

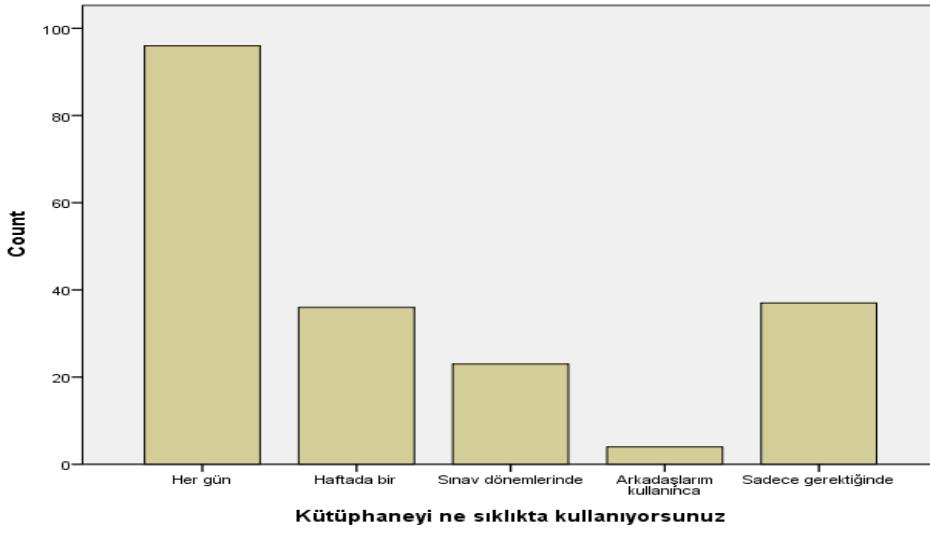
## 2017 YILI MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME SONUÇLARI

En yüksek memnuniyet düzeyleri, sırasıyla;

- 1 - Kütüphanede grup çalışma imkânının olması.
- 2 – Personel Memnuniyeti.
- 3 – Kütüphanede grup çalışma odalarının olması.
- 4 – Kütüphanede Sosyal alan olması.

Şeklinde sıralanmaktadır.

Anket 196 kişinin katılımı ile yapılmış ve kütüphane kullanım sıklığına göre dağılımları aşağıda gösterilmiştir.

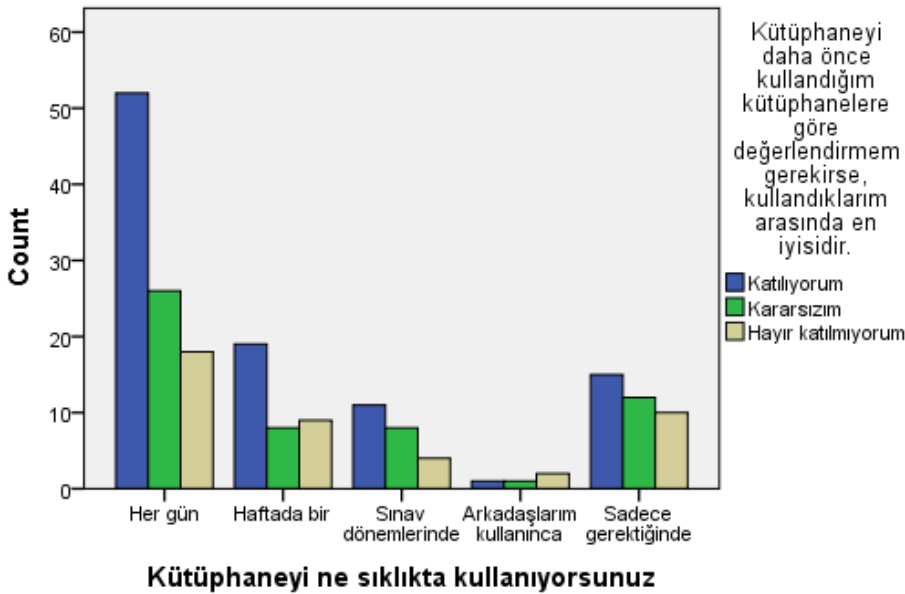


Görüleceği üzere ankete katılan kullanıcıların çoğunluğu, kütüphanemizi sık kullanan kullanıcılarıdır, bu durum anketimizin doğruluğunu ve genel geçerliliğini pekiştirmektedir.

Kütüphaneyi daha önce kullandığım kütüphanelere göre değerlendirmem gerekirse, kullandıklarım arasında en iyisidir, sorusuna verilen cevapları değerlendirelim.



Ankete katılan kullanıcıların yarıya yakın, “kullandıklarım arasında en iyisidir” demiştir,



Kullanım sıklığı ile “kullandıklarım arasında en iyisidir” cevaplarını karşılaştırdığımızda ise, kütüphanemizi her gün kullananların beğeni oranındaki yüksekliğin anlamlı derecede fark oluşturduğunu görüyoruz.

