

NEW

İSTANBUL
NİŞANTAŞI
UNIVERSITY



KÜTÜPHANE MEMNUNİYET RAPORU - ÖĞRENCİ

2025-2026 BAHAR DÖNEMİ

Hazırlayan

DOÇ. DR. GÖZDE MERT
KALİTE VE YÖNETİŞİM KOORDİNATÖRÜ

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2025-2026 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. 2025–2026 Bahar Dönemi’nde gerçekleştirilen bu çalışmaya 284 öğrenci katılmıştır. Katılımcıların geri bildirimleri, 1 (Hiç katılmıyorum) ile 5 (Tamamen katılıyorum) arasında puanlanan 5’li Likert tipi bir ölçek aracılığıyla toplanmıştır.

Genel Bulgular:

- Katılımcı sayısı: 284 Öğrenci
- Genel Memnuniyet Oranı (İNÜ Geneli): %61.00
- Cronbach’s Alpha Katsayısı: 0.980
- Genel ortalama: 3.05

Elde edilen bulgularda, kütüphane memnuniyet anketi sonuçları, öğrencilerin kütüphane web sitesi, çevrim içi katalog hizmetleri, yönlendirme sistemleri, danışma hizmetleri, ödünç verme süreçleri, kaynaklara erişim olanakları, kütüphane personeli ile iletişim ve fiziksel ortam koşullarına ilişkin genel olarak olumlu görüşlere sahip olduklarını göstermektedir. Özellikle kaynaklara erişim, İngilizce kaynak sayısı, temizlik, aydınlatma ve ortam sıcaklığı öğrenciler tarafından en yüksek düzeyde değerlendirilen hizmet alanları arasında yer almıştır.

Bununla birlikte, basılı ve elektronik kaynak çeşitliliği, yayın sağlama hizmetleri, akademik kaynak taleplerinin karşılanması, sosyal medya ve iletişim kanallarının etkinliği ile havalandırma, sessizlik, bireysel çalışma alanları ve grup çalışma alanlarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin görece daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bu alanlar, öğrencilerin görüşleri doğrultusunda geliştirilmesi gereken öncelikli hizmet alanları olarak öne çıkmaktadır. Elde edilen bulgular doğrultusunda, kütüphane hizmetlerinin kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerine uygun şekilde sürekli olarak iyileştirilmesi hedeflenmektedir. İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, öğrencilerin akademik başarılarını destekleyen, erişilebilir, sürdürülebilir ve kullanıcı odaklı bir öğrenme ortamı sunma anlayışıyla kütüphane hizmetlerini geliştirmeye devam etmektedir.

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2025-2026 BAHAR DÖNEMİ

İÇİNDEKİLER

	Sf. No.
ÖZET	1
İÇİNDEKİLER	2
TABLO LİSTESİ	3
1. GÜVENİRLİK ANALİZİ	4
2. GENEL MEMNUNİYET BULGULARI	5
2.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	5
2.2. Kütüphane Öğrenci Memnuniyet Bulguları	6
2.3. Kütüphane Memnuniyet Anketi Bulgularına İlişkin Güçlü Yönler	10
2.4. Kütüphane Memnuniyet Anketi Bulgularına İlişkin Geliştirilmesi Gereken Alanlar	10
2.5 Kütüphane Memnuniyet Anket Bulgularına İlişkin Genel Değerlendirme	10
SONUÇ	12

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2025-2026 BAHAR DÖNEMİ

TABLO LİSTESİ

	Sf.No.
Tablo 1. Kütüphane Öğrenci Memnuniyet Anketi – Güvenilirlik Analizi	3
Tablo 2. Kütüphane Öğrenci Memnuniyet Anketi Betimsel Bulgular	5
Tablo 3. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımları	5
Tablo 4. Katılımcıların Eğitim Düzeyine Göre Dağılımları	6
Tablo 5. Kütüphane Öğrenci Memnuniyet Anket Bulguları	7

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2025-2026 BAHAR DÖNEMİ**1. GÜVENİLİRLİK ANALİZİ**

