



KÜTÜPHANE HİZMETLERİNDE KALİTE ÖLÇÜMÜ: DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ MERKEZ KÜTÜPHANESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA¹

Şerif KARAHAN

Öğretim Görevlisi, Harran Üniversitesi Hilvan Meslek Yüksekokulu, serif_d@hotmail.com

Aydın KAYABAŞI

Yrd.Doç.Dr. Dumlupınar Üniversitesi, İİBF İşletme Bölümü, aydinkayabasi@gmail.com

ÖZET: Kütüphanelerin hizmet kalitelerinin ölçülmesi kullanıcı memnuniyeti ve daha yüksek kalitede hizmet sunumu bileşenlerinin oluşturulması açısından ilk ve önemli bir adımdır. Hizmetlerde kalite ölçümü beklenti ve algılar arasındaki boşlukların analiz edilmesine dayalı olarak gerçekleştirilmektedir. Çalışmanın amacı, kütüphanelerde hizmet kalitesinin ölçümüdür. Bu amaç doğrultusunda, betimleyici araştırma modeli çerçevesinde yürütülen çalışmada, Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi araştırma kapsamına alınmış ve kütüphaneden yararlanan öğrencilerden LibQUAL+™ ölçeği kullanılarak yüzyüze görüşme tekniğiyle veriler toplanmıştır. Elde edilen veriler çeşitli tek ve çok değişkenli istatistiksel teknikler yardımıyla analiz edilmiştir. Elde edilen analizler sonucunda, AHD ile MHD arasında yapılan yeterlilik boşluğu analizlerinde katılımcıların hizmetleri yeterli buldukları belirlenmiştir. AHD ile BHD arasında yapılan üstünlük boşluğu analizinde ise, katılımcıların beklentilerinin tam olarak karşılanamadığı belirlenmiştir. Elde sonuçlar değerlendirildiğinde, hizmetlerin kalitesinin yükseltilmesi açısından hizmet kalitesi bileşenlerinin proaktif yönetim yaklaşımıyla ele alınarak gerekli geliştirici faaliyetlerin yapılması gerekmektedir. Bu nokta da, periyodik olarak pazarlama bilgisi kapsamında hizmet kalitesi ölçümlerine ağırlık verilmesi işlemsel etkinliğin de zamanla gelişmesine neden olabilecektir.

Anahtar Kelimeler: Kütüphane, Hizmet, Hizmet Kalitesi, LibQUAL+™.

QUALITY MEASUREMENT OF LIBRARY SERVICES: RESEARCH ON THE CENTRAL LIBRARY OF DUMLUPINAR UNIVERSITY

ABSTRACT: Quality measurement of library services is the first and the most important step in order to create the components of customer satisfaction and service provision with higher quality. Quality measurement in services is realized on the basis of analysis of gaps between expectations and perceptions. The aim of the study is to measure service quality at libraries. In line with this aim, the Central Library of Dumlupınar University was included in the scope and data was obtained from the students with face-to-face technique through the use of LibQUAL+™ scale in this study conducted within the framework of descriptive research model. The data obtained was analyzed by means of various univariate and multivariate statistical techniques. As a result of the analysis, it was determined in the competence gap analysis conducted between PSL and MSL that the participants considered the services sufficient. In the superiority gap analysis conducted between PSL and ESL, it was determined that the expectations of the participants were not fully met. Considering the results obtained, the necessary improving activities should be carried out by addressing the components of service quality with pro-active management approach in terms of enhancing service quality. At this point, focusing on service quality measurement periodically within the scope of marketing information might lead to improvement of operational efficiency in the course of time.

Keywords: Library, Service, Service Quality, LibQUAL+™

Giriş

Kütüphanelerin toplumun ya da kullanıcılarının eğitim, bilgi ve dinlenmeye yönelik ihtiyaçlarını kaliteli hizmetler sunarak sağlama rolleri son derece önemlidir. Hizmet sektörünün diğer üyeleri gibi kütüphanelerinde, kullanıcılarının beklentilerini ve ihtiyaçlarını anlamaları önemli bir zorunluluktur (Ladhari and Morales, 2008:353). Günümüzde bilgi hizmetleri pazarı yoğun rekabet özelliği ile sınıflandırılmaktadır. Bu yeni çevrede, genelde dökümantasyon hizmetleri

¹ Bu çalışma, Kütüphanelerde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçüm Anketiyle Ölçülmesi: Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Araştırma, başlıklı Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalında hazırlanan yayınlanmamış yüksek lisans tezinin revize edilerek derlenmiş ve güncellenmiş halidir.

sağlayan kurumların ve özellikle kütüphanelerin proaktif yönetim yaklaşımını benimsemeleri gerekmektedir. Bu yaklaşım, kütüphane yönetimlerinde pazarlama bilgisinin önemine değinerek uygulanacak yöntem ve stratejilerin geliştirilmesi açısından son derece büyük önem arz etmektedir (Ladhari and Morales, 2008:353). Diğer taraftan kütüphane çevresindeki eğilimler yüzünden, pazarlama bilgisinin kütüphane yönetimi açısından özel bir durum kazandığı da ifade edilmektedir. Bununla birlikte, kütüphanelerin gelişmiş ülkelerde bile doğru bir şekilde bu bilgiyi kullanmadığı semptomatiktir (Snoj and Petermanec, 2001:315). Kütüphane yöneticileri sağladıkları hizmetlerin performansının yükseltilmesinin yanında kullanıcı memnuniyetini sağlamak için pazarlama bilgisine ihtiyaç duymaktadır. Kütüphane yöneticilerinin toplumun ve kullanıcılarının beklentileri ve taleplerine etkin ve etkili bir şekilde hızlı cevap verebilecek yönetsel yöntemler ve iş uygulamalarını geliştirmeleri gerekmektedir (Ladhari and Morales, 2008:353). Burada amaç, analiz, problem çözme, karar alma, araştırma, danışmanlık, eleştirel değerlendirme, iletişim ve kişilerarası/takım yetenekleri olarak kişisel ve mesleki gelişmeyle süreç ve içerik arasında dengenin sağlanmasıdır (Pearson and Choueke, 1997:58). Kütüphanelerin öğrenme, öğretme ve araştırma süreçleri açısından oynadıkları rolleri yadsınamaz. Bazı çalışmalarda, özellikle lisans eğitimi düzeyinde tüm öğrencilerin kütüphaneyi çalışmalarını için kritik bir unsur olarak görmedikleri ve ödevlerini yapmak ya da entellektüel gelişim amacıyla kütüphaneleri kullandıkları sonuçlarına ulaşılmıştır (Adikata and Anwar, 2006:106). Dolayısıyla kütüphane hizmetlerinin beklentileri karşılayacak şekilde yapılandırılması gerekliliği periyodik olarak hizmet kalitesinin ölçümünü ve elde edilen sonuçlara doğrultusunda sürdürülebilirlik ve geliştirmelerin yapılandırılması gerekmektedir.

Hizmet Kavramı, Özellikleri ve Kalitesi

Hizmetler son yıllarda önemli bir büyüme göstermiştir. Günümüzde hizmetler ABD gayrisafi milli hasılasının %74'ünü ve yaklaşık kişisel tüketim harcamalarının %60'ını oluşturduğu açıklanmıştır. 1970'lerde toplam istihdam oranı %55 iken 1996 yılında %80'lere ulaşmıştır. Dünya ekonomisinde de hizmetler hızlı bir büyüme göstermiş ve uluslararası ticaretin çeyreği değerine ulaşmıştır (Kotler and Armstrong, 2004:298). Hizmetler soyut olma özellikleri itibarıyla bünyelerinde somut nitelik taşıyan mal kavramından farklı özellikler barındırmaktadır. Bu nedenle, hizmet kavramının tanımlanması mal kavramına göre daha karmaşık ve zordur. Grönroos'a göre hizmet, dokunulmaz bir yapıya olan, müşteri, çalışan ve fiziksel kaynaklar ile sistemler arasındaki etkileşim anında oluşarak müşteri problemlerine çözüm sunan, faaliyetler dizisi olarak ifade edilmektedir. Kotler ve Armstrong ise, "bir tarafın diğerine sunduğu, temel olarak dokunulamayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan bir faaliyet dizisi veya fayda şeklinde tanımlanmışlardır. Bu tanımlar ışığında hizmet kavramı, soyut nitelikte, bir gruptan bir gruba devredildiğinde hiçbir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan sunanın insan olmasından dolayı heterojen yapıda ihtiyaçları ve istekleri karşılayan eylemler şeklinde tanımlanabilmektedir (Özguven, 2008:652). Bir hizmetin pazarlanmasının yönetiminin hizmetlerin ayrılmazlık, heterojenlik, soyutluk ve dayanıksızlık gibi farklı özelliklerinin bulunması nedeniyle malların pazarlanmasından oldukça farklı olduğu genel kabul gören bir durumdur (Gillmore and Carson, 1996:41). Bu özellikler, (Kotler and Keller, 2006:406,407, Eleren, Bektaş ve Görmüş, 2007:77, Özguven, 2008:653, İslamoğlu, Candan, Hacıfendioğlu ve Aydın, 2006:19-21).

