

BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ

KULLANICI MEMNUNİYET ANKETİ 2021

Değerli Katılımcı, bu çalışma Başkent Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından kullanıcı memnuniyetini ölçmek için yapılmaktadır. Bu sayede aksaklıkların giderilmesi, verilen hizmetin kalite ve etkinliğinin artırılması hedeflenmektedir. Ankete katkıda bulunacak kişilerin bilgileri tamamen bu çalışma için kullanılacaktır. Göstermiş olduğunuz ilgiye şimdiden teşekkür ederiz.

1 – Ünvanınız:

- ☐ Öğretim Üyesi
- ☐ Öğretim Görevlisi
- ☐ Okutman/ Uzman
- ☐ İdari Personel
- ☐ Doktora Öğrencisi
- ☐ Yüksek Lisans Öğrencisi
- ☐ Lisans Öğrencisi
- ☐ Önlisans Öğrencisi
- ☐ Diğer _____

2 – Biriminiz:

- | | |
|---|--|
| ☐ Tıp Fakültesi | ☐ Fen – Edebiyat Fakültesi |
| ☐ Eğitim Fakültesi | ☐ Mühendislik Fakültesi |
| ☐ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi | ☐ Hukuk Fakültesi |
| ☐ Diş Hekimliği Fakültesi | ☐ Ticari Bilimler Fakültesi |
| ☐ Sağlık Bilimleri Fakültesi | ☐ İletişim Fakültesi |
| ☐ Güzel Sanatlar Fakültesi | ☐ Yüksekokullar |
| ☐ Enstitüler | ☐ Devlet Konservatuvarı |
| ☐ Meslek Yüksekokulları | ☐ Diğer _____ |
| ☐ İdari Birimler | |

3 – Üniversite kütüphanemizi kullanıyor musunuz?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

4 – Cevabınız "evet" ise üniversite kütüphanemizi kullanma amacınız nedir?

- ☐ Kütüphane materyalinden (kitap, ansiklopedi, sözlük, tez, süreli yayın, vb.) yararlanmak
- ☐ Ödünç kitap almak
- ☐ Ders çalışmak
- ☐ Görsel-işitsel materyal merkezinden yararlanmak
- ☐ Bilgisayar kullanmak/İnternet erişimi
- ☐ Fotokopi çekimi
- ☐ Diğer _____

5 – Cevabınız "hayır" ise aşağıdakilerden size en yakın olan nedeni seçiniz.

- ☐ Bulunduğum birime uzak olması
- ☐ Fiziksel ortamın yetersizliği
- ☐ Kaynak yetersizliği
- ☐ Personelin davranışı
- ☐ Çalışma saatlerime uymadığı için
- ☐ Diğer _____

6 – Kütüphanemizi hangi sıklıkta kullanıyorsunuz?

- ☐ Her gün
- ☐ Haftada 2-3 kez
- ☐ Ayda 5-6 kez
- ☐ Ayda bir veya daha uzun aralıklı
- ☐ Diğer _____

7 – Kütüphanenin web sitesinde yer alan online veri tabanı hizmetlerinden yararlanıyor musunuz?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Kısmen

8 – Cevabınız "hayır" ise aşağıdakilerden size en yakın olan nedeni seçiniz?

- ☐ Nasıl yararlanacağımı bilmiyorum
- ☐ Bu hizmetten haberim yok
- ☐ Aradığımı bulamadığım için
- ☐ İhtiyaç hissetmiyorum
- ☐ Kaynakların yabancı dilde olması
- ☐ Diğer _____

9 – Kütüphane web sitesi başarılı bir tasarıma sahiptir.

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Kısmen

10 – Kütüphane web sitesinin kullanımı kolaydır.

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Kısmen

11 – Kütüphane web sitesindeki bilgiler kütüphane ile ilgili bilgi ihtiyacımı karşılamaktadır.

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Kısmen

12 – Kütüphane web sitesinden, kütüphane hesabıma kolaylıkla erişebilirim.

