

KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI

2026 YILI PAYDAŞ MEMNUNİYET ANKETİ SONUÇ RAPORU

1. Amaç ve Kapsam

Trabzon Üniversitesi Kalite Güvence Sistemi kapsamında, paydaş memnuniyetinin ölçülmesi, hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve iyileştirme alanlarının belirlenmesi amacıyla 2026 yılı ilk üç aylık dönemde Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından kullanıcı memnuniyet anketi gerçekleştirilmiştir.

Bu rapor, anket sonuçlarının analiz edilmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirme faaliyetlerinin planlanması amacıyla hazırlanmıştır.

2. Yöntem

Anket çalışması elektronik ortamda uygulanmış olup toplam **141 katılımcı** tarafından yanıtlanmıştır.

Katılımcı profili incelendiğinde:

- %60,28 Lisans öğrencisi
- %21,28 Akademik personel
- %14,89 İdari personel

Katılımcıların büyük çoğunluğu aktif kullanıcı grubunu oluşturmaktadır.

3. Bulgular ve Değerlendirme

3.1 Kullanım Durumu

- Katılımcıların %78,01'i kütüphaneyi aktif olarak kullanmaktadır.
- En yoğun kullanım **12:00–18:00 saatleri (%63,12)** arasındadır.

Katılımcıların %78,01'inin kütüphaneyi aktif olarak kullanıyor olması, kütüphanenin üniversite yaşamı içerisindeki merkezi rolünü açıkça ortaya koymaktadır. Ancak %21,99'luk bir kesimin kütüphaneyi hiç kullanmıyor olması dikkat çekici bir bulgudur. Bu durum, kütüphane hizmetlerinin belirli bir kullanıcı grubuna ulaşmadığını ve bu kesime yönelik erişim ve farkındalık çalışmalarının artırılması gerektiğini göstermektedir.

Kullanım sıklığı incelendiğinde, kullanıcıların önemli bir kısmının kütüphaneyi düzenli fakat yoğun olmayan bir şekilde kullandığı görülmektedir. "Haftada birkaç kez" (%29,08) ve "nadiren" (%26,95) seçeneklerinin öne çıkması, kütüphanenin sürekli kullanım yerine ihtiyaç odaklı tercih edildiğini düşündürmektedir. Buna karşılık "her gün" kullanım oranının %10,64 seviyesinde kalması, kütüphanenin günlük akademik yaşamın vazgeçilmez bir parçası haline gelme potansiyelinin henüz tam olarak gerçekleşmediğini göstermektedir.

Kullanım saatleri açısından değerlendirildiğinde, %63,12 ile en yoğun zaman diliminin 12:00–18:00 arası olduğu görülmektedir. Bu durum, özellikle oturma kapasitesi ve çalışma

alanlarının planlanmasında gün ortası yoğunluğunun dikkate alınması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Kullanım amaçları incelendiğinde ise kütüphanenin ağırlıklı olarak:

- Ders çalışma (%59,57)
- Araştırma yapma (%40,43)

amaçlarıyla kullanıldığı görülmektedir. Bu bulgu, kütüphanenin temel akademik işlevini başarıyla yerine getirdiğini göstermektedir. Bununla birlikte sosyal, dinlenme veya dijital hizmet kullanım oranlarının görece düşük olması, kütüphanenin çok yönlü kullanım potansiyelinin henüz tam olarak değerlendirilemediğini göstermektedir.

3.2 Hizmet Memnuniyeti

- Genel hizmet memnuniyeti:
 - %68,8 (Katılıyorum + Kesinlikle Katılıyorum)
- Personel memnuniyeti:
 - %70,9 olumlu değerlendirme
- Temizlik ve düzen:
 - %76,6 olumlu değerlendirme

Kütüphane hizmetlerine ilişkin genel memnuniyet oranı %68,8 olup, bu oran hizmet kalitesinin kullanıcılar tarafından genel olarak olumlu değerlendirildiğini göstermektedir. Ancak %22,70 oranındaki kararsız kullanıcı kitlesi, hizmet deneyiminin tüm kullanıcılar için net ve tutarlı olmadığını düşündürmektedir.