- Dokunulmazlık: hizmetlerin nesnelere farklı olan hareketlerden oluşması nedeniyle evrensel ve en temel özelliği niteliğindedir. Somut bir çıktısı bulunmamaktadır.
- Heterojenlik: somut mallarda üretimde bir homojenlik sağlanmasına karşılık, hizmetler üretim zamanına ve kişiye göre değişkenlik sergilemektedir.
- Eş zamanlılık: çoğu ürün tüketilmeden önce belirli koşullarda bir takım ara noktalarda bekletilmektedir. Ancak, hizmetler bu durumun aksine aynı anda üretilip tüketilmektedir.
- Dayanıksızlık: hizmetlerin soyut özelliklerinden dolayı stoklanamaması, saklanamaması, iade edilememesi ve yeniden satılamaması nedeniyle dayanıksızdır.
- Sahipsiz olma: hizmetlerin sahipliği devredilememektedir. Hizmetten yararlanma hakkı belirli bir süre için tanınmakta ve bu kullanımdan fayda elde edilmektedir.

Hizmet pazarlaması yetkinlikleri değerlendirildiğinde teknik ve yönetsel yetkinlikten bahsedilmektedir. Teknik yetkinlikler, hizmet pazarlaması faaliyetinin taktiksel yönlerinin işlemsel şekillerine yani hizmet sunumuna ilişkindir ve yönetsel yetkinlikler ise hizmet pazarlaması kararlarının alınmasına yönelik önemli roller ve konulara ilişkindir. Her iki yetkinlik türüne hizmet pazarlaması yöneticilerinin sahip olması gerekir. Çoğu yönetici kariyerinin başlangıç dönemlerinde hizmetin sunumu ile ilgili olarak zaman harcadıkları için hizmetin sunumu ile ilgili teknik yönü ile yetkinliğe sahip olabileceğinden çoğu pazarlama kararı almanın yönetsel yönünde yetkin olamayabilmektedir. Hizmet pazarlamasının teknik yönündeki bilgi ve deneyimler gibi bazı yetkinlikler temel ya da zamanla gelişen uzmanlık üzerine temel oluşturanlar şeklinde tanımlanabilir. Temel yetkinlikler çoğu yöneticinin bir dereceye kadar sahip olduğu bilgi ve deneyimin doğal ya da temel yetkinliklerini içerir. Belirli bir sektör ya da şirket koşullarının bilgi ve deneyimi belirgin bir role yönelik yetkinlik geliştirmek için önemli ve faydalı bir platform sağlar. Bu iki özellikteki



yetkinlik bir yöneticinin yönetsel başarısındaki etkinliği geliştirmesi için belirgin bir pazarlama kararı alınması durumunda başlangıç noktası oluşturmaktadır (Gilmore and Carson, 1996:42,43).

Hizmet kalitesinin ne anlama geldiğine yönelik kavramsallaştırılması üzerinde görüş birliğine ulaşılamamasına rağmen hizmet pazarlaması araştırmacıları, tüketici davranış modellerine dayalı hizmet kalitesi kavramı geliştirmişlerdir. Bazı tüketici davranış modellerine göre, ürün algılamaları müşterilerin ürünü almadan önce beklentilerinin bir işlevidir. Bu bakış açısının temelini, hizmet kalitesinin beklentilerin onaylanması/onaylanmaması modeli oluşturmaktadır. Müşterilerin hizmet kalitesi algılama düzeyi, hizmet kalite beklentilerinin karşılanıp karşılanmamasına göre değişir başka bir ifadeyle hizmet kalitesi algılaması beklentilerin karşılanmasına bağlıdır. Özel bir şekilde müşterilerce algılanan hizmet kalitesini beklentilere bağlı olarak, aynı seviyedeki hizmet kalite düzeyi farklı kişilerce farklı algılanabilmektedir (Ardıç ve Saddaklıoğlu, 2009:170).

Rekabete dayalı günümüz pazar koşulları ve hızlı iletişim kişilere diğer kişilerin yaşam standartları ve refah düzeyleri hakkında bilgi edinerek tanımları fırsatını vermekte ve dolayısıyla bu kişilerin de kendi yaşam kalitelerini bu düzeye yükseltmeye çalışmalarına neden olmaktadır. Hizmet kalitesini arttırmak ve algılanan hizmet düzeyini iyileştirmek için, hizmet sağlayan kurumların hizmetlerinden faydalananların ne istediklerini, sundukları hizmetlerin nasıl algılandığını ve ne derece memnun kaldıklarını araştırmak ve gerekli değerlendirmeleri yapmak gerekmektedir (Demirel, Yoldaş ve Uslu Divanoğlu, 2009:2). Hizmet literatüründe kalitenin yapılandırılması, kuruluşun bütünsel mükemmelliği ya da üstünlüğüne ilişkin bir müşteri yargısı olarak tanımlanan algılanan kalite üzerine odaklanmaktadır. Bu yaklaşım nesne ya da olayın objektif değerlendirmesini kapsayan objektif kaliteden farklıdır. Algılanan kalite beklentilerle algılanan performansın karşılaştırılmasından ortaya çıkan “tutum”un bir şeklidir. Üstelik literatürde vurgulanmasına rağmen algılanan hizmet kalitesi anlaşılması zor bir kavram olmayı sürdürmektedir (Kang, 2006:38).

Hizmet kalitesi ve verimliliğe ilişkin olarak, işletme ve müşteri perspektiflerinden verimliliğin sağlanması ve iki bağlantıda hizmet kalitesinin merkezi rolünün betimlenmesine yönelik kavramsal bir çerçeve sunulmaktadır. Verimlilik işletme ve müşteri açılarından ele alınmaktadır. Verimliliğin ayrı ayrı ele alınması halinde iki verimlilik bakış açısı arasında ihtilaf olabilmektedir. Verimliliğin tek yönlü bir şekilde iyileştirilmesi diğerlerinde bozulmaları beraberinde getirmektedir. Buna ek olarak ayrı bir şekilde ele alınmasına gerek yoktur. İşletme-müşteri perspektifinde iki yönlü bir şekilde incelediğini bildiren işletmeler tek perspektife odaklanan hizmet işletmelerinden sıyrılarak ikili bakışın sinerjilerinden fayda sağlayabilir. Çerçevenin merkezinde bulunan işletme ve müşteri girdileri hizmet kalitesini etkilemektedir. Diğer şeylerin eşit olması halinde, yüksek düzeyde işletme girdileri ve düşük düzeyde müşteri girdilerinin yüksek düzeyde hizmet kalitesine yol açması bir hipotez olabilir (birde, düşük düzeyde işletme girdileri ve yüksek düzeyde müşteri girdilerinin hizmet kalitesini düşüreceği olasıdır). Hizmet kalitesi işletme ve müşteri çıktılarından da etkilenir. Hizmet kalitesi üzerine kurulu literatüre dayalı olarak, daha yüksek (düşük) hizmet kalitesi işletme ve müşteri açısından daha yüksek (düşük) çıktılara neden olabilecektir (Parasuraman, 2002:7).

Hizmet Sunan Birimler Olarak Üniversite Kütüphaneleri ve Temel İşlevleri

Bilimsel bilgi üretiminin gerçekleşmesinde üniversitelerin rolü büyüktür. Bu rolde önemli bir paya sahip olan bilgi erişim sistemlerinin de “bilgi ve bilimin birikimli ilerlemesi” ilkesinin yaşatıldığı yerler de üniversite kütüphaneleridir. Kütüphanelerin varoluş amacı, hizmet sundukları kişilerin bilgi gereksinimlerini en iyi şekilde karşılamaktır. Bu misyon doğrultusunda bir üniversite kütüphanesinin ana hedefi yüksek verimlilik düzeyine paralel olarak hizmet kalitesini arttırmak, tüm kullanıcı kitlesine ulaşarak kurumunun araştırma ve eğitim faaliyetlerine değer katmaktır (Tamdoğan, 2009:257). Çağdaş kütüphane olgusu, “araştırmacının gereksinim duyduğu ya da gereksinim duyacağı varsayılan bilgiye erişebilmesi için, kütüphanecinin araştırmacıyla işbirliği içinde olması, araştırmacıyla sorumluluğu paylaşması” şeklinde tanımlanabilir. Bu tanımlama uygulamada şu şekilde işleyebilmelidir (Tunçkanat, 1989:191);

İzleme Araştırmacının gereksinim duyduğu ya da gereksinim duyacağı muhtemel kaynakların izlenmesidir.

