

Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi 2025 Kullanıcı Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Raporu



Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi, Nisan 2025

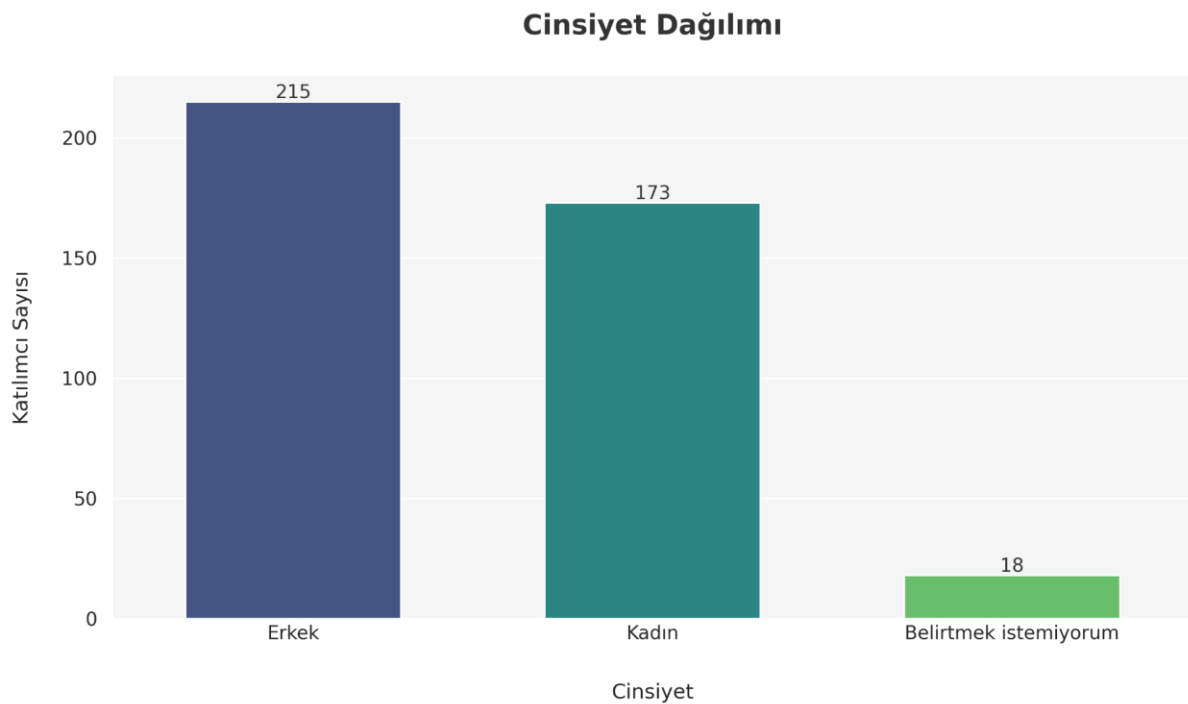
2025 Kullanıcı Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Raporu	3
Katılımcı Profili ve Temsil Durumu	3
Kütüphane Kullanıcı Profilleri: Cinsiyete Göre Dağılım	4
Kütüphane Kullanıcı Profilleri: Fakülte/Birimlere Göre Dağılım	5
Kütüphane Kullanım Saatlerine İlişkin Analiz	10
Kütüphane Kullanım Amaçları Analizi	11
Kütüphane Memnuniyet Düzeyi Analizi	12
Kütüphane Personeli Memnuniyet Analizi	13
Kütüphane Mekansal Özellikler Memnuniyet Analizi	14
Kütüphane İletişim Kanalları Memnuniyet Analizi	16
Kütüphane Web Sitesi Kullanım Amaçları Analizi (Çoklu Yanıt)	17
Kütüphane Koleksiyonu Memnuniyet Analizi	20
Kütüphane Elektronik Kaynakları Memnuniyet Analizi	21
Kütüphane Referans Hizmetleri Kullanım Sıklığı	24
Ödünç Verme Hizmeti Kullanım Sıklığı	25
Fakülte Kütüphaneciliği Hizmetleri Kullanım Sıklığı	25
Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Kullanıcı Memnuniyeti Analizi	26
En Başarılı Hizmetler	26
Geliştirilmesi Gereken Alanlar	26
Dikkat Çeken Bulgular	26
Kütüphane Hesabı Kullanım Amaçları	28
Öne Çıkan Kullanım Amaçları	28
Diğer Kullanım Alanları	28
Kullanıcıların Eğitim İhtiyaçları Analizi	29
Önemli Eğitim Başlıkları	29
Dikkat Çeken Bulgular	29
Kütüphane Sosyal Medya Hesaplarının Takip Analizi	30
Kütüphane Sosyal Medya Hesaplarının Takip Edilmeme Nedenleri Analizi	31

2025 Kullanıcı Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Raporu

24 Şubat - 24 Mart 2025 tarihleri arasında gerçekleştirilen Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi, kütüphane hizmetlerinin farklı yönleri hakkında kullanıcı görüşlerini almak ve kütüphanenin gelişim alanlarını belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Anket, çeşitli kullanıcı profillerinden gelen verilerle birlikte, demografik bilgiler, fiziksel ortam, koleksiyon, personel, hizmetler ve iletişim kanalları gibi birçok boyutu kapsamaktadır.

Katılımcı Profili ve Temsil Durumu

Anket, 24 Mart 2024 tarihinde toplam 407 katılımcı ile tamamlanmıştır. Aşağıdaki grafik ankete katılan kullanıcıların cinsiyet dağılımını göstermektedir. Katılımcıların 215'i Erkek, 173'ü Kadın, 18'i ise "Belirtmek istemiyorum" olarak işaretleme yapmışlardır.



Anket sonuçları incelendiğinde ağırlıklı olarak erkek kullanıcılar ve toplamda %62.3 oranla lisans öğrencileri en büyük katılımcı grubunu oluşturmaktadır. Bu sebeple anket yanıtları ağırlıklı olarak öğrenci bakış açısını yansıtmaktadır. Akademik personelin oranı %24.6 olup, özellikle idari personel, mezunlar ve dış kullanıcıların katılımı düşüktür. En yüksek katılım Mühendislik (%31) ve Fen Fakültesi (%13.5) öğrencilerindedir.

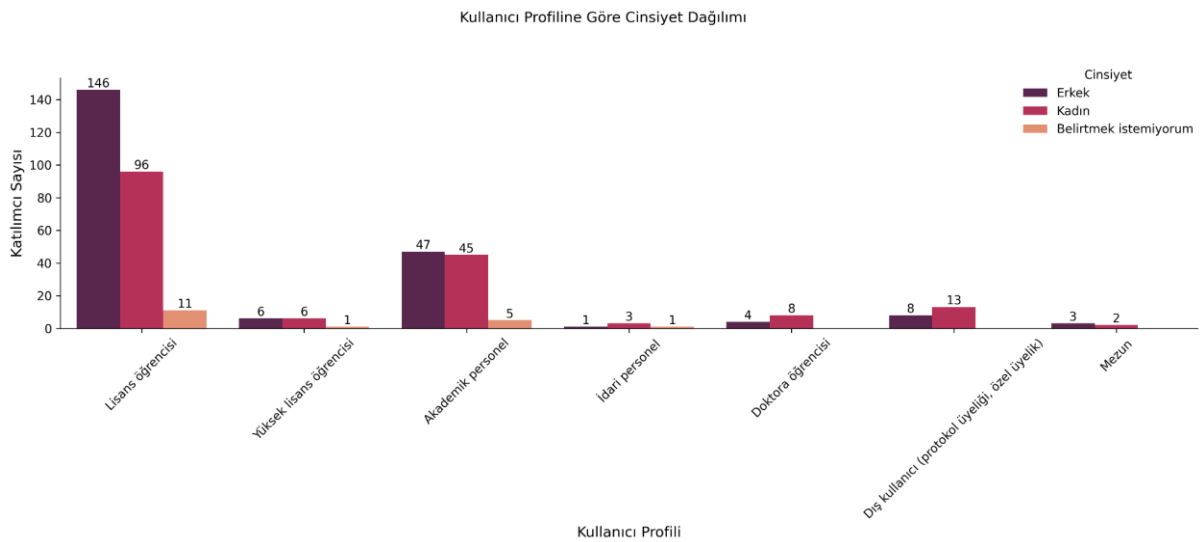
Kütüphane Kullanıcı Profilleri: Cinsiyete Göre Dağılım

Kütüphane kullanıcılarının cinsiyet dağılımı incelendiğinde, lisans öğrencilerinin en büyük grubu oluşturduğu görülmektedir. Bu grupta erkekler (146) kadınlara (96) göre daha fazladır. Akademik personelde ise cinsiyet dağılımı dengelidir (Erkek: 47, Kadın: 45).

Doktora öğrencilerinde kadınlar (8), erkeklerin (4) iki katıdır. Dış kullanıcılarda da kadınlar (13) erkeklerden (8) daha fazladır. Yüksek lisans öğrencilerinde cinsiyet dağılımı eşittir (Erkek: 6, Kadın: 6).

Mezun ve idari personel gruplarında kullanıcı sayısı oldukça azdır. Ayrıca, bazı kullanıcılar cinsiyetlerini belirtmeyi tercih etmemiştir (toplam 18 kişi).

Bu veriler, kütüphane kullanıcı profillerinin cinsiyet bazında farklılıklar gösterdiğini ortaya koymaktadır.

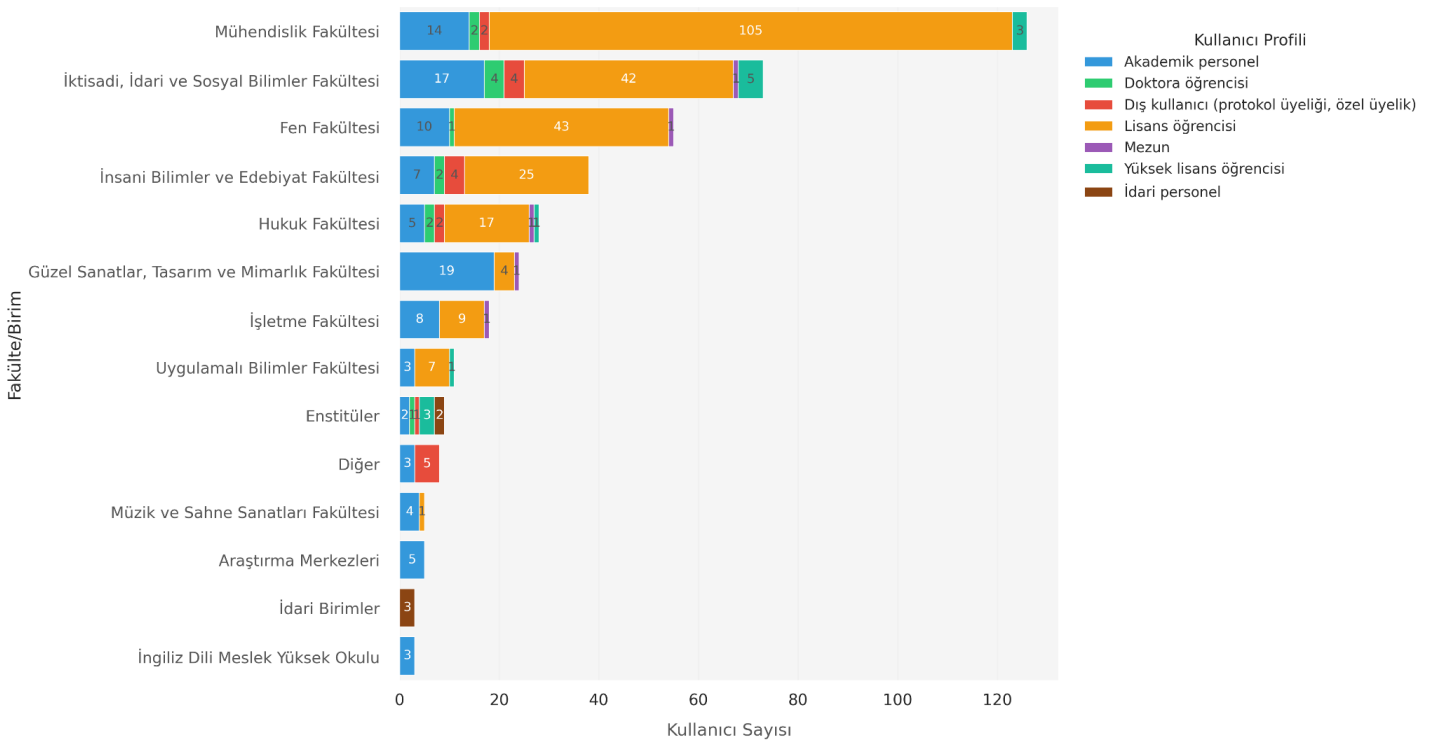


Kütüphane Kullanıcı Profilleri: Fakülte/Birimlere Göre Dağılım

Kütüphane kullanıcılarının fakülte ve birimlere göre dağılımı incelendiğinde, Mühendislik Fakültesi'nin en yoğun kullanıcı grubunu oluşturduğu görülmektedir. Bu fakültede lisans öğrencileri (105) öne çıkarken, akademik personel (14) ve yüksek lisans öğrencileri (3) de önemli bir paya sahiptir.

