



# JOURNAL OF SOCIAL AND HUMANITIES SCIENCES RESEARCH

Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi

Open Access Refereed e-Journal & Refereed & Indexed

<b>Article Type</b>	Research Article	<i>Accepted / Makale Kabul</i>	23.03.2019
<i>Received / Makale Geliş</i>	08.12.2018	<i>Published / Yayınlanma</i>	23.03.2019

## ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ: SELÇUK ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ

### THE MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY IN UNIVERSITY LIBRARIES SAMPLE OF SELÇUK UNIVERSITY LIBRARY

**Dr. Öğr. Üyesi Alper ATEŞ**

Selçuk Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Konya / TÜRKİYE,  
ORCID: 0000-0002-5884-5079

**Bilim Uzmanı Halil SUNAR**

Hatay / TÜRKİYE, ORCID: 0000-0002-5131- 4056

**Doç. Dr. Ceyhun Çağlar KILINÇ**

Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Antalya / TÜRKİYE,  
ORCID: 0000-0002-2149-7007

## ÖZET

Hizmet üreten işletmeler olan kütüphanelerde hizmet kalitesi ile kullanıcı memnuniyeti sağlanması ve ölçülmesi, mal üreten işletmelere göre daha zordur. Yapılan bu araştırmanın amacı, SERVQUAL yöntemi kullanılarak kullanıcıların ideal kütüphane kavramıyla, Selçuk Üniversitesi Prof. Dr. Erol Güngör Kütüphanesi'nde algılanan kütüphane kavramı karşılaştırılmasıdır. Bu karşılaştırma sonucunda elde edilecek sonuçlar, kullanıcı memnuniyetini sağlamak ve sundukları hizmeti geliştirmek isteyen kütüphanelere yardımcı olacaktır. Bu amaçlarla 384 kişiye anket uygulanmış, elde edilen veriler SPSS 24.00 analiz programı yardımıyla analizler gerçekleştirilmiştir. Hizmet kalitesini ölçmek amacıyla somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati olmak üzere beş boyut üzerinden değerlendirilmiştir. Araştırmada SERVQUAL yönteminin yanı sıra, katılımcıların demografik değişkenleri ile hizmet kalitesi algıları arasındaki anlamlılık düzeyini ölçebilmek için Mann Whitney U testi ve Kruskal Wallis H testi uygulanmıştır. Araştırmada, Selçuk Üniversitesi Kütüphanesi toplam hizmet kalitesi, somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence boyutları ideal kaliteye ulaşmış olup, empati boyutu ise katılımcıların tarafından beklenenin gerisinde kaldığı sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet Kalitesi, Kütüphaneler, SERVQUAL

## ABSTRACT

The libraries that produce services are more difficult to achieve and measure the quality of service and user satisfaction than the enterprises that produce goods. The aim of this research is to provide the ideal library concept for the users by using SERVQUAL method. Dr. Erol Güngör Library is the comparison of the perceived library concept. The results of this comparison will help libraries to ensure user satisfaction and improve the service quality of libraries. For this purpose, a questionnaire was applied to 384 people and the data were analyzed with the help of SPSS 24.00 analysis program. In order to measure the service quality, concrete features, reliability, enthusiasm, assurance and empathy were evaluated in five dimensions. In addition to the SERVQUAL method, Mann Whitney U test and Kruskal Wallis H test were used to measure the level of significance between the demographic variables and the service quality perceptions of the participants. In the study, the total quality of service, concrete features, reliability, enthusiasm, and assurance dimensions of the Selçuk University Library reached the ideal quality. However, the empathy dimension was found to be below the expectations by the participants.

**Keywords:** Quality of Service, Libraries, SERVQUAL

## 1. GİRİŞ

Dünya genelinde hizmet sektörü, mal üretimi yapan sektörlerden daha hızlı bir biçimde gelişen bir sektör konumundadır. Hizmet sektörü üretildiği yerde tüketildiği için doğası gereği, verilen hizmetin kalite düzeyi, mal üretiminin kalite düzeyi kadar kolay ve somut ölçülememektedir. Küreselleşme ile birlikte hizmet sektöründe yürütülen tüm etkinlikler, yoğun bir rekabet ortamında gerçekleştirilmekte ve bu sektörde yer alan kurum kuruluşların kendileriyle ve birbirleriyle kıyasıya yarışa girmelerini zorunlu kılmaktadır.

Hizmet sektöründe en önemli unsur müşteri ve müşteri memnuniyetidir. Hizmet sektörünü kütüphaneler olarak ele alırsak burada müşteri kavramının yerini kullanıcı ve kullanıcı memnuniyeti olarak ele almamız gerekmektedir. Bu bağlamdan hareketle hizmet üreten işletmeler olarak düşünüldüğünde kütüphaneler tüm çalışmalarının merkezinde kullanıcıları ele alarak biçimlendirmelidir. Hizmet üreten işletmeler olarak kütüphaneler, gerek yöneticileri gerekse personellerin tamamı kaliteli hizmeti ve kullanıcı memnuniyetini bir amaç olarak benimsemeleri gerekmektedir.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

UNESCO, 1968’de kütüphaneyi; adı ne olursa olsun basılı kitap ve süreli yayınların ya da başka her türden çizgisel, görsel- işitsel yayının düzenli koleksiyonları ile okurların bilgi, araştırma, eğitim, dinlenme amaçları için bunların kullanılmasını sağlayan ve kolaylaştıran elemanların bütünü olarak tanımlamıştır (Baysal, 1992: 7)