Bilgilendirme Araştırmacıyı gereksinim duyduğu ya da gereksinim duyacağı muhtemel kaynaklar hakkında bilgi verilmesi ya da haberdar etmedir.

Rehberlik Bilgi kaynakları içerisinden araştırmacının sorunuyla ilgili olanların seçilmesinde ya da nasıl kullanılacağına yönelik kişiye rehberlik edilmesidir.

Sistem Kurma Araştırmacının gereksinim duyduğu bilgiye hızla ve kolayca erişmesini sağlamak için gerekli araç, gereç ile ilgili yöntemleri belirlemek ve bu amaçla gerekli düzenlemeleri yapmaktır.

İyi örgütlenmiş ve çağdaş gelişmeleri izleyebilen bir kütüphane, bilim dünyası açısından yaşamsal bir önem taşımaktadır. Üniversite kütüphanelerinin işlev ve amaçlarının, üniversitenin işlev ve amaçlarıyla örtüşmesi gerekmektedir. Bu çerçevede üniversite kütüphanelerinin işlevleri şu şekilde özetlenebilir (Çelik ve Uçak, 1993:115);

- Kullanıcıların eğitim, öğretim ve araştırma etkinliklerinde gereksinim duydukları ve destek sağlayacak bilgi kaynaklarını sağlamak,
- Sağlanan bilgi kaynaklarından etkin bir şekilde yararlanılmasına yönelik hizmetleri sunmak,
- Farklı amaçlarla okuma ve çalışma alanlarını sağlamak ve düzenlemek,
- Kütüphane ve kütüphane kaynaklarından yararlanmayı arttırmak amacıyla kullanıcı eğitim programlarını planlamak ve geliştirmek,
- Üniversite yayınlarının, belgelerinin ve diğer kaynakların arşivlerini oluşturmak,
- Diğer kütüphane ve kuruluşlarla kütüphane kaynaklarının paylaşımında işbirliğine gitmek,
- Koleksiyonları gelecek kuşaklar açısından korumaktır.

Yukarıda ifade edilen temel işlevlerin yerine getirilmesinde kütüphanelerin verilen hizmetin kalitesinin artırılmasında eğitilmiş personele, yeterli mali kaynaklara ve fiziksel olanaklara ihtiyacı yüksektir (Çelik ve Uçak, 1993:116). Kütüphanelerin değerlendirilmesinde, geleceğe yönelik projeksiyonların kurulmasında ve hizmet tanımlarının belirlenmesinde standartların belirlenmesinin rolü büyüktür. Belirlenen standartlar üniversite kütüphanelerini bir bütün olarak da değerlendirmede kullanılabilir (Toplu, 1992:90). Standartların belirlenmesinde uluslararası standartlar baz alınmalıdır. Üniversite kütüphanelerine ilişkin uluslararası standartlar genel ilke standartlarıdır. İlke standartları; kütüphanenin hizmet saatleri, kadroyu oluşturacak asgari kütüphaneci oranı, asgari koleksiyon büyüklüğü veya bütçe ile ilgili bir hüküm içermezler. Hükümler sadece belli bir bölge ya da ülkeye özgü olarak kurgulanabilir (Çukadar vd., www3.dogus.edu.tr).

Hizmet sağlayıcıları etkileyen önemli etkenlerden birisi olarak teknolojiye yaşanan değişim önemli bir belirleyici haline gelmiştir. Bilgiye dayalı teknolojilerin gelişmesiyle birlikte pazarlarda birçok yeni hizmet alanı ortaya çıkmıştır (Öztürk, 2010:39). Kütüphaneler hizmet almak için gelen kullanıcılar tarafından bina ya da yer olarak düşünülürken, günümüzde yeni teknolojinin etkisiyle elektronik bağlantı ve aracılık yoluyla ve fiziksel olarak erişilebilen hizmetler toplamı olarak düşünülmektedir (Ladhari and Morales, 2008:353). Dolayısıyla bilgi ve iletişim teknolojilerinin kütüphane uygulamaları üzerinde yaptıkları değişimler hizmet sunumları açısından son derece önemli boyutlara ulaşmıştır. Kütüphanelerin yapısal ve yönetsel açıdan “bilgi kayıt ortamları, bina, iş akışı, işgören ve yönetici, işbirliği, standartlaşma, hizmetler, örgüt kültürü” gibi konularda bilgi teknolojilerinin getirdiği değişime paralel olarak yeniden yapılanma sürecine girmişlerdir. Gutenberg’in buluşu olan matbaanın yarattığı bilgi-belge patlamasından sonra bilgi toplumu olarak adlandırılan günümüz toplumunda ikinci bir bilgi-belge patlaması yaşandığı ifade edilmektedir. 2002 yılında üretilen yeni bilgi miktarının 5 exabyte yani 37.000 yeni kongre kütüphanesine eşdeğer geldiği ve web üzerinde bulunan ve arama motorlarının dizinlerinde yer alan belgelerin bulunduğu kısımda 10 milyar belge (167 terabyte) bulunduğu ve bu rakamların giderek arttığı gerçeği yadsınamaz. Bunun yanında web üzerinde bulunan ve arama motorlarının dizinlerinde yer almayan belgelerin bulunduğu kısımda ise (derin web) 550 milyar belge (91857 terabyte) bulunduğu belirtilmektedir. Verilerden günümüzde kütüphanelerin dolayısıyla araştırmacıların büyük bir bilgi bombardımanına maruz kaldığı sonucu kolaylıkla söylenebilir. Sonuç olarak, kütüphanelerin işlevlerinin daha etkin, hızlı ve doğru olarak gerçekleştirilmesinde bilgi teknolojilerine dayalı sistemler önemli çözümler sunmaktadır (Kurulgan, kaynak.unak.org.tr).

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nin öğrencilerine sunduğu hizmet kalitesinin öğrenci beklentilerini ne derece karşıladığının “LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçeği” kullanılarak ortaya koyulması ve bulgulara dayanarak verilerin değerlendirilmesi sonucunda kütüphanenin hizmet kalitesini iyileştirme çabalarına bir katkıda bulunmaktır. Araştırmada tanımlanan amaca ulaşmak için aşağıda sıralanan analizler yapılarak bilimsel veriler toplanmıştır:

- Kütüphane kullanıcılarının hizmet kalitesine ilişkin kabul edilebilir buldukları minimum hizmet düzeyin analizi,
- Kütüphane kullanıcılarının hizmet kalitesine ilişkin bekledikleri hizmet düzeyinin analizi,
- Kütüphane kullanıcılarının hizmet kalitesine ilişkin algıladıkları hizmet düzeyinin analizi,
- Minimum hizmet düzeyi (MHD) ve bekledikleri hizmet düzeyi (BHD) ile algıladıkları hizmet düzeyi (AHD) arasındaki farkın analizidir.



Araştırmanın Önemi

Kütüphanelerde kullanıcı memnuniyeti, alınan hizmet kalitesine dayalı olduğu için hizmet kalitesi kütüphanelerdeki gerçekleştirilecek uygulamalar açısından son derece önemlidir. Hizmet kalitesi müşteri memnuniyetine yol açmaktadır. Kütüphaneler için hizmet kalitesinin tanımı hizmetin başarısına yönelik olarak kullanıcıların beklenti ve algıları arasındaki fark olarak tanımlanmaktadır (Zakaria at.al., 2011:265). Kullanıcı memnuniyeti çalışmada, kullanıcıların beklentilerinin karşılanma düzeyi olarak tanımlanmaktadır (Wang and Shieh, 2006:199). Diğer kurumlar gibi kütüphanelerde dünyada yaşanan çevresel olgulardaki gelişme ve değişimlerden büyük ölçüde etkilenmektedir. Yaşanan değişimlere adapte olmak ve hitap ettiği kitlenin ihtiyaçlarına cevap vermek, beklentilerini karşılamak ve bu beklentiler doğrultusunda hizmet kalitesini yükseltmek kütüphanelerin temel amacıdır. Söz konusu amaç doğrultusunda, kaliteli hizmet sunumunu sağlamak için kütüphanelerin kullanıcı hizmetleri ve derme geliştirme politikalarını sürekli olarak yeniden değerlendirilmeleri ve yeni politikalar geliştirmeleri gereklidir. Bu değerlendirmelerin doğru ve sağlıklı bir şekilde yapılabilmesi için, kütüphane performans ölçütlerinin oluşturulması ve hizmetlerin bu ölçütler ışığında ölçülmesi gerekmektedir. (Kakırman Yıldız, 2010: 155).

