

HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜLEBİLİR Mİ?

Uğur BULGAN*, Gültekin GÜRDAL**

Öz

Küreselleşme ve bilgi teknolojilerinin hızla gelişmesi hizmet sektöründe yer alan firmaları derinden etkilemektedir. Firmalar birbirine karşı rekabet avantajı sağlayabilmek, etkinliklerini artırabilmek için yoğun çaba göstermektedirler. Hizmet sektörü kendi içinde sürekli gelişme gösterirken, imalat sektörü içinde de hizmet, rekabet avantajı getiren önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır.

Hizmet kalitesinin önemi gün geçtikçe artmaktadır. Bu alanda yapılan çalışmaların da buna paralel olarak arttığı görülmektedir. Artan önem, hizmet kalitesinin etkin şekilde ölçülmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. “Ölçemediğini daha iyi hale getiremezsin” değişinden etkilenen hizmet sektörü de hizmet kalitesini daha etkin bir şekilde ölçmeye çalışmaktadır.

Kütüphane ve enformasyon bilimi içerisinde hizmet kalitesini ölçmek için çeşitli yaklaşımlar ortaya çıkmıştır. Bunlardan birisi de SERVQUAL’in kullanımı merkezlidir. Servqual yapısını kullanan bu ölçek temel olarak kütüphane hizmetlerine yönelik faktörleri içermektedir.

Bu çalışmada, hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik olarak Parasuraman, Zeithhalm ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm modeli hakkında bilgi verilmiştir. Daha sonra SERVQUAL yapısını taşıyan ve kütüphanelere yönelik hizmet kalitesi faktör ve niteliklerini içeren ölçeğe değinilmiştir. Uygulanan model değerlendirilmiş ve uygulayıcılara önerilerde bulunulmuştur.

* Daire Başkanı; Süleyman Demirel Üniversitesi Kütüphanesi 32260 Çünür Isparta (ubulgan@sdu.edu.tr).

** Daire Başkanı V.; İzmir İleri teknoloji Enstitüsü Kütüphanesi Urla, İzmir 35430 (gultekingurdal@iyte.edu.tr)

Giriş

Akademik kütüphaneler, bilgi hizmeti üretirler. Amaçları; kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını, en kısa sürede ve maksimum düzeyde hızlı ve doğru bir şekilde karşılamaktır. Bu amaca ulaşmada verilen hizmetin kalitesi önem taşımaktadır. Geleneksel olarak bir kütüphanenin kalitesi genellikle kütüphanenin koleksiyonuna göre tanımlanmaktadır ve sıklıkla nicelik bakımından kütüphanenin elinde bulundurduğu yayınlanmış materyallerin boyutuna göre ölçülür.

Hizmetlerin değişken, soyut, stoklanamaz ve ayrılmaz oluşu, hizmet kalitesi ölçümlerini güçleştirmektedir. Hizmet veren bir işletme, tüketici tarafından nasıl değerlendirildiğini ne durumda olduğunu bilmezse bu değerlendirmeleri nasıl kullanabileceğini de bilemez. Dolayısıyla, hizmet kalitesi kütüphanelerde de ölçülmek zorundadır.

Hizmet ve Kalite

Kalite, anlaşılması zor, kolaylıkla birbirinden ayırdedilemeyen boyutları olan, oldukça karmaşık bir kavramdır (Parasuraman, Berry ve Zeithalm, 1985). Pirsig (1974) bu anlaşılması zor kavramı “kalite ... ne olduğunu biliyorsunuz; fakat ne olduğunu bilmiyorsunuz” olarak dile getirmiştir. Kalite müşteriler tarafından açık bir biçimde belirtilememekte; kalite sorunları birtakım şikayetlerle ifade edilmektedir. Kalitenin yok ya da var olarak bildirilebileceği konusunda birçok fikir olmasına rağmen, kalite için ortak kabul edilebilecek tek bir tanımlama yoktur.

Hizmet “bir kişi veya kuruluşun bir diğer kişi veya kuruluşa sunduğu elle tutulmaz bir faaliyet veya yarar” olarak tanımlanmaktadır (Karafakıoğlu, 1998). Hizmetin özellikleri ile ilgili olarak değinilen sebepler ise; hizmetin dokunulamaz oluşu, farklı oluşu ve birbirinden ayrılmaz oluşudur (Fisk, Brown ve Bitner, 1993; Parasuraman, Berry ve Zeithalm, 1985).

Hizmetler soyut nitelikte olduğu için, hizmet kalitesi de soyut bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” terimi kullanılmaktadır (Uyguç, 1998).

Algılanan hizmet kalitesi müşterilerin hizmeti almadan önceki beklentileri (beklenti) ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (performans) kıyaslamasının bir sonucu olup, müşterilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın

yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir. Hizmet kalitesi yazınında “beklentiler” ise müşterilerin hizmete ilişkin istek ya da arzularını ifade etmektedir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988).

Boşluk Modeli ve Hizmet Kalitesi

Parasuraman ve arkadaşları firma yöneticileri ile yapılan derinlemesine görüşmelerin sonucunda çeşitli bulgular elde etmişlerdir. Hizmet kalitesini, hizmet veren ve hizmetten yararlanan tarafları dikkate alarak, hem hizmet veren işletmelerin kalite anlayışları ile uygulamaları arasında, hem de müşterilerin hizmetten bekledikleri ile yararlandıkları gerçek hizmet arasında boşlukları (*gaps*) ve bu boşlukların algılanan hizmet kalitesini nasıl etkilediğini “Boşluk Modeli” ile göstermektedirler.

