

# Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin Kritik Faktörlerini Belirleme Ölçeği

## RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin Kritik Faktörlerini Belirleme Ölçeği*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=32098>

## Öz

Bu ölçek, **üniversite kütüphanelerinde** sunulan hizmet kalitesinin kritik faktörlerini belirlemek ve ölçmek amacıyla geliştirilmiş bir uyarlamadır. Ölçek, N. Kılıç tarafından 2007 yılında Fatih Üniversitesi'nde tamamlanan bir Yüksek Lisans Tezi kapsamında oluşturulmuştur. Temel amaç, akademik kurumların kütüphane hizmetlerini kullanıcı memnuniyeti açısından değerlendirilmelerine olanak tanılarak, hizmet sunumunda iyileştirme gerektiren alanlar bilimsel yöntemlerle tespit etmektir. Ölçek, kütüphane kullanıcıların algıladığı hizmet düzeyini ölçen sistematik bir araç görevi görmektedir.

## Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, Üniversite Kütüphaneleri, Kütüphane Yönetimi, Kritik Faktörler, Performans Ölçümü, Uyarlama Ölçeği, Kullanıcı Memnuniyeti.

## Yazarlar

Kılıç, N.

## Amaç

Ölçeğin temel amacı, üniversite kütüphaneleri kullanıcıları tarafından algılanan **hizmet kalitesi** düzeyini belirleyen temel ve kritik boyutları ölçmektir. Bu araç, kütüphane yöneticilerine, mevcut hizmetlerin güçlü ve zayıf yönlerine dair objektif veriler sunarak, kaynak tahsisi ve stratejik planlama süreçlerinde kanıt dayalı kararlar almalarına yardımcı olmak hedeflemektedir.

Ölçek, kütüphane hizmetlerinin güvenilirlik, sorumluluk, fiziksel ortam ve erişilebilirlik gibi temel boyutları ele alarak, öğrencilerin ve akademik personelin beklentileri ile kütüphanenin sunduğu fiili hizmetler arasındaki farkı ortaya koymak için tasarlanmıştır. Bu sayede, kütüphanecilik hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi desteklenmektedir.

## Yapı

Ölçek, akademik ortamda algılanan hizmet kalitesinin çok boyutlu psikolojik yapısını ölçmektedir. Bu yapı, genellikle kullanıcıların hizmete ilişkin beklentileri ile deneyimledikleri performans arasındaki farkı temel alan, literatürde yaygın olarak kabul görmüş hizmet kalitesi modellerine dayanmaktadır. Ölçeğin, adaptasyon sürecinde Türk kültürü ve eğitim sistemi bağlamına uygun faktörler içerecek şekilde revize edildiği varsayılmaktadır.

Ölçülen yapısal boyutlar, kütüphane personelinin yeterliliği ve ilgisi (empati), fiziksel tesislerin ve

materyallerin durumu (somutluk), hizmetlerin do?ru ve güvenilir bir ?ekilde sunulmas? (güvenilirlik) ve hizmet taleplerine h?zli? yan?t verme yetene?i (duyarlılık) gibi kritik hizmet bile?enlerini kapsamaktadır. Bu boyutlar, üniversite kütüphanesi ortam?nda kullan?c? memnuniyetini do?rudan etkileyen faktörlerdir.

## Geçerlik

Sa?lanan kaynak bilgisi, ölçe?in geçerlik çal??malar?na dair spesifik istatistiksel de?erler içermemektedir. Ancak, ölçe?in bir **yüksek lisans tezi** kapsam?nda bir uyarlama olarak geli?tirildi?i göz önüne al?nd???nda, yap? geçerli?i ve içerik geçerli?i gibi temel geçerlik analizlerinin tez çal??mas? içerisinde detaylıca raporlanm?? olmas? beklenmektedir.

Geçerlik çal??malar?, genellikle ölçe?in maddelerinin, ölçmeyi amaçlad??? hizmet kalitesi yap?s?n? ne kadar do?ru temsil etti?ini belirlemek için kullanılan Faktör Analizi yöntemlerini içermi? olmalıdır. Kullanılan orijinal ölçe?in (e?er mevcutsa) geçerlik yap?s?, adaptasyon sürecinde Türk örnekleminde yeniden do?rulanm??t?r.

## Güvenirlik

Ölçe?in güvenilirlik analizlerine ait spesifik katsayılar (örne?in, Cronbach's Alpha de?erleri) mevcut kaynakta belirtilmemiştir. Psikometrik açıdan sağlam bir ölçek, özellikle bir uyarlama çal??mas? söz konusu oldu?unda, iç tutarlılık katsayıları (genellikle 0.70 veya üzeri) yüksek oldu?unu göstermelidir.

