



T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI

2024 – 2025 DÖNEMİ
KULLANICI MEMNUNİYETİ ANKETLERİ SONUÇ DEĞERLENDİRME
ÖZET RAPORU

Gazi Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı
Emniyet Mahallesi Bandırma Caddesi No:6/12 06560 Yenimahalle/ANKARA

MART 2026



Gazi Üniversitesi Rektörlüğü 06500 Teknikokullar / Ankara / TURKEY
T +90312 2022000 • F +90312 2213202

gazi.edu.tr



GİRİŞ

Gazi Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından; Kütüphaneye ait hizmet ve kaynaklarının değerlendirilmesi, eksik yönlerin belirlenebilmesi, belirlenen eksik yönlerle ilişkin iyileştirme çalışmaları için veri toplanması amacıyla Kullanıcı Memnuniyet Anketleri hazırlanmıştır. Bu kapsamda Gazi Üniversitesi öğrencileri, İdari Personel ve Akademik Personel için olmak üzere üç farklı anket hazırlanmıştır.

Anket 3 bölüm halinde düzenlenmiştir. İlk bölüm çoktan seçmeli sorulardan oluşurken, ikinci bölümde derecelendirme sorularına yer verilmiştir. Üçüncü bölüm de ise Kütüphanenin öncelik vermesi istenilen alanlar sıralanmıştır.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından hazırlanan Kullanıcı Memnuniyet Anketleri, çeşitli kanallardan duyurularak Haziran 2024 - Ağustos 2025 dönemini kapsayacak şekilde uygulamaya konulmuştur. Memnuniyet Anketlerine Haziran 2024 - Ağustos 2025 döneminde verilen yanıtlara ilişkin istatistiki veriler değerlendirilmiş ve kalite süreçlerinde yararlanmak üzere raporlanarak Başkanlığa sunulmuştur.

Bu özet rapor Kütüphanedeki iş ve süreçlerinin yürütücüsü ve iç paydaşlarımızdan olan Kütüphane personelini bilgilendirmek için hazırlanmıştır. Bu raporda anketlerin ikinci bölümünde yer alan, kullanıcıların “Kütüphane personelinden duydukları memnuniyet düzeyi” ile “Kütüphane hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyi” sorularına verilen yanıtların değerlendirmeleri grafiklerle açıklanmıştır.



I. KÜTÜPHANE PERSONELİ VE KÜTÜPHANE HİZMETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Gazi Üniversitesi öğrencileri, idari personeli ve akademik personeline uygulanan anketlerde kullanıcılardan kütüphane personelinin ve kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi istenmiştir.

Değerlendirme kriterleri aşağıdaki memnuniyet derecelendirme ölçeklerine dayandırılmıştır.

Değerlendirme Ölçeği

- Kesinlikle Katılmıyorum (1)
- Katılmıyorum (2)
- Kararsızım (3)
- Katılıyorum (4)
- Kesinlikle Katılıyorum (5)

A. KÜTÜPHANE PERSONELİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

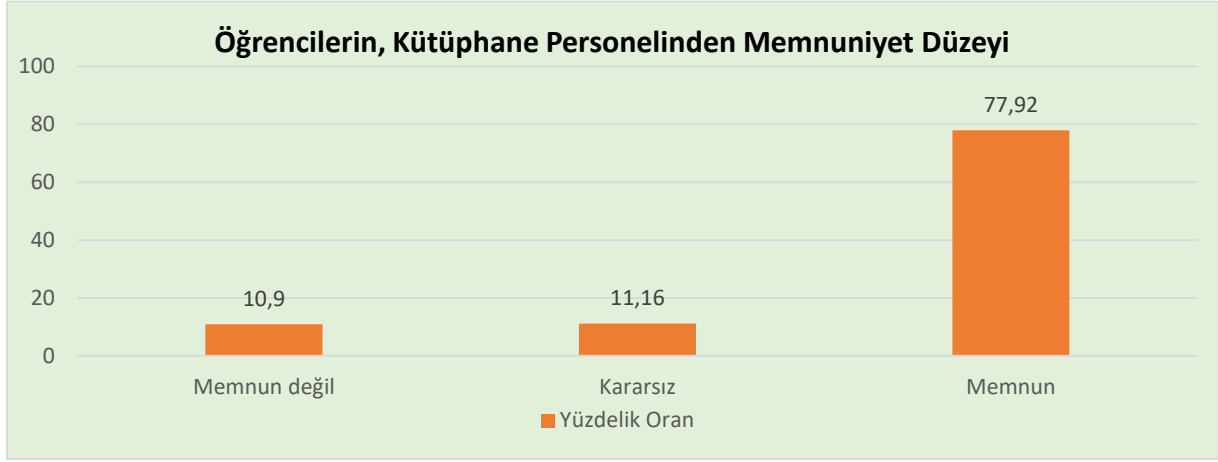
Bu bölümde kullanıcılara kütüphane personeli değerlendirilmeleri için 5 ifade yöneltilmiş ve bu ifadeleri derecelendirme ölçeğindeki 1'den 5'e kadar olan puanlamayla cevaplamaları istenmiştir.