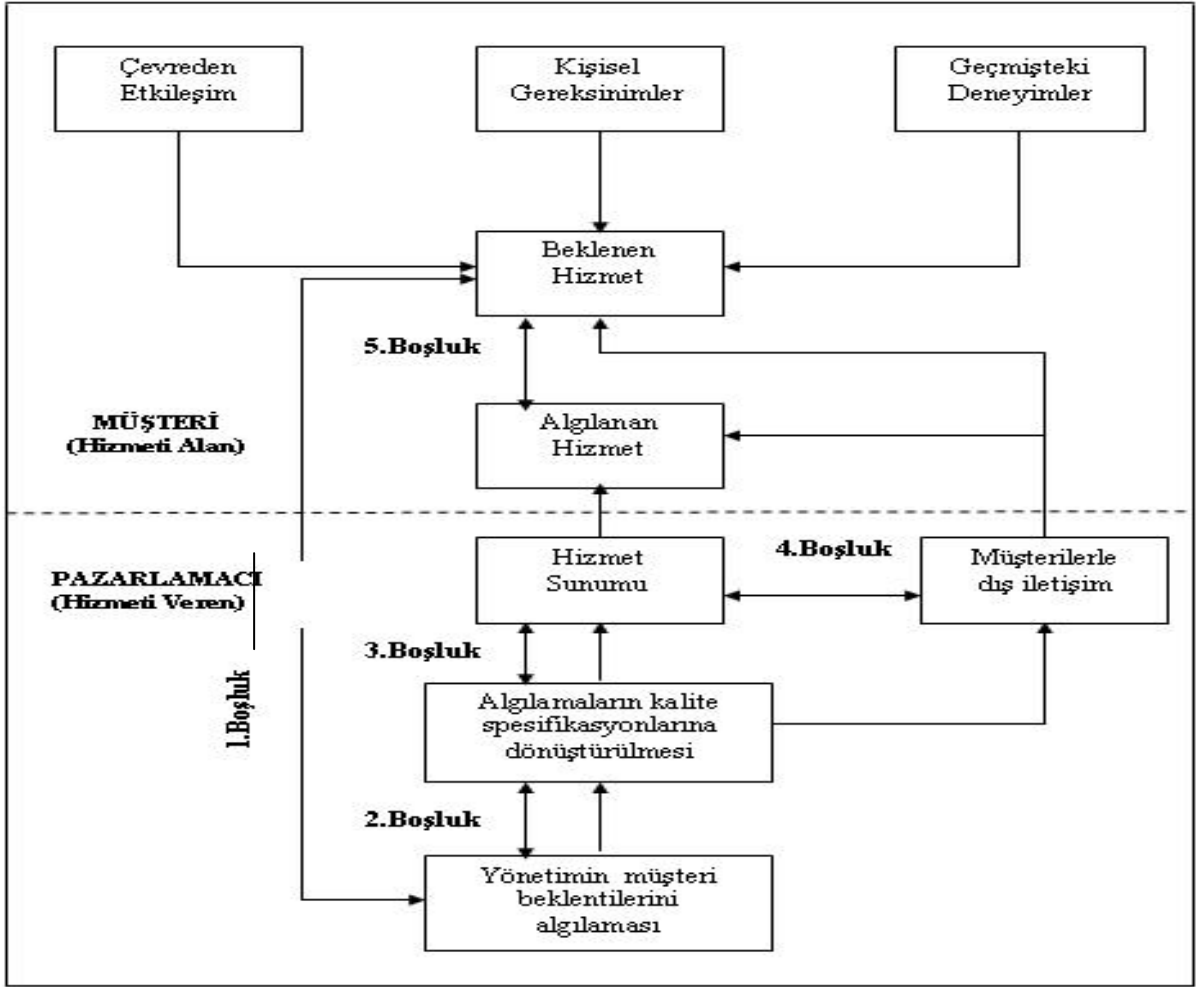
Boşluk 1: Müşterilerin beklentileriyle yönetimin müşteri beklentilerini algılamaları arasındaki boşluk. Yönetimin müşterilerin kalite beklentilerini tam ve doğru olarak algılamamasından kaynaklanmaktadır.

Boşluk 2: Yönetimin müşteri beklentilerini algılaması ile bunların kalite spesifikasyonlarına dönüştürülmesi arasındaki boşluk.

Boşluk 3: Kalite spesifikasyonları ile hizmet sunumu arasındaki boşluk. Bir hizmet işletmesinde çalışanların tümünden aynı performansı beklemek ve bunu standartlaştırmak her zaman mümkün olmayabilir. Bunun için kalite spesifikasyonları çok karmaşık olmamalı, tüm çalışanlar tarafından benimsenmeli ve örgüt kültürüne uygun olmalıdır.

Boşluk 4: Müşteriye verilen hizmet ile müşterinin onun hakkında ne bildiği arasındaki boşluk. Bu boşluğun az olması veya hiç oluşmaması için müşteri ile iletişimde vadedilenlerin gerçek hizmette verilmesi gerekir.

Boşluk 5: Beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki boşluk. Parasuraman, Zeithaml ve Berry yukarıda kısaca açıklanan dört boşluğun, SERVQUAL modelinin temelini oluşturan beşinci boşluğu meydana getiren başlıca nedenler olarak göstermiştir. Bu boşluk olumlu olduğunda yani algılanan hizmet beklenen hizmete eşit veya beklenen hizmeti aştığı durumlarda kaliteden söz edilebilir. Algılanan hizmetin beklentilerin altında olması ise kalitesizliğe yol açar.



Kaynak: Parasuraman, Berry ve Zeithalm, 1985.

Kütüphane Hizmet Kalitesi

Kütüphanecilik literatüründe kaliteye yönelik herhangi bir eksik başvuru yoktur. Fakat, literatür içerisinde kalitenin ne olduğuyla ilgili tanımlamayı bulmak, hangi unsurların onu etkilediğini tanımlamak ya da kalitenin anlamının hangi kuramsal temel olarak keşfedildiğini ve kütüphane hizmetleriyle ilişkisini bulmak zordur.

Kalite kavramı sıklıkla kütüphane hizmetlerini değerlendirmek, geliştirmek için oluşan ihtiyacın içeriğinde kullanılır. Bu ihtiyaç kütüphanenin içinde bulunduğu örgütle olan bağlantısından kaynaklanmaktadır. Yapılan bir araştırmada Seymour (1992) üniversitelerde kalitenin göstergeleri arasında gelişen laboratuvar donanımları ve kütüphane kaynaklarının yer aldığına değinmiştir. Üniversiteler, eğitim gören öğrencilerin ödeme güçlükleri ve çeşitli nedenlerden dolayı daha fazla rekabetle yüzyüze gelmektedir. Üniversite kampüsünün kalite başarısı ve

öğrencileri elinde tutabilme gücü önemlidir. Ayrıca kampüste en çok zaman geçirilen yerler oldukları için kütüphaneler yakın kontrol altında tutulmaktadır (Cook ve Thompson, 2000).

Üniversite içinde her birim kampüsün kalite başarısına katkıda bulunduğu oranda değerlendirilir. Bu konu kütüphane literatüründe yaklaşık olarak yirmibeş yıl önce ortaya çıkmıştır (Oldman ve Wills, 1977). Herson ve McClure (1990) kütüphane kalitesinin değerlendirilmesi için oluşan ihtiyaçları “planlamanın hesap verilebilir görünümüleri” olarak savunmaktadır. Association of Research Libraries (ARL) koleksiyon büyüklükleri ve diğer bazı ölçütlerin değerlendirilmesi konusunda objektif tanımlar belirlemiştir. ARL tarafından yapılan bu planlama çabaları kütüphane hizmet kalitesini ve kullanıcı memnuniyetini ölçmeye doğru, stratejik bir gelişme göstermiş ve alternatif bir yaklaşım ihtiyacını dile getirmiştir. Nitecki'nin ifade ettiği gibi; “sadece kitap koleksiyonuna dayanan kütüphane kalitesi ölçümü geride kalmış ve bunun modası geçmiştir” Yapılan çalışmaları ortaya çıkarmıştır ki kütüphanelerde kalite sadece koleksiyonun boyutuyla, çeşitliliğiyle ve kapsamıyla eş tutulmamalıdır (Cook ve Thompson, 2000).

