphane personeli uzmanlık alanı; genel bilgiyi bulma konusunda	6.53	6.27
23 Kütüphane personeli uzmanlık alanı; alanım hakkındaki kaynak konusunda	6.53	6.13
24 Kütüphane personeli dostça ve kolayca iletişim kurabiliyor	6.57	6.64
25 Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları belirledi	6.50	5.71
26 Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları buldu	6.21	6.14
27 Kütüphane personeli bulduğum bilgiyi değerlendirdi	6.00	5.57
28 Kütüphane personeli kaynak taramasını öğretti	6.79	6.00
29 Kütüphane bütün kaynaklara sahip; cd-rom. video filmlerle destekleniyor	6.57	5.79
30 Kütüphane ders/araştırma ihtiyaçlarımı karşılıyor	6.54	6.00
31 İhtiyacım olan materyaller kütüphaneye satın alınıyor	6.62	6.09
32 Satın alınması istenen materyaller belirtilen zaman içerisinde geliyor	6.46	6.11
33 Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; satın alma yoluyla	6.23	6.18
34 Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; kütüphanelerarası işbirliği ile	6.69	6.18
35 Materyaller rafta doğru yerlerinde	6.93	6.53
36 Materyaller doğru bir şekilde yeniden yerleştiriliyor	6.73	6.43
37 Erişim kolaylığı; basılı koleksiyonlara	6.80	6.00
38 Erişim kolaylığı; materyallerin kütüphanede nerede olduğunu bulabilmek	6.87	5.93
39 Yönlendirme işaretleri açıklayıcı ve yardım edici	6.87	6.13
40 Kütüphanenin açık olup olmadığını önceden bilmek kolay	6.64	6.29
Ortalama	6.50	6.03
Medyan	6.52	6.13

3.7.4. Değişik Kullanıcı Grupları için Yapılan Quadrant Analizlerinin Karşılaştırılması

Kütüphane kullanıcı grupları quadrant analizi sonuçlarında bazı faktörlerin quadrantları arasında değişiklikler olduğuna değinmiştik. Bütün kullanıcılar ve kullanıcı grupları için bu değişikliklerin ne şekilde olduğunu Tablo – 3.12’de yer alıyor.

Tablo – 3.12. Değişik Kullanıcı Grupları İçin Hizmet Kalitesi Faktörlerinin Quadrant Analizi Sonuçları Karşılaştırması

Faktörler	Tüm Kullanıcılar	Akademik Personel	Öğrenci	İdari Personel
Katalog Tarama	3	1	3	2
Kütüphane Web Sitesi	4	2-4	2-4	4
Kütüphanedeki Donanımlar	3	3-4	1	3
Kütüphane Personeli ve Sağladığı Yardımlar	3	3	3	3
Kütüphane Materyalleri	2	2	2	2
Sağlama	4	4	4	3
Erişim ve Yönlendirme	1	1	1	1

Faktörleri hem tüm kullanıcılar, hem de değişik kullanıcı grupları için ele alalım.

Katalog tarama faktörü bütün kullanıcılara ait veriler değerlendirildiğinde Quadrant 3’te yer alıyor. Fakat akademik personel birinci idari personel ise ikinci quadrant’ta yer aldığını belirtiyor. Kullanıcı sayısı açısından öğrencilerin fazla olması bu faktörü üçüncü quadrant’a taşımıştır. Katalog tarama faktörü için beklentilerin düşük olduğu kullanıcı grubu öğrencilerdir.

Kütüphane web sitesi faktöründe kullanıcıların tamamı dördüncü quadrant’a düşmektedir. Akademik personel ve öğrencilerde faktör ikinci ve dördüncü quadrantlar arasında yer alırken, idari personel de dördüncü quadrantta yer almıştır. İdari personelin sayısının azlığı dikkate alındığında bu pek de önemli görülmemektedir. İdari personeldeki beklentinin düşük olması bütün kullanıcılar için elde edilen sonucu etkilemiştir.

Kütüphanedeki donanımlar öğrenciler açısından oldukça iyi olduğu beklenti skoruna yansımış ve Quadrant 1’de çizilmiştir. Diğer kullanıcı gruplarında ise beklenti bu faktörden daha düşük olduğu için üçüncü quadrant’ta yer almıştır.

Kütüphane personeli ve sağladığı yardımlar bütün kullanıcı grupları açısından Quadrant 3 olarak belirtilmiştir.

Kütüphane materyalleri bütün kullanıcıların ortak beklentisidir ve Quadrant 2’dedir. Bu faktör için performansı artırmaya yönelik çalışma yapılmalıdır.

Sağlama idari personelde quadrant üçte yer almıştır. Diğer kullanıcı grupları ve genelde işaret edilen quadrant 4 tür.

Erişim ve yönlendirme faktörü açık ve net olarak Quadrant 1’dedir. Beklenti ve performans oldukça yüksektir.

Hizmet kalitesi niteliklerinde de kullanıcı gruplarına bağlı olarak quadrantlar arasında farklılıklar olmuştur. Bu geçişleri Tablo – 3.13’de görebiliriz. Tablodaki veriler incelendiğinde bazı niteliklerin bütün kullanıcılar tarafından benzer şekilde algılandığı ve aynı quadrantta yer aldığı görülmektedir. Bu nitelikler için bütün kullanıcıları kapsayan bir yaklaşım benimsenebilir.

Bunun dışında kullanıcı grubuna ait özelliklerden kaynaklanan ve beklenti, algılama skorunun düşük veya yüksek olmasına bağlı quadrant farklılıkları bulunuyor. Bu niteliklerde ise o kullanıcı grubunun beklentilerine bağlı olarak uygun iyileştirme çalışmalarının uygulanması, planlanması yerinde olur.

Tablo – 3.13. Değişik Kullanıcı Grupları İçin Kütüphane Hizmet Kalitesi Niteliklerinin Quadrant Analizi Sonuçlarının Karşılaştırılması

	Nitelikler	Tüm Kullanıcılar	Akademik Personel	Öğrenci	İdari Personel
1	Katalog tarama açık ve kolay anlaşılır bilgilere sahip	1	1	3	2
2	Katalog tarama kolayca uygulanan komutlara sahip	3	1	3	4
3	Katalog taramada materyallerin mevcut kopya sayıları belirtilmiş	3	4	3	1
4	Katalog taramada kütüphanede mevcut bütün materyaller hakkında doğru bilgi veriliyor	1	1	1	3
5	Katalog taramaya kütüphane binası dışından kolayca erişilebiliyor	4	1	4	2
6	Kütüphane web sitesi göz alıcı, iyi hazırlanmış	4	4	4	4
7	Kütüphane web sitesinde gezinmesi kolay	2	1	2	4
8	Kütüphane web sitesinden çeşitli elektronik kaynaklara erişilebiliyor	2	4	2	4
9	Kütüphane web sitesinden kütüphane personeline ulaşılabilir	4	3	4	3
10	Kütüphane web sitesine kolay bağlanabilir	2	4	2	3
11	Kütüphane web sitesine her zaman bağlanabilir	4	4	4	4
12	Kütüphane web sitesi online istek formlarını içeriyor	4	4	4	4
13	Yalnızca katalog taraması için kullanılan bilgisayar var	4	4	4	4
14	Bilgisayarlar yazıcıya bağlı çıktı alınabilir	2	4	2	4
15	Bilgisayarlarda araştırma (internet, elektronik yayınlar) bağlantıları var	1	1	1	1
16	Video ve kasetçalar var	1	3	1	1
17	Video kasetçalarını bireysel olarak kullanabilecek donanım mevcut	3	3	1	3
18	Fotokopi makinesi var	1	1	1	1
19	Kütüphane personeli cana yakın ve ilgili	3	1	3	3
20	Kütüphane personeli ihtiyaç duyduğumda yanımda	3	1	3	3
21	Kütüphane personeli saygılı ve nazik	1	1	1	3
22	Kütüphane personeli uzmanlık alanı; genel bilgiyi bulma konusunda	1	1	1	1
23	Kütüphane personeli uzmanlık alanı; alanım hakkındaki kaynak konusunda	3	4	1	1
24	Kütüphane personeli dostça ve kolayca iletişim kurabilir	1	1	3	1
25	Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları belirledi	4	4	4	4
26	Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları buldu	4	4	4	3
27	Kütüphane personeli bulduğum bilgiyi değerlendirdi	4	4	4	4
28	Kütüphane personeli kaynak taramasını öğretti	4	4	4	2
29	Kütüphane bütün kaynaklara sahip; cd-rom, video filmlerle destekleniyor	2	2	2	2
30	Kütüphane ders/araştırma ihtiyaçlarımı karşılıyor	2	2	2	2
31	İhtiyacım olan materyaller kütüphaneye satın alınıyor	4	4	4	2
32	Satın alınması istenen materyaller belirtilen zaman içerisinde geliyor	4	4	4	4
33	Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; satın alma yoluyla	4	4	4	3
34	Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; kütüphanelerarası işbirliği ile	4	4	4	1
35	Materyaller rafta doğru yerlerinde	1	2	1	1
36	Materyaller doğru bir şekilde yeniden yerleştiriliyor	1	1	1	1
37	Erişim kolaylığı; basılı koleksiyonlara	1	1	1	2
38	Erişim kolaylığı; materyallerin kütüphanede nerede olduğunu bulabilmek	1	1	1	2
39	Yönlendirme işaretleri açıklayıcı ve yardım edici	1	1	1	1
40	Kütüphanenin açık olup olmadığını önceden bilmek kolay	1	1	1	1

3.8 Fark Analizi (Boşluk / Aralık Skorları)

3.8.1. Hizmet Kalitesi Nitelikleri İle İlgili Farkın Anlamlılığının Test Edilmesi

Fark analizine genel olarak bakıldığında kullanıcıların hizmet görmekte olduğu Beykent Üniversitesi Kütüphanesinden aldığı hizmetin beklentilerin altında olduğu görülmektedir. İncelenmekte olan her bir niteliğin ve faktörün fark analizi sonucu pozitif olarak belirlenmiştir. İstatistiki olarak bu oluşan farkın anlamlı olup olmadığını eşleştirilmiş t test (Paired sample t test) yoluyla test edilmiş ve bu testin sonucunda kullanıcı beklentileri ile kütüphanenin sunmuş olduğu hizmetin müşteri tarafından algılanması (kütüphane performansı) arasındaki fark ($p < 0,05$) istatistiksel açıdan önemli bulunmuştur. Sonuçları ve tüm verileri içeren Tablo Ek – 2’de verilmiştir.

