



MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ BİLDİRİM TAKİP FORMU

BİRİM AD :

S. N	BİLDİRİM TÜRÜ	KULLANICI TÜRÜ	AD / SOYAD	E-POSTA	TELEFON / ADRES	KONU	ÇERİK	DE ERLENDİRME(NE DENİYLE BİRLİKTE)	UYGULANAN FAALİYET	SÜREÇ	GEREKÇE
1	stek	Personel	smail DO AN	idogan@ahievran.edu.tr	+905447493736 /	Ara tırma yöntemleri e itim ve uygulama merkezi	Sosyal, fen, sa lık ve e itim bilimlerinde kullanılan nitel, nicel ve karma ara tırma yöntemlerinin online dersler ve yüzyüze e itimler yoluyla verildi i bir ara tırma merkezi olan Ara tırma yöntemleri e itim ve uygulama merkezine üniversitemiz kütüphane dökümantasyon daire ba kanlı ının abone olmasını istiyorum. Merkez bünyesindeki e itimler Yüksek lisans ve doktora ö rencileri, akademisyenler, ara tırmacılar ve kamu kurumlarındaki uzmanlara ara tırma yöntemlerinde kullanılan yazılımları ve yöntemleri ayrıntılı bir ekilde içermekte olup akademik personel ve yüksek lisans, doktora ö rencileri için çok faydalı olaca ını dü ünüyorum. Pek çok üniversitenin abone oldu u merkezde bilimsel ara tırma sürecinde ihtiyaç duyaca ımız her türlü yöntem ve bu süreçte kullanmak zorunda oldu umuz bilgisayar yazılımları ile ilgili e itimler ver almaktadır.			RED	Mükerrer Taleb

2	stek	Personel	smail DO AN	idogan@ahievran.edu.tr	05447493736 / Kır ehir Ahi Evran Üniversitesi Çiçekda 1 Meslek Yüksekokulu	Ara tırma yöntemleri e itim ve uygulama merkezi	Sosyal, fen, sa lık ve e itim bilimlerinde kullanılan nitel, nicel ve karma ara tırma yöntemlerinin online dersler ve yüzyüze e itimler yoluyla verildi i bir ara tırma merkezi olan Ara tırma yöntemleri e itim ve uygulama merkezine üniversitemiz kütüphane dökümantasyon daire ba kanlı mın abone olmasını istiyorum. Merkez bünyesindeki e itimler Yüksek lisans ve doktora ö rencileri, akademisyenler, ara tırmacılar ve kamu kurumlarındaki uzmanlara ara tırma yöntemlerinde kullanılan yazılımları ve yöntemleri ayrıntılı bir ekilde içermekte olup akademik personel için çok faydalı olaca mını dü ünüyorum. Pek çok üniversitenin abone oldu u merkezde bilimsel ara tırma sürecinde ihtiyaç duyaca mız her türlü yöntem ve bu süreçte kullanmak zorunda oldu unuz bilgisayar yazılımları ile ilgili e itimler ver almaktadır.			RED	Mükerrer Taleb
---	------	----------	----------------	------------------------	--	---	---	--	--	-----	----------------

3	stek	Personel	ismail DO AN	idogan@ahievran.edu.tr	03862805516 /	Ara tırma Yöntemleri E itim ve Uygulama Merkezi	Sosyal, fen, sa lık ve e itim bilimlerinde kullanılan nitel, nicel ve karma ara tırma yöntemlerinin online dersler ve yüzyüze e itimler yoluyla verildi i bir ara tırma merkezi olan Ara tırma yöntemleri e itim ve uygulama merkezine üniversitemiz kütüphane dökümantasyon daire ba kanlı mın abone olmasını istiyorum. Merkez bünyesindeki e itimler Yüksek lisans ve doktora ö rencileri, akademisyenler, ara tırmacılar ve kamu kurumlarındaki uzmanlara ara tırma yöntemlerinde kullanılan yazılımları ve yöntemleri ayrıntılı bir e kilde içermekte olup akademik personel ve yüksek lisans, doktora ö rencileri için çok faydalı olaca nı dü ünüyorum. Pek çok üniversitenin abone oldu u merkezde bilimsel ara tırma sürecinde ihtiyaç duyaca mız her türlü yöntem ve bu süreçte kullanmak zorunda oldu umuz bilgisayar yazılımları ile ilgili e itimler yer almaktadır.	Memnuniyet Yönetim Sistemi üzerinden gönderilen bu istek ilgili veri tabanına ait yapılmı bir abonelik talebi olarak kabul edilerek de erlendirmeye alınacaktır.	Memnuniyet Yönetim Sistemi Bildirim Formu ile gönderilen AYEUM (Ara tırma Yöntemleri E itim ve Uygulama Merkezi) veri tabanı aboneli i ile ilgili olarak; Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Ba kanlı ı tarafından veri tabanı abonelikleri Ocak ayında ba layıp Aralık ayında bitecek e kilde yıllık olarak yapılmaktadır. Abonelik çalı maları yapılırken bütçe imkanları dahilinde mevcut aboneliklerin di nda yıl içerisinde kütüphane web sayfasında yer alan veri tabanı istek formu, mail, üst yazı ve Daire Ba kanlı ı tarafından tüm akademik birimlerden istenilen veri tabanı abonelik talep yazıları aracılı ıyla gelen yeni talepler de de erlendirmeye alınmaktadır. 2020 yılı için yapılan veri tabanı abonelik çalı maları kapsamında ilgili veri tabanına ait ki isel olarak veya akademik birim düzeyinde Daire Ba kanlı ma bir ba vuru olmadı ndan dolayı AYEUM veri tabanı de erlendirmeye alınamamı tr. 2020 yılı bütçe ödene i içinden veri tabanı aboneliklerinin yanı sıra basılı ve e-kitap satın alma i lemleri de yapıldı ı için bu yıl içinde ilgili veri tabanına abonelik yapılması zor görünmektedir. Ancak Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Ba kanlı ı tarafından her yıl farklı alanlarda e itim seminerleri (Web of Science, Turmitin&iThenticat e, nCites, EndNote, Makale Yazım Teknikleri vb.) düzenlenmekte olup, düzenlenmekte olan e itim seminerleri ile ilgili veri tabanı içerisinde yer alan e itimler kısmen de olsa kar ılanmı olmaktadır.	KAPANDI
---	------	----------	-----------------	------------------------	---------------	---	---	--	--	---------

