



İSTANBUL MEDENİYET ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetinin
Ölçülmesi: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası
Kütüphanesi Örneği

Yüksek Lisans Tezi

Faruk Kartal

Temmuz 2023



İSTANBUL MEDENİYET ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetinin
Ölçülmesi: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası
Kütüphanesi Örneği**

Yüksek Lisans Tezi

Faruk Kartal

Danışman

Prof. Dr. Alpaslan Hamdi Kuzucuoğlu

Temmuz 2023

TEZ JÜRİSİ ONAYI

Faruk Kartal tarafından hazırlanan "Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Örneği" başlıklı bu Yüksek Lisans Tezi, Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı'nda hazırlanmış ve jürimiz tarafından kabul edilmiştir.

JÜRİ ÜYELERİ

İMZA

Tez Danışmanı:

Prof. Dr. Alpaslan Hamdi Kuzucuoğlu
İstanbul Medeniyet Üniversitesi

Üyeler:

Prof. Dr. Bilgin Aydın
İstanbul Medeniyet Üniversitesi

Unvanı Adı Soyadı
Kurumu

Doç. Dr. Güssün Güneş
Marmara Üniversitesi

Tez Savunma Tarihi: 05/ 7 / 2023

BEYANLAR

Yazım ve Kaynak Gösterme Kılavuzu Beyanı

Danışmanlığımda yazılan bu tezin APA yazım ve kaynak gösterme kılavuzunda belirtilen kurallara uygun olarak yapılandırıldığı ve bu kılavuzun metin içi kaynak gösterme standartlarının bu tezde tutarlı olarak uygulandığı tarafımdan incelenerek teyit edilmiştir.

İmza

Prof. Dr. Alpaslan Hamdi Kuzucuoğlu

Etik İlkelere Sadakat Beyanı

Hazırladığım bu tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu, akademik ve etik kuralları gözeterek çalıştığımı ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

İmza

Faruk Kartal

ÖZET

Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Örneği

Kartal, Faruk

Yüksek Lisans Tezi, Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Alpaslan Hamdi Kuzucuoğlu

Temmuz 2023

Kütüphanelerin görev ve sorumlulukları, kullanıcının ihtiyaçlarını ve beklentilerini sunacakları hizmetlerle karşılamak ve böylelikle üst düzeyde kullanıcı memnuniyeti sağlamayı amaç edinerek toplumdaki yerini almaktır. Tıpkı işletmelerde olduğu gibi kütüphanelerde de hizmet kalitesinin yetersiz olduğu durumlarda kullanıcılar memnuniyetsiz olacak; ya mecburen bu kurumlardan hizmet almaya devam edecek ya da daha iyi bir kurum bulup hizmetlerini oradan almaya başlayacaktır. Bu sebeple kütüphaneler, kullanıcılarına kaliteli hizmetler sunarak ihtiyaç ve beklentilerine cevap verebilmeli, bilgi hizmetleri dünyasındaki gelişmeleri yakından takip edebilmeli ve kalitelerini sürdürebilmek için yeni politikalar benimsemelidir.

Kütüphanelerin kullanıcı beklentilerine uygun yenilikler yapabilmesi ve hizmet kalitesini sürdürebilmesi için, belirli aralıklarla hizmet yeterliliği ölçümleri yaparak eksik ve aksayan yönleri tespit etmeleri önemlidir. Bu çalışmada, Türkiye'nin en büyük üniversite kütüphanesi olan İstanbul Medeniyet Üniversitesi (İMÜ) Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının kütüphane hizmetlerinden ne ölçüde memnun olduklarını tespit etmek için bir anket çalışması yapılmıştır.

Araştırmada İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi hizmet kalitesini ölçebilmek için işletmelerde ve kütüphanelerde hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan çeşitli uluslararası standart ölçekler incelenerek "İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi" oluşturulmuş ve üniversitenin çeşitli kullanıcı gruplarından oluşan toplam 220 kişiye uygulanmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular sonucunda, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphaneden yüksek düzeyde memnuniyet duyduğu ancak memnuniyetlerinin yüksek düzeyde sağlanamadığı hatta düşük olduğu birçok hususun olduğu anlaşılmaktadır. Anketten elde edilen bulgular doğrultusunda ilgili literatür taraması yapılmış ve

İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'nin kullanıcılarının ihtiyaçlarına daha iyi yanıt verebilmek adına kütüphane yönetimine çeşitli önerilerde bulunulmuştur. Kütüphane yönetimine sunulan önerilerin dikkate alınması, kullanıcı memnuniyet düzeylerinin artırılmasına ve daha iyi bir hizmet sunulmasına yardımcı olabilecektir.

Anahtar Kelimeler: Üniversite kütüphaneleri, Kullanıcı memnuniyeti, Kullanıcı memnuniyeti ölçümü, Kütüphane hizmetleri, Toplam kalite yönetimi

ABSTRACT

Measuring User Satisfaction in University Libraries: The Case of Istanbul Medeniyet University Ziraat Bank Library

Master's Thesis, Department of Information and Records Management

Supervisor: Prof. Dr. Alpaslan Hamdi Kuzucuoğlu

July 2023

The most important duties and responsibilities of libraries are to meet the needs and expectations of the users with the services they will offer, and thus to take their place in the society by aiming to provide a high level of user satisfaction. Just like in commercial enterprises, in cases where the service quality is insufficient in libraries, users are dissatisfied; Either they will continue to receive services from these institutions, or they will find a better institution and start to receive their services from there. For this reason, libraries should be able to respond to their needs and expectations by providing quality services to their users, closely follow the developments in the world of information services and adopt new policies in order to maintain their quality.

In order for libraries to make innovations in line with user expectations and to maintain service quality, it is important to determine the deficiencies and faults by making service adequacy measurements at regular intervals. In this study, a survey study was conducted to determine to what extent the users of the Istanbul Medeniyet University (IMU) Ziraat Bank Library, the largest university library in Turkey, are satisfied with the library services.

In the research, in order to measure the service quality of IMU Ziraat Bank Library, various international standard scales used to measure the service quality in businesses and libraries were examined and the "Istanbul Medeniyet University Ziraat Bank Library User Satisfaction Questionnaire" was created and applied to a total of 220 people consisting of various user groups of the university.

As a result of the findings obtained within the scope of the research, it is understood that the users of the Ziraat Bank Library of Istanbul Medeniyet University are satisfied with the library at a high level, but there are many issues that reduce their satisfaction level. In line with the findings obtained from the survey, the relevant literature was searched and various suggestions were made to the library management in order to better respond to the needs of the users of the IMU Ziraat Bank Library.

Keywords: University libraries, User satisfaction, User satisfaction measurement, Library services, Total quality management

ÖNSÖZ

Bilginin temel güç ve gelişmişlik unsuru haline geldiği günümüzde kütüphanelerin görev ve sorumlulukları, kullanıcının ihtiyaçlarını ve beklentilerini sunacakları hizmetlerle karşılamak ve böylelikle üst düzeyde kullanıcı memnuniyeti sağlamayı amaç edinerek toplumdaki yerini almaktır. Tıpkı kâr amacı güden işletmelerde olduğu gibi kütüphanelerde de hizmet kalitesinin yetersiz olduğu durumlarda kullanıcılar memnuniyetsiz olacak; ya mecburen bu kurumlardan hizmet almaya devam edecek ya da daha iyi bir kurum bulup hizmetlerini oradan almaya başlayacaktır. Dolayısıyla, kütüphaneler kullanıcı memnuniyetini sağlamak için hizmet kalitesini yükseltmeli, kullanıcı beklentilerini karşılayacak hizmetler sunmalı ve kullanıcı deneyimini önemsemelidir.

Bu çalışmada, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının kütüphaneden duyduğu memnuniyet düzeyi ölçülmeye çalışılmış ve elde edilen bulgular sonucunda kütüphaneye yapılacak katkılar hakkında naçizane önerilerde bulunulmuştur.

Tez çalışması hazırlama süreci, sabır ve kararlılık gerektiren bir süreçtir. Bu zorlu süreçte, bilgisi, pozitif yaklaşımları ve yönlendirmeleri ile bana her zaman destek olan kıymetli danışman hocam Prof. Dr. Alpaslan Hamdi KUZUCUOĞLU'na teşekkürlerimi sunarım.

Araştırma çalışmama başlamadan önce, çalışmanın içeriğinin şekillenmesinde değerli fikirlerini benimle paylaşarak çalışmama katkıda bulunan Dr. Öğr.Üyesi Didar BAYIR hocama teşekkürlerimi sunarım.

Araştırma çalışmam sürecinde desteklerini eksik etmeyen Doç. Dr. Ekrem TAK hocama teşekkürlerimi sunarım.

Yine bu süreçte bilgi ve deneyimleriyle bana maddi ve manevi destek veren, meslektaşım ve aynı zamanda ablam Zehra KARTAL'a teşekkür ederim.

Son olarak, hayatım boyunca her zorlu süreçte yanımda olan anne ve babama, bu tez çalışması hazırlama sürecinde de sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Kendilerinin sevgi dolu desteği, moral verici sözleri ve sabırları sayesinde, bu süreç boyunca her zaman cesaretlendim ve motive oldum.

Faruk KARTAL

İstanbul, 2023

İÇİNDEKİLER

TEZ JÜRİSİ ONAYI	III
BEYANLAR	IV
ÖZET	V
ABSTRACT	VII
ÖNSÖZ	IX
İÇİNDEKİLER	X
TABLO LİSTESİ	XII
GRAFİK LİSTESİ	XIV
ŞEKİL LİSTESİ	XVII
KISALTMALAR	XVIII
1. GİRİŞ	1
1.1 Araştırmanın Konusu	1
1.2 Araştırmanın Amacı	3
1.3 Araştırmanın Problemi	4
1.4 Araştırmanın Hipotezi	4
1.5 Araştırmanın Yöntemi	5
1.6 Araştırmanın Kapsamı ve Uygulanması	6
1.7 Literatür Özeti	7
1.8 Düzen	12
2. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ	13
2.1 Tanım	13
2.2 Tarihçe	14
2.2.1 Dünyada Üniversite Kütüphaneleri	14
2.2.2 Türkiye de Üniversite Kütüphaneleri	18
2.3 KÜTÜPHANEYİ OLUŞTURAN UNSURLAR	23
2.3.1 Bina	23
2.3.3 Derme	25
2.3.4 Personel	27
2.3.5 Kullanıcı	28
2.4.1 İdari Hizmetler	28
2.4.2 Teknik Hizmetler	29
2.4.3 Kullanıcı Hizmetleri	29
3. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI MEMNUNİYETİ	30
3.1 Kullanıcı Memnuniyeti	30
3.1.1 Tanım	30

3.1.2 Tarihçe	32
3.1.3 Kütüphanelerde Kullanıcı Memnuniyeti	37
3.2 Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi	39
3.2.1 Kullanılan Teknikler	39
4.İSTANBUL MEDENİYET ÜNİVERSİTESİ ZİRAAT BANKASI KÜTÜPHANESİNDE KULLANICI MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ.....	45
4.1 İstanbul Medeniyet Üniversitesi	45
4.2 İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi	51
4.2.1 Sayılarla İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi	52
4.3 İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi	55
4.3.1 İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi	85
SONUÇ VE ÖNERİLER	187
KAYNAKÇA	199
EKLER.....	203
EK 1: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi	203
EK 2: Etik Kurul Onayı.....	207

TABLO LİSTESİ

<i>Tablo 1: SERVQUAL Ölçütlerine Göre Önermeler (Kıraç, a.g.e., s. 23)</i>	40
<i>Tablo 2: SERVQUAL Beklenen Hizmet Kalitesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi Likert Ölçeği</i>	41
<i>Tablo 3: LIBQUAL Ölçütlerine Göre Önermeler (Çevik, a.g.e., s. 77-79)</i>	43
<i>Tablo 4: İMÜ’de Bulunan Programlar</i>	50
<i>Tablo 5: İMÜ Öğrencilerinin Dağılımı</i>	50
<i>Tablo 6: İMÜ Akademik Personelinin Dağılımı</i>	50
<i>Tablo 7: İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi’nin Alanları ve Fiziksel Büyüklükleri</i>	52
<i>Tablo 8: Unvana Göre Cinsiyet Dağılımı</i>	57
<i>Tablo 9: Unvana Göre Yaş Grubu Dağılımı</i>	58
<i>Tablo 10: Akademik Personelin Fakülte/Birime Göre Dağılımı</i>	60
<i>Tablo 11: Lisans Öğrencilerinin Fakülte/Birim Dağılımı</i>	61
<i>Tablo 12: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Fakülte/Birim Dağılımı</i>	62
<i>Tablo 13: Doktora Öğrencilerinin Fakülte/Birim Dağılımı</i>	62
<i>Tablo 14: İMÜ Mezunlarının Fakülte/Birim Dağılımı</i>	63
<i>Tablo 15: Cinsiyete Göre Kütüphaneyi Kullanma Sıklığı</i>	64
<i>Tablo 16: Yaş Grubuna Göre Kütüphaneyi Kullanma Sıklığı</i>	65
<i>Tablo 17: Unvana Göre Kütüphaneyi Kullanma Sıklığı</i>	66
<i>Tablo 18: Fakülte/Birime Göre Kütüphaneyi Kullanma Sıklığı</i>	68
<i>Tablo 19: Diğer Seçeneğini İşaretleyen Kullanıcıların İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini Tercih Etme Sebepleri</i>	73
<i>Tablo 20: Kullanıcıların Önermelere Verecekleri Değerler ve Memnuniyet Düzeyleri</i>	85
<i>Tablo 21: Anket Katılımcılarının Kütüphane Değerlendirmesi</i>	88
<i>Tablo 22: Akademik Personelin Kütüphane Değerlendirmesi</i>	93
<i>Tablo 23: Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Değerlendirmesi</i>	98
<i>Tablo 24: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Değerlendirmesi</i>	103
<i>Tablo 25: Doktora Öğrencilerinin Kütüphane Değerlendirmesi</i>	108
<i>Tablo 26: İMÜ Mezunlarının Kütüphane Değerlendirmesi</i>	113
<i>Tablo 27: Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi</i>	118
<i>Tablo 28: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalına Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi</i>	123
<i>Tablo 29: Diş Hekimliği Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi</i>	129
<i>Tablo 30: Edebiyat Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi</i>	134
<i>Tablo 31: Eğitim Bilimleri Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi</i>	139
<i>Tablo 32: Hukuk Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi</i>	144
<i>Tablo 33: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi</i>	149
<i>Tablo 34: Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi</i>	154
<i>Tablo 35: Sağlık Bilimleri Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi</i> ..	159
<i>Tablo 36: Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi</i>	164
<i>Tablo 37: Siyasal Bilgiler Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi</i> ..	169
<i>Tablo 38: Tıp Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi</i>	175
<i>Tablo 39: Turizm Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi</i>	180
<i>Tablo 40: Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesinin Aritmetik Ortalamaları</i>	183

<i>Tablo 41: Unvana Göre Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesinin Aritmetik Ortalamaları</i>	183
<i>Tablo 42: Fakülte/Birime Göre Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesinin Aritmetik Ortalamaları</i>	184

GRAFİK LİSTESİ

<i>Grafik 1: Anket Katılımcılarının Unvana Göre Dağılımı</i>	56
<i>Grafik 2: Cinsiyet Dağılımı</i>	56
<i>Grafik 3: Yaş Grubu Dağılımı</i>	58
<i>Grafik 4: Anket Katılımcılarının Fakülte/Birim Dağılımı</i>	59
<i>Grafik 5: Kütüphaneyi Kullanma Sıklığı</i>	64
<i>Grafik 6: Kullanıcıların İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini Tercih Etme Sebepleri</i>	72
<i>Grafik 7: Cinsiyete Göre Kullanıcıların İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini Tercih Etme Sebepleri</i>	76
<i>Grafik 8: Yaş Gruplarına Göre Kullanıcıların İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini Tercih Etme Sebepleri</i>	77
<i>Grafik 9: Unvana Göre Kullanıcıların İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini Tercih Etme Sebepleri</i>	79
<i>Grafik 10: Fakülte/Birime Göre Kullanıcıların İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini Tercih Etme Sebepleri</i>	81
<i>Grafik 11: Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyete Göre Çizgi Grafiği</i>	90
<i>Grafik 12: Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyete Göre Çizgi Grafiği</i>	91
<i>Grafik 13: Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyete Göre Çizgi Grafiği</i>	92
<i>Grafik 14: Akademik Personelin Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği</i>	95
<i>Grafik 15: Akademik Personelin Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği</i>	96
<i>Grafik 16: Akademik Personelin Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği</i>	97
<i>Grafik 17: Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği</i>	100
<i>Grafik 18: Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği</i>	101
<i>Grafik 19: Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği</i>	102
<i>Grafik 20: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği</i>	105
<i>Grafik 21: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği</i>	106
<i>Grafik 22: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği</i>	107
<i>Grafik 23: Doktora Öğrencilerinin Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği</i>	110
<i>Grafik 24: Doktora Öğrencilerinin Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği</i>	111
<i>Grafik 25: Doktora Öğrencilerinin Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği</i>	112
<i>Grafik 26: İMÜ Mezunlarının Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği</i>	115
<i>Grafik 27: İMÜ Mezunlarının Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği</i>	116

Grafik 28: İMÜ Mezunlarının Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	117
Grafik 29: Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	120
Grafik 30: Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	121
Grafik 31: Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	122
Grafik 32: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı'na Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	125
Grafik 33: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı'na Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	126
Grafik 34: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı'na Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	128
Grafik 35: Diş Hekimliği Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	131
Grafik 36: Diş Hekimliği Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	132
Grafik 37: Diş Hekimliği Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	133
Grafik 38: Edebiyat Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	136
Grafik 39: Edebiyat Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	137
Grafik 40: Edebiyat Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	138
Grafik 41: Eğitim Bilimleri Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyetlerinin Değerlendirmesine Ait Çizgi Grafiği	141
Grafik 42: Eğitim Bilimleri Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Ait Çizgi Grafiği	142
Grafik 43: Eğitim Bilimleri Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Ait Çizgi Grafiği	143
Grafik 44: Hukuk Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Ait Çizgi Grafiği	146
Grafik 45: Hukuk Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	147
Grafik 46: Hukuk Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	148
Grafik 47: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	151
Grafik 48: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	152
Grafik 49: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	153
Grafik 50: Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	156

Grafik 51: Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	157
Grafik 52: Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	158
Grafik 53: Sağlık Bilimleri Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği.....	161
Grafik 54: Sağlık Bilimleri Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği.....	162
Grafik 55: Sağlık Bilimleri Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği.....	163
Grafik 56: Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	166
Grafik 57: Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	167
Grafik 58: Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	169
Grafik 59: Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği.....	172
Grafik 60: Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği.....	173
Grafik 61: Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği.....	174
Grafik 62: Tıp Fakültesi'ne mensup kullanıcıların kütüphane personelinden duyulan memnuniyeti değerlendirmesine göre çizgi grafiği	177
Grafik 63: Tıp Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği	178
Grafik 64: Tıp Fakültesi'ne mensup kullanıcıların kütüphane ortamından duyulan memnuniyeti değerlendirmesine göre çizgi grafiği	179

ŞEKİL LİSTESİ

<i>Şekil 1: Algılanan Hizmet Kalitesi (Filiz ve Kolukısaolu, a.g.e., s.255).....</i>	42
--	----

KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ALA	American Library Association (Amerikan Kütüphane Derneği)
ARL	Association of Research Libraries (Araştırma Kütüphaneleri Derneği)
ARPANET	Advanced Research Projects Agency Network (Gelişmiş Araştırma Projeleri Dairesi Ağı)
BBY	Bilgi ve Belge Yönetimi
BİT	Bilişim ve İletişim Teknolojileri
CD-ROM	Compact Disc Read-Only Memory (Kompakt Disk-Salt Okunur Bellek)
DOS	Dewey Onlu Sınıflama
GMD	Genel Memnuniyet Düzeyi
HDM	Hizmetten Duyulan Memnuniyet
ILL	Interlibrary Loan (Kütüphaneler Arası Ödünç Verme)
İMÜ	İstanbul Medeniyet Üniversitesi
IMU	Istanbul Medeniyet University
LC	Library Of Congress (Kongre Kütüphanesi)
LIBQUAL	Library Quality (Kütüphane Kalitesi)
MARC	Machine-Readable Cataloging (Makine Tarafından Okunabilen Kataloqlama)
NNTP	Network News Transfer Protocol (Ağ Haber Aktarım Protokolü)
ODM	Ortamdan Duyulan Memnuniyet
PDM	Personelden Duyulan Memnuniyet
RFID	Radio-Frequency Identification (Radyo Frekansı Tanımlama)
SERVQUAL	Service Quality (Hizmet Kalitesi)
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler için İstatistik Programı)
TDK	Türk Dil Kurumu
TKY	Toplam Kalite Yönetimi
TÜBESS	Türkiye Belge Sağlama ve Ödünç Verme Sistemi
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu
ULAKBİM	Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi

1. GİRİŞ

1.1 Araştırmanın Konusu

Tarih boyunca, bilgi her zaman insan hayatının önemli bir parçası olmuştur. Teknolojik gelişmelerin hızla devam ettiği, bilginin temel güç ve gelişmişlik unsuru haline geldiği ve bilgi çağı (enformasyon çağı) olarak da adlandırılan günümüzde ise, bilgi daha da önemli hale gelmiştir. Sürekli olarak yoğun bilgi üretiminin gerçekleştiği bu dönemde, üretilen bu bilgilerin toplanması, düzenlenmesi ve paylaşılması süreçleri de önem kazanmıştır.

Enformasyon çağı ya da bilgi çağı olarak adlandırılan günümüzde, ortaya çıkan gelişmelere paralel olarak insanların ihtiyaçları ve alışkanlıkları da değişmiştir. Bu değişimler, bilgi toplumunu ortaya çıkarmıştır. Bilgi toplumunda temel değer, bilgi kavramıdır. Bilginin öneminin bu derece artması ile, doğru bilgiye ulaşabilmek ve bu bilgiyi paylaşabilmek de önem kazanmıştır. Çünkü gerek özel kişiler gerekse tüzel kişiler, karar verme aşamasında doğru kararlar verebilmek için doğru haberlere ve doğru bilgilere sahip olmak zorundadırlar. Hızlanan yaşam temposuyla beraber insanların yanlış veya eksik bilgiyle karar verme lüksleri yoktur. Bu sebeple güncel ve doğru bilgiye en kolay ve en kısa şekilde ulaşmak istemektedirler. Kütüphaneler, bilgi hizmetlerinin yoğun olarak gerçekleştiği bilgi merkezlerindendir. Kişi ve kurumların bilgi ihtiyaçlarını karşılamalarında önemli bir misyona sahiptir. Bu süreç içerisinde, kütüphaneler verdikleri hizmetleri ile iç ve dış kullanıcılarını memnun etmeyi amaçlamaktadırlar. Üretilen bilgi ve bilgi kaynaklarının sayısal ve niteliksel olarak hızla çoğalması, kütüphanelerin bilgi hizmeti sunarak kullanıcı memnuniyeti elde etmeleri konusundaki sorumluluklarını da arttırmakta ve çeşitlendirmektedir.

İşletme ve örgütlerdeki “müşteri memnuniyeti” yaklaşımı, kütüphanelere “Kullanıcı memnuniyeti” olarak yansımıştır. İşletme ve örgütlerde olduğu gibi; hizmet bazlı kurumlardan olan kütüphaneler de kullanıcılarını odak noktası olarak kabul etmekte, onlara kaliteli hizmetler sunarak desteklerini almak ve ilerleme kat etmek istemektedirler. Kütüphanelerin görev ve sorumlulukları, kullanıcının ihtiyaçlarını ve beklentilerini sunacakları hizmetlerle karşılamak ve böylelikle üst düzeyde kullanıcı memnuniyeti sağlamayı amaç edinerek toplumdaki yerini almaktır. Tıpkı işletmelerde olduğu gibi kütüphanelerde de hizmet kalitesinin yetersiz olduğu durumlarda kullanıcılar memnuniyetsiz olacak; ya mecburen bu kurumlardan hizmet almaya devam edecek ya da daha iyi bir kurum bulup hizmetlerini oradan almaya başlayacaktır. Kullanıcının istek ve ihtiyaçları sürekli olarak değişebilmektedir. Kütüphaneler, kullanıcının kendine uyum sağlamasını düşünmemeli, kendisi kullanıcıya uyum sağlayıp değişime ayak uydurmalı ve kendini devamlı olarak geliştirmelidir.

Bu çalışmanın odak noktası olan üniversite kütüphaneleri, kullanıcılarına kaliteli hizmetler sunarak ihtiyaç ve beklentilerine cevap verebilmeli, bilgi hizmetleri dünyasındaki gelişmeleri yakından takip edebilmeli ve kalitelerini sürdürebilmek için yeni politikalar benimsemelidir. Kütüphanelerin kullanıcı beklentilerine uygun yenilikler yapabilmesi ve hizmet kalitesini sürdürebilmesi için, belirli aralıklarla hizmet yeterliliği ölçümleri yaparak eksik ve aksayan yönleri tespit etmeleri önemlidir. Bu çalışmada, Türkiye'nin en büyük üniversite kütüphanesi olan İstanbul Medeniyet Üniversitesi (İMÜ) Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının kütüphane hizmetlerinden ne ölçüde memnun olduklarını tespit etmek için bir anket çalışması yapılmıştır. Bu çalışmanın sonuçlarına dayanarak, kütüphanenin hizmetlerini iyileştirmek ve kullanıcıların ihtiyaç ve beklentilerine daha iyi cevap verebilmek için öneriler sunulmuştur. Bu öneriler, kütüphane

yöneticilerinin hizmet kalitesini sürdürmek ve geliştirmek için uygulayabilecekleri politikaları ve pratikleri içermektedir.

1.2 Araştırmanın Amacı

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı bir şekilde gelişimi ve hayatımıza girmesi, birçok sektörü etkilemiş ve değişimlere neden olmuştur. Bu değişimler, kütüphaneler üzerinde de belirgin bir şekilde hissedilmiştir. Bu nedenle, kütüphane hizmet politikaları ve hizmet verilen kütüphane personeli, mekân ve yapılanmanın yeniden düzenlenmesine gidilmiştir.

İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi olarak, yeni gelişmelerin etkisi altında verilen kütüphane hizmetlerinin, kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını ne derecede karşıladığını araştırmak amacıyla bu tez hazırlanmıştır. Bu tezin amacı, kütüphane kullanıcılarının ihtiyaç ve beklentilerini tespit etmek ve kütüphane hizmetlerindeki eksiklikleri belirlemektir. Kullanıcıların görüşleri, kütüphane hizmetlerinin kalitesinin artırılmasına yönelik öneriler geliştirilmesinde önemli bir rol oynayacaktır. Bu tez, kütüphanelerin kullanıcılarına daha iyi hizmet sunmaları için gerekli adımların atılmasına katkı sağlamayı hedeflemektedir.

Bu amaç doğrultusunda, Türkiye'nin en büyük üniversite kütüphanesi olan İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'nde kullanıcılara verilen hizmetin kalitesi ve kullanıcı beklentilerinin karşılanma düzeyi “İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi” ile belirlenecektir. Elde edilen veriler, kütüphanenin eksik veya zayıf yönlerinin belirlenmesine yardımcı olacak ve kütüphane hizmet kalitesinin geliştirilmesi için çıkarımlar yapılmasına olanak tanıyacaktır. Nihai olarak, bulgular kurumla özleştirilerek, kurumsal iyileşmenin gerçekleşmesi amaçlanmıştır.

1.3 Araştırmanın Problemi

Bu çalışmanın temel problemi, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcıları kütüphaneden memnun mudur?” sorusuna cevap bulabilmektir.

Bu çalışmanın alt problemleri:

- İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphane personelinden duyduğu memnuniyet düzeyinin düşük olduğu durumlar var mıdır?
- İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphane hizmetinden duyduğu memnuniyet düzeyinin düşük olduğu durumlar var mıdır?
- İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphane ortamından duyduğu memnuniyet düzeyinin düşük olduğu durumlar var mıdır?

1.4 Araştırmanın Hipotezi

“Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Örneği” isimli bu tez çalışması, “İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphaneden duyduğu memnuniyet düzeyi yüksektir” hipotezinden hareketle kurgulanmıştır.

Çalışmanın diğer alt hipotezleri ise şu şekilde belirlenmiştir;

- İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphane personeliyle ilgili olarak memnun olmadığı durumlar vardır.

- İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphane hizmetinden duyduğu memnuniyet ile ilgili olarak memnun olmadığı durumlar vardır.
- İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphane ortamından duyduğu memnuniyet ile ilgili olarak memnun olmadığı durumlar yoktur.

1.5 Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi hizmet kalitesini ölçebilmek için “İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi” kullanılmıştır.

Anket iki bölüm halinde toplam kırk sekiz sorudan oluşmaktadır. Anket soruları, katılımcıların kendilerine uygun olan seçenekleri seçmelerini sağlayacak şekilde hazırlanmıştır. 6. soruda, katılımcıların isteğe bağlı olarak ilave seçenekler ekleyebilmeleri için "diğer" seçeneği eklenmiştir. Anket soruları bölümlere göre aşağıdaki şekilde dağılmaktadır:

- Birinci bölüm, “Genel Bilgiler” başlığı altında, katılımcıların demografik bilgilerine yönelik sorular ile kütüphaneyi kullanma alışkanlıklarıyla ilgili sorulardan oluşmaktadır.
- İkinci bölüm, katılımcıların memnuniyet düzeyini etkileyen durumlar ile ilgili sorulardan oluşmaktadır.

Altı sorudan oluşan demografik bilgilere ait bölüm, katılımcıların cinsiyeti, yaş aralığı, unvanı, mensup olduğu fakülte/birimi, kütüphaneyi kullanma sıklığı ve kütüphaneyi tercih etme sebepleriyle ilgili sorulardan oluşmaktadır.

Memnuniyet düzeyini etkileyen durumlar ile ilgili soruları içeren bölüm ise 21'i personelden, 16'sı kütüphane hizmetlerinden ve 5'i kütüphane ortamından kaynaklı olarak toplam 42 soru/önermeden oluşmaktadır. Her bir önermede, kullanıcılardan memnuniyet düzeylerini belirtmeleri için 1-5 arası ("1-Çok Düşük", "2-Düşük", "3-Orta", "4-Yüksek", "5-Çok Yüksek") değer vermeleri beklenmiştir. İlgili önermelerle ilgili fikri olmayan veya yanıt vermek istemeyen kullanıcılar için FY (Fikrim Yok) seçeneği de sunulmuştur.

1.6 Araştırmanın Kapsamı ve Uygulanması

Araştırmanın evrenini, ilgili kütüphaneyi aktif olarak kullanan lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencileri ile akademik personel ve İMÜ mezunları oluşturmaktadır. "İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi", İMÜ Kuzey Kampüsü içerisindeki Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarına Haziran-Eylül 2023 tarihleri arasında; kütüphanenin kullanıcı salonu, serbest çalışma alanı, danışma ve rezerv kaynaklar alanı ile dinlenme alanındaki kullanıcılara basılı form veya anketin Google Formlar uygulaması üzerindeki internet adresine yönlendiren QR kod dağıtılarak uygulanmıştır. Akademik personel, lisansüstü öğrenciler ve üniversitenin mezunları olan kullanıcılara ise e-posta aracılığıyla, anketin Google Formlar uygulaması üzerindeki internet adresi gönderilerek uygulanmıştır.

Bu kapsamda, İstanbul Medeniyet Üniversitesi'nin Dış Hekimliği Fakültesi, Edebiyat Fakültesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi, Hukuk Fakültesi, İslami İlimler Fakültesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Tıp Fakültesi, Turizm Fakültesi öğrenci ve akademisyenleri çalışmanın örnekleimidir. Anket araştırmasına

220 kullanıcı katılmıştır. Anket verileri SPSS (22. sürüm) programına aktarılarak verilerin analizi yapılmıştır.

Araştırma süresince bazı sınırlılıklarla karşılaşmıştır. Bu sınırlılıklar aşağıda özetlenmiştir:

- Bu çalışmada hem yüz yüze hem de web tabanlı anket yöntemleri kullanılmıştır. Yapılan değerlendirmeler sadece anket katılımcılarının görüşlerine dayanmaktadır. 2022 verilerine göre İstanbul Medeniyet Üniversitesi kullanıcılarının toplam sayısı 12,697, İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının toplam sayısı ise 11,710 olarak belirlenmiş olsa da bu sayıya dayalı olarak genelleme yapmak mümkün olmadığından, anket sadece 220 kişi tarafından cevaplanmıştır.
- Anketin kullanıcılara yüz yüze ortamda ulaştırılması süreci yaz tatili dönemine denk geldiği için, ankete katılım beklenenden az olmuştur.
- Web tabanlı anket, kütüphane kullanıcılarının kurumsal e-posta adreslerine gönderilerek ulaştırılmıştır. Bu süreçte e-posta sisteminden kaynaklanan sorun nedeniyle, kullanıcıların çoğunluğuna anket sorularının ulaşamadığı anlaşılmıştır. Bu sebeple web tabanlı ankete katılım beklenenden az olmuştur.
- İslami İlimler Fakültesi'nin henüz öğrencisi yoktur. Fakültenin akademik personeli ise ankete dönüş sağlamamıştır. Bu sebeplerden dolayı İslami İlimler Fakültesi kullanıcılarının memnuniyet düzeyleri ölçülememiştir.

1.7 Literatür Özeti

Araştırma konusuyla ilgili ve benzer konularla ilgili yapılan çalışmalara ait basılı ve elektronik kaynaklar literatür taramasıyla incelenmiştir. Literatür taraması yapılırken; “hizmet, kalite, hizmet kalitesi, kütüphanelerde hizmet kalitesi, kullanıcı, kullanıcı

memnuniyeti, müşteri memnuniyeti, kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi, kütüphanelerde kullanıcı memnuniyeti, kütüphanelerde kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi, üniversite kütüphaneleri, üniversite kütüphane hizmetleri, toplam kalite yönetimi” anahtar kelimeleri kullanılmıştır.

Literatür taraması yapılırken aşağıdaki kaynaklar kullanılmıştır:

- Dergipark
- Türk Kütüphaneciliği
- Bilgi Dünyası
- Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği
- Ulusal Tez Merkezi
- Google Akademik

Literatür taraması sonucunda, toplam 38 adet çalışmaya erişilmiş olup bunlar içerisinde 16 tanesi “kütüphanelerde kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi” veya “kütüphanelerde hizmet kalitesinin ölçülmesi” konularıyla ilgili yapılan çalışmalardır. Memnuniyet ve hizmet kalitesi ile ilgili olan bu 16 çalışma içerisinde ise, 6 tanesinden yararlanılmıştır. Literatür taraması sonucunda erişilen çalışmalar içerisinde, “kütüphanelerde kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi” veya “kütüphanelerde hizmet kalitesinin ölçülmesi” konularıyla ilgili yönelik yapılan çalışmalar hakkında kısaca bilgi vermek gerekirse;

Bulgan (2002), “Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması” isimli yüksek lisans tezinde, Beykent Üniversitesi Kütüphanesinin hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla SERVQUAL ölçüm tekniği kullanılarak bir anket çalışması yapılmıştır.

Akbayrak (2005), “Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi’nde hizmet kalitesi ölçümü” isimli yüksek lisans tezinde, ODTÜ kütüphanesinde verilmekte olan hizmetin seviyesini ölçmek amacıyla LibQUAL+™ ölçüm tekniği kullanılarak bir anket çalışması yapılmıştır.

Çanak (2005), “kütüphanelerde kullanıcı memnuniyeti anketleri: Koç Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi deneyimi” isimli makalesinde, Koç Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesinde yıllık olarak yapılan kullanıcı memnuniyet anketinin sonuçlarından ve bu sonuçların kütüphanenin performansını geliştirmede ne şekilde kullanılacağından bahsedilmiştir.

Keser (2007), “Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyeti ölçümü” isimli yüksek lisans tezinde, kullanıcı memnuniyeti ölçümünün üniversite kütüphanelerinde verimliliği arttırdığına dikkat çekmek amacıyla İstanbul Üniversitesi Merkez Kütüphanesinde LibQUAL+™ ölçüm tekniği kullanılarak bir anket çalışması yapılmıştır.

Tabak (2009), “Bilgi ve belge merkezlerinde hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik bir uygulama: Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi örneği” isimli yüksek lisans tezinde, Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi kullanıcılarının memnuniyet düzeyi LibQUAL+™ ve SERVQUAL ölçüm teknikleri kullanılarak değerlendirilmiştir.

Yıldız (2009), “Kütüphaneler için değişim yönetimi modeli” isimli doktora tezinde, kütüphanelerin varlıklarını sürdürebilmeleri için, gelişen ve değişen koşullara uyum sağlamaları ve kullanıcılarının taleplerine duyarsız kalmamaları gerektiği vurgulanmış ayrıca, kütüphaneler için değişimin kaçınılmaz olduğu ifade edilmiştir. Bu çalışmada, Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi için özel olarak geliştirilen bir değişim modeli sunulmuştur.

Yıldız (2010), “Kütüphanelerde performans ölçümü: IFLA performans ölçütlerinin değerlendirilmesi” isimli makalesinde, IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) tarafından çıkarılan “Akademik Kütüphanelerde Performans Ölçümü” adlı kitabın, iki baskının karşılaştırmalı bir değerlendirmesi yapılmış, kütüphanelerin performansını değerlendirmek için kullanılan ölçütlerde nasıl değişimler yaşandığı ve yaşanan değişimlerin kütüphanelere olan etkisi üzerinde durulmuştur.

Çağlayan (2011), “Halk kütüphanesi hizmetlerine ilişkin kullanıcı memnuniyeti” isimli makalesinde, halk kütüphaneleri kullanıcılarının memnuniyet düzeyleri yapılan anket çalışmasıyla incelenmiştir.

Karahan (2012), “Kütüphanelerde hizmet kalitesinin LibQUAL+™ hizmet kalitesi ölçüm anketiyle ölçülmesi: Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi üzerine araştırma” isimli yüksek lisans tezinde, Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi’nin öğrencilere sunduğu hizmet kalitesinin öğrencilerinin beklentilerini hangi ölçüde karşıladığını tespit etmek ve elde edilen bulgular sonucunda kütüphanenin hizmet kalitesini artırmaya katkıda bulunmak amacıyla LibQUAL+™ ölçüm tekniği kullanılarak bir anket çalışması yapılmıştır.

Çevik (2015), “Kütüphanelerde fiziksel ortam ve kullanıcı memnuniyeti: örnek bir uygulama Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi” isimli yüksek lisans tezinde, kullanıcıların Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesinin fiziksel ortamından kaynaklı yaşadığı sorunları tespit etmek ve bu sorunları ortaya koymak amacıyla bir anket çalışması yapılmıştır.

Can (2016), “Hizmet kalitesinin SERVQUAL ölçeği ile ölçülmesi” isimli makalesinde, Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi’nde kullanıcılara verilen hizmetlerin

kalitesini ölçmek amacıyla SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeği kullanılarak bir anket çalışması yapılmıştır.

Raviş (2019), “Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı odaklı bilgi hizmeti çalışmaları: İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi örneği” isimli yüksek lisans tezinde, İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi özelinde bilgi hizmetlerinin kullanıcı memnuniyetini sağlayacak şekilde nasıl geliştirileceğini ortaya koymak amacıyla bir anket çalışması yapılmıştır.

Özel (2019), “Beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi ilişkisi” isimli yüksek lisans tezinde, Selçuk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi kullanıcılarının bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesinin karşılaştırılması amacıyla SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeği kullanılarak bir anket çalışması yapılmıştır.

Şeşen (2019), “Akademik kütüphane hizmetlerinde sürekli gelişim felsefesine uygun hizmet anlayışı” isimli makalesinde, akademik kütüphanelerde kullanıcılara verilen hizmet kalitesinin sürekli ölçülmesi gerektiği üzerinde durulmuş ve bu ölçüm çalışmalarıyla ilgili öneriler sunulmuştur.

Aslan (2020), “Üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesinin LibQUAL+® ile ölçümü: Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi örneği” isimli yüksek lisans tezinde, Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesinde verilen hizmetlerin kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını ne derecede karşıladığını ortaya koymak ve elde edilen bulgularla kurumun hizmet kalitesini artıracak öneriler geliştirmek amacıyla LibQUAL+™ ölçüm tekniği kullanılarak bir anket çalışması yapılmıştır.

Çetin (2021), “Kütüphanelerde algılanan hizmet kalitesi ile kullanıcı memnuniyeti ilişkisi: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kütüphanesi örneği” isimli yüksek lisans tezinde, kütüphanelerde algılanan hizmet kalitesi ile kullanıcı memnuniyeti arasındaki ilişkiyi

incelemek amacıyla Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarının yanıtlaması için LibQUAL+™ ölçüm tekniği kullanılarak bir anket çalışması yapılmıştır.

1.8 Düzen

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm giriş bölümüdür. İkinci bölümde üniversite kütüphanelerinin tanımı yapılmış ve dünyada ve Türkiye üniversite kütüphanelerinin ortaya çıkışı ve tarihçesi hakkında bilgi verilmiştir. Ardından kütüphaneyi oluşturan unsurlar ile günümüzde üniversite kütüphanelerinin hizmetlerine değinilmiştir.

Üçüncü bölümde araştırmanın temeli olan üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyeti kavramıyla ilgili olarak, kullanıcı memnuniyeti kavramının ortaya çıkışı, tarihçesi ve kullanıcı memnuniyetinin nasıl ölçüldüğü hakkında bilgi verilmiştir. Ardından, kullanıcı memnuniyeti kavramının hizmet sektörü içerisinde yer alan kütüphanelerde kendine yer bulması sürecinden bahsedilmiş ve daha sonra kullanıcı memnuniyetinin kütüphanelerde ve bilhassa üniversite kütüphanelerinde ölçülmesi için hangi metot ve tekniklerin kullanıldığı üzerinde durulmuştur.

Dördüncü bölümde, İMÜ ve İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi tarihi ve genel yapısı hakkında bilgiler verilmiştir. Araştırma örneklemi olan, İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarına “İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi” uygulanarak elde edilen verilerin analiz ve değerlendirmelerine yer verilmiştir.

Beşinci bölüm olan sonuç ve öneriler kısmında ise, araştırma çalışmasının bulgularından hareketle geliştirilen öneriler bulunmaktadır.

2. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ

2.1 Tanım

“Üniversite” sözcüğü, “bütün, yekpare” manasına gelen Orta çağ Latincesindeki “universus” kelimesinden türetilen “universitas” kavramından gelmektedir. Bu terim Avrupa’da ilk kez 1300’lü yıllarda “hem yüksek öğretimin yapıldığı kurum hem de hocalar ve bilim insanları cemiyeti veya örgütü” manasına gelen eski Fransızcadaki “université” olarak ortaya çıkmıştır (Kenan, 2012, s. 339). Günümüzde üniversite kavramı özetle, “ortaöğretimden sonra ileri düzeyde eğitim alınan kurum” manasına gelmektedir. “Ortaöğretime kadar belirli bir bilgi düzeyine erişmiş bireyler, çeşitli meslek alanlarında yetişmek ve entelektüel yönden kendilerini geliştirmek üzere üniversite eğitimi alırlar” (Keser, 2007, s. 4).

Üniversite Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde “Bilimsel özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip, yüksek düzeyde eğitim, öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapan fakülte, enstitü, yüksekokul vb. kuruluş ve birimlerden oluşan öğretim kurumu” (TDK, “üniversite”, 2021) şeklinde tanımlanmıştır. Bu tanımda bahsedilen bilimsel özerklik unsurundan anlaşılacağı üzere araştırma, eğitim ve öğretim çalışmalarını gerçekleştiren üniversiteler bağımsız olmalıdır. Dünyadaki gelişmiş ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de üniversitelerin gerçek manada fonksiyonlarını yerine getirebilmeleri için bilimsel özerkliğe sahip olmaları gerekmektedir (Keser, a.g.e., s. 5).

Üniversitelerin yukarıdaki tanımlara uygun olabilmesi için ulusal ve uluslararası başarı kazanması, dünyada küresel ölçekteki bilimsel çalışmaları ve gelişmeleri takip etmesi mecburidir. Üniversitelerin bilimsel çalışmaları ve gelişmeleri takip etmesi büyük ölçüde üniversiteye bağlı kütüphane vasıtasıyla sağlanabilir.

Üniversite kütüphaneleri, neredeyse A'dan Z'ye tüm disiplinlerle ilgili, güncel bilimsel ve akademik makalelerin, yerli-yabancı süreli yayınların, güncel elektronik veri tabanlarının, görsel-işitsel materyallerin ve her formattan çeşitli bilgi kaynaklarının öğrenciler, öğretim üyeleri ve araştırmacılarla buluşmasını sağlayan mekanlardır (Keser, a.g.e., s. 5).

Üniversite kütüphanelerinin tanımı konusunda çeşitli görüşler vardır:

- Ayşe Üstün “bağlı oldukları üniversitelerin öğretim ve araştırma politikasına uygun olarak bilimsel yayınları seçmek, toplamak, kataloglamak ve yararlandırmaya sunmakla görevli kurumlar”
- Jale Baysal “üniversite içinde öğretim, üniversite içinde ve yakın çevresinde bilimsel araştırma ve geliştirme çalışmalarını desteklemek, her gün gelişip ilerleyen, yeni yayınlarla zenginleşen dünya biliminin son verilerini izlemekle görevli kütüphaneler”
- Hasan Keseroğlu, “... derinlemesine, yerli yabancı kaynakları toplayan, düzenleyen, öğretim elemanları ile öğrencilerin yararlarına sunan kurumlar” olarak tanımlamıştır (Keser, a.g.e., s. 5-6)

2.2 Tarihçe

2.2.1 Dünyada Üniversite Kütüphaneleri

Batıda modern anlamda kurulan ilk üniversite olarak İtalya'daki Bologna Üniversitesi (1088) kabul edilmektedir. Orta Çağ'da kurulan üniversitelerle birlikte bunlara bağlı kütüphaneler de şekillenmeye başlamıştır. Örneğin Paris'teki Sorbonne Üniversitende ilk katalog çalışmasının 1290 yılında yapılmış olduğu ancak kaybolduğu, 1338 yılında hazırlanan kataloğun ise yine Paris'teki Arsenal Kütüphanesi'nde bulunduğu bilinmektedir. İngiltere de ise üniversite kütüphanelerinin açılması İtalya ve Fransa'daki

kurumlara kıyasla daha geç olmuştur. İngiltere'deki ilk üniversite kütüphanesi 1337 tarihli Oxford Üniversitesi kütüphanesi olup, ilk katalog kayıtları ise 1425'te faaliyete başlayan Cambridge Üniversitesi Kütüphanesi'ne ait kayıtlardır. Söz konusu katalog kayıtları kütüphaneye ait en eski iki katalog olup, 52 cilt eseri içermektedir (Keser, a.g.e., s. 10-11).

XIV. yüzyıla gelindiğinde, bütün Batı Avrupa'yı edebiyat, sanat ve düşünce alanında etkisi altına alan Rönesans ile birlikte kâğıt üretimi artmış, XV. yüzyılda Gutenberg'in matbaayı icat etmesiyle bilgi daha geniş kitlelere ulaşmaya başlamış ve el yazması eserlere bağımlılık ortadan kalkmıştır. XVI. yüzyılda kitapların hızla artması ve üniversitelerin yeniden örgütlenmesi nedeniyle kütüphanelerdeki kitapların yeniden sınıflandırılması kaygısı başlamıştır. Anton Francesco Doni¹ bu durumdan, "o kadar çok kitap var ki, başlıklarını okumaya bile vakit bulamıyoruz" diyerek yakınmıştır. XVII. yüzyıla gelindiğinde, üniversite kütüphanelerindeki basılı kitap sayısının artış gösterdiği görülmektedir. Örneğin Oxford Üniversitesi Kütüphanesi, 1603 yılında 2000 basılı, 40.000 el yazması dermeye ev sahipliği etmekteydi (Keser, a.g.e., s. 11-12).

XVIII. yüzyılda Fransız devrimiyle (1789) başlayan yenileşme hareketleriyle beraber, bilginin güç olarak kabul edildiği Aydınlanma Çağı² oluşmaya başlamıştır. Bu dönemde yaşanan bilim alanındaki devrimsel sayılabilecek önemli gelişmeler, eğitim sistemini ve eğitim kurumlarını kökten değiştirmeye başlamıştır. Bu dönem yaşanan gelişmeler kendini tam anlamıyla XIX. yüzyılda göstermeye başlamış olup, modern anlamda üniversiteler de bu yüzyılda ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu üniversitelerden ilki olarak kabul edilen kurum, 1810 kuruluş tarihli Berlin Üniversitesi'dir. Keser, Berlin

¹ Anton Francesco Doni (1513- 1574) Floransa'da doğan İtalyan popüler yazar ve hicivci.

² Aydınlanma Çağı olarak isimlendirilen dönem, aydınlanma felsefesinin XVIII. yüzyılda doğup benimsenmeye başladığı dönemdir. Bu dönem Avrupa toplumunda XVII ve XVIII. yüzyıllarda gelişen, akılcı düşünceyi eski, geleneksel, değişmez kabul edilen varsayımlardan, ön yargılardan ve ideolojilerden özgürleştirmeyi ve yeni bilgiye yönelik kabulü geliştirmeyi amaçlayan düşünsel gelişimi kapsayan dönemi ifade eder. Aydınlanma Çağı'nın ana düşüncesi, doğru bilgiler ile toplumsal yaşamın düzenlenebileceği ve doğru bilgilere de yalnızca akıl aracılığıyla ulaşılabilir. Aydınlanma çağında çok yeni ve yoğun bilimsel gelişmeler yaşanmıştır.

