



Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma

Polat Can*

Uşak Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Bölümü, Uşak.

Öz

Hizmet işletmelerinde kalite; anlaşılması, uygulaması ve sonuçlarının değerlendirilmesi bakımından güç ve karmaşık kavramlardan birisidir. Hizmetler elle tutulamayan ürünler arasında olduğu için, aynı kalitenin sağlanması ve sunulması işletmeler açısından oldukça zor olmaktadır. Hizmetlerin kalitesinin ölçümü ise müşterilerin beklentileri ve algıları arasındaki farkların incelenmesi ile gerçekleştirilmektedir. Kar amacı gütmeyen ancak hizmet üreten işletmeler olarak kütüphanelerin sağladıkları hizmetlerin kalite düzeyinin iyileştirebilmesi hizmet kalitesinin somut ve sağlam verilere dayalı bir şekilde ölçülmesine bağlıdır. Çalışmanın amacı, kütüphanelerde hizmet kalitesinin ölçümüdür. Bu amaç doğrultusunda, Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi araştırma kapsamına alınmış ve kütüphaneden yararlanan 400 öğrenciye anket uygulanmış ve hizmet kalitesi ölçümü için Servqual Hizmet Kalitesi ölçeğinden yararlanılmıştır. Verilerin analizinde ortalama, frekans dağılımı, Servqual skoru, korelasyon analizi ve eşleştirilmiş örneklem t testi kullanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Pazarlaması, Hizmet Kalitesi, Servqual Hizmet Kalitesi Ölçümü, Kütüphane

The Measurement of Service Quality with Servqual Scale: A Research on Uşak University Central Library

Abstract

The quality in service business is one of the difficult and complicated concepts in terms of its application and the evaluation of its results. As the services are among the intangible products, to maintain the same quality and to serve it is quite difficult in terms of the business enterprises. As for the measurement of service, it is realised if the disparity between the expectations and perceptions of consumers are analysed. The improvement of the quality level of services that libraries provide as a non-profit-making but serving enterprises depends on the tangible and reliable data measurement. The purpose of this study is the measurement of quality at libraries. In accordance with this purpose, the Central Library of Uşak University is included in scope, 400 students benefiting from the library are surveyed and Servqual Measurement Scale has been benefited. In the analyses of acquired data, average, frequency distribution, Servqual score, correlation analysis and paired sample test have been put to use.

Keywords: Services Marketing, Service Quality, Service Quality Measurement of Servqual, Library

GİRİŞ

Günümüzde hizmet kavramının önemi gittikçe artmakta ve bunun sonucu olarak çok fazla incelenmektedir. Hizmet, çıktılarının soyut olduğu, çok fazla alanda karşılaşılan, gelişime açık, süreklilik taşıyan, rekabetin yoğun olduğu çok boyutlu bir sektördür. Hizmetlerde standardı yakalamanın güçlüğü, üretim ve tüketimin eşzamanlı olması, performans değerlendirmesinin tüketicilerin algısına bağlı olması

gibi nedenden dolayı işletmelerin kendilerini tüketiciye kabul ettirmesi ve faaliyetlerini sürdürmesi zor olmaktadır.

Üniversite kütüphaneleri bilgi üreten birer hizmet işletmeleri gibi faaliyetlerini sürdürmektedir. Bu kütüphanelerin amaçları; talep edilen bilgiyi kullanıcılarına en kısa sürede ve doğru bir şekilde sunmaktır. Bu amaca ulaşmada verilen hizmetin kalitesi büyük önem taşımaktadır. Geleneksel olarak akademik kütüphanelerin hizmet kalitesi genellikle sahip oldukları koleksiyonun genişliğine ve nicelik bakımından elinde bulundurduğu yayınlanmış malzemeye esasına göre belirlenmektedir. Uzun yıllar bu alanda yapılan çalışmalarda hizmet kalitesi, kullanıcı istekleri ve görüşleri doğrultusunda belirlenmeye çalışılmıştır.

Son yıllarda ise kütüphane hizmet kalitesinin ölçülmesinde araştırmacılar, pazarlama ve tüketici davranışları üzerine yoğunlaşarak, kullanıcı beklentileri ve bunun sonucunda algılanan kalite bağlamında hizmet kalitesini belirlemeye çalışmaktadırlar. Kalitenin bu bakış açısından incelenmesi, sadece kullanıcıların kaliteyi değerlendirmesi diğer değerlendirmelerin geçersiz olduğu görüşünün yaygınlaşmasına neden olmaktadır.

Hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiş, kütüphaneler için uygun, oldukça yeni ve faydalı birçok yöntem bulunmaktadır. Bu ölçüm metotları sayesinde kütüphaneler, sunduğu hizmetin kalitesini ölçmekte, bunun sonucunda kontrol sistemini oluşturabilmektedir. Hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri arasında en fazla kabul göreni, Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen Servqual modelidir.

Çalışmanın bundan sonraki kısmında hizmet, kalite, hizmet kalitesi, hizmet kalitesi modelleri ve Servqual ölçeği teorik çerçeve başlığı altında ele alındıktan sonra, kütüphane hizmet kalitesi alanında Servqual ölçeği kullanılarak yapılmış bazı araştırmalardan bahsedilmiştir. Son kısımda ise, Uşak Üniversite kütüphanesi üzerine yapılan araştırmanın yöntemi, verilerin analizi ve araştırmadan elde edilen sonuçlar yer almaktadır.

1. TEORİK ÇERÇEVE

1.1. Hizmet Kavramı

Hizmetin son yıllarda önemli bir kavram haline gelmesi, bu konuda çok sayıda çalışmanın yapılmasına neden olmuştur. Hizmet terimi neredeyse her sektörde önem verilen ve işletmelerin üzerine hassas şekilde durduğu rekabet aracı halini almıştır (Gürbüz ve Ergülen, 2006: 174). Hizmetlerle ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, kavramın genel kabul görmüş ortak bir tanımının olmadığı ve hizmetin sektörlere göre farklı şekillerde tanımlandığı görülmektedir (Çiçek ve Doğan, 2009: 201). Hizmet terimi, içinde bulunduğu döneme, araştırmacının bakış açısına, sektörün yapısına ve işletmenin faaliyet alanına göre kapsam ve tanımı farklılıklar göstermektedir (Doğan ve Tütüncü, 2003: 1).

Amerikan Pazarlama Birliği hizmeti, "satışa sunulan ya da malların satışıyla birlikte sağlanan eylemler, yararlar ya da doyunluklardır" şeklinde tanımlamaktadır (Brown vd., 1993:128) Bu tanımda dikkat çeken eksiklik fiziksel mallar ile hizmetleri

yeterince ayıramamasıdır. Çünkü fiziksel mallar da fayda veya tatmin sağlamak amacıyla üretilip satılmaktadır (Ersöz vd., 2009:20). Bu eksiklikten dolayı sonraki yıllarda yapılan tanıtımda hizmet; bir malın satışa bağlı olmaksızın nihai tüketicilere ve işletmelere pazarlandığında istek ve ihtiyaç doygunluğu sağlayan ve bağımsız olarak tanımlanabilen eylemlerdir (Filiz vd., 2010:62).

Philip Kotler ve Gary Armstrong'un yapmış oldukları tanıtımda daha kapsamlı bir yaklaşım dikkati çekmekte olup, birinin diğerine sunduğu, esas olarak dokunulamayan ve herhangi fiziksel bir şeye sahip olmayla sonuçlanmayan faaliyet ya da faydadır. Üretilmesi fiziksel ürüne bağlı olabilir ya da olmayabilir (Kotler ve Armstrong, 2011: 298).

Hizmet, tüketici istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla üretilen ve fiziksel ürünler gibi mevcudiyeti olmayan ürünlerdir (Çelik, 2011: 435). Bu bağlamda hizmet soyut bir kavramdır. Ayrıca, envanteri tutulamamakta, depolanamamakta, standartlaştırılmamakta, üretildiği anda sahipliği olmakta, görsellik, nesnellik ve mülkiyet ilişkisi bulunmamaktadır (Eleren ve Kılıç, 2007: 237).

Sonuç olarak, hizmet kavramını açıklama üzerine yapılan çalışmaların sonuçlarından elde edilen ortak kavramı tanımlamanın zor ve karmaşık olmasıdır. Bu bağlamda hizmet kavramını açıklamaya yönelik çok farklı tanım ve düşünce olsa da bütün yazarların üzerinde anlaştığı ortak nokta, hizmetin üretildiği anda tüketilebilen, üretim esnasında karşılıklı iletişimin olduğu ve öncesinde kontrol yapabileceği olasılığının olmadığı soyut kavram olduğudur (Heizer ve Render, 2011: 52).

1.2. Kalite Kavramı

Kalite kavramı kullanım amacına göre farklı anlamları ifade edebilmektedir. Tüketici açısından kalite pahalı, lüks, az bulunan, üstün nitelikte, dayanıklı gibi anlamlarda kullanılabilirken işletmelere kişilere göre ise, standartlara uygunluk ile özdeş olan bir kavramdır (Kayral, 2014: 25). Ayrıca kalite kavramı, işletmeler tarafından tercih edilen önemli stratejik rekabet aracı iken, tüketiciler için marka veya ürün tercihlerini belirleyen temel unsurlardan biri olmaktadır (Naik, ve Srinivasan, 2015: 28). Bu bağlamda işletmelerin sundukları ürünün kalitesini artırması, kusurlu ürün sayısını en aza indirmesine yardımcı olmaktadır. Böylece kalite, işletmelerin verimliliklerini arttırmakta ve rekabet üstünlüğü sağlayarak pazar paylarını arttırmalarına yardımcı olmaktadır (Atan vd., 2010: 3).