Personel tutum ve davranışlarına ilişkin memnuniyetin %70,9 gibi yüksek bir seviyede olması önemli bir güçlü yön olarak öne çıkmaktadır. Bununla birlikte açık uçlu yanıtlarda personelin zaman zaman gürültüye sebep olduğu veya kullanıcıları yeterince uyarmadığı yönünde ifadeler bulunması, nicel veriler ile nitel veriler arasında kısmi bir uyumsuzluk olduğunu göstermektedir. Bu durum, personel performansının genel olarak olumlu olmakla birlikte standartlaştırılması gerektiğine işaret etmektedir.

Temizlik ve düzen konusunda %76,6 oranında memnuniyet bulunması dikkat çekicidir. Ancak bazı kullanıcıların temizlik konusunda sorun yaşadıklarını belirtmeleri, bu hizmetin süreklilik ve denetim açısından iyileştirilmesi gerektiğini göstermektedir.

3.3 Kaynak ve Hizmet Değerlendirmesi

Kütüphane koleksiyonunun kullanım türleri incelendiğinde, kullanıcıların %71,63'ünün basılı kaynakları, %21,99'unun elektronik kaynakları, %6,38'inin ise danışma kaynaklarını

tercih ettiđi görülmektedir.

Bu durum, basılı kaynakların hâlen temel kullanım aracı olduğunu göstermekte olup elektronik kaynak kullanım oranının görece düşük kalması, dijital kaynakların tanıtımının artırılması ve kullanıcıların bu kaynaklara erişim ve kullanım becerilerinin geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

- Basılı kaynak memnuniyeti: %57,4 olumlu
- Elektronik kaynak memnuniyeti: %51,0 olumlu

Basılı kaynaklara yönelik memnuniyet oranı %57,4 düzeyinde olup orta seviyede bir memnuniyete işaret etmektedir. Açık uçlu görüşlerde sıklıkla:

- Kaynakların eski olması
- Güncel yayın eksikliği
- Kitap çeşitliliđinin yetersizliği

gibi eleştiriler dile getirilmiştir. Bu durum, koleksiyonun nicelikten ziyade nitelik (güncellik ve çeşitlilik) açısından geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Elektronik kaynaklara yönelik memnuniyet oranı %51,0 ile daha düşük seviyededir. Özellikle %34,75 oranındaki kararsızlık dikkat çekmektedir. Bu durum:

- Kullanıcıların elektronik kaynaklara yeterince aşına olmadığını
- Ya da mevcut kaynakların ihtiyaçları tam karşılamadığını

göstermektedir. Aynı zamanda elektronik kaynakların tanıtımı ve kullanım eğitimlerinin artırılması gerektiğine işaret etmektedir.

3.4 Fiziki ve Teknik Altyapı

- Fiziki koşullar memnuniyeti: %46,1 olumlu
- Teknolojik imkanlar memnuniyeti: %58,8 olumlu

Fiziki koşullara ilişkin memnuniyet oranı %46,1 ile diğer alanlara kıyasla en düşük seviyededir. Bu bulgu, kütüphanenin en kritik iyileştirme alanının fiziksel altyapı olduğunu açıkça göstermektedir.

Açık uçlu yanıtlar bu durumu güçlü şekilde desteklemektedir. Kullanıcılar özellikle:

- Oturma alanı yetersizliği
- Masa boyutlarının küçük olması
- Priz eksikliği
- Aydınlatma ve ısıtma sorunları
- Gürültü problemi
- Bina yapısının yetersizliği

gibi konularda yoğun geri bildirimde bulunmuştur.

Özellikle priz eksikliği ve çalışma alanı yetersizliği çok sayıda kullanıcı tarafından tekrar edilmiştir. Bu durum, teknolojik cihaz kullanımının arttığı günümüzde fiziksel altyapının kullanıcı alışkanlıklarına uyum sağlayamadığını göstermektedir.

Teknolojik olanaklara yönelik memnuniyet %58,8 düzeyindedir. Ancak bilgisayar sayısının yetersizliği ve altyapı eksiklikleri gibi geri bildirimler, bu alanın da geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Teknolojik olanaklara ilişkin memnuniyet dağılımında %24,11 oranında kararsız kullanıcı bulunması, mevcut teknolojik hizmetlerin kullanıcılar tarafından yeterince bilinmediğini veya etkin kullanılmadığını göstermektedir. Bu kapsamda teknolojik hizmetlerin tanıtımının artırılması ve kullanım kolaylığının geliştirilmesi önem arz etmektedir.

