



KÜTÜPHANE MEMNUNİYET RAPORU - PERSONEL

2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

Hazırlayan

DOÇ. DR. GÖZDE MERT
KALİTE VE YÖNETİŞİM KOORDİNATÖRÜ

PERSONEL KÜTÜPHANE MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

ÖZET

Personel Kütüphane Memnuniyet Anketi, 136 çalışanın katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Katılımcı geri bildirimleri, 1 (Hiç katılmıyorum) ile 5 (Tamamen katılıyorum) arasında puanlanan Likert tipi ölçek üzerinden toplanmıştır.

Genel Bulgular:

- **Toplam Katılımcı Sayısı:** 136 personel
- **Genel Ortalama:** 3.02

Elde edilen ortalama değer, kütüphane hizmetlerine ilişkin memnuniyetin orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Bulgular, özellikle kütüphane web sitesinin erişilebilirliği, ödünç verme hizmetleri, danışma hizmetleri, temizlik, ışıklandırma ve genel iç mekân koşullarının güçlü yönler olarak öne çıktığını ortaya koymaktadır.

Buna karşın, basılı ve elektronik kaynak çeşitliliği, veri tabanlarına erişim kolaylığı, çevrim içi bilgilendirme faaliyetleri ve sosyal medya farkındalığı gibi konular görece düşük puanlarla değerlendirilmiş ve geliştirilmesi gereken alanlar olarak belirlenmiştir.

Bu rapor, personel geri bildirimlerinden elde edilen veriler doğrultusunda, kütüphane hizmetlerinin kullanıcı odaklı yapısının güçlendirilmesine, bilgiye erişim süreçlerinin iyileştirilmesine ve dijital hizmetlerin görünürlüğünün artırılmasına yönelik stratejik planlamalara ışık tutmaktadır.

PERSONEL KÜTÜPHANE MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

İÇİNDEKİLER

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

PERSONEL KÜTÜPHANE MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

TABLO LİSTESİ

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

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

Tablo 1’de, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi personelinin kütüphane hizmetlerine ilişkin genel memnuniyet düzeyleri özetlenmiştir. Çalışmaya katılan 136 personelden elde edilen veriler, üniversitemizin kütüphane hizmetlerinin çalışanlar tarafından nasıl değerlendirildiğine dair önemli göstergeler sunmaktadır.

Tablo 1. Personel Kütüphane Memnuniyet Anketi – Betimsel Bulgular (n=136)

	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sp.
Genel Memnuniyet	1.00	5.00	3.02	.899

Genel değerlendirme puanlarının 1.00 ile 5.00 arasında değiştiği görülmekte olup, ortalama değer 3.02’dir. Bu sonuç, personelin kütüphane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeyinin orta seviyede olduğunu göstermektedir.

Bazı katılımcıların yüksek puan vermiş olması, kütüphane hizmetlerinin belirli alanlarda personel tarafından olumlu değerlendirildiğini ortaya koymaktadır. Farklı puan aralıklarının bulunması ise çalışanların kütüphaneyi kullanım sıklıkları, görev alanları ve bilgiye erişim ihtiyaçlarındaki çeşitliliği yansıtmaktadır.

Standart sapma değerinin 0.899 olması, personel arasında görüş farklılıklarının bulunduğunu ancak bu çeşitliliğin doğal olarak farklı kullanım alışkanlıklarından kaynaklandığını göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde; personel geri bildirimleri, kütüphane hizmetlerinin mevcut yapısının güçlendirilmesi, çalışanların bilgiye erişim süreçlerinin kolaylaştırılması ve kütüphane olanaklarının daha görünür hale getirilmesi açısından yol gösterici niteliktedir.