Kütüphane Personeli:	1	2	3	4	5
1. Kolaylıkla ulaşılabilir.					
2. Saygılı, hoşgörülü, güler yüzlü, yardımseverdir.					
3. Çalışma alanı konusuna bilgili, alanı dışındaki konularda yönlendiricidir.					
4. Rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda titizdir.					
5. Kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlı ve titizdir.					

Tablo 1. Kütüphane personeli değerlendirme kriterleri

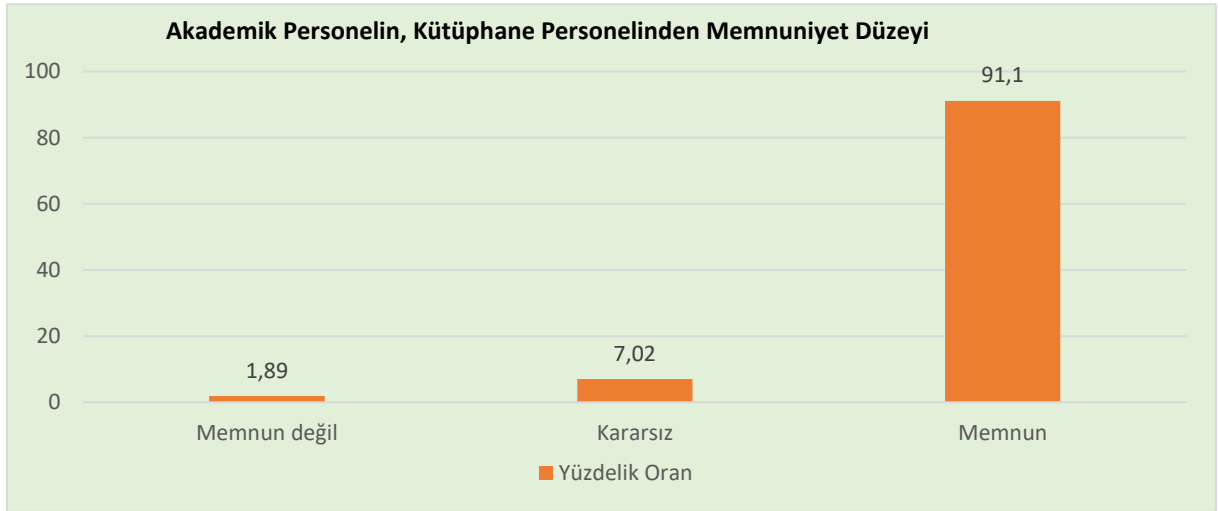
Gazi Üniversitesi öğrencileri, idari personeli ve akademik personeline yukarıdaki ifadeler yöneltilerek yanıtlamaları istenmiştir. Üç ankette toplanan veriler aşağıdaki gibidir.

1. Öğrencilerin, Kütüphane Personelinden Memnuniyet Düzeyi



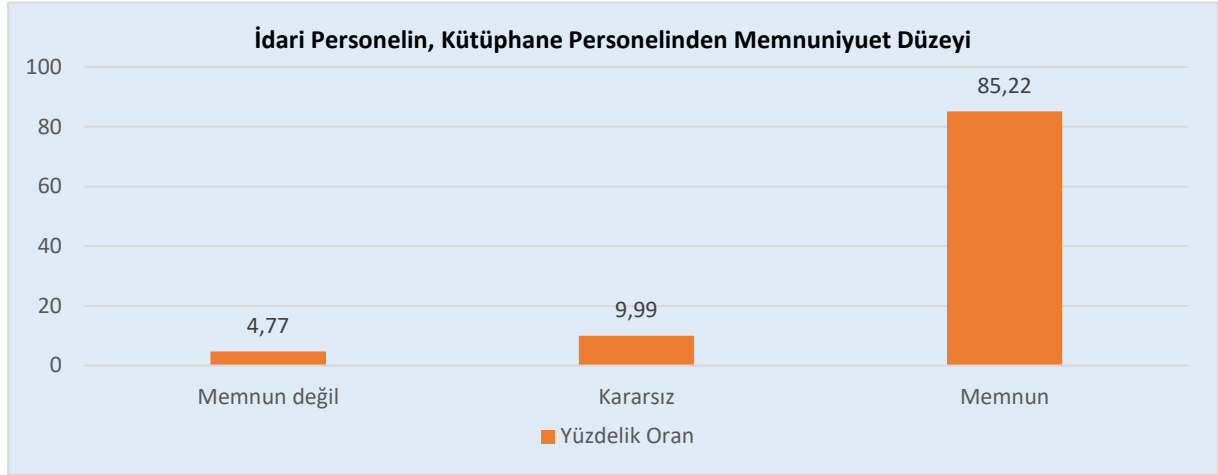
Uygulanan Öğrenci Memnuniyet Anketinde “**Kütüphane Personeli**”ni değerlendirmeleri için öğrencilere 5 soru yöneltilmiştir. Ankete verilen yanıtlar değerlendirilmiş ve öğrencilerin “**Kütüphane Personeli**” hakkındaki memnuniyet düzeyi %77,92 olarak hesaplanmıştır. Anketi yanıtlayan öğrencilerden %11,16’sı “**Kararsızım**” seçeneğini işaretlerken, %10,9’u ise “**Katılmıyorum**” ve “**Kesinlikle Katılmıyorum**” seçeneklerini işaretleyerek personelden memnun olmadığı ifade etmiştir.