Amerikan Pazarlama Birliği (AMA) hizmet kavramının ilk tanımında “satışa sunulan yada malların satışı ile birlikte sağlanan eylemler, yararlar ya da doyunlar” olarak tanımlamışlardır. AMA’nın daha sonra “bir malın satışına bağlı olmaksızın son tüketicilere ve işletmelere pazarlandığında istek ve ihtiyaç doygunluğu sağlayan ve bağımsız olarak tanımlanabilen eylemler” şeklinde tanımlamıştır (Güllülü ve Bilgili, 2009: 104). Karşısındakilerin refah seviyesini artırmak veya avantajlarını ortaya çıkarmak amacı ile yapılan ağırlama, yardım ya da fayda aksiyonuna hizmet adı verilmektedir (Nadiri ve Tümer, 2007: 300)

### 2.1. Hizmet Kalitesi Kavramı ve Ölçümü

Hizmet soyut bir kavram olup, herhangi bir şekilde envanteri tutulamamakta, saklanamamakta, standartlaştırılmamakta birlikte üreticiden tüketiciye direkt geçmekte ve görsellik nesnellik ve mülkiyet ilişkisi bulunmamaktadır (Eleren ve Kılıç, 2007: 240). Sunulan hizmetin müşteri beklentileri ile ne kadar örtüştüğünün ölçüsü ve kalitenin müşteri tarafından algılanan performans düzeyi ya da sunulan hizmetin müşteriye memnun etme düzeyine hizmet kalitesi adı verilmektedir (Akbaşrak, 2005: 27). Hizmet kalitesinin ölçümü, ancak deneyimleyen kişiler tarafından belirlenmesi mümkün olabilmektedir (Altan vd., 2003: 246).

Hizmet kalitesinin ölçülmesi, bu sürecin ilk aşaması hizmet kalitesi iyileştirme veya geliştirme oluşturmaktadır. Eğer bir işletme olağan hizmet kalite düzeyi hakkında doğru bilgilere ulaşabilirse, daha sonra neler yapılması gerektiği konusunda daha etkili adımlar atabilecektir. Hizmet kalitesi ölçülmesinde birçok yöntem kullanılmaktadır (Eleren vd. 2007: 78) Bunlar; Toplam Kalite Endeksi, SERVQUAL, SERVPERF, Kritik Olay Yöntemi, Hizmet Barometresi (Linjefly), İstatistiksel Yöntemler, Diğer Yöntemler olarak sıralanabilir. Bu yöntemlerden en çok kullanılanı Parasuraman, V.A. Zeithaml ve Leonard L.Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL yöntemidir. Ölçek genelde müşterinin hizmetten beklentileri ve algılama düzeyi olmak üzere iki gruptan oluşmaktadır. 7’li Likert ölçeği şeklinde (1.Hiç Katılmıyorum 7. Tamamen Katılıyorum) oluşmaktadır (Eleren ve Kılıç, 2007: 242; Filiz vd., 2010: 63). Algılanan ile beklenen hizmet kalitesi arasındaki SERVQUAL skoru “Algılanan Hizmet – Beklenen Hizmet” şeklinde hesaplanmaktadır (Çiçek ve Doğan, 2009: 204; Devedakan, 2006: 138). Yapılan bu hesaplama ile ilgili ortaya üç durum çıkmaktadır. Bunlar (Yılmaz vd., 2007: 237):

- Beklenen Kalite > Algılanan Kalite ise Düşük Kalite
- Beklenen Kalite < Algılanan Kalite ise Yüksek Kalite
- Beklenen Kalite = Algılanan Kalite ise Doğru Kalite

## 2.2. Selçuk Üniversitesi Prof. Dr. Erol Güngör Kütüphanesi

Üniversite içinde öğretim, üniversite içinde ve yakın çevresinde bilimsel araştırma ve geliştirme çalışmalarını desteklemek, her gün gelişip ilerleyen, yeni yayınlarla zenginleşen dünya biliminin son verilerini tam olarak izlemek ve yararlanmaya sunmakla görevli kütüphanelere üniversite kütüphanesi adı verilmektedir (Baysal, 1992: 13).

Selçuk Üniversitesi Prof. Dr. Erol Güngör Kütüphanesi değerli bilim adamı Hamdi Ragıp ATADEMİR'in 26 bin cilt civarındaki kütüphanesini üniversiteye bağışlaması ile 1977'de kurulmuştur. Değerli katkılarında dolayı 13.10.1977 tarih ve 77/38 sayılı senato kararı ile Üniversite Kütüphanesine; "Atademir Kütüphanesi" ismi verilmiştir. Atademir Kütüphanesi, ilk olarak 1978 yılında şehir merkezinde Zindankale semtindeki Fen-Edebiyat Fakültesi bahçesinde bir barakada hizmet vermeye başlamıştır. Uzun yıllar barakada hizmet veren Atademir Kütüphanesi fakültelerin kampüse taşınmasıyla birlikte binası tamamlanmadığı için 1998 yılında lojmanlara taşınmıştır. Bir yıl sonra inşaatı tamamlanarak bugünkü binasına taşınmış, kısa sürede bütün kitaplar bilgisayar ortamına aktarılarak 2000-2001 eğitim ve öğretim yılında Selçuk Üniversitesi Merkez Kütüphane adı ile kullanıcılara hizmet vermeye başlamıştır. 7 Nisan 2015 tarihinde şuan ki ismi olan Selçuk Üniversitesi Prof. Dr. Erol Güngör Kütüphanesi olarak değişmiştir. Alaeddin Keykubat Kampüsü'nde bulunan Kütüphanemiz 2000 yılından itibaren 8.000 metrekaarelik alanı ve 726 kişilik oturma kapasitesi ile kullanıcılarına 2013 yılından itibaren eğitim-öğretim döneminde 7 gün 24 saat hizmet vermektedir (Selçuk Bakış, 2015: 20).

Prof. Dr. Erol Güngör Kütüphanesi'nde koleksiyon olarak 150.609 adet basılı kitap, 440 adet Süreli yayınlar, 3.213 adet görsel-işitsel materyaller, 89 adet elektronik veri tabanları, 44.734 adet Elektronik Dergi (Tam metin), 58.991 adet elektronik dergi (Özet), 2.700.000 adet elektronik tez, 3.130.146 adet elektronik kitap bulunmaktadır.