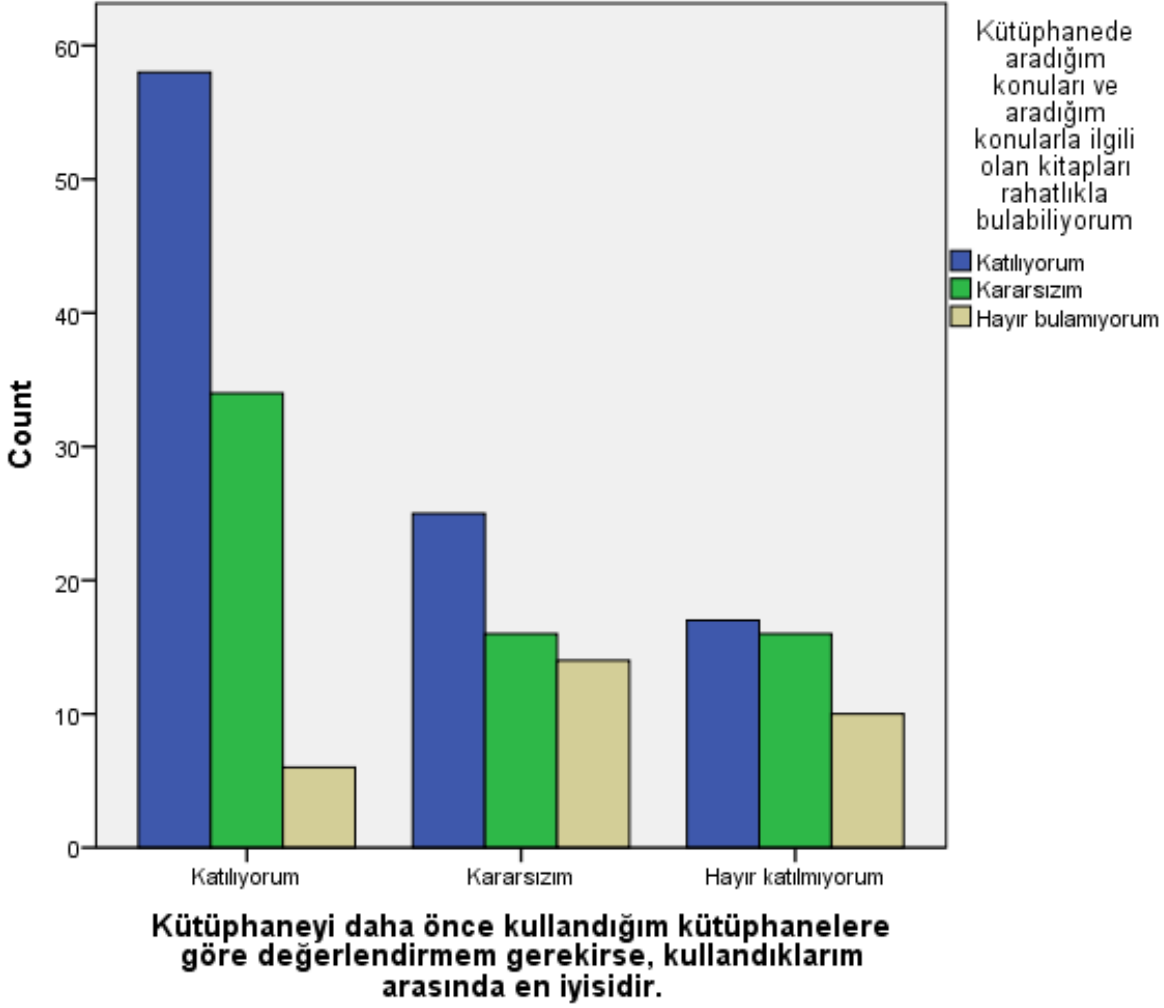
Beğenin kullanım düştükçe kademeli olarak azaldığı da dikkate alındığında,

Kısıtlı imkânlarla yapılan kütüphanemizin, emsallerine göre oldukça iyi olduğu sonucuna ulaşmamız mümkündür.

Şimdide;

Kütüphaneyi daha önce kullandığım kütüphanelere göre değerlendirmem gerekirse, kullandıklarım arasında en iyisidir, sorusuna verilen cevaplar ile

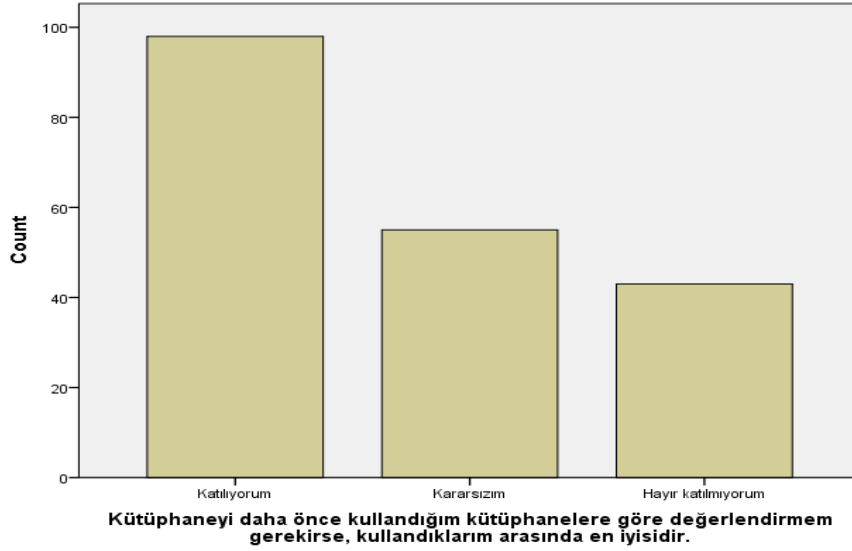
Kütüphanede aradığım konuları ve aradığım konularla ilgili olan kitapları rahatlıkla bulabiliyorum, sorusuna verilen cevapları karşılaştıralım,