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın temel hipotezi, “Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi’nde sağlanan hizmetlerin kalite düzeyi öğrenci beklentilerini karşılamaktadır” şeklinde oluşturulmuştur. İleri sürülen ilk iki hipotez yeterlilik ve üstünlük açısından AHD ile MHD ve AHD ile BHD arasındaki farkı ve diğer üç hipotez ise, kullanıcıların cinsiyet, fakülte ve kullanım sıklıkları açısından MHD, BHD ve AHD değerlendirmelerinin farkının analizini temel almaktadır. Buna bağlı olarak belirlenen alt hipotezler ise şunlardır;

H₁₁: Kütüphane hizmetleri kullanıcılar açısından yeterlidir.

H₁₂: Kütüphane hizmetleri beklentileri karşılamaktadır.

H₂₁: Cinsiyete göre MHD, BHD ve AHD değerlendirmeleri farklıdır.

H₂₂: Fakülteye göre MHD, BHD ve AHD değerlendirmeleri farklıdır.

H₂₃: Kütüphane kaynaklarını kullanım sıklıklarına göre MHD, BHD ve AHD değerlendirmeleri farklıdır.

Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örnekleme

Araştırmanın kapsamına Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kampusu’ndaki fakülte ve yüksekokul öğrencileri alınmış ve toplam 22.894 öğrenci sayısı ana kütle oluşmuştur. Ankette yer almasına rağmen, kütüphane personeli ve akademik personelden katılım sağlanamamış ve bu sebeple de ana kütleyle katılmamışlardır. Örnekleme oluşturan ve ankete katılan kişi sayısı 405’tir. %95 güven düzeyine göre 50.000 kişilik evren için, %5 tolerans gösterilen hata oranı temel alınarak yapılan hesaplamada elde edilen örneklem sayısı 381’dir.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada betimleme yöntemi kullanılmıştır. Betimleme yöntemi, evreni temsil ettiği düşünülen bir gruba dayalı olarak genelleme yapmaya yarayan bir yöntemdir. Bu tür araştırmalar objelerin, varlıkların, kurumların ve çeşitli alanların “ne” olduğunu açıklamaya çalışmaktadır. Bu yöntemeye dayanan araştırmalarda, “durum nedir”, “neredeyiz”, “ne yapmak istiyoruz” ve “nereye, hangi yöne gitmeliyiz” gibi maddelere o güne ait verilere dayanarak yanıt bulmak amaçlanmaktadır (Kaptan, 1995:63). Araştırma için veri toplama tekniği olarak anket tekniğinden yararlanılmış ve kütüphanelerde hizmet kalitesinin ölçümünde yaygın olarak kullanılan “LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçeği” kullanılmıştır. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçüm Anketi orijinalinden çeviri yapılarak Ekim – Kasım 2011 tarihleri arasında DPÜ Merkez Kütüphanesi’nin ödünç verme, tez, dergi, 2. ve 3. katlarındaki kitap salonlarında tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemiyle uygulanmıştır. Bu örneklem yönteminde, örnek içinde yer alan denekler istatistiksel olarak tesadüfi olmayan yollarla belirlenmektedir. Bu yüzden, tesadüfi olmayan örnekleme yöntemiyle belirlenen örneklere dayalı olarak yapılan çalışmaların sonuçlarının istatistiksel olarak genellemesi oldukça güç olabilmektedir. Ancak, ana kütle içinde yer alan elemanlara ve elemanların sayısına ilişkin kesin bir bilgi olmadığı durumlarda, istatistiksel olarak tesadüfi olmasa da belirli bir örneğe dayalı olarak elde edilen bilgiler ışığında mevcut durum hakkında birtakım kestirimlerde bulunabilmek için kolayda örnekleme yönteminden yararlanılabilir (Taşkın vd. 2010: 15).

Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Mevcut Durumu

Dumlupınar Üniversitesi Kütüphanesi, merkez kütüphaneden oluşmaktadır. Merkez Kütüphane D.P.Ü. öğretim üyesi ve öğrencileri ile diğer üniversite öğretim üyesi ve öğrencileri ve bölge araştırmacılarına hizmet vermektedir.

Kütüphane koleksiyonu 83.386 basılı, 49.000 e- kitabın yanı sıra 4.340 adet süreli yayın, 340 adet aboneliği devam eden süreli yayın, 2.027 adet yüksek lisans- doktora tezi, 16 adet online veri tabanı, 15 adet ulusal gazete ve yerel gazeteler ile 2000 civarında görsel-işitsel materyalden oluşmaktadır. Danışma kaynakları, süreli yayınlar, yüksek lisans ve doktora tezleri ile elektronik ortamdaki eserler (materyalin eki olarak gelmiş CD-ROM veya disketler hariç) dışındaki tüm kütüphane materyalleri alınabilmektedir (<http://kutup.dpu.edu.tr>). Kataloglama bölümünden alınan güncel bilgiye göre, kitap sayısı 87018, e-kitap 50000 civarı, tez 2616 ve görsel-işitsel kaynaklar 2365 rakamlarına ulaşılmıştır. Kütüphane koleksiyonunda yer alan kaynaklar AACR2 (Anglo Amerikan Cataloging Rules 2) kataloglama kurallarına göre kataloglanıp, Dewey Onlu Sınıflama Sistemine göre sınıflandırılarak MARC formatında YORDAM Kütüphane Otomasyon Sistemine aktarılmaktadır. Modern bir binaya sahip olan kütüphanenin zemin katında internet salonu, multimedya salonu, kataloglama ve depolar bulunmaktadır. Daire başkanlığı, sergi salonu, fotokopi, toplantı salonu, kafeterya, ödünç verme birimi ve referans kaynakları birinci kattadır. Süreli yayınlar (e-kaynaklar) ve tez salonu ile genel konular, felsefe ve psikoloji, din, toplum bilimleri, dil ve dilbilim, doğa bilimleri ve matematik, teknoloji ve tıp bilimleri ile ilgili kitaplar ikinci kütüphanenin ikinci katında yer almaktadır. Üçüncü katta ise; güzel sanatlar, edebiyat ve retorik, coğrafya ve tarih ile ilgili kitaplar ile özel çalışma kabinleri bulunmaktadır. Kütüphane; hafta içi 08:00 – 22:00, cumartesi günleri 10:00 – 17:00 ve tatil dönemlerinde 08:00 – 17:00 saatleri arasında hizmet vermektedir.

Bulgular

Araştırmaya Katılanların Özellikleri

Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik olarak, araştırmaya çeşitli bölümlerden kütüphaneye gelen toplam 405 kütüphane kullanıcısı katılmıştır. Katılımcılar özellikler açısından, cinsiyet, alan, sınıf, fakülte değişkenleri dikkate alınarak incelenmiştir. Elde edilen yüzdeler dağılımlar aşağıda Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1: Katılımcıların Özellikleri

	Değişkenler	Fr.	%
Cinsiyet	Kadın	153	37,8
	Erkek	252	62,2
Öğrenim Görülen Alan	Lisans	388	95,8
	Lisansüstü	17	4,2
Öğrencilerin Sınıfı	I. Sınıf	125	30,9
	II. Sınıf	87	21,5
	III. Sınıf	81	20,0
	IV. Sınıf	74	18,3
	V +	38	9,4
Öğrenim Görülen Fakülte/YO	İİBF	114	28,1
	Fen-Edebiyat	130	32,1
	Mühendislik	56	13,8
	Eğitim	29	7,2
	Sağlık YO	43	10,6
	SBE	17	4,2
	Diğer	16	4,0

Hizmet Kalitesi Değişkenlerinin Genel Analizi

Hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik olarak 25 temel maddenin katılımcılar tarafından değerlendirilmesi yapılmıştır. Bu maddelere katılımcılardan; hizmete ait kabul edilebilir bulunan minimum hizmet düzeyi, beklenen hizmet düzeyi ve kütüphanenin sağladığı hizmete ilişkin algılanan hizmet düzeyine ilişkin elde edilen ortalama, standart sapma ve boşluk değerleri aşağıda tablo 2’de gösterilmektedir.



İncelenen değişkenler iki boşluk açısından değerlendirilmiştir (legacy.earlham.edu).