Tablo 2. Personel Kütüphane Memnuniyet Anketi Bulguları (n=136)

İfadeler	Ortalama	Std. Sp.	Genel Memnuniyet Ortalaması = 3.02
<i>Kütüphane web sitesini değerlendiriniz.</i>			
Erişimi kolaydır.	3.09	1.189	Güçlü Yön
İçerik açısından anlaşılır ve yeterlidir.	2.85	1.210	Geliştirilmesi Gereken Alan
Kampüs içi/dışı elektronik veri tabanlarına erişim açısından yönlendirici ve anlaşılırdır.	2.74	1.110	Geliştirilmesi Gereken Alan
Çevrim içi kütüphane kataloğunu değerlendiriniz.	2.83	1.165	Geliştirilmesi Gereken Alan

PERSONEL KÜTÜPHANE MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

Açık ve anlaşılır yönlendirmelere sahiptir.	2.84	1.175	Geliştirilmesi Gereken Alan
İhtiyaçlarıma cevap vermektedir.	2.74	1.155	Geliştirilmesi Gereken Alan
<i>Kütüphane dermesinde bulunan materyalleri, yayın türlerini ihtiyacınızı karşılama bağlamında değerlendiriniz.</i>			
Basılı kitaplar ihtiyacımı karşılar.	2.65	1.220	Geliştirilmesi Gereken Alan
Basılı dergiler ihtiyacımı karşılar.	2.71	1.155	Geliştirilmesi Gereken Alan
Danışma/Referans kaynakları (tez, ansiklopedi vb.) ihtiyacımı karşılar.	2.58	1.158	Geliştirilmesi Gereken Alan
Elektronik dergiler ihtiyacımı karşılar.	2.86	1.012	Geliştirilmesi Gereken Alan
Dergi / makale veri tabanları ihtiyacımı karşılar.	2.70	1.013	Geliştirilmesi Gereken Alan
Kitap veri tabanları ihtiyacımı karşılar.	2.46	1.128	Geliştirilmesi Gereken Alan
Ödünç verilen kaynak sayısı yeterlidir.	3.12	1.345	Güçlü Yön
Kütüphane hizmetlerinden memnuniyet durumunuzu değerlendiriniz.	3.37	1.382	Güçlü Yön
Danışma Kaynakları ve Süreli Yayınlar danışma hizmetlerinden memnunum.	3.10	1.101	Güçlü Yön
E-Kaynaklar danışma hizmetinden memnunum.	2.96	1.192	Güçlü Yön
Duyuru, bilgilendirme, tanıtım hizmetlerinden memnunum.	2.91	1.374	Geliştirilmesi Gereken Alan
Yayın sağlama hizmetinden memnunum.	3.06	1.234	Güçlü Yön
Kütüphane ile ilgili iletişim kanallarını değerlendiriniz.	2.89	1.359	Geliştirilmesi Gereken Alan
Hizmetler ve koleksiyonla alakalı olarak kütüphane tarafından yapılan duyurulardan sosyal medya/web sitesi/e-posta aracılığıyla haberdar oluyorum.	2.64	1.381	Geliştirilmesi Gereken Alan
Kütüphane sosyal medya hesaplarından haberdarım.	2.05	1.131	Geliştirilmesi Gereken Alan
Kütüphane sosyal medya hesaplarına üyeyim.	3.07	1.502	Güçlü Yön
Kütüphane çevrim içi üyelik hizmetleri (kitap ayırma, ödünç süresi uzatma vb.) hakkında bilgi sahibiyim.	2.96	1.442	Güçlü Yön
Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve öneriler dikkate alınmaktadır.	3.23	1.582	Güçlü Yön
Kütüphane personeli ile kolay iletişim kurulabilmektedir.	3.09	1.232	Güçlü Yön
Kütüphane hizmetlerinden genel olarak memnunum.	2.69	1.079	Geliştirilmesi Gereken Alan
<i>Akademik olarak kütüphane koleksiyonunu aşağıdaki kriterlere göre değerlendiriniz.</i>			
Kaynakların Konu Çeşitliliği	2.93	1.090	Güçlü Yön

PERSONEL KÜTÜPHANE MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

Kaynaklara Erişim	2.21	.984	Geliştirilmesi Gereken Alan
<i>Kütüphane iç mekânıyla ilgili görüşünüzü değerlendiriniz.</i>			
İç mekân tabelaları	3.25	1.449	Güçlü Yön
Işıklandırma	3.33	1.388	Güçlü Yön
Ortam sıcaklığı	3.61	1.356	Güçlü Yön
Havalandırma	2.94	1.558	Güçlü Yön
Sessizlik	3.26	1.430	Güçlü Yön
Temizlik	3.54	1.529	Güçlü Yön
Oturma Alanları	3.38	1.510	Güçlü Yön
Bireysel çalışma alanları	2.85	1.623	Geliştirilmesi Gereken Alan
Grup çalışma alanları	2.76	1.575	Geliştirilmesi Gereken Alan

Tablo 2'deki bulgular, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi personelinin kütüphane hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerini ortaya koymaktadır. Genel ortalamanın 3.02 olması, çalışanların kütüphane hizmetlerine yönelik algısının orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Bu bulgu, kütüphane hizmetlerinin bazı alanlarda beklentileri karşıladığını, bazı alanlarda ise geliştirme fırsatları bulunduğunu ortaya koymaktadır.