3.5 Web Sayfası ve Tanıtım Hizmetleri

Kütüphane web sayfasına yönelik memnuniyet %55,32 düzeyinde olup, %33,33 oranında kararsız kullanıcı bulunması dikkat çekmektedir. Bu durum, web sayfasının kullanıcı deneyimi, erişilebilirlik ve içerik açısından geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir.

Kütüphane hizmetlerinin tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerine yönelik memnuniyet ise %52,48 düzeyinde olup, %31,21 oranında kararsız kullanıcı bulunmaktadır. Bu bulgu, kütüphane hizmetlerinin yeterince tanıtılmadığını ve kullanıcıların mevcut hizmetlerden tam olarak haberdar olmadığını göstermektedir.

3.6 Açık Uçlu Görüşlerin Analizi

Katılımcı görüşleri incelendiğinde öne çıkan başlıklar şunlardır:

- **Fiziki alan yetersizliği ve oturma kapasitesi sorunu**
- **Priz ve çalışma alanı eksikliği**
- **Kaynakların güncelliği ve çeşitliliği**
- **Sessizlik ve çalışma ortamı problemi**
- **Teknolojik altyapı eksiklikleri**

Kullanıcılar:

- Otomat (yiyecek/içecek)
- Daha ergonomik mobilyalar
- Daha fazla bilgisayar

gibi destekleyici hizmetlerin artırılmasını talep etmektedir.

4. Güçlü Yönler

- Genel hizmet memnuniyetinin yüksek olması
- Personel tutum ve davranışlarının olumlu değerlendirilmesi
- Temizlik ve düzenin yeterli bulunması
- Kütüphanenin aktif kullanım oranının yüksek olması

5. İyileştirmeye Açık Alanlar

- Fiziki alan ve kapasite yetersizliği
- Basılı ve elektronik kaynakların güncelliği
- Teknolojik altyapı (bilgisayar, priz vb.)
- Sessiz çalışma ortamının sağlanması
- Kütüphane web sayfasının kullanıcı deneyimi açısından geliştirilmesi
- Hizmet tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerinin artırılması
- Elektronik kaynak kullanımının yaygınlaştırılması

6. PUKÖ Döngüsü Kapsamında Değerlendirme

Planla (P)

- Paydaş memnuniyet anketi planlanmış ve uygulanmıştır
- Hizmet kalitesinin ölçülmesi hedeflenmiştir

Uygula (U)

- Anket elektronik ortamda uygulanmış
- 141 katılımcıdan veri toplanmıştır

Kontrol Et (K)

- Anket sonuçları analiz edilmiş
- Memnuniyet düzeyleri ve sorun alanları belirlenmiştir

Önlem Al (Ö)

Aşağıdaki iyileştirme faaliyetlerinin yapılması planlanmaktadır:

- Fiziki alan kapasitesinin artırılması için çalışma yapılması
- Priz ve çalışma alanlarının artırılması
- Basılı ve elektronik kaynakların güncellenmesi

- Sessiz alışma ortamına yönelik denetimlerin artırılması
 - Teknolojik altyapının iyileştirilmesi
 - Web sayfasının kullanıcı dostu olacak şekilde güncellenmesi
 - Kütüphane hizmetlerine yönelik bilgilendirme ve eēitim faaliyetlerinin artırılması
 - Elektronik kaynak kullanımına yönelik kullanıcı eēitimlerinin düzenlenmesi
-

7. Sonuç

Yapılan paydaş memnuniyet anketi sonucunda, kütüphane hizmetlerinin genel olarak memnuniyet oluřturduēu ancak özellikle fiziki altyapı, kaynak eřitliliēi ve çalışma ortamı açısından iyileştirme ihtiyacı bulunduēu tespit edilmiştir.

Elde edilen veriler doērultusunda gerekli iyileştirme çalışmalarının planlanarak hayata geçirilmesi ile hizmet kalitesinin daha üst seviyeye taşınması hedeflenmektedir.