- *Yeterlilik Boşluğu (YB)* = $AHD - MHD$
- *Üstünlük Boşluğu (ÜB)* = $AHD - BHD$

Tablo 2. Minimum, İstenen ve Algılanan Hizmet Düzeylerinin Analizi

MADDELER	\bar{X}_M	\bar{X}_B	\bar{X}_A	YB	ÜB
1. Kütüphane çalışanları kullanıcılara güven vermektedir	5,56	7,88	6,21	0,65	-1,67
2. Kullanımı kolay erişim araçları aradığımı kendi kendime bulmamı sağlamaktadır	5,73	7,92	6,38	0,65	-1,54
3. Çalışmalarım için gereksinim duyduğum basılı ve elektronik dergi koleksiyonu vardır	5,21	7,58	5,59	0,38	-1,99
4. Kütüphane çalışanları kullanıcıların sorularını yanıtlamaya hazırdır	5,58	7,85	6,08	0,40	-1,77
5. Bireysel çalışmalar için sessiz ortam vardır	6,41	8,32	6,82	0,41	-1,50
6. Kütüphane koleksiyonlarına erişim kolaydır	5,97	7,94	6,64	0,67	-1,30
7. Kütüphane çalışanları kullanıcılara yardım etmeye isteklidir	5,43	7,72	5,72	0,29	-2,00
8. Kütüphane çalışma saatleri uygundur	6,06	8,14	6,62	0,56	-1,52
9. Kütüphane çalışmak için konforlu bir binaya sahiptir	6,95	8,37	7,99	1,04	-0,38
10. Kütüphane personeli kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını gidermeye çalışmaktadır	5,69	7,82	6,18	0,49	-1,64
11. K. web sayfası kendi kendime bilgiye ulaşmama imkan vermektedir	5,98	8,02	6,67	0,69	-1,35
12. Kütüphane çalışanları kullanıcılarla teker teker ilgilenmektedir	4,59	7,21	4,64	0,05	-2,57
13. Kütüphane ortamı çalışma ve öğrenme isteği uyandırmaktadır	6,18	8,00	7,17	0,99	-0,83
14. İhtiyaç duyduğum basılı kütüphane materyalleri bulunmaktadır	5,81	7,85	6,20	0,39	-1,65
15. K. çalışanları kullanıcıların sorularını yanıtlayabilecek bilgiye sahiptir	5,46	7,72	5,97	0,51	-1,75
16. Modern donanım ihtiyaç duyulan bilgiye kolayca erişimi sağlamaktadır	5,84	7,83	6,55	0,71	-1,28
17. Kütüphane çalışanları her zaman naziktir	5,80	7,82	6,30	0,5	-1,52
18. Çalışmalarım için gereksinim duyduğum elektronik bilgi kaynakları bulunmaktadır	5,55	7,77	6,14	0,59	-1,63
19. Mekânlar grup çalışmasına uygundur	5,83	7,82	6,30	0,47	-1,52
20. K. çalışanları kullanıcılarla düzeyli bir şekilde ilgilenmektedir	5,48	7,60	5,98	0,40	-1,62
21. Bireysel kullanım için bilgiye kolay erişilebilmektedir	5,86	7,91	6,74	0,88	-1,17
22. Dokümanları zamanında sağlamaktadır	5,70	7,81	6,33	0,63	-1,48
23. Kütüphane çalışanları kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilmektedir	5,59	7,74	6,14	0,55	-1,60
24. Ortam çalışma, öğrenme ve araştırma için uygundur	5,56	8,33	7,34	1,78	-0,99
25. Ev ya da ofisten elektronik kaynaklara kolay ulaşılabilirliktedir	5,61	7,73	6,13	0,52	-1,60

(\bar{X} : 1-3,66 Düşük, 3,67-6,32 Orta ve 6,33-9,00 Yüksek)

Ortalamalar incelendiğinde, bir kategoride en düşük ortalamaya sahip olan maddenin diğer iki kategoride de en düşük ortalamaya sahip olduğu, bir kategoride en yüksek ortalamaya sahip olan maddenin de diğer kategorilerde en yüksek ortalamaya sahip olmasıdır. Üç kategoride de en düşük ortalama “Kütüphane çalışanları kullanıcılarla teker teker ilgilenmektedir” maddesine aittir. Bu maddede minimum düzey 4,59, beklenen düzey 7,21 ve algılamalar 4,64 olarak gerçekleşmiştir. “Çalışmalarım için gereksinim duyduğum basılı ve elektronik dergi koleksiyonu vardır” maddesi de üç kategoride en düşük ikinci ortalamalara sahiptir. Üç kategoride en yüksek ortalamaya sırasıyla 6,95-8,37-7,99 ile “Kütüphane çalışmak için konforlu bir binaya sahiptir” maddesi ulaşmıştır. Algılamalar incelendiğinde kullanıcıların en yüksek algıya sahip olduğu maddeler; ortamın; çalışma, araştırma ve öğrenmeye uygun oluşu (7,34) ve kütüphane ortamının çalışma ve öğrenme isteği uyandırması (7,17) olmuştur. Değişkenlere ait tüm ortalamaların orta ve yüksek düzeyde çıkması araştırma açısından önemlidir.

Yeterlilik boşluğu açısından değerlendirme yapıldığında, “0,29 boşluk değeri ile kütüphane çalışanları kullanıcılara yardım etmeye isteklidir”, 0,38 boşluk değeri ile çalışmalarım için gereksinim duyduğum basılı ve elektronik dergi koleksiyonu vardır, 0,39 boşluk değeri ile İhtiyaç duyduğum basılı kütüphane materyalleri bulunmaktadır, 0,40 boşluk değeri ile kütüphane çalışanları kullanıcıların sorularını yanıtlamaya hazırdır ve 0,40 boşluk değeri ile

kütüphane çalışanları kullanıcılarla düzeyli bir şekilde ilgilenmektedir” değişkenleri belirlenmiştir. Üstünlük boşluğu açısından değerlendirme yapıldığında ise “0,38 boşluk değeri ile kütüphane çalışmak için konforlu bir binaya sahiptir, 0,83 boşluk değeri ile kütüphane ortamı çalışma ve öğrenme isteği uyandırmaktadır, 0,99 boşluk değeri ile ortam çalışma, öğrenme ve araştırma için uygundur” değişkenleri belirlenmiştir.

Hizmet Kalitesi Boyutlarının Analizi

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçüm Anketi’ne göre kütüphane hizmet kalitesine yönelik algılamalar ve beklentiler “bilgiye erişim, hizmet etkisi, fiziksel yapı ve kişisel denetim” olmak üzere dört temel hizmet kalitesi boyutunda ele alınmaktadır (Wang, 2007: ieexplore.ieee.org). Maddeler yukarıdaki dört boyuta göre sınıflandırılarak, üç kategoriye ait ortalamaları ve bu ortalamalara göre oluşturdukları boşluklar hesaplanmıştır. Dört boyuta ait maddeler, ortalamalar ve yapılan hesaplamalar aşağıdaki tablo 3’te ayrıntılı bir şekilde verilmiştir.

Tablo 3: Hizmet Kalitesi Boyutlarının Analizi

MADDELER	\bar{X}_M	\bar{X}_B	\bar{X}_A	YB	ÜB
Bilgiye erişim					
3. Çalışmalarım için gereksinim duyduğum basılı ve elektronik dergi koleksiyonu vardır	5,21	7,58	5,59	0,38	-1,99
8. Kütüphane çalışma saatleri uygundur	6,06	8,14	6,62	0,56	-1,52
14.İhtiyaç duyduğum basılı kütüphane materyalleri bulunmaktadır	5,81	7,85	6,20	0,39	-1,65
18.Çalışmalarım için gereksinim duyduğum elektronik bilgi kaynakları bulunmaktadır.	5,55	7,77	6,14	0,59	-1,63
22.Dokümanlar zamanında sağlanmaktadır	5,70	7,81	6,33	0,63	-1,48
Hizmet Etkisi					
1. Kütüphane çalışanları kullanıcılara güven vermektedir	5,56	7,88	6,21	0,65	-1,67
4. Kütüphane çalışanları kullanıcıların sorularını yanıtlamaya hazırdır	5,58	7,85	6,08	0,50	-1,77
7. Kütüphane çalışanları kullanıcılara yardım etmeye isteklidir	5,43	7,72	5,72	0,29	-2,00
10.Kütüphane personeli kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını gidermeye çalışmaktadır	5,69	7,82	6,18	0,49	-1,64
12.Kütüphane çalışanları kullanıcılarla teker teker ilgilenmektedir	4,59	7,21	4,64	0,05	-2,57
15 Kütüphane çalışanları kullanıcıların sorularını yanıtlayabilecek bilgiye sahiptir	5,46	7,72	5,97	0,51	-1,75
17.Kütüphane çalışanları her zaman naziktir	5,80	7,82	6,30	0,50	-1,52
20.Kütüphane çalışanları kullanıcılarla düzeyli bir şekilde ilgilenmektedir	5,48	7,60	5,98	0,50	-1,62
23. K. çalışanları kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilmektedir	5,59	7,74	6,14	0,55	-1,60
Fiziksel Yapı					
5. Bireysel çalışmalar için sessiz ortam vardır	6,41	8,32	6,82	0,41	-1,50
9. Kütüphane çalışmak için konforlu bir binaya sahiptir.	6,95	8,37	7,99	1,04	-0,38
13. Kütüphane ortamı çalışma ve öğrenme isteği uyandırmaktadır	6,18	8,00	7,17	0,99	-0,83
19. Mekanlar grup çalışmasına uygundur	5,83	7,82	6,30	0,47	-1,52
24. Ortam çalışma, öğrenme ve araştırma için uygundur	6,56	8,33	7,34	0,78	-0,99
Kişisel Denetim					
2. Kullanımı kolay erişim araçları aradığımı kendi kendime bulmamı sağlamaktadır	5,73	7,92	6,38	0,65	-1,54
6. Kütüphane koleksiyonlarına erişim kolaydır	5,97	7,94	6,64	0,67	-1,30
11.K. web sayfası kendi kendime bilgiye ulaşmama imkân vermektedir	5,98	8,02	6,67	0,69	-1,35
16.Modern donanım ihtiyaç duyulan bilgiye kolayca erişimi sağlamaktadır	5,84	7,83	6,55	0,71	-1,28
21.Bireysel kullanım için bilgiye kolay erişilebilmektedir	5,86	7,91	6,74	0,88	-1,17
25.Ev ya da ofisten elektronik kaynaklara kolay ulaşılabilirliktedir	5,61	7,73	6,13	0,52	-1,60

(\bar{X} : 1-3,66 Düşük, 3,67-6,32 Orta ve 6,33-9,00 Yüksek)

Yukarda değerlendirilen dört hizmet kalitesi boyutu verilerinden yararlanarak bu boyutların ortalama minimum-beklenen-algılanan hizmet düzeyleri ile oluşturdukları boşluklar aşağıda verilmiştir.

