



T.C.
KONYA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI

KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI İZLEME VE İYİLEŞTİRME RAPORU

Konu: Kütüphane Çalışma Saatlerinin Yetersizliği Nedeniyle Kullanıcıların Etkin Faydalanamaması ve Çalışma Saatlerinin Uzatılması Talebi.

1. Giriş

Bu rapor, kütüphane kullanıcılarının çalışma saatlerinin yetersiz olduğuna yönelik artan talep ve geri bildirimlerinin sistematik bir şekilde değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır. Kullanıcıların özellikle ders çalışma süreçlerinde kütüphaneden daha etkin faydalanma ihtiyaçlarının karşılanabilmesi, mevcut hizmet saatlerinin yeterliliğinin analiz edilmesi ve bu doğrultuda iyileştirme çalışmalarının planlanması hedeflenmiştir. Ayrıca, alınan geri bildirimlerin kalite süreçleri kapsamında izlenmesi ve üst yönetime sunularak hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

2. Kapsam

Bu rapor; kullanıcı geri bildirimleri, anket sonuçları, yüz yüze görüşmeler ve kurumsal yazışmalar doğrultusunda kütüphane çalışma saatlerine ilişkin yürütülen izleme ve iyileştirme faaliyetlerini kapsamaktadır.

3. Mevcut Durum (İzleme Bulguları)

Kullanıcılar tarafından kütüphane çalışma saatlerinin yetersiz olduğuna yönelik talepler; elektronik posta, kullanıcı anketleri ve yüz yüze görüşmeler aracılığıyla düzenli olarak iletilmiştir. Özellikle ders çalışma amacıyla kütüphaneyi kullanan öğrenciler, mevcut çalışma saatlerinin ihtiyaçlarını karşılamadığını ifade etmişlerdir.

Kütüphane@ktun.edu.tr e-posta adresine kullanıcılarımız tarafından iletilen bazı geri bildirimler aşağıda sunulmuştur.

Y*** E*** K***

Kütüphane kapanma saatinin 17:00 olması öğrenciler için yetersiz gelmektedir en azından kapanma saatinin akşam 8 olmasını talep ediyoruz.

M*** Ö***

Merhaba; kütüphane çalışma saatlerinde bu yıl bir değişiklik olmuş ancak saatler öğrenciler için uygun değil 8.00-17.00 arası zaten bizler için okul saatleri, derslerin bitiş 15.00-16.00 buluyorken hatta bu saatleri geçtiği de oluyorken öğrencilerin bu saatler içinde kütüphaneyi kullanabilmesi çok zor, ya hiç gidemeyiz ya da 1-2 saatlik bir kullanım söz konusu olabilir. Bu da bizim için yeterli değil. Selçuk Üniversitesi kütüphanesi öğrencileri için gerekli

koşulları saat bazlı olarak sağlıyor. Biz de kendi üniversitemizin kendi kütüphanesini daha mantıklı ve makul saatlerde kullanabilmeyi isiyoruz. Haftasonu bile geçen yıl cumartesi günü 18:00 e kadar açıkken Pazar günleri açık bile olmuyordu bu sene haftasonu hiç yok. Bizim çalışabileceğimiz, kütüphaneden faydalanabileceğimiz günleri ve saatleri göz önünde bulundurarak bir düzeltme yapılmasını istiyorum. Umarım bir an önce kütüphane saatlerinde değişiklik olur ve mağduriyetimiz giderilir.

Yıl sonunda gerçekleştirilen anketlerde de kullanıcıların büyük çoğunluğunun kütüphane çalışma saatlerinin uzatılması yönünde görüş bildirdiği tespit edilmiştir. Aşağıda, yıl sonunda düzenlenen anketler kapsamında kullanıcılarımızdan elde edilen geri bildirimlere ilişkin bazı örnekler bilgilerinize sunulmuştur.

KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI İÇ PAYDAŞ ANKETİ 2023-2024

-Birçok üniversitenin kütüphanesi 24 saat ya da 09.00- 23.00 saatleri arası açık oluyor sınav haftaları açmak bir çözüm yolu değil maalesef. Karşılaşılan sorunlar oluyorsa bununla güvenlik görevlileri ilgilensin uyarıda bulunsun. Güvenlik sorunu onların problemi. Başka üniversite öğrencileri sorun yaratıyorsa belli bir saat sonrası onların girişi engellenebilir. Bu konu hakkında üniversitemiz öğrencilerini mağdur ediyorsunuz. Sabahlayacağımız bir kutuphanemiz bile yok. Kampüs giriş saatini kısıtlayıp kütüphane çalışma saatlerinin fazlasıyla artırılmasını talep ediyoruz.