Son yıllarda kütüphane ve enformasyon bilimi araştırmacıları pazarlama ve diğer literatür üzerine yoğunlaşarak kullanıcı beklentilerine ve kalitenin alternatif görüşleri üzerine sonuçlar çıkarmaktadırlar. Bunlardan biri kullanılan hizmetlere kullanıcıların ve müşterilerin bakış açılarını sunan bir değerlendirmedir. Kaliteyi bu bakış açısından inceleyen araştırmacılar “sadece müşteriler kaliteyi değerlendirir diğer bütün değerlendirmeler temel olarak ilgisizdir” (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1990) görüşünü savunan pazarlamadaki bu meslektaşlarıyla aynı fikirdedirler. Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin de vurguladığı gibi “hizmet kalitesi anlayışı hizmeti veren kişinin müşterinin beklentilerini nasıl daha iyi bir şekilde sağlar görüşünden ortaya çıkmaktadır.” (Nitecki ve Herson, 2000).

Sonuç olarak; araştırmacılar hizmet kalitesini müşteri beklentilerini karşılamaya ya da aşmaya göre tanımlamaya meyillidirler (Reeves ve Bednar, 1994). Daha da açık belirtmek gerekirse, müşteri algıları ve hizmet beklentileri arasındaki fark ya da boşluk olarak tanımlarlar.

Son günlerde, Herson ve Whitman beklentileri eşit olmayan, belki de birbiriyle ilgisi olmayan iki kavram olan hizmet kalitesi ve memnuniyetin

incelenmesinin mümkün olacağını tartışmışlardır (Hernon ve Whitman, 2000). Hizmet kalitesi kütüphanelerin karşılamak için seçtikleri beklentileri ele alır memnuniyetlik ise zaman sınırlamalı olaylara karşı daha çok duygusal ve subjektif bir tepki ve ya müşterilerin hizmet verenlerle hakkında edindiği birikmiş tecrübeleridir (Nitecki ve Hernon, 2000).

Kütüphane ve enformasyon bilimi içerisinde hizmet kalitesini ölçmek için çeşitli yaklaşımlar ortaya çıkmıştır. Bunlardan birisi de SERVQUAL'in kullanımı merkezlidir.

SERVQUAL Ölçeği

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB), hizmet kalitesi kavramına daha geniş bir perspektiften yaklaşarak hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL adı verilen ayrıntılı bir ölçme yöntemi geliştirmişlerdir. Bu ölçme yöntemi 22 maddeden oluşan bölümler halindedir. İlk bölümde tüketicinin hizmet işletmesinden beklentileri, ikinci bölümde ise söz konusu işletmeden algıladığı hizmet performansı aynı maddeler kullanılarak ayrı ayrı ölçülmektedir. Ölçekte tamamen katılıyorum ile kesinlikle katılmıyorum arasında değişen yedili Likert ölçeği kullanılmıştır. PZB öncelikle, hizmet kalitesini tanımlamaya ve onu etkileyen faktörleri bulmaya daha sonra da ölçülebilir hale getirebilmek için her hizmet türüne uygulanabilecek genel bir model geliştirmeye çalışmışlardır. Araştırmalar sonunda müşteriler yönünden hizmet kalitesinin tanımı, hizmet beklentilerini etkileyen faktörler ve hizmet kalitesinin boyutları konusunda önemli bilgiler elde edilmiştir. Elde edilen bu bilgilerde katılımcıların ortak görüşlerine göre, kaliteli bir hizmetin sunulabilmesi için müşterilerin hizmet beklentilerinin karşılanması veya bu beklentilerin ötesinde hizmet verilmesi gerektiği düşüncesi pekişmiştir. Sonuç olarak müşteriler tarafından hizmet kalitesi, "istek veya beklentileri ile algıları arasındaki farklılık ölçüsü" şeklinde tanımlanmıştır. Grup tartışmalarından ortaya çıkan diğer bir sonuç da, müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirirken bir takım kriterlerden yararlanmasıdır. Bu görüşmelerden elde edilen bilgilere göre, hizmet kalitesinin on adet boyutu bulunduğu tespit edilmiştir. Bu boyutlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Ölçüt Adı	Tanımı
Fiziki Görünüm (Tangibles)	Kullanılan aletlerin, iletişim malzemelerinin, personelin ve hizmet verilen yerin fiziki görünümü
Güvenilirlik (Reliability)	Kusursuzluk, güvenilirlik, sözünde durmak
Heveslilik (Responsiveness)	Zamanında ve hızlı hizmet sunmak, heveslilik ve yardımseverlik
Yeterlilik (Competence)	Hizmeti sunmak için gerekli bilgiye ve beceriye sahip olmak
Nezaket (Courtesy)	Saygı, anlayış, nezaket ve arkadaşça yaklaşım
İnanılabilirlik (Credibility)	Dürüstlük ve inanılabilirlik
Emniyet (Security)	Tehlikeden riskten kaçınmak ve emniyet teminatı vermek
Erişilirlik (Access)	Ulaşım ve erişim kolaylığı
İletişim (Communication)	Etkili iletişim, müşteri ile anlayacağı dilden konuşmak ve müşteriyi dinlemek
Müşteriyi anlamak (Understanding the Customers)	Müşterileri ve müşterilerin ihtiyaçlarını anlamaya çalışmak

Tablo 1: (Kaynak: Zeithaml, Parasuraman ve Berry 1990).

SERVQUAL araştırmasında elde edilen verilerle yapılan istatistiksel analizler iki önemli noktayı daha ortaya çıkarmaktadır. Birincisi, 10 hizmet kalitesi ölçütlerinin bazıları kendi aralarında kayda değer bir şekilde bağlantı olduğunu ve bunları kapsayacak daha geniş bir ölçüte gereksinim duyulduğudur. Böylece 10 ölçüt Tablo 2'de verileceği gibi 4/5/6/7 ve 8/9/10 numaralı ölçütlerin birleştirilmesiyle beşe indirilmiştir. İlk üç ölçüte geniş kapsamlı iki ölçüt eklenmiştir.

Güvence (*Assurance*): Çalışanların bilgisi, saygılı olması ve müşterilerde güven duygusu uyandırma becerileri.

Duyarlılık (*Empaty*): Firmanın ve çalışanlarının müşterilere kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı.

Birleştirilmiş Hizmet Kalitesi Ölçütleri

	Fiziki Görünüm	Güvenilirlik	Heveslilik	Güvence	Duyarlılık
Fiziki Görünüm					
Güvenilirlik					
Heveslilik					
Yeterlilik Nezaket İnanılrlık Emniyet					
Erişilirlilik İletişim Müşteriyi Anlamak					

Tablo 2: (Kaynak: Can Murat Alpaslan, Selçuk Karabatı, 1996)

Standart SERVQUAL ölçeği iki bölümdür. Her iki bölümde 22’şer önerme vardır. Müşteriler ilk önce beklentiler bölümünü, daha sonra ise algılamalar bölümünü yanıtlarlar. Bu iki bölümü tek bir soru seti üzerinden yanyana verebilmekte mümkündür. SERVQUAL önermeleri aşağıdaki tabloda görüldüğü gibi gruplanmaktadır.