Araştırmalarda kullanılan veri toplama araçlarının bilimsel geçerliliğe sahip olması, elde edilen bulguların güvenilirliğini ve anlamlılığını doğrudan etkilemektedir. Bu bağlamda, öğrencilerin memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla hazırlanan anket formunun güvenilirliğinin test edilmesi, analiz sürecinin temel adımlarından biridir. Ölçeğin tutarlılığı, her bir maddenin araştırma kapsamında ölçülmek istenen kavramla ne düzeyde örtüştüğünü ve bütüncül yapıya ne kadar katkı sunduğunu ortaya koymaktadır.

Bu çalışmada kullanılan ölçeğin iç tutarlılığını değerlendirmek amacıyla yapılan güvenilirlik analizinde, Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Bu katsayı, ölçekte yer alan 35 ifadenin birbiriyle ne derece uyumlu olduğunu ve ölçeğin geneliyle nasıl bir bütünlük oluşturduğunu göstermektedir.

Aşağıdaki sınıflama doğrultusunda, elde edilen değerlerin güvenilirlik düzeyi yorumlanmıştır:

- Cronbach's Alpha < 0.50 → Güvenilir değil
- $0.50 \leq \text{Alpha} < 0.60$ → Düşük düzeyde güvenilir
- $0.60 \leq \text{Alpha} < 0.70$ → Kabul edilebilir düzeyde güvenilir
- $0.70 \leq \text{Alpha} < 0.90$ → İyi düzeyde güvenilir
- $\text{Alpha} \geq 0.90$ → Çok iyi düzeyde güvenilir

Tablo 1'de yer alan Cronbach's Alpha katsayısı, ölçekte yer alan 5 ifadenin iç tutarlılığını ölçmektedir. Bu katsayı 0.980 olarak hesaplanmıştır. Bu da ölçekte yer alan ifadelerin birbirleriyle son derece tutarlı olduğunu göstermektedir. 0.90 ve üzeri Cronbach's Alpha değerleri genellikle "mükemmel" düzeyde güvenilirlik olarak kabul edilir. Bu bağlamda, elde edilen 0.980'lik değer, ölçeğin ölçmek istediği kavram ya da yapıyı son derece tutarlı bir şekilde ölçtüğünü ortaya koymaktadır.

Tablo 1. Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha Katsayısı	İfade Sayısı
0.980	35

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2025-2026 BAHAR DÖNEMİ**2. GENEL MEMNUNİYET BULGULARI**

Tablo 2’de kütüphane öğrenci memnuniyet anketine ilişkin betimsel bulgular gösterilmektedir. Betimsel bulgular arasında minimum, maksimum, ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmış olup, 284 öğrencinin verileri incelenmiştir.

Tablo 2. Kütüphane Öğrenci Memnuniyet Anketi – Betimsel Bulgular (n=284)

	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sp.
Genel Memnuniyet	1.00	5.00	3.05	1.36

Tablo 2’deki memnuniyet anket verilerine bakıldığında puanlarının 1.00 ile 5.00 arasında değiştiği görülüp, ortalama değer 3.00’ tür. Bu sonuç, öğrencilerin kütüphane hizmetlerine ilişkin algılarının çeşitlilik gösterdiğini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, standart sapmanın 1,36 değeri, kütüphane deneyiminin tekdüze olmaktan uzak, son derece heterojen ve zengin bir algı yelpazesine sahip olduğunu göstermektedir. Öğrenci grubunun önemli bir kesiminin kütüphane olanaklarından üst düzeyde verim ve memnuniyet elde ettiğine işaret eden bu çeşitlilik, kurumun potansiyelini gözler önüne sermektedir; mevcut memnuniyeti daha da yukarılara taşımak adına gerçekleştirilecek küçük operasyonel ve dijital iyileştirmelerin, öğrenci sadakatini ve başarı algısını çok daha güçlü bir seviyeye ulaştıracığı öngörülmektedir.

