



T.C
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI
KULLANICI HİZMETLERİ PROSESİ

DOKÜMAN NO:PS-020

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ: --

SAYFA NO 1 / 6

Bağlı Olduğu Ana Proses	Kütüphane ve Dokümantasyon Hizmetleri Prosesi		
Prosesin Sorumlusu	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Öğr. Gör. Necati ŞAHİN		
Etkilediği Prosesler	Tüm prosesler		
Etkilendiği Prosesler	Tüm prosesler		
Destek Aldığı Prosesler	Tüm prosesler		
Prosesin Amacı	Kütüphanemiz kullanıcılarının Kütüphaneye üyelik, danışma, ödünç, iade, kütüphaneler arası işbirliği, eğitim, tanıtım ve basılı ve elektronik kaynaklardan faydalanma işlem adımlarını açıklamak.		
İç Bağlam	İç Bağlam Ölçme / Değerlendirme Yöntemi	İç Bağlam Ölçme / Değerlendirme Sıklığı	İç bağlam Ölçme / Değerlendirme Sorumlusu
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Yönergesi	Senato kararlarının değerlendirilmesi	Yapılan güncellemeler sonucunda	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı



T.C
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI
KULLANICI HİZMETLERİ PROSESİ

DOKÜMAN NO:PS-020

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ: --

SAYFA NO 2 / 6

Dış Bağlam	Dış Bağlam Ölçme / Değerlendirme Yöntemi	Dış Bağlam Ölçme / Değerlendirme Sıklığı	Dış Bağlam Ölçme / Değerlendirme Sorumlusu
DŞ-003 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu	Kanunun uygulanması	Yapılan güncellemeler sonucunda	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı
ULAKBİM	Resmi yazışmaların değerlendirilmesi	Her akademik yılbaşı ve yılsonu	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı

Prosesin Hedefleri

1. Kütüphanenin varlık nedeninin “kullanıcılarımız” olduğu ilkesinin bütün etkinliklerimize yön vermesini sağlamak
2. Aktif kullanıcı memnuniyetinin %100 olması
3. Kullanıcılar tarafından gelen istek, öneri ve eğitim taleplerinin %100’ünü karşılamak
4. Kütüphane hizmetlerini elektronik ortamda sağlamak

No	Performans Göstergeleri	Birim	İzleme Periyodu	Performans Ölçme Metodu
1.1	Üye sayısı	Üye sayısı	Akademik yılbaşı ve Akademik yılsonu	YORDAM otomasyon programı üzerinden üye sayısının



T.C
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI
KULLANICI HİZMETLERİ PROSESİ

DOKÜMAN NO:PS-020

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ: --

SAYFA NO 3 / 6

2.1	Ödünç verilen ve iade edilen basılı kaynak sayısı	Ödünç işlemi sayısı	Akademik yılbaşı ve Akademik yılsonu	YORDAM otomasyon programı üzerinden
3.1	Elektronik kaynakların kullanım istatistikleri	Bağlantı sayısı	Veri tabanı anlaşma süresi boyunca	Anlaşma yapılmış veri tabanlarından elde edilen istatistikler
4.1	KİTS gelen materyal sayısı	Adet	Akademik yılbaşı ve Akademik yılsonu	Kütüphaneler arası İşbirliği Takip Sistemi üzerinden
5.1	KİTS le giden materyal sayısı	Adet	Akademik yılbaşı ve Akademik yılsonu	Kütüphaneler arası İşbirliği Takip Sistemi üzerinden
6.1				



T.C
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI
KULLANICI HİZMETLERİ PROSESİ

DOKÜMAN NO:PS-020

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ: --

SAYFA NO 4 / 6

Prosesin SWOT Analizi

Güçlü Yönler

- Üniversite yönetiminin desteği
- Yöneticilerin iletişime açık olmaları
- Sürekli artan ve gelişen koleksiyon
- Kullanıcı memnuniyetindeki artış
- Koleksiyonun sürekli olarak yenilenmesi
- Kütüphane hizmetlerinin elektronik ortamda 7/24 kullanılabilir olması
- Kullanıcılardan gelen soru ve sorunların 7/24 çözüme kavuşturulması
- COVID19 nedeniyle Sağlık Bakanlığı Bilim Kurulu Kütüphaneler Rehberinde yayınlanan standartların uygulanması
- Elektronik veri tabanlarına abonelik
- Elektronik kitap satın alımının gerçekleştirilmiş olması
- Veri tabanlarına hızlı ve kolay erişimin sağlanması

