
KÜTÜPHANELERDE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ MERKEZİ KÜTÜPHANESİ'NDE BİR UYGULAMA

Dilsad GÜZEL* Güzin KOTAN**

Öz

Hizmet üreten işletmeler olarak kütüphanelerin sağladıkları hizmetlerin kalite düzeyinin iyileştirebilmesi ancak hizmet kalitesinin somut ve sağlam verilere dayalı bir şekilde ölçülmesine bağlıdır. Bu çalışmada tüketicilerin algıladıkları hizmet kalitesi ile olmasını istediği hizmet kalitesinin karşılaştırılmasıyla kütüphanelerde hizmet kalitesi ölçümü yapılması amaçlanmıştır. Veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılarak Atatürk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde bir uygulama yapılmıştır. Hizmet kalitesi ölçümü için SERVQUAL ölçeğinden yararlanılmıştır. Çalışma sonucunda Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarının hizmet kalitesinden memnun olmadığı, kütüphanenin kullanıcı odaklı hizmet sağlamadığı ve kullanıcının hizmet kalitesi beklentisi ile Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nden algılanan hizmet kalitesi arasında olumsuz bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kalite, Hizmet Kalitesi ve Ölçümü, Kütüphanelerde Hizmet Kalitesi ve Ölçümü

SERVICE QUALITY MEASUREMENT IN LIBRARIES AN APPLICATION IN ATATÜRK UNIVERSITY CENTRAL LIBRARY

Abstract

Service heal, but the level of quality of services provided by libraries as businesses that produce tangible and solid evidence-based quality of service depends on the measure. In this study, the quality of service perceived by consumers to be a comparison of the quality of service requested aimed to measure the quality of service in libraries. Data collection tool was a questionnaire on the basis of an application Atatürk University Central Library. Users aren't satisfied with the quality of service of the study, the library offers a user-oriented services with the expectation of service quality and user has been found that a negative relationship between perceived service quality.

Key Words: Quality, Service uality and Measurement, the Library Service Quality and Measurement

* Yrd. Doç. Dr., Atatürk Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü

** Yüksek Lisans Öğrencisi, Atatürk Üniversitesi, İİBF, Üretim Yönetimi ve Pazarlama

GİRİŞ

Ulaşım ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen sosyal ve ekonomik değişimler sadece imalat işletmelerinin yönetim politikalarını ve stratejilerini değil hizmet işletmelerini de yavaş yavaş etkilemektedir. Bu yüzden hizmet kalitesi kavramı 1990 yılından itibaren akademik ve yönetim çevrelerince incelenen bir konu olarak kabul görmektedir.

Rekabetin yoğun olduğu hizmet sektöründe bulunan işletmelerin değerlendirilmesinde hizmet kalitesi önemli kriter olarak kabul edilir. Gerek kamu gerekse özel sektördeki bütün işletmeler mevcut durumlarını analiz edebilmek, sektördeki yerini görebilmek, geleceğe yönelik planlar, yatırımlar yapabilmek ve müşteri memnuniyetini sağlayabilmek için sağladıkları hizmetlerin kalitesini ölçmek zorundadırlar. Bu sayede kalite kavramı bir kurum kültürü ya da sistem olarak kalabilir.

Kalite yönetimi hizmet kalitesini geliştirerek, imalat sektöründe algılanan başarısının ardından, kütüphane hizmetleri içine entegre edilmiştir. Yaşayan bir sistem ve kar amacı gütmeyen bir hizmet işletmesi olan kütüphaneler de şuan içinde bulunduğumuz bilgi çağına ayak uydurabilmek, kullanıcı grupların ihtiyaçlarına cevap vermek, beklentilerini karşılamak, bu beklentiler doğrultusunda hizmet kalitesini yüksek tutmak, kullanıcı odaklı bilgi ve belge merkezi olabilmek için hizmet kalitesi ölçümü yapmalıdırlar. Özellikle üniversite kütüphaneleri bağlı buldukları kurumun gelişimine ve imajına doğrudan katkıda bulunduğundan dolayı kalite ölçümü kütüphaneler için önemli bir kavramdır.

1. KALİTE KAVRAMI

Kalite kavramı, insanların ve sistemlerin hata yapmaması ve mükemmel ulaşma isteği gerçeğinden ortaya çıkmıştır. Latince nasıl oluştuğu anlamına gelen 'Qualis' kelimesinden türemiş ve 'Qualitas' kelimesiyle ifade edilmiştir. Kalitenin değişik tanımları bulunmaktadır. Alıcı tarafından aranılan belirli şartları en iyi karşılayan anlamında kullanılan kalite kısaca 'amaçlara uygunluk derecesi' olarak tanımlanabilmektedir. Kalite sınırları devamlı genişleyen bir kavramdır. Teknoloji, değişen koşullar, ihtiyaçlar kaliteye değişik boyutlar getirmektedir (<http://makine2.kocaeli.edu.tr>).

Kütüphanecilik alanında ise kalite, ilk kez F.W.Lancaster' ın, 1969 yılında, Index Medicus veri tabanındaki taramaların başarısına ilişkin kavramsal bir ifade olarak kullanılmıştır (Whitehall, 1994:102). Kalite kavramı, özellikle 90'ların sonunda ve 2000'li yıllarda önemini artırarak, kütüphanelerde kalite çalışmalarının hız kazanmasına sebep olmuştur (Bulgan, 2002:5).

2. HİZMET VE KÜTÜPHANECİLİK KAVRAMI

Günümüzde hemen hemen tüm kuruluşlar kendilerini birer hizmet örgütü olarak konumlandırmayı seçmektedir. Bu karmaşıklık nedeniyle hizmetin pek de kolay tanımlanamayan, anlaşılmayan ve kavranamayan bir olgu olduğu rahatlıkla söylenebilir (Öztürk, 2011:3). Kısaca hizmeti bir tarafın diğerine önerdiği herhangi bir eylem, performans veya deneyim olarak tanımlanabilir.