Üniversitesi'nin kuruluş tüzüğünü çıkaracak nitelikte olarak değerlendirmiş ve dayandığı üç temel ilkeyi şu şekilde açıklamıştır.

- Eğitim ve araştırmanın ayrılamaz birliği,
- Akademik özgürlük ve uzmanlık alanına yönelmeden önce doğa bilimleri
- Felsefi ve beşerî bilimlerde alınan eğitim (Keser, a.g.e., s. 11-12).

ABD'ye bakıldığında, gerçek anlamdaki ilk üniversite olarak 1876 kuruluş tarihli Johns Hopkins Üniversitesi kabul edilmektedir. Kütüphanecilik alanındaki ilk mesleki yayınların ortaya çıkması, kütüphanecilik alanındaki ilk sivil örgüt olan Amerikan Kütüphane Derneği'nin (American Library Association) kuruluşu ve yine DOS (Dewey Onlu Sınıflama)'nın ilk basımının yayınlanması bu yıla denk gelmektedir. ABD'deki ilk kütüphanecilik eğitimi ise henüz üniversite düzeyinde kütüphanecilik eğitiminin olmadığı bir dönemde, Melvil Dewey'nin 1887 yılında kütüphanecilik okulunu kurması ile başlamıştır (Keser, a.g.e., s. 13).

XX. yüzyıla gelindiğinde dünyayı kasıp kavuran iki tane dünya savaşıyla beraber teknolojik ilerlemeler büyük bir ivme kazanmıştır. Her alanda kendini gösteren bu teknolojik ilerlemelerden nasibini alanlardan birisi de şüphesiz ki kütüphanelerdir. Dünya savaşları döneminde kütüphaneler daha iyi ve daha geniş kullanım için teknik donanımlarında birtakım değişikliklere gitmiştir. Kart kataloglar için daha geniş dolapların ve kapsamlı ödünç verme hizmetleri için daha geniş masaların kullanılması örnek olarak gösterilebilir (Keser, a.g.e., s. 13-14).

1960'lı yıllarda bilişim ve iletişim teknolojilerinin gelişmesiyle beraber, dünyada önü alınmayacak büyük değişimler görülmeye başlanmıştır. Örnek olarak, 1969 yılında XEROX marka fotokopi makinelerinin piyasaya sürülmesiyle beraber kütüphanecilik hizmetlerinde bir dönüm yaşanmıştır. Bu tarihten önce ABD'deki halk kütüphanelerinde kullanılan Photostat (Fotostat) makineleri, mektup boyutundaki basılı kopyaların tanesini

0,25 ABD doları karşılığında basmaktaydı. O dönem bir işçinin saatlik asgari ücretinin 1,65 ABD doları olduğu düşünüldüğünde, fotokopi işleminin ne kadar masraflı olduğu görülmektedir. Daha sonra piyasaya çıkan lazer baskı teknolojisine sahip Xerox marka fotokopi makineleri, aynı boyuttaki kopyaları adet başına 0,10 ABD dolara, yani Photostat'ın yarısından daha az maliyetle basmıştır ("Photocopier", 2021). Fotokopi ücretlerinin büyük ölçüde düşmesi sayesinde, süreli yayınların orijinalinin yerine bu yayınlardaki makalelerin kopyalarının postalanması, kütüphaneler arası ödünç verme hizmetinin büyük bir gelişim kat etmesine katkıda bulunmuştur (Keser, a.g.e., s. 14).

1960'lı yılların sonlarına gelindiğinde internet ve ağ teknolojisi, dönemin zirvesine ulaşmış olup bugünkü anlamda modern internet olan ARPANET³ insanların hayatına girmiştir. Bu teknolojinin Amerikan üniversite kütüphanelerinde kullanılmaya başlanması 1970'li yılların başında olmuştur. Bu dönemde e-posta ve NNTP⁴ uygulamaları, kütüphanelerde yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır ("İnternet", 2021). 1980'lere gelindiğinde halihazırda kullanılmakta olan CD-ROM (Compact Disk – Read Only Memory) teknolojisinin Sony ve Phillips firmaları tarafından geliştirilmesiyle beraber, cd-romların içerebilecekleri veri kapasitesi artmış ve bu özellikleri sayesinde kütüphanelerde özellikle veri tabanları için kullanılabilmesine imkân vermiştir. Yine aynı dönem MARC (Machine Readable Cataloging) formatı, LC (Library Congress) tarafından tamamlanmış ve kullanıma hazır hale getirilmiştir.

1990'lı yılların başında bilgisayar ve internet teknolojilerinin gelişmesi ve daha kolay ulaşılabilir olması, bunu takiben başta kütüphanecilik alanı da olmak üzere çeşitli alanlara yönelik yazılımların üretilmesi, bilgi erişimi ve bilginin kullanılması konusunda

³ ARPANET (Gelişmiş Araştırma Projeleri Dairesi Ağı), Birleşik Devletler Savunma Bakanlığı bünyesine bağlı ARPA (Gelişmiş Savunma Araştırmaları Projeleri Birimi) tarafından geliştirilen dünyanın ilk paket dağıtım ağı ve evrensel İnternet'in öncüsüdür.

⁴ Henüz HTML (Hiper Metin İşaretleme Dili) 'nin gelişim sürecinde olduğu dönemde kullanılan, Görsel grafik arabirimden çok uzak bir şekilde daha çok metin içerikli genel bilgi içeriğini taşıma amacıyla oluşturulmuş iletişim protokol formatıdır. İnternet erişiminin atası olarak kabul edilmektedir.

bir devrim oluşturmuştur. 2000’li yıllara gelindiğinde, 1 saniyede 90.000 ciltlik bir ansiklopedinin içerdiği bilgiden daha fazlasını, bir yerden başka bir yere aktarmaya imkân veren fiber optik teknoloji hayatımıza girmiştir. Bu durum “Gutenberg’in matbaasının meydana getirdiğı ilk bilgi patlamasından sonra, hızla gelişen bilgi teknolojisinin sonucu olarak ikinci bir bilgi patlaması...” olarak görölmektedir (Dalkıran, 2013, s. 184). Daha sonraki yıllara yani 2010’lu ve 2020’li yıllara gelindiğinde, teknolojik imkân ve olanakların sayılamayacak kadar çeşitlenmiş olması, her dönemde olduğı gibi bu dönemde de yine kütüphaneleri etkilemiştir. Teknolojinin gelişmesi ve etkisinden sonra kütüphaneler;

- Sanal kütüphane (virtual libraries),
- Dijital (sayısal) kütüphane (digital libraries),
- Elektronik kütüphane (electronic libraries),
- Duvarsız kütüphane (libraries without walls),
- Kâğıtsız kütüphane (paperless libraries),
- Kablolulu kütüphane (wired-up libraries),
- Esnek kütüphane (diffuse libraries),
- Masaüstü kütüphane (desktop libraries),
- Çevrimiçi kütüphane (online libraries),
- Bilgi otoyolu (information superhighway) gibi tanımlanan mekânlara dönmüşlerdir (Bayter, 2018, s. 65-66).

2.2.2 Türkiye de Üniversite Kütüphaneleri

Üniversitelerin ölkemizdeki gelişimi batı ölkelerine göre oldukça yenidir. Ölkemizde bugünkü anlamda üniversitelerin kuruluşu, Osmanlı İmparatorluğu zamanında XVIII. Yüzyıl sonlarına tekabül etmektedir. O zamana kadar üniversitelerin görevini, medrese denilen eğitim kurumları sürdürmekteydi. Medreseler, sıbyan mektebinden sonra

orta, lise, yüksek okul ve üniversite eğitime denk gelen, islâmi ilimler ağırlıkta olmak üzere pozitif bilimlerin de okutulduğu, yalnızca Müslümanların eğitim görebildiği eğitim kurumlarıydı (İpşirli, 2003, s. 327).

Medreselerin eğitim ve ilim faaliyetlerini desteklemek için kütüphane önemli bir unsurdu. Medrese kütüphanelerinin koleksiyonları vakfedilen kitaplardan oluşurdu, bu kitaplar kütüphane odasında veya dershanenin dolaplarında öğrenciler ve ülkenin aydın kesiminden olan ulemanın kullanımına sunulurdu (İpşirli, a.g.e., s. 330). Medrese kütüphaneleri dışında vakıf kütüphaneleri ve müstakil kütüphaneler de öğrenci ve ulema tarafından kullanılmaktaydı.

XVIII. yüzyılın sonlarına doğru Osmanlı imparatorluğunun her alanında baş gösteren Batı tarzı yenileşme hareketleri çerçevesinde modern yüksek öğretim kurumları açılmaya başlanmıştır. 1773 yılında kurulup bugün İstanbul Teknik Üniversitesi'nin temeli olarak kabul edilen Mühendishane-i Bahr-i Hümayûn ile Mühendishane-i Berr-i Hümayûn (1795), bugünkü İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi'nin temeli olarak kabul edilen Tıphane (1827) ve Mekteb-i Erkân-ı Harbiye (1834) gibi kurumlar batı tarzı yüksek öğretim kurumlarının ülkemizdeki ilk örnekleridir (Sargın, 2007, s. 135).

XIX. yüzyılın başlarından itibaren medrese ve vakıf kütüphaneleri, yeni kurulan yükseköğretim kurumlarının ihtiyaçlarını karşılayamaz duruma gelmiştir. Bu dönemde yeni eğitim sistemiyle uygun olarak, koleksiyonları daha çok temel bilimler ve teknoloji ile ilgili olan okul kütüphaneleri açılmaya başlanmıştır. Özellikle Tanzimat dönemi (1839-1876) ve sonrasında mühendishane, tıbbiye, hukuk mektebi gibi yükseköğretim kurumlarının bünyelerinde eğitimi destekleyici kütüphaneler kurulmuştur (Erünsal, 2020: 335). Bu kütüphanelere örnek olarak Dar-ül Ulum-i Hekimiye-i Osmani (Osmanlı Yüksek Tıp Okulu), Mekteb-i Tıbbiye-i Adliye-i Şahane (Adli Tıp Okulu) ve Mühendishane-i Bahr-i Hümayûn Kütüphanesi gösterilebilir. İçlerinden Mühendishane-i Bahr-i Hümayûn

kütüphanesinin sahip olduğu eserlerin matematik, cebir, geometri ve astronomi konularında olduğu, 1842 yılında İstanbul'a gelen bir İngiliz seyyahın anılarında bahsetmesi sayesinde bilinmektedir (Atılgan, 2008, s. 453).

XIX. yüzyılın ikinci yarısından XX. yüzyılın ilk çeyreğine kadar Osmanlı coğrafyasında gerek Osmanlılar gerekse yabancılar tarafından çeşitli yüksek öğretim kurumlarının açılması devam etmiştir. 1863 yılında bugün İstanbul Üniversitesi olarak hizmet veren Darülfünun 'un temelleri atılmış, 1869 yılı Maarif-i Umumiyesi'nde (Genel Eğitim Tüzüğü) bölümleri ve çalışma şekli ortaya konulmuş ve 1870 yılında kendi binasında eğitim-öğretim faaliyetine başlamıştır. Darülfünun bünyesinde Maarif-i Umumiye Nizamnamesinin 119. maddesi gereğince bir kütüphane kurulmuştur. Yine aynı tüzüğün 123. Maddesinde kütüphanenin, Darülfünun muallimleri ve öğrencileri için haftanın her günü ve halk için de belirli günlerde açık olacağı belirtilmiştir (Atılgan, a.g.e., s. 453 ; Sargın, a.g.e., s. 135).

Darülfünun'un Türk yüksek öğretimindeki önemi bununla sınırlı değildir. Cumhuriyetin ilanından sonra 4 Mart 1924'te çıkarılan kanunla Darülfünun tüzel bir kişiliğe kavuşturulmuş, 31 Temmuz 1933 de kapatılmış ve 1 Ağustos 1933'te yerine yeni bir kadro ve yapıyla bu günkü İstanbul Üniversitesi faaliyete başlamıştır. Üniversite içerisindeki eğitimi desteklemek amacıyla kütüphaneler oluşturulmuştur (Atılgan, a.g.e., s. 454). Buradan hareketle Türkiye Cumhuriyeti'nin ilk üniversitesinin İstanbul Üniversitesi olduğu ve ilk üniversite kütüphanesinin de İstanbul Üniversitesi Kütüphanesi olduğu söylenilebilir.

Türkiye'de üniversiteler ile ilgili ikinci büyük gelişme 1946 yılında Üniversiteler Kanunu'nun çıkmasıdır. Kanunun çıkmasıyla birlikte ülke çapında üniversite eğitiminin yaygınlaşması gündeme gelmiş ve bunu takip eden dönemde birçok üniversite kurulmuştur ("Üniversiteler Kanunu", t.y.).

Ülkemizdeki üniversite kütüphaneleri ile ilgili ilk inceleme ve ilk rapor, yükseköğretimin yeniden düzenlenmesi amacıyla incelemelerde bulunması için Cenevre’den davet edilen Profesör Albert Malche tarafından hazırlanmıştır. Malche, Darülfünun ve İstanbul’daki diğer yüksekokulları inceleyerek hazırladığı raporunda; kütüphane koleksiyonlarında Türkçe bilimsel yayınların eksikliği, bütçelerinin azlığı, kütüphaneler arası iş birliğinin olmaması, kütüphanelerin açık bulunduğu saatlerin yetersizliği, dışarıya kitap ödünç verilmediği, çalışanların ücretlerinin azlığı gibi sorunlara değinmiş ve çeşitli öneriler sunmuştur (“Albert Malche (1876-1956)”, t.y.; T. C. Maarif Vekilliği, 1939, s.7, s.31, s.32).

XX. yüzyılın ortalarına kadar ülkemizde kurulan üniversiteler geleneksel Avrupa üniversitelerine benzemekte olup, şehrin çeşitli bölgelerine yayılmış fakültelerden oluşmaktaydı. Üniversitenin fakülteler halinde yayılması nedeniyle her fakültenin ihtiyacını karşılamak üzere fakülte bünyelerinde kütüphaneler açılırdı (Atılgan, a.g.e., s.454). Kütüphanenin merkezi değil de dağınık bir şekilde teşkilatlanması nedeniyle iş ve işlemlerin yürütülmesinde çeşitli zorluklar çıkmaktaydı. Malche, raporunda bu konuya “kütüphaneler arasında bir uyum ve iş birliği yoktur” şeklinde değinmiş ve kütüphane teşkilatının merkezileştirilmesi gerektiğini belirtmiştir. Yine Millî Eğitim Bakanlığı’nın davetlisi olarak ABD’den davet edilen Dr. Lawrence S. Thompson, hazırladığı raporda Türkiye’deki üniversitelerde merkezi bir kütüphanenin bulunmamasını eleştirmiştir (Thompson, 1952, s.89).

XX. yüzyılının ortalarından itibaren Türkiye’nin ABD ile olan ilişkilerinin artmasıyla beraber üniversitelerde Amerikan geleneği görülmeye başlanmıştır. Üniversiteler, Amerikan yükseköğretim kurumlarında olduğu gibi, dağınık fakülteler şeklinde değil, birçok fakültenin bir arada bulunduğu kampüsler şeklinde yapılanmaya başlamıştır. Kampüs şeklinde yerleşimle beraber üniversite kütüphanelerinin

organizasyonunda da değişiklik yaşanmış; fakülte ve birim kütüphaneleri yerine merkez kütüphaneleri oluşturulmuştur. 1956 yılında kurulan Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Türkiye de kampüs şeklinde yerleşime sahip ilk üniversite olup, Orta Doğu Teknik Üniversitesi kütüphanesi ise Türkiye’de merkez kütüphane olarak kurulmuş ilk üniversite kütüphanesidir (Keser, a.g.e., s.15).

XX. yüzyılın ikinci yarısına gelindiğinde üniversiteler ve üniversite kütüphaneleri açısından önemli gelişmeler yaşanmıştır. 1960 yılında çıkarılan 115 sayılı yasa ile Millî Eğitim Bakanlığı’nın üniversiteler üzerindeki yetkisi kaldırılarak bu kurumlara bilimsel ve idari özerklik verilmiştir. 1973 yılında çıkarılan 1750 sayılı yasa ile “uzman” kadrolu personelin kütüphanelerde çalışabilmesinin önü açılmıştır. 1981’de çıkarılan 2547 sayılı “Yüksek Öğretim Kanunu” ile üniversiteler “Yüksek Öğretim Kurulu” altında tek bir çatıda birleştirilmiştir. 1983 yılında, üniversite kütüphanelerindeki hizmetlerin geliştirilmesini ve yönetilmesinin kolaylaştırılması amacıyla her üniversite bünyesinde Kütüphane ve Dokümantasyon Başkanlıkları kurulmuştur (Atılğan, a.g.e., s.455). 1984 yılında Türkiye’nin ilk vakıf üniversitesi olan Bilkent Üniversitesi kurulmuştur. Yine aynı yıl, Yüksek Öğretim Kurulu Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi hizmete girmiştir, bu merkez 1996 yılında TÜBİTAK’a bağlı ULAKBİM’e (Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi) devredilmiştir (Yörü, 2012, s.164).

1990’lı yıllara gelindiğinde Türkiye’deki üniversite kütüphanelerinde yaşanan gelişmelerin batı ülkeleriyle paralel gitmeye başladığı görülmektedir. Bilgisayar ve telekomünikasyon teknolojisinin gelişmesiyle birlikte yeni uygulamalar kütüphanelerde geleneksel yöntemlerin yerini almaya başlamıştır. Örneğin 1997 yılında internet üzerinden kullanıma açılan ULAKBİM süreli yayınlar toplu kataloğu ile 5 üniversite kütüphanesinin sadece bir sene içerisinde, ellerinde mevcut toplam 13740 süreli yayının başlığını toplu

kataloğa ekleyerek ülke genelindeki araştırmacıların hizmetine sunması bu uygulamalardan yalnızca biridir (Yörü, a.g.e., s.159).

“Dünyada Üniversite Kütüphaneleri” bölümünde bahsedildiği üzere, XXI. yüzyılla beraber bilgi patlamasının yaşanması ve teknolojik imkân ve olanakların sayılamayacak kadar çeşitlenmiş olması, her dönemde olduğu gibi bu dönemde de yine kütüphaneleri etkilemiştir. Yeni gelişmeler, dünyada olduğu gibi ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinde de kendini göstermiştir.

Dünya döndükçe teknolojinin gelişimi devam edecektir. Geçmişte ve günümüzde olduğu gibi şüphesiz ki gelecekte de kütüphaneler teknolojiden etkilenecek, şu anda hayal dahi edilemeyen imkân ve olanaklar, kütüphanelerde bilimsel, akademik ve hatta hobi amaçlı olarak kullanılacaktır. Kütüphaneler, geçmişin tükenmesi ve geleceğin çoğalmasıyla birlikte, bilginin değişmeyen yönü olan anlam ve anlatım birliğini bulduğu mekanlardır. Anonimleşen bilgi dünyasında, bilginin anlam satırları aranırken, dijital veya gerçek labirentler arasında kaybolmak yerine, kütüphaneler topluma kapılarını açmaktadır. Kütüphaneler, geleneksel veya dijital olsun, bilginin yer/mekân duygusunun anlatısal, yaşamsal ve zamansal yolculuğunda sürekli dinamik ve enerjik evrenlerdir (Yalçınkaya, 2016, s. 608).

2.3 KÜTÜPHANEYİ OLUŞTURAN UNSURLAR

Kütüphanelerin oluşumunda başlıca 5 temel unsur bulunmaktadır. Bunlar bina, bütçe, personel, koleksiyon ve kullanıcıdır.

2.3.1 Bina

Kütüphane binası eğitim, öğretim, araştırma ve kültürel faaliyetlerin düzenlendiği ve kullanıcılara sunulduğu mekanlardır. Kütüphane binalarının verimli ve işlevsel olması açısından birçok gereksinim vardır. Bu gereksinimler:

- Kütüphane binasının kolayca ulaşılabilen merkezi bir konumda olması gerekmektedir. Üniversite özelinde düşünüldüğünde, kütüphane fakültelere eşit uzaklıkta olmalıdır. Birden fazla kampüse dağılan üniversiteler için merkez kütüphaneye ilave olarak fakülte ve kampüs kütüphanelerinin açılması gerekmektedir.
- Kütüphane binasının kullanıcıyı memnun edecek mimari yapıya sahip olması gerekmektedir. Asansörün bulunması, her katta lavaboların olması, temiz hava alabilmek için camların açılabilmesi, gözü yormayan ve yeterli aydınlatmanın olması örnek gösterilebilir. Bunun haricinde engelli kullanıcıların rahat bir şekilde kullanabilmesi açısından, kütüphane binasının kolay kullanılabilir olması gerekmektedir.
- Kütüphanede bireysel ve toplu çalışmalara imkân veren mekanlarının bulunması, kütüphane kullanımı konusunda öğrencileri daha fazla teşvik etmektedir. Bu nedenle bina tasarımında bu mekanların ihtiyaca uygun şekilde tasarlanması önemli bir konudur.
- Kütüphane bünyesinde sosyal ve kültürel etkinliklerin düzenlenebilmesi için fuaye alanı, sergi ve konferans salonu gibi mekanlar için uygun alanlar bırakılmalı ve tasarlanmalıdır.
- Kütüphane dermesini korumak amacıyla İklimlendirme sistemi, yangın alarm sistemi, Aydınlatma kontrol sistemi, giriş kontrol sistemi, kamera güvenlik sistemi, Kitap güvenlik sistemi (RFID vb.) gibi sistemlerin bulunması gerekmektedir şeklinde özetlenebilir (Çanak ve diğerleri, 2014, s. 4-5).

2.3.2 Bütçe

Devletin, bir kuruluşun, bir aile veya bir kimsenin gelecekteki belirli bir süre için tasarladığı gelir ve giderlerinin tümü “bütçe” olarak tanımlanmaktadır (TDK, “bütçe”,

2021). Kütüphane açısından ise bütçe, eğitim, öğretim, araştırma ve kültürel faaliyetlerin yeterli ve sürdürülebilir bir şekilde düzenlenebilmesini sağlayan temel unsurlardan birisidir. Kütüphane hizmetlerinin gerçekleştirilmesi, genellikle sahip olunan bütçenin büyüklüğüyle doğru orantılıdır. Kütüphane dermesini oluşturan çeşitli tür ve formatlardan oluşan bilgi kaynaklarının (basılı veya elektronik kitap ve dergiler, görsel işitsel materyaller vb.) satın alınması, basılı ve elektronik kaynaklara abone olunması, personellerin ve kullanıcıların kullanımı için gereken materyaller ile araç ve gereçlerin satın alınması (katalog taraması için gereken bilgisayarlar, self-check cihazları, RFID sistemi, manyetik etiketler, el terminali, masa, sandalye, kırtasiye malzemeleri vb.) gibi harcamalar kütüphanenin bütçesi göz önüne alınarak yapılmaktadır.

Kamu üniversite kütüphanelerinde bütçe, devletin üniversiteye ayırdığı genel bütçeden pay ayrılmasıyla oluşmaktadır. Genel bütçeden kütüphaneye ayrılan pay tamamen üniversite yönetiminin inisiyatifinde olup oranlar ve sayılar kurumdan kuruma değişebilmektedir (Odabaş ve Polat, 2011, s. 323).

2.3.3 Derme

Derme veya koleksiyon kavramı, kütüphanelerdeki, eğitim, öğretim, araştırma ve kültürel faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde bilgi ihtiyacını karşılayan, her türlü yazılı, basılı ve elektronik ortamda bulunan kaynaklara denilmektedir.

Kütüphane dermesi satın alma, bağış, değişim (ILL) abonelik gibi çeşitli yöntemlerle oluşturulmaktadır. Kütüphane dermesinin nitelik ve nicelik olarak kullanıcının ihtiyacını karşılaması gerekmekte, dermenin sayı ve kalite bakımından yetersiz kalması halinde kütüphanenin iyi hizmet vermesi büyük ölçüde engellenmektedir.

Kütüphane dermesinin verimli ve işlevsel olması açısından birçok gereksinim vardır. Bunlar:

- Kütüphanelerin derme geliştirme politikasına sahip olmaları gerekmektedir. Derme geliştirme politikası, satın alma, bağış, değişim, abonelik vb. yöntemlerle kütüphane koleksiyonuna kazandırılacak materyallerin sağlanması ve hali hazırda bulunan materyallerin, güncelliğini kaybetmesi, yıpranması, birden fazla kopyası olması vb. sebepler nedeniyle dermeden çıkarılması konusunda izlenilecek strateji ve yöntemlerin yer aldığı yazılı politikadır.
- Kütüphane dermesinin güncel olması gerekmektedir. Tıp, sağlık, hukuk gibi literatürün hızlı değiştiği alanlara ait bilgi kaynaklarının yer aldığı kütüphanelerin, dermelerini yenilemeleri gerekmektedir.
- Kütüphane dermesinin kullanımına ilişkin istatistik ve ölçüm çalışmalarının yapılması gerekmektedir. Kullanılmadığı halde rafta yer kaplayan materyalin tespit edilerek dermeden çıkartılması veya çok fazla ihtiyaç olmasına rağmen yeterli kopyası olmayan materyallerin tespit edilmesi gibi hususların belirlenmesi açısından istatistik ve ölçüm çalışmaları son derece önemlidir (Çanak ve diğerleri, a.g.e., s. 14).
- Kütüphane dermesinin kullanıcılar tarafından etkin kullanılmasının sağlanması amacıyla oryantasyon programlarının düzenlenmesi gerekmektedir. Kullanıcılar özellikle elektronik kaynakların nasıl kullanılması gerektiği konusunda yeterli tecrübeye sahip değildir (Çanak ve diğerleri, a.g.e., s. 14).
- Kütüphane kataloglarının düzenli ve özverili bir şekilde hazırlanması gerekmektedir.
- Üniversite kütüphaneleri düşünüldüğünde, dermenin öğrencilerin ders programlarına uygun şekilde hazırlanması gerekmektedir. Üniversite özelinde düşünüldüğünde kütüphane dermesinin, üniversitede bulunan bölüm ve fakültelerin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hazırlanması gerekmektedir. Derme

oluşturulurken çok fazla azla öneme sahip kitap, dergi ve diğer materyallerin sağlanmasına ağırlık verilmeli ve birden fazla kopyasının temin edilmesine özen gösterilmelidir. Kopya sayısı az olan ve yoğun olarak kullanılan materyallerin rezerv koleksiyona dahil edilerek daha fazla öğrenci tarafından kullanılabilmesi sağlanmalıdır (Çanak ve diğerleri, a.g.e., s.15).

2.3.4 Personel

Kütüphaneler de sermaye ve kaynakların yanı sıra insan unsuruna da ihtiyaç duyulmaktadır. İnsan kaynağı, kütüphanelerin amaçlarına ulaşmasında ve sorumluluklarını yerine getirebilmesinde etkili olan en önemli faktörlerden birisidir. Bu sebeple kütüphaneler, bünyelerinde yetenekli ve verimli insan gücü bulundurmak ve bunu da kurum içinde en uygun biçimde kullanmak istemektedirler (Atmaca, 1996, s. 73).

Her işletme ve organizasyonda olduğu gibi kütüphanelerde de personelin iyi yetişmiş olması gerekmektedir. Kütüphanecilerin sahip olması gereken nitelikler:

- Üniversitelerin Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerinden mezun,
- Alanında yetkin,
- Mesleğine hevesli,
- Kütüphanecilik literatürünü takip eden ve mesleki terminolojiye hâkim,
- Mesleğiyle ilgili dünyadaki gelişmeleri takip eden ve uygulayabilen,
- Yeni bilgi teknolojilerini kullanabilen,
- Yeni hizmetler geliştirebilen ve bunları uygulayan,
- En az bir yabancı dil bilen vb. şeklindedir.

Kütüphanelerin daha iyi hizmet verebilmesi için personelin niteliği kadar sayısı da önemlidir. Kütüphane hizmetlerinin etkili yürütülebilmesi için personel sayısının yeterli olması gerekmektedir (Çanak ve diğerleri, a.g.e., s. 7).

Kamu üniversite kütüphanelerinde personel istihdamı Devlet Memurları Kanunu'na göre yapılmakta olup, üniversitenin ve kütüphanenin personel seçimi konusunda kriter belirleme dışında söz hakkı bulunmamaktadır.

2.3.5 Kullanıcı

Kullanıcı kavramı, kütüphaneyi oluşturan 5 temel unsur içerisinde belki de en önemli olanıdır. Kütüphanelerin sunduğu bilgi hizmetleri, kullanıcının ihtiyacını karşılamak ve onu memnun etmek içindir. Bu bağlamda kütüphaneler varlıklarını, kaynaklarını ve politikalarını kullanıcılarına borçludur.

Kütüphaneler, kullanıcı ve bilgi arasında köprü görevi gören kurumlardır. Kullanıcı bir kütüphaneden memnun olmadığı takdirde onu bırakarak, bilgiye ulaşmak için başka bir köprüyü yani başka bir kütüphaneyi kullanabilir. Kütüphanelerin, kullanıcılarını kaybetmemeleri için onlara daha kaliteli hizmet sunmaları gerekmektedir (Keser, a.g.e., s. 10).

2.4 ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDEKİ HİZMETLER

Kütüphanecilik ile ilgili literatürün taranması, üniversite kütüphanelerinin mevzuatlarının ve organizasyon şemalarının incelenmesi sonucunda, ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinde hizmetlerin idari hizmetler, teknik hizmetler ve okuyucu hizmetleri olarak üç grupta organize edildiği görülmüştür. Bu hizmetler, Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı veya Direktörlüğüne bağlı şube müdürlükleri veya birimler aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

2.4.1 İdari Hizmetler

İdari Hizmetler, kütüphanenin çeşitli idari iş ve işlemlerini kapsamakta olup, kütüphanenin idari hizmetler birimi tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu işlemler:

- Personel ve yazı işleri,
- İnsan kaynakları yönetimi,

- Stratejik planlama,
- İstatistik ve raporlama,
- Bütçe planlaması,
- Araç-gereç ve malzeme temini,
- Satın alma,
- Bina bakım ve onarım,
- Güvenlik,
- Arşiv hizmetleri vb. şeklinde olabilmektedir.

2.4.2 Teknik Hizmetler

Teknik hizmetler, kütüphane materyalinin seçiminden okuyucuya sunulacak duruma gelene kadar başından geçen tüm iş ve işlemleri kapsamakta olup, kütüphanenin teknik hizmetler birimi tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu iş ve işlemler:

- Sağlama,
- Kataloglama ve sınıflama,
- Süreli yayınlar,
- Ciltleme ve onarım vb. şeklinde olabilmektedir.

2.4.3 Kullanıcı Hizmetleri

Kullanıcı hizmetleri, kullanıcıların kütüphanenin hizmetlerinden en etkili ve verimli şekilde yararlanmasını sağlayan hizmetler olup, kütüphanenin kullanıcı hizmetleri birimi tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu iş ve işlemler:

- Danışma/Referans,
- Ödünç/İade,
- Kütüphaneler arası Kitap/Belge Sağlama,
- Kullanıcı Eğitimi (Oryantasyon) vb. şeklinde olabilmektedir.

3. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI MEMNUNİYETİ

3.1 Kullanıcı Memnuniyeti

3.1.1 Tanım

Kullanıcı memnuniyeti ile ilgili bir yaklaşım oluşturabilmek için ilk önce “kullanıcı” kavramının tanımlanması gerekmektedir. Kullanıcı kelimesi, Latince *userius* kelimesinden türemiş olup bir şeyin kullanımı anlamına gelmektedir. Günümüzde sözlüklerde, bir ürünü veya hizmeti düzenli olarak kullanan kişi olarak tanımlanmaktadır. Örneğin sağlık hizmetlerinden yararlanan bir kişi tıbbi hizmet kullanıcısı, sosyal medya hesaplarını aktif olarak kullanan bir kişi sosyal medya kullanıcısı veya kütüphane hizmetlerinden faydalanan bir kişi kütüphane kullanıcısıdır.

Yapılan literatür taraması sonucunda kullanıcı kavramı yerine müşteri kavramının da kullanıldığı görülmüştür. İki kavramın ortak noktası, bir ürünü veya hizmeti düzenli olarak kullanan kişi olmalarıdır. Birbirinden ayrılan kısmı; müşterinin bir alıcı olması ve karşılığında bir ücret ödemesi, kullanıcının ise karşılığında bir ücret veya bedel ödememesidir. Günlük hayatta bir hizmetten veya üründen faydalanabilmek için genellikle ücret ödenmesi, müşteri kavramının, kullanıcı kavramına göre hem uygulamada hem de literatürde kendine daha çok yer edinmesine neden olmuştur.

Müşteri bütün işletme, örgüt ve organizasyonların ortak ve odak noktasıdır. Müşteri, işletmenin ürün, hizmet, kaynak kullanımı, pazarlama, satış, kârlılık ve uzun dönemli büyüme süreçlerinin kaçınılmaz bir gerçeğidir (Bakır, 2018, s. 4).

İşletmelerde müşteri kavramından anlaşılan son tüketicidir. Ancak günümüzde müşteri kavramı ‘iç müşteri’ ve ‘dış müşteri’ olarak iki farklı tanımı ifade etmektedir.

Kurum içerisinde mal veya hizmet üretim sürecinde birbirini izleyen aşamalarındaki personel veya birimler, kuruluş içindeki bir bölümün veya sürecin çıktılarını girdi olarak kullanan kişi ya da bölüm iç müşteri olarak adlandırılmaktadır. İşletmenin/örgütün dışında olup ürünleri ve hizmetleri satın alan, örgütün iş yapmaya devam etmesi için gerekli kaynakları sağlayan ve onlar olmadan işletmenin/örgütün fazla yaşayamayacağı kişiler ve kurumlar dış müşteri olarak adlandırılmaktadır (Yılmaz, 2021).

Yukarıdaki ifadelerde belirtildiği gibi işletme ve örgütlerdeki müşteri memnuniyeti, ‘iç ve dış müşteri memnuniyeti’ şeklinde iki yönüyle ele alınmaktadır. Ancak bu çalışmada, ürün veya hizmetin ulaştığı son müşteri/kullanıcı yani diğer adıyla asıl müşteri ele alınacaktır.

Müşteri memnuniyeti kavramı, müşterinin beklentilerinin/ihtiyaçlarının işletme tarafından ne derece karşılandığıdır. İşletmenin hizmetlerinin müşteriye olumlu veya olumsuz bir biçimde yansımaları memnuniyet düzeyini teşkil etmektedir. Memnuniyetin boyutunun ne düzeyde olduğu müşterinin dışarıya yansıttığı ruh hali ile doğrudan ilişkili olup bu durum genellikle kullanıcılardan alınan geri bildirimlerle gözlemlenebilmektedir. En basit anlatımı ile müşteri memnuniyeti, müşterinin beklentileri ile aldıkları arasındaki farktır. Bu fark, verilen hizmetin nesnel yöntemler ve araçlarla objektif olarak değerlendirilmesine ve müşterinin gereksinimlerinin ne derece karşılandığına dayandırılarak tespit edilebilir (Çağlayan, 2011, s.381).

Müşterilerini memnun edecek mal ve hizmetleri üretmek bir işletmenin/örgütün en önemli görevidir. Bunun nedeni müşteri memnuniyetinin kuruluşun uzun dönemde ayakta kalması için en önemli faktör olarak görülmesidir (Özer, 2015, s. 140). Bununla alakalı olarak Deming⁵ “müşteri üretim hattının en önemli parçasıdır ve ürünü alacak kimse yoksa

⁵ W. Edwards Deming, kalitenin babası olarak tanınan ABD’li istatistikçidir. Kalite Yönetimi ve Toplam Kalite Yönetimi alanlarındaki çalışmalarıyla ABD ve Japonya endüstrilerinin gelişmesinde önemli rol oynamıştır.

bir fabrika kapısına kilit vurabilecek duruma gelmiş demektir”, Freefort şirketi başkanı L.L. Bean, “müşteri bu ofiste en önemli kişidir”, Wal-Mart’ı kuran Sam Walton “tek bir patron vardır o da müşteridir. Müşteri, parasını başka bir yerde harcamaya karar vererek personelden müdüre kadar herkesi işten atabilir” şeklinde ifade etmiştir. Bu durum atasözümüz de belirtildiği gibi kısaca “Müşteri Velinimetimizdir” şeklinde özetlenebilir.

Günümüzde kurumlar arasında ulusal ve uluslararası düzeyde yoğun rekabet yaşanmakta olup bu rekabet gün geçtikçe artmaktadır. Bu duruma ayak uydurmak isteyen kurumlar, başarıya ulaşabilmek için yenilikçi, rekabetçi, yaratıcı ve değişimci örgütler olmak mecburiyetindedirler (Özer, 2015, s. 127). Eskiden bir kurum iyi işlediğini gösteren performans kriterleri, kurumların kâr düzeylerinin göstergesi olan yıllık üretim gibi ürün odaklı kriterler iken zaman içinde yerini hizmet kalitesi, müşteri profili ve müşteri memnuniyeti gibi müşteri odaklı yaklaşımlara bırakmıştır (Keser, a.g.e., s. 18). Müşteri istek ve beklentilerinin kurumlar için ne kadar önemli olduğu anlaşıldıkça, bu beklenti ve ihtiyaçların en iyi düzeyde karşılanarak rakiplerin önüne geçmek ve sürdürülebilir bir rekabet avantajı elde etmek için, müşteri odaklılık düşüncesi kurumlarca büyük bir hızla benimsenmeye başlamıştır (Bayuk ve Küçük, 2014, s. 285).

3.1.2 Tarihçe

Kullanıcı memnuniyeti günümüze ait bir kavrammış gibi algılansa da aslında insanlık tarihi kadar eskidir. Kullanıcının üründen veya hizmetten memnuniyet duyma, tatmin olma durumunun arkasında yatan şey kalite faktörüdür. Tarih boyunca insanlar kullandıkları ürünlerden yaşadıkları ortamlara, aldıkları hizmete kadar her daim en kalitelinin, en mükemmelin arayışı içerisinde olmuştur. Buna örnek vermek gerekirse eski toplumlarda takas edilen eşyaların işe yarar olmasının tercih edilmesi, av ve binek hayvanlarının daha sağlıklı ve besililerden seçilmesi, tarımı yapılacak sebze tohumunun ıslah edilerek daha verimli hale getirilmeye çalışılması, tapınak ve sarayların daha

dayanıklı ve estetik olacak şekilde inşa edilmesi bu düşüncüyü desteklemektedir (Türkan, t.y., s.13).

Kalite kavramının tarihsel olarak ilk ne zaman ortaya çıktığı tam olarak bilinmemekle beraber kalite ile ilgili çalışmaların farklı uygarlıklar tarafından çok eski zamanlardan beri yapılmakta olduğu bilinmektedir. Ünlü Hammurabi Kanunları'nın 229. maddesinde geçen “Bir mimar bir ev yaparken sağlam yapmazsa ve yaptığı evin yıkılması sonucu evin sahibi ölürse, o mimar öldürülecektir.” ifadesi kalite ile ilgili çalışmaların ilkel bir biçimde de olsa, milattan önceki dönemlerde başladığını gösterir niteliktedir.

Kalite standartlarının Avrupa'daki başlangıcı olarak XIII. Yüzyılın sonları kabul edilmektedir. Orta Çağ olarak kabul edilen bu dönemde zanaatkarlar, lonca adı verilen birlikler halinde örgütlenmiş, ürün ve hizmet kalitesi için katı kurallar geliştirmiştir. Teftiş heyetleri, kusursuz mallar ile hatalı malları farklı işaret veya sembollerle işaretleyerek birbirinden ayrılmasını sağlamıştır. Malın denetlendiğini gösteren bu işaretler, müşteriler için kalitenin bir göstergesi olmuştur. Bu uygulama XIX. Yüzyılın başlarındaki Sanayi Devrimine kadar kullanılmıştır (“History of Quality”, 2022).

Avrupa'daki uygulamanın benzeri, Türklerde Ahilik ve Ahi Teşkilatı olarak karşımıza çıkmaktadır. Selçuklu ve Osmanlı ticaret hayatı içerisinde önemli bir yere sahip olan ahilik kurumları sayesinde üretimde çeşitli standartlar oluşturulmuş ve haksız rekabet önlenmeye çalışılmıştır (Türkan, a.g.e., s.13). Ahi Evran tarafından oluşturulan ahilik anlayışı ile, esnaf ve sanatkarların bir birlik oluşturarak kendi aralarında dayanışma oluşturmalarının sağlanması ve sanat ve ticaretlerini üretici ve tüketicinin çıkarlarını korumak suretiyle yapmaları amaçlanmıştır. Ahî teşkilatına dahil olan esnaf ve sanatkârlar mesleki, dinî, ahlakî ve hatta askeri eğitime tâbi tutulmuştur (Çiftçi, 2004, s. 23).

Temel değerleri ahilik anlayışıyla atılan esnaf ve sanatkâr birlikleri, zaman içerisinde gelişmeye devam etmiş ve “Lonca” olarak adlandırılmaya başlanmıştır.

Loncalar, ticari ahlakın sürdürülebilmesi için mesleki rekabetin değil karşılıklı yardımlaşmanın esas olduğu bir anlayışı esas alarak, tüketicinin korunması için fiyat istikrarını sağlayıcı önlemler almış ve üretimde kaliteyi korumak amacıyla çeşitli standartlar ve uygulamalar geliştirmişlerdir. Örneğin, belirli bir kaliteye ve maharete ulaşamayanlar usta olamamakla birlikte, daha önce usta olmuş kabiliyetsizlerle ehliyetsizler esnaf ve sanatkarlıktan çıkarılmıştır. Aynı şekilde, malı kusurlu veya ayıplı olan ayakkabıcının imal ettiği pabuçlar, dükkânının çatısına atılarak halka teşhir edilmiş ve o ayakkabıcının esnaf ve halk içerisindeki itibarı düşürülmüştür. Günümüzde kullandığımız gözden düşmek, itibarı azalmak manasına gelen “pabucu dama atılmak” deyimini buradan gelmektedir (Çiftçi, a.g.e., s. 23). Lonca teşkilatı XX. Yüzyılın başlarına kadar Osmanlı devletinde varlığını sürdürmüştür.

Temeli XVIII. Yüzyılın sonlarında Büyük Britanya’da atılan, XIX. yüzyıla gelindiğinde ise Avrupa’nın tamamına ve ABD’ye yayılan Sanayi Devrimiyle beraber atölyelerin yerini fabrikalar, zanaatkarların yerini ise işçiler almıştır. Bu dönemde seri üretime geçilirken, malların üretim yöntemlerinde de değişiklikler yaşanmıştır. Fabrikada üretilen mallar işçiler tarafından kontrol edilmiş, hasarlı olduğu tespit edilenler onarılmış veya hurdaya ayrılmıştır. Malın piyasaya çıkmadan kontrol edilmesi kalitenin korunmasını sağlamıştır (“History of Quality”, a.g.e.).

Amerika Birleşik Devletleri’nde üretim, XIX. yüzyıl başlarına kadar Avrupa’daki zanaatkarlık modeline benzer bir şekilde yürütülmekteydi. Çoğu zanaatkar mallarını yerel müşterilere satmaktaydı. Malların kalitesinin düşük olması müşterilerin kaybına neden olacağından, zanaatkarlar mallarını satışa sunmadan önce inceleyerek bir tür kalite kontrol sağlamaktaydı (“History of Quality”, a.g.e.).

XIX. yüzyılın sonlarına gelindiğinde, Amerika Birleşik Devletleri’ndeki üretim Avrupa geleneğinden uzaklaşmaya başladı. Bu dönemde üretimde Taylorizm ve Fordizm

gibi akımlar ortaya çıktı. Taylorizm yaklaşımı üretimi artırmayı hedef alan bir yaklaşımdı; ancak zanaatkarların/işçilerin sayısı artmadığı için imal edilen ürünler kalite bakımından yetersizdi. Fabrikalar düşük kalitedeki ürünlerin müşterilere ulaşmasını engellemek için denetim departmanları oluşturdu. Böylelikle yetersiz ve kusurlu ürünler müşterilere gitmeyecekti (“History of Quality”, a.g.e.). Taylorizm’den sonra ortaya çıkan Fordizm yaklaşımı ise seri ve standart üretimi benimsemekteydi. Üretimde standardın oluşturulması, kalitenin korunmasını sağlamaktaydı. XX. Yüzyılın başlarına gelindiğinde Post-Fordist yaklaşım üretimde yerini almaya başlamıştır. Diğer yaklaşımlardan farklı olarak Post-Fordizm, kalite kontrol sürecini üretim sonrasına bırakmamış, üretim esnasında gerçekleştirmiştir (Saklı, 2013, s.117). Bu sayede üretim maliyetleri düşmüş, işgücü verimliliği sağlanmış ve aynı zamanda kalitede %75-90 ‘a yakın artış sağlanmıştır (Saklı, a.g.e., s.120).

XX. yüzyıla gelindiğinde kalite kontrol çalışmaları yoğun olarak uygulanmaya başlamıştır. Artan makineleşme ile üretim patlamalarının yaşanması kalitede ciddi sorunlar ortaya çıkmasına neden olmuştur. Kalite, bu yüzyılın ilk çeyreğinde kalite kontrol şeklinde ele alınmıştır (Türkan, t.y., s. 13). 1929 yılında, o dönem Bell Telephone şirketinde istatistikçi olarak çalışan W. Shewart’ın geliştirdiği İstatiksel kalite kontrol çizelgeleri, üretimde istatistiksel yöntemlerin kullanılmasının ilk örneklerinden biri olmuştur. II. Dünya Savaşı’nın ardından işletme yönetimi ve kalite konusunda Taylorizm ve Fordizm akımları önemini kaybetmeye ve ortaya yeni görüşler çıkmaya başlamıştır. Bu dönem istatistikçi E. Deming ve M. Juran Japonya’ya davet edilmiş ve burada önemli konferanslar vermiştir. Böylelikle kalite kavramı Japonlar tarafından da benimsenmiştir (Aktan, 2012, s. 236). Takip eden dönemde Kaoru Ishikawa gibi uzmanların toplam kalite yönetimi konusundaki çalışmaları, Japonya’da kalite bilincinin yaygınlaşmasını sağlamıştır. Önceleri kalitesiz ürünleriyle meşhur olan Japonların, özellikle beyaz eşya ve otomobil

sanayisinde kalitenin üstünlüğünü kanıtlamaları onları 1970’li yıllarda ABD şirketlerini tehdit eder bir seviyeye getirmiş, adeta dünya pazarının hâkimi yapmıştır. Bunun üzerine, dış rekabette geri kalmak istemeyen ABD, kaliteye daha fazla önem vermeye başlamıştır. 1980’li yıllarda Amerikan şirketleri, kaliteyi kurumlarının tüm fonksiyonlarını kapsayacak şekilde yaymış ve sistem odaklı anlayış benimsemiştir. Bu gelişmelerle beraber 1990’lı yıllara gelindiğinde “Toplam Kalite Yönetimi” anlayışı, tüm dünya tarafından benimsenen bir anlayış haline gelmiş, 2000’li yıllarda da etkisini göstermiştir (Türkan, a.g.e., s.13; Aktan, a.g.e., s. 236).

Toplam Kalite Yönetimi yüzeysel bir şekilde açıklanabilecek bir yaklaşım değildir; ancak bu çalışmanın temel konusu Toplam Kalite Yönetimi olmadığından, kısa ve teorik bir şekilde bu kavram üzerinde durulacaktır. Toplam Kalite Yönetimi veya kısaca TKY, işletme ve organizasyonların ürün ve hizmetlerinde kalitenin artırılmasını amaçlayan bir yönetim anlayışıdır. Bu yönetim anlayışının hedefi, ürün ve hizmet kalitesinin müşterilerin istek ve beklentisi doğrultusunda yükseltilmesi ve verimliliğin artırılmasıdır. Toplam Kalite Yönetiminde kalite ve verimliliğin artırılmasını sağlamak için bir dizi hedef üzerinde durulmaktadır. Bu hedefler arasında:

- Çalışanların memnuniyetinin önemslenmesi,
- Çalışanların motive edilmesi ve ödüllendirilmesi,
- Performans değerlendirme ve ölçme yöntemlerinin kullanılması,
- İşletmedeki hataların ve yanlışların ortadan kaldırılması,
- Ekip çalışmasına önem ve ağırlık verilmesi,
- Benchmarking yapılması (Başarılı işletmelerin tecrübelerinden yararlanılması),
- Stratejik planlamanın yapılması ve benzeri hedefler üzerinde durulması faaliyetleri gösterilebilir (Aktan, a.g.e. s. 235).

Toplam Kalite Yönetiminde bahsedilen bu hedeflerin gerçekleştirilmesi, müşterilerin şimdiki ve gelecekteki ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması, dolayısıyla müşterinin memnun edilmesini sağlar. Özetle “Müşteri memnuniyeti, günümüzde her geçen gün daha fazla önem kazanan ve aynı zamanda bitişi olmayan bir yarıştan farksızdır.” (Ceylan, 1997, s. 25).

3.1.3 Kütüphanelerde Kullanıcı Memnuniyeti

Tarih boyunca, bilgi her zaman insan hayatının önemli bir parçası olmuştur. Teknolojik gelişmelerin hızla devam ettiği, bilginin temel güç ve gelişmişlik unsuru haline geldiği ve bilgi çağı (enformasyon çağı) olarak da adlandırılan günümüzde ise, bilgi daha da önemli hale gelmiştir. Sürekli olarak yoğun bilgi üretiminin gerçekleştiği bu dönemde, üretilen bu bilgilerin toplanması, düzenlenmesi ve paylaşılması süreçleri de önem kazanmıştır.

