




Kalitede Mükemmelliğe Yolculuk

www.ahievran.edu.tr

Üniversite Kütüphanelerinde "Kalite ve Sürdürülebilirlik"

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

 03862804282

 kaliteyonetimi@ahievran.edu.tr

 kalite.ahievran.edu.tr

Ekrem ÖZTÜRK
ekrem.ozturk@ahievran.edu.tr



Kalite Yönetimi ve Üniversite Kütüphaneleri

Üniversite kütüphaneleri, sadece bir bilgi deposu olarak değil, aynı zamanda üniversitenin misyonu ve hedeflerini gerçekleştirmeye yardımcı olan dinamik merkezlerdir.

Üniversite kütüphanelerinin kalite yönetimi kapsamında;

- **Eğitim ve Öğretim Desteği**
- **Araştırma ve Bilimsel İlerleme**
- **Bilgi Yönetimi ve Veri Saklama**
- **Topluluk Oluşturma Merkezi** gibi bir dizi önemli rolü vardır.

Bu rolleriyle üniversite kütüphaneleri, üniversitenin bilgi üretimine ve paylaşımına katkıda bulunurken, aynı zamanda öğrencilerin, akademisyenlerin ve genel toplumun bilgi ihtiyaçlarını karşılamaya odaklanır ve sunduğu hizmetlerde kullanıcı memnuniyetini esas alarak **Kalite Yönetim Sistemlerine** katkı sağlar.

Kalite Yönetimi ve Üniversite Kütüphaneleri

Kalite yönetimi, üniversite kütüphaneleri için önemli bir stratejik araç olup kütüphanelerin kullanıcı ihtiyaçlarını karşılaması, kaynaklarını etkin bir şekilde yönetmesi ve hizmet kalitesini artırması için sürekli olarak gelişmesini sağlar.

Kalite yönetimi ve üniversite kütüphaneleri arasındaki ilişkiyi anlatan bazı noktalar:

- **Kullanıcı Odaklılık**
- **Performans Ölçümü ve Değerlendirme**
- **Sürekli İyileştirme**
- **Veri Tabanlı Karar Alma**
- **Akreditasyon**
- **Personel Gelişimi ve Eğitimi**

Kalite yönetimi prensipleri, üniversite kütüphanelerinin etkin ve verimli bir şekilde hizmet vermesini sağlayarak akademik başarıya katkıda bulunur.

Kalite Yönetimi ve Üniversite Kütüphaneleri

Gelişmiş batı ülkelerinde birçok üniversite kütüphanesi TKY ilkelerini çalışmalarına yansıtmakta ve bunun doğal sonucu olarak, hizmet kalitelerini günden güne artırarak kullanıcılarının memnuniyet düzeylerini sürekli olarak artırmaktadırlar.

Bununla beraber sadece iki özel üniversite kütüphanesinde (Başkent Üniversitesi, İstanbul Bilgi Üniversitesi) TKY ilkeleri çerçevesinde bilgi hizmeti yapılanması görülmektedir.

Kütüphanelerde **kalite ve sürdürülebilirlik** şartlarının sağlanabilmesi için, gelişmiş tüm dünya ülkelerinde olduğu gibi, ülkemizde de üniversite kütüphanelerinde de **kalite yönetim sistemlerinin** uygulanması kaçınılmazdır.

Üniversite Kütüphanelerinde Sürdürülebilirlik

Üniversite kütüphanelerinde sürdürülebilirlik, hizmet kalitesini artırmak ve çevresel, ekonomik ve toplumsal sürdürülebilirlik ilkelerini benimseyerek daha etkin ve verimli bir şekilde çalışmalarını sağlamak için yapılan çabaları ifade eder.

Kalite yönetimi ilkeleri kapsamında sürekli iyileştirme ve müşteri odaklılık ön planda tutulurken, **sürdürülebilirlik ilkeleri** çerçevesinde çevresel ve ekonomik kaynakların verimli kullanımı (*Enerji Verimliliği, Atık Yönetimi, Dijitalleşme, Sürdürülebilir Malzeme Seçimi, Uzun Ömürlü Tasarım vb.*) ile toplumsal katkı sağlanır.

Bu şekilde üniversite kütüphaneleri, hem kalite standartlarını yükselterek kullanıcı deneyimini iyileştirir, hem de çevresel ve toplumsal sorumluluklarını yerine getirerek geleceğe odaklanır.

