

NEW

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY



KÜTÜPHANE MEMNUNİYET RAPORU - ÖĞRENCİ

2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

Hazırlayan

DOÇ. DR. GÖZDE MERT
KALİTE VE YÖNETİŞİM KOORDİNATÖRÜ

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

ÖZET

Üniversite kütüphaneleri, öğrencilerin akademik başarılarını destekleyen ve öğrenme süreçlerine doğrudan katkı sağlayan en önemli hizmet alanlarından biridir. İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, kütüphane hizmetlerinin öğrenciler tarafından nasıl değerlendirildiğini düzenli olarak izlemek ve bu doğrultuda sürekli iyileştirmeler yapmak amacıyla “Kütüphane Öğrenci Memnuniyet Anketi”ni uygulamaktadır.

2024–2025 Bahar Dönemi’nde gerçekleştirilen bu çalışmaya 399 öğrenci katılmıştır. Katılımcıların geri bildirimleri, 1 (Hiç katılmıyorum) ile 5 (Tamamen katılıyorum) arasında puanlanan Likert tipi bir ölçek aracılığıyla toplanmıştır.

Genel Bulgular:

- Katılımcı sayısı: 399 öğrenci
- Genel ortalama: 2.78
- Güvenirlilik: Ölçekte kabul edilebilir düzeyde iç tutarlılık sağlanmıştır.

Elde edilen bulgular, öğrencilerin özellikle çevrim içi katalog ve tarama hizmetleri, yönlendirmelerin açık ve anlaşılır olması, ödünç verme süreçleri, danışma hizmetleri, duyurular, sosyal medya bilgilendirmeleri ve iç mekân koşulları gibi alanlarda görece daha yüksek düzeyde memnuniyet bildirdiğini ortaya koymuştur.

Buna karşın, basılı ve elektronik kaynak çeşitliliği, araştırma–tarama imkânları, çalışma saatleri ve sosyal etkileşim alanları gibi konular, öğrencilerin geri bildirimleri doğrultusunda geliştirilmesi gereken alanlar olarak öne çıkmıştır.

Bu rapor, öğrenci görüşlerini dikkate alarak kütüphane hizmetlerinin daha etkin, erişilebilir ve kullanıcı dostu hale getirilmesine katkı sunmayı amaçlamaktadır. İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, kütüphane hizmetlerini sürekli iyileştirmeye ve öğrencilerin akademik gelişimini destekleyen güçlü bir öğrenme ortamı sunmaya kararlılıkla devam edecektir.

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

İÇİNDEKİLER

	Sf.No.
ÖZET	1
İÇİNDEKİLER	2
TABLO LİSTESİ	3
1. KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ BULGULARI	4
SONUÇ	8

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

TABLO LİSTESİ

	Sf.No.
Tablo 1. Kütüphane Öğrenci Memnuniyet Anketi – Betimsel Bulgular	4
Tablo 2. Kütüphane Öğrenci Memnuniyet Anketi Bulguları	4

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ**1. AKADEMİK PERSONEL MEMNUNİYET ANKETİ BULGULARI**

Tablo 1’de, üniversitemiz kütüphane hizmetlerine ilişkin öğrencilerin genel değerlendirmeleri özetlenmiştir. Çalışmaya katılan 399 öğrenciden elde edilen veriler, kütüphane kullanımına, sunulan hizmetlerin niteliğine ve öğrencilerin bu hizmetlere dair algısına ilişkin önemli bir göstergedir. Bu bulgular, kütüphane hizmetlerinin öğrenci deneyimindeki yerini anlamak ve gelişim alanlarını belirlemek açısından değerli bir temel sunmaktadır

Tablo 1. Kütüphane Öğrenci Memnuniyet Anketi – Betimsel Bulgular (n=399)

	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sp.
Genel Memnuniyet	1.00	5.00	2.78	.794

Genel değerlendirme puanlarının 1.00 ile 5.00 arasında değiştiği görülmekte olup, ortalama değer 2.78’dir. Bu sonuç, öğrencilerin kütüphane hizmetlerine ilişkin algılarının çeşitlilik gösterdiğini ortaya koymaktadır.

