



# Kütüphanelerde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçümü Konulu Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Analizi<sup>1</sup>

**Dr. Öğr. Üyesi Buket CANDAN**

Çankırı Karatekin Üniversitesi

Edebiyat Fakültesi, ORCID: 0000-0002-2241-6539

buketcandan2008@gmail.com

## Özet

Kullanıcı bakış açısıyla kütüphane hizmet kalitesinin ölçülmesi, kullanıcı beklentilerini anlama ve kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik planlama için gereken bilgileri sağlar. Bu nedenle kütüphane hizmet kalitesi ölçümüne yönelik bilimsel çalışmalar günümüzde artan öneme sahiptir. Bu çalışmanın amacı, kütüphane hizmet kalitesi ölçümü üzerine yazılan lisansüstü tezlerin küresel düzeyde gelişimine ve içeriğine ilişkin eğilimleri keşfetmektir. Çalışma kapsamında, 51 lisansüstü tezin yıllara, ülkelere ve üniversitelere göre dağılımları, kullanılan yöntem, veri analizi yaklaşımları gibi karakteristik özelliklerine ilişkin sorulara yanıt aranmıştır. Çalışma bulguları, bu konudaki yeni araştırmalar için fırsatları vurgulamaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Bibliyometrik analiz, Kütüphaneler, Lisansüstü tezler, Hizmet kalitesi ölçümü, Kullanıcı memnuniyeti

<sup>1</sup>Bu makale "XIII. Uluslararası Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Konferansı (SADAB 2023)"nda sunulan bildiri temelinde hazırlanmıştır (Candan, 2023, s. 136).

## **A Bibliometric Analysis of Postgraduate Theses on Measuring Perceived Service Quality in Libraries**

### **Abstract**

Measuring the quality of library services from the users' point of view provides the information needed to understand users' expectations and to plan improvements in library services. For this reason, research into measuring the quality of library services is becoming increasingly important. The aim of this study is to explore trends in the development and content of postgraduate theses on the measurement of library service quality at a global level. The study sought answers to questions about the characteristics of 51 doctoral theses, such as the distribution of theses by year, country and university, the methods used and the approaches to data analysis. The results of the study highlight opportunities for new research on this topic.

**Keywords:** Bibliometric analysis, Libraries, Postgraduate theses, Service quality assessment, User satisfaction

### **1. GİRİŞ**

Kütüphane ve bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik araştırmalarda uzun yıllar boyu kullanıcının bilgi ihtiyacı, kütüphane kaynakları, kullanıcı istekleri gibi konulara odaklanıldığı görülmektedir (Nitecki ve Hernon, 2000). Pazarlama ve ilgili disiplinlerce ileri sürülen “kaliteyi yalnızca kullanıcıların/müşterilerin değerlendirebileceği” görüşünün benimsenmesiyle kütüphane ve bilgi bilim literatüründe paradigma değişikliği yaşanmıştır (Nitecki ve Hernon, 2000; Zeithaml ve diğerleri, 1990). Kütüphanelerin kendilerini bir hizmet kurumu olarak görmeleri ve hizmet sunumuna odaklanmaları, bu hizmetlerden yararlanan kullanıcıları ile aralarındaki etkileşimli ilişkiyi içeren hizmet kalitesi ölçümünü daha önemli bir hale getirmiştir. Kütüphane kullanıcılarının kütüphane hizmetlerinden beklentileri ve algıladıklarının öğrenilmesi, sadece sürekli kalite iyileştirme için neyin iyileştirilmesi gerektiğini ortaya koymakla kalmaz (Hernon ve Calvert, 2005), aynı zamanda geleceğin bugünden planlanması için gerekli bilgileri de sağlar (Ramezani ve diğerleri, 2018; Begay ve diğerleri, 2004; Haricombe ve Boettcher, 2004; Ziaei ve Korjan, 2016).

Pazarlama literatüründeki gelişmelere bağlı olarak (Parasuraman ve diğerlerinin; 1985; 1988) kütüphane hizmet kalitesi üzerine artan ilgi (Hernon ve Altman, 1996; Cullen, 2001) teorik ve

uygulamalı araştırmalar için uygun bir ortam yaratmıştır. Bu sayede konu ile ilgili literatürdeki örnekler zaman içinde çoğalmıştır. Lisansüstü eğitim bağlamında gerçekleştirilen çalışmalar da bu örnekler arasında belirli bir paya sahiptir. Farklı bilim alanlarında yazılan lisansüstü tezler bilimsel iletişimin önemli bir parçasını oluşturmaktadır (Uçak ve Al, 2009). Lisansüstü tezlerin bibliyometrik analizi ile belirli bir alandaki çalışmalarda kullanılan yöntem ve teknikler, araştırma boşlukları, eğilimler gibi konularda ufuk açıcı bilgiler elde edilebilmektedir (Drysdale ve diğeri, 2013; Uçak ve Al, 2009).

Bu çalışma, kütüphane hizmet kalitesi (KHK) ölçümü konulu yüksek lisans ve doktora tezlerinin küresel düzeyde gelişimine ve içeriğine ilişkin eğilimleri keşfetmeyi amaçlamaktadır. Çalışma kapsamında yanıt aranan araştırma soruları (AS) aşağıdadır:

**AS 1.** KHK ölçümü konulu lisansüstü tezlerinin yıllara göre dağılımında nasıl bir değişim yaşanmıştır?

**AS 2.** KHK ölçümü konulu lisansüstü tezlerinin derecelerine göre dağılımı nedir?

**AS 3.** KHK ölçümü konulu lisansüstü tezlerinin ülkelere göre dağılımı nedir?

**AS 4.** KHK ölçümü konulu lisansüstü tezler hangi dillerde yazılmıştır?

**AS 5.** KHK ölçümü konulu lisansüstü tezlerinin kütüphane ve bilgi hizmeti türlerine göre dağılımı nedir?

**AS 6.** KHK ölçümü konulu lisansüstü tezlerinde hangi yöntem ve tekniklerden yararlanılmıştır?

**AS 7.** KHK ölçümü konulu lisansüstü tezlerinin başlık ve özetlerinde sıklıkla kullanılan kelimeler hangileridir?

**AS 8.** KHK ölçümü üzerine Türkiye’de kaç lisansüstü tez çalışması yapılmıştır?

**AS 9.** Türkiye’de yapılan KHK ölçümü konulu lisansüstü tezlerinin küresel açılım düzeyi nedir?

**AS 10.** Türkiye’de yapılan KHK ölçümü konulu lisansüstü tezler nasıl bir eğilim göstermiştir?

Konu ile ilgili yapılan literatür taramasında, kütüphane hizmet kalitesi ölçümü konulu lisansüstü tezler üzerine herhangi bir bibliyometrik analiz çalışmasına rastlanmamıştır. Bu çalışma bu konuda

gerçekleştirilen ilk bibliyometrik analiz çalışması olması nedeniyle literatüre yeni bir katkı yapmaktadır. Bu çalışma ayrıca, kütüphane hizmet kalitesi konulu lisansüstü bilimsel çalışmalara küresel ölçekte karşılaştırmalı bir bakış açısı sunarak araştırma boşluklarını ortaya koymakta ve bu konudaki yeni çalışmaları teşvik etmektedir.