Fen Fakültesi (43 lisans öğrencisi) ve İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi (42 lisans öğrencisi) diğer büyük kullanıcı gruplarıdır. Akademik personel en fazla Güzel Sanatlar, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi'nde (19) ve İİSBF'de (17) yoğunlaşmıştır. Enstitüler ve Araştırma Merkezleri gibi birimlerde daha çok akademik personel ve yüksek lisans/doktora öğrencileri bulunurken, idari birimlerde kullanıcı sayısı oldukça sınırlıdır (3). Bu veriler, kütüphane kullanımının büyük ölçüde lisans öğrencilerine dayandığını, ancak fakültele göre farklı kullanıcı profillerinin öne çıktığını göstermektedir.

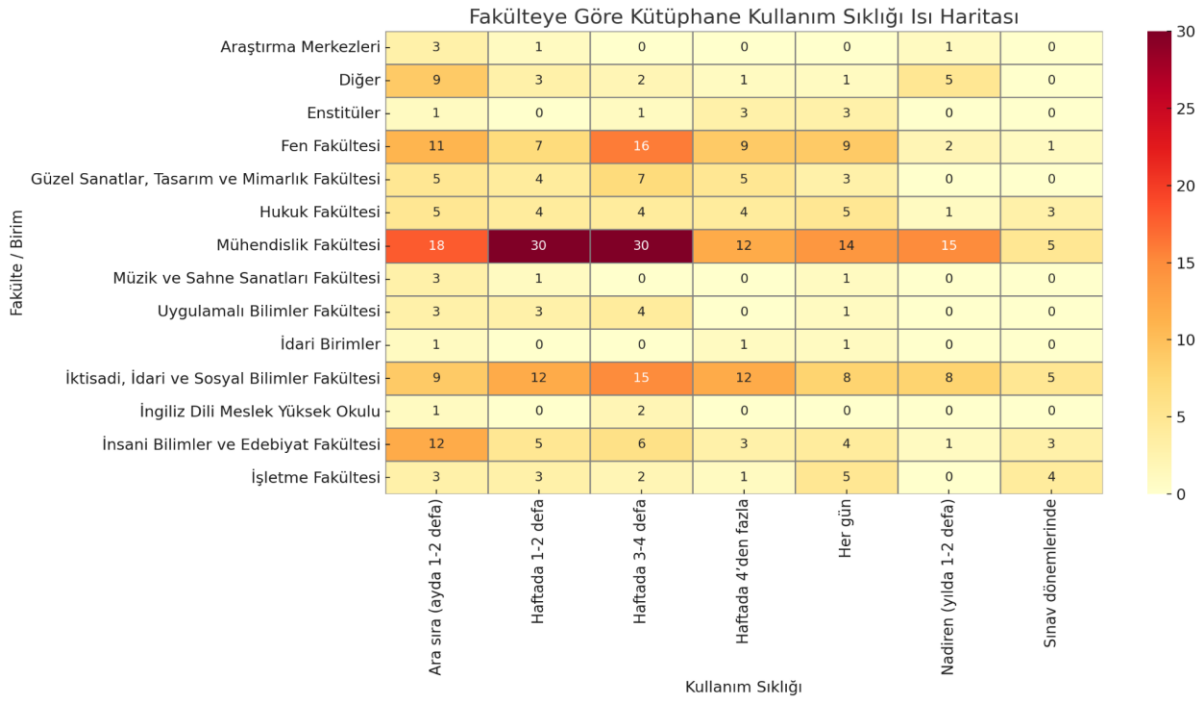
Fakülte/Birimlere Göre Kullanıcı Profilleri



2. Kütüphane Kullanım Alışkanlıkları

Kütüphane Kullanım Sıklığına Göre Birimlerin Analizi

Kullanıcıların kütüphane kullanım alışkanlıkları incelendiğinde, Mühendislik Fakültesine bağlı kullanıcıların düzenli kullanım (haftada 1-4 kez) alışkanlığı gösterdiği tespit edilmiştir. İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi ile Fen Fakültesi düzenli kütüphane kullanımı açısından Mühendislik Fakültesinden sonra gelmektedir. Diğer birçok birim (örneğin Müzik ve Sahne Sanatları Fakültesi, Enstitüler, Araştırma Merkezleri) daha sınırlı ve seyrek kullanım göstermektedir.



Kütüphane Kullanım Sıklığına Göre Kullanıcı Türleri Analizi

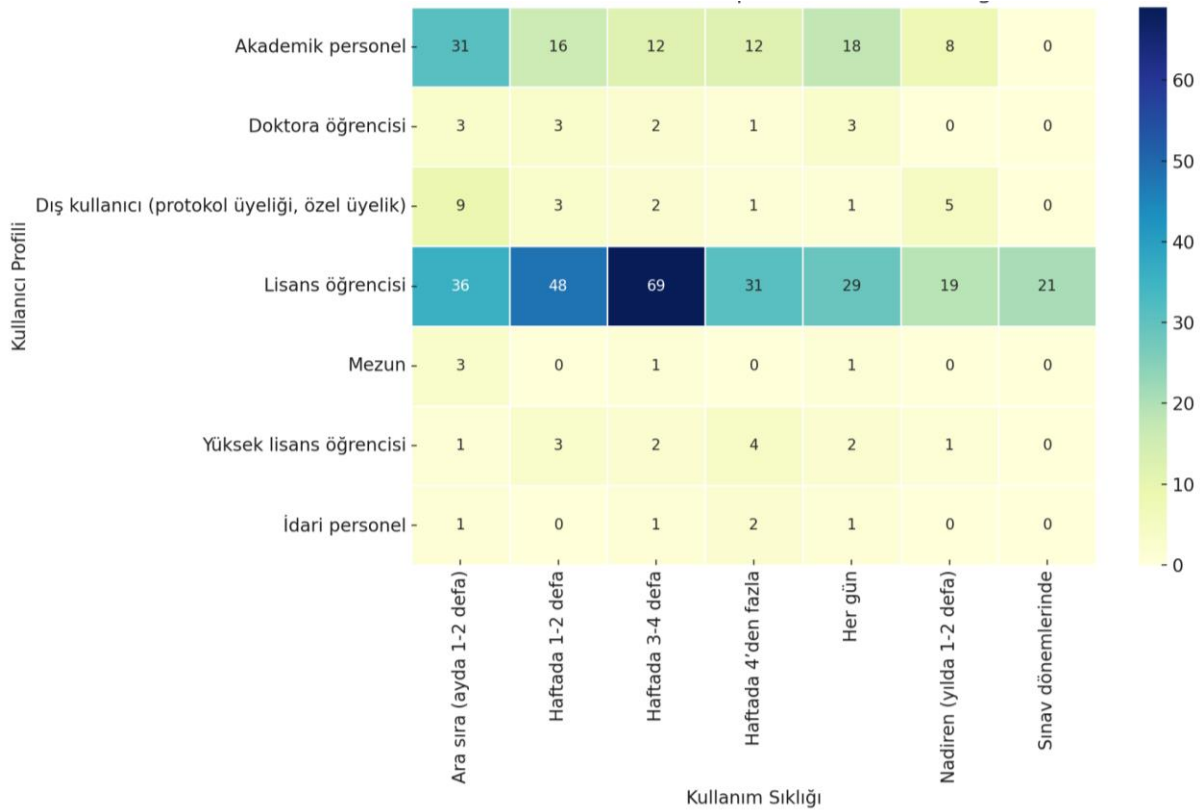
Sonuçlar incelendiğinde lisans öğrencilerinin en yoğun kullanıcı grubu olduğu görülmektedir. Lisans öğrencileri, kütüphaneyi hem günlük hem dönemsel olarak aktif şekilde kullanmaktadır. Bu grup için fiziksel alanlar, çalışma odaları ve günlük hizmetlerin sürdürülebilirliği kritik önemdedir. Akademik personelin ise yoğunluğu lisans öğrencilerine göre daha düşük ama sabit bir kullanım profili bulunmaktadır.

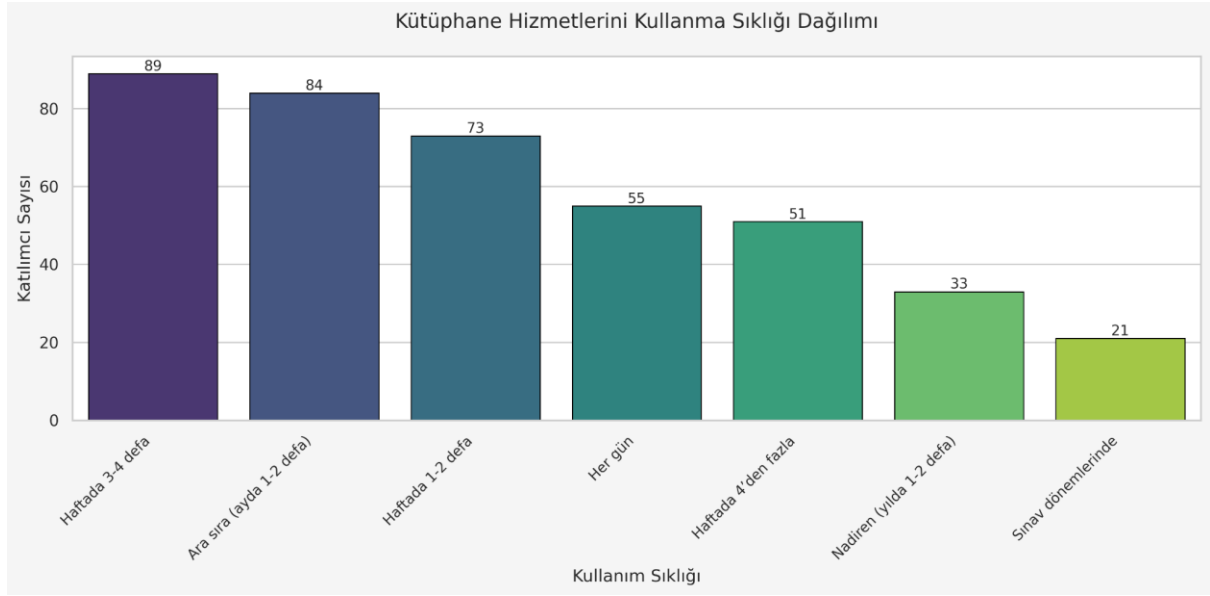
En aktif grup: Lisans öğrencileri

Düzenli ama sınırlı kullanım: Akademik personel

Düşük kullanım: Yüksek lisans, doktora ve dış kullanıcılar

Neredeyse hiç kullanım yok: İdari personel, mezunlar





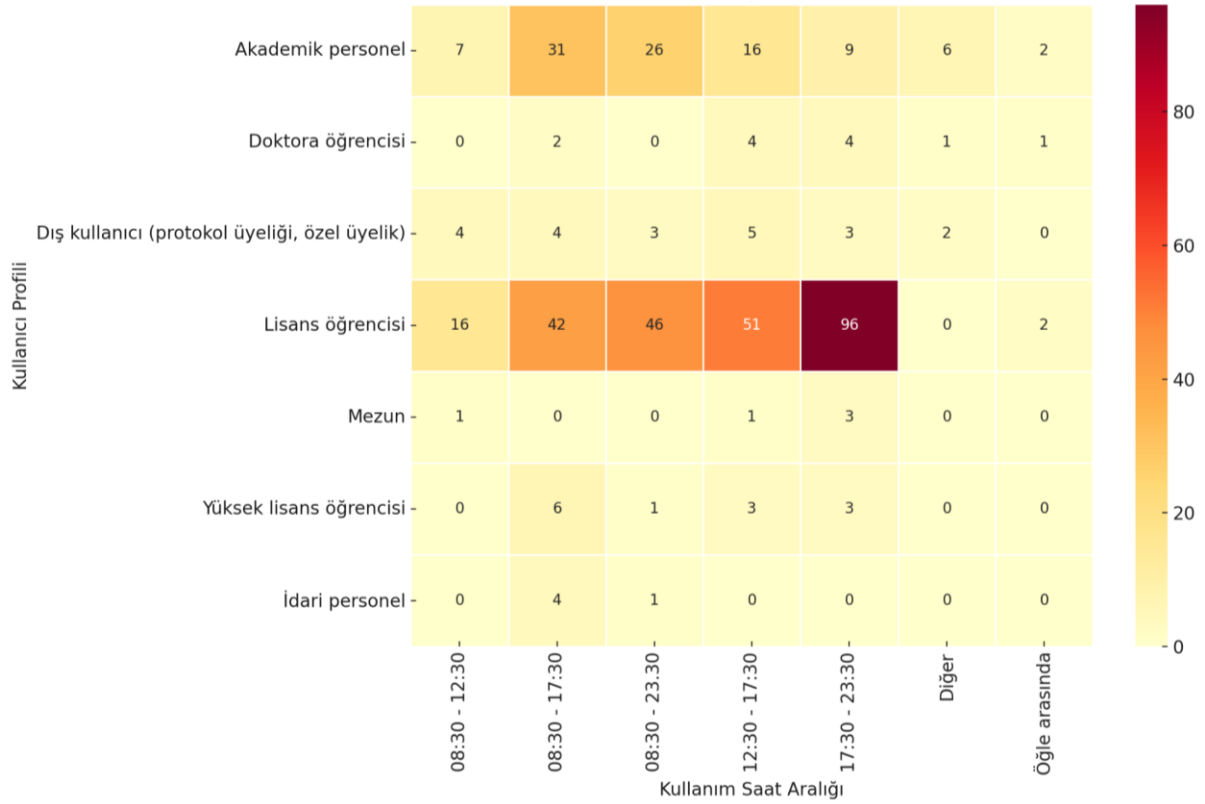
Kütüphane hizmetlerinin ve kaynaklarının kullanım sıklığı incelendiğinde, kullanıcıların büyük çoğunluğunun haftalık olarak kütüphaneden yararlandığı görülmektedir.