Enformasyon çağı ya da bilgi çağı olarak adlandırılan günümüzde, ortaya çıkan gelişmelere paralel olarak insanların ihtiyaçları ve alışkanlıkları da değişmiştir. Bu değişimler, bilgi toplumunu ortaya çıkarmıştır. Bilgi toplumunda temel değer, bilgi kavramıdır. Bilginin öneminin bu derece artması ile, doğru bilgiye ulaşabilmek ve bu bilgiyi paylaşabilmek de önem kazanmıştır. Çünkü gerek özel kişiler gerekse tüzel kişiler, karar verme aşamasında doğru kararlar verebilmek için doğru haberlere ve doğru bilgilere sahip olmak zorundadırlar. Hızlanan yaşam temposuyla beraber insanların yanlış veya eksik bilgiyle karar verme lüksleri yoktur. Bu sebeple güncel ve doğru bilgiye en kolay ve en kısa şekilde ulaşmak istemektedirler (Yurdadoğ, 2017, s.548).

Kütüphaneler, bilgi hizmetlerinin yoğun olarak gerçekleştiği bilgi merkezlerindendir. Kişi ve kurumların bilgi ihtiyaçlarını karşılamalarında önemli bir misyona sahiptir. Bu süreç içerisinde, kütüphaneler verdikleri hizmetleri ile iç ve dış kullanıcılarını memnun etmeyi amaçlamaktadırlar. Üretilen bilgi ve bilgi kaynaklarının

sayısal ve niteliksel olarak hızla çoğalması, kütüphanelerin bilgi hizmeti sunarak kullanıcı memnuniyeti elde etmeleri konusundaki sorumluluklarını da arttırmakta ve çeşitlendirmektedir.

İşletme ve örgütlerdeki “müşteri memnuniyeti” yaklaşımı, kütüphanelere “Kullanıcı memnuniyeti” olarak yansımıştır. İşletme ve örgütlerde olduğu gibi; hizmet bazlı kurumlardan olan kütüphaneler de kullanıcılarını odak noktası olarak kabul etmekte, onlara kaliteli hizmetler sunarak desteklerini almak ve ilerleme kat etmek istemektedirler. Kütüphanelerin görev ve sorumlulukları, kullanıcının ihtiyaçlarını ve beklentilerini sunacakları hizmetlerle karşılamak ve böylelikle üst düzeyde kullanıcı memnuniyeti sağlamayı amaç edinerek toplumdaki yerini almaktır. Tıpkı işletmelerde olduğu gibi kütüphanelerde de hizmet kalitesinin yetersiz olduğu durumlarda kullanıcılar memnuniyetsiz olacak; ya mecburen bu kurumlardan hizmet almaya devam edecek ya da daha iyi bir kurum bulup hizmetlerini oradan almaya başlayacaktır.

Günümüzde kullanıcıların kütüphanelerden beklentileri şu şekilde listelenebilir;

- Çeşitli türde ve formatta güncel bir koleksiyonun bulunması,
- Kütüphanenin elektronik kaynaklarına uzaktan erişimin sağlanması,
- Kütüphaneler arası ödünç verme sisteminin olması,
- Kaynakların kolay erişilebilir olması,
- Kütüphane kataloğuna uzaktan erişilebilmesi,
- Kütüphanenin merkezi bir konumda olması,
- 7/24 hizmet vermesi,
- Kütüphanenin konforlu ve ergonomik bir mekâna sahip olması,
- Bireysel ve grup çalışmaları için uygun çalışma alanlarının olması,
- Sessiz ve çalışmaya uygun olması,
- Kütüphanenin hijyenik olması,

- Personelin nitelikli ve yetkin olması
- Personelin güler yüzlü, anlayışlı ve sabırlı olması,
- Danışma hizmetlerinden uzaktan erişimle de yararlanılabilmesi (Raviş, 2019, s.37).

Kullanıcının istek ve ihtiyaçları sürekli olarak değişebilmektedir. Kütüphaneler, kullanıcının kendine uyum sağlamasını düşünmemeli, kendisi kullanıcıya uyum sağlayıp değişime ayak uydurmalı ve kendini devamlı olarak geliştirmelidir.

3.2 Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi

Kütüphanelerde kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi için çeşitli yöntemler kullanılmaktadır. Bunların arasında en yaygın olanı, kütüphanenin performansının kullanıcının gözünden değerlendirildiği ve kütüphanenin güçlü ve zayıf yönlerinin tespit edilmesini sağlayan anket yöntemidir. Kütüphanelerde kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla kullanılan çeşitli anket ölçekleri bulunmaktadır. Bunların bir kısmı doğrudan kütüphaneler için geliştirilmiş ölçeklerken bir kısmı da hizmet ve pazarlama gibi sektörlerde kullanılmak üzere geliştirilmiş ölçeklerdir.

3.2.1 Kullanılan Teknikler

3.2.1.1 SERVQUAL. SERVQUAL, A. Parasuraman, Valarie Zeithaml ve Leonard Berry tarafından pazarlama alanında hizmet kalitesinin ölçülebilmesi amacıyla ilk olarak 1985 yılında oluşturulan bir değerlendirme ölçeğidir. Zaman içerisinde geliştirilmeye devam edilen ve 1988 yılında son halini alan SERVQUAL ölçeği, kullanımı pratik, ayrıntılı veri toplayan, güncellenmesi kolay olan ve kütüphanelerde dahil bütün işletme ve sektörlerde uygulanabilecek bir ölçek haline gelmiştir (Kıraç, 2019, s.22).

Yapılan literatür taraması sonucunda SERVQUAL ölçeğinin, ülkemizde ve dünyadaki çeşitli halk, özel, akademik vb. kütüphaneler tarafından, hizmet kalitesinin ölçülmesi için uzun yıllardır kullanılan bir yöntem olduğu anlaşılmaktadır. Bulgan,

SERVQUAL ölçeğinden, “SERVQUAL enstrümanı akademik kütüphanelerde hizmet kalitesini değerlendirmek için kullanabileceğimiz cazip bir enstrümandır. Hizmet kalitesini iyi kavramış bir kavramsal modelden geliştirilmiştir. Kolay uygulanabilir ve kapsamlıdır. Bunun yanında güvenilir bir enstrüman olmayı vaad eder” şeklinde bahsetmektedir (Bulgan, 2002, s.21).

SERVQUAL ölçeği, Fiziksel Görünüm, Yanıt Verebilirlik, Güvenilirlik, Güvence ve Empati olmak üzere 5 farklı ölçüt altında gruplandırılan toplam 22 önermeden oluşur. Önergeler, Algılanan Hizmet Kalitesi ve Beklenen Hizmet Kalitesi olmak üzere iki bölümde de yer alır. Her önermenin karşısında 1 kesinlikle katılmıyorum ile 7 kesinlikle katılıyorum arasında değişen yedili likert ölçeği bulunmaktadır. Ankete katılanlardan/müşterilerden, her önerme için 1 ile 7 arasında bir değerlendirme yapması istenilir. Likert ölçeğinin amacı, müşterilerin kaliteli hizmetten beklentilerinin tanımlanmasının sağlanması ve hizmet verilen işletmenin kalitesinin ölçülebilmesidir (Filiz ve Kolkısaoğlu, 2013, s.255).

Tablo 1: SERVQUAL Ölçütlerine Göre Önergeler (Kıraç, a.g.e., s. 23)

Önergeler	Ölçüt	Tanımlar
Önerme 1-4	Fiziksel Görünüm	Hizmet verilen yerin fiziki görünümü, kullanılan donanım ve hizmet veren personel
Önerme 5-9	Yanıt Verebilirlik	Üstlenilen hizmeti eksiksiz ve güvenilir bir biçimde yerine getirme becerisi
Önerme 10-13	Güvenilirlik	Müşterilere karşı yardımsever ve istekli olma, hizmeti zamanında ve ivedi bir şekilde yerine getirme
Önerme 14-17	Güvence	Personelin bilgili olması, müşterilerine karşı kibar olmaları ve müşterilerde güven duygusu uyandırma yetenekleri
Önerme 18-22	Empati	Firmanın müşterilere bireysel ilgi göstermesi ve müşterilere karşı duyarlılığı

Müşterilerin her önerme için 1 ile 7 arasında bir işaretleme yapması istenilerek SERVQUAL skoru hesaplanmaktadır. Hesaplama işlemi, Algılanan Hizmetten Beklenen Hizmet çıkarılarak yapılmaktadır. Tüm önermeler için yedili likert kapsamında verilen cevaplarla beklenti ve algı maddelerinin puanları karşılaştırılır, farkları alınır, her soru için -6 ve +6 aralığındaki SERVQUAL skoru hesaplanır (Kıraç, a.g.e., s.22).

Tablo 2: SERVQUAL Beklenen Hizmet Kalitesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi Likert Ölçeği

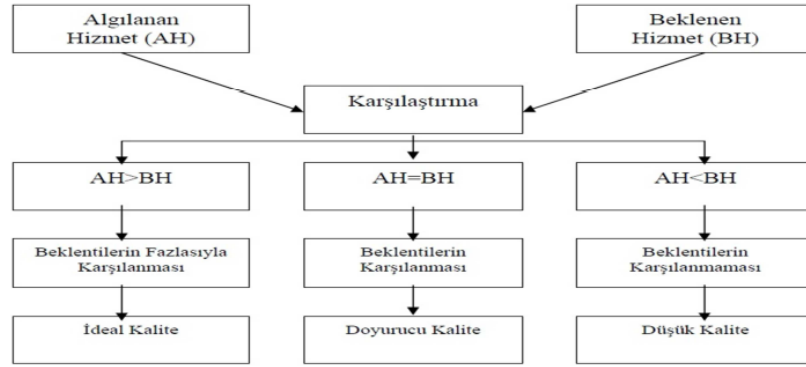
Beklenen Hizmet	İdeal kütüphaneler zengin elektronik kaynaklara sahiptir	Kesinlikle Katılmıyorum 1	2	3	4	5	6	Kesinlikle Katılıyorum 7
Algılanan Hizmet	XYZ kütüphanesi zengin elektronik kaynaklara sahiptir	Kesinlikle Katılmıyorum 1	2	3	4	5	6	Kesinlikle Katılıyorum 7

Örneğin önermenin algılanan hizmet kalitesine 7, beklenen hizmet kalitesine de 1 puan verildiğinde, o önermenin algılanan hizmet kalite puanı 6 olmaktadır. Veya algılanan hizmet kalitesine 1, beklenen hizmet kalitesine 7 puan verilirse, algılanan hizmet kalite puanı -6 olmaktadır.

Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda üç durum ortaya çıkar:

- Algılanan Kalite skoru < Beklenen Kalite skoru $\Rightarrow$ Düşük Kalite
- Algılanan Kalite skoru > Beklenen Kalite Skoru $\Rightarrow$ Yüksek Kalite
- Algılanan Kalite skoru = Beklenen Kalite skoru $\Rightarrow$ Doğru Kalite (Filiz ve Kolukısaoğlu, a.g.e., s.255).

Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda algılanan hizmetin beklenen hizmetten düşük olması durumunda kalite kavramından söz edilemez. Algılanan hizmetin beklenen hizmete eşit olması durumunda tatmin edici kalite düzeyine ulaşılır. Algılanan hizmetin beklenen hizmetten yüksek olması durumunda ise ideal kalite düzeyine ulaşılır.



Şekil 1: Algılanan Hizmet Kalitesi (Filiz ve Kolukısaoğlu, a.g.e., s.255)

SERVQUAL ölçeği, uzun yıllardır kütüphanelerde de uygulanmasına rağmen, değerlendirme kriterlerinin işletmeler için düşünülmesi ve akademik ortamlara uymayacağı düşüncesi nedeniyle kütüphaneciler ve akademisyenler tarafından eleştirilmekte ve tartışmalara konu olmaktadır (Akbaytürk Çanak, 2005, s.210). Günümüzde SERVQUAL’le beraber çeşitli değerlendirme ölçekleri kütüphanelerdeki hizmet kalitesinin ölçülmesi için kullanılmaktadır.

3.2.1.2 LIBQUAL+™. LibQUAL+,™ kütüphanelerde hizmet kalitesinin ölçülebilmesi amacıyla ARL (Association of Research Libraries-Araştırma Kütüphaneleri Derneği) ve Texas A&M Üniversitesi tarafından geliştirilmiş olan kütüphane hizmet kalitesi ölçeğidir. LibQUAL+™ ölçeği, SERVQUAL ölçeğinin üniversite kütüphanelerine web tabanlı olarak uyarlanmak istenmesi sonucunda ilk olarak 1999 yılında ortaya çıkmıştır (Çevik, 2015, s. 76). Kısa süre içerisinde Kuzey Amerika ülkelerinin dışında da uygulanmaya başlanan LibQUAL+™ ölçeği; 2020 yılı itibariyle dünya genelinde 35 farklı ülkede, yüksek okul, tıp ve halk kütüphaneleri, kamu ve özel kütüphaneler olmak üzere 1300’ün üzerinde kütüphanede uygulanmıştır (www.libqual.org/about/history_lq, t.y.).

LibQUAL+™ ölçeği; Hizmetin Etkisi, Mekân Olarak Kütüphane, Kişisel Denetim ve Bilgiye Erişim olmak üzere 4 farklı ölçüt altında gruplandırılan toplam 25 önermeden oluşur. Önergeler, en alt seviyede beklenen hizmet kalitesi, aranan hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi olmak üzere üç bölümde de yer alır. Her önermenin karşısında 1

kesinlikle katılmıyorum ile 9 kesinlikle katılıyorum arasında değişen dokuzlu likert ölçeği bulunmaktadır. Kütüphane kullanıcılarından, her önerme için 1 ile 9 arasında bir değerlendirme yapması istenilir. Likert ölçeğinin amacı, kullanıcıların kaliteli hizmetten beklentilerinin tanımlanmasının sağlanması ve hizmet verilen kütüphanenin kalitesinin ölçülebilmesidir.

Tablo 3: LIBQUAL Ölçütlerine Göre Önergeler (Çevik, a.g.e., s. 77-79)

Önergeler	Ölçüt	Tanımlar
Önerme 1, 4, 7, 10, 12, 15, 17, 20 ve 23	Hizmetin Etkisi	Kütüphane personelinin mesleki yeterliliği ve kullanıcılara sergilediği yardımseverlik ile ilgilidir.
Önerme 5, 9, 13, 19 ve 24	Mekân Olarak Kütüphane	Bireysel ve grup çalışmaları ve de dinlenme için kütüphanenin fiziksel çevresiyle mekânsal olarak ilgilidir.
Önerme 2, 6, 11, 16, 21 ve 25	Kişisel Denetim	Kullanıcıların kütüphane kaynakları arasında gereksinim duydukları bilgiye kendi kendine erişebilmeleri ve bu kaynakların kolay kullanılabilirliğiyle ilgilidir (Karahana, 2012, s. 57).
Önerme 3, 8, 14, 18 ve 22	Bilgiye Erişim	Kullanıcıların herhangi bir kimseye gereksinim duymadan, özgür bir şekilde bilgiye ulaşım ulaşamamalarıyla ilgilidir.

Kullanıcıların her önerme için 1 ile 9 arasında bir işaretleme yapacağı üç bölüm vardır, bunlar:

1. En düşük hizmet seviyesi: ‘Kabul edilebilir’ en düşük hizmet seviyesi,
2. İstenilen hizmet seviyesi: Kullanıcının kişisel olarak istediği hizmet seviyesi ve
3. Algılanan hizmet seviyesi: Kullanıcı tarafından kütüphanenin yerine getirdiği düşünülen hizmet seviyesidir (Keser, a.g.e., s. 49).

İşaretlemelemlerin ardından **hizmetin üstünlüğü fark skoru** ve **hizmetin yeterliliği fark skoru** olmak üzere iki farklı LibQUAL+™ skoru hesaplanır. Hesaplama işlemi şu şekilde yapılmaktadır:

- Algılanan Hizmet – İstenilen Hizmet = Hizmetin Üstünlüğü
- Algılanan Hizmet – En Düşük Hizmet = Hizmet Yeterliliği

Fark skorları ne kadar yüksek olursa kütüphane kullanıcısı o kadar memnun demektir. LibQUAL+™, elde ettiği verileri analiz edip çeşitli grafiklerle destekleyerek bir sonuç raporu hazırlar. Hazırladığı raporu kendilerine üye olan ve uygulamayı gerçekleştirmiş olan kütüphaneye gönderir (Keser, a.g.e., s. 50-51).

LibQUAL+™, web sayfasında hedeflerini şu şekilde belirtmektedir:

- Kütüphane hizmeti sağlamada mükemmellik kültürünü teşvik etmek
- Kütüphanelerin, kütüphane hizmet kalitesine ilişkin kullanıcı algılarını daha iyi anlamasına yardımcı olmak
- Kütüphane kullanıcı geri bildirimlerini zaman içinde sistematik olarak toplamak ve yorumlamak
- Kütüphanelere akran kurumlardan karşılaştırılabilir değerlendirme bilgileri sağlamak
- Kütüphane hizmetindeki en iyi uygulamaları belirlemek
- Verileri yorumlamak ve bunlara göre hareket etmek için kütüphane personelinin analitik becerilerini geliştirmek (www.libqual.org/about/faq_survey, t.y.).

4.İSTANBUL MEDENİYET ÜNİVERSİTESİ ZİRAAT BANKASI KÜTÜPHANESİNDE KULLANICI MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ

4.1 İstanbul Medeniyet Üniversitesi

İstanbul Medeniyet Üniversitesi, 21 Temmuz 2010 tarihli ve 27648 Sayılı Resmî Gazetede yayınlanan 6005 No'lu Yükseköğretim Kurumları Teşkilatı Kanunu İle Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun kapsamında, Türkiye Cumhuriyeti'nin 98. ve İstanbul'un 9. Devlet Üniversitesi olarak kurulmuştur.

İstanbul'un Anadolu yakasında konuşlanan İMÜ, başlangıçta rektörlüğe bağlı olarak Edebiyat Fakültesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi, Fen Fakültesi, Havacılık ve Uzak Bilimleri Fakültesi, Hukuk Fakültesi, Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi Sanat ve Tasarım Fakültesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Tıp Fakültesi, Turizm Fakültesi, Sivil Havacılık Yüksekokulu, Yabancı Diller Yüksekokulu, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Bilimleri Enstitüsü ve Sosyal Bilimler Enstitüsü birimlerinden oluşmaktaydı (<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2010/07/20100721-32.htm>).

Yenilikçi,' 'Girişimci', 'Toplum ve Medeniyet Odaklı', 'Uluslararası' ve 'Araştırma Odaklı' olarak beş temel esas üzerine kurulan İMÜ, 2022 itibariyle 11 fakülte, 2 yüksekokul, 1 enstitü ve 16 merkez olmak üzere toplam 30 akademik birimle hizmet vermektedir. Üniversitenin akademik birimleri aşağıdaki gibidir:

Diş Hekimliği Fakültesi

Edebiyat Fakültesi

- Batı Dilleri ve Edebiyatları
- Bilgi ve Belge Yönetimi
- Bilim Tarihi
- Dil Bilimi
- Doğu Dilleri ve Edebiyatları
- Felsefe
- Psikoloji
- Sanat Tarihi
- Slav Dilleri ve Edebiyatları
- Sosyoloji
- Tarih
- Türk Dili ve Edebiyatı

Eğitim Bilimleri Fakültesi

- Eğitim Bilimleri
- Güzel Sanatlar Eğitimi
- Matematik ve Fen Bilimleri Eğitimi
- Özel Eğitim
- Temel Eğitim
- Türkçe ve Sosyal Bilimler Eğitimi
- Yabancı Diller Eğitimi

Hukuk Fakültesi

İslami İlimler Fakültesi

- İslam Felsefesi ve Dinler Tarihi
- İslam Tarihi ve İslami Türk Edebiyatı
- Temel İslam Bilimleri

Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi

- Bilgisayar Mühendisliği
- Biyomedikal Mühendisliği
- Biyomühendislik
- Elektrik-Elektronik Mühendisliği
- Endüstri Mühendisliği
- Fizik Mühendisliği
- İnşaat Mühendisliği
- İstatistik
- Kimya
- Makine Mühendisliği
- Matematik
- Moleküler Biyoloji ve Genetik
- Mühendislik Temel Bilimleri
- Uçak Mühendisliği
- Uzay Mühendisliği

Sağlık Bilimleri Fakültesi

- Beslenme ve Diyetetik
- Çocuk Gelişimi
- Dil ve Konuşma Terapisi
- Fizyoterapi ve Rehabilitasyon
- Hemşirelik
- Odyoloji
- Sağlık Yönetimi
- Sosyal Hizmet

Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi

- Film Tasarımı ve Yönetimi
- Görsel İletişim Tasarımı
- Mimarlık
- Sahne Sanatları
- Şehir ve Bölge Planlama
- Türk Musikisi

Siyasal Bilgiler Fakültesi

- İktisat
- İşletme
- Maliye
- Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi
- Uluslararası İlişkiler

Tıp Fakültesi

- Cerrahi Tıp Bilimleri
- Dahili Tıp Bilimleri
- Temel Tıp Bilimleri

Turizm Fakültesi

- Gastronomi ve Mutfak Sanatları
- Turizm İşletmeciliği
- Turizm Rehberliği

Enstitü

- Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Yüksekokullar

- Sivil Havacılık Yüksekokulu

- Yabancı Diller Yüksekokulu

Rektörlüğe Bağlı Birimler

- Enformatik Bölümü Başkanlığı
- Ortak Dersler Bölüm Başkanlığı

Uygulama ve Araştırma Merkezleri

- Afrika Sağlık Çalışmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Bilim ve İleri Teknoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Çocuk Eğitim ve Bilim Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Diyabet Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Diş Hekimliği Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - İnsan Hakları Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Hâfız-ı Şîrâzî İran Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Medeniyet Araştırmaları Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Otizm Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Psikoloji Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Sosyal İşbirlikleri Bölgesi Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Sürekli Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Türk-İslam Sanatı ve Arkeolojisi Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Türkçe Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi
 - Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi Diller Yüksekokulu
- (<https://www.medeniyet.edu.tr/tr#>).

İMÜ’de 2022-2023 eğitim öğretim döneminde fakültelerin ve lisansüstü eğitim enstitüsünün bünyesinde toplam 178 program bulunmaktadır.⁶

⁶ Anket çalışmasının yapıldığı 2021-2022 eğitim-öğretim döneminde İMÜ’de, 50’si lisans, 96’sı yüksek lisans ve 30’u doktora olmak üzere toplam 176 program bulunmaktaydı.

Tablo 4: İMÜ’de Bulunan Programlar

Programlar	Dağılım
Lisans	50
Yüksek Lisans	98
Doktora	30
Toplam	178

Tablo 5: İMÜ Öğrencilerinin Dağılımı

Öğrenciler	Dağılım	%
Lisans	11.563	85,82
Yüksek Lisans	1.682	12,48
Doktora	227	1,68
Toplam	13.472	100

İMÜ’de 2022-2023 eğitim öğretim döneminde 11563’ü lisans, 1682’si yüksek lisans ve 220’si doktora olmak üzere toplam 13472 öğrenci bulunmaktadır⁷ (2023 Yılı Performans Programı, 2023, s.18).

Tablo 6: İMÜ Akademik Personelinin Dağılımı

Akademik Personel	Dağılım	%
Profesör	168	15,52
Doçent	116	10,72
Doktora Öğretim Üyesi	244	22,55
Öğretim Görevlisi	109	10,07
Araştırma Görevlisi	445	41,12
Toplam	1.082	100

İMÜ’de 2022-2023 eğitim öğretim döneminde 168’i profesör, 116’sı doçent, 244’ü doktora öğretim üyesi, 109’u öğretim görevlisi ve 445’i araştırma görevlisi olmak üzere toplam 1082 akademik personel bulunmaktadır⁸ (2023 Yılı Performans Programı, 2023, s.17).

⁷ Anket çalışmasının yapıldığı 2021-2022 eğitim-öğretim döneminde İMÜ’de, 11586’sı lisans, 1487’si’i yüksek lisans ve 560’ı doktora olmak üzere toplam 13633 öğrenci bulunmaktaydı.

⁸ Anket çalışmasının yapıldığı 2021-2022 eğitim-öğretim döneminde İMÜ’de, 160’ı profesör, 103’ü doçent, 237’si doktora öğretim üyesi, 106’sı araştırma görevlisi, 2’si yabancı uyruklu

4.2 İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi

İstanbul Medeniyet Üniversitesinde kütüphane, fiili olarak 2012 yılında, üniversitenin Maltepe yerleşkesinde bulunan 500 m²'lik bir mekânda kurulmuştur. Kütüphane, 2013 yılında merkezini, şu an Güney Kampüs sınırları içerisinde kalan, Ünalın Mahallesi'ndeki eski Devlet Malzemeleri Ofisi Sosyal Tesisleri binasına taşımıştır. Yaklaşık 1 sene boyunca iki farklı yerleşkede hizmet veren kütüphane, üniversitenin Maltepe'deki eğitim öğretim faaliyetlerine son vermesiyle birlikte sadece Ünalın'daki mekânında hizmetlerini sürdürmüştür. Resmi açılışı 2014 yılında yapılan ve burada 305 m²lik alanda hizmet veren kütüphane, 2015 yılında üniversitenin Güney Kampüsünde 369 m²lik yeni bir kütüphanenin açılmasının ardından merkezini ve koleksiyonunun bir bölümünü buraya taşıyarak bu tarihten itibaren Kuzey Kampüs Kütüphanesi ve Güney Kampüs Kütüphanesi olmak üzere 2 kampüs kütüphanesi olmak üzere ikiye ayrılmıştır. 2016 yılında Ünalın yerleşkesindeki binası yıkılan Kuzey Kampüs kütüphanesi faaliyetlerine K blokta 204 m² büyüklüğünde bir mekânda devam etmiştir.

Yıllardır tam teşekküllü bir üniversite kütüphanesine sahip olmak isteyen İMÜ, 2016 yılında Ziraat Bankası ile bir protokol imzalayarak ciddi bir adım atmıştır. Maliyeti Ziraat Bankası tarafından karşılanan kütüphane inşaatına, 23 Kasım 2018 tarihinde Cumhurbaşkanı Recep Tayip Erdoğan'ın katıldığı resmi temel atma töreniyle başlanmıştır. 500 gün gibi bir sürede tamamlanan kütüphane binası, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi ismiyle Ekim 2020 tarihi itibarıyla hizmete başlamıştır. Buranın faaliyete geçmesinin ardından Kuzey ve Güney Kampüs kütüphaneleri varlığını sonlandırmıştır. O tarihten itibaren üniversitenin merkez kütüphanesi olarak hizmet veren İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi, Türkiye'nin en büyük üniversite kütüphanesi olma özelliğine sahiptir. Resmi açılışı 12 Ekim 2022 tarihinde Cumhurbaşkanı Recep Tayip

akademisyen olmak üzere toplam 919 akademik personel bulunmaktaydı
(<https://yokatlas.yok.gov.tr/universite.php>).

Erdoğan'ın katıldığı törenle yapılan kütüphane, sadece İMÜ'nün mensuplarına değil ayrıca dış kullanıcılara da açık olarak haftanın her günü 7/24 hizmet vermektedir.

Akıllı ve engelsiz olarak tasarlanan kütüphane binası toplam 7 kattan oluşan 28 bin metrekare kapalı alana sahip olup 1 milyon adet kitap ve aynı anda 3 bin kişinin yararlanabileceği bir büyüklüğe sahiptir. Kütüphane mekânı personel ve kullanıcının konforu düşünülerek oluşturulmuştur. Bu çerçevede tekli ve çoklu çalışma masaları, grup çalışma odaları, sesli ve sessiz ders çalışma salonları, minderli oturma tribünü, puflu oturma masaları, diğer dinlenme alanları, akıl oyunları alanı, Engelli Merkezi, Nadir Eserler Merkezi, Görsel İşitsel Medya Merkezi, Süreli Yayınlar Merkezi, Dijitalleştirme Merkezi, Mücellithane (Cilt Evi), Konferans Salonları, kullanıcı dolapları, yemekhane, kantin, mescit ve hatta savaş ve afet durumları için sığınak gibi mekanlar bulunmaktadır.

4.2.1 Sayılarla İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi

28 bin metrekareden oluşan İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'nin şu an için sadece 18.478,2 metrekaresi kütüphane tarafından kullanılmaktadır. Kalan alanlar rektörlük ve bağlı birimler tarafından kullanılmakta olup yeni rektörlük binasının inşasının ardından kütüphaneye tahsis edilecektir. İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'nin alanları ve fiziksel büyüklükleri Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7: İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'nin Alanları ve Fiziksel Büyüklükleri

Alan adı	Adet	M ²
Daire Başkanı Odası	1	16,86
Şube Müdürü Odası	1	16,23
Şef Odası	1	15,63
Personel Odası	0	0
Teknik Servis	1	86,63
Kullanıcı Salonu	5	4016,69
Kitap Koleksiyonu ve Serbest Çalışma Alanı	8	7014,94
Nadir Eserler Deposu	1	153,93

Multi Medya Bilgisayar Kullanma Alanı	1	336,6
Gazete Okuma Alanı	2	255,94
Sürelî Yayınlar Alanı	1	429,68
Danışma ve Rezerv Kaynaklar Alanı	1	255,29
Fotokopi Odası	3	46,28
Ödünç Alma Bankosu	3	150,6
Arşiv	4	472,09
Depo	2	198,31
Sığınak	1	961,27
Mücellithane (Ciltevi)	1	45,99
Grup Çalışma Odası	11	200,47
Akademisyen Çalışma Alanı	1	412,5
Akademisyen Dinlenme Alanı	1	165
Dinlenme Alanı	2	263,57
Sanat Sergisi Salonu	1	316,41
Engelli Kullanıcı Merkezi	1	204,19
Minderli Oturma Tribünü	1	168,15
Fuaye	2	307,91
Yemekhane	1	279,33
Cafe	1	298,15
Bayan Mescit	1	36,27
Bay Mescit	1	54,25
İç Bahçe	1	251,58
Teras	1	1157,62
Konferans Salonu	1	467,35
Toplam	62	19055,7

Şu an kütüphane personeli ve kullanıcılara yönelik 19.055,71 metrekare alana sahip olan İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesinde, kullanıcıların yararlanması için ayrılmış olan kullanıcı salonu, kitap koleksiyonu ve serbest çalışma alanı, nadir eserler deposu, multi medya bilgisayar kullanma alanı, gazete okuma alanı, süreli yayınlar alanı, grup çalışma odası, akademisyen çalışma odası, akademisyen çalışma alanı, dinlenme alanı,

sanat sergisi salonu, engelli kullanıcı merkezi, minderli oturma tribünü, fuaye, yemekhane, kafe, bayan mescit, bay mescit, iç bahçe, teras, konferans salonu gibi çeşitli mekanlar kütüphanenin kullanılmakta olan alanının 16790,5 metrekaresini yani %88,11'ini kapsamaktadır.

2022 yılı İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Birim Faaliyet Raporu sonucuna göre, İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'nde 74392 'si kitap, 1663'ü dergi, 390'ı kitap dışı ve 603'ü tez olmak üzere toplam 76658 adet basılı kaynak bulunmaktadır⁹ (2022 Yılı İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Birim Faaliyet Raporu, s.12, 2023)

Yine aynı faaliyet raporu sonucuna göre, İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesinde 110138'i elektronik kitap, 67481'i elektronik dergi ve 4958144'ü elektronik tez olmak üzere toplam 5135763 adet elektronik yayın bulunmaktadır. Ayrıca ILL ve TÜBESS üzerinden 53 adet kaynak kütüphaneye sağlanmıştır (2022 Yılı İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Birim Faaliyet Raporu, s.14, 29, 33, 2023)¹⁰

Kütüphanede kullanıcıların yararlanabilmesi için araştırma yapmak için yararlanacağı 54 adet bilgisayar, 1 adet self check (ödünç-iade) cihazı, 1 adet tanıtım kiosku, 4 adet tarama kiosku ve 2 adet engelsiz iade ödünç sistemi bulunmaktadır.

Kütüphanede 1 Daire Başkanı, 2 Şube Müdürü, 1 Şef, 5 Kütüphaneci, 3 Memur ve 2 Sözleşmeli Personel olmak üzere 14 tam zamanlı personel görev almaktadır.

⁹ Anket çalışmasının yapıldığı 2021-2022 eğitim öğretim döneminde, Katalog taramasına göre İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'nde 49360 'i kitap, 5805'i süreli yayın, 390'ı kitap dışı, 275'i tez ve 1'i yazma eser olmak üzere toplam 55831 adet basılı kaynak bulunmaktaydı.

¹⁰ Anket çalışmasının yapıldığı 2021-2022 eğitim öğretim döneminde, İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'nde, 92623'i elektronik kitap, 60068'i elektronik dergi ve 4795385 elektronik tez olmak üzere 48106576 adet elektronik yayın bulunmaktaydı. (2021 Yılı İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Birim Faaliyet Raporu, s.14, 16, 2021). Ayrıca o dönem ILL ve TÜBESS üzerinden 98 adet kaynak kütüphaneye sağlanmıştır.

4.3 İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi

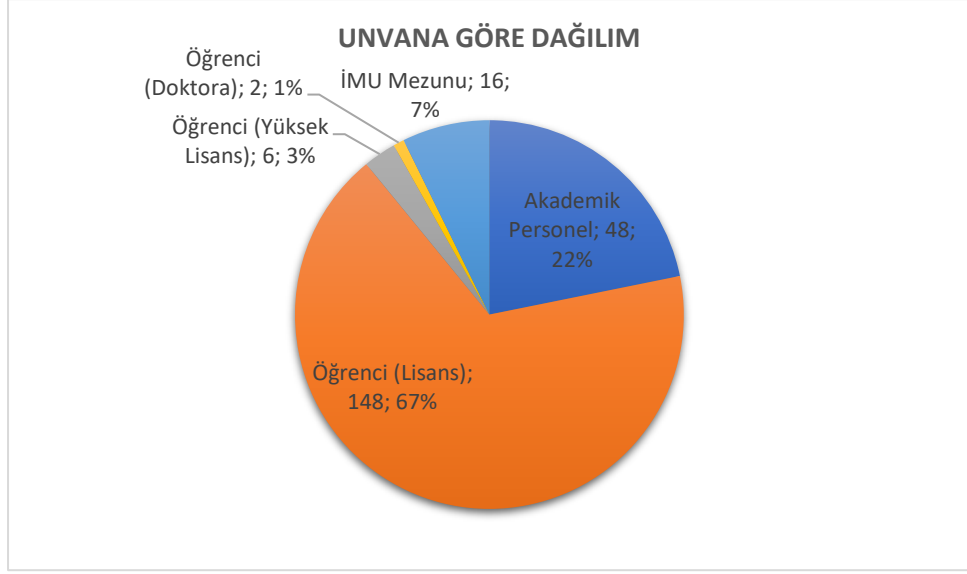
İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının memnuniyetlerinin ölçülmesi için hazırlanan anket, kütüphanenin kullanıcı salonu, serbest çalışma alanı, danışma ve rezerv kaynaklar alanı ile dinlenme alanındaki kullanıcılara basılı form veya anketin Google Formlar uygulaması üzerindeki internet adresine yönlendiren QR kod dağıtılarak uygulanmıştır. Akademik personel, lisansüstü öğrenciler ve üniversitenin mezunları olan kullanıcılara ise e-posta aracılığıyla, anketin Google Formlar uygulaması üzerindeki internet adresi gönderilerek uygulanmıştır. Anket verileri SPSS (22. Sürüm) programına aktarılarak verilerin analizi yapılmıştır.

Anket araştırmasının güvenilirliğini ölçebilmek için yanıtlar üzerinde Cronbach's Alpha Analizi yapılmıştır. Cronbach's Alfa Analizinin değer ve güvenilirliği için belirlenen aralıklar şu şekildedir:

- $0 < \alpha < 0,40$ değerinde ise ölçeğin güvenilir olmadığı,
- $0,41 < \alpha < 0,60$ ölçeğin düşük değerde güvenilirliği,
- $0,61 < \alpha < 0,80$ ölçeğin orta değerde güvenilirliği,
- $0,81 < \alpha < 1,00$ ölçeğin yüksek değerde güvenilirliği kabul edilmiştir (Aslan, 2020, s. 87).

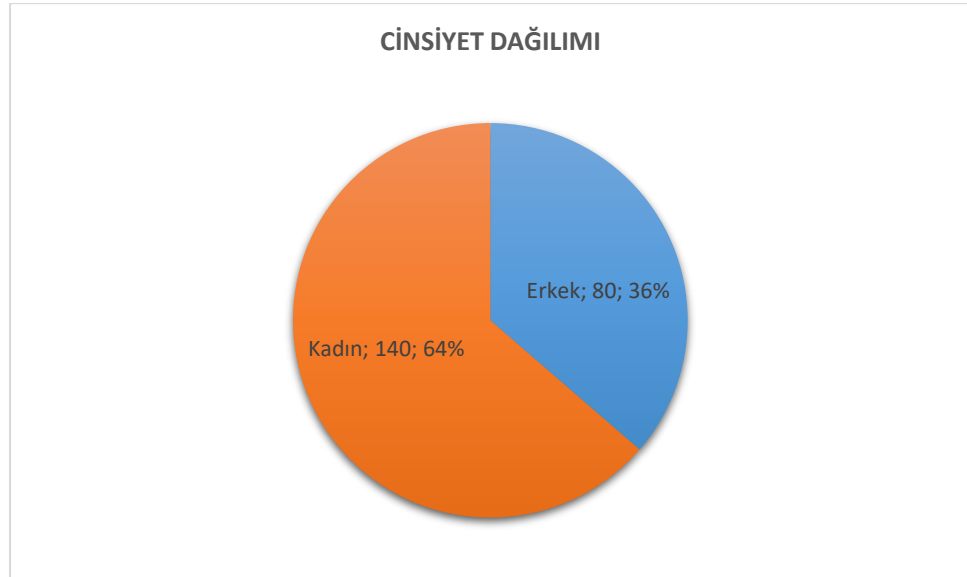
Analizde 42 soruluk anket araştırması için Cronbach's Alpha değeri $\alpha = 0,985$ olarak tespit edilmiştir.

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcılarının Memnuniyetlerinin ölçülmesi için uygulanan anket 220 kullanıcı tarafından cevaplanmıştır. Sıralı grafik ve tablolarda 220 kişiye uygulanan anketin unvan, cinsiyet, yaş grubu ve fakülte/birime göre frekans dağılımı verilmiştir.



Grafik 1: Anket Katılımcılarının Unvana Göre Dağılımı

Grafik 1’de ankete katılan kullanıcıların unvana göre dağılımı gösterilmiştir. Ankete katılan kullanıcıların çoğunluğu %67 oranı ile (148 kişi) lisans öğrencileri olmuştur. İkinci sırada %22 oranı ile (48 kişi) Akademik personel bulunmaktadır. Üçüncü sırada %7 oranı ile (16 kişi) İMÜ mezunları bulunmaktadır. Dördüncü sırada %3 oranı ile (6 kişi) Yüksek lisans öğrencileri yer almıştır. Ankete katılımın en düşük olduğu kullanıcı grubu ise %1 oranı ile (2 kişi) Doktora öğrencileri olmuştur.



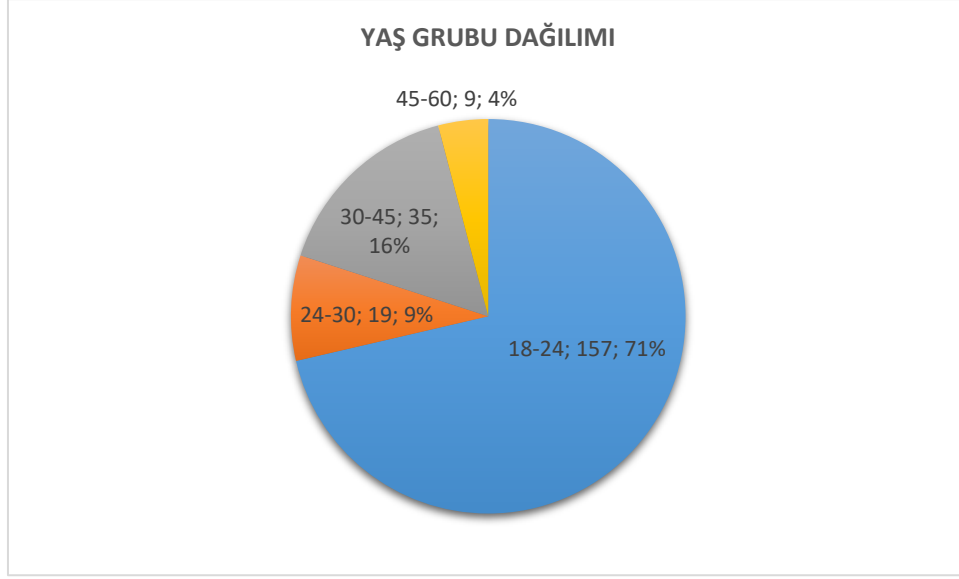
Grafik 2: Cinsiyet Dağılımı

Grafik 2’de ankete katılan kullanıcıların cinsiyete göre dağılımı gösterilmiştir. Ankete katılan kullanıcıların çoğunluğunu %64 oranı ile (140 kişi) kadınlar oluşturmaktadır. Erkek kullanıcıların oranı ise %36 (80 kişi)’dır. Bu dağılım, ankete katılan kullanıcılar arasında cinsiyete bağlı yoğunluk açısından bir dengenin var olmadığı şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 8: Unvana Göre Cinsiyet Dağılımı

	Akademik Personel	%	Öğrenci (Lisans)	%	Öğrenci (Yüksek Lisans)	%	Öğrenci (Doktora)	%	İMÜ Mezunu	%
Erkek	31	65	40	27	3	50	1	50	5	31
Kadın	17	35	108	73	3	50	1	50	11	69
Toplam	48	100	148	100	6	100	2	100	16	100

Tablo 8’de kullanıcıların unvana göre cinsiyet dağılımı gösterilmiştir. Ankete katılan akademik personelin %65’ini (31 kişi) erkek, %35’ini (17 kişi) kadın kullanıcılar oluşturmaktadır. Lisans öğrencilerinin %27’sini (40 kişi) erkek, %73’ünü kadın kullanıcılar oluşturmaktadır. Yüksek lisans öğrencilerinin erkek ve kadın kullanıcı yüzdesinin eşit dağıldığı görülmektedir. Aynı şekilde doktora öğrencileri grubu da kendi içinde eşit olarak dağılmıştır. Son grup olan mezun öğrencilerin ise %31’ini erkek kullanıcılar oluştururken (5 kişi) %69’unu (11 kişi) ise kadın kullanıcılar oluşturmaktadır.



Grafik 3: Yaş Grubu Dağılımı

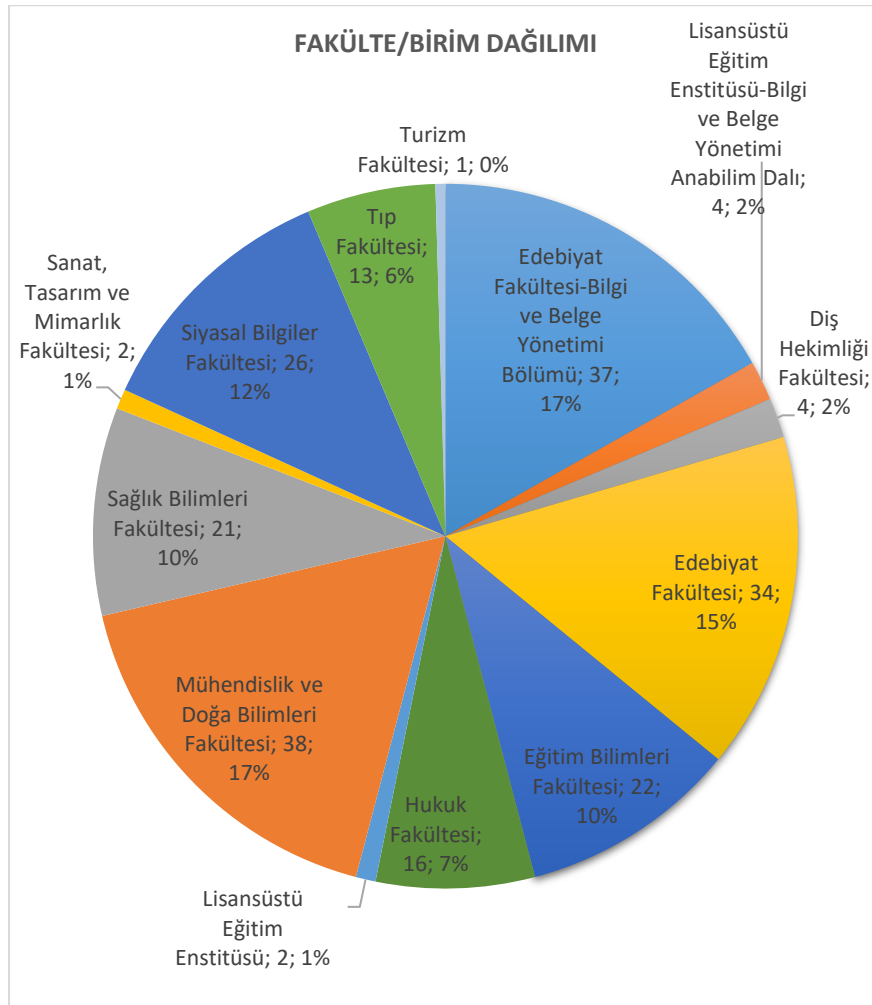
Grafik 3'te kullanıcıların yaş gruplarına göre dağılımı gösterilmiştir. Ankete katılan kullanıcıların temsil oranının en yüksek olduğu yaş aralığı %71 ile (157 kişi) 18-24 yaş grubudur. En az katılımcının bulunduğu yaş aralığı ise %4 oranı ile (9 kişi) 45-60 yaş grubudur. Ankete katılımın olmadığı tek yaş aralığı 60 ve üzeri yaş grubu olmuştur.

Tablo 9: Unvana Göre Yaş Grubu Dağılımı

	Akademik Personel	%	Öğrenci (Lisans)	%	Öğrenci (Yüksek Lisans)	%	Öğrenci (Doktora)	%	İMÜ Mezunu	%
18-24	1	2	140	95	2	33	1	50	13	81
24-30	10	21	5	3	2	33	0		2	13
30-45	30	62	2	1	1	17	1	50	1	6
45-60	7	15	1	1	1	17	0		0	
60 ve üzeri	0		0		0		0		0	
Toplam	48	100	148	100	6	100	2	100	16	100

Tablo 9'da unvana göre yaş grubu dağılımı gösterilmiştir. Ankete katılan akademik personelin temsil oranının en yüksek olduğu yaş aralığı %62 ile (30 kişi) 30-45 yaş grubudur. Akademik personelin temsil oranının en düşük olduğu yaş aralığı ise %2 ile (1 kişi) 18-24 yaş grubudur. Ankete katılan lisans öğrencilerinin temsil oranının en yüksek

olduğu yaş aralığı %95 (140 kişi) gibi baskın bir oranla 18-24 yaş grubudur. Lisans öğrencilerinin temsil oranının en düşük olduğu yaş aralığı ise %1 gibi çok düşük bir oranla 45-60 yaş grubudur. Ankete katılan yüksek lisans öğrencilerinin temsil oranının en yüksek olduğu iki yaş aralığı bulunmaktadır. Bunlar %33 oran ile (2 kişi) 18-24 ve yine aynı oran ile 24-30 yaş grubudur. Yüksek lisans öğrencilerinin temsil oranının en düşük olduğu yaş aralığı da iki tanedir. Bunlar %17 oran ile (1 kişi) 30-45 yaş ve yine aynı oran ile 60 ve üzeri yaş grubudur. Ankete katılan doktora öğrencileri 18-24 ve 30-45 yaş grubuna eşit olarak (1 kişi) dağılmıştır. Ankete katılan İMÜ mezunlarının temsil oranının en yüksek olduğu yaş aralığı %81 ile (13 kişi) 18-24 yaş grubu olmuştur. İMÜ mezunlarının temsil oranının en düşük olduğu yaş aralığı ise %6 oran ile (1 kişi) 30-45 yaş grubudur.



Grafik 4: Anket Katılımcılarının Fakülte/Birim Dağılımı

Grafik 4'te ankete katılan kullanıcıların fakülte/birimlere göre dağılımları verilmiştir. Ankete katılan kullanıcıların temsil oranının en yüksek olduğu fakülte/birim %17 ile (38 kişi) Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi olmuştur. Temsil oranının yüksek olduğu diğer iki fakülte/birim ise birbirlerine yakın değerlerle %17 oranına (37 kişi) sahip Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü ve %15 oranına (34 kişi) sahip Edebiyat Fakültesi olmuştur. Ankete katılan kullanıcıların temsil oranının en düşük olduğu fakülte/birim %0,5 ile (1 kişi) Turizm Fakültesi olmuştur. Temsil oranının en düşük olduğu diğer iki fakülte birim ise %1 oranına (2 kişi) sahip Lisansüstü Eğitim Enstitüsü ve yine aynı orana sahip Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi olmuştur. Ankete katılımın olmadığı tek fakülte/birim İslami İlimler Fakültesidir.