KONYA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANE HİZMETLERİ MEMNUNİYET ANKETİ 2024-2025

-kütüphanenin 7/24 açık olması gerekiyor

-Hafta sonları çalışma saatinin uzatılmasını istiyorum

-konya teknik üniversitesi bünyesindeki bir kütüphanenin çalışma saatleri yetersiz burası bir üniversite ise 24 saat kullanıma açık haftanın yedi günü kullanabileceğimiz bir kütüphanemiz olmalı özellikle hafta sonu geç açılıp erken kapanması saçma zira öğrenci ailesini şehri bırakıp sırf bu okul için konyaya taşıyor ve gittiği okulda sürekli açık bir kütüphane bile bulamıyor bu çok üzücü kullanım tarafına gelince defalarca kez kütüphanenin kapanış saati gelmesi yüzünden kantin önündeki ortak alana öğrencilerin geçip orada çalışmalarına devam ettiklerini gördüm bu dikkate alınması gereken bir husus teşekkürler.

-Lütfen kütüphane çalışma saatleri düzenlensin. Böyle harika konforu olan bir kütüphaneyi geceleri de kullanabilelim. En azından sınav haftaları böyle olsun.

Selçuk Üniversitesi mezunu olarak kütüphanemizin raf düzenine hala alışmadım. Basılı kaynakları bulurken zorluk çekiyorum. Basılı kaynakların yanında, elektronik kitaplara olan erişimin, özellikle Proquest e-book veritabanı aboneliğinin çok önemli ve kıymetli olduğunu düşünüyorum. Kısa sürelerde bile olsa o kaynağa erişebilmek bizler açısından önem arz ediyor. Abonelik planlanmasında bu talebim göz önüne alınırsa çok memnun olurum. Genel olarak, üniversitemizin en iyi çalışan birimlerinden biri olduğunuzu düşünüyorum.

-Kütüphane kapanış saatinin artık 19-20 ye kadar sabitlenmesi lazım. Sadece sınav haftaları uzatılması yeterli değil, çok öğrenci olmuyor belki ama gelen o 2-3 kişi için yapılması lazım zaten üniversite kapanış saati belli nasıl bir sistem var bilmiyorum ama 1-2 kişinin orada durması yeterli olur diye düşünüyorum. Evet milyonuncu kez bu öneri yapıldığına göre belki gelecek yıl için bir değişim olur:) İyi Günler.

KONYA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANE HİZMETLERİ MEMNUNİYET ANKETİ 2023-2024

-Kütüphanenin açık olduğu gün ve saatler hakkında daha yararlı bi düzenleme yapılabilir.Öğrenciye yararlı olabilmesi için esnek bi çalışma gün ve saatleri düzenlenmelidir.

-Kütüphane daha erken açılıp daha geç kapansın

-Kütüphane çalışma saatleri uzatılmalı

-Öğrencilerimiz için kütüphane çalışma saatlerinin 7/24 saat esaslı yapılmasının ve hafta sonu (pazar) günler dahil açık olmasının faydalı olacağını düşünüyorum.

-Lütfen kütüphane çalışma saatlerini arttırın 21.00 çok yetersiz en azından her gün 12 ye kadar açık olmalı. Çoğu üniversitenin kütüphanesi 7/24 açıkken bizim kütüphanemiz neden 9da kapanıyor bizim ne eksikimiz var

-Kütüphane nin 7/24 Açık olması gerekmekte

-Çalışma saatleriniz çok kötü düzenlenmesini öneririm

-Elestirimi gecen maille göndermiştim. 7/24 açık olmaması kütüphanenin elimizi çok bağlıyor. Birçok üniversitede bulundum gittiklerimin çoğunda 7/24 hizmet veriyordu kantiniyle birlikte. Kantin erkenden kapanıyor,kütüphane erkenden kapanıyor. Memur saatleri gibi sabah 8 akşam 17 mslai çalışmaz. Rica ediyorum bu kararınızı gözden geçirin. 4 senedir bu okuldayım kütüphane konusunda memnun değilim okuldan. İlk iki sene yoktu zaten kütüphane. Bizler 3.sınıfta kullanmaya başladık. Resmi tatillerde de kütüphanenin kapalı olması kabul edilemez. Haftasonu saat 10:00 da açılması kabul edilemez. Çok geç saat 10:00 sabah naamızından sonra gelmem gerekirken malesef arada çok zaman kaybediyorum saat 10:00 a kadar. Pazar tatil olması yanlış. Eğitim kurumumu yoksa bir siradan devlet kurumumu belli değil. Sizler w.secenek gibi davranıyorsunuz okul olarak. Eğitim kurumu 7/24 açık olur. Gecen sene haftasonu Muhendislik Fak. Giremiyorduk. Umarım eski düzene dönüp 7/24 açık yaparsınız kütüphaneyi. Herkes serzenişte bu konuda sizlere haberiniz olsun. Rica ediyorum kendinize çeki düzen verin