Tablo 4: Hizmet Kalitesi Boyutlarının Analizi

HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI	\bar{X}_{MHD}	\bar{X}_{BHD}	\bar{X}_{AHD}	YB	ÜB
Bilgiye Erişim	5,67	7,83	6,18	0,51	-1,65
Hizmet Etkisi	5,46	7,67	5,91	0,45	-1,76
Fiziksel Yapı	6,39	8,17	7,13	0,74	-1,04
Kişisel Denetim	5,84	7,89	6,53	0,69	-1,36

(\bar{X} : 1-3,66 Düşük, 3,67-6,32 Orta ve 6,33-9,00 Yüksek)

Tablo 4'teki ortalamalar ve boşluk değerleri incelendiğinde hizmet kalitesi boyutları olan bilgiye erişim, hizmet etkisi, fiziksel yapı ve kişisel denetim boyutları yeterlilik ve üstünlük boşluğu açısından değerlendirilmiştir. Yeterlilik boşluğu açısından en düşük değer (0,45) hizmet etkisi boyutunda görülmektedir. Sırasıyla 0,51 yeterlik boşluk değeri ile bilgiye erişim, 0,69 yeterlik boşluk değeri ile kişisel denetim ve 0,74 yeterlik boşluk değeri ile fiziksel yapı gelmektedir. Sonuç olarak katılımcıların minimum beklentilerinin karşılandığı ifade edilebilir. Üstünlük boşluğu açısından en düşük boşluk değeri (1,04) ile fiziksel yapı boyutunda görülmektedir. Daha sonra sırasıyla 1,36 üstünlük boşluk değeri ile kişisel denetim, 1,65 üstünlük boyutu ile bilgiye erişim ve 1,76 boşluk değeri ile hizmet etkisi gelmektedir.

Kullanıcı Memnuniyeti ve Kullanıcıların Akademik Çalışmalarında Kütüphanenin Rolü'ne İlişkin Algulamalar

Kullanıcı memnuniyeti ve kullanıcıların akademik çalışmalarında kütüphanenin rolüne ilişkin ortalama değerleri aşağıda tablo 5'te gösterilmektedir.

Tablo 5: Kullanıcı Memnuniyeti ve Kullanıcıların Akademik Çalışmalarında Kütüphanenin Rolü

Kullanıcı Memnuniyeti ve Kullanıcıların Akademik Çalışmalarında Kütüphanenin Rolü	
Kütüphane ilgi alanlarımdaki gelişmeleri takip edebilmem için bana yardımcı olur	⇒ 6,36
Akademik kariyerimde gelişimde kütüphane bana yardımcı olur	↑ 6,64
Kütüphane akademik araştırmalarımda daha verimli olabilmemi sağlar	↑ 6,94
Kütüphane güvenilir ve güvenilmez bilgileri ayırt etmemi sağlar	⇒ 6,27
Kütüphane işimde ve çalışmamda gerekli bilgi becerilerini sağlar	↑ 6,71
Kütüphanede gördüğüm davranışlar beni tatmin etmektedir	↓ 5,88
Genelde kütüphanenin öğrenme, araştırma ve öğretme ihtiyaçlarımı desteklemesinden memnunum	↑ 6,87
Kütüphane tarafından sağlanan tüm hizmet kalitesini genel olarak nasıl puanlarsınız	↑ 6,65

Tablo 5'teki sonuçlar incelendiğinde en yüksek ortalama 6,94 ile "Kütüphane akademik araştırmalarımda daha verimli olabilmemi sağlar" maddesinde ortaya çıkmıştır. En düşük ortalamanın da 5,88 ile "Kütüphanede gördüğüm davranışlar beni memnun etmektedir" ifadesinde gerçekleştiği belirlenmiştir.

Tablo 5: Katılımcıların Kütüphane, Web Sitesi ve Arama Motorları Kullanım Sıklıkları

Değişkenler	Fr.	%
Kütüphane Kaynaklarını Kullanım Sıklığı		
Hergün	66	16,3
Haftada Bir	225	55,6
Ayda Bir	89	22,0
Üç Ayda Bir	25	6,2
Hiç	0	0,0
Kütüphane Web Sitesini Kullanım Sıklığı		
Hergün	15	3,7
Haftada Bir	97	24,0
Ayda Bir	95	23,5
Üç Ayda Bir	25	6,2
Hiç	173	42,7
Yahoo, Google veya Diğer Arama Motorlarını Kullanım Sıklığı		
Hergün	250	61,7
Haftada Bir	105	25,9
Ayda Bir	25	6,2
Üç Ayda Bir	5	1,2
Hiç	20	4,9

Yorumlayıcı İstatistikler

Yorumlayıcı istatistikler kapsamında hipotezlerin test edilmesinde kullanılan test istatistikleri; eşleştirilmiş t testi, bağımsız örnekler t testi ve tek yönlü varyans analizinden oluşmaktadır. Kütüphanelerde hizmet kalitesi boyutları olan bilgiye erişim, hizmet etkisi, fiziksel yapı ve kişisel denetim'e göre AHD-MHD ve AHD-BHD arasındaki farkın anlamlılığının test edilmesinde eşleştirilmiş t testi, cinsiyete göre değerlendirmelerin farkının test edilmesinde bağımsız örnekler t testi ve fakülte/YO ve kütüphane kullanım sıklıklarına göre yapılan değerlendirmelerin farkının testinde ise tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Test bulgularına ilişkin sonuçlar aşağıdaki tablolarda gösterilmektedir.

Tablo 6: AHD-MHD ve AHD BHD Arasındaki Farkın Analizi

HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI	\bar{X}_{MHD}	\bar{X}_{BHD}	\bar{X}_{AHD}	AHD-MHD		AHD-BHD	
				t	Sig.	t	Sig.
Bilgiye Erişim	5,67	7,83	6,18	6,12	0,000*	-21,47	0,000*
Hizmet Etkisi	5,46	7,67	5,91	5,01	0,000*	-21,15	0,000*
Fiziksel Yapı	6,39	8,17	7,13	9,01	0,000*	-16,55	0,000*
Kişisel Denetim	5,84	7,89	6,53	8,23	0,000*	-17,81	0,000*

Elde edilen test değerlerine göre, H_{11} hipotezi kabul edilmiş, H_{12} hipotezi red edilmiştir. Tüm boyutlar açısından AHD-MHD ve AHD-BHD değerlendirmeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Sonuçlara göre, AHD-MHD karşılaştırması yeterlilik boşluğunu ölçmektedir ve katılımcıların minimum hizmet beklentilerinin üzerinde ihtiyaçlarının karşılandığına yönelik bir algıya sahip oldukları görülmektedir. Buna göre kütüphanenin yeterli hizmet kalitesine sahip olduğu sonucu açıktır. AHD-BHD karşılaştırması olan üstünlük boşluğu açısından ise durum farklıdır, hizmet kalitesi boyutları açısından fiziksel yapı ve kişisel denetimde yüksek ortalama değerlerine sahipken, diğer iki boyutta orta değerlere sahiptir. Ancak katılımcıların beklentileri tam manasıyla karşılanamamaktadır. Üstünlük boşluğunun kapanması açısından özellikle hizmet ve bilgiye erişim boyutlarında yeni politikalara ihtiyaç duyulduğu açıktır.

H_{1A} : Cinsiyete göre MHD, BHD ve AHD değerlendirmeleri farklıdır.