Prof. Dr. Erol Güngör Kütüphanesi'nde Danışma Hizmeti, Kullanıcı Eğitimi, Ödünç Verme, ILL (Kütüphaneler Arası İşbirliği)/Belge Sağlama, Kütüphaneler arası Ödünç Alma (ILL) Hizmetleri ve Veri Tabanlarına Kampüs Dışından Erişim olanağı ile 7 gün 24 saat olarak hizmet vermektedir.

Selçuk Üniversitesi kütüphanelerinde ödünç verme hizmetlerinden akademik ve idari personeli ile lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencileri yararlanabilmektedir. 2014 yılında Selçuk Üniversitesi Prof. Dr. Erol Güngör Kütüphanesi'nden toplam 65.806 kitap ödünç verilmiştir. Kütüphanede Lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencileri 15 gün süreyle 5 kitap, Akademik personel 1 ay süreyle 10 kitap, İdari personel 15 gün süreyle 3 kitap ödünç alabilmektedir. Selçuk Üniversitesi Prof. Dr. Erol Güngör Kütüphanesi koleksiyonunda bulunmayan kitap ve makale isteklerini sağlamak, kullanıcı gereksinimlerine cevap verebilmek için yurt içi ve yurt dışı kütüphane ve bilgi merkezleri ile iş birliği gerçekleştirmektedir.

2014 yılında Selçuk Üniversitesi Kütüphane Kataloğu'nun Türkiye Toplu Kataloğu'nda taranması için gerekli olan alt yapı çalışmaları tamamlanarak Selçuk Üniversitesi ile ULAKBİM arasında "TÜBESS Katılım Sözleşmesi" imzalanarak TÜBESS üyeliği gerçekleştirilmiştir. Selçuk Üniversitesi Prof. Dr. Erol Güngör Kütüphanesi'nde 2015 yılında 1 daire başkanı, 2 şube müdürü, 4 uzman, 1 okutman, 2 kütüphaneci, 1 araştırmacı, 10 memur, 11 geçici personel olmak üzere 32 personel bulunmaktadır. Bunun yanı sıra 85 part-time olmak üzere 4 vardiya halinde öğrenci çalışmaktadır. Kütüphane 24 saat açıktır ve 2 güvenlik görevlisi 2 vardiya şeklinde çalışmaktadır.

Selçuk Üniversitesi Prof. Dr. Erol Güngör Kütüphanesi'nin hedefi, yeterli sayı ve nitelikte basılı ve elektronik yayınlara donatılmış, 7/24 hizmet sunulan mekânlara sahip, uygun miktarda ve sürdürülebilir mali kaynaklarla desteklenen, üniversitenin büyüklüğüne göre yeterli sayı ve nitelikte kütüphaneci ve destek personelinin çalıştığı, güncel bilgi teknolojilerinin kullanıldığı, diğer kütüphanelerle iş birliği içinde ve kaynak paylaşımı yapan, ortak projeler üreten, eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerinde akademik birimlerle sürekli iş birliği içinde olan bir kütüphane olarak devamlılığını sürdürmektedir.

## 2.3. SERVQUAL Yöntemi İle Kütüphanelerde Hizmet Kalitesi Ölçümü Uygulanabilirliği

SERVQUAL yöntemine göre hizmet kalitesi, soyut bir kavram olup müşteri beklentisi ile gerçek hizmet performansının karşılaştırılmasıdır. Yaygın olarak kullanılan bu ölçüm modelini 1988 yılında Parasuraman, Zeithalm ve Berry tarafından geliştirilmiştir. (tr.wikipedia.org, 2016)

SERVQUAL içerisinde yer alan hizmet kalitesiyle ilgili beş boyut bulunmaktadır ve içerikleri şöyledir (Yılmaz, 2005: 99):

- **Fiziksel/ Somut Görünüm** (Tangibles): Fiziksel görüntü, kolaylıklar, araç ve gereçler, personelin görünüşünden oluşmaktadır.
- **Güvenirlilik** (Reliability): Taahhüt edilen hizmeti güvenilir ve eksiksiz bir şekilde sunabilme kabiliyetidir.
- **Heveslilik/Cevap verme** (Responsiveness) : Müşteriye hızlı hizmet sunma ve yardımcı olma konusunda istekli ve coşkulu olmak.
- **Güvence/ Garanti** (Assurance) : Çalışanların nezaketi ve bilgi birikimi ile onların özgüven ve güvenilir olmak konusunda teşvik edilmesi
- **Empati** (Empathy) : Müşterilere sevgi, hoşgörü ve özel ilgi göstermek, duyarlı davranmak

Parasuraman, Zeithalm ve Berry bu yöntemi ilk geliştirdiklerinde on temel boyut olarak ele almışlardır. Yukarıda belirtilen son iki boyut olan Güvence ve Empati daha önceki çalışmalarda sunulan yedi orijinal maddeyi de (iletişim/itibar, kredibilite, güvenlik, yetenek, nezaket/kibarlık, müşteriye anlamak/bilmek ve erişebilirlik) kapsamaktadır (Yılmaz, 2005: 99).

### 3. LİTERATÜR TARAMASI

Einasto (2014), çalışmasında üniversite kütüphanesinin e-servis kalite kriterlerini incelemeye çalışmıştır. Bu çalışma, Estonya da ki en büyük kütüphane kullanıcıları açısından değerlendirme kriterlerini kullanarak literatüre katkına bulunmayı amaçlamaktadır. Odak gruplarının e hizmet kalitesi açısından en önemli kriterleri tanımlayarak, katılımcılar 15 tane kriteri öne çıkarmışlardır. Bu kriterler tartışılarak açıklanmaya çalışılmıştır. Bu çalışma iletişim kullanıcı katılımı ve yorumlarına dayanarak teknoloji ve pazarlama yaklaşımlarının başka biri tarafından tamamlanabileceğini göstermiştir.