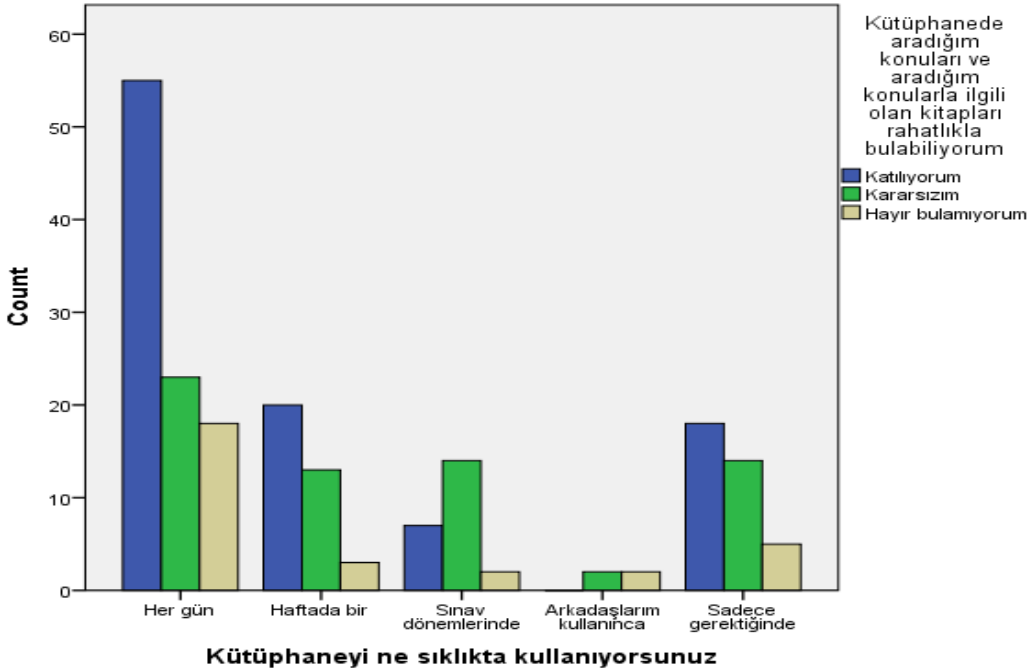
Kullandıklarım arasında en iyisidir diyenlerin oranları ile rahatlıkla bulabiliyorum diyenlerin oranlarının orantılı olması, kütüphane dermemizin emsallerine göre oldukça iyi olduğunu gösterirken,

Kararsızların ve katılmayanların oranlarının yüksekliği de dikkat çekmektedir. Kütüphanemiz açısından bu durum, üzerinde düşünülmesi gereken bir sonucu ortaya koymuştur.

Kütüphanede aradığım konuları ve aradığım konularla ilgili olan kitapları rahatlıkla bulabiliyorum, sorusuna verilen cevapları değerlendirelim.



Ankete katılan kullanıcıların yarıya yakınının bu hususta memnun olduğunu görüyoruz, fakat diğer yarının kararsız kalması ve soruya katılmaması da üzerinde düşünülmesi gereken bir sonucu ortaya koymuştur.



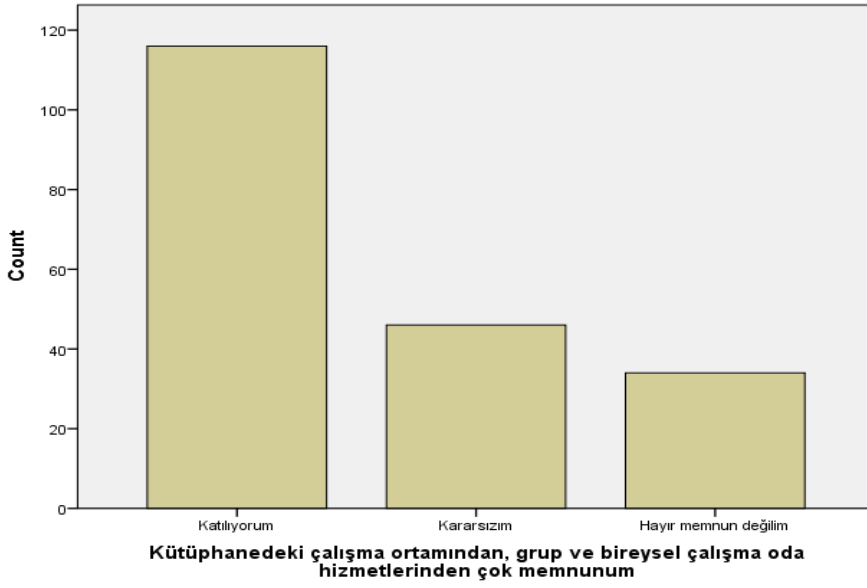
Bu soruyu, kullanım sıklığına göre değerlendirmek gerekirse,