2. Akademik Personelin, Kütüphane Personelinden Memnuniyet Düzeyi



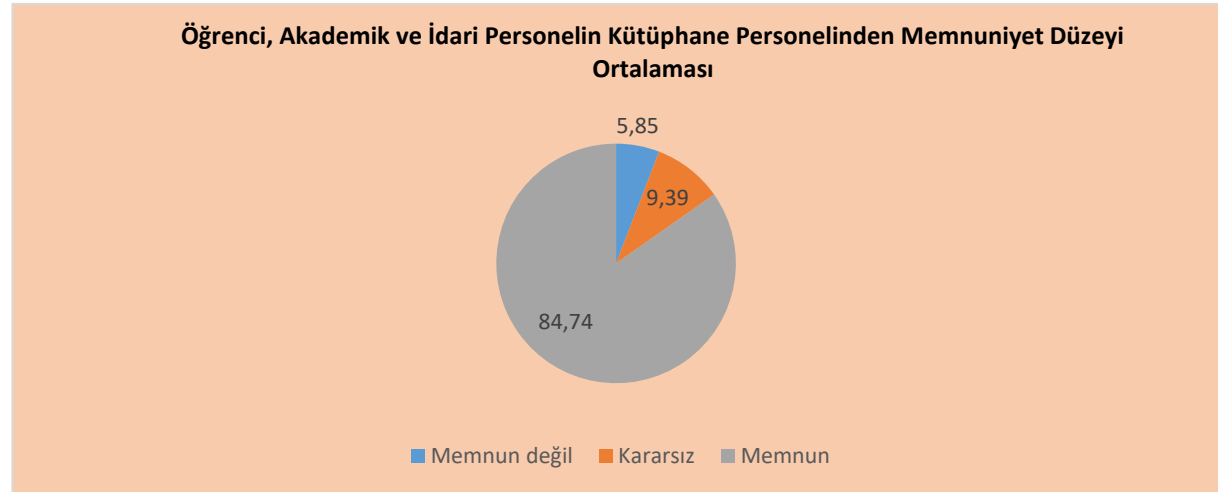
Akademik Personel Memnuniyet Anketinde katılımcılara “**Kütüphane Personeli**”ni değerlendirmeleri için 5 soru yöneltilmiştir. Verilen yanıtlar değerlendirildiğinde akademik personelin “**Kütüphane Personeli**” hakkındaki memnuniyet düzeyi %91,10 olarak hesaplanmıştır. Bu 5 ifade için “**Kararsızım**” seçeneğini işaretleyen katılımcı oranının %7,02 iken, “**Katılmıyorum**” ve “**Kesinlikle Katılmıyorum**” seçeneklerini işaretleyen grubun oranının ise %1,89 olduğu tespit edilmiştir.

3. İdari Personelin, Kütüphane Personelinden Memnuniyet Düzeyi



İdari Personel Memnuniyet Anketinin ikinci bölümünde katılımcılara Kütüphane personelini değerlendirmeleri için 5 ifade yöneltilmiştir. Bu 5 ifadeden oluşan bölüme ait yanıtlar değerlendirildiğinde katılımcıların Kütüphane personelinden memnuniyet oranı %85,22 olarak hesaplanmıştır. İlgili veriler ışığında Kütüphane personelinden memnun olmayanların oranının %4,77, kararsızlar grubunun oranının ise %9,99 olduğu tespit edilmiştir.

4. Öğrenci, Akademik ve İdari Personelin Kütüphane Personelinden Memnuniyet Düzeyi Ortalaması



Gazi Üniversitesi öğrencileri, akademik personeli ve idari personeli için ayrı ayrı hazırlanarak uygulanan memnuniyet anketlerinin ikinci bölümünde yer alan 5 soruluk “Kütüphane personelinin değerlendirilmesi” alanına ait yanıtlar değerlendirilmiştir. Yanıtların ortalaması hesaplanarak kullanıcıların, Kütüphane personelinden memnuniyet düzeyi ortalaması %84,74 olarak bulunmuştur.



