BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ

KULLANICI MEMNUNİYET ANKETİ 2026

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

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/Internet 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 memnunum.

☐ 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 2026

Başkent Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından aksaklıkların giderilmesi, verilen hizmetin kalite ve etkinliğinin arttırılması amaçlı "Kullanıcı Memnuniyetini Ölçme Anketi" çalışması yapılmıştır. Bu çalışmada 319 kullanıcımız aktif rol oynamıştır. Bu kullanıcılarımızın vermiş olduğu yanıtlar doğrultusunda aşağıda verilere ulaşılmıştır

1-Ünvanınız:

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Öğretim Üyesi	13	4,08 %		
Öğretim Görevlisi	4	1,25 %		
Okutman/ Uzman	0	0 %		
İdari Personel	1	0,31 %		
Doktora Öğrencisi	0	0 %		
Yüksek Lisans Öğrencisi	11	3,45 %		
Lisans Öğrencisi	**268**	**84,27 %**		
Önlisans Öğrencisi	20	6,28 %		
Diğer	1	0,31 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 318

Boş Bırakan Sayısı : 1

2-Biriminiz:

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Tıp Fakültesi	17	5,41 %		
Eğitim Fakültesi	20	6,36 %		
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	34	10,82 %		
Diş Hekimliği Fakültesi	8	2,54 %		
Sağlık Bilimleri Fakültesi	45	14,33 %		
Güzel Sanatlar Fakültesi	7	2,22 %		
Enstitüler	6	1,91 %		
Meslek Yüksekokulları	13	4,14 %		
İdari Birimler	0	0 %		
Fen ? Edebiyat Fakültesi	17	5,41 %		
Mühendislik Fakültesi	**59**	**18,78 %**		
Hukuk Fakültesi	54	17,19 %		
Ticari Bilimler Fakültesi	9	2,86 %		
İletişim Fakültesi	13	4,14 %		

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Yüksekokullar	3	0,95 %		
Devlet Konservatuvarı	0	0 %		
Eczacılık Fakültesi	6	1,91 %		
Diğer	3	0,95 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 314

Boş Bırakan Sayısı : 5

3-Üniversite kütüphanemizi kullanıyor musunuz?

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**303**	**97,11 %**		
Hayır	9	2,88 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 312

Boş Bırakan Sayısı : 7

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	18	5,88 %		
Ödünç kitap almak	90	29,41 %		
Ders çalışmak	**194**	**63,39 %**		
Görsel-işitsel materyal merkezinden yararlanmak	0	0 %		
Bilgisayar kullanmak/Internet erişimi	1	0,32 %		
Fotokopi çekimi	1	0,32 %		
Diğer	2	0,65 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 306

Boş Bırakan Sayısı : 13

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

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Bulunduğum birime uzak olması	**6**	**37,5 %**		
Fiziksel ortamın yetersizliği	2	12,5 %		
Kaynak yetersizliği	0	0 %		
Personelin davranışı	0	0 %		
Çalışma saatlerime uymadığı için	5	31,25 %		
Diğer	3	18,75 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 16

Boş Bırakan Sayısı : 303

6-Kütüphanemizi hangi sıklıkta kullanıyorsunuz?

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Her gün	85	28,14 %		
Haftada 2-3 kez	**122**	**40,39 %**		
Ayda 5-6 kez	56	18,54 %		
Ayda bir veya daha uzun aralıklı	36	11,92 %		
Diğer	3	0,99 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 302

Boş Bırakan Sayısı : 17

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

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**200**	**63,89 %**		
Hayır	67	21,4 %		
Kısmen	46	14,69 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 313

Boş Bırakan Sayısı : 6

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

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Nasıl yararlanacağımı bilmiyorum	5	7,93 %		
Bu hizmetten haberim yok	19	30,15 %		
Aradığımı bulamadığım için	3	4,76 %		
İhtiyaç hissetmiyorum	**36**	**57,14 %**		
Kaynakların yabancı dilde olması	0	0 %		
Diğer	0	0 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 63

Boş Bırakan Sayısı : 256

9-Kütüphane web sitesi başarılı bir tasarıma sahiptir.

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**237**	**76,69 %**		
Hayır	12	3,88 %		
Kısmen	60	19,41 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 309

Boş Bırakan Sayısı : 10

10-Kütüphane web sitesinin kullanımı kolaydır.

