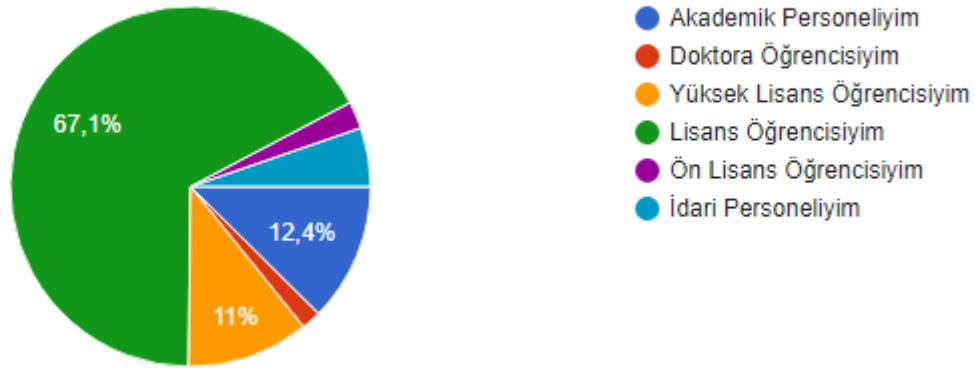


Balıkesir Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı 2020- 2021 Eğitim- Öğretim Yılı Memnuniyet Anketi Sonuçları

Üniversite kütüphanelerinin üstlenmiş olduğu misyon gereği bağlı bulunduğu üniversite çatısı altında yürütülmekte olan eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri ile bireylerin entelektüel gereksinimlerini destekleyecek farklı formatlardaki bilgi kaynağını seçme, sağlama, düzenleme ve sunma rolü söz konusudur. Bununla birlikte alanında uzman personelleri ile kullanıcı istek, beklenti ve gereksinimleri doğrultusunda hizmet tasarlaması ve sunması gerekmektedir. Yürütülen hizmetleri kullanıcıyı dahil eden ve kullanıcı memnuniyetini ölçen bir anlayışla gerçekleştirmek kütüphanenin toplumsal saygınlığını artırarak, bireylerin hayatında etkin bir yere koyulmasına destek olacaktır.

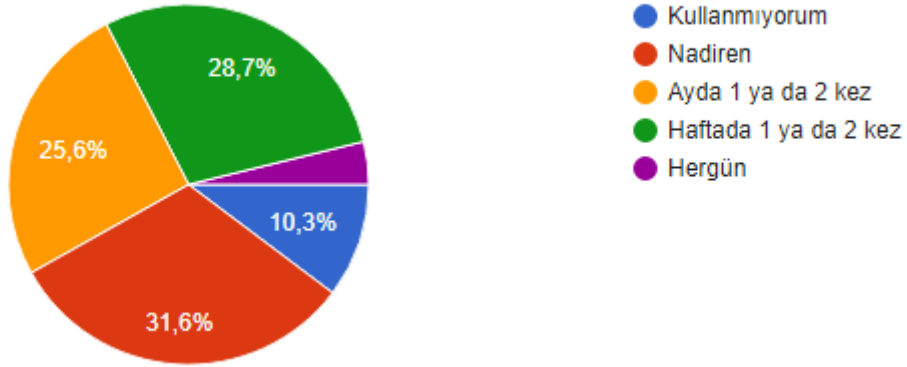
Bu amaçla, Balıkesir Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı 2020-2021 Eğitim- Öğretim Yılı süresince 739 kullanıcıya *Memnuniyet Anketi* uygulamıştır. Anket formundaki ifadelerle ilişkin olarak deneklerin katılıp katılmadıklarıyla ilgili ortalamaların yorumlanmasında 1,00-1,79 “Hiç Katılmıyorum”, 1,80-2,59 “Katılmıyorum”, 2,60-3,39 “Kararsızım”, 3,40-4,19 “Katılıyorum”, 4,20-5,00 “Tamamen Katılıyorum” puan aralıkları kullanılmıştır. Ölçme aracı 5’li likert ölçek olduğundan dolayı kesme puanı 3.40’tır. 3.40 ve üstü puanlar olumlu, altı ise olumsuz olarak değerlendirilmektedir. Anket sonuçları değerlendirilerek eksiklikler tespit edilip, bu konuda gerekli iyileştirmeler yapılacaktır.

Grafik 1. Katılımcıların Kullanıcı Türüne Göre Dağılımı



Grafik 1’e göre katılımcıların büyük çoğunluğunu lisans öğrencileri oluşturmaktadır. Ankete katılanların dağılımı, **496 kişi lisans öğrencisi, 92 kişi akademik personel, 94 kişi de lisans üstü öğrenci** şeklinde gerçekleşmiştir.

