

ANKARA SOSYAL BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI

KÜTÜPHANE KULLANICI MEMNUNİYET ANKETİ
DEĞERLENDİRME RAPORU

2026

Anket katılımcı sayısı: 43

1. Amaç ve Kapsam

Bu rapor, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından uygulanan Kütüphane Kullanıcı Memnuniyet Anketi sonuçlarının değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır. Değerlendirme; kullanıcıların kütüphane koleksiyonları, elektronik kaynaklar, erişim olanakları, fiziksel çalışma ortamı, hizmet süreçleri, personel yaklaşımı, bilgilendirme faaliyetleri ve genel memnuniyet düzeylerine ilişkin görüşlerini kapsamaktadır.

Raporun temel amacı, kullanıcı geri bildirimlerini kurumsal iyileştirme çalışmalarına girdi sağlayacak şekilde sistematik olarak ortaya koymak ve öncelikli geliştirme alanlarını belirlemektir.

2. Yöntem ve Veri Seti

Anket veri setinde toplam 43 geçerli katılımcı bulunmaktadır. Soruların memnuniyet bölümü 1–5 puanlama ölçeği üzerinden değerlendirilmiştir. Analizde her soru için aritmetik ortalama ve 4–5 puan verenlerin oranı hesaplanmıştır. Açık uçlu yanıtlar ise içeriklerine göre tematik olarak incelenmiştir.

Not: Katılımcı sayısının sınırlı olması nedeniyle sonuçlar anketi yanıtlayan kullanıcıların görüşlerini yansıtmaktadır; tüm kütüphane kullanıcı kitlesinin istatistiksel olarak temsil edildiği şekilde yorumlanmamalıdır.

3. Katılımcı Profili

Kullanıcı statüsü	Sayı	Oran
Lisans Öğrencisi	23	53.5%
İdari Personel	8	18.6%
Akademik Personel	7	16.3%
Lisansüstü Öğrencisi	5	11.6%

Kullanım sıklığı	Sayı	Oran
Haftada birkaç kez	19	44.2%
Ayda birkaç kez	7	16.3%
Her gün	7	16.3%
Nadiren	7	16.3%
Haftada bir	3	7.0%

4. Genel Memnuniyet Bulguları

Genel memnuniyet, akademik çalışmaları destekleme ve tavsiye etme göstergelerinin ortalamaları sırasıyla 4.23, 4.30 ve 4.30 olarak gerçekleşmiştir. Bu üç göstergede 4 veya 5 puan verenlerin oranları sırasıyla %79.1, %79.1 ve %79.1'dir.

Genel gösterge	Ortalama	4–5 puan oranı
ASBÜ Kütüphanesinden genel olarak memnunum	4.23	%79.1
Kütüphane hizmetleri akademik çalışmalarımı desteklemektedir	4.30	%79.1
ASBÜ Kütüphanesini diğer kullanıcılara tavsiye ederim	4.30	%79.1

5. Tema Bazında Değerlendirme

Tema	Ortalama	4-5 puan oranı
Personel ve iletişim	4.61	%89.5
Hizmet süreçleri	4.45	%86.0
Genel memnuniyet ve katkı	4.28	%79.1
Web, erişim ve bilgilendirme	4.18	%82.2
Koleksiyon ve elektronik kaynaklar	4.06	%72.1
Fiziksel ortam	3.91	%70.9

Tema sonuçları, özellikle personel ve iletişim ile hizmet süreçlerinin yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğunu; buna karşılık fiziksel çalışma alanları ile elektronik kitap/dergi koleksiyonunun geliştirmeye daha açık alanlar olduğunu göstermektedir.

6. Soru Bazında Öne Çıkan Sonuçlar

6.1. Yüksek Memnuniyet Bildirilen Alanlar

Kullanıcılara yaklaşım ve iletişim: 4.65 ortalama; 4-5 puan oranı %90.7.

Ödünç verme hizmetlerinin etkinliği: 4.63 ortalama; 4-5 puan oranı %95.3.

