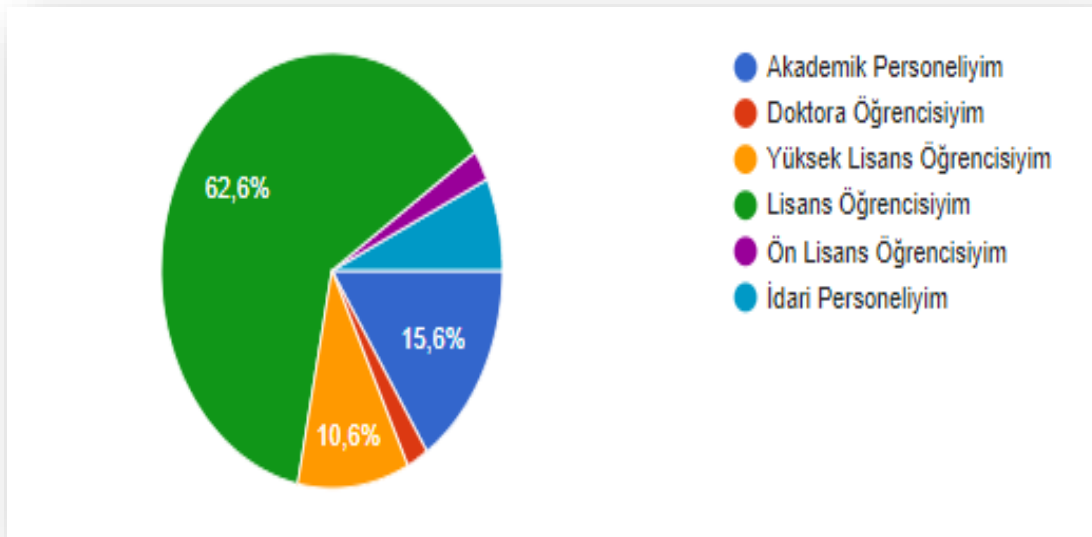


## Balıkesir Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı 2018- 2019 Eğitim- Öğretim Yılı Memnuniyet Anketi Sonuçları

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.

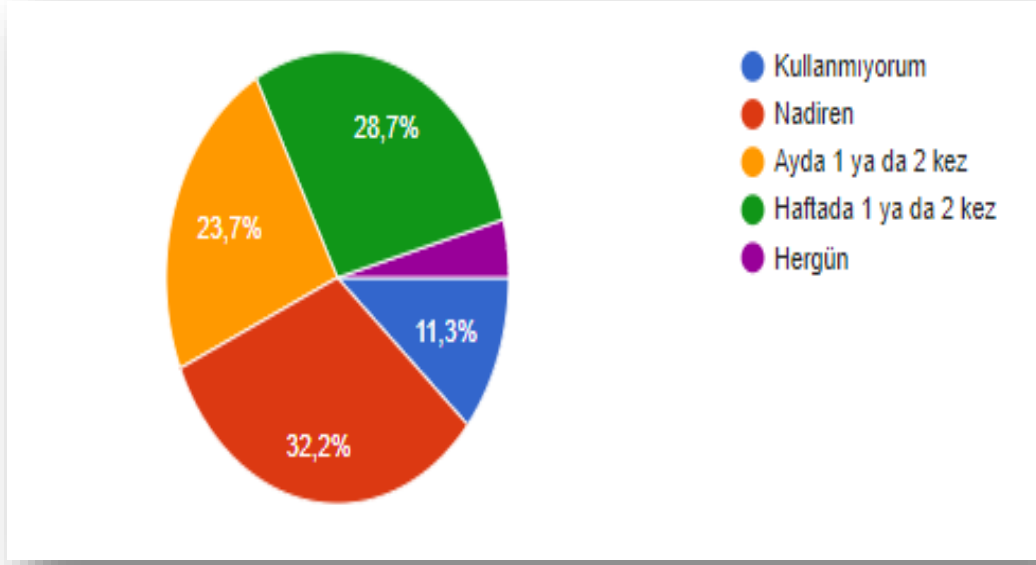
Bu amaçla, Balıkesir Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı 2018- 2019 Eğitim- Öğretim Yılı süresince 626 kullanıcıya Memnuniyet Anketi uygulamıştır. Anket sonuçları değerlendirilerek eksiklikler tespit edilip, bu konuda gerekli iyileştirmeler yapılacaktır.

### Grafik 1. Katılımcıların Kullanıcı Türüne Göre Dağılımı



Grafik 1'e göre katılımcıların büyük çoğunluğunu lisans öğrencileri oluşturmaktadır. Ankete katılanların dağılımı, 394 kişi lisans öğrencisi, 100 kişi akademik personel, 68 kişi de yüksek lisans öğrencisi şeklinde gerçekleşmiştir.

## Grafik 2. Katılımcıların Kütüphane Kullanım Durumları



Ankete katılan kullanıcıların; % 4'ü (25 kişi) kütüphaneyi her gün, %29'u (180 kişi) haftada 1 ya da 2 kez, %24'ü (148 kişi) ayda 1 ya da 2 kez, % 32'si (201 kişi) nadiren kullandığını ve % 11'i (70 kişi) kullanmadığını belirtmiştir.