Kotler ve Armstrong, kaliteyi performans ve uygunluk olmak üzere iki bölümde tanımlamıştır. Performans kalitesi ürünün işlevini yerine getirdiği seviyeyi göstermektedir. Uygunluk kalitesi ise, ürünün tasarımına uygunluk derecesini göstermektedir (Kotler ve Armstrong, 2011: 367).

Kalite; tüketiciye uygunluk, şartlara uygunluk, mal ya da hizmetin ihtiyacı karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan özelliklerin bütünü, mükemmellik derecesi, kullanıma uygunluk, amaca uygunluk, hatasız ve kusursuz olmak ve tüketiciyi tatmin etmek şeklinde tanımlanabilmektedir (Hoyle, 2007: 9). Kalitenin çeşitli boyutları, mal ve hizmette performans, güvenilirlik, dayanıklılık, estetiklik ve değerdir. Özetle kalite, tüketici istek ve beklentilerine uyumlu olmaktır (Savaş ve Kesmez, 2014: 2).

Kütüphanecilik alanında ise kalite, ilk kez F. W. Lancaster' ın, 1969 yılında, Index Medicus veri tabanındaki taramaların başarısına ilişkin kavramsal bir ifade olarak kullanılmıştır. Kalite kavramı, özellikle 90'ların sonunda ve 2000'li yıllarda önemini artırarak, kütüphanelerde kalite çalışmalarının hız kazanmasına sebep olmuştur (Güzel ve Kotan, 2013: 12).

1.3. Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi, sunulan hizmetin tüketici beklentilerini karşılama ve tatmin seviyesinin bir göstergesidir. Bir başka ifadeyle hizmet kalitesi, işletmenin tüketici beklentilerini karşılayabilme ve geçebilme yeteneğidir (Wang ve Shieh, 2006: 195). Hizmet kalitesinde önemli olan tüketicinin algıladığı kalitedir. Bu bağlamda hizmet kalitesinin, kalitenin tüketici tarafından algılanan performans düzeyi ya da hizmetin tüketiciyi tatmin etme seviyesi olduğu belirtilebilir (Zengin ve Erdal, 2005: 4).

Kalite gibi hizmet kalitesinin de çok boyutlu bir kavram olması, kesin tanımının yapılmasını zorlaştırmaktadır. Hizmet kalitesini; müşteri beklentilerini karşılayabilme, ihtiyaçlarını tanımlayabilme derecesi olarak ifade edilebilir (Dursun vd., 2014: 97). Başka bir tanımda hizmet kalitesi, performans ve ideal standartlar arasındaki kıyaslama olarak tanımlanmaktadır (Kang, 2006: 39). Hizmet kalitesi, sunulan hizmetin tüketici istek ve beklentisini karşılama ve geçme düzeyi olarak da tanımlanmaktadır (Moss, 2007: 5).

Yukarıda belirtilen tanımlardan hareketle, hizmet kalitesi, tüketicinin hizmeti satın aldıktan sonra hizmetten sağladığı faydanın kendisinde oluşturduğu haz ve duygu olup, söz konusu hizmetten tatmin derecesini ifade etmektedir (Negi, 2009: 33). Dolayısıyla hizmet kalitesi kavramının bileşenlerini, alıcının ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak için uygun özelliklere ve niteliklere sahip olması oluşturmaktadır (Aydın, 2007: 263).

Tüketicinin aldığı hizmetin kalitesinin belirlemesi soyut bir süreçtir. Yani alıcı somut bir ürün hakkındaki görüşünü belirttiği gibi rahat olamamaktadır (Kristensen ve Eskildsen, 2012: 49). Bu yüzden hizmet kalitesini ölçmek için çeşitli yöntem ve modeller geliştirilmiştir.

1.4. Hizmet Kalitesi Modelleri

Soyut bir kavram olan hizmet kalitesini daha iyi açıklayabilmek için bazı kavramların tanımlanması gerekmektedir. Hizmet, kalite, hizmet kalitesi gibi konularla ilgili çalışma yapmış araştırmacılar tarafından hizmet kalitesinin modellerini oluşturmak amacıyla bazı önermeler oluşturulmuş ve bunlar doğrultusunda farklı modeller ileri sürülmüştür (Kavak vd., 2013: 84).

Hizmet kalitesini ölçmek amacıyla geliştirilen bu modeller daha sonra yapılan çalışmalara hizmet kalitesi ölçümünün nasıl yapılabileceği noktasında farklı yaklaşımların oluşmasına yol açmaktadır (Mbise ve Tuninga, 2013: 104). Hizmet kalitesinin ölçümüne esas olabilecek beş değişik hizmet kalitesi modelinin araştırmacılar tarafından geliştirildiği görülmektedir. Bu modellerden ilkinin Grönroos (1983)' "hizmet kalitesi modeli" oluşturur. Bu modeli sırasıyla Lehtinen ve Lehtinen (1983), Normann (1984), Kano (1984) ve Parasuraman ve diğerleri (1985) tarafından

geliştirilen “algılanan hizmet kalitesi (Boşluk Modeli)” modelleri takip etmektedir. Araştırmanın amacı doğrultusunda diğer modellerin incelenmesine gerek olmadığı düşünüldüğü sadece Parasuraman, Zeithalm ve Berry (1988) Hizmet Kalite Modeli incelenecektir.

Parasuraman, Zeithalm ve Berry tarafından geliştirilen bu model “Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli” olarak adlandırılmış ve hizmet kalitesi araştırmalarında en fazla tercih edilen modeldir (Untaru vd., 2015: 85). Model beklenen ve algılanan hizmet kalitesi olmak üzere iki temel bölümden oluşmaktadır. “Beklenen hizmet kalitesi, tüketicilerin aldıkları hizmetten arzuladıklarını veya isteklerini ifade ederken, algılanan hizmet kalitesi ise, müşterinin hizmet almadan önceki beklentileri ile hizmet aldıktan sonraki deneyimlerinin karşılaştırması” olarak tanımlanmaktadır (Zeithalm ve Bitner, 2000: 53)

Parasuraman, Zeithalm ve Berry bu modeli oluşturmak için çalışmaya başladıklarında değişik sektörlerden dört firmayı incelemişlerdir. Hizmet alanındaki sektörlerle ait birçok özelliği inceleyerek her sektör için geçerli olabilecek ve tüketicilerin kalite algılarını ölçebilecek uygun bir model ortaya çıkarmayı amaçlamışlardır (Mbise ve Tuninga, 2013: 107). Tüketicilerin hizmet kalitesini değerlendirirken bazı boyutların olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Araştırmacıların çalışmaları sonucunda sundukları 10 hizmet kalitesi boyutunu şu şekilde tanımlamışlardır (Parasuraman vd., 1985: 43-45);

- **Fiziksel Özellikler:** Hizmetin sunumu esnasında kullanılan bina, araç, malzeme gibi ekipmanlar fiziksel özellikleri olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca hizmet sunan personelin fiziksel görünüşü ve diğer hizmet alan personeli kapsamaktadır.
- **Güvenilirlik:** Hizmetin doğru, dürüst ve etik değerlere uygun ve tüketiciye güvenilir şekilde sunulmasını ifade etmektedir. İşletmenin verdiği sözü zamanında, tutarlı ve belirtilen şartlara uygun yerine getirmesidir.
- **Heveslilik:** Çalışanların hizmet verme konusunda hazır ve istekli olmaları ile açıklanmaktadır. Bu boyut, müşteriye anında hizmet sunma, müşteriye yardımcı olma ve zamanında onlara geri dönüş yapabilme faaliyetleri kapsamaktadır.
- **Yeterlilik:** Hizmet sunanların gerekli tecrübe, bilgi, birikim ve beceriler sahip olması olarak açıklanmaktadır. Diğer bir ifadeyle çalışanların uzmanlık, yetenek, eğitim ve yeniklikçi gibi özellikleri içermektedir.
- **Nezaket:** Hizmet sunan personelin tüketiciye kibar, nazik saygılı ve samimi olmasıdır. Çalışanların tüketici taleplerine karşı dinleyen ve çözüm bulmaya çalışması bu boyutun kapsamına girmektedir.
- **İnanılabilirlik:** Hizmet sunum sürecinde tüketicilerin çıkarlarına önem verildiğinin hissettirilip, güvenin kazanılmasıdır.
- **Güven:** Sunulan hizmetlerin işletme tarafından algılanan risk seviyesinin en az seviyeye indirilmesi olarak tanımlanmaktadır. Tüketicilerin kişisel bilgilerinin gizliliğine saygı, finans bilgilerinin güvenilirliği ve ahlaki değerlere sahip personelin çalıştırılmasını kapsamaktadır.