Grafik 2. Katılımcıların Kütüphane Kullanım Durumları



Ankete katılan kullanıcıların; % 4'ü (28 kişi) kütüphaneyi her gün, %28,7'si (210 kişi) haftada 1 ya da 2 kez, %25,6'sı (187 kişi) ayda 1 ya da 2 kez, % 31,6'sı (231 kişi) nadiren kullandığını ve % 10,3'i (75 kişi) kullanmadığını belirtmiştir.

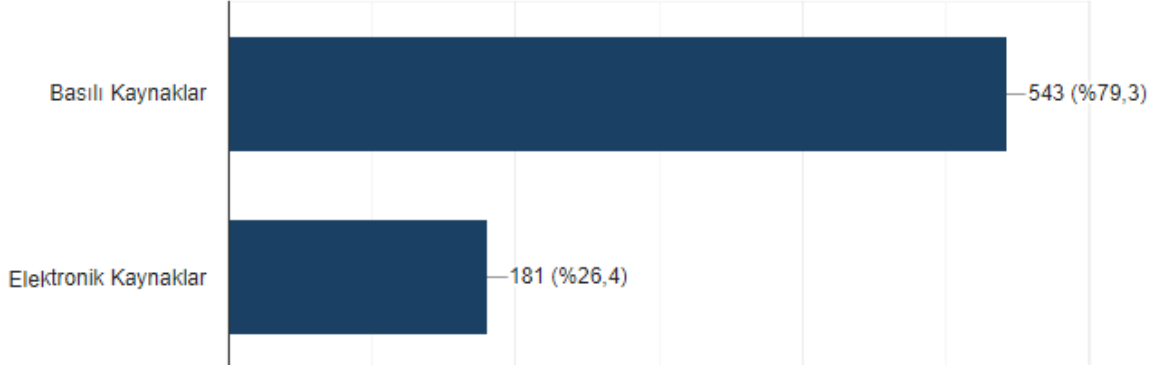
Tablo 1. Katılımcıların Kütüphane Kullanım Amacı

Kütüphane kullanım amacı	Yanıt sayısı	Yüzde
Ödev yapmak, ders çalışmak için	400	% 40
Kitap ödünç almak için	425	% 42,5
Basılı süreli yayınları takip etmek için	66	% 6,6
Tezleri incelemek için	109	% 10,9
Toplam	1000	% 100

Kütüphane kullanım amacınız nedir? Sorusunda birden çok seçeneğin işaretlenebileceği belirtilmiştir. Toplamda 1000 yanıt toplanmıştır.

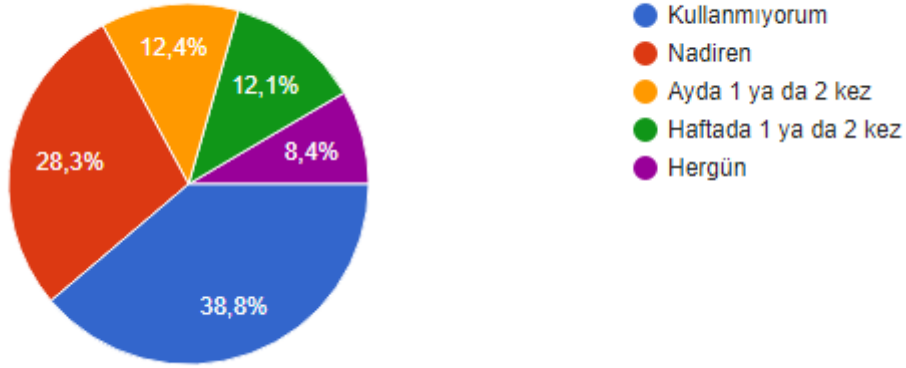
Buna göre katılımcıların % 55,6'sı kitap ödünç almak, % 59,1'i ödev yapmak, ders çalışmak, %15'2'si tezleri ve % 9,2'si basılı süreli yayınları incelemek için kütüphaneyi tercih etmektedir.

Grafik 3. Katılımcıların Bilgi Kaynağı Tercih Türleri



İlgili soruya toplamda 685 katılımcı yanıt vermiştir. Ankete katılan kütüphane kullanıcılarının büyük çoğunluğu basılı bilgi kaynaklarını tercih etmektedir.

Grafik 4. Katılımcıların Elektronik Kaynak Kullanım Sıklığı



İlgili soruya yanıt veren katılımcıların yaklaşık % 38,8'i elektronik kaynakları kullanmadığını belirtmiştir. Diğer yanıtlar sırasıyla; nadiren kullanıyorum % 28,3, ayda 1 ya da 2 kez kullanıyorum % 12,4, haftada 1 ya da 2 kez kullanıyorum % 12,1 ve her gün kullanıyorum % 8,4 olarak ölçülmüştür.