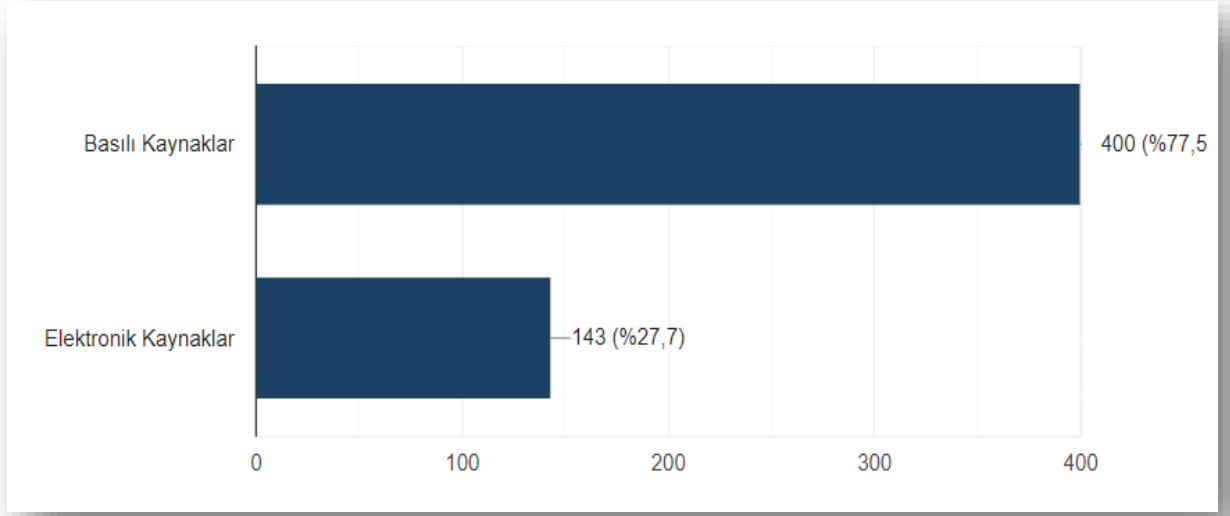
## Tablo 1. Katılımcıların Kütüphane Kullanım Amacı

Kütüphane kullanım amacı	Yanıt sayısı	Yüzde
Ödev yapmak, ders çalışmak için	291	% 39
Kitap ödünç almak için	317	% 42
Basılı süreli yayınları takip etmek için	46	% 6
Tezleri incelemek için	91	% 13
<b>Toplam</b>	<b>745</b>	<b>%100</b>

Kütüphane kullanım amacınız nedir? Sorusunda birden çok seçeneğin işaretlenebileceği belirtmiştir. Toplamda 745 yanıt toplanmıştır.

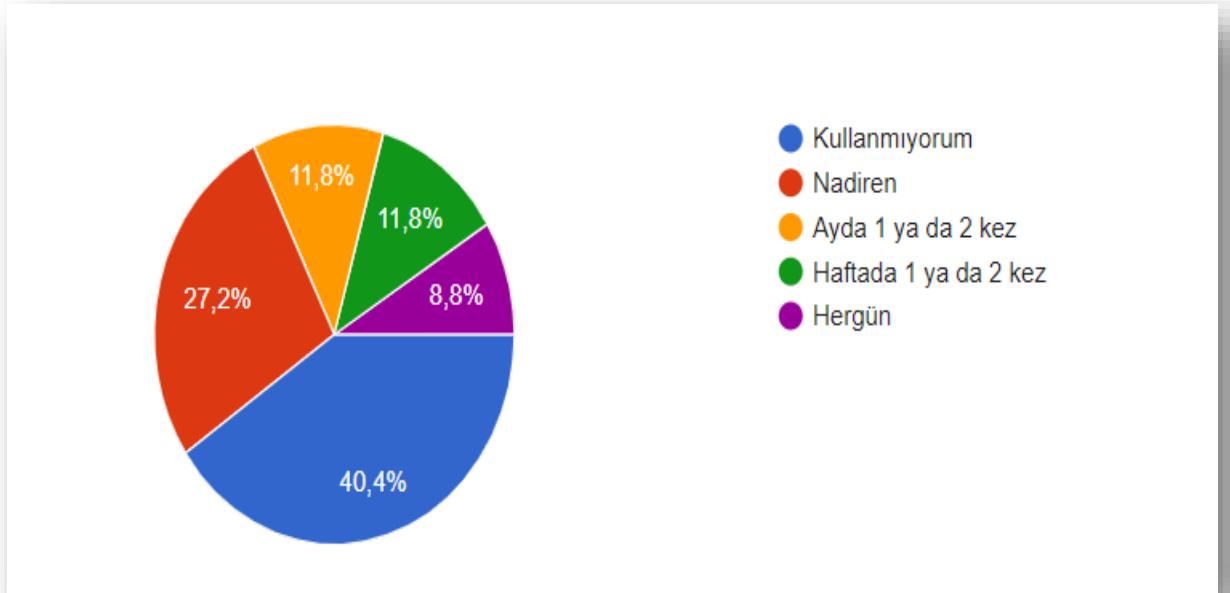
Buna göre katılımcıların % 42'si kitap ödünç almak, %39'u ödev yapmak, ders çalışmak, %13'ü tezleri ve % 6'sı basılı süreli yayınları incelemek için kütüphaneyi tercih etmektedir.

