

# KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI

## 2021 Yılı Kullanıcı Memnuniyet Anketi Sonuçları

Başkanlığımız tarafından kullanıcıların kütüphane hakkındaki memnuniyet düzeylerini ölçmek üzere anket düzenlenmiştir. Anket, hem Google Formlar üzerinden oluşturulan elektronik ortam üzerinden hem de fiziksel olarak basılı form üzerinden uygulanmıştır. Ankete, 320'si (%84,7) öğrenci, 45'i (%11,9) akademik personel ve 12'si (%3,2) olmak üzere toplamda 378 kullanıcı katılmıştır. Ankete katılan 378 kullanıcıdan 14'ü kütüphaneyi hiç kullanmadıklarını belirtmişlerdir. 14 kişiye verdikleri bu cevabın ardından kütüphane hizmetleri ile ilgili sorular yöneltilmemiştir.

Kullanıcıların memnuniyet düzeylerine yönelik soruların öncesinde, hangi kütüphaneyi kullandıkları, kütüphaneleri hangi sıklıkla ve hangi zaman dilimlerinde kullandıkları, hangi amaçla kullandıkları ve kütüphane koleksiyonu içerisindeki hangi kaynakları tercih ettiklerine yönelik sorular yöneltilmiştir. Bu sorulara verilen cevaplar aşağıdaki grafiklerde gösterilmektedir.

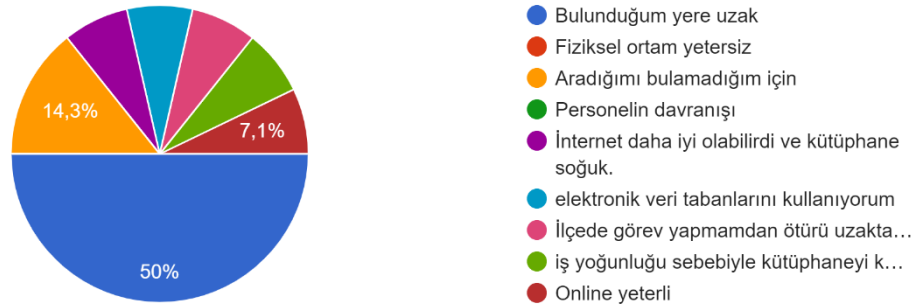
Hangi kütüphaneyi kullanıyorsunuz?

378 yanıt



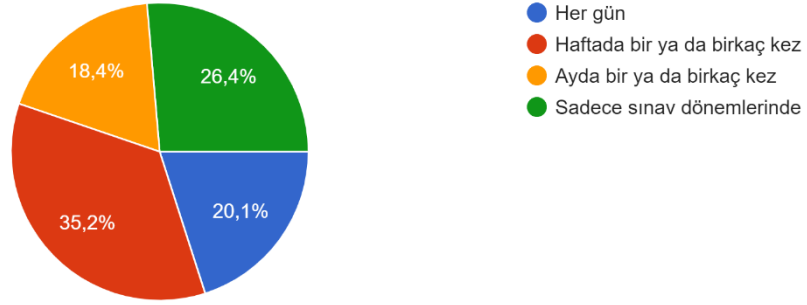
Bir önceki soruda (hiç kullanmıyorum) seçeneğini işaretlediyseniz, aşağıdakilerden size en yakın olanı işaretleyiniz? (Bu soruyu yanıtlıyorsanız bir sonraki bölüme geçmeyiniz)

14 yanıt



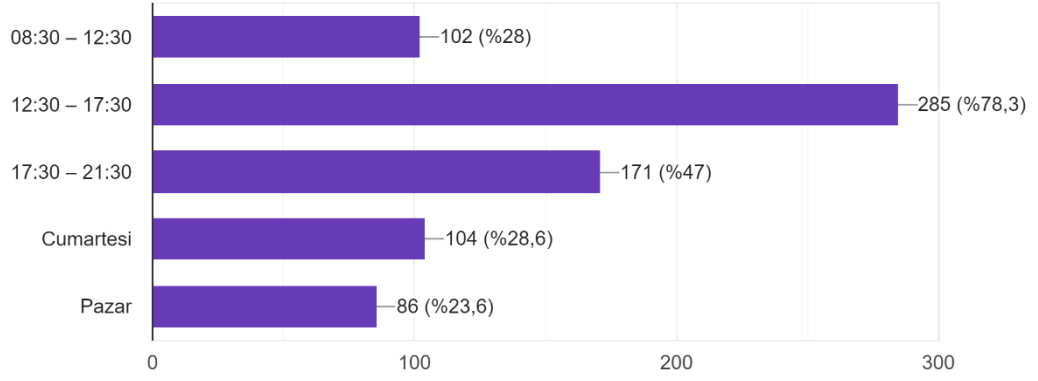
### Kütüphaneyi hangi sıklıkta kullanıyorsunuz?

