



Kütüphane Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Araştırma: Selçuk Üniversitesi Uygulaması

A Research on Library Service Quality Measurement: Selcuk University Application

Ümmü Saliha EKEN İNAN*
Alaaddin Selçuk KÖYLÜOĞLU**
Ömer Emrah ACAR***

 <https://doi.org/10.25204/iktisad.1664716>

Öz

Makale Bilgileri

Makale Türü:
Araştırma
Makalesi

Geliş Tarihi:
25.03.2025

Kabul Tarihi:
23.07.2025

© 2025 İKTİSAD
Tüm hakları
saklıdır.



Kütüphane hizmet kalitesi, üniversite öğrencilerinin, akademik başarılarını doğrudan etkileyen önemli bir faktördür. Kütüphaneler öğrencilere yalnızca kitap ve materyal sağlamakla kalmaz, aynı zamanda akademik çalışmalar için elverişli bir ortam sunarak bilgiye erişimlerini de kolaylaştırır. Bu çerçevede tasarlanan çalışmanın temel amacı, Selçuk Üniversitesi öğrencilerinin kütüphane hizmetleri ile ilgili algı ve beklentilerini tespit etmektir. Ayrıca, ölçekte yer alan hizmet kalitesi boyutlarının hangisi veya hangilerinde bir iyileştirme yapılabileceğini de ortaya koymaktadır. Bunun için Servqual hizmet kalitesi ölçeğinden yararlanılmıştır. Veri toplama aracı olarak anket (5' li Likert tipi) yöntemi kullanılmıştır. 528 formun araştırma için uygun olduğu belirlenmiştir. Sonuç olarak; kütüphanenin fiziksel özellikleri ve kütüphane çalışanlarının empati kurma düzeylerinin genel anlamda beklenenin üzerinde bir kaliteye sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte kütüphane güvenilirliği, kütüphane çalışanlarının hevesliliği ve kütüphaneye duyulan güven noktasında yeterli kalitede bir hizmet verildiği görülmüştür. Yönetimsel uygulamalar ve politika geliştirme açısından, hizmet kalitesi algısının zaman içerisinde değişiklik gösterebileceği düşünüldüğünde, kütüphane yönetiminin ilerleyen zamanlarda tekrar kalite ölçümü yapmasının faydalı olacağı öngörülebilir.

Anahtar Kelimeler: Kütüphane, hizmet, hizmet-kalitesi, kütüphane-hizmet-kalitesi, servqual.

Abstract

Article Info

Paper Type:
Research Paper

Received:
25.03.2025

Accepted:
23.07.2025

© 2025 JEBUPOR
All rights
reserved.



The quality of library services is a crucial determinant that directly influences the academic success of university students. Libraries not only supply students with books and resources but also enhance their access to information by providing an environment favourable to intellectual pursuits. The primary aim of this study is to ascertain the attitudes and expectations of Selçuk University students concerning library services. It also identifies which service quality dimensions within the scale are amenable to enhancement. The Servqual scale for service quality was utilised for this purpose. A questionnaire designed with a 5-point Likert scale served as the instrument for data collection. A total of 528 forms were deemed appropriate for the study. The library's physical attributes and the staff's empathy levels were frequently deemed to exceed the anticipated quality. Additionally, it was noted that the library offered a service of adequate quality regarding its reliability, the excitement of its workers, and the trust accorded to it. Given that perceptions of service quality may evolve over time, it is advisable for library management to periodically reassess quality metrics in the future.

Keywords: Library, service, service-quality, library-service-quality, servqual.

Atıf/ to Cite (APA): Eken İnan, Ü. S., Köylüoğlu, A. S., ve Acar, Ö. E. (2025). Kütüphane hizmet kalitesi ölçümüne yönelik bir araştırma: Selçuk Üniversitesi uygulaması. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 10(28), 792-811. <https://doi.org/10.25204/iktisad.1664716>

*ORCID Dr. Öğr. Üyesi, Selçuk Üniversitesi, SBMYO, Yönetim ve Organizasyon, salihacken@selcuk.edu.tr

**ORCID Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi, Kulu MYO, Dış Ticaret, askoyluoglu@selcuk.edu.tr

***ORCID Dr., Bağımsız Araştırmacı, omeremrahacar@hotmail.com

Extended Abstract

Research Purpose:

The primary objective of this study is to assess the opinions and expectations of Selçuk University students concerning the central library services and to identify potential enhancements in the service quality parameters outlined in the scale.

Literature Review:

It is essential to regard libraries as service-oriented entities and assess the quality of their services. Library service quality perceptions in the United States (Cook and Thompson, 2000), comparison of library service quality in developed and developing countries in Nigeria (Asogwa et al., 2014), service quality dimensions and quality performances in India (Naik et al., 2010; Trivedi and Bhatt, 2020), web-based library service quality in Bangladesh (Zabed Ahmed et al., 2009), Indonesia (HeryWihardikaGriadhi, 2018), Pakistan (Malik and Malik, 2015), USA and Canada (Thompson and Cook, 2002), Malaysia (Kiran and Diljit, 2012), Hong Kong (Chan et al., 2022), the level of library service quality in Ghana (Twum et al., 2021), Pakistan (Mahmood et al., 2021), User perceptions of library service quality (Baada et al., 2019), prioritization of library service quality indicators with fuzzy logic method in Iran (Jamali and Sayyadi Tooranloo, 2009), presentation of information as a service outcome in England, Finland, Japan (Nagata et al., 2004), and measurement of the relationship between library service quality and customer satisfaction in the Philippines (Cristobal, 2018) are among the previous studies.

Methodology:

This study employed a survey methodology targeting students enrolled in vocational schools, colleges, institutions, and institutes at the Alaeddin Keykubat Campus of Selçuk University. The study utilised a convenience sampling strategy for data collection. The Servqual model, introduced by Parasuraman et al. (1988), aimed to bridge gaps and identify characteristics to enhance service quality. The Servqual scale assesses service quality by evaluating the disparity between perceived and expected service quality. This scale comprises five distinct characteristics and emphasises the disparity in perception and expectation among these factors. The Servqual scale encompasses several dimensions: the "physical features dimension," which pertains to the institution's building, tools, equipment, and personnel appearance; the "reliability dimension," which involves delivering services as promised; the "responsiveness dimension," which focusses on promptness in addressing requests for assistance; the "trust dimension," which emphasises politeness and dependability; and the "empathy dimension," which reflects the interest demonstrated by employees (Kurtaran Çelik et al., 2019: 377).

Results and Conclusions:

A t-test was performed to evaluate the hypotheses established in accordance with the research objective. The tests confirmed hypotheses H1, which posits that a disparity exists between perceived and expected service quality regarding the physical attributes of the Selçuk University central library, and H5, which asserts that a difference exists between perceived and expected service quality concerning the staff's empathy at the Selçuk University central library. The perceived service quality of the library's physical attributes exceeds the expected service quality. This signifies that the library possesses contemporary equipment and tools, the building's interior and exterior are well-maintained, resources are current, and the database is adequate. Moreover, the library workers are highly attentive to students, and their operating hours are accommodating. The t-test results for hypotheses H2, H3, and H4 indicate that there is no significant difference between perceived and expected service quality regarding the reliability, enthusiasm of employees, and trust in the Selçuk University central library. This outcome indicates that the service is generally of adequate quality regarding the library's trustworthiness, the staff's passion, and the patrons' faith in the library.

1. Giriş

Kütüphaneler, kullanıcıların bilgiye hızlı ve verimli bir şekilde erişim sağlamasına olanak tanıyan, geçmişten günümüze oluşturulmuş eserlere ulaşımı mümkün kılan, bilgi edinimini teşvik eden ve kullanıcıları motive eden ortamlardır. Ayrıca, personel etkileşimiyle daha aktif kullanıcılar yaratabilen, günümüz teknolojisiyle elektronik kaynaklara kolay erişim sunabilen ve sundukları kaliteli hizmet sayesinde cazibesini artırabilen mekanlardır (Twum vd., 2021).

Hizmet, "bir tarafın diğerine sunabileceği, maddi olmayan ve mülkiyetle sonuçlanmayan herhangi bir faaliyet ya da fayda" olarak tanımlanabilir (Ramya vd., 2019). Bu faaliyet ve faydaların sunulduğu ortamların geliştirilmesi, hizmet kalitesinin artırılması, kullanıcı memnuniyetinin ve kalite algılarının yükseltilmesi için sürekli çaba sarf edilmektedir. Hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan model, Boşluk Modeli (GAP) olarak bilinmekte ve Servqual aracından yararlanılmaktadır (Chan vd., 2022). Hizmetler, sektöre göre farklılıklar göstermekle birlikte, hizmet kalitesi de müşterilerin beklentilerine ve algılarına bağlı olarak çeşitlenmektedir. Özellikle eğitim sektörü, güncel bilgiye erişim, kaynak çeşitliliği, hizmet sunum şekli, yönetim becerisi ve ortam kalitesi gibi bir dizi önemli bileşeni değerlendirerek kullanıcı deneyimini şekillendiren dinamik bir sektördür (Jeganathan vd., 2022).