-Kütüphanenin 7-24 kullanıma açık olmaması öğrencileri çok mağdur ediyor.Bu yüzden tam zamanlı kullanabilme erişimi istiyoruz.Mimarlık fakültesinde olmasına rağmen çizim ve ödevlerimizi yapabileceğimiz bir alan yok. Üst katlarında belli bir saatten sonra yasak olması nedeniyle sınıf yetersizliği oluşmakta,masa bulmakta zorlanıyoruz. Mimarlık fakültesi öğrencilerine de bir alan ayrılmasını talep ediyoruz.

4. Tespit Edilen Sorunlar

- Kütüphane çalışma saatlerinin kullanıcı ihtiyaçlarını tam olarak karşılamaması
- Özellikle sınav dönemlerinde yoğunluk nedeniyle hizmet süresinin yetersiz kalması
- Personel yetersizliği nedeniyle çalışma saatlerinin istenilen düzeyde genişletilememesi
- 7/24 hizmet beklentisinin mevcut imkânlarla karşılanamaması

5. İyileştirme Planı ve Yapılan Çalışmalar

Kullanıcı talepleri doğrultusunda aşağıdaki iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilmiştir:

- Sınav dönemlerinde kullanıcıların daha etkin faydalanabilmesi amacıyla kütüphane Pazar günleri 10:00–18:00 saatleri arasında hizmet vermeye başlamıştır. Aşağıda, sınav dönemlerinde kullanıcılarımıza yönelik olarak kütüphanenin Pazar günleri de hizmet vereceğine ilişkin yapılan duyurulara yer verilmiştir.

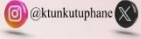


KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI



DUYURU

Kütüphanemiz vize haftası dolayısıyla, 9 Kasım 2025 Pazar günü 10.00-18.00 saatleri arasında açık olacaktır.



kutuphane.ktun.edu.tr
kutuphane@ktun.edu.tr



Kütüphane ve Dokümantasyon
Daire Başkanlığı



DUYURU

Final Haftası boyunca çalışmalarınıza destek olmak için **28.12.2025, 01.01.2026** ve **04.01.2026** tarihlerinde kütüphanemiz **10.00-18.00** saatleri arasında hizmet verecektir.



kutuphane.ktun.edu.tr

DUYURU

Vize haftası (30 Mart-11 Nisan) boyunca kütüphanemiz; hafta içi 08.00-23.00, hafta sonu ise 10.00-18.00 saatleri arasında hizmet verecektir.

Not: 5 Nisan Pazar günü kütüphanemiz açık olacaktır.

KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI

kutuphane@ktun.edu.tr
kutuphane.ktun.edu.tr

- Resmi tatillerde hizmetin devamlılığını sağlamak amacıyla personel görevlendirmesi yapılarak kütüphane açık tutulmuştur. Aşağıda, kütüphanenin resmi tatil günlerinde de kullanıcılarımıza hizmet vereceğine ilişkin yapılan duyurulara yer verilmiştir.





- İŞKUR kapsamında görevlendirilen öğrenciler ve destek personelin katkısıyla sınav dönemlerinde çalışma saatleri 23:00'e kadar uzatılmıştır.



Sınav Dönemlerinde 23.00'e Kadar Açık Kalınan Günlerin Analizi

Gösterge	Sonuç
Toplam Gün Sayısı	19 Gün
Toplam Kullanıcı Sayısı	4.911
Günlük Ortalama Kullanıcı Sayısı	258
En Yüksek Kullanım	405 kullanıcı (01.04.2026)
En Düşük Kullanım	110 kullanıcı (11.06.2026)

Karşılaştırmalı Kullanım Analizi

Uygulama	Toplam Kullanıcı	Gün Sayısı	Günlük Ortalama
Sınav Döneminde 23.00'e Kadar Açık Kalınan Günler	4.911	19	258
Pazar Günleri Açık Kalınan Günler	1.669	10	167
Resmî Tatiller	647	7	92

Değerlendirme

Sınav dönemlerinde uzatılmış çalışma saatleri uygulaması, diğer uygulamalara göre en yüksek kullanıcı yoğunluğuna ulaşmıştır.