Tablo 2. Elektronik Bilgi Kaynağı (Online veritabanları) kullanmama nedenleri

Kullanmama Nedeni	Yanıt sayısı	Yüzde
Elektronik bilgi kaynakları hakkında bilgi sahibi değilim	294	% 40,6
Elektronik bilgi kaynaklarına nasıl erişileceğini bilmiyorum	248	% 32,6
Abone olunan ve/veya satın alınan kaynakların yetersiz	199	% 26,8
Toplam	741	%100

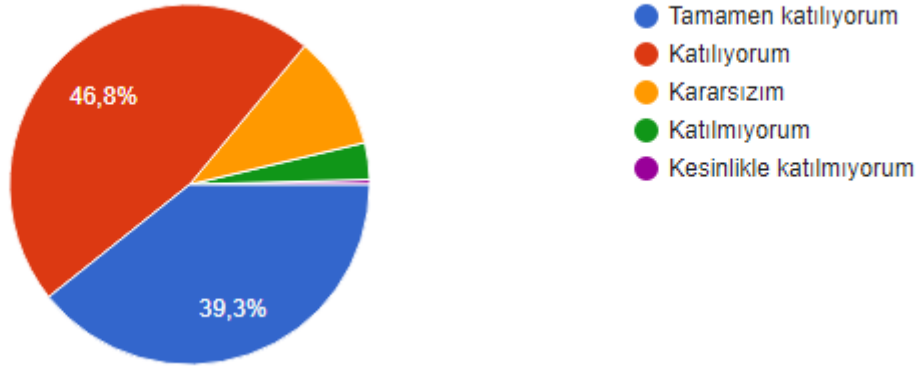
İlgili soruya toplamda 741 yanıt alınmıştır. Kullanıcılara birden fazla seçeneği işaretleyebilecekleri belirtilmiştir. Verilen yanıtlar sırasıyla; Ankete katılan kütüphane kullanıcıların büyük çoğunluğu ya “elektronik bilgi kaynakları hakkında bilgi sahibi olmadığını” ya da “elektronik bilgi kaynaklarına nasıl erişileceğini bilmediği” (% 73,2) belirtmiştir. Abone olunan veritabanlarını yetersiz bulan kullanıcı oranı ise % 26,8 olarak ölçülmüştür.

Tablo 3. Elektronik Bilgi Kaynakları (Online veritabanları) hakkında bilgilendirme tercihleri

Hangi yollarla bilgilendirilmek istersiniz	Yanıt sayısı	Yüzde
Kullanıcı eğitimi	241	% 25,5
Uygulamalı eğitim programları	409	% 43,1
Online eğitimler	208	% 21,9
Bilgilendirme ihtiyacı duymuyorum	90	% 9,5
Toplam	948	%100

İlgili soruya toplamda 948 yanıt alınmıştır. Kullanıcılara birden fazla seçeneği işaretleyebilecekleri belirtilmiştir. Verilen yanıtlar sırasıyla; Ankete katılan kütüphane kullanıcıların büyük çoğunluğunun elektronik bilgi kaynakları (veritabanları) nasıl kullanacağını bilmediği görülmektedir. Verilen yanıtlar sırasıyla; uygulamalı eğitim programları % 43,1, kullanıcı eğitimi % 25,5, online eğitimler %21,9 ve bilgilendirilme ihtiyacı duymuyorum % 9,5 şeklindedir.

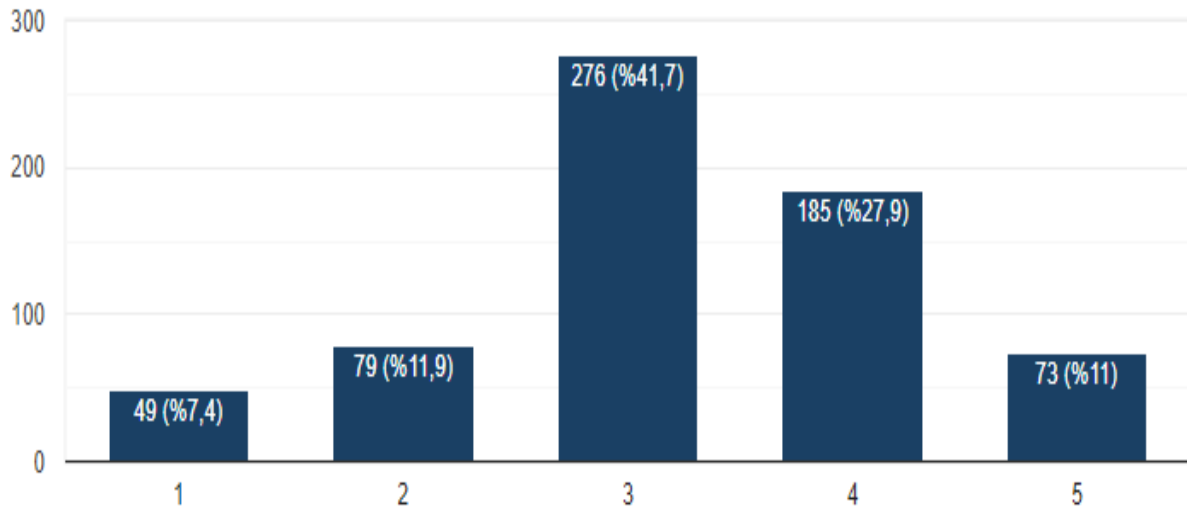
Grafik 5. Katılımcıların kütüphanenin yeni yeni ürün ve hizmetlerini sosyal paylaşım ağlarından duyurması konusunda düşünceleri