Rasheed ve Abadi (2014), çalışmalarında hizmet kalitesinin müşteri sadakatine ve güvene etkilerini Malezya hizmet endüstrisini baz alarak araştırmayı amaçlamışlardır. Araştırmanın hizmet kalitesi hakkında 3 faktörü incelenmiştir. Bunlar banka müşterileri tarafından algılanan değer ve güven ,sigorta ve telekomünikasyon endüstrisidir. Çalışmanın değişkenleri arasındaki ilişkiyi nicel bir yaklaşım kullanılarak ölçülmüştür. İstatistiksel testler, güvenirlilik, geçerlik, korelasyon ve regresyon dikkate alınarak çalışmanın doğruluğu ispatlanmaya çalışılmıştır. Çalışma bulgularına göre hizmet kalitesi ve güven, hizmet kalitesi ve algılanan değer, güven ve müşteri sadakati ve algılanan değer ile müşteri sadakati arasında pozitif birer ilişki olduğu tespit edilmiştir. Sonuç olarak, bulguların ışığında hizmet kalitesi, güven ve algılanan değer müşteri sadakati için olmazsa olmazdır.

Silingiene ve Skeriene (2014) çalışmalarında organizasyon araştırmasının hizmet kalitesini liderlerin manevi zekalarına dayanarak teorik bir arka plan kullanarak özetlemişlerdir. Manevi zeka maneviyatın yeni dünyevi paradigması olup hayatın bütün alanlarına etki eder ve çalışma standartlarını olağan üstü seviyelere çıkarır görüşüyle, manevi zeka ve hizmet kalitesi arasındaki bağlantıyı açıklayarak geleceğin empirik araştırmaları ve gelecek teorileri için yeni olanaklar ortaya çıkarmaya yardımcı olabileceği sonucuna varmışlardır.

Hsu, Cummings ve Wang (2014) çalışmalarında, üniversite öğrencilerinin kütüphane hizmetlerini nasıl algıladığı ve kütüphane hizmetlerinin öğrenci tatminini ne ölçüde etkilediğini araştırmayı amaçlamışlardır. Bulgular akademik kütüphanelerde gelişen değişen dijital dünyadaki yerini tasvir edip sürekli kütüphane kullanan öğrencilerin eleştiri faktörlerini betimlemektedir.

Eleren, Bektaş, Görmüş (2007) çalışmalarında Uşak ilinde faaliyet gösteren bir catering işletmesinde Servqual yöntemini kalite ölçeği olarak yararlanmıştır. Her geçen gün sektörde artan rekabet şartlarında hazır yemek işletmesinin hizmet kalitesinin müşterilerin gözüyle değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Örneklem olarak, 90 işletmede çalışan (yemek yiyen) yaklaşık 3200 kişiden 900 kişiye anket tekniği uygulanarak veriler elde edilmeye çalışılmıştır. Elde edilen veriler analiz edilerek müşterilerin beklenti ve algılama düzeyleri karşılaştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre algılama düzeyleri yüksek çıkmasına rağmen beklentilerin de yüksekliği, SERVQUAL skorlarını negatif büyüklüğe taşımıştır.

Akbayrak (2005), yüksekisans tez çalışmasında, "ODTÜ Kütüphanesi'nde sağlanan hizmetlerin kalite düzeyi, kullanıcı odaklı, bilgiye erişim, hizmet etkisi, mekan olarak kütüphane ve kişisel denetim hizmet

kalitesi boyutları altında toplanabilen, boşluklar modeline dayalı kalite ölçekleri ile belirlenerek, hizmetler yapılandırılabilir” şeklinde oluşturmuştur. Tezde, kullanıcı odaklı hizmet kalitesi ölçeği olarak uygulanan LibQUAL+TM Hizmet Kalitesi ölçümü anketiyle ODTÜ Kütüphanesi'nin hizmet kalitesi ölçülmüştür. 802 kişiye uygulanan anket sonucu bulgular ve bunların literatür değerlendirmesi ile karşılaştırılması araştırmayı sonuca ulaştırmıştır. Anketin sonuçları değerlendirildiğinde, lisans ve lisansüstü öğrencileri, akademik ve kütüphane personelinin oluşturduğu kullanıcı gruplarının beklentilerinin ve hizmet kalitesi boyutlarında algılamalarının farklılık gösterdiği gözlemlenmiştir.

Acarbaş (1991) tez çalışmasında, Gazi Üniversitesi Merkez Kütüphanesi koleksiyon geliştirme politikası üzerine yaptığı çalışmasında kütüphane programlarındaki gereksinimlerini ne derece karşıladığını belirlemektir. Öğrencilere ve öğretim elemanlarına anket tekniği uygulanarak veriler elde edilmeye çalışılmıştır. Sonuç olarak “Gazi Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nin gerek kapsam gerekse içerik itibarıyla sağlıklı koleksiyon geliştirme politikasına sahip olmaması nedeniyle, mevcut koleksiyon akademik programlardaki gereksinimleri karşılamaktan uzaktır” hipotezini kanıtlamıştır.