2.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırma kapsamında İstanbul Nişantaşı Üniversitesi öğrencilerinin kütüphane hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen anket çalışmasına toplam 284 öğrenci katılmıştır. Katılımcıların cinsiyet ve akademik düzeylerine ilişkin dağılımlar Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımları (n=284)

Değişken	Grup	n	%
Cinsiyet	Kadın	148	52.1
	Erkek	136	47.9

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2025-2026 BAHAR DÖNEMİ

Katılımcıların cinsiyet dağılımları incelendiğinde, öğrencilerin %52.1'inin (n=148) kadın, %47.9'unun (n=136) ise erkek olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar, araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyet bakımından dengeli bir dağılım gösterdiğini ortaya koymaktadır.

Tablo 4. Katılımcıların Eğitim Düzeyine Göre Dağılımları (n=284)

Değişken	Grup	n	%
Eğitim Düzeyi	Ön Lisans Öğrencisi	73	25.7
	Lisans Öğrencisi	179	63.0
	Yüksek Lisans Öğrencisi	29	10.2
	Doktora Öğrencisi	3	1.1

Tablo 4'te eğitim düzeyi açısından değerlendirildiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğunu %63.0 (n=179) ile lisans öğrencileri oluşturmaktadır. Lisans öğrencilerini %25.7 (n=73) ile ön lisans öğrencileri takip etmektedir. Araştırmaya katılan yüksek lisans öğrencilerinin oranı %10.2 (n=29) iken, doktora öğrencilerinin oranı %1,1 (n=3) olarak belirlenmiştir.

2.2. Kütüphane Öğrenci Memnuniyet Bulguları

Tablo 5'te, 2025-2026 Bahar Dönemi sonuçları verilmekte olup, 2024-2025 Bahar Dönemi sonuçlarıyla karşılaştırmalı olarak sunulmakta ve öğrencilerin kütüphane hizmetlerinin kalitesine ilişkin algılarındaki değişim ortaya konulmaktadır. Anketteki sorular genel olarak dijital altyapı performansı, basılı ve elektronik koleksiyon yeterliliği, kullanıcı-personel iletişimi, akademik kaynak çeşitliliği ve kütüphanenin fiziksel konfor koşulları (temizlik, ışık, çalışma alanları) olmak üzere 5 temel boyutu kapsamaktadır.

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2025-2026 BAHAR DÖNEMİ

Tablo 5. Kütüphane Öğrenci Memnuniyet Anketi Bulguları

İfadeler	Ortalama 2024-2025 Bahar Dönemi	Ortalama 2025- 2026 Bahar Dönemi	Standart Sapma 2025- 2026 Bahar Dönemi	Genel Durum	Dönemler Arası Karşılaştırma
Kütüphane web sitesini değerlendiriniz.					
Erişimi kolaydır.	2.11	3.05	1.36	Geliştirilmeye Açık Alan	Pozitif Gelişim
İçerik açısından anlaşılır ve yeterlidir.	2.16	3.11	1.37	Güçlü Yön	Pozitif Gelişim
Kampüs içi/dışı elektronik veri tabanlarına erişim açısından yönlendirici ve anlaşılmalıdır.	2.91	3.00	1.35	Geliştirilmeye Açık Alan	Pozitif Gelişim
Çevrim içi kütüphane katalogunu değerlendiriniz.	3.01	3.04	1.27	Geliştirilmeye Açık Alan	Pozitif Gelişim
Açık ve anlaşılır yönlendirmelere sahiptir.	3.04	3.12	1.31	Güçlü Yön	Pozitif Gelişim
İhtiyaçlarıma cevap vermektedir.	3.09	3.14	1.29	Güçlü Yön	Pozitif Gelişim
Kütüphane dermesinde bulunan materyalleri, yayın türlerini ihtiyacınızı karşılama bağlamında değerlendiriniz.					
Basılı dergiler ihtiyacımı karşılar.	2.99	3.07	1.25	Geliştirilmeye Açık Alan	Pozitif Gelişim
Danışma/Referans kaynakları (tez, ansiklopedi vb.) ihtiyacımı karşılar.	3.03	3.14	1.24	Güçlü Yön	Pozitif Gelişim
Elektronik dergiler ihtiyacımı karşılar.	2.98	3.08	1.21	Geliştirilmeye Açık Alan	Pozitif Gelişim
Dergi / makale veri tabanları ihtiyacımı karşılar.	2.96	3.08	1.22	Geliştirilmeye Açık Alan	Pozitif Gelişim
Kitap veri tabanları ihtiyacımı karşılar.	3.08	3.13	1.25	Güçlü Yön	Pozitif Gelişim
Ödünç verilen kaynak sayısı yeterlidir.	2.99	3.07	1.30	Güçlü Yön	Pozitif Gelişim
Kütüphane hizmetlerinden memnuniyet durumunuzu değerlendiriniz.	3.37	3.19	1.34	Güçlü Yön	Geliştirilmeye Açık Alan
Danışma Kaynakları ve Süreli Yayınlar danışma	3.00	3.10	1.29	Geliştirilmeye Açık Alan	Pozitif Gelişim