Kütüphaneler, bilgiyi üreten kişilerle, tüketen kişiler arasında, bilgi akışını sağlayan araç veya bilgi merkezi olarak faaliyet gösterirler. Toplumsal bilincin artması, kişilerin kültür ve eğitim düzeyinin yükseltilmesi için en önemli iletişim kanalı kütüphanelerdir. Okuma-yazma, düşünme, araştırma ve geliştirme alışkanlığının kazandırılması, yine kütüphaneler aracılığı ile gerçekleştirilebilir. Bilimsel ve akademik çalışmaların temelini oluşturan bilgi toplama, araştırma yapma geleneği, en yaygın olarak kütüphaneler vasıtasıyla sağlanır. Ayrıca demokratik toplumlarda kütüphanelerin, özgür düşünce yuvaları olarak, temel eğitim ve kültürün gelişmesi, bilinçli bir toplum yaratılması bakımından taşıdığı sorumluluklar da büyüktür.

Kütüphanecilikle ilgili literatüre bakıldığında, farklı kütüphane türlerinden söz edilmektedir. Bunlardan, hizmet amacına göre faaliyette bulunan en çok bilinenleri; Milli Kütüphaneler, Üniversite Kütüphaneleri, Araştırma Kütüphaneleri, Okul Kütüphaneleri, Çocuk Kütüphaneleri, Halk Kütüphaneleridir (Bir, 1999:3).

Bu çalışmaya konu olan tür, üniversite kütüphaneleridir. Bağlı bulunduğu üniversitenin bünyesine ve amacına göre gelişir. Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nin amacı; öğretim elemanları, araştırmacılar, öğrenciler ve okuyucularının eğitim, öğretim ve araştırmalarını desteklemek her ortamda bilgi kaynaklarını temin edip gerekli düzenlemeleri yaparak okuyucularının hizmetine sunmaktır. Yukarıda saydığımız hizmetler doğrultusunda faaliyetlerini yürütmektedir. Örneğin; kullanıcılarına (okuyucu, araştırmacı vb.) görsel, işitsel materyal ulaştırma, kitap ödünç verme, koleksiyon geliştirme, tanıtım, eğitim faaliyetleri, programlama, danışmanlık hizmetleri, halkla ilişkiler, özel hizmetler gibi çeşitli işlevleri vardır.

3. HİZMET KALİTESİ VE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ

Literatürde hizmet kalitesinin tanımı konusunda tam bir görüş birliği sağlanamamıştır. Fakat genel itibariyle hizmet kalitesi bir müşterinin hizmet hakkındaki beklentilerine bağlanmıştır. Bu yüzden buradaki beklenti kavramı göreceli olmaktadır. Bu konu bazı araştırmacılar tarafından tartışmalı görülmektedir. Bu açıklamalar doğrultusunda en kabul görmüş hizmet kalitesi tanımı şöyle yapılabilir (Ersöz, Pınarbaşı vd., 2009:20).

Hizmet kalitesi, verilen hizmetin müşteri beklentilerinin ne kadarını karşılayabildiğinin bir ölçüsüdür. Kaliteli hizmet vermek ise müşteri beklentilerinin karşılanabilmesidir (Parasuraman, Berry vd., 1985:69).

Tanımdan da anlaşılacağı gibi verilen hizmetin müşteri beklentilerinin ne kadarının karşılandığı hizmet kalitesi düzeyinin belirlenmesindeki en büyük kriterdir. Eğer müşterilerin bir hizmetten algıladıkları, beklentilerinden çok aşağısında kalıyorsa bu durumda müşteri tatmini gerçekleşmez. Bu yüzden hizmet kalitesi konusu önem kazanmaktadır ve bu kalite beklenti ile algı arasında farkla ilgilidir.

Hizmetlerin temel özellikleri olan soyutluğu, stoklanamaması, değişkenliği ve heterojenliği, dayanıksızlığı, hizmet üretimi ve tüketiminin aynı anda gerçekleşmesi gibi faktörler; hizmet üretimini, sunumunu ve müşterilerin kalite algısını ve müşteri memnuniyetini ve en önemlisi ölçümünü doğrudan etkilemektedir (Akbayrak, 2005:15-16-17). Hizmet soyut bir kavram

olduğundan, müşterilerin satın almadan önce alacakları hizmet kalitesini değerlendirmesini güçleştirmektedir (Devebakan ve Aksaraylı, 2003:40).

Müşterilerin aldığı bir hizmetin kalitesini belirlemesi soyut bir süreçtir. Yani müşteri somut bir ürün hakkındaki görüşünü belirttiği gibi rahat olamamaktadır. Bu yüzden kalitelerini ölçmek isteyen hizmet işletmeleri müşterilerinin kaliteleri hakkındaki algılarını ölçmek için çeşitli yöntemler geliştirmelidir.

Ölçemediğiniz şeyi iyileştiremezsiniz felsefesinden yola çıkar ve gerçekten sistemli bir çalışma ortaya konulursa hizmet kalitesi ölçümü yapılabilmektedir. Müşterilerin hizmet sunumu hakkındaki algıları ile beklentileri arasındaki fark hizmet kalitesinin ölçüm indeksi olarak kabul görmektedir (Ersöz, Pınarbaşı vd., 2009:20).

Hizmet kalitesinin ölçülmesi, hizmet kalitesi iyileştirme ve geliştirme sürecinin de ilk aşamasını oluşturmaktadır. Eğer bir işletme mevcut hizmet kalite düzeyi hakkında doğru bilgilere ulaşabilirse, daha sonra yapılması gerekenler konusunda daha etkili adımlar atabilecektir. Hizmet kalitesi ölçülmesinde birçok yöntem kullanılmaktadır. Bunlar; Toplam Kalite Endeksi Yönetimi, Servqual, Servperf, Kritik Olaylar Yöntemi, Hizmet Barometresi, İstatistiksel Yöntemler, Benchmarking, Grup Mülakat Yöntemi. Bu yöntemlerden en çok kullanılanı Parasuraman, V.A. Zeithaml ve Leonard L. Berry tarafından geliştirilen Servqual yöntemidir (Eleren, Bektaş vd., 2007:78).