3.8.2. Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri İçin Boşluk/Aralık Skorlarının Hesaplanması

Araştırma bulgularını sunmak için kullanılan diğer bir teknik de boşluk/aralık skorlarını (gap scores) hesaplamak ve nitelikler arasındaki sayısal ilişkiyi incelemektir. Sayısal ilişkileri ele almak bize her nitelik bazında hizmet grubumuzun beklenti, algılama değerleri arasındaki sayısal ilişkiyi görmemizi ve değerlendirmemizi sağlayacaktır. Bu analizde elde edilen değerler beklenti ve algılama arasındaki fark olduğu için quadrant analizi sonuçlarından bazı farklılıklar olabilir. Herhangi bir nitelikten kullanıcılarımızın beklentisi düşük olabilir. Bu düşük beklentiye karşılık kullanıcılarımız yüksek bir algılama (performans) işaretlediklerinde aradaki fark düşük olacak ve kaliteli bir hizmet niteliği olarak görünecektir. Quadrant analizinde bu niteliğin beklenti skoru düşük olduğu için; üçüncü veya dördüncü quadrantta yer alacaktır. Böyle sonuçlar yanlış değerlendirilmemelidir. Nitelikler için her iki analizin yapılması ve birlikte değerlendirilmesi uygun olacaktır.

Analiz sonucunda elde edilen veriler Tablo – 3.14’de görülmektedir.

Tablo – 3.14. Hizmet Niteliklerine İlişkin Farklar

Nitelikler	N	Ort.	Std. Sapma
1 Katalog tarama açık ve kolay anlaşılır bilgilere sahip	218	1.50	1.60
2 Katalog tarama kolayca uygulanan komutlara sahip	216	1.50	1.71
3 Katalog taramada materyallerin mevcut kopya sayıları belirtilmiş	206	1.33	1.68
4 Katalog taramada kütüphanede mevcut bütün materyaller hakkında doğru bilgi veriliyor	209	1.55	1.52
5 Katalog taramaya kütüphane binası dışından kolayca erişilebiliyor	206	1.84	2.16
6 Kütüphane web sitesi göz alıcı. İyi hazırlanmış	208	1.95	1.93
7 Kütüphane web sitesinde gezinmesi kolay	205	1.78	1.89
8 Kütüphane web sitesinden çeşitli elektronik kaynaklara erişilebiliyor	199	1.95	1.88
9 Kütüphane web sitesinden kütüphane personeline ulaşılabilir	202	1.59	1.98
10 Kütüphane web sitesine kolay bağlanılabiliyor	201	1.76	1.82
11 Kütüphane web sitesine her zaman bağlanılabiliyor	200	1.88	2.03
12 Kütüphane web sitesi online istek formlarını içeriyor	175	2.35	2.27
13 Yalnızca katalog taraması için kullanılan bilgisayar var	203	0.72	2.30
14 Bilgisayarlar yazıcıya bağlı çıktı alınabiliyor	210	2.95	2.49
15 Bilgisayarlarda araştırma (Internet. elektronik yayımlar) bağlantıları var	214	1.03	1.70
16 Video ve kasetçalar var	208	0.98	1.75
17 Video kasetçalarını bireysel olarak kullanabilecek donanım mevcut	213	1.11	1.79
18 Fotokopi makinesi var	213	1.11	1.83
19 Kütüphane personeli cana yakın ve ilgili	221	1.03	1.93
20 Kütüphane personeli ihtiyaç duyduğumda yanımda	217	1.11	2.02
21 Kütüphane personeli saygılı ve nazik	210	0.93	1.99
22 Kütüphane personeli uzmanlık alanı; genel bilgiyi bulma konusunda	211	1.23	1.75
23 Kütüphane personeli uzmanlık alanı; alanım hakkındaki kaynak konusunda	203	1.40	1.82
24 Kütüphane personeli dostça ve kolayca iletişim kurabiliyor	208	0.97	1.79
25 Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları belirledi	213	1.46	1.94
26 Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları buldu	215	1.38	2.08
27 Kütüphane personeli bulduğum bilgiyi değerlendirdi	209	1.78	2.14
28 Kütüphane personeli kaynak taramasını öğretti	209	1.69	2.16
29 Kütüphane bütün kaynaklara sahip; cd-rom. video filmlerle destekleniyor	216	1.93	1.90
30 Kütüphane ders/araştırma ihtiyaçlarımı karşılıyor	213	2.04	1.78
31 İhtiyacım olan materyaller kütüphaneye satın alınmıyor	208	2.27	2.12
32 Satın alınması istenen materyaller belirtilen zaman içerisinde geliyor	193	2.39	2.22
33 Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; satın alma yoluyla	192	2.09	2.42
34 Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; Kütüphanelerarası işbirliği ile	183	2.21	2.34
35 Materyaller rafta doğru yerlerinde	218	1.77	1.85
36 Materyaller doğru bir şekilde yeniden yerleştiriliyor	211	1.65	1.81
37 Erişim kolaylığı; basılı koleksiyonlara	215	1.44	1.71
38 Erişim kolaylığı; materyallerin kütüphanede nerede olduğunu bulabilmek	216	1.50	1.74
39 Yönlendirme işaretleri açıklayıcı ve yardım edici	216	1.50	1.68
40 Kütüphanenin açık olup olmadığını önceden bilmek kolay	215	0.75	1.57

Sonuçlar bize şunu gösterdi; kütüphane herhangi bir hizmet niteliğinde okuyucu beklentilerinin ötesine geçemedi. Sadece bazı nitelikler kaliteli aralık/boşluk skoruna ulaştı.

Aşağıda verilen 5 nitelik 1.00'dan az olan kaliteli olarak adlandırabileceğimiz aralık/boşluk skoruna ulaştı.

- 13. Yalnızca katalog taraması için kullanılan bilgisayar var (aralık/boşluk - 0.72);
- 40. Kütüphanenin açık olup olmadığını önceden bilmek kolay (aralık/boşluk - 0.75);
- 21. Kütüphane personeli saygılı ve nazik (aralık/boşluk - 0.93);
- 24. Kütüphane personeli dostça ve kolayca iletişim kurabiliyor (aralık/boşluk- 0.97);
- 16. Video ve kasetçalar var(aralık/boşluk - 0.98).

Aşağıda verilen 15 hizmet niteliği ise 1.00<1.5 aralık/boşluk skoruna ulaşmıştır.

- 19. Kütüphane personeli cana yakın ve ilgili (aralık/boşluk - 1.03);
- 15. Bilgisayarlarda araştırma (internet. elektronik yayınlar) bağlantıları var (aralık/boşluk - 1.03);
- 18. Fotokopi makinesi var (aralık/boşluk - 1.11);
- 20. Kütüphane personeli ihtiyaç duyduğumda yanımda (aralık/boşluk - 1.11);
- 17. Video kasetçalarını bireysel olarak kullanabilecek donanım mevcut (aralık/boşluk - 1.11);
- 22. Kütüphane personeli uzmanlık alanı; genel bilgiyi bulma konusunda (aralık/boşluk - 1.23);
- 3. Katalog taramada materyallerin mevcut kopya sayıları belirtilmiş (aralık/boşluk – 1.33);
- 26. Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları buldu (aralık/boşluk - 1.38);
- 23. Kütüphane personeli uzmanlık alanı; alanım hakkındaki kaynak konusunda (aralık/boşluk - 1.40);
- 37. Erişim kolaylığı; basılı koleksiyonlara (aralık/boşluk - 1.44);
- 25. Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları belirledi (aralık/boşluk - 1.46);
- 2. Katalog tarama kolayca uygulanan komutlara sahip (aralık/boşluk - 1.50);
- 39. Yönlendirme işaretleri açıklayıcı ve yardım edici (aralık/boşluk - 1.50);
- 1. Katalog tarama açık ve kolay anlaşılır bilgilere sahip (aralık/boşluk - 1.50);

38. Erişim kolaylığı; materyallerin kütüphanede nerede olduğunu bulabilmek (aralık/boşluk - 1.50).

Aşağıda verilen 20 hizmet niteliği ise kullanıcı beklentilerini karşılamaktan diğer niteliklere oranla daha uzak olanlardır. Beklentilerin kişiden kişiye değiştiği göze alınırsa bu niteliklerin daha ayrıntılı incelenmesi yerinde olur.

4. Katalog taramada kütüphanede mevcut bütün materyaller hakkında doğru bilgi veriliyor (aralık/boşluk - 1.55);
9. Kütüphane web sitesinden kütüphane personeline ulaşılabilir (aralık/boşluk - 1.59);
36. Materyaller doğru bir şekilde yeniden yerleştiriliyor (aralık/boşluk - 1.65);
28. Kütüphane personeli kaynak taramasını öğretti (aralık/boşluk - 1.69);
10. Kütüphane web sitesine kolay bağlanılabiliyor (aralık/boşluk - 1.76);
35. Materyaller rafta doğru yerlerinde (aralık/boşluk - 1.77);
27. Kütüphane personeli bulduğum bilgiyi değerlendirdi (aralık/boşluk - 1.78);
7. Kütüphane web sitesinde gezinmesi kolay (aralık/boşluk - 1.78);
5. Katalog taramaya kütüphane binası dışından kolayca erişilebilir (aralık/boşluk- 1.84);
11. Kütüphane web sitesine her zaman bağlanılabiliyor (aralık/boşluk - 1.88);
29. Kütüphane bütün kaynaklara sahip; cd-rom. video filmlerle destekleniyor (aralık/boşluk - 1.93);
6. Kütüphane web sitesi göz alıcı. iyi hazırlanmış (aralık/boşluk - 1.95);
8. Kütüphane web sitesinden çeşitli elektronik kaynaklara erişilebilir (aralık/boşluk - 1.95);
30. Kütüphane ders/araştırma ihtiyaçlarımı karşılıyor (aralık/boşluk - 2.04);
33. Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; satın alma yoluyla (aralık/boşluk - 2.09);
34. Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; kütüphanelerarası işbirliği ile (aralık/boşluk - 2.21);
31. İhtiyacım olan materyaller kütüphaneye satın alınıyor (aralık/boşluk - 2.27);
12. Kütüphane web sitesi online istek formlarını içeriyor (aralık/boşluk - 2.35);
32. Satın alınması istenen materyaller belirtilen zaman içerisinde geliyor (aralık/boşluk - 2.39);
14. Bilgisayarlar yazıcıya bağlı çıktı alınabiliyor (aralık/boşluk - 2.95).