- Haftada 3-4 defa (%28,3) ve haftada 1-2 defa (%23,2) kullanım en yaygın frekanslardır.
- Her gün (%17,5) ve haftada 4'ten fazla (%16,2) kullananlar da önemli bir paya sahiptir, bu da kütüphanenin düzenli kullanıcılar için vazgeçilmez bir kaynak olduğunu göstermektedir.
- Ara sıra (ayda 1-2 defa) kullananlar (%26,7) ise daha seyrek ihtiyaç duyan kullanıcıları temsil etmektedir.
- Nadiren (yılıda 1-2 defa) ve özellikle sınav dönemlerinde kullananların oranı (%10,5 ve %6,7) nispeten düşüktür.

Bu dağılım, kütüphanenin hem aktif hem de ara sıra kullanıcılar için önemli bir akademik destek merkezi olduğunu ortaya koymaktadır. Kullanım alışkanlıkları, öğrencilerin ve akademisyenlerin çalışma tempolarına göre çeşitlilik göstermektedir.

Kütüphaneyi Kullanım Saatlerine Göre Kullanıcı Türleri

Anket sonuçlarına göre lisans öğrencilerinin, özellikle 17:30–23:30 saat aralığında yoğun şekilde kütüphaneyi kullandığı anlaşılmaktadır. Ayrıca öğleden sonra (12:30–17:30) ve tüm gün (08:30–23:30) kullanım oranları da oldukça yüksektir. Akademik personel ise daha çok mesai saatleri içinde (08:30–17:30) kütüphaneyi kullanmaktadır.

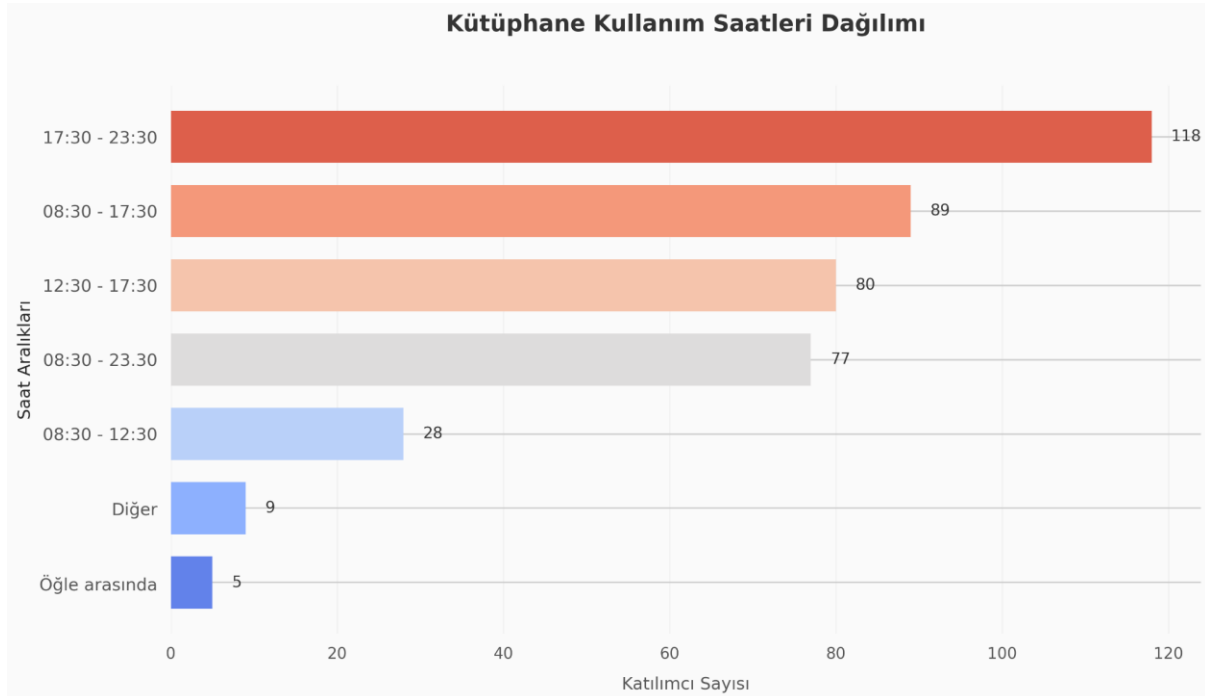


Kütüphane Kullanım Saatlerine İlişkin Analiz

Kütüphane hizmetlerinden yararlanma saatleri incelendiğinde, kullanıcıların büyük bölümünün **akşam saatlerini** tercih ettiği görülmektedir.

- **17:30 - 23:30** arası (%29,4) en yoğun kullanım zamanıdır. Bu durum, özellikle öğrencilerin ders sonrasındaki serbest zamanlarında kütüphaneyi aktif olarak kullandığını göstermektedir.
- **08:30 - 17:30** (%22,2) ve **12:30 - 17:30** (%20,0) arası da önemli bir kullanım oranına sahiptir. Bu saatler, akademik personel ve gün içinde müsait olan öğrenciler tarafından tercih edilmektedir.
- **08:30 - 23:30** (%19,2) gibi uzun zaman dilimlerini seçenlerin de önemli bir payı bulunmaktadır. Bu, kütüphanenin gün boyu kesintisiz hizmet veren bir merkez olarak değerlendirildiğini göstermektedir.
- **08:30 - 12:30** (%7,0), **öğle arası** (%1,2) ve **diğer** (%2,2) seçeneklerini işaretleyenlerin oranı nispeten düşüktür.

Bu veriler, kütüphane kullanımının özellikle **öğleden sonra ve akşam saatlerinde** yoğunlaştığını ortaya koymaktadır.

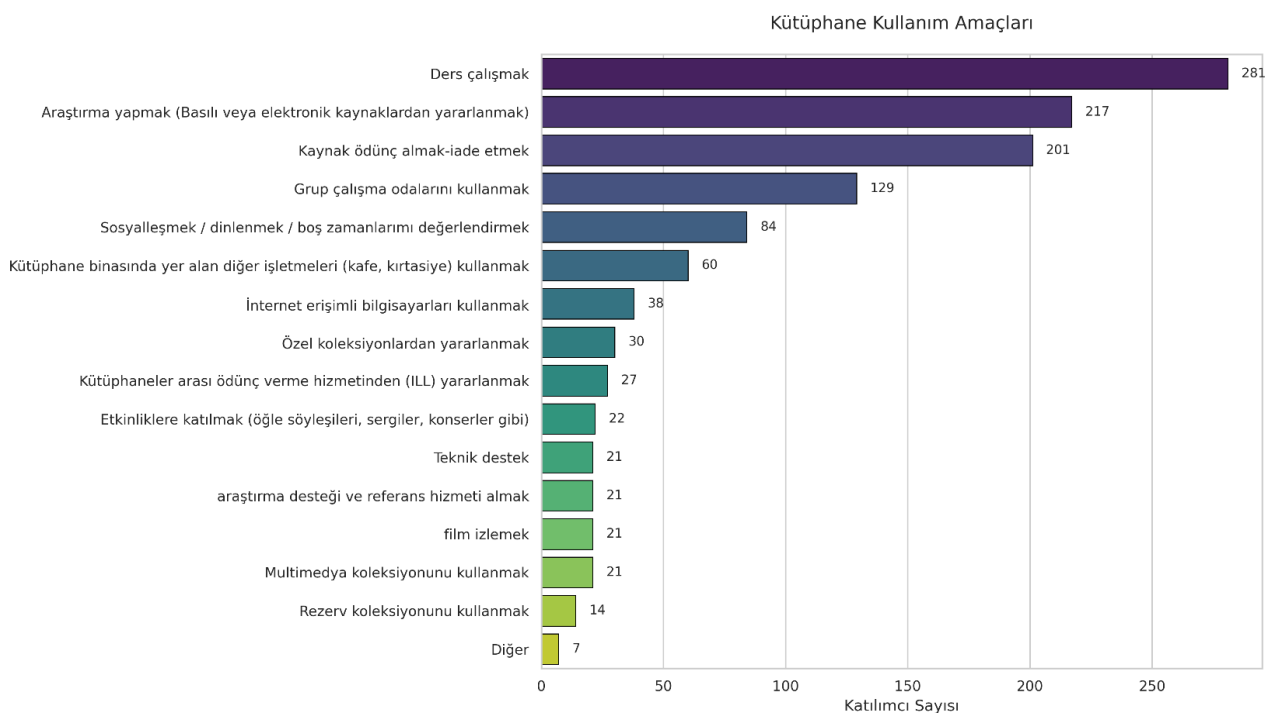


Kütüphane Kullanım Amaçları Analizi

Kütüphane kullanıcılarının temel tercihleri incelendiğinde, kütüphanenin öncelikle bir akademik çalışma ve araştırma merkezi olarak değerlendirildiği görülmektedir:

1. Ders çalışmak (%31.3) açık ara en yaygın kullanım amacıdır. Bu, özellikle öğrencilerin kütüphaneyi bireysel çalışma alanı olarak gördüğünü göstermektedir.
2. Araştırma yapmak (%24.1) ve kaynak ödünç almak (%22.3) ikinci ve üçüncü sırada yer almaktadır. Bu veriler, kütüphanenin bilgi kaynağı olarak temel işlevini vurgulamaktadır.
3. Grup çalışma odaları (%14.3) ve sosyalleşme/boş zaman değerlendirme (%9.3) gibi amaçlar, kütüphanenin aynı zamanda bir sosyal etkileşim alanı olarak da kullanıldığını göstermektedir.
4. Kütüphane binası içindeki diğer işletmeler (%6.7) ve internet erişimi (%4.2) gibi hizmetler nispeten daha az tercih edilmektedir.
5. Özel koleksiyonlar, kütüphaneler arası ödünç verme ve etkinliklere katılım gibi hizmetler daha dar bir kullanıcı kitlesine hitap etmektedir.
6. Multimedya kullanımı ve film izleme gibi aktiviteler sınırlı düzeyde kalmaktadır (%2.3).

Kütüphane, kullanıcıların büyük çoğunluğu tarafından öncelikle akademik çalışmalar için kullanılmakta, bunun yanında sosyal etkileşim ve kaynak erişimi gibi işlevleri de barındırmaktadır. Kullanıcı profillerine göre kütüphane kullanım amaçları incelendiğinde lisans öğrencilerinin ders çalışmak, araştırma yapmak, kaynak ödünç almak / iade etmek, grup çalışma odalarını kullanmak, sosyalleşmek/dinlenmek amaçlarıyla kütüphaneyi kullandığı görülmektedir. Akademik personelin baskın kullanım amaçları ise araştırma yapmak ve kaynak ödünç almak (özellikle birlikte kullanılmış) ve kütüphaneler arası ödünç (ILL) hizmetinden yararlanmak olarak öne çıkmıştır.