- Ulaşılabilirlik: Hizmete ulaşmak için gerekli fiziki ortamların oluşturulması ve iletişim araç ve teknikleriyle hizmete ulaşımının kolaylaştırılmasını kapsamaktadır.
- İletişim: Tüketici isteklerinin uygun ve kolay anlaşılabilmesi, müşterinin alacağı hizmet hakkındaki bilgilerin kolay, anlaşılır ve açık şekilde anlatılması gibi hususları içermektedir.
- Müşteriyi Anlama: Müşterinin istek, ihtiyaç ve problemlerinin anlaşılması ve müşterinin hedeflerine ulaşmasını kapsamaktadır.

1.5. Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği

Hizmet kalitesini ölçebilmek amacıyla çeşitli ölçekler geliştirilmiştir. Bunlar arasında akademik çalışmalarda yaygın olarak kullanılan ölçek 1983-1990 yılları arasında Parasuraman, Zeithalm ve Berry tarafından geliştirilen Servqual Yöntemi'dir (Wang vd., 2015: 36). Bu yöntem, beklenen ve algılanan kalitenin tüketiciler tarafından değerlendirilmesi esasına dayanan anket tekniğidir. Bu ölçek temel olarak, müşteri memnuniyeti ve tatmininin "algılamaların beklentiden farklılaşmasının bir fonksiyonu" olduğunu ileri sürmektedir (İzci ve Saydam, 2013: 202).

Başlangıçta, hizmet kalitesini on belirleyici olarak tespit eden Parasuraman, Zeithalm ve Berry (1985), daha sonra belirleyicileri; fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati olmak üzere beş boyutta toplamışlardır. Bu boyutlar çerçevesinde Parasuraman, Zeithalm ve Berry (1988) işletmenin sunduğu hizmet kalitesi ile ilgili olarak müşteri ve işletme algılamaları arasındaki farklılıklara önem vermişlerdir (Kristensen ve Eskildsen, 2012: 51). Yazarlar, müşterinin algılamaları ile beklentileri arasındaki farklılıkları ölçerek hizmet kalitesinin tespit edilebileceğini ileri sürmüşlerdir. Eğer algılanan kalite beklenen kaliteden büyükse yüksek hizmet kalitesi, eğer küçükçe düşük hizmet kalitesi olarak değerlendirileceğini belirtmişlerdir (Yıldız, 2009: 1216). Bu ölçekte "kaliteli" olarak tanımlanabilecek hizmette bulunması gereken özellikler araştırılmış ve 22 ifade belirlenmiştir. Tüketicilerin hizmeti almadan önce belirlenen bu ifadeler hakkında çeşitli beklentileri bulunmakta, hizmeti aldıktan sonra, beklentileri ile aldıkları hizmeti karşılaştırmaktadırlar (Naik ve Srinivasan, 2015: 29). Alınan hizmet beklentileri karşılıyor ise hizmetin kaliteli olduğu, eğer hizmet beklentileri karşılamıyorsa arada bir boşluk olduğu sonucuna varılmaktadır. Bunun sonucunda tatminsizlik ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle Servqual ölçeği "Boşluk" modeli olarak da adlandırılmaktadır (Öztürk, 2013: 189).

Servqual ölçeğinde beş tane boşluğun olduğu tespit edilmiştir. Bu boşluklardan ilk dördü hizmeti sunan işletmeyle ilgili beşincisi ise müşterinin kendisiyle ilgilidir. Bu boşluklar şu şekildedir (Hemedoğlu, 2012: 29);

- Boşluk1: Tüketici beklentilerinin işletme tarafından doğru algılanamaması,
- Boşluk2: Oluşturulan hizmet kalitesi standartlarının tüketici beklentilerini karşılamaması,
- Boşluk3: Gerçekleşen hizmet sunumunun oluşturulan hizmet kalitesi standartlarına uymaması,
- Boşluk4: Taahhüt edilen sunum ile gerçekleşen sunum arasındaki tutarsızlık,
- Boşluk5: Algılanan ve beklenen hizmet arasındaki farktır.

Boşluk analizinde, farklı sektörlerde sunulan hizmetlerin tatmin edici olmasını engelleyen ve yukarıda sıralanan söz konusu boşlukların oluşmaması ya da oluşmuş ise kapatılması için uygulanabilecek genel anlayış ve çözümler ayrıntılarıyla ele alınmaktadır (Taşkın vd.,2010: 14). Bu nedenle Servqual ölçeği, hizmet kalitesinin ölçümü konusunda çok kullanılan bir modeldir.

1.6. Kütüphane Hizmet Kalitesi Araştırmaları

İyi organize olmuş, çağdaş bina ve tesise sahip, çalışanlarının bilgi ve becerilerinin yüksek seviyede olan bir üniversite kütüphanesi, bilimsel açıdan hayati öne taşımaktadır. Üniversite kütüphanelerinin fonksiyon ve amaçlarının, üniversitenin amaç, işlev ve farkındalığına katkı sağlaması gerekmektedir (Ladhari ve Morales, 2008: 359). Bu bağlamda üniversite kütüphanelerinin; akademisyen ve öğrencilerin bilgi kaynaklarından etkin bir şekilde yararlanması için gerekli hizmetlerin sunulması, farklı bilimsel alanlar için okuma ve çalışma alanlarının oluşturulması, kütüphane personeli için eğitim programlarının uygulanması, uygun ve yeterli arşivlemenin yapılması, nadir eserlerin korunması için gerekli tedbirlerin alınması gibi işlevleri bulunmaktadır Karahan ve Kayabaşı, 2013: 188).

Servqual ölçeği, gelişmesine ve eksikliklerinin giderilmesinin sonucu olarak kütüphanecilik alanındaki çalışmalarda kullanılması artış göstermektedir (Zakaria vd., 2011: 267). Servqual ölçeğinin kütüphanecilik alanında kullanıldığı çalışmaların bazıları aşağıda sunulmaktadır.

Herbert (1994), Kanada'da halk kütüphaneleri tarafından sağlanan kütüphaneler arası işbirliğinde hizmet kalitesini incelemiştir. Çalışmasında birçok ölçüm kullanmıştır. Bu ölçümlerde araştırmaya katılanlardan kütüphane kullanıcı rolünü üstlenmeleri, kütüphaneye giderek görevlilerden bulamadıkları kitabı sağlamak için yardım istemeleri ve bu hizmet deneyimlerini kaydetmeleri istenmiştir. Kütüphanelerde yayınların dönüşüm süreleri hesaplanmıştır. Servqual anketleri ise hizmet kalitesini müşterilerin bakış açısından ölçmek için kullanılmıştır. Yazar araştırmanın sonucunda Servqual ifadelerinde bazı değişiklikler yapılmıştır.

Cook ve Thompson (2000) ise, Servqual ölçeğinin kütüphanelere uygulanmasından çıkan skorların güvenilirliğini ve geçerliliğini araştırmışlardır. Yazarlar, Servqual'in kütüphanelerde kullanımına ilişkin olarak iki araştırma sorusu belirlemişlerdir. İlk olarak farklı zaman ölçütleri ve değişik gruplar arasındaki sonuçları güvenilirlik durumunu incelemişler ve daha sonra Servqual boyutunun teoride belirlenen faktör yapısını sağlayıp sağlamadığını araştırmışlardır. Araştırma sonucunda, Cook ve Thompson Servqual'in akademik kütüphanelerde yapılan çalışmalarını gözden geçirdiklerinde modelinin beş boyutundan üçünün sürekli olarak kütüphanelerde ortaya çıktığını görmüşlerdir. Ayrıca sonuçların güvenilirlik düzeylerini zamana ve uygulanan gruba göre değiştiğini tespit etmişlerdir.

Hernon ve Calvert (2005) çalışmalarında, Servqual ölçeğini üniversite kütüphanelerinin sunduğu elektronik hizmet kalitesi açısından güvenilirliğini ve geçerliliğini incelemişlerdir. Araştırmalarının sonucunda elektronik hizmet kalitesinin boyutları olarak, bağlantı, doğruluk, kaynak yeterliliği, güvenilirlik, teknolojik destek,

güven, erişim kolaylığı, esneklik ve kişiselleştirme olmak üzere dokuz boyut olduğunu tespit etmişler ve mevcut ölçeğin yeterli olmadığını belirtmişlerdir. Araştırmanın sonucunda LibQUAL ölçeğinin kütüphane hizmet kalitesi ölçümünde daha etkili olduğunu belirtmişlerdir.

Güzel ve Kotan (2013) yaptıkları çalışmada Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde sağlanan hizmet kalitesi düzeyinin ortaya konularak müşterilerin beklentilerini ve algılamalarını tespit etmeyi amaçlamışlardır. Yazarlar Servqual ölçeğini kullanmışlar ve ölçeğin kütüphane hizmetlerinin ölçülmesinde uygun olduğu sonucuna varmışlardır.

2. HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL ÖLÇEĞİ İLE ÖLÇÜLMESİ İLE İLGİLİ BİR ARAŞTIRMA

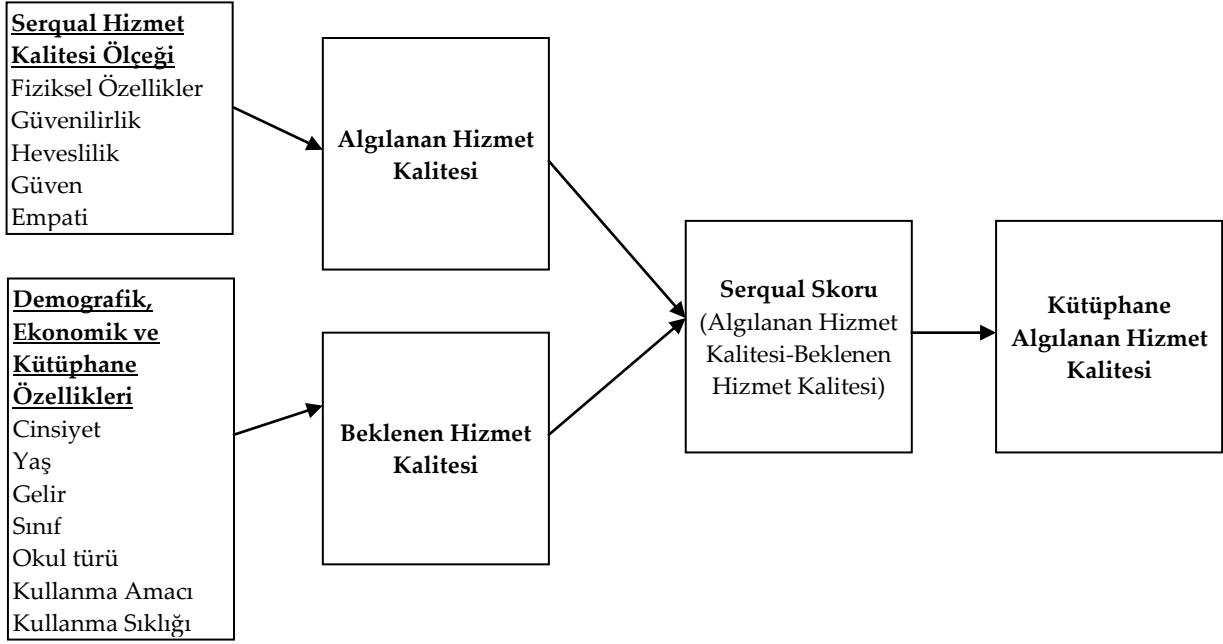
2.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Kısıtları

Bu araştırmanın amacı, Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nin öğrencilere sunduğu hizmet kalitesinin öğrenci beklentilerini karşılama derecesini "Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği" ile belirlemek ve elde edilen verilerin değerlendirilmesi neticesinde Merkez Kütüphanenin hizmet kalitesini iyileştirme gayretlerine katkı sağlamaktır.

Araştırmanın kapsamına, Merkez Kütüphane Uşak Üniversitesi Bir Eylül Kampüsü'nde bulunduğu için yerleşke içerisinde bulunan enstitü (Fen ve Sosyal Bilimler Enstitüleri), fakülte (İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Eğitim Fakültesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Mühendislik Fakültesi, İslami İlimler Fakültesi, Ziraat ve Doğa Bilimleri Fakültesi, İletişim Fakültesi ve Spor Bilimleri Fakültesi), yüksekokul (Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu) ve meslek yüksekokullardaki (Adalet Meslek Yüksekokulu, Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu) öğrencileri alınmıştır. Diğer yerleşkelerdeki yüksekokul ve meslek yüksekokulları araştırma kapsamının dışında tutulmuştur. Bu nedenle araştırmanın sonucu bütün üniversite kütüphanelerine genellenemez.

2.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmada hizmet kalitesinin ölçümünde Parasuraman, Zeithalm ve Berry (1985) tarafından geliştirilen "Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği" kullanılmıştır. Kullanılan değişkenler genel olarak ikiye ayrılabilir: Kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden beklentileri birinci grup değişkenleri ve ikinci grup değişkenleri ise, kütüphanenin sunmuş olduğu hizmetin kalitesi açısından kullanıcıların algıları oluşturmaktadır. Bu değişkenlere bağlı olarak hesaplanan ve algılanan hizmet kalitesi skoru olarak Servqual skoru da bağımlı bir değişken olarak çalışmada kullanılmıştır. Ayrıca modelde demografik, ekonomik ve kütüphane kullanma değişkenlerinin de beklenen ve algılanan hizmet kaliteleri ile arasında ilişkili olabileceği varsayılmaktadır. Araştırmanın modeli Şekil 1'de verilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

2.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amacı ve modeli doğrultusunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

- **H₁**: Uşak Üniversitesi Kütüphanesinin sahip olduğu fiziksel özellik açısından beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.
- **H₂**: Uşak Üniversitesi Kütüphanesine duyulan güvenilirlik açısından beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.
- **H₃**: Uşak Üniversitesi Kütüphanesi çalışanlarının hevesliliği açısından beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.
- **H₄**: Uşak Üniversitesi Kütüphanesine duyulan güven bakımından beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.
- **H₅**: Uşak Üniversitesi Kütüphanesi çalışanlarının kurduğu empati açısından beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.

2.4. Araştırmanın Metodolojisi

2.4.1.Örnekleme Süreci

Araştırmanın kapsamı doğrultusunda Uşak Üniversitesi Bir Eylül Kampusu'ndaki enstitü, fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokullardaki öğrenciler alınmış ve ana kütle toplam 16932 öğrenciden oluşmuş olması örneklemin bu sayıya göre alınmasını süre ve maliyet bakımından zorlaştırmaktadır. Bu nedenle %95 güven aralığında %5 hata payı ile örneklem büyüklüğü 384 olarak belirlenmiştir. Hatalı ve eksik doldurulması muhtemel anket olabileceği düşünülerek toplam 400 anket uygulanmıştır. Aşağıdaki tabloda okulların mevcut öğrenci sayıları ve uygulanan anketlerin okullara göre dağılımları Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Anket Uygulanan Okulların Öğrenci ve Uygulanan Anket Sayıları

Okul Şekli	Öğrenci Sayısı	Uygulanan Anket Sayısı	Değerlendirmeye Alınan Anket Sayısı
Enstitü	1708	40	36
Fakülte	11592	274	263
Yüksekokul	1027	24	23
Meslek Yüksekokulu	2605	62	56
TOPLAM	16932	400	378

Anket çalışması 06-20 Nisan 2015 tarihleri arasında yapılmıştır. Toplam 400 anket uygulanmış, eksik ve hatalı doldurulan anketlerin elenmesi sonucu 378 anket değerlemeye alınmıştır.

2.4.2. Ön Çalışma

Araştırma için kesin anket formu hazırlanıp veri toplanmasına geçilmeden önce araştırma örneğini temsil edecek şekilde seçilen 20 öğrenci ile ön anket çalışması yapılmıştır. Bu kişilere Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesinin hizmetleri hakkında beklentileri düzeylerini belirlemek için sorular sorulmuştur. İkinci aşamada ise kütüphane hizmetlerini algılama düzeyleri için çeşitli ifadeler sorulmuştur. Beklenti ve algulamalar ile ilgili ifadeleri değerlendirmeleri sonucunda anlaşılmayan, yanlış anlaşılan ve karıştırılan ifadeleri belirtmeleri istenmiştir. Anket formu bu değerlendirmelerden sonra tekrar test edilmiş ve forma son şekli verilmiştir.

2.4.3. Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Araştırmada veriler, kapalı uçlu soruların yer aldığı anket yöntemi kullanılarak toplanmıştır. Anket formunda 3 grup soru yer almıştır. 1. grupta cevaplayıcıların üniversite kütüphanesinden beklentilerini belirlemek amacıyla çeşitli ifadeler sunulmuştur. 2. grup demografik, ekonomik ve kütüphane kullanma amaç ve sıklığı sorularından oluşmuş ve 3. grup algılanan hizmet kalitesini ölçmeye yönelik yargılarını tespit etmek amacıyla hazırlanmıştır. Modelde yer alan beklenen ve algılanan hizmet kalitesi değişkenleri Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeğinden yararlanılarak hazırlanmıştır. Bu ölçeğin fiziksel özellikler bölümüne yapılan literatür araştırmasının sonucunda altı yeni ifade ilave edilmiştir. Servqual skoru değişkeni ise algılanan hizmet kalitesi ortalamalarından beklenen hizmet kalitesi ortalamalarının çıkarılması ile elde edilmiştir. Cevaplayıcıların beklenen ve algılanan hizmet kalitesi ile ilgili yargılara katılma derecesi 5'li likert ölçeği (5=Tamamen katılıyorum, 1=Kesinlikle katılmıyorum) ile ölçülmüştür.

Verilerin analizinde SPSS 18.0 paket istatistik programı kullanılmıştır. Araştırmada ortalamalar, standart sapma, frekans dağılımları, Servqual skoru, Kendall korelasyonu ve eşleştirilmiş örneklem t testi analizleri yapılmıştır.

2.5. Verilerin Analizi

2.5.1. Cevaplayıcıların Demografik ve Ekonomik Özellikler

Tablo 2'de ankete katılan cevaplayıcıların demografik, ekonomik ve kütüphane kullanma özellikleri gösterilmiştir.

Ankete katılanların; %57,7'si kız ve %42,3'ü erkek öğrencidir. Çoğunluğu 19-20 yaş grubunda yer almakta (% 52,9) ve %47'sinin aylık 301-600 TL arasında harçlığa sahip olmaktadır. Eğitim görülen okul açısından cevaplayıcıların %69,6'sı fakültelerde ve birinci

sınıfta (%57,9) öğrenim görmektedir. Cevaplayıcıların büyük çoğunluğu kütüphaneden ders çalışmak (%40) ve araştırma yapmak (%24,3) için yararlandıklarını ve haftanın en az iki günü (%26,7) kütüphaneye gittiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 2. Cevaplayıcıların Demografik, Ekonomik ve Kütüphane Kullanma Özellikleri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Yaş	Frekans	Yüzde
Kız	218	57,7	18 ve altı	25	6,6
Erkek	160	42,3	19	96	25,4
Gelir (TL)	Frekans	Yüzde	20	104	27,5
0-300	99	26,2	21	77	20,4
301-600	178	47,0	22	35	9,3
601-900	67	17,8	23	29	7,7
901-1200	23	6,1	24 ve üzeri	12	3,1
1201 ve üzeri	11	2,9	Eğitim Gördüğü Okul	Frekans	Yüzde
Eğitim Gördüğü Sınıf	Frekans	Yüzde	Enstitü	36	9,5
Hazırlık	9	2,4	Fakülte	263	69,6
Birinci Sınıf	219	57,9	Yüksekokul	23	6,1
İkinci Sınıf	77	20,4	Meslek Yüksek Okulu	56	14,8
Üçüncü Sınıf	48	12,7	Kütüphane Kullanma Sıklığı	Frekans	Yüzde
Dördüncü Sınıf	25	6,6	Haftanın hergünü	45	11,9
Kütüphane Kullanma Amacı	Frekans	Yüzde	Haftada Bir Gün	57	15,1
Ders çalışmak	153	40,5	Haftada İki Gün	101	26,7
İnternet hizmetinden yararlanmak	74	19,6	Haftada Üç Gün	94	24,9
Araştırma yapmak	92	24,3	Haftada Dört Gün	43	11,4
Kitap, gazete vb. okumak	42	11,1	Haftada Beş Gün	26	6,8
Kantin hizmetinden yararlanmak	17	4,5	Haftada Altı Gün	12	3,2
TOPLAM	378	100	TOPLAM	378	100

2.5.2. Araştırma Ölçeğinin Servqual Skorları

Araştırmanın ölçüm güvenilirliğini test etmek için iç tutarlılık değerlendirmesini belirlemek için Cronbach α katsayısı yönteminden yararlanılmıştır. Güvenilirlik analizi sonucunda beklenen ve algılanan hizmet kalitesinde güvenilir ve geçerli olmayan soruya rastlanılmamıştır. Beklenen kütüphane hizmet kalitesinin 28 ifadenin Cronbach's Alpha değeri 0,959 ve algılanan kütüphane hizmet kalitesinin Cronbach's Alpha değeri 0,946 çıkmıştır. Değerler 0,81'den daha yüksek değerlere sahip olduğundan dolayı her iki ölçekteki soruların içsel uyumunun yüksek olduğu söylenebilir (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2013: 278). Tablo 3'de Algılanan ve beklenen hizmet kalitesine ait ortalama ve standart sapmalarla birlikte Servqual skorları görülmektedir.

Tablo 3'de görüldüğü üzere algılanan hizmet kalitesinde kütüphane binasının modern bir görünüme sahip olması (4,1909) ve fiziksel imkanları (mobilya, aydınlatma, dekor vb.) görsel açıdan çekici olması (4,1733) öne çıkan değişkenleri oluşturmaktadır. Beklenen hizmet kalitesinde ise, modern araç, gereç ve donanıma sahip olması (4,5185) ve çalışanların düzgün ve temiz olması (4,4241) öne çıkmaktadır. Kütüphanenin fiziksel özellikler için beklenti ve algı ortalamaları ile hesaplanan servqual skoru -0,4331 olarak bulunmuştur. Bu

sonuçla, kütüphane fiziksel özelliklerinin öğrencilerin beklentilerini karşılamadığı söylenebilir.

Tablo 3. Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi Değerlerinin Ortalama, Standart Sapma ve SERVQUAL Skorları

HİZMET KALİTESİ İFADELERİ	Algılanan Değerler ($\alpha = 0,946$)		Beklenen Değerler ($\alpha = 0,959$)		SERVQUAL SKORU
	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	
FİZİKSEL ÖZELLİKLER					
Modern araç, gereç ve donanuma sahip olması	4,1020	0,9746	4,5185	0,7628	-0,4165
Fiziksel imkânları (mobilya, aydınlatma, dekor vb.) görsel açıdan çekici olması	4,1733	0,8970	4,3048	0,8886	-0,1315
Çalışanların temiz ve düzgün görünüşlü olması	4,1268	0,9472	4,4241	0,8045	-0,2973
Hizmet verilirken kullanılan malzemelerin modern ve kullanışlı olması	4,0743	0,8797	4,4131	0,8265	-0,3388
Kütüphane binasının modern bir görünüme sahip olması	4,1909	0,8948	4,3561	0,8693	-0,1652
Kitap, dergi gibi yayınların en son baskısına sahip olması	3,6250	1,1304	4,3199	0,9335	-0,6949
CD, CD-ROM, DVD, ses kaseti vb. kitap dışı materyalin yer aldığı bölüme sahip olması	3,6963	1,1318	4,2890	0,9362	-0,5927
Kütüphane internet sayfasının kullanımının kolay olması	3,8120	1,1334	4,3778	0,8975	-0,5658
Kütüphane veri tabanlarının yeterli olması	3,8514	1,0466	4,4318	0,8479	-0,5804
Katalog tarama sisteminin açık ve kolay anlaşılır bilgilere sahip olması	3,8608	1,0651	4,4091	0,8821	-0,5483
TOPLAM	3,9513	1,0101	4,3844	0,8649	-0,4331
GÜVENİLİRLİK					
Kütüphane bir işi ne zaman yapacağını taahhüt ediyorsa, bu işi o zamanda gerçekleştirmesi	3,9430	0,8927	4,3920	0,8163	-0,4490
Kütüphane çalışanlarının öğrencilerin bir problemi olduğunda, bunu çözmek için samimi bir ilgi göstermesi	3,8661	1,0457	4,3571	0,8834	-0,4910
Öğrencilere yapılan işlemlerin ilk seferde ve doğru olarak yapılması	4,0345	0,8912	4,3897	0,8356	-0,3552
Kütüphane hizmetlerini söz verdiği zamanda gerçekleştirmesi	3,7670	1,0028	4,4086	0,8706	-0,6416
Öğrencilere ait kayıtların düzenli ve eksiksiz olarak tutulması	3,9457	0,9116	4,4052	0,8279	-0,4595
TOPLAM	3,9113	0,9488	4,3905	0,8468	-0,4792
HEVESLİLİK					
Öğrencilere hizmetin tam olarak ne zaman gerçekleştirileceğinin söylenmesi	3,8530	1,0334	4,3419	0,8766	-0,4889
Kütüphane çalışanlarının hizmetleri mümkün olan en kısa sürede vermesi	3,8917	0,9998	4,3097	0,9233	-0,4180
Kütüphane çalışanlarının her zaman öğrenciye yardım etmeye istekli olması	3,8750	1,0246	4,3343	0,8656	-0,4593

Tablo 3. Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi Değerlerinin Ortalama, Standart Sapma ve SERVQUAL Skorları (Devamı)

HİZMET KALİTESİ İFADELERİ	Algılanan Değerler ($\alpha = 0,946$)		Beklenen Değerler ($\alpha = 0,959$)		SERVQUAL SKORU
	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	
HEVESLİLİK					
Kütüphane çalışanlarının meşgul olsalar dahi öğrencilerin isteklerine cevap verebilmesi	3,7074	1,0525	4,1841	08935	-0,4767
TOPLAM	3,8318	1,0276	4,2925	0,8898	-0,4607
GÜVEN					
Kütüphane çalışanlarının davranışlarıyla öğrencilere güven vermesi	4,0256	0,9208	4,4543	0,7883	-0,4287
Öğrencilerin kütüphane çalışanları ile olan ilişkilerinde kendini güvende hissetmesi	3,9318	0,9905	4,3857	0,8843	-0,4539
Kütüphane çalışanlarının öğrencilere karşı kibar olması	3,9855	0,9719	4,4167	0,8292	-0,4312
Kütüphane çalışanlarının öğrencilerin sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi seviyesine sahip olması	3,8661	0,9632	4,3949	0,8305	-0,5288
TOPLAM	3,9523	0,9616	4,4129	0,8331	-0,4606
EMPATİ					
Kütüphanede, ihtiyaçları doğrultusunda öğrencilere bireysel ilgi gösterilmesi	3,8006	1,0637	4,2386	0,9151	-0,4380
Kütüphane çalışanlarının öğrencilere kendini özel hissettirmesi	3,6686	1,0743	4,1676	1,0087	-0,4990
Kütüphane çalışanlarının öğrencilerin menfaatlerini her şeyin üstünde tutması	3,7642	1,0668	4,1753	0,9697	-0,4111
Kütüphanenin öğrenciler için elinden gelenin en iyisini yapması	3,8499	1,0071	4,4074	0,8224	-0,5575
Kütüphane çalışma saatlerinin öğrenciler için uygun zaman diliminde olması	4,0684	0,9356	4,3739	0,8703	-0,3055
TOPLAM	3,8303	1,0295	4,2723	0,9173	-0,4420

Güvenilirlik boyutunda algılanan hizmet kalitesi ifadelerinden, öğrencilere yapılan işlemlerin ilk seferde ve doğru olarak yapılması (4,0345) ve öğrencilere ait kayıtların düzenli ve eksiksiz olarak tutulması (3,9457) değişkenleri öne çıkmaktadır. Beklenen hizmet kalitesi açısından ise kütüphane hizmetleri söz verdiği zaman gerçekleştirmesi (4,4086) ve öğrencilere ait kayıtların eksiksiz ve düzenli olarak tutulması önemli olan değişkenlerdir. Kütüphane hizmetlerinin güvenilirlik açısından kalitesinin tespitinde kullanılan Servqual skoru -0,4792 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçla, kütüphane çalışanlarının öğrencilerde kütüphane hizmetlerinde karşı güvenilirliğin oluşmasında yeterli olmadığı düşünülebilir.