## **2. Literatür İncelemesi**

Kalite kavramı üzerinde tarih boyunca düşünülmüş ve bugüne kadar pek çok tanım yapılmış olmakla birlikte, bu tanımlar incelendiğinde evrensel bir kalite tanımının olmadığı görülmektedir (Nitecki, 1996; Reeves ve Bednar, 1994; Shewfelt, 1999). Bunun yerine, farklı koşullar altında farklı kalite tanımları yapılmıştır (Garvin, 1984; Ghobadian ve diğerleri, 1994; Reeves ve Bednar, 1994; Seawright ve Young, 1996; Shewfelt, 1999). Önceleri kalite bir değer, gereksinimlere ve kullanımlara uygunluk olarak tanımlanırken, zaman içinde bu tanımlar arasına bir ürün veya hizmetin müşterilerin beklentilerini karşılama ve/veya aşma derecesi de dahil edilmiş ve kısa sürede kalitenin en yaygın tanımı haline gelmiştir (Reeves ve Bednar, 1994). Bu tanım, hizmet pazarlaması literatüründen doğmuştur (Zeithaml ve diğerleri, 1990; Reeves ve Bednar, 1994).

Hizmet kalitesi genellikle müşterilerin hizmet beklentileri ile gerçek performans algılarının tutarsızlık derecesi olarak tanımlanır (Bloemer ve diğerleri, 1999; Gorla ve diğerleri, 2010; Zeithaml ve diğerleri, 1990). Operasyonel düzeyde hizmet kalitesi araştırmaları Parasuraman ve diğerlerinin (1985; 1988) SERVQUAL modelini geliştirmesiyle başlamıştır. Boşluk modeli olarak da adlandırılan SERVQUAL modelinde ana fikir, hizmet kalitesinin, beklentiler ve algılar arasındaki fark puanlarının veya boşluklarının bir fonksiyonu olduğudur (Bloemer ve diğerleri, 1999). Model beş boşluktan oluşmaktadır. Birinci boşluk müşterilerin beklentileri ile örgüt yönetimlerinin bu beklentilere ilişkin algıları arasındaki tutarsızlıktır. İkinci boşluk yönetimlerin müşterilerin beklentilerine ilişkin algıları ile hizmet kalitesi ölçütleri arasındaki tutarsızlıktır. Üçüncü boşluk hizmet kalitesi ölçütleri ile gerçekte sunulan hizmet arasındaki tutarsızlıktır. Dördüncü boşluk gerçekte sunulan hizmet ile müşterilere bu konuda iletilenler arasındaki tutarsızlıktır. Beşinci ve son boşluk müşterilerin beklediği hizmetler ile hizmet sunumu sonrası algıladıkları arasındaki tutarsızlıktır (Nitecki, 1996; Nitecki ve Hernon, 2000). Alternatif bir yaklaşım ile Cronin ve Taylor (1992), sadece müşteri kalite algısı ölçümü üzerine kurulu SERVPERF modelini yeterli bir değer ölçüsü olarak sunmuştur.

Kütüphane hizmet kalitesine ilişkin çalışmalarının başlangıcı 1970’li yılların ortalarına rastlamaktadır. Orr (1973) tarafından yapılan nitelik ve değer arasındaki ayrım, kaliteyi tanımlamaya yönelik bir girişim olarak değerlendirilmektedir (Nitecki, 1996). Ancak Orr’un bu çalışması ve o dönemki benzer çalışmalar, Parasuraman ve diğerleri (1985; 1988) tarafından geliştirilen hizmet kalitesi anlayışını yansıtmamaktadır. Kullanıcı perspektifi temelinde kütüphane hizmet kalitesinin değerlendirilmesine yönelik 1980’li yıllarla birlikte gerçekleşmiştir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak 1990’lı yılların ortalarından itibaren internetin aratan etkisi, kullanıcıların bilgi arama davranışlarında belirgin bir değişim yaratmıştır (Thompson ve diğerleri, 2007a). Bu eğilimlerin de etkisiyle Texas A&M Üniversite kütüphaneleri ve Araştırma Kütüphaneleri Derneği işbirliği sonucunda SERVQUAL modeline dayalı olarak LibQUAL+® geliştirilmiştir (Hernon ve Calvert, 2005; Thompson ve diğerleri, 2007b; 2008). Aynı dönemde aynı işbirliği grubu tarafından başlatılan projeler arasında DigiQUAL, E-metrics ve MINES sayılabilir (Thompson ve diğerleri, 2008).

### **3. Yöntem**

#### **3.1. Araştırma Tasarımı**

Çalışma tanımlayıcı bibliyometrik analiz biçiminde tasarlanmıştır. Bibliyometrik analiz yöntemi, belirli bir alandaki bilimsel verileri keşfetmek ve analiz etmek için etkili bir yöntem olarak kabul edilmektedir (Donthu ve diğerleri, 2021). İki farklı kategoriye ayrılmaktadır (Polat ve diğerleri, 2013): (1) tanımlayıcı bibliyometrik analiz ve (2) değerlendirci bibliyometrik analiz.

#### **3.2. Verilerin Toplanması ve Analizi**

Bu çalışma için gerekli olan verileri elde etmek için ProQuest Tez Veri Tabanı seçilmiştir. Çünkü küresel düzeyde lisansüstü tez çalışmalarına erişilebilen en kapsamlı veri tabanı olma özelliğini taşımaktadır (ProQuest, 2023). Çalışma bulguları, 21 Mart 2023 tarihi öncesinde ProQuest Tez Veri Tabanı’na gönderilen ilgili tüm lisansüstü tezleri kapsamaktadır. Kütüphanelerde algılanan