4. KÜTÜPHANELERDE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ

Hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi ölçümleri, kütüphanelerde sunulan hizmetlerin kalite düzeylerinin belirlenmesi, bir başka ifadeyle kütüphane kullanıcılarının aldıkları hizmetten memnun olma ve gereksinimlerin karşılanma düzeyi olarak ifade edilmektedir. Hizmet kalitesi kavramıyla pazarlama literatürü sayesinde tanışan kütüphaneciler, bunun kütüphanelerde verilen hizmet kalitesinin tanımlanmasında ve hizmetlerin iyileştirilmesi yönünde kurumsal bir çerçeve çizilmesinde, yararlı bir rehber olarak kullanabileceğini görmüşlerdir.

Tüm hizmet üreten işletmelerde olduğu gibi kütüphanelerde de sunulan hizmet kalitesinin iyileştirilmesi ve kullanıcı memnuniyetinin artırılması için öncelikle hizmet kalitesinin ölçülmesi gerekmektedir. Bu bağlamda kendilerine, değişim ve gelişmeyi ikna edilen çağdaş yönetim anlayışına sahip kütüphanelerin, kullanıcı memnuniyetinin ve kaliteli hizmetin gerçekleştiği, kullanıcı odaklı kurumlar olarak hizmet vermesi görüşü ağırlık kazanmıştır.

Üniversite kütüphanelerinin farklı gereksinimlere ve özelliklere sahip kullanıcı gruplarının daha iyi anlaşılabilmesi ve hizmetlerin bu anlayışa göre düzenlenebilmesi amacıyla uygulanan kullanıcı odaklı hizmet kalitesi ölçüm anketleri, kütüphane yönetimlerine hizmetlerin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi ile ilgili planlamalarda önemli veriler sağlamaktadır. Sağladıkları hizmet kalitesi düzeyini artırmayı hedefleyerek etkin programlar ya da hizmet planlamaları için gereksinim duydukları verilerin neler olduğunu saptayan kütüphaneciler, amaçlarına en uygun verileri toplayıp analiz ederek hizmet kalitesinde iyileştirmeye gitmelidirler (Akbayrak, 2005:30-31-32).

5. ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ UYGULAMASI

Araştırma Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde yapılmıştır. Eğitim ve öğretimin birinci derece destek ünitesi olan Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi 1958-1959 öğretim yılında faaliyete başlamıştır. Elektronik ve basılı ortamda sunduğu 300.000'i aşkın kitabı, 40.000 civarında elektronik tam metin dergisi bulunmaktadır. Kütüphane binası 3 katlı ve 7000 m² kullanma alanına sahiptir. Aynı anda 600 okuyucu kapasitesi olan kütüphanede her biri 440 m² büyüklüğünde 7 adet okuma ve araştırma salonu mevcuttur. Bu salonlarda 4 adet kitap salonu, 1 adet süreli yayınlar teşhir ve okuma salonu, 1 adet Seyfettin Özege Nadir Eserler Salonu, 1 adet 60 kişi kapasiteli çalışma salonu, görsel işitsel kaynaklar bölümü, 2000 m² depo, 7 adet özel çalışma odası, 4 adet öğretim elemanları çalışma odası, 12 okuyucu kapasiteli internet salonu, toplantı salonu ve kafeterya bulunmaktadır(www.atauni.edu.tr).

5.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı, Kısıtları ve Modeli

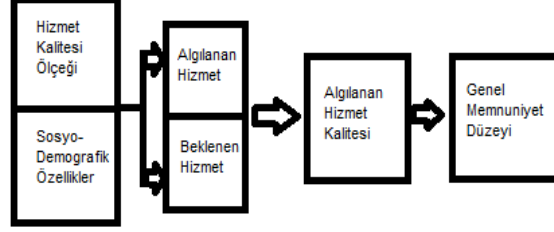
Araştırmanın amacı, Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde sağlanan hizmet kalitesi düzeyinin ortaya konularak müşterilerin beklentilerini ve algılamalarını tespit etmektir. Araştırmada veri toplamak için anket yöntemi kullanılmıştır.

Araştırma Atatürk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi kullanıcıları üzerinde yapılmıştır. Bu kullanıcılar Atatürk Üniversitesi'nde öğrenimini sürdüren yükseköğretim, lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencileridir.

Atatürk Üniversitesi'nde örgün öğretim gören kayıtlı öğrenci sayısının 57.776 olması örnekleme bu sayıya göre alınmasını süre ve maliyet açısından güçleştirmiştir (<http://yogm.meb.gov.tr>). Bu nedenle amaca bağlı örnekleme yapılmış ve %95 güven aralığında ana kütleyi temsil eden 382 kişi hesaplanmıştır. Bu sayının 55'i yüksek lisans ve doktora, geriye kalan 327 kişi ise yükseköğretim ve lisans öğrencisi olarak hesaplanmıştır. Anket tekniği ile elde edilen verilerin analizinde, 'SPSS 13 paket programı kullanılmıştır. Analiz için; frekans, ortalama ve geçerlilik güvenilirlik istatistiği, t testi ve korelasyon analizi uygulanmıştır. Yapılan analizler %5 hata payı diğer bir ifade ile %95 güvenilirlik düzeyine göre gerçekleştirilmiştir. Yapılan analiz sonuçlarına göre, kullanıcıların kütüphane hizmetleri hakkındaki görüşleriyle ilgili değerlendirme ve yorumlamalar yapılmıştır.