Bazı katılımcıların maksimum puanı tercih etmiş olması, kütüphane hizmetlerinin belirli alanlarda öğrenciler tarafından takdir edildiğini göstermektedir. Farklı puan aralıklarının bulunması ise öğrencilerin beklenti ve deneyimlerindeki çeşitliliği yansıtmakta, kütüphane hizmetlerinin daha da geliştirilmesi için değerli bir geri bildirim zemini sunmaktadır.

Standart sapma değerinin 0.794 olması, öğrenciler arasında görüş farklılıklarının bulunduğunu, ancak bu farklılıkların kütüphane kullanım alışkanlıkları ve ihtiyaçlardan kaynaklanmasının doğal olduğunu işaret etmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde; öğrencilerin görüşleri, kütüphane hizmetlerinin mevcut yapısının daha da güçlendirilmesi ve öğrenci beklentilerine daha yüksek düzeyde karşılık verecek şekilde geliştirilmesi için yol gösterici niteliktedir.

Tablo 2. Kütüphane Öğrenci Memnuniyet Anketi Bulguları (n=399)

İfadeler	Ortalama	Std. Sp.	Genel Memnuniyet Ortalaması = 2.78
Araştırma / tarama yapma	2.70	1.61	Geliştirilmesi Gereken Alan
Kitap yayın ödünç alma / Raflara göz atma	2.13	1.12	Geliştirilmesi Gereken Alan
Dergi / Kitap okuma	2.36	1.13	Geliştirilmesi Gereken Alan

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

Ders çalışma	2.75	1.17	Geliştirilmesi Gereken Alan
Bilgisayar / İnternet hizmeti alma	2.36	1.21	Geliştirilmesi Gereken Alan
E-Kaynakları kullanma	2.75	1.22	Geliştirilmesi Gereken Alan
<i>Kütüphane web sitesini hangi nedenlerle ve hangi sıklıkta kullanıyorsunuz?</i>			
Katalog tarama	2.36	1.12	Geliştirilmesi Gereken Alan
Elektronik veri tabanlarından çevrimiçi dergilerden yararlanma	2.20	1.13	Geliştirilmesi Gereken Alan
Yayınlanan duyurulara göz atma	2.04	1.15	Geliştirilmesi Gereken Alan
<i>Hangi kütüphane materyallerini / yayın türlerini hangi sıklıkta kullandığınızı belirtiniz.</i>			
Basılı kitapları	1.97	1.10	Geliştirilmesi Gereken Alan
Basılı dergileri	2.27	1.10	Geliştirilmesi Gereken Alan
Elektronik kitapları / dergileri	2.25	1.10	Geliştirilmesi Gereken Alan
Dergi / makale veri tabanlarını	2.06	1.13	Geliştirilmesi Gereken Alan
Elektronik veri tabanlarını	2.02	1.13	Geliştirilmesi Gereken Alan
Danışma ve referans kaynaklarını (tez, ansiklopedi vb.)	2.01	1.15	Geliştirilmesi Gereken Alan
<i>Aşağıda yer alan sorularda memnuniyetinizi belirtiniz. Kütüphane web sitesini değerlendiriniz.</i>			
Erişimi kolaydır.	2.11	1.13	Geliştirilmesi Gereken Alan
İçerik açısından anlaşılır ve yeterlidir.	2.16	1.36	Geliştirilmesi Gereken Alan
Kampüs içi/dışı elektronik veri tabanlarına erişim açısından yönlendirici ve anlaşılırdır.	2.91	1.35	Güçlü Yön
Çevrim içi kütüphane kataloğunu değerlendiriniz.	3.01	1.24	Güçlü Yön
Tarama kriterleri yeterlidir.	2.93	1.25	Güçlü Yön
Açık ve anlaşılır yönlendirmelere sahiptir.	3.04	1.29	Güçlü Yön
İhtiyaçlarıma cevap vermektedir.	3.09	1.26	Güçlü Yön
Kütüphane dermesinde bulunan materyalleri/ yayın türlerini ihtiyacınızı karşılama bağlamında değerlendiriniz.	3.00	1.26	Güçlü Yön
Basılı dergiler ihtiyacımı karşılar.	2.99	1.19	Güçlü Yön
Danışma/Referans kaynakları (tez, ansiklopedi vb.) ihtiyacımı karşılar.	3.03	1.21	Güçlü Yön
Elektronik dergiler ihtiyacımı karşılar.	2.98	1.26	Güçlü Yön
Dergi / makale veri tabanları ihtiyacımı karşılar.	2.96	1.28	Güçlü Yön
Kitap veri tabanları ihtiyacımı karşılar.	3.08	1.31	Güçlü Yön

