

Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesi Değerlendirme: Çankırı Karatekin Üniversitesi Örneği^a

Service Quality Assessment in University Libraries: The Case of Cankiri Karatekin University

Buket CANDAN 

Manuscript information:

Received: December 22, 2020

Accepted: May 15, 2021

Öz

Bu çalışma, akademik kütüphanelerin başarısında rol oynayacak hizmet kalitesi ile ilgili kritik boyutları belirlemeyi amaçlamaktadır. Tarama modelindeki çalışma Türkiye’de Çankırı Karatekin Üniversitesi (ÇAKÜ)’nde anket veri toplama tekniği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Çalışmada kullanılan veriler ÇAKÜ Kütüphanesi’nden hizmet alan Bilgi ve Belge Yönetimi (BBY) Bölümü öğrencilerinden yüz yüze görüşme yoluyla elde edilmiştir. Anket çalışması 2019 bahar döneminde, bir aylık sürede, toplam 396 BBY Bölümü öğrencisinin 227’sinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 20 (Statistical Package for the Social Sciences) programı kullanılarak analiz edilmiştir. Analizler sonucunda; BBY öğrencilerinin en yüksek beklentisinin garantililik boyutunda olduğu, onu sırasıyla somutluk, yanıt verme, güvenilirlik ve empati boyutlarının izlediği ortaya çıkmıştır. Algıladıkları hizmet kalitesinin beklentilerini karşılayıp karşılamadığını belirlemek için gerçekleştirilen boşluk analizi sonucuna göre ise BBY öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesinin hiçbir boyutta beklentilerini karşılamadığı anlaşılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Beklenti ve algı, bilgi hizmeti pazarlama, hizmet kalitesi, üniversite kütüphaneleri

Yazar 1

Dr. Öğrt. Üyesi, Çankırı
Karatekin Üniversitesi,
TÜRKİYE

E-mail:

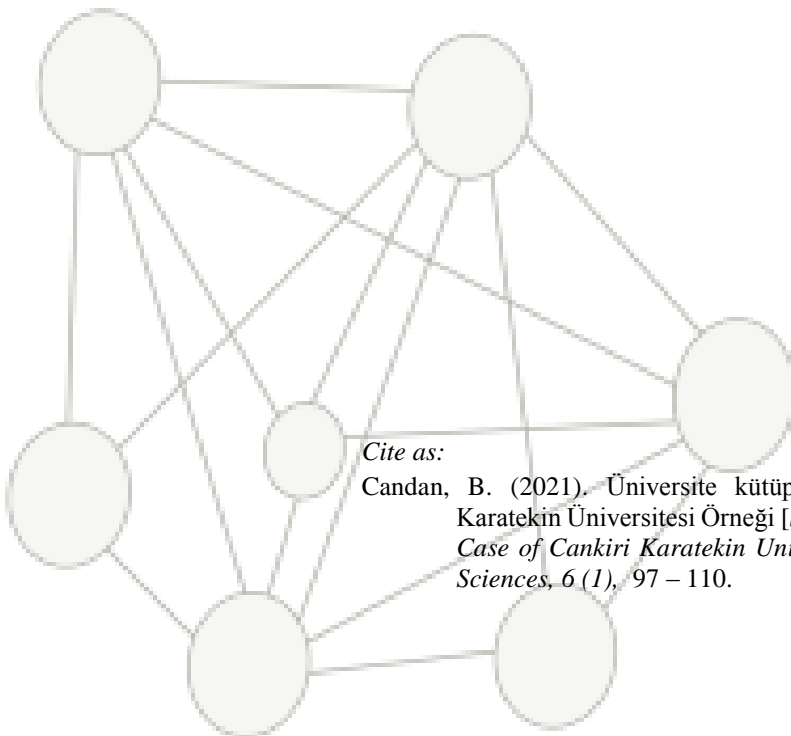
buketcandan2008@gmail.com

^a Bu makale “The 10th Eurasian Conference on Language and Social Sciences (ECLSS2020b)’da sunulan bildiri temelinde hazırlanmıştır (Candan, 2020, s. 139).

Abstract

This study aims to identify critical dimensions of service quality to play a role in the success of academic libraries. The study with survey model was conducted at Cankiri Karatekin University (CAKU) in Turkey. The data used in the study were obtained through face-to-face interviews from the students of the Department of Information and Record Management (IRM) receiving service from the Library of CAKU. The survey was carried out in 2019 spring semester within the span of one month with the participation of 227 from a total IRM Department students of 396. The obtained data were analyzed by using SPSS 20 (Statistical Package for the Social Sciences) program. As a result of the analysis; It was found that the highest expectation of the IRM students is in the dimension of assurance, followed by tangibility, responsiveness, reliability and empathy dimensions respectively. According to the results of the gap analysis performed to determine whether the service quality they perceive satisfies their expectations or not, It was understood that the service quality perceived by IRM students doesn't satisfy their expectations in any dimension.

Keywords: Expectation and perception, marketing of information service, service quality, university libraries.



Cite as:

Candan, B. (2021). Üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesi değerlendirme: Çankırı Karatekin Üniversitesi Örneği [*Service Quality Assessment in University Libraries: The Case of Cankiri Karatekin University*]. *European Journal of Educational and Social Sciences*, 6 (1), 97 – 110.

1. GİRİŞ

Var oldukları günden günümüze eğitim ve öğretim faaliyetlerinin ayrılmaz bir parçası haline gelen üniversite kütüphaneleri, üniversitelerin hayati organlarından biri olarak kabul edilmektedir (Simmonds ve Andalreb, 2001, s. 626; Gunasekera, 2010; Cristobal, 2018). Çağımızda yaşanan teknolojik gelişmeler sonucu bilgi üretimi ve sunumunda yaşanan değişim diğer bilgi merkezi türlerinde olduğu gibi akademik kütüphaneleri de etkilemekte ve onları yoğun bir rekabet ortamıyla karşı karşıya bırakmaktadır (Cullen, 2001, s. 663).

