

	BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	Doküman No	PRS/KD/04
	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	İlk yayın tarihi	29.09.2025
	OKUYUCU HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Rev. No / Tarih	00/...
		Sayfa sayısı	1/4

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı bünyesinde, kullanıcı hizmetlerinin **standart, verimli ve erişilebilir** bir şekilde yürütülmesini sağlamaktır. Amaç, kullanıcı memnuniyetini artırmak, bilgi kaynaklarına erişimde süreklilik sağlamak ve kütüphane hizmetlerinin kalitesini güvence altına almaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, kütüphanenin tüm kullanıcılarına yönelik olarak sunulan üyelik, ödünç verme, referans, danışma, eğitim ve uzaktan erişim hizmetlerini kapsar. Ayrıca, engelli kullanıcı hizmetleri ve kullanıcı geri bildirim süreçlerini de içerir.

3. SORUMLULAR

- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı:** Prosedürün oluşturulması ve uygulanmasının genel denetiminden sorumludur.
- Şube Müdürü:** Prosedürün eksiksiz ve doğru şekilde uygulanması ve yürütülmesinden sorumludur.
- Kütüphaneci/Kütüphane Personeli:** Bu prosedürde belirtilen tüm okuyucu hizmetlerinin yürütülmesinden ve süreçlerin doğru bir şekilde işlemlerinden sorumludur.

4. PROSEDÜR AKIŞI

4.1. Üyelik ve Kayıt İşlemleri

- Yeni kullanıcıların, **Kütüphane Otomasyon Sistemi** üzerinden kayıt işlemleri tamamlanır.
- Kütüphaneci, kullanıcıların üyelik bilgilerinin doğruluğunu kontrol eder ve kayıtlarını onaylar.
- Kullanıcıların adres, unvan, iletişim gibi bilgileri güncel tutulur.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Duygu Bilgin Kayalık Öğretim Görevlisi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Birim Sorumlusu	Erkan Sağlam Okuyucu Hizmetleri Şube Müdürü	Barış Yıldırım Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanı

	BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	Doküman No	PRS/KD/04
		İlk yayın tarihi	29.09.2025
	OKUYUCU HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Rev. No / Tarih	00/...
		Sayfa sayısı	2/4

4.2. Ödünç Verme - İade Hizmetleri

1. Kullanıcılar, **Kütüphane Yönergesinde** belirtilen kurallara ve limitlere göre ödünç materyal alabilirler.
2. Ödünç verme ve iade işlemleri, kütüphane otomasyon sistemi üzerinden gerçekleştirilir.
3. Zamanında iade edilmeyen kaynaklar için 1 güne 3 gün kitap alamama işlemleri uygulanır ve kullanıcı bilgilendirilir.

4.3. Referans ve Danışma Hizmetleri

1. Kullanıcıların bilgi ve araştırma ihtiyaçları yüz yüze, telefon veya e-posta yoluyla alınır.
2. Kütüphaneci, kullanıcılara uygun bilgi kaynaklarına (basılı ve elektronik) erişim konusunda rehberlik eder ve doğru arama stratejileri hakkında danışmanlık hizmeti sunar.

4.4. Oryantasyon ve Kullanıcı Eğitimleri

1. Kullanıcı ihtiyaçlarına göre oryantasyon ve bilgi okuryazarlığı eğitimleri planlanır.
2. Eğitim içerikleri hazırlanır ve duyurular yapılır. Eğitimler belirlenen takvime göre gerçekleştirilir.
3. Eğitimlere katılım ve etkinliği değerlendirilir.

4.5. Uzaktan Erişim ve Engelli Kullanıcı Hizmetleri

1. Kullanıcıların kampüs dışından elektronik kaynaklara erişim sorunları takip edilir ve giderilir.
2. Engelli kullanıcılar için erişilebilir fiziksel ve dijital ortamlar sağlanır, kütüphane hizmetlerine eşit erişimini sağlayacak önlemler alınır.

4.6. Dış Kullanıcı Hizmetleri Yönetimi

4.6.1. Hizmet Kapsamı ve Şartları:

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Duygu Bilgin Kayalık Öğretim Görevlisi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Birim Sorumlusu	Erkan Sağlam Okuyucu Hizmetleri Şube Müdürü	Barış Yıldırım Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanı

	BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	Doküman No	PRS/KD/04
	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	İlk yayın tarihi	29.09.2025
	OKUYUCU HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Rev. No / Tarih	00/...
		Sayfa sayısı	3/4

1. Kamu veya özel bir kurumda çalışan ve araştırma amacıyla gelen kişiler kütüphanemizden yararlanabilir.
2. Diğer üniversitelerin öğrencileri kütüphane hizmetlerinden faydalanabilir.
3. Dış kullanıcılar için ödünç-iade hizmeti verilememektedir. Fiziki kaynaklardan yalnızca kütüphane içerisinde faydalanabilirler; elektronik kaynaklara kampüs dışı erişim hakları bulunmamaktadır.

4.6.2. Hizmet Saatleri:

1. Belirtilen şartları sağlayan dış kullanıcılar, hafta içi 22:30'a kadar kütüphanemizi kullanabilir.

4.6.3. Sınav Dönemi Kısıtlaması:

1. Üniversitemizin sınav dönemlerinde, artan yoğunluk nedeniyle hizmet kalitesinin korunması ve kendi kullanıcılarımızın önceliklerinin sağlanması amacıyla dış kullanıcılara hizmet sunulmamaktadır.

4.7. Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi

1. Kullanıcılardan gelen geri bildirim ve şikayetler, ilgili kanallar (yazılı, sözlü, anket vb.) aracılığıyla kayıt altına alınır.
2. Geri bildirimler, hizmetlerin iyileştirilmesi için değerlendirilir ve süreç sonunda kullanıcıya dönüş yapılır.

5. PERFORMANS DEĞERLENDİRME VE RAPORLAMA

Okuyucu hizmetlerinin etkinliği aşağıdaki yöntemlerle **sürekli** olarak ölçülür:

- **İstatistiksel Takip:** Ödünç verme sayısı, veri tabanı kullanımı ve eğitim katılımları gibi istatistikler düzenli olarak izlenir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Duygu Bilgin Kayalık Öğretim Görevlisi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Birim Sorumlusu	Erkan Sağlam Okuyucu Hizmetleri Şube Müdürü	Barış Yıldırım Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanı

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda " Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.

	BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	Doküman No	PRS/KD/04
		Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	İlk yayın tarihi
	OKUYUCU HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Rev. No / Tarih	00/...
		Sayfa sayısı	4/4

- **Kullanıcı Memnuniyet Anketleri:** Düzenli olarak uygulanan anketlerin sonuçları değerlendirilerek iyileştirme alanları belirlenir.
- **Hizmet İyileştirme:** Toplanan veriler ve geri bildirimler doğrultusunda hizmetlerin kalitesi artırılır ve sonuçlar raporlanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR

- Kütüphane Otomasyon Sistemi Kayıtları
- Basılı ve Elektronik Kullanım İstatistikleri
- Kütüphane Yönergesi
- Memnuniyet Anketleri/Şikâyet ve Öneri Kutusu

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Duygu Bilgin Kayalık Öğretim Görevlisi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Birim Sorumlusu	Erkan Sağlam Okuyucu Hizmetleri Şube Müdürü	Barış Yıldırım Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanı

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde, bu DEB elektronik imza ile imzalanarak yayımlanmış olup, güncelliği elektronik ortamda " Kalite Doküman Yönetim Sistemi (KDYS)" üzerinden takip edilmelidir.