Sürdürülebilirlik: Kuruluşun, Temel Paydaşları, İş ve Yönetişim Paydaşları, Çalışanları, Toplumunu, İşbirliği Yaptığı Kuruluşlar ve Tedarikçileri gibi çeşitli gruplar tarafından algılanan uzun vadeli geleceğidir.

Sürdürülebilirlik İlkeleri

- Çevresel Sürdürülebilirlik:** Kütüphane süreçlerinde çevresel etkilerin azaltılması, geri dönüşüm ve enerji tasarrufu gibi çevresel sürdürülebilirlik uygulamalarının benimsenmesi.
- Ekonomik Sürdürülebilirlik:** Kütüphane kaynaklarının etkin ve verimli bir şekilde kullanılması, mali kaynakların sürdürülebilirliğinin sağlanması.
- Toplumsal Sürdürülebilirlik:** Kütüphane hizmetlerinin toplumsal etkilerinin değerlendirilmesi ve toplumun bilgiye erişimine katkı sağlayacak faaliyetlerin desteklenmesi. Kütüphanelerin toplumun çeşitli kesimlerine eşit erişim sağlaması ve toplumsal fayda sağlayacak faaliyetlere katkıda bulunmasıdır.
- Örnek Uygulamalar ve Başarı Hikayeleri:** Diğer üniversiteler veya kütüphaneler tarafından gerçekleştirilen başarılı kalite ve sürdürülebilirlik uygulamalarının ve başarı hikayelerinin paylaşılması.

Yüksek Öğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) Kalite Ölçütleri ve Kütüphaneler

YÖKAK'ın kütüphanelerle ilgili kalite ölçütleri, üniversite kütüphanelerinin etkinliğini ve hizmet kalitesini değerlendirmeye yöneliktir.

Bu ölçütler, kütüphanelerin kaynakları yönetme becerisi, kullanıcı memnuniyeti, teknoloji kullanımını, personel yetkinliği gibi faktörleri kapsamaktadır.

Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinin YÖKAK tarafından değerlendirilmesi sırasında göz önünde bulundurulmuş bazı yaygın kalite ölçütleri;

- Akreditasyon Standartları:** Yükseköğretim kurumlarında kütüphane hizmetlerinin kalitesini ve etkinliğini değerlendirmek için YÖKAK tarafından belirlenen standartlar.
- Kaynak Yönetimi:** Kütüphane kaynaklarının etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesi, kaynakların optimum kullanımını ve sürdürülebilirliği.
- Kurumsal Performans Değerlendirme:** Kütüphane hizmetlerinin performansının belirlenmesi ve değerlendirilmesi için kurumsal performans göstergelerinin belirlenmesi ve izlenmesi.

YÖKAK Kalite Ölçütleri ve Kütüphaneler

B.3.1. Öğrenme ortam ve kaynakları

Sınıf, laboratuvar, **kütüphane**, stüdyo; ders kitapları, çevrimiçi (online) kitaplar/belgeler/videolar vb. kaynaklar uygun nitelik ve niceliktedir, erişilebilirdir ve öğrencilerin bilgisine/kullanımına sunulmuştur. Öğrenme ortamı ve kaynaklarının kullanımı izlenmekte ve iyileştirilmektedir.

Performans Göstergesi

- *Öğrencilerin (kütüphane, laboratuvar vb.) erişim analizleri*
- *Öğrencilere sunulan öğrenme kaynakları ile ilgili öğrenci geri bildirim araçları (Anketler vb.)*

YÖKAK Kalite Ölçütleri ve Kütüphaneler

B.3.3. Tesis ve altyapılar

Tesis ve altyapılar ihtiyaca uygun nitelik ve niceliktedir, erişilebilirdir ve öğrencilerin bilgisine/kullanımına sunulmuştur. Tesis ve altyapıların kullanımını irdelenmektedir.

Performans Göstergesi

- *Tesis ve altyapının kullanımına yönelik ilke ve kurallar*
- *Erişim ve kullanıma ilişkin uygulamalar*
- *Tesis ve altyapının kurumsal büyüme ile ilişkili olarak gelişim durumu (Örneğin, birim sayısındaki artış ile fiziksel alanlardaki artış arasındaki ilişki gibi)*
- *Kurumda uzaktan eğitim programları ve uygulamaları varsa; bunlara yönelik alt yapı, tesis, donanım ve yazılım durumları*
- *Tesis ve altyapı hizmetlerinin izlenmesi, çeşitlendirilmesi ve iyileştirilmesine ilişkin kanıtlar*

YÖKAK Kalite Ölçütleri ve Kütüphaneler

Performans Göstergesi

***12- Kurum Kütüphanesinde Mevcut (Basılı) Kaynak Sayısı**

31 Aralık itibari ile Kurum kütüphanesindeki basılı kaynak (Ders Kitabı, Kaynak Kitap, Referans Kitap, Basılı Periyodik Yayın, vb. kategorilerde kurumunuzun sahip olduğu toplam kaynak sayısını) ifade etmektedir.