Üniversite kütüphanelerinin en büyük kullanıcı grubunu öğrenciler oluşturmaktadır. Bu en büyük kullanıcı grubunun bir üniversite kütüphanesinden beklentilerini anlamak, sunulan hizmetlerin kalitesini arttırmak için uygun stratejilerin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır. Yapılan araştırmalar, hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati oluşumunda etkili olduğunu ortaya koymuştur (Meesala ve Paul, 2018; İsmail ve Yunan, 2016; Cristobal, 2018; Wantara, 2015).

Bu çalışma iki bölüm halindedir. İlk bölümde çalışmanın konu ile ilgili literatüre dayalı teorik çerçevesi yer almaktadır. İkinci bölümünde, ÇAKÜ, Edebiyat Fakültesi BBY Bölümü öğrencileriyle yüz yüze gerçekleştirilen anket çalışması yer almaktadır. Çalışma kapsamında; geleceğin olası kütüphanecilerinin bugün bir öğrenci ve kütüphane kullanıcısı olarak Üniversite Kütüphanesi'nde sunulan hizmetlerden beklentileri ve fiilen aldıkları hizmetin onların beklentilerinin ne kadarını karşıladığı saptanmaya çalışılmıştır. Böylece konu farklı bir açıdan ele alınmıştır.

2. Literatür İncelemesi

İmalat sektöründe olduğu gibi hizmet sektöründe de sunulan hizmetin kalite düzeyi başarının belirleyicisidir (Meesala ve Paul, 2018; Gede Mahatma Yuda Bakti ve Sumaedi, 2013). Hizmet kalitesi kavramına yönelik literatürde birçok farklı tanım bulmak mümkündür (Lewis ve Mitchell, 1990; Cristobal, 2018). Mallardan farklı olarak hizmet kalitesi somut kriterlere dayalı olarak ölçülemediğinden (Garvin, 1983) bu tanımlarda müşteri hizmet beklentisi ile gerçekleşen hizmet performansına ilişkin algısı arasındaki karşılaştırmaya odaklanıldığı görülür (Lewis ve Mitchell, 1990, s. 12; Gede Mahatma Yuda Bakti ve Sumaedi, 2013; Wantara, 2015).

Hizmet kalitesi ölçümü konusundaki ilk çalışmalar 1980'li yıllarda pazarlama alanında ortaya çıkmıştır (Cook ve Thompson, 2000). Bu çalışmalar müşteri algısı merkezli olarak gelişerek, Parasuraman ve diğerlerinin (1985; 1988) çalışmalarıyla zirveye ulaşmıştır. Parasuraman ve diğerleri (1985; 1988) ortak yürüttükleri çalışmalar sonucu, *Kalite = Algılar - Beklentiler* şeklinde formüle ettikleri Hizmet Kalitesi Boşluk Teorisi ile kaliteyi algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasındaki boşluk olarak tanımlamıştır. Kaliteyi ancak müşterilerin yargılayabileceği temeli üzerine kurulu teorik modelde hizmet kalitesi (SERVQUAL), başlıca 5 boyut altında sıralanan 22 çift ifade ile değerlendirilir Parasuraman ve diğerleri (1988):

- (1) Somutluk: fiziksel tesisler, ekipman ve personelin görünümü,
- (2) Güvenilirlik: taahhüt edilen hizmeti güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirme yeteneği,

- (3) Yanıt verme: müşterilere yardım etme ve en kısa sürede hizmet sunma arzusu,
- (4) Garantililik: çalışanların bilgi düzeyi, nezaketi ve güven duygusu yaratma kabiliyeti,
- (5) Empati: kurumun müşterilere verdiği bireyselleştirilmiş ilgi ve önemseme.

SERVQUAL ölçeği, yıllar içinde kar amacı güden ya da gütmeyen kuruluşların hizmet kalitesi değerlendirilmesinde popüler olmuştur. Cook ve Thompson (2000) kütüphane hizmet kalitesi üzerine gerçekleştirdikleri bir çalışmada, 2000’li yılların başlarına gelindiğinde 100’den fazla makalede 20’den fazla doktora tezinde SERVQUAL skorunun kullanıldığını bildirmektedir. Türkiye’de kütüphanelerin hizmet kalitesi üzerine yapılan çalışmalarda ilk kez Karakaş (1999) tarafından kullanılmıştır. Halen günümüzde farklı sektörlerde birçok kuruluşun hizmet kalitesi değerlendirmesinde olduğu gibi farklı kütüphane türlerinin hizmet kalitesi değerlendirme çalışmalarında da kullanılan ölçüm modelleri arasında yer almaktadır (Örn. Landrum ve Prybutok, 2004; Nagata ve diğerleri, 2004; Zabed Ahmed ve Hossain Shoeb, 2009; Hossain Shoeb, 2011; Asogwa ve diğerleri, 2014). Bu çalışmaların bazılarında SERVQUAL skorunun kütüphane hizmet kalitesi değerlendirmede uygunluğu sorgulanırken (Örn. Cook ve Thompson, 2000; Yu ve diğerleri, 2008) bazılarında ise diğer ölçüm modellerine tercih edildiği görülmektedir (Örn. Hossain Shoeb, 2011; Nimsomboon ve Nagata, 2003; Can, 2016).

