

	BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı	Doküman No	PD/KD/03
		İlk yayın tarihi	29.08.2025
	2023 PUKÖ	Rev. No / Tarih	00/...
		Sayfa sayısı	1/1

Hizmet Kalitesinin Geliştirilmesine yönelik Çalışmalar

Aşama	Uygulamalar
Planla (Plan)	- Kullanıcı ihtiyaç analizi (anket, öneri kutusu) - Engelli kullanıcılar için erişim çözümleri planlama - Mesleki eğitilmiş personel ihtiyacını belirleme - Döviz dalgalanmalarına karşı sabit kur/ödeme planı hazırlama - Akademik birimlerle veri tabanı iş birliği yöntemleri geliştirme - Yeni kaynak alımı ve kataloglama planı yapma
Uygula (Do)	- Veri tabanı ödeme planlarının uygulanması - Yeni basılı ve elektronik kaynakların temini - Engelli kullanıcılar için erişim hizmetlerinin başlatılması - Akademik birimlere yönelik veri tabanı eğitimleri düzenlenmesi - Oryantasyon, danışma ve tanıtım hizmetlerinin sürdürülmesi - Personel eğitimlerinin gerçekleştirilmesi
Kontrol Et (Check)	- Kullanıcı memnuniyet anketlerinin değerlendirilmesi - Ödünç verme, veri tabanı ve kampüs dışı erişim istatistiklerinin incelenmesi - Engelli kullanıcı hizmetlerinin etkinliğinin ölçülmesi - Personel eğitim ve performans sonuçlarının iç paydaşlarla birlikte gözden geçirilmesi - Akademik birimlerle iş birliği süreçlerinin değerlendirilmesi
Önlem Al / İyileştir (Act)	- Az kullanılan veri tabanları için tanıtım ve eğitim faaliyetleri artırma - Engelli erişimi için bütçeye uygun planlamalar yapma - Döviz riskine karşı alternatif finansal stratejiler geliştirme - Mesleki personel istihdamını artırmak için yönetim önerileri sunma - Kullanıcı geri bildirimlerine göre hizmet süreçlerini güncelleme

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

Mevcut Elektronik İmzalar

Öğr. Gör. Duygu Bilgin Kayalık - (Şube Müdürü) - 29.08.2025
Barış Yıldırım - (Daire Başkanı) - 29.08.2025



Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: A749F7A Belge Takip Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/bandirma-onyedi-eylul-universitesi-ebys>