Kütüphane hizmet kalitesi, üniversite öğrencilerinin, akademik başarılarını doğrudan etkileyen önemli bir faktördür. Kütüphaneler, öğrencilere yalnızca kitap ve materyal sağlamakla kalmaz, aynı zamanda akademik çalışmalar için elverişli bir ortam sunarak bilgiye erişimlerini de kolaylaştırmaktadır. Bu bağlamda, kütüphane hizmetlerinin kalitesi, öğrencilerin araştırma süreçlerinde ne denli verimli olduklarını belirler (Mahmood vd., 2021). Öğrencilerin kütüphane ile ilgili algıları, kaynak çeşitliliği, erişim hızı, teknolojik altyapı ve personel desteği gibi faktörlerle şekillenmektedir. Özellikle dijitalleşmenin arttığı günümüzde elektronik kaynaklara hızlı erişim büyük önem taşır. Diğer yandan, kütüphane çalışanlarının profesyonel yaklaşımı, öğrencilere rehberlik etme becerisi ve sorun çözme yetkinlikleri de hizmet kalitesini etkileyen önemli unsurlardandır (Silva vd., 2017). Kütüphane ortamının rahat ve sessiz bir çalışma alanı sunması, öğrencilerin verimli zaman geçirebileceği bir atmosfer yaratmaktadır. Büyük resme bakıldığında, kütüphane hizmetlerinin sürekli olarak iyileştirilmesi, öğrencilerin hizmet kalitesine olan memnuniyetini artırırken, aynı zamanda öğrenme deneyimlerini de zenginleştirmektedir. O halde, kütüphaneler, öğrencilere sadece bilgi sunmakla kalmaz, aynı zamanda onların akademik hedeflerine ulaşmalarında da kritik bir destek sağlamaktadır (Trivedi ve Bhatt, 2020).

Kütüphanelerin hizmet sunan ortamlar olarak ele alınması ve hizmet kalitesinin değerlendirilmesi kaçınılmazdır. Bu yüzden farklı ülkelerde üniversite kütüphanelerinde ve özel kütüphanelerde yapılan çalışmalarla hizmet kalitesi ölçülmektedir. Amerika'da kütüphane hizmet kalitesi algılarını (Cook ve Thompson, 2000), Nijerya'da gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerdeki kütüphane hizmet kalitesinin karşılaştırılması (Asogwa vd., 2014), Hindistan'da hizmet kalite boyutları ve kalite performansları (Naik vd., 2010; Trivedi ve Bhatt, 2020), Bangladeş'te (Zabed Ahmed vd., 2009), Endonezya'da (HeryWihardikaGriadhi, 2018), Pakistan'da (Malik ve Malik, 2015), Amerika ve Kanada'da (Thompson ve Cook, 2002), Malezya'da web tabanlı kütüphane hizmet kalitesi (Kiran ve Diljit, 2012), Hong Kong'da (Chan vd., 2022), Gana'da kütüphane hizmet kalitesi düzeyi (Twum vd., 2021), Pakistan'da (Mahmood vd., 2021), Gana'da kütüphane hizmet kalitesine ilişkin kullanıcı algıları (Baada vd., 2019), İran'da bulanık mantık yöntemiyle kütüphane hizmet kalitesi göstergelerinin önceliklendirilmesi (Jamali ve Sayyadi Tooranloo, 2009), İngiltere, Finlandiya, Japonya bilginin bir hizmet sonucu olarak sunumu (Nagata vd., 2004) ve Filipinler'de kütüphane hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkinin ölçülmesi (Cristobal, 2018) daha önce yapılan çalışmalar arasında yer almaktadır.

Bu çalışmayla, Selçuk Üniversitesi'nde eğitim gören öğrencilerin merkez kütüphane hizmetleri ile ilgili algı ve beklentilerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bunun için Servqual hizmet kalitesi ölçeğinden yararlanılmıştır. Bunun yanı sıra, ölçekte yer alan hizmet kalitesi boyutlarının hangisi

veya hangilerinde bir iyileştirme yapıp yapılamayacağı da belirlenmiştir. Çalışmanın bu konuyla ilgili olarak, alanda bazı boşlukları dolduracağı ve pazarlama literatürüne katkı sağlayacağı hedeflenmektedir. Çalışmanın ilk katkısı, kütüphane hizmet kalitesi ile ilgili üniversite öğrencilerine yönelik yapılan araştırmalarda, ölçek boyutlarında bir iyileştirme yapılması ile ilgili boşluğu tamamlamaktadır. İkinci olarak, araştırmanın Selçuk Üniversitesi gibi öğrenci potansiyeli yüksek bir üniversitede yapılması, araştırma çıktılarını daha güvenilir kılmaktadır. Son olarak, sürdürülebilirliğin trend olduğu günlerde, araştırmanın çevrimiçi enstrümanlardan yararlanarak uygulanması, sürdürülebilir bir hizmet kalite ölçümü sağlanması açısından da önemlidir.

Giriş bölümünün ardından, çalışmanın ilk bölümünde, teorik çerçeve ve hipotez gelişimine yer verilmiştir. İkinci bölümü araştırma metodolojisi oluşturmaktadır. Üçüncü bölümde araştırma bulguları ele alınmış ve son bölüm ise, tartışma ve gelecek araştırma önerilerinin sunulduğu sonuç bölümüdür.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Hizmet Kalitesi

Pazarlamada ana tema bir şeyin değişime konu olması ve bu değişimin taraflara fayda sağlamasıdır. Bu bağlamda farklı argümanlar karşımıza çıkmaktadır. Bunlardan biri de hizmet merkezli argümandır. Tarafların (bireyler, kuruluşlar gibi) kaynaklarının başka bir tarafın yararına kullanılmasını içeren her türlü eylem (Vargo ve Lusch, 2008) hizmet olarak ifade edildiğinden, hizmet merkezli argüman; pazarlama açısından yalnızca bir değişim biriminin olduğu ve bunun da bir hizmet olduğunu, bu hizmet ister bir insan tarafından sağlasın ister bir ürün tarafından sağlansın (Achrol ve Kotler, 2014) bunun bir fayda oluşturacağını ifade etmektedir. Kalite ise operasyonel verimlilik ve işletmenin daha iyi performansı için stratejik bir araçtır (Ramya vd., 2019). Hizmetlerde kalite herhangi bir üretim tesisinde tasarlanıp kontrollerden geçirildikten sonra bozulmadan tüketicilere teslim edilemez (Zeithaml ve Parasuraman, 2004). Çünkü hizmetler çoğu zaman sayılamaz, heterojenlik arz eder, üretimi ve tüketimi eş zamanlı faaliyetleri kapsar, bu yüzden hizmet kalitesi müşterilerin değerlendirmesine tabi ve müşteri yönlüdür. Hizmet kalitesi, hizmet alımı sırasında alıcı-satıcı etkileşiminin kalitesine bağlıdır (Kotler vd., 2015). Farklı hizmetler bir dizi niteliklere sahiptir; hız, samimiyet, sorun çözme, bilgi gibi (Kotler, 2012). Hizmet kalitesi, bir hizmet sağlayıcının işletmenin performansını iyileştirebileceği böylece müşteriye etkin bir şekilde tatmin edebilme yeteneğidir (Ramya vd., 2019).

2.1.1. Hizmet Kalitesi Modelleri

Hizmet kalitesini ölçmek için farklı sektörlerde farklı araçlar kullanılmaktadır. Turizm sektörü konaklama endüstrisinde misafirperverlik hizmet kalitesi - Holserv (Jeganathan vd., 2022), Eğitim sektöründe yükseköğretim hizmet kalitesi - HEDPERF (Silva vd., 2017) ve Finans sektöründe çevrimiçi bankacılık hizmetlerinde müşteri memnuniyeti - Es-Qual (Ahmed vd., 2020), kütüphane hizmet kalitesi için- LibQual (Twum vd., 2021) hizmet kalitesi ölçeği gibi ölçüm modelleri ile çalışmalar yapılmıştır. Voorbij (2012), yönetim kolaylığı ve kıyaslama fırsatı vermesi bağlamında çeşitli hizmet bağlamlarında hizmet kalitesini ölçmek için tasarlanan bu modellerin, temelde Servqual modelinden evrildiğini ileri sürmektedir.

Kütüphanelerde kullanılan hizmet kalitesi ölçüm araçları boşluk modeli olarak tanımlanan Servqual modeli ve yine geleneksel kütüphane hizmet ölçüm aracı olan LibQual+ modeli olarak ortaya atılmıştır. Hizmet kalite performansı ise Servperf ölçeği ortaya konulmaktadır. Jain ve Gupta (2004) yaptıkları çalışmalarda hizmet kalitesinin ölçülmesinde kullanılan Servperf ve Servqual ölçeklerini karşılaştırmak kaydıyla farklılıklarını ortaya koymaya çalışmışlar sonuçta hizmet kalitesini ölçmede eksiklikleri belirleme ve hangi alanlarda yönetimsel müdahaleler yapılabileceğini

tespit etmede Servperf ölçeğinden daha ziyade Servqual ölçeğinin daha yüksek tanı özelliğine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Psikometrik sağlamlık olarak değerlendirildiğinde ise enstrüman tutumluluğu açısından işletmelerin genel hizmet kalitesini ölçme bağlamında Servperf aracı önerilmiştir (Jain ve Gupta, 2004).

Araştırma kütüphanelerindeki hizmet kalitesini değerlendirebilmek için kullanıcıların zihnindeki hizmet kalitesinin ne olduğunun araştırılması esastır. Kütüphane hizmet kalitesini ölçmek için standart bir modele sahip olma sorununu ele almak amacıyla Araştırma Kütüphaneleri Derneği (ARL), 1999 yılında Texas AveM Üniversitesi ile işbirliği yaparak kütüphane kalite (LibQual) modelini geliştirdi (Twum vd., 2021). LibQual+ aracı ile kütüphane hizmet kalitesi boyutları belirlenmeye ve belirlenen boyutlardaki hizmet ile algılanan hizmet arasındaki boşlukların ölçülmesi amaçlanmaktadır. Kuzey Amerika'daki araştırma kütüphanelerinde gerçekleştirilen çalışmalarda görüşmeler sırasında kullanıcıların davranışları, kütüphanenin kalitesi hakkındaki algıları ve üniversitelerdeki hedefleri doğrultusunda kaynaklan etkileşimlerinin zengin bir bilgi havuzu sağlamasına odaklanılmıştır (Cook ve Heath, 2001). Amerika ve Kanada' da gerçekleştirilen çalışmalarda web üzerinden yönetilen akademik kütüphanelerde LibQual+™ protokolünde alt ölçek ve toplam ölçek puanlarının güvenilirlik genelleme meta analizi yapılmıştır. Sonuçta puan güvenilirliklerinin farklı kullanıcılar ve farklı kampüsler arasında kayda değer ölçüde değişmezlik göstermediği bulunmuştur (Thompson ve Cook, 2002).