**Grafik 3. Katılımcıların Bilgi Kaynağı Tercih Türleri**



İlgili soruya toplamda 543 katılımcı yanıt vermiştir. Ankete katılan kütüphane kullanıcıların büyük çoğunluğu basılı bilgi kaynaklarını tercih etmektedir.

**Grafik 4. Katılımcıların Elektronik Kaynak Kullanım Sıklığı**



İlgili soruya yanıt veren katılımcıların yaklaşık % 40'ı elektronik kaynakları kullanmadığını belirtmiştir. Diğer yanıtlar sırasıyla; nadiren kullanıyorum % 27.2, ayda 1 ya da 2 kez kullanıyorum % 11.8, haftada 1 ya da 2 kez kullanıyorum % 11.8 ve her gün kullanıyorum %8.8 olarak ölçülmüştür.

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

<b>Kullanmama Nedeni</b>	<b>Yanıt sayısı</b>	<b>Yüzde</b>
Elektronik bilgi kaynakları hakkında bilgi sahibi değilim	230	% 38
Abone olunan ve/veya satın alınan kaynakların yetersiz	156	% 26
Elektronik bilgi kaynaklarına nasıl erişileceğini bilmiyorum	207	% 34
Diğer	11	% 2
<b>Toplam</b>	<b>745</b>	<b>%100</b>

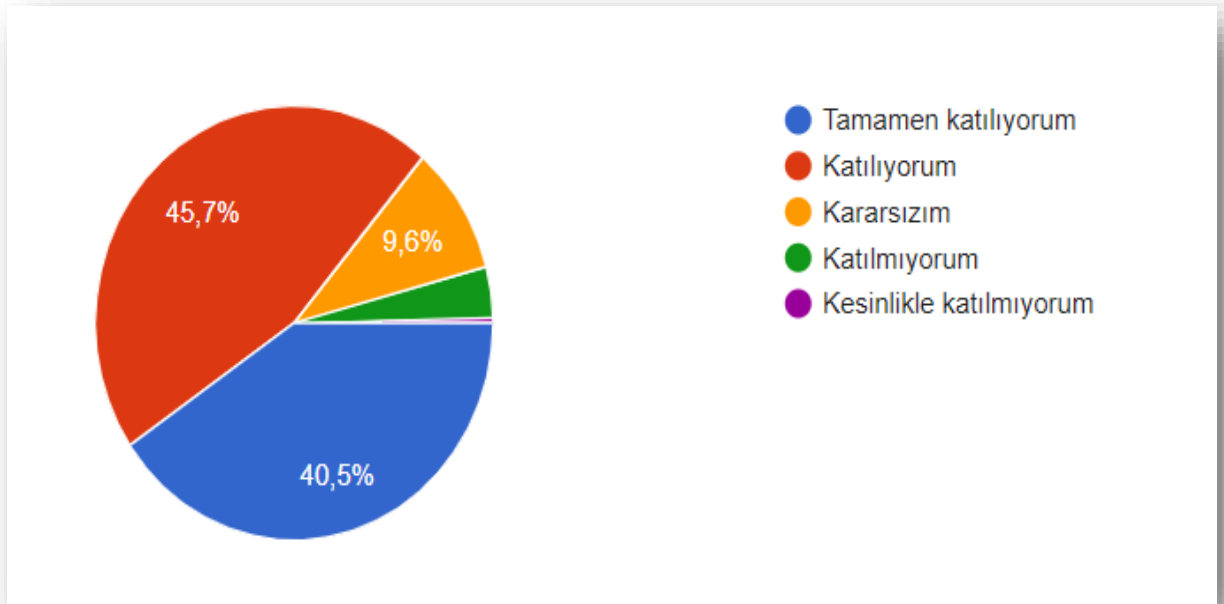
İlgili soruya toplamda 604 katılımcı yanıt vermiştir. Verilen yanıtlar sırasıyla; Ankete katılan kütüphane kullanıcıların büyük çoğunluğu ya “elektronik bilgi kaynakları hakkında bilgi sahibi olmadığını” ya da “elektronik bilgi kaynaklarına nasıl erişileceğini bilmediği” (% 72 )belirtmiştir. Abone olunan veritabanlarını yetersiz bulan kullanıcı oranı ise % 26 olarak ölçülmüştür.