Kullanım sıklığı ile bulma arasındaki doğru orantı ve kütüphaneyi sık kullanan kullanıcıların, aradıkları konu ve konulara ait olan kitapları bulma oranlarının belirgin bir şekilde yüksek olması,

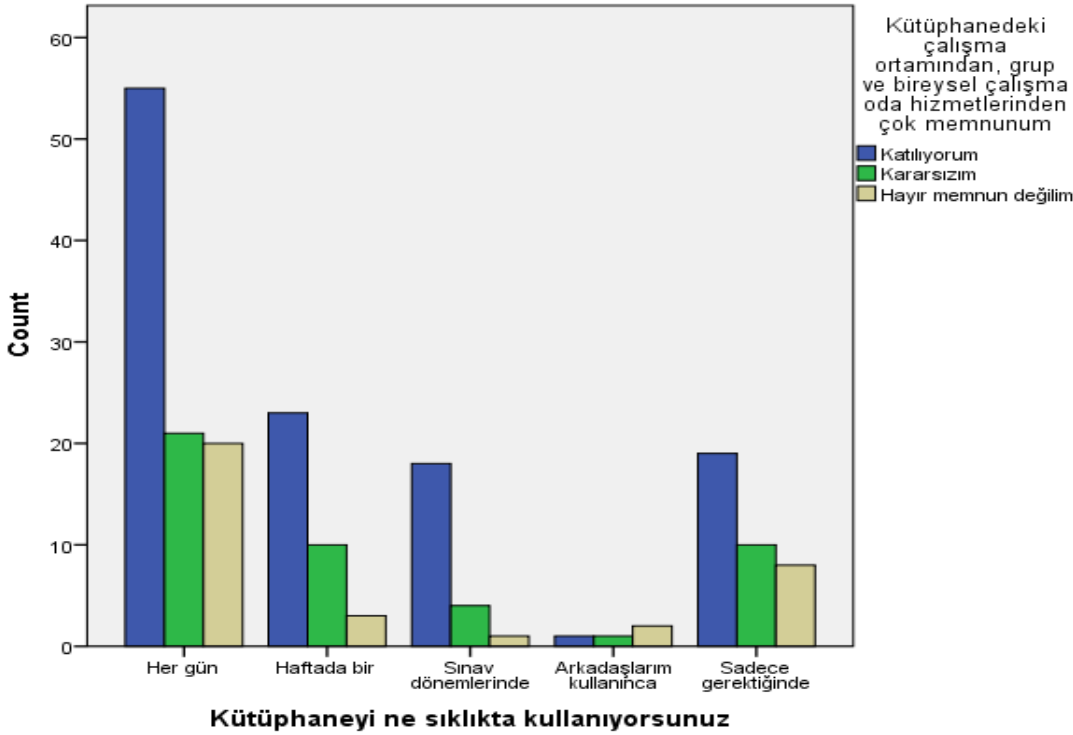
Kütüphaneyi sık kullananların, kütüphanemiz hakkında tecrübe kazanmış ve kütüphane dizilim sistemini öğrenmiş olmalarından dolayı, katılıyorum cevabını verdikleri sonucunu ortaya koymaktadır.

Bu sonuç da, Kütüphane hakkında kullanıcılara verilmesi gereken, kullanıcı eğitimlerinin ne derece önemli olduğunu göstermektedir.

Kütüphanedeki çalışma ortamından, grup ve bireysel çalışma oda hizmetlerinden çok memnunum, sorusuna verilen cevapları değerlendirelim.



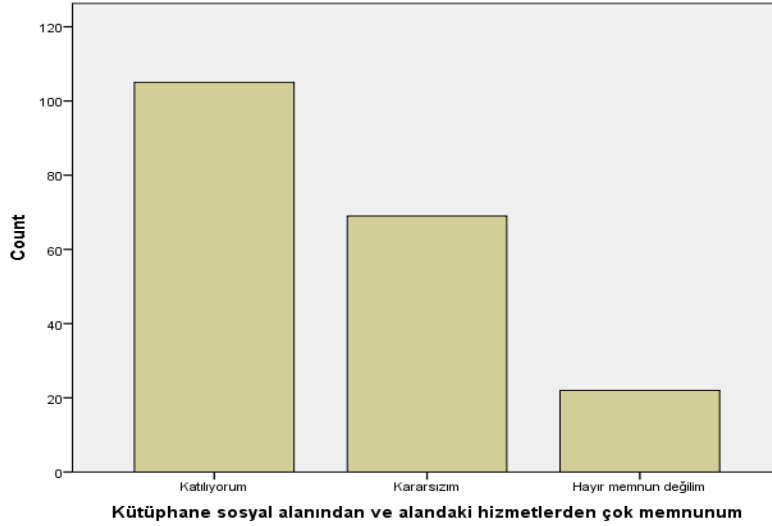
Ankete katılan kullanıcıların büyük çoğunluğunun, çalışma ortamından, grup ve bireysel çalışma odalarından memnuniyet duyduğunu görüyoruz.



Bu soruyu yukarıdaki tabloda görüleceği üzere kullanım sıklığı ile beraber değerlendirdiğimizde ise,

Biri hariç, diğer tüm grupların, memnuniyet düzeyinin anlamlı derecede yüksek olması, kullanıcıların büyük çoğunluğunun kütüphanedeki çalışma ortamından memnun olduğu sonucunu ortaya koymaktadır.