Katılımcıların vermiş olduğu cevapların ortalaması 4,2 olarak tespit edilmiştir. Kesme puanı olan 3.40'tan büyük olduğu için, katılımcılara göre kütüphane yeni ürün ve hizmetlerinin sosyal paylaşım ağları üzerinden duyurulması konusunda düşünceleri olumludur.

Grafik 6. Katılımcıların kütüphane basılı kaynakları hakkındaki görüşleri

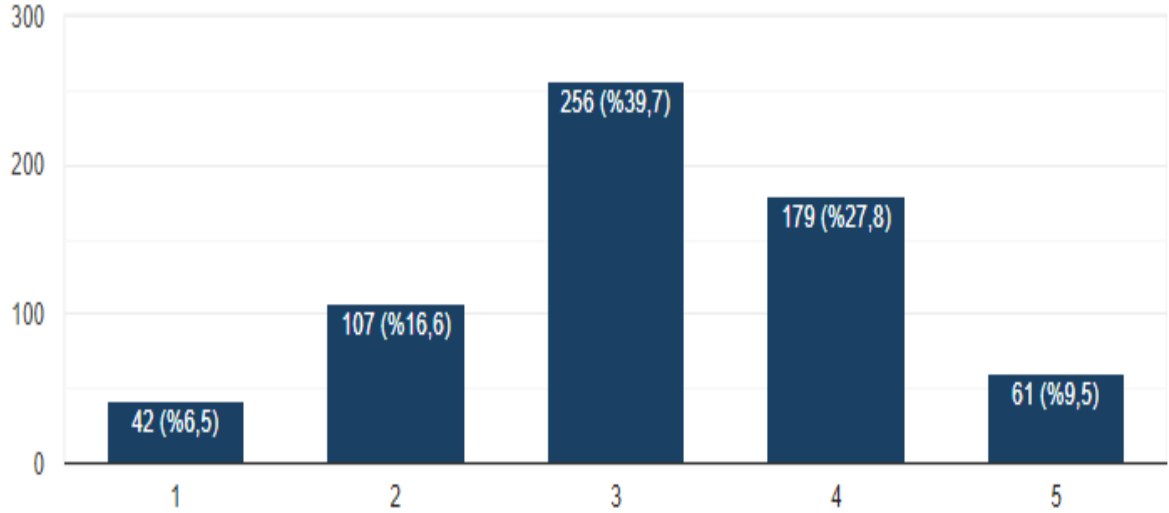
“Kütüphane Kaynakları (Basılı-Elektronik ve Görsel Kaynaklar)” genel anlamda ihtiyaçlarımı karşılamada yeterli”



Katılımcıların vermiş olduğu cevapların ortalaması 3,23 olarak tespit edilmiştir. Kesme puanı olan 3.40'tan düşük olduğu için, katılımcılar kütüphane kaynaklarının (basılı ve elektronik bilgi kaynakları) kullanıcıların ihtiyacını karşılayıp karşılamama durumları konusunda kararsızdır.