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

<b>Hangi yollarla bilgilendirilmek istersiniz</b>	<b>Yanıt sayısı</b>	<b>Yüzde</b>
Kullanıcı eğitimi	188	% 25
Uygulamalı eğitim programları	327	% 45
Online eğitimler	156	% 21
Bilgilendirme ihtiyacı duymuyorum	67	% 9
<b>Toplam</b>	<b>738</b>	<b>%100</b>

İlgili soruya toplamda 638 yanıt alınmıştır. Verilen yanıtlar sırasıyla; Ankete katılan kütüphane kullanıcıların büyük çoğunluğunun elektronik bilgi kaynakları (veritabanları) nasıl kullanacağını bilmediği görülmektedir. Verilen yanıtlar sırasıyla; kullanıcı uygulamalı eğitim programları % 45, kullanıcı eğitimi % 25, online eğitimler %21 ve bilgilendirilme ihtiyacı duymuyorum % 9 şeklindedir.

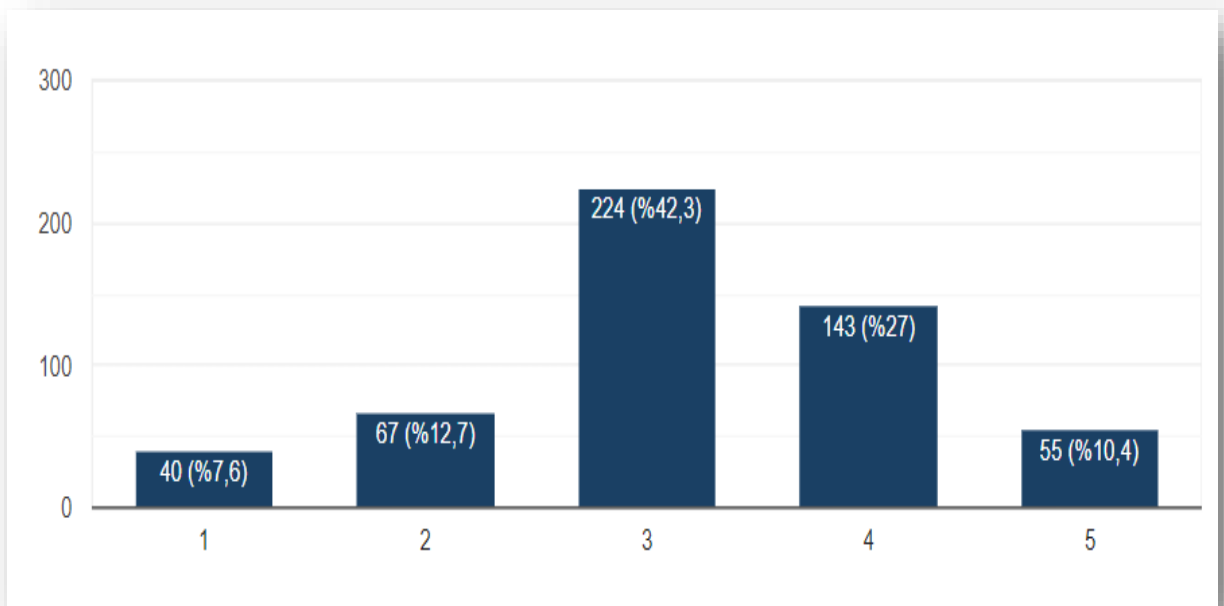
### Grafik 5. Katılımcıların kütüphanenin yeni yeni ürün ve hizmetlerini sosyal paylaşım ağlarından duyurması konusunda düşünceleri



Katılımcıların büyük çoğunluğu sosyal paylaşım ağlarından kütüphane hizmetleri ve ürünlerinin tanıtılmasına olumlu yaklaşmaktadır.

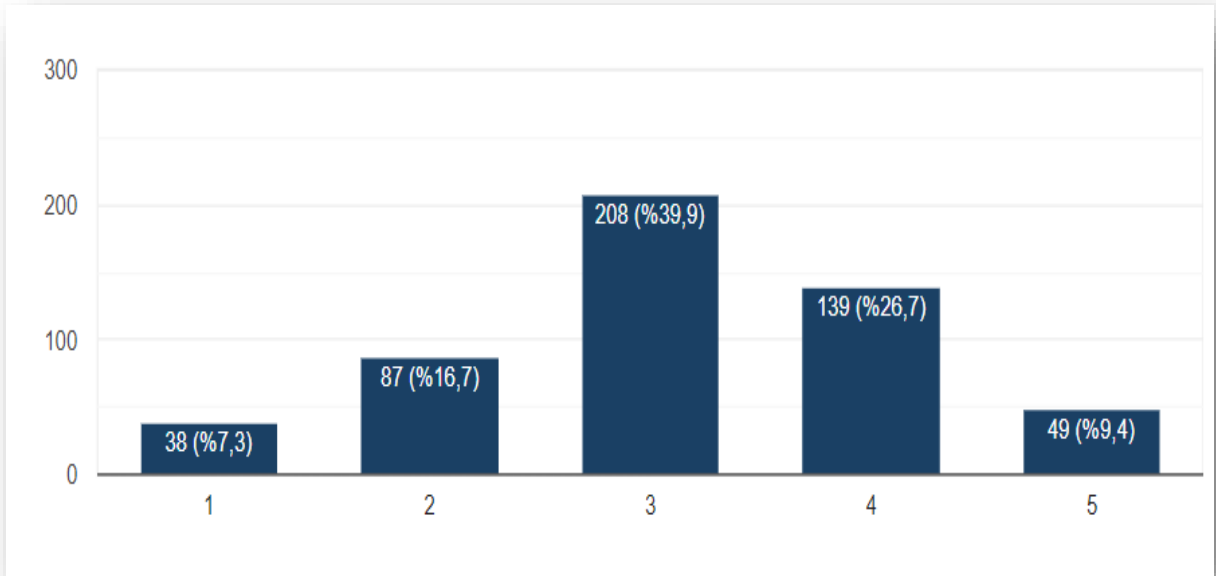
### Grafik 6. Katılımcıların kütüphane basılı kaynakları hakkındaki görüşleri