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Kısmen

13 – Elektronik kütüphane kataloğunun kullanımı kolaydır.

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Kısmen

14 – Kütüphanede bulunan basılı kaynakları (kitap, süreli yayın, sözlük, ansiklopedi, vb.) yeterli buluyorum.

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Kısmen

15 – Kütüphanede aradığım güncel kaynakları bulabiliyorum.

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Kısmen

16 – Kütüphanenin sunduğu internet erişimi ve bilgisayar kullanımı hizmetinden memnunum.

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Kısmen

17 – Kütüphanenin sunduğu ödünç verme hizmetlerinden memnunum.

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Kısmen

18 – Kütüphane çalışanlarından yeterli hizmet almaktayım.

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Kısmen

19 – Kütüphane çalışanlarından gördüğüm samimiyet, güler yüz, gayret ve ilgiden memnunum.

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Kısmen

20 – Verilen kütüphanecilik hizmetlerinden memnunum.

- ☐ Evet
- ☐ Hayır
- ☐ Kısmen

21 – Kütüphanenin web sitesinde yer alan online veri tabanları hizmetlerinden memnunuz.

- ☐ Evet
☐ Hayır
☐ Kısmen

22 – Kütüphane binasını mekan olarak ferah, düzenli ve temiz buluyorum.

- ☐ Evet
☐ Hayır
☐ Kısmen

23 – Kütüphane binası ulaşım açısından rahatça erişilebilecek konumdadır.

- ☐ Evet
☐ Hayır
☐ Kısmen

24 – Kütüphanede verilen fotokopi hizmetleri yeterli düzeydedir.

- ☐ Evet
☐ Hayır
☐ Kısmen

25 – Kütüphane ile ilgili varsa önerileriniz.

BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ KULLANICI ANKETİ DEĞERLENDİRMESİ 2021

Başkent Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından aksaklıkların giderilmesi, verilen hizmetin kalite ve etkinliğinin artırılması amaçlı “Kullanıcı Memnuniyetini Ölçme Anketi” çalışması yapılmıştır. Bu çalışmada 236 kullanıcımız aktif rol oynamıştır. Bu kullanıcılarımızın vermiş olduğu yanıtlar doğrultusunda aşağıda verilere ulaşılmıştır.

1- Ünvanınız

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Öğretim Üyesi	20	8,47 %	●	●
Öğretim Görevlisi	6	2,54 %	●	●
Okutman/ Uzman	0	0 %	●	●
İdari Personel	3	1,27 %	●	●
Doktora Öğrencisi	2	0,84 %	●	●
Yüksek Lisans Öğrencisi	17	7,2 %	●	●
Lisans Öğrencisi	158	66,94 %	●	●
Önlisans Öğrencisi	28	11,86 %	●	●
Diğer	2	0,84 %	●	●

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 236

Boş Bırakan Sayısı : 0

2- Biriminiz

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Tıp Fakültesi	40	17,02 %	●	●
Eğitim Fakültesi	16	6,8 %	●	●
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	17	7,23 %	●	●
Diş Hekimliği Fakültesi	9	3,82 %	●	●
Sağlık Bilimleri Fakültesi	19	8,08 %	●	●
Güzel Sanatlar Fakültesi	8	3,4 %	●	●
Enstitüler	7	2,97 %	●	●
Meslek Yüksekokulları	16	6,8 %	●	●
İdari Birimler	1	0,42 %	●	●
Fen ? Edebiyat Fakültesi	35	14,89 %	●	●
Mühendislik Fakültesi	27	11,48 %	●	●
Hukuk Fakültesi	18	7,65 %	●	●

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Ticari Bilimler Fakóltesi	5	2,12 %	●	●
İletişim Fakóltesi	7	2,97 %	●	●
Yüksekokullar	0	0 %	●	●
Yüksekokullar	1	0,42 %	●	●
Diğer	9	3,82 %	●	●

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 235

Boş Bırakan Sayısı : 1

 3- Üniversite kütüphanemizi kullanıyor musunuz?

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	222	95,27 %	●	●
Hayır	11	4,72 %	●	●

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 233

Boş Bırakan Sayısı : 3

 4-Cevabınız "evet" ise üniversite kütüphanemizi kullanma amacınız nedir?

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Kütüphane materyalinden (kitap, ansiklopedi, sözlük, tez, süreli yayın, vb.) yararlanmak	32	14,22 %	●	●
Ödünç kitap almak	28	12,44 %	●	●
Ders alışmak	155	68,88 %	●	●
Görsel-işitsel materyal merkezinden yararlanmak	0	0 %	●	●
Bilgisayar kullanmak/İnternet erişimi	4	1,77 %	●	●
Fotokopi ekimi	1	0,44 %	●	●
Diğer	5	2,22 %	●	●

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 225

Boş Bırakan Sayısı : 11

 5- Cevabınız "hayır" ise aşağıdakilerden size en yakın olan nedeni seçiniz.

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Bulunduğum birime uzak olması	3	20 %	●	●
Fiziksel ortamın yetersizliğı	0	0 %	●	●
Kaynak yetersizliğı	2	13,33 %	●	●
Personelin davranışı	0	0 %	●	●
Çalışma saatlerime uymadığı için	3	20 %	●	●
Diğer	7	46,66 %	●	●

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 15

 6- Kütüphanemizi hangi sıklıkta kullanıyorsunuz? Boş Bırakan Sayısı : 221

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Her gün	15	6,55 %		
Haftada 2-3 kez	69	30,13 %		
Ayda 5-6 kez	85	37,11 %		
Ayda bir veya daha uzun aralıklı	54	23,58 %		
Diğer	6	2,62 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 229

Boş Bırakan Sayısı : 7

 7- Kütüphanenin web sitesinde yer alan online veri tabanı hizmetlerinden yararlanıyor musunuz?

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	93	40,43 %		
Hayır	98	42,6 %		
Kısmen	39	16,95 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 230

Boş Bırakan Sayısı : 6

 8- Cevabınız "hayır" ise aşağıdakilerden size en yakın olan nedeni seçiniz?

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Nasıl yararlanacağımı bilmiyorum	17	20,23 %		
Bu hizmetten haberim yok	18	21,42 %		
Aradığımı bulamadığım için	2	2,38 %		
İhtiyaç hissetmiyorum	43	51,19 %		
Kaynakların yabancı dilde olması	0	0 %		
Diğer	4	4,76 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 84

Boş Bırakan Sayısı : 152

 9- Kütüphane web sitesi başarılı bir tasarıma sahiptir.

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	138	58,47 %		
Hayır	5	2,11 %		
Kısmen	93	39,4 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 236

Boş Bırakan Sayısı : 0

 10 - Kütüphane web sitesinin kullanımı kolaydır.

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	136	57,62 %		
Hayır	7	2,96 %		
Kısmen	93	39,4 %		
Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.		Cevaplayan Sayısı : 236		
		Boş Bırakan Sayısı : 0		
11- Kütüphane web sitesindeki bilgiler kütüphane ile ilgili bilgi ihtiyacımı karşılamaktadır.				

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	135	57,69 %		
Hayır	9	3,84 %		
Kısmen	90	38,46 %		
Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.		Cevaplayan Sayısı : 234		
		Boş Bırakan Sayısı : 2		
12- Kütüphane web sitesinden, kütüphane hesabıma kolaylıkla erişebilirim.				

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	137	58,54 %		
Hayır	27	11,53 %		
Kısmen	70	29,91 %		
Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.		Cevaplayan Sayısı : 234		
		Boş Bırakan Sayısı : 2		
13- Elektronik kütüphane kataloğunun kullanımı kolaydır.				