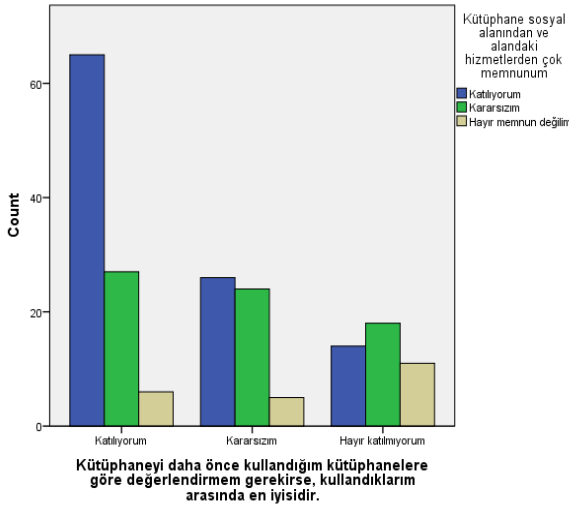
Kütüphane sosyal alanından ve alandaki hizmetlerden çok memnunum, sorusuna verilen cevapları değerlendirelim.



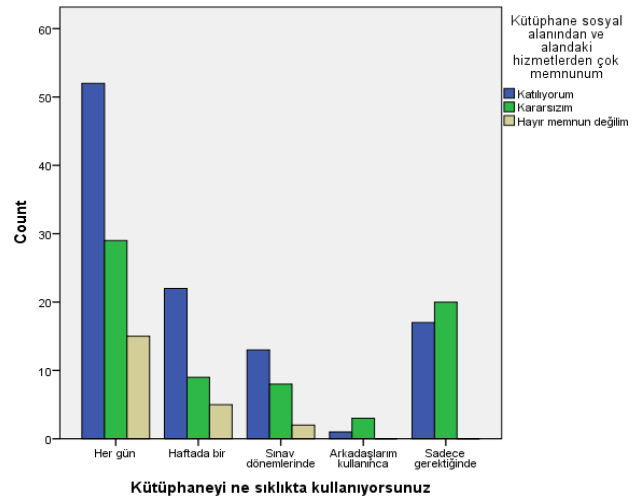
Ankete katılan kullanıcıların büyük çoğunluğunun, Kütüphane sosyal alanından ve alandaki hizmetlerden çok memnun olduğu görülmektedir, bununla beraber kararsızlar ve memnuniyetsizlik bildirenlerde üzerinde düşünülmesi gereken bir sonucu ortaya koymaktadır.

Sosyal alan memnuniyetini, kullandığım kütüphanelere göre değerlendirmem gerekirse, kullandıklarım arasında en iyisidir, sorusu ile karşılaştırsak eğer.

Tablo - 1



Tablo - 2



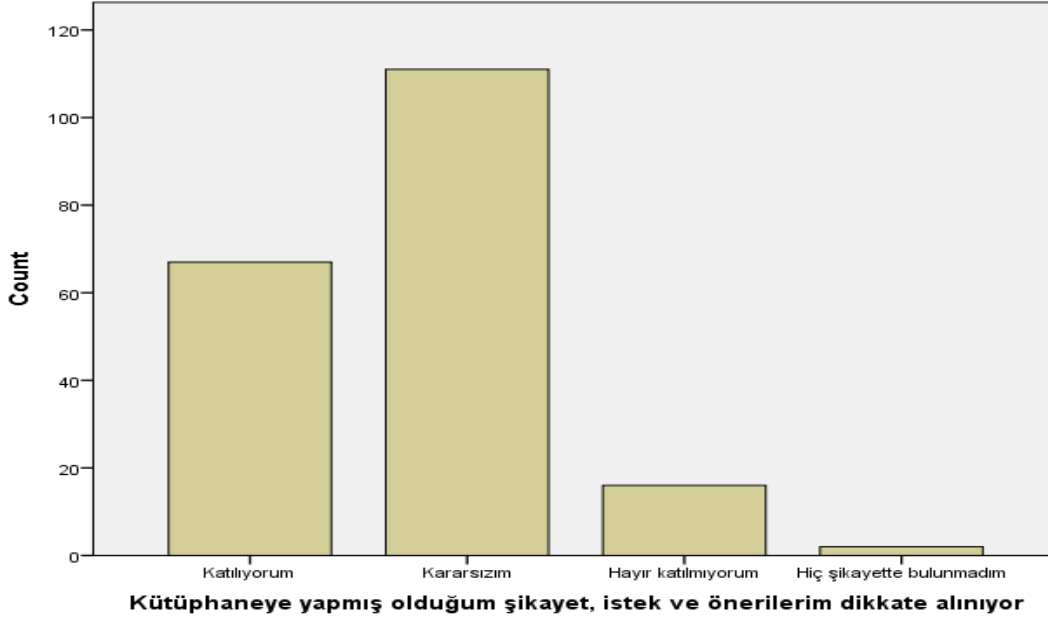
Tablo -1 de ankete katılanlarının çoğunluğunun, sosyal alanı oldukça beğendiğini ve daha önce kullandığı kütüphaneler arasında en iyisi olduğunu beyan ettiğini görüyoruz, bu sonuç kütüphanemizin kullanıcıları tarafından oldukça beğenildiğini göstermektedir.