#### 4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu araştırma, Konya Selçuk Üniversitesi Kütüphanesi'nde sağlanan hizmet kalitesi düzeyinin ortaya konularak kütüphane kullanıcılarının beklentilerini ve algılamalarını tespit etmeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın evrenini Selçuk Üniversitesi'nde öğrenimini sürdüren önlisans, lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencilerinden oluşan toplam 79 395 öğrenci oluşturmaktadır. Selçuk üniversitesi Alaaddin Keykubat Kampüsü'nde bulunan fakülte, yüksekokul ve enstitülerde birinci öğretim 40 082 öğrenci, ikinci öğretim 21 755 ve yabancı uyruklu öğrenci sayısı 1 213 olmak üzere toplamda 61 837 öğrenci bulunmaktadır. Konya dışında bulunan fakülte ve yüksekokullardaki öğrenci sayısı ise; 13 753 birinci öğretim, 3 805 ikinci öğretim ve 2 yabancı uyruklu olmak üzere toplamda 17 558 öğrenci bulunmaktadır (www.selcuk.edu.tr). Evren 79 395 kayıtlı öğrenciden oluştuğu için örnekleminin bu sayıya göre alınmasını süre ve maliyet açısından güçleştirdiğinden dolayı amaca bağlı olarak ana kütleyi temsil eden 384 kişi örneklem olarak belirlenmiştir. Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım'a göre evrende örneklem olarak 384 kişi yeterli görülmüştür (Altunışık vd., 2007: 127). Bu bilgiler doğrultusunda evrenimizden 384 kişilik örneklemimize anket tekniği uygulanmıştır.

Yapılan anketler SPSS 24.00 programında değerlendirilmiştir. Analiz için; frekans, ortalama ve güvenilirlik, normallik testi, Mann Whitney U ve Kruskal Wallis H testi analizleri uygulanmıştır. Servqual modeline göre algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasındaki farklılıklar, algılanan hizmet kalitesini ortaya çıkaracak ve algılanan hizmet kalitesinin genel memnuniyet düzeyi arasındaki ilişkisi incelenecektir. Yapılan inceleme sonuçlarına göre, kullanıcıların kütüphane hizmetleri hakkındaki görüşleriyle ilgili değerlendirme ve yorumlamalar yapılmıştır.

##### 4.1.Anket Formu

Araştırma da kullanılan anket formu iki kısımdan oluşmaktadır. İlk bölümde kişisel bilgilere yönelik 3 ifade, ikinci bölümde ise hizmet kalitesini ölçmeye yönelik 22 tane ifade bulunmaktadır. Örnekleme uygulanan anketlerde 7'li likert (1: hiç katılmıyorum/hiç yok/çok karmaşık/çok uzağında; 2: katılmıyorum/yok/oldukça karmaşık/oldukça uzağında; 3: biraz katılmıyorum/ çok az/karmaşık/uzağında; 4: kararsızım; 5: biraz katılıyorum/biraz/ uzağında/ sade; 6: katılıyorum/yüksek/oldukça sade/oldukça uzağında; 7: tamamen katılıyorum/çok yüksek/çok sade/çok yakınında) ölçeği kullanılmıştır.(Doğan, 2008; 99)

#### 5. BULGULAR VE YORUMLAR

Anket verilerinin analiz aşamasında ilk olarak güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenilirlik bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesini ifade etmektedir. Güvenilir olmayan bir ölçekle elde edilen veriler faydası yoktur (Çokluk vd. 2010: 122). Yapılan çalışmanın güvenilirlik oranı (Cronbach's Alpha) 0,840 olarak hesaplanmıştır. Arıkan (2011)'na göre Cronbach Alpha değeri 0,80 ile 1,00 arasında ise yüksek düzeyde güvenilir olduğunu belirtmiştir.

**Tablo 1.** Demografik Özellikler

Değişken	Özellik	Sayı	%
<b>Cinsiyet</b>	Erkek	235	61,2
	Kadın	149	38,8
<b>Toplam</b>		<b>384</b>	<b>100</b>
<b>Yaş</b>	....-20yaş	105	27,3
	21-25 yaş	262	68,2
	26-30 yaş	14	3,6
	31- ...yaş	3	0,8
<b>Toplam</b>		<b>384</b>	<b>100</b>
<b>Mevcut Eğitim Durumu</b>	Önlisans	84	21,9
	Lisans	255	66,4
	Yükseklisans	43	11,2
	Doktora	2	0,5
	Diğer	-	-
<b>Toplam</b>		<b>384</b>	<b>100</b>

Anket çalışmasının demografik özelliklerine bakıldığında, örneklemin %61,2 'sini oluşturan 235 erkek, %38,8 ile 149 kadın anketleri cevaplandırmıştır. Bu katılımcıların 105 (%27,3) kişi 20 yaşından küçük iken, 262 (%68,2) kişi 21 ile 25 yaş arasında, 14 (%3,6) kişi 26-30 yaş arasında, 3 (%0,8) kişi ise 31 yaş ve üzerindedir. Katılımcılardan 84 kişi önlisans, 255 lisans, 43 yükseklisans, 2 kişide doktora öğrencisidir.