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	144	61,27 %		
Hayır	13	5,53 %		
Kısmen	78	33,19 %		
Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.		Cevaplayan Sayısı : 235		
		Boş Bırakan Sayısı : 1		
14- Kütüphanede bulunan basılı kaynakları (kitap, süreli yayın, sözlük, ansiklopedi, vb.) yeterli buluyorum.				

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	163	69,36 %	●	●
Hayır	16	6,8 %	●	●
Kısmen	56	23,82 %	●	●
Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.		Cevaplayan Sayısı : 235		



15- Kütüphanede aradığım güncel kaynakları bulabiliyorum.

Boş Bırakan Sayısı : 1

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	145	61,7 %	●	●
Hayır	13	5,53 %	●	●
Kısmen	77	32,76 %	●	●

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 235



16- Kütüphanenin sunduğu internet erişimi ve bilgisayar kullanımı hizmetinden memnunum.

Boş Bırakan Sayısı : 1

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	176	75,21 %	●	●
Hayır	15	6,41 %	●	●
Kısmen	43	18,37 %	●	●

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 234



17- Kütüphanenin sunduğu ödünç verme hizmetlerinden memnunum.

Boş Bırakan Sayısı : 2

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	192	82,75 %	●	●
Hayır	8	3,44 %	●	●
Kısmen	32	13,79 %	●	●

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 232



18- Kütüphane çalışanlarından yeterli hizmet almaktayım.

Boş Bırakan Sayısı : 4

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	213	91,81 %	●	●
Hayır	2	0,86 %	●	●
Kısmen	17	7,32 %	●	●

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 232



19- Kütüphane çalışanlarından gördüğüm samimiyet, güler yüz, gayret ve ilgiden memnunum.

Boş Bırakan Sayısı : 4

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	193	83,91 %	●	●
Hayır	3	1,3 %	●	●

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Kısmen	34	14,78 %		
Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.		Cevaplayan Sayısı : 230		
		Boş Bırakan Sayısı : 6		
20- Verilen kütüphanecilik hizmetlerinden memnunuz.				

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	209	88,93 %		
Hayır	3	1,27 %		
Kısmen	23	9,78 %		
Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.				
Cevaplayan Sayısı : 235				
Boş Bırakan Sayısı : 1				
21- Kütüphanenin web sitesinde yer alan online veri tabanları hizmetlerinden memnunuz.				

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	137	58,29 %		
Hayır	8	3,4 %		
Kısmen	90	38,29 %		
Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.				
Cevaplayan Sayısı : 235				
Boş Bırakan Sayısı : 1				
22- Kütüphane binasını mekan olarak ferah, düzenli ve temiz buluyorum.				

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	215	92,67 %		
Hayır	1	0,43 %		
Kısmen	16	6,89 %		
Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.		Cevaplayan Sayısı : 232		
		Boş Bırakan Sayısı : 4		
23- Kütüphane binası ulaşım açısından rahatça erişilebilecek konumdadır.				

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	186	79,48 %		
Hayır	10	4,27 %		
Kısmen	38	16,23 %		
Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.		Cevaplayan Sayısı : 234		
		Boş Bırakan Sayısı : 2		
24- Kütüphanede verilen fotokopi hizmetleri yeterli düzeydedir.				

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
---------------	------	------	----	------

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	163	70,56 %	●	●
Hayır	20	8,65 %	●	●
Kısmen	48	20,77 %	●	●

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 231

Boş Bırakan Sayısı : 5

25- Kütüphane ile ilgili varsa önerileriniz.