Kütüphane hizmet kalitesi değerlendirmede öne çıkan bir diğer ölçek, SERVQUAL kavramsal modelinden geliştirilen LibQUAL+® anketidir. Texas A&M Üniversite Kütüphaneleri ve diğer kütüphaneler, hizmet kalitesi ölçümünde birkaç yıl boyunca kütüphaneler için adapte edilmiş SERVQUAL araçlarını kullanmıştır. Ancak zaman içinde ortaya çıkan ihtiyaçlara cevap verecek daha kapsamlı bir uyarılma için 1999 yılında Kuzey Amerika’daki en büyük araştırma kütüphanelerini temsil eden Araştırma Kütüphaneleri Derneği (The Association of Research Libraries-ARL) ve Texas A&M Üniversite Kütüphaneleri işbirliğine gitmiştir. Bu işbirliği, Amerika Birleşik Devletleri (ABD) Eğitim Bakanlığı’nın Orta Öğretim Sonrası Eğitimi Geliştirme Fonu’ndan (U.S. Department of Education’s Fund for the Improvement of Post-Secondary Education-FIPSE) üç yıllık bir hibe ile kısmen desteklenmiştir. Sonuç olarak LibQUAL+® ortaya çıkmıştır. LibQUAL+® temelde yapı olarak *Hizmet Kalitesi Boşluk Teorisi* üzerine kurulu ancak daha ayrıntılı bir ölçüm aracıdır (LibQUAL+®, 2020).

LibQUAL +® anketinin özü, kütüphane genel hizmet kalitesini üç boyutta ölçen 22 anket maddesini içerir: (a) Hizmet Heyecanı, (b) Bilgi Kontrolü ve (c) Yer Olarak Kütüphane. İlk boyut olan (a) *Hizmet Heyecanı* boyutu, kütüphane hizmetinin empati, yanıt verme, garantililik ve güvenilirlik yönlerini içeren kişilerarası boyutunu ölçer. İkinci boyut olan (b) *Bilgi Kontrolü*, bilgi kaynaklarına erişim, uygunluk, gezinme kolaylığı, zamanlama, ekipman kullanılabilirliği ve kendine güven açısından hem içerik hem de kütüphane tarafından sunulan içeriğin kapsamı çerçevesinde hizmet kalitesini ölçer. Son boyut olan (c) *Yer Olarak Kütüphane*, bir sığınak olarak kütüphaneyi betimleyen hem eğitici, hem de faydacı ve sembolik terimlerle fiziksel çevrenin nasıl algılandığını ölçer (Kyrillidou, 2009, s. 2).

SERVQUAL temelinde hazırlanan bir diğer ölçek Cronin ve Taylor (1992) tarafından geliştirilen SERVPERF’dir. Cronin ve Taylor (1992, ss. 60, 63; 1994, s. 125; Jain ve Gupta, 2004, s. 28) SERVQUAL ölçeğinin kavramsal temelini sorguladıkları çalışmalarında, hizmet tatmini ile

hizmet kalitesi konusunda bir karışıklık olduğunu ileri sürmüştür. Bu nedenle, SERVQUAL'in beklenti (B) bileşeninin atılması ve bunun yerine performans (P) bileşeninin tek başına kullanılması gerektiği konusunda görüş bildirmiştir. Teorik iddialarını doğrulamak için dört farklı sektörde (bankacılık, haşere kontrolü, kuru temizleme ve fast food) yürüttükleri çalışmada önemli kanıtlar elde etmiştir. SERVQUAL ölçeğinin bir çeşidi olan ve yalnızca algılanan performans bileşenini içeren SERVPERF ölçeği tekli 22 maddeden oluşmaktadır. Teoriye göre, daha yüksek algılanan performans, daha yüksek hizmet kalitesi anlamına gelir. Literatür incelendiğinde, SERVPERF ölçeğinin kütüphane hizmet kalitesi ölçümü konusundaki çalışmalarda çok nadir kullanıldığı görülmektedir (Örn: Landrum ve diğerleri, 2007; Landrum ve diğerleri, 2009; Hossain ve diğerleri, 2013).

3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

3.1. Örneklem

Bu çalışma, toplam 396 Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğrencisinin 227'sinin katılımıyla Çankırı Karatekin Üniversitesi Edebiyat Fakültesi'nde 2019-2020 akademik yılı bahar döneminde yüz yüze yürütülmüştür. Örneklemin % 65,2'si kız, % 34,8'i erkek öğrenciden oluşur. Yaş bakımından, katılımcıların % 86,8'i 18-22 yaş arasındadır. Onu % 13,2 ile 23 yaş ve üstü takip etmektedir. Yanıtlayanlar arasında 18 yaş altı öğrenci bulunmamaktadır. En yüksek katılım % 40,5 ile ikinci sınıflardandır. Onu sırasıyla % 26 ile üçüncü sınıflar, % 21,1 ile dördüncü sınıflar ve % 12,3 ile birinci sınıflar izlemektedir.

3.2. Araştırma Ölçüm Aracı

Ölçüm aracı üç bölüme ayrılmıştır. İlk bölümde öğrencilerin kişisel bilgilerine yönelik üç soru bulunmaktadır. İkinci bölümde öğrencilerinin kütüphane kullanım biçimlerine yönelik beş soru bulunmaktadır. Bu sorular, Texas A&M ve Illinois Üniversitelerinde 2008 yılında uygulanan LibQUAL+® ölçeğinden adapte edilmiştir (Kyrillidou, 2009, ss. 257, 266). Üçüncü bölümde, SERVQUAL ölçeğinden küçük değişikliklerle uyarlanan 5 boyutlu (*Somutluk, Güvenilirlik, Yanıt verme, Garantililik, Empati*) 22 çift beklenti ve algı ifadesi vardır (Parasuraman ve diğerleri, 1988). Yanıt seçenekleri "(1) Kesinlikle katılmıyorum ile (7) Kesinlikle Katılıyorum" biçiminde sıralanan 7'li Likert ölçek biçimindedir.