**Tablo 2.** Katılımcıların Beklenti ve Algılarına Göre Dağılımları

Boyutlar	İFADELER	Algılanan		Beklenen	
		Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Somut Özellikler	Kütüphaneler modern görünüşlü aletleri ve donanımları yeterli düzeydedir.	5,343	0,954	5,122	1,168
	Kütüphanelerin binası görsel olarak çekicidir	5,195	1,228	5,125	1,255
	Kütüphanelerin çalışanları düzgün görünüşlüdür	5,085	1,131	4,432	0,999
	Kütüphanelerin sunduğu hizmetin yanı sıra sundukları ek malzemeler çekicidir	<b>4,919</b>	1,106	<b>5,231</b>	0,996
Güvenirlilik	Kütüphaneler vaat ettikleri hizmetleri yerine getirmektedir	5,635	0,986	5,260	0,985
	Kütüphane çalışanları müşteri problemlerini çözmek için gerekli çabayı gösterir.	4,125	1,320	4,046	1,360
	Kütüphane çalışanları hizmeti ilk anda yerine getirirler.	4,856	1,212	3,994	1,288
	Kütüphaneler söz verdikleri zamanda hizmeti yerine getirir.	5,338	1,034	4,408	1,269
	Kütüphaneler kayıtları doğru tutar.	5,572	0,905	5,510	0,908
Heveslilik	Kütüphane çalışanları ziyaretçilerine tam olarak hizmetin ne zaman gerçekleşeceği söylerler.	5,442	1,172	4,268	1,641
	Kütüphane çalışanları ziyaretçilere hızlı hizmet verirler.	5,408	1,273	3,843	1,653
	Kütüphane çalışanları ziyaretçilere her zaman yardım etme konusunda heveslidir.	5,419	1,160	3,817	1,577
	Kütüphane çalışanları ziyaretçilerin isteklerine yanıt vermeyecek kadar meşgul değildir.	5,132	1,268	4,099	1,556
Güvence	Kütüphane çalışanları davranışlarıyla ziyaretçilerde güven duygusu uyandırır.	5,059	1,370	3,278	1,354
	Kütüphanelerde hizmete ilişkin işlemlerde ziyaretçilere güven hissettirirler.	5,085	1,322	3,338	1,482
	Kütüphanelerde çalışanlar ziyaretçilere devamlı saygılıdır.	6,031	1,191	3,078	1,549
	Kütüphanelerde çalışanlar ziyaretçi sorunlarını yanıtlayacak bilgiye sahiptirler.	6,080	1,211	3,304	1,520

Empati	Kütüphaneler ziyaretçilere bireysel ilgi gösterir.	4,054	1,625	5,895	1,102
	Kütüphanelerin çalışma saatleri tüm ziyaretçiler için uygundur.	6,109	0,866	3,294	1,435
	Kütüphanelerin çalışanları ziyaretçilere özel ilgi gösterir.	3,630	1,597	5,796	1,441
	Kütüphaneler ziyaretçi çıkarlarıyla candan ilgilenir.	2,786	2,123	5,187	1,705
	Kütüphanelerde çalışanlar ziyaretçilerin özel ihtiyacını anlar	3,601	1,470	5,309	1,758

Tablo 2 incelendiğinde hizmet kalitesinin somut özellikleri boyutunun “Kütüphanelerin sunduğu hizmetin yanı sıra sundukları ek malzemeler çekicidir” önermesi, empati boyutunun ise; “Kütüphaneler ziyaretçilere bireysel ilgi gösterir”, “Kütüphanelerin çalışanları ziyaretçilere özel ilgi gösterir”, “Kütüphaneler ziyaretçi çıkarlarıyla candan ilgilenir”, “Kütüphanelerde çalışanlar ziyaretçilerin özel ihtiyacını anlar” önermeleri katılımcıların beklentilerini karşılayamamaktadır.

**Tablo 3.** Katılımcıların Beklenti ve Algılarına Göre Hizmet Kalitesi Boyutları Dağılımları

BOYUTLAR	Algılanan		Beklenen		FARK
	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	
Somut Özellikler	5,136	0,565	4,977	0,679	0,159
Güvenilirlik	5,105	0,498	4,644	0,552	0,461
Heveslilik	5,350	0,578	4,007	0,783	1,313
Güvence	5,564	0,628	3,250	0,703	2,314
Empati	4,036	0,859	5,096	0,758	-1,060
Toplam	4,992	0,302	4,441	0,311	0,551

Tablo 3 incelendiğinde katılımcıların en yüksek beklentisi hizmet kalitesinin empati boyutu olmuştur. En düşük beklentileri ise, güven boyutu olmuştur. algılanan hizmet kalitesi boyutlarına bakıldığında ise en yüksek algı güven boyutu olmuş ve katılımcıların en düşük algısı ise empati boyutu olmuştur. Tablo 3 incelendiğinde empati boyutu haricinde tüm boyutlar için fark değerlerinde negatif değerler yer almadığından diğer boyutların hepsinde ideal kaliteye ulaşıldığı söylenebilmektedir. Empati boyutu haricinde hizmet kalitesinden memnun oldukları ve algıladıklarının beklediklerinin üstünde olduğunu göstermektedir. Empati boyutu ise beklenen kaliteyi karşılayamamaktadır.

Katılımcıların algılanan hizmet kalitesi algılarını ölçülmeye yönelik 22 yargı normal dağılıma uyup uymadığı incelenmiştir. Tüm hizmet kalitesi algı değişkenleri için Kolmogorov-Smirnov testi sonuçları 0,000 olarak hesaplanmış ve bu değer 0,05'ten küçük olduğu için veriler normal dağılıma uymamaktadır. Hizmet kalitesi algı değişkenlerinin dağılımları normal olmadığı için analizlerde parametrik testler yerine parametrik olmayan testler uygulanmıştır.

**Tablo 4.** Katılımcıların Demografik Değişkenleri İle Hizmet Kalitesi Algıları Arasındaki Anlamlılık Düzeyleri

Yapılan analiz	Cinsiyet		Yaş		Eğitim Düzeyi	
	Mann Whitney U		Kruskall Wallis H		Kruskall Wallis H	
	Algılanan	Beklenen	Algılanan	Beklenen	Algılanan	Beklenen
Somut Özellikler	0,094	0,276	0,837	0,213	0,915	0,929
Güvenilirlik	0,716	0,439	0,283	0,064	0,219	0,809
Heveslilik	0,394	0,262	0,477	0,714	0,394	0,942
Güven	0,263	0,371	0,057	0,747	0,084	0,338
Empati	0,378	0,215	0,115	0,218	0,101	0,040*
Toplam Hizmet Kalitesi	0,590	0,014*	0,047*	0,583	0,036*	0,459

Katılımcıların cinsiyetlerine göre hizmet kalitesi ile ilgili algı düzeylerini ölçmek amacıyla Mann-Whitney U testi, yaş ve eğitim düzeylerine göre hizmet kalitesi ile ilgili algı düzeylerini ölçmek amacıyla Kruskal Wallis H testi uygulanmıştır.

