



## OKUYUCU VE BİLGİ HİZMETLERİ SÜREÇ KARTI

ANKÜ-  
KDD/SK.002

|                      |  |
|----------------------|--|
| ANA SÜREÇ ADI        | Okuyucu ve Bilgi Hizmetleri Süreci   |
| ALT SÜREÇ ADI        |  |
| SÜREÇ SAHİBİ         | Daire Başkanı, Kütüphaneci   |
| SÜREÇ KATILIMCILARI  | Kütüphaneci, Akademik ve İdari Personel, ANKOS, ULAKBİM, Sağlayıcı Firma, Diğer Üniversite Kütüphaneleri Kütüphanecileri, Kalite Koordinatörlüğü |
| ETKİLEŞİLEN SÜREÇLER | Tüm Süreçler   |

| TEDARİKÇİLER                |   | SÜREÇ / FAALİYET ADIMLARI   | MÜŞTERİLER                       |                                       |
|-----------------------------|---|---|----------------------------------|---------------------------------------|
| SAĞLAYAN                    | GİRDİLER  |   | KULLANICI                        | ÇIKTILAR                              |
| Okuyucu ve Bilgi Hizmetleri | Yazılım, Tüm Web Sayfası İçeriği                                | Kütüphane web sitesinin oluşturulması gerekli kontrol ve güncellemelerin yapılması  | Kamuoyu                          | Web Sitesi                            |
| Okuyucu ve Bilgi Hizmetleri | Dijital Kaynaklar (Bilimsel Makale, Tez, E-Kitap, E-Dergi)      | Açık Erişim Sistemi ve Online Yayınevi Platformlarına Kitap, Dergi, Bilimsel Makale, Bülten ve Tezlerin Yüklenmesi        | İç ve Dış Paydaşlar, Tüm Kamuoyu | Sistem Çıktıları                      |
| Okuyucu ve Bilgi Hizmetleri | Elektronik Kaynak Talep Formu, Deneme İstatistikleri, Kullanıcı | Kütüphaneye alınacak elektronik kaynakların seçim ve sağlama işlemleri  | İç ve Dış Paydaşlar              | Deneme Erişim Kullanım İstatistikleri |
| Okuyucu ve Bilgi Hizmetleri | E-Kaynaklar, Otomasyon Sistemi, ANKOS KİTS                      | Kütüphane Otomasyon Sistemi, ANKOS KİTS Programı ve Veritabanı Kullanımının Raporlandırılması                             | İç ve Dış Paydaş                 | İstatistik Veriler, Raporlar          |
| Okuyucu ve Bilgi Hizmetleri | Eğitim Programı   | Kütüphane kullanım ve tanıtım eğitimi   | İç ve Dış Paydaşlar              | Eğitim ve Tanıtım Programı            |
| Okuyucu ve Bilgi Hizmetleri | Eğitim Programı   | E-Kaynak kullanım eğitiminin düzenlenmesi   | İç ve Dış Paydaşlar              | Eğitim Programı                       |
| Okuyucu ve Bilgi Hizmetleri | İşbirliği Formu, Protokol Metni                                 | Kütüphanelerarası İşbirliği Protokollerinin Doğrultusunda Karşılıklı Yayın ve Kütüphane Kullanım Taleplerinin Karşlanması | İç ve Dış Paydaş                 | Protokoller                           |
| Okuyucu ve Bilgi Hizmetleri | Ödünç Talep Formu   | Üniversitelerarası yayın ödünç alma ve verme işlemlerinin yapılması   | İç ve Dış Paydaşlar              | Kütüphanelerarası işbirliği formu     |
| Okuyucu ve Bilgi Hizmetleri | Standartlar (ISO:9001-2015)                                     | Kalite Yönetim Faaliyetleri   | İç ve Dış Paydaşlar              | Kalite raporları                      |