Fark analizi sonucunda elde edilen veriler incelendiğinde sonuçların quadarant analizinde elde edilen sonuçlarla benzer olduğu görülecektir. Daha önce de belirttiğimiz gibi özellikle 13. nitelikte beklentinin düşük olmasına bağlı olan durum söz konusudur. Bu nitelik quadrant analizinde dördüncü bölgede yer alırken, farklar için yaptığımız analizde kaliteli aralık/boşluk skoruna ulaşmıştır. Bunun nedeni bu nitelik için beklentinin düşük olmasından kaynaklanmaktadır.

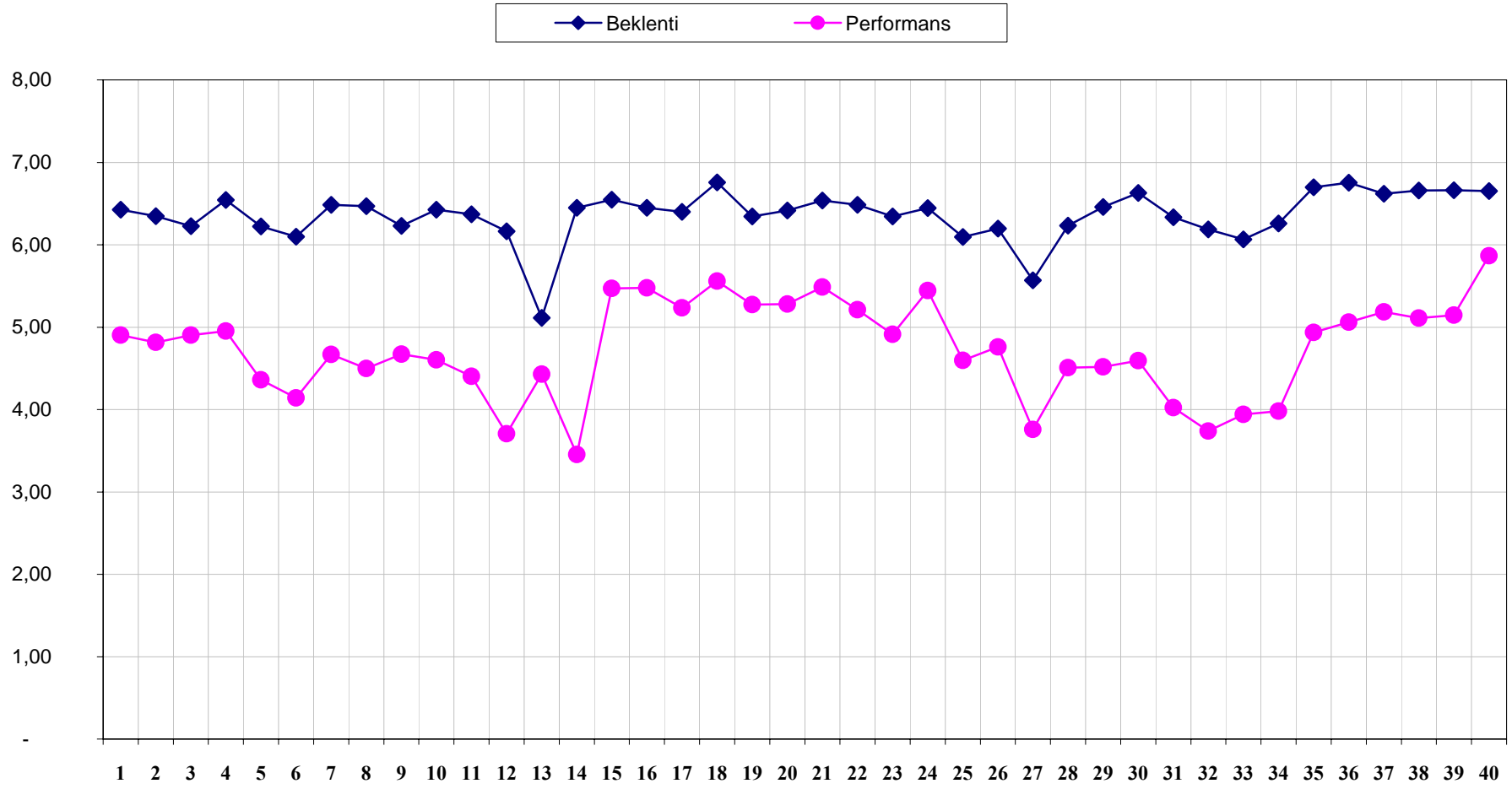
Buna benzer bir durum kütüphane personeline ilişkin niteliklerde görülmektedir. Kaliteli boşluk/aralık skoruna ulaşabilmek farkların değerlerinin daha düşük olması ile mümkündür. Özellikle 1.5 ve daha yukardaki boşluk/aralık skorlarına ulaşmış hizmet nitelikleri için farkı düşürücü (performansı artırıcı) çalışmalar yapılmalıdır. Nitelikler arasında farkın en yüksek olduğu nitelik; (14) bilgisayarların yazıcıya bağlı ve çıktı alınabiliyor olmasıdır. Bu nitelik yanında satın alınan materyallerin belirtilen zaman içerisinde gelmesi, kütüphane web sitesindeki online istek formları, kullanıcıların ihtiyacı olan materyallerin kütüphaneye satın alınması, istenen materyallerin ne kadar sürede sağlanacağı, kütüphanenin ders araştırma ihtiyaçlarını karşılaması ve diğer nitelikler boşluk/aralık skorları açısından oldukça düşük görülmektedir. Öncelikle belirtilen nitelikler için iyileştirme çalışmaları yapılmalıdır.

Farklar için oluşan aralıkları en iyi şekilde bir grafik üzerinde görebiliriz. Araştırmamızın bu bölümünde öncelikle hizmet kalitesi nitelikleri ve daha sonrada hizmet kalitesi faktörleri için boşluk/aralıkları grafik üzerinde görelim.

Hizmet kalitesi nitelikleri için çizilmiş grafik Şekil- 3.11’de verilmiştir. Grafik’te diğer analiz metodları gibi bize sorunlu ve iyi olan nitelikleri ilk etapda yansıtmaktadır.

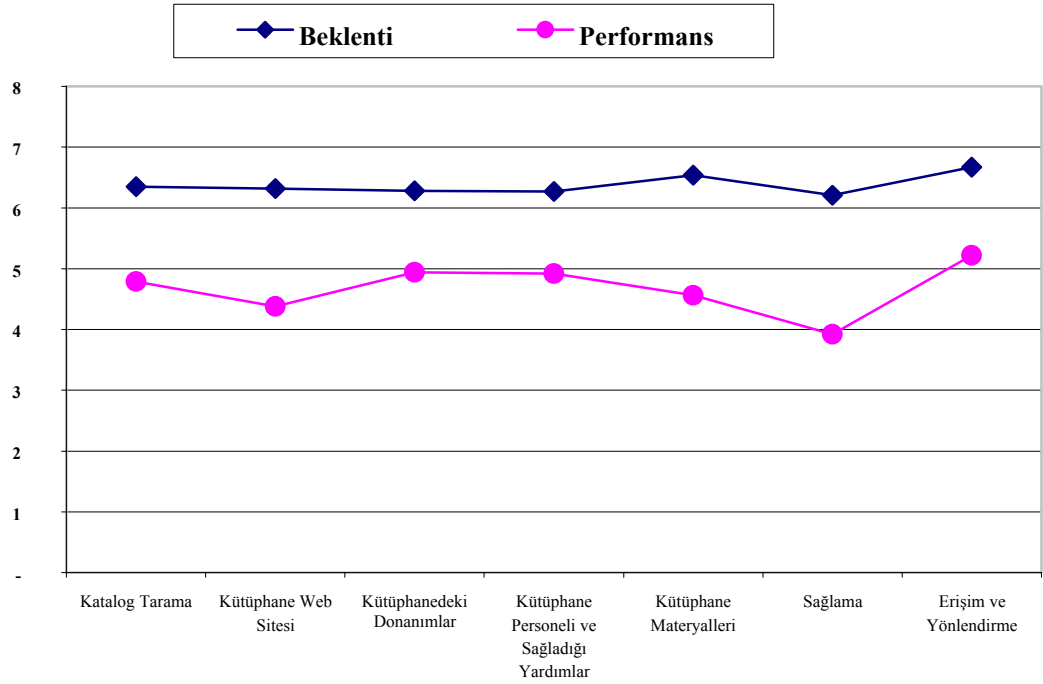
Yalnızca katalog taraması için bilgisayar bulunması (13) niteliği için beklenti oldukça düşüktür. Performansla beklenti arasındaki boşluk/aralık azdır. Bilgisayarların yazıcıya bağlı olması ve çıktı alınabilmesi (14.nitelik) beklenti açısından oldukça yüksek olmasına karşın performans düşüktür. Kütüphanenin açık olup olmadığını önceden bilmekle (40. nitelik) ilgili nitelik ise kaliteli boşluk/aralık skoruna ulaşmıştır.

Şekil - 3.11. Kütüphane Hizmet Kalitesi Nitelikleri



Hizmet kalitesi faktörleri ile ilgili grafik aşağıda Şekil- 3.12’de çizilmiştir. Aradaki farkların en düşük olduğu faktörler; erişim - yönlendirme, kütüphanedeki donanımlar, kütüphane personeli - sağladığı yardımlardır. Farkları saydığımız faktörlere göre daha fazla olanlar ise; sağlama, kütüphane materyalleri, kütüphane web sitesi olarak sıralanabilir. Katalog tarama ise iyi durumdadır.

Şekil - 3.12. Kütüphane Hizmet Kalitesi Faktörleri



3.9. Diğer Beklentiler

Katılımcılara önemli gördükleri başka beklentileri olup olmadığı sorulduğunda 117’si (%52) olumlu yanıt verdi ve bir hizmet niteliği listeledi. Listelenen niteliklerden bazıları anket sorularıyla benzerdi. Nitelikler arasında; kütüphane materyallerinin sayısı, materyallerin iade süreleri, kütüphane personeli, kütüphanenin fiziki koşulları, çalışma alanlarının sessizliği, kütüphaneler arası işbirliği, kütüphanenin açık olduğu saatler, internet erişiminin yavaş olması gibi hizmet nitelikler birden fazla kişi tarafından değinilenlerdi. Kullanıcıların en çok üzerinde durduğu nitelik materyal sayısının yetersiz olması, çalışma alanlarının sessizliği ve internet erişim hızıydı.