B. KÜTÜPHANE HİZMETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Anketlerin 2. bölümde yer alan Kütüphane Hizmetlerinin Değerlendirilmesi kısmında Öğrencilere 17, akademik personele 22 ve idari personele 19 ifadeden oluşan sorular yöneltilerek derecelendirme ölçeğindeki 1’den 5’e kadar olan puanlamayla cevaplamaları istenmiştir.

Kütüphaneyi nasıl tanımlarsınız?	1	2	3	4	5
1. Basılı ve elektronik kaynaklar zengin ve günceldir					
2. Yayın alımında öğrenci istekleri dikkate alınır					
3. Aranılan kaynağın Kütüphanede bulunup bulunmadığının tespiti için katalog taraması, kütüphanedeki PC’lerden/ kütüphane dışından, kolayca yapılabilir					
4. Konu başlıkları listeleri ve raf yönlendirmeleri, aranılan kaynağın bulunmasında yardımcı olur					
5. Ödünç verme/ iade işlemleri hızla gerçekleştirilir					
6. Öğrenciler, ödünç aldıkları kitapların sürelerini internet üzerinden kendileri de uzatabilir					
7. Başkası tarafından ödünç alınmış yayınlar ayırtılabilir					
8. Ödünç verme/ iade işlemlerini öğrenciler, Self-Check’leri kullanarak kendileri de gerçekleştirebilir					
9. İade süresi yaklaşan kitaplarla ilgili gönderilen hatırlatma mailleri çok yararlıdır					
10. Kütüphane tanıtım turları (oryantasyon), öğrencilerin kütüphaneyi kendi kendilerine kullanabilmesinde fayda sağlar					
11. Kütüphane ve e-kaynakların kullanımına ilişkin verilen pratik eğitimler, öğrenci araştırmaları için çok yararlıdır					
12. Kullanım kılavuzları ve rehberler, Kütüphaneyi ve veri tabanlarını daha rahat kullanabilmeyi sağlamaktadır					
13. Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmaları (web/ e-posta/ sosyal medyadan yapılan duyurular), koleksiyon ve hizmetler hakkındaki yenilikleri takip etmede çok faydalıdır					
14. Proxy ayarları ile elektronik kaynaklara kütüphane dışından erişilebilir					
15. Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkânlar ve internet bağlantı hizmetleri yeterlidir (kablolu ağ)					
16. Öğrencilerin, Kütüphane hizmetleri hakkındaki öneri ve şikâyetleri dikkate alınır					
17. Öğrenciler, Kütüphanede kendilerine önem verildiğini bilir					

Tablo 2. Öğrenci Memnuniyet Anketi Kütüphane hizmetleri değerlendirme kriterleri



Kütüphaneyi nasıl tanımlarsınız?	1	2	3	4	5
1. Basılı ve elektronik kaynaklar zengin ve günceldir.					
2. Yayın alımında personel istekleri dikkate alınır.					
3. Kütüphanenin sahip olduğu veri tabanları, tüm araştırmacılar için yeterlidir.					
4. Yıl içinde kısa süreli erişime açılan deneme veri tabanları, hem araştırmacılar için ekstra kaynak sağlar, hem de ileriki yıllarda abone olunabilecek veri tabanı seçimlerinde akademik personele yardımcı olur.					
5. İstenen kaynağın Kütüphanede bulunup bulunmadığının tespiti için katalog taraması, kütüphanedeki PC'lerden/ kütüphane dışından, kolayca yapılabilir.					
6. Konu başlıkları listeleri ve raf yönlendirmeleri, aranan kaynağın bulunmasında yardımcı olur.					
7. Ödünç verme/ iade işlemleri hızla gerçekleştirilir.					
8. Personel, ödünç aldıkları kitapların sürelerini internet üzerinden kendileri de uzatabilir.					
9. Başkası tarafından ödünç alınmış yayımlar ayırılabilir.					
10. Ödünç verme/ iade işlemlerini personel, Self-Check'leri kullanarak kendileri de gerçekleştirebilir.					
11. İade süresi yaklaşan kitaplarla ilgili gönderilen hatırlatma mailleri çok yararlıdır.					
12. Kütüphanelerarası iş birliği hizmeti sayesinde Kütüphanede bulunmayan yayımlar akademik personel için yurt içindeki kütüphanelerden temin edilir.					
13. ILL (InterLibrary Loan) hizmeti sayesinde Kütüphanede bulunmayan yayımlar akademik personel için yurt dışındaki kütüphanelerden temin edilir.					
14. Protokol hizmeti sayesinde akademik personel, Kütüphanenin protokol yapmış olduğu kütüphanelerden faydalanabilir					
15. Tanıtım turları (oryantasyon), öğrencilerin kütüphaneyi kendi kendilerine kullanabilmesinde fayda sağladığı için akademik personel öğrencileri için oryantasyon talebinde bulunabilir					
16. Kütüphane ve e-kaynakların kullanımına ilişkin verilen pratik eğitimler, tüm araştırmacılar için çok yararlıdır.					
17. Kullanım kılavuzları ve rehberler, Kütüphaneyi ve veri tabanlarını daha rahat kullanabilmeyi sağlamaktadır.					
18. Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmaları (web/ e-posta/ sosyal medyadan yapılan duyurular), koleksiyon ve hizmetler hakkındaki yenilikleri takip etmede çok faydalıdır.					
19. Proxy ayarları ile elektronik kaynaklara kütüphane dışından erişilebilir.					
20. Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkânlar ve internet bağlantı hizmetleri yeterlidir (kablolu ağ).					
21. Personelin Kütüphane hizmetleri hakkındaki öneri ve şikâyetleri dikkate alınır.					
22. Personel, Kütüphanede kendilerine önem verildiğini bilir.					