***22- (Kurum Kütüphanesinde Mevcut (Basılı) Kaynak Sayısı) / (Toplam Öğrenci Sayısı) Oranı**

23- (E-Kaynak) / (Toplam Öğrenci Sayısı) Oranı

ISO Kalite Standartları ve Kütüphaneler

Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO), çeşitli endüstrilerde kalite yönetimi ve süreçlerin standardizasyonu için bir dizi standart belirlemiştir.

Kütüphaneler de bu standartlardan bazılarını uygulayarak hizmet kalitesini artırmaktadırlar.

Ülkemiz kütüphanelerinde **ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı** uygulanmaktadır.

ISO 9001:2015 bir kuruluşun kalite yönetim sistemi kurmasını ve etkin bir şekilde uygulamasını sağlar. Kütüphaneler, hizmetlerini sürekli iyileştirmek için ISO 9001:2018 standardını uygulayabilirler.

Bu standart, süreç yönetimi, kullanıcı memnuniyeti, sürekli iyileştirme ve kaynak yönetimi gibi konuları kapsar.

ISO Kalite Standartları ve Kütüphaneler

ISO 9001:2015 standartı, kütüphanelerin kalite yönetimi süreçlerini standartlaştırarak hizmet kalitesini artırmalarına yardımcı olmaktadır.

Kütüphaneler, bu standartları uygulayarak kullanıcı memnuniyetini artırabilir, kaynakları daha etkin bir şekilde yönetebilir ve sürekli iyileştirme süreçlerini güçlendirebilirler.

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemleri Standardı Şartları

1.Kapsam

2.Atıf Yapılan Standard ve/veya dokümanlar

3.Terimler ve Tarifler

4.Kuruluşun Bağlamı (4.1 Kuruluş ve bağlamının anlaşılması, 4.2 İlgili taraflar, 4.3 KYS'nin Kapsamı)

5.Liderlik (5.1 Liderlik ve taahhüt, 5.2 Politika, 5.3 Kurumsal görev, yetki ve sorumluluklar)

6.Planlama (6.1 Risk ve fırsatlar, 6.2 Planlama)

7.Destek (7.1 Kaynaklar, 7.2 Yeterlilik, 7.3 Farkındalık, 7.4 İletişim, 7.5 Dokümante edilmiş bilgi)

8.Operasyon (8.1 Operasyonel planlama ve kontrol, 8.2 Ürün ve hizmetler için şartlar, 8.4 Dışardan tedarik edilen ürün ve hizmetlerin kontrolü, 8.5 Üretim ve hizmetin sunumu)

9.Performans Değerlendirme (9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme, 9.2 İç tetkik, 9.3 YYG)

10.İyileştirme (10.2 Uygunsuzluk-Düzeltilici faaliyetler, 10.3 Sürekli iyileştirme)

EFQM Mükemmellik Modeli ve Kütüphaneler

EFQM (European Foundation for Quality Management), organizasyonların performanslarını artırmak ve sürdürülebilir başarı elde etmek için kullanılan bir mükemmellik modelidir. Modeli kullanmak, bütünü görme, bütünsel bir bakış açısı benimseme ve kuruluşların karmaşık fakat aynı zamanda düzenli bir sistem olduğunu kavrama fırsatı sunar.

EFQM Modelini kullanan bir kuruluş:

- Başkalarına esin veren davranışlarda bulunarak, hem başkalarının hem de kendi yararına neler yapılabileceğini göstererek kendi etki alanında bir lider olarak davranma fırsatını kullanır.

EFQM Modelinin yapısı, basit fakat güçlü üç soruya yanıt arayan bir mantığa dayanır:

- Kuruluş “**Neden**” var? Hangi Amacı yerine getiriyor? Neden özellikle bu Strateji? (**Yön**)
- Amacını ve Stratejisini “**Nasıl**” gerçekleştirmeyi planlıyor? (**Uygulama**)
- Bugüne kadar “**Ne**” gerçekleştirdi? Gelecekte “**Ne**” gerçekleştirmeyi planlıyor? (**Sonuçlar**)

EFQM Mükemmellik Modeli ve Kütüphaneler

EFQM Modeli, kütüphanelerin stratejik hedeflerine ulaşmak, sürdürülebilir başarı elde etmek, hizmet kalitesini artırmak ve kullanıcı memnuniyetini yükseltmek için kullanabilecekleri kapsamlı bir çerçeve sunar.