Grafik 7. Katılımcıların kütüphane kataloğunda aradığını bulma durumları

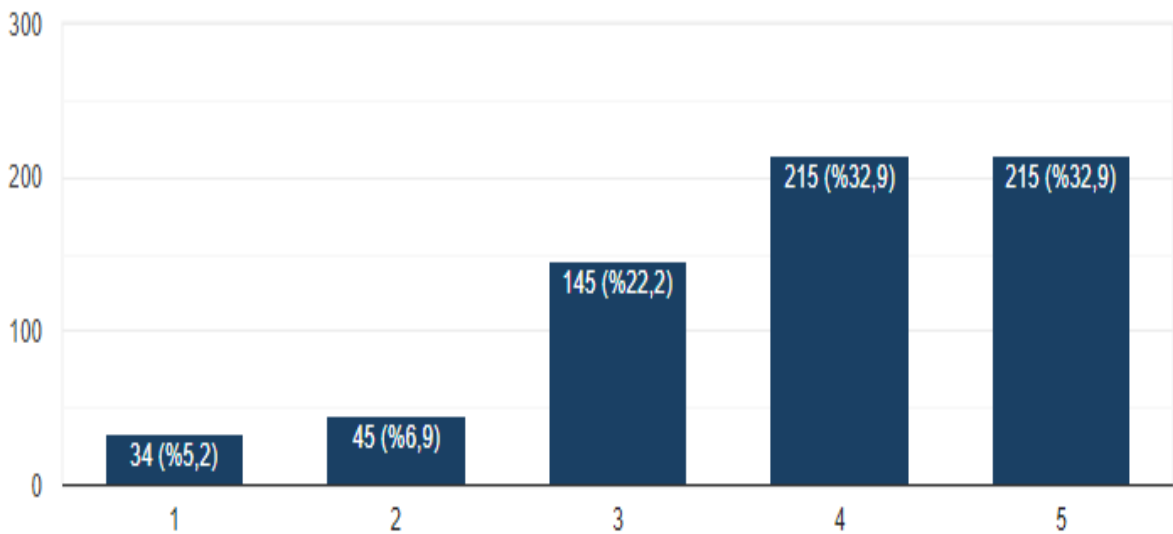
“Katalog taramada aradığımı bulabiliyorum”



Katılımcıların vermiş olduğu cevapların ortalaması 3,17 olarak tespit edilmiştir. Kesme puanı olan 3.40'tan düşük olduğu için, katılımcıların katalog taramada aradıklarını tam olarak bulamadıklarını, sonucuna ulaşmaktadır.

Grafik 8. Katılımcıların kütüphane personeli hakkındaki görüşleri

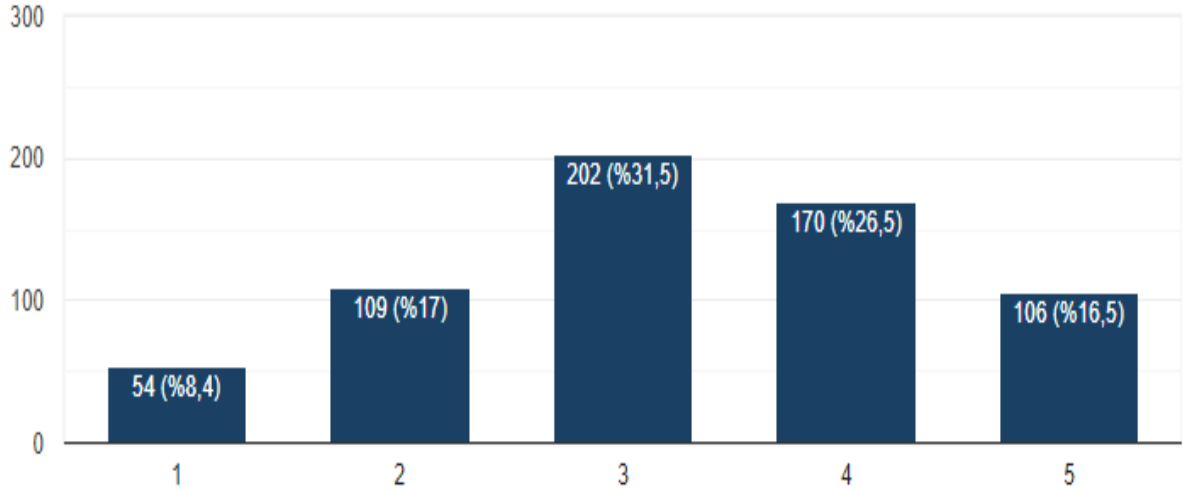
“Kütüphane Personeli ilgili ve sorunlarımı çözmeye yeterli”



Katılımcıların vermiş olduğu cevapların ortalaması 3,81 olarak tespit edilmiştir. Kesme puanı olan 3.40'tan yüksek olduğu için, katılımcıların kütüphane personelinden memnuniyet seviyesi oldukça olumludur, sonucuna ulaşılmaktadır.