Materyal sayısının arttırılmasına ilişkin nitelikler; kütüphanede yer alan materyallerin yetersiz olduğu, daha fazla kitap, dergi, Türkçe yayın ve kopya sayısının artması üzerine yoğunlaştı. Çalışma alanlarının sessiz olması da kullanıcılar açısından yine oldukça önemliydi. İnternet ve erişim hızına ilişkin beklentiler yüksekti ve bir kullanıcı da internetle ilgili eğitim verilmesini istiyordu.

Yukarıda sayılan nitelikler dışında çok fazla kullanıcının değinmediği bize yol gösterecek yardımcı olacak beklentiler vardı. Bu beklentiler arasında; aranan materyalin nasıl daha kısa sürede ve hızlı bir şekilde bulunabilmesi, anahtar terimler üzerinden isteyen kullanıcılara tarama yapılması, elektronik veritabanlarının satın alınması ve kullanıma açılması, dvd alımı, güncel kitap alımı için anket yapılması, gazete arşivi olması, bilgisayarlardaki arızaların daha kısa sürede onarılması, dergilerin son sayılarının kütüphane dışına ödünç verilmesi, bütün bilgisayarların yazıcıya bağlı olmasını da içeren beklentiler kullanıcıların dile getirdikleri hizmet nitelikleriydi.

3.10. Beş SERVQUAL ölçütü için 100 puan dağılımı

3.10.1. Yapılan Çalışmanın Değerlendirilmesi

Araştırmamızın B bölümü (Ek-1) kütüphaneler ve verdikleri hizmetlerle ilgili beş özelliği içeriyor. Kullanıcılar araştırmada 100 puanı önem derecesine göre SERVQUAL ölçütlerine dağıttılar. Bu puanlama sonucu Tablo – 3.15’de görülmektedir. “Fiziksel özellikler” en yüksek yüzdeyi alırken “duyarlılık” (empati) ise en düşüğünü aldı. “Güvenilirlik” ve “hevesliliğin” yüzdeleri ise sadece bir puan düşüktü.

Tablo – 3.15. Beş SERVQUAL Boyutu

Boyutlar	100 Puan Dağılımı	Ortalama (Standart Sapma)	N
Fiziksel Özellikler (Tangibles)1	22	21,97 (10,30)	237
Güvenilirlik (Reliability)2	21	20,82 (9,66)	237
Heveslilik (Responsiveness)3	21	21,07 (8,36)	237
Güvence (Assurance)4	19	19,32 (7,82)	237
Duyarlılık (Empaty)5	17	16,78 (8,58)	237

Notlar:

- 1.Kütüphanenin fiziksel özellikleri, ekipmanları ve iletişim materyallerinin görünümü
- 2.Kütüphanenin vadedtiği hizmetleri gerçekleştirmedeki kararlılığı ve güvenilirliği
- 3.Kütüphanenin okuyucularına yardım etmedeki istekliliği ve hızlı hizmet sunumu
- 4.Kütüphane personelinin bilgisi, nezaketi, güven ve inandırıcılık verme özelliği
- 5.Kütüphanenin okuyucularına sağladığı özenli ve bireysel ilgi

Katılımcılara bu beş özellik dışında kendileri açısından önemli gördükleri özellik olup olmadığı sorulduğunda 48 kişi (%20) olumlu yanıt verdi. Kullanıcılardan gelen yanıtlar; kütüphane çalışma saatleri, materyal sayısı ve yeterliliği, fiziki koşullar, yayın teslim süresi, aranan bir materyalin kolay bulunabilmesi, bilgisayar sayısı, gürültü, elektronik yayınlar, oryantasyon ve kütüphane içindeki yönlendirici işaretlere odaklıydı. Kullanıcılar açısından en önemli görülen özellik materyal sayısının eksik yetersiz olmasıydı.

3.10.2. Kütüphanecilik Sektörü İçin Daha Önce Yapılmış Uygulamalarla Karşılaştırılması

Anketin B bölümü temel SERVQUAL uygulaması ile direk bağlantı sağlamaktadır. Kütüphanecilik sektörü üzerine yapılmış diğer çalışmalarla, elde ettiğimiz sonuçları birlikte ele almamız bize hizmet kalitesi ölçümüyle ilgili yapılmış benzer çalışmaları karşılaştırma olanağı sağlayacaktır. Yapılan karşılaştırma Tablo – 3.16’da görülmektedir.

Yaptığımız çalışma ve Nitecki ve Hernon’un çalışmasını hariç tutarsak tabloda “güvenilirlik” en önemli, “fiziksel özellikler” en az önemli olandır. Araştırmamızda ise “fiziksel özellikler” en yüksek yüzdeyi alırken, “duyarlılık” (empati) en düşüğünü aldı. Nitecki ve Hernon’un çalışmasından farklı olarak araştırmamızda en önemli özellik “fiziksel özellikler” olarak belirtilmişti.

Araştırmamızda temel aldığımız Nitecki ve Hernon’un çalışması ile elde ettiğimiz sonuçlar benzerlik göstermektedir. Yüzdeler araştırmamızda birbirine yakın çıkarken, Nitecki ve Hernon’un çalışmasında güvenilirlik en büyük yüzdeye sahiptir.

Benzer şekilde SERVQUAL’in çeşitli kütüphane uygulamaları karşılaştırıldı. Katılımcılara en önemli ve en az önemli ölçütleri tanımlamaları istendi. (Tablo – 3.17.) Bir referans hizmeti araştırmasından başka tüm uygulayıcılar güvenilirliği tek en önemli hizmet ölçütü olarak tanımladılar. Yaptığımız çalışma ve Nitecki ve Hernon’un araştırması hariç, “fiziksel özellikler” en az önemli ölçüt olarak tanımlandı. Araştırmamızda en önemli “fiziksel özellikler”, “heveslilik” , en önemsiz “duyarlılık” (empati) idi.

Ölçütler hakkında kullanıcılardan sadece birkaçı yorum yaptı. Gelen yorumlar ise bu beş ölçütten bazılarının birbiri ile benzerlik gösterdiğine ilişkindi.

Tablo – 3.16. Beş SERVQUAL Boyutu 100 Puan Dağılımının Daha Önce Yapılmış Çalışmalarla Karşılaştırılması

Araştırma	Kapsamı	N	Boyutlar %				
			Fiziksel Özellikler (Tangibles)	Güvenilirlik (Reliability)	Heveslilik (Responsiveness)	Güvence (Assurance)	Duyarlılık (Empaty)
Zeithalm ve diğerleri (1990)	Çeşitli Sektörler	1936	11	32	22	19	16
Bulgan (2002)	Akademik Kütüphane	237	22	21	21	19	17
Nitecki & Hernon (2000)	Akademik Kütüphane	221	18	32	22	16	12
Coleman ve diğerleri (1997)	Akademik Kütüphane	198	16	27	24	19	15
Edwards & Browne (1995)	Akademik Kütüphane	80	9	36	23	17	15
Nitecki (1995)	Akademik Kütüphane (kütüphaneler arası işbirliği)	140	9	39	23	17	13
Stein (1998)	Akademik Kütüphane (kütüphaneler arası işbirliği)	246	8	41	24	16	11
Hebert (1994)	Halk Kütüphanesi (kütüphaneler arası işbirliği)	130	12	35	20	20	14
Nitecki (1998)	Akademik Kütüphane (referans hizmetleri)	95	10	26	25	22	18
Nitecki (1998)	Akademik Kütüphane (referans hizmetleri)	90	10	31	23	24	16
Nitecki (1998)	Akademik Kütüphane (reserv koleksiyonu)	101	9	35	24	19	13
White (1994)	Özel Kütüphaneler		12	34	23	18	13

Tablo – 3.17. Kütüphanelerde SERVQUAL boyutların en önemli ve önemsiz karşılaştırması

			En önemli boyutların yüzde olarak dağılımı				
Araştırma	Kapsamı	N	Fiziksel Özellikler (Tangibles)	Güvenilirlik (Reliability)	Heveslilik (Responsiveness)	Güvence (Assurance)	Duyarlılık (Empaty)
Nitecki (1995)	Akademik Kütüphane (kütüphaneler arası işbirliği)	138	1	72	18	3	3
Stein (1998)	Akademik Kütüphane (kütüphaneler arası işbirliği)	246	2	79	17	3	0
Nitecki (1995)	Akademik Kütüphane (referans hizmetleri)	92	1	32	37	18	10
Nitecki (1998)	Akademik Kütüphane (referans hizmetleri)	91	1	58	12	24	3
Nitecki (1995)	Akademik Kütüphane (reserv koleksiyonu)	109	1	62	21	13	1
Nitecki & Hernon (2000)	Akademik Kütüphane	219	15	62	16	4	5
Bulgan (2002)	Akademik Kütüphane	212	29	23	29	8	11

			En önemsiz boyutların yüzdelerle dağılımı				
Araştırma	Kapsamı	N	Fiziksel Özellikler (Tangibles)	Güvenilirlik (Reliability)	Heveslilik (Responsiveness)	Güvence (Assurance)	Duyarlılık (Empaty)
Nitecki (1995)	Akademik Kütüphane (kütüphaneler arası işbirliği)	139	83	0	0	3	10
Stein (1998)	Akademik Kütüphane (kütüphaneler arası işbirliği)	243	79	0	0	4	16
Nitecki (1995)	Akademik Kütüphane (referans hizmetleri)	94	71	4	1	4	19
Nitecki (1998)	Akademik Kütüphane (referans hizmetleri)	92	84	0	0	5	11
Nitecki (1995)	Akademik Kütüphane (reserv koleksiyonu)	112	78	3	1	5	10
Nitecki & Hernon (2000)	Akademik Kütüphane	219	32	1	4	12	51
Bulgan (2002)	Akademik Kütüphane	197	24	14	5	19	38

3.11. Bütünsel Beklentiler

Katılımcılara on puanlı cetvel üzerinden Beykent Üniversitesi Kütüphanesi'nin hizmetleri, mükemmel bir kütüphaneden beklentilerini, “eksik kalıyor”, “karşılıyor”, “aşıyor” şeklinde sıralamalarını istedik. Bu soruya verilen ortalama 4.78'di [n=233, standart sapma=1.74]. Beykent Üniversitesi Kütüphanesi'nin kırk nitelik üzerinde nasıl bir hizmet sağladığı yedi puanlı ölçek üzerinde sıralamada 4.74; on puanlı cetvele uygulandığında ise performans ortalaması 6.78'di. Sonuçlar karşılaştırıldığında Beykent Üniversitesi Kütüphanesi bütünsel olarak kullanıcıların beklentilerini tam anlamıyla karşılamadığı görülüyor.