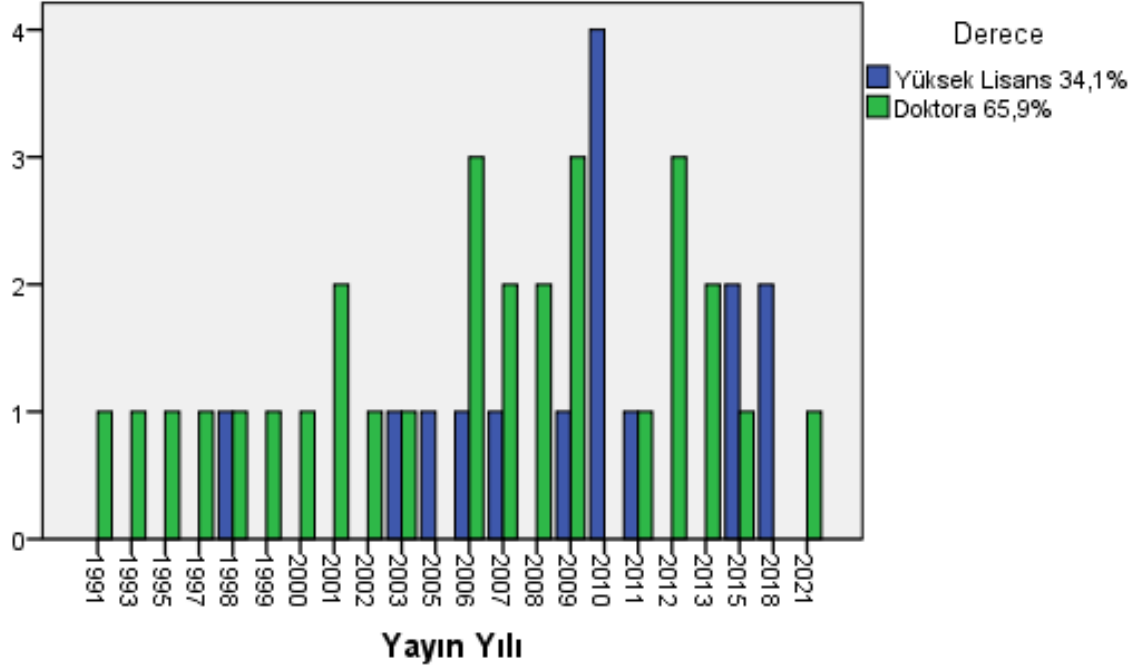
hizmet kalitesi ölçümü konusunda literatürde kabul edilen anahtar kelimeler kullanılarak tezlerin başlıkları ve özetleri ile sınırlı tarama gerçekleştirilmiştir. Boole işlemleri yardımıyla tarama seçenekleri genişletilmiştir. Erişilen tezlerin tutarlılığının incelenmesi sonrası ikisi Türkiye'den olmak üzere toplam 44 tez araştırmaya dahil edilmiştir. Aynı anahtar kelimeler kullanılarak YÖK Ulusal Tez Merkezi üzerinden ayrı bir tarama gerçekleştirilmiş ve 7 tez araştırmaya dahil edilmiştir. Böylece toplam 51 lisansüstü teze bibliyometrik analiz uygulanmıştır. Tanımsal istatistik analizleri için SPSS yazılımı, kelime bulutu ile verilerin görselleştirilmesinde MAXQDA Analytics Pro yazılımı kullanılmıştır.

#### **4. Bulgular**

Çalışmanın bu bölümünde, analiz sonuçları araştırma soruları temelinde sunulmaktadır. ProQuest Veri Tabanı ve Ulusal Tez Merkezi üzerinden elde edilen veriler üzerinde ayrı ayrı analizler gerçekleştirilmiştir. Öncelikle ProQuest Veri Tabanı üzerinden yayımlanmış lisansüstü tezlere yönelik analiz sonuçları incelenmektedir. Toplam 44 tezin 32'si (% 72,7) tam metin, 12'si (% 27,3) özet olarak yayımlanmıştır.

##### **4.1. Yayın Yılı ve Derece**

ProQuest Tez Veri Tabanı üzerinden yayımlanan bu konudaki ilk çalışma 1991 yılında, son çalışma ise 2021 yılındadır. Her iki yılda da sadece birer tez yayımlanmıştır. Her iki tez de doktora derecesindedir. En çok tez yayımlanan yıllar dörder lisansüstü tez ile sırasıyla 2006, 2009 ve 2010 yıllarıdır. Yayın yılı 2012 olan bir tez dışında tezlerin derece (kabul edildikleri tarih) ve yayım tarihleri aynı yıldır. Derece yılı 2011 olan sadece bir doktora tezi 2012 yılında yayımlanmıştır (Şekil 4.1).



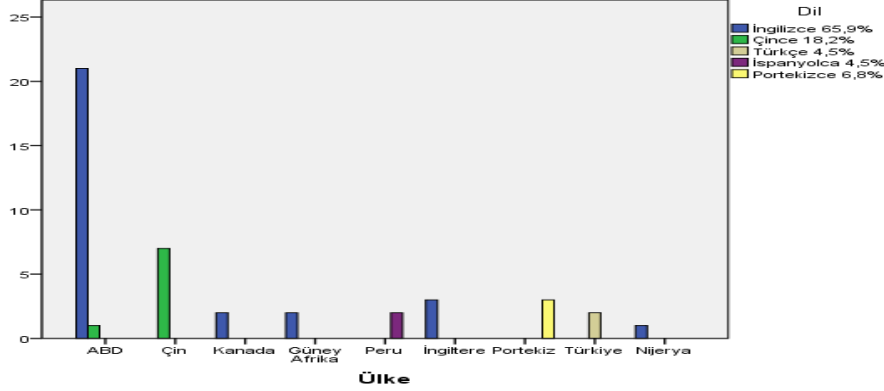
Şekil 4.1. Lisansüstü tezlerinin yıllara ve derecelerine göre dağılımı

Lisansüstü tezlerin derecelerine göre dağılımları incelendiğinde; toplam 44 tezin 15'inin (% 34,1) yüksek lisans, 29'unun (%65,9) doktora derecesinde olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre, doktora tezlerinin kütüphane hizmet kalitesi ölçümü üzerinde hakimiyeti olduğu söylenebilir. Doktora tezlerinin zirve yaptığı yıl 4 tez (% 9,1) ile 2010 yılıdır (Şekil 4.1). Doktora tezlerinin beşi eğitim bilimleri alanındadır.

#### 4.2. Ülke ve Dil

Hizmet kalitesi ölçümü konusundaki tezlerin ülkelere göre dağılımı analiz edildiğinde ABD (Amerika Birleşik Devletleri)'nin 22 teze (% 50) lider konumda olduğu saptanmıştır. Onu Çin 7 tez (% 15,9) ile takip etmektedir. İngiltere ve Portekiz 3'er tez (% 6,8) ile üçüncü sırayı

paylaşmaktadır. Kanada, Güney Afrika, Peru ve Türkiye 2'şer teze (% 4,5) dördüncü sırayı paylaşırken, Nijerya sadece 1 teze (% 2,3) ile beşinci ve son sırada yer almaktadır (Şekil 4.2).