Tablo 10: Akademik Personelin Fakülte/Birime Göre Dağılımı

Fakülteler	Dağılım	%
Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü	9	19
Diş Hekimliği Fakültesi	0	
Edebiyat Fakültesi	8	7
Eğitim Bilimleri Fakültesi	5	10
Hukuk Fakültesi	11	23
Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi	6	12
Sağlık Bilimleri Fakültesi	3	6
Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi	1	2
Siyasal Bilgiler Fakültesi	3	6
Tıp Fakültesi	1	2
Turizm Fakültesi	1	2
Toplam	48	100

Tablo 10'da ankete katılan Akademik Personelin fakülte/birimlere göre dağılımı verilmiştir. Ankete katılan akademik personelin temsil oranının en yüksek olduğu fakülte/birim %23 ile (11 kişi) Hukuk Fakültesi olmuştur. Temsil oranının yüksek olduğu diğer iki fakülte/ birim ise birbirlerine yakın değerlerle %19 oran ile (9 kişi) Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü ve %17 (8 kişi) oranla Edebiyat Fakültesi

olmuştur. Ankete katılan akademik personelin temsil oranının en düşük olduğu fakülte/birim sayısı üçtür. Bunlar %2 oranla (1 kişi) ile Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi, Tıp Fakültesi ve Mimarlık Fakültesidir. Akademik personel içerisinde ankete katılımın olmadığı tek fakülte/birim Diş Hekimliği Fakültesi olmuştur. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı ve Lisansüstü Eğitim Enstitüsü birimlerindeki akademisyenler diğer/fakülte birimler içerisinde yer aldıklarından dolayı tabloda bulunmamaktadır.

Tablo 11: Lisans Öğrencilerinin Fakülte/Birim Dağılımı

Fakülteler	Dağılım	%
Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü	22	15
Diş Hekimliği Fakültesi	3	2
Edebiyat Fakültesi	26	18
Eğitim Bilimleri Fakültesi	13	9
Hukuk Fakültesi	5	3
Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi	31	21
Sağlık Bilimleri Fakültesi	13	9
Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi	1	1
Siyasal Bilgiler Fakültesi	22	15
Tıp Fakültesi	12	8
Turizm Fakültesi	0	
Toplam	148	100

Tablo 11’de ankete katılan lisans öğrencilerinin fakülte/birimlere göre dağılımı verilmiştir. Lisans öğrencilerinin temsil oranının en yüksek olduğu fakülte/birim %21 (31 kişi) ile Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi olmuştur. Temsil oranının yüksek olduğu diğer fakülte/birimler %18 orana (26 kişi) sahip Edebiyat Fakültesi, %15 orana (22 kişi) sahip Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü ve yine %15 orana sahip Siyasal Bilgiler Fakültesi olmuştur. Lisans öğrencilerinin temsil oranının en düşük olduğu fakülte/birim %1 oran ile (1 kişi) Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesidir. Ankete katılımının olmadığı tek fakülte/birim Turizm Fakültesi olmuştur.

Tablo 12: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Fakülte/Birim Dağılımı

Yüksek Lisans	Dağılım	%
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı	4	100

Ankete Lisansüstü öğrencilerinden yalnızca Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı öğrencileri katılmıştır.

Tablo 13: Doktora Öğrencilerinin Fakülte/Birim Dağılımı

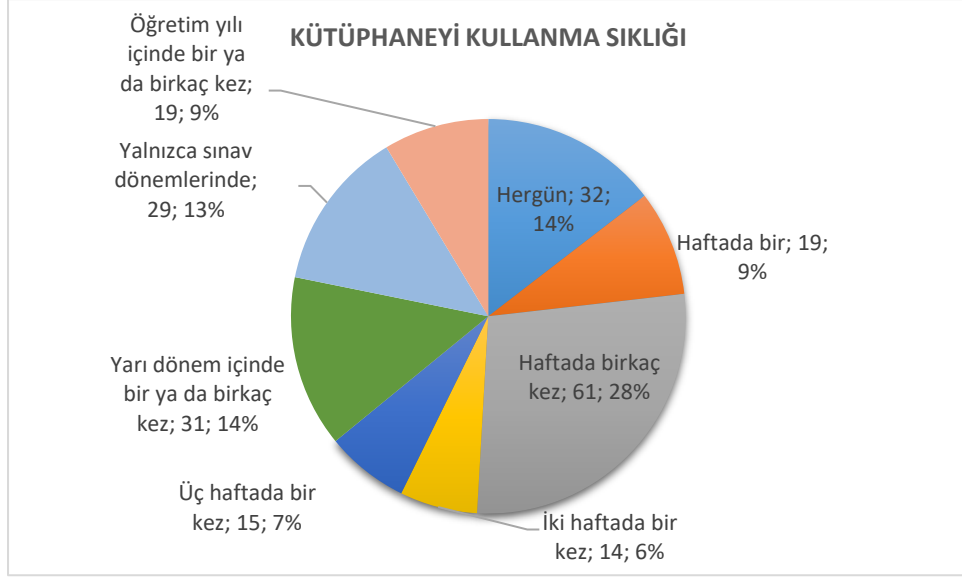
Fakülte/Birim	Dağılım	%
Diş Hekimliği Fakültesi	1	50
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	1	50
Toplam	2	100

Tablo 13’te ankete katılan Doktora öğrencilerinin dağılımı verilmiştir. Diş Hekimliği Fakültesi ve Lisansüstü Eğitim Enstitüsü öğrencileri ankette eşit oranda temsil edilmiştir.

Tablo 14: İMÜ Mezunlarının Fakülte/Birim Dağılımı

Fakülte/Birim	Dağılım	%
Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü	5	31
Eğitim Bilimleri Fakültesi	4	25
Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi	1	6
Sağlık Bilimleri Fakültesi	5	31
Siyasal Bilgiler Fakültesi	1	6
Toplam	16	100

Tablo 14’te İMU Mezunlarının fakülte/birimlere göre dağılımı verilmiştir. Ankete katılan İMU mezunlarının temsil oranının en yüksek olduğu fakülte/birim sayısı ikidir. Bunlar %31 orana (5 kişi) sahip Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü ve yine aynı oranla Sağlık Bilimleri Fakültesidir. Ankete katılan İMÜ mezunlarının temsil oranının en düşük olduğu fakülte/birim sayasıda ikidir. Bunlar %6 oran ile (1 kişi) Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi ve yine aynı oran ile Siyasal Bilgiler Fakültesidir. İMÜ mezunları içerisinde ankete Edebiyat Fakültesi, Hukuk Fakültesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi ve Tıp Fakültesinden katılım olmamıştır. Verilere göre ankete katılan İMÜ mezunlarının tamamının lisans programlarından mezun olup yüksek lisans ve doktora mezunu öğrencinin bulunmadığı anlaşılmaktadır.



Grafik 5: Kütüphaneyi Kullanma Sıklığı

Grafik 5’te ankete katılan kullanıcıların kütüphaneyi kullanma sıklığı gösterilmiştir. Kütüphaneyi kullanma sıklıklarını ifade eden seçenekler en çoktan en aza doğru olmak üzere **hergün, haftada bir, haftada birkaç kez, iki haftada bir kez, üç haftada bir kez, yarı dönem içinde bir ya da birkaç kez, yalnızca sınav dönemlerinde ve öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez** şeklinde sıralanmıştır. Katılımcıların en çok cevap verdiği seçenek %28 oran ile (61 kişi) **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Katılımcıların en az cevap verdiği seçenek ise %6 oran ile (14 kişi) **kütüphaneyi iki haftada bir kez kullanıyorum** olmuştur.

Tablo 15: Cinsiyete Göre Kütüphaneyi Kullanma Sıklığı

Kütüphaneyi kullanma sıklığı	Erkek	%	Kadın	%
Hergün	14	18	18	13
Haftada bir	11	14	8	6
Haftada birkaç kez	24	30	37	26
İki haftada bir kez	4	5	10	7
Üç haftada bir kez	4	5	11	8
Yarı dönem içinde bir ya da birkaç kez	9	11	22	16
Yalnızca sınav dönemlerinde	5	6	24	17

Öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez	9	11	10	7
Toplam	80	100	140	

Tablo 15’te ankete katılan kadın ve erkek kullanıcıların kütüphaneyi kullanma sıklığı gösterilmiştir. Erkek kullanıcıların en çok cevap verdiği seçenek %30 oran ile (24 kişi) **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Erkek kullanıcıların en az cevap verdiği iki seçenek bulunmaktadır. Bunlar %5 oran ile (4 kişi) **kütüphaneyi iki haftada bir kez kullanıyorum** ve yine aynı oran ile **kütüphaneyi üç haftada bir kez kullanıyorum** seçenekleridir. Kadın kullanıcılara bakıldığında, en çok cevap verilen seçeneğin %26 oran ile (37 kişi) **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** olduğu görülmektedir. Kadın kullanıcıların en az cevap verdiği seçenek ise %6 oran ile (8 kişi) **kütüphaneyi haftada bir kullanıyorum** olmuştur.

Tablo 16: Yaş Grubuna Göre Kütüphaneyi Kullanma Sıklığı

Yaş gruplarına göre kütüphaneyi kullanma sıklığı	18-24	%	24-30	%	30-45	%	45-60	%
Hergün	25	16	2	11	4	11	1	11
Haftada bir	10	6	2	11	6	17	1	11
Haftada birkaç kez	47	30	4	21	7	20	3	33
İki haftada bir kez	9	6	2	11	3	9	0	
Üç haftada bir kez	13	8	2	11	2	6	0	
Yarı dönem içinde bir ya da birkaç kez	14	9	5	26	1	3	2	2
Yalnızca sınav dönemlerinde	28	18	1	5	0	0	0	
Öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez	11	7	3	16	3	9	2	2
Toplam	157	100	19	100	35	100	9	100

Tablo 16’da ankete katılan kullanıcıların yaş grubuna göre kütüphaneyi kullanma sıklığı gösterilmiştir. 18-24 yaş grubundaki kullanıcıların en çok cevap verdiği seçenek %30 oran ile (47 kişi) **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Bu yaş

grubundaki kullanıcıların en az cevap verdiği seçenek ise %6 oran ile (9 kişi) **kütüphaneyi iki haftada bir kez kullanıyorum** olmuştur.

24-30 yaş grubundaki kullanıcıların en çok cevap verdiği seçenek %26 oran ile (5 kişi) **kütüphaneyi yarı dönem içinde bir ya da birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Bu yaş grubundaki kullanıcıların en az cevap verdiği seçenek ise %5 oran ile (1 kişi) **kütüphaneyi yalnızca sınav dönemlerinde kullanıyorum** olmuştur.

30-45 yaş grubundaki kullanıcıların en çok cevap verdiği seçenek %20 oran ile (7 kişi) ile **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Bu yaş grubundaki kullanıcıların en az cevap verdiği seçenek ise %3 oran ile (1 kişi) **kütüphaneyi yarı dönem içinde bir ya da birkaç kez kullanıyorum** olmuştur.

45-60 yaş grubundaki kullanıcıların en çok cevap verdiği seçenek %33 oran ile (3 kişi) **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Bu yaş grubundaki kullanıcıların en az cevap verdiği iki seçenek bulunmaktadır. Bunlar %2 oran ile (2 kişi) **kütüphaneyi yarı dönem içinde bir ya da birkaç kez kullanıyorum** ve yine aynı oran ile **kütüphaneyi öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez kullanıyorum** olmuştur.

Tablo 17: Unvana Göre Kütüphaneyi Kullanma Sıklığı

	Her gün	Haftada bir	Haftada birkaç kez	İki haftada bir kez	Üç haftada bir kez	Yarı dönem içinde bir ya da birkaç kez	Yalnızca sınav dönemlerinde	Öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez	
Akademik Personel	5	9	9	5	1	14	0	5	48
%	10	19	19	10	2	29		10	100
Öğrenci (Lisans)	23	10	46	8	13	13	28	7	148
%	16	7	31	5	9	9	19	5	100
Öğrenci (Yüksek Lisans)	0	0	1	0		2	0	3	6
%			17			33		50	100

Öğrenci (Doktora)	1	0	1	0		0	0	0	2
%	50		50						100
İMÜ mezunu	3	0	4	1	1	2	0	4	16
%	19		25	6	6	13		25	100

Tablo 17’de unvana göre kütüphaneyi kullanma sıklığı gösterilmiştir. Akademik personelin en çok cevap verdiği seçenek %29 oran ile (14 kişi) **kütüphaneyi yarı dönem içinde bir ya da birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Akademik personelin en az cevap verdiği seçenek ise %2 oran ile (1 kişi) **kütüphaneyi üç haftada bir kez kullanıyorum** olmuştur.

Lisans öğrencilerinin en çok cevap verdiği seçenek %31 oran ile (46 kişi) **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Lisans öğrencilerinin en az cevap verdiği seçenek ise %5 oran ile (8 kişi) **kütüphaneyi iki haftada bir kez kullanıyorum** olmuştur.

Yüksek lisans öğrencilerinin en çok cevap verdiği seçenek %50 oran ile (3 kişi) **kütüphaneyi öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Yüksek lisans öğrencilerinin en az cevap verdiği seçenek ise %17 oran ile (1 kişi) **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** olmuştur.

Doktora öğrencilerinin yarısı (1 kişi) kütüphaneyi **her gün** kullanırken diğer yarısı ise **haftada birkaç kez** kullandığını belirtmiştir.

İMÜ mezunlarının en çok cevap verdiği iki seçenek bulunmaktadır. Bunlar %25 oran ile (4 kişi) **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** ve yine aynı oran ile **kütüphaneyi öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez kullanıyorum** seçenekleridir. İMÜ mezunlarının kütüphaneyi en az kullandığı sıklık sayısı da ikidir. Bunlar %6 oran ile, **kütüphaneyi iki haftada bir kez kullanıyorum** ve yine aynı oran ile **kütüphaneyi üç haftada bir kez kullanıyorum** olmuştur.

Tablo 18: Fakülte/Birime Göre Kütüphaneyi Kullanma Sıklığı

	Her gün	Haftada bir	Haftada birkaç kez	İki haftada bir kez	Üç haftada bir kez	Yarı dönem içinde bir ya da birkaç kez	Yalnızca sınav dönemlerinde	Öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez	
Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü	8	1	8	3	2	4	2	9	37
%	22	3	22	8	5	11	5	24	100
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı	0	0	0	0	0	2	0	2	4
%						50		50	100
Diş Hekimliği Fakültesi	1	0	2	0	0	0	1	0	4
%	25		50				25		100
Edebiyat Fakültesi	2	5	9	2	4	8	4	0	34
%	6	15	26	6	12	24	12		100
Eğitim Bilimleri Fakültesi	4	2	8	3	1	1	2	1	22
%	18	9	36	14	5	5	9	5	100
Hukuk Fakültesi	2	1	7	2	0	3	1	0	16
%	13	6	44	6		19	6		100

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	1	0	1	0	0	0	0	0	2
%	50		50						100
Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi	9	5	9	1	3	4	5	2	38
%	24	13	24	3	8	11	13	5	100
Sağlık Bilimleri Fakültesi	1	2	1	1	3	4	4	5	21
%	5	10	5	5	14	19	19	24	100
Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi	0	0	1	0	0	1	0	0	2
%			50			50			100
Siyasal Bilgiler Fakültesi	1	1	12	1	2	2	7	0	26
%	4	4	46	4	8	8	27		100
Tıp Fakültesi	3	1	3	1	0	2	3	0	13
%	23	8	23	8		15	23		
Turizm Fakültesi	0	1	0	0	0	0	0	0	1
%		100							100

Tablo 18’de fakülte/birime göre kütüphaneyi kullanma sıklığı gösterilmiştir. Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ne mensup kullanıcıların en çok

cevap verdiği seçenek %24 oran ile (9 kişi) **kütüphaneyi öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Bu kullanıcıların en az cevap verdiği seçenek ise %3 oran ile (1 kişi) **kütüphaneyi haftada bir kez kullanıyorum** olmuştur.

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalına mensup kullanıcıların yarısı (1 kişi) kütüphaneyi **yarı dönem içinde bir ya da birkaç kez** kullandığını belirtirken diğer yarısı ise kütüphaneyi **öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez** kullandığını belirtmiştir.

Diş Hekimliği Fakóltesi'ne mensup kullanıcıların en çok cevap verdiği seçenek %50 oran ile (2 kişi) **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Bu kullanıcıların en az cevap verdiği iki seçenek bulunmaktadır. Bunlar %25 oran ile **kütüphaneyi hergün kullanıyorum** ve yine aynı oran ile **kütüphaneyi yalnızca sınav dönemlerinde kullanıyorum** seçenekleridir.

Edebiyat Fakóltesi'ne mensup kullanıcıların en çok cevap verdiği seçenek %26 oran ile (9 kişi) **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Bu kullanıcıların en az cevap verdiği iki seçenek bulunmaktadır. Bunlar %6 oran ile (2 kişi) **kütüphaneyi hergün kullanıyorum** ve **kütüphaneyi iki haftada bir kez kullanıyorum** seçenekleridir.

Eğitim Bilimleri Fakóltesi'ne mensup kullanıcıların en çok cevap verdiği seçenek %36 oran ile (8 kişi) **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Bu kullanıcıların en az cevap verdiği üç seçenek bulunmaktadır. Bunlar %5 oran ile (1 kişi) **kütüphaneyi üç haftada bir kez kullanıyorum**, yine aynı oran ile **kütüphaneyi yarı dönem içinde bir ya da birkaç kez kullanıyorum** ve yine aynı oranla **kütüphaneyi öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez kullanıyorum** seçenekleridir.

Hukuk Fakóltesi'ne mensup kullanıcıların en çok cevap verdiği seçenek %44 oran ile (7 kişi) **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Bu kullanıcıların en

az cevap verdiği iki seçenek bulunmaktadır. Bunlar %6 oran ile (1 kişi) **kütüphaneyi haftada bir kullanıyorum** ve yine aynı oranla **kütüphaneyi yalnızca sınav dönemlerinde kullanıyorum** seçenekleridir.

Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne mensup kullanıcılar iki seçeneğe eşit oranda (1 kişi) cevap vermiştir. Bunlar **kütüphaneyi hergün kullanıyorum** ve **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** seçenekleridir.

Mühendislik ve Doğa Fakültesi'ne mensup kullanıcıların en çok cevap verdiği iki seçenek bulunmaktadır. Bunlar %24 oran ile (9 kişi) **kütüphaneyi hergün kullanıyorum** ve yine aynı oran ile **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** seçenekleridir. Kullanıcıların en az cevap verdiği seçenek ise %5 oran ile (2 kişi) **kütüphaneyi öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez kullanıyorum** seçeneğidir.

Sağlık Bilimleri Fakültesi'ne mensup kullanıcıların en çok cevap verdiği seçenek %24 oran ile (5 kişi) **kütüphaneyi öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Bu kullanıcıların en az cevap verdiği üç seçenek bulunmaktadır. Bunlar %5 oran ile (1 kişi) **kütüphaneyi hergün kullanıyorum**, yine aynı oranla **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** ve yine aynı oran ile **kütüphaneyi iki haftada bir kez kullanıyorum** seçenekleridir.

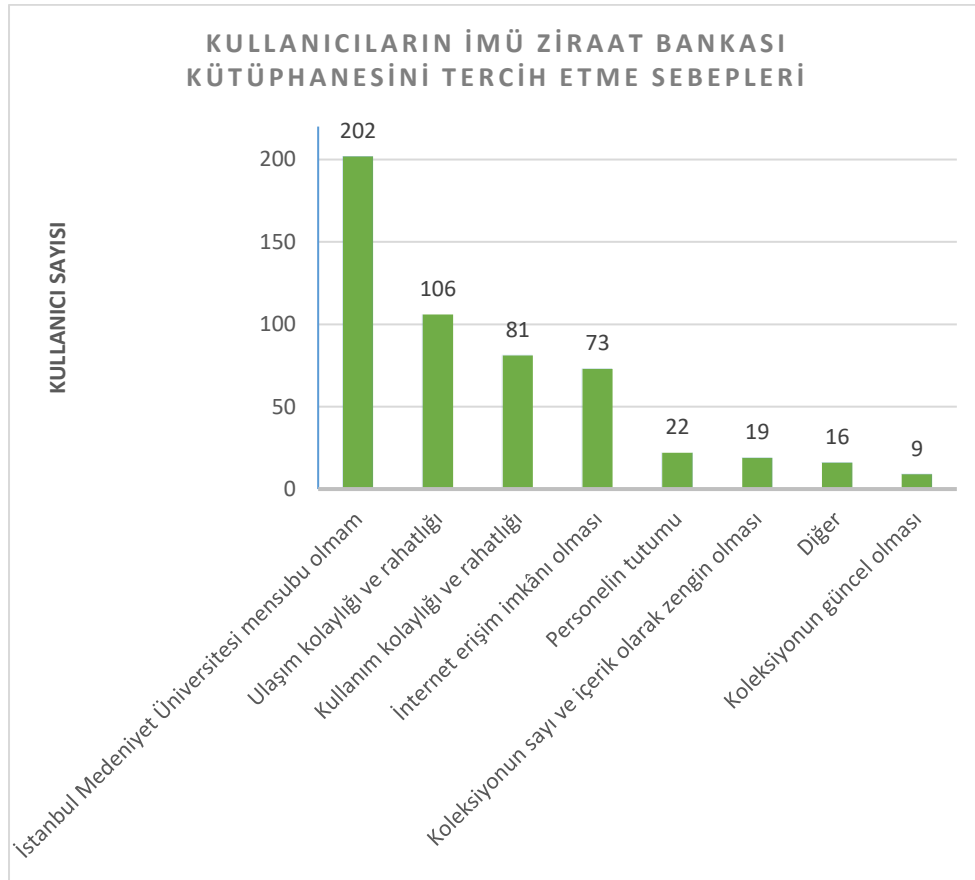
Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi'ne mensup kullanıcılar iki seçeneğe eşit oranda (1 kişi) cevap vermiştir. Bunlar **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** ve **kütüphaneyi yarı dönem içinde bir ya da birkaç kez kullanıyorum** seçenekleridir.

Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne mensup kullanıcıların en çok cevap verdiği seçenek %46 oran ile (12 kişi) **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** olmuştur. Bu kullanıcıların en az cevap verdiği üç seçenek bulunmaktadır. Bunlar %4 oran ile (1 kişi) **kütüphaneyi hergün kullanıyorum**, yine aynı oran ile **kütüphaneyi haftada birkaç kez**

kullanıyorum ve yine aynı oran ile **kütüphaneyi iki haftada bir kez kullanıyorum** seçenekleridir.

Tıp Fakültesi'ne mensup kullanıcıların en çok cevap verdiği üç seçenek bulunmaktadır. Bunlar %23 oran ile (3 kişi) **kütüphaneyi hergün kullanıyorum**, yine aynı oran ile **kütüphaneyi haftada birkaç kez kullanıyorum** ve yine aynı oran ile **kütüphaneyi yalnızca sınav dönemlerinde kullanıyorum** seçenekleridir. Bu kullanıcıların en az cevap verdiği iki seçenek bulunmaktadır. Bunlar %8 oran ile (1 kişi) **kütüphaneyi haftada bir kullanıyorum** ve yine aynı oran ile **kütüphaneyi iki haftada bir kez kullanıyorum** seçenekleridir.

Ankete katılan Turizm Fakültesi'ne mensup tek kullanıcı kütüphaneyi **Haftada bir** kullandığını belirtmiştir.



Grafik 6: Kullanıcıların İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini Tercih Etme Sebepleri

Grafik 6’da ankete katılan kullanıcıların İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etme sebepleri gösterilmiştir. Bu soruda kullanıcılara birden fazla işaretleme yapabilecekleri seçenekler sunulmuştur. Sunulan seçenekler ise; **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmam, koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması, koleksiyonun güncel olması, kullanım kolaylığı ve rahatlığı, ulaşım kolaylığı ve rahatlığı, personelin tutumu ve internet erişim imkânı olması** şeklindedir. Bu seçeneklerin dışında, ayrıca bir cevap vermek isteyen kullanıcılar için ise **diğer** seçeneği eklenmiştir.

Sunulan seçenekler, tercih edilme sayısına göre yukarıdaki tabloda çoktan aza doğru sıralanmıştır. Buna göre kullanıcıların neredeyse tamamı olan 202 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, kullanıcıların neredeyse yarısı olan 106 kişi kütüphaneyi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 81 kişi **kullanım kolaylığı ve rahatlığı**, 73 kişi **internet erişim imkânı olması**, 22 kişi **personelin tutumu**, 19 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 9 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etmektedir. Kullanıcıların 16’sı tarafından **diğer** seçeneği de işaretlenmiş ve kütüphaneyi kullanma sebepleri yazılmıştır. Kullanıcıların yazmış olduğu sebepler, cinsiyet, yaş, unvan ve fakülte/birim gruplarına göre tablo 19’da gösterilmiştir.

Tablo 19: Diğer Seçeneğini İşaretleyen Kullanıcıların İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini Tercih Etme Sebepleri

Diğer Seçeneğini İşaretleyen Kullanıcıların İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini Tercih Etme Sebepleri				
Sebepler	Cinsiyet	Yaş	Unvan	Fakülte/birim
Ders çalışmak için rahat bir ortama sahip olması	Kadın	18-24	Öğrenci (Lisans)	Edebiyat Fakültesi
İhtiyacımız olan her türlü alanın bulunması	Kadın	18-24	Öğrenci (Lisans)	Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

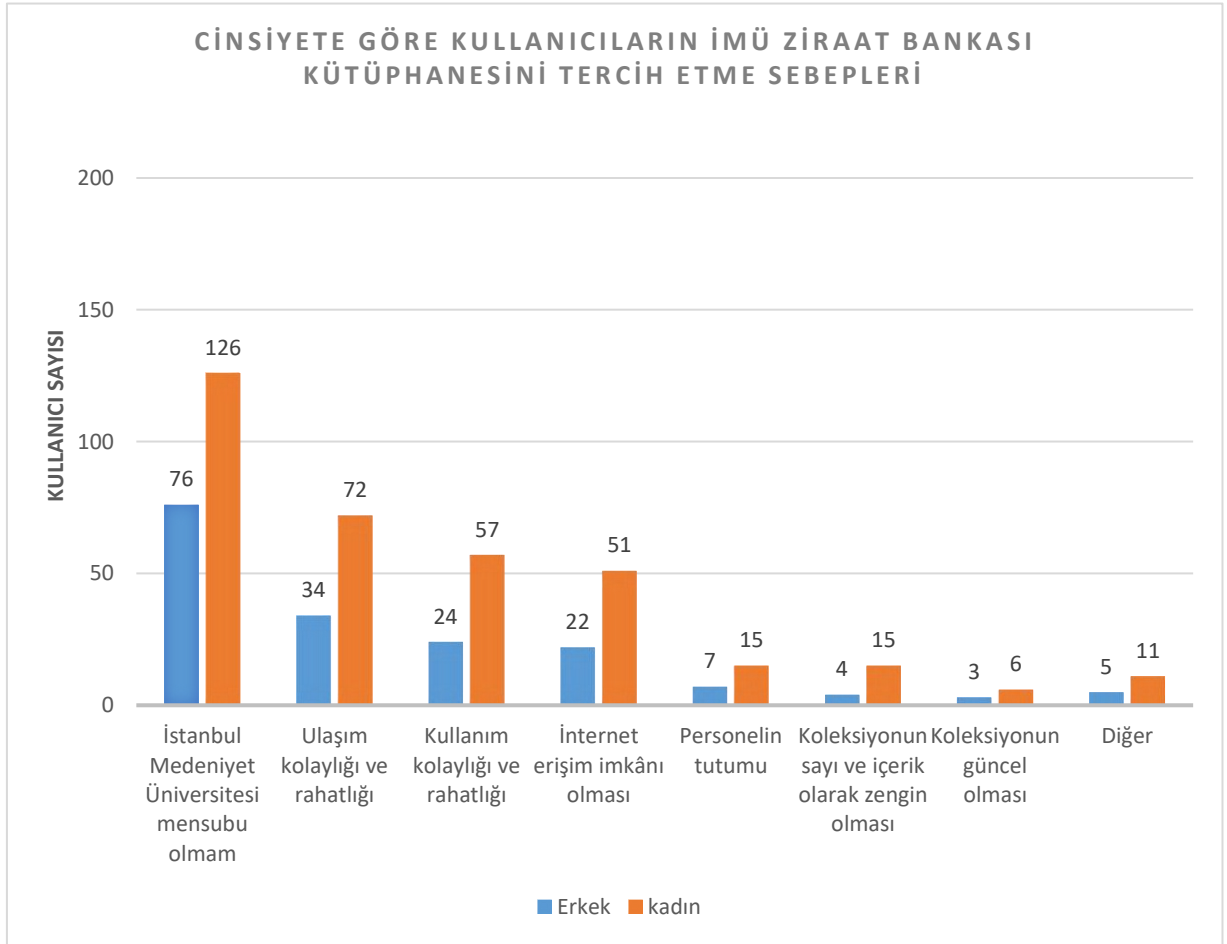
Çok rahat ders çalışılabilmesi ve sadece İstanbul Medeniyet Üniversitesi öğrencilerine ait olması	Kadın	18-24	Öğrenci (Lisans)	Eğitim Bilimleri Fakültesi
Konforlu olması	Kadın	18-24	Öğrenci (Lisans)	Eğitim Bilimleri Fakültesi
Yakın olması	Erkek	18-24	Öğrenci (Lisans)	Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi
Rahat bir atmosfere sahip olması. İstersem okuma salonu, istersem bilgisayarlı bölümlere her türlü çalışma için gerekli alana ulaşabiliyor olmam	Kadın	18-24	Öğrenci (Lisans)	Edebiyat Fakültesi
İstanbul Medeniyet Üniversitesi öğrencisi değilim	Kadın	18-24	Öğrenci (Lisans)	Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
Çalışma ortamı olarak kullanmak	Erkek	30-45	Akademik Personel	Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi
Ders çalışabilme açısından çok rahat bir yer. Sizinle beraber birçok insan da ders çalıştığı için motive oluyorsunuz aynı zamanda	Kadın	18-24	Öğrenci (Lisans)	Edebiyat Fakültesi
Üniversitemiz kütüphanesinden kısmi zamanlı olarak çalışıyor olmam	Kadın	18-24	Öğrenci (Lisans)	Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
Çalışabileceğim kadar rahat ve motive edici bir ortam olması,	Kadın	18-24	Öğrenci (Lisans)	Siyasal Bilgiler Fakültesi
Ders çalışmak için ortamın çok iyi olması	Kadın	18-24	Öğrenci (Lisans)	Diş Hekimliği Fakültesi
Geniş ve ferah olması	Erkek	30-45	Akademik Personel	Edebiyat Fakültesi

Akademik ofislerden daha verimli olabilen çalışma ortamı	Erkek	30-45	Akademik Personel	Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi
Genel olarak sakin bir mekân olması	Kadın	30-45	Akademik Personel	Sağlık Bilimleri Fakültesi
Çalışma ortamlarının ferah olması	Erkek	30-45	Akademik Personel	Edebiyat Fakültesi

Tablo 19'a göre **diğer** seçeneğini işaretleyen kullanıcıların vermiş olduğu cevaplar şu şekildedir:

- Ders çalışmak için rahat bir ortama sahip olması,
- İhtiyacımız olan her türlü alanın bulunması,
- Çok rahat ders çalışılabilmesi ve sadece İstanbul Medeniyet Üniversitesi öğrencilerine ait olması,
- Konforlu olması,
- Yakın olması,
- Rahat bir atmosfere sahip olması. İstersem okuma salonu, istersem bilgisayarlı bölümlere her türlü çalışma için gerekli alana ulaşabiliyor olmam,
- Çalışma ortamı olarak kullanmak,
- Ders çalışabilme açısından çok rahat bir yer. Sizinle beraber birçok insan da ders çalıştığı için motive oluyorsunuz aynı zamanda,
- Üniversitemiz kütüphanesinden kısmi zamanlı olarak çalışıyor olmam,
- Çalışabileceğim kadar rahat ve motive edici bir ortam olması,
- Ders çalışmak için ortamın çok iyi olması,
- Geniş ve ferah olması,
- Akademik ofislerden daha verimli olabilen çalışma ortamı,
- Genel olarak sakin bir mekân olması,
- Çalışma ortamlarının ferah olması,

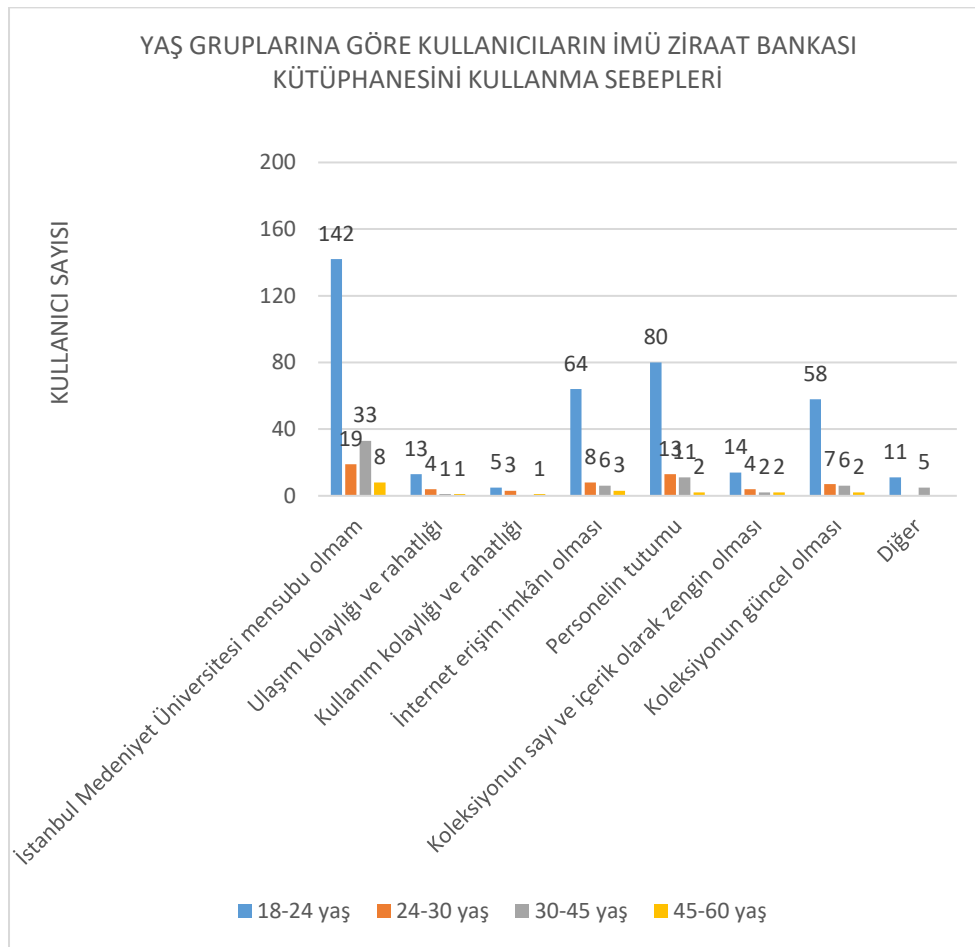
- İstanbul Medeniyet Üniversitesi öğrencisi değilim.



Grafik 7: Cinsiyete Göre Kullanıcıların İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini Tercih Etme Sebepleri

Grafik 7’de ankete katılan kullanıcıların cinsiyete göre İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etme sebepleri gösterilmiştir. Ankete katılan 80 erkek kullanıcının neredeyse tamamı olan 76 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, yarısına yakın olan 34 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 24 kişi **kullanım kolaylığı ve rahatlığı**, 22 kişi **internet erişim imkânı olması**, 7 kişi **personelin tutumu**, 4 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 3 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etmektedir. Erkek kullanıcıların 5’i tarafından **diğer** seçeneği de işaretlenmiş ve kütüphaneyi kullanma sebepleri yazılmıştır.

Ankete katılan 140 kadın kullanıcının büyük çoğunluğu olan 126 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, yarısından fazla olan 72 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 57 kişi **kullanım kolaylığı ve rahatlığı**, 51 kişi **internet erişim imkânı olması**, 15 kişi **personelin tutumu**, 15 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 6 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etmektedir. Kadın kullanıcıların 11'i tarafından **diğer** seçeneği de işaretlenmiş ve kütüphaneyi kullanma sebepleri yazılmıştır.



Grafik 8: Yaş Gruplarına Göre Kullanıcıların İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini Tercih Etme Sebepleri

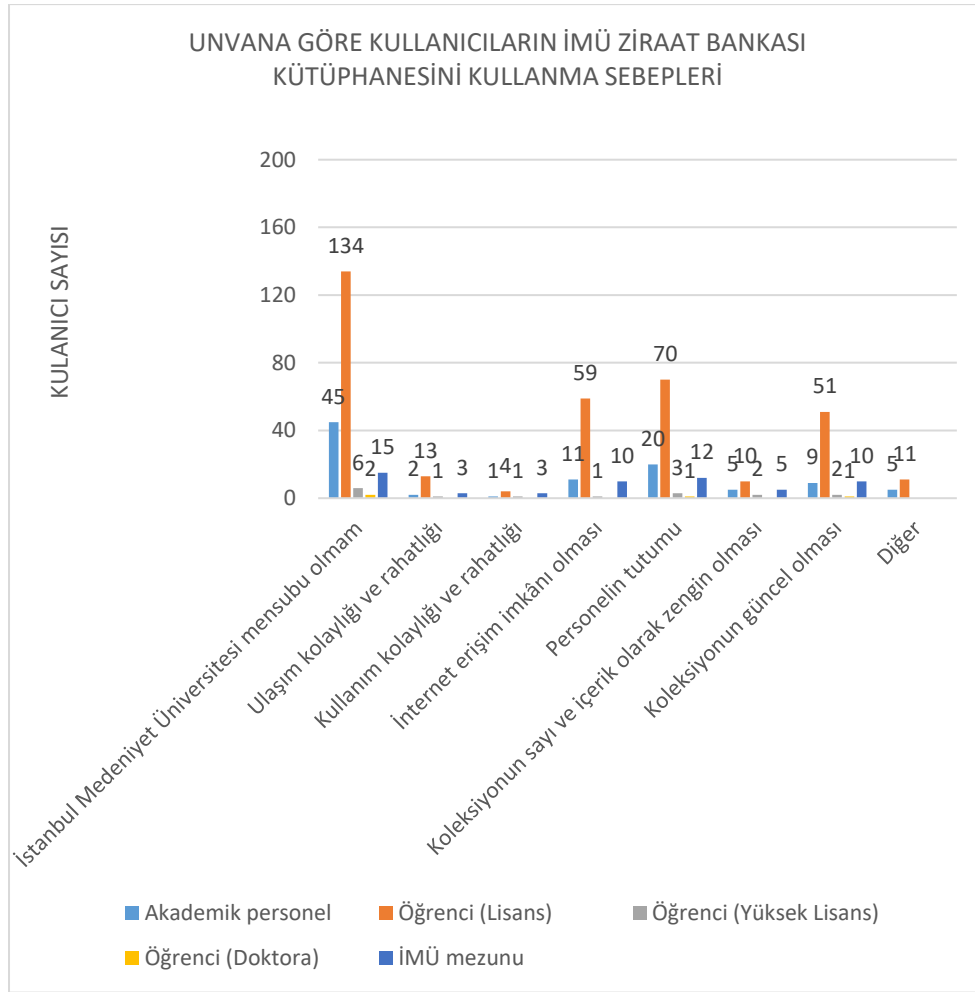
Grafik 8’de ankete katılan kullanıcıların yaş gruplarına göre İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etme sebepleri gösterilmiştir. Ankete katılan 18-24 yaş grubuna mensup 157 kullanıcının büyük çoğunluğu olan 142 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 13 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 5 kişi **kullanım**

kolaylığı ve rahatlığı, 64 kişi **internet erişim imkânı olması**, yarıdan fazla olan 80 kişi **personelin tutumu**, 14 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 58 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etmektedir. 18-24 yaş grubu kullanıcıların 11'i tarafından **diğer** seçeneği de işaretlenmiş ve kütüphaneyi kullanma sebepleri yazılmıştır.

Ankete katılan 24-30 yaş grubuna mensup 19 kullanıcının tamamı kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 4 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 3 kişi **kullanım kolaylığı ve rahatlığı**, yaklaşık yarısı olan 8 kişi **internet erişim imkânı olması**, yarıdan fazla olan 13 kişi **personelin tutumu**, 4 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 7 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etmektedir.

Ankete katılan 30-45 yaş grubuna mensup 35 kullanıcının tamamına yakını olan 33 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 1 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 6 kişi **internet erişim imkânı olması**, 11 kişi **personelin tutumu**, 2 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 6 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etmektedir. 30-45 yaş grubu kullanıcılardan **kullanım kolaylığı ve rahatlığı** seçeneğini işaretleyen olmamıştır. Kullanıcıların 5'i tarafından **diğer** seçeneği de işaretlenmiş ve kütüphaneyi kullanma sebepleri yazılmıştır.

Ankete katılan 45-60 yaş grubuna mensup 9 kullanıcının tamamına yakını olan 8 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 1 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 1 kişi **kullanım kolaylığı ve rahatlığı**, yaklaşık yarısı olan 3 kişi **internet erişim imkânı olması**, 2 kişi **personelin tutumu**, 2 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 2 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etmektedir.



Grafik 9: Unvana Göre Kullanıcıların İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini Tercih Etme Sebepleri

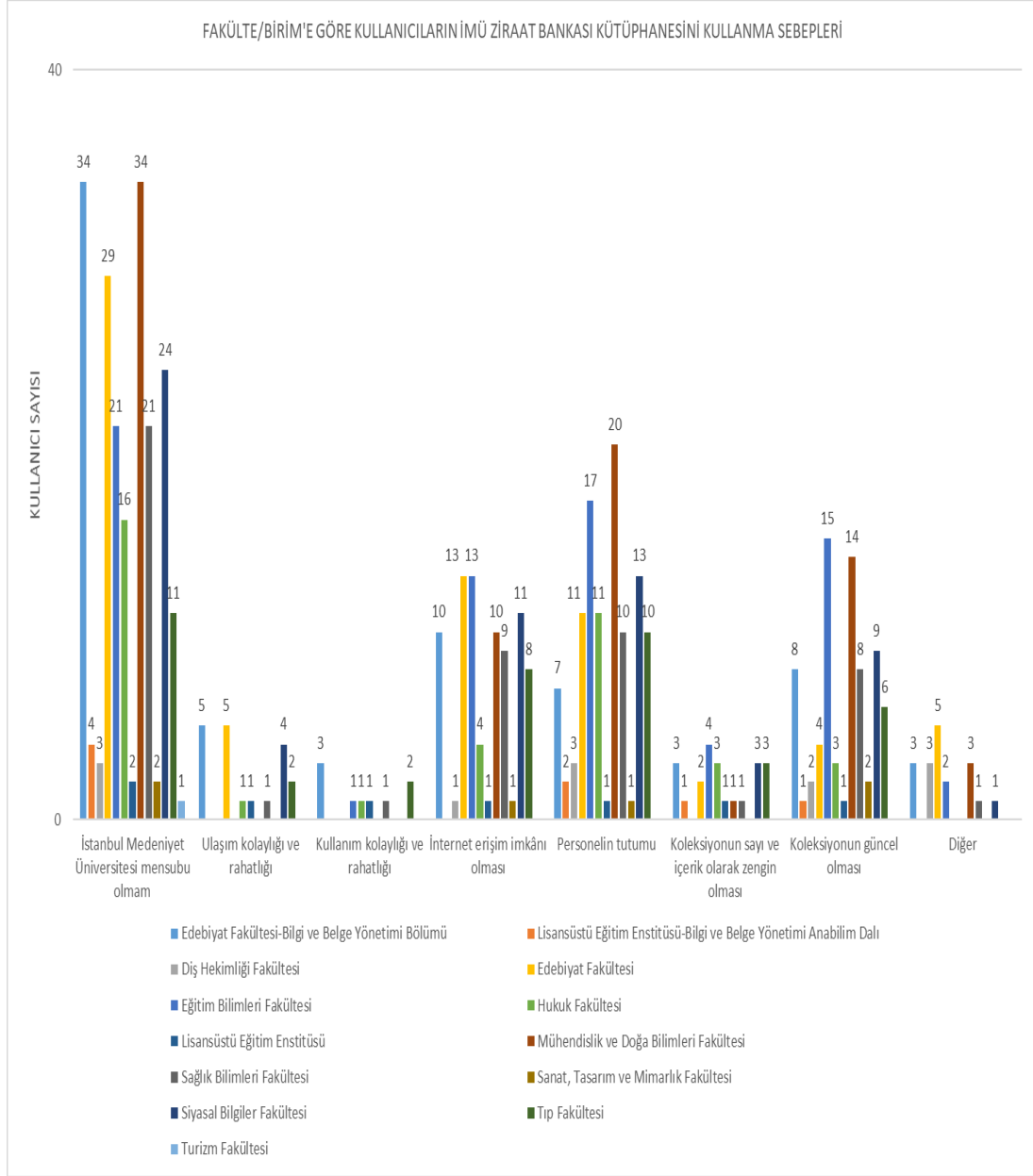
Grafik 9’da ankete katılan kullanıcıların unvana göre İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etme sebepleri gösterilmiştir. Ankete katılan 48 akademik personelin tamamına yakını olan 45 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 2 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 1 kişi **kullanım kolaylığı ve rahatlığı**, 11 kişi **internet erişim imkânı olması**, 20 kişi **personelin tutumu**, 5 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 9 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etmektedir. Akademik personelin 5’i tarafından **diğer** seçeneği de işaretlenmiş ve kütüphaneyi kullanma sebepleri yazılmıştır.

Ankete katılan 148 lisans öğrencisinin büyük çoğunluğu olan 134 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 13 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 4 kişi **kullanım kolaylığı ve rahatlığı**, 59 kişi **internet erişim imkânı olması**, 70 kişi **personelin tutumu**, 10 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 51 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etmektedir. Lisans öğrencilerinin 11'i tarafından **diğer** seçeneği de işaretlenmiş ve kütüphaneyi kullanma sebepleri yazılmıştır.

Ankete katılan 6 yüksek lisans öğrencisinin tamamı kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 1 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 1 kişi **kullanım kolaylığı ve rahatlığı**, 1 kişi **internet erişim imkânı olması**, yarısı olan 3 kişi **personelin tutumu**, 2 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 2 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etmektedir.

Ankete katılan 2 doktora öğrencisinden 1'i yalnızca **personelin tutumu** ve diğer 1'i ise **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etmektedir.

Ankete katılan 16 İMÜ mezununun neredeyse tamamı olan 15 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 3 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 3 kişi **kullanım kolaylığı ve rahatlığı**, yarısından fazlası olan 10 kişi **internet erişim imkânı olması**, yarısından fazlası olan 12 kişi **personelin tutumu**, 5 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve yarısından fazlası olan 10 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etmektedir.



Grafik 10: Fakülte/Birime Göre Kullanıcıların İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini Tercih Etme Sebepleri

Grafik 10'da ankete katılan kullanıcıların fakülte/birime göre İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesini tercih etme sebepleri gösterilmiştir. Ankete katılan Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü'ne mensup 37 kullanıcının tamamına yakını olan 34 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 5 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 3 kişi **kullanım kolaylığı ve rahatlığı**, 10 kişi **internet erişim imkânı olması**, 7 kişi **personelin tutumu**, 3 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 8 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası

Kütüphanesini tercih etmektedir. Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü'ne mensup kullanıcılarının 3'ü tarafından **diğer** seçeneği de işaretlenmiş ve kütüphaneyi kullanma sebepleri yazılmıştır.

Ankete katılan Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı'na mensup 4 kullanıcının tamamı kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, yarısı olan 2 kişi **personelin tutumu**, 1 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 1 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'ni tercih etmektedir.

Ankete katılan Diş Hekimliği Fakültesi'ne mensup 4 kullanıcının yarısından fazlası olan 3 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 1 kişi **internet erişim imkânı olması**, yarısından fazlası olan 3 kişi **personelin tutumu** ve yarısı olan 2 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'ni tercih etmektedir. Diş Hekimliği Fakültesi'ne mensup kullanıcıların 1'i tarafından **diğer** seçeneği de işaretlenmiş ve kütüphaneyi kullanma sebepleri yazılmıştır.

Ankete katılan Edebiyat Fakültesi'ne mensup 34 kullanıcının çoğunluğu olan 29 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 5 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 13 kişi **internet erişim imkânı olması**, 11 kişi **personelin tutumu**, 2 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 4 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'ni tercih etmektedir. Edebiyat Fakültesi'ne mensup kullanıcıların 5'i tarafından **diğer** seçeneği de işaretlenmiş ve kütüphaneyi kullanma sebepleri yazılmıştır.

Ankete katılan Eğitim Bilimleri Fakültesi'ne mensup 22 kullanıcının tamamına yakını olan 21 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 1 kişi **kullanım kolaylığı ve rahatlığı**, yarısından fazlası olan 13 kişi **internet erişim imkânı olması**, yarısından fazlası olan 17 kişi **personelin tutumu**, 4 kişi **koleksiyonun sayı ve**

içerik olarak zengin olması ve yine yarısından fazlası olan 15 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'ni tercih etmektedir. Eğitim Bilimleri Fakültesi'ne mensup kullanıcıların 2'si tarafından **diğer** seçeneği de işaretlenmiş ve kütüphaneyi kullanma sebepleri yazılmıştır.

Ankete katılan Hukuk Fakültesi'ne mensup 16 tamamı kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 1 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 1 kişi **kullanım kolaylığı ve rahatlığı**, 4 kişi **internet erişim imkânı olması**, yarısından fazlası olan 11 kişi **personelin tutumu**, 3 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 3 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'ni tercih etmektedir.