Araştırma modelinden anlaşılacağı gibi Servqual modelinden ve diğer çalışmalardan alınan değişkenler ile sosyo-demografik özelliklerin, beklenen ve algılanan hizmeti etkileyeceği öngörülmektedir. Modele göre algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasındaki fark, algılanan hizmet kalitesini ortaya çıkaracak ve algılanan hizmet kalitesinin genel memnuniyet düzeyi ile ilişkisi incelenecektir (Okumuş ve Duygun, 2008: 17-38).

Şekil 1: Araştırma Modeli



Kaynak: Yrd. Doç. Dr. Abdullah Okumuş ve Anđan Duygun, “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 8, Sayı 2, Eskişehir, s. 17-38.

6.2. Verilerin Analizi

6.2.1. Geçerlilik ve Güvenilirlik

Araştırmanın sağlıklı olabilmesi için anket sorularının geçerli ve güvenilir olması gerekmektedir. Soruların geçerli ve güvenilirliği Cronbach’s Alpha testi ile test edilmiştir. Güvenilir ve geçerli olmayan sorular çıkarılarak araştırmanın daha sağlıklı olması sağlanmıştır. İdeal kütüphane özellikleri olan 21 ifadenin **cronbach’s alpha değeri 0,958** ve algılanan kütüphane özellikleri olan 21 ifadenin **cronbach’s alpha değeri 0,894** çıkmıştır. Değerler 0,70’den daha yüksek değerlere sahip olduğundan dolayı sorular güvenilirlerdir. Aynı zamanda her bir değişkenin cronbach’s alpha değeri yukarıdaki 0,958 ve 0,894 değerlerini geçmediğinden analizden herhangi bir değişken çıkarılmamıştır.

6.2.2. Ortalama İstatistiği ve Frekans (Sıklık) Dağılım

Ortalama analizi, bir kavramın önem düzeyini belirlemek için kullanılır. Aşağıda ise anketteki ideal ve algılanan kütüphane özelliklerine ortalama analizi yapılmıştır.

Tablo 1: Kütüphanelerde ideal ve algılanan hizmet kalitesi özelliklerinin ortalama ve standart sapması

İFADELER	1		2	
	Aritmetik Ort.	Std. Sapma	Aritmetik Ort.	Std. Sapma
1.Personel daima saygılıdır.	4,5471	,89421	3,3560	1,14509
2.Personel kullanıcı sorularını yanıtlayabilecek bilgiye sahiptir.	4,4372	,95019	3,1754	1,13550
3.Personel kullanıcıya güven verir.	4,3979	,98482	3,1283	1,18910
4.Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar.	4,2801	1,07590	3,0393	1,18434
5.Personel temiz ve şık görünümüne sahiptir.	4,3298	1,01231	3,2487	1,22889
6.Personel kullanıcıyla ilgilenirken üslubuna özen gösterir.	4,5340	,94335	3,0838	1,24791
7.Personel kullanıcıya yardım etme konusunda isteklidir.	4,3351	1,04129	2,8325	1,19632
8.Personel kullanıcının ihtiyaç duyduğu anda yanındadır.	4,3063	1,02356	2,8272	1,24925
9.Kullanıcıya yapılan işlemin doğruluğu ve gizliliği konusunda güven verilir.	4,4031	,96380	3,1623	1,14550
10.Hizmetler vaat edildiği gibi yerine getirilmektedir.	4,4843	,88943	3,1257	1,14094
11.Hizmetler vaat edilen süre içerisinde yerine getirilmektedir.	4,4476	,95907	3,3168	1,16226
12.Kütüphanenin açılış-kapanış saatleri uygundur.	4,5602	,91088	3,3743	1,46119
13.Sunulan materyaller, düzenli temiz ve iyi durumdadır.	4,5288	,92100	3,3717	1,19185
14.Sunulan materyaller kullanıcı ihtiyacı için yeterlidir.	4,4424	,96695	3,1885	1,21282
15.Bilgiye kolay erişmeyi sağlayan modern ekipmanlara sahiptir.	4,4529	,98099	3,0890	1,27666
16. Her kullanıcıya bireysel hizmet sağlanır.	4,2906	1,05087	2,7382	1,27753
17.Kullanıcı istekleri her şeyden önce gelir.	4,4031	,95560	2,9031	1,22680
18.Kütüphane içerisinde kantin, tuvalet, fotokopi odası gibi birtakım mekanlar temiz, düzenlidir ve ihtiyaç gidermeye yeterlidir.	4,5262	,96560	2,9921	1,40582
19.Kütüphanenin web sitesine girmek, buradaki bilgilere erişmek kolaydır.	4,4764	,97916	3,3298	1,27611
20.Kütüphane binasına ulaşım kolaydır.	4,5759	,84384	4,1283	1,06324
21.Görsel olarak çekici, rahat ve çalışmaya uygun bir alandır.	4,5707	,88971	3,6283	2,92299

Tablo 1’de görüldüğü gibi kişilere göre mükemmel hizmet kalitesi sunan bir kütüphanenin(1) sahip olması gereken özelliklerden en önemlisi 20. İfade olan ‘kütüphane binasına ulaşım kolaydır’. Kişilere göre yine böyle bir kütüphanede bulunması gereken ikinci önemli özellik ‘görsel olarak çekici, rahat ve çalışmaya uygun bir alandır’ ifadesidir. Üçüncü önemli özellik ise ‘kütüphanenin açılış-kapanış saatleri uygundur’ ifadesidir. Kullanıcılar, kütüphanelere kolay bir şekilde ve ihtiyaç doğrultusunda istedikleri zaman ulaşmak, kütüphane sınırları içerisinde rahat etmek istemektedir. Kişilere göre Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi tarafından sunulan hizmetlerdeki(2) en önemli özellik ‘kütüphane binasına ulaşım kolaylığıdır’. İkinci önemli bir özellik ise ‘görsel olarak çekici, rahat ve çalışmaya uygun bir alandır’. Üçüncüsü ise ‘kütüphanenin açılış-kapanış saatleri uygundur’ özelliğidir. . Buradan da anlaşılacağı gibi kullanıcılara göre, Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi genel beklentileri karşılamaktadır. Kullanıcıların ideal bir kütüphaneden beklediği bu üç özellik araştırma sonucuna göre Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi’nde mevcuttur.