Ayrıca, günümüzde web tabanlı kütüphane hizmetlerinin artmasıyla birlikte web tabanlı kütüphane hizmet kalitesinin farklı bir bakış açısıyla kavramsallaştırılması gereği gündeme gelmiştir (Kiran ve Diljit, 2012). Geleneksel kütüphane hizmetlerine yönelik hizmet kalitesi ölçüm araçları web tabanlı kütüphane hizmetlerine yönelik hizmet kalitesini ölçmek için yeterli bulunmamaktadır. Bu yüzden ikinci dereceden üç boyuttan oluşan hizmet kalitesi yapısının çok boyutlu hiyerarşik yapısını destekleyen kanıtlar araştırılmıştır. Bu kanıtlar; ortam kalitesi, teslimat kalitesi ve sonuç kalitesi ve bunlara karşılık gelen birinci dereceden sekiz alt boyuttan oluşmaktadır (Kiran ve Diljit, 2012). Kullanıcıların teknolojiye hazır olma yapısı, bu yapıyı daha işlevsel hale getirmek, kaliteyi ölçmek için daha geniş bir ölçek geliştirmek, mevcut ölçekleri iyileştirmek ve ölçeğin psikometrik özelliklerini değerlendirmek üzere, pazarlama ve müşteri memnuniyetini sağlamak üzere teknolojinin rolüne ilişkin anlayışı aşılamaktadır (Parasuraman, 2000).

2.1.2. Kütüphane Hizmet Kalitesi Araştırmaları

Zabed Ahmed vd., (2009) Bangladeş'te bir devlet üniversitesinde gerçekleştirdikleri çalışmada kütüphane hizmet kalitesini ölçmeye çalışmışlardır. Yapılan çalışma sonucunda orjinal Servqual ölçeğindeki beş boyutun yerine akademik kütüphanelerde dört boyutun kullanıldığı sonucuna erişmişlerdir. Bunlar; hizmetin etkisi (örgütsel), koleksiyon ve erişim, bir yer olarak kütüphane ve hizmetin etkisi (kişisel) olmak üzere dört boyuttur.

Cook ve Thompson (2000) çalışmalarında Servqual protokolünde değerlendirilen akademik kütüphanelerde kaliteli hizmet algılarının altında yatan beş faktörden ziyade üç faktörün olduğunu ifade etmişlerdir. Akademik kütüphanelerin araştırma kütüphaneleri olması sebebiyle kaliteli hizmetin altında yatan daha fazla faktörün ortaya çıkarılması için ilave çalışmalara ihtiyaç duyulduğu öne sürülmektedir. Bu protokolde *somut şeyler, güvenilirlik ve hizmet verimliliği* yani *duyarlılık* ile daha fazla iyileştirme yapılması önerilmektedir.

Asogwa vd. (2014) çalışmalarında gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerdeki akademik kütüphanelerin hizmet kalitesini karşılaştırarak Nijerya gibi gelişmekte olan ülkelerde kütüphane hizmet kalitesinde kullanıcı algıları ile beklentileri arasında bir uçurum olduğunu ifade etmişlerdir. Beklenen hizmet düzeyinin gerçekte algılanan hizmet düzeyinin çok üstünde olduğu, gelişmekte olan ülkelerde yetersiz fonlar, mevcut kısıtlı fonların ise kötüye kullanılması, modern altyapının olmaması gibi faktörlerin etkisiyle akademik kütüphanelerde verimli hizmetlerin de olumsuz etkilendiğini

belirtmişlerdir. Gelişmekte olan ülkelerde kütüphaneler kullanıcılarını çalışma, araştırma ve öğrenme için çekici olabilecek bilgi ve iletişim teknolojisi (BİT) altyapılarının geliştirilmesi, aboneliklere ve e-dergi edinimine yapılacak yatırımlara ağırlık verilmesi gereği üzerinde durmuşlardır.

HeryWihardikaGriadhi (2018), Undiksha öğrencileriyle gerçekleştirdiği çalışmada Servqual yöntemine dayalı olarak her faktörün rolünü tek tek analiz etmiştir. Böylece kütüphane tarafından sağlanan hizmetlerin kalitesi ve etkinliği analiz edilmiştir. Somut değişkenler, duyarlılık değişkeni ve güvence değişkenlerinde, kütüphanecilerin bilgi ve becerilerinde iyileştirmeye ihtiyaç vardır sonucuna ulaşmıştır.

Malik ve Malik (2015), Pakistan'da Comsats Bilişim Teknolojileri Enstitüsü (CIIT) kütüphanesinin hizmet kalitesini ölçmek ve yöneticilerin kütüphane hizmet kalitesinin güçlü ve zayıf yönlerini belirlemelerini sağlamak amacıyla hareket etmişlerdir. Öğretim üyeleri, lisansüstü öğrenciler ve lisans öğrencileri ile gerçekleştirilen çalışmada; kullanıcıların beklentileri ve algıları arasında ciddi bir uyumsuzluğun söz konusu olduğu ve bu uyumsuzluğu tetikleyen ana faktörün personel odaklı hizmetlerden kaynaklandığı bulgularına erişilmiştir. İyileştirmelerin bu doğrultuda yönetilmesi gerekmektedir.

Naik vd. (2010), hizmet kalitesindeki beş boyut; somutluk, güvenilirlik, duyarlılık, empati ve güvence olduğunu ifade etmek kaydıyla müşteri memnuniyetini etkileyen faktörleri araştırmışlardır. Amaçlar şunlardır; hizmet kalitesi (Servqual) boyutunun uygulanmasını tanımlamak, müşterileri memnun eden hizmet kalitesi (Servqual) boyutları, müşteri memnuniyetini etkilemede baskın olan hizmet kalitesi (Servqual) boyutlarını bulmaktır.

Chan vd. (2022), Covid-19 döneminde kamu kütüphanelerinde algılanan hizmet kalitesi ile kullanıcıların 'benim kütüphanem' uygulamasına olan sadakatleri arasındaki ilişki ölçülmeye çalışılmıştır. İki farklı modelin bir arada kullanıldığı çalışmada Bilgi Sistemi (BS) Başarı modeli ve Uyarıcı-Organizma- Tepki modeli (S-OR) tercih edilmiştir. BS modeli ile; sistem kalitesi, bilgi kalitesi, hizmet kalitesi, kullanıcı memnuniyeti, kullanım niyeti ve net etkiler olmak üzere altı boyut ele alınırken B-OS modeli ile; hizmet kalitesi ve kurumsal imajın kullanıcı sadakati üzerindeki etkisi ölçülmek istenmiştir.

Mahmood vd. (2021), gelişmekte olan ülkelerde kütüphane hizmet kalitesini ölçmek üzere yaptıkları çalışmada Libqual yönteminden yararlanmışlardır. Kullanıcı yönünde bilgi iletişim teknolojilerinden ne kadar yararlanılırsa yararlanılsın üniversite kütüphanelerinde fon, kaynak ve kalifiye personel eksikliklerinden dolayı teknolojik devrime ayak uyduramadıkları sonucuna erişmişlerdir. Böylece gelişmekte olan ülkelerde algılanan kalite ile beklenen kalite arasında önemli boşlukların olduğu ifade edilmektedir.

Twum vd. (2021), üniversite kütüphanesinin imajını aracı kabul ederek hizmet kalitesinin kullanıcıların sadakati üzerindeki etkilerini ölçmeye çalışmışlardır. LibQual+™'nin kullanıldığı çalışmada yer olarak kütüphane marka imajı üzerinde etkiye sahip olmazken hizmet kalitesinin kütüphane marja imajı üzerinde en güçlü belirleyici olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca bilgi erişimi ve kişisel kontrol de olmak üzere dört boyut incelenmiştir.

Baada vd. (2019), çalışmalarında kütüphane hizmet kalitesi boyutlarından ekipman ve tesislerin yani öğrenme için elverişli ortam, internet bağlantısında aksaklıklar, bilgisayar, basılı ve elektronik kaynakların yetersizliği kullanıcıların hizmet kalitesinden memnun olmamalarında en önemli sebepler olduğunu ortaya koymuşlardır. Ayrıca sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmada kütüphanelerin önemi, bilgiye erişim ve pazarlamanın yatırım getirisini arttırmak ve fon desteği almak için kullanılması gereği üzerinde durulmuştur.