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



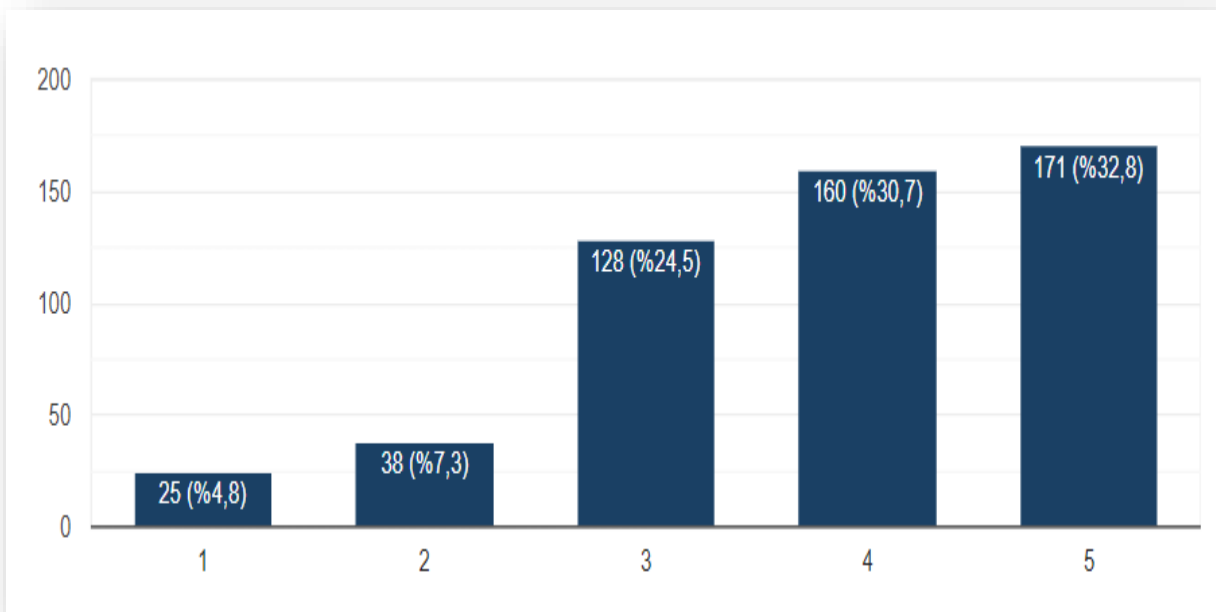
### Grafik 7. Katılımcıların kütüphane kataloğunda aradığını bulma durumları

*“Katalog taramada aradığımı bulabiliyorum”*



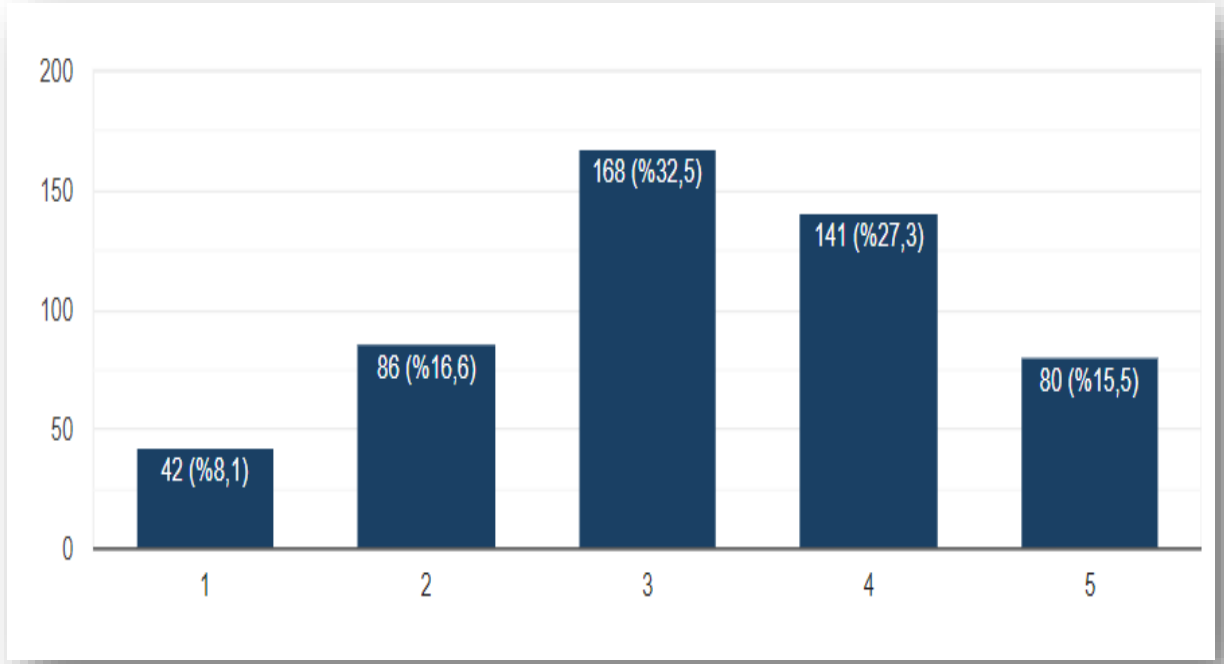
### Grafik 8. Katılımcıların kütüphane personeli hakkındaki görüşleri

*“Kütüphane Personeli ilgili ve sorunlarımı çözmede yeterli”*



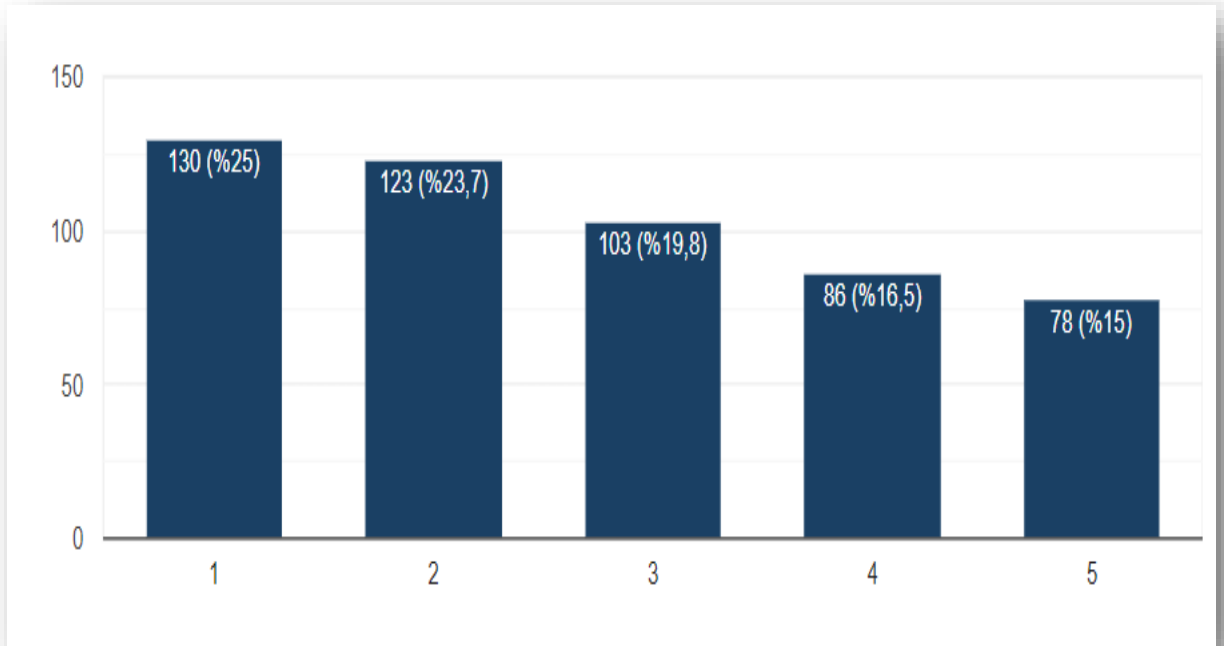
### Grafik 9. Katılımcıların kütüphane web sayfası hakkındaki görüşleri