3. Hizmetler

Kütüphane Memnuniyet Düzeyi Analizi

Genel Memnuniyet Durumu:

Kütüphane kullanıcılarının büyük çoğunluğu hizmetlerden memnun olduğunu belirtmiştir:

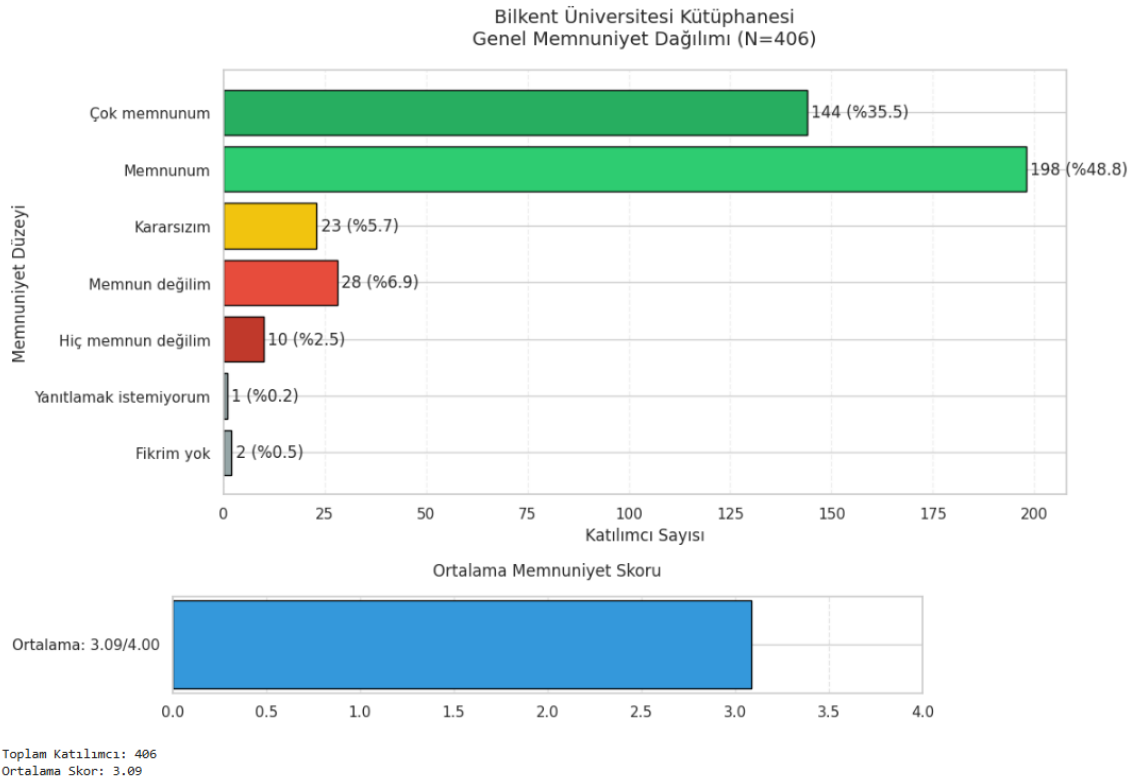
- "Memnunum" (%49.0) ve "Çok memnunum" (%35.5) diyenler toplam kullanıcıların %84.6'sını oluşturmaktadır.
- Memnuniyetsizlik oranı oldukça düşüktür ("Memnun değilim" %6.9 ve "Hiç memnun değilim" %2.5).
- Kararsızlar ve cevap vermeyenler toplam %6.4'lük bir dilimi temsil etmektedir.

4 üzerinden hesaplanan genel memnuniyet ortalaması 3.09 olarak bulunmuştur. Bu sonuç:

- Kütüphane hizmetlerinin genel olarak "iyi" ile "çok iyi" arasında değerlendirildiğini,
- Kullanıcıların büyük bölümünün hizmet kalitesinden memnun olduğunu göstermektedir.
- %9.4'lük memnuniyetsizlik oranı, bazı kullanıcıların beklentilerinin tam olarak karşılanmadığını işaret etmektedir.
- Ortalamanın 3.09 olması, hizmetlerde "çok iyi" seviyesine ulaşmak için küçük iyileştirmelere ihtiyaç olduğuna işaret etmektedir.

Sonuç:

Kütüphane hizmetleri genel olarak yüksek memnuniyet sağlamakta olup, 4 üzerinden 3.09'luk ortalama oldukça olumlu bir performans göstergesidir. Memnuniyetsiz kullanıcıların oranının düşük olması, mevcut hizmet modelinin başarılı olduğunu kanıtlamaktadır.



Kütüphane Personeli Memnuniyet Analizi

Genel Bulgular:

Kütüphane personeline yönelik memnuniyet oranları oldukça yüksektir. Tüm kategorilerde ("Güleryüzlü", "Erişilebilir", "Nazik", "Profesyonel", "Yardıma hazır") kullanıcıların büyük çoğunluğu olumlu görüş bildirmiştir.

Memnuniyet Dağılımı:

- En Yüksek Memnuniyet:** "Nazik" (%61.0 çok memnun) ve "Profesyonel" (%59.8 çok memnun) davranışlar en fazla takdir gören özelliklerdir.
- Genel Olumlu Görüş:** Tüm kategorilerde "Çok memnunum" ve "Memnunum" yanıtları toplamı %85-90 aralığındadır.
 - Güleryüzlü: %88.9
 - Erişilebilir: %84.8
 - Nazik: %89.9
 - Profesyonel: %92.4
 - Yardıma hazır: %87.7

Olumsuz Görüşler:

- Memnuniyetsizlik oranları ("Memnun değilim" + "Hiç memnun değilim") tüm kategorilerde %2-4 aralığında seyretmektedir.
- En yüksek memnuniyetsizlik "Erişilebilir" kategorisinde görülmektedir (%4.2).

Özel Notlar:

- Profesyonellik en yüksek memnuniyet oranına sahiptir (%92.4 olumlu görüş).
- Erişilebilirlik nispeten daha düşük memnuniyet göstermektedir (toplam %84.8 olumlu, diğerlerine göre 5-7 puan daha az).
- Kararsızlar ve fikri olmayanlar %5-8 aralığında değişmektedir.

Sonuç:

Kütüphane personeli, kullanıcılar tarafından büyük ölçüde takdir edilmektedir. Özellikle nazik ve profesyonel davranışlar öne çıkmaktadır. Erişilebilirlik konusunda küçük iyileştirme fırsatları bulunmaktadır. Genel personel memnuniyet ortalaması, kütüphane hizmetlerinin güçlü yönlerinden birini oluşturmaktadır.

Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi Personeli Memnuniyet Analizi



Kütüphane Mekansal Özellikler Memnuniyet Analizi

Genel Memnuniyet Durumu:

Kütüphanenin fiziksel özelliklerine ilişkin memnuniyet düzeyleri kategorilere göre önemli farklılıklar göstermektedir. Genel olarak temizlik, güvenlik ve aydınlatma en yüksek memnuniyet sağlayan unsurlarken, havalandırma ve oturma kapasitesi en çok eleştiri alan alanlar olarak öne çıkmaktadır.

En Başarılı Alanlar (Olumlu Oran $\geq 80\%$):

1. **Güvenlik:** %88.4 (Çok memnun: 219, Memnun: 139)
2. **Genel temizlik:** %84.7 (Çok memnun: 189, Memnun: 155)
3. **Aydınlatma:** %79.1 (Çok memnun: 154, Memnun: 167)
4. **Sessizlik düzeyi:** %76.6 (Çok memnun: 157, Memnun: 154)

Orta Düzey Memnuniyet (Olumlu Oran %65-75%):

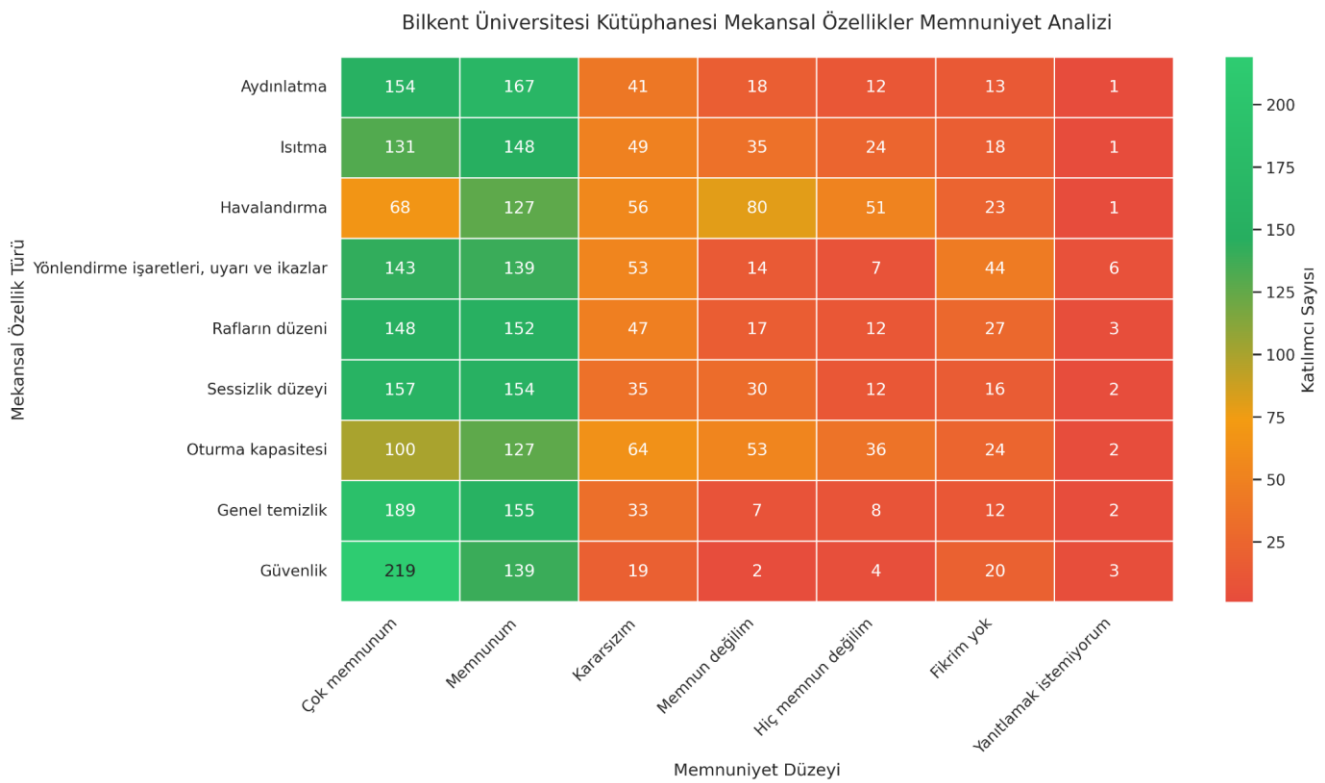
1. **Rafların düzeni:** %73.9 (Çok memnun: 148, Memnun: 152)
2. **Yönlendirme işaretleri:** %69.5 (Çok memnun: 143, Memnun: 139)
3. **Isıtma:** %68.7 (Çok memnun: 131, Memnun: 148)

Geliştirilmesi Gereken Alanlar (Olumsuz Oran >15%):

1. **Havalandırma:** %32.3 olumsuz (Memnun değilim: 80, Hiç memnun değilim: 51)
2. **Oturma kapasitesi:** %21.9 olumsuz (Memnun değilim: 53, Hiç memnun değilim: 36)

Dikkat Çeken Bulgular:

- Havalandırma konusunda kullanıcıların %32.3'ü aktif memnuniyetsizlik bildirirken, sadece %48.0'i olumlu görüş belirtmiştir.
- Oturma kapasitesinde memnuniyetsizlik %21.9 ile bir sorun alanı olarak belirlenmiştir.
- Yönlendirme işaretlerinde kararsızların oranı (%13.1) ve fikri olmayanların oranı (%10.8) nispeten yüksektir.



Kütüphane İletişim Kanalları Memnuniyet Analizi

Genel Memnuniyet Durumu:

Kütüphanenin iletişim kanalları arasında en yüksek memnuniyet yüz yüze iletişimde görülmektedir. Diğer kanallarda ise kullanım sıklığı ve memnuniyet düzeyleri önemli ölçüde değişiklik göstermektedir.

