



KÜTÜPHANE KULLANICI MEMNUNİYET ANKETİ

Değerli Kullanıcılar,

Bu anket İstanbul Kent Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Direktörlüğü tarafından geliştirilmiştir. Anketin uygulanması, analizleri ve değerlendirilmesi Kütüphane ve Dokümantasyon Direktörlüğü ve Strateji Geliştirme ve Kalite Planlama birimleri tarafından gerçekleştirilecektir. Bu anket çalışması, kütüphanede sunulan hizmetin değerlendirilmesi, iyileştirilmesi ve geliştirilmesi amacıyla yapılmaktadır. Dolayısıyla ankette yer alan sorulara samimi ve doğru cevaplar vermeniz hizmet kalitesinin artırılması yönünden önem taşımaktadır. Anket formu ile toplanan veriler gizlilik çerçevesinde ele alınacak ve değerlendirilecektir. Lütfen kimliğiniz ile ilgili bir bilgi girmeyiniz.

Anket maddeleri oluşturularak aşağıda sunulmuştur. Her bir anket maddesinin karşısında memnuniyet derecelerini yansıtmak için 5'li likert şeklinde derecelendirmeler yer almaktadır. Lütfen maddeleri memnuniyet düzeyinize göre işaretleyiniz.

Ankette kişisel mahremiyetin korunması esastır.

Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

BÖLÜM 1: KİŞİSEL BİLGİLER (Bu bölümdeki bilgiler sadece istatistiksel amaçlar için kullanılacaktır.)

1. Cinsiyet : Kadın () Erkek ()
2. Ülke : T.C. () Diğer ()
3. Yerleşke : Taksim Yerleşkesi ()
Kağıthane Yerleşkesi ()

4. Kullanıcı Türü:

- Ön Lisans Öğrencisi (Bölüm/Program Türü)
- Lisans Öğrencisi (Bölüm/Program Türü)
- Lisansüstü Öğrencisi (Bölüm/Program Türü)
- Akademik Personel
- İdari Personel
- Diğer:

5. Kütüphaneyi hangi sıklıkla kullanıyorsunuz?

- Her gün
- Haftada birkaç kez
- Ayda birkaç kez
- Sınav dönemlerinde
- Nadiren
- Kullanmıyorum (Bu seçeneği seçen kişiye 6, 7 ve 8. Sorular açılmayacak)

6. Kütüphaneyi genellikle hangi saatlerde kullanıyorsunuz?

- 08.00-12.00
- 12.00-17.00
- 17.00-20.00
- 20.00 ve sonrası



KÜTÜPHANE KULLANICI MEMNUNİYET ANKETİ

7. Kütüphaneyi en çok hangi amaçla kullanıyorsunuz?

- Ders çalışmak
 Kitap ödünç almak
 Ödev yapmak
 Referans kaynaklarını (ansiklopedi, sözlük, atlas vb.) kullanmak
 Kitap okumak
 Diğer:

8. Kütüphanede en çok kullandığınız kaynağı işaretleyiniz.

- Basılı kitap
 Basılı dergi
 Tezler
 Elektronik kaynaklar
 Kitap dışı materyaller (Multimedya, iPad vb.)
 Diğer:

BÖLÜM 2: MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (Aşağıdaki maddelerle ilgili derecelendirmenizi 1 (Kesinlikle Katılmıyorum) ile 5 (Kesinlikle Katılıyorum) arasında yapabilirsiniz. Eğer bir madde ile ilgili yeterli fikriniz yoksa, "Fikrim Yok" seçeneğini işaretleyebilirsiniz.)

Sorular		1	2	3	4	5	
Çalışan Memnuniyeti		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Fikrim Yok
1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir.						
2	Personel, mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir.						
3	Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir.						
4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır.						
5	Kütüphane personelinin isteklerimi yerine getirmek için harcadığı çabadan memnunum.						
6	Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum.						
7	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır.						
8	Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir.						
9	Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir.						
10	Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla soru sorduğumda ya da yardım istediğimde hızlı ve açıklayıcı geri dönüş alıyorum.						
11	Yerinde bulamadığım ansiklopedi, sözlük, atlas vb. bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır.						



KÜTÜPHANE KULLANICI MEMNUNİYET ANKETİ

12	Personel, rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda titiz, aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum.						
	Hizmetlerden Memnuniyet						
13	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum.						
14	Kütüphanenin fiziki alanını yeterli buluyorum.						
15	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum.						
16	Kütüphanenin çalışma saatlerini yeterli buluyorum.						
17	Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir.						
18	Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir.						
19	Katalog taramasını, kütüphanedeki bilgisayarlardan veya kütüphane dışından, zorlanmadan yapabiliyorum.						
20	Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor.						
21	Aradığım kitapları bulmak için yardıma ihtiyaç duymuyorum.						
22	Kitap Sipariş Formunu doldurarak istediğim kitapların kütüphaneye alınmasını sağlayabiliyorum.						
23	Türkçe kaynaklar (kitap/dergi/referans kaynakları) yeterlidir.						
24	Yabancı dillerdeki kaynaklar (kitap/dergi/referans kaynakları) yeterlidir.						
25	Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını çok kolay buluyorum.						
26	Kütüphane hizmetleri hakkında şikayet ve önerilerim dikkate alınır.						
27	Kütüphanede, bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum.						
28	Veri tabanlarını etkin kullanabiliyorum.						
29	Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir.						
30	Kütüphanedeki e-kaynaklar tüm ihtiyacımı karşılamaktadır.						
31	Elektronik kaynaklara kütüphane dışından sorunsuz erişim sağlayabiliyorum.						

Kütüphane ile ilgili verilen hizmetin iyileştirilmesine yönelik olarak belirtmek istediğiniz hususlar, görüş ve önerileriniz varsa lütfen yazınız.