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**217**	**70,91 %**		
Hayır	13	4,24 %		
Kısmen	76	24,83 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 306

Boş Bırakan Sayısı : 13

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

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**238**	**76,52 %**		
Hayır	11	3,53 %		
Kısmen	62	19,93 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 311

Boş Bırakan Sayısı : 8

12-Kütüphane web sitesinden, kütüphane hesabıma kolaylıkla erişebilirim.

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**234**	**76,22 %**		
Hayır	14	4,56 %		
Kısmen	59	19,21 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 307

Boş Bırakan Sayısı : 12

13-Elektronik kütüphane kataloğunun kullanımı kolaydır.

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**239**	**77,85 %**		
Hayır	7	2,28 %		
Kısmen	61	19,86 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 307

Boş Bırakan Sayısı : 12

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

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**245**	**79,54 %**		
Hayır	13	4,22 %		
Kısmen	50	16,23 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 308

Boş Bırakan Sayısı : 11

15-Kütüphanede aradığım güncel kaynakları bulabiliyorum.

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**223**	**72,16 %**		
Hayır	16	5,17 %		
Kısmen	70	22,65 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 309

Boş Bırakan Sayısı : 10

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

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**244**	**78,2 %**		
Hayır	25	8,01 %		
Kısmen	43	13,78 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 312

Boş Bırakan Sayısı : 7

17-Kütüphanenin sunduğu ödünç verme hizmetlerinden memnunum

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**267**	**86,68 %**		
Hayır	7	2,27 %		
Kısmen	34	11,03 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 308

Boş Bırakan Sayısı : 11

18-Kütüphane çalışanlarından yeterli hizmet almaktayım.

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**261**	**85,85 %**		
Hayır	17	5,59 %		
Kısmen	26	8,55 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 304

Boş Bırakan Sayısı : 15

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

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**257**	**83,71 %**		
Hayır	10	3,25 %		
Kısmen	40	13,02 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 307

Boş Bırakan Sayısı : 12

20-Verilen kütüphanecilik hizmetlerinden memnunum.

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**268**	**85,89 %**		
Hayır	12	3,84 %		
Kısmen	32	10,25 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 312

Boş Bırakan Sayısı : 7

21-Kütüphanenin web sitesinde yer alan online veri tabanları hizmetlerinden memnunum.

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**243**	**79,41 %**		
Hayır	11	3,59 %		
Kısmen	52	16,99 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 306

Boş Bırakan Sayısı : 13

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

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**283**	**91,29 %**		
Hayır	9	2,9 %		
Kısmen	18	5,8 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 310

Boş Bırakan Sayısı : 9

23-Kütüphane binası ulaşım açısından rahatça erişilebilecek konumdadır.

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**267**	**85,85 %**		
Hayır	14	4,5 %		
Kısmen	30	9,64 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 311

Boş Bırakan Sayısı : 8

24-Kütüphanede verilen fotokopi hizmetleri yeterli düzeydedir.

Seçenek Metni	Sayı	Oran	VE	VEYA
Evet	**249**	**80,58 %**		
Hayır	12	3,88 %		
Kısmen	48	15,53 %		

Soruya verilen tüm cevaplar için tıklayınız.

Cevaplayan Sayısı : 309

Boş Bırakan Sayısı : 10

25-Kütüphane ile ilgili varsa önerileriniz.

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

Cevaplayan Sayısı : 34

Boş Bırakan Sayısı : 285

Cevaplayan ID	Cevap Tarihi	Ip	Cevap
703845592	02.07.2026 11:14	172.69.199.208	havalandırma yetersiz
703836845	15.06.2026 11:42	172.69.199.205	havalandırma yetersiz
703823016	03.06.2026 14:37	172.69.199.204	prizl masa sayısı artırlısın
703799067	07.05.2026 11:18	172.69.199.153	internet çekmiyor çok yavaş
703799050	07.05.2026 11:08	172.69.199.153	internet çekmiyor çok yavaş
703798174	06.05.2026 14:48	172.69.199.153	havalandırma yetersiz
703798157	06.05.2026 14:34	172.69.199.153	havalandırma yetersiz
703793070	29.04.2026 15:13	172.69.199.152	havalandırma yetersiz
703790432	27.04.2026 14:26	172.69.109.106	Havalandırma, priz sayısı ve kendi ışığı olan masa sayısı eksik. İnternet zaten nadiren çekiyor o da şansa 5 dk dahi sürebilir. Çalışanlarla ne kadar güler yüzlü ve saygı konuşmaya çalışsak da tavırları her zaman çok kaba. Kapıdaki giriş sistemi çok saçma kartların bir işe yaradığı yok. Bazen bir kere göstermemiz yetiyor bazen bir su alıp geldiğimizde bile kapıda kimlik istiyorlar kart olmadan bir sürü kişi girerken buobs açtırana kadar bekliyorlar. Qr olur kart okutma olur kapıda bir şey okutup girip çıksak artık 21. yydayız.
703781636	16.04.2026 14:44	172.69.199.153	internet çekmiyor çok yavaş
703767777	05.04.2026 17:00	172.70.248.41	Sınav haftası Çorba tarzı herhangi bir aparetif verilebilir. kapasite artırabilir ve prizli masa sayısı çok buna çözüm bulunmalı internet seviyesi çok kötü
703766039	02.04.2026 20:25	162.158.211.30	Kütüphane çalışanları girişte kimlik kontrolü yaparken bağırmadan ve kaba olmadan kimlik kontrolü yapabilirlerse memnun olurum.Normal bir ses tonuyla ve tavırla kimliğimizi sorduklarında da itiraz etmeden gösteriyoruz.
703753666	24.03.2026 14:36	172.69.199.217	havalandırma yetersiz
703753651	24.03.2026 14:27	172.69.199.217	havalandırma yetersiz
703753642	24.03.2026 14:19	172.69.199.217	internet çekmiyor çok yavaş
703753378	24.03.2026 11:07	172.69.199.217	internet çekmiyor çok yavaş
703750051	17.03.2026 14:34	172.70.240.27	Havalandırma sistemleri yetersiz, dışarı oturma alanları yetersiz, kantinde verilen yiyecekler kalitesiz ötesi, çaylar kahveler pahalı ve kötü, tıp fakültesi salonun masaları prizsiz ve kaynakları eski

703748737	16.03.2026 15:19	172.69.199.217	prizl masa sayısı artırlısın
703748731	16.03.2026 15:18	172.69.199.217	mevcut priz sayısı yetersiz ve internet çok yavaş
703748707	16.03.2026 15:08	172.69.199.217	internet çekmiyor çok yavaş
703748637	16.03.2026 14:44	172.69.199.217	havalandırma yetersiz
703748633	16.03.2026 14:42	172.69.199.217	havalandırma yetersiz
703748629	16.03.2026 14:40	172.69.199.217	prizl masa sayısı artırlısın
703748624	16.03.2026 14:37	172.69.199.217	prizl masa sayısı artırlısın
703748618	16.03.2026 14:34	172.69.199.217	prizl masa sayısı artırlısın
703748591	16.03.2026 14:20	172.69.199.217	havalandırma yetersiz
703748587	16.03.2026 14:18	172.69.199.217	prizl masa sayısı artırlısın
703747940	16.03.2026 11:40	172.69.199.217	.
703746577	13.03.2026 15:22	172.69.199.216	Güncel kaynakların temin edilmesi
703746206	13.03.2026 10:38	172.69.199.216	Isınma sıkıntısı bulunmaktadır.
703745811	12.03.2026 15:44	172.70.250.214	yok.
703745561	12.03.2026 14:28	172.69.199.216	Türkiye Atıf Dizini?ne ücretsiz erişim sağlanmasının faydalı olacağı düşünüyorum.
703744833	12.03.2026 11:43	162.158.116.176	güncel literatür erişiminin genişletilmesi iyi olur
703744103	12.03.2026 08:28	172.69.9.42	Kütüphane kuralları çok büyük eksikliklere sahip. Bu da olası yasal koşullarda kütüphane birimine büyük problemler yaratabilecek durumdadır. Bu koşulların acilen çözülmesi gerektiğini düşünüyorum. Bir diğer problem ise kaynakların güncel baskılarının kütüphanede bulunmaması. Bazı branşlarda ise direkt olarak yeterli kaynak bulunmaması. Bu her açıdan kadar yüksek ücretler talep eden bir üniversitenin böyle bir yetersizlik içerisinde bulunmasının en masum haliyle üzücü olduğunu düşünüyorum. Hüzünü de bir hayal kırıklığı takip ederdi sanıyorum ki. ?Bilim bizde toplanır bizden yayılır? sloganını kullanan bir kurumun ilk iddiasını yerine getiremiyor olması?