*“Kütüphane web sitesini görsel ve işlevsel olarak beğeniyorum”*



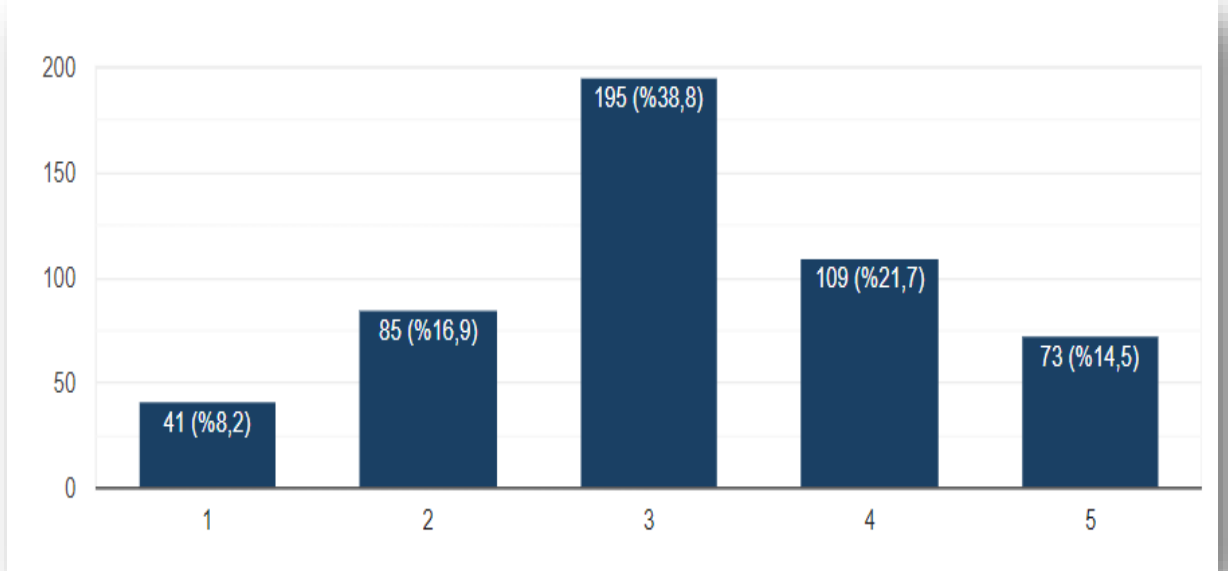
**Grafik 10. Katılımcıların bilgi kaynakları kullanımı konusunda eğitim ihtiyacı**

*“Kütüphane Kaynaklarının kullanımı ile ilgili eğitime ihtiyaç duymuyorum”*



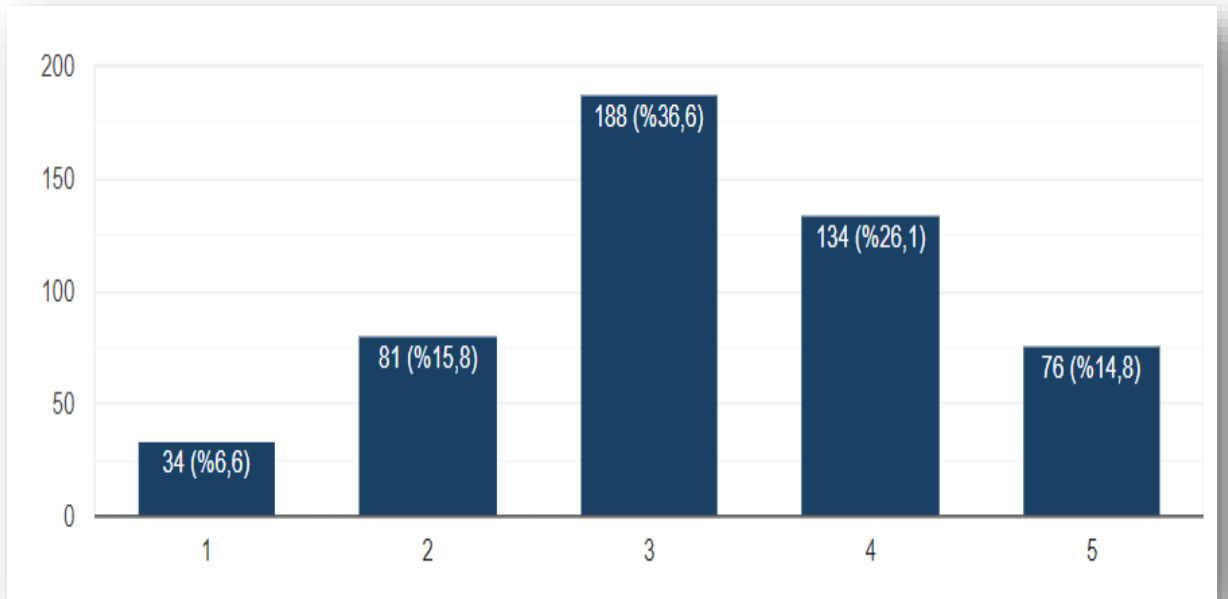
## Grafik 11. Katılımcıların Kütüphanelerarası İşbirliği konusundaki düşünceleri