Ankete katılan Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'ne mensup 2 kullanıcının tamamı kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 1 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 1 kişi **kullanım kolaylığı ve rahatlığı**, 1 kişi **internet erişim imkânı olması**, 1 kişi **personelin tutumu**, 1 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 1 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'ni tercih etmektedir.

Ankete katılan Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi'ne mensup 38 kullanıcının tamamına yakını olan 34 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 10 kişi **internet erişim imkânı olması**, yarısından fazlası olan 20 kişi **personelin tutumu**, 1 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve yarısına yakını olan 14 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'ni tercih etmektedir. Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi'ne mensup kullanıcıların 3'ü tarafından **diğer** seçeneği de işaretlenmiş ve kütüphaneyi kullanma sebepleri yazılmıştır.

Ankete katılan Sağlık Bilimleri Fakültesi'ne mensup 21 kullanıcının tamamı kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 1 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 1 kişi **kullanım kolaylığı ve rahatlığı**, 9 kişi **internet erişim imkânı olması**, 10 kişi **personelin tutumu**, 1 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 8 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'ni tercih etmektedir. Sağlık Bilimleri Fakültesi'ne mensup mensup kullanıcılarının 1'i tarafından **diğer** seçeneği de işaretlenmiş ve kütüphaneyi kullanma sebebi yazılmıştır.

Ankete katılan Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi'ne mensup 2 kullanıcının tamamı kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, yarısı **internet erişim imkânı olması**, yarısı **personelin tutumu** ve tamamı **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'ni tercih etmektedir.

Ankete katılan Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne mensup 26 kullanıcının tamamına yakını olan 24 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 4 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 11 kişi **internet erişim imkânı olması**, yarısı olan 13 kişi **personelin tutumu**, 3 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 9 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'ni tercih etmektedir. Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne mensup kullanıcılarının 1'i tarafından **diğer** seçeneği de işaretlenmiş ve kütüphaneyi kullanma sebebi yazılmıştır.

Ankete katılan Tıp Fakültesi'ne mensup 13 kullanıcının tamamına yakını olan 11 kişi kütüphaneyi **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmaları**, 2 kişi **ulaşım kolaylığı ve rahatlığı**, 2 kişi **kullanım kolaylığı ve rahatlığı**, yarısından fazlası olan 8 kişi **internet erişim imkânı olması**, yarısından fazlası olan 10 kişi **personelin tutumu**, 3 kişi **koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması** ve 6 kişi **koleksiyonun güncel olması** sebebiyle İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi'ni tercih etmektedir.

Ankete katılan Turizm Fakültesi'ne mensup tek kullanıcı kütüphaneyi yalnızca **İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olması** sebebiyle tercih etmektedir.

4.3.1 İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi

İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi'nde kullanıcılara; 21'i personelden, 16'sı kütüphane hizmetlerinden ve 5'i kütüphane ortamından kaynaklı olarak memnuniyet düzeyini etkileyen, toplam 42 önerme yöneltilmiştir. Her bir önermede, kullanıcılardan memnuniyet düzeylerini belirtmeleri için 1-5 arası ("1-Çok Düşük", "2-Düşük", "3-Orta", "4-Yüksek", "5-Çok Yüksek") değer vermeleri beklenmiştir. İlgili önermelerle ilgili fikri olmayan veya yanıt vermek istemeyen kullanıcılar için FY (Fikrim Yok) seçeneği de sunulmuştur. Kullanıcıların her bir önerme için verdiği değerın aritmetik ortalaması alınarak kütüphaneden hangi düzeyde memnun oldukları anlaşılmıştır.

Anket önermelerine verilen cevapların değerlendirilmesinde tablodaki sınırlar kullanılmıştır. Sınırların eşit olduğu varsayılmış, aritmetik ortalamalar için puan sınırı 0,80 olarak hesaplanmıştır (Puan Sınırı= (En Yüksek Değer – En Düşük Değer)/5 = (5 – 4)/5 = 4/5 = 0,80). Bu hesaplama göre aritmetik ortalamaların değerlendirme sınırı Tablo 20 de verilmiştir.

Tablo 20: Kullanıcıların Önermelere Verecekleri Değerler ve Memnuniyet Düzeyleri

Memnuniyet Düzeyi	Değer	Sınırlar
Çok Düşük	1	1,00-1,80
Düşük	2	1,81-2,60
Orta	3	2,61-3,40
Yüksek	4	3,41-4,20
Çok Yüksek	5	4,21-5,00

Aşağıdaki tablolarda *İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi*'nde, kullanıcılara yöneltilen 42 önermeye verilen değerlerin ortalamaları alınmıştır. Ayrıca anket katılımcılarının değerlendirmeleri çeşitli grafiklerle gösterilmiştir. Ankette kullanıcılara yöneltilen 42 önerme tek başlık altında verilmiş olup, bu önermeler anket analizi için üç farklı başlık altında gruplandırılmıştır. Grafiklerde önermelerin

gruplandırılmasında kısaltmalar kullanılmıştır. Bu kısaltmalar; “PDM=Personelden duyulan memnuniyet”, “HDM=Hizmetlerden duyulan memnuniyet” ve “ODM=Ortamdan duyulan memnuniyet” şeklinde kullanılmıştır. Kısaltmaların ayrıntısı ise şu şekildedir;

Personelden Duyulan Memnuniyet

- PDM-1=Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir
- PDM-2= Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir
- PDM-3= Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir
- PDM-4= Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır
- PDM-5= Personel iletişime özen göstermektedir
- PDM-6= Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır
- PDM-7= Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum
- PDM-8= Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum
- PDM-9= Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır
- PDM-10= Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir
- PDM-11= Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar
- PDM-12= Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir
- PDM-13= Personel kullanıcıya güven verir
- PDM-14= Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır
- PDM-15= Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir
- PDM-16= Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum
- PDM-17= Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum

- PDM-18= Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum
- PDM-19= Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.
- PDM-20= Yerde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır
- PDM-21= Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum

Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet (Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet)

- HDM-1= Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum
- HDM-2= Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum
- HDM-3= Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir
- HDM-4= Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir
- HDM-5= Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor
- HDM-6= Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır
- HDM-7= Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum
- HDM-8= Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum
- HDM-9= Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum
- HDM-10= Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum
- HDM-11= Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır

- HDM-12=Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum
- HDM-13= Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir
- HDM-14= Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum
- HDM-15= Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır
- HDM-16= Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum

Ortamdan Duyulan Memnuniyet (Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyet)

- ODM-1= Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder
- ODM-2= Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir
- ODM-3= Kütüphane ortamı rahat ve caziptir
- ODM-4= Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır
- ODM-5= Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir

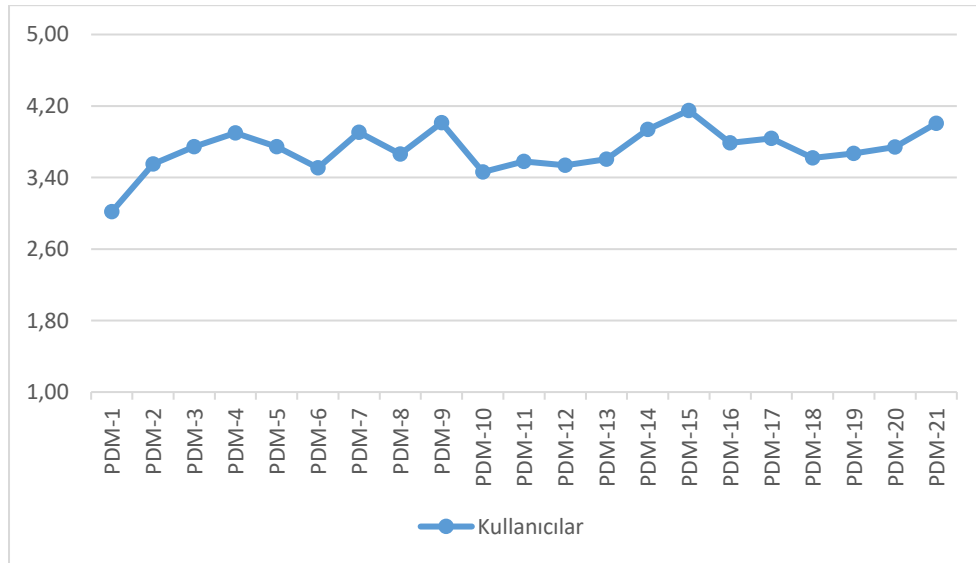
Tablo 21: Anket Katılımcılarının Kütüphane Değerlendirmesi

Anket Katılımcılarının Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	3,02	Orta
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	3,55	Yüksek
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	3,74	Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	3,90	Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	3,75	Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	3,51	Yüksek
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	3,91	Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	3,66	Yüksek

Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	4,01	Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	3,46	Yüksek
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	3,58	Yüksek
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	3,54	Yüksek
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	3,61	Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	3,94	Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	4,15	Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	3,79	Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	3,84	Yüksek
Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	3,62	Yüksek
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	3,67	Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	3,74	Yüksek
Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	4,01	Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	4,02	Yüksek
Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	3,84	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	3,46	Yüksek
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	3,80	Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	3,67	Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	3,56	Yüksek
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	3,71	Yüksek
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	3,91	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	3,95	Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	3,75	Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	3,44	Yüksek

Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	3,64	Yüksek
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	3,40	Orta
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	3,76	Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	3,22	Orta
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	3,87	Yüksek
Ortamdan Duyulan Memnuniyet			
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,23	Çok Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	3,92	Yüksek
Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	4,31	Çok Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,34	Çok Yüksek
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	3,95	Yüksek

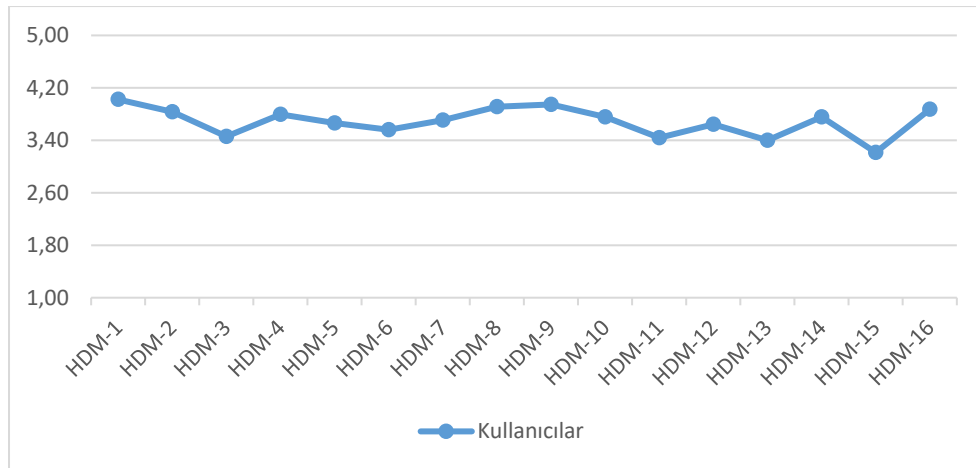
Tablo 21’de ankete katılan 220 kullanıcının her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tabloya göre, kullanıcıların önermelerden 3’üne **çok yüksek**, 36’sına **yüksek** ve 3’üne **orta** düzeyde katıldığı görülmektedir.



Grafik 11: Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyete Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan kullanıcıların personelden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları, Grafik 11’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önermeye standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,15 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,02 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak kullanıcıların 20 önermeye **yüksek** ve 1 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane personelinin yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane personelinin kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

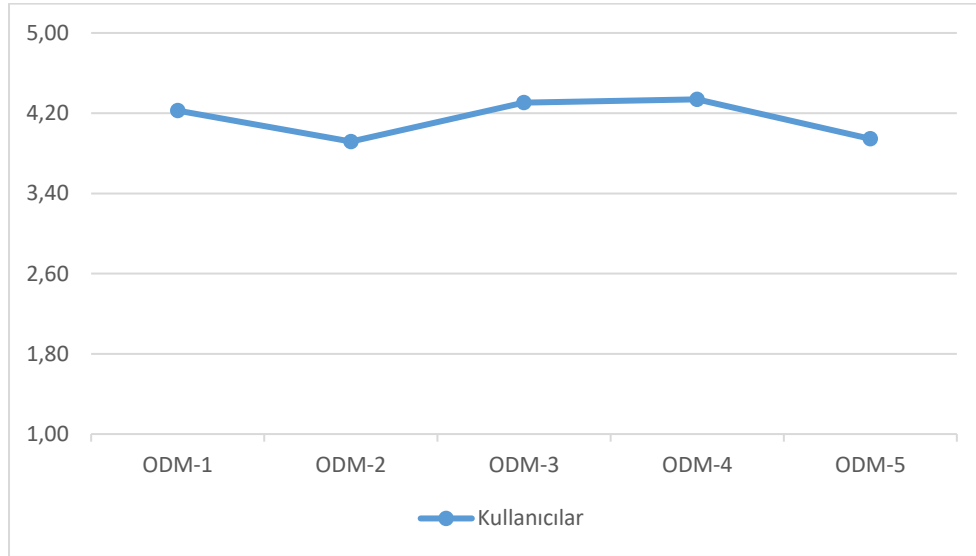


Grafik 12: Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyete Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 12’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önermeye standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme *genel olarak* “kütüphane hizmetlerinden memnunum” olmuştur.

Kullanıcılar bu önermeye 4,02 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,22 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak kullanıcıların hizmetten duyulan memnuniyet ile ilgili önermelerden 14’üne **yüksek** ve 2’sine **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 13: Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyete Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan kullanıcıların kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 13’te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önermeye standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,34 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphane ortamı bireysel

aktiviteler için sessizdir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,92 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak kullanıcıların 3 önermeye **çok yüksek** ve 2 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane ortamından yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

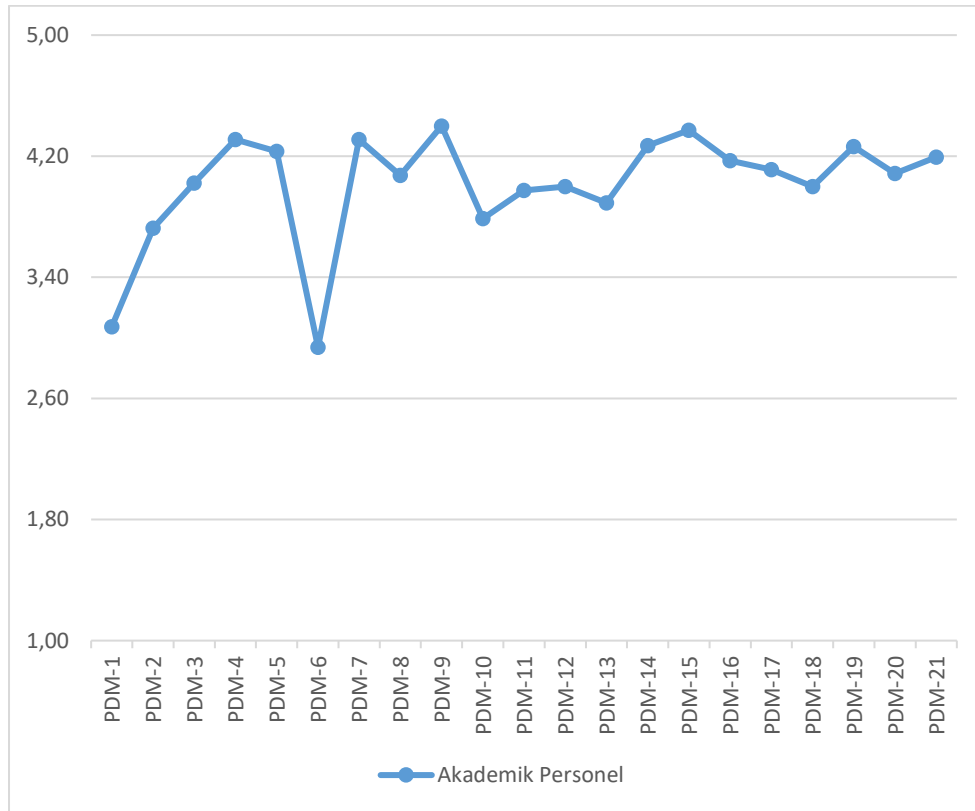
Tablo 22: Akademik Personelin Kütüphane Değerlendirmesi

Akademik Personelin Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	3,07	Orta
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	3,73	Yüksek
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	4,02	Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	4,31	Çok Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	4,23	Çok Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	2,94	Orta
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	4,31	Çok Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	4,07	Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	4,40	Çok Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	3,79	Yüksek
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	3,97	Yüksek
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	4,00	Yüksek
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	3,89	Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	4,27	Çok Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	4,37	Çok Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	4,17	Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	4,11	Yüksek

Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	4,00	Yüksek
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	4,26	Çok Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	4,09	Yüksek
Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	4,19	Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	4,04	Yüksek
Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	4,12	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	3,30	Orta
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	4,18	Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	3,73	Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	3,46	Yüksek
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	4,08	Yüksek
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	3,88	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	4,16	Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	3,96	Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	3,65	Yüksek
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	3,82	Yüksek
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	2,93	Orta
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	3,90	Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	3,09	Orta
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	4,23	Çok Yüksek
	Ortamdan Duyulan Memnuniyet		

Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,35	Çok Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	4,05	Yüksek
Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	3,94	Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,42	Çok Yüksek
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	4,38	Çok Yüksek

Tablo 22’de ankete katılan 48 akademik personelin her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tabloya göre Akademik personel, önermelerden 11’ine **çok yüksek**, 20’sine **yüksek** ve 11’ine **orta** düzeyde katılmaktadır.

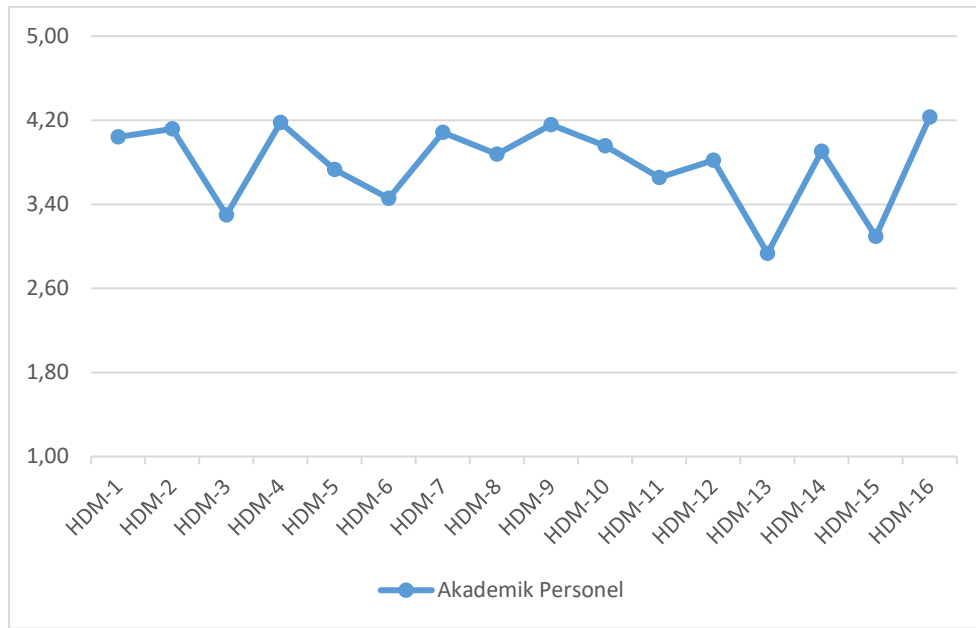


Grafik 14: Akademik Personelin Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan akademik personelin, personelden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 14’te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önermeye standart değerler vermediği ve

değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,40 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır” önermesidir. Kullanıcılara bu önermeye 2,94 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak akademik personelin 7 önermeye **çok yüksek**, 12 önermeye **yüksek** ve 2 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane personelinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane personelinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

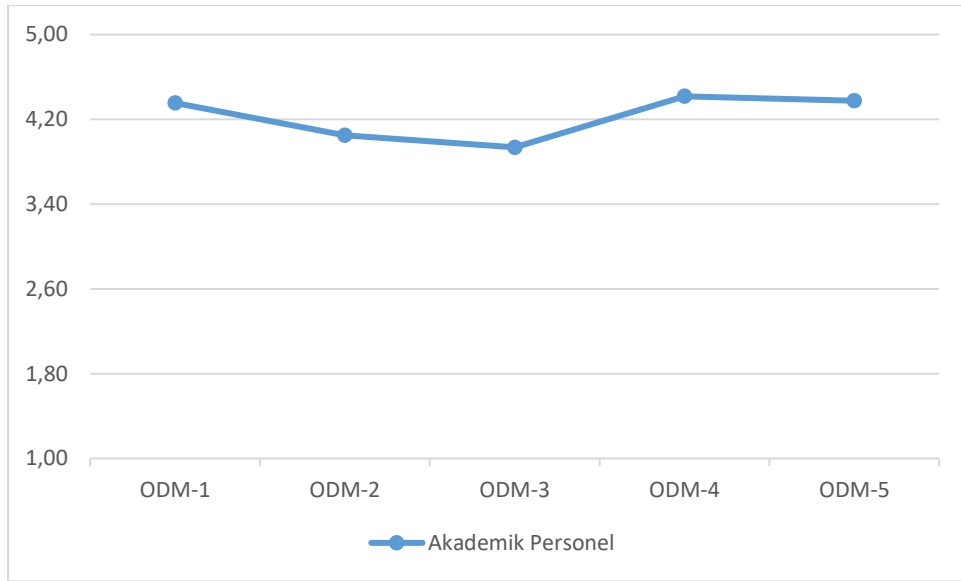


Grafik 15: Akademik Personelin Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan akademik personelin, hizmetten duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 15’te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önermeye standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek

değer alan önerme “kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,23 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 2,93 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak akademik personelin 1 önermeye **çok yüksek**, 12 önermeye **yüksek** ve 3 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 16: Akademik Personelin Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan akademik personelin, ortamdan duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 16’da çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önermeye standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,42 değer ile **çok yüksek** düzeyde

katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphane ortamı rahat ve caziptir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,94 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak akademik personelin 3 önermeye **çok yüksek** ve 2 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane ortamından çok yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

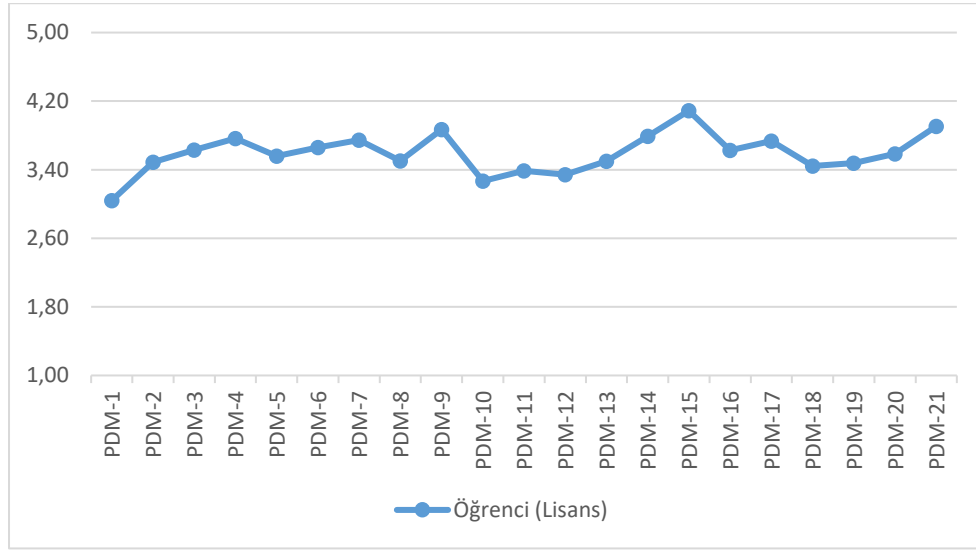
Tablo 23: Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Değerlendirmesi

Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	3,04	Orta
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	3,49	Yüksek
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	3,63	Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	3,76	Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	3,56	Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	3,66	Yüksek
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	3,75	Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	3,50	Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	3,87	Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	3,27	Orta
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	3,39	Orta
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	3,34	Orta
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	3,50	Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	3,79	Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	4,09	Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	3,63	Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	3,73	Yüksek

Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	3,44	Yüksek
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	3,48	Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	3,59	Yüksek
Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	3,91	Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	3,99	Yüksek
Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	3,75	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	3,52	Yüksek
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	3,63	Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	3,65	Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	3,59	Yüksek
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	3,62	Yüksek
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	3,94	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	3,94	Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	3,69	Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	3,37	Orta
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	3,53	Yüksek
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	3,55	Yüksek
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	3,69	Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	3,18	Orta
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	3,74	Yüksek
	Ortamdan Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,20	Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	3,91	Yüksek

Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	3,93	Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,29	Çok Yüksek
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	4,37	Çok Yüksek

Tablo 23’te ankete katılan 148 lisans öğrencisinin her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri gösterilmektedir. Tabloya göre lisans öğrencileri önermelerden 2’sine **çok yüksek**, 28’ine **yüksek** ve 12’sine **orta** düzeyde katılmaktadır.

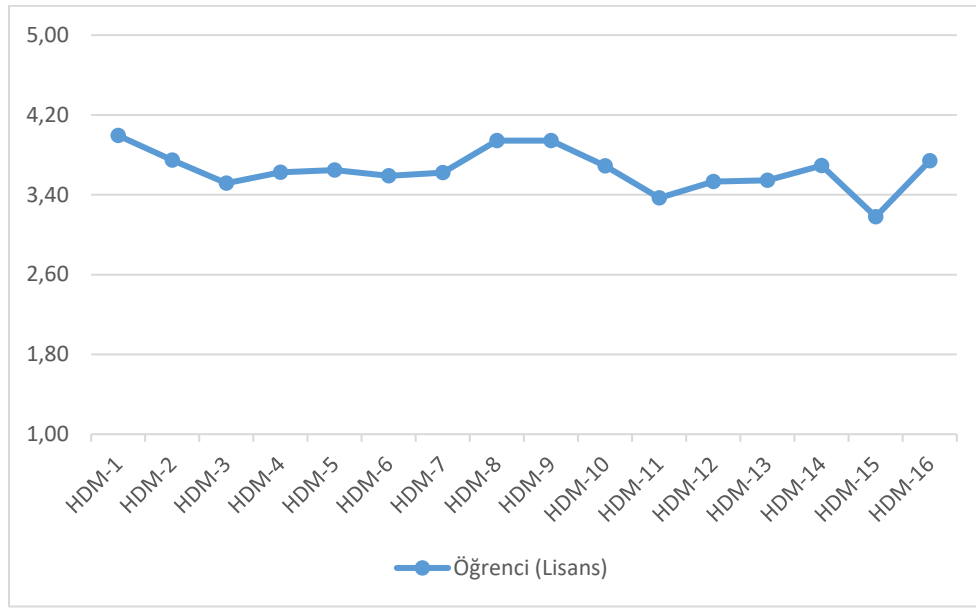


Grafik 17: Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan kullanıcılardan lisans öğrencilerinin, personelden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 17’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önermeye standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,09 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphanede

alışan personel sayısı yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,04 değeri ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

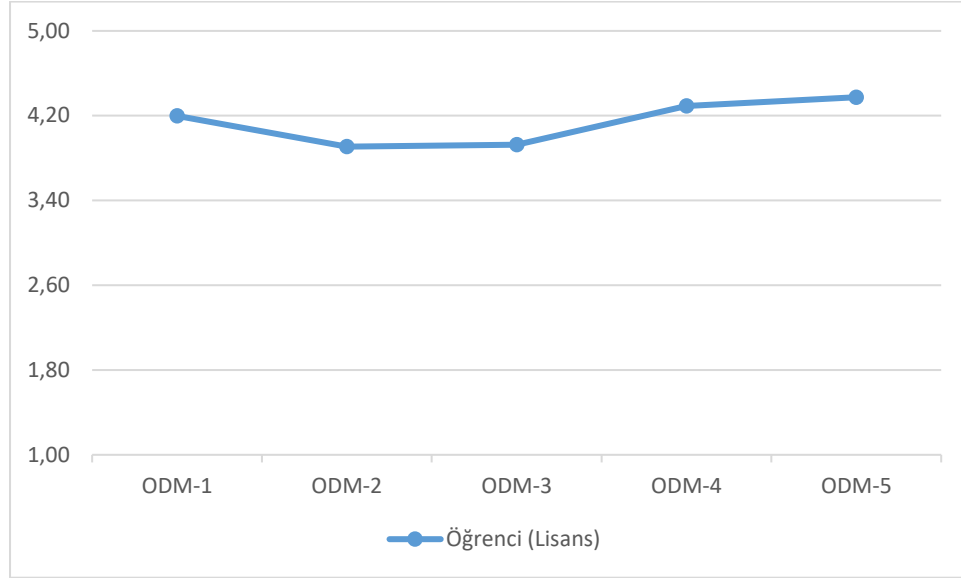
Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak lisans öğrencilerinin, 17 önermeye **yüksek** ve 4 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane** personelinin **yüksek düzeyde memnun oldukları** ve kütüphane personelinin **kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 18: Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan lisans öğrencilerinin, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 18’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önermeye standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre Kullanıcılardan en yüksek değeri alan önerme “genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 3,99 değeri ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değeri alan önerme ise “kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,18 değeri ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak lisans öğrencilerinin, 15 önermeye *yüksek* ve 1 önermeye *orta* düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 19: Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan lisans öğrencilerinin, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 19’ da çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önermeye standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,37 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,91 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak lisans öğrencilerinin, 2 önermeye **çok yüksek** ve 3 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane**

ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı sonucuna ulaşılabilir.

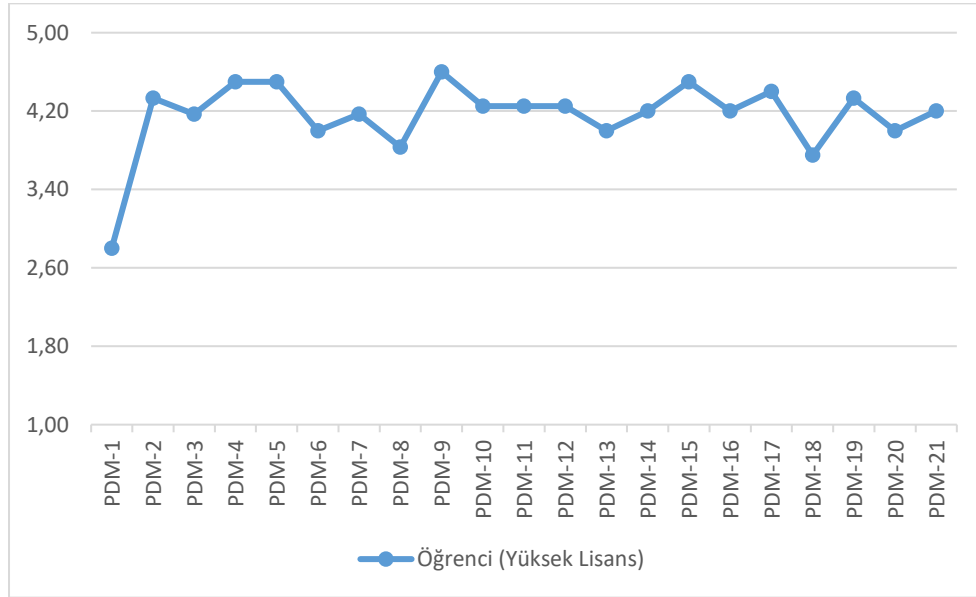
Tablo 24: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Değerlendirmesi

Yüksek Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	2,80	Orta
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	4,33	Çok Yüksek
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	4,17	Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	4,50	Çok Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	4,50	Çok Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	4,00	Yüksek
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	4,17	Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	3,83	Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	4,60	Çok Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	4,25	Çok Yüksek
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	4,25	Çok Yüksek
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	4,25	Çok Yüksek
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	4,00	Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	4,20	Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	4,50	Çok Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	4,20	Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	4,40	Çok Yüksek
Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	3,75	Yüksek
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	4,33	Çok Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	4,00	Yüksek
Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	4,20	Yüksek

	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	3,67	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	4,00	Yüksek
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	4,25	Çok Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	3,67	Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	3,00	Orta
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	3,33	Orta
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	3,60	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	3,75	Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	3,80	Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	3,00	Orta
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	4,00	Yüksek
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	3,60	Yüksek
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	3,80	Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	3,75	Yüksek
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	2,75	Orta
	Ortamdan Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,00	Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	4,40	Çok Yüksek
Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	4,20	Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,33	Çok Yüksek
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	4,00	Yüksek

Tablo 24’te ankete katılan 6 Yüksek lisans öğrencisinin her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri

gösterilmiştir. Tabloya göre lisans öğrencileri önermelerden 13'üne **çok yüksek**, 16'sına **yüksek** ve 13'üne **orta** düzeyde katılmaktadır.

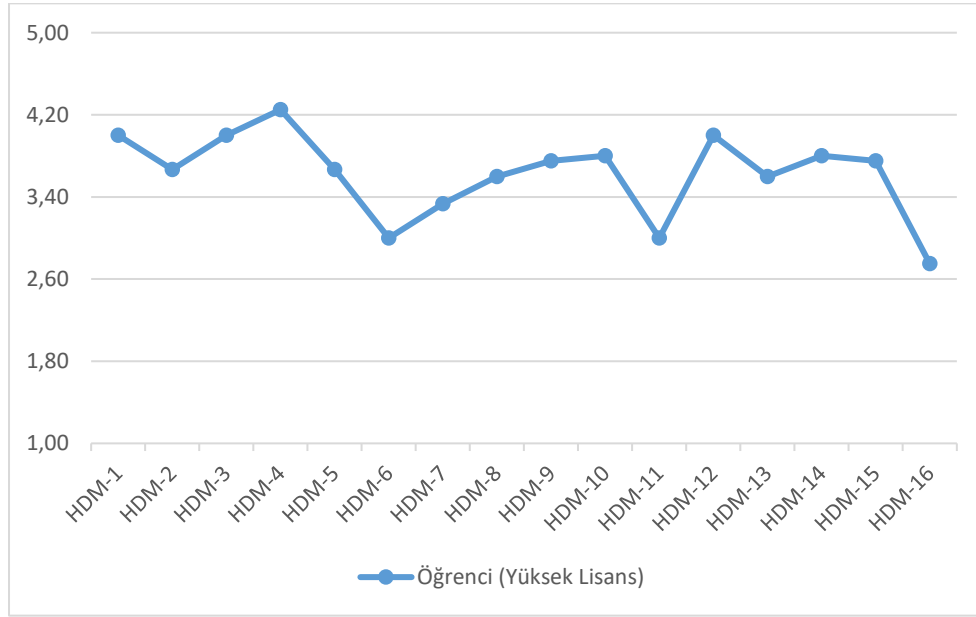


Grafik 20: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan yüksek lisans öğrencilerinin, kütüphane personelinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 20’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,60 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 2,80 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak yüksek lisans öğrencilerinin, 10 önermeye **çok yüksek**, 10 önermeye **yüksek** ve 1 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları**

ve kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı sonucuna ulaşılabilir.

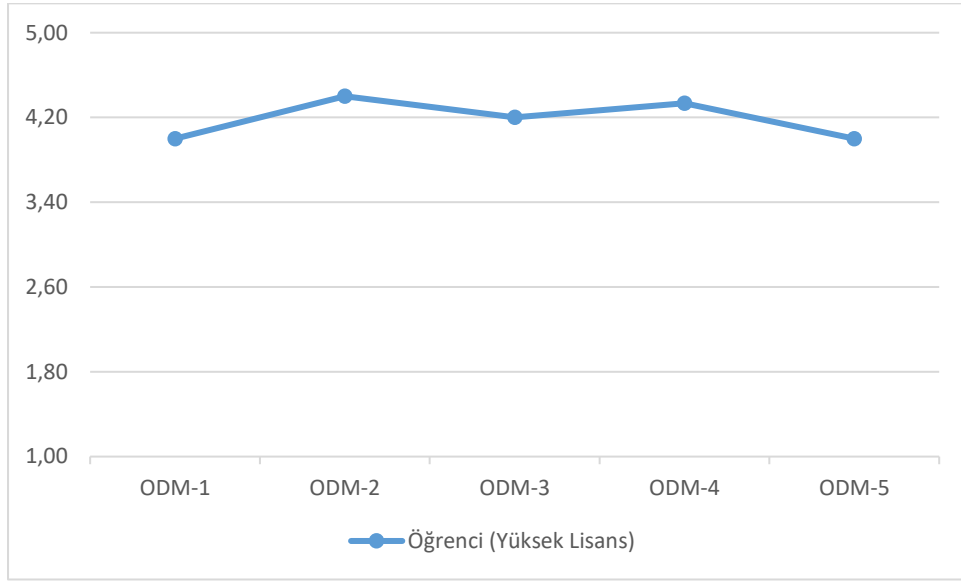


Grafik 21: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan yüksek lisans öğrencilerinin, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 21’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,25 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 2,75 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak yüksek lisans öğrencilerinin, 1 önermeye **çok yüksek**, 11 önermeye **yüksek** ve 4 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları**

ve kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 22: Yüksek Lisans Öğrencilerinin Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan yüksek lisans öğrencilerinin, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 22’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların iki önermeye standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,40 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan iki önerme bulunmaktadır. Bunlar “kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder” ve “kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir” önermeleridir. Kullanıcılar bu önermelere 4,00 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak yüksek lisans öğrencilerinin, 2 önermeye **çok yüksek** ve 3 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane**

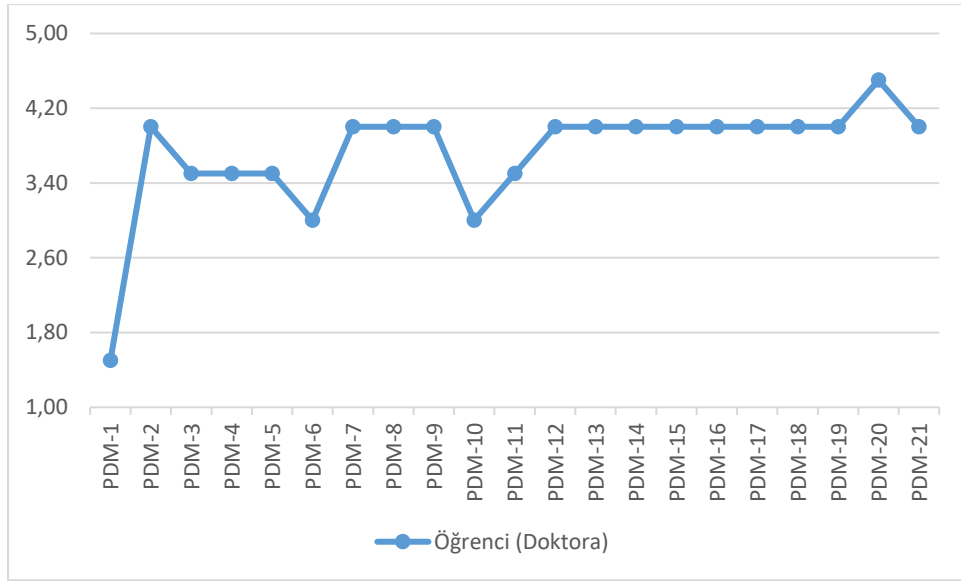
ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı sonucuna ulaşılabilir.

Tablo 25: Doktora Öğrencilerinin Kütüphane Değerlendirmesi

Doktora Öğrencilerinin Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	1,50	Çok Düşük
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	4,00	Yüksek
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	3,50	Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	3,50	Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	3,50	Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	3,00	Orta
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	4,00	Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	4,00	Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	3,00	Orta
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	3,50	Yüksek
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	4,00	Yüksek
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	4,00	Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	4,00	Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	4,00	Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	4,00	Yüksek
Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	4,00	Yüksek
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	4,00	Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	4,50	Çok Yüksek
Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	4,00	Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	3,00	Yüksek

Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	3,00	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	3,50	Yüksek
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	4,00	Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	3,00	Orta
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	3,50	Yüksek
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	3,50	Yüksek
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	3,50	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	3,00	Orta
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	3,50	Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	3,50	Yüksek
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	3,50	Yüksek
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	3,00	Orta
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	3,50	Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	3,50	Yüksek
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	3,50	Yüksek
	Ortamdan Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	3,50	Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	2,50	Düşük
Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	2,00	Düşük
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	2,50	Düşük
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	3,00	Yüksek

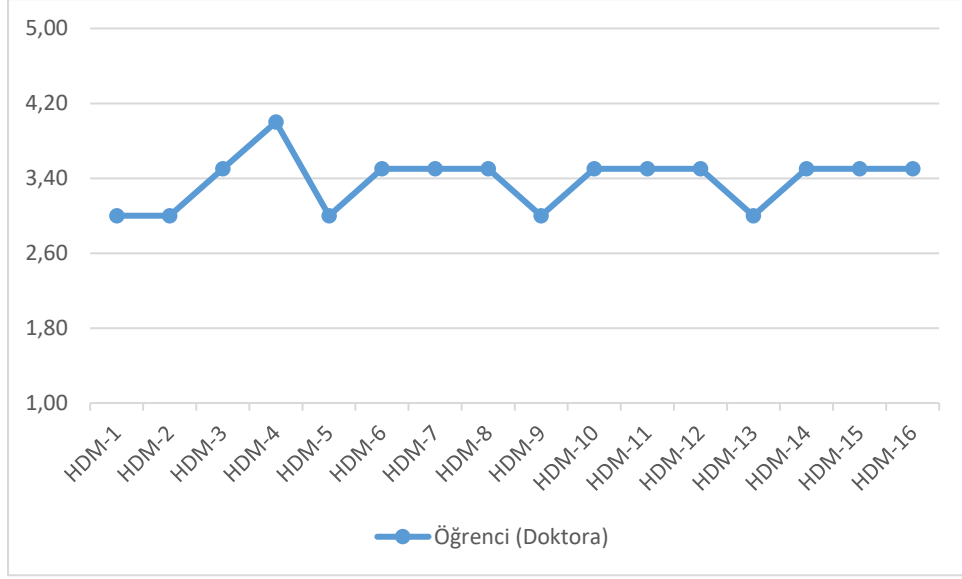
Tablo 25’te ankete katılan 2 doktora öğrencisinin her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri gösterilmiştir. Tabloya göre doktora öğrencileri önermelerden 1’ine **çok yüksek**, 32’sine **yüksek**, 5’ine **orta**, 3’üne **düşük** ve 1’ine **çok düşük** düzeyde katılmaktadır.



Grafik 23: Doktora Öğrencilerinin Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan doktora öğrencilerinin, kütüphane personelinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 23'te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların birçok önermede standart değerler verdiği ve değerlerin zaman zaman durağan veya inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,50 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 1,50 değer ile **çok düşük** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak doktora öğrencilerinin, 1 önermeye **çok yüksek**, 17 önermeye **yüksek**, 2 önermeye **orta** ve 1 önermeye **çok düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane personelinden yüksek düzeyde memnun oldukları anlaşılmaktadır**. Kullanıcıların “kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir” önermesine çok düşük düzeyde katılmalarından hareketle, **kütüphane personelini nicel olarak çok yetersiz buldukları** soncuna ulaşılabilir.

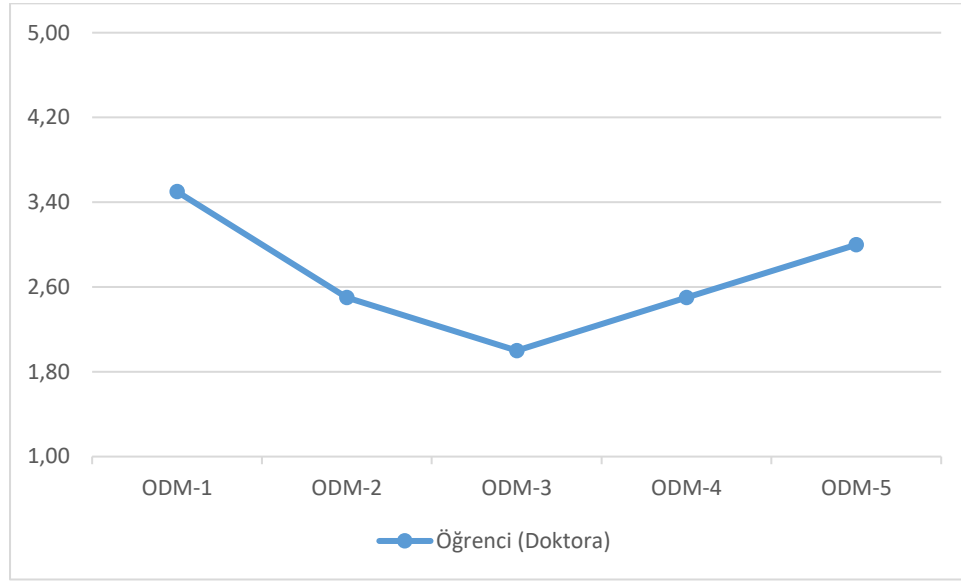


Grafik 24: Doktora Öğrencilerinin Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan doktora öğrencilerinin, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 24’te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların birçok önermede standart değerler verdiği ve değerlerin zaman zaman durağan veya inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,00 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan beş önerme bulunmaktadır. Bunlar “genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum”, “kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum”, “yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor”, “kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum” ve “Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir” önermeleridir. Kullanıcılar bu önermelere 3,00 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak doktora öğrencilerinin, 11 önermeye **yüksek** ve 5 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane**

hizmetlerinden orta düzeyde memnun oldukları ve kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 25: Doktora Öğrencilerinin Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan doktora öğrencilerinin, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 25'te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların önermelere çoğunlukla standart değerler vermediği ve değerlerin ortanca önermeye kadar azaldığı ve daha sonra yükselişe geçtiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 3,50 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılarda en düşük değer alan önerme ise “kütüphane ortamı rahat ve caziptir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermelere 2,00 değer ile **düşük** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak doktora öğrencilerinin, 2 önermeye **yüksek** ve 3 önermeye **düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane ortamından orta düzeyde memnun oldukları** anlaşılmaktadır. Kullanıcıların “kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir” önermesine **düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, **kütüphane ortamını sessiz bulmadığı**, “kütüphane ortamı

rahat ve caziptir” önermesine *düşük* düzeyde katılmalarından hareketle, **kütüphane ortamını konforlu bulmadığı** ve “kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır” önermesine *düşük* düzeyde katılmalarından hareketle, **kütüphane ortamının çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bulmadığı** sonuçlarına ulaşılabilir.

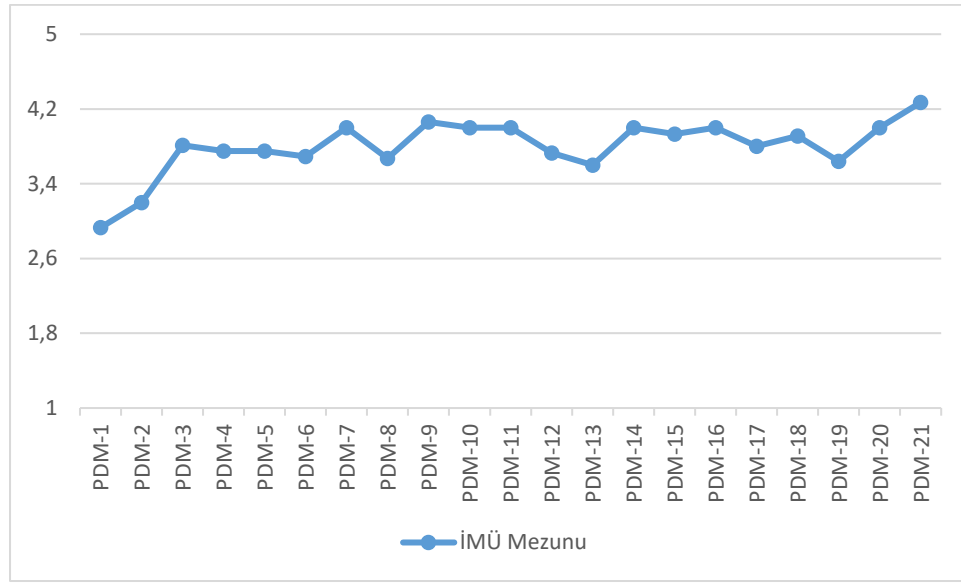
Tablo 26: İMÜ Mezunlarının Kütüphane Değerlendirmesi

İMÜ Mezunlarının Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	2,93	Orta
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	3,20	Orta
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	3,81	Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	3,75	Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	3,75	Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	3,69	Orta
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	3,67	Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	4,06	Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	4,00	Yüksek
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	4,00	Yüksek
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	3,73	Yüksek
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	3,60	Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	4,00	Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	3,93	Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	3,80	Yüksek
Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	3,91	Yüksek
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	3,64	Yüksek

Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	4,00	Yüksek
Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	4,27	Çok Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	4,38	Çok Yüksek
Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	3,33	Orta
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	3,75	Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	3,73	Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	4,00	Yüksek
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	3,39	Orta
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	3,87	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	3,56	Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	3,69	Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	3,55	Yüksek
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	4,00	Yüksek
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	3,60	Yüksek
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	3,92	Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	3,73	Yüksek
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	4,17	Yüksek
	Ortamdan Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,27	Çok Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	4,07	Yüksek
Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	3,94	Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,31	Çok Yüksek

Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	4,19	Yüksek
-----------	--	------	--------

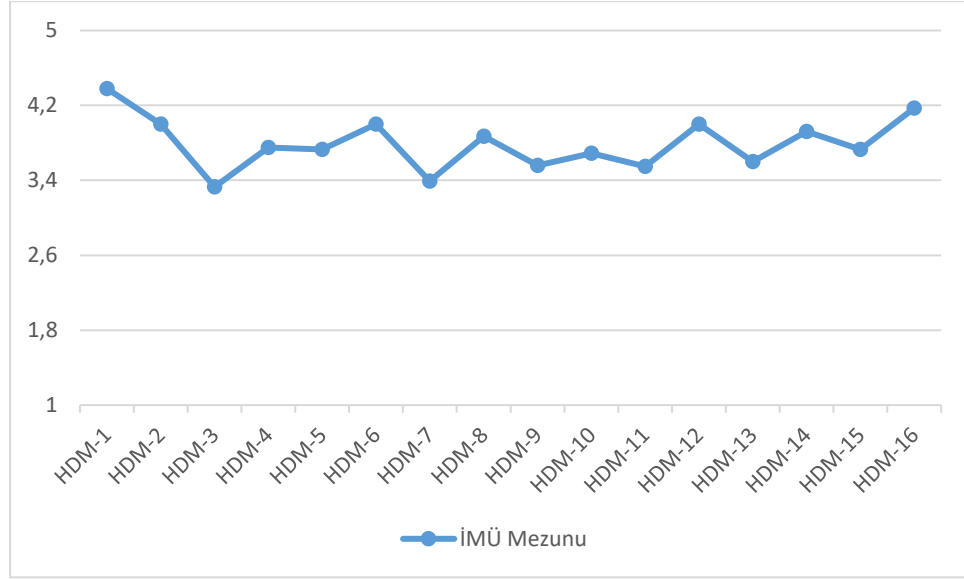
Tablo 26’da ankete katılan 16 İMÜ mezununun her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tabloya göre İMÜ mezunları önermelerden 4’üne **çok yüksek**, 27’sine **yüksek** ve 11’ine **orta** düzeyde katılmaktadır.