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2025-2026 BAHAR DÖNEMİ

hizmetlerinden memnunum.					
E-Kaynaklar danışma hizmetinden memnunum.	2.96	3.09	1.24	Geliştirilmeye Açık Alan	Pozitif Gelişim
Duyuru, bilgilendirme, tanıtım hizmetlerinden memnunum.	2.87	3.05	1.28	Güçlü Yön	Pozitif Gelişim
Yayın sağlama hizmetinden memnunum.	2.88	3.01	1.30	Geliştirilmeye Açık Alan	Geliştirilmeye Açık Alan
Kütüphane ile ilgili iletişim kanallarımı değerlendiriniz.	2.89	2.80	1.38	Geliştirilmeye Açık Alan	Geliştirilmeye Açık Alan
Hizmetler ve koleksiyonla alakalı olarak kütüphane tarafından yapılan duyurulardan sosyal medya/web sitesi/e-posta aracılığıyla haberdar oluyorum.	2.88	2.90	1.31	Geliştirilmeye Açık Alan	Geliştirilmeye Açık Alan
Kütüphane sosyal medya hesaplarından haberdarım.	2.92	2.80	1.38	Geliştirilmeye Açık Alan	Negatif Gelişim
Kütüphane sosyal medya hesaplarına üyeyim.	2.72	2.57	1.39	Geliştirilmeye Açık Alan	Negatif Gelişim
Kütüphane çevrim içi üyelik hizmetleri (kitap ayırtma, ödünç süresi uzatma vb.) hakkında bilgi sahibiyim.	3.02	3.02	1.38	Geliştirilmeye Açık Alan	Değişim Yok
Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve öneriler dikkate alınmaktadır.	2.92	2.90	1.32	Geliştirilmeye Açık Alan	Negatif Gelişim
Kütüphane personeli ile kolay iletişim kurulabilmektedir.	3.05	3.16	1.35	Güçlü Yön	Pozitif Gelişim
Kütüphane hizmetlerinden genel olarak memnunum.	3.08	3.07	1.37	Geliştirilmeye Açık Alan	Pozitif Gelişim
Kütüphane iç mekânıyla ilgili görüşünüzü değerlendiriniz.					
İç mekân tabelaları	3.07	3.12	1.42	Güçlü Yön	Pozitif Gelişim
İşıklandırma	3.26	3.36	1.45	Güçlü Yön	Pozitif Gelişim
Ortam sıcaklığı	3.20	3.24	1.54	Güçlü Yön	Pozitif Gelişim

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2025-2026 BAHAR DÖNEMİ

Havalandırma	2.89	2.78	1.53	Geliştirilmeye Açık Alan	Pozitif Gelişim
Sessizlik	3.06	2.94	1.47	Geliştirilmeye Açık Alan	Geliştirilmeye Açık Alan
Temizlik	3.22	3.38	1.47	Güçlü Yön	Pozitif Gelişim
Oturma Alanları	3.11	3.03	1.52	Güçlü Yön	Pozitif Gelişim
Bireysel çalışma alanları	2.94	2.85	1.53	Geliştirilmeye Açık Alan	Geliştirilmeye Açık Alan
Grup çalışma alanları	3.04	2.94	1.54	Geliştirilmeye Açık Alan	Geliştirilmeye Açık Alan