Grafik 9. Katılımcıların kütüphane web sayfası hakkındaki görüşleri

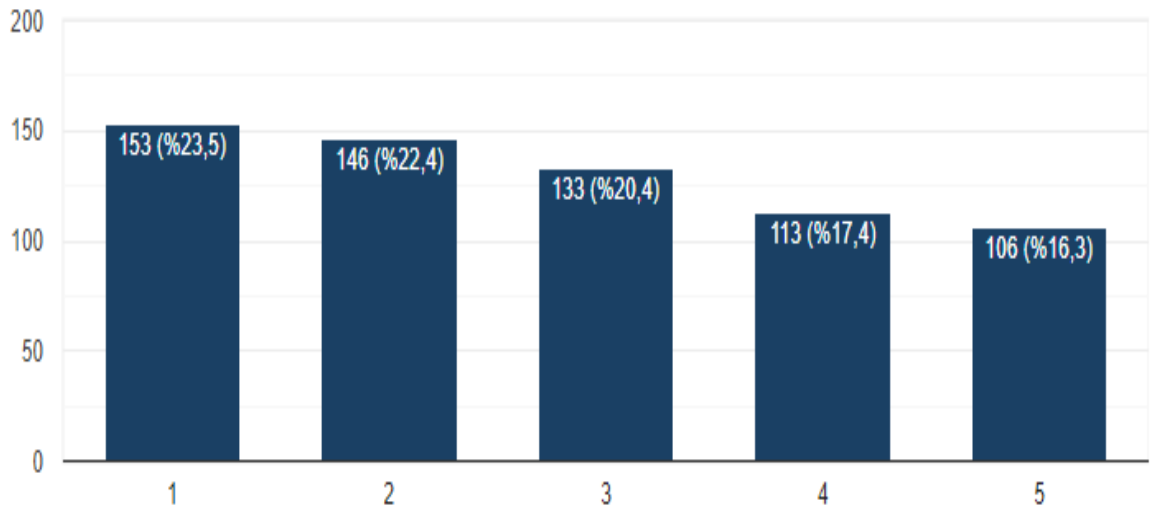
“Kütüphane web sitesini görsel ve işlevsel olarak beğeniyorum”



Katılımcıların vermiş olduğu cevapların ortalaması 3,25 olarak tespit edilmiştir. Kesme puanı olan 3.40'tan düşük olduğu için, katılımcıların kütüphanenin web sayfası hakkındaki görüşleri kararsızdır, sonucuna ulaşılmaktadır.

Grafik 10. Katılımcıların bilgi kaynakları kullanımı konusunda eğitim ihtiyacı

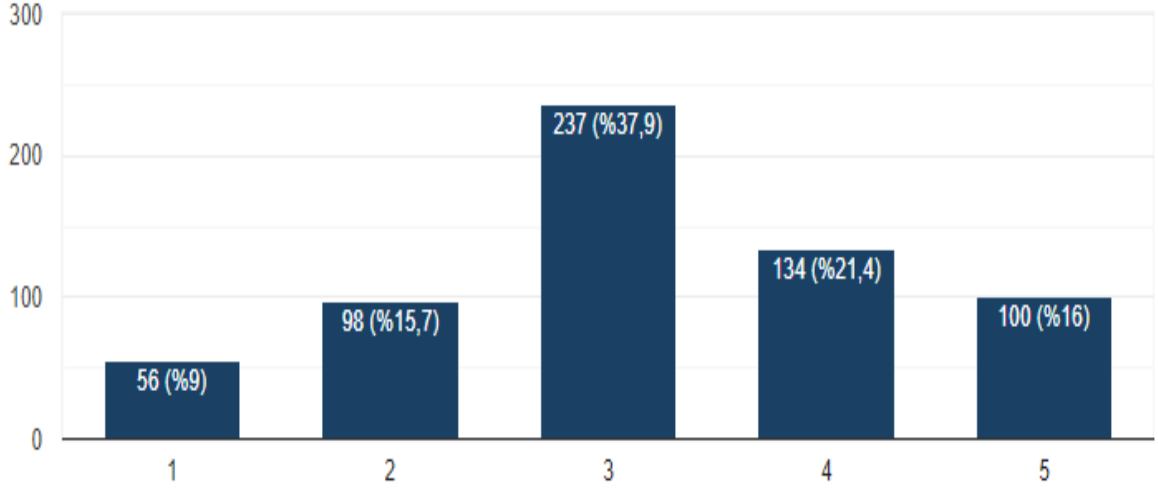
“Kütüphane Kaynaklarının kullanımı ile ilgili eğitime ihtiyaç duymuyorum”



Katılımcıların vermiş olduğu cevapların ortalaması 2,80 olarak tespit edilmiştir. Kesme puanı olan 3.40'tan düşük olduğu için, katılımcıların kütüphane kaynakları konusunda eğitime ihtiyaç duydukları sonucuna ulaşılmaktadır.