Jamali ve Sayyadi Tooranloo (2009), kütüphane hizmet kalitesini ölçmede boşluk modeli ve Servqual aracından yararlanmanın yanı sıra kalite boyutlarını önceliklemeye çok kriterli karar verme tekniklerinden biri olan TOPSİS'i kullanmışlardır. Servqual aracındaki beş boşluğu kullanıcıların öznel yargıları ve nitel derecelendirmeleriyle önceliklendirmişlerdir. Kullanıcıların en fazla yirmi

dört saat boyunca kendi başına bilgi bulabilme olgusunun memnuniyeti artırmada büyük öneme sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Cristobal (2018), kütüphane hizmet performans düzeyini belirlemek için minimum kabul edilebilir, istenen ve gerçekte gözlemlenen hizmet performans düzeyini kütüphane hizmet kalitesi ölçeğinin dört boyutu ele alınarak incelemiştir. Bilgiye erişim, hizmetin etkisi, yer olarak ve bilgi kontrolü olarak kütüphane şeklindedir. İstenen hizmet seviyesinin gözlemlenen gerçek hizmet performans seviyesiyle karşılaştırılması sonucu, müşteri beklentilerinin karşılanmadığı, onun dışında diğer boyutlarda beklentilerin karşılandığı ve memnuniyetin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Trivedi ve Bhatt (2020), eğitim enstitüsü öğretim üyelerinin kütüphane hizmet kalitesini ve performansını ölçtükleri Servqual ölçeği aracıyla kalite arayışında bulunmuşlardır. Öğretim üyeleri mevcut kaynak koleksiyonu ve kaliteli hizmetler konusunda performansın yüksek olduğunu, dahası memnuniyetin beklentiler doğrultusunda çıktığını ifade ederken, aynı hizmetlerin kayıtlı eğitim kullanıcılarına da sağlanması ve elektronik formatta hizmetlerin daha da yaygınlaşması gerektiği beklentileri de sonuçlar arasında yer almaktadır.

Nagata vd. (2004), kütüphane hizmet kalitesini Servqual'ın Gap teorisine dayalı olarak incelemek üzere üç farklı ülkede gerçekleştirdikleri çalışmalarında orjinal Servqual'de yer alan boyutları yeniden değerlendirmişlerdir. Yapılan çalışmanın sonucunda somut şeyler, güvenilirlik, duyarlılık, güvence ve empati olarak orjinal Servqual aracında yer alan boyutların kütüphane hizmet kalitesi için hizmetin etkisi (kişisel), bir yer olarak kütüphane, koleksiyonlar ve erişimle örgütsel hizmetin etkisi olmak üzere dört boyuttan oluşması gerektiğini ifade etmişlerdir.

2.2. Hipotez Geliştirme

Parasuraman vd. (1988) tarafından ortaya atılan Servqual modeliyle hizmet kalitesini arttırmak için birtakım boşlukların giderilmesine ve birtakım boyutların belirlenmesine çalışılmıştır. Servqual protokolü beş temel düzeyde ve alt düzeyleriyle birlikte 22 soruda hizmet kalitesini ölçmektedir. Bunlardan ilki somut unsurlardır. Somut unsurlar; fiziksel tesisler, ekipman ve personelin görünümü gibi başlıkları ele almaktadır (Zabed Ahmed vd., 2009; Cook ve Thompson, 2000; HeryWihardikaGriadhi, 2018; Naik vd., 2010; Nagata vd., 2004). Böylece,

H1: Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinin sahip olduğu fiziksel özellikler açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.

İkinci boyut güvenilirlik boyutudur. Bu boyutla ulaşılmak istenen hedef, vaat edilen hizmeti doğru ve güvenilir şekilde yerine getirme yeteneğinin ölçülmesidir (Zabed Ahmed vd., 2009; Cook ve Thompson, 2000; Naik vd., 2010; Nagata vd., 2004). Bu nedenle,

H2: Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinin güvenilirliği açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.

Üçüncü boyut duyarlılık boyutudur. Duyarlılık boyutuyla, müşterilere yardım etme ve hızlı bir şekilde hizmet sağlama isteği analiz edilmektedir (Zabed Ahmed vd., 2009; Cook ve Thompson, 2000; Naik vd., 2010; Nagata vd., 2004; HeryWihardikaGriadhi (2018). Dolayısıyla,

H3: Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinde çalışanların hevesliliği açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.

Dördüncü boyut güvence boyutudur. Bu boyutta, çalışanların bilgi ve nezaketi ile güven ve inanç uyandırma yeteneği hizmet kalitesini daha ileriye taşımaktadır (Naik vd., 2010; Nagata vd., 2004; HeryWihardikaGriadhi, 2018). Bu yüzden,

H4: Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesine duyulan güven açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.

Son boyut ise empati boyutudur. Empati boyutuyla, işletmenin müşterilerine gösterdiği özen ve bireysel ilgi müşteri tatminini artırarak hizmet kalitesi çıtasını yükseltmektedir (Naik vd., 2010; Nagata vd., 2004).

Bu sebeple,

H5: Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinde çalışanların kurdukları empati açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.

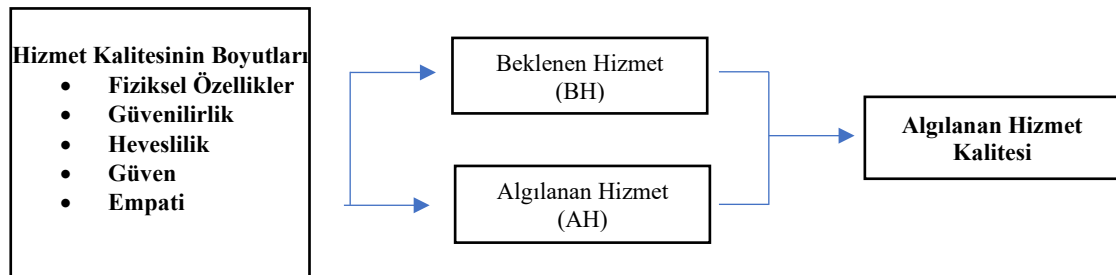
3. Araştırmanın Metodolojisi

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Servqual hizmet kalitesi ölçeğini kullanarak Selçuk Üniversitesi'nde eğitim gören öğrencilerin merkez kütüphane hizmetleri ile ilgili algı ve beklentilerini tespit etmek ve ölçekte yer alan hizmet kalitesi boyutlarının hangisi veya hangilerinde bir iyileştirme yapılabileceğini belirlemektir.

3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Servqual ölçeği ile hizmet kalitesinin belirlenmesi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasındaki farkın ölçülmesi esasına dayanmaktadır. Bu ölçek 5 farklı boyuttan oluşmakta ve bu boyutların arasındaki algı ve beklenti farkına odaklanmaktadır. Servqual ölçeğinde yer alan boyutlar, hizmet sunan kuruma ait bina, araç, gereç, donanım ve personelin görünümü gibi özellikleri kapsayan “fiziksel özellikler boyutu”, hizmetlerin söz verildiği gibi yapılmasını kapsayan “güvenilirlik boyutu”, hızlı yanıt verme ve yardım isteklerini yerine getirmeyi kapsayan “heveslilik boyutu”, kibar olmaları ve güven vermelerini kapsayan “güven boyutu” ve çalışanların gösterdikleri ilgiyi kapsayan “empati boyutu” şeklindedir (Kurtaran Çelik vd., 2019: 377). Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinde verilen hizmetin kalitesini ölçmek amacıyla yapılan bu araştırma, Servqual hizmet kalitesi ölçüm yöntemi temeline dayanmaktadır. Buradan hareketle tasarlanan araştırma modeli şöyledir:



Şekil 1. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Kaynak: Parasuraman vd. (1985).

Bu noktada araştırmanın amacı doğrultusunda geliştirilen hipotezler aşağıdaki gibidir.

H1: Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinin sahip olduğu fiziksel özellikler açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.

H2: Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinin güvenilirliği açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.

H3: Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinde çalışanların hevesliliği açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.

H4: Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesine duyulan güven açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.

H5: Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinde çalışanların kurdukları empati açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.

3.3. Örneklem ve Veri Toplama Aracı

Bu araştırma, Selçuk Üniversitesi'nin Alaeddin Keykubat Kampüsü'nde yer alan meslek yüksekokulu, yüksekokul, fakülte ve enstitülerde öğrenim gören öğrencilere yönelik olarak anket yöntemi ile yapılmıştır. Çalışmanın gerçekleştirilmesi için Selçuk Üniversitesi Bilimsel Etik Değerlendirme Kurulu'nun 04.02.2025 tarih ve 02/12 sayılı kararı ile etik onay alınmıştır. Anket formu katılımcılara gönderilmeden önce uygulamada karşılaşılabilecek sorunları engellemek ve ifadelerin net bir şekilde anlaşılıp anlaşılamadığını belirlemek amacıyla 30 katılımcıya ön test işlemi yapılmıştır. Yapılan ön testin ardından ankette yer alan ifadelerin uygun olduğu sonucuna ulaşılmış ve anket formları katılımcılara gönderilmiştir. Katılımcılardan gelen anket formları incelendiğinde 528 formun araştırma için uygun olduğu belirlenmiştir. Selçuk Üniversitesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı'nın internet sitesinde yer alan bilgilere göre kampüste öğrenim gören öğrenci sayısı 54.557'dir. Sekaran (1992)'ın yaptığı çalışmada evrenin 50.000 olduğu bir çalışmada %95 güven aralığında örneklem sayısının en az 381 olması gerektiği belirtilmektedir. Bu noktada elde edilen 528 anket formunun araştırma için yeterli bir örneklem sayısı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada kolayda örneklem yönteminden yararlanılarak katılımcılardan veri elde edilmiştir.

Araştırmada kullanılan anket formunda yer alan ifadeler Can'ın (2016) çalışmasından elde edilmiştir. Bu çalışmada kullanılan ölçekte, Servqual ölçeği temel olarak alınmış buna ek olarak fiziksel özellik boyutuna yazar tarafından 6 ifade eklenmiştir. Anket formunun ilk bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini ve kütüphane kullanma amacı ile sıklığını belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Sonraki bölümde ise hizmet kalitesine yönelik algı ve beklentileri ölçmek amacıyla 5 boyut ve 28 ifadeden oluşan hizmet kalitesi ölçeği bulunmaktadır. Hizmet kalitesi ölçeğinde yer alan algı ve beklenti ile ilgili ifadelerde 5'li Likert tipi ölçek (1. Kesinlikle katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3. Kararsızım 4. Katılıyorum 5. Kesinlikle katılıyorum) kullanılmıştır.