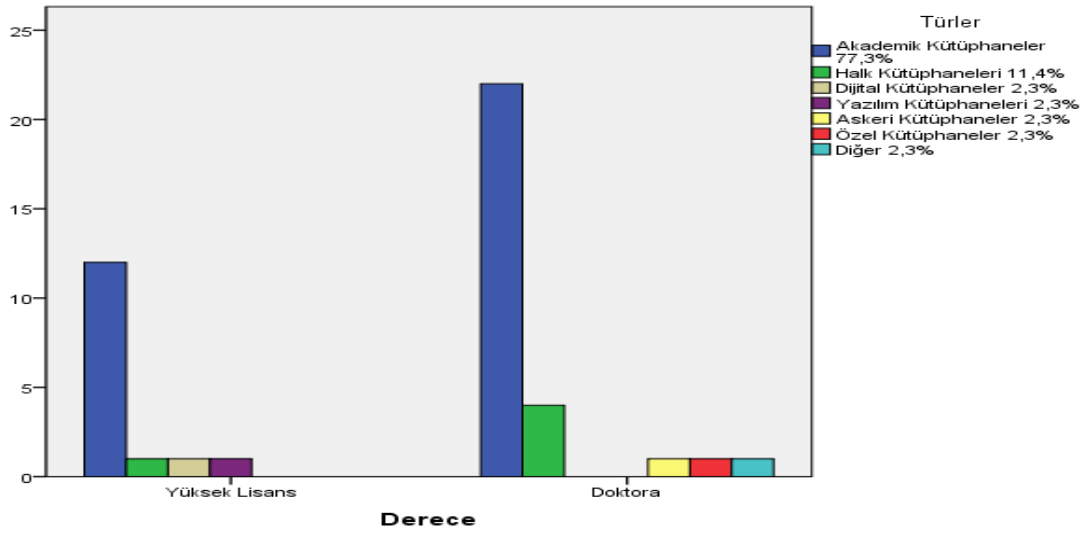
**Şekil 4.2.** Lisansüstü tezlerinin ülkelere ve dillere göre dağılımı

Tezlerde kullanılan dil dağılımı incelendiğinde, 29 teze (% 65,9) ile İngilizcenin üstünlüğü ortaya çıkmaktadır. İngilizceyi 8 teze (% 18,2) ile Çince ve 3 teze (% 6,8) ile Portekizce takip etmektedir. Türkçe ve İspanyolca 2'şer teze (% 4,5) ile son sırayı paylaşmaktadır (Şekil 4.2).

### **4.3. Kütüphane ve Bilgi Hizmeti Türü**

Kütüphane hizmet kalitesi ölçümü çalışmalarının hangi kullanıcı grubu üzerinde ve hangi düzeyde yoğunlaştığını belirlemek için kütüphane ve bilgi hizmeti türü ile tezlerin dereceleri karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir. Şekil 4.3'te görülebileceği gibi elde edilen bulgulardan çoğunlukla akademik kütüphanelerin hizmet kalitesi ölçümü üzerinde durulduğu anlaşılmaktadır. Araştırma bağlamı yapılan akademik kütüphane oranı % 77,3 (34 kütüphane) ile ilk sırayı almaktadır. Akademik kütüphaneleri 5 lisansüstü teze ile (% 11,4) halk kütüphaneleri takip etmektedir. Dijital kütüphaneler, yazılım kütüphaneleri, askeri kütüphaneler ve özel kütüphaneler ise veri tabanında sadece birer örnek ile temsil edilmektedir (% 2,3).





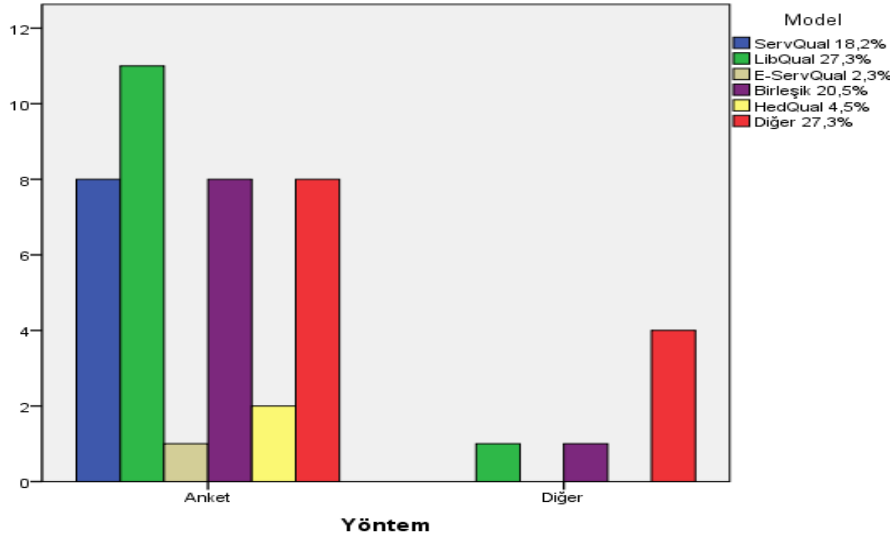
Şekil

#### 4.3. Lisansüstü tezlerinin kütüphane ve bilgi hizmeti türleri ile derecelerine göre dağılımı

Akademik kütüphane hizmetleri ve kullanıcıları üzerine gerçekleştirilen 34 tezin 22'si doktora, 12'si yüksek lisans derecesine sahiptir. Halk kütüphanesi hizmetleri ve kullanıcıları üzerine gerçekleştirilen 5 tezin 1'i yüksek lisans, 4'ü doktora derecesindedir. Dijital ve yazılım kütüphaneleri tezleri yüksek lisans, askeri kütüphaneler ve özel kütüphaneler doktora derecesindedir. Diğer seçeneğinde gruplandırılan tez çalışması Çince bir doktora tezi olup, bilgi ve enformasyon hizmetlerinin değerlendirmesi için yeni arayışlar içermektedir. Tezde bir bölüm LibQUAL+® modelini incelemeye ayrılmıştır. Yazılım kütüphanesi kullanıcılarının hizmet kalitesi algıları üzerine 2003 yılında yüksek lisans düzeyinde bir çalışmanın yapılmış olması, teknolojik gelişmelerin kütüphane ve bilgi hizmetleri üzerinde nasıl bir dönüşüm yarattığının bir göstergesi olarak düşünülebilir (Şekil 4.3).

#### 4.4. Kullanılan Yöntem ve Teknikler

Kullanılan modellere göre tezlerin dağılımının incelenmesiyle; ServQual'ın 8 kez (%18,2), LibQual'ın 12 kez (%27,3), E-servQual'ın 1 kez (%2,3), HedQual'ın 2 kez (%4,5), birleşik modellerin 9 kez (%20) ve diğer araştırma desenlerinin 12 kez (% 27,3) kullanıldığı saptanmıştır (Şekil 4.4). Araştırmalarda % 20'lik paya sahip birleşik modeller incelendiğinde; LibQual ve Fuzz AHP, LOV ve ServQual, ServQual ve LibQual ikili kombinasyonları ile LibQual, Kano model ve CSI model, Servperf, LibQual ve SerQual üçlü kombinasyonlarının öne çıktığı görülmüştür.

