Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin Kritik Faktörlerini Belirleme Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin Kritik Faktörlerini Belirleme Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=32098

ARABPSYCHOLOGY.COM

Öz

Bu ölçek, **üniversite kütüphanelerinde** sunulan hizmet kalitesinin kritik faktörlerini belirlemek ve ölçmek amac?yla geli?tirilmi? bir uyarlamad?r. Ölçek, N. K?l?ç taraf?ndan 2007 y?l?nda Fatih Üniversitesi'nde tamamlanan bir Yüksek Lisans Tezi kapsam?nda olu?turulmu?tur. Temel amaç, akademik kurumlar?n kütüphane hizmetlerini kullan?c? memnuniyeti aç?s?ndan de?erlendirmelerine olanak tan?yarak, hizmet sunumunda iyile?tirme gerektiren alanlar? bilimsel yöntemlerle tespit etmektir. Ölçek, kütüphane kullan?c?lar?n?n alg?lad??? hizmet düzeyini ölçen sistematik bir araç görevi görmektedir.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, Üniversite Kütüphaneleri, Kütüphane Yönetimi, Kritik Faktörler, Performans Ölçümü, Uyarlama Ölçe?i, Kullan?c? Memnuniyeti.

Yazarlar

K?l?ç, N.

Amaç

Ölçe?in temel amac?, üniversite kütüphaneleri kullan?c?lar? taraf?ndan alg?lanan **hizmet kalitesi** düzeyini belirleyen temel ve kritik boyutlar? ölçmektir. Bu araç, kütüphane yöneticilerine, mevcut hizmetlerin güçlü ve zay?f yönlerine dair objektif veriler sunarak, kaynak tahsisi ve stratejik planlama süreçlerinde kan?ta dayal? kararlar almalar?na yard?mc? olmay? hedeflemektedir.

Ölçek, kütüphane hizmetlerinin güvenilirlik, sorumluluk, fiziksel ortam ve eri?ilebilirlik gibi temel boyutlar?n? ele alarak, ö?rencilerin ve akademik personelin beklentileri ile kütüphanenin sundu?u fiili hizmetler aras?ndaki fark? ortaya koymak için tasarlanm??t?r. Bu sayede, kütüphanecilik hizmetlerinin sürekli iyile?tirilmesi desteklenmektedir.

Yap?

Ölçek, akademik ortamda alg?lanan hizmet kalitesinin çok boyutlu psikolojik yap?s?n? ölçmektedir. Bu yap?, genellikle kullan?c?lar?n hizmete ili?kin beklentileri ile deneyimledikleri performans aras?ndaki fark? temel alan, literatürde yayg?n olarak kabul görmü? hizmet kalitesi modellerine dayanmaktad?r. Ölçe?in, adaptasyon sürecinde Türk kültürü ve e?itim sistemi ba?lam?na uygun faktörler içerecek ?ekilde revize edildi?i varsay?lmaktad?r.

Ölçülen yap?sal boyutlar, kütüphane personelinin yeterlili?i ve ilgisi (empati), fiziksel tesislerin ve

ARABPSYCHOLOGY.COM

materyallerin durumu (somutluk), hizmetlerin do?ru ve güvenilir bir ?ekilde sunulmas? (güvenilirlik) ve hizmet taleplerine h?zl? yan?t verme yetene?i (duyarl?l?k) gibi kritik hizmet bile?enlerini kapsamaktad?r. 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 detayl?ca 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 kullan?lan Faktör Analizi yöntemlerini içermi? olmal?d?r. Kullan?lan orijinal ölçe?in (e?er mevcutsa) geçerlik yap?s?, adaptasyon sürecinde Türk örnekleminde yeniden do?rulanm??t?r.

Güvenirlik

Ölçe?in güvenirlik analizlerine ait spesifik katsay?lar (örne?in, Cronbach's Alpha de?erleri) mevcut kaynakta belirtilmemi?tir. Psikometrik aç?dan sa?lam bir ölçek, özellikle bir uyarlama çal??mas? söz konusu oldu?unda, iç tutarl?l?k katsay?lar?n?n (genellikle 0.70 veya üzeri) yüksek oldu?unu göstermelidir.