Grafik 26: İMÜ Mezunlarının Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan İMÜ mezunlarının, kütüphane personelinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 26’da çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önermeye standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,27 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 2,93 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak İMÜ mezunlarının, 1 önermeye **çok yüksek**, 17 önermeye **yüksek** ve 3 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, genel olarak kütüphane personelinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane personelinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı sonucuna ulaşılabilir.

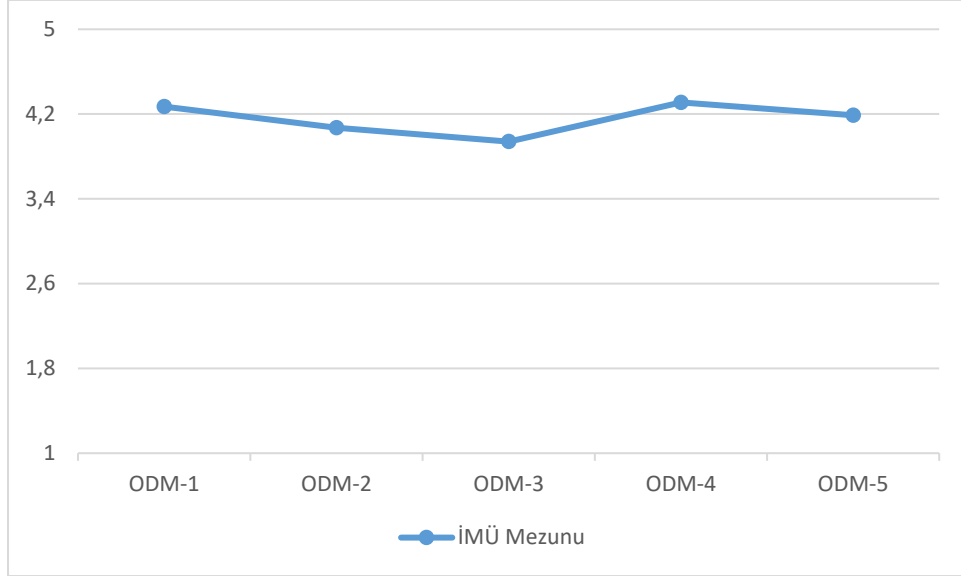


Grafik 27: İMÜ Mezunlarının Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan İMÜ mezunlarının, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 27’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,38 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,33 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak İMÜ mezunlarının, 1 önermeye **çok yüksek**, 13 önermeye **yüksek** ve 2 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle,

genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 28: İMÜ Mezunlarının Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan İMÜ mezunlarının, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 28’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,31 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphane ortamı rahat ve caziptir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,93 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak İMÜ mezunlarının, 2 önermeye **çok yüksek** ve 3 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane personelinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane**

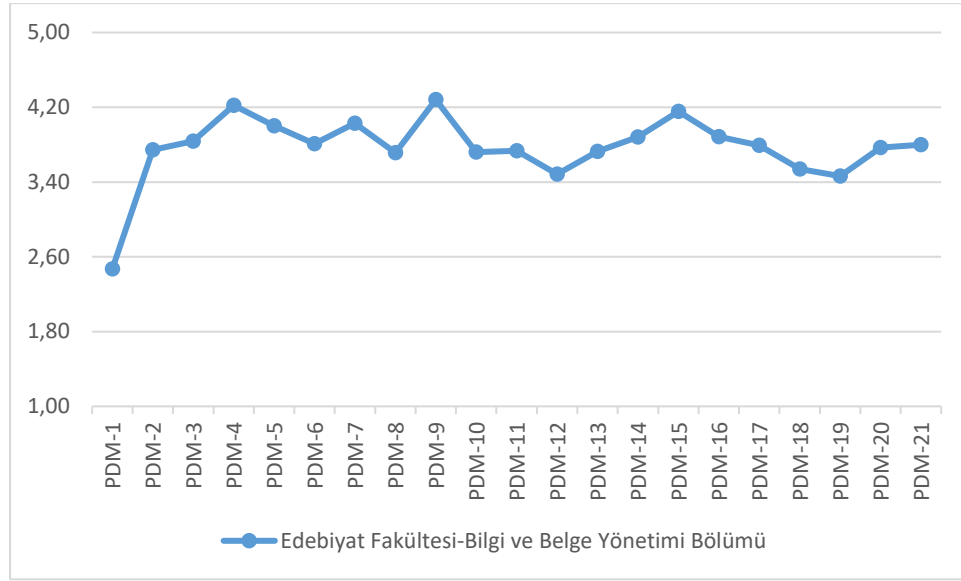
ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı sonucuna ulaşılabilir.

Tablo 27: Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi

Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi			
Önergeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	2,47	Düşük
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	3,74	Yüksek
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	3,84	Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	4,22	Çok Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	4,00	Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	3,81	Yüksek
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	4,03	Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	3,71	Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	4,28	Çok Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	3,72	Yüksek
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	3,74	Yüksek
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	3,49	Yüksek
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	3,73	Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	3,88	Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	4,16	Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	3,89	Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	3,79	Yüksek
Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	3,54	Yüksek
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	3,46	Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	3,77	Yüksek

Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	3,80	Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	4,08	Yüksek
Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	3,83	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	3,56	Yüksek
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	4,00	Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	3,97	Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	3,77	Yüksek
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	3,67	Yüksek
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	3,94	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	4,03	Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	3,80	Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	3,64	Yüksek
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	3,71	Yüksek
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	3,83	Yüksek
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	3,77	Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	3,61	Yüksek
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	4,03	Yüksek
	Ortamdaki Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,11	Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	3,97	Yüksek
Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	4,08	Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,11	Yüksek
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	3,88	Yüksek

Tablo 27’de ankete katılan 37 Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ne mensup kullanıcının her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tabloya göre Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ne mensup kullanıcılar önermelerden 2’sine **çok yüksek**, 39’una **yüksek** ve 1’ine **düşük** düzeyde katılmaktadır.

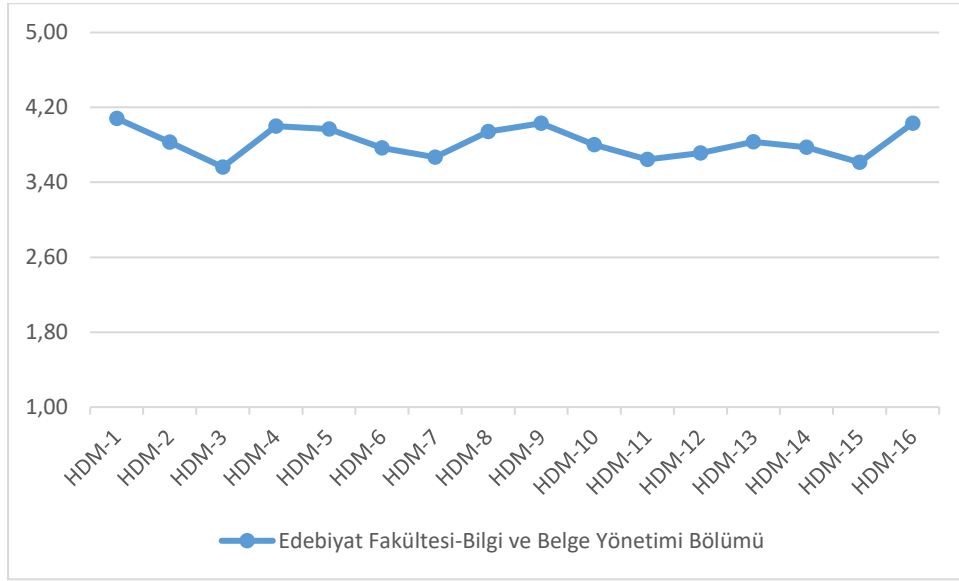


Grafik 29: Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ne mensup kullanıcıların, kütüphane personelinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 29’da çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,28 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 2,47 değer ile **düşük** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ne mensup kullanıcıların, 2 önermeye **çok yüksek**, 18 önermeye **yüksek**

ve 1 önermeye **düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane personelinin yüksek düzeyde memnun oldukları** anlaşılmaktadır. Kullanıcıların “kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir” önermesine *düşük* düzeyde katılmalarından hareketle, **kütüphane personeli nicel (sayıca) olarak yetersiz bulunduğu** sonucuna ulaşılabilir.

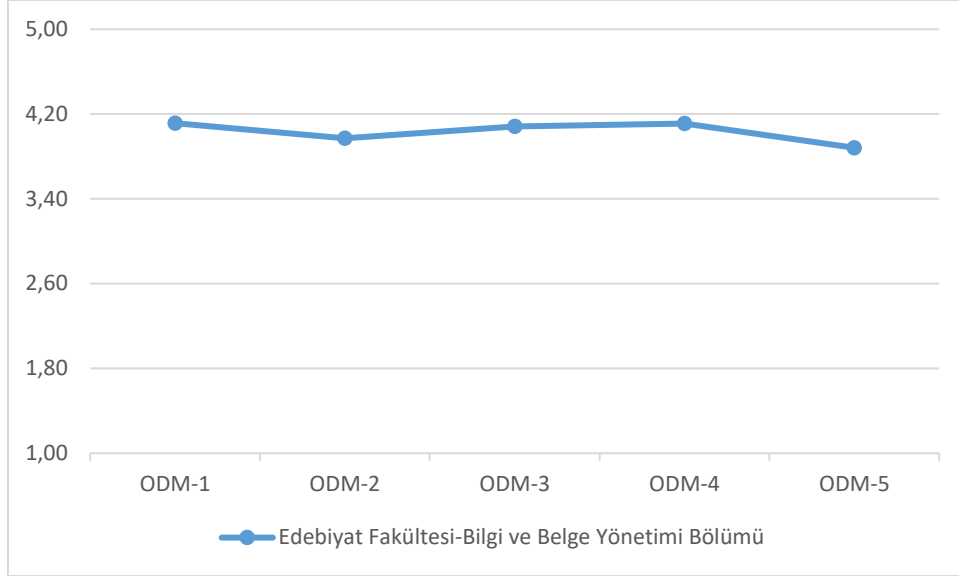


Grafik 30: Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ne mensup kullanıcıların, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 30’da çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre Kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre Kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,08 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,56 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ne mensup kullanıcıların,16 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından

hareketle, **kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 31: Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ne mensup kullanıcıların, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 31’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan iki önerme bulunmaktadır. Bunlar “kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder” ve “kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,11 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,88 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ne mensup kullanıcıların, 5 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından

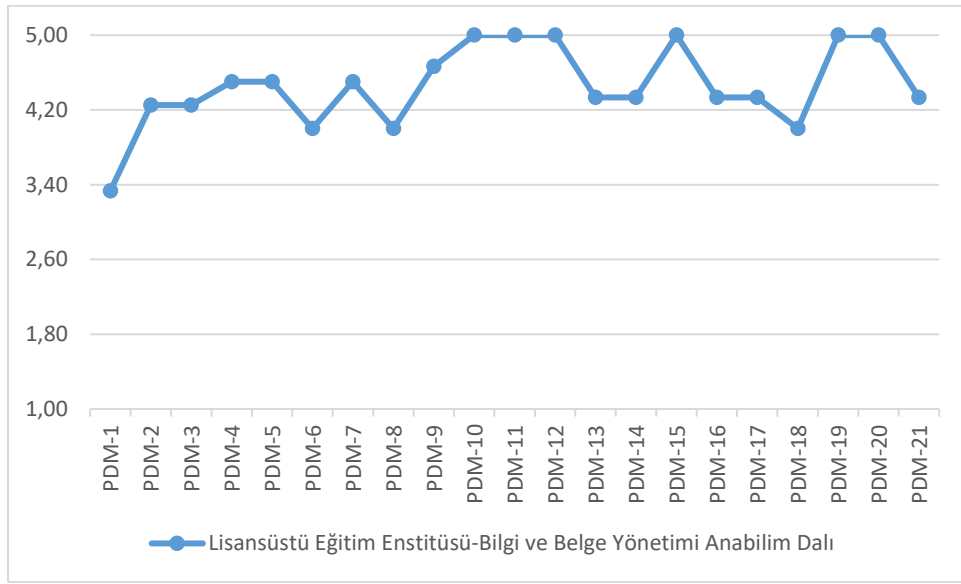
hareketle, **kütüphane ortamından yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

Tablo 28: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalına Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı'na Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	3,33	Orta
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	4,25	Çok Yüksek
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	4,25	Çok Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	4,50	Çok Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	4,50	Çok Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	4,00	Yüksek
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	4,50	Çok Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	4,00	Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	4,67	Çok Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	5,00	Çok Yüksek
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	5,00	Çok Yüksek
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	5,00	Çok Yüksek
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	4,33	Çok Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	4,33	Çok Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	5,00	Çok Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	4,33	Çok Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	4,33	Çok Yüksek
Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	4,00	Yüksek
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	5,00	Çok Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	5,00	Çok Yüksek

Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	4,33	Çok Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	3,75	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	4,00	Yüksek
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	4,50	Çok Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	3,50	Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	2,75	Orta
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	2,00	Düşük
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	3,67	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	3,50	Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	3,67	Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	2,00	Düşük
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	4,33	Çok Yüksek
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	3,67	Yüksek
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	3,67	Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	3,50	Yüksek
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	2,00	Düşük
	Ortamdan Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,00	Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	4,33	Çok Yüksek
Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	4,50	Çok Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,00	Yüksek
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	4,75	Çok Yüksek

Tablo 28’de, ankete katılan Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı’na mensup 4 kullanıcının her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tabloya göre Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı’na mensup kullanıcılar önermelerden 22’sine **çok yüksek**, 16’sına **yüksek**, 2’sine **orta** ve 2’sine **düşük** düzeyde katılmaktadır.

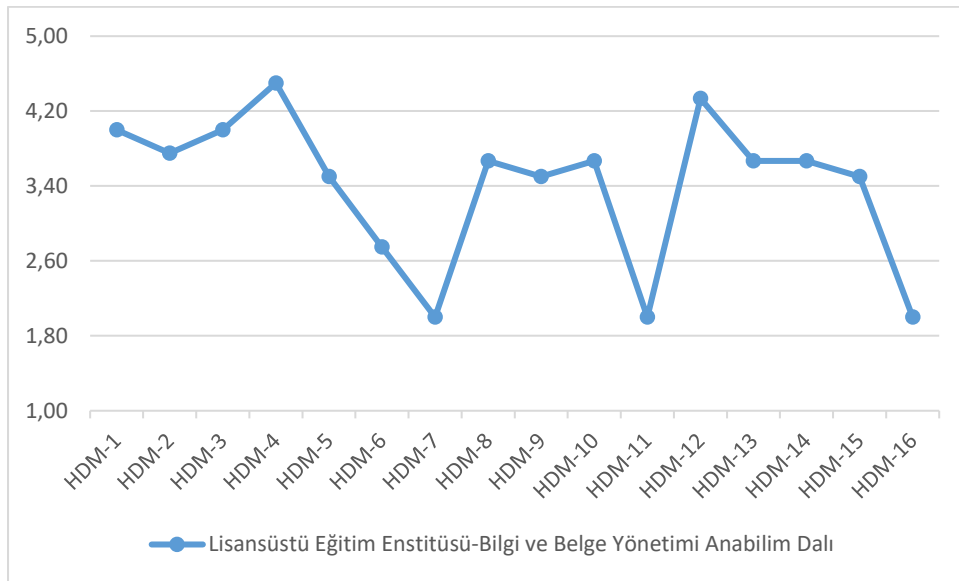


Grafik 32: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı’na Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı’na mensup kullanıcıların, kütüphane personelinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 32’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan altı önerme bulunmaktadır. Bunlar “personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir”, “personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar”, “personel problem çözmede istekli ve yeterlidir”, “kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir”, “referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla

zamanında ilgilenmektedir” ve “yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır” önermeleridir. Kullanıcılar bu önermelere 5 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,33 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı’na mensup kullanıcıların, 17 önermeye **çok yüksek**, 3 önermeye **yüksek** ve 1 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane personelinden çok yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane personelinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

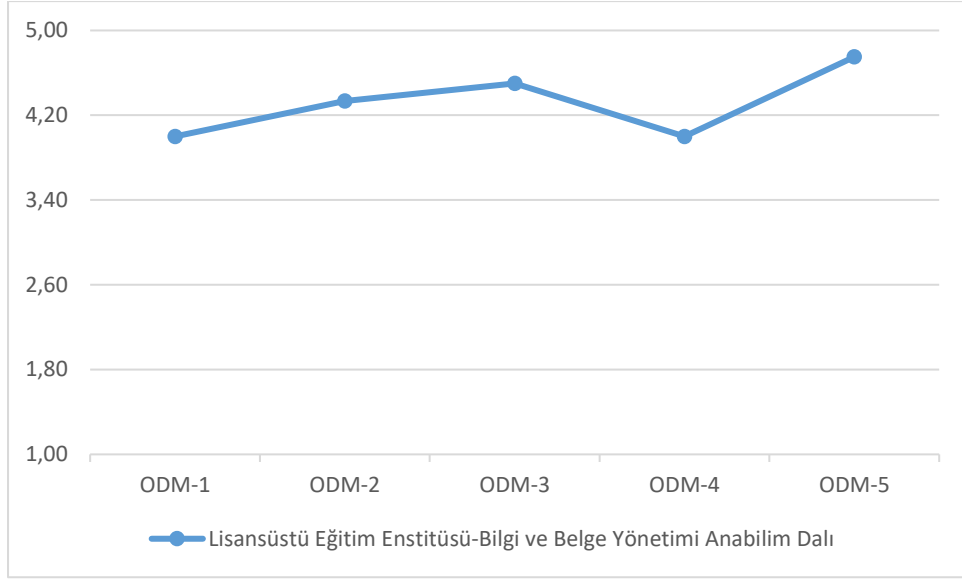


Grafik 33: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı’na Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı’na mensup kullanıcıların, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 33’te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve

değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,50 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan üç önerme bulunmaktadır. Bunlar “kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum”, “kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır” ve “kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum” önermeleridir. Kullanıcılar bu önermelere 2,00 ile değer ile **düşük** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı’na mensup kullanıcıların, 2 önermeye **çok yüksek**, 10 önermeye **yüksek**, 1 önermeye **orta** ve 3 önermeye **düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları** anlaşılmaktadır. Kullanıcıların “kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum” önermesine **düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, **kütüphanenin sahip olduğu kaynak ve veri tabanlarının kullanımıyla ilgili verilen eğitimleri yetersiz buldukları**, “kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır” önermesine **düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, **kullanıcılardan gelen geri bildirimlere dikkat edilmediğini düşündükleri** ve yine “kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum” önermesine **düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, **elektronik bilgi kaynaklarına kütüphane dışından bağlanılmak istendiğinde verim alamadıkları** sonuçlarına ulaşılabilir.



Grafik 34: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı'na Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı'na mensup kullanıcıların, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 34'te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önermeye standart değerler vermediği ve değerlerin dördüncü önerme hariç ilk önermeden itibaren arttığı görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,75 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 4,00 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı'na mensup kullanıcıların, 3 önermeye **çok yüksek** ve 2 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane ortamından çok yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

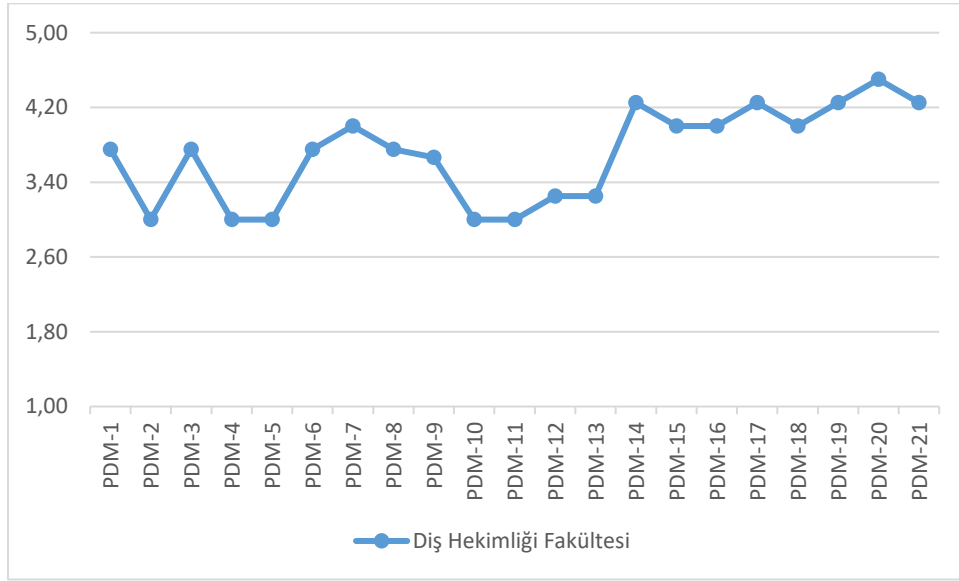
Tablo 29: Dış Hekimliği Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi

Dış Hekimliği Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	3,75	Yüksek
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	3,00	Orta
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	3,75	Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	3,00	Orta
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	3,00	Orta
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	3,75	Yüksek
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	3,75	Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	3,67	Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	3,00	Orta
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	3,00	Orta
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	3,25	Orta
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	3,25	Orta
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	4,25	Çok Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	4,00	Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	4,25	Çok Yüksek
Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	4,00	Yüksek
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	4,25	Çok Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	4,50	Çok Yüksek
Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	4,25	Çok Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	3,50	Yüksek

Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	3,75	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	3,33	Orta
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	3,67	Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	4,00	Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	3,00	Orta
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	3,75	Yüksek
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	3,75	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	3,75	Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	3,50	Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	3,00	Orta
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	3,25	Orta
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	3,00	Orta
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	4,00	Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	3,25	Orta
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	3,67	Yüksek
	Ortamdan Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,00	Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	3,50	Yüksek
Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	3,75	Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,00	Yüksek
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	3,00	Orta

Tablo 29’da ankete katılan Diş Hekimliği Fakültesi’ne mensup 4 kullanıcının, her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tabloya göre, Diş Hekimliği Fakültesi’ne mensup

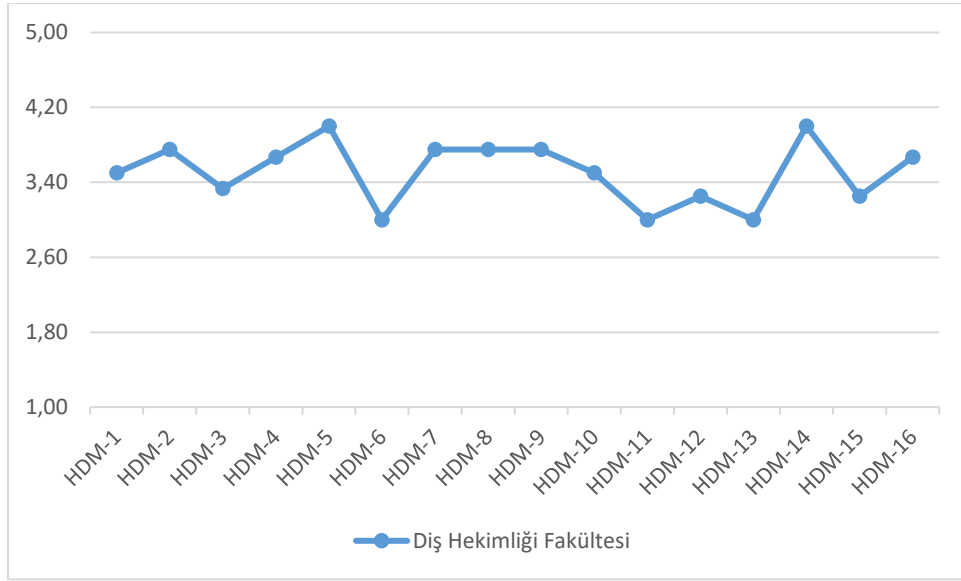
kullanıcılar önermelerden 5'ine **çok yüksek**, 13'üne **yüksek** ve 14'üne **orta** düzeyde katılmaktadır.



Grafik 35: Diş Hekimliği Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Diş Hekimliği Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, kütüphane personelinin duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 35'te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,50 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan beş önerme bulunmaktadır. Bunlar “personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir”, “personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır”, “Personel iletişime özen göstermektedir”, “personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir” ve “personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar” önermeleridir. Kullanıcılar bu önermelere 3,00 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Diş Hekimliği Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, 5 önermeye **çok yüksek**, 9 önermeye **yüksek** ve 7 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane personelinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane personelinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

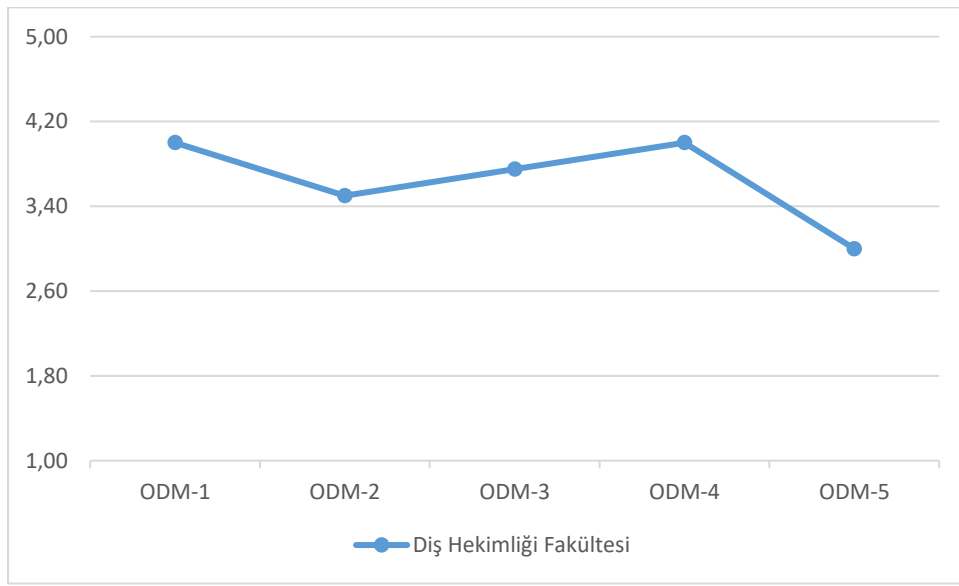


Grafik 36: Diş Hekimliği Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Diş Hekimliği Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 36'da çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan iki önerme bulunmaktadır. Bunlar “yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor” ve “kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum” olmuştur. Kullanıcılar bu önermelere 4,00 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan 3 önerme bulunmaktadır. Bunlar “kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır”, “Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate

alınır” ve “Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir” önermeleridir. Kullanıcılar bu önermelere 3,00 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Diş Hekimliği Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, 10 önermeye **yüksek** ve 6 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 37: Diş Hekimliği Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Diş Hekimliği Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 37’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan iki önerme bulunmaktadır. Bunlar “kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder” ve “Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır” olmuştur. Kullanıcılar bu önermelere 4,00 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme

ise “kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,00 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Diş Hekimliği Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, 4 önermeye **yüksek** ve 1 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, genel olarak kütüphane ortamından **yüksek** düzeyde memnun oldukları ve kütüphane ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı sonucuna ulaşılabilir.

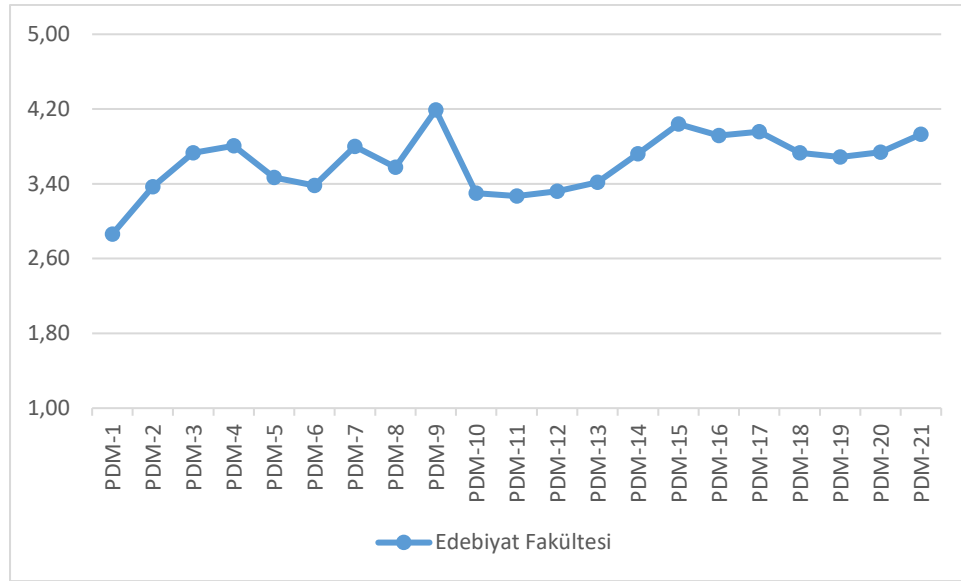
Tablo 30: Edebiyat Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi

Edebiyat Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	2,86	Orta
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	3,37	Orta
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	3,73	Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	3,81	Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	3,47	Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	3,38	Orta
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	3,80	Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	3,58	Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	4,19	Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	3,30	Orta
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	3,27	Orta
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	3,32	Orta
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	3,42	Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	3,72	Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	4,04	Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	3,92	Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	3,96	Yüksek
Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	3,73	Yüksek

Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	3,69	Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	3,74	Yüksek
Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	3,93	Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	3,97	Yüksek
Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	3,77	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	3,08	Orta
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	3,39	Orta
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	3,18	Orta
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	3,39	Orta
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	3,68	Yüksek
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	3,88	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	3,44	Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	3,61	Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	3,29	Orta
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	3,54	Yüksek
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	3,26	Yüksek
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	3,83	Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	3,07	Orta
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	3,67	Yüksek
	Ortamdan Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,09	Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	3,71	Yüksek
Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	4,18	Yüksek

Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,27	Çok Yüksek
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	3,59	Yüksek

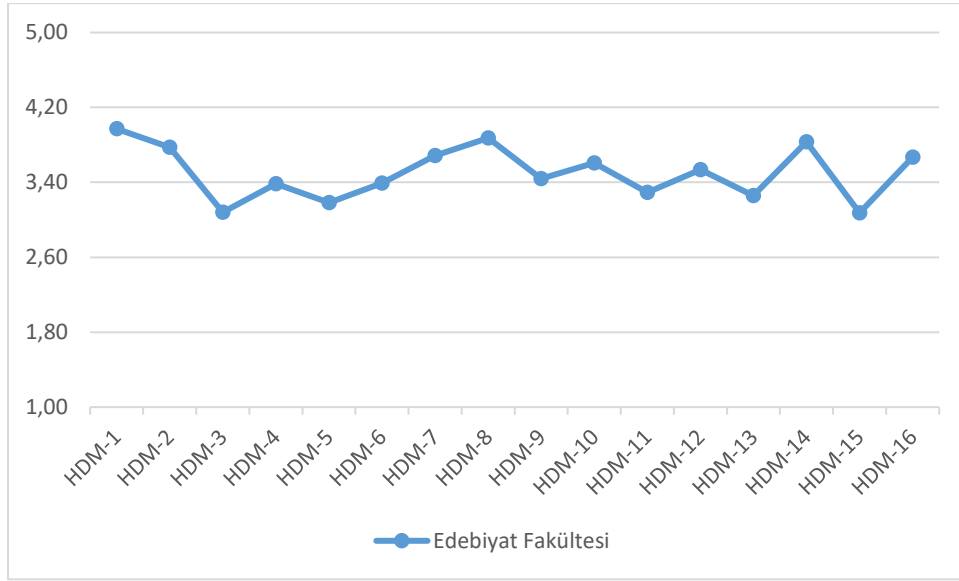
Tablo 30’da ankete katılan Edebiyat Fakültesi’ne mensup 34 kullanıcının her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tabloya göre Edebiyat Fakültesi’ne mensup kullanıcılar önermelerden 1’ine **çok yüksek**, 29’una **yüksek** ve 12’sine **orta** düzeyde katılmaktadır.



Grafik 38: Edebiyat Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Edebiyat Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane personelinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 38’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önerme için standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,19 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 2,86 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak, Edebiyat Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, 15 önermeye **yüksek** ve 6 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane personelinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane personelinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

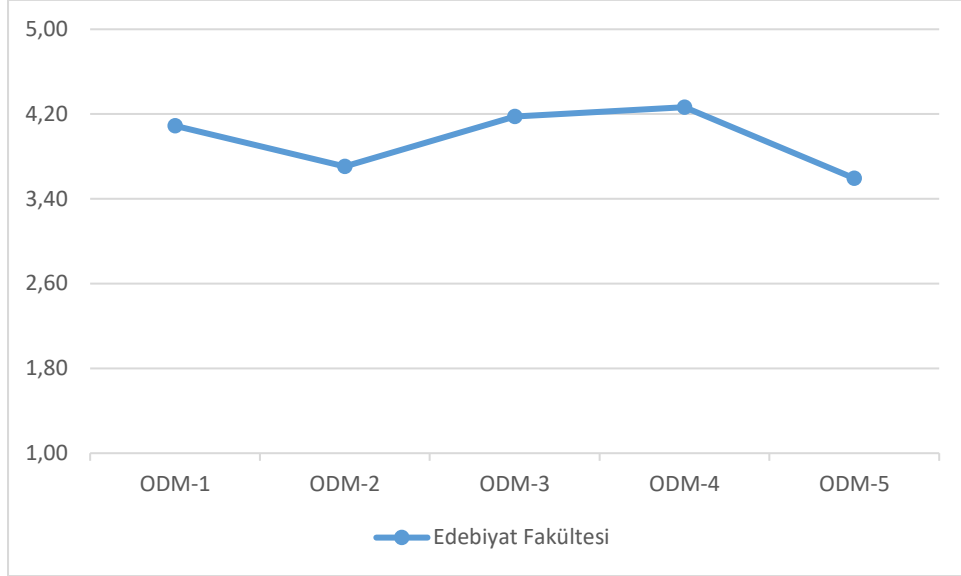


Grafik 39: Edebiyat Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Edebiyat Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 4.39'da çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önerme için standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 3,97 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,07 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Edebiyat Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, 10 önermeye **yüksek** ve 6 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından

hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 40: Edebiyat Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Edebiyat Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 40’ta çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önerme için standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,27 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,71 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Edebiyat Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, 1 önermeye **çok yüksek** ve 4 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, genel olarak kütüphane ortamından **yüksek** düzeyde memnun oldukları ve

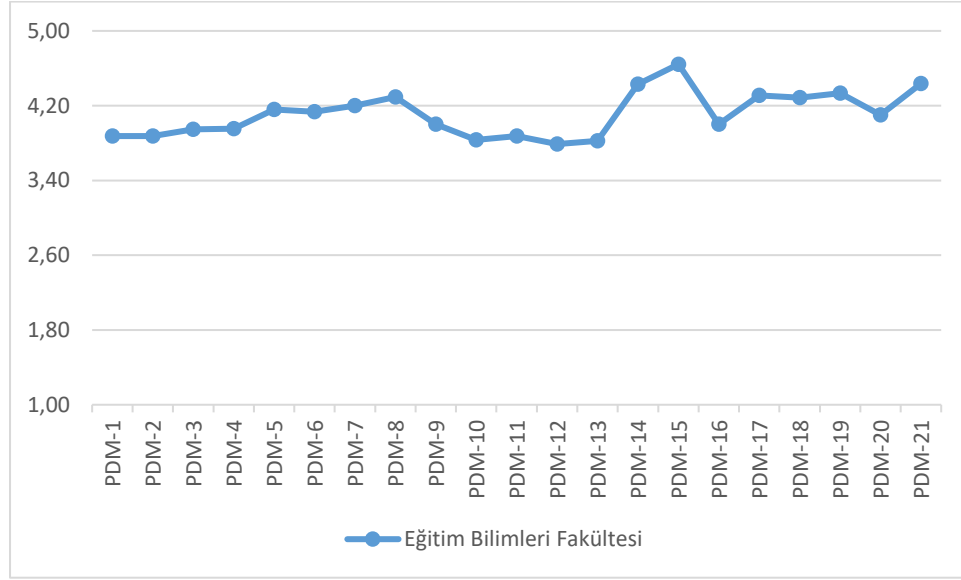
kütüphane ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı sonucuna ulaşılabilir.

Tablo 31: Eğitim Bilimleri Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi

Eğitim Bilimleri Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	3,88	Yüksek
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	3,88	Yüksek
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	3,95	Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	3,95	Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	4,16	Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	4,14	Yüksek
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	4,20	Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	4,29	Çok Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	4,00	Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	3,83	Yüksek
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	3,88	Yüksek
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	3,79	Yüksek
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	3,82	Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	4,43	Çok Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	4,64	Çok Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	4,31	Çok Yüksek
Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	4,29	Çok Yüksek
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	4,33	Çok Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	4,10	Yüksek

Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	4,44	Çok Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	4,46	Çok Yüksek
Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	4,43	Çok Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	3,77	Yüksek
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	4,06	Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	4,38	Çok Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	3,88	Yüksek
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	4,19	Yüksek
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	4,35	Çok Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	4,24	Çok Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	4,30	Çok Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	3,90	Yüksek
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	4,09	Yüksek
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	3,88	Yüksek
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	4,43	Çok Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	3,83	Yüksek
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	4,40	Çok Yüksek
	Ortamdaki Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,68	Çok Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	4,18	Yüksek
Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	4,86	Çok Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,82	Çok Yüksek
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	4,48	Çok Yüksek

Tablo 31’de, ankete katılan Eğitim Bilimleri Fakültesi’ne mensup 22 kullanıcının her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tabloya göre Eğitim Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcılar önermelerden 20’sine **çok yüksek** ve 22’sine **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

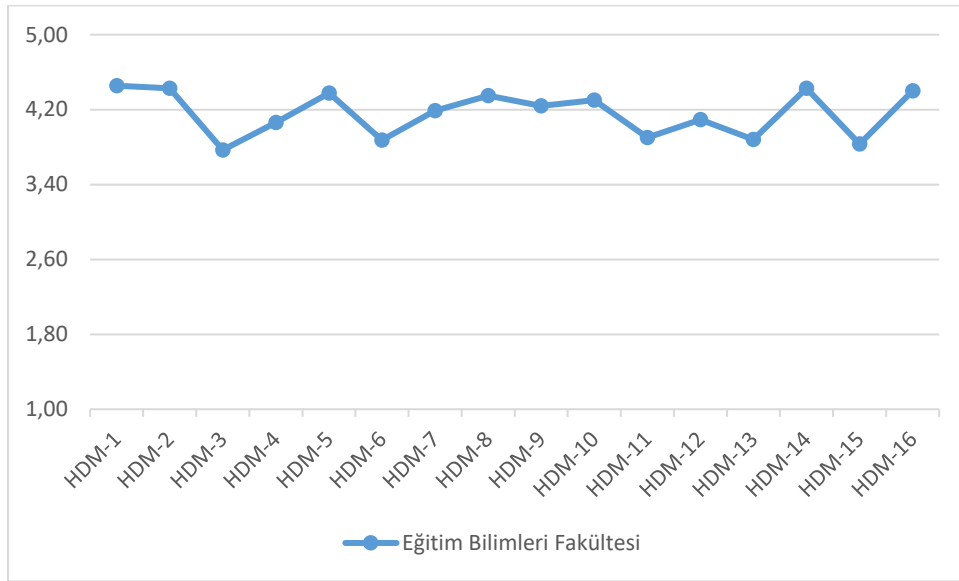


Grafik 41: Eğitim Bilimleri Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyetlerinin Değerlendirmesine Ait Çizgi Grafiği

Ankete katılan Eğitim Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane personelinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 41’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en **yüksek** değer alan önerme “kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,64 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “personel problem çözmede istekli ve yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,79 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak, Eğitim Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, 7 önermeye **çok yüksek** ve 14 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane personelinden yüksek düzeyde memnun oldukları**

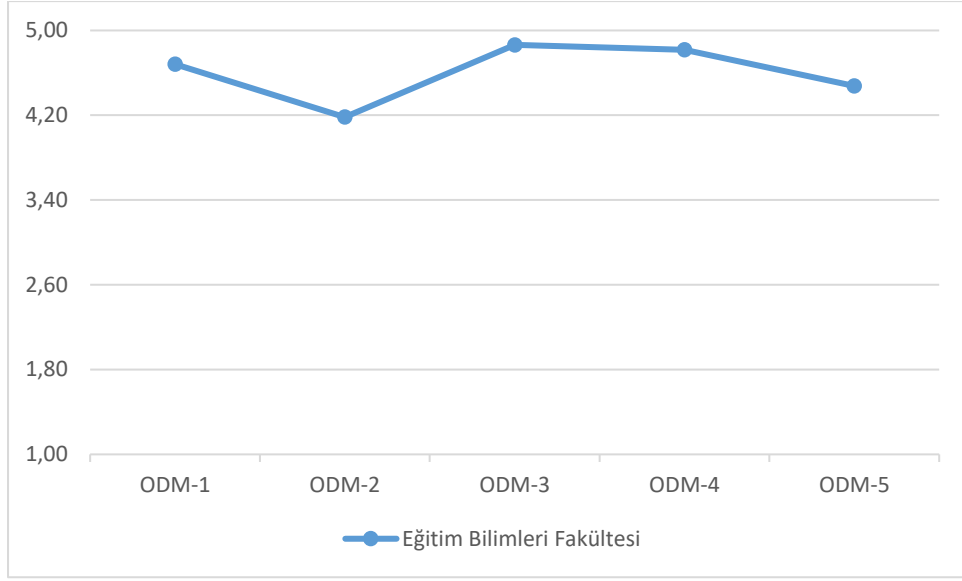
ve kütüphane personelinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 42: Eğitim Bilimleri Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Ait Çizgi Grafiği

Ankete katılan Eğitim Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 42’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,46 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,77 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak, Eğitim Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, 8 önermeye **çok yüksek** ve 8 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 43: Eğitim Bilimleri Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Ait Çizgi Grafiği

Ankete katılan Eğitim Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 43’te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önerme için standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane ortamı rahat ve caziptir” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,86 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 4,18 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak, Eğitim Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, 4 önermeye **çok yüksek** ve 1 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane ortamından çok yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

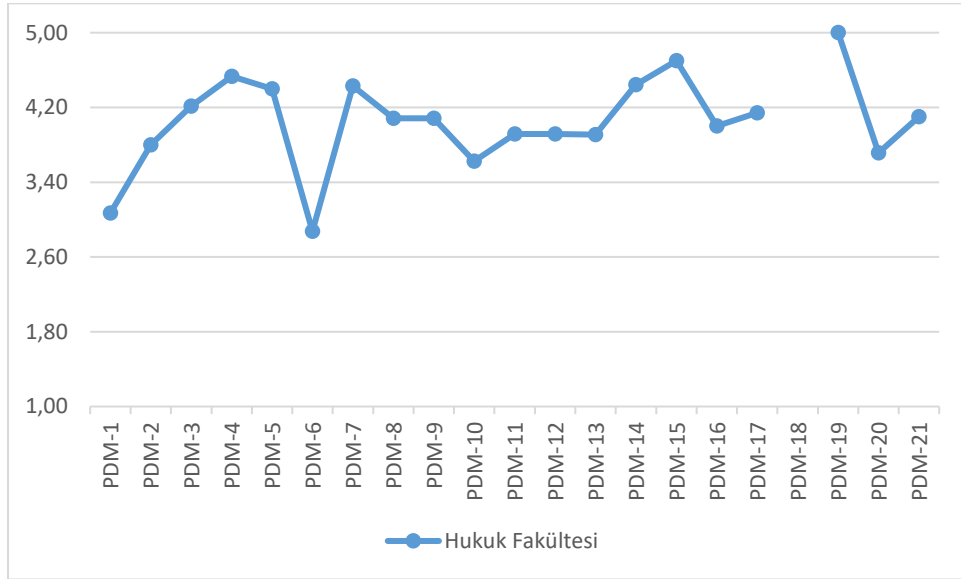
Tablo 32: Hukuk Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi

Hukuk Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	3,07	Orta
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	3,80	Yüksek
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	4,21	Çok Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	4,53	Çok Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	4,40	Çok Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	2,88	Orta
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	4,43	Çok Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	4,08	Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	4,08	Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	3,63	Yüksek
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	3,92	Yüksek
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	3,92	Yüksek
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	3,91	Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	4,44	Çok Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	4,70	Çok Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	4,14	Yüksek
Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum		Fikrim Yok
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	5,00	Çok Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	3,71	Yüksek
Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	4,10	Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	3,88	Yüksek

Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	3,23	Orta
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	3,71	Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	3,33	Orta
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	2,83	Orta
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	3,82	Yüksek
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	4,38	Çok Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	4,08	Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	3,44	Yüksek
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	3,79	Yüksek
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	2,00	Düşük
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	3,56	Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	1,91	Düşük
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	3,88	Yüksek
	Ortamdan Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,25	Çok Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	3,63	Yüksek
Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	4,50	Çok Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,38	Çok Yüksek
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	4,00	Yüksek

Tablo 32’de ankete katılan Hukuk Fakültesi’ne mensup 16 kullanıcının her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tabloya göre Hukuk Fakültesi’ne mensup kullanıcılar önermelerden 11’ine **çok yüksek**, 23’üne **yüksek**, 5’ine **orta** ve 2’sine **düşük** düzeyde

katılmaktadır. Ayrıca Hukuk Fakültesi'ne mensup kullanıcıların tamamı bir önerme için **fikrim yok** seçeneğini işaretlemiştir.