Tablo 7: Cinsiyete Göre Hizmet Kalitesi Boyutları Analizi

		MHD				BHD				AHD			
		\bar{X}_M	ss.	t	Sig.	\bar{X}_I	ss.	t	Sig.	\bar{X}_A	ss.	t	Sig.
Bilgiye Erişim	Erkek	5,46	1,70	-1,92	0,05	7,81	1,29	0,24	0,81	5,96	1,53	-2,52	0,01*
	Kadın	5,79	1,69			7,84	1,19			6,33	1,39		
Hizmet Etkisi	Erkek	5,30	1,57	-1,51	0,13	7,76	1,17	0,79	0,43	5,84	1,65	-0,71	0,47
	Kadın	5,56	1,69			7,66	1,27			5,96	1,62		
Fiziksel Yapı	Erkek	6,17	1,52	-2,11	0,03*	8,11	0,96	0,87	0,38	6,88	1,28	-3,06	0,00*
	Kadın	6,52	1,71			8,20	0,98			7,27	1,22		
Kişisel Denetim	Erkek	5,64	1,75	-1,87	0,06	7,91	1,16	0,27	0,79	6,34	1,57	-2,02	0,04*
	Kadın	5,97	1,70			7,87	1,15			6,64	1,33		

Cinsiyete göre minimum hizmet düzeyi değerlendirmeleri benzerdir. Yalnızca fiziksel yapı değişkeninde farklılık olduğu, kadınların erkeklere göre kütüphanenin fiziksel yapısından bekledikleri en düşük hizmet düzeyinin daha yüksek olduğu ifade edilebilir. Cinsiyete göre beklenen hizmet düzeyi değerlendirmeleri benzerlik göstermektedir.

Cinsiyete göre algılanan hizmet düzeyi değerlendirmelerinde, yalnızca hizmet etkisi değişkeni benzerlik göstermekte, diğer değişkenler farklılık göstermektedir. Buna göre kütüphane kaynakları, kütüphanenin fiziki yapısı ve kütüphane kaynaklarına erişimin yeterliliğinin değerlendirmesine kadınların erkeklere göre daha olumlu baktıkları ifade edilebilir.

H_{1B}: Fakültele göre MHD, BHD ve AHD değerlendirmeleri farklıdır.

Tablo 8: Fakültele Göre Hizmet Kalitesi Boyutları Analizi

Fakülte/Y.O.		MHD				BHD				AHD			
		\bar{X}_M	ss.	F	Sig.	\bar{X}_I	ss.	F	Sig.	\bar{X}_A	ss.	F	Sig.
Bilgiye Erişim	İ.İ.B.F.	5,75	1,54	3,35	0,003*	7,77	1,27	1,21	0,303	6,28	1,28	1,31	0,254
	Fen Ed.	5,59	1,9			7,67	1,28			5,98	1,52		
	Mühendislik	5,19	1,64			8	1,12			6,23	1,26		
	Eğitim	6,23	1,66			8,19	0,84			6,58	1,37		
	K.S.Y.	5,75	1,54			7,85	1,39			6,01	1,63		
	S. Bilimler	4,89	1,34			8,04	0,96			6,29	1,59		
	Diğer	6,85	1,33			8,06	1,03			6,69	2,05		
Hizmet Etkisi	İ.İ.B.F.	5,56	1,52	2,75	0,013*	7,61	1,3	1,7	0,119	5,87	1,76	1,3	0,257
	Fen Ed.	5,32	1,86			7,51	1,32			5,72	1,58		
	Mühendislik	5,19	1,48			7,88	1,1			6,16	1,33		
	Eğitim	6,05	1,65			8,16	0,74			6,56	1,41		
	K.S.Y.	5,78	1,42			7,86	0,97			5,86	1,63		
	S. Bilimler	4,51	1,47			7,88	0,99			5,99	2,03		
	Diğer	6,05	1,34			7,71	1,66			5,87	1,85		
Fiziksel Yapı	İ.İ.B.F.	6,35	1,58	3,26	0,004*	8,09	1,08	0,82	0,559	7,2	1,82	0,98	0,44
	Fen Ed.	6,51	1,79			8,1	1,07			7,01	1,39		
	Mühendislik	5,89	1,65			8,28	0,91			7,17	1,04		
	Eğitim	6,99	1,33			8,41	0,66			7,42	1,12		
	K.S.Y.	6,55	1,3			8,2	0,75			6,89	1,23		
	S. Bilimler	5,39	1,78			8,4	0,59			7,4	1,38		
	Diğer	7,03	1,4			8,17	0,98			7,3	1,45		
Kişisel Denetim	İ.İ.B.F.	5,86	1,63	3,16	0,005	7,85	1,16	0,97	0,445	6,7	1,35	1,56	0,159
	Fen Ed.	5,76	1,87			7,74	1,21			6,32	1,55		

Mühendislik	5,43	1,73	8,13	1,03	6,49	1,27
Eğitim	6,64	1,6	8,09	0,99	6,93	1,08
K.S.Y.	6,07	1,49	7,95	1,27	6,29	1,58
S. Bilimler	5,03	1,48	7,97	1,01	6,81	1,4
Diğer	5,85	1,73	1,19		6,78	1,53

Fakülterle göre istenen ve algılanan hizmet düzeyi değerlendirmeleri benzer olup yalnızca; bilgiye erişim, hizmet etkisi ve fiziksel yapı değişkenlerinin minimum hizmet düzeyi değerlendirmeleri farklılık göstermektedir. Bilgiye erişim boyutunda "Diğer" seçeneğinin, mühendislik ve sosyal bilimler fakültelerine göre; hizmet etkisi boyutunda eğitim fakültesinin sosyal bilimlere göre ve fiziksel yapı boyutunda eğitim fakültesinin, mühendislik ve sosyal bilimler fakültesine göre ilgili hizmetlerden beledikleri en düşük hizmet düzeyi değerlendirmelerinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

H_{1C}: Kütüphane kaynaklarını kullanım sıklıklarına göre MHD, BHD ve AHD değerlendirmeleri farklıdır.

Tablo 9: Kütüphane Kullanım Sıklıklarına Göre Hizmet Kalitesi Boyutları Analizi

		MHD				BHD				AHD			
		\bar{X}_M	ss.	F	Sig.	\bar{X}_I	ss.	F	Sig.	\bar{X}_A	ss.	F	Sig.
Bilgiye Erişim	Her gün	6,12	1,65	6,11	0,000*	8,05	1,19	0,85	0,469	6,23	1,50	0,25	0,859
	Haftada bir	5,70	1,70		1-4	7,77	1,26			6,18	1,45		
	Ayda bir	5,57	1,62		2-4	7,83	1,17			6,25	1,44		
	Üç ayda bir	4,46	1,59		3-4	7,79	1,24			5,97	1,44		
Hizmet Etkisi	Her gün	5,91	1,56	5,39	0,001*	7,95	1,07	1,29	0,278	6,02	1,69	0,14	0,936
	Haftada bir	5,50	1,68		1-4	7,68	1,27			5,89	1,74		
	Ayda bir	5,34	1,53		2-4	7,57	1,19			5,92	1,40		
	Üç ayda bir	4,42	1,52		2-4	7,65	1,33			5,83	1,22		
Fiziksel Yapı	Her gün	6,65	1,60	6,18	0,000*	8,34	0,87	0,96	0,411	7,12	1,25	0,80	0,493
	Haftada bir	6,43	1,68		1-4	8,12	1,03			7,09	1,31		
	Ayda bir	6,46	1,44		2-4	8,20	0,88			7,29	1,15		
	Üç ayda bir	5,08	1,62		3-4	8,05	1,03			6,91	1,13		
Kişisel Denetim	Her gün	6,30	1,79	5,43	0,001*	8,06	1,09	0,57	0,635	6,75	1,41	1,11	0,344
	Haftada bir	5,84	1,76		1-4	7,85	1,20			6,53	1,51		
	Ayda bir	5,80	1,50		2-4	7,86	1,09			6,46	1,31		
	Üç ayda bir	4,85	1,69		2-4	7,88	1,15			6,17	1,08		

Kütüphane kaynaklarını kullanım sıklıklarına göre beklenen hizmet düzeyi ve algılanan hizmet düzeyi değerlendirmeleri benzerdir. Yalnızca minimum hizmet düzeyi değerlendirmesinin farklılık göstermektedir.

Minimum hizmet düzeyi değerlendirmesinde, bilgiye erişim ve fiziksel yapı boyutlarında kütüphane kaynaklarını üç ayda bir kullananların diğer üç sıklığa göre daha düşük düzeydeki hizmeti kabul edebilecekleri söylenebilir. Hizmet etkisi ve kişisel denetim boyutlarında ise üç ayda bir kullananların ayda bir ve haftada bir kullananlara göre daha düşük düzeydeki hizmeti kabul edebilecekleri ifade edilebilir.