Yukarıdaki tablodan görüldüğü üzere heveslilik boyutu incelendiğinde, kütüphane çalışanlarının hizmetleri mümkün olan en kısa sürede vermesi (3,8917) ve kütüphane çalışanlarının her zaman öğrenciye yardım etmeye istekli olması (3,8750) algılanan hizmet kalitesinde öne çıkan ifadeleri oluşturmaktadır. Beklenen hizmet kalitesinde ise kütüphane

çalışanlarının hizmetleri mümkün olan en kısa sürede vermesi (4,3419) ve kütüphane çalışanlarının her zaman öğrenciye yardım etmeye istekli olması (4,3343) öne çıkmaktadır. Kütüphane çalışanlarının heveslilikleri için algı ve beklenti ortalamaları ile hesaplanan Servqual skoru -0,4607 olarak hesaplanmıştır. Bu skorla, kütüphane çalışanlarının hizmet sunumunu hevesle yapmadıkları söylenebilir.

Algılanan hizmet kalitesinin güven boyutu incelendiğinde, kütüphane çalışanlarının davranışlarıyla öğrencilere güven vermesi (4,0256) ve kütüphane çalışanlarının öğrencilere karşı kibar olması (3,9855) ifadeleri öne çıkmaktadır. Beklenen hizmet kalitesinde ise kütüphane çalışanlarının davranışlarıyla öğrencilere güven vermesi (4,4543) ve kütüphane çalışanlarının öğrencilere karşı kibar olması (4,4167) öne çıkan ifadeleri oluşturmaktadır. Kütüphaneye duyulan güven için algı ve beklenti ortalamaları ile hesaplanan Servqual skoru -0,4606 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçtan katılımcıların kütüphane hizmetlerine karşı güven duymadıkları ifade edilebilir.

Empati boyutunda algılanan hizmet kalitesi ifadelerinden, kütüphane çalışma saatlerinin öğrenciler için uygun zaman diliminde olması (4,0684) ve kütüphanenin öğrenciler için elinden gelenin en iyisini yapması (3,8499) değişkenleri öne çıkmaktadır. Beklenen hizmet kalitesi açısından ise kütüphanenin öğrenciler için elinden gelenin en iyisini yapması (4,4074) ve kütüphane çalışma saatlerinin öğrenciler için uygun zaman diliminde olması (4,3739) önemli olan değişkenlerdir. Hizmet kalitesinin empati boyutunun Servqual skoru -0,4420 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçla, cevaplayıcıların kütüphane hizmetlerinde çalışanların kendini öğrencinin yerine koyamadıkları düşünülebilir.

2.5.3. Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutları ile Demografik, Ekonomik ve Kütüphane Kullanma Özellikleri Arasındaki İlişkiler

Cevaplayıcıların beklenen ve algılanan hizmet kalitesi boyutları ile demografik, ekonomik ve kütüphane kullanma özellikleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Cevaplayıcıların bu ilişkileri Tablo 4'de gösterilmiştir. Beklenen ve algılanan hizmet kalitesi boyutlarını sırasıyla ele alıp demografik, ekonomik ve kütüphane kullanma özelliklerle ilişkisine bakıldığında aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir. Beklenen fiziksel özellikler ile demografik, ekonomik ve kütüphane kullanma özellikleri arasındaki ilişkiye bakıldığında cinsiyet (-0,108, $p<0,05$), yaş (-0,189, $p<0,01$), eğitim gördüğü sınıf (-0,135, $p<0,05$) ve kütüphane kullanma amacı (-0,135, $p<0,05$) ile negatif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Buna göre kız öğrencilerin, yaşı gençlerin, birinci sınıfların ve kütüphaneyi ders çalışmak amacıyla kullanan öğrencilerin kütüphanenin fiziksel özelliklerine önem vermektedirler.

Beklenen güvenilirlik ile demografik, ekonomik ve kütüphane kullanma özellikleri arasındaki ilişkiye bakıldığında cinsiyet (-0,137, $p<0,05$), yaş (-0,189, $p<0,01$) ve eğitim gördüğü sınıf (-0,130, $p<0,05$) ile negatif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Bu boyuta önem verenlerin kız, genç ve birinci sınıfta eğitim gören öğrencilerdir. Beklenen heveslilik ile demografik, ekonomik ve kütüphane kullanma özellikleri arasındaki ilişkiye bakıldığında cinsiyet (-0,121, $p<0,05$), yaş (-0,166, $p<0,01$), gelir (-0,125, $p<0,05$), eğitim gördüğü sınıf (-0,135, $p<0,05$) ve kütüphane kullanma amacı (-0,135, $p<0,05$) ile negatif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Bu boyuta önem verenlerin kız, genç, öğrenci harçlıklarının düşük, birinci sınıfta eğitim gören ve kütüphaneyi ders çalışmak için kullanan öğrenciler olduğu görülmektedir.

Beklenen güven ile demografik, ekonomik ve kütüphane kullanma özellikleri arasındaki ilişkiye bakıldığında cinsiyet (-0,157, p<0,01), yaş (-0,112, p<0,05), eğitim gördüğü sınıf (-0,127, p<0,05) ve kütüphane kullanma amacı (-0,122, p<0,05) ile negatif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Bu boyuta önem verenlerin kız, genç, birinci sınıfta eğitim gören ve kütüphaneyi ders çalışmak için kullanan öğrenciler olduğu görülmektedir. Beklenen empati ile demografik, ekonomik ve kütüphane kullanma özellikleri arasındaki ilişkiye bakıldığında cinsiyet (-0,127, p<0,05), yaş (-0,181, p<0,01), eğitim gördüğü sınıf (-0,162, p<0,01) ve kütüphane kullanma amacı (-0,129, p<0,05) ile negatif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Bu boyuta önem verenlerin kız, genç, birinci sınıfta eğitim gören ve kütüphaneyi ders çalışmak için kullanan öğrencilerdir.

Tablo 4. Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Boyutları ile Demografik, Ekonomik ve Kütüphane Kullanma Özellikleri Arasındaki İlişkiler

Demografik ve Ekonomik Özellikler Algılanan ve Beklenen Değerler		Cinsiyet	Yaş	Gelir	Eğitim Gördüğü Okul	Eğitim Gördüğü Sınıf	Kütüphane Kullanma Sıklığı	Kütüphane Kullanma Amacı
Beklenen Fiziksel Özellikler	Kor.K. p. n	-,108* ,048 378	-,189** ,001 378	-,056 ,307 378	,061 ,268 378	-,135* ,013 378	-,093 ,092 378	-,135* ,015 378
Beklenen Güvenilirlik	Kor.K. p. n	-,137* ,012 378	-,154** ,005 378	-,060 ,276 378	-,021 ,706 378	-,130* ,017 378	-,044 ,054 378	-,084 ,127 378
Beklenen Heveslilik	Kor.K. p. n	-,121* ,025 378	-,166** ,002 378	-,125* ,021 378	,045 ,404 378	-,135* ,012 378	-,093 ,087 378	-,135* ,014 378
Beklenen Güven	Kor.K. p. n	-,157** ,004 378	-,112* ,042 378	-,087 ,115 378	,006 ,910 378	-,127* ,021 378	-,019 ,736 378	-,122* ,028 378
Beklenen Empati	Kor.K. p. n	-,127* ,019 378	-,181** ,001 378	-,028 ,601 378	,052 ,339 378	-,162** ,003 378	-,037 ,493 378	-,129* ,019 378
Algılanan Fiziksel Özellikler	Kor.K. p. n	-,176 ,164 378	-,103 ,060 378	-,005 ,931 378	,185** ,001 378	-,080 ,144 378	-,134* ,015 378	-,128* ,022 378
Algılanan Güvenilirlik	Kor.K. p. n	-,088 ,106 378	-,158** ,003 378	-,028 ,602 378	,164** ,002 378	-,148** ,006 378	-,193** ,000 378	-,072 ,189 378
Algılanan Heveslilik	Kor.K. p. n	-,203 ,671 378	-,139** ,010 378	-,021 ,703 378	,234** ,000 378	-,075 ,165 378	-,128* ,018 378	-,064 ,243 378
Algılanan Güven	Kor.K. p. n	,003 ,950 378	-,112* ,038 378	,050 ,358 378	,165** ,002 378	-,137* ,011 378	-,140** ,010 378	-,072 ,191 378
Algılanan Empati	Kor.K. p. n	-,003 ,959 378	-,114* ,034 378	-,018 ,738 378	,206** ,000 378	-,086 ,109 378	-,109* ,044 378	-,125* ,021 378

** p < 0,01 - * p < 0,05

Algılanan fiziksel özellikler ile demografik, ekonomik ve kütüphane kullanma özellikleri arasındaki ilişkiye bakıldığında eğitim gördüğü okul (-0,185, p<0,01), kütüphane kullanma sıklığı (-0,134, p<0,05) ve kütüphane kullanma amacı (-0,12, p<0,05) ile negatif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Bu boyuta önem verenlerin enstitülerde ve

fakültelerde eğitim gören, kütüphaneyi her gün kullanan öğrenciler olduğu görülmektedir. Algılanan güvenilirlik ile demografik, ekonomik ve kütüphane kullanma özellikleri arasındaki ilişkiye bakıldığında yaş (-0,158, $p<0,01$), eğitim gördüğü okul (-0,164, $p<0,01$), eğitim gördüğü sınıf (-0,148, $p<0,01$) ve kütüphane kullanma sıklığı (-0,193, $p<0,01$) ile negatif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Bu boyuta önem verenler, birinci sınıfta eğitim gören, fakültelerde eğitime devam eden ve kütüphaneyi her gün kullanan öğrencilerdir.