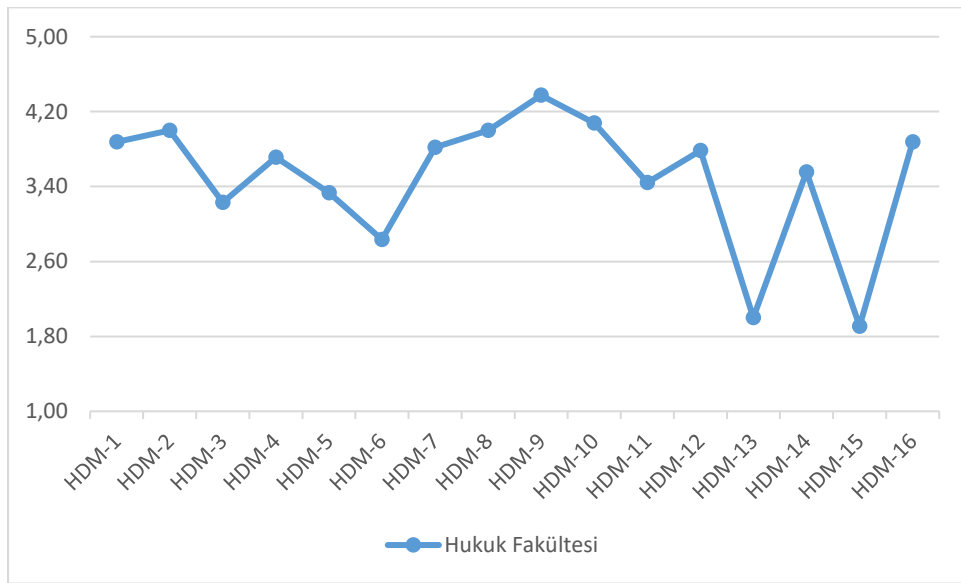


Grafik 44: Hukuk Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Ait Çizgi Grafiği

Ankete katılan Hukuk Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, kütüphane personelinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları, Grafik 44'te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların bazı önermeler için standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Kullanıcılar on sekizinci önerme için **fikrim yok** seçeneğini işaretlediğinden dolayı bu önerme için sayısal veri bulunmamaktadır. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 5,00 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 2,88 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcıların *fikrim yok* cevabını verdiği önerme ise “referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum” olmuştur.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak, Hukuk Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, 7 önermeye **çok yüksek**, 11 önermeye **yüksek** ve 2 önermeye **orta** düzeyde

katıldığı ve ayrıca bir önermeye **fikrim yok** cevabını verdikleri görülmektedir. Kullanıcıların “referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum” önermesine *fikrim yok* cevabını vermelerinden hareketle, **referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşmayı denemedikleri** sonucuna ulaşılabilir. Kullanıcıların diğer önermelere verdikleri sayısal değerlerden hareketle, **kütüphane personelinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane personelinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

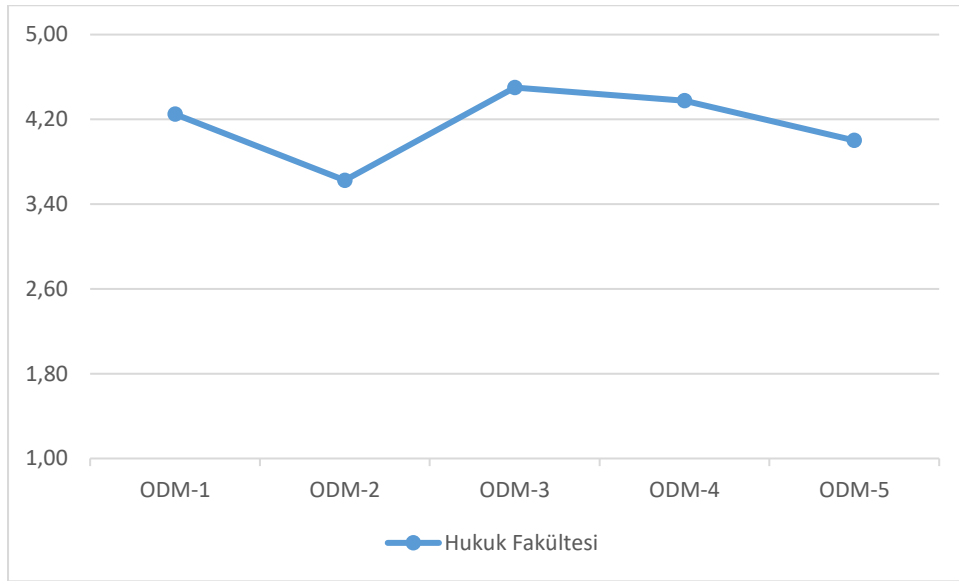


Grafik 45: Hukuk Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Hukuk Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 45’te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,38 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi

koleksiyonları vardır” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 1,91 değer ile **düşük** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Hukuk Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, 1 önermeye **çok yüksek**, 10 önermeye **yüksek**, 4 önermeye **orta** ve 1 önermeye **düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları** anlaşılmaktadır. Kullanıcıların “kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır” önermesine **düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, **kütüphanenin sahip olduğu basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonlarının nitel ve/veya nicel (sayıca) olarak eksik buldukları** sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 46: Hukuk Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Hukuk Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları, Grafik 46’da çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önerme için standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane ortamı rahat ve caziptir” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,50 değer ile **çok yüksek** düzeyde

katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 4,00 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Hukuk Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, 3 önermeye **çok yüksek** ve 2 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **kütüphane ortamından yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

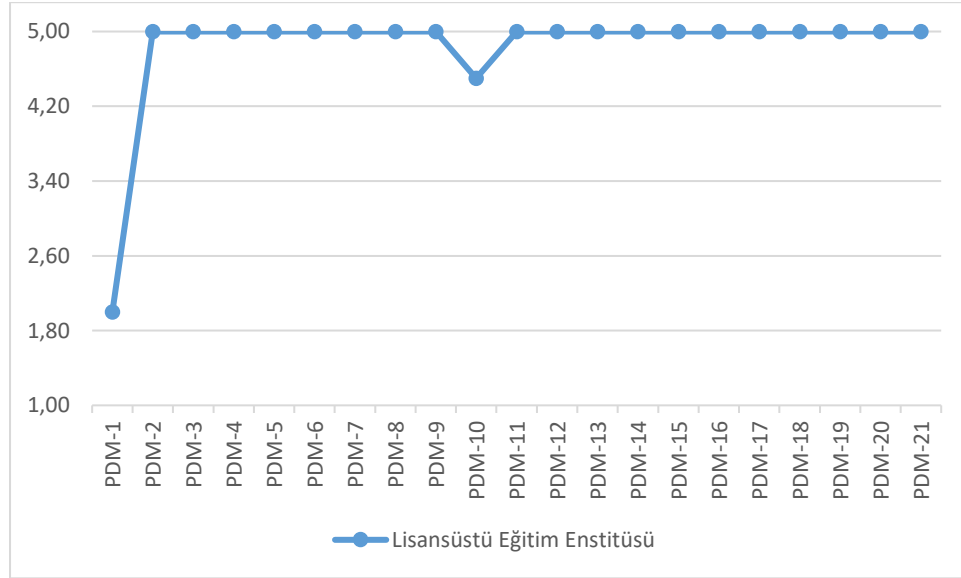
Tablo 33: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	2,00	Düşük
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	5,00	Çok Yüksek
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	5,00	Çok Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	5,00	Çok Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	5,00	Çok Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	5,00	Çok Yüksek
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	5,00	Çok Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	5,00	Çok Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	5,00	Çok Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	4,50	Çok Yüksek
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	5,00	Çok Yüksek
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	5,00	Çok Yüksek
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	5,00	Çok Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	5,00	Çok Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	5,00	Çok Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	5,00	Çok Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	5,00	Çok Yüksek

Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	5,00	Çok Yüksek
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	5,00	Çok Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	5,00	Çok Yüksek
Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	5,00	Çok Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	5,00	Çok Yüksek
Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	5,00	Çok Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	5,00	Çok Yüksek
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	5,00	Çok Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	4,50	Çok Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	5,00	Çok Yüksek
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	5,00	Çok Yüksek
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	5,00	Çok Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	5,00	Çok Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	5,00	Çok Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	5,00	Çok Yüksek
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	5,00	Çok Yüksek
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	5,00	Çok Yüksek
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	5,00	Çok Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	5,00	Çok Yüksek
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	5,00	Çok Yüksek
	Ortamdan Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	5,00	Çok Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	4,00	Yüksek

Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	4,50	Çok Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	5,00	Çok Yüksek
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	4,00	Yüksek

Tablo 33’de ankete katılan Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’ne mensup 2 kullanıcının her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tabloya göre Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’ne mensup kullanıcılar önermelerden 39’una **çok yüksek**, 2’sine **yüksek** ve 1’ine **düşük** düzeyde katılmaktadır.

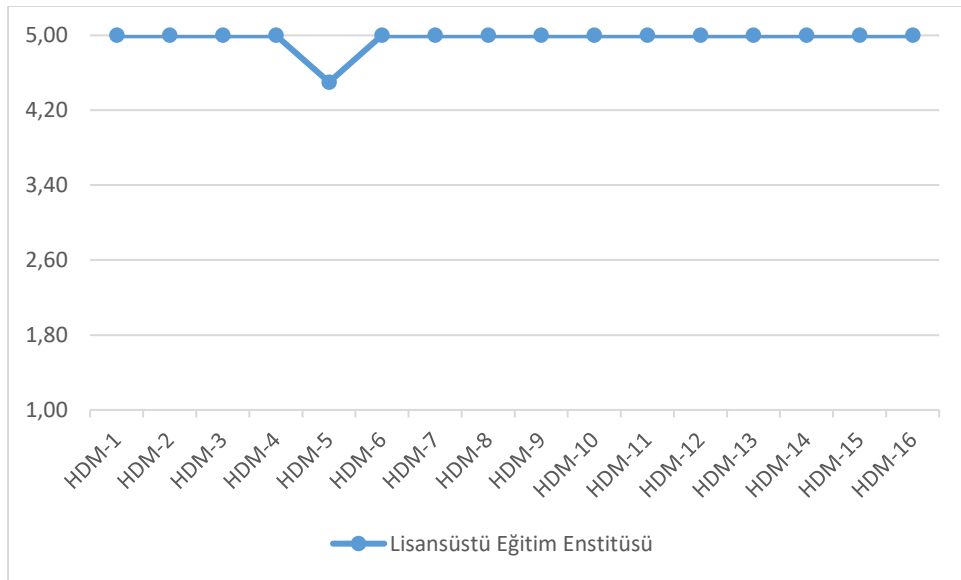


Grafik 47: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’ne mensup kullanıcıların, kütüphane personelinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 47’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların 19 önermeye standart değerler verdiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan 19 önerme bulunmakta olup kullanıcılar bu önermelere 5,00 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme “kütüphanede

alışan personel sayısı yeterlidir” önermesi olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 2,00 değer ile **düşük** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkararak, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’ne mensup kullanıcıların, 19 önermeye **ok yüksek**, 2 önermeye **yüksek** ve 1 önermeye **düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, genel olarak kütüphane personelinden **ok yüksek** düzeyde memnun oldukları sonucuna ulaşılabılır. Kullanıcıların “kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir” önermesine *düşük* düzeyde katılmalarından hareketle, **kütüphane personelini nicel (sayıca) olarak yetersiz buldukları** sonucuna ulaşılabılır.

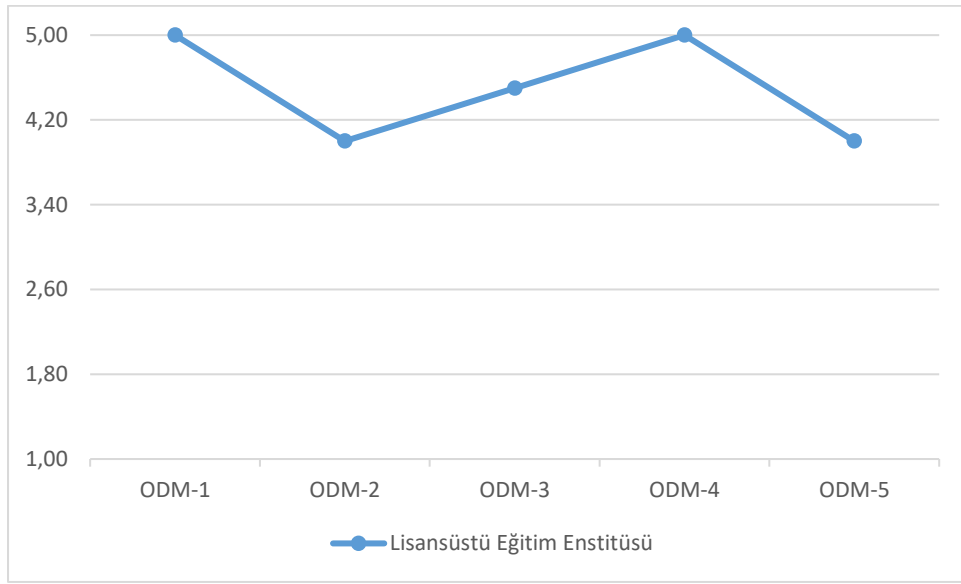


Grafik 48: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’ne mensup kullanıcıların, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 48’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların 15 önermeye standart değerler verdiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan 15 önerme bulunmakta olup kullanıcılar bu önermelere 5,00 değer ile **ok yüksek** düzeyde katılmıştır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme “yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı

oluyor” önermesi olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,50 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’ne mensup kullanıcıların, 16 önermeye **çok yüksek** düzeyde katılmalarından **hareketle, kütüphane hizmetlerinden çok yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 49: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’ne mensup kullanıcıların, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 49’da çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre, kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre, kullanıcılardan en yüksek değer alan iki önerme bulunmaktadır. Bunlar “kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder” ve “kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır” önermeleridir. Kullanıcılar bu önermelere 5,00 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme sayısı da ikidir. Bunlar “kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir” ve

“kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir” önermeleridir.

Kullanıcılar bu önermelere 4,00 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’ne mensup kullanıcıların, 3 önermeye **çok yüksek** ve 2 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane ortamından çok yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı sonucuna ulaşılabilir.**

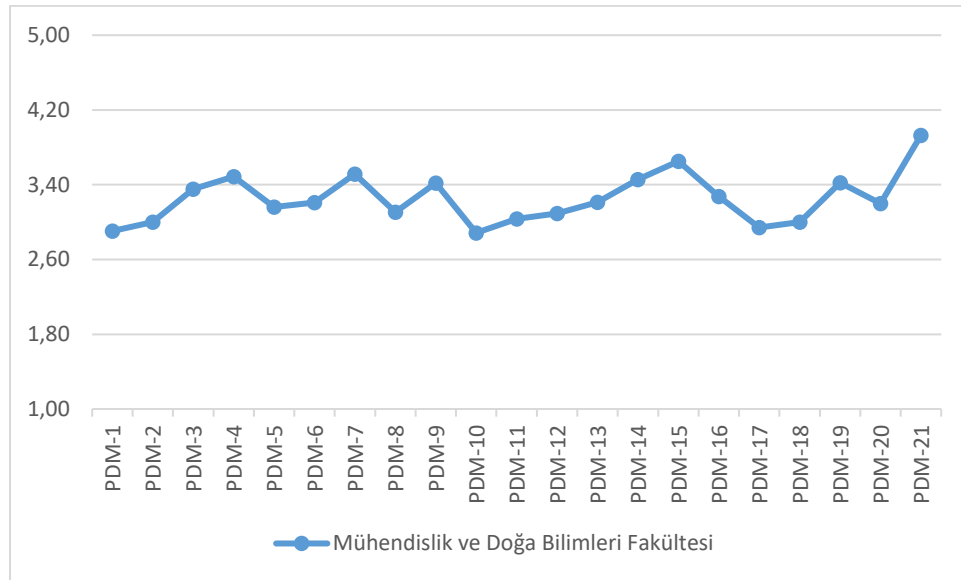
Tablo 34: Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi

Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	2,90	Orta
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	3,00	Orta
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	3,35	Orta
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	3,49	Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	3,16	Orta
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	3,21	Orta
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	3,51	Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	3,11	Orta
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	3,42	Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	2,89	Orta
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	3,03	Orta
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	3,09	Orta
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	3,21	Orta
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	3,46	Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	3,65	Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	3,28	Orta
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	2,94	Orta

Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	3,00	Orta
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	3,42	Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	3,20	Orta
Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	3,93	Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	3,63	Yüksek
Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	3,55	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	3,55	Yüksek
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	3,57	Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	3,55	Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	3,54	Yüksek
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	3,95	Yüksek
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	3,53	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	3,78	Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	3,35	Orta
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	2,95	Orta
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	3,20	Orta
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	3,03	Orta
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	3,20	Orta
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	3,13	Orta
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	3,62	Yüksek
	Ortamdan Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,00	Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	3,74	Yüksek

Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	4,13	Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,24	Çok Yüksek
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	3,66	Yüksek

Tablo 34’te ankete katılan Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi’ne mensup 38 kullanıcının her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tabloya göre, Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcılar önermelerden 1’ine **çok yüksek**, 21’ine **yüksek** ve 20’sine **orta** düzeyde katılmaktadır.

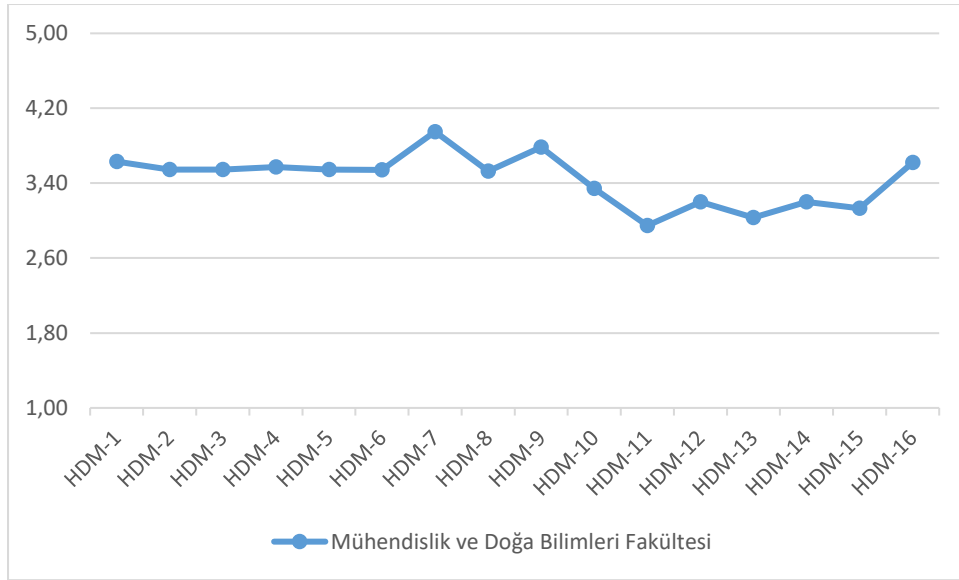


Grafik 50: Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane personelinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 50’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 3,93 değer

ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 2,89 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak, Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, 7 önermeye **yüksek** ve 14 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane personelinden orta düzeyde memnun oldukları ve kütüphane personelinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

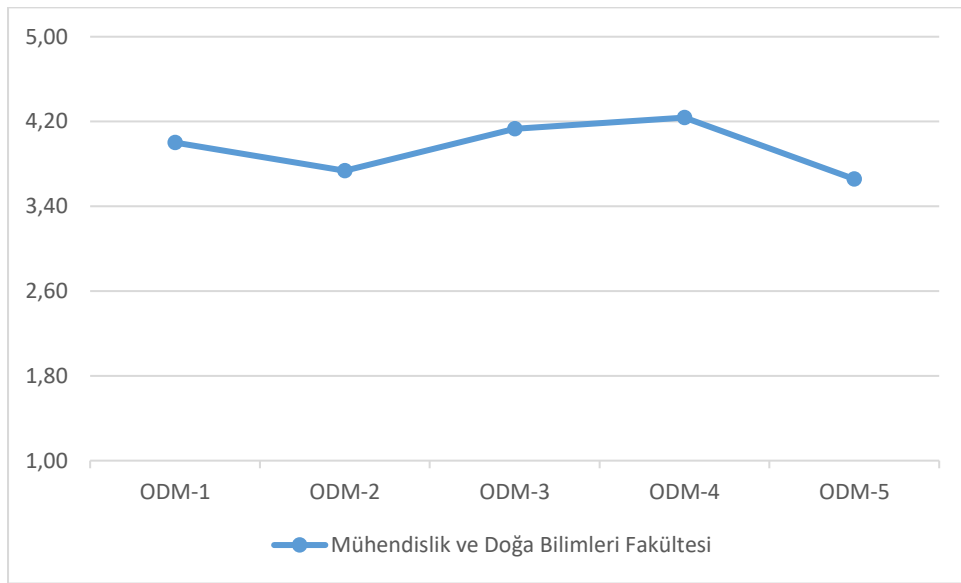


Grafik 51: Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 51’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre, kullanıcıların bazı önermelere standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre, kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunuz” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 3,95 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphane

hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 2,95 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak, Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, 10 önermeye **yüksek** ve 6 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 52: Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 52’de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre, kullanıcıların her bir önerme için standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre, kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,24 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,74 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak, Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, 1 önermeye **çok yüksek** ve 4 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane ortamından yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

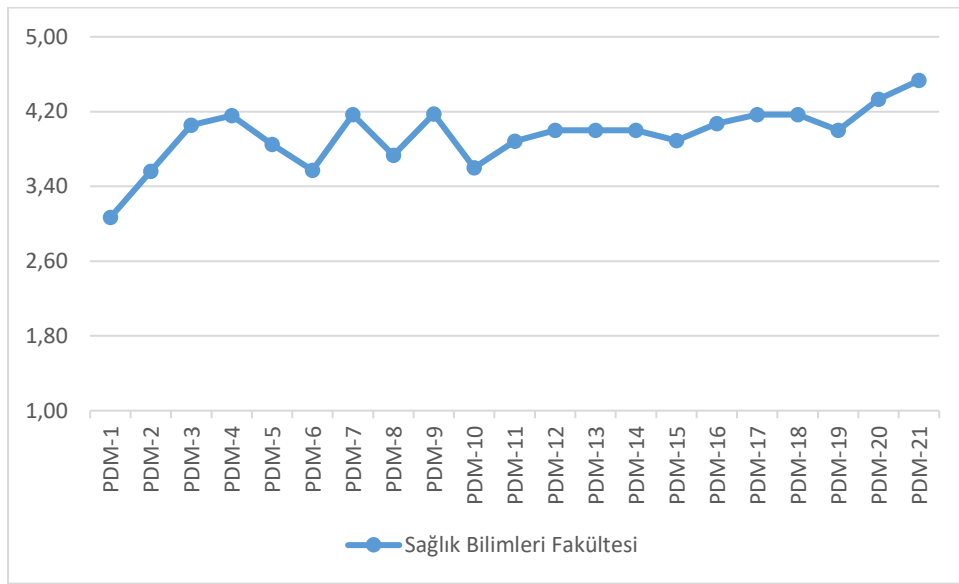
Tablo 35: Sağlık Bilimleri Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi

Sağlık Bilimleri Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	3,07	Orta
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	3,56	Yüksek
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	4,05	Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	4,16	Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	3,85	Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	3,57	Yüksek
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	4,17	Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	3,73	Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	4,18	Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	3,60	Yüksek
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	3,88	Yüksek
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	4,00	Yüksek
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	4,00	Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	4,00	Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	3,89	Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	4,07	Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	4,17	Yüksek
Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	4,17	Yüksek
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	4,00	Yüksek

Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	4,33	Çok Yüksek
Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	4,53	Çok Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	4,33	Çok Yüksek
Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	3,90	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	3,44	Yüksek
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	4,22	Çok Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	3,60	Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	4,00	Yüksek
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	3,09	Orta
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	3,79	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	3,76	Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	3,47	Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	3,25	Orta
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	3,74	Yüksek
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	3,42	Yüksek
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	3,57	Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	3,13	Orta
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	4,08	Yüksek
	Ortamdan Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,48	Çok Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	4,38	Çok Yüksek
Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	4,48	Çok Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,48	Çok Yüksek

Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	4,05	Yüksek
-----------	--	------	--------

Tablo 35’te ankete katılan Sağlık Bilimleri Fakültesi’ne mensup 21 kullanıcının her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tabloya göre Sağlık Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcılar önermelerden 8’ine **çok yüksek**, 30’una **yüksek** ve 4’üne **orta** düzeyde katılmaktadır.

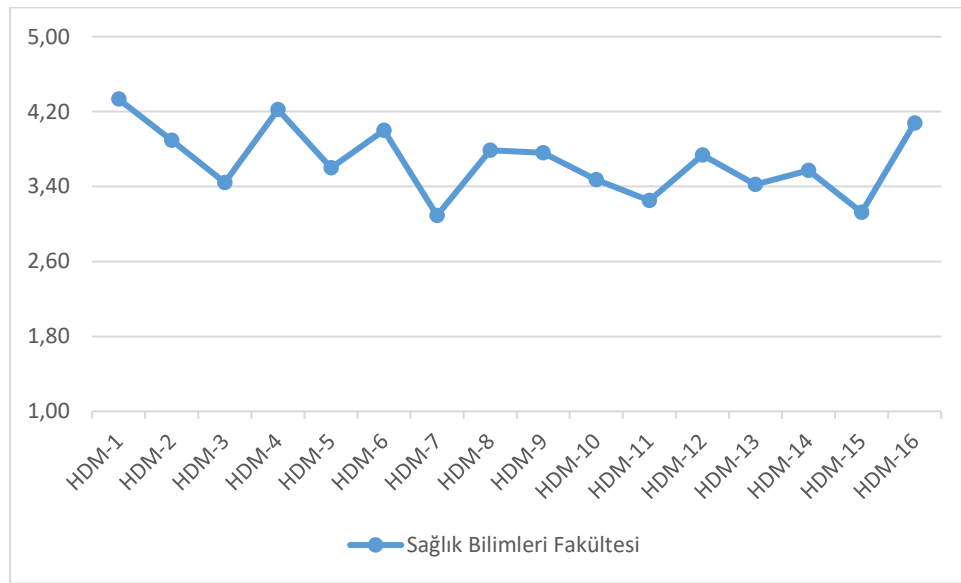


Grafik 53: Sağlık Bilimleri Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Sağlık Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane personelinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları, Grafik 53’te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre, kullanıcıların bazı önermeler için standart değerler ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre, kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,53 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphanede

alışan personel sayısı yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,07 değeri ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak, Sağlık Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, 2 önermeye **çok yüksek**, 18 önermeye **yüksek** ve 1 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane personelinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane personelinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

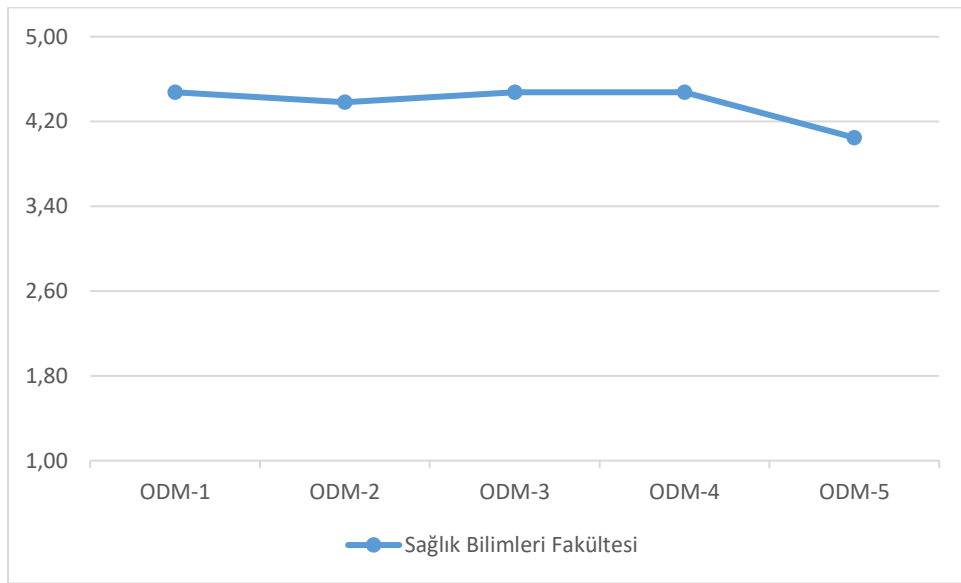


Grafik 54: Sağlık Bilimleri Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Sağlık Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 54’te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önerme için standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değeri alan önerme “genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunuz” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,33 değeri ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değeri alan önerme ise “kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden

memnunun” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,09 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak, Sağlık Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, 2 önermeye **çok yüksek**, 11 önermeye **yüksek** ve 3 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 55: Sağlık Bilimleri Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Sağlık Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 55’te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre, kullanıcıların bazı önermeler için standart değerler verdiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan üç önerme bulunmaktadır. Bu önermeler “kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder”, “kütüphane ortamı rahat ve caziptir” ve “kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır” olmuştur. Kullanıcılar bu önermelere 4,48 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise

“kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir” önermesidir.

Kullanıcılar bu önermeye 4,05 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak, Sağlık Bilimleri Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, 4 önermeye **çok yüksek** ve 1 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane ortamından çok yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

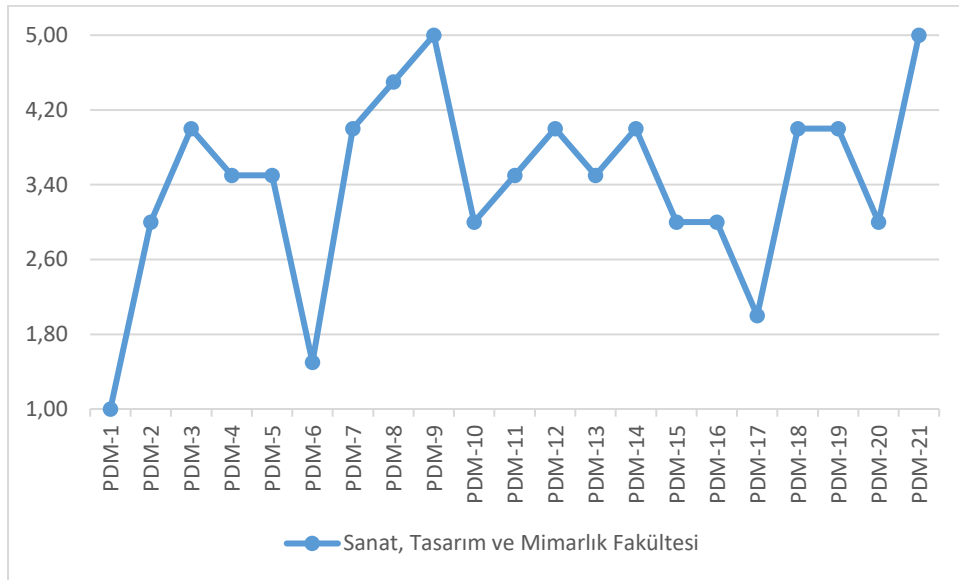
Tablo 36: Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi

Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	1,00	Çok Düşük
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	3,00	Orta
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	4,00	Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	3,50	Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	3,50	Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	1,50	Çok Düşük
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	4,50	Çok Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	5,00	Çok Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	3,00	Orta
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	3,50	Yüksek
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	4,00	Yüksek
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	3,50	Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	4,00	Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	3,00	Orta
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	3,00	Orta
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	2,00	Düşük

Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	4,00	Yüksek
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	4,00	Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	3,00	Orta
Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	5,00	Çok Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	3,50	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	1,00	Çok Düşük
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	3,00	Orta
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	3,50	Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	3,00	Orta
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	3,50	Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	3,00	Orta
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	3,00	Orta
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	3,00	Orta
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	3,50	Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	2,00	Düşük
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	3,00	Orta
	Ortamdan Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	3,50	Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	3,50	Yüksek

Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	3,50	Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	3,50	Yüksek
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	3,50	Yüksek

Tablo 36’da, ankete katılan Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi’ne mensup 2 kullanıcının her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tabloya göre Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi’ne mensup kullanıcılar önermelerden 3’üne **çok yüksek**, 23’üne **yüksek**, 11’ine **orta**, 2’sine **düşük** ve 3’üne **çok düşük** düzeyde katılmaktadır.

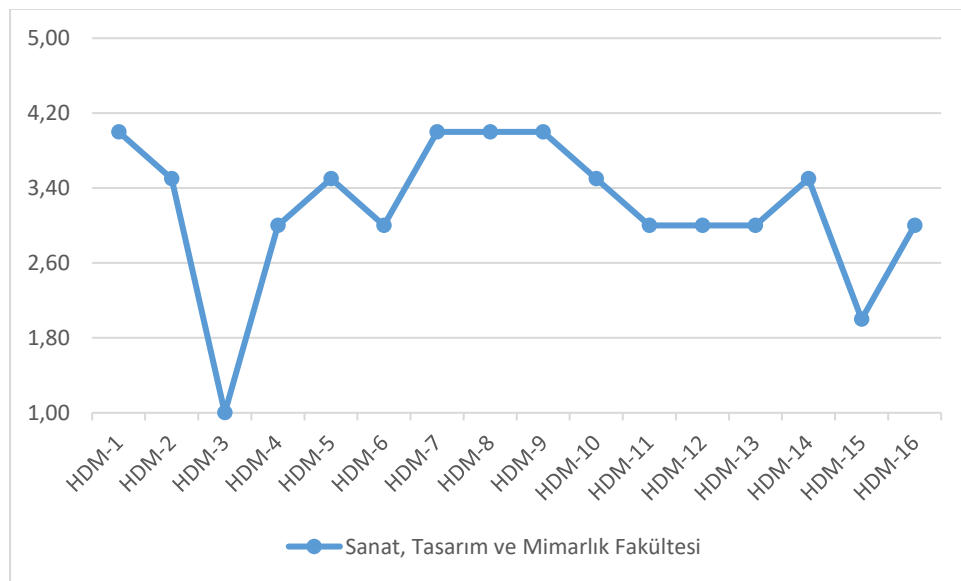


Grafik 56: Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane personelinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 56’da çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre, kullanıcıların bazı önermeler için standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre, kullanıcılardan en yüksek değer alan iki önerme bulunmaktadır. Bu önermeler “kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır” ve “personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda

özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum” olmuştur. Kullanıcılar bu önermelere 5,00 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 1,00 değer ile **çok düşük** düzeyde katılmaktadır.

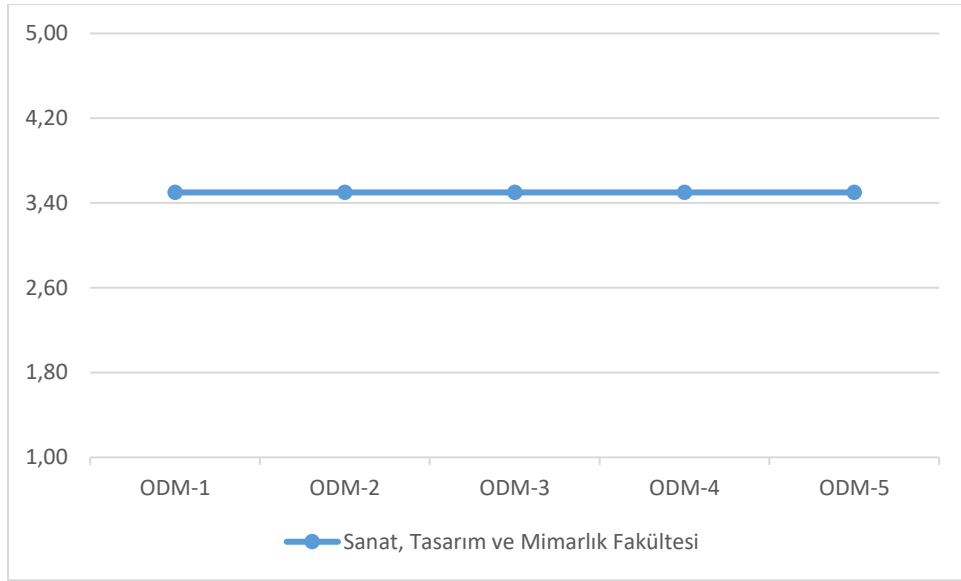
Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, 3 önermeye **çok yüksek**, 10 önermeye **yüksek**, 5 önermeye **orta**, 1 önermeye **düşük** ve 2 önermeye **çok düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, genel olarak kütüphane personelinin **yüksek** düzeyde memnun oldukları anlaşılmaktadır. Kullanıcıların, “referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum” önermesine **düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, **referans personelinin sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar veremediği**, “kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir” önermesine **çok düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, **kütüphane personelinin nicel (sayıca) olarak çok yetersiz kaldığı** ve yine “personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır” önermesine **çok düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, **personelin kütüphane kurallarının uygulanması konusunda çok duyarlı olduğu** sonuçlarına ulaşılabilir.



Grafik 57: Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi’ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 57'de, çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre, kullanıcıların bazı önermeler için standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan dört önerme bulunmaktadır. Bu önermeler “genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum”, “kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum”, “kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum” ve “kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum” olmuştur. Kullanıcılar bu önermelere 4,00 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 1,00 değer ile **çok düşük** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, 8 önermeye **yüksek**, 6 önermeye **orta**, 1 önermeye **düşük** ve 1 önermeye **çok düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, genel olarak kütüphane hizmetlerinden **orta** düzeyde memnun oldukları anlaşılmaktadır. Kullanıcıların, “kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır” önermesine **düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, **kütüphanede bulunan sanat, tasarım ve mimarlık ile ilgili basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonlarının nicel (sayıca) ve/veya nitel olarak yetersiz olduğu** ve “ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir” önermesine **çok düşük** düzeyde katılmalarından hareketle, **ödünç alınabilen kaynak sayısının çok yetersiz olduğu** sonuçlarına ulaşılabilir.



Grafik 58: Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 58'de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre, kullanıcıların tüm önermelere standart değerler verdiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılar beş önermeye de 3,50 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

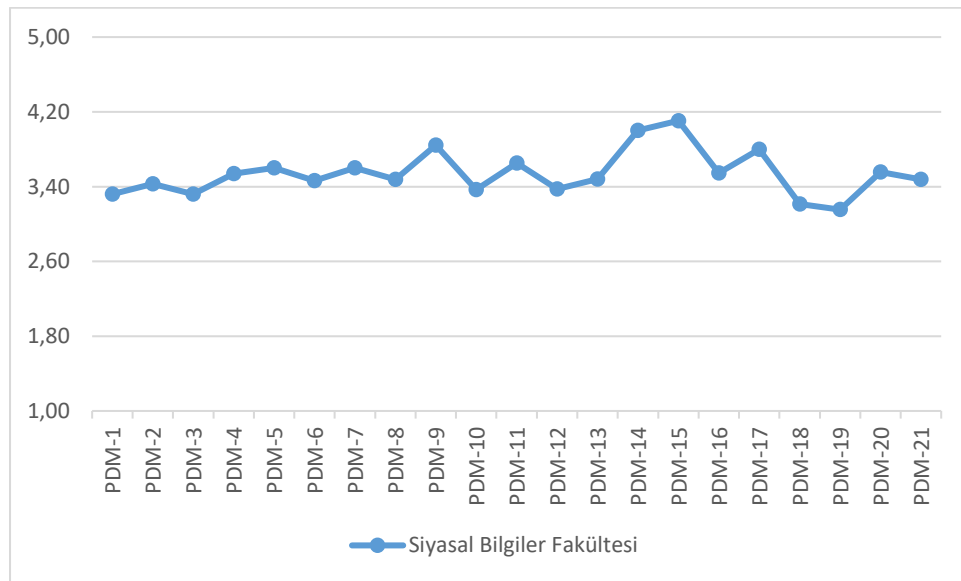
Tablo 37: Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi

Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	3,32	Orta
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	3,43	Yüksek
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	3,32	Orta
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	3,54	Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	3,60	Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	3,46	Yüksek
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	3,60	Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	3,48	Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	3,84	Yüksek

Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	3,37	Orta
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	3,65	Yüksek
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	3,38	Orta
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	3,48	Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	4,00	Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	4,11	Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	3,55	Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	3,80	Yüksek
Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	3,21	Orta
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	3,15	Orta
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	3,56	Yüksek
Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	3,48	Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	4,08	Yüksek
Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	3,50	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	3,79	Yüksek
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	3,70	Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	3,52	Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	3,53	Yüksek
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	3,28	Orta
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	3,89	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	4,16	Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	3,90	Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	3,69	Yüksek

Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	3,73	Yüksek
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	3,80	Yüksek
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	3,67	Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	3,11	Orta
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	3,87	Yüksek
Ortamdan Duyulan Memnuniyet			
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,35	Çok Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	4,00	Yüksek
Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	4,35	Çok Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,46	Çok Yüksek
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	4,31	Çok Yüksek

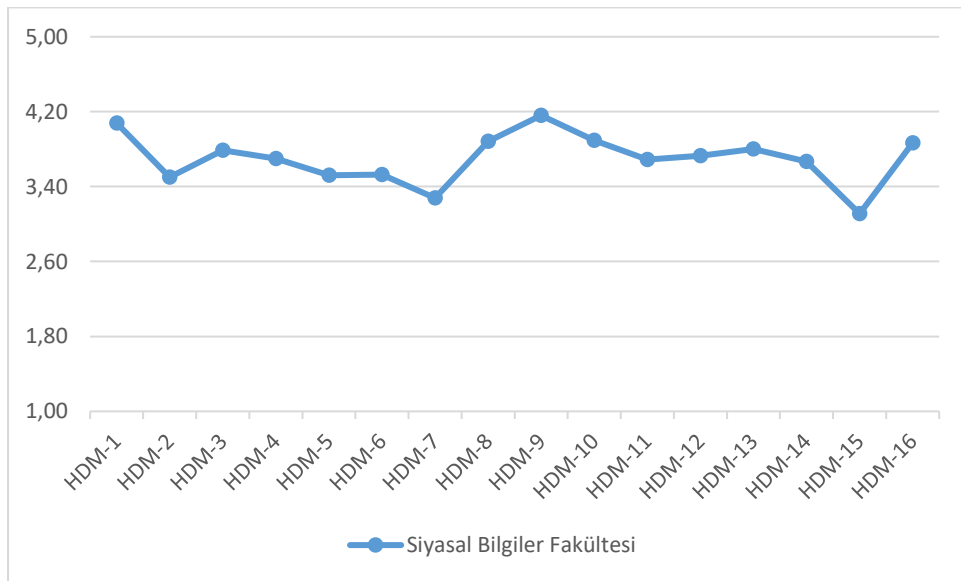
Tablo 37’de, ankete katılan Siyasal Bilgiler Fakültesi’ne mensup 26 kullanıcının her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tabloya göre Siyasal Bilgiler Fakültesi’ne mensup kullanıcılar önermelerden 4’üne **çok yüksek**, 30’una **yüksek** ve 8’ine **orta** düzeyde katılmaktadır.



Grafik 59: Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Personelinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, kütüphane personelinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 59'da çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre, kullanıcıların bazı önermeler için standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre, kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,11 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,15 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

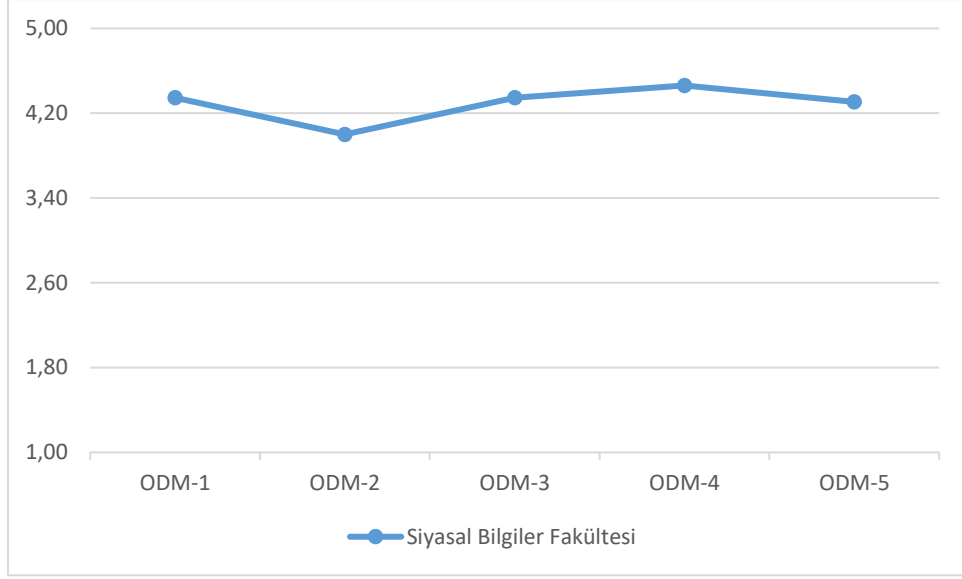
Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak, Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, 15 önermeye **yüksek** ve 6 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane personelinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane personelinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 60: Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 60'ta çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre kullanıcıların her bir önerme için standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,16 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,11 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, 14 önermeye **yüksek** ve 2 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 61: Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 61'de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre, kullanıcıların bazı önermeler için standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre, kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,46 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 4,00 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, 4 önermeye **çok yüksek** ve 1 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane ortamından çok yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

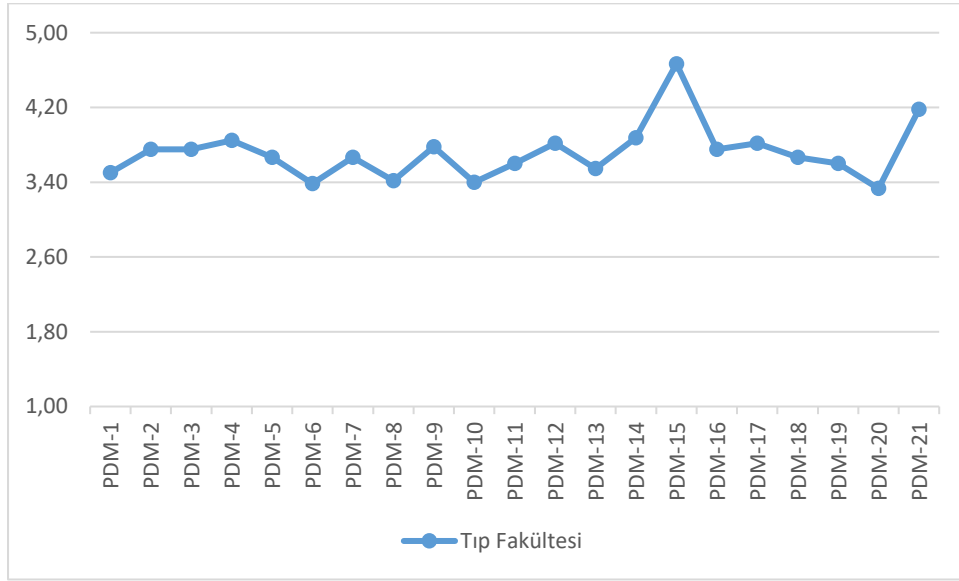
Tablo 38: Tıp Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi

Tıp Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	3,50	Yüksek
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	3,75	Yüksek
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	3,75	Yüksek
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	3,85	Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	3,67	Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	3,39	Orta
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	3,67	Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	3,42	Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	3,78	Yüksek
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	3,40	Orta
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	3,60	Yüksek
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	3,82	Yüksek
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	3,55	Yüksek
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	3,88	Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	4,67	Çok Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	3,75	Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	3,82	Yüksek
Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	3,67	Yüksek
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	3,60	Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	3,33	Orta
Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	4,18	Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	4,00	Yüksek

Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	4,09	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	3,43	Yüksek
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	4,00	Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	4,11	Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	3,86	Yüksek
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	3,78	Yüksek
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	4,36	Çok Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	4,36	Çok Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	3,75	Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	3,50	Yüksek
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	3,60	Yüksek
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	3,89	Yüksek
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	4,14	Yüksek
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	3,50	Yüksek
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	3,63	Yüksek
	Ortamdan Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,23	Çok Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	4,00	Yüksek
Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	4,46	Çok Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,39	Çok Yüksek
Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	4,38	Çok Yüksek

Tablo 38’de, ankete katılan Tıp Fakültesi’ne mensup 13 kullanıcının her bir önerme için verdiği değerlerin aritmetik ortalamaları ile bu ortalamaların ait olduğu memnuniyet

düzeyleri verilmiştir. Tabloya göre Tıp Fakültesi'ne mensup kullanıcılar önermelerden 7'sine **çok yüksek**, 26'sına **yüksek** ve 9'una **orta** düzeyde katılmaktadır.

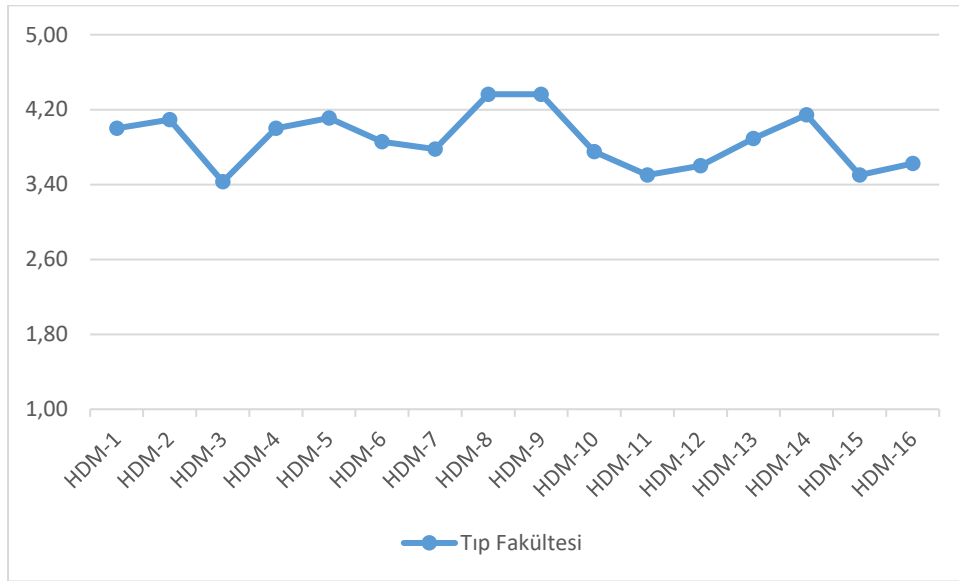


Grafik 62: Tıp Fakültesi'ne mensup kullanıcıların kütüphane personelinin duyulan memnuniyeti değerlendirilmesine göre çizgi grafiği

Ankete katılan Tıp Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, kütüphane personelinin duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 62'de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre, kullanıcıların bazı önermeler için standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre, kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,67 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,33 değer ile **orta** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak, Tıp Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, 1 önermeye **çok yüksek**, 17 önermeye **yüksek** ve 3 önermeye **orta** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane personelinin yüksek düzeyde**

memnun oldukları ve kütüphane ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı sonucuna ulaşılabilir.

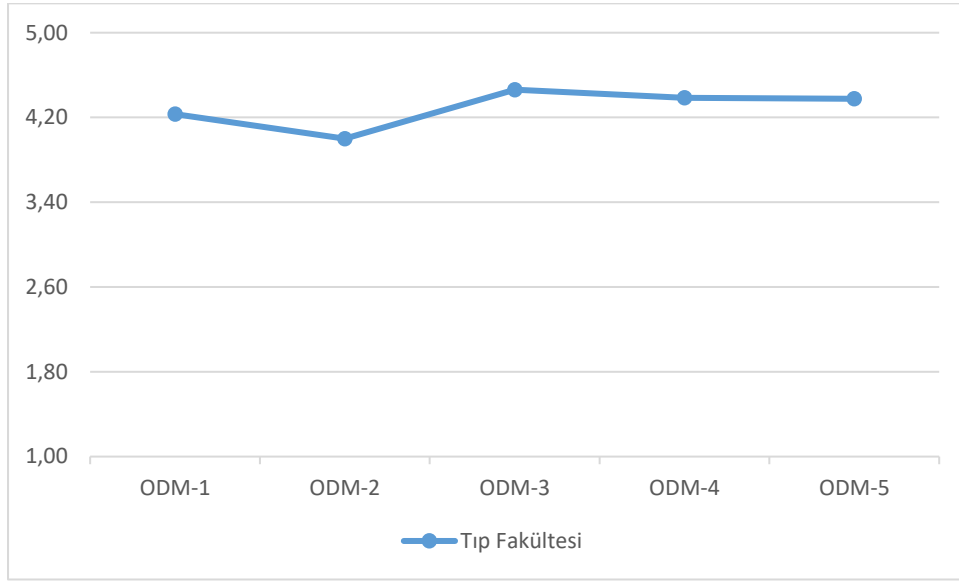


Grafik 63: Tıp Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyeti Değerlendirmesine Göre Çizgi Grafiği

Ankete katılan Tıp Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 63'te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre, kullanıcıların bazı önermeler için standart değerler verdiği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre, kullanıcılardan en yüksek değer alan iki önerme bulunmaktadır. Bunlar “kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum” ve “kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum” olmuştur. Kullanıcılar bu önermelere 4,36 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 3,43 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak Tıp Fakültesi'ne mensup kullanıcıların, 2 önermeye **çok yüksek** ve 14 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane**

hizmetlerinden kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı sonucuna ulaşılabilir.



