

	BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	Doküman No	PRS/KD/01
		İlk yayın tarihi	29.09.2025
	BİLİŞİM 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 sunulan bilişim hizmetlerinin **güvenli, kesintisiz ve verimli** bir şekilde yönetilmesini sağlamaktır. Amaç, kullanıcı ve personel için bilgi kaynaklarına erişimi kolaylaştırmak ve bilişim altyapısının sorunsuz çalışmasını güvence altına almaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, kütüphanenin tüm bilişim hizmetlerini kapsar. Bu hizmetler; kütüphane otomasyon sistemleri, elektronik kaynak erişim altyapısı, web sitesi, donanım, ağ yönetimi ve bilişim destek hizmetlerini içerir. Prosedür, ilgili tüm kütüphane personeli ve hizmetlerden faydalanan tüm paydaşları kapsar.

3. SORUMLULAR

- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı:** Prosedürün oluşturulması, onaylanması ve etkin bir şekilde uygulanmasının sağlanmasından sorumludur.
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı:** Prosedürde yer alan, ağ yönetimi, sistem bakımı, erişim ve güvenlik, envanter takibi, bakım ve onarım gibi hizmetlerde oluşan sorunların giderilmesi için destek vermekten sorumludur.
- E-Erişim Sağlayan Firmalar:** Prosedürde yer alan, sistem bakımı, erişim ve güvenlik, envanter takibi, bakım ve onarım gibi hizmetlerde oluşan sorunların giderilmesi için destek vermekten sorumludur.
- Şube Müdürü ve Kütüphaneciler:** Prosedürde belirtilen bilişim süreçlerini uygulamaktan, sorunları tespit etmekten ve çözmekten sorumludur.
- Tüm Kütüphane Personeli:** Kendi yetki alanlarındaki bilişim sistemlerini prosedüre uygun kullanmaktan ve karşılaşılan sorunları ilgili birime bildirmekten sorumludur.

4. PROSEDÜR AKIŞI

4.1. Kütüphane Otomasyon Sistemleri Yönetimi

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

	BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	Doküman No	PRS/KD/01
		İlk yayın tarihi	29.09.2025
	BİLİŞİM HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Rev. No / Tarih	00/...
		Sayfa sayısı	2/4

- Sistem Bakımı:** Kütüphane otomasyon sisteminin (YORDAM vb.) düzenli bakımları ve güvenlik güncellemeleri yapılır.
- Kullanıcı Yönetimi:** Kullanıcıların sisteme giriş, üyelik ve parola işlemleri yönetilir.
- Sorun Giderme:** Sistemsel hatalar veya kullanıcı bildirimleri üzerine oluşan sorunlar en kısa sürede giderilir.

4.2. Elektronik Kaynak Erişim Altyapısı Yönetimi

- Erişim Kontrolü:** Abone olunan veri tabanları ve platformlar (VETİS, TÜBESS) için kampüs içi ve kampüs dışı erişimlerin kesintisiz çalışması sağlanır.
- Arıza Yönetimi:** Kullanıcılardan gelen erişim arızaları (kaynak görüntülenememesi, bağlantı hatası vb.) kayıt altına alınır ve sağlayıcı firmalarla iletişime geçilerek çözüme kavuşturulur.
- İstatistik Analizi:** Elektronik kaynakların kullanım istatistikleri periyodik olarak incelenerek raporlanır.

4.3. Web Sitesi ve Çevrimiçi Hizmetler Yönetimi

- Güncellik:** Kütüphane web sitesi, güncel duyurular, haberler, yeni gelen kaynaklar ve hizmet bilgileriyle sürekli güncel tutulur.
- Erişim ve Güvenlik:** Web sitesinin 7/24 erişilebilirliği ve bilgi güvenliği testleri periyodik olarak yapılır.
- İçerik Yönetimi:** Çevrimiçi hizmetlerin (talep formları, SSS bölümü vb.) işlevselliği kontrol edilir.

4.4. Donanım ve Ağ Altyapısı Yönetimi

- Bakım ve Onarım:** Kütüphane bilgisayarlarının, sunucuların, yazıcıların ve ağ cihazlarının periyodik bakım ve onarımları planlanır.
- Envanter Takibi:** Donanım envanter kayıtları (seri no, marka, model vb.) güncel tutulur.
- Ağ Yönetimi:** Kütüphane iç ağının stabil ve güvenli çalışması sağlanır.

4.5. Bilişim Destek Hizmetleri

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

	BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	Doküman No	PRS/KD/01
		İlk yayın tarihi	29.09.2025
	BİLİŞİM HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Rev. No / Tarih	00/...
		Sayfa sayısı	3/4

1. **Talep Alma:** Kullanıcı ve personelden gelen bilişimle ilgili destek talepleri (ÜBYS, e-posta ile, yüz yüze veya telefonla) kayıt altına alınır.
2. **Destek:** Kayıt altına alınan taleplerin öncelik sıralamasına göre çözümü için gerekli işlemler yapılır.
3. **Bilgilendirme:** Sorunun çözümü hakkında talep sahibi bilgilendirilir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR

- ÜBYS Destek Hizmetleri
- Kütüphane Otomasyon Sistemi
- Elektronik Kaynak Kullanım İstatistikleri
- Web Sitesi İzleme Raporları
- Kullanıcı Geri Bildirimleri (mail, destek, mesaj vs.)

6. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Bilişim hizmetlerinin kalitesini ve etkinliğini ölçmek için:

- Bilişim altyapısının sürekliliği ve güvenliği periyodik olarak test edilir.
- Kullanıcı erişim istatistikleri, hata raporları ve destek talepleri düzenli olarak analiz edilir.
- Belirlenen iyileştirme alanları için gerekli aksiyonlar alınır ve sonuçları takip edilir.

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

	BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	Doküman No	PRS/KD/01
		İlk yayın tarihi	29.09.2025
	BİLİŞİM HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ	Rev. No / Tarih	00/...
		Sayfa sayısı	4/4

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Öğr. Gör. Duygu Bilgin Kayalık Öğretim Görevlisi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Birim Sorumlusu	Öğr. Gör. Duygu Bilgin Kayalık Bilişim 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.