Tablo – 2 de ise, Kütüphane sosyal alanından ve alandaki hizmetlerden çok memnunum, sorusunu,

Kütüphaneyi ne sıklıkta kullanıyorsunuz, sorusuyla karşılaştırdığımızda ise,

Yine kullanıcıların büyük çoğunluğunun, memnuniyet düzeyinin oldukça yüksek olduğu sonucu görülmektedir.

Kütüphaneye yapmış olduğum şikâyet, İstek ve önerilerim dikkate alınıyor, sorusuna verilen cevapları değerlendirelim.

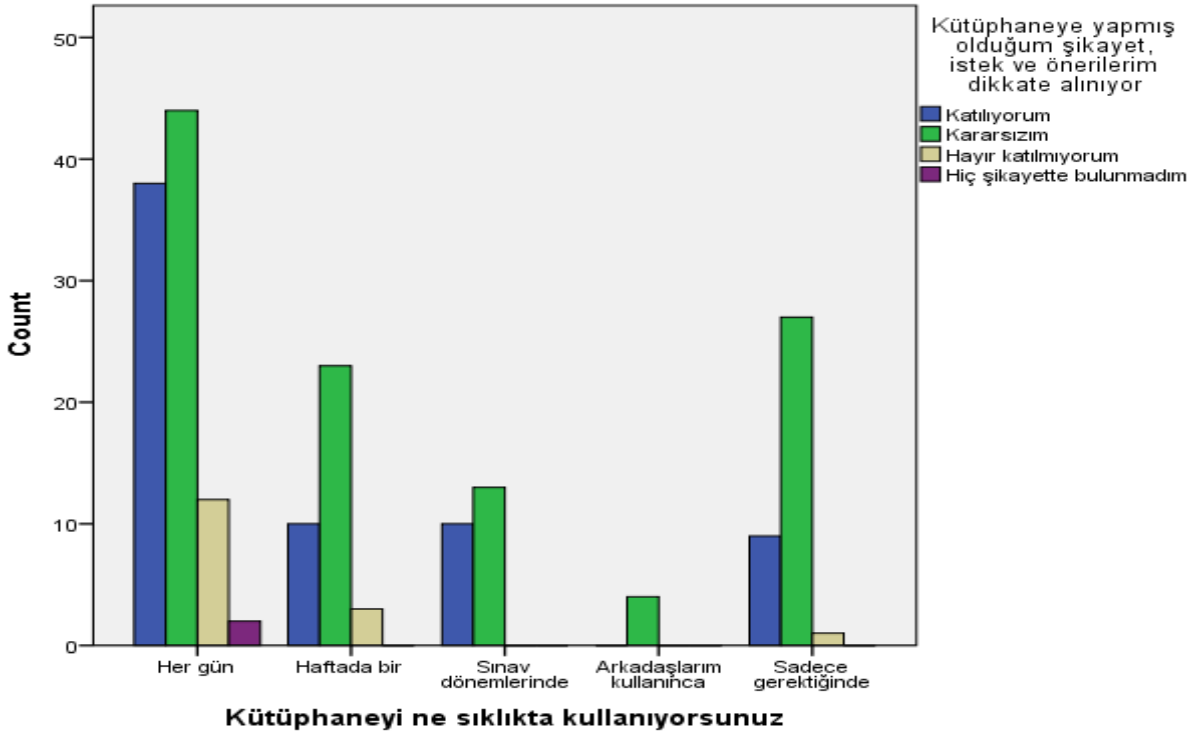


Tabloyu incelersek eğer, ankete katılanların genel çoğunluğunun kararsızım dediği ve hiç katılmayanların da mevcudiyeti görülmektedir.

Tablodan çıkarılabilecek diğer bir sonuçta, ankete katılanlarının neredeyse tamamının kütüphaneye şikâyet, istek veya öneride bulunduğu sonucudur.

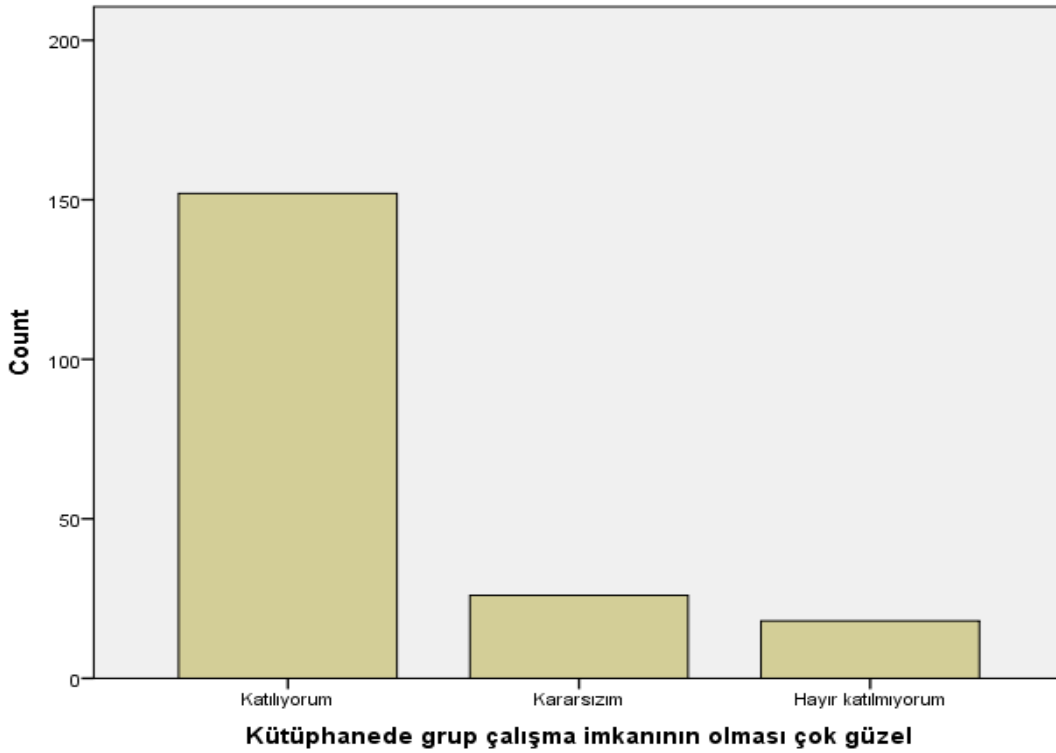
Hizmet odaklı çalışan kütüphanemizin, kullanıcı memnuniyetini yükseltebilmesi için, tablodan çıkan sonuca, ciddi bir şekilde eğilmesi gerekmektedir.