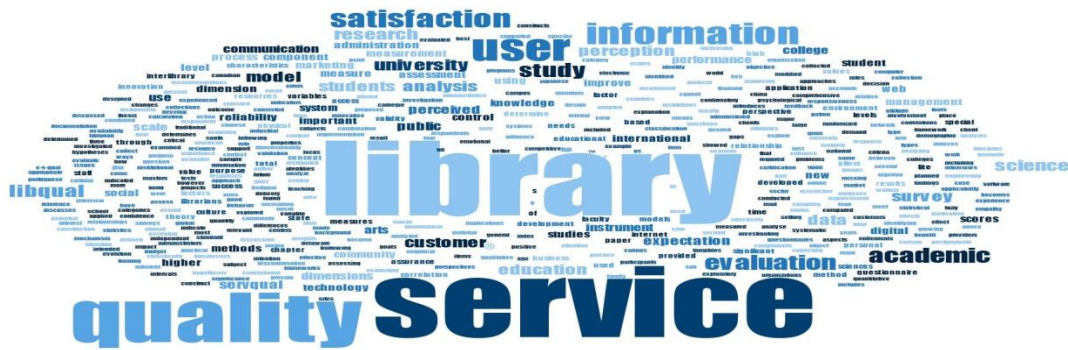


**Şekil 4.4.** Lisansüstü tezlerde kullanılan yöntem ve tekniklere göre dağılım

Kütüphane hizmet kalitesi ölçümü konusundaki çalışmalarda hangi yöntemlerin kullanıldığı da analiz edilmiştir. Elde edilen bulgulardan anket yönteminin 38 tezde (% 86,4) kullanıldığı ve en çok tercih edilen yöntem olduğu saptanmıştır. Diğer grubunda yer alan 6 tezde (% 13,6) ise konu daha çok teorik açıdan incelenmiştir (Şekil 4.4).

#### 4.5. Başlık ve Özetlerde Kullanılan Kelime Sıklığı

ProQuest Tez Veri Tabanı üzerinden yayımlanan tezlerin başlık ve özetlerinde sıklıkla kullanılan kelimelerin hangileri olduğunu belirlemek için kelime bulutu analizi gerçekleştirilmiştir. Dil veya metin verilerini görselleştirmek için bir tür ağırlıklı liste olan kelime bulutu, veri madenciliğinin bir dalıdır (Jin, 2017).



**Şekil 4.5.** Lisansüstü tezlerin başlık ve özetlerine ilişkin kelime bulutu

Verileri analize uygun hale getirmek ve veri kalitesini artırmak için analiz öncesi veriler üzerinde bazı ön işlemler gerçekleştirilmiştir. Metinde geçen tarih ve sayıların, noktalama işaretlerinin, bağlaçların, zamirlerin, etkisiz kelimelerin ve benzeri yapıların temizlenmesi yapılan ön işlemler arasında yer almaktadır. Bu ön işlemler sonrası yapılan analiz sonucunda (Şekil 4.5) saptanan en yüksek frekansa sahip ilk on kelimenin frekans ve yüzdeleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır (Tablo 4.5).

**Tablo 4.5.** Frekans ve Yüzdeler

<b>Kelimeler</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
library	476	5,79
service	458	5,57
quality	313	3,81
user	155	1,89
information	122	1,48
satisfaction	97	1,18
academic	85	1,03
evaluation	78	0,95
study	70	0,85

Tablo 4.5'ten de görüldüğü gibi ilk on kelime kütüphane (library), hizmet (service), kalite (quality), kullanıcı (user), bilgi (information), memnuniyet (satisfaction), akademik (academic), değerlendirme (evaluation) ve çalışmak (study) olmuştur. Buna karşın algı (perception) 49 kez geçerek yirminci sırada, beklenti (expectation) 39 kez geçerek yirmi dördüncü sırada yer alabilmiştir.

#### **4.6. Türkiye Çıkışlı KHK Ölçümü Konulu Lisansüstü Tezlerinin Sayısı, Küresel Açılım Düzeyi ve Eğilimleri**

Tablo 4.6'dan da görüldüğü gibi, KHK ölçümü konusunda Türkiye kökenli toplam 9 tez bulunmaktadır. Bu tezlerden sadece ikisi (\*\*) ProQuest Veri Tabanı'nda yayımlanmıştır. Her ikisi de Marmara Üniversitesi'nde ancak biri 2007 yılında İşletme Anabilim Dalında, diğeri 2009 yılında Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalında yüksek lisans derecesi almıştır.

**Tablo 4.6.** Lisansüstü tezlerin karakteristik özellikleri

Üniversite	Anabilim Dalı	Derece Tarihi	Derecesi	Türü	Erişim Yeri
*Hacettepe Üniversitesi	Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı	2005	Yüksek Lisans	Akademik Kütüphaneler	YÖK Ulusal Tez Merkezi
*Çankırı Karatekin Üniversitesi	Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı	2020	Yüksek Lisans	Akademik Kütüphaneler	YÖK Ulusal Tez Merkezi
*Beykent Üniversitesi	İşletme Yönetimi Anabilim Dalı	2002	Yüksek Lisans	Akademik Kütüphaneler	YÖK Ulusal Tez Merkezi
*İstanbul Üniversitesi	Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı	2019	Yüksek Lisans	Akademik Kütüphaneler	YÖK Ulusal Tez Merkezi
**Marmara Üniversitesi	İşletme Anabilim Dalı	2007	Yüksek Lisans	Akademik Kütüphaneler	ProQuest Dissertations & Theses Global
*Dumlupınar Üniversitesi	İşletme Anabilim Dalı	2012	Yüksek Lisans	Akademik Kütüphaneler	YÖK Ulusal Tez Merkezi
*Selçuk Üniversitesi	İşletme Anabilim Dalı	2019	Yüksek Lisans	Akademik Kütüphaneler	YÖK Ulusal Tez Merkezi
*Ondokuz Mayıs Üniversitesi	Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik Anabilim Dalı	2019	Yüksek Lisans		YÖK Ulusal Tez Merkezi
**Marmara Üniversitesi	Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı	2009	Yüksek Lisans	Akademik Kütüphaneler	ProQuest Dissertations & Theses Global

\*Sadece YÖK Ulusal Tez Merkezi'nden erişilen tezler.

\*\* ProQuest Dissertations & Theses Global Veri Tabanı ve ayrıca YÖK Ulusal Tez Merkezi'nden de erişilen tezler.

