



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ KULLANICI HİZMETLERİ ALT PROSESİ

ANA PROSES	İDARİ VE DESTEK HİZMETLER ANA PROSESİ		
PROSESİN AMACI	Kütüphanemiz Kullanıcılarının üyelik ve basılı ve elektronik kaynaklardan faydalanma işlem adımlarını açıklamak.		
KAPSAMI	Kütüphanemiz Kullanıcılarının üyelik ve basılı ve elektronik kaynaklardan faydalanma işlemlerini kapsar.		
GİRDİLERİ	ÇIKTILARI		
Üye Kayıtları	Ödünç verme ve iade işlemleri		
KAYNAKLAR	ÇALIŞMA ORTAMI	ALTYAPI	
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Yazılım Şirketleri, Donanım Tedarikçileri, ULAKBİM, Kütüphane Daire Başkanlığı	Daire Başkanlığı Birim Ofisleri	Bilgisayar, yazıcı, kırtasiye, fax, telefonlar, fotokopi, yazılımlar, ofis programları	
ETKİLEDİĞİ PROSES	ETKİLENDİĞİ PROSES		
Ana Proses	Alt Prosesler		
PERFORMANS KRİTERLERİ	Bakımı yapılan donanım sayısı, Satın alınan donanım sayısı, Tamamlanan yazılım geliştirme faaliyeti sayısı, Satın alınan yazılım sayısı, Güncellenen yazılım sayısı, Tedarik edilen e-imza sayısı, Yeni üretilen web sayfası sayısı, Güncellenen web sayfası sayısı, Hizmetlerden yararlanan kullanıcı sayısı, Engellenen siber saldırı sayısı, Yeniden kazandırılan donanım sayısı		
KONTROL KRİTERLERİ	Sorun bildirim sistemi kayıtları, Çağrı merkezi kayıtları, Güvenlik duvarı kayıtları, Talep Karşılama Oranı, İdari Hizmetlerden Memnuniyet Anketi Oranı, Zamanında Karşıllanmış Talep Sayısı, Arıza Talebi Sayısı, Zamanında Giderilmiş Arıza Sayısı, Arızanın İç Kaynaklarla Giderilme Oranı, Zamanında Tamamlanmış Talep Sayısı, Bakım Personel İş Yüğü, Kişi Başı Çalışılan Bakım Saati, Zamanında Tamamlanan Bakım Oranı, Karşılanan Talep Sayısı, Lisanslı Program Sayısı, Geliştirilen Yeni Yazılım Sayısı, Resmi talep yazı sayısı		
GÖZ. GEÇİRME PERİYODU	1 yıl	PROSES HEDEFİ	Proses Şartlarına % 100 Uygunluk
PROSES SORUMLUSU	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı/ Daire Başkanı		

RİSKLER	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. Personel yetersizliği nedeniyle iade edilen basılı kaynakların rafa atma işleminin uzun sürmesi, personelin diğer aslı görevlerine ayırdığı zamanı kısıtlamaktadır.
FIRSATLAR	Kullanmakta olduğumuz yazılım ve akıllı kütüphane sistemi sayesinde kaynaklarımıza ulaşım ve kütüphane içerisindeki güvenliği en son teknoloji kullanılarak sağlanmaktadır.