Anketin C bölümünde kullanıcılardan istenen bir diğer bilgi Beykent Üniversitesi Kütüphanesi'nin herhangi bir hizmetinin onlu skala üzerinde yedinin altında puan alıp almadığıydı. Evet cevabını veren kullanıcı sayısı 109 (% 60.2) [n=181]'du. 72 (%39.8) kullanıcı ise yedinin altında puan almadığını savunuyordu.

Yedinin altında puan alan nitelikler; kütüphane materyalleri, kütüphanedeki bilgisayarlar, internet erişimi, kütüphane personeli, gürültü olarak sıralandı. Nedenleri için yapılan açıklamalarda ise; kütüphane materyalleri için, yayın sayısının azlığına odaklıydı. Kütüphanedeki bilgisayar sayısının az olduğu belirtiliyor, kütüphanede daha sessiz bir çalışma ortamı sağlanması isteniyordu. Kütüphane personeli sayısının yetersiz olduğu ve artırılması gerektiği kullanıcıların sıraladığı nedenlerdendi.

4. SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu araştırma kütüphanelerdeki hizmet kalitesini ölçmek için yapılmıştır. Araştırmada Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilmiş SERVQUAL enstrümanının Nitecki ve Hernon tarafından kütüphanelere uyarlanmış şekli kullanılmıştır. Elde edilen verilerde kullanıcının bir kütüphanede önemli olarak varsaydığı kriterlerin neler olduğu saptamak, kullanıcıların ideal olarak görmek istediği kütüphanedeki beklentilerinin neler olduğunu belirlemek ve bütün bunların yanısıra hizmetlerinden yararlandığı Beykent Üniversitesi Kütüphanesi'ndeki hizmeti nasıl algıladığı saptanmıştır. Bu amaç için pazarlamada sıklıkla kullanılan quadrant analizi, fark analizinden (gap analysis) yararlanılmıştır.

4.1. Araştırmanın Bulguları

Benzer araştırmalara oranla yüksek geri dönüş oranı elde ettiğimiz araştırmamızda 237 kullanıcı değerlendirildi. Geri dönüş oranı %50.4 idi. Kullanıcı gruplarının dağılımı; 172 (%73) öğrenci, 5 (%21) akademik personel, 15 (%6) idari personelden oluşuyordu.

Anketleri uyguladığımız 2000/2001 bahar yarıyılında Beykent Üniversitesi Kütüphanesini 218 (% 94,4) kişi kullandığını belirtti. Bahar yarıyılında kütüphane hizmetlerinden yararlanmayan 12 (% 5.6) kullanıcı vardı. Seçilen örneklemden kullanıcılar kütüphaneyi yüksek oranda kullanıyordu. (n=237)

Kullanıcı gruplarının fakülte/bölüm bazında yüzdelerle dağılımı ise; Fen Edebiyat Fakültesi %14.8, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi %31.2, Mimarlık Fakültesi %22.4, Güzel Sanatlar Fakültesi %11, Yabancı Diller Yüksek Okulu %12.2, Sosyal Bilimler Enstitüsü %2.5, diğer %5.9 idi.

Kütüphane kullanım oranlarına baktığımızda, kütüphanenin en çok “haftada birkaç kez” [96, % 40.5] kullanıldığı görülmektedir. Bunun yanında “günlük” [50, % 21.1], “haftada bir kere” [28, % 11.8], “haftada bir kereden az” [27, %11.4] ve “diğer” [22, % 9.3] olduğu görüldü. Kütüphaneyi en sık kullanan kullanıcı grubunun öğrenciler olduğu görülmüştür.

Anketlerden elde ettiğimiz verilerin güvenilirliği öncelikle test edildi. Yapılan değerlendirmeler de cronbach alpha değerleri tatmin edici seviyede bulunmuştur. Faktörler için güvenilirliğin teyidi alındıktan sonra diğer analizlere başlandı.

İlk olarak bütün kullanıcı gruplarını içeren quadrant analizi yapıldı. Quadrant analizi sonucunda “erişim ve yönlendirme” Quadrant 1’de, “kütüphane materyalleri” Quadrant 2’de, “katalog tarama”, “kütüphanedeki donanımlar”, “kütüphane personeli ve sağladığı yardımlar” Quadrant 3’te, “kütüphane web sitesi” ve “sağlama” Quadrant 4’te yer aldı.

“Erişim ve yönlendirme” elde tutulmalı, “kütüphane materyalleri” geliştirilmeli, “katalog tarama”, “kütüphanedeki donanımlar”, “kütüphane personeli ve sağladığı yardımlar” tekrar gözden geçirilmeliydi. “Kütüphane web sitesi” ve “sağlama” beklenti ve performans açısından oldukça düşüktü. Bu faktörlerin ayrıntılı incelenmesi, tekrar gözden geçirilmesi gerekiyordu.

Kütüphane hizmet niteliklerini kapsayan quadrant analizi sonucunda ; Quadrant 1’e 14, Quadrant 2’ye 6, Quadrant 3’e 6, Quadrant 4’e 14 nitelik düştü. Nitelikler kendilerini kapsayan faktörlerle karşılaştırıldıklarında, bazı niteliklerin quadrantları arasında geçişler olduğu belirlendi. Bunun başlıca nedeni; beklenti ve performansdaki değişimlerdi.

Niteliklere ilişkin yapılan quadrant analizinde kullanıcılar kütüphane web sitesini beklenti ve performans açısından oldukça düşük belirlemişlerdi. Performansın düşük olması web sitesinin tekrar gözden geçirilmesi gerektiğine işaret ediyordu. Bunun yanında beklentinin de düşük olması web sayfası ile ilgili niteliklerin kullanıcılar açısından yeterince önemsenmediğini gösteriyordu.

Kullanıcılar kütüphane personelinin aradıkları kaynakları bulmasını, belirlemesini, değerlendirmesini istemiyordu. Kullanıcılar kütüphaneyi kendi başlarına kullanmak istiyorlardı. Sağlama için beklenti ve performans oldukça düşüktü. Bunun nedenleri arasında kullanıcı gruplarının tamamının bu hizmetten yararlanmaması yatmaktadır. Beykent Üniversitesi Kütüphanesi'nde sağlama sadece akademik personel için yapılmaktadır.

Bütün kullanıcı grupları için quadrant analizi ayrıntılı olarak yapıldı. Faktörler bazında yapılan değerlendirmede kullanıcı grupları arasında bazı quadrant değişimleri oldu. Öğrenciler "katalog tarama" faktörünün Quadrant 3'te olduğunu savundular. Aynı faktör akademik personelde bir, idari personelde ikinci quadrantta idi. En büyük kullanıcı grubumuz olan öğrenciler bazı önemli faktörlerde beklentilerini düşük olarak işaretlemişlerdi.

"Kütüphanedeki donanımlar" beklenti ve performans açısından öğrenciler için oldukça önemliydi. Kullanıcı gruplarımız içinde fiziksel niteliklere en çok öğrenciler önem vermekteydiler. Hizmet nitelikleri açısından da kullanıcı grupları arasında bazı görüş ayrılıkları vardı.

Elde ettiğimiz verileri değerlendireceğimiz diğer bir analizde fark analizi yapıldı. Oluşan farkların anlamlılıkları test edildi. Aradaki fark anlamlıydı.

Fark analizi sonucunda 5 nitelik kaliteli (< 1.00) aralık/boşluk değerine ulaştı. 15 hizmet niteliği ($1.00 < 1.5$) skoruna, 20 hizmet niteliği ise 1.5'ten büyük aralık/boşluk skoruna ulaştı. Aradaki farkları gösteren grafikler de sonuçları açıkça ortaya çıkardı.

Araştırmamıza katılan kullanıcılardan 117 (% 52)'si önemli gördükleri diğer beklentilerini belirttiler. Yazılan beklentilerden bazıları anket soruları ile benzerdi. Listelenen nitelikler arasında kütüphane materyallerinin sayısının artırılması, materyallerin iade sürelerinin yeniden düzenlenmesi, kütüphanenin fiziki koşullarının iyileştirilmesi, çalışma alanlarının daha sessiz hale getirilmesi, kütüphanenin açık olduğu saatlerin uzatılması, internet erişimi, kullanıcılar açısından önemli görülen niteliklerdi. Beklentiler analizler sonunda elde ettiğimiz verileri

destekleyici nitelikteydi. Kullanıcılar daha çok fiziksel özellikler üzerinde yoğunlaştılar.

Beş SERVQUAL boyutu için yaptığımız 100 puan dağılımında; fiziksel özellikler (%22) ile en yüksek yüzdeyi aldı. Duyarlılık (%17) ise en düşük yüzdeyi alan boyuttu. Anketini kullandığımız araştırmadan bazı farklı sonuçlar elde ettik. En önemli sonuç; fiziksel özelliklerin en önemli boyut olarak ortaya çıkmasıydı.

Kütüphanecilik sektörü içinde halihazırdaki SERVQUAL uygulamaları ile yapılan karşılaştırmada “güvenilirlik” diğer çalışmalarda tek en önemli boyuttu. Araştırmamızda en önemli boyut “fiziksel özellikler” ve “heveslilik”, en önemsizi ise “duyarlılık” empati olarak belirlendi. Kullanıcılar beş SERVQUAL ölçütü dışında kendileri için önemli gördükleri özellikleri sıraladılar. 48 (%20) kişi kendileri için önemli olan özellikleri belirtti. Gelen yanıtlar çoğunlukla fiziksel (somut) özelliklerle ilgiliydi.

Beykent Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarından anketin (C) bölümünde on puanlı cetvel üzerinden kütüphanenin hizmetlerini değerlendirmeleri istendi. Kullanıcılardan gelen ortalama skor 4.78 [n=233, Sd=1.74] olarak gerçekleşti. Anketin (A) bölümünde yedili ölçek üzerinde elde edilen ortalama skor 4.74 olarak belirlendi. On puan cetvelinden en azından yediyi tutturması gereken kütüphanenin kullanıcı beklentilerini bütünsel olarak tam anlamıyla karşılamadığı görülmüştür. 109 (%60.2) kişi Beykent Üniversitesi Kütüphanesi hizmetlerinin onlu skala üzerinde yedinin altında puan aldığını savundu. Yedinin altında puan alan nitelikler arasında; kütüphane materyalleri, bilgisayarlar, internet erişimi, kütüphane personeli, çalışma alanlarının gürültülü olması gibi nitelikleri sıralanmıştır. Nedenler ise fiziksel özellikleri içeriyordu.