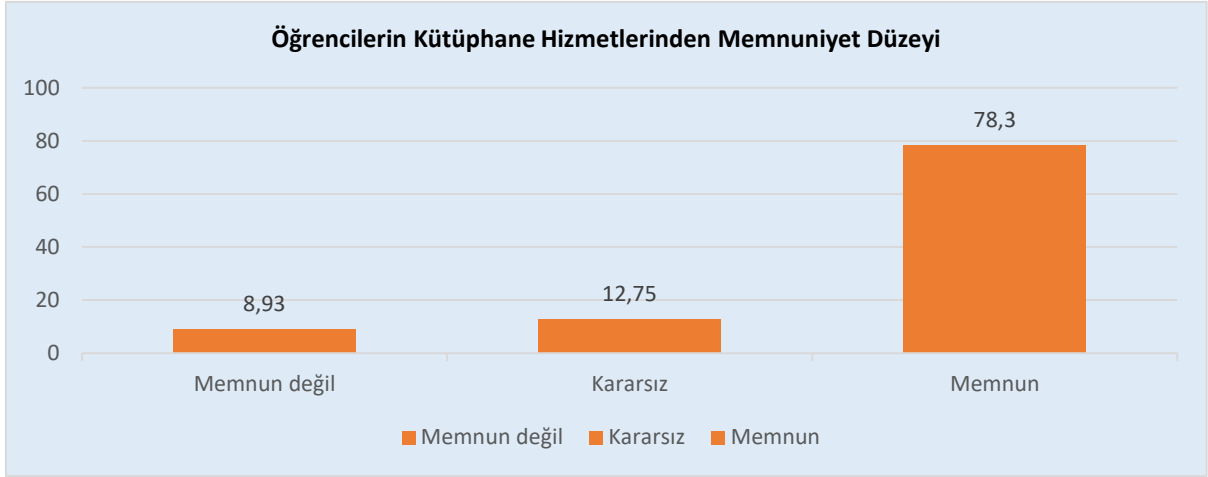
Tablo 3. Akademik Personel Memnuniyet Anketi, Kütüphane hizmetleri değerlendirme kriterleri



Kütüphaneyi nasıl tanımlarsınız?	1	2	3	4	5
1. Basılı ve elektronik kaynaklar zengin ve günceldir.					
2. Yayın alımında personel istekleri dikkate alınır.					
3. Kütüphanenin sahip olduğu veri tabanları, tüm araştırmacılar için yeterlidir.					
4. Yıl içinde kısa süreli erişime açılan deneme veri tabanları, hem araştırmacılar için ekstra kaynak sağlar, hem de ileriki yıllarda abone olunabilecek veri tabanı seçimlerinde akademik personele yardımcı olur.					
5. İstenen kaynağın Kütüphanede bulunup bulunmadığının tespiti için katalog taraması, kütüphanedeki PC'lerden/ kütüphane dışından, kolayca yapılabilir.					
6. Konu başlıkları listeleri ve raf yönlendirmeleri, aranan kaynağın bulunmasında yardımcı olur.					
7. Ödünç verme/ iade işlemleri hızla gerçekleştirilir.					
8. Personel, ödünç aldıkları kitapların sürelerini internet üzerinden kendileri de uzatabilir.					
9. Başkası tarafından ödünç alınmış yayınlar ayırılabilir.					
10. Ödünç verme/ iade işlemlerini personel, Self-Check'leri kullanarak kendileri de gerçekleştirebilir.					
11. İade süresi yaklaşan kitaplarla ilgili gönderilen hatırlatma mailleri çok yararlıdır.					
12. Tanıtım turları (oryantasyon), öğrencilerin kütüphaneyi kendi kendilerine kullanabilmesinde fayda sağladığı için akademik personel öğrencileri için oryantasyon talebinde bulunabilir.					
13. Kütüphane ve e-kaynakların kullanımına ilişkin verilen pratik eğitimler, tüm araştırmalar için çok yararlıdır.					
14. Kullanım kılavuzları ve rehberler, Kütüphaneyi ve veri tabanlarını daha rahat kullanabilmeyi sağlamaktadır.					
15. Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmaları (web/ e-posta/ sosyal medyadan yapılan duyurular), koleksiyon ve hizmetler hakkındaki yenilikleri takip etmede çok faydalıdır.					
16. Proxy ayarları ile elektronik kaynaklara kütüphane dışından erişilebilir.					
17. Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkânlar ve internet bağlantı hizmetleri yeterlidir (kablosuz ağ).					
18. Personelin, Kütüphane hizmetleri hakkındaki öneri ve şikâyetleri dikkate alınır.					
19. Personel, Kütüphanede kendilerine önem verildiğini bilir.					