364 yanıt



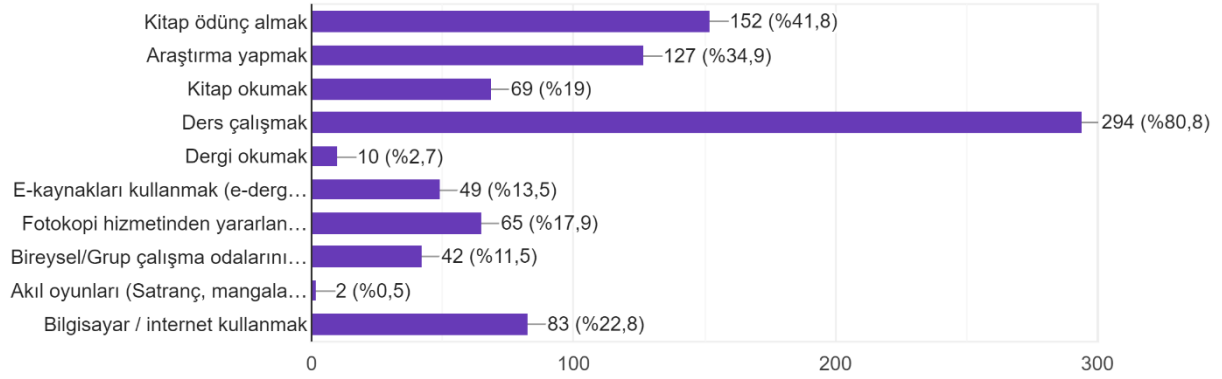
### Kütüphaneyi genellikle hangi gün ve saatler arasında kullanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

364 yanıt



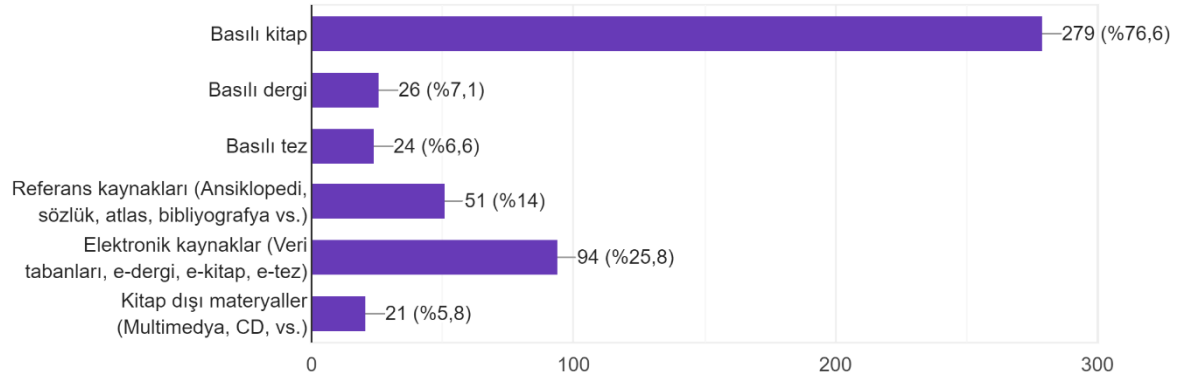
### Kütüphaneyi en çok hangi amaçla kullanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

364 yanıt



### Kütüphane koleksiyonu içerisinde kullandığınız kaynağı belirtiniz (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

364 yanıt



**Tablo 1. Kullanıcıların 2021 Yılı Genel Memnuniyet Düzeyleri**

Alt Boyutlar	N	Ortalama	Memnuniyet (%)
Kütüphane Koleksiyonu Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi	364	3,52	70,27
Yönlendirme ve Bulunabilirlik Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi	364	4,06	81,34
Kütüphane Fiziksel Özellikleri Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi	364	3,75	74,96
Kütüphane Temizliği Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi	364	3,49	69,78
Kütüphane Personeli Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi	364	4,12	82,4
İletişim ve Erişebilirlik Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi	364	3,94	78,82
Kütüphane Hizmetleri Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi	364	3,80	76,01
Kütüphane Teknik Altyapı Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi	364	3,68	72,41
Dış Paydaş Hizmetleri Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi	364	3,59	71,83
<b>Genel Memnuniyet Düzeyi</b>	<b>364</b>	<b>3,77</b>	<b>75,31</b>

**Tablo 2: Kütüphane Koleksiyonu Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi**

Alt Boyutlar	N	Ortalama	Memnuniyet (%)
Kitap koleksiyonu yeterlidir	364	3,51	70,16
Türkçe bilgi kaynakları yeterlidir	364	3,63	72,42
Yabancı dildeki bilgi kaynakları yeterlidir	364	3,32	66,32
Sürelî yayın koleksiyonu yeterlidir	364	3,46	69,28
Elektronik yayın koleksiyonu (veri tabanları) yeterlidir	364	3,66	73,19
<b>Kütüphane Koleksiyonu (Genel)</b>	<b>364</b>	<b>3,52</b>	<b>70,27</b>

**Tablo 3: Yönlendirme ve Bulunabilirlik Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi**

Alt Boyutlar	N	Ortalama	Memnuniyet (%)
Yönlendirme işaretleri açıklayıcı ve yardım edicidir	364	4,04	80,88
Kitaplar raflarda doğru yerlerindedir	364	4,09	81,81
<b>Yönlendirme ve Bulunabilirlik</b>	<b>364</b>	<b>4,06</b>	<b>81,34</b>