Aynı tabloyu, kullanım ve memnuniyet durumları ile karşılaştırsak eğer,



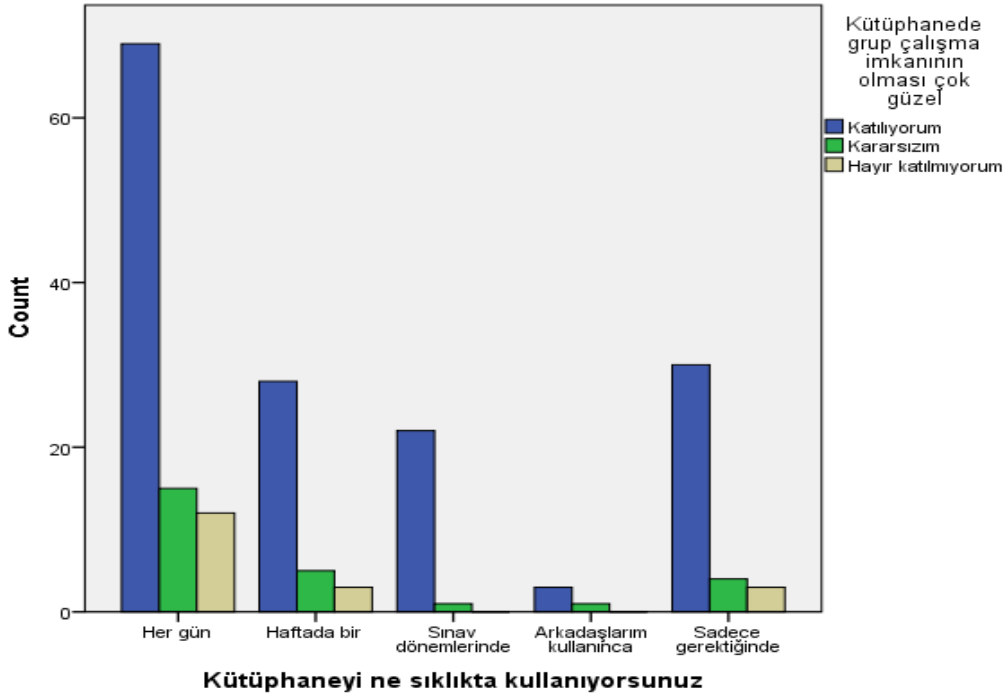
Tabloda görüleceği üzere şikâyet, istek ve öneriler konusunda memnuniyet düzeyinin düşündürücü şekilde düşük olduğu, tablodan net bir şekilde anlaşılmaktadır.

Kütüphanede grup çalışma imkânının olması çok güzel, sorusuna verilen cevapları değerlendirelim.



Ankete katılanların tamamına yakınının, Kütüphanede grup çalışma imkânının olmasına, çok yüksek derecede katıldıkları görülmektedir.