Türkiye kökenli KHK ölçümü konulu lisansüstü tezlerinin birçok ortak noktası bulunmaktadır. Hepsi akademik kütüphaneler üzerine çalışılmıştır. Tamamı yüksek lisans düzeyindedir. Bu konudaki ilk tez 2002 yılında, son tez 2020 yılında çalışılmıştır. Toplam 9 tezin sadece ikisi yayımlanmış, geriye kalan yedi tez ise yayımlanmamış, YÖK Ulusal Tez Merkezinden erişime açılmış tezlerdir (Tablo 4.6).

## 5. Sonuç

Bu çalışmada, başlangıcından itibaren küresel ölçekte kullanıcı perspektifinden kütüphane hizmet kalitesi üzerine yazılmış lisansüstü tezlerin bibliyometrik analizi sunulmaktadır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgular, bu konudaki ilk çalışmaların 1990'lı yılların başlarında pazarlama literatürü ile paralel bir seyir izlediğini göstermektedir. ProQuest Tez Veri Tabanı üzerinden bu

konudaki ilk ve son çalışmaların yayımlandığı tarihler arasında (1991-2021) aynı veri tabanı üzerinden yayımlanan sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalardan sadece ikisi Türkiye’de üretilmiştir.

Çalışma sonucunda elde edilen bulgular, Türkiye’de kütüphane hizmet kalitesi üzerine yazılmış lisansüstü tezler ile ProQuest Tez Veri Tabanı üzerinde yayımlanmış tezleri karşılaştırma imkanı da sunmaktadır. Türkiye’de bu konudaki ilk çalışma 2002 tarihli bir yüksek lisans tezidir. Nijerya’da üretilen 1991 tarihli doktora tezi ile arasında on bir yıllık bir zaman dilimi bulunmaktadır. Türkiye’de yapılan sınırlı sayıdaki çalışmanın dikkat çekici diğer özellikleri arasında, tamamının üniversite kütüphaneleri bağlamında gerçekleştirilmesi ve hepsinin yüksek lisans düzeyinde olması sayılabilir. Çalışma bulguları diğer bilgi merkezi türlerini de içine alan daha fazla çalışmaya ihtiyaç olduğuna işaret etmektedir.

## **Kaynakça**

- \*\*Abdallah, F. S. (2002). *Service quality in the reference services of the Lebanese American University (LAU) libraries: Gap analysis* (3041685). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (276256292). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/service-quality-reference-services-lebanese/docview/276256292/se-2?accountid=15272>
- \*Akbayrak, E. H. (2005). *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde hizmet kalitesi ölçümü* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- \*\*Arishee, J. H. (2000). *Personal and cultural values as factors in user satisfaction: A comparative study of users of library services* (9998539). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (304614436). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/personal-cultural-values-as-factors-user/docview/304614436/se-2?accountid=15272>
- \*Aslan, Ö. (2020). *Üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesinin LibQUAL+® ile ölçümü: Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çankırı Karatekin Üniversitesi, Çankırı.

Begay, W., Lee, D. R., Martin, J. ve Ray, M. (2004). Quantifying qualitative data using LibQUAL+(™) comments for library-wide planning activities at the University of Arizona. *Journal of Library Administration*, 40 (3-4), 111-119, doi: [10.1300/J111v40n03\\_09](https://doi.org/10.1300/J111v40n03_09)

\*\*Besler, B. A., Dañino Martinez, R., Figueroa Vásquez, C. L., & González-Zúñiga Ortecho, D. G. (2018). *Calidad del servicio en el sector de educación posgrado para los programas de MBA en lima* (27757235). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (2418137806). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/calidad-del-servicio-en-el-sector-de-educación/docview/2418137806/se-2?accountid=15272>

Bloemer, J., de Ruyter, K. ve Wetzels, M. (1999). Linking perceived service quality and service loyalty: A multi-dimensional perspective. *European Journal of Marketing*, 33 (11/12), 1082-1106, doi: [10.1108/03090569910292285](https://doi.org/10.1108/03090569910292285).

\*Bulgan, U. (2002). *Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, İstanbul.

\*\*Camacho Passuni, C. V., Holguin Holguin, K. M., Jáuregui Cuervo, C. D., & Rodríguez Arroyo, F. J. (2018). *Calidad en el servicio al cliente en el sector educación de maestrías especializadas en lima metropolitana* (27757572). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (2418753148). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/calidad-en-el-servicio-al-cliente-sector/docview/2418753148/se-2?accountid=15272>

Candan, B. (2023). Kütüphanelerde algılanan hizmet kalitesi ölçümü konulu lisansüstü tezlerin bibliyometrik analizi. K. K. Abdiraim (Ed.), *XIII. International Conference on Social Research and Behavioral Sciences Abstract Book [XIII. Uluslararası Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Konferansı Özet Kitap]: March, 24-26*, (s. 136) içinde. Antalya, Türkiye, ISBN: 978-605-71623-4-2.

\*Çolak, N. (2019). *Müzik kütüphanelerinde hizmet kalitesi ölçümü: İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) Dr. Erol Üçer Müzik İleri Araştırmaları Merkezi (MIAM) Kütüphanesi örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

\*\*Cook, C. C. (2001). *A mixed -methods approach to the identification and measurement of academic library service quality constructs: LibQUAL+™* (3020024). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (304768219). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/mixed-methods-approach-identification-measurement/docview/304768219/se-2?accountid=15272>

Cronin, J. J. ve Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68.

Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49 (4), 662-686.

\*\*de Almeida, Susana Paula, Soares Pires. (2015). *Marketing de serviços nas bibliotecas públicas portuguesas: O serviço de web site da biblioteca 2.0* (30213144). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (2763454977). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/marketing-de-serviços-nas-bibliotecas-públicas/docview/2763454977/se-2?accountid=15272>

Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N. ve Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133, 285–296, doi: [10.1016/j.jbusres.2021.04.070](https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.070).

Drysdale, J. S., Graham, C. R., Spring, K. J. ve Halverson, L. R. (2013). An analysis of research trends in dissertations and theses studying blended learning. *Internet and Higher Education*, 17, 90–100, doi: [10.1016/j.iheduc.2012.11.003](https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2012.11.003).

\*\*Fan, Y. (2018). *Evaluation and improvement on service quality of Chinese University libraries under new information environments* (28460512). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (2507276274). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/evaluation-improvement-on-service-quality-chinese/docview/2507276274/se-2?accountid=15272>

Garvin, D. A. (1984). What does 'product quality' really mean? *Sloan Management Review*, 26 (1), 25-43.

Ghobadian, A., Speller, S. ve Jones, M. (1994). Service quality: Concepts and models. *International Journal of Reliability Management*, 11 (9), 43-66, doi: [10.1108/02656719410074297](https://doi.org/10.1108/02656719410074297).