Frekans dağılımı, değişken özelliği taşıyan herhangi bir olayın sayısal olarak ifadesidir. Ya da değişkenin deneysel dağılımını belirlemenin basit bir yoludur. Dağılım, sınıflar ya da değerler grubu şeklindedir. Sıklık dağılımı sınıflara isabet eden gözlemlerden ibarettir. Demografik özelliklerin frekans dağılımlarına baktığımızda, Atatürk Üniversitesi Merkezi Kütüphane hizmetini alan kişilerin %36,4 ‘ü kadın, %63,6’sı ise erkektir. Cevaplayıcıların % 61,5’i 18-22, %33,2’si 23-27, %3,1’i 28,32 ,%2,1’i 33 yaş ve üzerinde bulunmaktadır. Cevaplayıcıların % 0,8’i yüksekokul, %84,6’sı lisans, % 11,0’iyüksek lisans, % 3,4’ü doktora öğrencisidir ve geri kalan %0,5’i ise diğer(öğretmen ve memur)kısmı oluşturur. %84,3’lük lisans öğrencilerin % 25,7’si 1. sınıf, %18,8’i 2.sınıf, %22,3’ü 3.sınıf, %14,7’si 4.sınıf, %2,6’sı 5.sınıf ve son olarak da %0,5’i diğer grubu oluşturur. Aynı zamanda cevaplayıcıların %45,5’i sınav döneminde, %14,9’u ayda bir, %5,5’i üç haftada bir, %6,0’sı iki haftada bir, %7,6’sı haftada bir, %15,2’si haftada birkaç kere, %5,2’si ise her gün kütüphaneye gitmektedir. %84,3’lük lisans öğrencilerininin %3,1’i Diş Hekimliği, %0,8’i Eczacılık, %14,1’i Edebiyat, %4,5’i Fen, %20,9’u İktisadi ve İdari Bilimler, %1,3’ü İlahiyat, %19,4’ü Eğitim, %13,1’i Mühendislik, %1,8’i Sağlık Bilimleri, %0,3’ü Su Ürünleri, %1,3’ü Tıp, %1,0’i Turizm, %0,5’i Veteriner, %1,8’i ise Ziraat Fakültesinde okumaktadır. %14,4’lük yüksek lisans ve doktora öğrencilerinden %0,5’i Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi, %2,4’ü Eğitim Bilimleri, %1,3’ü Fen Bilimleri, %0,8’i Güzel Sanatlar, %1,0’i Sağlık Bilimleri ve %8,4’ü ise Sosyal Bilimler Enstitüsü’nde okumaktadır.

6.2.3. T- Testi

Aralıklı ya da oransal ölçeklerle ölçülmüş değişkenlere uygulanır. T testi, iki örneklem gurubu arasında ortalamalar açısından fark olup olmadığını araştırmak için kullanılır. Bağımlı iki örnek t-testinde ise, ortalamalar karşılaştırılmaktadır ancak iki ayrı örneklem gurubu yoktur. Aynı örneklem grubu üzerinde analizler yapılır.

Analizde hem beklenen kütüphane hizmet kalitesi hem de algılanan kütüphane hizmet kalitesi aynı sorularla ölçülmeye çalışılmıştır. Örneklem grubu aynıdır. İdeal hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi için

kütüphanenin sahip olduğu özellikler açısından farklılık olup olmadığını belirleyebilmek için bağımlı iki örnek t testi uygulanır.

H₁: Kütüphanelerin sahip olduğu özellik açısından ideal hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında farklılık vardır.

Çalışmalar, 0,95 güvenilirlik düzeyinde incelendiği için hata payı 0,05 olmaktadır. T testi için önemli olan önem derecesi(sig) değerlerinin 0,05 olan hata payından küçük olmasıdır. Eğer önem derecesi 0,05'ten küçük olursa bu durumda iki hizmet kalitesi arasında farklılık olduğu söylenebilir. Yapılan T-testi analizi sonuçlarına göre kütüphane özelliklerin önem dereceleri 0,05'ten küçük çıkmıştır ve iki hizmet kalitesi açısından birbirinden farklı olduğu söylenebilir. Bütün ifadeler için H₁ kabul edilir. Tablo 1'de verilen özelliklerin ortalamalarına bakılırsa, ideal hizmet kalitesi özelliklerinin ortalamalarının hepsi algılanan hizmet kalitesi özellikleri ortalamalarından farklı ve yüksek çıktığı görülmektedir. Bu durumda kütüphane kullanıcılarının Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nden aldıkları hizmetin kalitesini düşük olarak algıladıkları ve kütüphanede ideal bir kütüphanenin sahip olması gereken özelliklerin bulunmadığı söylenebilir. Cevaplayıcılara göre mükemmel hizmet kalitesi sağlayan bir kütüphanede olması gereken özelliklerin Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde bulunmadığı, yüksek kalitede hizmet sağlamadığı görülmektedir. Beklenen hizmet kalitesine en yakın algılanan hizmet kalitesi 'kütüphane binasına erişim kolaydır' özelliğidir.

6.2.4. Korelasyon Analizi

İki ya da daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi inceler. Korelasyon tablosunda korelasyon katsayılarında bulunan tek yıldızlı (*) olan ifadeler 0,05 düzeyinde anlamlı, iki yıldızlı (**) olan ifadeler 0,01 düzeyinde anlamlıdır. Yıldızın olmadığı ifadeler ise anlamsızdır. Aynı zamanda negatif durumlarda ters bir ilişki vardır ve ifadelerden biri artarken diğeri azalır, pozitif ifadelerde ise ifadelerden biri artarken diğeri de artması ya da biri azalırken diğeri de azalması durumu mevcuttur.

İdeal hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi ile demografik özellikler arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmek için korelasyon analizi yapılmıştır.