Ölçütlere Karşılık Gelen Önermeler

<i>Ölçüt</i>	<i>Ölçütle İlgili Önermeler</i>
Fiziki Görünüm	1-4
Güvenilirlik	5-9
Heveslilik	10-13
Güvence	14-17
Duyarlılık	18-22

Birbirini takip eden iki ayrı anketteki (beklenti ve algılama anketleri) aynı numaralı önermeler özneleri dışında tamamen aynı kelimelerden oluşur. Aşağıdaki örnek konuyu daha iyi açıklayacaktır:

Beklenti önermesi (1. Bölüm):

- İdeal kütüphanelerin çalışanları saygılı ve naziktir.

Kesinlikle Kesinlikle
Katılmıyorum Katılıyorum
1 2 3 4 5 6 7

Algılama önermesi (2. Bölüm):

- XYZ kütüphanesinin çalışanları saygılı ve naziktir.

Kesinlikle Kesinlikle
Katılmıyorum Katılıyorum
1 2 3 4 5 6 7

Her önermenin altında ise (1=Kesinlikle Katılmıyorum)'dan (7=Kesinlikle Katılıyorum)'a kadar olan 7'li cevap ölçeği bulunmaktadır. Hizmet kalitesinin hesaplanmasında kullanılan yol basitçe (beklenti skorları – algılama skorları) şeklindedir. Her önerme için skor +6 ile –6 arasında (sayı büyüdükçe hizmet kalitesinin azaldığını göstererek) değişebilir. Artı değerli skorlar hizmetin kalitesiz olduğunu, eksi değerler ise kaliteli olduğunu gösterir.

Hesaplamalar ise oldukça basittir. Herhangi bir ölçüt için SERVQUAL skorunu hesaplamak için yapılması gereken, o ölçütle ilgili beklenti önermelerin skorlarından, önermelere karşılık gelen algılama önermelerinin skorlarını çıkarmak ve hepsini toplayıp önerme sayısına bölmektir. Beş ölçüt için hesaplamalar yapıldıktan sonra eşit ağırlıklı SERVQUAL skorunu bulmak için yapılması gereken her ölçüt skorunun %20'sini toplamaktan ibarettir. Ağırlıklı SERVQUAL skoru hesaplanırken ise %20 oranı yerine, 100 üzerinden dağıtılan önem ağırlıkları hesaplamaya katılır.

SERVQUAL ölçeğinin diğer bölümünde, müşterilerin kalite düzeyi ölçülen firmanın verdiği hizmete ilişkin deneyimleri ve genel olarak hizmetten edindikleri izlenimlerin sorulduğu bölüm gelmektedir. En son bölümde müşterilerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır.

Bu soru formu ile kalite boyutları ve bu boyutları oluşturan maddeler için ayrı ayrı skorlar elde edilebildiğinden toplam kalite düzeyinin değerlendirilmesinin yanı sıra müşteriler için önemli olan boyutların ve bu boyutlar dahilindeki en önemli

maddelerin hangileri olduğu da belirlenebilmektedir. Böylece, önemli boyutlar ve maddelere öncelik vermek suretiyle yapılan bir kalite iyileştirme çalışması daha iyi sonuç verebilmektedir. SERVQUAL ölçeğinin diğer kullanım amaçları aşağıdaki gibidir.

Farklı Zamanlardaki Müşteri Beklentileri ve Algılarının Karşılaştırılması: Hizmet sunan bir firmanın hizmet kalitesi ölçümlerini belli zaman aralıklarında tekrarlaması yoluyla bir yandan algılanan hizmet kalitesinin zamanla nasıl bir değişim gösterdiği, bir yandan da bu değişimin beklentilerden mi, algılardan mı yoksa her ikisinden de mi kaynaklandığı konusunu aydınlayabileceği belirtilmektedir.

Firmanın Kendi SERVQUAL Skorunun Rakiplerin Skoru İle Karşılaştırması: Bir firmanın sunduğu hizmetin kalitesi bakımından rakipleri arasında konumunun ne olduğunu öğrenebilmesi açısından önerilebilecek bir yöntemdir. SERVQUAL soru formunun iki bölümlü formatının getirdiği kolaylık sayesinde algı bölümüne rakip firmalara uyarlanmış bölümlerinde eklenmesi suretiyle bunlar ilişkin SERVQUAL skorlarının hesaplanması mümkün olabilmektedir. Bu yolla toplanan veriler üzerinden hesaplanan SERVQUAL skorlarının karşılaştırılması ile firmanın ve rakiplerinin birbirlerine göre üstün veya zayıf olan yönlerinin belirlenmesi ve bunun zamanla nasıl değiştiğinin gözlenmesi imkan dahilindedir.

Farklı Kalite Algılarına Sahip Müşteri Segmentlerinin İncelenmesi: Hizmet firması müşterilerinin algılanan kalite düzeyleri bazında “yüksek”, “orta” ve “düşük” olmak üzere farklı segmentlere ayrılması, daha sonra da bu segmentlerin çeşitli özellikler bakımından incelenmesi yoluna gitmek mümkündür.

Kütüphane Hizmetlerine Uygulamaları

Çalışmalar SERVQUAL'in gelişimine ve uygulamasına paralel olarak kütüphanecilik alanında da artış göstermiştir ve SERVQUAL ölçeği kütüphanecilik alanında birçok çalışmada uygulanmıştır

Herbert (1993) çalışması Kanada halk kütüphaneleri tarafından sunulan kütüphaneler arası işbirliği hizmetinin kalitesini incelemektedir. Çalışma tasarımı birçok ölçümü içermektedir. Katılımcılardan (38 Kanada şehrinden 130 kişi) kütüphane kullanıcısı rolünü oynamaları, halk kütüphanelerine giderek personelden 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. SERVQUAL üsluplarında ise bazı değişiklikler yapılmıştır. Örneğin, “mükemmel şirketler” üslubu “iyi bir halk kütüphanesi” şeklinde değiştirilmiştir. Orijinal SERVQUAL beklenti bölümünde “tamamen katılma” ve “tamamen katılmama” şeklinde yer alan yedili ölçek, “hiçbiri önemli değil”, “çok önemli” şeklinde değiştirilmiştir (Herbert, 1993).

Herbert’in çalışmasında her bir ölçütün nispi önem karşılaştırmasında, güvenilirlik sıralamada en yüksek puanı alırken fiziksel özellikler ise en düşük puanı almıştır. Bu sonuç SERVQUAL’in diğer uygulamaları ile benzeşmektedir (Herbert, 1994). Herbert’in bu çalışması SERVQUAL’in kütüphanelerde, kütüphanelerarası işbirliğinin değerlendirilmesi için güvenilir bir ölçek olacağını göstermiştir. Çalışmanın bulguları ölçeğin güvenilirliğini de desteklemektedir.