3.4. Analiz Yöntemi

Katılımcılardan elde edilen verilerin analizi için SPSS 21 programı kullanılmıştır. Öncelikle katılımcıların demografik özellikleri analiz edilmiştir. Daha sonra algılanan ve beklenen hizmet kalitelerine yönelik Servqual puanları hesaplanmıştır. Ardından ölçeğin güvenilirliği ile faktör analizine uygunluğu test edilmiş ve faktör yapılarını belirlemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Son olarak katılımcıların demografik özellikleri ile algılanan ve beklenen hizmet kalitesi boyutları arasındaki ilişkiler ve hipotezleri test etmek için ANOVA ve t-testi yapılmıştır.

4. Araştırmanın Bulguları

4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların yaşları, cinsiyetleri, gelirleri, eğitim düzeyleri, eğitim gördüğü sınıflar, kütüphane kullanım amaçları ve kütüphane kullanım sıklıklarına ait bulgular Tablo 1'de görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	N	%	Yaş	N	%
Kadın	248	47,0	18 ve altı	28	5,3
Erkek	280	53,0	19	104	19,7
Toplam	528	100,0	20	147	27,8
Gelir	N	%	21	102	19,3
2.000TL ve altı	207	39,2	22	66	12,5
2.001TL-3.000TL	98	18,6	23	29	5,5
3.001TL-4.000TL	34	6,4	24	17	3,2
4.001TL-5.000TL	15	2,8	25 ve üstü	35	6,6
5.001TL ve üstü	174	33,0	Toplam	528	100,0
Toplam	528	100,0			
Eğitim Düzeyi	N	%	Eğitim Gördüğü Sınıf	N	%
Enstitü	12	2,3	1	33	6,3
Fakülte	284	53,8	2	242	45,8
Yüksekokul	42	8,0	3	199	37,7
Meslek Yüksekokulu	190	36,0	4	42	8,0
Toplam	528	100,0	Yüksek Lisan / Doktora	12	2,3
			Toplam	528	100,0
Kütüphane Kullanma Amacı	N	%	Kütüphane Kullanma Sıklığı	N	%
Ders çalışmak	397	75,2	Haftanın her günü	32	6,1
İnternet hizmetinden yararlanmak	33	6,3	Haftada bir gün	240	45,5
Araştırma yapmak	58	11,0	Haftada iki gün	118	22,3
Kitap, gazete vb. okumak	23	4,4	Haftada üç gün	85	16,1
Kantin hizmetinden yararlanmak	17	3,2	Haftada dört gün	34	6,4
Toplam	528	100,0	Haftada beş gün	8	1,5
			Haftada altı gün	11	2,1
			Toplam	528	100,0

Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde %53'ünün erkek, %47'sinin kadınlardan oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların %27,8'i 20 yaşındaki katılımcılardan oluşmakta ve gelir durumunda ise büyük kısmını %39,2 ile 2.000TL ve altı gelire ve %33 ile 5.001TL ve üstü gelire sahip olanlar oluşturmaktadır. Tabloya göre katılımcıların %53,8'inin bir fakültede eğitim gördüğü ve %45,8'inin 2. sınıfta olduğu görülmektedir. Katılımcıların kütüphane kullanım amaçları incelendiğinde %75,2'sinin ders çalışmak amacıyla kütüphaneyi kullandığı anlaşılmaktadır. Kütüphane kullanım sıklıklarına bakıldığında ise haftada bir gün gelenlerin oranının %45,5 ile en yüksek orana sahip olduğu görülmektedir.

4.2. Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesinin Servqual Puanları

Servqual puanı, katılımcıların alınan hizmetle ilgili algıları ve beklentileri arasındaki farkı ifade etmektedir. Buna göre her bir ifadeye ait ortalamalar hesaplanmakta ve algı ile beklenti ortalamaları arasındaki fark hizmet kalitesinin ne düzeyde olduğunu anlaşılmaya imkan tanınmaktadır. Katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda her bir ifadeye ait Servqual puanları Tablo 2'de görülmektedir.

Tablo 2. Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesinin Servqual Puanları

İfadeler	Algılanan Hizmet Kalitesi		Beklenen Hizmet Kalitesi		Servqual Puanı
	Ort.	Std. Sapma	Ort.	Std. Sapma	
Fiziksel Özellikler					
Kütüphanemiz modern araç, gereç ve donanıma sahiptir.	3,4375	1,2149	3,3182	1,1822	0,1193
Kütüphanemizin fiziksel imkânları (mobilya, aydınlatma, dekor vb.) görsel açıdan çekicidir.	3,4811	1,2304	3,3277	1,2152	0,1534
Kütüphane çalışanlarımız temiz ve düzgün görünüşlüdür.	3,6705	1,1596	3,6818	1,1347	- 0,0113
Kütüphanemizde hizmet için kullanılan malzemeler modern ve kullanışlıdır.	3,5625	1,1913	3,4754	1,1588	0,0871
Kütüphane binamız modern bir görünüme sahiptir.	3,5852	1,2198	3,4129	1,1913	0,1723
Kütüphanemiz kitap, dergi gibi yayınların en son baskısına sahiptir.	3,5663	1,1389	3,2917	1,1616	0,2746
Kütüphanemiz CD, CD-ROM, DVD, ses kaseti vb. kitap dışı materyalin yer aldığı bölüme sahiptir.	3,3106	1,1969	3,0265	1,1942	0,2841
Kütüphanemiz internet sayfasının kullanımı kolaydır.	3,5739	1,1284	3,3655	1,2293	0,2084
Kütüphane veri tabanlarımız yeterlidir.	3,5568	1,1642	3,3826	1,1694	0,1742
Kütüphanemiz katalog tarama sistemi açık ve kolay anlaşılır bilgilere sahiptir.	3,5568	1,1642	3,4545	1,1249	0,1023
Güvenilirlik					
Kütüphanemiz bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ediyorsa, bu işi o zamanda gerçekleştirir.	3,4659	1,2285	3,3504	1,1192	0,1155
Kütüphanemiz çalışanları öğrencilerin bir problemi olduğunda, bunu çözmek için samimi bir ilgi gösterir.	3,5530	1,1446	3,5000	1,1721	0,0530
Kütüphanemiz öğrencilere yönelik yapılan işlemleri ilk seferde ve doğru olarak yapar.	3,5341	1,1732	3,4943	1,1019	0,0398
Kütüphanemiz hizmetlerini söz verdiği zamanda gerçekleştirir.	3,5720	1,1617	3,5549	1,1379	0,0171
Kütüphanemiz öğrencilere ait kayıtları düzenli ve eksiksiz olarak tutar.	3,6686	1,1696	3,6534	1,1472	0,0152
Heveslilik					
Kütüphanemiz öğrencilere yönelik hizmetin tam olarak ne zaman gerçekleştirileceğini söyler.	3,5265	1,1942	3,4811	1,1767	0,0454
Kütüphanemiz çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa sürede verir.	3,5379	1,1682	3,5511	1,1230	-0,0132
Kütüphane çalışanlarımız her zaman öğrenciye yardım etmeye isteklidir.	3,6117	1,1202	3,5568	1,1658	0,0549
Kütüphane çalışanlarımız meşgul olsalar dahi öğrencilerin isteklerine cevap verir.	3,5170	1,1816	3,4867	1,1720	0,0303
Güven					
Kütüphane çalışanlarımız davranışlarıyla öğrencilere güven verir.	3,5985	1,1744	3,5663	1,2022	0,0322
Öğrencilerimiz kütüphane çalışanları ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hisseder.	3,6212	1,1592	3,6250	1,1621	-0,0038
Kütüphane çalışanlarımız öğrencilerimize karşı kibardır.	3,7064	1,1586	3,6875	1,1371	0,0189
Kütüphane çalışanlarımız öğrencilerimizin sorularına cevap verebilecek düzeyde yeterli bilgiye sahiptir.	3,6610	1,1445	3,6780	1,1201	-0,0170
Empati					
Kütüphanemiz, ihtiyaçları doğrultusunda öğrencilere bireysel ilgi gösterir.	3,5095	1,1688	3,4148	1,1835	0,0947
Kütüphanemiz çalışanları öğrencilerimize kendini özel hissettirir.	3,5284	1,1749	3,4242	1,2000	0,1042
Kütüphanemiz çalışanları öğrencilerimizin menfaatlerini her şeyin üstünde tutar.	3,4924	1,1590	3,3977	1,1821	0,0947
Kütüphanemiz öğrenciler için elinden gelenin en iyisini yapar.	3,6667	1,1486	3,6231	1,1292	0,0436
Kütüphanemizin çalışma saatleri öğrenciler için uygun zaman dilimindedir.	3,7045	1,2023	3,7121	1,1819	-0,0076

Tablo 2’de yer alan fiziksel özellikler boyutu incelendiğinde en yüksek puana sahip (0,2841) ifadenin “Kütüphanemiz CD, CD-ROM, DVD, ses kaseti vb. kitap dışı materyalin yer aldığı bölüme sahiptir”, en düşük puana sahip ifadenin (-0,0113) ise “Kütüphane çalışanlarımız temiz ve düzgün görünüşlüdür” şeklinde olduğu görülmektedir. Bu ifade aynı zamanda fiziksel özellikler boyutundaki 10 ifade içerisinde beklenen hizmet kalitesinin altında kalan tek ifadedir.