Cinsiyete göre Mann-Whitney U testi yapılmış, algılanan toplam hizmet kalitesi anlamlılık düzeyi 0,590 çıkmış ve bu değer 0,05'ten büyük olduğu için katılımcıların algılanan toplam hizmet kalitesi ile ilgili algıları cinsiyete göre değişmemektedir. Fakat katılımcıların beklenen toplam hizmet kalitesi algıları 0,014 çıkmış ve bu değer 0,05'ten küçük olduğu için cinsiyete göre beklenen toplam hizmet kalitesi algıları değişiklik göstermektedir. Erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre beklenen toplam hizmet kalitesi algıları daha yüksektir (Erkek: 203,61; Kadın: 174,97).

Yaş değişkenine göre Kruskal Wallis H testi yapılmış, beklenen toplam hizmet kalitesi anlamlılık düzeyi 0,583 çıkmış ve bu değer 0,05'ten büyük olduğu için katılımcıların beklenen toplam hizmet kalitesi ile ilgili algıları yaşa göre değişmemektedir. Fakat katılımcıların algılanan toplam hizmet kalitesi algıları 0,047 çıkmış ve bu değer 0,05'ten küçük olduğu için yaşa göre algılanan toplam hizmet kalitesi algıları değişiklik göstermektedir. Katılımcıların algılanan toplam hizmet kalitesi algıları 21-25 ile 31 ve üzeri yaş aralığındaki katılımcılar ile 26-30 yaş aralığındaki katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık vardır. 26-30 yaş aralığındaki düzeyinde eğitim gören katılımcılar, 21-25 ile 31 ve üzeri yaş aralığındaki katılımcılara göre algılanan toplam hizmet kalitesi algıları daha yüksektir (26-30 yaş: 258,89; 21-25 yaş: 186,93; 31 ve üzeri yaş: 106,33).

Eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis H testi yapılmış, beklenen toplam hizmet kalitesi anlamlılık düzeyi 0,459 çıkmış ve bu değer 0,05'ten büyük olduğu için katılımcıların beklenen toplam hizmet kalitesi ile ilgili algıları eğitim düzeylerine göre değişmemektedir. Fakat katılımcıların algılanan toplam hizmet kalitesi algıları 0,036 çıkmış ve bu değer 0,05'ten küçük olduğu için eğitim düzeyine göre algılanan toplam hizmet kalitesi algıları değişiklik göstermektedir. Katılımcıların algılanan toplam hizmet kalitesi algıları yüksek lisans düzeyinde eğitim gören katılımcılar ile lisans düzeyinde eğitim gören katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık vardır. Yüksek lisans düzeyinde eğitim gören katılımcılar, lisans düzeyinde eğitim gören katılımcılara göre algılanan toplam hizmet kalitesi algıları daha yüksektir (Yüksek lisans: 185,97; Lisans: 231,94). Katılımcıların beklenen empati boyutu algıları önlisans düzeyinde eğitim gören katılımcılar ile lisans düzeyinde eğitim gören katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık vardır. Önlisans düzeyinde eğitim gören katılımcılar, lisans düzeyinde eğitim gören katılımcılara göre beklenen empati boyutu algıları daha yüksektir (Önlisans: 222,40; Lisans: 182,57).

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Algılanan kalite ile beklenen kalitenin karşılaştırıldığı kütüphane hizmetlerinde ölçülmesine yönelik olan bu çalışmada, sınav zamanları haricinde sürekli olarak kütüphaneye gelen ve kütüphaneyi iyi bilen öğrencilere anket uygulanmaya çalışılmıştır. Elde edilen anketler SPSS 24.00 programı aracılığı ile cevaplayıcıların değişkenler itibarıyla algı ve beklenti farkları hesaplanmıştır. SPSS analiz programı ile frekans dağılımları, güvenilirlik analizi, normallik testi, demografik bilgiler ile hizmet kalitesi boyutları arasındaki anlamlı farklılık olup olmadığını ölçmek için Mann Whitney U, Kruskal Wallis H testi uygulanmıştır. Daha sonra Servqual yöntemi ile algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında servqual skorları hesaplanarak yorumlanmıştır.

Yapılan araştırmada Selçuk Üniversitesi Kütüphanesi'ni ziyaret kişilerin demografik özellikleri; bayanlara göre erkekler daha fazla kütüphaneyi kullanmakta; en fazla 21 ile 25 yaş arasındaki kişiler ve lisans eğitimi gören kişiler kütüphaneyi kullanmaktadır. Üniversite öğrencilerinin en genç kesimi olan ve kütüphane kullanım alışkanlığı kazandırılarak ilerleyen öğrenim hayatlarında faydalar sağlayabilecek 18-20 yaş aralığındaki öğrencileri kütüphaneye yönlendirecek faaliyetlere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu durumun yanı sıra bayan öğrencilerin kütüphane kullanma alışkanlıklarının nedenleri de cinsiyet temelli toplumsal eşitliğin sağlanması ve üniversite itibarı için önemli faydalar sağlayacaktır. Katılımcıların cinsiyete göre hizmet kalitesi algı düzeylerini ölçmek amacıyla Mann-Whitney U testi, katılımcıların yaş ve eğitim düzeylerine göre hizmet kalitesi algılamalarının anlamlılık düzeylerini ölçmek için Kruskal Wallis H testi uygulanmıştır. Yapılan analizlerin sonuçlarına göre; Bay katılımcıların beklenen toplam hizmet kalitesi algıları bayan katılımcılara göre daha yüksek olduğu; 26-30 yaş aralığındaki katılımcıların 21-25 ve 31 ve üzeri yaş grubundaki katılımcılara göre algılanan toplam hizmet kalitesi algılamaları daha yüksek olduğu; Lisans düzeyinde eğitim gören katılımcıların, yüksek lisans düzeyinde eğitim gören katılımcılara göre algılanan toplam hizmet kalitesi algıları daha yüksek olduğu; Önlisans düzeyinde eğitim gören katılımcıların, lisans düzeyinde eğitim gören katılımcılara göre beklenen hizmet kalitesinin empati boyutu algıları daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada katılımcıların vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda algılanan en yüksek önerme "Kütüphanenin çalışma saatleri tüm ziyaretçiler için uygundur" (6,109) olmuştur. Bu durumun nedeni olarak ise Halk kütüphanelerinin açılış- kapanış saatlerinin uymaması ve Selçuk Üniversitesi Kütüphanesi'nin 7 gün 24 saat açık olmasıdır. Algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında hesaplanan Servqual skorlarında hizmet kalitesi boyutlarında somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence boyutu ve toplam hizmet kalitesi algılamaları yüksek kalite düzeyinde çıkmış ve katılımcıların beklentilerini karşılamaktadır. Katılımcıların hizmet kalitesinin empati boyutu servqual skoru negatif çıkmış ve katılımcıların algılamaları beklentileri karşılayamadığı sonucuna ulaşılmıştır.