En Başarılı İletişim Kanalları:

1. Yüz yüze iletişim:

- %82.8 olumlu görüş (Çok memnun: 213, Memnun: 123)
- Sadece %1.2 olumsuz görüş
- En düşük "fikrim yok" oranı (%10.3)

2. E-posta:

- %64.5 olumlu görüş (Çok memnun: 167, Memnun: 95)
- %1.7 olumsuz görüş
- Ancak %24.4 "fikrim yok" yanıtı almıştır

Orta Düzey Memnuniyet Gösteren Kanallar:

1. BAIS duyuruları:

- %61.6 olumlu görüş
- %4.7 olumsuz görüş

2. Soru ve istek formları:

- %51.2 olumlu görüş
- %3.4 olumsuz görüş

Düşük Kullanım/Kullanılmayan Kanallar:

1. Çevrimiçi destek hizmeti:

- %32.0 olumlu görüş
- %54.4 "fikrim yok"

2. Sosyal medya hesapları:

- %35.2 olumlu görüş
- %48.5 "fikrim yok"

3. Telefon:

- %43.3 olumlu görüş
- %43.1 "fikrim yok"

Dikkat Çeken Bulgular:

- Kullanılmayan Kanallar:** Çevrimiçi destek (%54.4), sosyal medya (%48.5) ve telefon (%43.1) için "fikrim yok" oranlarının yüksek olması, bu kanalların yeterince bilinmediğini ve aktif kullanılmadığını göstermektedir.
- Yüz yüze iletişimin üstünlüğü:** Diğer tüm kanallardan belirgin şekilde daha yüksek memnuniyet sağlamaktadır.
- BAIS duyuruları:** Nispeten yüksek memnuniyet (%61.6) göstermekle birlikte, %4.7'lik bir olumsuz görüş oranına sahiptir.

Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi
İletişim Kanalları Memnuniyet Analizi



4. Web Sitesi

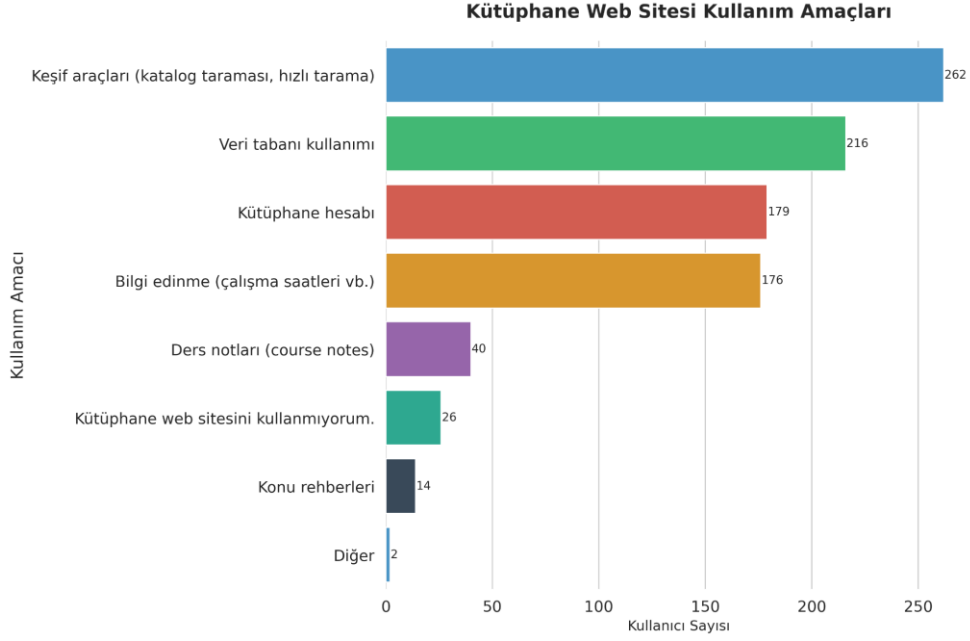
Kütüphane Web Sitesi Kullanım Amaçları Analizi (Çoklu Yanıt)

- **Keşif Araçları** (262 kullanıcı):
 - Kütüphane web sitesinin en temel işlevi olan materyal arama (katalog taraması) açık ara en popüler kullanım amacıdır.
 - Toplam katılımcıların %64.5'i bu özelliği kullandığını belirtmiştir.
- **Veri Tabanları** (216 kullanıcı):
 - Akademik araştırma için kritik önem taşıyan bu özellik, katılımcıların %53.2'si tarafından kullanılmaktadır.
- **Temel Hizmetler:**
 - Kütüphane hesabı yönetimi (179 kullanıcı, %44.1) ve bilgi edinme (176 kullanıcı, %43.3) web sitesinin rutin kullanım amaçları arasındadır.
 - Bu dört temel işlev (keşif, veri tabanı, hesap, bilgi) web sitesinin ana kullanım alanlarını oluşturmaktadır.

Önemli Notlar

1. Ders Notları (40 kullanıcı, %9.9): Nispeten düşük kullanım oranı, bu özelliğin ya yeterince bilinmediğini ya da ihtiyaç duyulmadığını göstermektedir.
2. Konu Rehberleri (14 kullanıcı, %3.4): En az kullanılan özellik olarak dikkat çekmektedir.

3. Sadece 26 kullanıcı (%6.4) web sitesini hiç kullanmadığını belirtmiştir.
4. Kullanıcıların %99.5'i en az bir kullanım amacı belirtmiştir.



Kütüphane Web Sitesi Genel Memnuniyet Analizi

Web sitesine ilişkin erişilebilirlik, görsellik, içerik ve kullanım kolaylığı kriterlerinde “Çok memnunum” ve “Memnunum” yanıtlarının oranı %65.3 ile %78.8 arasında değişmektedir. Bu durum, kullanıcıların genel olarak web sitesinden memnun olduğunu göstermektedir.

En Yüksek Memnuniyet Alanları:

- 1. Erişilebilirlik (%78.8)**
 - Çok memnun: %36.5 (148)
 - Memnun: %42.4 (172)
- 2. İçerik Kalitesi (%76.4)**
 - Çok memnun: %35.2 (143)
 - Memnun: %41.1 (167)

Orta Düzey Memnuniyet Gösteren Alanlar:

- 1. Kullanım Kolaylığı (%65.3)**
 - Çok memnun: %31.5 (128)
 - Memnun: %33.7 (137)
- 2. Görsellik (%65.5)**
 - Çok memnun: %29.6 (120)
 - Memnun: %35.9 (146)

Dikkat Çeken Bulgular:

- Görsellik kriterinde memnuniyetsizlik oranı (%14.0) diğer kriterlere göre belirgin şekilde yüksektir.
 - Memnun değil: %10.6 (43)
 - Hiç memnun değil: %3.4 (14)
- Kullanım Kolaylığı kriterinde kararsız olanların oranı yüksektir: %16.7 (68 kişi).
- “Fikrim yok” diyenlerin oranı tüm kriterlerde ortalama %5.4 seviyesindedir.

Geliştirme Alanları:

- **Görsel Tasarım**
 - %10.6 memnun değil
 - %3.4 hiç memnun değil
 - Toplam %14.0 memnuniyetsizlik
- **Kullanım Kolaylığı**
 - %7.6 memnun değil
 - %3.9 hiç memnun değil
 - %16.7 kararsız

Görsellik ve Kullanım Kolaylığı kriterlerinde “kararsız” oranlarının görece yüksek olması, bu alanlarda gelişime açık noktalar olduğunu göstermektedir.

Çok memnunum	148	120	143	128
Memnunum	172	146	167	137
Kararsızım	36	57	42	68
Memnun değilim	20	43	19	31
Hiç memnun değilim	5	14	6	16
Fikrim yok	22	22	26	22
Yanıtlamak istemiyorum	3	4	3	4
	Erişilebilirlik	Görsellik	İçerik	Kullanım kolaylığı

5. Koleksiyon

Kütüphane Koleksiyonu Memnuniyet Analizi

Kütüphane koleksiyonuna dair güncellik, erişilebilirlik, konu çeşitliliği ve dil çeşitliliği kriterlerinde “Çok memnunum” ve “Memnunum” yanıtlarının toplam oranı %62.6 ile %79.8 arasında değişmektedir. Bu oranlar, kullanıcıların koleksiyona dair genel olarak olumlu bir izlenime sahip olduğunu göstermektedir.

En Yüksek Memnuniyet Alanları:

- **Konu Çeşitliliği (%79.8)**
 - Çok memnun: %43.3 (176)
 - Memnun: %36.5 (148)
- **Erişilebilirlik (%81.4)**
 - Çok memnun: %41.6 (169)
 - Memnun: %39.9 (162)

Orta Düzey Memnuniyet Gösteren Alanlar:

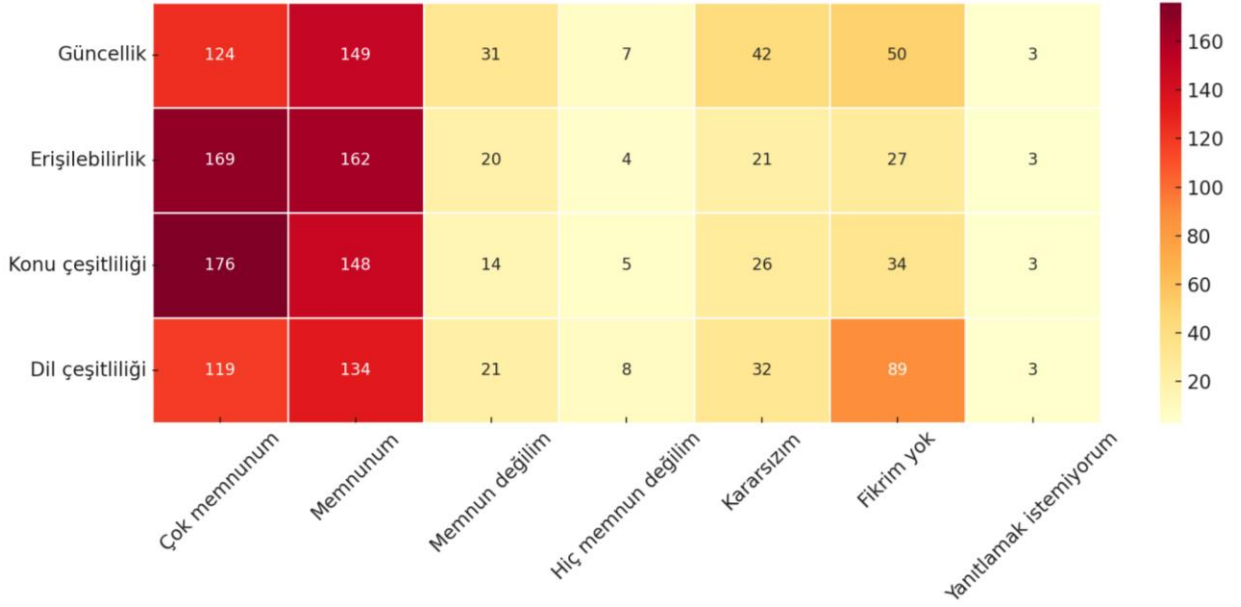
- **Güncellik (%67.3)**
 - Çok memnun: %30.5 (124)
 - Memnun: %36.7 (149)
- **Dil Çeşitliliği (%62.3)**
 - Çok memnun: %29.3 (119)
 - Memnun: %33.0 (134)

Dikkat Çeken Bulgular:

- Dil Çeşitliliği kriteri, memnuniyetin en düşük olduğu alandır (%62.3).
- Aynı kriterde “Fikrim yok” diyen kullanıcı oranı oldukça yüksektir: %21.9 (89 kişi).
- Güncellik konusunda “Kararsızım” diyenlerin oranı dikkat çekicidir: %10.3 (42 kişi).

Geliştirme Alanları:

- **Dil Çeşitliliği**
 - Memnun değil: %5.2 (21)
 - Hiç memnun değil: %2.0 (8)
 - Fikrim yok: %21.9 (89)
- **Güncellik**
 - Memnun değil: %7.6 (31)
 - Hiç memnun değil: %1.7 (7)
 - Kararsız: %10.3 (42)



Kütüphane Elektronik Kaynakları Memnuniyet Analizi

Kütüphane elektronik kaynaklarına ilişkin memnuniyet oldukça yüksek düzeydedir. Kullanıcıların %70.2'si ("Çok memnunum" %34.2 + "Memnunum" %36.0) elektronik kaynaklardan memnun olduğunu belirtmiştir.