Grafik 11. Katılımcıların Kütüphanelerarası İşbirliği konusundaki düşünceleri

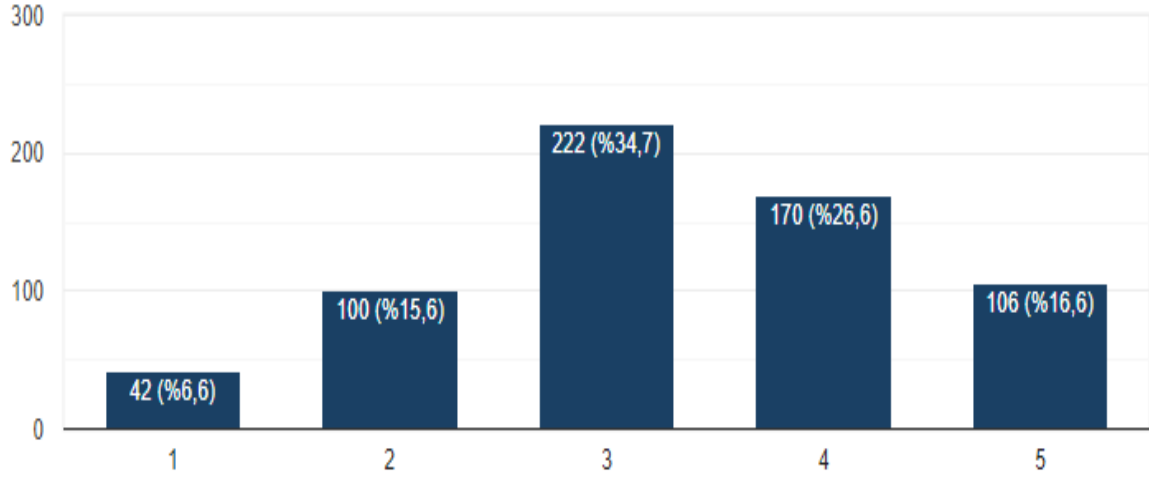
“Kütüphanelerarası İşbirliği Yolu ile istediğim materyal sağlanıyor”



Katılımcıların vermiş olduğu cevapların ortalaması 3,00 olarak tespit edilmiştir. Kesme puanı olan 3.40'tan düşük olduğu için, katılımcıların kütüphaneler arası işbirliği servisi konusunda kararsızlardır.

Grafik 12. Katılımcıların Kütüphane raf düzeni hakkında görüşleri

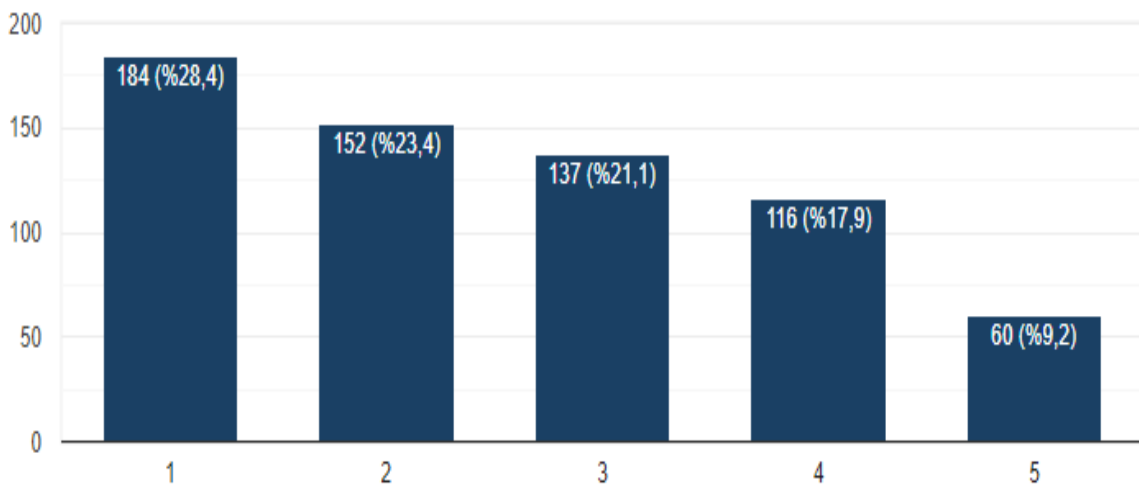
“Aradığım materyali (Basılı kitaplar, dergiler, tezler, dvd-vcd vs.) raflarda kolayca bulabiliyorum”



Katılımcıların vermiş olduğu cevapların ortalaması 3,30 olarak tespit edilmiştir. Kesme puanı olan 3.40'tan düşük olduğu için, katılımcıların kütüphane raf düzeni hakkındaki memnuniyetleri ortalamadır.

Grafik 13. Katılımcıların kütüphanedeki yenilikler konusunda bilgi sahibi olma durumları