Kütüphane personelinin yardımseverliği: 4.60 ortalama; 4-5 puan oranı %88.4.

Sorun çözme ve destek sağlama: 4.60 ortalama; 4-5 puan oranı %90.7.

Kütüphane personelinin bilgi düzeyi: 4.58 ortalama; 4-5 puan oranı %88.4.

Danışma ve bilgi hizmetlerinin yeterliliği: 4.51 ortalama; 4-5 puan oranı %86.0.

Kaynak bulma konusunda verilen destek: 4.47 ortalama; 4-5 puan oranı %86.0.

6.2. Geliştirmeye Açık Alanlar

Çalışma alanlarının yeterliliği: 3.30 ortalama; 4-5 puan oranı %48.8.

Elektronik kitap ve dergi koleksiyonunun yeterliliği: 3.81 ortalama; 4-5 puan oranı %60.5.

Sessiz çalışma ortamı: 3.84 ortalama; 4-5 puan oranı %72.1.

Alanınızdaki kaynakların güncelliği: 3.93 ortalama; 4-5 puan oranı %62.8.

Kampüs dışı erişim imkanlarının yeterliliği: 4.02 ortalama; 4-5 puan oranı %69.8.

Basılı kitap koleksiyonunun yeterliliği: 4.02 ortalama; 4-5 puan oranı %74.4.

Elektronik kaynaklarla ilgili bilgilendirme ve eğitim faaliyetleri yeterlidir: 4.05 ortalama; 4-5 puan oranı %76.7.

7. Açık Uçlu Görüşlerin Değerlendirilmesi

7.1. Kütüphanenin Güçlü Yönleri

Açık uçlu yanıtlar içinde kullanıcılar tarafından özellikle personelin güler yüzlü, yardımsever ve çözüm odaklı yaklaşımı; kaynak çeşitliliği ve erişilebilirliği; kütüphanenin kampüs içindeki konumu; ödünç verme işlemlerinin kolaylığı; temizlik ve sessizlik gibi hususlar olumlu şekilde ifade edilmiştir.

Okulun içinde olması

Temizliği ve sessizliği

Kütüphane çalışanlarının güler yüzlü olması iletişime açık yardımsever olması bir sorun veya problemle karşılaştığınızda hemen çözüm odaklı olup problemleri gidermesi

Basılı ve Elektronik Kaynaklara Kolay Erişim

Tuvaleti iyi.

Konumu, işlem hızı

Kampüs içerisinde yer alması nedeniyle erişim kolaylığı.

Kaynakları

7.2. Geliştirme Talepleri

Açık uçlu yanıtlar, nicel sonuçlarla büyük ölçüde örtüşmektedir. Özellikle çalışma alanlarının artırılması, çalışma saatlerinin genişletilmesi, elektronik kaynak/veri tabanı çeşitliliğinin artırılması, alan bazında güncel yayınların güçlendirilmesi ve fiziksel ortam koşullarının iyileştirilmesi yönünde talepler bulunmaktadır.

Belirlenen tema	Açık uçlu yanıtlarda görülen belirginlik
Çalışma alanı / kapasite	7
Çalışma saatleri	2
Elektronik kaynak / veri tabanı	3
Koleksiyon / güncel yayın	9
Fiziksel ortam / havalandırma / aydınlatma	5

Bu sayılar birbirini dışlayan kategoriler değildir; tek bir yanıt birden fazla temaya girebilir. Dolayısıyla tablo, istatistiksel bir frekans dağılımından ziyade açık uçlu yanıtların tematik görünümünü sunmaktadır.