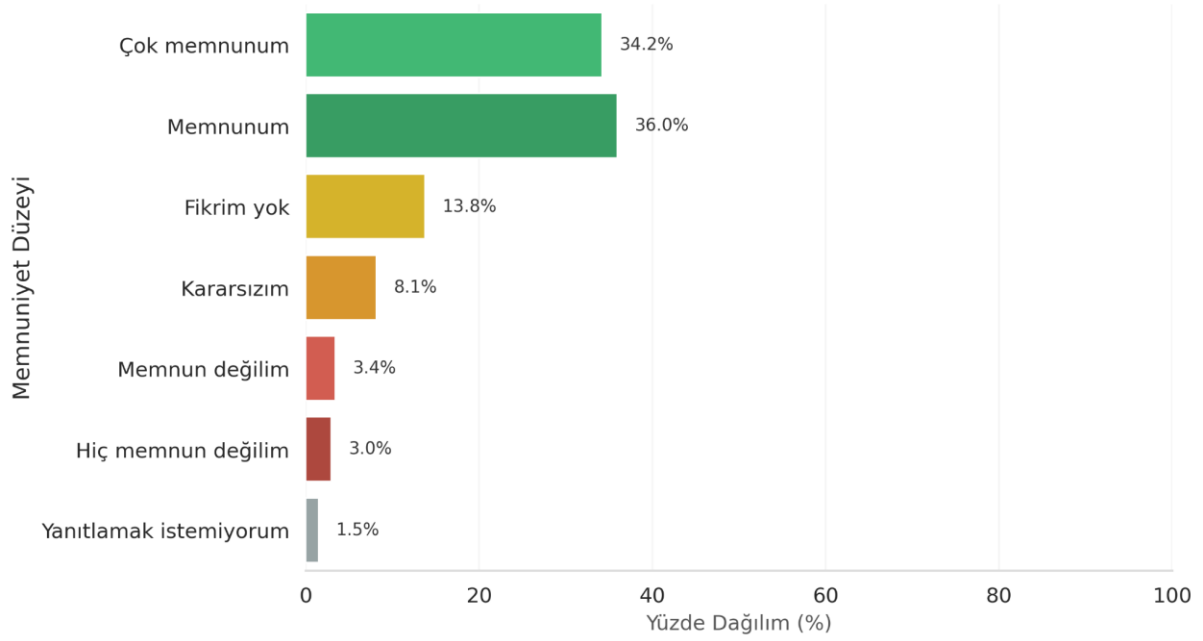
Memnuniyet Dağılımı:

1. **Olumlu Görüşler:**
 - Memnunum: %36.0 (en yüksek oran)
 - Çok memnunum: %34.2
 - Toplam olumlu oran: %70.2
2. **Kararsız ve Tarafsız Görüşler:**
 - Fikrim yok: %13.8
 - Kararsızım: %8.1
 - Toplam: %21.9
3. **Olumsuz Görüşler:**
 - Memnun değilim: %3.4
 - Hiç memnun değilim: %3.0
 - Toplam olumsuz oran: %6.4

Dikkat Çeken Bulgular:

1. **Yüksek Memnuniyet:** Elektronik kaynaklar, kütüphane hizmetleri içinde en yüksek memnuniyet oranlarından birine sahiptir (%70.2 olumlu).
2. **Belirsizlik Oranı:** Kullanıcıların %13.8'i fikir belirtmemiş, bu da bu grubun elektronik kaynakları yeterince kullanmadığını veya değerlendiremediğini gösterebilir.
3. **Düşük Memnuniyetsizlik:** Sadece %6.4'lük bir kesim memnuniyetsizliğini belirtmiştir.

Elektronik Kaynaklar Memnuniyet Dağılımı



Veritabanlarının Kullanımı

Katılımcıların veritabanı kullanımı dağılımları şu şekildedir:

- 300 kişi (%73,9) veritabanlarını kullandığını belirtmiş ve 16. soruya geçmiştir.
- 106 kişi (%26,1) veritabanlarını kullanmadığını söyleyerek 17. soruya yönlendirilmiştir.

Bu dağılım, kullanıcıların büyük çoğunluğunun elektronik kaynaklara aktif erişim sağladığını göstermektedir.

Veritabanlarını kullanmadığını belirten katılımcıların yönlendirildiği 17. soruya verilen yanıtlar incelendiğinde kullanıcıların veritabanı hizmetlerinden faydalanmama sebepleri aşağıda verildiği gibi görülmektedir.

- "Veritabanlarını kullanma ihtiyacı hissetmiyorum" (45 kişi), en sık dile getirilen gerekçedir.
- "Nasıl kullanılacağını bilmediğini" belirten toplam 43 kişi vardır. Bu durum bilgi okuryazarlığı eksikliğine işaret etmektedir.
- "Bu hizmetten haberim yok" diyen 30 kişi, tanıtım eksikliğini göstermektedir.
- "Diğer" sebepler 6 kişi tarafından belirtilmiştir.
- "İhtiyacım olan veri tabanını / bilgiyi bulamıyorum" seçeneğini işaretleyen 3 kişi bulunmaktadır.

Kütüphane Elektronik Kaynak Kullanımına İlişkin Sorun Analizi Raporu

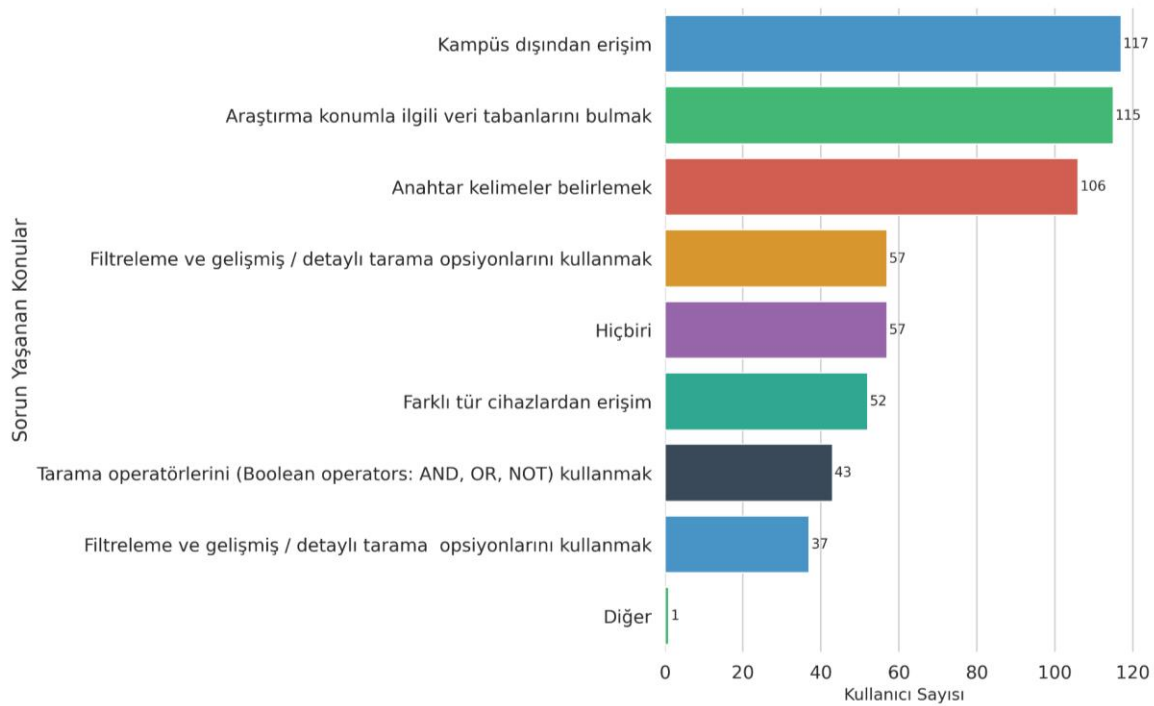
Kütüphane kullanıcılarının elektronik kaynaklarda karşılaştıkları sorunların analizi, erişim ve kaynak keşfi konularında önemli zorluklar olduğunu ortaya koymaktadır. Ankete katılanların çoğunluğu birden fazla sorun alanı belirtmiştir.

Öne Çıkan Sorunlar

- **Kampüs Dışı Erişim (117):** En yaygın sorun, kullanıcıların kurum dışından elektronik kaynaklara erişiminde yaşanan problemleridir.
- **Veri Tabanı Bulma Güçlüğü (115):** Kullanıcılar, araştırma konularına uygun veri tabanlarını tespit etmekte zorlanmaktadır.
- **Anahtar Kelime Belirleme (106):** Arama stratejilerinin etkin kullanılmaması, literatür tarama verimliliğini düşürmektedir.

Daha Az Bildirilen Sorunlar

- **Gelişmiş Tarama Opsiyonları (Filtreleme/Boolean operatörleri):** Toplamda 137 katılımcı bu kategorideki sorunlardan bahsetmiş olsa da, temel erişim sorunlarına kıyasla daha az öne çıkmaktadır.
- **Farklı Tür Cihazlardan Erişim (52):** Kullanıcıların bir kısmı, farklı cihazlardan erişimde teknik sorunlar yaşamaktadır.
- **Hiçbiri (57):** Katılımcıların %12'si herhangi bir sorunla karşılaşmadığını belirtmiştir.



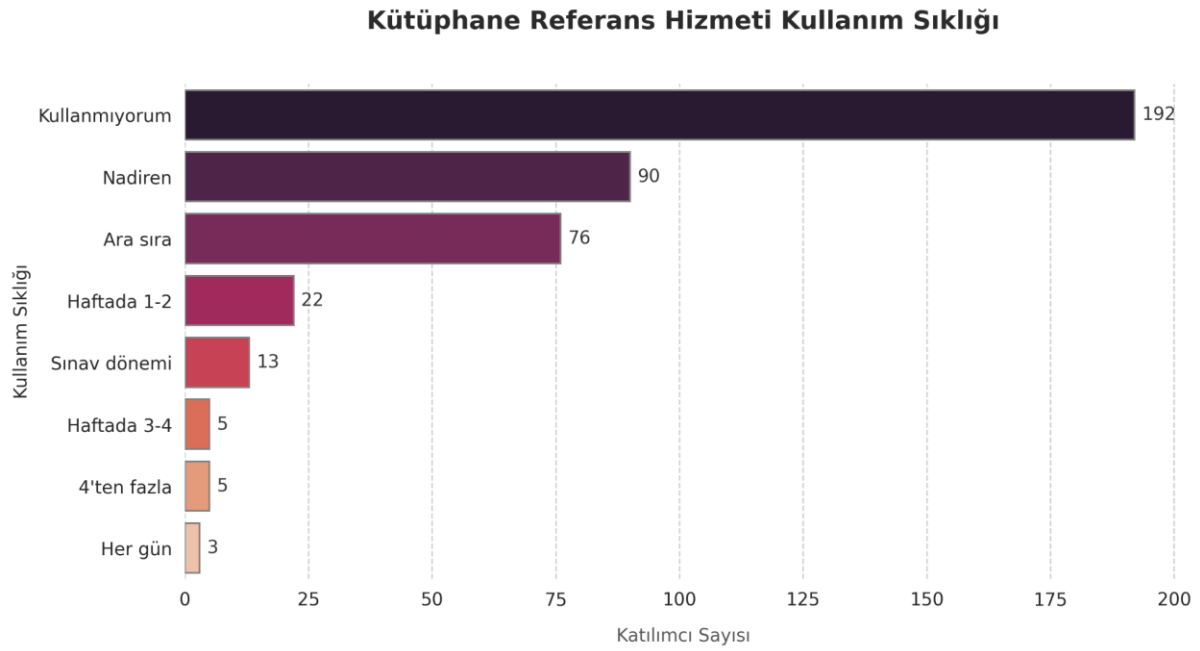
6. Kütüphane Hizmetleri

Kütüphane Referans Hizmetleri Kullanım Sıklığı

Anket sonuçlarına göre, kullanıcıların önemli bir kısmı (192 kişi) kütüphanenin referans hizmetlerini hiç kullanmadığını belirtmiştir. 90 katılımcı bu hizmetlerden "nadiren" yararlandığını ifade ederken, 76 kişi "ara sıra" kullandığını belirtmiştir.

Düzenli kullanım oranlarına bakıldığında, 22 kullanıcı haftada 1-2 kez, 5 kişi ise haftada 3-4 kez referans hizmetlerinden faydalandığını belirtmiştir. 13 katılımcı, bu hizmetleri özellikle sınav dönemlerinde kullandığını ifade etmiştir. Her gün kullananların sayısı (3 kişi) ve haftada 4'ten fazla kullananlar (5 kişi) oldukça sınırlıdır.

Bu veriler, referans hizmetlerinin büyük ölçüde "seyrek" veya "ihtiyaç odaklı" kullanıldığını göstermektedir.

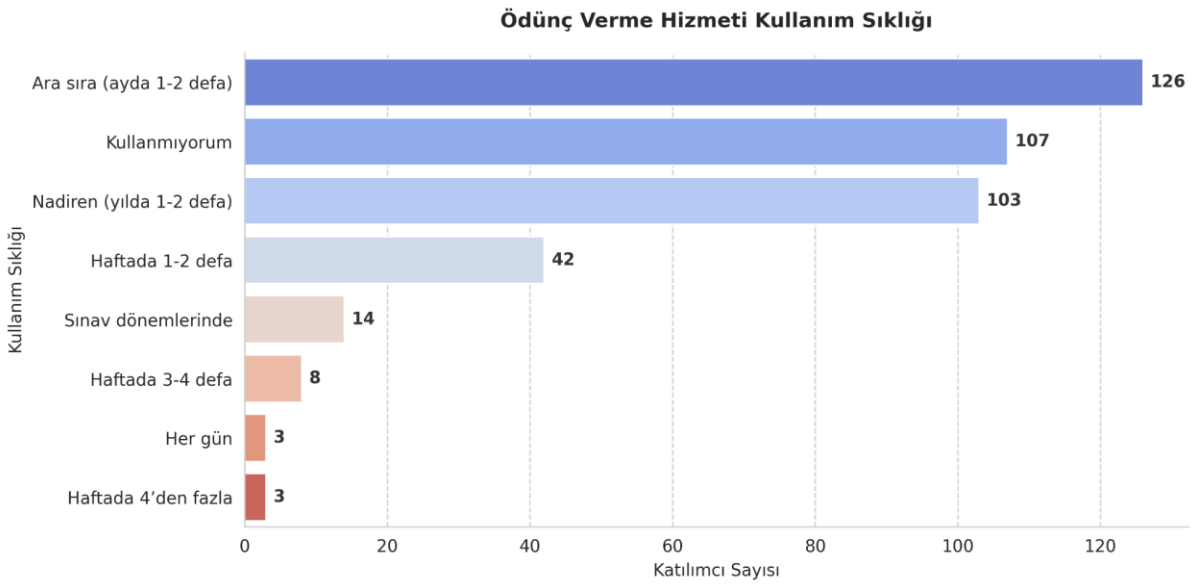


Ödünç Verme Hizmeti Kullanım Sıklığı

Ankete katılan 406 kullanıcı arasında, ödünç verme hizmetlerinden en yaygın kullanım sıklığı "ara sıra (ayda 1-2 defa)" (126 kişi) olarak belirtilmiştir. Bunu, 107 katılımcı ile "hiç kullanmayanlar" ve 103 kişi ile "nadiren (yılda 1-2 defa) kullananlar" takip etmektedir.

Daha aktif kullanıcılar arasında, 42 kişi haftada 1-2 kez, 8 kişi ise haftada 3-4 kez ödünç alma işlemi yaptığını ifade etmiştir. 14 kullanıcı, bu hizmetten özellikle sınav dönemlerinde yararlandığını belirtirken, günlük veya haftada 4'ten fazla kullananların sayısı oldukça düşüktür (3'er kişi).

Sonuçlar, ödünç verme hizmetlerinin genellikle orta düzeyde (ayda birkaç kez) kullanıldığını, ancak önemli bir kullanıcı grubunun (26%) bu hizmetten hiç yararlanmadığını göstermektedir.

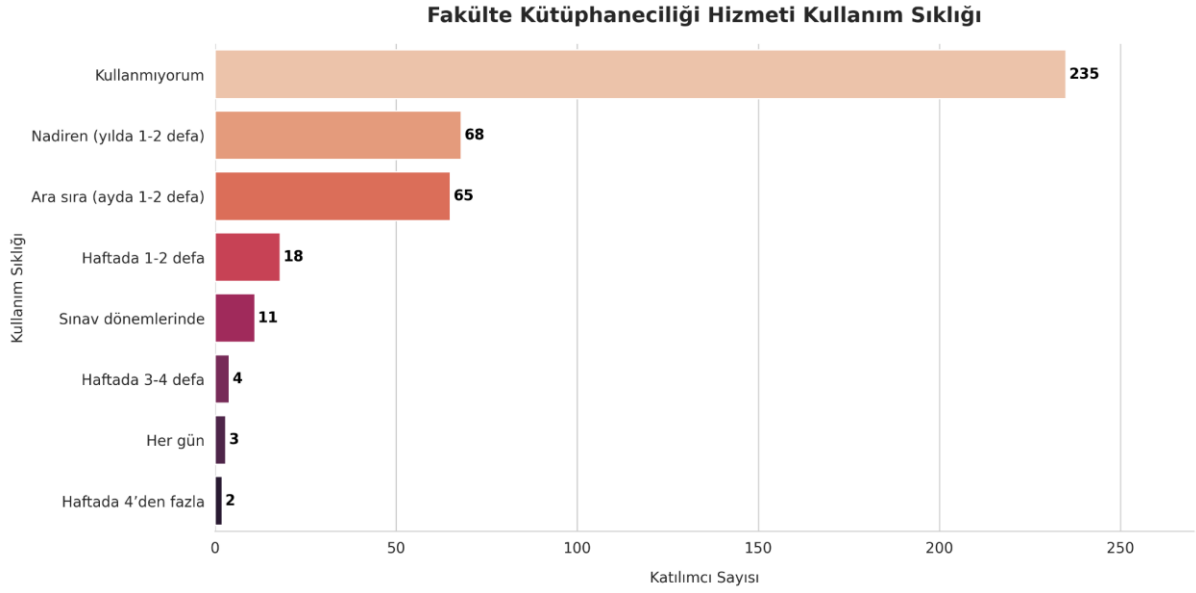


Fakülte Kütüphaneciliği Hizmetleri Kullanım Sıklığı

Anket verilerine göre, fakülte kütüphaneciliği hizmetlerinin kullanım oranları oldukça düşük seviyelerde seyretmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu (235 kişi - %58) bu hizmetleri hiç kullanmadığını belirtirken, 68 kişi (%17) "nadiren (yılda 1-2 defa)", 65 kişi (%16) ise "ara sıra (ayda 1-2 defa)" kullandığını ifade etmiştir.

Düzenli kullanım oranları incelendiğinde:

- 18 kişi (%4) haftada 1-2 kez
- 11 kişi (%3) özellikle sınav dönemlerinde
- 4 kişi (%1) haftada 3-4 kez
- Günlük veya haftada 4'ten fazla kullananların sayısı ise sadece 3 ve 2 kişi ile oldukça sınırlı kalmıştır.



Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Kullanıcı Memnuniyeti Analizi

Kütüphane hizmetlerine ilişkin genel memnuniyet düzeyi oldukça yüksektir. Özellikle temel hizmetler olan "Ödünç verme" (%62.5 memnun), "Kütüphane kataloğu" (%67 memnun) ve "Kütüphane hesabı" (%65.5 memnun) hizmetlerinde kullanıcıların büyük çoğunluğu memnuniyetini belirtmiştir.

En Başarılı Hizmetler

- **Ödünç verme hizmetleri:** %62.5 oranında "çok memnunum" yanıtı olarak en olumlu değerlendirilen hizmet olmuştur.
- **Kütüphane kataloğu:** %67 memnuniyet oranıyla kullanıcılar tarafından en çok beğenilen ikinci hizmet.
- **Kampüs dışı erişim:** %72.5 memnuniyet oranıyla teknoloji tabanlı hizmetler arasında öne çıkmaktadır.

Geliştirilmesi Gereken Alanlar

- **Sosyal etkinlikler:** %26 memnuniyetsizlik oranıyla en çok eleştiri alan hizmet grubu.
- **İnternet erişimi (Wi-Fi):** %24.5 memnuniyetsizlik oranı ve %16.5 "hiç memnun değilim" yanıtıyla acil iyileştirme gerektiren alan.
- **Fakülte kütüphaneciliği:** %35.5 bilinmezlik oranı ile tanıtım ve iyileştirme gerektirmektedir.

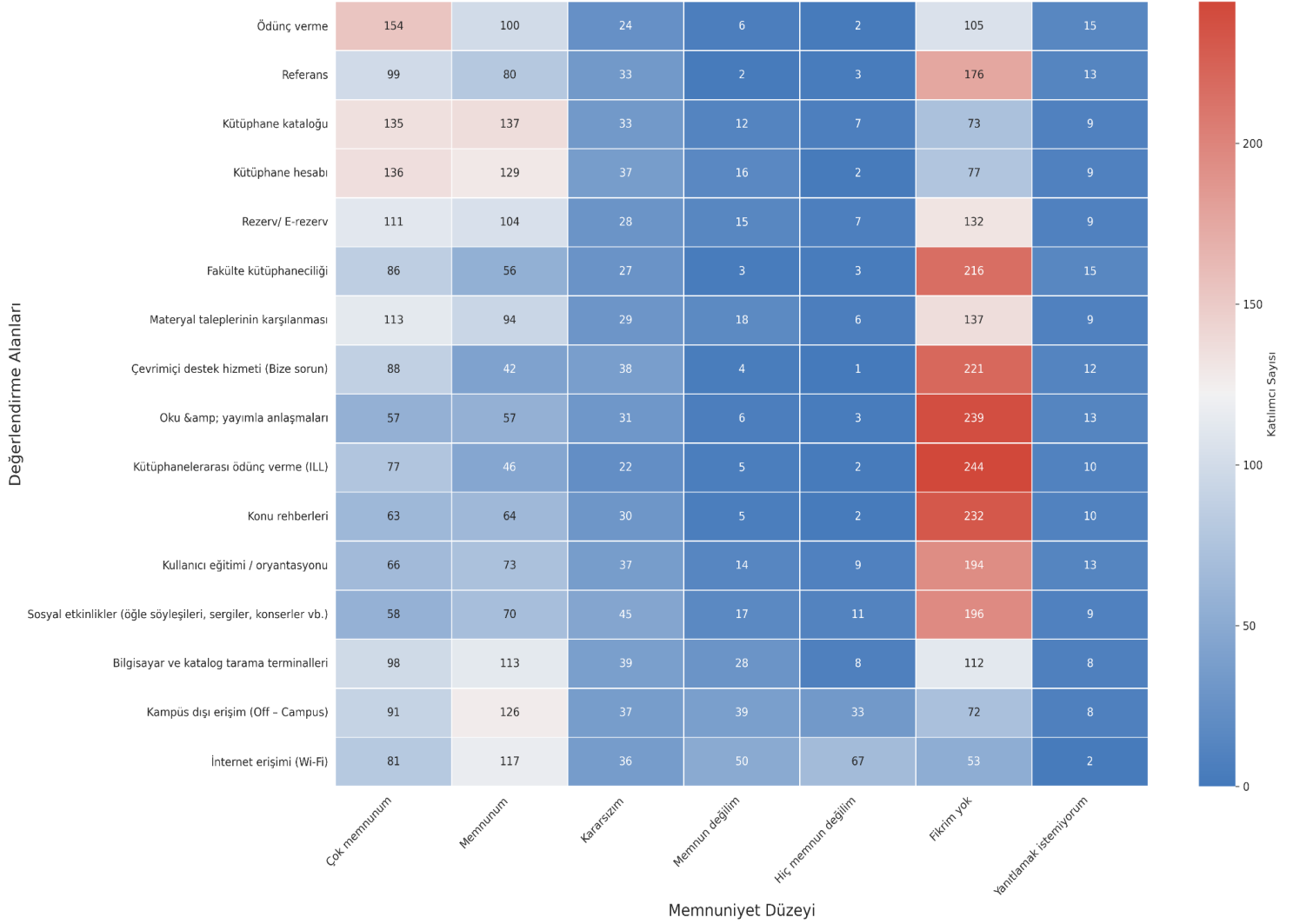
Dikkat Çeken Bulgular

- **Bilgi Eksikliği:** "Oku & yayımla anlaşmaları" (%59.5), "Kütüphanelerarası ödünç verme" (%60.5) ve "Konu rehberleri" (%58) gibi hizmetlerde kullanıcıların yaklaşık %60'ının "fikrim yok" demesi, bu hizmetlerin tanıtımında eksiklikler olduğunu göstermektedir.

- **Teknoloji Temelli Hizmetler:** Çevrimiçi destek hizmetlerinde %32.5 kararsızlık oranı, dijital hizmetlerin iyileştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Bu veriler, kütüphane hizmetlerinde genel olarak yüksek memnuniyet sağlandığını, ancak bazı özel hizmet alanlarında ve teknoloji tabanlı uygulamalarda iyileştirme fırsatları olduğunu göstermektedir.

Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi Hizmetlerin Değerlendirilmesi



Kütüphane Hesabı Kullanım Amaçları

Anket sonuçlarına göre, kullanıcıların kütüphane hesaplarını en çok "ödünç aldıkları kaynakların süresini uzatmak" (%52) ve "ödünç alınmış bir kaynağı ayırtmak (hold)" (%39) gibi temel işlemler için kullandıkları görülmektedir.