White (1994) SERVQUAL ölçeğini özel kütüphanelerde hizmet kalitesini ölçmek amacıyla uyguladı. Çalışmanın amaçları arasında “bilgi hizmetleri hakkında müşteri memnuniyetini ölçmek için kullanılacak bir veri toplama ölçeği geliştirmek” vardı. Öncelikli olarak odak gruplarla görüştü ve özel kütüphane kullanıcılarının hizmeti değerlendirirken temel alacakları özellikleri not etti. Sonuçta ortaya çıkan durumları karşılaştırdığında zaten SERVQUAL’de bulunan birçok faktörü tekrar tanımlamış oldu. Grup görüşmelerinin sonucunda White SERVQUAL üsluplarını değiştirdi. Değiştirilen SERVQUAL ölçeği iki özel kütüphanenin kullanıcılarına rasgele gönderildi. Geri dönüş oranları ilk grup için %56, diğer grup için %39 ‘dur (White, 1994). Faktörlerin önemi üzerine olan bölümde fiziksel özellikler en düşük, güvenilirlik ise en yüksek puanı almıştır. White ölçeği hakkında bu ölçeği yönetmek kolay olduğunu belirtmiştir. Ayrıca değiştirilmiş SERVQUAL versiyonu olan bu çalışma, bilgi hizmetlerinde ziyaretçilerin neyi değerli buldukları ve kütüphanenin beklentilerine nasıl cevap verdiği hakkında kullanıcıların düşünceleri üzerine veri sağlar demiştir (White, 1994). White’in bu çalışması akademik kütüphanelerde SERVQUAL uygulamalarının artmasını cesaretlendirmiştir.

Nitecki (1996) araştırmasında, kütüphane hizmet kalitesini değerlendirmek için yeni yöntemlere ihtiyaç olduğunu belirtmiş ve SERVQUAL’in hizmet kalitesini ölçmek için tanımlayıcı bir araç olduğunu dile getirmiştir. Nitecki ayrıca SERVQUAL ölçeğinin kütüphane yönetimi açısından akademik kütüphanelere uygulanabilir

olduğunu ve gelecekte yapılacak araştırmalar için bu tür uygulamalar yapılmasının teşvik edici olduğunu savunmuştur.

Cook ve Thompson (2000) ise, SERVQUAL ölçeğinin kütüphanelere uygulanmasından çıkan skorların güvenilirliğini ve geçerliliğini araştırma kütüphaneleri kapsamında araştırmışlardır. Cook ve Thompson SERVQUAL'in kütüphanelerde kullanımına ilişkin olarak iki araştırma sorusu üzerinde durmuşlardır. Birisi değişik zaman ölçütleri (Örneğın; 1995,1997 ve 1999'daki kullanımları) ve değişik gruplar (öğretim üyeleri, personel, mezun olmuş veya olmamış öğrenciler) arasındaki sonuçları ne kadar güvenilirirdi? İkinci soru ise; SERVQUAL yanıtları beş SERVQUAL boyutunun faktör yapısını sağlıyor mu ve böylece geçerliliği doğruluyor mu? Cook ve Thompson SERVQUAL'in akademik kütüphanelerde yapılan çalışmalarını gözden geçirdiklerinde modelinin beş boyutundan üçünün sürekli olarak kütüphanelerde ortaya çıktığını görmüşlerdir. Ayrıca sonuç güvenilirlikleri de zamana ve kişilere göre değişmekteydi.

Andaleeb ve Simmonds'a (1988) göre "SERVQUAL araştırmasının heyecanla yapılmasına rağmen, tavsiye edilen ölçüm yöntemlerinin desteklenmesi için deneysel desteğin hiç de teşvik edici olmadığını dile getirmiştir.

Bunların dışındaki diğer raporlar ise daha iyimserdi. Araştırma kütüphanelerinin psikometrik bir yöntem olarak SERVQUAL için yaptıkları devamlı yatırımlar göz önüne alındığında yöntemin güvenilirliğine ve geçerliğine ilişkin çalışmaların önemi anlaşılmaktaydı.

ARL 2000 yılında 12 üniversitede SERVQUAL yöntemini kullanarak bir pilot projeyi sunma aşamasında, Texas A&M Üniversitesi'nde eğitim psikolojisi profesörü olan tanınmış araştırmacı Bruce Thompson ve meslektaşları web ortamında uygulanacak bir anket kullanarak %20-30'luk bir geri dönüş oranı için mücadele vermektedirler.

Boşluk modeli etrafında oluşturulmuş olan diğer bir yaklaşım Amerika ve Yeni Zelanda'da yaşayan Hernon ve meslektaşlarının çalışmasıdır. Onlarda kütüphane hizmetlerini inceleyerek, hizmet kalitesini kütüphane planlamasının içeriğinde ve karar vermede değerlendirmişlerdir. Hernon ve arkadaşları kütüphanede yüzden fazla hizmet davranışını personeli ile gözlemleyerek belirlemiştir. Bunların içinden kütüphaneyle yakından ilgili olanlar seçilmiş, böylelikle

davranışların alt grupları da belirlenmiştir. Öyle ki, personelin seçtiği davranışlar kurumdan kuruma değişmektedir. Çünkü, farklı kütüphanelerin tamamen aynı beklentiler için gerekli kaynakları sağlamaları mümkün değildir (Hernon ve Altman, 1996).

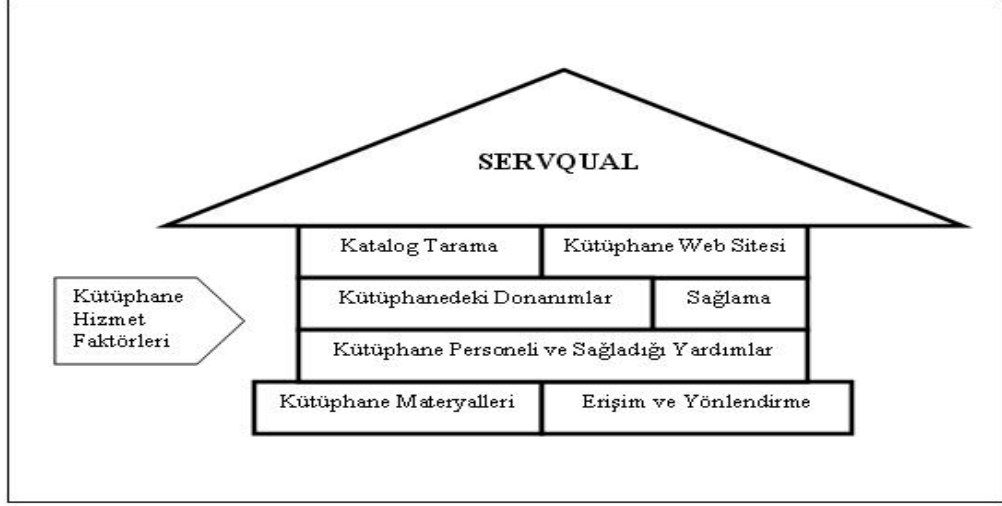
Nitecki, SERVQUAL'in kütüphanelerde kullanılması üzerine yaptığı çalışmalarda "güvenilirliği" en önemli "fiziksel özellikler" ise en az önemli ölçüt olarak bulmuştur. Ölçek tasarımcıları da yaptıkları çalışmalarda benzer sonuçlar elde etmişlerdir. Ayrıca, Nitecki beş ölçüt arasında çok az bir üstünlük bulunduğunu ve farklılıklara ilişkin hangi ölçütün aslında önemli olduğunu gruplanmış durumlar tarafından ölçüldüğü zaman anlaşılacağına değinmiştir (Nitecki ve Hernon, 2000).