- Sınav dönemi ortalaması: **258 kullanıcı/gün**
- Pazar günü ortalaması: **167 kullanıcı/gün**
- Resmî tatil ortalaması: **92 kullanıcı/gün**

Bu durum kullanıcıların özellikle sınav dönemlerinde kütüphaneye yoğun ihtiyaç duyduğunu ve çalışma saatlerinin uzatılmasının önemli bir ihtiyacı karşıladığını göstermektedir.

KPI TABLOSU

KÜTÜPHANE ÇALIŞMA SAATLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK KPI (ANAHTAR PERFORMANS GÖSTERGELERİ)

KPI No	Performans Göstergesi	Hesaplama Yöntemi	Gerçekleşen Sonuç	Değerlendirme
KPI-1	Sınav dönemlerinde uzatılmış çalışma saatlerinden yararlanan kullanıcı sayısı	Giriş kayıtları	19 günde toplam 4.911 kullanıcı, günlük ortalama 258 kullanıcı	Çok yüksek kullanım
KPI-2	Pazar günü hizmetlerinden yararlanan kullanıcı sayısı	Giriş kayıtları	10 uygulamada toplam 1.669 kullanıcı, günlük ortalama 167 kullanıcı	Yüksek kullanım
KPI-3	Resmî tatillerde hizmetlerden yararlanan kullanıcı sayısı	Giriş kayıtları	7 uygulamada toplam 647 kullanıcı, günlük ortalama 92 kullanıcı	Orta düzey kullanım
KPI-4	Çalışma saatlerinin genişletilmesi sonucu erişilen toplam kullanıcı sayısı	Tüm uygulamaların toplamı	7.227 kullanıcı	Hedefe ulaşılmıştır
KPI-5	Kullanıcı taleplerinin karşılanma oranı	Talep ve iyileştirme kayıtları	Pazar günü hizmeti, resmî tatil hizmeti ve sınav dönemi saat uzatımı uygulanmıştır	Gerçekleştirildi
KPI-6	Hizmet erişilebilirliğinin artırılması	Açık olunan gün ve saat sayısı	Çalışma saatleri genişletilmiştir	Gerçekleştirildi
KPI-7	Kullanıcı odaklı iyileştirme faaliyetlerinin etkinliği	Kullanım istatistikleri	Uzatılmış çalışma saatleri uygulaması en yüksek kullanıcı yoğunluğuna ulaşmıştır	Etkin
KPI-8	Kullanıcı memnuniyetinin artırılması	Anket ve geri bildirimler	Kullanıcı talepleri doğrultusunda iyileştirme yapılmıştır	İzlenmektedir

SONUÇ ANALİZİ

Kullanıcılardan gelen geri bildirimler doğrultusunda çalışma saatlerinin genişletilmesine yönelik gerçekleştirilen iyileştirme faaliyetlerinin etkinliği kullanım istatistikleri üzerinden değerlendirilmiştir.

Yapılan analiz sonucunda, sınav dönemlerinde çalışma saatlerinin 23.00'e kadar uzatıldığı 19 farklı günde toplam 4.911 kullanıcının kütüphaneden yararlandığı ve günlük ortalama kullanıcı sayısının 258 olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Pazar günleri hizmet verilen 10 uygulamada toplam 1.669 kullanıcıya, resmî tatillerde gerçekleştirilen 7 uygulamada ise toplam 647 kullanıcıya hizmet verilmiştir.

Çalışma saatlerinin genişletilmesine yönelik tüm uygulamalar birlikte değerlendirildiğinde toplam 7.227 kullanıcının bu hizmetlerden yararlandığı görülmektedir. Elde edilen veriler, kullanıcıların çalışma saatlerinin artırılmasına yönelik taleplerinin gerçek bir ihtiyaca dayandığını ve gerçekleştirilen iyileştirme faaliyetlerinin yüksek düzeyde fayda sağladığını göstermektedir.

Bu doğrultuda özellikle sınav dönemlerinde uygulanan uzatılmış çalışma saatleri uygulamasının sürdürülmesi ve kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmesi uygun görülmüştür.