Sonuç

Hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik gerçekleştirilen bu araştırma kütüphanelerde kullanıcılara sunulan hizmetlerin beklentileri ne ölçüde karşıladığını ve gerekli iyileştirme alanlarının neler olabileceğinin belirlenmesine yönelik betimleyici araştırma modelinde kurgulanmıştır. Araştırma modeli çerçevesinde kütüphanelerde hizmet kalitesinin ölçümü ve değerlendirilmesine yönelik verilerin toplanması için yaygın olarak kullanılan libqual ölçeği kullanılmıştır. Libqual ölçeğinde ölçümler Minimum Hizmet Düzeyi, İstenen hizmet Düzeyi ve Algılanan Hizmet Düzeyi şeklinde yapılmaktadır. Minimum hizmet düzeyi ile algılanan hizmet düzeyi ilişkilendirilerek yeterlilik boşluğu ve beklenen hizmet düzeyi ile algılanan hizmet düzeyi ilişkilendirilerek üstünlük boşluğu değerlendirilmektedir. Kütüphanelerin sağlayacağı minimum hizmet beklentisi yeterlilik boşluğunu ve beklenen hizmet düzeyi ise beklentileri değerlendirmektedir. Minimum hizmet düzeyi ile algılanan hizmet düzeyi ve beklenen hizmet düzeyi ile algılanan hizmet düzeyi arasında belirlenen farklar hizmet performansının ölçülmesinde oldukça yararlı olabilmekte ve dolayısıyla hizmet sunucuların kullanıcıların memnuniyetini tesis edebilmesinde önemli eksikliklerini görebilmelerine olanak sağlamaktadır.



Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi üzerine öğrenciler üzerinde yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hizmet kalitesi boyutları olan bilgiye erişim, hizmet etkisi, fiziksel yapı ve kişisel denetim boyutları yeterlilik ve üstünlük boşluğu açısından değerlendirilmiştir. Yeterlilik boşluğu açısından en düşük değer (0,45) hizmet etkisi boyutunda görülmektedir. Hizmet etkisi kütüphane çalışanlarının değerlendiren bir boyut olarak kullanıcıların kütüphane çalışanlarından minimum beklenti düzeylerini karşıladıkları sonucuna ulaşılabilir. Sırasıyla 0,51 yeterlik boşluk değeri ile bilgiye erişim, 0,69 yeterlik boşluk değeri ile kişisel denetim ve 0,74 yeterlik boşluk değeri ile fiziksel yapı gelmektedir. Sonuç olarak katılımcıların minimum beklentilerinin karşılandığı ifade edilebilir. Üstünlük boşluğu açısından en düşük boşluk değeri (1,04) ile fiziksel yapı boyutunda görülmektedir. Fiziksel yapı kütüphanenin çalışma ve öğrenme açısından uygunluğunu (sessizlik, konfor, çekicilik) değerlendiren bir boyut olarak kullanıcıların beklentilerinin en yüksek düzeyde karşılandığı bir boyuttur. Daha sonra sırasıyla 1,36 üstünlük boşluk değeri ile kişisel denetim, 1,65 üstünlük boyutu ile bilgiye erişim ve 1,76 boşluk değeri ile hizmet etkisi gelmektedir. Yeterlilik boşluğunda ön planda hizmet etkisi boyutu, üstünlük boşluğunda fiziksel yapı gelmektedir. Hizmet etkisi boyutu üstünlük boşluğunda son sırada gelmektedir.

Kaynakça

PARASURAMAN A., (2002), “Service Quality and Productivity: A Synergistic Perspective”, *Managing Service Quality*, Vol:12, No:1, pp.6-9.

İSLAMOĞLU A.Hamdi, CANDAN Burcu, HACIEFENDİOĞLU Şenol ve AYDIN Kenan, (2006), *Hizmet Pazarlaması*, Beta, 1. Baskı, Ekim, İstanbul.

ADIKATA Adnan Ali and ANWAR Mümtaz A., (2006), “Student Library Use: A Study of Faculty Perception in a Malaysian University”, *Library Review*, Vol:55, No., pp.106-119.

ÇELİK Ahmet ve UÇAK Nazan, (1993), “Üniversite Kütüphaneleri Üzerine”, *Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi Dergisi*, Cilt:10, Sayı:2, ss.115-121.

ELEREN Ali, BEKTAŞ Çetin ve GÖRMÜŞ A. Şahin, (2007), “Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama”, *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, Cilt: 44, Sayı:514, ss. 75-88.

KAKIRMAN YILDIZ Asiye, (2010), “Kütüphanelerde Performans Ölçümü: IFLA Performans Ölçütlerinin Değerlendirilmesi”, *Bilgi Dünyası*, 11(1), ss.155-169.

GILMORE Audrey and CARSON David, (1996), “Management Competences for Service Marketing”, *Journal of Services Marketing*, Vol:10, No:3, pp.39-57.

SNOJ Boris and PETERMANEC Zdenka, (2001), “Let Users Judge The Quality of Faculty Library Services”, *New Library World*, Vol:102, No:9, pp.314-324.

TAŞKIN Çağatan, AKAT Ömer ve EROL Züheyla, (2010), “Tüketicilerin Banka Tercihini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Bursa’da Bir Araştırma”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 10, Sayı: 3, Eskişehir, ss. 11-22.

KANG Gi-Du, (2006), “The Hierarchical Structure of Service Quality: Integration of Technical and Functional Quality”, *Managing Service Quality*, Vol:16, No:1, pp.37-50.

TUNÇKANAT Hasan, (1989), “Araştırma Olgusu ve Üniversite Kütüphanelerinin Üniversite İçindeki Yeri”, *Türk Kütüphaneciliği*, III. (4), ss.189-195.

http://legacy.earlham.edu/is/documents/LibQual_results.pdf (Erişim: 26.09.2012)

WANG I-Ming and SHIEH Chich-Jeh (2006), “The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: The Example of CJCU Library”, *Journal of Information & Optimization Sciences*, Vol:27, No:1, pp.193-209.

PEARSON Joan and CHOUKE Richard (1997), “Foundation for the Future? Marketing in a Management Learning Context”, *Education + Training*, Vol:39, No:2, pp.58-64.

ARDIÇ Kadir ve SADAKLIOĞLU Hümeýra, (2009), “Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Ölçümü: Tokat Örneği”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:23, Sayı:3, ss.167-190.

WANG Kai, (2007), “Users’ Evaluation on Library Service Quality: A Libqual+™ Empirical Study”, IEEE, <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?arnumber=04280277> (Erişim: 26.09.2012).

TOPLU Mehmet, (1992), “Üniversite Kütüphanelerinin Bilimsel Araştırmadaki Rolü ve Türkiye Gerçeği”, Türk Kütüphaneciliği, 6 (2), ss.89-107.

KURULGAN Mesut, “Bilgi Toplumunun Kütüphaneler Üzerine Etkisi”, <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-19.pdf> (Erişim: 14.09.2012)

<http://kutup.dpu.edu.tr/index.php> (Erişim: 14/09/2012)

ÖZGÜVEN Nihan, (2008), “Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama”, Ege Akademik Bakış, 8 (2), ss. 651-682.

GÜRDAL TAMDOĞAN Oya, (2009), “Bilgi Üretiminde Yazın Ürünleri ve Kütüphaneler”, Atıfların tespiti ve Analizi Yoluyla Araştırma”, Türk Kütüphaneciliği, 23 (2), ss.254-277.

KOTLER Philip and KELLER Kevin Lane, (2004), Principles of Marketing, Pearson Prentice Hall, International Edition, Tenth Edition, New Jersey.

KOTLER Philip and KELLER Kevin Lane, (2006), Marketing Management, Pearson Prentice Hall, Twelfth Edition, New Jersey.

LADHARİ Riadh and MORALES Miguel (2008), “Perceived Service Quality, Perceived Value and Recommendation: A Study Among Canadian Public Users”, Library Management, Vol:29, No:4/5, pp.352-366.

KAPTAN Salim, (1995), Bilimsel Araştırma ve İstatistik Teknikleri, 10. Basım, Tekışık, Ankara.

198

ÇUKADAR Sami, GÜRDAL Gültekin, ÇELİK Sönmez ve KAHVECİOĞLU Kerem, “Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri: Mevcut Durum ve Gelecek”, http://www3.dogus.edu.tr/scelik/makaleler/_uyk_2011_Bildiri.pdf (Erişim: 14.09.2012).

ÖZTÜRK Sevgi Ayşe, (2010), Hizmet Pazarlaması, Ekin Basın Yayın Dağıtım, 10. Baskı, Bursa.

DEMİREL Yavuz, YOLDAŞ M.Asif ve DİVANOĞLU USLU Sevilay, (2009), “Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin, Tavsiye Davranışı ve Tercih üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, Akademik Bakış, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, Sayı:16, Nisan, ss.1-14.

ZAKARİA, Zaherawati at.al., (2011), “Service Quality Dimensions in Public Library: Nothern Area Experineces”, Journal of Social Sciences, 7 (2), pp.265-270.