SERVQUAL'in kütüphanelerle ilgili sekiz uygulama çalışması gözden geçiren Nitecki şu gözlemleri yapmıştır; "Maryland çalışması hariç, diğer bütün kütüphane uygulamalarının hiçbiri beş ölçüt üzerine yüklenmesine dair kanıtlar sağlamaz. Bütün veriler beş faktörlü çözümün kurulabileceği görüşüne katılır fakat, nesnelere SERVQUAL tasarımcıları tarafından geliştirilen faktörler üzerine yüklenemez. Kütüphane çalışmaları arasında birbiriyle ilişkili modellerin tekrarı yoktur. Sadece ilk dört durumu (fiziksel özellikler) ve 18,20,22 durumları aynen kullanırlar. Maryland çalışması bunlardan farklı olarak dört faktörlü çözüme ulaşmıştır." (Nitecki ve Hernon, 2000).

Cook ve Thompson kütüphanede üç ölçütün olması gerektiğini öne sürmektedir. Bunlar; fiziksel özellikler, güvenilirlik ve hizmet etkinliği veya hizmet etkileridir. Ölçütlerin incelenmesi için daha birçok araştırmaya gereklilik vardır. Oluşturulacak ölçütlerde kütüphanelerde hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılacak veri setleri belirlenecektir.

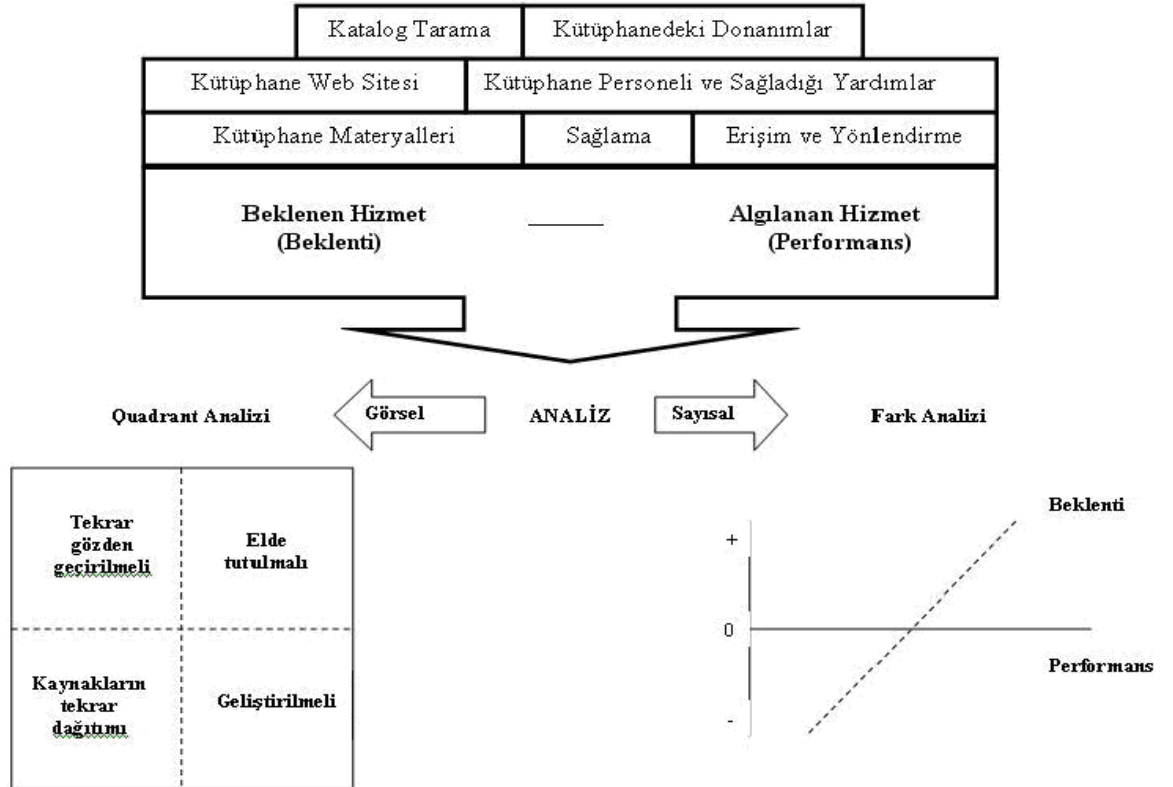
Nitecki geçmiş çalışmalarının bulgularına dayalı olarak şu sonuçları çıkarmıştır; Kütüphaneciler SERVQUAL'in beş ölçütünün akademik kütüphane verileriyle ilişkisiz olduğunu ima etmemektedirler. Kütüphaneciler, bununla birlikte hesaplanmış ölçütlere odaklı yorumlamaların dikkatle yapılması gerektiğini önerirler. Akademik kütüphanelerde ek bir çalışma ile bu beş ölçütün uygulanabilirliğini onaylamaya ya da akademik kütüphane hizmetleri için farklı bir model tanımlamaya ihtiyaç duyulur (Nitecki ve Hernon, 2000).

Kütüphaneler için kullanılacak model kütüphanelerin mevcut yerel hizmetlerini kapsamalıdır. SERVQUAL'i temel alarak oluşturduğumuz model aşağıda görülmektedir.



Şekil 1: Kütüphane Hizmet Kalitesi Modeli (Bulgan, 2002)

Uygulanan model ve değerlendirme aşamaları aşağıdaki şekilde ifade edilmektedir.

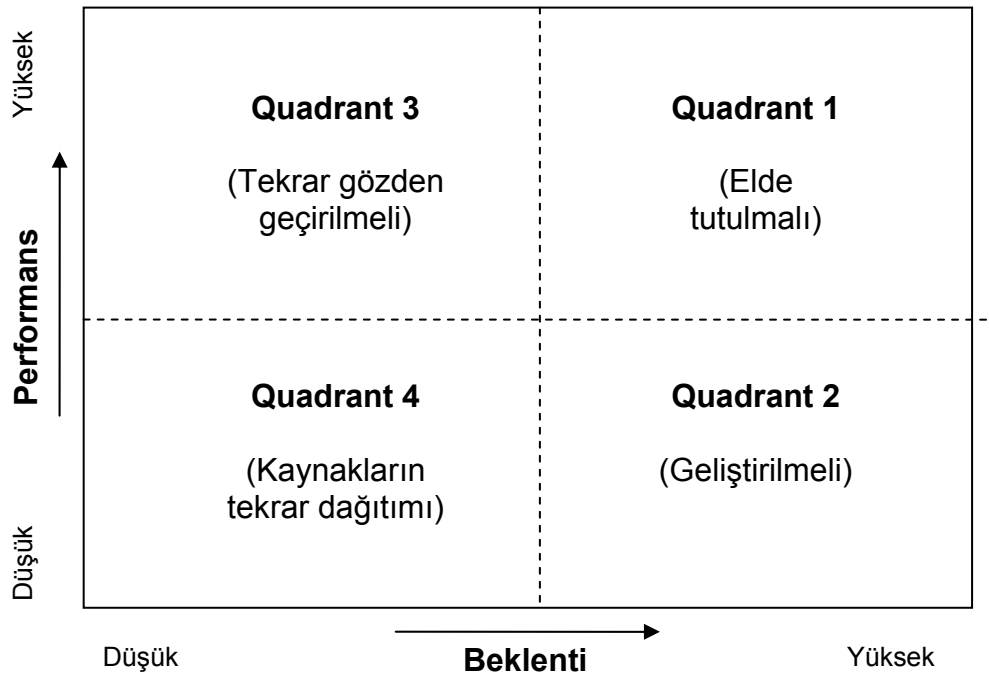


Şekil 2: Kütüphanelerde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümü (Bulgan, 2002)