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

Ödünç verilen kaynak sayısı yeterlidir.	2.99	1.25	Güçlü Yön
Ödünç verme hizmetlerinden memnunum.	3.02	1.26	Güçlü Yön
Danışma Kaynakları ve Süreli Yayınlar danışma hizmetlerinden memnunum.	3.00	1.27	Güçlü Yön
E-Kaynaklar danışma hizmetinden memnunum.	2.96	1.33	Güçlü Yön
Duyuru / bilgilendirme / tanıtım hizmetlerinden memnunum.	2.87	1.28	Güçlü Yön
Yayın sağlama hizmetinden memnunum.	2.88	1.32	Güçlü Yön
Hizmetler ve koleksiyonla alakalı olarak kütüphane tarafından yapılan duyurulardan sosyal medya/web sitesi/e-posta aracılığıyla haberdar oluyorum.	2.88	1.35	Güçlü Yön
Kütüphane sosyal medya hesaplarından haberdarım.	2.92	1.36	Güçlü Yön
Kütüphane sosyal medya hesaplarına üyeyim.	2.72	1.39	Geliştirilmesi Gereken Alan
<i>Kütüphane ile ilgili verilen ifadelerle katılım durumunuzu belirtiniz.</i>			
Kütüphane çalışma saatlerinden (açık olduğu günler / saatler) memnunum.	2.92	1.34	Güçlü Yön
Kütüphane çevrim içi üyelik hizmetleri (kitap ayırtma, ödünç süresi uzatma vb.) hakkında bilgi sahibiyim.	3.02	1.31	Güçlü Yön
Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve öneriler dikkate alınmaktadır.	2.92	1.33	Güçlü Yön
Kütüphane personeli ile kolay iletişim kurulabilmektedir.	3.05	1.34	Güçlü Yön
Kütüphane hizmetlerinden genel olarak memnunum.	3.08	1.35	Güçlü Yön
<i>Kütüphane hizmetleri ile ilgili eğitim tercihinizi belirtiniz. Kütüphane iç mekânıyla ilgili görüşünüz</i>			
İç mekân tabelaları	3.07	1.36	Güçlü Yön
Işıklandırma	3.26	1.43	Güçlü Yön
Ortam sıcaklığı	3.20	1.55	Güçlü Yön
Havalandırma	2.89	1.51	Güçlü Yön
Sessizlik	3.06	1.46	Güçlü Yön
Temizlik	3.22	1.48	Güçlü Yön
Oturma alanları	3.11	1.48	Güçlü Yön
Bireysel çalışma alanları	2.94	1.54	Güçlü Yön
Grup çalışma alanları	3.04	1.50	Güçlü Yön

Tablo 2’de yer alan bulgular, öğrencilerin kütüphane hizmetlerine ilişkin görüşlerinin farklı boyutlarda çeşitlilik gösterdiğini ortaya koymaktadır. Genel ortalamanın 2.78 olması, kütüphane hizmetlerinin öğrencilerin beklentilerini karşılamada gelişim potansiyeline sahip olduğunu, aynı zamanda belirli alanlarda olumlu algıların güçlü bir şekilde öne çıktığını göstermektedir.