Güvenilirlik boyutu incelendiğinde en yüksek puana sahip (0,1155) ifadenin “Kütüphanemiz bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ediyorsa, bu işi o zamanda gerçekleştirir”, en düşük puana sahip

ifadenin (0,0152) ise “Kütüphanemiz öğrencilere ait kayıtları düzenli ve eksiksiz olarak tutar” şeklinde olduğu görülmektedir. Bu boyuttaki ifadelerin tamamında algılanan hizmet kalitesinin beklenen hizmet kalitesinden az bir farkla da olsa daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Heveslilik boyutunda yer alan 4 ifadeden en yüksek puana sahip (0,0549) ifadenin “Kütüphane çalışanlarımız her zaman öğrenciye yardım etmeye isteklidir”, en düşük puana sahip ifadenin (-0,0132) ise “Kütüphanemiz çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa sürede verir” şeklinde olduğu görülmektedir. Bu ifade aynı zamanda heveslilik boyutundaki ifadeler içerisinde beklenen hizmet kalitesinin altında kalan tek ifadedir.

Güven boyutunda yer ifadeler incelendiğinde en yüksek puana sahip (0,0322) ifadenin “Kütüphane çalışanlarımız davranışlarıyla öğrencilere güven verir”, en düşük puana sahip ifadenin (-0,0170) ise “Kütüphane çalışanlarımız öğrencilerimizin sorularına cevap verebilecek düzeyde yeterli bilgiye sahiptir” şeklinde olduğu görülmektedir. Bu boyutta 2 ve 4 numaralı ifadeler az bir farkla da olsa beklenen hizmet kalitesinin altında kalmıştır.

Empati boyutu incelendiğinde ise, en yüksek puana sahip (0,1042) ifadenin “Kütüphanemiz çalışanları öğrencilerimize kendini özel hissettirir”, en düşük puana sahip ifadenin (-0,0076) ise “Kütüphanemizin çalışma saatleri öğrenciler için uygun zaman dilimindedir” şeklinde olduğu görülmektedir. Bu ifade aynı zamanda empati boyutundaki ifadeler içerisinde beklenen hizmet kalitesinin altında kalan tek ifadedir.

Ölçekte yer alan ifadelere ait Servqual puanları genel olarak değerlendirildiğinde algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasındaki farkın, ifadelerin tamamına yakınında çok az olduğu anlaşılmaktadır.

4.3. Açıklayıcı Faktör Analizi

Açıklayıcı faktör analizi yapılmadan önce ilk olarak ölçeğin güvenilirliği test edilmiştir. Ölçeğe ait cronbach alpha değerleri Tablo 3’te görülmektedir.

Tablo 3. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

	Cronbach Alpha
Ölçek	0,976
Faktör 1 (Fiziksel Özellikler)	0,935
Faktör 2 (Güvenilirlik)	0,912
Faktör 3 (Heveslilik)	0,907
Faktör 4 (Güven)	0,913
Faktör 5 (Empati)	0,911

Cronbach alpha, 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır. Bu değer, 1’e yaklaştıkça ölçeğin güvenilirliği artmaktadır (Karagöz, 2017: 445). Tablo incelendiğinde faktörlere ait cronbach alpha değerlerinin tamamının 0,9’dan yüksek olduğu görülmektedir. Bu da faktörler ait güvenilirliğin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir.

Güvenilirlik analizinin ardından verilerin faktör analizine uygunluğunu tespit etmek için KMO-Bartlett’s testi yapılmıştır. Test sonuçları Tablo 4’te görülmektedir.

Tablo 4. KMO-Bartlett’s Test Sonuçları

KMO Örneklem Yeterliliği	0,967
Ki-kare Değeri	13.113,353
Bartlett’s Testi	sd (serbestlik derecesi)
	378
	p değeri
	0,000

KMO örneklem yeterliliği değerinin 0,50'den küçük olması kabul edilemez düzeyi ifade ederken, 0,90'dan büyük olası ise mükemmel olarak kabul edilmektedir (Ang vd. 2000: 57). Tabloda görüldüğü gibi KMO örneklem yeterliliği değerinin 0,967 olması ve Bartlett's testinin anlamlı çıkması ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 5. Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	İfadeler	Faktör Yükleri
Faktör 1 (Fiziksel Özellikler)	Kütüphanemiz modern araç, gereç ve donanıma sahiptir.	0,740
	Kütüphanemizin fiziksel imkânları (mobilya, aydınlatma, dekor vb.) görsel açıdan çekicidir.	0,869
	Kütüphane çalışanlarımız temiz ve düzgün görünüşlüdür.	0,631
	Kütüphanemizde hizmet için kullanılan malzemeler modern ve kullanışlıdır.	0,823
	Kütüphane binamız modern bir görünüme sahiptir.	0,640
	Kütüphanemiz kitap, dergi gibi yayınların en son baskısına sahiptir.	0,311
	Kütüphanemiz CD, CD-ROM, DVD, ses kaseti vb. kitap dışı materyalin yer aldığı bölüme sahiptir.	0,796
	Kütüphanemiz internet sayfasının kullanımı kolaydır.	0,807
	Kütüphane veri tabanlarımız yeterlidir.	0,622
	Kütüphanemiz katalog tarama sistemi açık ve kolay anlaşılır bilgilere sahiptir.	0,572
Faktör 2 (Güvenilirlik)	Kütüphanemiz bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ediyorsa, bu işi o zamanda gerçekleştirir.	0,417
	Kütüphanemiz çalışanları öğrencilerin bir problemi olduğunda, bunu çözmek için samimi bir ilgi gösterir.	0,584
	Kütüphanemiz öğrencilere yönelik yapılan işlemleri ilk seferde ve doğru olarak yapar.	0,626
	Kütüphanemiz hizmetlerini söz verdiği zamanda gerçekleştirir.	0,654
	Kütüphanemiz öğrencilere ait kayıtları düzenli ve eksiksiz olarak tutar.	0,719
Faktör 3 (Heveslilik)	Kütüphanemiz öğrencilere yönelik hizmetin tam olarak ne zaman gerçekleştirileceğini söyler.	0,564
	Kütüphanemiz çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa sürede verir.	0,531
	Kütüphane çalışanlarımız her zaman öğrenciye yardım etmeye isteklidir.	0,471
	Kütüphane çalışanlarımız meşgul olsalar dahi öğrencilerin isteklerine cevap verir.	0,437
Faktör 4 (Güven)	Kütüphane çalışanlarımız davranışlarıyla öğrencilere güven verir.	0,506
	Öğrencilerimiz kütüphane çalışanları ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hisseder.	0,502
	Kütüphane çalışanlarımız öğrencilerimize karşı kibardır.	0,431
	Kütüphane çalışanlarımız öğrencilerimizin sorularına cevap verebilecek düzeyde yeterli bilgiye sahiptir.	0,446
Faktör 5 (Empati)	Kütüphanemiz, ihtiyaçları doğrultusunda öğrencilere bireysel ilgi gösterir.	0,718
	Kütüphanemiz çalışanları öğrencilerimize kendini özel hissettirir.	0,813
	Kütüphanemiz çalışanları öğrencilerimizin menfaatlerini her şeyin üstünde tutar.	0,860
	Kütüphanemiz öğrenciler için elinden gelenin en iyisini yapar.	0,683
	Kütüphanemizin çalışma saatleri öğrenciler için uygun zaman dilimindedir.	0,479
Toplam Açıklanan Varyans		60,512

Ölçekte yer alan ifadelerin faktör yapılarını belirlemek için açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analizde temel bileşenler analizi ve direct oblmin döndürme yöntemi kullanılmıştır. Ayrıca her bir faktör için özdeğerin 1'den ve faktör yüklerinin 0,30'dan büyük (Costello ve Osborne, 2005: 3) olması şartı aranmıştır. Tablo 5'te görüldüğü gibi 5 faktörlü (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven, empati) bir yapı ortaya çıkmıştır. Faktör yüklerine bakıldığında bu değerlerin 0,869 ile 0,311 arasında değiştiği görülmektedir. Ayrıca bu 5 faktör toplam varyansın %60,512'sini açıklamaktadır.

4.4. Katılımcıların Demografik Özellikleri ile Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi Boyutları Arasındaki İlişkiler

Algılanan ve beklenen hizmet kalitesinin, katılımcıların demografik özelliklerine göre farklı olup olmadığını belirlemek amacıyla fark testi yapılmıştır. Test sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 6. Katılımcıların Cinsiyetine Göre t-testi Sonuçları

Boyutlar		t	p
Algılanan Hizmet Kalitesi	Fiziksel Özellikler	0,091	0,928
	Güvenilirlik	0,156	0,876
	Heveslilik	0,665	0,506
	Güven	1,093	0,275
	Empati	0,353	0,724
Beklenen Hizmet Kalitesi	Fiziksel Özellikler	0,012	0,990
	Güvenilirlik	1,116	0,265
	Heveslilik	0,626	0,532
	Güven	0,854	0,394
	Empati	0,398	0,691

Tablo 6 incelendiğinde, katılımcıların cinsiyetlerine göre algılanan ve beklenen hizmet kalitesi boyutlarının hiçbirinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$).

Tablo 7. Katılımcıların Yaşına Göre Anova Testi Sonuçları

Boyutlar		F	p
Algılanan Hizmet Kalitesi	Fiziksel Özellikler	1,800	0,085
	Güvenilirlik	2,742	0,008
	Heveslilik	3,207	0,002
	Güven	1,802	0,085
	Empati	2,598	0,012
Beklenen Hizmet Kalitesi	Fiziksel Özellikler	2,336	0,240
	Güvenilirlik	3,002	0,004
	Heveslilik	1,622	0,127
	Güven	2,138	0,380
	Empati	2,070	0,045

Tablo 7 incelendiğinde, katılımcıların yaşına göre algılanan hizmet kalitesinde güvenilirlik, heveslilik ve empati boyutlarında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Beklenen hizmet kalitesinde ise güvenilirlik ve empati boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Tablo 8. Katılımcıların Gelir Durumuna Göre Anova Testi Sonuçları

Boyutlar		F	p
Algılanan Hizmet Kalitesi	Fiziksel Özellikler	2,537	0,039
	Güvenilirlik	3,155	0,014
	Heveslilik	2,462	0,044
	Güven	2,255	0,062
	Empati	2,053	0,086
Beklenen Hizmet Kalitesi	Fiziksel Özellikler	3,685	0,006
	Güvenilirlik	2,191	0,069
	Heveslilik	3,253	0,012
	Güven	3,984	0,003
	Empati	2,956	0,020

Tablo 8 incelendiğinde, katılımcıların gelir durumuna göre algılanan hizmet kalitesinde fiziksel özellikler, güvenilirlik ve heveslilik boyutlarında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($p<0,05$).