Algılanan heveslilik ile demografik, ekonomik ve kütüphane kullanma özellikleri arasındaki ilişkiye bakıldığında yaş (-0,139, $p<0,01$), eğitim gördüğü okul (-0,234, $p<0,01$) ve kütüphane kullanma amacı (-0,128, $p<0,05$) ile negatif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Bu boyuta önem verenlerin genç, fakültelerde eğitim gören ve kütüphaneyi ders çalışmak için kullanan öğrencilerdir. Algılanan güven ile demografik, ekonomik ve kütüphane kullanma özellikleri arasındaki ilişkiye bakıldığında yaş (-0,112, $p<0,05$), eğitim gördüğü okul (-0,165, $p<0,01$), eğitim gördüğü sınıf (-0,137, $p<0,05$) ve kütüphane kullanma amacı (-0,140, $p<0,01$) ile negatif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Bu boyuta önem verenleri fakültelerde eğitim gören, genç, birinci sınıf, kütüphaneyi her gün kullanan ve kütüphaneyi ders çalışmak için kullanan öğrenciler oluşturmaktadır. Algılanan empati ile demografik, ekonomik ve kütüphane kullanma özellikleri arasındaki ilişkiye bakıldığında yaş (-0,114, $p<0,05$), eğitim gördüğü okul (-0,206, $p<0,01$), kullanma sıklığı (-0,109, $p<0,05$) ve kütüphane kullanma amacı (-0,125, $p<0,05$) ile negatif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Bu boyuta önem verenlerin genç, fakültelerde eğitim gören, her gün kütüphaneyi kullanan ve kütüphaneyi ders çalışmak için kullanan öğrencilerdir.

2.5.4. Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Arasında Fark

Cevaplayıcıların bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında farklılık olup olmadığını görmek için t testi yapılmış ve çıkan sonuçlar Tablo 5'de sunulmuştur.

Tablo 5. Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki t-testi Değerleri

	Eşleştirilmiş Farklar							P
	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	%95 Güven Aralığı Farkı		t değeri	Serbestlik Derecesi	
				En Düşük	En Yüksek			
Beklenen Fiziksel Özellikle-Algılanan Fiziksel Özellikler	0,43576	0,65796	0,03701	0,36294	0,50858	11,773	315	0,000
Beklenen Güvenilirlik-Algılanan Güvenilirlik	0,46111	0,74108	0,04117	0,38011	0,54211	11,200	323	0,000
Beklenen Heveslilik-Algılanan Heveslilik	0,44925	0,83076	0,04539	0,35997	0,53854	9,898	334	0,000
Beklenen Güven-Algılanan Güven	0,46661	0,79514	0,04431	0,37944	0,55379	10,530	321	0,000
Beklenen Empati-Algılanan Empati	0,44235	0,80842	0,04384	0,35612	0,52859	10,090	339	0,000

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi, beklenen ve algılanan kalite boyutları (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati) arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre H1 “Uşak Üniversitesi Kütüphanesinin sahip olduğu fiziksel özellik açısından beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında farklılık vardır”, H2 “Uşak Üniversitesi Kütüphanesine duyulan güvenilirlik açısından beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında farklılık vardır”, H3 “Uşak Üniversitesi Kütüphanesi çalışanlarının hevesliliği açısından beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında farklılık vardır”, H4 “Uşak Üniversitesi Kütüphanesine duyulan güven bakımından beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında farklılık vardır” ve H5 “Uşak Üniversitesi Kütüphanesi çalışanlarının kurduğu empati açısından beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında farklılık vardır” hipotezleri kabul edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nin sunduğu hizmet kalitesinin kullanıcı beklentilerini karşılama derecesi belirlemek amacıyla taşıyan bu çalışmada şu sonuçlar elde edilmiştir:

Araştırmaya katılan cevaplayıcılar, çoğunlukla kız, 301-600 TL arası gelire sahip, birinci sınıf ve fakültelerde eğitim görmüştür. Kütüphane kullanım amaçlarının başında ders çalışmak ve araştırma yapmak gelmekte ve bu amaçlar doğrultusunda haftada en az 2 gün kütüphane kullanılmaktadır.

Cevaplayıcılar, kütüphanenin modern bir görünüme sahip olduğunu ve mobilya, dekorasyon, aydınlatma gibi görsel açıdan çekici olduğunu belirtmektedir. Ancak, algılamaları bu yönde olan cevaplayıcılar, kütüphanenin modern araç ve gerece sahip olması ile çalışanların düzgün ve temiz olması konusunda ise beklentilerinin yüksek olduğunu görülmektedir. CD, DVD gibi sesli kütüphane hizmetleri ve internet sayfası cevaplayıcıların beklentilerini yeterli şekilde karşılamaktadır. Basılı eserler bakımından öğrenciler daha fazla kaynak beklentisine sahiptirler. Sonuç olarak kütüphane fiziksel görünüm açısından öğrencilerin beklentilerini karşılamada yetersiz kalmaktadır.

Öğrenciler çalışanların hizmet vermeye isteklilikleri ve hizmetleri mümkün olan en kısa sürede vermeleri algıları ile beklentileri arasındaki farkın düşük olması çalışanların hizmet sunumu esnasında hevesli oldukları söylenebilir. Ayrıca öğrencilerin çalışanlar ile olan ilişkilerinde ise güvende hissetmemelerine yol açmaktadır. Güven boyutunun diğer bir ifadesi olan çalışanların kibarlık algılaması ile beklenti arasındaki farkın düşük olması personelin kibar olduğu göstermektedir.

Beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi ortalamalarının anlamlı bir farklılık bulunmuş olup, beklenen hizmet kalitesinin algılanan genel hizmet kalitesinden yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum, kütüphanenin öğrenciler için genel memnuniyet düzeyinin tam olarak sağlanamadığı kanaati oluşturmaktadır.

Bu sonuçlar doğrultusunda şu önerilerde bulunulabilir;

- Kütüphanede bulunan kantin, tuvalet gibi ortak kullanım alanlarının temizliği ve düzeni iyi seviyede ancak yeterli bulmamaktadır. Bu tesislerin temizliği konusunda biraz daha fazla hassas olunmalıdır.

- Kütüphane binası modern görünüme sahip, mobilya, dekor, aydınlatma gibi hususlarda iyi seviyededir. Ancak bunların korunmasına ve bakımına daha fazla dikkat edilmelidir.

- Öğrencilerin çoğu kütüphaneyi ders çalışmak ve araştırma yapmak amacıyla kullanmakta ve mevcut kaynaklardan daha verimli bir şekilde yararlanabilmek için zamanlarının çoğunu kütüphane binasında harcamaktadır. Bu bağlamda ders çalışma alanlarının geliştirilmesi ve arttırılması faydalı olacaktır.

- Kütüphanedeki basılı ve süreli yayınların son baskı ve sayısının arttırılması araştırma amacıyla kütüphaneden yararlanmayı artırabilir.

- Sesli kütüphanenin etkin olarak oluşturulması, internet sayfasının ve katalog tarama programının basitleştirilmesi ile verin tabanlarının ihtiyacı karşılayacak şekilde abone olunması öğrencilerin Uşak Üniversitesi hakkındaki oluşabilecek olumsuz düşüncelerin oluşmasına ve yayılmasına engel olacaktır.

- Kütüphane çalışanları yapacakları işlerde mutlaka söz verdikleri zamanda işlemleri gerçekleştirmeli, öğrencilerin kütüphane kaynaklı karşılaştıkları sorunları çözmek için istekli olması, teknolojinin geliştiği ve kullanıcı kayıtların tutulduğu otomasyon sisteminin yedeklenerek herhangi bir aksaklığa yol açılmaması ve hizmetlerin ilk seferde ve doğru olarak yapılması çalışanlara duyulan güvenirliliğin oluşmasını arttırabilir.

- Kütüphane çalışma saatlerinin öğrencilerin faydalı şekilde yararlanması için uygun zaman dilimlerinde olması ve çalışma odalarının edebiyat, tarih, işletme gibi ihtisas odaları şeklinde düzenlenmesi ve ilgili kaynakların bu odalarda yer alması araştırma için gereken zamanın kısılması için uygun olabilir.