**Tablo 4: Kütüphane Fiziksel Özellikleri Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi**

Alt Boyutlar	N	Ortalama	Memnuniyet (%)
Kütüphanede ısıtma yeterlidir	364	3,95	79,01
Kütüphanede aydınlatma yeterlidir	364	4,13	82,64
Kütüphanede havalandırma yeterlidir	364	3,55	70,99
Çalışma ortamı sessizdir	364	3,64	72,86
Oturma alanları yeterlidir	364	3,46	69,28
<b>Kütüphane Fiziksel Özellikleri</b>	<b>364</b>	<b>3,75</b>	<b>74,96</b>

**Tablo 5: Kütüphane Temizliği Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi**

Alt Boyutlar	N	Ortalama	Memnuniyet (%)
<b>Kütüphane (yerler, masalar, raflar ) temizdir</b>	<b>364</b>	<b>3,49</b>	<b>69,78</b>

**Tablo 6: Kütüphane Personeli Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi**

Alt Boyutlar	N	Ortalama	Memnuniyet (%)
Kütüphane personelinin davranış ve iletişiminden memnunum	364	4,15	82,97
Personel, kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	364	4,18	83,52
Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	364	4,04	80,71
<b>Kütüphane personeli</b>	<b>364</b>	<b>4,12</b>	<b>82,4</b>

**Tablo 7: İletişim ve Erişebilirlik Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi**

Alt Boyutlar	N	Ortalama	Memnuniyet (%)
Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	364	4,12	82,31
Kütüphane personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla soru sorduğumda hızlı ve açıklayıcı geri dönüş alıyorum	364	3,76	75,33
<b>İletişim ve Erişebilirlik</b>	<b>364</b>	<b>3,94</b>	<b>78,82</b>

**Tablo 8: Kütüphane Hizmetleri Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi**

Alt Boyutlar	N	Ortalama	Memnuniyet (%)
Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	364	4,07	81,54
Ödünç verme / iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	364	4,21	84,12
Bireysel/Grup çalışma odalarına rezervasyon yaptırma ve yer bulma konularında sıkıntı yaşamıyorum	364	3,66	73,28
Akıl oyunları salonundaki oyunlar (satranç, mangala vd.) yeterli düzeydedir	364	3,35	66,96
Kütüphaneden yapılan bilgilendirme ve duyurular yeterlidir	364	3,77	75,38
Ödünç verilen kitap sayısı yeterlidir	364	3,68	73,56
Kitapların ödünç verilme süresi yeterlidir	364	3,62	72,3
Kütüphane ve kütüphane kaynaklarıyla ilgili verilen eğitimler yeterlidir	364	3,78	75,54
Kütüphaneler arası işbirliği hizmeti yeterlidir	364	3,78	75,54
Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	364	4,09	81,86
<b>Kütüphane Hizmetleri</b>	<b>364</b>	<b>3,80</b>	<b>76,01</b>

**Tablo 9: Kütüphane Teknik Altyapı Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi**

Alt Boyutlar	N	Ortalama	Memnuniyet (%)
Kullanıcı bilgisayarları yeterlidir	364	3,21	64,22
Kablosuz ağ erişim hızı yeterlidir	364	3,32	66,32
Veri tabanlarını etkin kullanabiliyorum	364	3,66	73,12
Kütüphane web sayfası anlaşılır ve kullanımı kolaydır	364	3,88	77,64
Katalog tarama bilgisayarları yeterlidir	364	3,74	74,9
Ödünç-İade cihazını kullanabiliyorum	364	4,01	80,04
İade süresi yaklaşan kitaplarla ilgili hatırlatma maillerini ve mesajlarını düzenli olarak alıyorum	364	3,91	78,24
<b>Kütüphane Teknik Altyapı</b>	<b>364</b>	<b>3,68</b>	<b>72,41</b>

**Tablo 10: Dış Paydaş Hizmetleri Alt Boyutuna Ait Maddelerden Memnuniyet Düzeyi**

Alt Boyutlar	N	Ortalama	Memnuniyet (%)
Kantin hizmetinden memnunum	364	3,33	66,64
Fotokopi hizmetinden memnunum	364	3,85	77,02
<b>Dış Paydaş Hizmetleri</b>	<b>364</b>	<b>3,59</b>	<b>71,83</b>

## SONUÇ VE GENEL DEĞERLENDİRME

Kullanıcılara yöneltilen kütüphane memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik soruların cevaplarını analiz edildiğinde; kullanıcıların kütüphaneden genel memnuniyet düzeyi %75,31 olarak tespit edilmiştir. Alt düzeyler incelendiğinde kullanıcıların en çok %82,4'le personel memnuniyet düzeyi ile %81,34'le yönlendirme ve bulunabilirlik düzeyinde memnun oldukları görülmektedir. En az memnun oldukları alt düzeylere bakıldığında ise %69,78'le kütüphane temizliği düzeyi ile %70,27'yle kütüphane koleksiyonu düzeyinde nispeten düşük memnuniyet oranlarına sahip oldukları belirlenmiştir.