4.2. Araştırmanın Kısıtları

SERVQUAL tatmini ölçen bir yöntem değildir. Beklenti ve performans arasındaki boşluğu ölçen SERVQUAL doğası, kütüphane okuyucuları için anlamlı miktarda kaliteli performanstır. Bununla beraber yöntemin temeli, hizmet performansı ile ilgili toplanan diğer verilerden farklı olabilen müşterilerin algılamalarıdır. Kullanıcı

algılamalarının farklılıklarından kaynaklanan kısıtlar oluşabilmektedir. Eğer hizmet nitelikleri için geçerli olan asıl performans ölçüleri müşterinin performans anlayışından farklı ise kullanıcıların algılamalarının temeli gözden geçirilmelidir.

Üzerinden zaman geçmiş olan, hizmet geliştirme çalışmaları başlamadan önceki bir zaman dilimine dayanan tecrübeler hizmet kalitesinin bütünsel etkisini negatif olarak etkilemiştir. Bütünsel algılama sonuçları daha düşük çıkmaktadır.

Kullanılan yapı, hizmet kalitesi ölçümüne yönelik araştırmanın sık ve kapsamlı şekilde uygulanmasını gerektirir. Belirli zaman periyodlarında yapılan değerlendirmeler ile gelişmeler daha iyi takip edilebilir.

4.3. Araştırmanın Katkısı

Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü üzerine ülkemizde daha önce yapılan benzer çalışmaya rastlanamamıştır. Araştırmamız bu alandaki boşluğu dolduracak ve mevcut literatüre katkı sağlayacaktır.

Benzer araştırmalarda yapılan quadrant analizleri bütün kullanıcı gruplarını birlikte değerlendirmektedir. Kullanıcı grupları bazında ayrıntılı değerlendirmeler yapılmamıştır. Bu açıdan da araştırmamız kullanıcı gruplarının ihtiyaç ve isteklerini daha ayrıntılı değerlendirmeyi, kullanıcı gruplarına yönelik hizmet niteliklerini geliştirmeyi hedeflemiştir. Kullanıcı grupları arasında oluşan quadrant farklılıkları karşılaştırılmalı olarak değerlendirilmiştir.

Çeviri anket kullandığımız araştırmamız diğer akademik kütüphanelerde yapılacak benzer araştırmalar için örnek oluşturabilecektir.

Pazarlama araştırmaları için sıklıkla kullanılan Marketing Manager for Excel (MM4 XL ver. 3.0) prpgramının kütüphanecilik sektörü için yapılan ilk uygulamasıdır.

4.4. Öneriler

Anket formunun dağıtılması, toplanması ve verilerin değerlendirilmesi zahmetliydi ve zaman aldı. Buna karşılık geri dönüş oranımız yüksekti. Ankette sorulan sorular daha yalın ve kısa hale getirilebilir. Kullanıcıların daha kolay bir şekilde anket formunu doldurmaları e-mail, web aracılığıyla sağlanabilir.

Kütüphane yönetimi uygulamayı düzenli aralıklarla tekrarlayıp belli niteliklerin boşluk/aralık skorlarını takip ederek gelişmeleri izleyebilir. Birinci quadrant'a daha fazla nitelik taşımının yollarını arayabilir.

Yapılan araştırma ile veriler toplanmış ve analiz edilmiştir. Bundan sonraki aşamada bu bilgilere sahip olan kütüphane yönetiminin hareket yöntemi üzerinde durulmalıdır. Elde edilen veriler hizmet geliştirme çabaları içinde kütüphane personeline nasıl düzenlenip sunulmalıdır? Çalışanların araştırma sonuçlarına objektif olarak yaklaşarak savunmaya geçmelerini önlemek için ne gibi hazırlıklar yapılmalıdır? Anket üzerine kullanıcılar tarafından yazılan bazı ifadeler bulunmaktadır. Bu ifadeleri karşılaştırmanın ve değerlendirmenin daha etkili bir yolu olabilir mi?

Yapılan araştırma devamlı ölçüm gerektiren bir uygulamadır. Kütüphaneler ankette belirtilen hizmet niteliklerini gözden geçirerek kendi yerel kullanıcı girdisi için bir yöntem üretebilirler.

Kütüphanenin araştırmayı planladığı hizmet niteliği ne olursa olsun, anket formu kullandığımızdan uzun olmamalıdır. Amaç; kütüphanede sunulan potansiyel hizmetleri araştırmaktır. Kütüphanenin sahip olmadığı özelliklerin ankete eklenmesi yarar sağlamayacaktır.

Araştırma kütüphane kullanıcıları ve kütüphane yönetimi arasında önemli bir iletişim kanalı oluşturacaktır. Anket formunda bulunan açık uçlu sorular ve anket formuna ilişkilendirilen şikayetler potansiyel sorunların ve önerilerin paylaşılması için fırsat yaratır.

EKLER



Sevgili Beykent Üniversitesi Öğrencisi,

Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Yüksek Lisans tezi olarak yürütülen bu proje; Beykent Üniversitesi Kütüphanesi'nde kullanıcıların algıladıkları hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlamaktadır. Bu araştırmamıza katılmanızı rica ediyoruz.

Araştırmamız esas olarak kullanıcıların ideal bir kütüphaneden beklentilerini ortaya çıkarmayı hedeflemektedir. Aynı zamanda kullanıcıların Beykent Üniversitesi Kütüphanesinin hizmetleri hakkındaki görüşlerine başvurulacaktır.

Ağırlıklı olarak çoktan seçmeli sorulardan oluşan anket formunu doldurmanız **15 dakikayı geçmeyecektir.**

Anketten elde edilen bilgiler özenle muhafaza edilecek ve sonuçlar toplu olarak istatistiksel analizlere tabi tutulacaktır. Cevaplarınız kesinlikle gizli kalacaktır ve ilerideki kütüphane ziyaretlerinizi etkilemeyecektir.

Araştırmaya göstereceğiniz işbirliği ve katılımdan dolayı şimdiden çok teşekkür ediyoruz.

Saygılarımızla,

Uğur BULGAN

Yrd. Doç. Dr. Ekrem TATOĞLU

Kullanıcı Araştırması : Beykent Üniversitesi Kütüphanesi

A Bölümü

İDEAL KÜTÜPHANE: Sizin kütüphane hizmetleri deneyiminize dayalıdır. Lütfen, mükemmel hizmet kalitesi sunan bir kütüphaneyi düşünün. Aşağıda açıklanan ifadelerle böyle bir kütüphanenin sahip olması gereken özelliklerini belirtiniz. Aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi **1(Kesinlikle Katılmıyorum)**'dan **7 (Kesinlikle Katılıyorum)**'a kadar olan yedili ölçekler üzerinde size en uygun olanı daire içine alarak belirtiniz.

BEYKENT ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ: Beykent Üniversitesi Kütüphanesi tarafından sunulan hizmetler hakkındaki deneyimlerinize dayalıdır. Aşağıda açıklanan ifadelerle tanımlanan özelliğin, Beykent Üniversitesi Kütüphanesi'nde olup olmadığını belirtiniz. Beykent Üniversitesi hakkında verilen ifadelerle katılım düzeyinizi **1(Kesinlikle Katılmıyorum)**'dan **7 (Kesinlikle Katılıyorum)**'a kadar olan yedili ölçekler üzerinde size en uygun olanı daire içine alarak belirtiniz.

Doğru ya da yanlış cevap yoktur. Sizin kütüphanelerde mükemmel hizmet kalitesi hakkındaki görüşlerinizle ilgilenmekteyiz.

	İDEAL KÜTÜPHANE							BEYKENT KÜTÜPHANESİ								
	Kesinlikle Katılmıyorum							Kesinlikle Katılmıyorum								Kesinlikle Katılıyorum
1. Katalog Tarama (Kütüphane Kataloğu):																
a. Açık ve kolay anlaşılır bilgilere sahip	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
b. Kolayca uygulanan komutlara sahip	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
c. Materyallerin* mevcut kopya sayıları belirtilmiş	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
d. Kütüphanede mevcut bütün materyaller hakkında doğru bilgi veriyor	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
e. Kütüphane binası dışından kolayca erişilebiliyor	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
2. Kütüphane Web Sitesi:																
a. Göz alıcı, iyi hazırlanmış	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
b. Gezinmesi kolay	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
c. Bana sağladığı kolaylıklar																
• Çeşitli elektronik kaynaklara erişebiliyorum	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
• Kütüphane personeline ulaşabiliyorum	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
• Kolay bağlanabiliyorum	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
• Her zaman bağlanabiliyorum	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
d. On-line istek formlarını içeriyor (referans, kütüphanelerarası işbirliği)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
3. Kütüphanedeki mevcut donanımlar:																
a. Yalnızca katalog taraması için kullanılan bilgisayar var	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
b. Bilgisayarlar yazıcıya bağlı, çıktı alınabiliyor	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
c. Bilgisayarlarda araştırma bağlantıları var (İnternet bağlantısı, elektronik yayınlar)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
d. Video ve Kasetçalar var	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
e. Video/Kasetçalarını bireysel olarak kullanabilecek donanım mevcut.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
f. Fotokopi makinesi var	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		

*Materyal:Kütüphanede bulunan basılı, görsel-işitsel bütün yayınlara verilen ad(kitap, süreli yayın, video kaset vs.)

	İDEAL KÜTÜPHANE							BEYKENT KÜTÜPHANESİ						
	Kesinlikle Katılmıyorum							Kesinlikle Katılmıyorum						
4. Kütüphane personeli:														
a. Cana yakın ve ilgili	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
b. İhtiyaç duyduğumda yanımda	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
c. Saygılı ve nazik	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
d. Uzmanlık alanı:														
• Genel bilgiyi bulma konusunda	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
• Alanım hakkındaki kaynak konusunda	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
e. Dostça ve kolayca iletişim kurulabilen	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5. Kütüphane personelinin bana sağladığı yardımlar:														
a. İhtiyacım olan kaynakları belirledi	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
b. İhtiyacım olan kaynakları buldu	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
c. Bulduğum bilgiyi değerlendirdi	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
d. Kaynak taramasını öğretti	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6. Kütüphane materyalleri:														
a. Bütün kaynaklara sahip; cd-rom, video filmlerle destekleniyor	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
b. Ders/Araştırma ihtiyaçlarımı karşılıyor	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7. İhtiyacım olan materyaller kütüphaneye satın alınıyor	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8. Satın alınmasını istediğim materyaller kütüphane personelinin belirttiği zaman içerisinde geliyor	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9. Materyal istediğimde ne kadar sürede sağlanacağı bana söyleniyor:														
a. Satın alma yoluyla	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
b. Kütüphanelerarası işbirliği yoluyla	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10. Materyaller:														
a. Raflardaki doğru yerlerinde	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
b. Doğru bir şekilde yeniden yerleştiriliyor	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11. Erişim kolaylığı:														
a. Basılı koleksiyonlara (kitap, dergi vs.)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
b. Materyalin kütüphanede nerede olduğunu bulabilmek	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12. Yönlendirme işaretleri açıklayıcı ve yardım edici	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13. Kütüphanenin açık olup olmadığını önceden bilmek kolay	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14. Önemli bulduğunuz diğer beklentilerinizi yazınız:														
a. _____	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
b. _____	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

*Materyal: Kütüphanede bulunan basılı, görsel-işitsel bütün yayınlara verilen ad.(kitap, süreli yayın, video kaset vs.)

B Bölümü

Kütüphaneler ve verdikleri hizmetlerle ilgili **beş özellik** aşağıda yer almaktadır. Bu özelliklerin her birinin, kütüphanenin hizmet kalitesini değerlendirirken, sizin için ne kadar önemli olduğunu öğrenmek istiyoruz. Lütfen, toplam 100 puanı bu beş özelliğe sizin için önem derecesine göre dağıtın. Özellik sizin için ne kadar önemliyse vereceğiniz puan o kadar yüksek olmalı. Lütfen, puanlarınızı verirken toplamın yüze (100) eşit olmasına dikkat edin.

1. Kütüphanenin fiziksel özellikleri, ekipmanları ve iletişim materyallerinin görünümü _____ puan
 2. Kütüphanenin vadettiği hizmetleri gerçekleştirmedeki kararlılığı ve güvenilirliği _____ puan
 3. Kütüphanenin okuyucularına yardım etmedeki istekliliği ve hızlı hizmet sunumu _____ puan
 4. Kütüphane personelinin bilgisi, nezaketi, güven ve inandırıcılık verme özelliği _____ puan
 5. Kütüphanenin okuyucularına sağladığı özenli ve bireysel ilgi _____ puan
- TOPLAM PUAN 100**
6. Yukarıdaki özelliklerden sizin için **en önemlisi** hangisidir? (Seçeneğinizi belirtiniz) _____ 'ci seçenek
 7. Yukarıdaki özelliklerden sizin için **en önemlisi** hangisidir? (Seçeneğinizi belirtiniz) _____ 'ci seçenek
 8. Aldığımız hizmeti değerlendirirken, yukarıda belirtilenlerin dışında sizin için önemli olan başka bir özellik var mı?

[] Evet(Lütfen belirtin: _____)
[] Hayır

C Bölümü

Üniversitemiz Kütüphanesi ve kendinizle ilgili ek soruları cevaplandırınız.

1. Beykent Üniversitesi Kütüphanesi'nin hizmetleri mükemmel bir kütüphaneden beklentilerinizi karşılıyor mu?
Eksik Kalıyor 1 2 3 4 Karşılıyor [5 6] 7 8 9 Aşıyor 10
2. Beykent Üniversitesi Kütüphanesi'nin herhangi bir hizmeti yukarıdaki çizelgede 7'nin altında puan alıyor mu?
[] Evet [] Hayır "Evet" ise hangisi: _____
Niçin: _____
3. Bu eğitim döneminde Beykent Üniversitesi Kütüphanesi'nin hizmetlerinden yararlandınız mı?
[] Evet [] Hayır (Yanıtınız Hayır ise 5. soruya geçiniz)
4. Bu eğitim döneminde kütüphaneyi hangi sıklıkta kullandınız? (İlgili kutucuğu işaretleyiniz)
[] Günlük [] Haftada bir kereden az
[] Haftada birkaç kez [] Diğer(Lütfen belirtiniz): _____
[] Haftada bir kere
5. Sizi en iyi hangisi tanımlamaktadır? (İlgili kutucuğu işaretleyiniz)
[] B.Ü. Lisans Öğrencisi [] B.Ü. Öğretim Elemanı
[] B.Ü. Yüksek Lisans Öğrencisi [] Diğer(Lütfen belirtiniz): _____
[] B.Ü. İdari Personeli
6. Lütfen hangi fakülte/bölüm'de çalışığınızı/öğrenim gördüğünüzü belirtiniz. (İlgili kutucuğu işaretleyiniz)
[] Fen Edebiyat Fakültesi [] Yabancı Diller Yüksek Okulu
[] İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi [] Sosyal Bilimler Enstitüsü
[] Mimarlık Fakültesi [] Diğer(Lütfen belirtiniz): _____
[] Güzel Sanatlar Fakültesi

BU ÇALIŞMAYA KATILDIĞINIZ İÇİN ÇOK TEŞEKKÜRLER.

EK – 2

		Beklenti			Performans			Farklar			Cronbach alpha	t
		N	Ort.	S.S.	N	Ort.	S.S.	N	Ort.	S.S.		
Katalog Tarama	Katalog tarama açık ve kolay anlaşılır bilgilere sahip	232	6.43	0.99	221	4.90	1.50	218	1.50	1.60	0.8043	13.872*
	Katalog tarama kolayca uygulanan komutlara sahip	227	6.35	1.13	221	4.81	1.52	216	1.50	1.71		12.858*
	Katalog taramada materyallerin mevcut kopya sayıları belirtilmiş	225	6.23	1.34	209	4.90	1.70	206	1.33	1.68		11.392*
	Katalog taramada kütüphanede mevcut bütün materyaller hakkında doğru bilgi veriliyor	228	6.54	0.96	210	4.95	1.62	209	1.55	1.52		14.696*
	Katalog taramaya kütüphane binası dışından kolayca erişilebiliyor	226	6.22	1.33	212	4.36	2.08	206	1.84	2.16		12.279*
Kütüphane Web Sitesi	Kütüphane web sitesi göz alıcı. İyi hazırlanmış	223	6.10	1.30	215	4.14	1.58	208	1.95	1.93	0.8794	14.582*
	Kütüphane web sitesinde gezinmesi kolay	217	6.48	0.95	214	4.67	1.67	205	1.78	1.89		13.466*
	Kütüphane web sitesinden çeşitli elektronik kaynaklara erişilebiliyor	214	6.47	0.97	209	4.50	1.79	199	1.95	1.88		14.702*
	Kütüphane web sitesinden kütüphane personeline ulaşılabilir	215	6.23	1.21	212	4.67	1.91	202	1.59	1.98		11.437*
	Kütüphane web sitesine kolay bağlanılabiliyor	217	6.42	1.13	211	4.60	1.65	201	1.76	1.82		13.654*
	Kütüphane web sitesine her zaman bağlanılabiliyor	214	6.37	1.25	211	4.40	1.74	200	1.88	2.03		13.121*
	Kütüphane web sitesi online istek formlarını içeriyor	200	6.17	1.43	184	3.71	1.86	175	2.35	2.27		13.694*
Kütüphanedeki Donanımlar	Yalnızca katalog taraması için kullanılan bilgisayar var	213	5.11	2.37	213	4.43	2.34	203	0.72	2.30	0.6907	4.45*
	Bilgisayarlar yazıcıya bağlı çıktı alınabiliyor	217	6.45	1.32	219	3.45	2.32	210	2.95	2.49		17.184*
	Bilgisayarlarda araştırma (Internet, elektronik yayınlar) bağlantıları var	220	6.55	1.05	220	5.47	1.68	214	1.03	1.70		8.907*
	Video ve kasetçalar var	214	6.45	1.26	218	5.48	1.68	208	0.98	1.75		8.063*
	Video kasetçalarını bireysel olarak kullanabilecek donanım mevcut	218	6.40	1.21	222	5.23	1.77	213	1.11	1.79		9.072*
	Fotokopi makinesi var	218	6.76	0.86	224	5.56	1.83	213	1.11	1.83		8.845*

*p<0,001

EK – 2 (Devamı)

		Beklenti			Performans			Farklar			Cronbach alpha	t
		N	Ort.	S.S.	N	Ort.	S.S.	N	Ort.	S.S.		
Kütüphane Personeli ve Sağladığı Yardımlar	Kütüphane personeli cana yakın ve ilgili	227	6.34	1.27	227	5.27	1.86	221	1.03	1.93	0.9466	7.92*
	Kütüphane personeli ihtiyaç duyduğumda yanımda	221	6.42	1.12	225	5.28	1.87	217	1.11	2.02		8.099*
	Kütüphane personeli saygılı ve nazik	216	6.54	0.97	224	5.49	1.82	210	0.93	1.99		6.783*
	Kütüphane personeli uzmanlık alanı; genel bilgiyi bulma konusunda	217	6.48	0.95	222	5.21	1.71	211	1.23	1.75		10.173*
	Kütüphane personeli uzmanlık alanı; alanım hakkındaki kaynak konusunda	212	6.34	1.14	216	4.91	1.73	203	1.40	1.82		10.956*
	Kütüphane personeli dostça ve kolayca iletişim kurabiliyor	215	6.45	1.08	219	5.44	1.78	208	0.97	1.79		7.801*
	Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları belirledi	220	6.10	1.53	221	4.60	1.99	213	1.46	1.94		10.977*
	Kütüphane personeli ihtiyacım olan kaynakları buldu	220	6.20	1.37	223	4.76	1.99	215	1.38	2.08		9.733*
	Kütüphane personeli bulduğum bilgiyi değerlendirdi	216	5.57	1.98	218	3.76	2.05	209	1.78	2.14		12.003*
	Kütüphane personeli kaynak taramasını öğretti	218	6.23	1.38	217	4.51	2.05	209	1.69	2.16		11.313*
Kütüphane Materyalleri	Kütüphane bütün kaynaklara sahip; cd-rom. video filmlerle destekleniyor	220	6.46	1.25	228	4.52	1.74	216	1.93	1.90	0.8333	14.93*
	Kütüphane ders/araştırma ihtiyaçlarımı karşılıyor	216	6.63	0.92	226	4.59	1.59	213	2.04	1.78		16.706*
Sağlama	İhtiyacım olan materyaller kütüphaneye satın alınıyor	216	6.33	1.38	220	4.02	1.94	208	2.27	2.12	0.9015	15.461*
	Satın alınması istenen materyaller belirtilen zaman içerisinde geliyor	214	6.19	1.42	205	3.74	2.00	193	2.39	2.22		14.997*
	Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; satın alma yoluyla	214	6.07	1.48	201	3.94	2.02	192	2.09	2.42		11.979*
	Materyal istendiğinde ne kadar sürede sağlanacağı söyleniyor; kütüphanelerarası işbirliği ile	209	6.26	1.35	195	3.98	2.04	183	2.21	2.34		12.793*