Güçlü yönler:

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

Öğrenciler özellikle çevrim içi kütüphane kataloğu, tarama kriterleri, açık ve anlaşılır yönlendirmeler, ödünç verme hizmetleri, koleksiyonun ihtiyacı karşılama düzeyi, sosyal medya bilgilendirmeleri, kütüphane personeli ile iletişim ve iç mekân koşulları (ışıklandırma, temizlik, sessizlik, oturma alanları) konularında görece yüksek memnuniyet bildirmiştir. Bu bulgular, kütüphanenin teknolojik altyapısı ve temel hizmet süreçlerinin öğrenciler tarafından değerli bulunduğunu ortaya koymaktadır.

Geliştirilmesi gereken alanlar:

Öğrencilerin geri bildirimlerinde basılı kaynak kullanımı, sosyal mekânlar, kütüphane çalışma saatleri, sosyal medya etkileşimi ve ödünç materyal çeşitliliği gibi alanlarda beklentilerin daha yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca, araştırma-tarama, e-kaynaklara erişim ve materyal çeşitliliği gibi akademik çalışmaları destekleyen temel hizmetlerde de iyileştirme fırsatları bulunmaktadır.

Genel değerlendirme:

Bulgular, kütüphane hizmetlerinin mevcut güçlü yönlerini koruyarak özellikle basılı ve elektronik kaynakların çeşitliliği, tanıtım faaliyetleri ve kullanım kolaylığı gibi konularda yapılacak geliştirmelerle öğrenci memnuniyetinin belirgin şekilde artırılabilceğini göstermektedir. Öğrencilerin geri bildirimleri, kütüphane hizmetlerinin daha etkin ve kullanıcı dostu hale getirilmesi için değerli bir yol haritası sunmaktadır.

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

SONUÇ

2024–2025 Kütüphane Öğrenci Memnuniyet Anketi sonuçları, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi öğrencilerinin kütüphane hizmetlerine ilişkin algı ve değerlendirmelerini ortaya koymaktadır. Çalışmaya katılan 399 öğrenciden elde edilen bulgular, kütüphane hizmetlerinin öğrencilerin akademik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamada çeşitli güçlü yönleri sahip olduğunu, aynı zamanda belirli alanlarda gelişim fırsatları sunduğunu göstermektedir.

Öğrenciler özellikle çevrim içi katalog ve tarama hizmetleri, yönlendirmelerin açık ve anlaşılır olması, ödünç verme süreçleri, danışma hizmetleri, sosyal medya ve web duyuruları ile iç mekân koşulları gibi alanlarda görece daha yüksek memnuniyet bildirmiştir. Bu sonuçlar, kütüphane hizmetlerinin temel altyapı ve iletişim boyutunda güçlü bir temel sunduğunu ortaya koymaktadır.

Bununla birlikte, basılı ve elektronik kaynak çeşitliliği, araştırma–tarama imkânları, e-kaynaklara erişim, çalışma saatleri ve sosyal etkileşim alanları gibi konularda elde edilen geri bildirimler, kütüphane hizmetlerinin öğrenci beklentilerine daha yüksek düzeyde karşılık verebilmesi için değerli birer gelişim alanı sunmaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde; kütüphane hizmetleri, öğrencilerin akademik başarılarını ve öğrenme deneyimlerini destekleyen önemli bir unsur olarak öne çıkmaktadır. Üniversitemiz, öğrenci geri bildirimlerini dikkate alarak kütüphane hizmetlerini sürekli iyileştirmeye, kaynak çeşitliliğini artırmaya ve erişim imkânlarını geliştirmeye yönelik çalışmalarını kararlılıkla sürdürecektir.