Tablo 5'teki Kütüphane Memnuniyet Anketi Verileri incelendiğinde, 2024-2025 Bahar ve 2025-2026 Bahar dönemleri arasında 284 öğrencinin katılımıyla gerçekleştirilen araştırma bulguları incelendiğinde, kütüphane hizmet kalitesinde genel olarak belirgin ve dinamik bir gelişim trendi göze çarpmaktadır. Maddelerin genelde 3.00 bandında seyretmesi hizmetlerin beklentileri karşılamada önemli bir gelişim potansiyeline sahip olduğunu gösterirken, dönemler arasındaki en dikkate değer yükseliş teknik altyapı yatırımlarının bir karşılığı olarak web sitesi erişilebilirliğinin 2024-2025 Bahar dönemindeki 2.11 seviyesinden 2025-2026 Bahar döneminde 3.05'e ve akademik kaynaklara erişim puanının 2024-2025 Bahar dönemindeki 2.21 seviyesinden 2025-2026 Bahar döneminde 3.21'e yükselmesiyle yaşanmıştır. Dermedeki basılı/elektronik materyal yeterliliği, personel iletişimi ve fiziki konfor bileşenlerinden temizlik ile ışıklandırma iki dönem arasında da yüksek memnuniyet alanları olarak süreklilik sergilemektedir. Buna karşın kurumsal iletişim kanallarında sosyal medya bilinirliği 2024-2025 Bahar dönemindeki 2.92 puanından 2025-2026 Bahar döneminde 2.80'e ve üyelik oranları 2024-2025 Bahar dönemindeki 2.72 puanından 2025-2026 Bahar döneminde 2.57'ye gerileyerek kısmi düşüşler göstermiş, etkileşim stratejilerinin yeni dönemde yeniden yapılandırılması gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Mekânsal tarafta ise 2025-2026 Bahar döneminde bireysel (2.85) ve grup (2.94) çalışma alanlarına yönelik memnuniyet düzeyleri ile bu alanlardaki yüksek standart sapma değerleri (1.53-1.54), kullanıcıların gereksinimlerinde bir farklılaşma olduğuna işaret etmektedir. Sonuç olarak kütüphanenin, 2024-2025 Bahar döneminden 2025-2026 Bahar dönemine geçerken elde ettiği dijital erişim ve materyal alanındaki stratejik başarısını korurken; havalandırma, gürültü kontrolü, sosyal medya iletişimi ve özellikle mekânsal kapasite ile yerleşim planlamasının optimizasyonunu PUKO döngüsü dahilinde önceliklendirmesi gerekmektedir.

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2025-2026 BAHAR DÖNEMİ

2.3. Kütüphane Memnuniyet Anketi Bulgularına İlişkin Güçlü Yönler

Öğrencilerin geri bildirimleri doğrultusunda, kütüphane web sitesinin içerik anlaşılabilirliği, sistem içi yönlendirmelerin açıklığı ve kütüphanenin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verme düzeyi kurumsal başarının dijital ayağını oluşturan temel unsurlar olarak saptanmıştır.

Benzer şekilde, danışma ve referans kaynaklarının niteliği, kitap veri tabanlarının yeterliliği ve ödünç verilen kaynak sayısının çeşitliliği öğrencilerin yüksek memnuniyet bildirdiği alanlar arasındadır. Akademik performansı doğrudan destekleyen kaynak taleplerinin temin süreci ve özellikle yabancı dil deryasını genişleten İngilizce kaynak sayısı kurumsal olarak en yüksek başarı oranına sahip alanlar olarak öne çıkmaktadır. İdari süreçlerin yanı sıra, personel ile kolay iletişim kurulabilmesi ve kütüphane iç mekânının temizlik, ışıklandırma ile ortam sıcaklığı gibi fiziksel konfor şartları, kütüphanenin hem hizmet kalitesi hem de fiziki çevre yönetimi açısından öğrenciler tarafından takdir edildiğini ve değerli bulunduğunu ortaya koymaktadır.