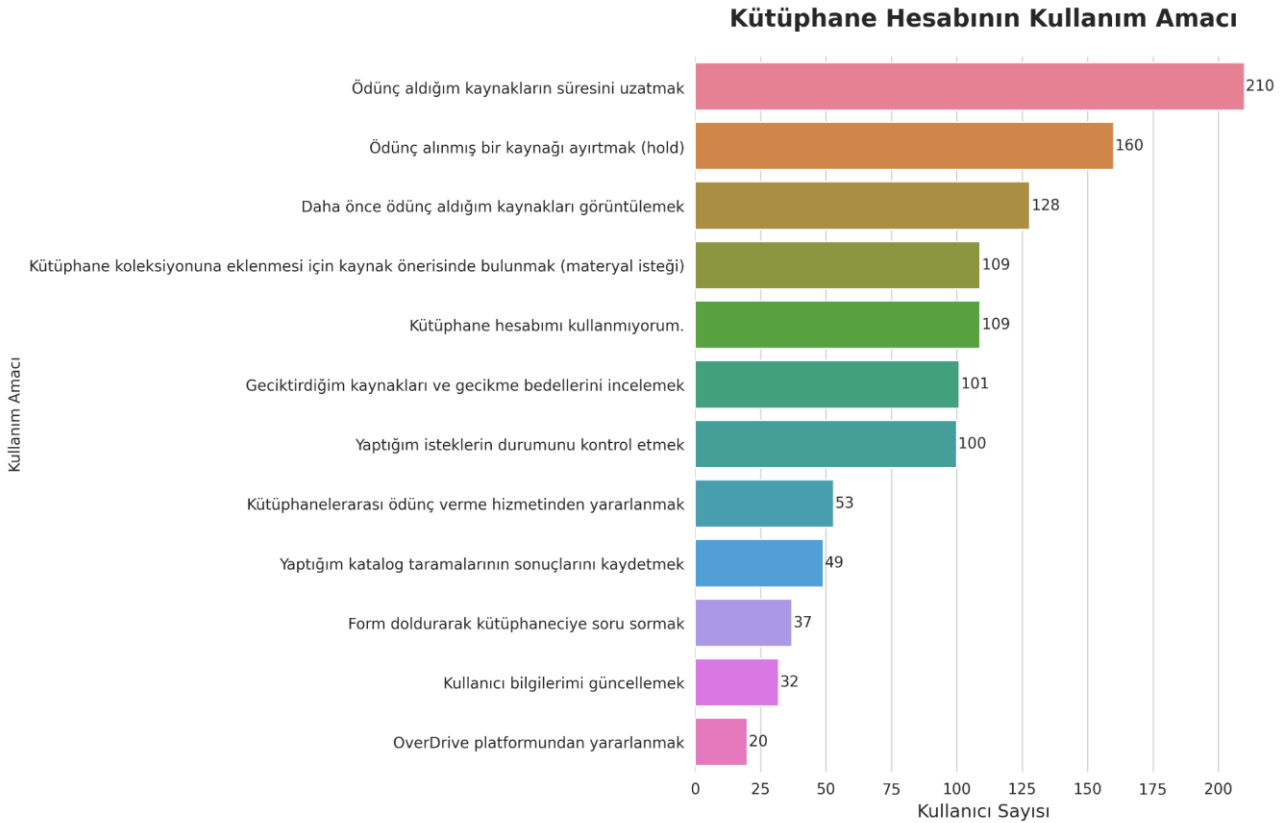
Öne Çıkan Kullanım Amaçları

- 210 kullanıcı ödünç aldıkları kaynakların süresini uzatmak için,
- 160 kullanıcı kaynak ayırtma (hold) işlemi için,
- 128 kullanıcı daha önce ödünç aldıkları kaynakları görüntülemek için hesabını kullanmaktadır.

Diğer Kullanım Alanları

- 109 kullanıcı kütüphane koleksiyonuna kaynak önerisinde bulunmakta,
- 101 kullanıcı geciken kaynaklarını ve cezalarını kontrol etmekte,
- 100 kullanıcı yaptıkları isteklerin durumunu takip etmektedir.
- 109 kullanıcı (%27) kütüphane hesabını hiç kullanmadığını belirtmiştir.

Bu veriler, kütüphane hesabı kullanım alışkanlıklarının temel işlemlerle sınırlı kaldığını, ancak dijital hizmetler ve kullanıcı katılımı konusunda geliştirilebilecek alanlar olduğunu ortaya koymaktadır.



Kullanıcıların Eğitim İhtiyaçları Analizi

Katılımcıların **173'ü** (%34) herhangi bir eğitime ihtiyaç duymadığını belirtmiştir.

En Çok Talep Edilen Eğitimler:

- Veritabanı kullanımı (%29.5 ile en yüksek talep)
- Kaynak tarama teknikleri (%18.5)
- Bilimsel yayın yapma süreçleri (%17.7)

Önemli Eğitim Başlıkları

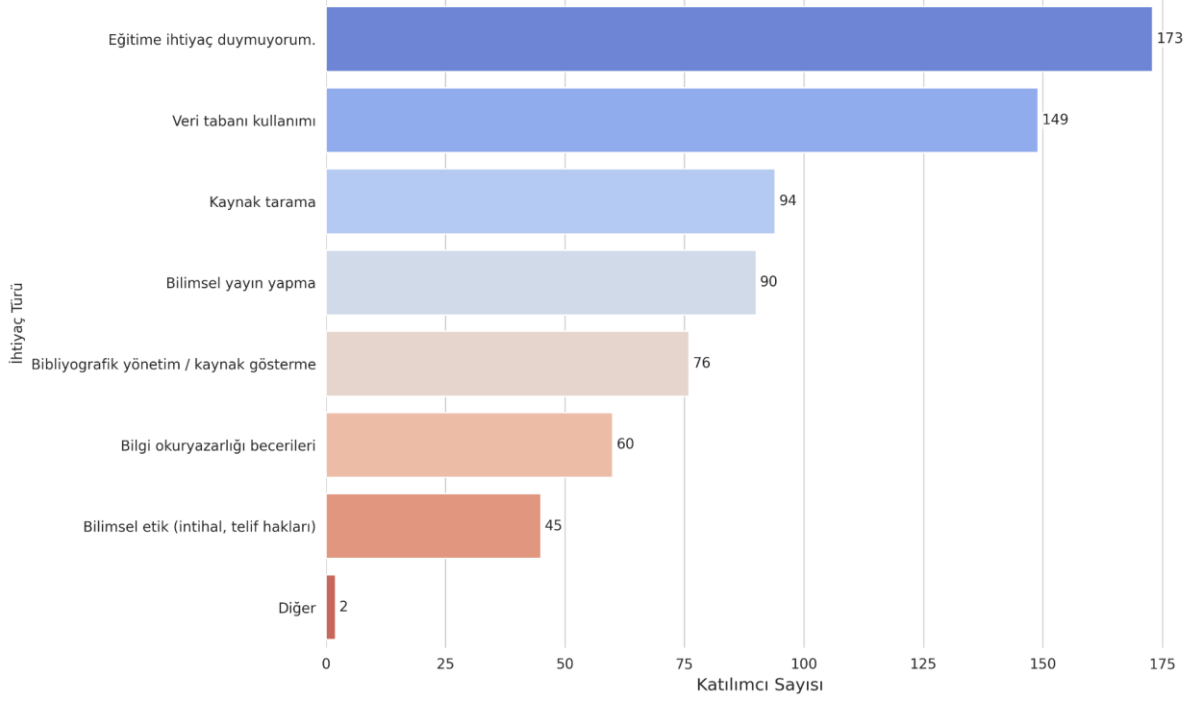
Eğitim Konusu	Talep Oranı	Önemli Notlar
Bibliyografik yönetim	%15	Atıf yönetim sistemleri (Zotero, Mendeley) ihtiyacı
Bilgi okuryazarlığı	%11.8	Akademik araştırma becerileri
Bilimsel etik	%8.8	İntihal önleme ve telif hakları

Dikkat Çeken Bulgular

- **Teknoloji Odaklı Eğitimler Öne Çıkıyor:**
Veritabanı kullanımı ve kaynak tarama gibi dijital beceriler en çok talep edilen konular.
- **Temel Akademik Becerilere İlgi:**
Bilimsel yayın hazırlama ve etik konularındaki talepler, akademik çalışma yapan kullanıcıların ihtiyaçlarını yansıtmaktadır.
- **Düşük Talep Alanları:**
"Diğer" seçeneğinin çok az tercih edilmesi (%0.4), anketin kapsamının yeterli olduğunu göstermektedir.

Bu veriler, kütüphanenin eğitim programlarını kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda şekillendirmesi için önemli ipuçları sağlamaktadır. Özellikle dijital araştırma becerileri ve akademik yayın süreçlerine yönelik eğitimlerin talep gördüğü açıkça görülmektedir.

Kütüphane Eğitim İhtiyaçları Dağılımı



Not: Birden fazla seçenek işaretlenebildiği için toplam katılımcı sayısını aşabilir

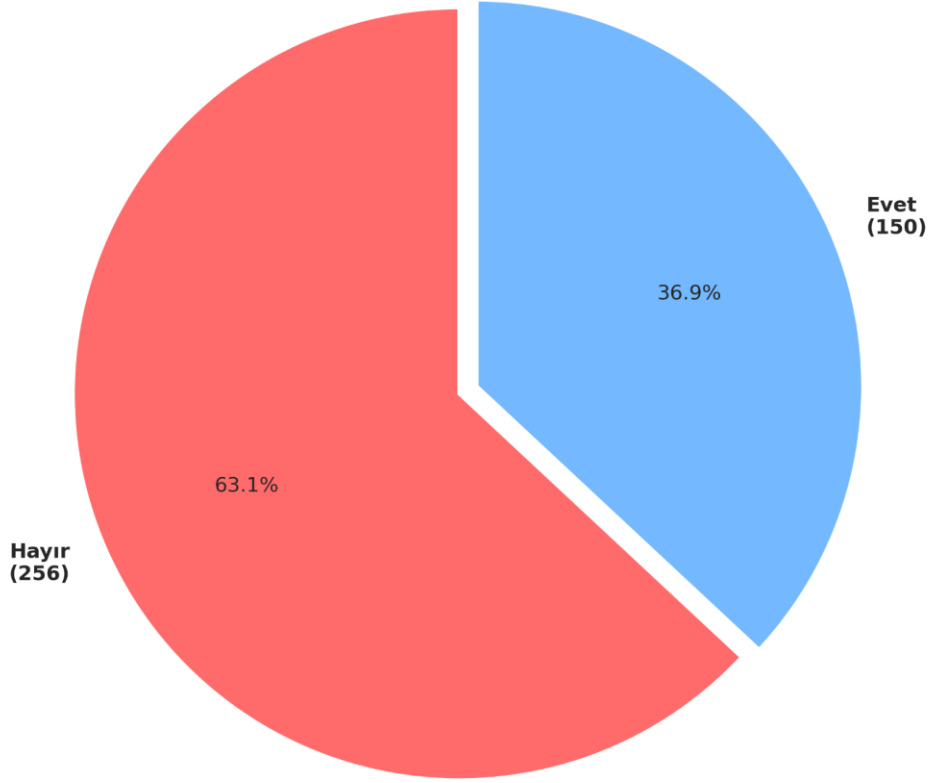
Kütüphane Sosyal Medya Hesaplarının Takip Analizi

Katılımcıların %63.1'i kütüphane sosyal medya hesaplarını takip etmiyor, %36.9'u takip ediyor.

Temel Sorunlar:

- **Pasif Kullanıcı Kitle:** Kullanıcıların %46.9'u sosyal medyayı hiç kullanmadığını belirtmiştir.
- **İçerik:**
 - %28.1'lik kesim içeriklerin ilgisiz/güncel olmadığını belirtiyor.
 - 5 kişi özellikle "düzensiz güncelleme"yi problem olarak tanımlıyor.
- **İletişim Kanallarının Yeterliliği:** %17.6'lık grup mevcut bilgilendirme sistemlerini yeterli buluyor.

Kütüphane Sosyal Medya Hesaplarını Takip Etme Durumu
Toplam Katılımcı: 406



Kütüphane Sosyal Medya Hesaplarının Takip Edilmeme Nedenleri Analizi

Ankete katılan ve kütüphanenin sosyal medya hesaplarını takip etmediğini belirten 256 kullanıcının verdiği yanıtlar şu şekilde dağılım göstermektedir:

- 1. Sosyal Medya Kullanmama (%46.9)**
 - 120 kullanıcı sosyal medya platformlarını hiç kullanmadığını belirtmiştir.
- 2. İçerikle İlgili Sorunlar (%28.1)**
 - 72 kullanıcı hesapların içeriğini ilgi çekici bulmadığını ifade etmiştir.
 - 5 kullanıcı hesapların düzenli güncellenmediğini düşünmektedir.
- 3. Bilgi Yeterliliği (%17.6)**
 - 45 kullanıcı kütüphane hakkında yeterli bilgiye sahip olduğu için takip etmediğini belirtmiştir.
- 4. Diğer Nedenler (%5.5)**
 - 14 kullanıcı çeşitli kişisel nedenlerle takip etmediğini belirtmiştir.

Kütüphane Sosyal Medya Hesaplarını Takip Etmeme Nedenleri