Beklenen hizmet kalitesinde ise fiziksel özellikler, heveslilik, güven ve empati boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Tablo 9. Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Anova Testi Sonuçları

Boyutlar		F	p
Algılanan Hizmet Kalitesi	Fiziksel Özellikler	0,429	0,732
	Güvenilirlik	0,198	0,897
	Heveslilik	0,178	0,911
	Güven	0,543	0,653
	Empati	0,059	0,981
Beklenen Hizmet Kalitesi	Fiziksel Özellikler	0,536	0,658
	Güvenilirlik	0,760	0,517
	Heveslilik	0,341	0,795
	Güven	0,429	0,732
	Empati	0,962	0,411

Tablo 9 incelendiğinde, katılımcıların eğitim durumuna göre algılanan ve beklenen hizmet kalitesi boyutlarının hiçbirinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$).

Tablo 10. Katılımcıların Eğitim Gördüğü Sınıfa Göre Anova Testi Sonuçları

Boyutlar		F	p
Algılanan Hizmet Kalitesi	Fiziksel Özellikler	1,964	0,099
	Güvenilirlik	3,561	0,007
	Heveslilik	2,297	0,058
	Güven	0,586	0,673
	Empati	1,858	0,116
Beklenen Hizmet Kalitesi	Fiziksel Özellikler	2,879	0,022
	Güvenilirlik	2,965	0,019
	Heveslilik	2,215	0,066
	Güven	1,652	0,160
	Empati	0,944	0,438

Tablo 10 incelendiğinde, katılımcıların eğitim gördüğü sınıfa göre algılanan hizmet kalitesinde güvenilirlik boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Beklenen hizmet kalitesinde ise fiziksel özellikler ve güvenilirlik boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Tablo 11. Katılımcıların Kütüphane Kullanma Amacına Göre Anova Testi Sonuçları

Boyutlar		F	p
Algılanan Hizmet Kalitesi	Fiziksel Özellikler	2,200	0,068
	Güvenilirlik	1,730	0,142
	Heveslilik	0,664	0,617
	Güven	2,995	0,018
	Empati	1,335	0,256
Beklenen Hizmet Kalitesi	Fiziksel Özellikler	2,140	0,075
	Güvenilirlik	2,079	0,082
	Heveslilik	1,445	0,218
	Güven	2,874	0,022
	Empati	1,345	0,252

Tablo 11 incelendiğinde, katılımcıların kütüphane kullanma amacına göre algılanan hizmet kalitesinde güven boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Beklenen hizmet kalitesinde ise yine güven boyutunda anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$).

Tablo 12. Katılımcıların Kütüphane Kullanma Sıklığına Göre Anova Testi Sonuçları

Boyutlar		F	p
Algılanan Hizmet Kalitesi	Fiziksel Özellikler	0,785	0,582
	Güvenilirlik	0,261	0,955
	Heveslilik	0,628	0,708
	Güven	0,832	0,546
	Empati	0,707	0,644
Beklenen Hizmet Kalitesi	Fiziksel Özellikler	0,517	0,796
	Güvenilirlik	0,429	0,860
	Heveslilik	0,762	0,600
	Güven	0,460	0,838
	Empati	0,733	0,623

Tablo 12 incelendiğinde, katılımcıların kütüphane kullanma sıklığına göre algılanan ve beklenen hizmet kalitesi boyutlarının hiçbirinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$).

4.5. Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi Farkın Belirlenmesine Yönelik Analiz

Katılımcılara ait algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasındaki farkın belirlenebilmesi için t testi yapılmıştır. Test sonuçları Tablo 13’te görülmektedir.

Tablo 13. Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi t-testi Sonuçları

	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	t	sd	p
Algılanan-Beklenen Fiziksel Özellikler	0,156	0,522	0,022	6,885	527	0,000
Algılanan-Beklenen Güvenilirlik	0,048	0,580	0,025	1,905	527	0,057
Algılanan-Beklenen Heveslilik	0,029	0,605	0,026	1,114	527	0,266
Algılanan-Beklenen Güven	0,007	0,590	0,025	0,295	527	0,768
Algılanan-Beklenen Empati	0,065	0,559	0,024	2,706	527	0,007

Algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık olup olmadığını belirlemeye yönelik olarak yapılan t testi sonuçlarına göre fiziksel özellikler ve empati boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($p<0,05$). Güvenilirlik, heveslilik ve güven boyutlarında ise anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Bu bulgular sonucunda oluşan hipotez testi sonuçları Tablo 14’te görülmektedir.

Tablo 14. Hipotez Testi Sonuçları

H1: Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinin sahip olduğu fiziksel özellikler açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.	Kabul
H2: Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinin güvenilirliği açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.	Ret
H3: Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinde çalışanların hevesliliği açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.	Ret
H4: Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesine duyulan güven açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.	Ret
H5: Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinde çalışanların kurdukları empati açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.	Kabul

Tablo 14’te görüldüğü gibi H1 “Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinin sahip olduğu fiziksel özellikler açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır” ve H5 “Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinde çalışanların kurdukları empati açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır” hipotezleri kabul edilmiştir. H2 “Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinin güvenilirliği açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır”, H3 “Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinde çalışanların hevesliliği açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır” ve H4 “Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesine duyulan güven

açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır” hipotezleri ise reddedilmiştir.

5. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada Selçuk Üniversitesi Alaeddin Keykubat Kampüsü’nde öğrenim gören öğrencilerin merkez kütüphanede verilen hizmet ile ilgili algıları ve beklentileri arasında bir fark olup olmadığı araştırılmıştır.

Araştırma amacı doğrultusunda belirlenen hipotezleri test etmek için t testi yapılmıştır. Yapılan testler sonucunda H1 “Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinin sahip olduğu fiziksel özellikler açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır” ve H5 “Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinde çalışanların kurdukları empati açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır” hipotezleri kabul edilmiştir. H1 hipotezinde fiziksel özelliklere ait algı ve beklenti ortalamaları incelendiğinde algılanan hizmet kalitesi ortalamasının 3,53, beklenen hizmet kalitesinin ortalamasının ise 3,37 olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda kütüphaneye ait fiziksel özellikler boyutunda algılanan hizmet kalitesinin beklenen hizmet kalitesinden daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Bir başka deyişle kütüphanenin fiziksel özellikleri genel anlamda beklenenin üzerinde bir kaliteye sahiptir. Bu noktada kütüphanenin modern araç ve donanımlara sahip olduğu, kütüphane binasının içi ve dışının bakımlı olduğu, kaynakların güncel ve veri tabanının yeterli olduğu anlaşılmaktadır. Kütüphane yetkililerinin hizmet kalitesini düşürmeme adına kütüphanenin fiziksel özelliklerini geliştirici çalışmalar yapmaları ve özellikle sürekli gelişen yayın, kaynak ve veri tabanlarını güncel tutmaları gerekmektedir. H5 hipotezinde empatiye ait algı ve beklenti ortalamaları incelendiğinde ise algılanan hizmet kalitesi ortalamasının 3,58, beklenen hizmet kalitesinin ortalamasının ise 3,51 olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre kütüphane çalışanlarının empati kurma düzeylerinin genel anlamda beklenenin üzerinde olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu noktada kütüphane çalışanlarının öğrencilere karşı oldukça ilgili olduğu ve çalışma saatlerinin öğrenciler için uygun olduğu anlaşılmaktadır. Hizmet kalitesini yüksek tutma adına kütüphane çalışanlarının ilgili davranmaya devam etmeleri ve eğer çalışma saatleri konusunda öğrencilerin bir değişiklik talebi olursa bu konuyu dikkate almaları gerekmektedir. H2 “Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinin güvenilirliği açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır”, H3 “Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesinde çalışanların hevesliliği açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır” ve H4 “Selçuk Üniversitesi merkez kütüphanesine duyulan güven açısından algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında farklılık vardır” hipotezleri için yapılan t testi sonuçlarına göre algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu sonuç kütüphanenin güvenilirliği, kütüphane çalışanlarının hevesliliği ve kütüphaneye duyulan güven noktasında genel olarak yeterli kalitede bir hizmet verildiğini göstermektedir. Hizmet kalitesini artırma adına güvenilirlik boyutu açısından kütüphane çalışanlarının öğrencilerin taleplerine zamanında karşılık vermesi, sorunlar karşısında daha ilgili olması ve kullanıcı kayıtlarında bir aksaklık yaşanmaması için gerekirse bilgilerin yedeklenmesi uygun olacaktır. Heveslilik boyutu açısından hizmet kalitesini artırmak için hizmetlerin en kısa sürede yerine getirilmesi ve çalışanların öğrenci taleplerinin yerine getirilmesinde her zaman hevesli olması gerekmektedir. Son olarak güven boyutu için hizmet kalitesinin artırılması adına öğrencilerin çalışanlarla olan ilişkilerinde kendini daha fazla güvende hissetmeleri ve kütüphane hizmetleri hakkında çalışanların bilgilerini artırmaları yararlı olacaktır.