2.4. Kütüphane Memnuniyet Anketi Bulgularına İlişkin Geliştirilmesi Gereken Alanlar

Dönemsel değişimler incelendiğinde; kütüphane web sitesinin erişilebilirliği, basılı kaynak arzı ve elektronik veri tabanı yönlendirme altyapısı, pozitif bir ivme yakalamasına rağmen halen geliştirilmeye açık kulvarlar olarak değerlendirilmektedir. Araştırmada saptanan en belirgin gerileme ise dijital iletişim yönetimi ile fiziksel mekân organizasyonu boyutlarında gerçekleşmiştir. Bu bağlamda, sosyal medya etkileşimi ve şikâyet/öneri mekanizmalarının işletilmesine yönelik öğrenci algısında dönemsel bir zayıflama söz konusudur.

Fiziki çevre konforu açısından ise özellikle havalandırma kalitesi, akustik kontrol (sessizlik) ile bireysel ve ortak çalışma alanlarının kapasite yetersizliği, hizmet kalitesinde ivedilikle iyileştirilmesi gereken kritik hizmet açıkları olarak öne çıkmaktadır.

2.5. Kütüphane Memnuniyet Anketi Bulgularına İlişkin Genel Değerlendirme

Elde edilen sonuçlar, kütüphane hizmetlerinin mevcut güçlü yönlerini muhafaza ederek özellikle sosyal medya etkileşiminin artırılması, şikâyet-öneri mekanizmalarının daha şeffaf ve etkin bir şekilde işletilmesi, çalışma alanlarının akustiği ile havalandırma performansının

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2025-2026 BAHAR DÖNEMİ

iyileştirilmesi gibi stratejik adımlarla öğrenci memnuniyetinin çok daha yüksek seviyelere çıkarılabileceğini göstermektedir.

Öğrencilerin dönemsel geri bildirimleri, kütüphane hizmetlerinin daha etkin, sürdürülebilir ve kullanıcı dostu bir yapıya kavuşturulması adına yönetim için kıymetli bir vizyon sunmaktadır.

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2025-2026 BAHAR DÖNEMİ

SONUÇ

İstanbul Nişantaşı Üniversitesi öğrencilerinin kütüphane hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen araştırmaya toplam 284 öğrenci katılmıştır. Katılımcıların %52,1'ini kadın, %47,9'unu erkek öğrenciler oluşturmuş; böylece cinsiyet açısından dengeli bir katılımcı yapısına ulaşılmıştır. Eğitim düzeyi bakımından katılımcıların ağırlıklı olarak lisans öğrencilerinden oluşması, elde edilen sonuçların üniversitenin geniş öğrenci kitlesinin kütüphane deneyimini yansıtması açısından önem taşımaktadır.

Araştırmada kullanılan 35 maddelik Kütüphane Öğrenci Memnuniyet Anketi'nin Cronbach's Alpha katsayısı 0,980 olarak hesaplanmıştır. Bu değer, anket maddeleri arasında oldukça güçlü bir iç tutarlılık bulunduğunu ve araştırma kapsamında elde edilen sonuçların güvenilir bir veri yapısına dayandığını göstermektedir. Dolayısıyla raporda sunulan bulgular, öğrencilerin kütüphane hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerinin bütüncül ve tutarlı bir biçimde incelenmesine olanak sağlamaktadır.

Kütüphane hizmetlerine ilişkin genel memnuniyet ortalaması 5 üzerinden 3,05, genel memnuniyet oranı ise %61 olarak belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuç, öğrencilerin kütüphane hizmetlerini genel olarak olumlu değerlendirdiklerini ve hizmetlerin öğrenci ihtiyaçlarını önemli ölçüde karşıladığını göstermektedir. Standart sapma değerinin 1,36 olması, öğrencilerin kütüphane kullanım biçimleri, akademik ihtiyaçları ve hizmetlerden yararlanma sıklıkları bakımından farklı deneyimlere sahip olduklarına işaret etmektedir. Bu çeşitlilik, gelecek dönemlerde öğrenci gruplarının farklılaşan beklentilerine yönelik daha özelleştirilmiş hizmetlerin geliştirilmesi açısından önemli bir veri kaynağı oluşturmaktadır.

2024-2025 ve 2025-2026 Bahar dönemleri karşılaştırıldığında, kütüphane web sitesi ve çevrim içi hizmetlerde belirgin bir gelişim gerçekleştiği görülmektedir. Web sitesine erişim kolaylığına ilişkin ortalamanın 2,11'den 3,05'e, içeriklerin anlaşılır ve yeterli bulunmasına ilişkin ortalamanın ise 2,16'dan 3,11'e yükselmesi, dijital hizmetlerde gerçekleştirilen düzenlemelerin öğrencilerin değerlendirmelerine olumlu biçimde yansıdığını göstermektedir. Elektronik veri tabanlarına erişim yönlendirmeleri, çevrim içi katalog hizmetleri ve katalog içerisindeki açıklamaların anlaşılabilirliği de önceki döneme göre gelişim gösteren alanlar arasında yer almıştır. Özellikle çevrim içi kataloğun öğrenci ihtiyaçlarına cevap verme

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2025-2026 BAHAR DÖNEMİ

düzeyinin 3,14'e ulaşması, dijital kütüphane altyapısının işlevsel bir yapıya kavuştuğunu ortaya koymaktadır.

Basılı ve elektronik koleksiyonlara ilişkin sonuçlar, kütüphane kaynaklarının öğrencilerin akademik çalışmalarını destekleyen bir çeşitliliğe sahip olduğunu göstermektedir. Danışma ve referans kaynaklarının yeterliliği 3,14, kitap veri tabanlarının yeterliliği 3,13, elektronik dergiler ile dergi ve makale veri tabanlarının yeterliliği ise 3,08 ortalama ile değerlendirilmiştir. Basılı dergiler, elektronik kaynaklar ve ödünç verilen kaynak sayısına yönelik puanların da önceki döneme göre yükselmesi, koleksiyon geliştirme çalışmalarının öğrencilerin ihtiyaçlarıyla giderek daha fazla örtüştüğünü göstermektedir. Bu sonuçlar, basılı ve dijital kaynakların dengeli biçimde geliştirilmesine yönelik yaklaşımın sürdürülmesinin öğrenci memnuniyetini destekleyeceğine işaret etmektedir.

Kütüphane personeli ve danışma hizmetlerine ilişkin bulgular da hizmet kalitesinin güçlü yönleri arasında yer almaktadır. Kütüphane personeliyle kolay iletişim kurulabilmesine yönelik ortalamanın 3,05'ten 3,16'ya yükselmesi, öğrenci-personel iletişiminin olumlu yönde geliştiğini göstermektedir. Danışma ve süreli yayın hizmetleri 3,10, elektronik kaynak danışma hizmetleri 3,09 ve duyuru, bilgilendirme ve tanıtım hizmetleri 3,05 ortalama ile değerlendirilmiştir. Bu bulgular, kütüphane personelinin erişilebilirliği, yönlendirici yaklaşımı ve öğrencilere sunduğu akademik desteğin genel memnuniyete önemli katkı sağladığını ortaya koymaktadır.

Kütüphanenin fiziksel ortamına ilişkin değerlendirmelerde temizlik, ışıklandırma ve ortam sıcaklığı öne çıkan hizmet alanları olmuştur. Temizlik 3,38 ile anketin en yüksek ortalamasına sahip unsurlarından biri olurken, ışıklandırma 3,36 ve ortam sıcaklığı 3,24 ortalama ile değerlendirilmiştir. İç mekân tabelalarının 3,12 ortalama ile ulaşması da öğrencilerin kütüphane içerisinde yönlerini kolaylıkla bulabildiklerini göstermektedir. Bu sonuçlar, kütüphanenin düzenli, temiz, aydınlık ve kullanışlı bir çalışma ortamı oluşturma konusunda güçlü bir hizmet standardına sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Araştırma sonuçları, mevcut güçlü yönlerin yanı sıra öğrenci deneyiminin daha ileri bir düzeye taşınabileceği hizmet alanlarını da görünür hâle getirmiştir. Sosyal medya hesaplarının bilinirliği, sosyal medya üyeliği, kütüphane duyurularına erişim ve çevrim içi üyelik hizmetleri konusunda öğrencilerin farkındalığının artırılması, kütüphane hizmetlerinin daha geniş bir öğrenci kitlesine ulaştırılmasına katkı sağlayacaktır. Bu kapsamda sosyal medya, web sitesi,

KÜTÜPHANE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKETİ RAPORU 2025-2026 BAHAR DÖNEMİ

kurumsal e-posta ve öğrenci bilgi sistemi üzerinden düzenli ve bütünlük bir bilgilendirme yaklaşımının benimsenmesi; elektronik kaynaklar, yeni yayınlar, eğitimler ve çevrim içi hizmetlere ilişkin görünürlüğün artırılmasını sağlayabilir.

Havalandırma, sessizlik, bireysel çalışma alanları ve grup çalışma alanlarına ilişkin bulgular ise fiziksel ortamın öğrenci beklentileri doğrultusunda daha da çeşitlendirilebileceğini göstermektedir. Kütüphane içerisinde sessiz çalışma alanları ile grup çalışmalarına ayrılan bölümlerin daha belirgin biçimde ayrılması, bireysel çalışma kapasitesinin artırılması ve havalandırma koşullarının kullanıcı yoğunluğuna göre düzenlenmesi, öğrencilerin kütüphaneden daha uzun süre ve daha verimli biçimde yararlanmalarını destekleyebilir. Bu alanlarda gerçekleştirilecek düzenlemelerin, mevcut fiziksel ortam kalitesini tamamlayarak genel öğrenci deneyimine önemli katkılar sunacağı değerlendirilmektedir.

2025-2026 Bahar Dönemi sonuçları; kütüphane web sitesi, çevrim içi katalog, akademik kaynaklara erişim, danışma hizmetleri, personel iletişimi, temizlik ve ışıklandırma gibi birçok hizmet alanında olumlu bir gelişim yaşandığını göstermektedir. Özellikle dijital erişilebilirlik alanındaki yükseliş, kütüphanenin teknolojik altyapısını öğrenci ihtiyaçlarıyla uyumlu hâle getirme yönünde önemli bir ilerleme kaydettiğini ortaya koymaktadır. Koleksiyonların çeşitlendirilmesi, personel desteğinin sürdürülmesi ve fiziksel ortamın düzenli biçimde yönetilmesi, kütüphanenin öğrenci odaklı hizmet anlayışını güçlendiren temel unsurlardır.

Araştırma bulguları, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Kütüphanesinin öğrencilerin akademik ve bireysel çalışma süreçlerini destekleyen, erişilebilir, güvenilir ve gelişime açık bir hizmet yapısına sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Mevcut güçlü yönlerin korunması; dijital iletişim kanallarının görünürlüğünün artırılması, çalışma alanlarının farklı öğrenci ihtiyaçlarına göre çeşitlendirilmesi ve öğrenci geri bildirimlerinin düzenli olarak hizmet süreçlerine yansıtılmasıyla kütüphane memnuniyetinin daha yüksek seviyelere taşınabileceği değerlendirilmektedir. Anket sonuçlarının Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem A1 döngüsü kapsamında düzenli olarak izlenmesi, yapılan iyileştirmelerin etkisinin ölçülmesine ve kütüphane hizmetlerinin sürdürülebilir bir anlayışla geliştirilmesine katkı sağlayacaktır. Bu doğrultuda kütüphanenin, öğrencilerin akademik başarısını ve öğrenme deneyimini destekleyen temel kurumsal hizmet alanlarından biri olma niteliğini güçlendirerek sürdüreceği sonucuna ulaşılmıştır.