8. İyileştirme ve Eylem Önerileri

İyileştirme alanı	Önerilen faaliyet	Öncelik/Zaman	Sorumlu birim
Çalışma alanlarının kapasitesi ve kullanım verimliliği	Mevcut masa/oturma kapasitesinin analiz edilmesi; sınav dönemlerindeki yoğunluğun ayrıca değerlendirilmesi; mümkün olan alanlarda daha işlevsel oturma düzenlerinin planlanması.	Kısa-Orta Vadeli	Kütüphane + ilgili idari/teknik birimler
Çalışma saatleri ve erişim	Kullanım yoğunluğu ve personel/operasyon imkânları dikkate alınarak mesai sonrası ve hafta sonu kullanım seçeneklerinin fizibilitesinin değerlendirilmesi.	Orta Vadeli	Kütüphane + üst yönetim

Elektronik kaynaklar ve veri tabanları	Kullanıcı taleplerinin fakülte/bölüm bazında sınıflandırılması; bütçe ve kullanım istatistikleri doğrultusunda öncelikli veri tabanı ve e-kaynak ihtiyaçlarının belirlenmesi.	Orta Vadeli	Kütüphane
Basılı koleksiyon ve güncellik	Özellikle kullanıcıların talep ettiği alanlarda güncel yayın ihtiyaçlarının düzenli olarak toplanması ve satın alma/bağış süreçlerine girdi oluşturması.	Sürekli	Kütüphane
Fiziksel ortam	Aydınlatma, havalandırma, sessizlik, masa-sandalye ergonomisi ve çalışma alanı düzeninin kullanıcı geri bildirimleri doğrultusunda izlenmesi.	Kısa Vadeli	Kütüphane + ilgili teknik birimler
Elektronik kaynak farkındalığı	Veri tabanları ve kampüs dışı erişim olanaklarına ilişkin kısa kullanıcı eğitimleri, web duyuruları ve oryantasyon içeriklerinin artırılması.	Sürekli	Kütüphane
Koleksiyon yerleşimi ve raf doğruluğu	Katalogda mevcut görünen ancak rafta bulunamayan kaynaklara ilişkin raf kontrolü ve yerleştirme süreçlerinin düzenli olarak izlenmesi.	Kısa Vadeli	Kütüphane

9. İzleme ve Değerlendirme

Anket sonuçlarının yalnızca dönemsel raporlama amacıyla değil, sürekli iyileştirme döngüsünün bir parçası olarak kullanılması önerilmektedir. Bu kapsamda öncelikli alanlar için sorumlu birim, hedef tarih ve gerçekleştirme durumu belirlenerek yıllık/yarıyıllık izleme yapılabilir.

Bir sonraki uygulamada aynı soru setinin korunması, zaman içindeki değişimin karşılaştırılabilmesini sağlayacaktır. Ayrıca kullanıcı statüsü ve kullanım sıklığına göre sonuçların ayrı ayrı incelenmesi, ihtiyaçların daha ayrıntılı belirlenmesine katkı sağlayacaktır.

10. Sonuç

2026 yılı Kütüphane Kullanıcı Memnuniyet Anketi sonuçları genel olarak kullanıcıların kütüphane personeli, hizmet süreçleri ve iletişim boyutlarında yüksek düzeyde memnuniyet bildirdiğini göstermektedir. Özellikle personelin kullanıcılara yaklaşımı, ödünç verme hizmetleri, yardımseverlik ve sorun çözme desteği öne çıkan güçlü alanlardır.

Bununla birlikte çalışma alanlarının yeterliliği, elektronik kitap ve dergi koleksiyonunun yeterliliği, sessiz çalışma ortamı, alan kaynaklarının güncelliği ve kampüs dışı erişim imkânları geliştirmeye açık başlıca alanlar olarak ortaya çıkmaktadır. Açık uçlu görüşler de bu bulguları desteklemekte; özellikle fiziksel kapasite, çalışma saatleri, elektronik kaynaklar ve güncel koleksiyon taleplerini öne çıkarmaktadır.

Bu doğrultuda rapor kapsamında önerilen iyileştirme faaliyetlerinin ilgili birimlerle koordineli şekilde planlanması, gerçekleştirmelerin belirli aralıklarla izlenmesi ve sonuçların sonraki memnuniyet anketleriyle karşılaştırılması uygun olacaktır.