Hizmet kalitesi ölçeğindeki değişkenlere verilen yanıtların içsel tutarlılık güvenilirliğini test etmede *Cronbach's alfa* (α) güvenilirlik analizinden yararlanılmıştır. İlgili literatürde; $\alpha = 0,70$ orta, $\alpha = 0,80$ iyi ve $\alpha = 0,90$ mükemmel değerler olarak kabul görmektedir (Gliem ve Gliem, 2003, s. 87). Cronbach's alfa güvenilirlik analizi sonucunda; 22 beklenen hizmet değişkeninin alpha değeri $\alpha = 0,909$ ve 22 algılanan hizmet değişkeninin alpha değeri ise $\alpha = 0,886$ olarak hesaplanmıştır. Bu değerlere göre, ölçeğin yeterli içsel tutarlılık güvenilirliğine sahip olduğu söylenebilir.

Hizmet kalitesi ölçeği boyutlarının geçerliliğini test etmek için açımlayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Literatür incelendiğinde, faktör örüntüsünün oluşturulmasında kabul edilebilir alt sınır 0,40 olduğu görülmüştür (Tavşancıl, 2018, s. 48). Yapılan analiz sonucuna göre *Somutluk, Güvenilirlik, Yanıt verme, Garantililik ve Empati* olarak sıralanan beş ayrı beklenen hizmet ve

algılanan hizmet boyutu değişkenlerinin faktör yükleri 0,709 ile 0,899 arasında değişmektedir. Değişkenler, buldukları faktöre yeterli katkıyı sağlamaktadır.

3.3. Çalışma Yeri Özellikleri

Türkiye’de üniversiteler kamu ve vakıf üniversiteleri olmak üzere iki farklı biçimde kurulmaktadır. Güncel istatistiki verilere göre Türkiye’de halen toplam 207 üniversite vardır. Bunların 129’u kamu, 74’ü vakıf üniversitesidir. (Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi, 2020). Çankırı Karatekin Üniversitesi 2007 yılında Türkiye’de kurulan kamu üniversitesidir. Üniversite’nin Edebiyat Fakültesi bünyesinde 2013 yılında açılan Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü (BBY) halen lisans ve lisansüstü düzeyde eğitim vermektedir (ÇAKÜ, 2020a). Türkiye’de faaliyet gösteren kütüphanecilik bölümlerinin adları 2002 tarihli YÖK Yürütme Kurulu kararıyla 2002-2003 öğretim yılından itibaren Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü olarak değiştirilmiştir (Subaşıoğlu ve Gürdal Tamdoğan, 2014, s. 602).

Çankırı Karatekin Üniversitesi Kütüphanesi 2008 yılında Rektörlük binasındaki geçici hizmet yerinde sınırlı sayıda kitapla faaliyetlerine başlamıştır. İnşaatı tamamlanan Merkez Kütüphane binasına 2017 yılında taşınmıştır. Halen 50.000 civarı basılı kaynaklardan oluşan dermesi ve ULAKBİM tarafından erişimi sağlanan veritabanları ile Üniversite personeli ve öğrencilere bilgi hizmet vermektedir. Benimsediği çağdaş yönetim yaklaşımlarıyla bünyesinde barındırdığı bilgi kaynaklarını ve hizmetlerini her geçen gün geliştirmektedir. Üniversite kütüphanesi tarafından verilen hizmetler arasında grup ve bireysel çalışma odaları, çevrim içi katalog tarama, danışma, fotokopi, ödünç verme gibi hizmetler sayılabilir. Ayrıca ihtiyaç duyan kullanıcılara kütüphane kullanımı, çevrim içi katalog tarama üzerine eğitimler de verilmektedir. (ÇAKÜ, 2020b).

4. BULGULAR VE TARTIŞMA

4.1. Kütüphane Kullanım Biçimleri

Çalışmaya katılan öğrencilerin tamamı kütüphaneyi aktif olarak kullanmakta olduğunu bildirmiştir. Katılımcıların kütüphane kullanma biçimlerine ilişkin yanıtları incelendiğinde; her gün kütüphaneye gidiyorum diyenlerin oranı % 4 ile en alt sırada yer almaktadır. Onu % 4,8 ile diğer yanıtı verenler takip etmektedir. Daha sonra sırasıyla % 7 ile gün aşırı, % 23,3 ile on beş günde bir, % 23,8 ile ayda bir yanıtları gelmektedir. En yüksek yanıt ise % 37 ile haftada birdir. Kullanım amacı bakımından en yüksek yanıt % 42,3 ile ders çalışmak içindir. İkinci sırada % 22 ile ödev hazırlamak gelmektedir. Onu % 19,8 ile araştırma yapmak, % 12,8 ile boş zamanları değerlendirmek yanıtları takip etmektedir. Katılımcıların sadece % 3,1’i diğer yanıtı vermiştir. Kütüphane kaynaklarını yerinde kullanım sıklıkları incelendiğinde; % 52,4 ile aylık diyenler ilk sırayı almaktadır. Onu sırasıyla % 26,4 haftalık, % 14,1 üç aylık ve % 1,3 günlük diyenler takip etmektedir. Katılımcıların % 5,7’si asla kullanmam yanıtı vermiştir. Kütüphane web sayfası vasıtasıyla kütüphane kaynaklarına erişim sıklıkları bakımından yine en yüksek yanıt % 48,9 ile aylık diyenlerdir. Onu sırasıyla % 21,6 ile haftalık, % 13,7 ile üç aylık, % 4,4 ile günlük diyenler takip etmektedir. Katılımcıların % 11,5’i kütüphane web sayfası vasıtasıyla kütüphane kaynaklarına asla erişmem yanıtı vermiştir. Google, Yandex, Yahoo gibi kütüphane dışı kaynaklardan bilgiye erişim bakımından % 68,3 ile en yüksek yanıt günlük olmuştur. İkinci sırada

% 18,5 ile haftalık, üçüncü sırada % 9,3 ile aylık yanıtları gelmektedir. Üç ayda bir diyenler % 2,2, asla diyenler ise % 1,8 oranındadır.

4.2. Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeyi Analizi

Tablo 1’de; beş hizmet kalitesi boyutu altında beklenen ve algılanan hizmetler için öğrencilerin yanıtlarının aritmetik ortalaması (\bar{X}), standart sapması (S) ve algılanan hizmet puanından beklenen hizmet puanı çıkarılarak elde edilen boşluk analizi sonucu görülmektedir. Her bir boyut için öncelikle o boyuta ilişkin değişkenlerden elde edilen verilerden yararlanarak beş boyutun algılanan (\bar{X}_A) ve beklenen (\bar{X}_B) hizmet düzeyi ile boşluk analizi sonucu verilmiştir. Daha sonra her boyut altındaki değişkenlere ilişkin elde edilen veriler ayrı ayrı yer almaktadır.

Tablo 1. Kütüphane Hizmet Kalitesi Boyutları Boşluk Analizi

Beklenti ve Algı İfadeleri	\bar{X}_A	S_A	\bar{X}_B	S_B	Boşluk Puanı
I. SOMUTLUK	4,4659	1,24809	6,3260	1,11407	-1,8601
1.Modern görünümlü araç-gereç, donanımına sahiptir.	4,23	1,558	6,26	1,445	-2,03
2. Bina, çalışma ve okuma salonları görsel olarak çekicidir.	4,36	1,727	6,35	1,323	-1,99
3. Çalışanları temiz görünümlüdür.	5,11	1,779	6,33	1,340	-1,22
4. Hizmetle ilgili materyaller (derme, broşürler veya talimatlar gibi) görsel olarak çekicidir.	4,15	1,574	6,36	1,249	-2,21
II. GÜVENİLİRLİK	4,3489	1,30914	6,2502	1,16229	-1,9013
5. Bir hizmeti belirli bir zamana kadar yapmaya söz verdiğiyse, öyle yapar.	4,33	1,640	6,21	1,453	-1,88
6. Kullanıcıların bir sorunu olduğunda sorunun çözümüne yönelik samimi bir ilgi gösterir.	4,37	1,796	6,37	1,325	-2,00
7. Doğru hizmeti ilk seferde verir.	4,31	1,628	6,21	1,410	-1,90
8. Hizmetlerini yapmaya söz verdiği zamanda sağlar.	4,45	1,608	6,32	1,306	-1,87
9. Hatasız kayıtlar konusunda ısrarcıdır.	4,29	1,583	6,15	1,390	-1,86
III. YANIT VERME	4,3447	1,41435	6,2533	1,022768	-1,9086
10. Çalışanları bir hizmetin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini kullanıcılara söyler.	4,41	1,702	6,29	1,154	-1,88
11. Çalışanları kullanıcılara tam zamanında hizmet verir.	4,46	1,646	6,33	1,186	-1,87
12. Çalışanları daima kullanıcılara yardımcı olmak için isteklidir.	4,15	1,802	6,26	1,283	-2,11

13. Çalışanları asla kullanıcıların taleplerini cevaplayamayacak kadar çok meşgul olmaz.	4,37	1,718	6,13	1,370	-1,76
IV. GARANTİLİLİK	4,4835	1,43883	6,3271	1,07650	-1,8436
14. Çalışanlarının davranışları kullanıcılara güven aşılar.	4,24	1,697	6,32	1,243	-2,08
15. Kullanıcılar hizmet alırken kendilerini güvende hisseder.	4,42	1,751	6,25	1,371	-1,83
16. Çalışanları kullanıcılara karşı daima düzeylidir.	4,81	1,770	6,30	1,258	-1,49
17. Çalışanları kullanıcıların sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir.	4,46	1,743	6,44	1,164	-1,98
V. EMPATİ	4,0185	1,40688	6,1084	1,10288	-2,0899
18. Kullanıcılar ile bireysel olarak ilgilenir.	4,26	1,807	6,23	1,263	-1,97
19. Kullanıcıların hepsi için uygun çalışma saatlerine sahiptir.	4,21	1,762	6,14	1,356	-1,93
20. Kullanıcılara kişisel ilgi gösteren çalışanlara sahiptir.	3,90	1,815	6,14	1,410	-2,24
21. Kullanıcıların üstün çıkarlarını içtenlikle gözetir.	3,94	1,694	6,03	1,547	-2,09
22. Çalışanları kullanıcıların özel ihtiyaçlarını anlar.	3,78	1,842	6,00	1,504	-2,22

Analiz sonucunda elde edilen beklenti ve algı değerleri ortalamaları incelendiğinde (Tablo 1); yanıtlayanların en yüksek beklentisinin garantililik (6,3271) boyutunda olduğu, onu sırasıyla somutluk (6,3260), yanıt verme (6,2533), güvenilirlik (6,2502) ve empati (6,1084) boyutlarının izlediği ortaya çıkmıştır. Algıladıkları hizmet kalitesinin beklentilerini karşılayıp karşılamadığını belirlemek için gerçekleştirilen boşluk analizi sonucuna göre ise, yanıtlayanların algıladıkları hizmet kalitesinin hiçbir boyutta beklentilerini karşılamadığı anlaşılmıştır. En düşük beklenti empati (6,1084) boyutunda olmasına rağmen, algılanan hizmet düzeyine (4,0185) göre en yüksek boşluk değeri (-2,0899) empati boyutunda ortaya çıkmıştır. Bunu sırasıyla yanıt verme (-1,9086), güvenilirlik (-1,9013), somutluk (-1,8601) ve garantililik (-1,8436) boyutları boşluk değerleri takip etmektedir.

4.3. Hipotez Testleri

Araştırma kapsamında ölçülen beş hizmet kalitesi beklenti ve algı boyutunun cinsiyet değişkenine göre BBY öğrencilerinin değerlendirme farkının analizinde bağımsız örneklem t testi gerçekleştirilmiştir. Yüzde 95 güven aralığında gerçekleştirilen analiz sonucunda, kız ve erkek öğrencilerin kütüphane hizmet düzeyi beklenti ve algı boyutlarında anlamlı bir fark olmadığı ($P > 0,05$) ortaya çıkmıştır. Aşağıdaki hipotezler kabul edilmiştir:

“ H_0 : Cinsiyete göre kütüphane hizmet düzeyi beklenti boyutlarında anlamlı düzeyde bir fark yoktur.”

“ H_0 : Cinsiyete göre kütüphane hizmet düzeyi algı boyutlarında anlamlı düzeyde bir fark yoktur.”

Sınıf değişkenine göre BBY öğrencilerinin sınıflarına göre beş hizmet kalitesi boyutunu değerlendirme farkının belirlenmesinde % 95 güven düzeyinde tek faktörlü ANOVA testi kullanılmıştır. Tablo 2’deki analiz sonucuna göre; öğrencilerin sınıflarına göre kütüphane hizmetleri beklenti düzeylerinde beş kalite boyutunun tamamında anlamlı fark ($P < \alpha = 0,05$) vardır. Aşağıdaki hipotez kabul edilmiştir:

“ H_1 : “Öğrencilerin sınıflarına göre kütüphane hizmet düzeyi beklentileri farklıdır.”

Tablo 2. Sınıf Değişkenine Göre Kütüphane Hizmet Kalitesi Beklenti Boyutları Tek Faktörlü Varyans Analizi

Beklenti Boyutları	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	SD	Kareler Ortalaması	F	P
Somutluk	Gruplar Arası	11,381	3	3,794	3,143	0,026
	Gruplar İçi	269,121	223	1,207		
Güvenilirlik	Gruplar Arası	13,462	3	4,487	3,429	0,018
	Gruplar İçi	291,846	223	1,309		
Yanıt Verme	Gruplar Arası	22,725	3	7,575	7,822	0,000
	Gruplar İçi	215,960	223	0,968		
Garantililik	Gruplar Arası	25,278	3	8,426	7,941	0,000
	Gruplar İçi	236,623	223	1,061		
Empati	Gruplar Arası	11,031	3	3,677	3,108	0,027
	Gruplar İçi	263,863	223	1,183		

Tablo 3’de görüldüğü gibi; öğrencilerin sınıflarına göre kütüphane hizmetleri algı düzeyi ortalamalarını karşılaştıran tek faktörlü varyans analizi sonucunda, beş kalite boyutunun tamamında anlamlı fark ($P < \alpha = 0,05$) bulunmuştur. Aşağıdaki hipotez kabul edilmiştir:

“ H_1 : “Öğrencilerin sınıflarına göre kütüphane hizmet düzeyi algıları farklıdır.”

Tablo 3. Sınıf Değişkenine Göre Kütüphane Hizmet Kalitesi Algı Boyutları Tek Faktörlü Varyans Analizi

Algı Boyutları	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	SD	Kareler Ortalaması	F	p
Somutluk	Gruplar Arası	13,337	3	4,446	2,927	0,035
	Gruplar İçi	338,711	223	1,519		
Güvenilirlik	Gruplar Arası	35,769	3	11,923	7,563	0,000
	Gruplar İçi	351,558	223	1,576		
Yanıt Verme	Gruplar Arası	30,305	3	10,102	5,341	0,001
	Gruplar İçi	421,783	223	1,891		
Garantililik	Gruplar Arası	31,696	3	10,565	5,402	0,001
	Gruplar İçi	436,179	223	1,956		
Empati	Gruplar Arası	37,077	3	12,359	6,718	0,000
	Gruplar İçi	410,245	223	1,840		

Farklılığın hangi sınıflar arasında olduğunu belirlemek için Post-Hoc çoklu karşılaştırmalar testlerinden olan Tukey HSD testi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucuna göre; kütüphane hizmet beklenti düzeyinin *güvenilirlik* boyutunda BBY ikinci sınıf öğrencileri ile dördüncü sınıf öğrencileri arasında ikinci sınıf öğrencileri lehine anlamlı fark ($P = 0,022 \leq 0,05$) vardır. Beklenti düzeyinin *yanıt verme* boyutunda ikinci sınıf öğrencileri ile üçüncü sınıf öğrencileri ($P = 0,010 \leq 0,05$) ve dördüncü sınıf öğrencileri ($P = 0,000 \leq 0,05$) arasında, ikinci sınıflar lehine anlamlı fark vardır. Beklenti düzeyinin *garantililik* boyutunda ikinci sınıf öğrencileri ile üçüncü sınıf öğrencileri ($P = 0,001 \leq 0,05$) ve dördüncü sınıf öğrencileri ($P = 0,000 \leq 0,05$) arasında, ikinci sınıflar lehine anlamlı fark vardır. Beklenti düzeyinin *empati* boyutunda ikinci sınıf öğrencileri ile dördüncü sınıf öğrencileri arasında ($P = 0,046 \leq 0,05$) yine ikinci sınıflar lehine anlamlı fark vardır. Sınıflar arasındaki fark $\alpha = 0,05$ önem düzeyinde anlamlıdır. Öğrencilerin kütüphane hizmet beklenti düzeyi ortalamaları, kalite boyutların tamamında üst sınıflarda azalmaktadır.

Kütüphane hizmet algı düzeyine yönelik Tukey HSD testi sonuçları incelendiğinde; *somutluk* boyutunda BBY birinci sınıf öğrencileri ile ikinci sınıf ($P = 0,043 \leq 0,05$) ve üçüncü sınıf ($P = 0,042 \leq 0,05$) öğrencileri arasında, ikinci ve üçüncü sınıflar lehine anlamlı fark olduğu görülmüştür. *Güvenilirlik* boyutunda, birinci sınıf öğrencileri ile ikinci sınıf ($P = 0,002 \leq 0,05$), üçüncü sınıf ($P = 0,000 \leq 0,05$) ve dördüncü sınıf ($P = 0,000 \leq 0,05$) öğrencileri arasında, ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıflar lehine anlamlı fark vardır. *Yanıt verme* boyutunda, birinci sınıf öğrencileri ile ikinci sınıf ($P = 0,049 \leq 0,05$), üçüncü sınıf ($P = 0,004 \leq 0,05$) ve dördüncü sınıf ($P = 0,001 \leq 0,05$)

öğrencileri arasında, ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıflar lehine anlamlı fark vardır. *Garantililik* boyutunda, ikinci sınıf öğrencileri ile üçüncü sınıf ($P=0,001 \leq 0,05$) ve dördüncü sınıf ($P=0,000 \leq 0,05$) öğrencileri arasında, ikinci sınıflar lehine anlamlı fark vardır. *Empati* boyutunda, birinci sınıf öğrencileri ile üçüncü sınıf ($P=0,001 \leq 0,05$) ve dördüncü sınıf ($P=0,001 \leq 0,05$) öğrencileri arasında, üçüncü ve dördüncü sınıflar lehine anlamlı fark vardır. Kütüphane hizmet beklenti düzeyi boyutlarında olduğu gibi kütüphane hizmet algı düzeyi boyutlarında da sınıflar arasındaki fark $\alpha = 0,05$ önem düzeyinde anlamlıdır. Somutluk, güvenilirlik, yanıt verme ve empati boyutlarında öğrencilerin kütüphane hizmet algı düzeyi ortalamaları birinci sınıflarda azalırken, üst sınıflara gidildikçe artmaktadır. Garantililik boyutunda ise tam tersi üst sınıflara gidildikçe azalmaktadır.

5. SONUÇ

Bu çalışmada, hizmet kalitesi literatürüne dayalı olarak geliştirilen bir ölçüm aracı kullanılmıştır. Gerçekleştirilen geçerlilik ve güvenilirlik testleri sonucunda, ölçüm aracının kabul edilebilir geçerlilik ve güvenilirlik standartlarını karşıladığı görülmüştür. SPSS ile gerçekleştirilen hipotez testleri sonucunda BBY öğrencilerinin kütüphane hizmet kalitesi beklenti ve algı düzeyleri ile kütüphaneyi kullanma biçimleri arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Aynı şekilde cinsiyete göre de anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Ancak sınıf değişkeni ile kütüphane hizmet kalitesi beklenti ve algı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. BBY öğrencileri hiçbir boyutta kütüphaneden bekledikleri hizmeti alamamaktadır.

Çalışmada, kütüphanenin sahip olduğu dermeden ve diğer tür materyallerden daha çok kütüphanenin en büyük kullanıcı grubunu oluşturan öğrencilerin algıladıkları hizmet deneyimi üzerine odaklanılmıştır. Bunun nedeni, geleneksel kütüphane hizmetlerinin üretilmesinde bir girdi olarak kullanıcının büyük rol oynamasıdır. Diğer bir girdi ise hizmeti sunan kütüphane personelidir. Çünkü hizmetler insan etkileşiminin bir sonucu olarak eş zamanlı olarak üretilip tüketilmekte ve üretim sürecinin girdilerine göre değişebilen soyut ürünler olarak ortaya çıkmaktadır. Öğrencilerin hizmet kalitesi algılarını ölçmek, bir üniversite kütüphanesinin hizmetlerini etkili bir şekilde geliştirmede ve hayati kaynaklarının tahsis edilmesinde hangi boyutlara öncelik verilmesi gerektiğini ortaya koymada önemlidir. Örneklem grubunun BBY öğrencileri olması çalışmanın önemini daha da arttırmaktadır.

Bununla birlikte, çalışmanın belirli sınırlılıkları bulunmaktadır. Bu çalışma ÇAKÜ BBY öğrencileri ile sınırlıdır. Bu alanda yapılacak gelecekteki araştırmalarda örneklemin Üniversite bünyesindeki tüm kütüphane kullanıcılarını kapsayacak şekilde genişletilmesi, karşılaştırmalı çalışmalar için önemli veri sağlayacaktır. Diğer bir sınırlılık çalışmanın geleneksel kütüphane hizmetleri üzerine eğilmesidir. Elektronik ortamda sunulan kütüphane hizmetleri ve kaynakları üzerine farklı bir çalışma gerçekleştirilebilir.