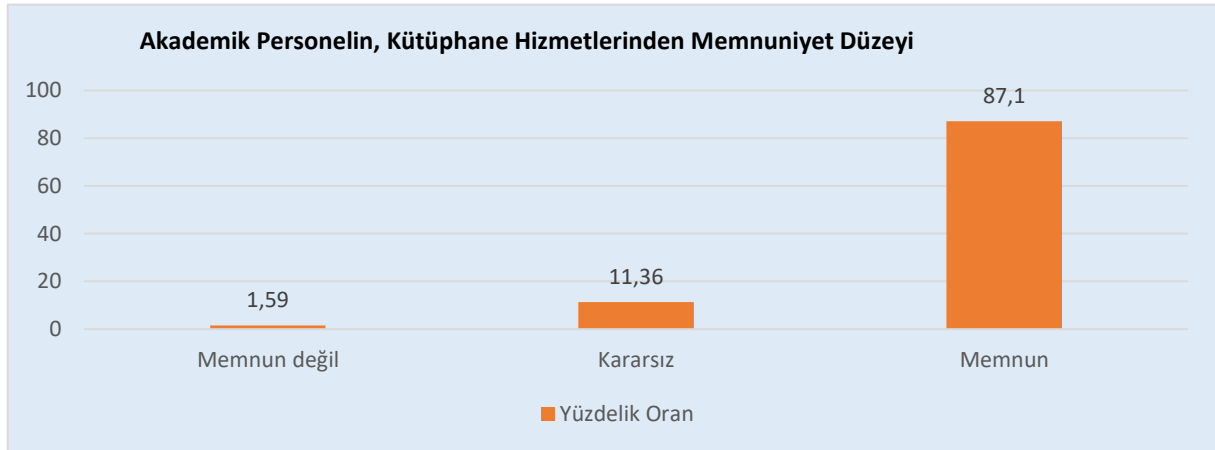
Tablo 4. İdari Personel Memnuniyet Anketi, Kütüphane hizmetleri değerlendirme kriterleri

1. Öğrencilerin, Kütüphane Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi



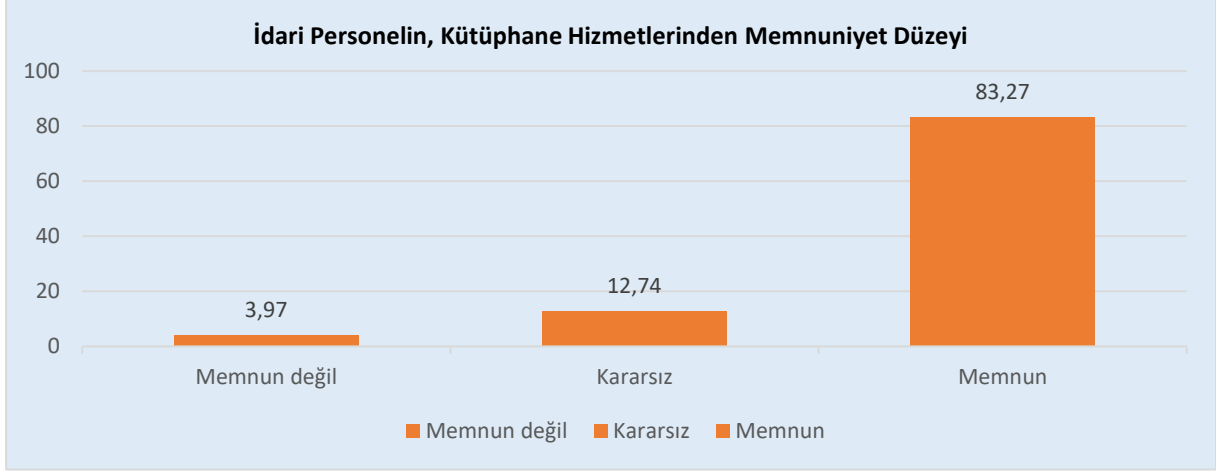
Öğrenci Memnuniyet Anketinin ikinci bölümünde kullanıcılara, Kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik 17 ifadeden oluşan sorular yöneltilmiştir. Bu ifadelere verilen yanıtlar değerlendirilmiş; öğrencilerin Kütüphane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi %78,3 olarak hesaplanmıştır. Hizmetlerden memnun olmayan öğrenci oranı %8,93, kararsız kalan öğrenci oranı ise %12,75 olarak tespit edilmiştir.