*“Kütüphanelerarası İşbirliği Yolu ile istediğim materyal sağlanıyor”*



## Grafik 12. Katılımcıların Kütüphane raf düzeni hakkında görüşleri

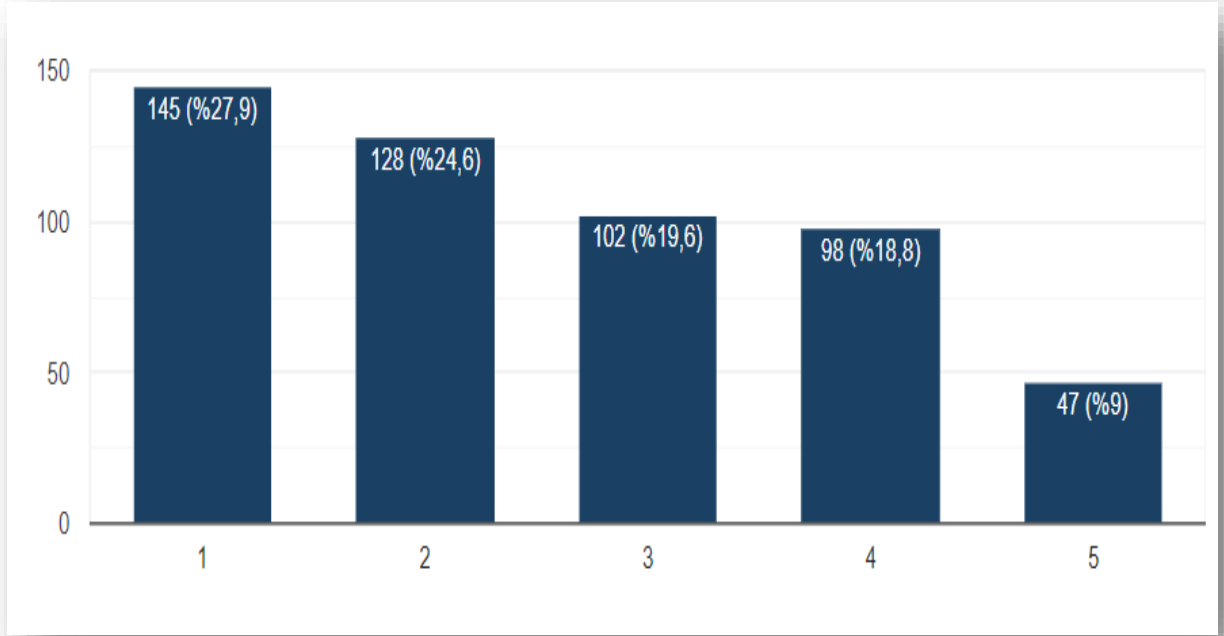
*“Aradığım materyali (Basılı kitaplar, dergiler, tezler, dvd-vcd vs.) raflarda kolayca bulabiliyorum”*





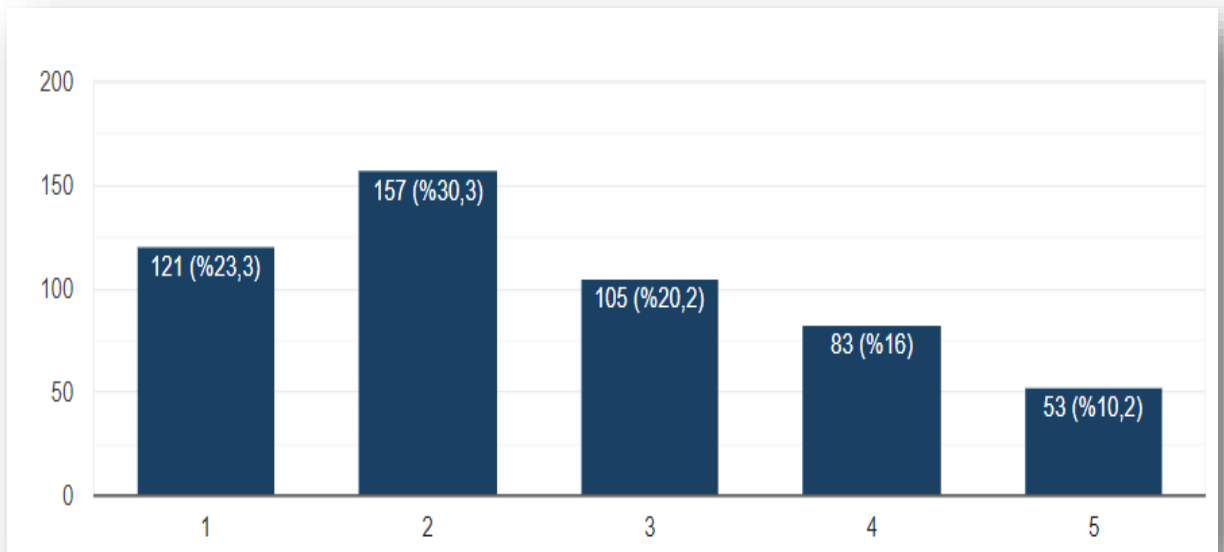
### Grafik 13. Katılımcıların kütüphanedeki yenilikler konusunda bilgi sahibi olma durumları

*“Kütüphanenin yaptığı çalışmalar ve yenilikler hakkında bilgi sahibiyim”*



### Grafik 14. Katılımcıların veritabanları duyuruları konusundaki haberdarlık seviyeleri

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



## Grafik 15. Katılımcıların kütüphanenin çalışma gün ve saatleri hakkındaki görüşleri

*“Kütüphanenin açık olduğu gün ve saatler yeterli”*