Araştırmada ayrıca boyutlara ait ifadelerin Servqual puanları hesaplanmıştır. Servqual puanı hangi ifadenin beklenenin altında veya üstünde gerçekleştiğinin anlaşılması açısından önem

taşımaktadır. Fiziksel özellikler boyutuna ait ifadeler incelendiğinde 10 ifadeden sadece “Kütüphane çalışanlarımız temiz ve düzgün görünüşlüdür” ifadesinin -0,0113’lük değerle beklentinin altında kaldığı görülmektedir. İfadeye ait Servqual puanı az bir farkla beklentinin altında kalmış olsa da kütüphane çalışanlarının görünüşüne dikkat etmesi kütüphanenin hizmet kalitesinin artmasına yardımcı olacaktır. Güvenilirlik boyutuna ait ifadelerin Servqual puanları incelendiğinde 5 ifadenin tamamının pozitif değer aldığı yani beklentinin üzerinde gerçekleştiği görülmektedir. Heveslilik boyutuna ait ifadeler incelendiğinde 4 ifadeden sadece “Kütüphanemiz çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa sürede verir” ifadesinin -0,0132’lik değerle beklentinin altında kaldığı görülmektedir. Bu ifadede de algı ve beklenti arasında az bir fark olsa da hizmetin daha hızlı sağlanması kütüphanenin hizmet kalitesinin artmasına yardımcı olacaktır. Güven boyutuna ait ifadeler incelendiğinde 4 ifadeden “Öğrencilerimiz kütüphane çalışanları ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hisseder” ifadesi -0,0038’lik değerle ve “Kütüphane çalışanlarımız öğrencilerimizin sorularına cevap verebilecek düzeyde yeterli bilgiye sahiptir” ifadesi -0,0170’lik değerle beklentinin altında kalmıştır. Bu ifadelere ait algı ve beklenti arasındaki fark diğer negatif puan alan ifadelere olduğu gibi oldukça azdır. Ancak kütüphane çalışanlarının öğrencileri güvende hissettirmeleri ve yeterli bilgiye sahip olmaları konularında yapılacak iyileştirmeler kütüphane hizmet kalitesini artıracaktır. Empati boyutuna ait ifadeler incelendiğinde 5 ifadeden sadece “Kütüphanemizin çalışma saatleri öğrenciler için uygun zaman dilimindedir” ifadesi -0,0076’lık değerle beklentinin altında kalmıştır. Bu noktada kütüphane çalışma saatlerinin öğrenciler için daha uygun bir şekilde düzenlenmesi hizmet kalitesinin artmasını sağlayacaktır.

Sonuç olarak bazı noktalarda merkez kütüphanenin hizmet kalitesi beklentinin altında kalsa da genel olarak yeterli kalitede bir hizmet verdiği söylenebilir. Hizmet kalitesi algısının zaman içerisinde değişiklik gösterebileceği düşünüldüğünde kütüphane yönetiminin ilerleyen zamanlarda tekrar kalite ölçümü yapmasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Farklı yöntemler kullanılarak da yapılabilecek hizmet kalitesi ölçümü, sürdürülebilir bir hizmet kalitesi sağlanması açısından önemlidir.

Kaynaklar

- Achrol, R. S. ve Kotler, P. (2014). The service-dominant logic for marketing: A critique. Lusch, R. ve Vargo, S. (Ed.), *The service-dominant logic of marketing* içinde (s. 320-333). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315699035>
- Ahmed, R. R., Romeika, G., Kauliene, R., Streimikis, J. ve Dapkus, R. (2020). ES-QUAL model and customer satisfaction in online banking: Evidence from multivariate analysis techniques. *Oeconomia Copernicana*, 11(1), 59-93. <https://doi.org/10.24136/oc.2020.003>
- Ang, C. L., Davies, M. ve Finlay, P. N. (2000). Measures to assess the impact of information technology on quality management. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 17(1), 42-66. <https://doi.org/10.1108/02656710010300135>
- Asogwa, B. E., Asadu, B. U., Ezema, J. U. ve Ugwuanyi, F. C. (2014). Use of Servqual in the evaluation of service quality of academic libraries in developing countries. *Library Philosophy and Practice*, 1158. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1158/>
- Baada, F. N. A., Baayel, P., Bekoe, S. ve Banbil, S. (2019). Users' perception of the quality of public library services in the greater Accra region of Ghana: An application of the LibQUAL+ model. *Library Philosophy and Practice*, 1-33. <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac>
- 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. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/317900>
- Chan, V. H. Y., Chiu, D. K. ve Ho, K. K. (2022). Mediating effects on the relationship between perceived service quality and public library app loyalty during the COVID-19 era. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 67, 102960. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.102960>

- Cook, C. ve Heath, C. F. (2001). Users' perceptions of library service quality: A LibQUAL+ qualitative study. *Library Trends*, 49(4), 548-583. [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(00\)00114-2](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(00)00114-2)
- 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. [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(00\)00114-2](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(00)00114-2)
- Costello, A. B. ve Osborne, J. (2005). Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical assessment, research, and evaluation*, 10(1), 7. <https://doi.org/10.7275/jyj1-4868>
- 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)*, 1706, 1-24. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1706/>
- HeryWihardikaGriadhi, M. (2018). An evaluation on library services using Servqual method. *SHS Web of Conferences*, 42(2018): 00071. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20184200071>
- Jain, S. K. ve Gupta, G. (2004). Measuring service quality: Servqual vs. SERVPERF scales. *Vikalpa*, 29(2), 25-38. <https://doi.org/10.1177/0256090920040203>
- Jamali, R. ve Sayyadi Tooranloo, H. (2009). Prioritizing academic library service quality indicators using fuzzy approach: Case study: Libraries of Ferdowsi University. *Library Management*, 30(4/5), 319-333. <https://doi.org/10.1108/01435120910957977>
- Jeganathan, G. S., David, A. ve Ilangovan, K. (2022, 21 Ekim). Determination of hospitality services quality and customer satisfaction - A holserv approach. *Au Virtual International Conference 2022, Entrepreneurship and Sustainability in the Digital Era* içinde (s. 325-334). Thailand. <https://assumptionjournal.au.edu/index.php/icesde/article/view/6940/3703>
- Karagöz, Y. (2017). *Bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği*, (1. Baskı). İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kiran, K. ve Diljit, S. (2012). Modeling web-based library service quality. *Library & Information Science Research*, 34(3), 184-196. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2012.02.005>
- Kotler, P. (2012). *Kotler on marketing*. Simon and Schuster.
- Kotler, P., Burton, S., Deans, K., Brown, L. ve Armstrong, G. (2015). *Marketing*. Pearson Higher Education AU.
- Kurtaran Çelik, M., Kurtaran, A. ve Mutlu, F. (2019). Yiyecek içecek işletmelerinde hizmet kalitesinin servqual ile ölçülmesi: Bir alan araştırması. *Gümüşhane University Electronic Journal of the Institute of Social Science/Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 10(Ek Sayı). <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gumus/issue/49769/623653>
- Mahmood, K., Ahmad, S., Ur Rehman, S. ve Ashiq, M. (2021). Evaluating library service quality of college libraries: The perspective of a developing country. *Sustainability*, 13(5), 2989. <https://doi.org/10.3390/su13052989>
- Malik, S. A. ve Malik, S. A. (2015). Servqual to measure perceptions and expectations of library users: A case study of a public university library of Pakistan. *International journal of management in education*, 9(3), 303-322. <https://doi.org/10.1504/IJMIE.2015.070124>
- 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>
- Naik, C. K., Gantasala, S. B. ve Prabhakar, G. V. (2010). Service quality (Servqual) and its effect on customer satisfaction in retailing. *European journal of social sciences*, 16(2), 231-243.
- Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (TRI) a multiple-item scale to measure readiness to embrace new technologies. *Journal of service research*, 2(4), 307-320. <https://doi.org/10.1177/109467050024001>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12. <https://www.marketeurexpert.fr/wp-content/uploads/2023/12/servqual.pdf>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Ramya, N., Kowsalya, A. ve Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4(2), 38-41. <https://eprajournals.com/IJSR/article/1196/abstract>
- Sekaran, U. (1992). *Research methods for business: A skill building approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Silva, D. S., Moraes, G. H. S. M. D., Makiya, I. K. ve Cesar, F. I. G. (2017). Measurement of perceived service quality in higher education institutions: A review of HEdPERF scale use. *Quality Assurance in Education*, 25(4), 415-439. <https://doi.org/10.1108/QAE-10-2016-0058>
- Thompson, B. ve Cook, C. (2002). Stability of the reliability of libqual+™ scores a reliability generalization meta-analysis study. *Educational and Psychological Measurement*, 62(4), 735-743. <https://doi.org/10.1177/00131644020620040>
- Trivedi, D., ve Bhatt, A. (2020). Quest for quality: Assessment of service quality of special academic institution library: Case study. *Performance Measurement and Metrics*, 21(1), 1-17. <https://doi.org/10.1108/PMM-02-2019-0004>
- Twum, K. K., Yalley, A. A., Agyapong, G. K. Q. ve Ofori, D. (2021). The influence of public university library service quality and library brand image on user loyalty. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 18, 207-227. <https://doi.org/10.1007/s12208-020-00269-w>
- Vargo, S. L. ve Lusch, R. F. (2008). Why “service”? *Journal of the Academy of marketing Science*, 36, 25-38. <https://doi.org/10.1007/s11747-007-0068-7>
- Voorbij, H. (2012). The use of LibQUAL+ by European research libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 13(3), 154-168. <https://doi.org/10.1108/14678041211284704>
- 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>
- Zeithaml, V. A. ve Parasuraman, A. (2004). *Service quality (Marketing Science Institute (MSI) Relevant Knowledge Series)*. Marketing Science Institute.