H_{1a}:İdeal bir kütüphanede olması beklenen hizmet kalitesi özellikleri ile cinsiyet arasında ilişki vardır.

H_{1b}:Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde algılanan hizmet kalitesi özellikleri ile cinsiyet arasında ilişki vardır.

Yapılan korelasyon analizinde önem derecesi 0,05'den küçük olan yıldızlı değerlere bakılır. İdeal hizmet kalitesi özellikleri ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır çünkü hem yıldızlı hem de 0,05'ten küçük olan değer bulunmamıştır. Bu durumda H_{1a} reddedilir. Algılanan hizmet kalitesi özelliklerinden ise; ' sunulan materyaller, düzenli temiz ve iyi durumdadır', 'bilgiye kolay erişmeyi sağlayan modern ekipmanlara sahiptir', 'kullanıcı istekleri her şeyden önce gelir' ifadeleri ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır. Bu durumda H_{1b} kabul edilir. Koralesyon değerleri ile önem dereceleri

sırasıyla 136**- 008, 134**- 009, 122*- 017 şeklindedir, pozitifdir ve sonuç olarak Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde sunulan materyallerin düzenli, temiz ve iyi durumda olduğuna; kütüphanenin bilgiye kolay erişmeyi sağlayan modern ekipmanlara sahip olduğuna ve kütüphanede kullanıcı isteklerinin her şeyden önce geldiğine erkekler bayanlara oranla daha çok katılmakta olduğu söylenebilir.

H_{1c}:İdeal bir kütüphanede olması beklenen hizmet kalitesi özellikleri ile yaş arasında ilişki vardır.

H_{1d}:Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde algılanan hizmet kalitesi özellikleri ile yaş arasında ilişki vardır.

Yapılan korelasyon analizine göre ideal kütüphane özelliklerinden 'personel daima saygılıdır', 'personel kullanıcıya yardım etme konusunda isteklidir', 'hizmetler vaat edildiği gibi yerine getirilmektedir', 'hizmetler vaat edilen süre içerisinde yerine getirilmektedir', 'bilgiye kolay erişmeyi sağlayan modern ekipmanlara sahiptir', 'kütüphane içerisinde kantin, tuvalet, fotokopi odası gibi birtakım mekanlar temiz, düzenlidir ve ihtiyaç gidermeye yeterlidir', 'kütüphanenin web sitesine girmek, buradaki bilgilere erişmek kolaydır', 'görsel olarak çekici, rahat ve çalışmaya uygun bir alandır' ifadeleri ile yaş arasında bir ilişki çıkmıştır. yani H_{1c} kabul edilir. Korelasyon değerleri ile önem dereceleri sırasıyla; 103*- 044, 131*- 010, 104*- 047, 106*- 038, 136**- 008, 102*- 046, 144**- 005, 103*- 044 şeklindedir. Burada anlamlı çıkan bütün ifadelerin değeri pozitifdir. Bu duruma göre ise cevaplayıcıların yaşı ilerledikçe ideal bir kütüphanede personelin daima saygılı olması; kullanıcıya yardım etmede istekli olması; kütüphanede hizmetler vaat edildiği gibi ve vaat edilen süre içerisinde yerine getirilmesi; kütüphanede bilgiye kolay erişmeyi sağlayan modern ekipmanların olması; kütüphane içerisinde kantin, tuvalet, fotokopi odası gibi birtakım mekanlar temiz, düzenli ve ihtiyaç gidermeye yeterli olması; görsel olarak çekici, rahat ve çalışmaya uygun bir alan olması gibi ifadelere katılım yaşı daha genç olan cevaplayıcılardan daha çoktur. Algılanan kütüphane özelliklerine bakacak olursak önem derecesi 0,05'ten küçük olan özellik sadece 'kütüphanenin açılış-kapanış saatleri uygundur' ifadesidir. Sadece bu ifade için H_{1d} kabul edilir. Korelasyon değeri ile önem derecesi; -124*- 016 şeklindedir ve görüldüğü gibi değer negatiftir. Bu duruma göre de yaşı genç olan kullanıcılar Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde açılış-kapanış saatlerinin uygun olduğuna yaşı ilerlemiş olan kullanıcılara göre daha çok katılmaktadır.

H_{1e}:İdeal bir kütüphanede olması beklenen hizmet kalitesi özellikleri ile kütüphaneye gitme sıklığı arasında ilişki vardır.

H_{1f}:Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde algılanan hizmet kalitesi özellikleri ile kütüphaneye gitme sıklığı arasında ilişki vardır.

Yapılan korelasyon analizine göre ideal hizmet kalitesi özellikleri ile kütüphaneye gitme sıklığı arasında anlamlı bir ilişki çıkmamıştır ve H_{1e} reddedilmiştir. Sadece algılanan hizmet kalitesi özelliği olan 'kütüphanenin açılış-kapanış saatleri uygundur' ifadesi ile kütüphaneye gitme sıklığı arasında ilişki çıkmıştır. Korelasyon ve önem derecesi -176**- 001 şeklindedir. İlişki negatif yönde olduğundan dolayı bu duruma göre kütüphaneye seyrek giden

kullanıcılar, kütüphaneye çok gidenlere göre açılış-kapanış saatlerinin uygun olduğuna daha çok katılmaktadır.

H_{1g}:İdeal bir kütüphanede olması beklenen hizmet kalitesi özellikleri ile öğrenim durumu arasında ilişki vardır.

H_{1h}:Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde algılanan hizmet kalitesi özellikleri ile öğrenim durumu arasında ilişki vardır.