|                  |   |  |  |  |  |  |
|------------------|---|--|--|--|--|--|
| SÜREÇ KAYNAKLARI | Web Sitesi İçeriği, Yazılımlar, İlgili Mevzuatlar, E-kaynaklar, veritabanları, açık erişim yayınları, istatistik veriler, sunumlar, ISO:9001-2015 |  |  |  |  |  |
|------------------|---|--|--|--|--|--|

|   |        |          |             |                |          |  |  |
|---|--------|----------|-------------|----------------|----------|--|--|
| RISK SEVİYESİ<br>(High / Medium / Low / None) | İSG: M | Çevre: H | Finansal: H | Operasyonel: H | Süreç: H |  |  |
|---|--------|----------|-------------|----------------|----------|--|--|

| KRİTER                     | ÖLÇÜM METODU                                     | PERİYODU        | ÖLÇÜMÜN VERİ KAYNAĞI                       | RAPORLAMA YÖNTEMİ          | RAPORLAMA SORUMLUSU | İYİLEŞTİRME SORUMLUSU | HEDEF   | MEVCUT DURUM           |
|----------------------------|--|-----------------|--|----------------------------|---------------------|-----------------------|---|------------------------|
| Web Sayfası Performansı    | İstatistikler, Web Sayfası Hızı, Erişilebilirlik | Günlük          | Web Sitesi                                 | İstatistik Veriler         | Kütüphaneci         | Kütüphaneci           | Hızlı ve etkili erişim olanaklarını yaratmak          | Gerçekleştirilmektedir |
| Açık Erişim Sistemleri     | Kullanım İstatistikleri, Yazılım Performansı     | Günlük          | Açık Erişim Sistemi                        | İstatistik Veriler         | Kütüphaneci         | Kütüphaneci           | Akademik Bilgiye Erişim                               | Gerçekleştirilmektedir |
| Seçim ve Sağlama İşlemleri | Doğrudan Temin Belgeleri                         | Aylık ve Yıllık | İlgili Kanun, Tebliğ ve Yönetmelik         | Faaliyet Raporu            | Kütüphaneci         | Kütüphaneci           | E-Kaynakların İlgili Mevzuat Doğrultusunda Temini     | Gerçekleştirilmektedir |
| İstatistik İşlemleri       | Kullanım Verileri                                | Yıllık          | E-Kaynaklar, ANKOS KİTS, Otomasyon Sistemi | İstatistiksel Rapor        | Kütüphaneci         | Kütüphaneci           | Raporlama İşlemlerinin Zamanında Gerçekleştirilmesi   | Gerçekleştirilmektedir |
| Eğitim İçeriği             | Katılım  | Değişken        | Katılımcı Listesi                          | Faaliyet Raporu            | Kütüphaneci         | Kütüphaneci           | Kütüphane ve E-Kaynakların Etkin Kullanımı            | Gerçekleştirilmektedir |
| Protokol İşlemleri         | Protokol Formu                                   | Yıllık          | Kütüphane Yönergesi                        | Otomasyon Program Formları | Kütüphaneci         | Kütüphaneci           | Bilimsel Bilgi ve İletişimi Artırmak                  | Gerçekleştirilmektedir |
| İLL İşlemleri              | Sistem Ödünç Verileri                            | Günlük          | ANKOS KİTS sistemi                         | İstatistik Veriler         | Kütüphaneci         | Kütüphaneci           | Aktif Kaynak Paylaşımı                                | Gerçekleştirilmektedir |
| Kalite Yönetim             | Standartlar (ISO:9001-2015)                      | Yıllık          | Kalite Politikası                          | Web sayfası-kalite dosyası | Kütüphaneci         | Kütüphaneci           | Kalite etkinliğinin ve kalite kültürünün benimsenmesi | Gerçekleştirilmektedir |

|                      |            |                |           |
|----------------------|------------|----------------|-----------|
| Sayfa/Topl. Sayfa No |            | Hazırlayan     | Onaylayan |
| İlk Yayın Tarihi     | 16.08.2018 | Ayşe TOPÇU     |           |
| Son Revizyon Tarihi  |            | Vedat GÜLTEKİN | Tuna CAN  |
| Revizyon No          | 1          |                |           |

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR