

KÜTÜPHANELERDE HİZMET KALİTESİNİN KRİTİK OLAYLAR TEKNİĞİ İLE DEĞERLENDİRİLMESİ

Pelin ÖZGEN¹
Anıl Z. GÖKER²

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, bilgi hizmeti sunan işletmeler olarak tanımlanabilen kütüphanelerde hizmet kalitesinin kullanıcılar tarafından nasıl algılandığı ve bu algılara bağlı olarak hizmet kalitesinin nasıl geliştirilebileceğini incelemektir. Kütüphanelerin kullanıcı kitlesinin büyük bir bölümü üniversite öğrencilerinin oluşturduğu varsayılmış olup, bilgi hizmetlerindeki bu çalışma Ankara’da faaliyet gösteren Devlet ve Vakıf Üniversiteleri Kütüphanelerindeki öğrencilere uygulanmıştır. Hizmet kalitesinin belirlenmesine yönelik araştırmada anket tekniği uygulanmış olup, 533 katılımcıdan elde edilen veriler Kritik Olaylar Tekniği (KOT) kullanılarak kütüphanelerde tecrübe edilmiş olan ve olumlu ya da olumsuz olarak nitelendirilen, hatırlanmaya değer olaylar içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir. Kullanıcıların anket formlarında ifade ettikleri kritik olaylar, hizmet kalitesini değerlendirmede sıkça kullanılan SERVQUAL kategorilerinden uyarlanan gruplara dağıtılmıştır. Araştırma bulgularının değerlendirilmesi sonucunda hem olumlu hem de olumsuz olaylar açısından, devlet üniversitesi kütüphanelerinde en çok hatırlanan kritik olaylar “fiziksel özellikler” kategorisinde görülmektedir. Vakıf üniversitelerinde ise, en çok “empati” sınıfında olumsuz olaylar hatırlanırken, olumsuz olaylarda ise yine fiziksel özelliklerin birinci sırada olduğu gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi hizmetleri, Hizmet kalitesi, Kritik Olaylar Tekniği (KOT), SERVQUAL
JEL Sınıflandırması: M31, M10

ASSESSMENT OF SERVICE QUALITY IN LIBRARIES WITH CRITICAL INCIDENTS TECHNIQUE

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the service quality perceptions of library users and to investigate rooms for improvement in service quality with respect to these perceptions.

This research was conducted in Ankara and university libraries are selected as the sample group assuming that university students compose the majority of library users. The data was gathered from 533 volunteers through interviews and obtained data is classified as “favorable incidents” or “unfavorable incidents” with the use of Critical Incidents Technique and content analysis.

Major factors affecting the service quality is identified by distributing the stated critical incidents into categories of SERVQUAL scale. The results show that, among the unfavorable critical incidents, “physical attributes” category is the most stated category for both types of university libraries. On favorable incidents, Government university users stated “empathy” and privately held university library users state “physical attributes” mostly.

Keywords: Information Services, Service Quality, Critical Incidents Technique, SERVQUAL
JEL Codes: M31, M10

¹ Yrd.Doç.Dr. Atılım Üniversitesi İşletme Bölümü, pegin.ozgen@atilim.edu.tr

² Araş.Gör., Atılım Üniversitesi İşletme Bölümü, anil.goker@atilim.edu.tr

1. Giriş

Günümüzde teknoloji büyük bir hızla gelişmektedir. Bu gelişme, imalat ve tarım sektörlerinde verimlilik artışı olarak kendini göstermekte, dolayısıyla da adı geçen sektörlerdeki istihdam rakamlarında da düşüş gözlenmektedir. Öte yandan, katma değer yaratma potansiyeli yüksek olan hizmet sektörü ise gerek istihdam, gerekse ayrılan bütçe açısından büyük bir ivme ile önem kazanmaktadır. Bu bağlamda, “Bilgi çağı” olarak da adlandırılan yirmi birinci yüzyılın lokomotif sektörünün hizmet sektörü olduğunu söylenebilir.

Hizmet sektörünün bu denli büyümesi ile paralel olarak, bilgi ve entelektüel sermaye daha fazla değer ortaya çıkarmaktadır. Bilgi, tıpkı diğer faktörler gibi, üretimin vazgeçilmez bir faktörü olarak denklemlerde yer almaktadır. Artık herhangi bir işi yapmak büyük bir problem olmamakla birlikte, bir işin nasıl en iyi şekilde yapılacağını bilmek daha fazla önemsenmektedir. Bu noktada da bilgi üretimi öne çıkmaktadır. Bir diğer ifade ile bilgi ve bilgiye erişim çağımızın en fazla değer verilen konusu olmakta ve bilgi yönetimini de işletmelerin asli görevlerinden biri haline gelmektedir. Bilginin sürekli yenilenmesi ve her geçen gün üretilen yeni bilgilerin önemli rekabet avantajı içermesi durumu, bilgiye ulaşmanın sürekli bir süreç haline getirilmesini zorunlu kılmaktadır. Bilgiye erişim pek çok kanaldan yapılabilse de, halen en önemli hizmet sağlayıcı konumunda kütüphanelerin görüldüğü söylenebilir. Bu nedenle, kütüphanecilik hizmetleri de değişen ve gelişen bilişim teknolojilerine ayak uydurarak yenilenmektedir. Bununla beraber, kütüphanelerin de içerisinde yer aldığı bilgi hizmeti veren kuruluşlarda artan biçimde önemli hale gelen hedef kar amacı güden işletmelerde olduğu gibi karlılık olmayıp, kullanıcıların memnuniyeti ve tatminidir. Bir başka deyişle, bilgi hizmetlerinde hizmet sürekliliği, verimlilik, etkinlik ve kalite gibi kavramlar ön plana çıkmaktadır. Bu duruma paralel olarak, bilgi hizmeti veren kuruluşlarda hizmet kalitesinin ölçümü ile ilgili yapılan çalışmaların da çoğaldığı görülmektedir (Bulgan ve Gürdal, 2005, Kurt, 2012, Kapucu, 2007). Hizmet kalitesi kavramı her ne kadar pazarlama literatüründe daha çok yer alıyor olsa da, kütüphaneciler de kendi verdikleri hizmetin geliştirilmesinde kullanabilecekleri bir çerçeve olarak hizmet kalitesini ölçmeye ve geliştirmeye çaba sarf etmektedirler. Konu ile ilgili yapılan pek çok çalışmada hizmetlerin üretildiği anda tüketilen ürünler olmaları nedeniyle hizmet sektöründeki işletmelerde kalitesizlik maliyetinin çok daha yüksek olacağı ve bu nedenle de kalitenin ölçülebilmesi için etkili yöntemlere ihtiyaç duyulduğu belirtilmektedir (Çakırcı, 2009).

Literatürde, hizmet kalitesinin değerlendirilmesi için genel kabul görmüş birçok model bulunmakla beraber, SERVQUAL, SERVPERF, Grönroos ve Boşluk (Gap) sıklıkla kullanılan modeller olarak ön plana çıkmaktadır. Bu modellerin başlıca avantajı, hizmet sektöründeki pek çok çeşitteki işletme için kullanılabilirliklerinden kaynaklanmaktadır. Bunlara ek olarak, son yıllarda hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde Kritik Olaylar Tekniği adı verilen yöntem de adı geçen diğer yöntemlerle beraber kullanılmaya başlanmıştır (Karatepe, 2002, Kavak ve Sürücü, 2007). Ancak,

bilgi hizmetlerinin kalitesinin değerlendirilmesine ilişkin yapılan araştırmalarda, Kritik Olaylar Tekniği ile yapılan bir çalışmaya rastlanamamıştır. Bu nedenle, çalışmanın temel amacı bir bilgi hizmeti sağlayıcısı olarak kütüphanelerin sundukları hizmetin kalitesinin Kritik Olaylar Tekniği aracılığıyla değerlendirilmesi ve kullanıcılar tarafından en fazla memnuniyet yaratan ve en fazla memnuniyetsizliğe yol açan olayların belirlenmesidir.

Bu amaçla, çalışmada önce Hizmet kalitesinin ölçümlenmesinde literatürde kabul görmüş yöntemler açıklanmış, sonrasında Kritik Olaylar Tekniği hakkında bilgi verilmiştir. Çalışmanın uygulama bölümünde ise Ankara ilindeki Devlet ve Vakıf Üniversiteleri Kütüphanelerinde kullanıcılarla yüz yüze görüşme ile elde edilen veriler analiz edilerek ve kritik olayların hizmet kalitesine ilişkin algıyı nasıl etkilediğine ilişkin yorumlar yapılmıştır.

2. Bilgi Hizmeti Sunan İşletmeler olarak Akademik Kütüphaneler ve Hizmet Kalitesi

Ekonomilerde meydana gelen sektörel değişimler, hem toplumun istihdam yapısını hem de sektörlerin önemlerini değiştirmektedir. Clark- Fisher hipotezine göre, bir sektörde verimlilik arttıkça, o sektörde bulunan iş gücü bir başka sektöre hareket etmektedir (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 1994). Sonuç olarak, imalat endüstrisinde verimliliğin sürekli artması sonucunda yer değiştiren iş gücü, kendisine yeni alan olarak hizmet sektörünü bulmuştur. 1970'ler itibariyle sanayi toplumundan hizmet toplumuna doğru yaşanan dönüşüm, teknolojik gelişmelerle birlikte günümüzde çok büyük bir hız kazanmıştır.

Hizmetler, kendi başlarına ayrı bir endüstri oluşturmalarının yanı sıra, imalat sektöründeki işletmeleri desteklemekte ya da o işletmelerin içerisinde ayrı bir bölüm olarak yer almaktadırlar (Haksever vd. 2000). Ancak, hizmet sektörünün, hangi iş kolu olursa olsun, imalat sektöründe olduğu gibi en önemli rekabet silahı doğru bilgiye hızlı bir şekilde ulaşabilmesinden geçmektedir. Bilindiği gibi, teknolojik gelişmeler kapsamında, 20.yüzyılın son çeyreği itibariyle ortaya çıkan en önemli gelişmelerden biri bilgisayar ve internet alanında olmuştur (Ekinci, 2005). Teknolojinin gelişimi ile birlikte bilgiye pek çok şekilde ulaşmak mümkün olsa da, kütüphaneler halen bilgiye erişimde en önemli rolü oynamaktadır (Kapucu, 2007). Bu durum özellikle üniversite öğrencileri ve akademik kullanıcılar açısından geçerlidir. Bu nedenle, her ne kadar internet aracılığı ile zamandan ve yerden bağımsız olarak bilgiye ulaşmak kolaylaşmış olsa da, kütüphanecilik hizmetlerine olan talep artışını sürdürmekte olup, buna paralel olarak da hizmetlerde çeşitlilik artmakta, kütüphane bütçeleri büyümektedir.

2.1 Kütüphaneler

Kütüphane, hizmet verilen toplulukların bilgi gereksinimlerini karşılamak amacıyla başta kitapların ve benzeri diğer bilgi kaynaklarının sağlandığı, düzenlendiği

ve bu kaynaklardan en fazla düzeyde faydanın sağlanabilmesi için hizmetlerin verildiği toplumsal kuruluş olarak tanımlanmaktadır (Çakın, 2011). Referans kütüphaneleri, araştırma kütüphaneleri, halk kütüphaneleri ve okul kütüphaneleri olarak ayrılan kütüphaneler kendi içlerinde farklılar barındırmakla beraber, ortak amaçları bilgi gereksinimi duyan kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını, en kısa sürede ve maksimum düzeyde hızlı ve doğru bir şekilde karşılamaktır (Kurt, 2012). Referans kütüphaneleri, araştırma kütüphaneleri, halk kütüphaneleri ve okul kütüphaneleri olmak üzere çeşitli türlerde kütüphaneler bulunmaktadır. Kütüphane türleri farklılık gösterse de, genel olarak kütüphanelerin amacı bilgi gereksinimi duyan kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını, en kısa sürede ve maksimum düzeyde hızlı ve doğru bir şekilde karşılamaktır (Kurt, 2012). Araştırma kütüphaneleri türü içerisinde yer alan üniversite kütüphaneleri özelinde ise amaç, genel anlamda araştırma ve öğretim programlarını desteklemek, öğretim elemanları, öğrenciler ve çalışanlar ile kütüphanelerden yararlanmak isteyen araştırmacıların her türlü bilgi ve belge ihtiyaçlarını karşılamak olarak tanımlanabilir (Çukadar vd, 2011).

Dolayısıyla, belirtildiği gibi, akademik kütüphaneler de, bilgi hizmeti üreten birer işletme türü olarak kabul görmekte (Kurt, 2012) ve her işletmede olduğu gibi, sunulan ürünün (yani bilgi hizmetinin) kalitesi önem taşımaktadır. Bu nedenle, hizmet kalitesinin ölçülme zorunluluğunun kütüphaneler için de geçerli olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

Kütüphanelerde sağlanan hizmetlerin kalite düzeyinin değerlendirilmesine yönelik olarak kullanıcıları da kapsayan çalışmalar, literatürde 1970'li yıllarda önem kazanmaya başladığı söylenmekte (Verhoeven, 1990) ve bundan sonra da özellikle 2000'li yıllarla beraber, kütüphanelerin kullanıcı memnuniyetini ve hizmet kalitesini en önemli amaç olarak kabul etmesi gerektiği görüşü ağırlık kazanmıştır (Üstün, 2001). Bu görüşe paralel olarak, literatürde kütüphanecilik üzerinde yapılmış hizmet kalitesi çalışmaları da artış göstermiştir (Çukadar vd, 2011). Bu çalışmalara göre, akademik kütüphanelerde Personel, Bütçe, Kullanıcılar, koleksiyon, fiziksel yeterlilikler gibi ana unsurların hizmet kalitesi oluşturmakta temel oluşturduğu söylenebilir (Çelik ve Uçak, 1993).

2.2. Hizmet Kalitesi ve SERVQUAL Modeli

Hizmetler, mamul mallar gibi objektif şekilde tanımlanamayan, elle tutulup gözle görülemeyen, bu nedenle de somut özellikleri ile değil, algılanışlarıyla belirtilen ürünlerdir. Benzer şekilde, hizmet sektöründe kalite de fiziksel ölçümlere değil, verilen hizmetin kullanıcısı tarafından ne şekilde algılandığı ile ölçülmektedir. Bu özelliklerinden ötürü, kalite ölçümleri subjektif bir şekilde yapılmaktadır.

Hizmet pazarlamasında, hizmet kalitesini ölçmeye yönelik olarak üzerinde tam olarak karar birliğine varılmış tek bir model bulunmamaktadır. SERVQUAL, SERVPERF, Gronroos ve Boşluk (Gap) modeli olarak adlandırılan modeller, en fazla kabul gören modeller olarak ortaya çıkmakta olup bu modellerin ampirik araştırmalar

ile desteklenmesi hizmet kalitesinin ölçümlemesinde daha sağlıklı sonuçlar elde edilmesine olanak tanıyabilmektedir.

Literatürde en fazla kullanılan model olarak göze çarpan SERVQUAL modelinin ilk hali Zeithaml, Berry ve Parasuraman tarafından geliştirilmiştir. Araştırmacılar, çalışmalarında 97 birimden oluşan bir ölçeği toplamda 10 boyutta değerlendirmişler ve müşterilerin hem beklentilerini hem de algılarını ölçmeye çalışmışlardır. Oluşturulan bu ölçekte incelenen on boyut güvenilirlik (reliability), tepkisellik (responsiveness), yetkinlik (competence), ulaşılabilirlik (access), Saygı (courtesy), iletişim (communication), itibar (credibility), güvenlik (security) müşteriye anlama (understanding the customer) ve son olarak da dokunulabilirlik (tangibles) olarak belirlenmiştir. Bu ilk çalışma sonrasında, araştırmacılar bu ölçeği geliştirerek farklı hizmet alanlarından yaratılan yeni bir örneklem üzerinde yeniden test edilmiştir. 1990 yılında yeniden tasarlanan ölçek, bir öncekini temel almakla beraber, 22 birim ve beş boyuttan oluşarak basitleştirilmiştir (Örs, 2007). Yapılan çalışmalarda, hizmet kalitesinin ölçümünde en fazla başvurulan araç olarak SERVQUAL ölçeğine başvurulduğu ve bu ölçeğin hizmet kalitesinin ölçümünde çok önemli bir katkı sağladığı yönünde genel bir fikir birliği bulunmaktadır (Fisk, 1993). Ayrıca, araştırmacılar, bu ölçeğin ufak değişikliklerle hemen her sektörde uygulanabileceğini belirtmekte olup, ölçek günümüzde bankacılık, sağlık ve eğitim hizmetleri, konaklama işletmeleri gibi pek çok işletmede de uygulanmıştır. Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından 1990 yılında geliştirilen SERVQUAL ölçeğine göre, hizmetlerde kalitenin temel olarak beş ana boyut bulunmaktadır. Bu boyutlar fiziksel özellikler (tangibles- hizmet verilen yerin fiziki özellikleri), güvenilirlik (reliability- güvenilirliklik, söz verilen şekilde hizmeti verebilmek), tepkisellik (responsiveness- zamanında ve çabuk hizmet sunmak), güvence (assurance- çalışanların bilgili, saygılı olması ve müşterilerde güven uyandırma becerileri) ve empati (empathy- çalışanların ve firmanın müşterilerin özel istek ve ihtiyaçlarını anlamaya çalışmak) olarak belirlenmiştir.

2.3 Kritik Olaylar Tekniği

Kritik olaylar tekniği (KOT), 1954 yılında Flanagan tarafından iş performansları ve bu performansın geliştirilmesinde gerekli kritik olayların belirlenmesine yönelik olarak geliştirilen nitel bir araştırma yöntemidir (Öztürk, 2000). Hızlı bir şekilde gerekli bilgilerin toplanmasına olanak sağlayan bu yöntemin amacı, belirli bir olayla ilgili bütün detayları öğrenmektir (Özkan, vd., 2014). Kritik Olaylar Tekniği, insanların kendi deneyimlerini anlattığı öyküleri veri olarak kullanma anlayışına dayanmaktadır. İlk ortaya çıkışında, bir işin yapılması ya da başarı ile yapılamaması yönünde etki eden olayların belirlenmesi amacı taşıyan yöntem, sonraları verimlilik, iş motivasyonu ve stres yönetimi gibi alanlarda da kullanılmıştır (Öztürk, 2000). Kritik Olaylar Tekniği'nin hizmetlerde ve kalite ölçümünde kullanımı ise Bitner, Booms ve Terault'un 1990'da otel, havayolu ve restoran müşterileri ile uyguladıkları çalışma sonrasında gelişmiştir. Çoğunlukla "hizmet işletmesinin çalışanı ya da satın alınan hizmetle ilgili müşteri tarafından yaşanan ve memnuniyet ya da memnuniyetsizlik yaratan, hatırlanmaya değer etkileşimler" olarak tanımlanan kritik olayların incelenmesi

ve ifade edilen olayların içeriklerinin çeşitli temellere göre analiz edilmesi esasına dayanmaktadır. Bir olayın “kritik olay” olarak belirlenebilmesi için bazı özellikleri taşıması gerekmektedir. Bu özellikler, olayın müşteri ve personel etkileşimini kapsamaması, müşteri açısından çok olumlu ya da olumsuz olarak algılanması, başlı başına ayrı bir olay olması ile görüşmeci tarafından incelenebilecek düzeyde detay barındırması olarak sıralanabilir (Bitner vd., 1990).

İçerik analizi aşamasından sonra ise, ifade edilen olaylar SERVQUAL ölçeğinde belirlenen fiziksel özellikler, güvenilirlik, tepkisellik, güvence ve empati boyutlarına sistematik bir şekilde gruplandırılmaktadır. Bu sayede, sunulan hizmetlerin müşteri gözünden görülmesi ve ne şekilde algılandıklarının tespiti mümkün olmakta ve kalitenin geliştirilmesinde göz önünde bulundurulması gereken kritik faktörler tespit edilebilmektedir. Bu bağlamda Kritik Olaylar Tekniği'nin de tıpkı faktör analizi, çok boyutlu ölçekleme ve kümeleme analizi gibi bir sınıflandırma tekniği olarak kabul edilebilmektedir. Sınıflandırma yapmak için gerekli olan kriterlerin ne olduklarının bilinmediği durumlarda bu yöntemler özellikle faydalı olabilmektedir (Öztürk, 2000). Ancak, adı geçen diğer tekniklerden farklı olarak, Kritik Olaylar Tekniği analizlerinde kantitatif veriler değil, deneyimi bizzat yaşamış olan kişilerin anlattıkları hikayecikler kullanılmaktadır. Bu hikayeciklerdeki olaylar subjektif olarak içerik analizlerine tabi tutulmakta ve bu nedenle de kalitatif yöntemler arasında görülmektedir.

Kritik Olaylar Tekniği'nin en önemli avantajı olarak tekniğin, açık uçlu sorular sorulmasına imkan vermesi ve bu sayede fazla sayı ve çeşitteki bilgiyi aynı anda toplama kapasitesine sahip olması olarak tanımlanabilir. Bunun yanı sıra, deneyimlerin bizzat müşterilerin ifadesiyle, yani birinci ağızdan alınması da müşterinin sesinin net bir şekilde görülebilmesi açısından ayrı bir önem arz etmektedir. Son yıllarda ise, yalnız müşterilerce değil, aynı zamanda hizmeti sunan kişilerce de aktarılan olayların analizi sayesinde, bu yöntemin hizmet kalitesi çalışmalarında kullanımı genişlemiştir (Öztürk, 2000).

Bunlara ek olarak, kritik olaylar tekniğinin açık ve somut olması, her tip hizmet sektöründe kullanılabilecek özellikte bir teknik olması, hizmet kalitesini müşteri bakış açısından ölçebilmesi ve kritik olayların detaylı olarak temin edilmesine olanak vermesi de bu tekniğin diğer önemli avantajlarından (Odabaşı, 2012).

Teknik, hizmet sektöründeki kalite değerlendirilmesinde kullanıldığı için önceleri yine hizmet sektöründe kullanılan SERVQUAL'e alternatif bir teknik olarak değerlendirilmiştir. Ancak, yapılan ampirik araştırmalara göre, kritik olaylar tekniği kalitenin ölçümünden ziyade kaliteyi iyileştirmeye yönelik bir keşifsel araştırma yöntemi olarak kabul edilmelidir. Dolayısıyla, yöntem, SERVQUAL'e alternatif değil, onun tamamlayıcısı olarak düşünülmelidir. Nitekim, bu çalışmada Kritik Olaylar Tekniği olayların belirlenmesinde kullanılırken, belirtilen kritik olayların çözümlenmesinde ise SERVQUAL boyutlarını kullanılarak bir gruplandırma yapılmaktadır.

3. Kritik Olaylar Tekniği ile Akademik Kütüphanelerde Karşılaştırmalı Bir Uygulama

Bu çalışmada, kütüphane kullanıcılarının gözünden anlatılan kritik olaylar incelenerek kütüphanecilik hizmetlerindeki hizmet kalitesinin kullanıcılar tarafından ne şekilde algılandığı ve bu algılar üzerinde durularak kütüphanelerde verilen hizmetin kalitesinin nasıl geliştirilebileceği araştırılmaktadır. Araştırma sırasında, hem devlet hem de vakıf üniversiteleri kütüphaneleri örnekleme dahil edilerek, karşılaştırma yapılması mümkün olabilmıştır.

3.1 Çalışmanın Amacı ve Önemi

Akademik kütüphaneler, bilgi hizmeti üreten, kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını, en kısa sürede ve en yüksek düzeyde hızlı ve doğru bir şekilde karşılama amacı taşıyan birer hizmet işletmesi olarak kabul edilmektedir (Kurt, 2012).

Geleneksel olarak bir kütüphanenin kalitesi genellikle kütüphanenin sahip olduğu koleksiyona göre tanımlanmakta ve sıklıkla nicelik bakımından kütüphanenin elinde bulundurduğu yayınlanmış materyallerin boyutuna göre ölçülmektedir. Bir diğer ifade ile sayısal olarak zengin bir koleksiyona sahip olan kütüphanelerin, hizmet kalitesinin yüksek olacağı düşünölmektedir. Ancak kalite konusunda nicel ölçümler hiçbir hizmet türünde yeterli olmadığı gibi, bilgi hizmetleri sunan kütüphaneler için de yeterli olmamaktadır. Bu nedenle günümüzde artık kütüphane hizmetlerinde de kullanıcılar “müşteri” olarak tanımlanmakta olup ve müşteri tatmini olgusu kabul görerek bu alanda araştırmaların yapılmasına ve kullanıcı tatmininin ölçümlerinin yapılmasına başlanmıştır.

Ülkemizde kütüphanecilik alanında kalite ile ilgili çalışmalara daha çok bilgi ve belge yönetimi alanında rastlanmaktadır. Oysaki, kütüphanelerin de birer kar amacı gütmeyen işletme olduğu gerçeğinden yola çıkarak, işletme alanındaki çalışmalarda da bu konuya değinilmesi gerektiği düşünölmektedir. Ayrıca kütüphaneler ile ilgili olarak yapılan çalışmalarda, SERVQUAL ölçeğinin uygulandığı görölmekle beraber açık uçlu sorularla yapılmış bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Belirlenen bu eksiklik, bu türden bir çalışmanın gerekliliğini ortaya çıkarmış olup, bu konudaki eksikliğin ortadan kaldırılması açısından önem taşımaktadır. Buna ek olarak, kütüphane kullanıcılarının deneyimlerini paylaştıkları Kritik Olaylar Tekniği'nin kütüphanelerde uygulanmasının da özellikle kütüphane yöneticileri açısından kalitenin artırılması açısından faydalı olabileceği düşünölmektedir. Bu noktadan hareketle, uygulamanın amacı, Kritik Olaylar Tekniği yardımıyla akademik kütüphanelerde hizmet kalitesinin incelenmesi ve kalitenin artırılmasında kritik olan hizmet boyutlarının belirlenmesidir.

3.2 Uygulamanın Yöntemi

Bu çalışmada, araştırmanın evreni olarak akademik kütüphaneler seçilmiş olup, tam sayım yapılması bu çalışma kapsamında mümkün olmadığından örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Örneklem içerisinde Ankara'daki tüm vakıf ve devlet üniversitelerinin kütüphaneleri kapsanmış olup, kütüphanelerin kullanıcıları arasından araştırmaya katılmayı kabul eden katılımcılarla yüz yüze görüşme yapılmıştır.

Literatürde kütüphanelerde yapılan kalite ile ilgili çalışmalarda temelde 5 adet boyutu olan SERVQUAL ölçeği kullanılmaya rağmen, 2006 yılında geliştirilen LIBQUAL+ ölçeğini de araştırmalarda kullanılmaya başlanmıştır. Bu ölçekte, kütüphaneler için kalite, hizmetin etkisi (affect of service), bilgi kontrolü (information control) ve bir mekan olarak kütüphane (library as place) olmak üzere 3 temel boyut altında ölçülmektedir. Ancak ülkemizde henüz LIBQUAL+ ölçeğinin kullanımına rastlanmamış olup, geçerlilik ve güvenilirlik açısından problem olabileceği düşünüldüğünden, bu çalışmada LIBQUAL+ ölçeği kullanılmamış, onun yerine geçerlilik ve güvenilirlik açısından ülkemizde kabul gören SERVQUAL ölçeği temel alınmıştır.

Yüz yüze görüşmeler esnasında kullanılacak anket formunun oluşturulması aşamasında formlar akademik kütüphanecilik hizmetlerine göre yeniden düzenlenmiş olup, bu hususta daha önce konuyla ilgili yapılmış kaynaklardan faydalanılmıştır.

Anket formunun birinci bölümünde, Kritik Olaylar Tekniğine uygun olacak şekilde, katılımcılardan kütüphane kullanıcısı olarak tecrübe ettikleri ve onları çok memnun eden bir olayı hatırlamaları ve bu olayı detaylı bir şekilde anlatmaları istenmiştir. Benzer şekilde, anket formunun ikinci bölümünde ise, yine kütüphane kullanıcısı olarak karşılaşılan ve hiç memnun kalınmayan bir olayın hatırlanması ve anlatılması istenmiştir.

Üçüncü ve son bölümde, kullanılan kütüphaneden alınan hizmetler, bahsedilen kritik olaylardan sonra kütüphaneye ilişkin tutumlarında ve sadakatlerinde farklılık olup olmadığını ölçebilmek amacıyla, kullanılan kütüphaneye kritik olaydan öncesi ile aynı sıklıkta başvurulup başvurulmayacağı ve genel olarak kütüphaneden memnuniyet derecesi sorulmuştur. Ayrıca katılımcıya ilişkin bazı demografik bilgiler yine son bölümde yer almaktadır.

Veri toplama aşamasından sonra, kullanıcıların kritik olaylar ile ilgili olarak anlattıkları anılar içerik analizine tabi tutulmuş ve her bir ifadenin SERVQUAL boyutlarından hangisine girebileceğine yapılan içerik analizinden sonra karar verilmiştir. İçerik analizi esnasında muhtemel önyargı ya da yanlış anlaşılmanın en aza indirilmesi için her iki ayrı ayrı çalışmış, az sayıda görülen fikir ayrılıklarında ise nitel araştırmalarda uzman bir diğer akademisyenden görüş alınmıştır. Araştırmanın bulguları aşağıda yer almaktadır.

3.2 Bulgular

Anket çalışmasına Ankara’da yerleşik olan vakıf ve devlet üniversitesi olmak üzere toplam 560 katılımcı katılmış, ancak geri dönen anket formlarından ancak 533 adeti kullanılabilir bulunmuştur¹. Katılımcıların 287’si (%53.8) vakıf üniversitesi kütüphanesi kullanıcıları, 246’sı (%46.2) devlet üniversitesi kütüphanesi kullanıcılarıdır.

Cinsiyetlere bakıldığında, katılımcıların %48.8’i erkeklerden, %51.0’sı kadınlardan oluşmaktadır. Kullandıkları kütüphaneden genel memnuniyetin sorulduğu soruya, vakıf üniversitesi kullanıcılarının %92’si “Çok Memnunum” ya da “Memnunum” cevabını vermiş, yalnız %8’i kütüphaneden memnun olmadığını belirtmektedir. Devlet Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarının ise kütüphanelerinden çok memnun ya da memnun olanların oranı ise %84 olarak bulunmuştur. Bu kullanıcıların %16’sı kütüphanelerinde hizmetin geliştirilebileceğini düşünmektedirler.

Analizlerde ilk olarak, aktarılan olumlu kritik olayların SERVQUAL boyutlarından hangilerine denk geldiğine dair çözümlenmeler yapılmıştır. İlgili dağılım Tablo 1’de sunulmaktadır.

Tablo 1: Hatırlanan Kritik Olumlu Olayların SERVQUAL Boyutlarına ve Kütüphane Tipine Göre Dağılımı

	Fiziksel Özellik	Güvenilirlik	Tepkisellik	Güvence	Empati	Toplam
Vakıf Üniv.	60	33	22	56	68	239
Vakıf Üniv. %	25,1%	13,8%	9,2%	23,4%	28,5%	
Devlet Üniv.	55	37	30	45	35	202
Devlet Üniv. %	27,2%	18,3%	14,9%	22,3%	17,3%	
Toplam (%)	115 % 26	70 % 15.9	52 % 11.8	101 %22.9	103 %23.4	441

Bu çözümlenmeler sonucunda, toplu olarak bakıldığında, olumlu kritik olaylarda, SERVQUAL’in her beş boyutuna da nispeten dengeli bir dağılım olduğu görülmektedir. Kütüphanenin bağlı olduğu üniversitenin tipine bakılmaksızın inceleme

¹ Kullanılan anket formları, Atılım Üniversitesi İşletme Bölümü’nde verilen MGMT 306 Pazarlama Araştırması dersi kapsamında elde edilmiştir.

yapıldığında, olumlu kritik olaylarda fiziksel özelliklerle ilgili kritik olaylar katılımcıların %26'sı tarafından, güvenilirlik ile ilgili kritik olaylar katılımcıların %15.9'u tarafından, tepkisellik ile ilgili kritik olaylar katılımcıların %11.8'i tarafından, güvence ile ilgili kritik olaylar %22.9'u ve son olarak empati boyutunda yer alan kritik olaylar ise katılımcıların %23.4'ü tarafından anlatılmıştır.

Yapılan ki-kare analizinde ise, SERVQUAL boyutlarına göre, olumlu olaylarda vakıf ya da devlet üniversitelerinin kütüphanelerinde kategorilerde istatistiksel olarak .05 anlamlılık seviyesinde anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir (Pearson chi square: 10.4, p=.03). Bir diğer ifade ile, üniversitelerin vakıf ya da devlet üniversitesi olmasına göre, kullanıcıların belirttiği olumlu kritik olay kategorileri farklılık göstermektedir.

Detaylı bir inceleme yapıldığında, güvenilirlik ve tepkisellik boyutlarında devlet üniversitesi kütüphanelerinde, vakıf üniversitesi kütüphanelerinden daha fazla kritik olay hatırlanırken, empati ve güvence boyutlarında ise vakıf üniversitesi kütüphanelerinde daha fazla oranda olumlu kritik olayın hatırlandığı belirlenmiştir. Her iki üniversite kütüphanesi tipinde de tepkisellik en az düzeyde olumlu olayın hatırlandığı boyut olarak görülmektedir.

Benzer şekilde, katılımcılara olumsuz olarak nitelendirebilecekleri olaylar da sorulmuş ve bu kritik olaylar da aynı şekilde SERVQUAL boyutlarına göre sınıflandırılmıştır. Sınıflandırma tablosu Tablo 2'de verilmektedir:

Tablo 2: Hatırlanan Kritik Olumsuz Olayların SERVQUAL Boyutlarına ve Kütüphane Tipine Göre Dağılımı

	Fiziksel Özellik	Güvenilirlik	Tepkisellik	Güvence	Empati	Toplam
Vakıf Üniv.	84	28	12	37	23	184
Vakıf Üniv. %	46%	15%	7%	20%	13%	
Devlet Üniv.	84	27	2	35	26	174
Devlet Üniv. %	48%	16%	19%	20%	15%	
Toplam (%)	168 % 46.9	55 % 15.4	14 %3.9	72 %20	49 %13.7	358

Aktarılan olumlu olaylardaki nispeten dengeli dağılıma karşın, aktarılan olumsuz olaylarda katılımcıların %46.9'u fiziksel özelliklerden, %15.4'u güvenilirlik altında sayılabilecek olaylardan, %3.9'u tepkisellik ile ilgili olaylardan, katılımcılardan %20'si güvenceden ve katılımcıların %13.7'ü ise empati ile ilişkilendirilebilecek

olaylardan memnun kalmamışlardır. Üniversite tipine göre kategorilerde bir farklılık olup olmadığına dair ki-kare analizinde ise, üniversite tipin olumsuz olayların farklı kategorilere dağılımını etkilemediği görülmüştür.

Yaşanılan olumlu ve olumsuz olayların başka insanlara anlatılma eğiliminin ölçülmesi amacıyla yapılan analizde 492 katılımcının olumlu olayları anlatma eğilimi ile ilgili soruya cevap verdiği, 435 katılımcının ise olumsuz olayların anlatılma eğilimi sorusunu cevapladığı görülmüştür. Bu durum, daha fazla olumlu olayın hatırlandığı şeklinde yorumlanabilse de, anket formundaki düzenlemeden dolayı da sonradan sorulan soruya daha az kişinin yanıt verme isteğinde olması gözardı edilmemelidir.

Olumlu ve olumsuz olayları başkalarına anlatma eğilimi ile ilgili sonuçlar aşağıda verilmektedir (Tablo 3):

Tablo 3: Olumlu ve Olumsuz Olayları Başkalarına Anlatma Eğilimi

Olumlu Olayları Başkalarına Anlatma Eğilimi			
	Anlatacağım	Anlatmayacağım	Belki
Vakıf Üniversitesi	98 (%36)	89 (%32.8)	85 (%31.2)
Devlet Üniversitesi	82 (%37.2)	75 (%34)	63 (%28.6)
Olumsuz Olayları Başkalarına Anlatma Eğilimi			
	Anlatacağım	Anlatmayacağım	Belki
Vakıf Üniversitesi	82 (%35.8)	105 (%45.9)	42 (%18.3)
Devlet Üniversitesi	82 (%41.7)	64 (%32.5)	53 (%25.8)

Sonuçlara göre, olumlu olaylar için, vakıf üniversitelerinde katılımcıların %36'sı yaşadıkları bu olayı başkaları ile paylaşacaklarını beyan ederken, devlet üniversitesi kütüphanesi kullanıcıların %37.2'si bu olayı başkalarına anlatacaklarını söylemişlerdir. Vakıf üniversitesi kütüphaneleri kullanıcılarından %32,8'si olumlu olayı başkalarına anlatmayacağını belirtirken, devlet üniversitesi kullanıcılarının ise %34'ü de tecrübelerini başkaları ile paylaşmayacaklarını ifade etmişlerdir.

Öte yandan, olumsuz olayların anlatılma eğilimine bakıldığında, vakıf üniversitesi kullanıcılarının %45.9'u bu olayı anlatmamayı seçerken, %35,8'i ise olumsuz olayı başkalarına anlatacaklarını beyan etmişlerdir. Benzer şekilde, devlet üniversitesi kütüphanesi kullanıcılarının ise %41,7'lik bir kesimi olayı anlatmayı, %32.5'lik bir kesimin ise olayı anlatmamayı seçtiği görülmektedir. Bu sonuçlar genel olarak, olum-

suz olayların başkalarıyla paylaşılma ihtimalinin gerek vakıf gerekse devlet üniversitesi kütüphanesi kullanıcıları açısından olumlu olaylara göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Ancak olay tipinin farklılığına göre anlatılma eğiliminin farklılaşması istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olarak bulunmamıştır.

Vakıf üniversitesi ya da devlet üniversitesi öğrencilerinin hizmet aldıkları kütüphanede yaşadıkları olumlu ve olumsuz olayları anlatma eğiliminde fark olup olmadığının testi için aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H₀₁: Olumlu olayların başkalarına anlatılma eğilimi okul tipine göre farklılık göstermez.

H₀₂: Olumsuz olayların başkalarına anlatılma eğilimi okul tipine göre farklılık göstermez.

Yapılan ki-kare testi sonucunda, “Olumlu olayların başkalarına anlatılma eğilimi okul tipine göre farklılık göstermez.” Biçimindeki boş hipotez p değerinin .50’nin üzerinde olması nedeniyle reddedilememiştir (Pearson Chi-square: .396, p=.82). Bir diğer ifade ile kütüphanelerin ait olduğu okul tipinin vakıf ya da devlet olması durumu, yaşanan kritik olumlu olayları başkalarına anlatma eğiliminde herhangi bir fark yaratmamaktadır.

Benzer şekilde, yaşanan olumsuz kritik olayların başkalarına anlatılma eğiliminin okul tipine göre farklılık gösterip göstermediği de test edilmiştir. “Olumsuz olayların başkalarına anlatılma eğilimi okul tipine göre farklılık göstermez.” şeklinde ifade edilen H₀ hipotezi yapılan analiz sonucunda reddedilmiştir (Pearson Chi-square: 9.98, p=.019). Bu durum, vakıf ya da devlet üniversitesi olma durumunun, yaşanan olumsuz olayların anlatılma eğiliminde istatistiksel olarak bir farklılık yarattığına işaret etmektedir. Nitekim vakıf üniversitesi kütüphanesi kullanıcıları olumsuz olayları anlatmama eğilimindeyken, devlet üniversitesi kütüphanesi kullanıcılarının yaşadıkları olumsuz olayları paylaşmaya daha hevesli görüldüğü söylenebilir. Bu durum, eğitim için daha fazla maliyete katlanan vakıf üniversitesi öğrencilerinin olumsuz olaylara karşı daha fazla tepkili olmaları beklentisinin gerçek olmadığını göstermektedir. Buna karşın, kullanıcıların aldıkları hizmetten genel olarak memnun olup olmadıkları büyük önem taşımaktadır. Bu hususun ölçümü için vakıf ve devlet üniversitelerinin kütüphanelerinden genel olarak memnun olma seviyeleri 4: çok memnunum, 3: memnunum, 2: memnun değilim, 1: hiç memnun değilim biçiminde zorlanmış aralıklı ölçek oluşturulmuştur. Devlet üniversitesi kütüphanesi için cevap veren katılımcı sayısı 244 olup, ortalama memnuniyet 2.92 (standart sapma=.65) seviyesinde bulunmuştur. Vakıf üniversitesi kütüphanelerini değerlendiren katılımcı sayısı ise 285 olup ve bu kütüphanelerden ortalama memnuniyet seviyesi 3.12 (standart sapma= .75) olarak görülmektedir. Bu bulgulara göre, genel olarak, vakıf üniversitesi kütüphanelerinden memnuniyet seviyesinin, devlet üniversitesi kütüphanelerinden memnun olma seviyesinden daha yüksek olduğu söylenebilir. Devamında oluşturulan, çapraz tabloda da vakıf üniversitesi kütüphanesi kullanıcılarının %92sinin “çok memnunum” ya da “memnunum” seçeneklerini işaretledikleri, öte yandan devlet üniversitesi kütüphanesi

kullanıcılarının ise %84ünün benzer şekilde kütüphanelerinden memnun olduğu görülmüştür. Ancak bu gözlenen farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını değerlendirmek için aşağıdaki hipotez (H_03) test edilmiştir.

H₀₃: Kütüphanelerin hangi tip üniversitenin (vakıf, devlet) kütüphanesi olduklarına göre, algılanan memnuniyet derecesinde bir fark yoktur.

H_03 hipotezini testinde birbirinden farklı iki grubun ortalama memnuniyet seviyelerinin farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi amacıyla, bağımsız iki grup arası (independent samples) t testi uygulanmıştır. Bulgular sonucunda, H_03 hipotezi, p değerinin kabul edilen anlamlılık seviyesi olan .05ten yüksek olması sebebiyle reddedilmiştir. Bu durum, kütüphanenin bulunduğu üniversitenin vakıf ya da devlet üniversitesi olması durumuna göre, genel memnuniyet seviyesinde istatistiksel olarak bir fark bulunduğunu göstermektedir.

4. Sonuç

Günümüzde bilgi ve teknoloji hizmetlerindeki hızlı gelişim, üretilen bilginin sayısını ve yoğunluğunu da artırmıştır. Artan bu üretim hızı aynı zamanda bilgiye erişimin daha hızlı, kolay ve etkin olması gerekliliğini de beraberinde getirmiştir.

Üniversite kütüphaneleri bilgi üretiminin en yüksek olduğu noktalardan biridir. Bu nedenle özellikle üniversite öğrencileri ve akademisyenler tarafından etkin bir şekilde kullanılan bu işletmelerin sundukları hizmetin kalitesinin değerlendirilmesi de günümüzde sıklıkla gündeme gelmektedir. Bu işletmelerde, hizmet kalitesi ile ilgili olarak ilk akla gelen sahip olunan koleksiyonun zenginliği, teknolojik altyapının yeterliliği ya da kapsanan konuların çeşitliliği ise de, kütüphane hizmetlerini oluşturan diğer boyutların da hizmet kalitesi ölçümünde aynı derecede öneme sahip olduğu bilinmektedir. Bu nedenle bilgi hizmetlerinin kalitesinin değerlendirilmesi kapsamında tüm hizmetlerin değerlendirilmesi, hem kullanıcılar hem de hizmet sağlayıcıların memnuniyetin sağlanması için gerekli hale gelmiştir.

Hizmet kalitesinin belirlenmesi ve ölçülmesi bilgi sistemlerinde hizmet kalitesinin belirlenmesi sürecinin kilit noktasını oluşturmaktadır. Literatürde hizmet kalitesini ölçmede yönelik birçok çalışma bulunmaktadır. Bunlar arasında en yaygın olarak kullanılanlarından biri Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğidir. Adı geçen ölçek, ufak değişikliklerle pek çok hizmet sektöründe kullanılacak esnekliğe sahip olduğundan, pek çok sektörde uygulanmaktadır. Nitekim, bu çalışmada da katılımcılara başlarından geçen kritik olayları anlatmaları istenerek, bu olayları fiziksel özellikler, güvenilirlik, tepkisellik, güvence ve empati olmak üzere 5 boyut altında kategorize ederek hizmet kalitesinin değerlendirilmesine izin veren SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Örneklem içerisine dahil edilen kullanıcılar, yüksek lisans ve lisans öğrencileri ile akademisyenlerden oluşmaktadır.

Elde edilen sonuçlara bakıldığında, kullanıcıların kullandıkları kütüphaneden genel memnuniyetin sorulduğu soruya, kütüphanenin içerisinde bulunduğu üniversitenin vakıf ya da devlet olduğuna bakılmaksızın, toplam katılımcıların % 69'u "Memnunum" cevabını vermiş, yalnız %11'i kütüphaneden memnun olmadığını belirtmiş olup, katılımcıların %15,2'si ise, kütüphanelerinden çok memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Test edilen hipotezler sonucunda, kütüphanenin ait olduğu okul tipine göre (Devlet ya da Vakıf Üniversitesi), yaşanan kritik olumlu olayları başkalarına anlatma eğiliminde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı bulunmamaktadır. Toplu sonuçlara bakıldığında, genel memnuniyet seviyesinin vakıf üniversitesi kütüphanelerinde, devlet üniversitesi kütüphanelerine göre daha yüksek olduğu görülmüştür.

SERVQUAL boyutlarında ele alınan kullanıcı ifadeleri incelendiğinde ise; vakıf üniversitesi kütüphanelerinde en fazla memnuniyet yaratan olaylar empati boyutu ile ilişkilendirilebilirken, devlet üniversitesi kütüphanelerinde ise memnuniyet yaratan olaylar çoğunlukla fiziksel özellikler ile ilişkilendirilmektedir. Devlet üniversitesi kütüphanelerinin koleksiyonlarındaki zenginlik ve aranan kaynağın daha hızlı bir şekilde elde edilebiliyor olması, çıkan sonucu şaşırtıcı olmaktan uzaklaştırmaktadır. Bunun yanında, vakıf üniversitelerinde genel olarak görülen esneklik, kütüphanelere de yansımış olabileceğinden, vakıf üniversitelerinde de empati boyutunun sıkça anılıyor olması beklenen sonuçlardan biridir. Diğer önemli bir bulgu ise fiziksel özelliklerden kaynaklanan olaylarının hem Devlet hem de Vakıf üniversitesi kütüphaneleri kullanıcıları tarafından olumsuz olarak belirtilmiş olmasıdır.

Yapılan alan çalışmasından elde edilen bulgular ışığında, fiziksel özellikler ve kişisel faktörlerden empati yeteneğinin bilgi hizmetlerinde özellikle de kütüphanecilikte hizmet kalitesinin belirlenmesinde önemli rol oynadığı görülmektedir. Bu özelliklerin geliştirilmesi sonucunda, algılanan hizmet kalitesinde de büyük ölçüde gelişme sağlanacağı söylenebilir.

Kaynakça

Bulgan, U. ve Gürdal, G., Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi?, ÜNAK'05 "Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması" Kadir Has Üniversitesi, İstanbul, 22 - 24 Eylül 2005, ss. 209-226

Bulgan, U., Kütüphanecilik Sektöründe Hizmet kalitesinin Ölçümü ve Bir Üniversite Kütüphanesi Uygulması, *Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*, 2002

Cook, C ve Thompson, B., Psychometric Properties of Scores from the Web-based LibQUAL+ Study of Perceptions of Library Service Quality, *Library Trends*, 49, (4- Spring), 2001 pp. 585-604

Çakın, İ. (2011). Bilgi ve Belge Yönetimine Giriş. Hacettepe Üniversitesi.

Çakırer, M. A., Hastanelerde Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Ölçümü, <https://www.xing.com/app/forum?op=showarticles;id=17727652;articleid=17727652#17727652>, Erişim tarihi: 18.03.2009.

Çelik, A. ve Uçak, N., Üniversite Kütüphaneleri Üzerine, *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, Cilt 10, Sayı 2, 1993, ss.115-121

Çekadar, S., Gürdal, G., Çelik, S. ve Kahvecioğlu, K., Türkiye'deki Üniversite Kütüphaneleri: Mevcut Durum ve Gelecek, *Uluslararası Yükseköğretim Kongresi*, 3. Cilt, Bölüm XVI, İstanbul, 27-29 Mayıs 2011, ss.2426-2439

Ekinci, M.B. ve Çelik, F., Uluslararası Ticarete Hizmetler ve Türkiye'de Durum, Lojistik, *LODER Yayını* İstanbul, Ekim 2005, ss.36-42

Fisk, R.P., Brown, S.W. ve Bitner, M.J., Tracking the Evolution of the Services Marketing Literature, *Journal of Retailing*, 1993, 61-103

Fitzsimmons, J., Fitzsimmons, M., *Service Management for Competitive Advantage*, McGraw-Hill, New York, NY, 1994

Gençtürk, E. ve Karakaş, F., Kar Amaçsız Kuruluşlarda Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Müşteri Odaklılık: Bir Kütüphane Uygulaması, *Pazarlama Dünyası*, Mart-Nisan 2002, ss.53-85

Haksever, C., Render, B., Russell, R.S. ve Murdick, R.G., *Management and Operations*, Prentice Hall, New Jersey, 2000.

Harwood, N. ve Bydder J. Student Expectations of, and Satisfaction with, the University Library, *The Journal of Academic Librarianship*, 24(2), 1998, ss.161-171.

Kapucu, H.H., Kütüphane Hizmetlerinde Müşteri Tatmini ve bir Uygulama, *Yayınlanmamış Y.L. Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 2007*

Karatepe, O. M., Algılanan Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmini ve Müşteri Satın Alma Niyeti Arasındaki İlişki: K.K.T.C. Gazimagusa İlçesinde Banka Müşterileri Üzerine bir Araştırma, *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, 2002*

Kavak, B. ve Sürücü, P., An Application of Critical Incidents Technique in Assesment of Service Quality and Service Efficiency in Banking Sector (in Turkish), *The Journal of Productivity*, Cilt: 2, 2007, ss. 71-9

Kurt, L. İşgücü Verimliliğinin Göstergesi Olarak İş Çıktısı Miktarına Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi- ODTÜ Kütüphanesinde Bir Uygulama Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2012

Martensen, A. ve Granholdt L., Improving Library Users' Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: an Integrated Measurement and Management System, *The Journal of Academic Librarianship*, 29(3), 2003, ss. 140-147.

Odabaşı, Y. (2012) Perakendecilikte Müşteri İlişkileri Ve Yönetimi, *Anadolu Üniversitesi*, ISBN9750603982, 9789750603983 (e-kitap)

Örs, H. Hizmet Pazarlama Etkinliği ve Kalite., Gazi Kitabevi, 2007, Ankara

Üstün, A., Bilgi Hizmetleri ve Hizmetin Kalitesi, *Türk Kütüphaneciliği*, 15(2), 2001, 205-213

Verhoeven, S.M., User Surveys, A. Kent (Ed), Encyclopedia of Library and Information Science, Vol. 45, Supplement,1990, ss.373-399

Yılmaz, E., Üniversite Kütüphanelerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Kullanıcı Memnuniyeti, *Türk Kütüphaneciliği*, cilt:18, Sayı:3 yıl:2004, ss.205