*p<0,001

EK – 2 (Devamı)

		Beklenti			Performans			Farklar			Cronbach alpha	t
		N	Ort.	S.S.	N.	Ort.	S.S.	N	Ort.	S.S.		
Erişim ve Yönlendirme	Materyaller rafta doğru yerlerinde	221	6.70	0.79	230	4.93	1.85	218	1.77	1.85	0.8706	14.11*
	Materyaller doğru bir şekilde yeniden yerleştiriliyor	215	6.75	0.75	228	5.06	1.82	211	1.65	1.81		13.238*
	Erişim kolaylığı; basılı koleksiyonlara	220	6.62	0.92	226	5.19	1.61	215	1.44	1.71		12.332*
	Erişim kolaylığı; materyallerin kütüphanede nerede olduğunu bulabilmek	220	6.66	0.80	227	5.11	1.69	216	1.50	1.74		12.699*
	Yönlendirme işaretleri açıklayıcı ve yardım edici	221	6.66	0.75	226	5.15	1.69	216	1.50	1.68		13.088*
	Kütüphanenin açık olup olmadığını önceden bilmek kolay	220	6.65	0.84	225	5.87	1.57	215	0.75	1.57		6.987*

*p<0,001

KAYNAKLAR

- Alpaslan, C. M. ve Karabatı, S.**, 1996. Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi? Bir Yöntemin Değerlendirilmesi, *Endüstri Mühendisliği*, **7** (1), 3-13.
- Andaleeb, S. S. ve Simmonds, P. L.**, 1998. Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implications, *College and Research Libraries*, **59**, 156-167.
- Bal, H.**, 2001. *Bilimsel Araştırma Yöntem ve Teknikleri*, Süleyman Demirel Üniversitesi Yayınları, Isparta.
- Bitner, M. J.**, 1990. Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responsess, *Journal of Marketing*, **54**, 69-82.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., ve Zeithalm, V. A.**, 1993. A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions, *Journal of Marketing Research*, **30**, 7-27.
- Carman, J. M.**, 1990. Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions, *Journal of Retailing*, **66**, 33-35.
- Coleman, V. ve diğerleri.**, 1997. Toward a TQM Paradigm Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality, *College & Research Libraries*, **58**, 237-251.
- Cook, T. ve Thompson B.**, 2000. Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality, *The Journal of Academic Librarianship*, **26** (4), 248-258.
- Cronin, J. J. ve Taylor S. A.**, 1994. Servperf Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality, *Journal of Marketing*, **58**, 125-131.
- Cronin, J. J. ve Taylor S. A.**, 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, **56**, 55-68.
- Curchill, G. A. ve Suprenaut, C.**, 1982. An Investigation in to the Determinants of Customer Satisfaction, *Journal of Marketing Research*, **19**, 491-504.
- Edwards, S. ve Browne, M.**, 1995. Quality in Information Services Do Users and Librarians Differ in Their Expectations, *Library & Information Science Research*, **17**, 163-182.

- Ennew, C.T., Reed G.V. ve Binks M.R.,** 1993. Importance-Performance Analysis and Measurement of Service Quality, *European Journal of Marketing*, **27** (2), 59-70.
- Fisk, R. P., Brown, S. W., ve Bitner, M. J.,**1993. Tracking the Evolution of the Services Marketing Literature, *Journal of Retailing*, **69** (1), 61-103.
- Grönroos, C.,** 1984. A Service Quality Model and Its Marketing Implications, *European Journal of Marketing*, **18** (4), 36-44.
- Habrook, M.B. ve Corfman, K.P.,** 1985. *Quality and Value in the Consumption Experience: Phaldrus Rides Again*, In J. Jacoby & J. Olson (Eds.), Lexington Books, Lexington.
- Hebert, F.,** 1993. The Quality of Interlibrary Borrowing Services in Large Urban Public Libraries in Canada, Basılmamış Doktora Tezi, Library and Information Science, University of Toronto, Toronto.
- Hensel, J.S.,** 1990. Service Quality Improvement and Control: A Customer-Based Approach, *Journal of Business Research*, **20** (1), 43-54.
- Herbert, F.,** 1994. Service Quality: An Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada, *Library and Information Science Research*, **16**, 3-21.
- Hernon, P. ve Altman E.,** 1998. *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*, American Library Association, Chicago.
- Hernon, P. ve Altman E.,** 1996. *Service Quality in Academic Libraries*, Ablex, Norwood, NJ.
- Hernon, P. ve McClure, C. R.,** 1990. *Evaluation and Library Decision Making*, Ablex Publishing Corporation, Norwood, N. J.
- Hernon, P. ve Whitman, J. R.,** 2000. *Delivering Satisfaction and Service Quality: A Customer-Based Approach for Libraries*, American Library Association, Chicago.
- Karafakıoğlu, M.,** 1998. *Sağlık Hizmetleri Pazarlaması*, Ankara.
- Mellon, C. A.,**1986. Library Anxiety: A Grounded Theory and its Development, *College and Research Libraries*, **47** (2), 160-165.
- Nitecki, D. A.,** 1993. User Criteria for Evaluating the Effectiveness of the Online Catalog, M.E. Murfin ve Whitlatch, J. B. (Edt.), *Research in Reference Effectiveness Proceedings of a Preconference*. San Francisco, June 26, 1992. (RASD Papers, number 16) (pp. 8-28), American Library Association, Chicago.

- Nitecki, D. A.**, 1995. *An Assesment of the Applicability of SERVQUAL Dimensions as Customer-based Criteria for Evaluating Quality of Services in an Academic Library*, Basılmamış Doktora Tezi, University of Maryland.
- Nitecki, D. A.**, 1998. Assesment of Service Quality in Academic Libraries; Focus on the Applicability of the SERVQUAL, in *Proceedings of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services* (Newcastle upon Tyne, England: Department of Information & Library Management, University of Northumbria at Newcastle, 1998), 181-196.
- Nitecki, D. A. ve Hernon, P.**, 2000. Measuring Service Quality at Yale University's Libraries, *The Journal of Academic Librarianship*, **26** (4), 259-273.
- Nunnally, J. C.**, 1978. *Psychometric Theory*, 2nd edition, McGraw Hill, New York.
- Oldman, C. ve Wills, G.**, *The Beneficial Library*, MCB Books, Bradford, England.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. ve Zeithaml, V. A.**,1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, **49** (4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve Berry, L. L.**, 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, **64** (1), 12-40.
- Parasuraman, A. Berry, L. L. ve Zeithaml, V. A.**,1991a. Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model, *Human Resource Management*, **30** (3), 335-364.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. , ve Zeithaml, V. A.**, 1991b. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, **67** (4), 420-450.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. , ve Zeithaml, V. A.**,1993. Research Note: More on Improving Service Quality Measurement, *Journal of Retailing*, **69** (1), 140-147.
- Parasuraman, A., V. A. ve Berry, L. L., January**, 1994. Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implications for Further Research, *Journal of Marketing*, **58**, 111-124.
- Pirsig, R. M.**, 1974. *Zen and the Art of Motorcycle maintenance*, Bantam, New York.
- Powell, R. R.**, 1984. Reference Effectiveness: A Review of Research, *Library and Information Science Research*, **6**, 3-19.

- Reeves, C.A., ve Bednor, D. A.,** 1994 Defining Quality: Alternatives and Implications, *Academy of Management Review*, **19** (13), 419-445.
- Sasser, W. E., Jr., Olsen, R. P., ve Wychkoff, D. D.,** 1978. *Management of Service Operations: Text and Cases*, Allyn and Bacon, Boston.
- Schlichter, D. J. ve Pemberton, J. M.,**1992. The Emperor's New Clothes? Problems of the User Survey as a Planning Tool in Academic Libraries, *College and Research Libraries*, **53** (3), 257-265.
- Seymour, D. T.,** 1992. *On Q: Causing Quality in Higher Education*, American Council on Education, New York.
- Stein, J.,** 1998. Feedback from a Captive Audience Reflections on the Results of a SERVQUAL Survey of Interlibrary Loan Services at Carnegie Mellon University Libraries, in *Proceedings of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services* (Newcastle upon Tyne, England, Department of Information & Library Management, University of Northumbria at Newcastle, 1998), 207-222.
- Surprenant, C.F. ve Solomon M.R.,** 1987. Predictability and Personalization in the Service Encounter, *Journal of Marketing*, **51**, 86-96.
- Turock, B. J.,** 1990. Qualitative and Quantitative Evaluation: Eight Models for Assessment. B. J. Turock, (ed.) *Library Programs: Evaluating Federally Funded Public Library Programs*, pp67-82, Department of Education, Office of Educational Research and Improvement, Washington.
- Uyguç, N.,** 1998. *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi*, Dokuz Eylül Yayınları, İzmir.
- Verhoeven, S. M.,** 1990. User Surveys. A. Kent (ed.) *Encyclopedia of Library and Information Science*, vol. 45, Supplement, 373-399.
- Webster, C.,** 1989. Can Consumers be Segmentated on the Basis of Their Service Quality Expectations?, *The Journal of Services Marketing*, **3**, 35-53.
- Westbrook, L.,**1990. Evaluating Reference: An Introductory Overview of Qualitative Methods, *Reference Services Review*, **18** (1), 73-78.
- White, M. D.,** 1994. *Measuring Customer Satisfaction and Quality of Service in Special Libraries*. Special Libraries Association.
- Zeithaml, Valarie A.,** 1981. *How Consumer Evaluation Processes Differ Between Goods and Services? In Marketing of Services*, eds; J. Donnelly V.D., AMA, Chicago.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. ve Berry, L. L., 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.