Güçlü yönler:

- Kütüphane web sitesinin erişilebilirliği (3.09),
- Ödünç verme ve danışma hizmetleri (3.12 – 3.37),
- Yayın sağlama süreçleri (3.06),
- Kütüphane personeliyle iletişim kurulabilme kolaylığı (3.09),
- İç mekân koşulları — özellikle ışıklandırma (3.33), temizlik (3.54) ve ortam sıcaklığı (3.61), personel tarafından olumlu değerlendirilen güçlü yönler olarak öne çıkmaktadır.

Bu bulgular, kütüphane hizmetlerinin belirli işlevsel ve fiziksel boyutlarda tatmin edici olduğunu göstermektedir.

Geliştirilmesi gereken alanlar:

Buna karşın, kütüphane materyal çeşitliliği, kaynaklara erişim (2.21), basılı ve elektronik kaynakların yeterliliği, çevrim içi bilgilendirme ve sosyal medya duyuruları gibi alanlarda görece düşük puanlar alınmıştır. Ayrıca, kütüphane hizmetleriyle ilgili genel memnuniyet (2.69) ve sosyal medya hesaplarına yönelik farkındalık (2.05) düzeylerinin sınırlı olması, bilgilendirme ve görünürlük stratejilerinin güçlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

PERSONEL KÜTÜPHANE MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

Genel değerlendirme:

Elde edilen bulgular, kütüphane hizmetlerinin temel fonksiyonlarını yerine getirdiğini, ancak bilgiye erişim, dijital kaynak kullanımı ve iletişim kanallarının etkinliği açısından geliştirme potansiyeli bulunduğunu göstermektedir. Bu kapsamda, kütüphane materyal çeşitliliğinin artırılması, çevrim içi hizmetlerin tanıtımının güçlendirilmesi ve kullanıcı odaklı farkındalık çalışmalarının yaygınlaştırılması, personel memnuniyetinin artmasına katkı sağlayacaktır.

PERSONEL KÜTÜPHANE MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2024-2025 BAHAR DÖNEMİ

SONUÇ

Personel Kütüphane Memnuniyet Anketi sonuçları, üniversitemiz çalışanlarının kütüphane hizmetlerine ilişkin genel memnuniyet düzeyinin orta seviyede olduğunu göstermektedir. Bulgular, kütüphane hizmetlerinin belirli yönleriyle güçlü bir performans sergilediğini; ancak bilgiye erişim, kaynak çeşitliliği ve dijital hizmetlerin kullanımında geliştirilmesi gereken alanlar bulunduğunu ortaya koymaktadır.

Özellikle kütüphane web sitesinin erişilebilirliği, ödünç verme hizmetleri, danışma personelinin yaklaşımı, temizlik ve fiziksel ortam koşulları personel tarafından olumlu değerlendirilen güçlü alanlardır. Buna karşılık, basılı ve elektronik kaynak çeşitliliği, veri tabanlarına erişim kolaylığı, çevrim içi bilgilendirme faaliyetleri ve sosyal medya görünürlüğü gibi alanlarda düşük puanlar, hizmetlerin farkındalık ve erişilebilirlik yönünden güçlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde; kütüphane hizmetlerinin kullanıcı odaklı yaklaşımını koruyarak dijital erişim, içerik zenginliği ve iletişim kanallarında yapılacak iyileştirmeler, personel memnuniyetini artıracak ve bilgiye erişim süreçlerini daha verimli hale getirecektir. Bu doğrultuda elde edilen bulgular, üniversitemizin bilgi yönetimi ve öğrenme kaynakları alanında sürdürülebilir gelişimi destekleyecek önemli bir geri bildirim zemini sunmaktadır.