Yapılan bu araştırma Konya’da Selçuk Üniversitesi Kütüphanesi’nde hizmet kalitesinin sayısal olarak analiz edilmesine yönelik yapılmış olup, araştırmanın bulguları yalnızca yapıldığı dönem ve ilgili örneklem hacmini temsil etmektedir. Buna karşın kütüphanenin hizmet kalitesinin katılımcılar tarafından nasıl algılandığı hususunda önemli ipuçları sunmaktadır. Genel olarak hizmetin olduğu bütün alanlarda, bu tip çalışmalar yapılarak katılımcılar tarafından nasıl algılandığını ölçmek, mevcut durumlarını değerlendirmek ve varsa zayıf yönlerini güçlendirmek amacıyla belirli periyotlar ile yapılarak daha fazla bilgi edinilmesi önerilmektedir.

## KAYNAKÇA

- Akbayrak, E. H. (2005) Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi’nde Hizmet Kalitesi Ölçümü Tez Çalışması, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bili Ve Belge Yönetimi Bölümü, Ankara
- Altan, Ş., Atan, M. ve Ediz, A. (2003). Servqual Analizi İle Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama. 12. Ulusal Kalite Kongresi, KalDer Türkiye Kalite Derneği, İstanbul.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Sakarya Yayıncılık, 5. Baskı, Sakarya
- Arıkan, R. (2011). Araştırma Yöntem Ve Teknikleri. Nobel Dağıtım.
- Baysal, J. (1992) Kitap Ve Kütüphane Tarihi’ne Giriş, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, İkinci Baskı, İstanbul
- Çiçek, R. & Doğan, İ. C. (2009). Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 199-217.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2010). Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik, Spss ve Lisrel Uygulamaları. Ankara: Pegem Akademi.
- Devebakan, N. (2006). Sağlık İşletmelerinde Teknik Ve Algılanan Kalite. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(1), 120-149.
- Doğan, H. (2008) Örgütlerde Vizyon Ve Misyonların Çalışanlarca Kabulü Ve Adnan Menderes Üniversitesi Örneği, Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 10 / 3 (2008). 93-110
- Einasto, O. (2014) E-Service Quality Criteria In University Library: A Focus Group Study, *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 147, 561-566, Estonia
- Eleren, A. , Bektaş, Ç. , Görmüş, A.Ş. (2007) Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi İle Ölçülmesi, *Finans Politik& Ekonomik Yorumlar*, Cilt: 44 Sayı: 514
- Eleren, A. ve Kılıç, B. (2007) Turizm Sektöründe SERVQUAL Analizi Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Ve Bir Termal Otelde Uygulama, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, C.IX, S.1, Afyon
- Filiz, Z., Yılmaz, V. & Yağizer, C. (2010). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3), 59-76.
- Güllülü, U. Ve Bilgili, B. (2009) Satış Sonrası Hizmetlerde Kalite Algısı Ve Müşteri Memnuniyeti İlişkisi, 14. Ulusal Pazarlama Kongresi Bozok Üniversitesi, Yozgat
- Hsu, M.K., Cummings, R.G. , Wang, S.W. (2014) Business Students’ Perception Of University Library Service Quality And Satisfaction, *Contemporary Issues In Education Research- Second Quarter*, Volume 7, Number 2
- [http://tr.wikipedia.org/wiki/Hizmet\\_kalitesi#cite\\_note-ref781-1](http://tr.wikipedia.org/wiki/Hizmet_kalitesi#cite_note-ref781-1)
- Nadiri, H. Ve Tümer, M.(2007) Perakendecilik Alanında Hizmet Kalitesini Ölçmeye Yönelik Bir Saha Çalışması: Lemar Perakende Zincir Mağazaları Kuzey Kıbrıs Örneği, 12. Ulusal Pazarlama Kongresi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya

Rasheed, F.A. , Abadi, M.F. (2014) Impact Of Service Quality, Trust And Perceived Value On Customer Loyalty İn Malaysia Services İndustries, Procedia- Social And Behavioral Sciences 164, 298-304, Malaysia

Selçuk Bakış Dergisi,(2015) ISSN;1306- 4649, yıl;9, Sayı; 34

Silingiene, V. , Skeriene, S. (2014) Expression Of Leaders” Spiritual İntelligence İn A Context Of Organizations” Services Quality: A Theoretical Approach, Procedia- Social And Behavioral Sciences 156, 93-97, Lithuania

Yılmaz, E. (2005). Bilgi Merkezlerinde Toplam Kalite Yönetimi, Alp Yayınları, Birinci Basım, Ankara

Yılmaz, V., Çelik, H. E. & Depren B. (2007). Devlet Ve Özel Sektör Bankalardaki Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması: Eskişehir Örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(2), 234-248.