Grafik 64: Tıp Fakültesi’ne mensup kullanıcıların kütüphane ortamından duyulan memnuniyeti değerlendirmesine göre çizgi grafiği

Ankete katılan Tıp Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalamaları Grafik 64’te çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Grafiğe göre, kullanıcıların her bir önerme için standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir şekilde seyrettiği görülmektedir. Grafiğe göre, kullanıcılardan en yüksek değer alan önerme “kütüphane ortamı rahat ve caziptir” olmuştur. Kullanıcılar bu önermeye 4,46 değer ile **çok yüksek** düzeyde katılmaktadır. Kullanıcılardan en düşük değer alan önerme ise “Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir” önermesidir. Kullanıcılar bu önermeye 4,00 değer ile **yüksek** düzeyde katılmaktadır.

Tablo ve grafikteki verilerden yola çıkarak, Tıp Fakültesi’ne mensup kullanıcıların, 4 önermeye **çok yüksek** ve 1 önermeye **yüksek** düzeyde katılmalarından hareketle, **genel olarak kütüphane ortamından çok yüksek düzeyde memnun oldukları ve kütüphane ortamından kaynaklanan bir memnuniyetsizliklerinin bulunmadığı** sonucuna ulaşılabilir.

Tablo 39: Turizm Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi

Turizm Fakültesi'ne Mensup Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesi			
Önermeler	Personelden Duyulan Memnuniyet	Memnuniyet Değeri	Memnuniyet Düzeyi
Önerme 1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	3,00	Orta
Önerme 2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	4,00	Yüksek
Önerme 3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	3,00	Orta
Önerme 4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	4,00	Yüksek
Önerme 5	Personel iletişime özen göstermektedir	4,00	Yüksek
Önerme 6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	4,00	Yüksek
Önerme 7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	4,00	Yüksek
Önerme 9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	3,00	Orta
Önerme 10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	3,00	Orta
Önerme 11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	3,00	Orta
Önerme 12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	2,00	Düşük
Önerme 13	Personel kullanıcıya güven verir	3,00	Orta
Önerme 14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	4,00	Yüksek
Önerme 15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	4,00	Yüksek
Önerme 16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	3,00	Orta
Önerme 18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	4,00	Yüksek
Önerme 19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	4,00	Yüksek
Önerme 20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır	4,00	Yüksek

Önerme 21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	4,00	Yüksek
	Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet		
Önerme 22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	2,00	Düşük
Önerme 25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	4,00	Yüksek
Önerme 26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	4,00	Yüksek
Önerme 27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	1,00	Çok Düşük
Önerme 28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	4,00	Yüksek
Önerme 31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	5,00	Çok Yüksek
Önerme 32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	2,00	Düşük
Önerme 33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	2,00	Düşük
Önerme 34	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	1,00	Çok Düşük
Önerme 35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum		Fikrim Yok
Önerme 36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	2,00	Düşük
Önerme 37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	1,00	Çok Düşük
	Ortamdan Duyulan Memnuniyet		
Önerme 38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	4,00	Yüksek
Önerme 39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	3,00	Orta
Önerme 40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	4,00	Yüksek
Önerme 41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	4,00	Yüksek

Önerme 42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	2,00	Düşük
-----------	--	------	-------

Tablo 39’da ankete katılan Tıp Fakültesi’ne mensup 1 kullanıcının 42 önerme için verdiği değer ile bu değer ait olduğu memnuniyet düzeyleri verilmiştir. Tıp Fakültesinden yalnızca 1 kullanıcı ankete katıldığı için değerlerin aritmetik ortalaması hesaplanmamıştır. Tıp Fakültesi’ne mensup kullanıcının 42 önerme için verdiği memnuniyet düzeyi tablosu oluşturulurken memnuniyet düzeyleri 5’li likert ölçeğindeki ifadeler (“1-Çok Düşük”, “2-Düşük”, “3-Orta”, “4-Yüksek”, “5-Çok Yüksek”) baz alınarak oluşturulmuştur. 5’li likert ölçeğindeki değerler baz alınarak oluşturulan tabloya göre Tıp Fakültesi’ne mensup kullanıcı önermelerden 1’ine **çok yüksek**, 23’üne **yüksek**, 14’üne **orta**, 5’ine **düşük** ve 3’üne **çok düşük** düzeyde katılmaktadır. Ayrıca kullanıcı, 1 önerme için **fikrim yok** seçeneğini işaretlemiştir.

Kullanıcın **düşük** ve **çok düşük** düzeyde katıldığı önermeler şu şekildedir:

- Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir (düşük)
- Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir (düşük)
- Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır (çok düşük)
- Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır (düşük)
- Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum (düşük)
- Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir (çok düşük)
- Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır (düşük)
- Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum (düşük)

Kullanıcının **fikrim yok** cevabını verdiği önerme ise “kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum” şeklindedir.

Tablo 40: Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesinin Aritmetik Ortalamaları

	GMD	PDM	HDM	ODM
Kullanıcılar	3,76	3,71	3,69	4,15

Tablo 40’ta kullanıcıların kütüphane değerlendirmesinin aritmetik ortalamaları verilmiştir. Tabloya göre kullanıcıların genel memnuniyet düzeyi, personelden duyulan memnuniyet düzeyi, hizmetten duyulan memnuniyet düzeyi ve ortamdan duyulan memnuniyet düzeyi **yüksektir**.

Tablo 41: Unvana Göre Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesinin Aritmetik Ortalamaları

	GMD	PDM	HDM	ODM
Akademik Personel	3,95	4,01	3,78	4,23
Öğrenci (Lisans)	3,68	3,59	3,65	4,14
Öğrenci (Yüksek Lisans)	3,96	4,15	3,62	4,19
Öğrenci (Doktora)	3,46	3,71	3,38	2,70
İMÜ Mezun	3,84	3,80	3,79	4,16

Tablo 41’de unvana göre kullanıcıların kütüphane değerlendirmesinin aritmetik ortalamaları verilmiştir. Tabloya göre memnuniyet düzeyleri aşağıdaki gibidir:

- Akademik personelin genel memnuniyet düzeyi, personelden duyulan memnuniyet düzeyi ve hizmetten duyulan memnuniyet düzeyi **yüksek**; ortamdan duyulan memnuniyet düzeyi çok yüksektir.
- Lisans öğrencilerinin tüm memnuniyet gruplarındaki memnuniyet düzeyi **yüksektir**.
- Yüksek lisans öğrencilerinin tüm memnuniyet gruplarındaki memnuniyet düzeyi **yüksektir**.

- Doktora öğrencilerinin genel memnuniyet düzeyi ve personelden duyulan memnuniyet düzeyi **yüksek**; hizmetten duyulan memnuniyet düzeyi ve ortamdaki duyulan memnuniyet düzeyi **orta**'dır.
- İMÜ mezunlarının tüm memnuniyet gruplarındaki memnuniyet düzeyi **yüksektir**.

Tablo 42: Fakülte/Birime Göre Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesinin Aritmetik Ortalamaları

	GMD	PDM	HDM	ODM
Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü	3,82	3,77	3,83	4,03
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı	4,04	4,46	3,41	4,32
Diş Hekimliği Fakültesi	3,62	3,70	3,51	3,65
Edebiyat Fakültesi	3,62	3,63	3,50	3,97
Eğitim Bilimleri Fakültesi	4,19	4,11	4,16	4,60
Hukuk Fakültesi	3,84	4,05	3,49	4,15
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	4,85	4,83	4,97	4,50
Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi	3,41	3,25	3,45	3,95
Sağlık Bilimleri Fakültesi	3,90	3,95	3,67	4,37
Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi	3,35	3,43	3,19	3,50
Siyasal Bilgiler Fakültesi	3,69	3,54	3,70	4,29
Tıp Fakültesi	3,85	3,72	3,88	4,29
Turizm Fakültesi	3,32	3,57	2,93	3,40

Tablo 42’de fakülte/birime göre kullanıcıların kütüphane değerlendirmesinin aritmetik ortalamaları verilmiştir. Tabloya göre memnuniyet düzeyleri aşağıdaki gibidir:

- Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’ne mensup kullanıcıların tüm memnuniyet gruplarındaki memnuniyet düzeyi **yüksektir**.
- Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı’na mensup kullanıcıların genel memnuniyet düzeyi ve hizmetten duyulan memnuniyet düzeyi **yüksek**; personel ve ortamdaki duyulan memnuniyet düzeyleri **çok yüksek**’tir.
- Diş Hekimliği Fakültesi’ne mensup kullanıcıların tüm memnuniyet gruplarındaki memnuniyet düzeyi **yüksektir**.

- Edebiyat Fakültesi'ne mensup kullanıcıların tüm memnuniyet gruplarındaki memnuniyet düzeyi **yüksektir**.
- Eğitim Bilimleri Fakültesi'ne mensup kullanıcıların genel memnuniyet düzeyi, personelden duyulan memnuniyet düzeyi ve hizmetten duyduğu memnuniyet düzeyi **yüksek**; ortamdand duyduğu memnuniyet düzeyi **çok yüksek**'tir.
- Hukuk Fakültesi'ne mensup kullanıcıların tüm memnuniyet gruplarındaki memnuniyet düzeyi **yüksektir**.
- Lisansüstü Eğitim Enstitüsü'ne mensup kullanıcıların tüm memnuniyet gruplarındaki memnuniyet düzeyi **çok yüksek**'tir.
- Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi'ne mensup kullanıcıların genel memnuniyet düzeyi, hizmetten duyulan memnuniyet düzeyi ve ortamdand duyulan memnuniyet düzeyi **yüksek**'; personelden duyulan memnuniyet düzeyi **orta**'dır.
- Sağlık Bilimleri Fakültesi'ne mensup kullanıcıların genel memnuniyet düzeyi, personelden duyulan memnuniyet düzeyi ve hizmetten duyduğu memnuniyet düzeyi **yüksek**; ortamdand duyduğu memnuniyet düzeyi **çok yüksek**'tir.
- Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi'ne mensup kullanıcıların genel memnuniyet düzeyi ve hizmetten duyulan memnuniyet düzeyi **orta**; personelden duyulan memnuniyet düzeyi ve ortamdand duyulan memnuniyet düzeyi **yüksek**'tir.
- Siyasal Bilgiler Fakültesi'ne mensup kullanıcıların genel memnuniyet düzeyi, personelden duyulan memnuniyet düzeyi ve hizmetten duyduğu memnuniyet düzeyi **yüksek**; ortamdand duyduğu memnuniyet düzeyi **çok yüksek**'tir.
- Tıp Fakültesi'ne mensup kullanıcıların genel memnuniyet düzeyi, personelden duyulan memnuniyet düzeyi ve hizmetten duyduğu memnuniyet düzeyi **yüksek**; ortamdand duyduğu memnuniyet düzeyi **çok yüksek**'tir.

- Turizm Fakóltesi'ne mensup kullanıcıların genel memnuniyet düzeyi, hizmetten duyulan memnuniyet düzeyi ve ortamdan duyulan memnuniyet düzeyi **orta**; personelden duyulan memnuniyet düzeyi **yüksek**'tir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Kütüphaneler, beş temel unsur olan bina, bütçe, personel, koleksiyon ve kullanıcılardan oluşur. Bu unsurlar arasında, kullanıcılar belki de en önemlisidir. Kütüphanelerin sunduğu bilgi hizmetleri, kullanıcının ihtiyacını karşılamak ve onu memnun etmek içindir. Bu bağlamda kütüphaneler varlıklarını, kaynaklarını ve politikalarını kullanıcılarına borçludur. Kütüphaneler, kullanıcı ve bilgi arasında köprü görevi gören kurumlardır. Kullanıcı bir kütüphaneden memnun olmadığı takdirde onu bırakarak, bilgiye ulaşmak için başka bir köprüyü yani başka bir kütüphaneyi kullanabilir. Kütüphanelerin, kullanıcılarını kaybetmemeleri için onlara daha kaliteli hizmet sunmaları gerekmektedir.

Günümüzde kullanıcıların kütüphanelerden beklentileri çok çeşitlidir. Bunlar arasında güncel koleksiyonlar, elektronik kaynaklara uzaktan erişim, kütüphaneler arası ödünç verme sistemi, kolay erişilebilir kaynaklar, uzaktan erişilebilir kataloglar, merkezi konum, 7/24 hizmet, konforlu ve ergonomik mekanlar, uygun çalışma alanları, sessiz ve çalışmaya uygun ortamlar, hijyenik koşullar, nitelikli personel, güler yüzlü ve anlayışlı hizmet, danışma hizmetlerine uzaktan erişim yer almaktadır.

Kullanıcının istek ve ihtiyaçları sürekli olarak değişebilmektedir. Kütüphaneler, kullanıcının kendine uyum sağlamasını düşünmemeli, kendisi kullanıcıya uyum sağlayıp değişime ayak uydurmalı ve kendini devamlı olarak geliştirmelidir. Kütüphanelerin kullanıcıların ihtiyaç ve beklentilerini tespit edebilmesi ve cevap verebilmesi için kullanıcı memnuniyetini ölçmek amacıyla çalışmalar yapması gerekmektedir.

Bu çalışmanın amacı, kütüphane kullanıcılarının ihtiyaç ve beklentilerini tespit etmek ve kütüphane hizmetlerindeki eksiklikleri belirlemektir. Kullanıcıların görüşleri, kütüphane hizmetlerinin kalitesinin artırılmasına yönelik öneriler geliştirilmesinde önemli bir rol

oynayacaktır. Bu tez, kütüphanelerin kullanıcılarına daha iyi hizmet sunmaları için gerekli adımların atılmasına katkı sağlamayı hedeflemektedir.

Araştırma çalışması sonucunda ana ve alt hipotezlere ilişkin sonuç ve öneriler aşağıdaki şekilde oluşturulabilir:

Araştırma sorularına, İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının verdiği cevaplardan elde edilen veriler doğrultusunda, kullanıcıların kütüphaneden duyduğu genel memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda “İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphaneden duyduğu memnuniyet düzeyi yüksektir” hipotezi büyük ölçüde doğrulanmıştır.

Araştırmanın ilk alt hipotezi “İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphane personeliyle ilgili olarak memnun olmadığı durumlar vardır.” şeklinde olmuştur. Elde edilen bulgular sonunda bu hipotez doğrulanmıştır. Kullanıcıların memnuniyet düzeylerini etkileyen durumlardan personelden duyulan memnuniyet ile ilgili olan sorulardan anket katılımcılarının memnun olmadığı iki durum bulunmaktadır. Bunlar içerisinde ise, kütüphanede çalışan personel sayısının yetersizliğinin en büyük sorun olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırmanın ikinci alt hipotezi “İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphane hizmetinden duyduğu memnuniyet ile ilgili olarak memnun olmadığı durumlar vardır” şeklinde olmuştur. Elde edilen bulgular sonunda bu hipotez doğrulanmıştır. Buna göre kullanıcıların hizmetten duyulan memnuniyetle ilgili olarak sekiz durumdan memnuniyetsiz olduğu ve bunlardan altı tanesinin ise kütüphane kaynaklarıyla ilgili olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırmanın üçüncü ve son alt hipotezi “İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphane ortamından duyduğu memnuniyet ile ilgili olarak memnun olmadığı durumlar yoktur” şeklinde olmuştur. Elde edilen bulgular sonunda bu hipotez büyük ölçüde doğrulanmıştır. Ortamdan duyulan memnuniyet ile ilgili olarak anket katılımcılarından yalnızca doktora öğrencileri ve Tıp Fakültesi’ne mensup kullanıcıların memnun olmadığı durumlar vardır. Buna göre kullanıcılar ortamdan duyulan memnuniyetle ilgili olarak dört durumdan memnuniyetsizlik duymaktadır.

Sonuç olarak; uygulanan anket çalışması ile İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının memnuniyet düzeyi yüksek çıkmıştır. Buna rağmen kullanıcıların personel, hizmet ve ortam kaynaklı olarak düşük veya çok düşük düzeyde memnuniyet duydukları hususlar vardır. Personel kaynaklı kullanıcı memnuniyet düzeyi ile ilgili olarak memnuniyetsizliğin yaşandığı en büyük hususun personelin sayısının yetersizliği olduğu söylenebilir. Kullanıcı memnuniyetinin orta düzeyde olduğu “kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir”, “bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum”, “referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum” ve “referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir” önermelerinden de hareketle personel sayısının az olması nedeniyle kütüphanenin işleyişiyle ilgili olarak bir çok konuda yüksek düzeyde memnuniyetin sağlanamadığı söylenebilir. Personel kaynaklı olarak kullanıcı memnuniyetsizliğinin yaşandığı diğer bir husus ise “personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır” olmuştur. Bu hususta memnuniyetsiz olan kullanıcılar yalnızca Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi’ne mensup kullanıcılardır.

Kullanıcıların hizmet kaynaklı memnuniyet düzeyiyle ilgili olarak memnuniyetsiz olduğu birçok husus vardır. Bunların çoğunluğu ise kütüphane kaynaklarıyla ilgilidir. Kullanıcılar, kütüphanenin vermiş olduğu kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı

eğitimlerinden memnun olmadıklarını, kütüphanenin veri tabanları nitel ve/veya nicel olarak ihtiyaçlarını karşılamadığı, ihtiyaç duydukları basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonlarının nitel ve/veya nicel olarak yeterli olmadığını, kütüphaneye kaynak alımında kendilerinden gelen isteklerin dikkate alınmadığını ve kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan erişemediklerini belirtmişlerdir. Bunlara ilave olarak kullanıcıların kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerinin dikkate alınmadığını ve kütüphanede bir kullanıcı olarak kendilerine önem verilmediğini düşünmeleri İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'nin imajı açısından ciddi sonuçlar doğurabilir.

Araştırma çalışmasının kapsamı ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda şu öneriler geliştirilmiştir:

- Kütüphane personeli, kitapların düzenlenmesi, ödünç verilmesi, iade edilmesi, yüz yüze veya telefon ve e-posta yoluyla uzaktan soruların yanıtlanması ve diğer çeşitli görevlerin yerine getirilmesi gibi birçok görevi yerine getirmekle yükümlüdür. Ancak, yeterli personel sayısı olmaması nedeniyle, kütüphane hizmetleri, öğrencilerin ve araştırmacıların ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalabilmektedir. İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi, Türkiye'nin en büyük üniversite kütüphanesi olmasına karşın kütüphanenin personel sayısı, kütüphanenin büyüklüğüne ve kullanım sıklığına göre yetersiz kalmaktadır. Kütüphane personel sayısının artırılması ve kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi için bazı öneriler şunlar olabilir:

1. Üniversiteler, bağlı oldukları üst mercilere kadro taleplerini iletirler. Bu mercilerin onayladığı sayıda kadro açılır ve merkezi atama yoluyla, açılan bu kadrolara kütüphaneci atamaları yapılır. Merkezi atama ile kütüphaneci

istihdam edilemezse, bir diğerk yöntem olarak sözleşmeli alım yöntemiyle kütüphaneci istihdam edilebilir.

2. Kütüphane yönetimi personel sayısını artırmak için gerekli çabayı göstermeli bu kapsamda kısmi zamanlı olarak çok sayıda ve nitelikte BBY öğrencileri istihdam edilebilir.
 3. Mevcut kütüphane personelinin iş yükü ve iş yürütme konusunda yeterli eğitim alarak performanslarının artırılması sağlanabilir. Bu amaçla, kütüphane yönetimi düzenli eğitim programları düzenleyerek, personelin iş yürütme konusunda daha iyi bir performans sergilemelerini sağlayabilir.
- Üniversite kütüphaneleri, akademisyenlerin çalışmalarını desteklemek ve öğrencilerin akademik başarılarını artırmak için kritik bir kaynak olarak kabul edilir. Ancak, kütüphane kurallarına uyulmaması hem kullanıcıların hakkının hem de kütüphane materyallerinin korunmasını tehlikeye atabilir. Kütüphanede kuralların uygulanmasını sağlamak için bazı öneriler şunlar olabilir:

1. Kütüphane yönetimleri, kullanıcıların ne yapmaları gerektiğini ve ne yapmamaları gerektiğini açıkça belirtmelidir. Kuralların uygun bir şekilde yönetilmesi için personelin yeterli sayıda ve eğitimde olması da son derece önemlidir.
2. Kütüphane personeli, kullanıcıların kurallara uygun davranması konusunda sık sık eğitimler düzenlemelidir. Bu eğitimler, kullanıcıların kurallara uyum konusunda daha bilinçli hale gelmelerine yardımcı olabilir. Kullanıcılar, personelle iletişim kurarak, kurallar hakkında daha fazla bilgi edinebilirler ve kurallara uyum konusunda daha bilinçli hale gelebilirler. Personelin kullanıcılarla olan iletişimini çeşitli kanallarla güçlendirmesi ve

soruları yanıtlamak için hazır bulunması, kullanıcıların ihtiyaçlarının karşılanması açısından çok önemlidir.

3. Kurallara uymayan kullanıcılar için bir yaptırım sistemi oluşturulmalıdır. Ancak, bu yaptırım sistemi, adil ve uygun bir şekilde uygulanmalıdır. Yaptırım sistemi, kullanıcıların kurallara uyması konusunda daha duyarlı hale gelmelerine yardımcı olabilir. Bununla birlikte, yaptırımın kullanıcıları uzaklaştırmak yerine, kurallara uyum konusunda motive etmesi amaçlanmalıdır.

4. Kütüphane personeli, kullanıcı geri bildirimlerini değerlendirerek, kuralların ve eğitim programlarının iyileştirilmesi için fikirler elde edebilir. Kullanıcıların geri bildirimleri, kütüphane hizmetlerinin kullanıcı ihtiyaçlarına göre şekillendirilmesine yardımcı olabilir. Bu nedenle, kullanıcı memnuniyetinin artırılması için, kullanıcıların geri bildirimlerinin değerlendirilmesi ve kullanıcı ihtiyaçlarının belirlenmesi son derece önemlidir.

- Günümüzde bilgi edinme ve bilimsel araştırmalar için veri tabanları kritik bir kaynak olarak kabul edilmektedir. Bu durum özellikle tıp alanındaki kaynaklar için geçerlidir. Tıbbi araştırmaların doğası gereği, güncel ve doğru bilgiye anında erişim sağlanması önemlidir. Bu sebeple, basılı kaynaklara kıyasla veri tabanlarına olan talep son yıllarda hızla artmıştır. Veri tabanları araştırmacıların kaynakları tek bir platformda bulabilmesini, kaynakları filtreleme ve sıralama imkânı sunmasını sağlayarak bilgi edinme sürecini daha hızlı ve etkin hale getirir. Kütüphanenin veri tabanlarının kullanıcılar tarafından daha etkili kullanılmasını sağlamak için bazı öneriler şunlar olabilir:

1. Kütüphane kaynak ve veri tabanları ile ilgili olarak nasıl kullanılacağı, arama stratejileri ve veri tabanı arama teknikleri gibi konularda kullanıcılara fayda sağlayacak eğitimlerin her dönem ve hatta dönem içinde birkaç kere fiziksel veya çevrim içi ortamda düzenlenmesi gerekmektedir.
 2. Kullanıcıların kütüphane kaynaklarını ve veri tabanlarını daha iyi anlamalarına yardımcı olacak, basit, anlaşılır ve adım adım rehberlik eden kılavuzlar ve eğitim videoları hazırlanabilir. Özellikle videolar kullanıcıların kaynakların kullanımı hakkında daha ayrıntılı bilgi edinmelerine yardımcı olabilir.
 3. Kullanıcılara bireysel veya grup olarak yüz yüze yardım sunulabilir. Bu, özellikle karmaşık konularda veya soruların yanıtlanması gerektiğinde faydalı olabilir.
- Üniversite kütüphanelerinde basılı veya elektronik dergi koleksiyonları, akademik araştırmalar için kritik bir kaynak olarak kabul edilir. Bu kaynaklar, öğrencilerin, araştırmacıların ve akademisyenlerin alanlarındaki en son gelişmeleri ve keşifleri takip etmelerine ve bilgi edinmelerine olanak tanır. Özellikle tıp, mühendislik, fen bilimleri ve sosyal bilimler gibi hızla gelişen alanlarda, elektronik dergi koleksiyonları basılı kaynaklara göre daha hızlı ve daha geniş bir erişim sağlar. Bu sayede araştırmacılar ve öğrenciler, taze ve güncel bilgilere erişebilirler ve sonuç olarak, araştırmalarında daha başarılı olabilirler. Kullanıcıların ihtiyaç duyduğu basılı veya elektronik dergi koleksiyonlarını temin etmek için bazı öneriler şunlar olabilir:
1. Kütüphanenin basılı veya elektronik dergi koleksiyonunu kullanıcıların ihtiyaçları doğrultusunda genişletmek için ilk olarak kullanıcıların ne tür

basılı veya elektronik dergi koleksiyonlarına ihtiyaç duydukları anketler veya geri bildirim formları kullanılarak tespit edilmesi gerekmektedir.

2. Kullanıcıların ihtiyaçları tespit edildikten sonra kütüphanenin sahip olduğu basılı veya elektronik dergi koleksiyonuyla karşılaştırılmalıdır. Kullanıcılar, kütüphanenin sahip olduğu elektronik dergi koleksiyonu hakkında yeterince bilgi sahibi olmayabilirler. Bu durumda, kütüphanenin erişim sağladığı dergi veri tabanlarına veya açık erişimli dergilere erişim sağlamalarını sağlamak için çeşitli eğitimler veya kullanım kılavuzları sunulabilir.
 3. Kullanıcıların ihtiyaç duyduğu basılı veya elektronik dergi koleksiyonu Kütüphanede mevcut değilse abonelik süreci başlatılmalıdır.
 4. Eğer belirli bir dergiye birden fazla üniversitenin kütüphanesi ihtiyaç duyuyorsa, diğer üniversitelerle işbirliği yaparak ortak abonelik anlaşmaları yapılabilir. Bu sayede, maliyetlerin paylaşılması ve daha geniş bir dergi koleksiyonunun sağlanması mümkün olabilir.
- Üniversite kütüphaneleri, öğrencilerin, öğretim üyelerinin ve araştırmacıların ihtiyaçlarına yanıt verebilmek için çeşitli kaynaklar sağlar. Bu kaynakların seçimi, kütüphane yöneticilerinin kütüphane kullanıcılarının ihtiyaçlarını anlamalarına ve değerlendirmelerine dayanır. Bu nedenle, kullanıcıların kaynak seçimi konusundaki istekleri ve önerileri son derece önemlidir. Ayrıca, kullanıcıların talepleri, kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesine yardımcı olabilir. Örneğin, birçok kullanıcının elektronik dergilere erişim ihtiyacı olduğunu belirlemek, kütüphane yöneticilerini elektronik kaynaklara yatırım yapmaya teşvik edebilir. Kütüphaneye kaynak alınırken kullanıcıların istekleri dikkate alınmalıdır. Kullanıcıların isteklerini daha iyi anlayabilmek için bazı öneriler şunlar olabilir:

1. Kullanıcıların talep ve ihtiyaçlarını belirleyebilmek için anketler düzenlenebilir.
 2. Kütüphanenin web sitesinde veya sosyal medya hesaplarında bir öneri bölümü oluşturabilirler.
 3. Kütüphane personeli, Dekanlar öğrenci toplulukları veya fakülte temsilcileri gibi kullanıcı gruplarıyla düzenli olarak toplantılar yaparak, kullanıcıların ihtiyaçları hakkında geri bildirim toplayabilirler.
 4. Kullanıcıların taleplerine cevap vermek için bir süreç oluşturabilir. Bu süreç, kullanıcıların taleplerinin önceliklendirilmesi, değerlendirilmesi, onaylanması veya reddedilmesi ve gerekçelerinin açıklanması için kullanılabilir.
 5. Kullanıcıların kaynakları daha verimli bir şekilde kullanmalarını sağlamak için eğitimler düzenlenebilir. Bu eğitimler, kaynak arama teknikleri, veri tabanları kullanımı ve bilgi okuryazarlığı gibi konuları içerebilir.
- Kütüphane kullanıcılarının şikâyet ve önerilerinin dikkate alınmaması, kullanıcı memnuniyetini etkileyebilir ve kütüphane kullanımını azaltabilir. Kütüphane kullanıcılarından gelen şikayetler ve öneriler, kütüphanenin hizmetlerinin kalitesini artırmak için bir fırsat olarak görülmelidir. Bu nedenle, kütüphane yönetimleri kullanıcıların geri bildirimlerini düzenli olarak toplamalı ve analiz etmeli, kullanıcı ihtiyaçlarına yanıt verecek şekilde hizmetlerini geliştirmelidirler. Bu nedenle, kütüphane aşağıdaki önerileri uygulayarak kullanıcıların geri bildirimlerine daha fazla önem verebilir:

1. Kullanıcıların geri bildirimlerini almak ve takip etmek için bir geri bildirim formu veya e-posta adresi sağlayabilir. Bu geri bildirim mekanizması,

kullanıcıların şikayetlerini ve önerilerini daha kolay ve hızlı bir şekilde iletmelerini sağlayabilir.

2. Kullanıcılara geri bildirimlerinin aldığını ve değerlendirdiğini bildiren otomatik yanıt mesajları göndererek, kullanıcılara güven verir ve geri bildirimlerinin dikkate alındığını hissettirir.
 3. Kullanıcılarla daha fazla iletişim kurularak, hizmetler hakkında geri bildirimler almalarını sağlayabilir. Bu amaçla, kullanıcılarla focus (odak) grupları düzenlenebilir.
 4. Kullanıcıların önerileri doğrultusunda, kütüphane hizmetlerini geliştirmek için bir plan oluşturabilir ve bu plan kullanıcılarla paylaşılabilir. Bu plan, kullanıcılara kütüphane hizmetleri hakkında daha fazla şeffaflık sağlar.
- Üniversite kütüphanelerinin elektronik kaynaklarına uzaktan erişim imkânı, özellikle öğrencilerin ve akademisyenlerin akademik araştırmalarını yapmaları için çok önemlidir. Uzaktan erişim, kullanıcılara herhangi bir zaman veya yer kısıtlaması olmaksızın kütüphanelerin koleksiyonlarına erişim sağlar. Bu, öğrencilerin sınıf içi ödevlerini ve projelerini tamamlarken kütüphanenin fiziksel olarak açık olmadığı saatlerde bile araştırmalarını sürdürmelerine olanak tanır. Ayrıca, araştırmalarını üniversite kampüsü dışındaki bir yerde yapmak zorunda kalan öğrenciler ve akademisyenler için de büyük bir kolaylık sağlar. Elektronik kaynakların uzaktan erişimi, kullanıcılara zamandan ve maliyetten tasarruf etme avantajı da sağlar. Kullanıcılar, istedikleri kaynaklara hızlı ve kolay bir şekilde erişebilirler, fiziksel olarak kütüphaneye gitmek veya kütüphanede kopyalama işlemleri yapmak için zaman ve para harcamalarına gerek kalmaz. Bu nedenle, üniversite kütüphanelerinin elektronik kaynaklarına uzaktan erişim sağlamaları,

kullanıcıların akademik başarılarını artırmaya ve araştırmalarını kolaylaştırmaya yardımcı olur. Kullanıcıların kütüphanenin elektronik kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebilmelerini sağlamak için bazı öneriler şunlar olabilir:

1. Kullanıcılara elektronik kaynaklara uzaktan erişim konusunda daha iyi bir eğitim ve rehberlik hizmeti sunulabilir. Kütüphanenin sunduğu elektronik kaynakların nasıl kullanılacağı, kaynaklara nasıl erişileceği ve kullanım hakları hakkında bilgi verilerek, kullanıcıların elektronik kaynaklara kolayca erişmelerine yardımcı olunabilir.
 2. Bazı kullanıcılar, elektronik kaynaklara erişim konusunda yeterli teknolojik bilgiye sahip olmayabilirler veya teknolojiden uzak olabilirler. Bu durumda, kütüphane kullanıcılara teknolojik destek sağlayarak yardımcı olabilir.
- Kütüphaneler, öğrencilerin ve araştırmacıların sessiz ve konsantre bir çalışma ortamında bilgiye erişmelerini sağlamak için tasarlanmıştır. Sessiz bir ortam, öğrencilerin okuma, araştırma ve ödevlerine konsantre olmalarını ve öğrenim hedeflerine daha iyi ulaşmalarını sağlar. Kütüphane ortamının sessizliğinin korunması için bazı öneriler şunlar olabilir:
1. Personelin, kullanıcılarla konuşarak ve onlara kütüphanenin amaçları ve kuralları hakkında bilgi vererek, sessiz bir çalışma ortamının önemini vurgulayabilir.
 2. Kütüphanede yeterli sayıda işaret ve levhalar kullanarak sessizlik hatırlatılabilir. Bu levhalar, kullanıcıların farkındalıklarını artırarak, sessiz bir çalışma ortamı oluşmasına katkı sağlayabilir.
 3. Kütüphane içinde bireysel çalışma odaları açarak, kullanıcılara çalışmalarını için sessiz bir ortam sağlanabilir.

4. Kütüphanenin dijital kaynaklarının kullanılmasına imkân sağlanarak ve teşvik edilerek gürültüsüz bir çalışma ortamı sağlanabilir.
5. Kütüphane içinde sessiz bir çalışma ortamı sağlamak için gürültüyü engelleyen materyaller kullanılabilir. Bu materyaller, gürültüyü absorbe eden veya yalıtım sağlayan paneller, duvar süslemeleri veya akustik halılar gibi çeşitli unsurlardan oluşabilir. Bu sayede, kütüphane ortamında daha sessiz bir çalışma deneyimi elde edilebilir. Bu materyallerin ısıya ve kimyasal maddelere karşı dayanıklı (floropolimer, termoplastik vb.) ürünlerden seçilmesi önemlidir.
6. Kullanıcılara sessiz bir çalışma ortamı sağlamak için nasıl davranmaları gerektiği konusunda eğitim verebilir. Bu eğitimde, kullanıcılara diğer kullanıcıların çalışmalarını nasıl etkiledikleri hakkında bilgi verilebilir.
7. Kütüphane personeli, belirli aralıklarla kütüphane içinde dolaşarak, sessizlik kurallarına uymayan kullanıcıları uyarabilir veya gerekli durumlarda adil ve uygun yaptırımlar uygulayabilir.

İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi'nin kullanıcılarının ihtiyaçlarına daha iyi yanıt verebilmek adına, bu çalışma gerekli adımların atılmasına katkıda bulunmayı hedeflemektedir. Kütüphane yönetimine sunulan önerilerin dikkate alınması, kullanıcı memnuniyet düzeylerinin artırılmasına ve daha iyi bir hizmet sunulmasına yardımcı olabilecektir.

KAYNAKÇA

- Aktan, Coşkun Can. (2012). Organizasyonlarda Toplam Kalite Yönetimi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 4(2), 235-262.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/oybd/issue/16340/333497>
- Albert Malche (1876-1956). (2022, Mart 27)
<https://ataturkansiklopedisi.gov.tr/bilgi/albert-malche-1876-1956/>
- Atılğan, Doğan. (2008). Türkiye'de Üniversite Kütüphanelerinin Tarihi. *Türk Kütüphaneciliği* 22(4), 451-458.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tk/issue/48931/624204>
- Bayuk, M. ve Küçük, F. (2014). Müşteri Tatmini ve Müşteri Sadakati İlişkisi. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22 (1), 285-292
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/muiibd/issue/490/4299>
- Ceylan, Memduh. (1997). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi ve Müşteri Memnuniyeti. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*. 3(1), 23-29.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/kuey/issue/10386/127065>
- Çağlayan, P. (2011). Halk Kütüphanesi Hizmetlerine İlişkin Kullanıcı Memnuniyeti. *BİLGİ DÜNYASI*, 12 (2) 379-398. <https://bd.org.tr/index.php/bd/article/view/204>
- Çanak, Tuba Akbaytürk. (2005). Kütüphanelerde Kullanıcı Memnuniyeti Anketleri: Koç Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi Deneyimi.
<http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-20.pdf> (19 Mayıs 2022).
- Çevik, Ekrem. (2015). Kütüphanelerde Fiziksel Ortam ve Kullanıcı Memnuniyeti: Örnek Bir Uygulama Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. *Yayımlanmamış YT*. İstanbul.
<http://acikerisim.gelisim.edu.tr/xmlui/handle/11363/130>
- Çiftçi, Cafer. (2004/2). Müşteri Memnuniyeti, Kalite ve Osmanlı Esnafı. *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 5(7), 17-34.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/sosbilder/issue/23112/246861>
- Dalkıran, Ömer. (2013). Teknolojinin Kütüphanelere Etkisi: Bilgi Kaynakları Açısından Bir Yaklaşım. *Bilgi Dünyası*, 14 (1), 172-190.
<https://doi.org/10.15612/BD.2013.141>

- Erol Yılmaz, *Performans Göstergesi Olarak Kalite ve Müşteri Memnuniyeti* [PowerPoint slayt].
- Filiz, Zeynep ve Kolukısaoğlu, Sıdıka. (2013). Servqual Yöntemi ve Bir Hizmet İşletmesinde Uygulaması. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Özel Sayı, 253-266. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/dpusbe/issue/31805/349127>
- History of LibQUAL*, (t.y.) https://www.libqual.org/about/history_lq (19 Mayıs 2022).
- History of Quality*, (t.y.) <https://asq.org/quality-resources/history-of-quality> (26 Ocak 2022).
- İnternet*. (2021, Mayıs 26). İçinde Vikipedi <https://tr.wikipedia.org/wiki/%C4%B0nternet>
- İpşirli, Mehmet. (2003). Medrese. *TDV İslâm Ansiklopedisi*. 28. Ankara: Diyanet Vakfı Yayınları. <https://islamansiklopedisi.org.tr/medrese>
- İsmail E. Erünsal, *Osmanlılarda Kütüphaneler ve Kütüphanecilik*, 3. Basım, İstanbul: Timaş Yayınları, 2020, s.335.
- İstanbul Medeniyet Üniversitesi, *2023 Yılı Performans Programı*, 2023 <https://kutuphane.medeniyet.edu.tr/tr/hakkimizda/ic-kontrol/faaliyet-raporlari>
- İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, *2022 Yılı İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Birim Faaliyet Raporu*, 2023 <https://strateji.medeniyet.edu.tr/tr/raporlar-ve-programlar/programlar>
- Karahan, Şerif. (2012). Kütüphanelerde Hizmet Kalitesinin Libqual+™ Hizmet Kalitesi Ölçüm Anketiyle Ölçülmesi: Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Araştırma. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. *Yayımlanmamış YT*. Kütahya. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=5YpmbobJ2Q4fEvkhf_nNjw&no=QtUlqGVhk0sJyN78MDeQBw
- Keser, Erkan. (2007). Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyeti Ölçümü. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=t8ctlCTevSy-YLSP8F9r3w&no=o-M5WAludnjEXQ8PibG7cQ>

- Mustafa Bayter. (2018). *Teknolojinin Kütüphane Kullanımı Etkisi Üzerine Bir Araştırma*. Turkish Studies
<https://turkishstudies.net/DergiTamDetay.aspx?ID=14015>
- Odabaş, H. ve Polat, C. (2011). Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri Standartları, *A.Ü Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi*, 45, 321-346.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/ataunitaed/issue/2884/39840>
- Özer, M. (2015). Kalite Yönetimini Edwards Deming’le Yeniden Okumak. *Humanitas - Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (2), 127-150
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/humanitas/issue/7782/101666>
- Photocopier. (2021, Mart 28). İçinde Wikipedia.
<https://en.wikipedia.org/wiki/Photocopier>
- Raviş, Dilay (2019). Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Odaklı Bilgi Hizmeti Çalışmaları: İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi Örneği. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=EJaS8vqBF1wMgrubFT-R2Q&no=NJqC7T1D-Fsbgtghs1rirQ>
- Saklı, Ali Rıza. (2013). Fordizm’den Esnek Üretim Rejimine Dönüşümün Kamu Yönetimi Üzerindeki Etkileri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 12(44), 107-131 . <https://dergipark.org.tr/tr/pub/esosder/issue/6158/82766>
- Sargın, Sevil (2007). Türkiye’de Üniversitelerin Gelişim Süreci ve Bölgesel Dağılımı. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (5), 133-150.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/sbe/issue/23203/247842>
- Survey FAQs, (t.y.) https://www.libqual.org/about/faq_survey (19 Mayıs 2022).
- T. C. Maarif Vekilliği, *Albert Malche İstanbul Üniversitesi Hakkında Rapor*, İstanbul: Devlet Basımevi, 1939, s.7, 31, 32.
https://www.academia.edu/30385540/%C4%B0STANBUL_%C3%9CN%C4%B0VERS%C4%B0TES%C4%B0_HAKKINDA_RAPOR_Prof_Albert_MALCHE_1933_.pdf
- Thompson, Lawrence S. (1952). Türkiye’de Kütüphaneleri Geliştirme Programı. *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, 1(2), 89
<http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/2287/2252>
- Tuba Akbaytürk Çanak, Sönmez Çelik, İsmail Çetinkaya, Sami Çukadar, Güssün Güneş, Gültekin Gürdal, İlkay Holt, Ebru Kaya, Ayhan Kaygusuz (2014). 2023’e Doğru Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri: Mevcut Durum, Sorunlar, Standartlar

- ve Çözüm Önerileri. Ankara: Yüksek Öğretim Kurulu.
<https://hdl.handle.net/11147/4316>
- Türkan, Yusuf Sait, Toplam Kalite Yönetimi, *İstanbul Üniversitesi, Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi*,
<http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kok/toplamkaliteyonetimiau230.pdf> (9 Ocak 2022).
- Üniversiteler Kanunu. (2022, Mart 27).
<http://www.meb.gov.tr/meb/hasanali/egitimekatkilari/universiteler.htm>
- William Edwards Deming. (2021, 18 Şubat). İçinde Vikipedi
https://tr.wikipedia.org/wiki/William_Edwards_Deming
- Yalçınkaya, Y. (2016). Dijital Kültür ve Dijital Kütüphane. *Türk Kütüphaneciliği*, 30 (4), 595-618. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tk/issue/48650/618521>
- Yılmaz, E. (2010). Kütüphanelerde Toplam Kalite Yönetimi: Kısa Bir Gözden Geçirme. *Türk Kütüphaneciliği*. 24 (1), 33-62.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tk/issue/48913/623691>
- Yörü, Halime Atıl. (2012). Türkiye'de Kütüphanelerarası İşbirliğinin Kısa Tarihçesi ve Günümüz Uygulamaları. *Türk Kütüphaneciliği*, 26 (1), 154-168.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/tk/issue/48849/622345>

EKLER

EK 1: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı

Memnuniyeti Anketi

Sayın Katılımcı, Aşağıda sunulmuş olan anket, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Yüksek Lisans Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı'nda yürütülen, "Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Örneği" başlıklı yüksek lisans tez çalışmasının araştırma bölümü için hazırlanmıştır. Bu araştırma ile İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının memnuniyet düzeylerinin araştırılması amaçlanmıştır. Anket çalışması tamamen akademik amaçlı bir çalışma olup, ankete verilen cevaplar sadece istatistiksel bilgiler için kullanılacaktır. Değerli zamanınızı ayırarak anket formuna vereceğiniz yanıtlar, bu çalışma açısından önemli katkılar sağlayacaktır. Göstermiş olduğunuz ilgiden ve ayırmış olduğunuz zamandan dolayı teşekkür ederim.

Faruk Kartal

(İstanbul Medeniyet Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi)

Bana yapılan tüm açıklamaları ayrıntılarıyla anlamış bulunmaktayım. Kendi başıma belli bir düşünme süresi sonunda adı geçen bu araştırma projesinde "katılımcı" olarak yer alma kararını aldım. Bu konuda yapılan daveti gönüllülük içerisinde kabul ediyorum.

☐ Evet

Genel Bilgiler

Cinsiyet

☐ Erkek

☐ Kadın

Yaş

☐ 18-24

☐ 24-30

☐ 30-45

☐ 45-60

☐ 60 ve üzeri

Unvan

☐ Akademik personel

☐ Öğrenci (Lisans)

☐ Öğrenci (Yüksek Lisans)

☐ Öğrenci (Doktora)

☐ İMÜ mezunu

Fakülte/Birim

- ☐ Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
- ☐ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı
- ☐ Diş Hekimliği Fakültesi
- ☐ Edebiyat Fakültesi
- ☐ Eğitim Bilimleri Fakültesi
- ☐ Hukuk Fakültesi
- ☐ İslami İlimler Fakültesi
- ☐ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
- ☐ Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi
- ☐ Sağlık Bilimleri Fakültesi
- ☐ Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi
- ☐ Siyasal Bilgiler Fakültesi
- ☐ Tıp Fakültesi
- ☐ Turizm Fakültesi

Kütüphaneyi Kullanma Sıklığınız

- ☐ Her gün
- ☐ Haftada bir
- ☐ Haftada birkaç kez
- ☐ İki haftada bir kez
- ☐ Üç haftada bir kez
- ☐ Yarı dönem içinde bir ya da birkaç kez
- ☐ Yalnızca sınav dönemlerinde
- ☐ Öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi'ni tercih etme sebepleriniz nelerdir? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- ☐ İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmam
- ☐ Koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması
- ☐ Koleksiyonun güncel olması
- ☐ Kullanım kolaylığı ve rahatlığı
- ☐ Ulaşım kolaylığı ve rahatlığı
- ☐ Personelin tutumu

☐ İnternet erişim imkânı olması

☐ Diğer: belirtiniz:.....

Memnuniyet Düzeyini Etkileyen Durumlar

Bu bölüm siz değerli kullanıcıların kütüphaneye ilgili memnuniyet düzeyini ölçebilmek amacıyla hazırlanmıştır. Lütfen aşağıda yer verilmiş olan durumlara, kendi gözlem ve tecrübelerinize dayanarak puan veriniz (1- Çok Düşük, 2- Düşük, 3- Orta, 4- Yüksek, 5- Çok Yüksek). Yanıt vermek istemediğiniz sorular için "Fikrim yok" (FY) seçeneğini işaretleyiniz.

	Memnuniyetinizi Etkileyen Durumlar	Memnuniyet Düzeyiniz ○1-Çok düşük ○2-Düşük ○3-Orta ○4-Yüksek ○5-Çok Yüksek					Fikrim Yok
1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
2	Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
5	Personel iletişime özen göstermektedir	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
6	Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
7	Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
8	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
9	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
10	Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
11	Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
12	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
13	Personel kullanıcıya güven verir	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
14	Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
15	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
16	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
17	Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
18	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
19	Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	○1	○2	○3	○4	○5	○FY
20	Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı	○1	○2	○3	○4	○5	○FY

	olunmaktadır						
21	Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
22	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
23	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
24	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
25	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
26	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
27	Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
28	Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
29	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
30	Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
31	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
32	Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
33	Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
34	Kütüphane alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
35	Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
36	Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
37	Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
38	Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
39	Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
40	Kütüphane ortamı rahat ve caziptir	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
41	Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
42	Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY

EK 2: Etik Kurul Onayı



T.C.
İSTANBUL MEDENİYET ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Rektörlük

Sayı : E-38510686-200-2200014026
Konu : Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu
Onayı (Y.Lis. Öğrencisi Faruk Kartal
Anket Çalışması)

06.05.2022

İlgili Makama

İlgi : 14.03.2022 tarihli dilekçe.

Üniversitemiz Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğretim elemanı Doç. Dr. ALPASLAN HAMDİ KUZUCUOĞLU'nun Yüksek Lisans öğrencisi Faruk Kartal tarafından yapılan tez çalışması çerçevesinde sunduğu ve " **Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Örneği**" başlıklı proje teklifi dosyası incelenmiş ve projenin içeriğinde etik olarak sorun ve araştırmada değişikliğe gerek olmadığına ön koşulsuz olarak, oybirliği ile karar verilmiştir.

Prof. Dr. Özden Zeynep OKTAV
Öğretim Üyesi

Prof. Dr. Ali TAN
Öğretim Üyesi

Prof. Dr. Tarkan OKTAY
Öğretim Üyesi

Prof. Dr. Ahmet AKIN
Öğretim Üyesi

Prof. Dr. Turhan KAÇAR
Öğretim Üyesi

Prof. Dr. İbrahim SUBAŞI
Öğretim Üyesi

Prof. Dr. Alim YILMAZ
Öğretim Üyesi

Prof. Dr. Alim YILMAZ
Kurul Başkanı

Belge Doğrulama Kodu: 44TDTMA

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Takip Adresi:
<https://ubys.medeniyet.edu.tr/ERMS/Record/ConfirmationPage/Index>

Adres:

Telefon No: (0 216) 2803333

e-Posta:

Kep Adresi: istanbulmedeniyetuni@hs01.kep.tr

Faks No:

İnternet Adresi: www.medeniyet.edu.tr

Bilgi için :

Telefon No:

Alim Yılmaz
Kurul Başkanı