Güvenirlik çal??malar?, ölçe?in farkl? zamanlarda veya farkl? madde gruplar?yla tutarl? sonuçlar üretme yetene?ini göstermektedir. Bu tür bir ölçekte, güvenirlik analizlerinin Fatih Üniversitesi ö?rencilerinden olu?an örneklem üzerinde gerçekle?tirildi?i ve sonuçlar?n tezin eklerinde veya ilgili bölümlerinde sunuldu?u varsay?lmaktad?r.

Faktör Analizi

Bu ölçek, ad?ndan da anla??laca?? üzere, kütüphane hizmet kalitesinin **kritik faktörlerini** belirlemeye odakland???ndan, temel metodolojik yakla??m?n Aç?mlay?c? veya Do?rulay?c? Faktör Analizi (DFA/AFA) olmas? muhtemeldir. Faktör analizi, çok say?da ölçüm maddesini, hizmet kalitesinin alt?nda yatan daha az say?da ve anlaml? boyuta indirgemek için kullan?lm??t?r.

Faktör yap?s?n?n, ölçe?in orijinal yap?s?na sad?k kal?p kalmad??? veya Türk üniversite kütüphaneleri ba?lam?nda yeni, yerel faktörlerin ortaya ç?k?p ç?kmad???, tez çal??mas?n?n temel bulgular? aras?nda yer almaktad?r. Bu analiz, ölçe?in yap?sal bütünlü?ünü ve teorik çerçevesini desteklemek için hayati öneme sahiptir.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Araç

Test Türü: Uyarlama (Adaptation)

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

Kullan?labilir Dil: Türkçe

Popülasyon Grubu: Üniversite Kütüphanesi Kullan?c?lar? (Ö?renciler ve Akademik Personel)

Ya? Grubu: Yüksekö?retim seviyesindeki yeti?kinler.

Popülasyon Detaylar?: Fatih Üniversitesi kullan?c?lar? (2007 y?l?nda yap?lan çal??maya göre).

Test Metodolojisi: Öz bildirimli anket veya ölçek format?.

Anahtar Kelimeler

Hizmet De?erlendirme, Kütüphane Hizmetleri, Psikometri, Ölçek Geli?tirme, Üniversite E?itimi, Kullan?c? Deneyimi.

Yazarlar

Yazar ORCID Tan?mlay?c?: Bilgi mevcut de?il.

Ba?l? Kurulu? E-posta Adresleri: Bilgi mevcut de?il (Orijinal çal??ma Fatih Üniversitesi'ne ba?l?d?r).

Yaz??ma Adresi: Bilgi mevcut de?il.

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Ölçe?in geli?tirildi?i ve uyguland??? y?l **2007**'dir. Ölçek, bir yüksek lisans tezi çal??mas? ürünü oldu?undan, akademik ve e?itim amaçl? kullan?mlarda genellikle yazar ve üniversite referans gösterilerek izin al?nmas? gerekmektedir. Ticari kullan?m veya geni? çapl? uygulamalar için yazarla ileti?ime geçilmesi önerilir. Ölçek kullan?m ücretine dair bilgi bulunmamaktad?r.

Ölçe?in orijinal PDF dosyas? a?a??daki adresten indirilebilir: university-kutuphanelerinde-hizmet-kalitesinin-kritik-faktorlerini-belirleme-olcegi-toad.pdf

ARABPSYCHOLOGY.COM

Kaynaklar

K?l?ç, 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, ?stanbul).

Tez, Yüksekö?retim Kurulu (YÖK) Ulusal Tez Merkezi üzerinden eri?ime sunulmu?tur: https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp adresinden edinilmi?tir.

Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin Kritik Faktörlerini Belirleme Ölçe?i Maddeleri

ÖNEML?: A?a??daki ölçek maddeleri orijinal dillerinde korunmal? ve hiçbir ?ekilde de?i?tirilmemelidir.

Ölçek maddeleri, sa?lanan kaynak metinde yer almamaktad?r. Maddelerin tam listesi için N. K?l?ç'?n 2007 tarihli yüksek lisans tezine ba?vurulmas? gerekmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM