



KONYA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı

2025-2026 EĞİTİM DÖNEMİ

KULLANICI MEMNUNİYETİ ANKETİ
SONUÇ RAPORU

Hazırlayan

Konya Teknik Üniversitesi

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı



Kütüphane Kullanıcı Memnuniyeti Anketi Sonuç Raporu

1. Amaç

Bu anket, kütüphane kullanıcılarının sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemek, kullanıcı beklenti ve ihtiyaçlarını değerlendirmek, hizmet kalitesini artırmaya yönelik iyileştirme alanlarını tespit etmek ve kalite güvencesi sistemi kapsamında sürekli iyileştirme çalışmalarına veri sağlamak amacıyla uygulanmıştır.

2. Kapsam ve Yöntem

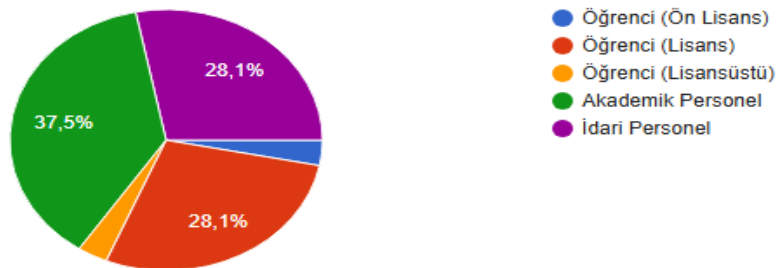
Anket, kütüphane hizmetlerinden yararlanan kullanıcıların gönüllü katılımıyla çevrim içi olarak uygulanmıştır. Elde edilen veriler nicel olarak analiz edilmiş, sonuçlar yüzde ve frekans değerleri üzerinden değerlendirilmiştir. Bulgular doğrultusunda güçlü yönler ile gelişime açık alanlar belirlenmiş ve iyileştirme faaliyetlerine temel oluşturacak değerlendirmeler yapılmıştır.

Toplam Katılımcı Sayısı: 32

Bu raporda yer alan değerlendirmeler, kullanıcıların anket sorularına verdikleri yanıtlar esas alınarak hazırlanmıştır. Sonuçlar, kütüphane hizmetlerinin etkinliğinin değerlendirilmesi ve kullanıcı odaklı hizmet anlayışının geliştirilmesi amacıyla kalite güvencesi süreçlerinde kullanılacaktır.

- Katılımcı Profili

Soru: İfadelerden sizin için uygun olanını işaretleyiniz.



Tablo 1. Katılımcı Dağılımı

Katılımcı Grubu	Sayı	Oran (%)
Öğrenci (Ön Lisans)	1	%3,1
Öğrenci (Lisans)	9	%28,1
Öğrenci (Lisansüstü)	1	%3,1
Akademik Personel	12	%37,5
İdari Personel	9	%28,1
Toplam	32	%100

Değerlendirme

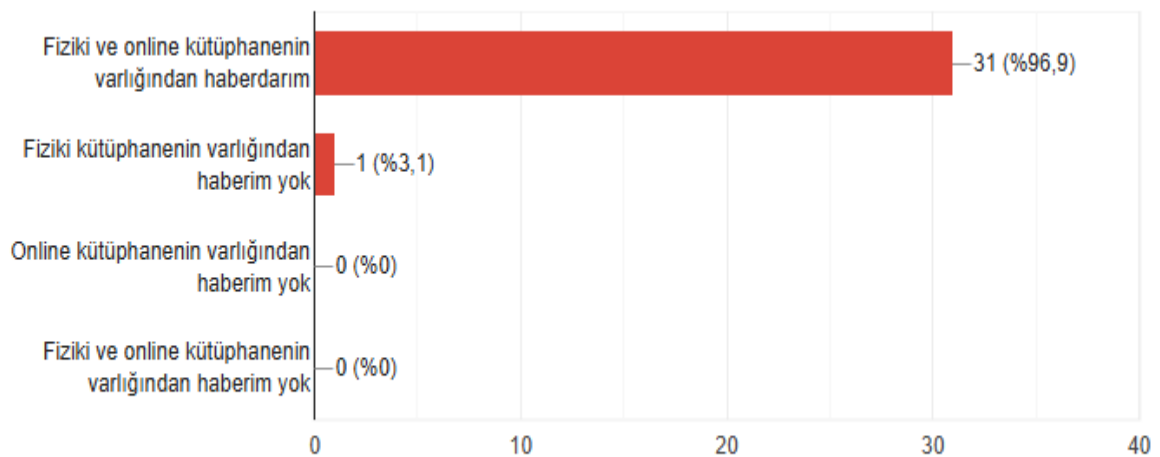
Ankete toplam **32 kullanıcı** katılmıştır. Katılımcıların büyük çoğunluğunu **akademik personel (%37,5)** oluştururken, bunu **lisans öğrencileri (%28,1)** ve **idari personel (%28,1)** takip etmektedir. Ön lisans ve lisansüstü öğrencilerinin katılım oranı daha düşük düzeydedir.

İyileştirme

Ön lisans ve lisansüstü öğrencilerinin katılımını artırmaya yönelik bilgilendirme çalışmalarına devam edilecektir.

- Fiziki ve Çevrim İçi (Online) Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Farkındalık Düzeyi

Soru: Hangisi sizin için geçerlidir?



Tablo 2. Katılımcıların Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Farkındalık Durumu

Yanıt	Frekans (f)	Yüzde (%)
Fiziki ve online kütüphanenin varlığından haberdarım.	31	96,9
Fiziki kütüphanenin varlığından haberim yok.	1	3,1
Online kütüphanenin varlığından haberim yok.	0	0,0
Fiziki ve online kütüphanenin varlığından haberim yok.	0	0,0
Toplam	32	100

Değerlendirme

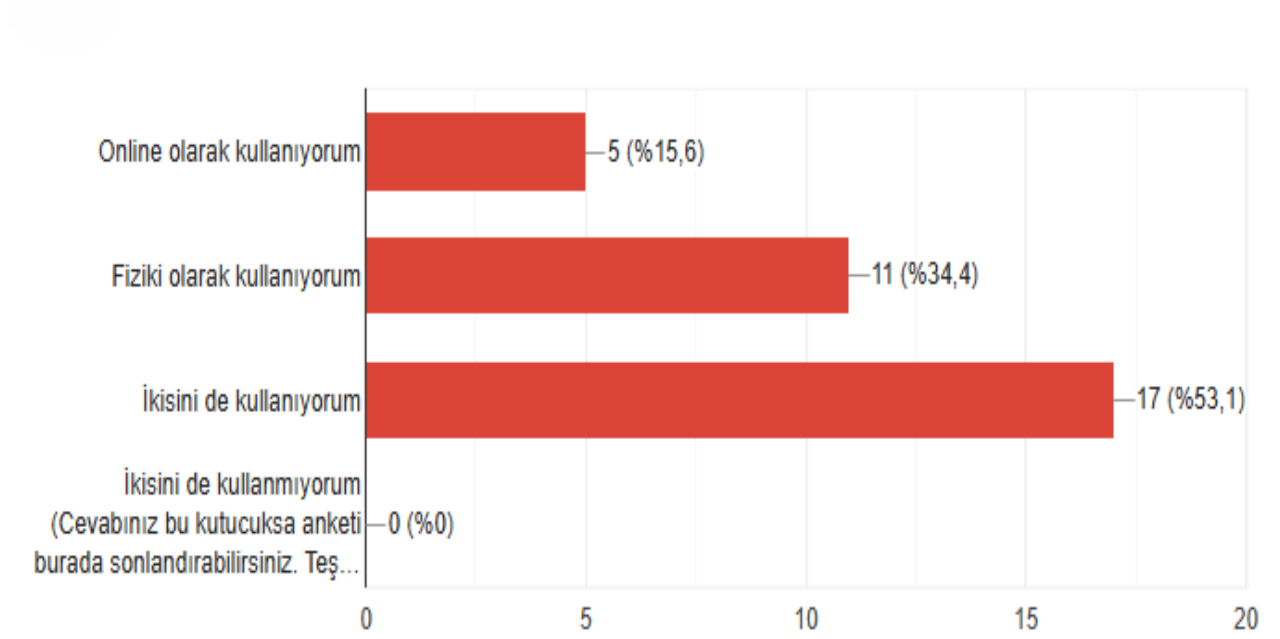
Katılımcıların **%96,9'u** fiziki ve online kütüphane hizmetlerinden haberdar olduğunu belirtmiştir. Bu sonuç, kütüphane hizmetlerinin kullanıcılar tarafından büyük ölçüde bilindiğini göstermektedir.

İyileştirme

Yeni kullanıcıların kütüphane hizmetleri hakkında bilgilendirilmesine yönelik tanıtım faaliyetleri sürdürülecektir.

- Kütüphane Kullanım Tercihi

Soru: Kütüphaneyi online olarak mı yoksa fiziki olarak mı kullanıyorsunuz?



Tablo 3. Kütüphane Kullanım Tercihleri

Yanıt	Frekans	Yüzde%
Online olarak kullanıyorum.	5	15,6
Fiziki olarak kullanıyorum.	11	34,4
Her ikisini de kullanıyorum.	17	53,1
Her ikisini de kullanmıyorum.	0	0,0
Toplam	32	100

Değerlendirme

Katılımcıların %53,1'i hem fiziki hem de online kütüphane hizmetlerinden yararlandığını belirtmiştir. Katılımcıların %34,4'ü yalnızca fiziki kütüphaneyi, %15,6'sı ise yalnızca online kütüphaneyi kullanmaktadır. Her iki hizmeti de kullanmadığını belirten katılımcı bulunmamaktadır.

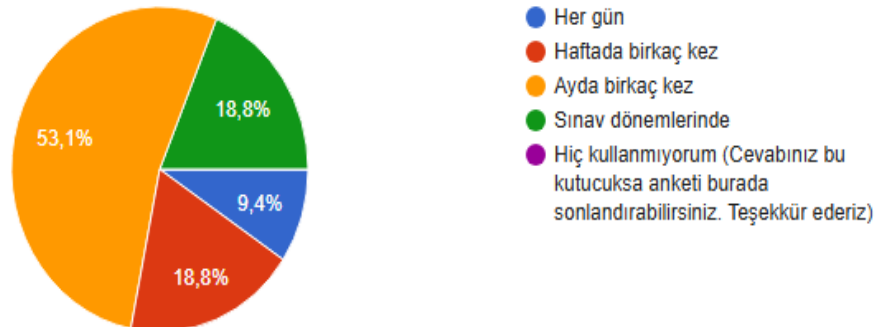
Bu sonuçlar, kütüphanenin hem fiziki hem de dijital hizmetlerinin kullanıcılar tarafından aktif olarak tercih edildiğini göstermektedir.

İyileştirme

Fiziki ve online kütüphane hizmetlerinin birlikte kullanımını destekleyecek tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerine devam edilecektir.

-Kütüphane Kullanım Sıklığı

Soru: Kütüphaneyi hangi sıklıkla kullanıyorsunuz?



Tablo 4. Kütüphane Kullanım Sıklığı

Yanıt	Frekans	Yüzde%
Her gün	3	9,4
Haftada birkaç kez	6	18,8
Ayda birkaç kez	17	53,1
Sınav dönemlerinde	6	18,8
Hiç kullanmıyorum	0	0,0
Toplam	32	100

Değerlendirme

Katılımcıların %53,1'i kütüphaneyi ayda birkaç kez kullandığını belirtmiştir. Bunu **haftada birkaç kez** ve **sınav dönemlerinde** kullananlar (%18,8) takip etmektedir. Kütüphaneyi **her gün** kullananların oranı ise %9,4 olarak belirlenmiştir. Hiç kullanmadığını belirten katılımcı bulunmamaktadır.

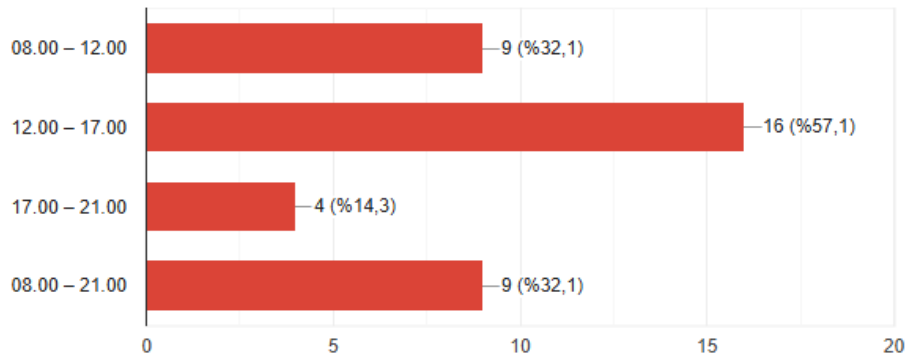
Bu sonuçlar, kütüphanenin kullanıcılar tarafından düzenli olarak tercih edildiğini ve özellikle belirli dönemlerde kullanım yoğunluğunun arttığını göstermektedir.

İyileştirme

Kütüphane hizmetlerinin kullanım sıklığını artırmak amacıyla kullanıcıların ihtiyaçlarına yönelik etkinlikler, eğitimler ve bilgilendirme faaliyetleri düzenlenmeye devam edilecektir.

-Fiziki Kütüphanenin Kullanım Saatleri

Soru: Fiziki kütüphaneyi genellikle hangi saatlerde kullanıyorsunuz? (Fiziki kütüphaneyi kullanmıyorsanız işaretlemeyiniz.)



Not: Bu soru yalnızca fiziki kütüphaneyi kullanan **28 katılımcı** tarafından yanıtlanmıştır.

Tablo 5. Fiziki Kütüphanenin Kullanıldığı Saat Aralıkları

Yanıt	Frekans	Yüzde %
08.00 – 12.00	9	32,1
12.00 – 17.00	16	57,1
17.00 – 21.00	4	14,3
08.00 – 21.00	9	32,1

Değerlendirme

Bu soruya yanıt veren katılımcıların **%57,1'i** fiziki kütüphaneyi en çok **12.00–17.00** saatleri arasında kullandığını belirtmiştir. Bunu **08.00–12.00** ve **08.00–21.00** saat aralıkları (%32,1) takip etmektedir. Akşam saatlerinde (**17.00–21.00**) kullanım oranı ise **%14,3** olarak belirlenmiştir.

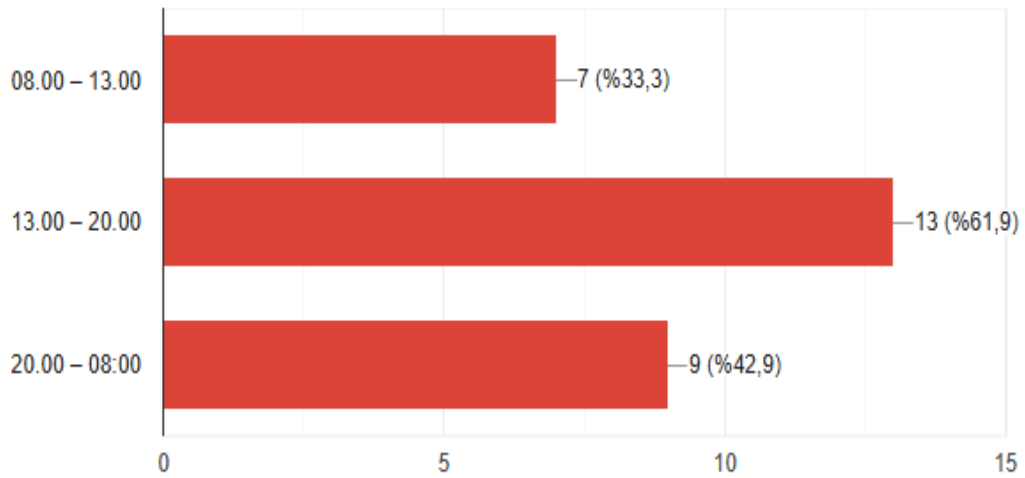
Sonuçlar, fiziki kütüphanenin özellikle **öğle saatlerinde yoğun olarak kullanıldığını** göstermektedir.

İyileştirme

Kullanım yoğunluğunun görüldüğü saatlerde kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmetlerin etkin şekilde sürdürülmesine devam edilecektir.

-Online Kütüphane Kullanım Saatleri

Soru: Online kütüphaneyi genellikle hangi saatlerde kullanıyorsunuz? (Kütüphaneyi online olarak kullanmıyorsanız işaretlemeyiniz.)



Not: Bu soru yalnızca online kütüphaneyi kullanan **21 katılımcı** tarafından yanıtlanmıştır. Katılımcılar bu soruda birden fazla seçeneği işaretleyebildiğinden yüzdelerin toplamı %100'ü aşabilmektedir.

Tablo 6. Online Kütüphanenin Kullanıldığı Saat Aralıkları

Yanıt	Frekans	Yüzde%
08.00 – 13.00	7	33,3
13.00 – 20.00	13	61,9
20.00 – 08.00	9	42,9

Değerlendirme

Bu soruya yanıt veren katılımcıların **%61,9'u** online kütüphaneyi en çok **13.00–20.00** saatleri arasında kullandığını belirtmiştir. Bunu **20.00–08.00** saat aralığı (%42,9) ve **08.00–13.00** saat aralığı (%33,3) takip etmektedir.

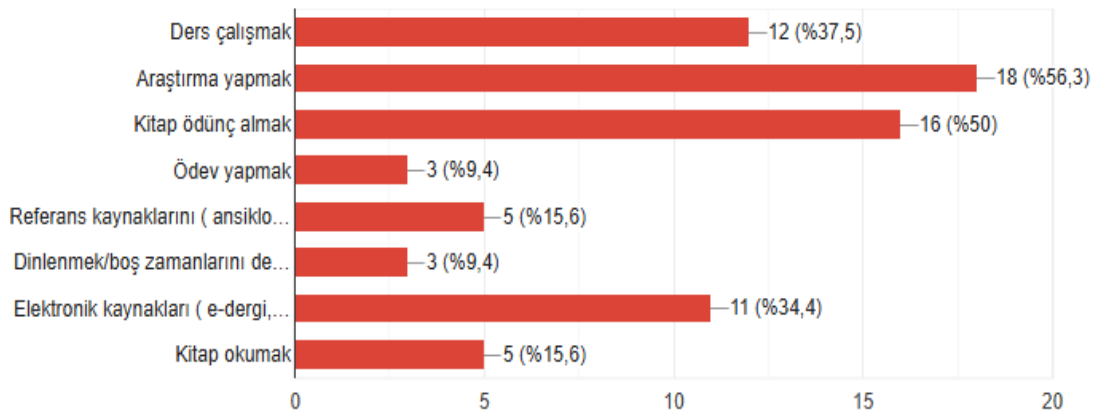
Sonuçlar, online kütüphane hizmetlerinin günün farklı saatlerinde kullanıldığını ve özellikle öğleden sonra ile akşam saatlerinde yoğunlaştığını göstermektedir.

İyileştirme

Online kütüphane hizmetlerinin kesintisiz ve erişilebilir şekilde sunulmasına yönelik çalışmalar sürdürülecektir.

-Kütüphanenin Kullanım Amaçları

Soru: Kütüphaneyi en çok hangi amaçla kullanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz).



Not: Katılımcılar bu soruda birden fazla seçeneği işaretleyebildiğinden yüzdelerin toplamı %100'ü aşabilmektedir.

Tablo 7. Kütüphanenin Kullanım Amaçları

Yanıt	Frekans	Yüzde%
Ders çalışmak	12	37,5
Araştırma yapmak	18	56,3
Kitap ödünç almak	16	50,0
Ödev yapmak	3	9,4
Referans kaynaklarını (ansiklopedi, sözlük, atlas vb.) kullanmak	5	15,6
Dinlenmek / Boş zamanlarını değerlendirmek	3	9,4
Elektronik kaynakları (e-dergi, e-kitap, e-tez, veri tabanı vb.) kullanmak	11	34,4
Kitap okumak	5	15,6

Değerlendirme

Katılımcılar kütüphaneyi en çok **araştırma yapmak (%56,3)** ve **kitap ödünç almak (%50,0)** amacıyla kullandıklarını belirtmiştir. Bunu **ders çalışmak (%37,5)** ve **elektronik kaynaklardan yararlanmak (%34,4)** takip etmektedir.

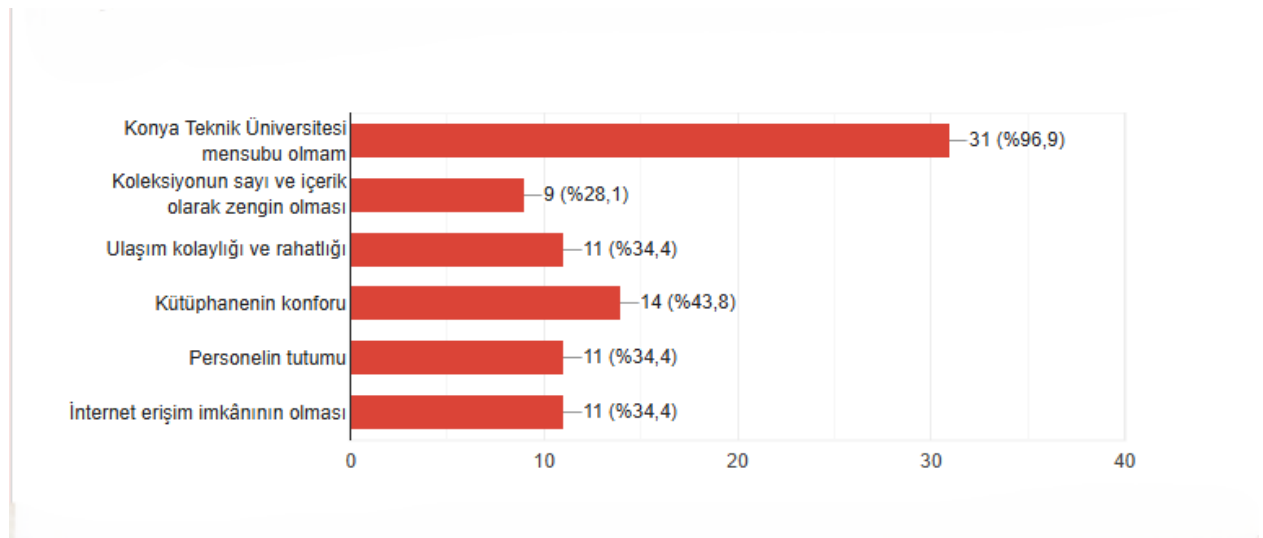
Sonuçlar, kullanıcıların kütüphaneyi yalnızca fiziki çalışma alanı olarak değil; araştırma, bilgiye erişim ve akademik kaynaklardan yararlanma amacıyla da etkin şekilde kullandığını göstermektedir.

İyileştirme

Kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda basılı ve elektronik bilgi kaynaklarının geliştirilmesine ve araştırma süreçlerini destekleyici hizmetlerin güçlendirilmesine devam edilecektir.

-Kütüphaneyi Tercih Etme Nedenleri

Soru: Kütüphaneyi tercih etme sebebinizi işaretleyiniz. (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)



Not: Katılımcılar bu soruda birden fazla seçeneği işaretleyebildiğinden yüzdelerin toplamı %100'ü aşabilmektedir.

Tablo 8. Kütüphaneyi Tercih Etme Nedenleri

Yanıt	Frekans	Yüzde%
Konya Teknik Üniversitesi mensubu olmam	31	96,9
Koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması	9	28,1
Ulaşım kolaylığı ve rahatlığı	11	34,4
Kütüphanenin konforu	14	43,8
Personelin tutumu	11	34,4
İnternet erişim imkânının olması	11	34,4

Değerlendirme

Katılımcıların **%96,9'u** kütüphaneyi tercih etme nedenlerinden biri olarak **Konya Teknik Üniversitesi mensubu olmayı** belirtmiştir. Bunun yanında **kütüphanenin konforu (%43,8), ulaşım kolaylığı (%34,4), personelin tutumu (%34,4) ve internet erişim imkânı (%34,4)** öne çıkan diğer tercih nedenleri olmuştur.

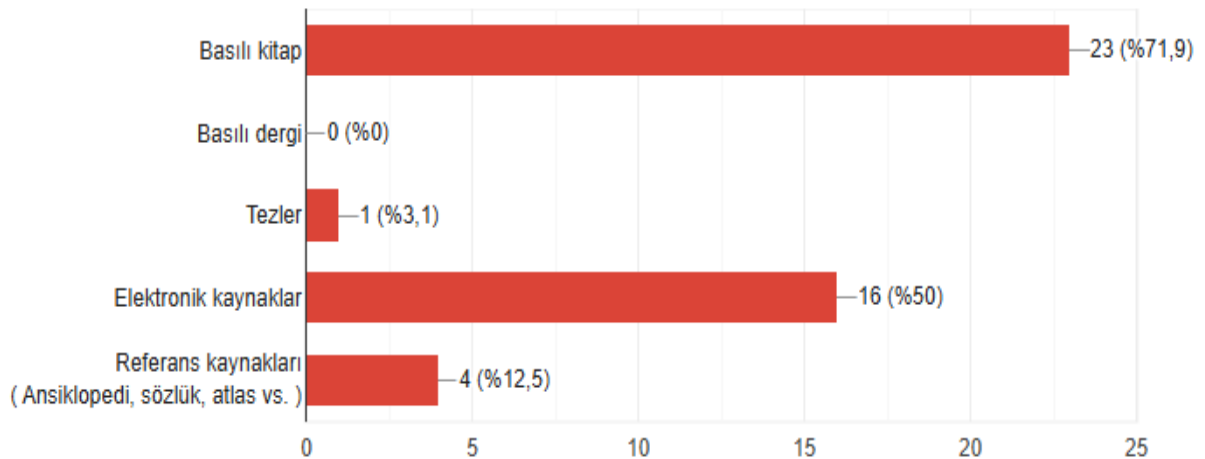
Sonuçlar, kullanıcıların kütüphaneyi yalnızca kurumsal aidiyet nedeniyle değil; fiziksel ortamı, erişilebilirliği ve sunulan hizmetlerden dolayı da tercih ettiğini göstermektedir.

İyileştirme

Kullanıcı memnuniyetini artırmak amacıyla fiziksel ortamın, teknik altyapının ve kullanıcı odaklı hizmet anlayışının geliştirilmesine yönelik çalışmalar sürdürülecektir.

-En Çok Kullanılan Kütüphane Kaynakları

Soru: Kütüphanede en çok kullandığınız kaynağı işaretleyiniz.



Tablo 9. En Çok Kullanılan Kütüphane Kaynakları

Yanıt	Frekans	Yüzde%
Basılı kitap	23	71,9
Basılı dergi	0	0,0
Tezler	1	3,1
Elektronik kaynaklar	16	50,0
Referans kaynakları (Ansiklopedi, sözlük, atlas vb.)	4	12,5
Toplam Katılımcı	32	100

Değerlendirme

Katılımcıların **%71,9'u** kütüphanede en çok **basılı kitapları** kullandığını belirtmiştir. Bunu **elektronik kaynaklar (%50,0)** takip etmektedir. Referans kaynakları ve tezlerin kullanım oranı daha düşük düzeyde gerçekleşirken, basılı dergilerin kullanılmadığı görülmüştür.

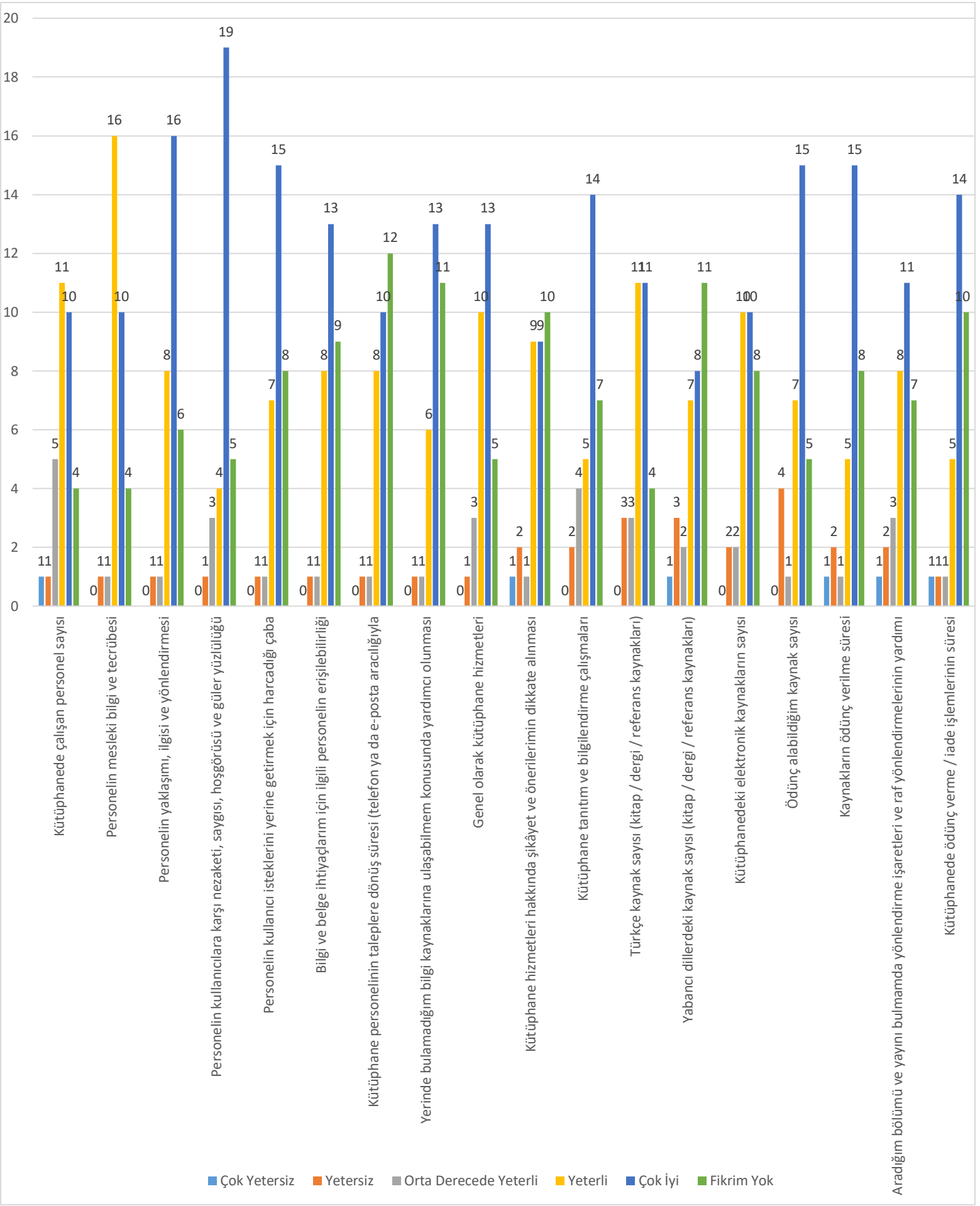
Sonuçlar, kullanıcıların bilgiye erişimde hem basılı hem de elektronik kaynaklardan yararlandığını, özellikle basılı kitapların kullanıcılar açısından önemli bir kaynak olmaya devam ettiğini göstermektedir.

İyileştirme

Kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda basılı ve elektronik bilgi kaynaklarının güncel tutulmasına ve koleksiyonun geliştirilmesine yönelik çalışmalar sürdürülecektir.

-Kullanıcı Memnuniyetine İlişkin Değerlendirmeler

Soru: Konya Teknik Üniversitesi Kütüphanesi ile ilgili aşağıda belirtilen hususları ne ölçüde yeterli bulduğunuzu işaretleyiniz. 1: Çok Yetersiz, 2: Yetersiz, 3: Orta derecede yeterli, 4: Yeterli, 5: Çok iyi, FY: Fikrim Yok



Bu soruda katılımcılardan, kütüphane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini farklı boyutlarda değerlendirmeleri istenmiştir. Sorunun kapsamının geniş olması nedeniyle bulgular; personel, kütüphane hizmetleri, bilgi kaynakları ve fiziksel kullanım süreçleri olmak üzere dört başlık altında değerlendirilmiştir.

a) Kütüphane Personeline İlişkin Değerlendirmeler

- Personel sayısı
- Mesleki bilgi ve tecrübesi
- Personelin yaklaşımı ve yönlendirmesi
- Nezaketi ve güler yüzü
- Kullanıcıya yardımcı olma çabası
- Erişilebilirliği
- Taleplere dönüş süresi

Değerlendirme

Katılımcılar, kütüphane personeline ilişkin değerlendirmelerde ağırlıklı olarak "**Yeterli**" ve "**Çok İyi**" seçeneklerini işaretlemiştir. Özellikle personelin mesleki bilgi ve tecrübesi, kullanıcılarla iletişimi ve taleplere yaklaşımı olumlu değerlendirilmiştir. Bu sonuçlar, kullanıcı odaklı hizmet anlayışının benimsendiğini göstermektedir.

İyileştirme

Personelin mesleki gelişimini destekleyici eğitimlerin sürdürülmesi ve kullanıcı memnuniyetini artırmaya yönelik hizmet anlayışının devam ettirilmesi hedeflenmektedir.

b) Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Değerlendirmeler

- Genel kütüphane hizmetleri
- Şikâyet ve önerilerin dikkate alınması
- Tanıtım ve bilgilendirme çalışmaları

Değerlendirme

Kütüphane hizmetleri genel olarak olumlu değerlendirilmiştir. Bununla birlikte tanıtım ve bilgilendirme faaliyetleri ile kullanıcı geri bildirimlerinin değerlendirilmesine yönelik hizmetlerin geliştirilmesi, memnuniyet düzeyini daha da artıracaktır.

İyileştirme

Kullanıcılara yönelik tanıtım faaliyetleri artırılarak geri bildirim mekanizmalarının etkinliği sürdürülecektir.

c) Bilgi Kaynaklarına İlişkin Değerlendirmeler

- Türkçe kaynaklar
- Yabancı kaynaklar

- Elektronik kaynaklar
- Ödünç alınabilen kaynak sayısı
- Ödünç verme süresi

Değerlendirme

Katılımcılar, bilgi kaynaklarının yeterliliğini genel olarak olumlu değerlendirmiştir. Basılı ve elektronik kaynaklara ilişkin memnuniyet düzeyi yüksek olmakla birlikte, koleksiyonun kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda güncellenmesi önemini korumaktadır.

İyileştirme

Basılı ve elektronik koleksiyonun kullanıcı talepleri doğrultusunda geliştirilmesine ve güncel kaynaklarla zenginleştirilmesine devam edilecektir.

d) Fiziksel Kullanım ve Erişilebilirlik

- Raf yönlendirmeleri
- Ödünç verme / iade işlemleri

Değerlendirme

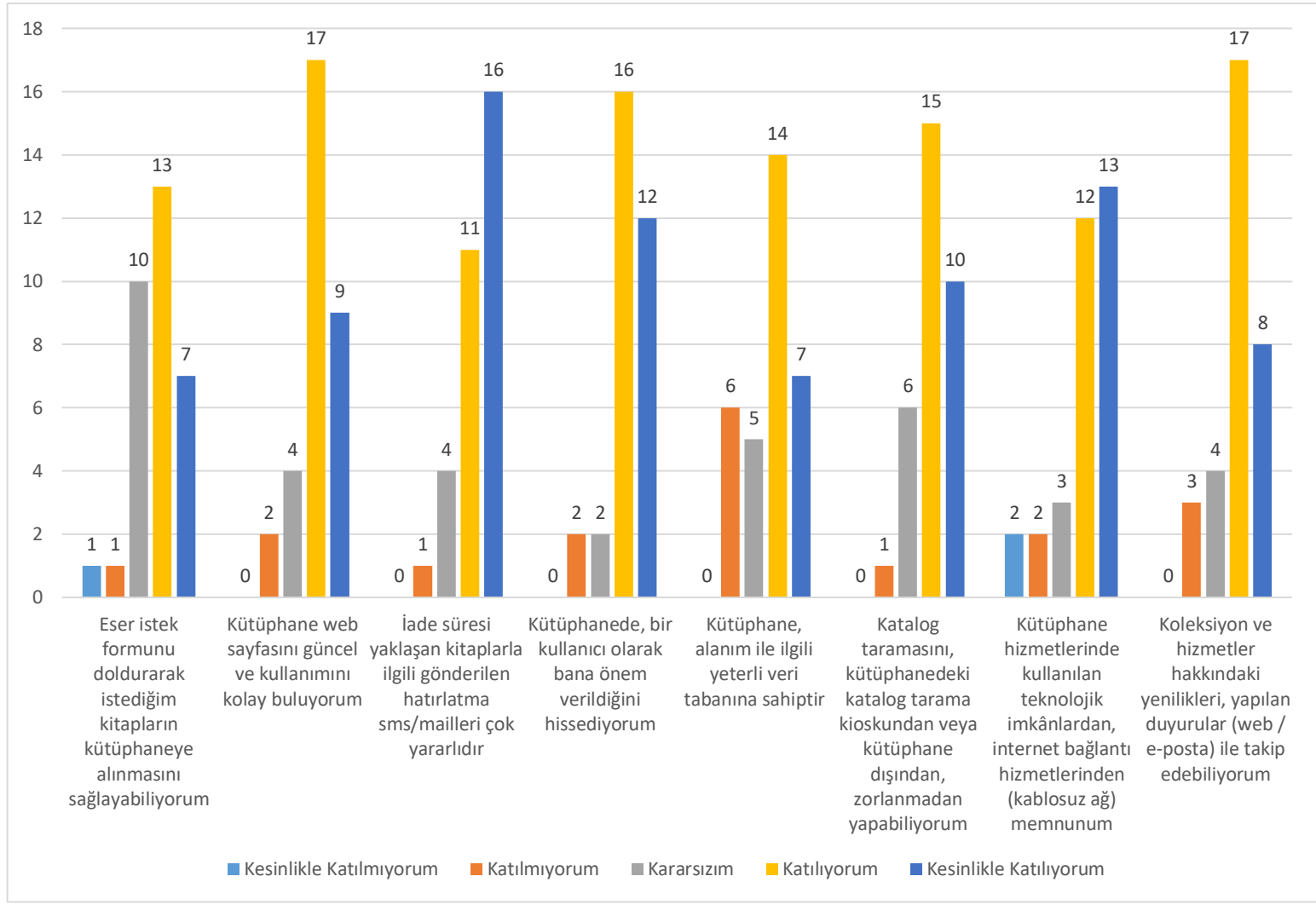
Kütüphanenin yönlendirme sistemi ile ödünç verme ve iade işlemleri kullanıcılar tarafından büyük ölçüde yeterli bulunmuştur. Bu durum, kullanıcıların kütüphane hizmetlerine hızlı ve kolay erişebildiğini göstermektedir.

İyileştirme

Kullanıcı deneyimini geliştirmek amacıyla yönlendirme sistemlerinin ve hizmet süreçlerinin düzenli olarak gözden geçirilmesine devam edilecektir.

-Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Kullanıcı Görüşleri

Soru: Konya Teknik Üniversitesi ile ilgili aşağıdaki ifadelere katılma durumunuzu işaretleyiniz.
1: Kesinlikle Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kararsızım 4: Katılıyorum 5: Kesinlikle Katılıyorum



Bu bölümde katılımcıların kütüphanenin dijital hizmetleri, kullanıcı odaklı uygulamaları ve teknolojik altyapısına ilişkin görüşleri değerlendirilmiştir. Sorunun kapsamı nedeniyle bulgular konu bütünlüğünü sağlamak amacıyla üç başlık altında sunulmuştur.

a) Kullanıcı Odaklı Hizmetlere İlişkin Değerlendirmeler

- Eser istek formunu doldurarak istediğim kitapların kütüphaneye alınmasını sağlayabiliyorum.
- Kütüphanede, bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum.

Değerlendirme

Katılımcılar, kullanıcı odaklı hizmetlere ilişkin ifadeleri genel olarak **"Katılıyorum"** ve **"Kesinlikle Katılıyorum"** düzeyinde değerlendirmiştir. Özellikle kullanıcı görüşlerinin dikkate alınması ve kullanıcıya değer verildiğinin hissedilmesi konularında olumlu bir memnuniyet düzeyi görülmektedir.

İyileştirme

Kullanıcı taleplerinin değerlendirilmesine yönelik uygulamaların sürdürülmesi ve kullanıcı geri bildirim mekanizmalarının etkinliğinin artırılması hedeflenmektedir.

b) Dijital Hizmetler ve Bilgilendirme Süreçlerine İlişkin Değerlendirmeler

- Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum.
- İade süresi yaklaşan kitaplarla ilgili gönderilen hatırlatma SMS/e-postaları yararlıdır.
- Koleksiyon ve hizmetler hakkındaki yenilikleri, yapılan duyurular (web/e-posta) ile takip edebiliyorum.

Değerlendirme

Katılımcılar, kütüphanenin web sayfası, elektronik bilgilendirme hizmetleri ve duyuru süreçlerini genel olarak olumlu değerlendirmiştir. Sonuçlar, kullanıcıların dijital iletişim kanallarından etkin şekilde yararlandığını göstermektedir.

İyileştirme

Dijital iletişim kanallarının etkinliğinin korunmasına ve kullanıcıların güncel gelişmelerden düzenli olarak haberdar edilmesine yönelik çalışmalar sürdürülecektir.

c) Teknolojik Altyapı ve Bilgi Erişimine İlişkin Değerlendirmeler

- Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir.
- Katalog taramasını zorlanmadan yapabiliyorum.
- Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkânlardan ve internet bağlantısından memnunum.

Değerlendirme

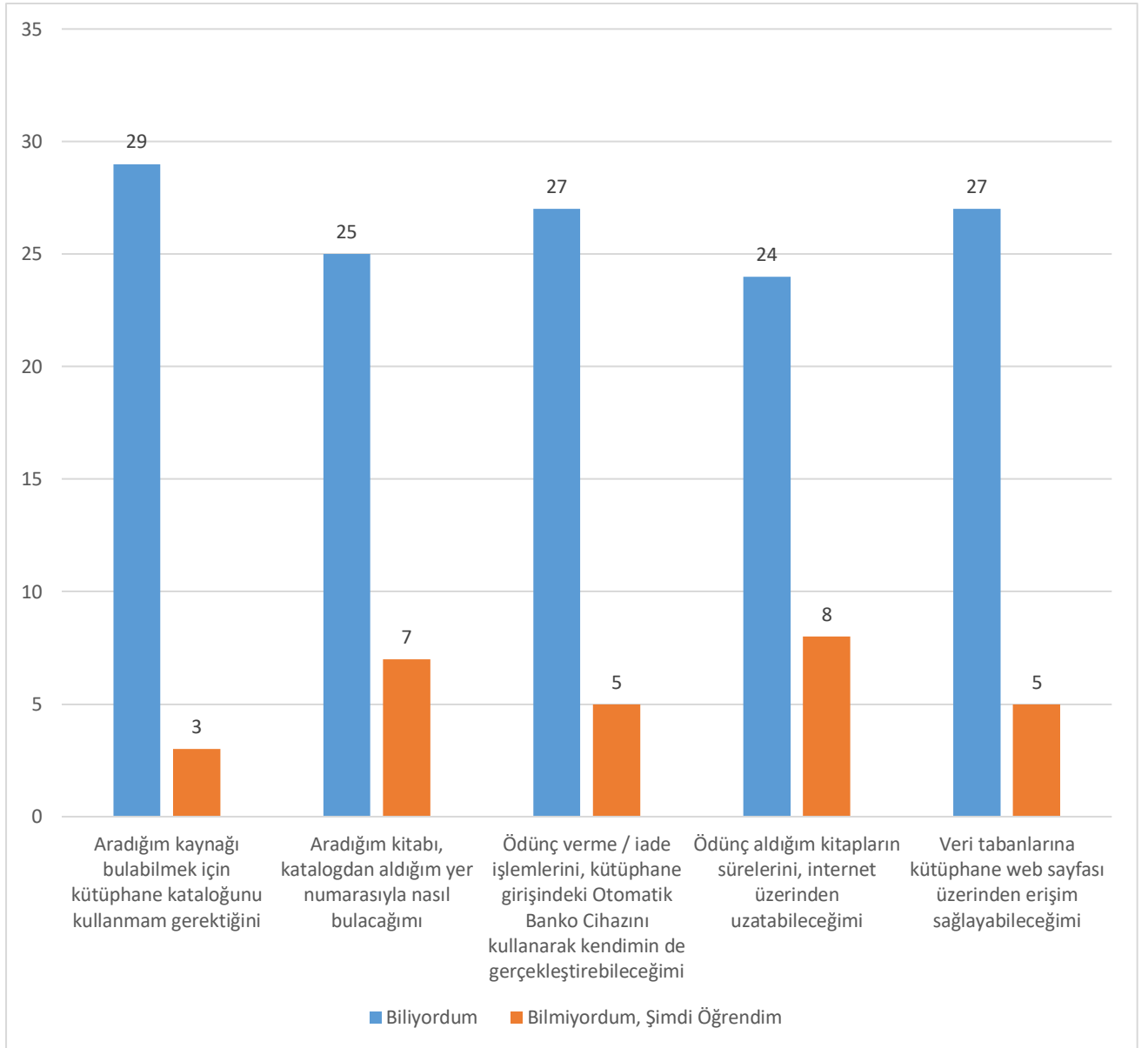
Katılımcılar, kütüphanenin teknolojik altyapısı, katalog tarama sistemi ve elektronik bilgi kaynaklarına erişim olanaklarını büyük ölçüde olumlu değerlendirmiştir. Bulgular, bilgiye erişim süreçlerinin kullanıcı beklentilerini genel olarak karşıladığını göstermektedir.

İyileştirme

Elektronik bilgi kaynaklarının ve teknolojik altyapının kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmesine yönelik çalışmalar sürdürülecektir.

-Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Farkındalık Düzeyi

Soru: Konya Teknik Üniversitesi Kütüphanesi ile ilgili aşağıda belirtilen konulara farkındalık durumunuzu işaretleyiniz.



Bu bölümde katılımcıların kütüphane hizmetleri ve uygulamalarına ilişkin farkındalık düzeyleri değerlendirilmiştir. Bulgular, kullanıcıların mevcut hizmetleri ne ölçüde bildiğini ve tanıtım faaliyetlerinin etkinliğini ortaya koymaktadır.

Değerlendirme

Katılımcıların büyük çoğunluğu;

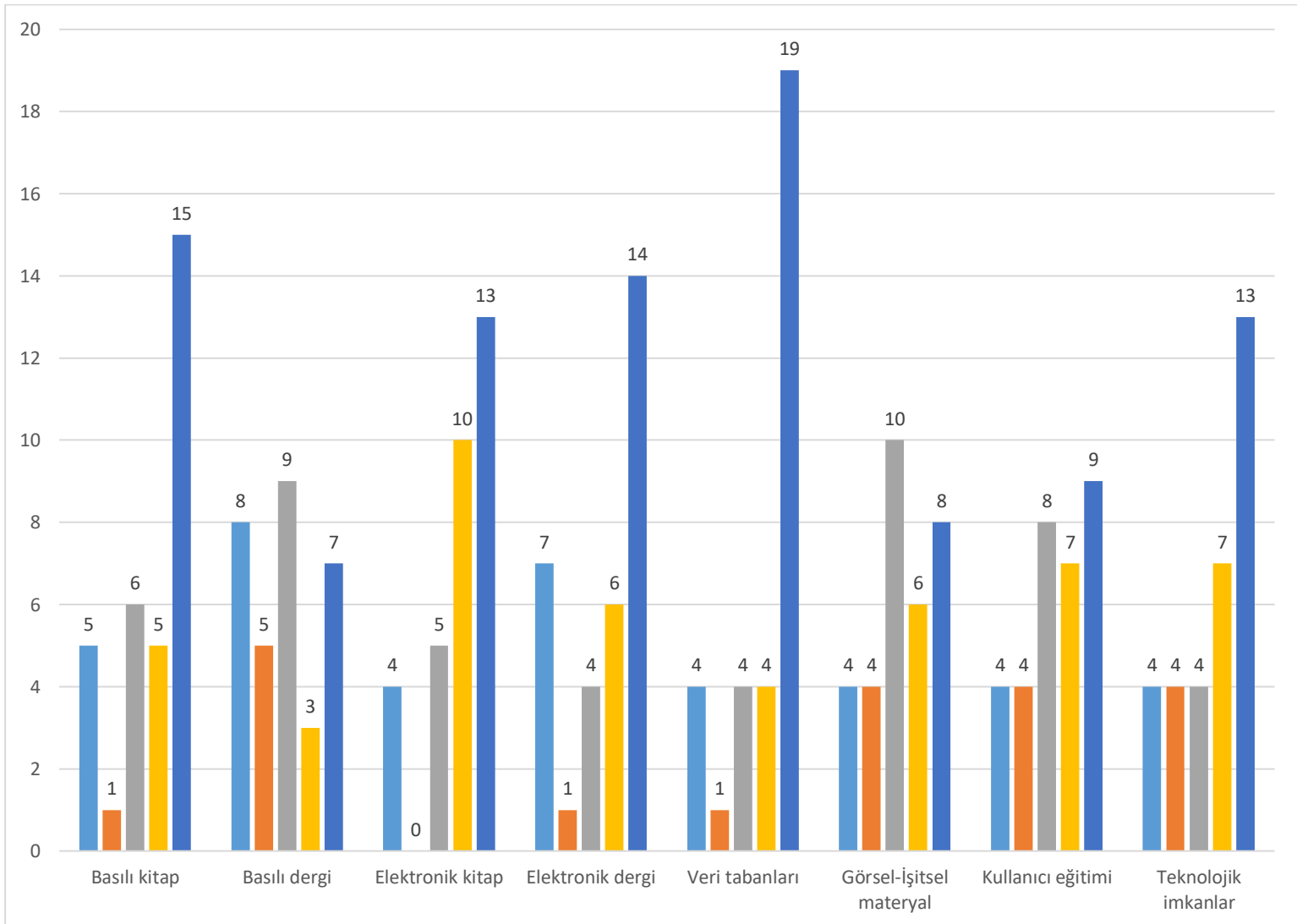
- Aradıkları kaynağı bulabilmek için kütüphane kataloğunu kullanmaları gerektiğini,
- Katalogdaki yer numarası ile kitabı bulabileceklerini,
- Ödünç verme ve iade işlemlerinin Otomatik Banko Cihazı aracılığıyla gerçekleştirilebildiğini,
- Ödünç alınan kitapların sürelerinin internet üzerinden uzatılabildiğini ve
- Veri tabanlarına kütüphane web sayfası üzerinden erişim sağlanabildiğini bildiklerini ifade etmiştir. Bununla birlikte, her başlıkta belirli sayıda katılımcının bu hizmetleri daha önce bilmediğini, anket sayesinde öğrendiğini belirtmesi; kullanıcı bilgilendirme çalışmalarının sürdürülmesinin önemini göstermektedir.

İyileştirme

Kütüphane hizmetlerine ilişkin farkındalığın artırılması amacıyla kullanıcı eğitimleri, web sayfası duyuruları ve bilgilendirme faaliyetlerinin düzenli olarak sürdürülmesine devam edilecektir.

-Kullanıcıların Öncelik Verilmesini İstedikleri Gelişim Alanları

Soru: Kütüphanemizin öncelik vermesini istediğiniz alanları, 1'den 5'e kadar sıralanmış ölçekte belirtiniz. 1.Önceliği diğerlerine göre en son sırada - 5.Öncelikle alınmalı



Bu bölümde katılımcılardan, kütüphanenin geliştirilmesine öncelik verilmesini istedikleri alanları önem sırasına göre değerlendirmeleri istenmiştir. Elde edilen bulgular, gelecekte yürütülecek iyileştirme çalışmalarına yön vermesi amacıyla değerlendirilmiştir.

Değerlendirme

Katılımcıların değerlendirmeleri incelendiğinde, veri tabanlarının geliştirilmesi, basılı kitap koleksiyonunun güçlendirilmesi, elektronik kitapların artırılması ve teknolojik imkânların geliştirilmesi öncelikli iyileştirme alanları arasında öne çıkmaktadır. Bunun yanında kullanıcı eğitimi ve elektronik dergilere yönelik **beklentilerin** de dikkat çektiği görülmektedir.

Sonuçlar, kullanıcıların hem bilgi kaynaklarının çeşitliliğinin artırılmasına hem de teknolojik altyapının güçlendirilmesine önem verdiğini göstermektedir.

İyileştirme

Kullanıcı beklentileri doğrultusunda bilgi kaynaklarının geliştirilmesi, elektronik içeriklerin zenginleştirilmesi, veri tabanı altyapısının güçlendirilmesi ve teknolojik imkânların iyileştirilmesine yönelik çalışmalar planlanacaktır.

-Kullanıcı Görüş ve Önerileri

Soru: *Bizimle paylaşmak istediğiniz fikir, eleştiri ve tavsiyeleriniz var ise lütfen bize yazın.*

Katılımcılardan, kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik görüş, öneri ve değerlendirmelerini serbest olarak ifade etmeleri istenmiştir. Elde edilen yanıtlar benzer içerikler doğrultusunda gruplandırılarak değerlendirilmiştir.

Katılımcı görüşleri incelendiğinde aşağıdaki konuların öne çıktığı görülmüştür:

- **Çalışma saatlerinin özellikle hafta sonları ve sınav dönemlerinde uzatılmasına** yönelik talepler,
- **Grup çalışma odalarının ses yalıtımı ve havalandırmasının iyileştirilmesi** yönündeki öneriler,
- **İnternet altyapısının güçlendirilmesi** ve çalışma alanlarının fiziki koşullarının geliştirilmesine ilişkin beklentiler,
- **Kullanıcı talepleri doğrultusunda koleksiyonun geliştirilmesine** yönelik öneriler,
- Kütüphane personelinin **nezaketi, ilgisi ve sunulan hizmetlerden duyulan memnuniyeti** ifade eden teşekkür mesajları.

Değerlendirme

Katılımcılar tarafından iletilen görüş ve öneriler, anketin diğer bölümlerinde elde edilen bulguları destekler niteliktedir. Özellikle **çalışma saatlerinin uzatılması, fiziksel çalışma ortamının iyileştirilmesi, teknolojik altyapının güçlendirilmesi** ve **kullanıcı talepleri doğrultusunda koleksiyonun geliştirilmesi** öne çıkan beklentiler arasında yer almaktadır. Bunun yanında, kütüphane personeline yönelik olumlu geri bildirimler, kullanıcı memnuniyetinin önemli bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir.

İyileştirme

Kullanıcılar tarafından iletilen görüş ve öneriler doğrultusunda çalışma saatleri, fiziksel çalışma alanları, teknolojik altyapı ve koleksiyon geliştirme süreçleri düzenli olarak değerlendirilecek; imkânlar doğrultusunda gerekli iyileştirme çalışmaları planlanacaktır.

3. Genel Değerlendirme ve Sonuç

Konya Teknik Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından gerçekleştirilen **2026 Kullanıcı Memnuniyeti Anketi**, kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini, hizmet kullanım alışkanlıklarını, farkındalık düzeylerini ve geliştirilmesi öncelikli görülen alanları belirlemek amacıyla uygulanmıştır.

Anket sonuçları, katılımcıların kütüphaneyi aktif olarak kullandığını ve sunulan hizmetlerden genel olarak memnun olduğunu göstermektedir. Özellikle kütüphane personelinin yaklaşımı, mesleki yeterliliği ve kullanıcı odaklı hizmet anlayışı olumlu değerlendirilmiş; basılı ve elektronik bilgi kaynakları ile sunulan hizmetlerin kullanıcı ihtiyaçlarını büyük ölçüde karşıladığı görülmüştür. Bununla birlikte kullanıcılar, **veri tabanlarının geliştirilmesi, çalışma saatlerinin özellikle sınav dönemlerinde uzatılması, teknolojik altyapının güçlendirilmesi ve çalışma alanlarının fiziki koşullarının iyileştirilmesi** konularını öncelikli gelişim alanları olarak ifade etmiştir.

Elde edilen bulgular doğrultusunda kullanıcı görüş ve önerileri, kütüphane hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesine yönelik planlama çalışmalarında değerlendirilerek hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacaktır.

Kalite Güvence Süreçlerine Katkısı: Bu anketten elde edilen bulgular, kullanıcı odaklı hizmet anlayışının güçlendirilmesi, kaynak planlamasının kullanıcı beklentileri doğrultusunda yapılması ve kütüphane hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesine yönelik kalite çalışmalarına veri sağlamaktadır.

4. Anketten Öne Çıkan Bulgular

- Katılımcıların büyük bölümü kütüphaneyi düzenli olarak kullanmaktadır.
- Kütüphane, en çok **ders çalışma, araştırma yapma ve bilgi kaynaklarına erişim** amacıyla kullanılmaktadır.
- Kütüphane personelinin yaklaşımı, ilgisi ve mesleki yeterliliği kullanıcılar tarafından olumlu değerlendirilmiştir.
- Basılı kitaplar ve elektronik kaynaklar en çok kullanılan bilgi kaynakları arasında yer almaktadır.
- Kullanıcıların büyük çoğunluğu kütüphane hizmetleri ve uygulamaları hakkında bilgi sahibidir.
- Veri tabanlarının geliştirilmesi, teknolojik altyapının güçlendirilmesi ve bilgi kaynaklarının zenginleştirilmesi öncelikli gelişim alanları olarak öne çıkmaktadır.
- Açık uçlu görüşlerde çalışma saatlerinin uzatılması ile çalışma ortamlarının fiziksel koşullarının iyileştirilmesine yönelik talepler dikkat çekmektedir.

5. Teşekkür

Konya Teknik Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı olarak, **2026 Kullanıcı Memnuniyeti Anketi'ne** katılarak görüş, öneri ve değerlendirmelerini bizimle paylaşan tüm kullanıcılarımıza teşekkür ederiz.

Katılımcılar tarafından iletilen geri bildirimler; hizmetlerimizin geliştirilmesi, kullanıcı memnuniyetinin artırılması ve kalite odaklı çalışmaların planlanması açısından değerli bir rehber niteliği taşımaktadır.

Kütüphane hizmetlerimizin, kullanıcılarımızın ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda sürekli geliştirilmesi amacıyla çalışmalarımız kararlılıkla sürdürülecektir.

Bu rapor, Konya Teknik Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından 2025-2026 Eğitim Dönemi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi sonuçları esas alınarak hazırlanmıştır.