Quadrant Analizi

Pazarlamada sıkça kullanılan quadrant (çeyrek daire) analizi değişkenlerin birbiriyle ilişkilerini grafik olarak sunan ve görselleştirilmiş veri/bilgi üreten bir tekniktir. Quadrant analizi ile daha kolay iletişim kurmak, anlamak ve yorumlamak amacıyla görsel sonuçlar elde edilir. Elde edilen bu sonuçların stratejik planlama ve karar verme için önemi vardır (Hernon ve Altman, 1998).

Analiz hizmet vasıfları hakkındaki veri iki ölçüyle tanımlanan dört çeyrek daireye yerleştirir. Quadrant analizi genel olarak kullanılan iki ölçütü yansıtır. Birinci ölçüt; (beklenti) müşterilerin bir hizmete verdiği önemi gösterir ve hizmetten beklentilerini yansıtır. İkinci ölçüt; (performans) müşterilerin bir hizmeti, beklentinin yerine getirilmesi olarak algılamalarının derecesini kaydeder.



Şekil 3. Quadrant Analizi (Bulgan, 2002)

Quadrant analizinde kullanılacak verilerin SERVQUAL yöntemi ile elde edilmesi gerekir. Eğer ortalamalar her iki ölçüt için biliniyorsa dört çeyrek daire içerisinde grafiği çizilebilir. Boşluk her bir hizmet niteliği için ayrı ayrı hesaplanır. Koordinatların yerlerinin belirlenmesinde (kesikli çizgiler) beklenti ve performansın ortalamasının kullanımı dört çeyrek için her bir beklenti ve algılamının ortalama yerleşimini belirleyebilir.

Quadrant 1'e düşen beklentiler müşteriler açısından çok önemlidir. Kullanıcılar kütüphanenin bu beklentileri karşılamak için çaba gösterdiğini belirtir. Potansiyel ve var olan müşteriler, kütüphanenin bu temel beklentilerinin karşılamasına yüksek şekilde değer verilmesini ve haberdar olmayı istemiştir. Kütüphane bu quadrant'ta bulunan hizmetlerin kalitesini korumalı (elinde tutmalı) ve düşürmemelidir.

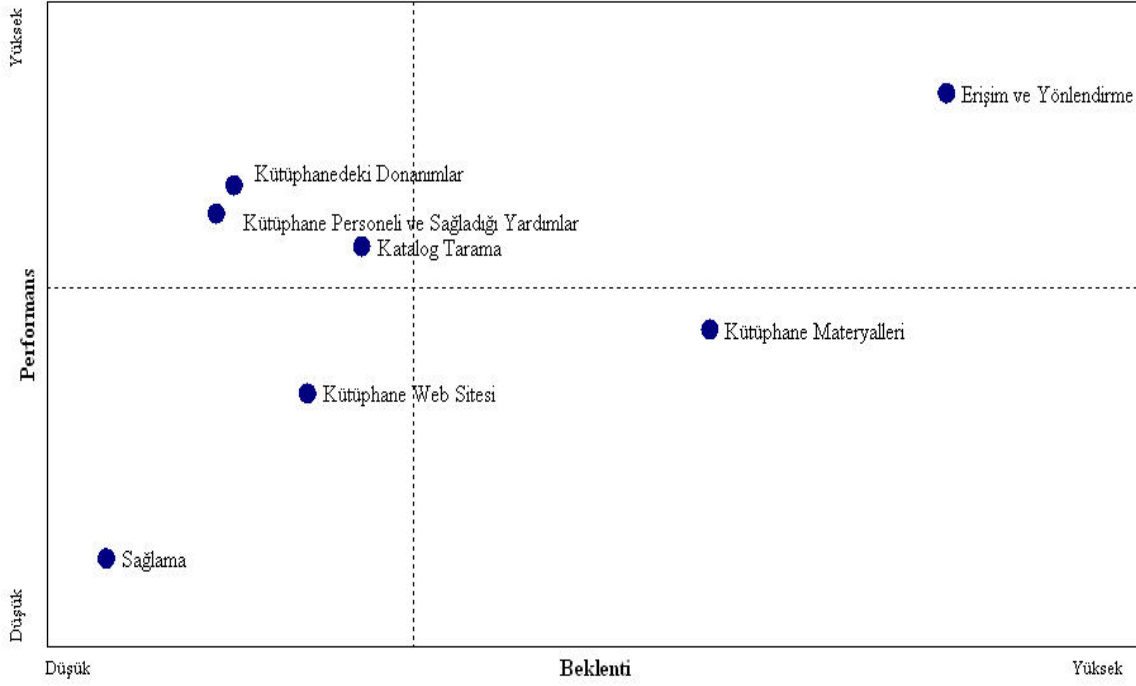
Quadrant 2'ye düşen beklentiler kullanıcılar için yine çok önemli olsalar da bir kütüphanenin sağlaması gereken birincil hizmetler olarak algılanmamaktadır. Müşterilerin kütüphanenin performansına ilişkin algılamaları doğru ve bu alandaki hizmetler beklentileri karşılamıyorsa, hizmetler geliştirilmelidir. Bunun yanı sıra aslında hizmetler beklentileri karşılıyor olabilir, fakat kullanıcılar bundan haberdar olmayabilirler.

Quadrant 3'te gösterilen nitelikler kullanıcılar için pek de önemli görülüyor olabilir fakat kullanıcılar bu nitelikleri hizmetle birleştiriyorlar. Düşük çıkan beklentinin imajını kütüphane yönetimi yükseltmeye çalışabilir. Kütüphane yönetimi bu çeyrekteki hizmet imajını quadrant 1 ve 2'de gösterilen niteliklere ulaşmak için, ayrılan kaynakları tekrar gözden geçirebilir.

Quadrant 4'te ne kullanıcıların değer verdiği, ne de kütüphanenin iyi yaptığı nitelikleri içerir. Bu nitelikler görmezden gelinebilir. Burada yer alan nitelikler rakiplerde dikkate alınarak değerlendirilebilir ve ayrılan kaynaklar tekrar gözden geçirilebilir.