Gorla, N., Somers, T. M. ve Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Journal of Strategic Information Systems*, 19, 207–228.

\*\*Green, J. P., Jr. (2007). *Determining the reliability and validity of service quality scores in a public library context: A confirmatory approach* (3241793). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (304721320). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/determining-reliability-validity-service-quality/docview/304721320/se-2?accountid=15272>

\*\*Guder, C. S. (2012). *Exploring the relationship between patron type, Carnegie Classification, and satisfaction with library services: An analysis of LibQUAL+® results* (3553955). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (1316578447). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/exploring-relationship-between-patron-type/docview/1316578447/se-2?accountid=15272>

Haricombe, L. J. ve Boettcher, B. J. (2004). Using LibQUAL+(™) data in strategic planning. *Journal of Library Administration*, 40 (3-4), 181-195, doi: [10.1300/J111v40n03\\_14](https://doi.org/10.1300/J111v40n03_14).

\*\*Hebert, F. (1993). *The quality of interlibrary borrowing services in large urban public libraries in Canada* (NN92898). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (304082408). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/quality-interlibrary-borrowing-services-large/docview/304082408/se-2?accountid=15272>

Hernon, P. ve Altman, E. (1996). *Service quality in academic libraries*. Norwood, NJ: Ablex Public Corporation.

Hernon, P. ve Calvert, P. (2005). E-service quality in libraries: Exploring its features and dimensions. *Library & Information Science Research*, 27 (3), 377–404, doi: [10.1016/j.lisr.2005.04.005](https://doi.org/10.1016/j.lisr.2005.04.005).

\*\*Iheanacho, P. C. (2008). *A plan for making the University of Delaware's Morris Library more accessible to students from developing countries* (3324456). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (304627816). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/plan-making-university-delawares-morris-library/docview/304627816/se-2?accountid=15272>



Jin, Y. (2017). Evelopment of word cloud generator software based on Python. Development of word cloud generator software based on Python. *Procedia Engineering*, 174, 788 – 792, doi: 10.1016/j.proeng.2017.01.223.

\*\*Kapucu, H. H. (2007). *Kütüphane hizmetlerinde müşteri tatmini ve bir uygulama* (28534569). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (2594700612). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/kütüphane-hizmetlerinde-müşteri-tatmini-ve-bir/docview/2594700612/se-2?accountid=15272>

\*Karahan, Ş. (2012). *Kütüphanelerde hizmet kalitesinin LibQUAL+™ hizmet kalitesi ölçüm anketiyle ölçülmesi: Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi üzerine araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya

\*\*Kim, H. M. (2015). *The applicability of E-S-QUAL for assessing the service quality of social media services in academic libraries* (3705493). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (1705945853). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/applicability-e-s-qual-assessing-service-quality/docview/1705945853/se-2?accountid=15272>

\*\*Kim, Y. (2003). *Measuring and assessing internet service quality at public libraries* (3101246). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (305282312). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/measuring-assessing-internet-service-quality-at/docview/305282312/se-2?accountid=15272>

\*\*Kyrillidou, M. (2009). *Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: The “LibQUAL+® Lite” randomized control trial (RCT)* (3406768). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (3406768). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/item-sampling-service-quality-assessment-surveys/docview/304896340/se-2?accountid=15272>

\*\*Landrum, H. T., Jr. (1999). *An analysis of the ability of an instrument to measure quality of library service and library success* (9989807). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (9989807). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/analysis-ability-instrument-measure-quality/docview/304517819/se-2?accountid=15272>

- \*\*Li, J. (2010). *An empirical research on the service quality evaluation and satisfaction of library logistics center based on the chinese books retailer's perception* (10435303). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (1870239228). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/empirical-research-on-service-quality-evaluation/docview/1870239228/se-2?accountid=15272>
- \*\*Lin, S. (2006). *Perceptions of united states academic library services of first-year graduate students from Taiwan: A photo-elicitation study* (3234607). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (304976505). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/perceptions-united-states-academic-library/docview/304976505/se-2?accountid=15272>
- \*\*Lopes, C. A. C. P. (2006). *Qualidade de serviço em bibliotecas universitárias: Desenvolvimento e validação de um instrumento de avaliação* (28853488). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (2606880725). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/qualidade-de-servico-em-bibliotecas/docview/2606880725/se-2?accountid=15272>
- \*\*Lovato-Gassman, B. (2007). *The physical community college library: A single institution study of the relationship between user satisfaction and library use* (3296152). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (304840223). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/physical-community-college-library-single/docview/304840223/se-2?accountid=15272>
- \*\*Luo, G. X. (. (2003). *Design and implementation of objective feedback mechanism and its supporting system in software component library* (H170176). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (1025409790). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/design-implementation-objective-feedback/docview/1025409790/se-2?accountid=15272>
- \*\*Maddox-Swan, R. (1998). *Perceived performance and disconfirmation of expectations as measures of customer satisfaction with information services in the academic library* (9827675). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (304427090). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/perceived-performance-disconfirmation/docview/304427090/se-2?accountid=15272>

- \*\*Marowa, Y. N. (2015). *Library service quality: A case study of industrial engineering technology students* (28281824). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (2525694079). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/library-service-quality-case-study-industrial/docview/2525694079/se-2?accountid=15272>
- \*\*Martin, Basil D., II. (2011). *A survey of student, staff, and faculty perceptions of thirteen Pennsylvania State owned libraries using the LibQUAL+™ protocol* (3487565). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (913400993). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/survey-student-staff-faculty-perceptions-thirteen/docview/913400993/se-2?accountid=15272>
- \*\*Miller, K. F. (2008). *Service quality in academic libraries: An analysis of LibQUAL+™ scores and institutional characteristics* (3319261). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (89197101). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/service-quality-academic-libraries-analysis/docview/89197101/se-2?accountid=15272>
- \*\*Mistry, V. (2001). *Motivation and quality management in academic library and information services* (U128505). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (1771771220). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/motivation-quality-management-academic-library/docview/1771771220/se-2?accountid=15272>
- \*\*Nitecki, D. A. (1995). *An assessment of the applicability of SERVQUAL dimensions as customer-based criteria for evaluating quality of services in an academic library* (9539711). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (304195211). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/assessment-applicability-servqual-dimensions-as/docview/304195211/se-2?accountid=15272>
- Nitecki, D. A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 22 (3), 181-190, doi: 10.1016/S0099-1333(96)90056-7.
- Nitecki, D. A. ve Hernon, P. (2000). Measuring service quality at Yale University's libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 26 (4), 259–273.

