

TALEP, ÖNERİ VE GERİ BİLDİRİM KANALLARI

Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, sunduğu hizmetlerin kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmesi amacıyla talep, öneri, şikâyet ve geri bildirimleri düzenli olarak değerlendirmektedir.

1. Talep, Öneri ve Geri Bildirim Kanalları

Kullanıcılar ve ilgili paydaşlar, görüş ve önerilerini aşağıdaki kanallar aracılığıyla Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığına iletebilmektedir:

- E-posta: asbulibrary@asbu.edu.tr
- Telefon: 0312 596 46 10
- Yüz yüze iletişim: Kütüphane hizmet birimleri ve görevli personel aracılığıyla
- Kullanıcı memnuniyet anketleri ve değerlendirme çalışmaları
- Kütüphane web sitesi üzerinden sunulan iletişim ve başvuru kanalları
- Hizmet süreçlerine ilişkin talep ve başvuru formları

2. Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi

İletilen talep, öneri ve geri bildirimler ilgili hizmet alanına göre değerlendirilmekte ve gerekli görülen durumlarda ilgili birim veya personele yönlendirilmektedir.

Geri bildirimler; kullanıcı ihtiyaçlarının belirlenmesi, hizmet süreçlerinde yaşanan sorunların tespit edilmesi, hizmet kalitesinin ve erişilebilirliğin geliştirilmesi, elektronik ve basılı kaynakların kullanıcı ihtiyaçlarına göre değerlendirilmesi, kütüphane hizmetlerinin çeşitlendirilmesi ve geliştirilmesi ve kullanıcı memnuniyetinin artırılmasına yönelik çalışmaların planlanması amacıyla kullanılmaktadır.

3. İzleme ve İyileştirme

Talep ve geri bildirimlerden elde edilen bulgular, ilgili hizmet süreçlerinin değerlendirilmesinde kullanılmakta; gerekli görülen durumlarda düzeltici ve geliştirici faaliyetler planlanmaktadır.

Gerçekleştirilen iyileştirmelerin sonuçları izlenerek elde edilen veriler sonraki dönem planlama ve kalite çalışmalarına girdi sağlamaktadır. Böylece talep → değerlendirme → uygulama → izleme → iyileştirme döngüsü doğrultusunda sürekli iyileştirme yaklaşımı sürdürülmektedir.

4. Geri Bildirimlere Dayalı İyileştirme Örnekleri

Geri Bildirim / Talep	Yapılan Çalışma	Sonuç
Kullanıcıların elektronik kaynaklara erişim talepleri	Elektronik kaynak koleksiyonunun ve veri tabanlarının değerlendirilmesi	Kullanıcıların bilgi kaynaklarına erişiminin geliştirilmesi
Kullanıcı memnuniyeti ve hizmetlere ilişkin görüşler	Memnuniyet anketlerinin uygulanması ve sonuçlarının değerlendirilmesi	İyileştirme alanlarının belirlenmesi
Kaynak talepleri	Yayın Talep Formu üzerinden taleplerin alınması ve değerlendirilmesi	Koleksiyonun kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmesi
Kullanıcıların eğitim talepleri	Veri tabanı ve elektronik kaynak eğitimleri ile bilgilendirme etkinliklerinin düzenlenmesi	Elektronik kaynakların kullanımının desteklenmesi

5. Kalite Kapsamında İzleme

- Talep ve geri bildirimlerin kayıt altına alınması ve ilgili hizmet alanlarına göre sınıflandırılması
- Geri bildirimlerin değerlendirilmesi ve gerekli durumlarda sorumlu birim/personelin belirlenmesi
- Alınan karar ve gerçekleştirilen iyileştirmelerin izlenmesi
- İyileştirme sonuçlarının kullanıcı memnuniyeti ve hizmet göstergeleri üzerinden değerlendirilmesi
- Elde edilen sonuçların sonraki dönem kalite ve faaliyet planlamalarına girdi sağlaması