Zayıf Yönler

- Merkez Kütüphane binasının olmaması
- Bazı kütüphanelerimizde güvenlik sisteminin olmaması

Fırsatlar

- Kullanmakta olduğumuz yazılım ve akıllı kütüphane sistemi sayesinde kaynaklarımıza ulaşım ve kütüphane içerisindeki güvenliği en son teknoloji kullanılarak sağlanmaktadır.
- Elektronik ortamda bilgiye kolay ve hızlı erişimde kullanıcı memnuniyeti sağlama
- Diğer kütüphanelerle işbirliği

Tehditler

- Basılı kaynakların kullanıcı tarafından kaybolma, yırtılma, yıpratılma, karalanma gibi sebeplerle kullanılamayacak duruma gelmesi, baskısı tükenen basılı kaynakların bu tür durumlarla karşılaşmamız halinde yerine yenisinin konulamaması.
- Elektronik kaynakların (veri tabanları) maliyetinin artması



T.C
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI
KULLANICI HİZMETLERİ PROSESİ

DOKÜMAN NO:PS-020

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ: --

SAYFA NO 5 / 6

Proses Girdileri

- Üye Kayıtları (Kütüphane hizmetlerinden yararlanan öğrenci, akademisyen, araştırmacı vb. kişiler)
- Basılı bilgi kaynakları
- Elektronik kaynaklar ve veri tabanları aboneliği
- Kullanıcılardan gelen kütüphaneler arası ödünç hizmet talebi
- Öğrenci
- KİTS (Kütüphaneler arası İşbirliği Takip Sistemi)
- Kitap
- Web sayfası

Proses Faaliyetleri

- Kütüphane materyallerinin ödünç verme ve iade alma işlemlerini YORDAM otomasyon sistemi üzerinden yapmak
- Elektronik tabanlı bilgi hizmetleri sunmak
- Kütüphane otomasyon sistemine Üye kaydı ve Üyelik sonlandırma işlemlerini yapmak
- Kullanıcıların en doğru ve güncel bilgiye ulaşmaları için gerekli referans faaliyetler
- Kütüphanede bulunmayan kitap isteklerini almak. KİTS sistemi üzerinden başka üniversitelerden istekte bulunmak. Başka üniversiteden gelen kitapları istek yapan akademik personele vermek. Başka üniversite kütüphanesinde olmayıp bizim kütüphanede bulunan kitap isteklerini takip etmek istekte bulunan üniversiteye ödünç verme işlemi yapmak.

Proses Çıktıları

- Ödünç verme ve iade işlemleri
- Kullanıcıların bilgi kaynaklarından yararlanmaları temel alınarak kütüphaneden aktif ya da pasif olarak faydalanmaları için sunulan hizmetler
- Bilgi kaynaklarının seçimi için her yeni dönemde öğretim elemanlarının ve öğrencilerin katılımı
- Kütüphane personelinin mesleki gelişmeler ışığında kendini yenileyip güncel kalarak çeşitli teknik ve kullanıcı hizmetlerini yerine getirmesi
- KİTS kayıtları



T.C
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI
KULLANICI HİZMETLERİ PROSESİ

DOKÜMAN NO:PS-020

YAYIN TARİHİ:13.08.2021

REVİZYON NO: 00

REVİZYON TARİHİ: --

SAYFA NO 6 / 6

- YORDAM kayıtları
- RFID Güvenlik sistemi Kayıtları
- TÜBESS Kayıtları
- Kullanım istatistikleri

Kaynaklar

- İnsan kaynağı (İdari ve Teknik personel)
- Bilgisayar, Bürolar, Okuma Salonları
- Teknoloji, Donanım, İnternet
- Otomasyon programları
- Basılı ya da elektronik ortamda hazırlanan bilgi kaynakları

Dokümanlar

- 6279 sayılı Çoğaltılmış Fikir ve Sanat Eserlerini Derleme Kanunu
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Yönergesi
- TÜBESS Katılım Protokolü
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Görev Tanımları
- KİTS Kitap İsteme ve Gönderme İş Akışı
- Ödünç ve İade Hizmetleri İş Akışı
- NEÜ Bilgi Sistemi

Kayıt Ortamı

- Kütüphane Otomasyon Programı
- Kurumsal Akademik Arşiv

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON BAŞKANLIĞI	KURUMSAL KALİTE GELİŞTİRME VE AKREDİTASYON KOORDİNATÖRLÜĞÜ	KURUMSAL YETKİLİ