2. Akademik Personelin, Kütüphane Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi



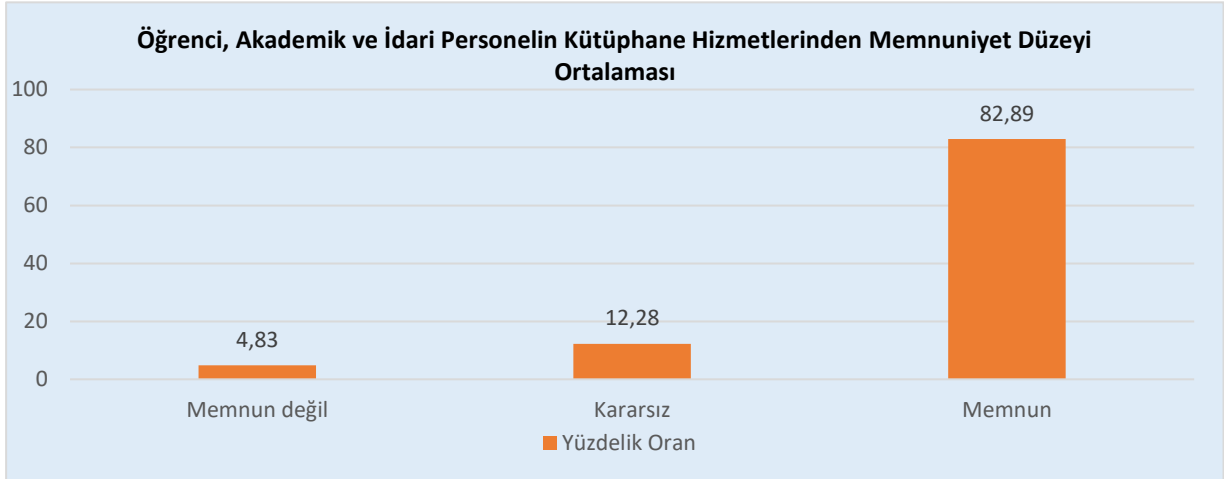
Akademik Personel Memnuniyet Anketinin ikinci bölümünde kullanıcılara, Kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik 22 ifadeden oluşan sorular yöneltilmiştir. Bu ifadelere verilen yanıtlar değerlendirildiğinde anketi yanıtlayan akademik personelin %87,1'inin Kütüphane hizmetlerinden memnun olduğu, %1,59'nun hizmetlerden memnun olmadığı tespit edilmiştir. İlgili ifadeler için kararsız kalan katılımcı oranının %11,36 olduğu görülmüştür.

3. İdari Personelin, Kütüphane Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi



İdari Personel Memnuniyet Anketinin ikinci bölümünde kullanıcılara, Kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik 19 ifadeden oluşan sorular yöneltilmiştir. Bu ifadelere verilen yanıtlar değerlendirilmiş ve katılımcıların %83,27'sinin Kütüphane hizmetlerinden memnun olduğu tespit edilmiştir. İlgili alan için memnun olmayanların oranı %3,97 olarak hesaplanırken, kararsız kalanların oranının ise %12,74 olduğu görülmüştür.