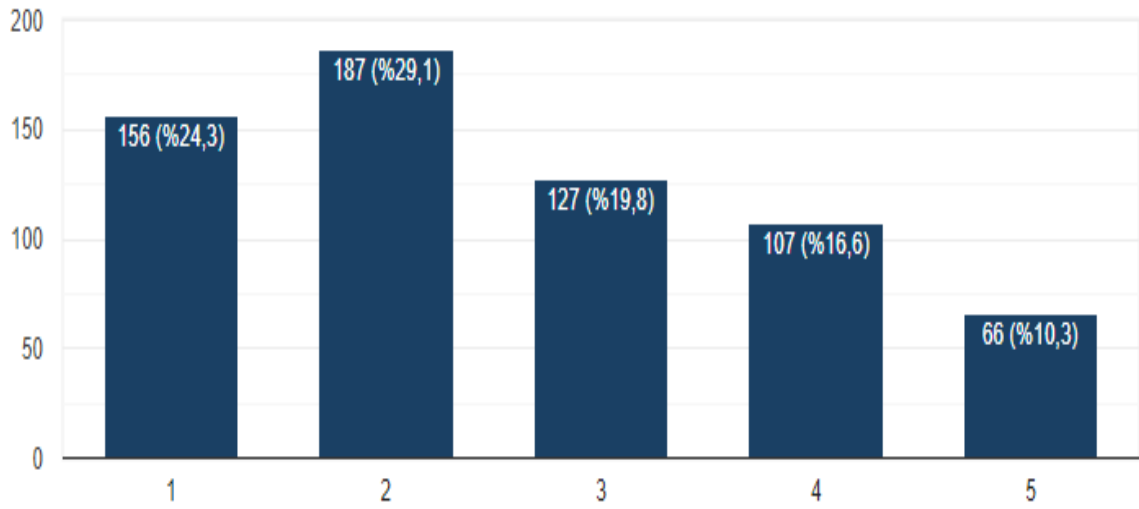
“Kütüphanenin yaptığı çalışmalar ve yenilikler hakkında bilgi sahibiyim”



Katılımcıların vermiş olduğu cevapların ortalaması 2,57 olarak tespit edilmiştir. Kesme puanı olan 3.40'tan düşük olduğu için, katılımcıların kütüphanenin yenilikleri hakkında bilgi sahibi olmadıkları sonucuna varılabilmektedir.

Grafik 14. Katılımcıların veritabanları duyuruları konusundaki haberdarlık seviyeleri

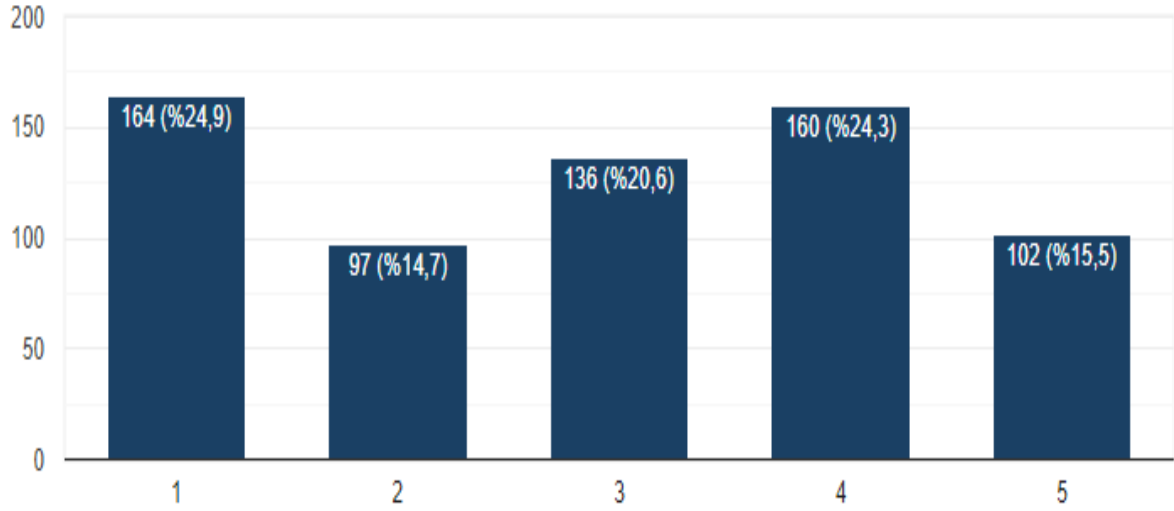
“Denemeye açılan veritabanları ve veritabanlarındaki değişiklikler hakkında bilgi sahibi oluyorum”



Katılımcıların vermiş olduğu cevapların ortalaması 2,60 olarak tespit edilmiştir. Kesme puanı olan 3.40'tan düşük olduğu için, katılımcıların denemeye açılan veritabanları ve veritabanlarındaki değişiklikler hakkında bilgi sahibi olma durumları oldukça düşüktür.

Grafik 15. Katılımcıların kütüphanenin çalışma gün ve saatleri hakkındaki görüşleri

“Kütüphanenin açık olduğu gün ve saatler yeterli”



Katılımcıların vermiş olduğu cevapların ortalaması 2,90 olarak tespit edilmiştir. Kesme puanı olan 3.40'tan düşük olduğu için, katılımcıların kütüphanenin açık olduğu saatler ve günler hakkındaki görüşleri olumsuzdur.