- \*\*Nweke, K. M. C. (1991). *Information technology in Nigerian special libraries: Patterns of availability and problems of application* (C396935). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (304022235). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/information-technology-nigerian-special-libraries/docview/304022235/se-2?accountid=15272>
- Orr, R. H. (1973). Measuring the goodness of library services: A general framework for considering quantitative measures. *Journal of Documentation*, 29 (3), 315-332, doi: [10.1108/eb026561](https://doi.org/10.1108/eb026561).
- \*Özel, N. G. (2019). *Beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi ilişkisi: Selçuk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde bir araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50. Erişim adresi: <http://www.jstor.org/stable/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- \*\*Peng, Z. (2009). *Research on performance evaluation of knowledge information service* (10408351). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (1868060037). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/research-on-performance-evaluation-knowledge/docview/1868060037/se-2?accountid=15272>
- \*Polat, Y. (2019). *Elektronik kütüphane hizmet kalitesinin ölçülmesi: Ondokuz Mayıs Üniversitesinde bir uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
- Polat, C., Sağlam, M. ve Sarı, T. (2013). Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi'nin bibliyometrik analizi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27 (2), 273.
- \*\*Ponce, H. F. (2013). *Is it more advantageous to administer LibQUAL+ lite over LibQUAL+™ an analysis of confidence intervals, root mean square errors, and bias* (3674086). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (1617956888). Erişim adresi:

<https://www.proquest.com/dissertations-theses/is-more-advantageous-administer-libqual-lite-over/docview/1617956888/se-2?accountid=15272>

\*\*Posey, J. A. (2009). *Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at walters state community college* (3361650). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (304885606). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/student-perceptions-expectations-library-services/docview/304885606/se-2?accountid=15272>

\*\*Praditteera, M. (2001). *ISO 9000 implementation in thai academic libraries* (3038269). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (304723695). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/iso-9000-implementation-thai-academic-libraries/docview/304723695/se-2?accountid=15272>

ProQuest (2023) *Uncover the undiscovered experience the NEW ProQuest Dissertations & Theses Global*. Erişim adresi: <https://about.proquest.com/en/products-services/brochure-pqdtglobal/>

Ramezani, A., Ghazimirsaeed, S. J., Azadeh, F., Bandboni, M. E. ve YektaKooshali, M. H. (2018). A meta-analysis of service quality of Iranian university libraries based on the LibQUAL model. *Performance Measurement and Metrics*, [doi: 10.1108/PMM-05-2017-0014](https://doi.org/10.1108/PMM-05-2017-0014).

\*\*Retief, E. (2005). *The role of inventory control in service quality in a South African academic library* (0668332). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (305381779). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/role-inventory-control-service-quality-south/docview/305381779/se-2?accountid=15272>

Seawright, K.W. ve Young, S.T. (1996). Quality definition continuum. *INTERFACES*, 26 (3), 107-13.

Shewfelt, R. L. (1999). What is quality? *Postharvest Biology and Technology*, 15, 197–200.

\*\*Song, X. D. (2010). *Study on the evaluation of college library service quality based on LIBQUAL+™-taking the dalian university of technology library as example* (10433065). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (1869972726). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/study-on-evaluation-college-library-service/docview/1869972726/se-2?accountid=15272>

- \*\*Srisa-Ard, S. (1997). *User expectations and perceptions of library service quality of an academic library in Thailand* (9804937). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (304371729). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/user-expectations-perceptions-library-service/docview/304371729/se-2?accountid=15272>
- \*\*Sui, H. H. (2010). *Amendatory model of library perceived service quality evaluation* (10383914). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (1868454494). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/amendatory-model-library-perceived-service/docview/1868454494/se-2?accountid=15272>
- \*\*Tabak, Y. (2009). *Bilgi ve belge merkezlerinde hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik bir uygulama: Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi örneği* (28563228). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (2594699756). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/bilgi-ve-belge-merkezlerinde-hizmet-kalitesinin/docview/2594699756/se-2?accountid=15272>
- \*\*Tapril, S. (2012). *The impact of the millennials generation on university library service provision* (U605945). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (1931250113). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/impact-millennials-generation-on-university/docview/1931250113/se-2?accountid=15272>
- \*\*Tang, H. (2010). *Based on user satisfaction evaluation of library service quality* (10444329). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (1870427219). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/based-on-user-satisfaction-evaluation-library/docview/1870427219/se-2?accountid=15272>
- Thompson, B., Kyrillidou, M. ve Cook, C. (2007a). On-premises library versus Google-like information gateway usage patterns and perceptions across time and cultures: A LibQUAL+® study. *Libraries and the Academy*, 7 (4), 463-480.
- Thompson, B., Kyrillidou, M. ve Cook, C. (2007b). User library service expectations in health science vs. other settings: A LibQUAL+® study. *Health Information and Libraries Journal*, 24 (Suppl.1), 38–45, doi: 10.1111/j.1471-1842.2007.00744.x.
- Thompson, B., Kyrillidou, M. ve Cook, C. (2008). How you can evaluate the integrity of your library service quality assessment data: Intercontinental LibQUAL+® analyses used as

- concrete heuristic examples. *Performance Measurement and Metrics*, 9 (3), 202-215, doi: 10.1108/14678040810928426.
- Uçak, N. Ö. ve Al, U. (2009). The differences among disciplines in scholarly communication. A bibliometric analysis of theses. *LIBRI*, 59 (3), doi: 10.1515/lbr.2009.016/html
- \*\*Van Rooijen, L. A. (1998). *Library service quality: An unobtrusive investigation of interlibrary loan service in large Canadian academic libraries* (MQ34470). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (304468056). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/library-service-quality-unobtrusive-investigation/docview/304468056/se-2?accountid=15272>
- \*\*Yang, J. J. (2010). *Study of evaluation on the library e-service quality* (10529318). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (1874516371). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/study-evaluation-on-library-e-service-quality/docview/1874516371/se-2?accountid=15272>
- \*\*Yang, Y. (2011). *Research on the university library's innovation service quality evaluation based on the general digital resource usage* (10494646). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (1874854293). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/research-on-university-librarys-innovation/docview/1874854293/se-2?accountid=15272>
- \*\*Yu, F. (2006). *Users' emotional and material satisfaction at the micro /macro levels in an academic library* (3232821). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (305248920). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/users-emotional-material-satisfaction-at-micro/docview/305248920/se-2?accountid=15272>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. ve Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- \*\*Zhang, J. Y. (. (2006). *The research on the digital library information service* (H230811). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından erişildi (1026575911). Erişim adresi: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/research-on-digital-library-information-service/docview/1026575911/se-2?accountid=15272>

Ziaei, S., ve Korjan, F. R. (2016). Assessment of services quality in Tabriz Central Library from the users point of view based on LibQUAL model. *Quarterly Resources and Information Services Management*, 3(3), 75-84.