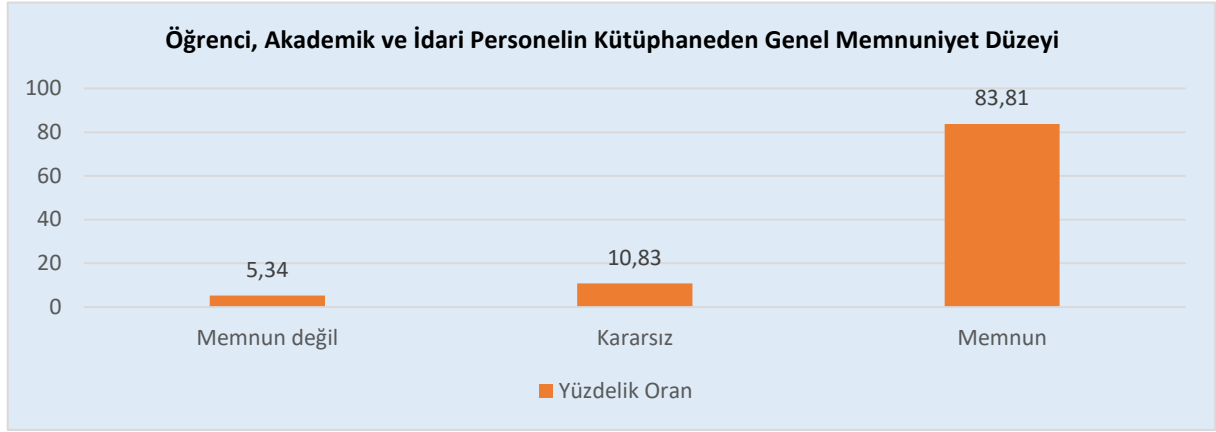
4. Öğrenci, Akademik ve İdari Personelin Kütüphane Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyi Ortalaması



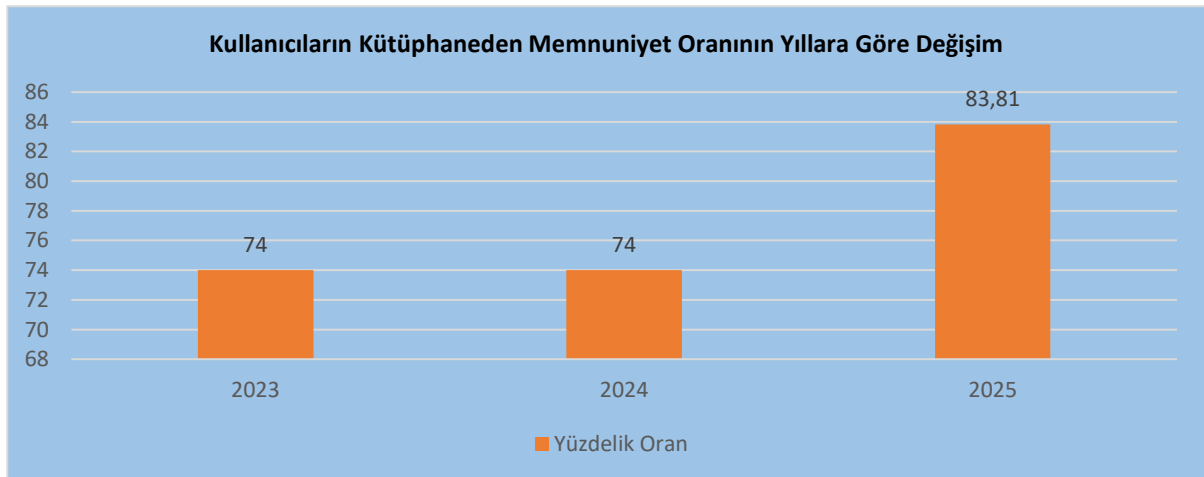
Gazi Üniversitesi mensubu öğrenciler, akademik personel ve idari personelin anketlerde verdiği yanıtlar değerlendirilerek Kütüphane hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri yukarıdaki grafiklerde verilmiştir. Ayrıca bu 3 anket grubunun memnuniyet düzeylerinin ortalaması hesaplanarak kullanıcıların Kütüphane hizmetlerinden memnuniyet ortalaması bulunmuştur. Buna göre ankete katılan kullanıcıların %82,29'unun Kütüphane hizmetlerinden memnun olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %4,83'ünün hizmetlerden memnun olmadığı, %12,28'inin ise kararsız kaldığı görülmüştür.

D. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından, Kütüphanenin hizmet ve kaynaklarının değerlendirilmesi, eksik yönlerinin belirlenebilmesi, belirlenen eksik yönlerle ilişkin iyileştirme çalışmalarına veri toplanması amacıyla Gazi üniversitesi öğrencileri, akademik personeli ve idari personeli için ayrı ayrı uygulanan anket sonuçları değerlendirilmiştir.



Gazi Üniversitesi öğrencileri, akademik personeli ve idari personeline uygulanan anket sonuçları değerlendirilerek kullanıcıların Kütüphaneden memnuniyet düzeyi ortalaması hesaplanmıştır. Buna göre Kütüphaneden memnun olan kullanıcı oranı %83,81 olarak hesaplanırken, memnun olmayanların oranının %5,34, kararsız kalan grubun oranının ise %10,83 olduğu görülmüştür.



2023-2024 dönemi kullanıcı memnuniyet oranı %74 iken 2024-2025 dönemi kullanıcı memnuniyet oranı %83,82'e yükseldiği görülmektedir.

Gelecek dönem için bu memnuniyet düzeyinin korunması ve yürütülecek çalışmalarla daha üst düzeye yükseltilmesi planlanmaktadır.