KAYNAKÇA

- Asogwa, B. E., Asadu, B. U., Ezema, J. U., Ugwu, C. I. ve Ugwuanyi, F. C. (2014). Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in Developing Countries. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. Erişim adresi: <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1158>
- Can, P. (2016). Hizmet kalitesinin SERVQUAL ölçeği ile ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (1), 63-83.
- Candan, B. (2020). Service Quality Assessment in University Libraries: A Case of Cankiri Karatekin University. A. Korkut ve H. Karacan (Eds.), The 10th Eurasian Conference on Language and Social Sciences (ECLSS2020b) Abstract Book: November, 20-21. (s. 139) içinde. Almaty, Kazakhstan: e-Printed. Erişim adresi: <http://www.eclss.org>
- Cook, C. 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. Erişim adresi: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133300001142>
- Cristobal, A. S. (2018). Expectations on Library Services, Library Quality (LibQual) Dimension and Library Customer Satisfaction: Relationship to Customer Loyalty. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1-27. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1706>
- Cronin, J. J. ve Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68. Erişim adresi: <http://www.jstor.org/stable/1252296>
- Cronin, J.J. ve Taylor, S.A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurements of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-31.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49 (4),662-686.
- ÇAKÜ (2020a). Tarihçe. *Çankırı Karatekin Üniversitesi*. Erişim adresi: <https://www.karatekin.edu.tr/tarihce-2815-sayfasi.karatekin>
- ÇAKÜ (2020b). Tarihçe. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Kütüphane Dokümantasyon Daire Başkanlığı*. Erişim adresi: <https://kutuphane.karatekin.edu.tr/tarihce-4546-sayfasi.karatekin>
- Garvin, D. A. (1983). Quality on the line. *Harvard Business Review*, 61 (September-October), 65-73. Erişim adresi: <https://hbr.org/1983/09/quality-on-the-line>
- Gede Mahatma Yuda Bakti, I. ve Sumaedi, S. (2013). An analysis of library customer loyalty: The role of service quality and customer satisfaction, a case study in Indonesia. *Library Management*, 34 (6/7), 397-414. <https://doi.org/10.1108/LM-05-2012-0025>
- Gliem, J. A. ve Gliem, R. R. (2003). Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales. *Presented at the Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education, The Ohio State*

- University, Columbus, OH, October 8-10. Erişim adresi: <https://scholarworks.iupui.edu/handle/1805/344>
- Gunasekera, C. (2010). Students usage of an academic library: a user survey conducted at the Main Library University of Peradeniya. *Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka*, 14 (1), 43-60.
- Hossain, M. J., Islam, Md. A. ve Saadi, M. S. (2013).Evaluating user's experience of service performance using SERVPERF scale: A case study of some private university libraries in Bangladesh. *Annals of Library and Information Studies*, 60 (4), 249-259.
- Hossain Shoeb, Z. (2011). Identifying service superiority, zone of tolerance and underlying dimensions: Service quality attributes in a private university library in Bangladesh. *Library Review*, 60 (4), 293-311. <https://doi.org/10.1108/00242531111127857>
- Ismail, A. ve Yunan, Y. S. M. (2016). Service quality as a predictor of customer satisfaction and customer loyalty. *Scientific Journal of Logistics*, 12 (4), 269-283. DOI: 10.17270/J.LOG.2016.4.7
- Jain, S. K. ve Gupta, G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. *Vikalpa*, 29 (2), 25-37.
- Karakaş, S. (1999). Üniversite kütüphanelerinde bir pazarlama aracı olarak hizmet kalitesi araştırması. *Türk Kütüphaneciliği*, 13, 207-222.
- Kyrillidou, M. (2009). Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: the "libqual+® lite" randomized control trial (RCT). (Unpublished Doctoral Dissertation). The University of Illinois, Urbana-Champaign. Erişim adresi: <https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/81561>
- Landrum, H. ve Prybutok, V.R. (2004). A service quality and success model for the information service industry. *European Journal of Operational Research*, 156 (3), 628-42.
- Landrum, H., Prybutok, V. R. ve Zhang, X. (2007). A comparison of Magal's service quality instrument with SERVPERF. *Information & Management*, 44 (1), 104-113.
- Landrum, H., Prybutok, V., Zang, X. ve Peak, D. (2009). Measuring IS system service quality with SERVQUAL: users' perceptions of relative importance of the five SERVPERF dimensions. *Informing Science: the International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 12, 17-35.
- Lewis, B. R. ve Mitchell, V. W. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8 (6), 11-17. doi: [10.1108/EUM0000000001086](https://doi.org/10.1108/EUM0000000001086)
- LibQUAL+® (2020). What is LibQUAL+®. Erişim adresi: https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info
- Meesala, A. ve Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>

- Nagata, H., Satoh, Y., Gerrard, S. ve Kytömäki, P. (2004). The dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 5 (2), 53-65. <https://doi.org/10.1108/14678040410546073>
- Nimsomboon, N. ve Nagata, H. (2003). *Assessment of library service quality at Thammasat University Library System*. Erişim adresi: <http://www.kc.tsukuba.ac.jp/div-comm/pdf/report0403.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50. Erişim adresi: <http://www.jstor.org/stable/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Simmonds, P. L. ve Andalreb, S. S. (2001). Usage of academic libraries: The role of service quality, resources, and user characteristics. *Library Trends*, 49 (4), 626-634.
- Subaşıoğlu, F. ve Gürdal Tamdoğan, O. (2014). Ankara Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü'nün kuruluş öyküsü. *Türk Kütüphaneciliği*, 28 (4), 583-621.
- Tavşancıl, E. (2018). Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Wantara, P. (2015). The Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Library Services. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5 (Special Issue), 264-269.
- Yu, L., Hong, Q., Gu, S. ve Wang, Y. (2008). An epistemological critique of gap theory based library assessment: the case of SERVQUAL. *Journal of Documentation*, 64 (4), 511-551. doi: [10.1108/00220410810884066](https://doi.org/10.1108/00220410810884066)
- Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi (2020). Erişim adresi: <https://istatistik.yok.gov.tr/>
- Zabed Ahmed, S.M. ve Hossain Shoeb, Z. (2009). Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using SERVQUAL. *Performance Measurement and Metrics*, 10 (1), 17-32. <https://doi.org/10.1108/14678040910949666>