4	ikayet	Ö renci	Ö renci Ö renci		0222222222 /	Düzensizlik	Kütüphaneden yeterince verim alamıyoruz.Görevli memurlar sohbet etmek ve internetten alı veri yapmak için orda duruyorlar.Ö renciyi dü ünüyorlar. Mesaimiz bitse de gitsek derdindeler. ikayet ediyorum ve ayıp kar ılıyorum.	Daire Ba kanlı ımız Merkez Kütüphanesi binası SKS Daire Ba kanlı ı ö renci yemekhanesinde 1 (bir) salonda hizmet vermektedir. Bütün kütüphanecilik hizmetleri (Kataloglama, Danı ma hizmeti, Ödünç Verme, Süreli yayınlar, Kitap rafları, Çalı ma masaları ?) bu salonda yürütülmektedir. Merkez Kütüphanemizde 8 idari personel ve 5 kısmi zamanlı ö renci çalı maktadır. Bu personeller i le ilgili birbirlerine bir konuda kısık sesle bilgi sorsalar bile gürültü olu maktadır. Personellerimizin kütüphane kullanıcılarına kar ı tavır, tutum, davranı ları ve hizmetleri konusunda anketlerde ve memnuniyet sistemine gönderilen geri dönü lerde gayet olumlu yanıtlar alınmaktadır. Personelimiz yine de memnuniyet sistemi üzerinden yapılan düzensizlik ikayeti hususunda sözlü ve yazılı uyarılmı tr. Ayrıca memnuniyet sistemine yapılan bu ikayetin isimsiz ve kimliksiz yapılmasının gerçek olguları yansıtmı yansıtmadı ının izaha muhtaç oldu u dü ünülmektedir.	Merkez Kütüphane Personelimiz memnuniyet sistemi üzerinden yapılan düzensizlik ikayeti hususunda sözlü ve yazılı uyarılmı tr.	KAPANDI	
5	Memnuniyet	Personel	Evrin A açdelen	eagacdelen@ahievra n.edu.tr	05069478069 /	Memnuniyet Bildirimi	Üniversitemiz Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Ba kanlı ı personelinin sorun ve taleplerimiz için göstermi oldu u ilgi ve alakadan dolayı te ekkür ederim. Veri tabanı talebimizle ilgili giri imimiz üzerine son derece hızlı ve alakalı bir biçimde bizimle irtibata geçilerek talebimiz kar ılanmı tr. Bu vesile ile liyakatin i verimlili i üzerine etkisini bir kez daha bizlere gösteren personelimize memnuniyetlerimi bildirmek isterim.	Daire Ba kanlı ımızdan almı oldu unuz hizmetler sonucunda memnuniyetinizi bildirdi iniz, bizi bu yolda daha iyi ve kaliteli hizmet sunma konusunda cesaretlendirdi iniz ve te vik etti iniz için te ekkür eder saygılar sunarız.	Payda larımızın memnuniyetini artırmak ve hizmet kalitemizi yükseltmek için gerekli iyile tirmeler yapılmaya devam etmektedir.	KAPANDI	

6	Memnuniyet	Personel	murat turpçu		5324855333 /	Memnuniyet Bildirimi	Daire Ba kanlı ınız personelinin ilgi ve alakaları için te ekkürlerimi sunarım.	Daire Ba kanlı ımızdan almı oldu unuz hizmetler sonucunda memnuniyetinizi bildirdi iniz, bizi bu yolda daha iyi ve kaliteli hizmet sunma konusunda cesaretlendirdi iniz ve te vik etti iniz için te ekkür eder saygılar sunarız.	Payda larımızın memnuniyetini artırmak ve hizmet kalitemizi yükseltmek için gerekli iyile tirmeler yapılmaya devam etmektedir.	KAPANDI	
7	stek	Ö renci	Muhammed Fatih Karasu	mfthkrsu@gmail.com	05386154015 /	Tuvaletlerde Tuvalet Ka ıdı	yi günler. Ben merkezi kütüphanenin yanındaki erkekler tuvaletinde tuvalet ka ıdı ya da havlu ka ıt bulunmasını talep ediyorum. Te ekkür ederim	Daire Ba kanlı ımıza ba lı hizmet veren Merkez Kütüphane binasındaki lavabo ve mekanlarda kullanılacak temizlik malzemesi (Havlu ka ıt, peçete, sabun, deterjan... vb.) dari ve Mali ler Daire Ba kanlı ' ndan talep edilmi tir. Talebimizin kar ılanması halinde maduriyet giderilerek gerekli mekanlara temizlik malzemesi konulacaktır.	dari ve Mali ler Daire Ba kanlı ' ndan temizlik malzemesi talebi yapılmı tir.	KAPANDI	

(Form No: 535 Revizyon Tarihi.../.../... Revizyon No :