KÜTÜPHANE ÇALIŞMA SAATLERİNİN İYİLEŞTİRİLMESİNE YÖNELİK PUKO DÖNGÜSÜ

PUKO Aşaması	Faaliyetler	Kanıtlar / Bulgular	Sonuç
 PLANLA	Kullanıcı memnuniyet anketleri, dış paydaş anketleri, e-postalar ve yüz yüze görüşmeler sonucunda çalışma saatlerinin yetersiz olduğu belirlenmiştir. Özellikle sınav dönemlerinde, hafta sonlarında ve resmî tatillerde çalışma saatlerinin uzatılması yönünde talepler tespit edilmiştir.	Memnuniyet anketleri, dış paydaş anketleri, kullanıcı geri bildirimleri, e-postalar	Çalışma saatlerinin genişletilmesine yönelik iyileştirme planı hazırlanmıştır.
 UYGULA	Sınav dönemlerinde çalışma saatleri 23.00'e kadar uzatılmıştır. Belirli Pazar günlerinde ve resmî tatillerde kütüphane hizmet vermiştir. Gerekli personel görevlendirmeleri yapılmıştır.	Çalışma planları, hizmet kayıtları	Kullanıcıların kütüphaneden daha uzun süre yararlanması sağlanmıştır.
 KONTROL ET	Yapılan uygulamaların etkinliği kullanıcı giriş istatistikleri ile değerlendirilmiştir.	Sınav dönemlerinde 19 günde 4.911 kullanıcı (ortalama	İyileştirme faaliyetlerinin kullanıcı ihtiyacına

**PUKO
Aşaması**

Faaliyetler

Kanıtlar / Bulgular

Sonuç

258 kullanıcı/gün), Pazar günlerinde 10 günde 1.669 kullanıcı (ortalama 167 kullanıcı/gün), resmî tatillerde 7 günde 647 kullanıcı (ortalama 92 kullanıcı/gün) hizmetlerden yararlanmıştır. Toplam yararlanıcı sayısı 7.227'dir.

**ÖNLEM
AL**

Elde edilen veriler doğrultusunda sınav dönemlerinde uzatılmış çalışma saatleri uygulamasının sürdürülmesine, kullanıcı yoğunluğu bulunan dönemlerde Pazar günü hizmetlerinin devam ettirilmesine ve çalışma saatlerinin düzenli olarak değerlendirilmesine karar verilmiştir.

Kullanım istatistikleri, memnuniyet anketleri ve kullanıcı geri bildirimleri

Sürekli iyileştirme anlayışı kapsamında uygulamanın sürdürülmesi ve geliştirilmesi planlanmaktadır.

SONUÇ: Kullanıcı geri bildirimleri doğrultusunda gerçekleştirilen iyileştirme faaliyetleri sonucunda çalışma saatleri genişletilmiş ve uygulamalardan toplam 7.227 kullanıcı yararlanmıştır. Elde edilen veriler, yapılan iyileştirmenin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verdiğini göstermektedir.

6. Değerlendirme ve Sonuç

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı olarak, kullanıcı memnuniyetinin artırılması ve hizmet kalitesinin geliştirilmesi amacıyla yürütülen çalışmalar kapsamında mevcut imkânlar etkin şekilde kullanılmıştır. Kullanıcı talepleri ve geri bildirimler doğrultusunda yapılan düzenlemelerle çalışma saatleri iyileştirilmiş, özellikle sınav dönemlerinde hizmet süresi artırılmıştır.

Gerçekleştirilen bu iyileştirmeler sonucunda, kütüphane hizmetlerine erişimin kolaylaştığı, kullanıcı yoğunluğunun daha dengeli dağıldığı ve hizmetlerden yararlanma oranının arttığı gözlemlenmiştir. Ayrıca, kullanıcı geri bildirimlerinde genel memnuniyet düzeyinin yükseldiği değerlendirilmiştir.

Uygulamaya alınan düzenlemelerin, mevcut hizmet kapasitesi çerçevesinde etkin ve verimli sonuçlar ürettiği; kütüphane kullanım alışkanlıklarını olumlu yönde etkilediği ve hizmet kalitesine doğrudan katkı sağladığı anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda, yürütülen iyileştirme çalışmalarının sürekliliğinin sağlanması ve mevcut uygulamaların geliştirilerek sürdürülmesi önem arz etmektedir.

GENEL SONUÇ

Sorun: Kullanıcılar çalışma saatlerinin yetersiz olduğunu belirtmiştir.

İyileştirme: Sınav dönemlerinde saat 23.00'e kadar hizmet verilmiş, Pazar günleri ve bazı resmî tatillerde kütüphane açık tutulmuştur.

Sonuç: Toplam 7.227 kullanıcı bu uygulamalardan yararlanmıştır.

Sürdürülebilirlik: Uygulamanın kullanıcı yoğunluğuna göre devam ettirilmesi ve yıllık olarak izlenmesi planlanmaktadır.