Yapılan korelasyon analizine göre ideal hizmet kalitesi ile öğrenim durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Bu durumda H_{1g} reddedilmektedir. Ancak algılanan hizmet kalitesi ile öğrenim durumu arasında anlamlı ilişki bulunan ifadeler vardır ki bunlar; 'kütüphanenin açılış-kapanış saatleri uygundur' ile 'her kullanıcıya bireysel hizmet sağlanır' ifadeleridir ve bu durumda H_{1h} kabul edilir. Korelasyon değerleri ile önem dereceleri sırasıyla; -110*- 032, 106*- 039 şeklindedir. İlk ifadedeki ilişki negatif yöndedir ve kullanıcılarının eğitim seviyesi düştükçe Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nin açılış-kapanış saatlerinin uygun olduğu özelliğine diğer kullanıcılardan daha çok katılmaktadır. İkinci ifadeye bakılırsa burada da pozitif ilişki söz konusudur ve kullanıcıların eğitim seviyesi arttıkça Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde her kullanıcıya bireysel hizmet sağlandığına daha çok katılmaktadır.

H_{1k}:İdeal bir kütüphanede olması beklenen hizmet kalitesi özellikleri ile lisans sınıfı arasında ilişki vardır.

H_{1l}:Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde algılanan hizmet kalitesi özellikleri ile lisans sınıfı arasında ilişki vardır.

Yapılan korelasyon analizine göre ideal hizmet kalitesi özellikleri ile lisans öğrencilerinin sınıf derecesi arasında anlamlı bir ilişki vardır. İlişki olan ifadeler; 'sunulan materyaller, düzenli temiz ve iyi durumdadır', 'bilgiye kolay erişmeyi sağlayan modern ekipmanlara sahiptir', 'her kullanıcıya bireysel hizmet sağlanır', 'kütüphane binasına ulaşım kolaydır', 'kütüphanenin web sitesine girmek, buradaki bilgilere erişmek kolaydır' şeklindedir. Bu durumda H_{1k} kabul edilir. Korelasyon değerleri ile önem dereceleri sırasıyla; 113*- 042, 143** - 010, 115*- 039, 133*- 017, 113*- 042 şeklindedir. İfadelerdeki ilişki pozitif yöndedir ve buna göre cevaplayıcıların sınıf derecesi arttıkça ideal bir kütüphanede bulunan yukarıda sayılan özelliklere katılım diğer cevaplayıcılara oranla daha çok artmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi özellikleri ile lisans öğrencilerinin sınıf derecesi arasında da anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. İlişki olan ifadeler; 'personel daima saygılıdır', 'personel kullanıcı sorularını yanıtlayabilecek bilgiye sahiptir', 'personel kullanıcıyla ilgilenirken üslubuna özen gösterir', 'hizmetler vaat edildiği gibi yerine getirilmektedir', 'kullanıcı istekleri her şeyden önce gelir'; 'her kullanıcıya bireysel hizmet sağlanır', 'sunulan materyaller kullanıcı ihtiyacı için yeterlidir' şeklindedir ve bu durumda H_{1l} kabul edilir. Korelasyon değerleri ile önem dereceleri sırasıyla; -148** - 008, -125*- 025, -134*- 016, -153** - 006, -111*- 047, -224** - 000, -164** - 003 şeklindedir ve ilişkiler negatif yöndedir. Bu duruma göre cevaplayıcıların sınıf derecesi arttıkça Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde bulunan ve yukarıda sayılan özelliklere katılım diğer cevaplayıcılara oranla daha fazla olmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Hizmetlerin somut ürünlerden farklı olması hizmet kalitesi ölçümlerini güçleştirmektedir. Fakat bir işletme her ne olursa olsun müşterisi tarafından nasıl değerlendirildiğini bilmelidir. Bu sebeple işletme, hizmet kalitesini ölçmek zorundadır. Bireysel ve toplumsal gelişmeyi sağlayan üniversitelerde bulunan ve eğitim-öğretime destek veren kütüphaneler de, birer hizmet işletmesi olarak müşterilerinin düşüncelerini öğrenebilmek için hizmet kalitesini ölçmek zorundadır.

Bu çalışmayla Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi tarafından sunulan hizmet kalitesi, sayısal bulgularla ölçülmeye çalışılmış ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda çeşitli öneriler sunulmuştur.

Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde kullanıcı olan üniversite öğrencilerine yönelik yapılan anketlerin değerlendirilmesi sonucunda; erkek öğrencilerin bayanlara oranla kütüphaneyi daha çok kullandıkları, öğrencilerin genel yaşlarının 18-22 arası ve 1. Sınıfa devam eden lisans öğrencisi olduğu görülmüştür. Bu öğrencilerin kütüphaneyi kullanma sıklığı ise genellikle sınav dönemleridir. Kütüphaneyi en çok kullanan fakülte, İktisadi ve İdari Bilimler ve en çok kullanan enstitü ise Sosyal Bilimler Enstitüsü'dür.

Araştırmaya göre cevaplayıcıların idealindeki kütüphanede olması gereken en önemli üç özellik; 'kütüphane binasına ulaşımın kolay olması', 'görsel olarak çekici, rahat ve çalışmaya uygun bir alan olması' ve 'açılış-kapanış saatlerinin uygun olması'dır. Buradan da anlaşılacağı gibi kullanıcılar; kaynaklara kolay, sınırsız ve rahat bir şekilde ulaşmayı hayal etmektedir. Yapılan araştırma sonucuna göre de Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde bu üç özelliğin bulunduğu görülmüştür. Bu durum da kütüphanenin kaliteli bir hizmet verdiğini, kullanıcı memnuniyeti olduğunu ve üniversite adının iyi bir şekilde tanıtıldığını akıllara getirirse de genel olarak araştırmaya göre kütüphaneye karşı olumsuz bir izlenim görülmüştür. Kullanıcı zihninde ideal bir kütüphanede olması gereken özellikler ile Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde olan özellikler bağdaşmamakla birlikte ideal özellikleri karşılamadığı görülmüştür. Özellikle personelin müşteriye yardım etme konusunda istekli olması, kullanıcının ihtiyacı olduğu anda yanında olması, kullanıcılara bireysel hizmet sağlanması, kullanıcı isteklerinin her şeyden önce gelmesi gibi özellikler konusunda Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi beklenen düzeyde değildir. Bu durum da Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nin kullanıcı odaklı olmadığını gösterir. Türkiye'de kütüphane yönetimleri, daha çok elinde bulunan kaynaklara ve onlara ulaşmayı sağlayan teknolojiye önem vermektedir. Gelişmiş ülkelerde ise bu durumun tam tersi olarak kütüphanelerde kullanıcı odaklılık söz konusudur. Gelişmiş ülkelerdeki kütüphaneler ile Türkiye'deki kütüphaneler arasında yaşanan bu önemli fark ise; araştırmanın problemlerinden biri olan, Türkiye'deki kütüphanelerde kullanıcıların gereksinim ve beklentilerinin göz önünde bulundurulmaması ve kullanıcı memnuniyetinin göz ardı edilmesi durumundan kaynaklanmaktadır.