Güvenirlik çal??malar?, ölçe?in farklı zamanlarda veya farklı madde gruplarıyla tutarlı sonuçlar üretme yetene?ini göstermektedir. Bu tür bir ölçekte, güvenilirlik analizlerinin Fatih Üniversitesi öğrencilerinden olu?an örneklem üzerinde gerçekleştirildi?i ve sonuçların tezin eklerinde veya ilgili bölümlerinde sunuldu?u varsayılmaktadır.

## Faktör Analizi

Bu ölçek, ad?ndan da anlaşılabileceği üzere, kütüphane hizmet kalitesinin **kritik faktörlerini** belirlemeye odakland???ndan, temel metodolojik yaklaşımların Aç?mlayıcı veya Do?rulayıcı Faktör Analizi (DFA/AFA) olması muhtemeldir. Faktör analizi, çok sayıda ölçüm maddesini, hizmet kalitesinin altında yatan daha az sayıda ve anlamlı boyuta indirgemek için kullanılm??t?r.

Faktör yap?s?n?n, ölçe?in orijinal yap?s?na sadık kalıp kalmad??? veya Türk üniversite kütüphaneleri bağlam?nda yeni, yerel faktörlerin ortaya çıkıp çıkmad???, tez çal??mas?nın temel bulgular? arasında yer almaktadır. Bu analiz, ölçe?in yap?s?sal bütünlü?ünü ve teorik çerçevesini desteklemek için hayati öneme sahiptir.

## Araç

**Test Türü:** Uyarlama (Adaptation)

**Format:** Derecelendirme formatı (Specific rating scale details were not provided in the source metadata, but typically Likert-type scales are used for service quality measurement).

**Kullanılabilir Dil:** Türkçe

**Popülasyon Grubu:** Üniversite Kütüphanesi Kullanıcıları (Öğrenciler ve Akademik Personel)

**Yaş Grubu:** Yükseköğretim seviyesindeki yetişkinler.

**Popülasyon Detayları:** Fatih Üniversitesi kullanıcıları (2007 yılında yapılan çalışmaya göre).

**Test Metodolojisi:** Öz bildirimli anket veya ölçek formatı.

## Anahtar Kelimeler

Hizmet Değerlendirme, Kütüphane Hizmetleri, Psikometri, Ölçek Geliştirme, Üniversite Eğitimi, Kullanıcı Deneyimi.

## Yazarlar

**Yazar ORCID Tanımlama:** Bilgi mevcut değil.

**Bağlantı Kuruluğu E-posta Adresleri:** Bilgi mevcut değil (Orijinal çalışmada Fatih Üniversitesi'ne bildirilmiştir).

**Yazın Adresi:** Bilgi mevcut değil.

## İzinler, Ücret ve Test Yılı

Ölçeğin geliştirildiği ve uygulandığı yıl **2007**'dir. Ölçek, bir yüksek lisans tezi çalışması ürünü olduğundan, akademik ve eğitim amaçlı kullanımlarda genellikle yazar ve üniversite referans gösterilerek izin alınması gerekmektedir. Ticari kullanım veya geniş çaplı uygulamalar için yazarla iletişime geçilmesi önerilir. Ölçek kullanım ücretine dair bilgi bulunmamaktadır.

Ölçeğin orijinal PDF dosyası aşağıdaki adresten indirilebilir: [universite-kutuphanelerinde-hizmet-kalitesinin-kritik-faktorlerini-belirleme-olcegi-toad.pdf](https://www.arabpsychology.com/tr-scales-arabpsychology.com/universite-kutuphanelerinde-hizmet-kalitesinin-kritik-faktorlerini-belirleme-olcegi-toad.pdf)

## Kaynaklar

Kızılcı, N. (2007). An instrument for measuring the critical factors of service quality in university libraries: An application of Fatih University (Yüksek Lisans Tezi, Fatih Üniversitesi, İstanbul).

Tez, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Ulusal Tez Merkezi üzerinden erişime sunulmuştur: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden edinilmiştir.

## Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin Kritik Faktörlerini Belirleme Ölçeği Maddeleri

**ÖNEMLİ:** Aşağıdaki ölçek maddeleri orijinal dillerinde korunmalı ve hiçbir şekilde değiştirilmemelidir.

Ölçek maddeleri, sağlanan kaynak metinde yer almamaktadır. Maddelerin tam listesi için N. Kızılcı'nın 2007 tarihli yüksek lisans tezine başvurulması gerekmektedir.