- Kütüphane içerisinde fotokopi, CD çoğaltma gibi çeşitli hizmetler gereği gibi yerine getirilmeli ve yeterli sayıda olmalıdır. Ayrıca kütüphane yönetiminin sadece mevcut olan bilgi kaynakları ve ona ulaşmayı sağlayacak teknolojik altyapı geliştirilmesi yeterli değil aynı zamanda kullanıcıya da önem vermelidir. Bu önemi verebilmek bir diğer ifadeyle kaliteyi iyileştirebilmek için de sık sık hizmet kalitesi ölçümü araştırmaları ve çalışmaları yapılmalıdır.

- Literatür incelemesinde belirtilen Herbert (1994) çalışmasında Servqual ölçeğini kullanmış ancak yeterli olmadığını gördüğü için bazı ilave ifadeler eklemiştir. Bu çalışmada da özellikle fiziksel özelliklerin kütüphane hizmet kalitesini ölçmede yeterli olmadığı görülmüş ve yeni ifadeler eklenmiştir.

- Cook ve Thompson (2000) çalışmasında ise hizmet ölçümünün zamana ve uygulanan gruplara göre farklılık göstereceğini belirtmişlerdir. Bu çalışmanın sonucunda ise özellikle yüksek öğretime yeni başlayanları kütüphaneyi aktif olarak kullandığı görülmüştür. Eğer farklı sınıflarda eğitim gören öğrencilerin kütüphane hizmet kalitesinin ölçülmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir.

- Gelecek yapılacak çalışmalarda Servqual ölçeğine bu çalışmada eklenen fiziksel özellik ifadelerinin ilave edilmesi ve çalışmada akademik hayat süresinin kütüphane hizmet algısındaki farklılığa bakılmasının uygun olacağı önerilmektedir.

- Gelecek çalışmalarda elektronik kütüphane hizmet kalitesinin ölçülmesinin de yararlı olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Atan, M., Baş, M. ve Tolon, M. (2010). Servqual Analizi ile Süpermarketlerde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Çalışması. *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 12(2):1-16.
- Aydın, Ş. (2007). *Hizmet Kalitesi Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar*, (Ed. Akbaba, A., Tavmergen, İ.G., Akan, P., Gümüşoğlu, Ş.,) Detay Yayıncılık, Ankara.
- Brown, T.J., Churchill, G.A. ve Peter, J.P. (1993). Improving the Measurement of Service Quality. *Journal of Retailing*, 69(1):127-139.
- Cook, T. ve Thompson B. (2000). Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality. *The Journal of Academic Librarianship*, 26:248-258.
- Çelik, H. (2011). Alışveriş Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Algısı ve Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2):433-448.
- Çiçek, R. ve Doğan, İ. (2009). Müşteri Memnuniyetinin Arttırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1):199-217.
- Doğan İ. Ö. ve Tütüncü, Ö. (2003). *Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001:2000 ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası, İzmir.
- Dursun, T., Oskaybaş, K. ve Gökmen, C. (2014). Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyetinin Şube-İnternet Bankacılığında Karşılaştırılması. *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, 11(41):95-114.
- Eleren, A. ve Kılıç, B. (2007). Turizm Sektöründe Servqual Analizi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Termal Otelde Uygulama. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 9(1):235-263.
- Ersöz, S., Pınarbaşı, M., Kürşat Türker, A.K. ve Yüzükırmızı, M. (2009). Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması. *International Journal of Engineering Research and Development*, 1(1):19-27.
- Filiz, Z., Yılmaz, E. ve Ceren Yağız, C. (2010). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3):59-76.
- Grönroos, C. (1983). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4):36-44.
- Gürbüz, E. ve Ergülen, A. (2006). Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Grönroos Modeli Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 35(Ekim Sayısı):173-190.
- Güzel, D. ve Kotan, G. (2013). Kütüphanelerde Hizmet Kalitesi Ölçümü Atatürk Üniversitesi Merkezi Kütüphanesi'nde Bir Uygulama. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3(2):11-24.
- Heizer, J. ve Render, B. (2011). *Operations Management*, Pearson, Tenth Ed., New Jersey.
- Hemedoğlu, E. (2012). Metro Hizmetlerinde Hizmet Kalitesini Ölçme: Algılanan Hizmet Kalitesi ve Beklenen Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Karşılaştırma. *Yönetim Dergisi*, 23(72):25-47.
- Herbert, F. (1994). Service Quality: An Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada. *Library and Information Science Research*, 16:3-21.
- Hernon, P. ve Calvert, T.P. (2005). E-Service Quality in Libraries: Exploring its Features and Dimensions. *Library & Information Science Research*, 27:377-404.
- Hoyle, D. (2007). *Quality Management Essentials*, Butterworth-Heinemann, Jordan Hill.

- İslamoğlu, A. H. ve Alnaçık, Ü. (2013). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Geliştirilmiş ve Gözden Geçirilmiş 3. Baskı, Beta Yayınevi, İstanbul.
- İzci, F. ve Saydam, R. (2013). Algılanan Hizmet Kalitesi Kurumsal İmaj ve Sadakat İlişkisi (Van Bölge Hastanesi Uygulaması). *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 14(1):199-219.
- Kang G., (2006). The Hierarchical Structure of Service Quality: Integration of Technical and Functional Quality. *Managing Service Quality*, 16(1):37-50.
- Karahan, Ş. ve Kayabaşı, A. (2013). Kütüphane Hizmetlerinde Kalite Ölçümü: Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 35:185-198.
- Kavak, B., Soğancı, E. ve Eryigit, C. (2013). Servqual İle 'Beklenti'nin Ölçümüne Yönelik Bir Kritik. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 12:81-98.
- Kayral, İ. H. (2014). Perceived Service Quality in Healthcare Organizations and a Research in Ankara by Hospital Type. *Journal of Ankara Studies*, 2(1):22-34.
- Kotler, P. ve Armstrong, G. (2011). *Principles of Marketing*. Pearson Prentice Hall, International Edition, 14th Edition, New Jersey.
- Kristensen, K. ve Eskildsen, J., (2012). The Relationship Between SERVQUAL, National Customer Satisfaction Indices, and Consumer Sentiment. *Quality Management Journal*, 19(2):47-61.
- Ladhari, R. ve Morales, M. (2008). Perceived Service Quality, Perceived Value and Recommendation: A Study Among Canadian Public Users. *Library Management*, 29(4/5):352-366.
- Lehtinen, U. ve Lehtinen, J.R. (1983). *Service Quality: A Study of Quality Dimensions*. Unpublished Working Paper, Helsinki: Service Management Institute.
- Mbise, E. Ve Tuninga, R.S. (2013). The Application of SERVQUAL to Business Schools in an Emerging Market: The Case of Tanzania. *Journal of Transnational Management*, 18(2):101-124.
- Moss, H. K. (2007). Improving Service Quality With The Theory Of Constraints. *Journal of the Academy Of Business & Economics*, 7(3):3-15.
- Naik, K. ve Srinivasan, S.R., (2015). An Assessment of Departmental Store Service Effectiveness Using a Modified SERVQUAL Approach. *Journal of Business & Retail Management Research*, 9(2):27-43.
- Negi, R. (2009). Determining Customer Satisfaction Through Perceived Service Quality: A Study of Ethiopian Mobile Users. *International Journal of Mobile Marketing*, 4(1):31-38.
- Öztürk, A.S. (2013). *Hizmet Pazarlaması: Kuram, Uygulama ve Örnekler*. Genişletilmiş ve Güncellenmiş 13. Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Zeithalm A. ve Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49:41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1):12-40.
- Savaş, H. ve Kesmez, A.G. (2014). Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi: Aile Sağlığı Merkezleri Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17:1-13.
- Taşkın, Ç., Akat, Ö. ve Erol, Z. (2010). Tüketicilerin Banka Tercihini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Bursa'da Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3):11-22.
- Untaru, E.N., Ispas, A. ve Dan, I. (2015). "Assessing the Quality of Banking Services using the SERVQUAL Model", **Romanian Journal of Marketing**, Issue:2, ss.84-92.

- Wang, I. ve Shieh C. (2006). The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: The Example of CJCUC Library. *Journal of Information & Optimization Sciences*, 27(1):193-209.
- Wang, Y., Luor, T., Luarn, P. ve Lu, H.,(2015). Contribution and Trend to Quality Research—a literature review of SERVQUAL model from 1998 to 2013. *Informatica Economica*, 19(1):34-45.
- Yıldız, S.M. (2009). Katılıma Dayalı Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Modelleri. *Ege Akademik Bakış*, 9(4):1213-1224.
- Zakaria, Z., Hussin, Z.H., Noordin, N., Sawal, M.Z.M.H., Alhady, S.M.A.B.S.A., Zakaria, A., ve Zakaria, Z. (2011). Service Quality Dimensions in Public Library: Northern Area Experienced. *Journal of Social Sciences*, 7(2):265-270.
- Zeithaml, V. A. ve Bitner, M.J. (2000). *Services Marketing*. Mcgraw Hill, Second Editon, New York.
- Zengin, E. ve Erdal, A. (2005). Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi. *Qafqaz Üniversitesi Dergisi*, Ocak Sayısı:3-25.