Diğer bir sorun ise Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'nde bulunan kantin, tuvalet, fotokopi odası gibi birtakım mekanlarının temiz, düzenli ve ihtiyaç gidermeye yeterli görülmemesidir. Kullanıcıların çoğu kütüphanede bulunan kaynaklardan daha verimli bir şekilde yararlanabilmek için zamanlarının çoğunu kütüphane binasında harcamaktadır. Ne kadar çok kaynağa sahip

olunursa olunsun bu kaynakları kullanmak için uygun ortam sağlanmazsa, bu durum hem kullanıcıları rahatsız edecek hem de üniversitenin gelişmesi ve tanıtılmasına ciddi anlamda köstek olacaktır. Kullanıcılar, çalışma içinde buldukları ortamı yeterli, temiz ve düzenli bulmak istemektedir ve bu da kullanıcı odaklı bir kütüphanenin yerine getirmesi gereken temel bir görevdir. Aynı temiz, düzen ve yeterlilik yine kullanıcıların kütüphanede vakit geçirdikleri kantin ve tuvaletler içinde istenmektedir. Bu durumda binanın tekrar gözden geçirilmesi, bakım-onarım işlemlerinin yapılması ve böylece kullanıcının da bu konuda tatmin edilmesi gerekmektedir.

Bütün bu sonuçlardan eğitim, öğretim ve araştırma etkinliklerinde üniversiteye yardımcı olan kütüphanelerin önemli olduğu görülmektedir. Üniversite kütüphaneleri, sorumluluklarının bilincinde olup, her alanda doğru, güncel ve güvenilir bilgi kaynaklarını takip etme ve bünyesinde bulundurmaya durumundadır. Aynı zamanda bünyesindeki kaynaklara ulaşım için gerekli koşulları sağlamalıdır. Kullanıcıyla bilgi kaynaklarının buluşturulduğu kütüphane binaları, kullanıcıların rahatlıkla ulaşabileceği, ulaşıldığı da ise kullanıcıya rahat bir çalışma ortamı sağlayabileceği şekilde tasarlanmalı ve temiz ve bakımlı tutulmalıdır. Bina içerisinde çeşitli hizmetler gereği gibi yerine getirilmeli ve yeterli sayıda olmalıdır. Araştırmanın başında da belirtildiği gibi sadece mevcut olan bilgi kaynakları ve ona ulaşmayı sağlayacak teknolojik altyapı geliştirilmesi yeterli değildir aynı zamanda kullanıcıya da önem verilmelidir. Bu önemi verebilmek yani kaliteyi iyileştirebilmek için de sık sık hizmet kalitesi ölçümü araştırmaları ve çalışmaları yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

- AKBAYRAK, E. H. (2005), *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde Hizmet Kalitesi Ölçümü*. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Orta Doğu Teknik Üniversitesi
- AKTAN, C. C. (1999), *Çağdaş Yönetim Anlayışı: Toplam Kalite, Yeni Türkiye*, özel Sayı: 68-77.
- Atatürk Üniversitesi İnternet Sitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, http://www.atauni.edu.tr/#birim=kutuphane_ve_dokumantasyon-daire-baskanligi (erişim tarihi:02.05.2013)
- BIRFIN, B. B. (2011), "Halk Kütüphaneciliğinde Toplam Kalite Yönetimi Modeli", *Arşiv Araştırmaları Dergisi*, 12(3):3.
- BULGAN, U. (2002), *Kütüphanecilik Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bir Üniversite Kütüphanesi Uygulaması*.(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi
- COOK, C. and THOMPSON, B. "Reliability and Validity of Servqual Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality", *The Journal of Academic Librarianship*, 26(4):248-258.
- DEVEBAKAN, N. ve AKSARAYLI, M. "Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1): 38-54.
- ELEREN, A., BEKTAŞ, Ç., GÖRMÜŞ, A. Ş., "Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama", *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44(514):78.
- ERSÖZ, S, PINARBAŞI, M., TÜRKER, A. K., YÜZÜKIRMIZI, M. "Hizmet kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçlarının Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması" *Int. J.Eng. Research & Development*, 1(1):20.
- Kalite Nedir?, Kocaeli Üniversitesi, <http://makine2.kocaeli.edu.tr/kalite/kalite.pdf>(erişim tarihi:25.05.2013)
- KESER, E. (2007), *Üniversitelerde Kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyeti ölçümü*. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi
- MEB, 2005-2006 Öğretim Yılı Devlet Üniversiteleri Öğrenci Sayıları, (Çevrimiçi)'30.01.2007, <http://yogm.meb.gov.tr/devletogrenci.htm>. (erişim tarihi: 25.04.2013)
- OKUMUŞ, A. ve DUYGUN, A. "Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2):17-38.
- ÖZTÜRK, A.S. (2011), *Hizmet pazarlaması*, Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım
- PARASURAMAN, A. B., L.L. ve ZEİTHAML, V.A.(1985) "A Conceptual Model Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal Marketing*, 69.
- WHITEHALL, T.(1994) "Quality in library and information service: A Review", R. M. O'Neil(Ed.), *Total Quality Management in Libraries: A sourcebook içinde*, Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 102.