Quadrant analizinde ele alınması gereken bir diğer nokta grafikte yer alan kesikli çizgilerdir. Kesikli çizgiler ölçümde kullanılan ölçeğin ortalamaları üzerinde (7'li likert tipi ölçekte 3,5 gibi) alınabilir. Bu yöntem, kullanıcıların beklenti tercihlerini yansıtmaz sadece quadrant oluşturabilir. Ortalamanın altında veya üstünde diye değerlendirilebilir. Kullanıcılar tarafından belirtilen bireysel tercihler önemlidir. Bunu yansıtmak için kesikli çizgilerin araştırmada elde edilen veriler kullanılarak çizilmesi doğru olur. İlk yöntemde dört karenin eşit boyutları vardır. İkinci yöntemde ise gerçek beklentiler ve boşluklar yansıtılarak quadrant çizilir. Verilerin hem aritmetik ortalamasının hem de medyanını alınarak değerlendirilmesi doğru olur (Hernon ve Altman, 1998).

Şekil 4’de quadrant analizi kullanılarak yapılmış olan bir uygulama örneği verilmiştir. Kütüphane hizmet kalitesi faktörlerinin ne durumda olduğunu görsel olarak sunma açısından quadrant analizi oldukça başarılıdır.



Şekil 4: Quadrant Analizi Uygulama Örneği

Fark Analizi (Boşluk / Aralık Skorları)

Araştırma bulgularını sunmak için kullanılan diğer bir teknik, boşluk/aralık skorlarını (gap scores) hesaplamak ve nitelikler arasındaki sayısal ilişkiyi incelemektir. Sayısal ilişkileri ele almak, bize her nitelik bazında hizmet grubumuzun beklenti, algılama değerleri arasındaki sayısal ilişkiyi görmemizi ve değerlendirmemizi sağlayacaktır. Bu analizde elde edilen değerler beklenti ve algılama arasındaki fark olduğu için quadrant analizi sonuçlarından bazı farklılıklar olabilir. Herhangi bir nitelikten kullanıcılarımızın beklentisi düşük olabilir. Bu düşük beklentiye karşılık kullanıcılarımız yüksek bir algılama (performans) işaretlediklerinde aradaki fark düşük olacak ve kaliteli bir hizmet niteliği olarak görünecektir. Quadrant analizinde bu niteliğin beklenti skoru düşük olduğu için; üçüncü veya dördüncü quadrantta yer alacaktır. Böyle sonuçlar yanlış değerlendirilmemelidir. Nitelikler için her iki analizin yapılması ve birlikte değerlendirilmesi uygun olacaktır.

Sonuç ve Öneriler

Yapılan araştırma, kütüphane kullanıcıları ve kütüphane yönetimi arasında önemli bir iletişim kanalı oluşturacaktır. Anket formunda bulunan açık uçlu sorular ve anket formuna ilişkilendirilen şikayetler, potansiyel sorunların ve önerilerin paylaşılması için fırsat yaratacaktır.

ARL aynı temeli kullanan ve LIBQUAL adını taşıyan bir ölçek uygulamaktadır. Ücretli olarak verilen bu hizmet birçok üniversitenin kendisini başka üniversitelerle kıyaslamasına olanak sağlamaktadır. Hizmet kalitesi ölçümünü içeren; LIBQUAL ve benzeri çalışmaların ülkemizde de yapılması olanağı yaratılmalıdır.

Ülkemizdeki akademik kütüphane yönetimleri çok acil olarak hizmet kalitelerini ölçmeye başlamalı ve verdikleri hizmetleri kullanıcı gözü ile değerlendirmelidir.

Yapılan çalışmalar ve uygulamalar sonucunda kütüphane hizmet kalitesi ölçümü uygulayıcılara faydalı olacak bazı öneriler aşağıdadır:

- Kütüphaneler ankete katılımı artırabilmek için; dolduran kişiler arasında bir çekiliş düzenleyip hediyeler verebilir.
- Ankette sorulan sorular daha yalın ve kısa hale getirilebilir.
- Kullanıcıların daha kolay bir şekilde anket formunu doldurmaları için e-posta, web üzerinden anket uygulamak yararlı olabilir.
- Kütüphane yönetimi, uygulamayı düzenli aralıklarla tekrarlayıp belli niteliklerin boşluk/aralık skorlarını takip ederek gelişmeleri izlemelidir.
- Birinci quadrant'a daha fazla nitelik taşımanın yolları aranmalıdır.
- Çalışmanın sonuçları üniversite yönetimleri ile paylaşılmalıdır.
- Benzer çalışmaların yapıldığı yurt dışındaki uygulamalar örnek alınmalı ve ölçek devamlı olarak geliştirilmelidir.
- Kütüphaneler ankette belirtilen hizmet niteliklerini gözden geçirerek kendi yerel kullanıcı girdisi için bir yöntem üretmelidir.
- Kütüphaneler anket sonuçlarına göre stratejik planlar oluşturmalı ve uygulamaya koymalıdır.

- Anket sonuçları kütüphane web sitesinden tüm kullanıcılara açıklanmalıdır.
- Kütüphanecilik ile ilgili dernekler, bu tür çalışmaların daha fazla kurumda yapılması için gerekli altyapıyı oluşturarak, daha çok benzer kurumun kendi skorlarını diğer kurumlarla karşılaştırabilmelerine olanak sağlamalıdır.

Kaynakça

Alpaslan, C.M. ve Karabatı, S. (1996). Hizmet kalitesi ölçülebilir mi? Bir yöntemin değerlendirilmesi. *Endüstri Mühendisliği Dergisi*, 7(1).

Bulgan, U. (2002). *Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesi ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

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.

Fisk, R.P., Brown, S.W. ve Bitner, M.J. (1993). Tracking the evolution of the services marketing literature. *Journal of Retailing*, 69, 61-103.

Gürdal, G. (2005). *Servqual yöntemiyle Süleyman Demirel Üniversitesi Merkez Kütüphanesi hizmet kalitesi ölçümü*. Yayımlanmamış yüksek lisans bitirme projesi. Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Herbert, F. (1993). *The Quality of interlibrary borrowing services in large urban public libraries in Canada*. Yayımlanmamış doktora tezi, University of Toronto, Library and Information Science, Toronto.

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 Altman, E. (1996). *Service quality in academic libraries*. Norwood, NJ: Ablex.

Hernon, P. ve Altman, E. (1998). *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers*. Chicago: American Library Association.

Hernon, P. ve McClure, C.R. (1990). *Evaluation and library decision making*. Norwood, NJ: Ablex Publishing Corporation.

- Hernon, P. ve Whitman, J.R. (2000). *Delivering satisfaction and service quality: A customer-based approach for libraries*. Chicago: American Library Association.
- Karafakıoğlu, M. (1998). *Sağlık hizmetleri pazarlaması*. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayın.
- Nitecki, D.A. ve Hernon, P. (2000). Measuring service quality at Yale University's Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 26, 259-273.
- Oldman, C. ve Wills, G. *The beneficial library*. Bradford, England: MCB Books.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., ve Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Pirsig, R.M., (1974). *Zen and the art of motorcycle maintenance*. New York: Bantam.
- Reeves, C.A. ve Bednor, D. A. (1994). Defining quality: Alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 19, 419-445.
- Seymour, D.T. (1992). *On Q: causing quality in higher education*. New York: American Council on Education.
- Uyguç, N. (1998). *Hizmet sektöründe kalite yönetimi; stratejik bir yaklaşım*. İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.
- White, M.D. (1994). *Measuring customer satisfaction and quality of service in special libraries*. Special Libraries Association.