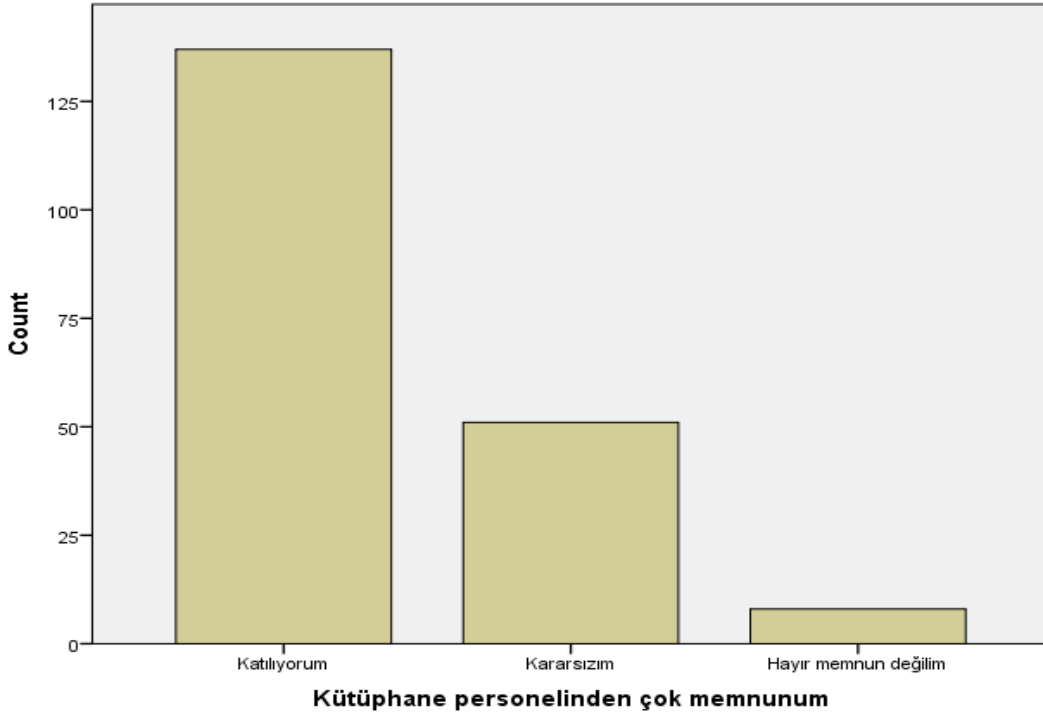
Grup çalışma imkânını, Kütüphaneyi kullanım sıklığına göre değerlendirirsek eğer.



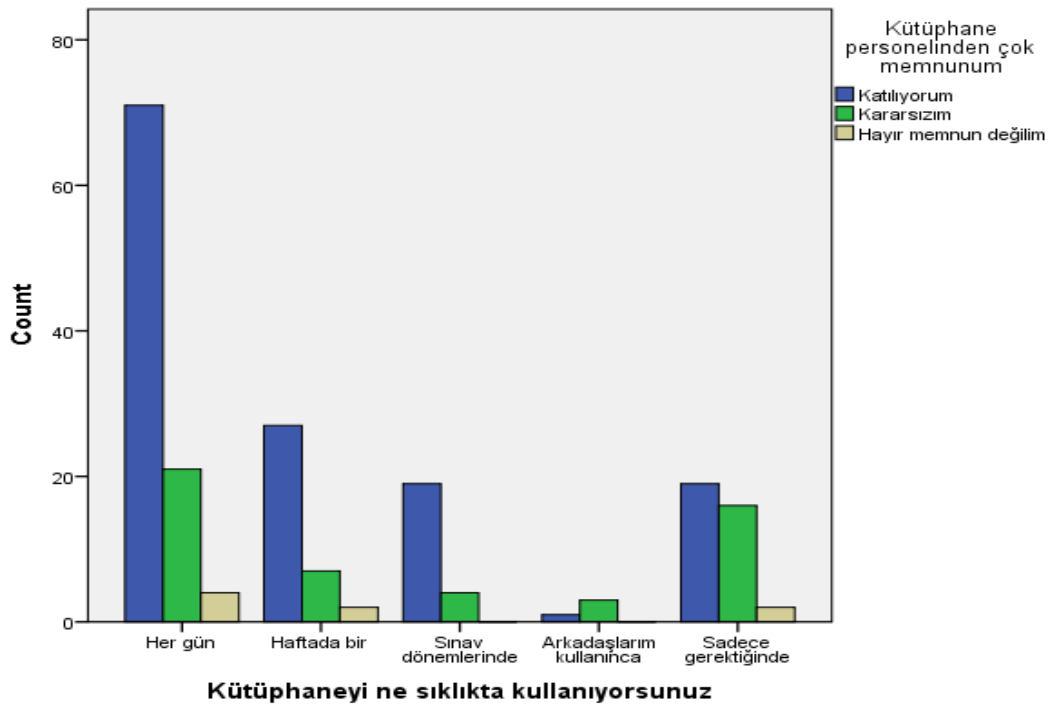
Yine kütüphanede grup çalışma imkânının olmasının, kütüphaneyi kullanım sıklığı ile doğru orantılı olması ve bu soruya katılanların sayısındaki gözle görünür yükseklik, kullanıcıların grup çalışma imkânından ne derece memnun olduğunu açık ve net bir şekilde ortaya koymaktadır.



Kütüphane personelinden çok memnunum, sorusuna verilen cevapları değerlendirelim.



Ankete katılanların çoğunluğunun, kütüphane personelinden memnun olduğunu görmekteyiz.



Aynı soruyu kütüphaneyi kullanım sıklığına göre değerlendirmek gerekirse, yine personel memnuniyetinin oldukça yüksek olduğu net bir şekilde görülmektedir, fakat kütüphanenin sürekli kullanıcılarının bir kısmının olumsuz görüş bildirmesi de gözden kaçırılmaması gereken bir husustur.

Bu yüksek memnuniyet düzeyine rağmen, Kütüphanemizin hizmet sektöründe çalıştığını unutmadan, müşteri yani kullanıcı odaklı hizmet anlayışı düşünülmeli ve kullanıcı memnuniyetsizliğinin sebepleri ortadan kaldırılarak, memnuniyetsizliği daha da aşağı çekmenin yolları aranmalıdır.