Cevaplarla ilgili istatistiksel bilgi bulunmamaktadır. Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 39

Boş Bırakan Sayısı : 197

Kullanıcılarımızdan Gelen Görüşler;

1- Kaynak ödünç almış olan kişilerin, maksimum uzatma süresi geçtiğinde ve kitabın üzerinde de Hold bulunuyorsa kütüphaneye teslim etmeleri gerekirken; 1 yılı aşkındır Hold koymuş olduğum kitaplara erişememekteyim. Bir kişinin üstündeki maksimum uzatma süresinin dolmasına az bir zaman kala kaynak sıfırdan alınmış gibi gösterilerek, süreleri sürekli yeniden uzatılmaktadır. Ödünç alma ve Hold sisteminin diğer üniversitelerin kütüphanelerindeki sistemlere benzer bir şekilde güncellenerek, kaynaklardan herkesin faydalanabileceği bir hale getirilmesi tüm öğrencilerin yararına olacaktır. 2- Bazı kitaplar ödünç verilirken yanında verilmesi gereken kitaba ait CD'lerin ödünç verilemeyecek olarak işaretlenmesi; kaynaklardan alınan verimi düşürmektedir. 3- Bazı elektronik kaynakların bulunduğu yerle kurumun anlaşması olmasına rağmen, erişim izni sağlamak için kütüphaneye istekte bulunmak işe yaramamaktadır. 4- Öğrencinin üzerindeki kaynakların sürelerini yenilemek için tek opsiyonun kü

Sadece bölüm dışı bir ders veriyorum ancak önümüzdeki yıl kendi bölüm derslerine başlayınca çok kullanacağımı umuyorum

Hukuk öğrencileri için daha fazla protokol imzalanarak farklı kaynakların da kullanılabilir hale gelmesi, yabancı kaynaklar bakımından özellikle.

kitap sayısı az, online veri tabanları yetersiz. tüm hukuk kitaplarına erişemiyoruz.

Kütüphanenin 7/24 çalışma kısmındaki pandemi kontrollerinin daha sık yapılması gerekmektedir. Çalışma kısmının diğer kısımlara oranla daha küçük olması ve daha kalabalık olması pandemi döneminde bu kısmın diğer kısımlara göre daha sıkı kontrol edilmesini gerektiriyor. Örneğin, camlar düzenli olarak açılmıyor. Burada, hava kötü olsa bile camların sürekli açık olması gerektiği kanaatindeyim.

yok.

Güncel kaynak yetersiz. Uzun süredir atıl vaziyette. Fiziki şartları iyi.

ödünç e-book hizmeti

Hukuk kaynaklarının eskiliği nedeniyle geçerliliği kalmamıştır. Yenilenmemektedir.

Kütüphane elektronik kaynaklarına evden Google veya Chrome üzerinden bağlanmak mümkün olmuyor. Yapılan açıklamalara rağmen ki biraz karmaşık, yine de bağlanma olmuyor. Sanırım ben bağlantı kuramıyorum. Kampüs içi bağlanmada hiç sorun yok.

Kütüphane yönetimi kendisine düşen görev ve sorumlulukları en iyi şekilde yerine getirmektedir.

İçtenlikle teşekkür ediyorum

internet bağlantısı sorunlu

internet bağlantısı sorunlu

internet bağlantısı sorunlu

güncel kaynak yok

havalandırma yetersiz

kütüphane linki başkent üniversitesi web sayfasında görünür bir yerde bulunması gerekir

havalandırma yetersiz ve kapanış saatleri uzatılsın
havalandırma yetersiz
internet bağlantısı sorunlu
Havalandırma yetersiz
havalandırma yetersiz
internet bağlantısı sorunlu
havalandırma yetersiz
internet bağlantısı sorunlu
internet bağlantısı sorunlu
internet bağlantısı sorunlu
internet bağlantısı sorunlu
havalandırma yetersiz ve kapanış saatleri uzatılsın
aydınlatma yetersiz her masada priz olmalı havalandırma yetersiz
havalandırma yetersiz her masaya priz istiyoruz
havalandırma yetersiz
havalandırma yetersiz ve kapanış saatleri uzatılsın
internet bağlantısı sorunlu
kapanış saatleri uzatılsın
havalandırma yetersiz
internet bağlantısında sorun yaşıyoruz
internet bağlantısında sorun yaşıyoruz