EFQM Modelinin Kütüphaneler için Kriterleri;

Sürdürülebilir Değer Yaratma: Paydaşlar için uzun vadeli fayda sağlayan sürdürülebilirlik odaklı uygulamaların benimsenmesi ve hayata geçirilmesi.

Müşteri Odaklılık: Kütüphane hizmetlerinin kullanıcı ihtiyaçlarına odaklanması ve kullanıcı memnuniyetinin sağlanması.

Liderlik: Kütüphane yönetiminin vizyoner liderlik, stratejik yönetim ve sürekli iyileştirme prensiplerine uygun olarak hareket etmesi.

Sürekli İyileştirme ve İnovasyon: Kütüphane hizmetlerinde sürekli iyileştirme ve yenilikçilik kültürünün oluşturulması ve desteklenmesi.

Bu model, kütüphanelerin sürekli olarak kendilerini geliştirmelerini sağlayarak topluma daha iyi hizmet sunmalarına yardımcı olabilir.

EFQM Mükemmellik Modeli ve Kütüphaneler

1.4 Strateji Geliştirme: *Stratejik önceliklerini, pazar ve faaliyet alanı eğilimlerini, sosyal ağları, kurum içi öğrenmeyi ve Temel Paydaşlardan alınan bilgileri yansıtacak şekilde günceller ve uyarlar.*

Üniversite stratejisi geliştirme sürecinde, kütüphanenin rolü, üniversitenin misyonunu ve hedeflerini desteklemek ve güçlendirmek için önemlidir. Kütüphane, eğitim ve araştırma faaliyetlerini desteklerken, topluluğun genel refahını ve gelişimini teşvik eder. Bu nedenle, kütüphanenin stratejik planlamaya entegre edilmesi, üniversiteyi daha güçlü, daha rekabetçi ve daha etkili kılar.

2.2 Değişimi Gerçekleştirmek İçin Gereken Koşulları Oluşturma: *İyileştirmeyi ve gerekli zamanlarda kuruluşun dönüşümünü özendirerek, Stratejisinin izinde bir öğrenme ruhu oluşturur.*

Bilgi Merkezi Olarak Kütüphane, bir üniversitenin değişimi gerçekleştirmek için gereken koşulları oluşturmasında kütüphanenin önemi büyüktür. Kütüphane Yenilik ve Teknoloji Alanındaki Rolü ile bilgi erişimi, yenilik, araştırma ve topluluk katılımı gibi alanlarda kritik bir rol oynar ve değişimi destekleyen bir ortam sağlar.

EFQM Mükemmellik Modeli ve Kütüphaneler

2.3 Yaratıcılık ve Yenileşime Olanak Sağlama: *Yaratıcılık, yenileşim ve yıkıcı düşünme için fırsatların belirlenmesi amacıyla öğrenme ve iş birliği ağlarına katılımı sağlar.*

Kütüphane, bir üniversitenin yaratıcılığı ve yenileşimi teşvik etme çabalarında merkezi bir rol oynar. Geniş kaynaklara erişim sağlar, ilham kaynağı olur, çalışma ve yaratıcılık alanları sunar, teknolojik altyapı sağlar, eğitim ve atölye programları düzenler ve işbirliği fırsatları sunar. Bu şekilde, kütüphane, üniversite topluluğunun yaratıcı potansiyelini ortaya çıkarır ve yenilikçi projelerin geliştirilmesine olanak tanır.

3.2 Çalışanlar: Kuruluşa Kazandırma, Bağlılıklarını Sağlama Geliştirme ve Elde Tutma: *Çalışanlarının, kuruluşun Amaç, Vizyon ve Stratejisini temel alarak, değişim gereksinimlerini anlamalarını, kendi bilgi birikimi ve yeteneklerini daha da geliştirmelerine ilişkin fırsatları görmelerini sağlar. • Çalışanlarının geliştirilebileceği ve esenliklerinin desteklendiği bir ortam yaratır.*

Kütüphane bir üniversitenin çalışanlarını kuruluşa kazandırma, bağlılıklarını sağlama geliştirme ve elde tutma sürecinde önemli bir role sahiptir. Kaynak ve destek sağlama, eğitim ve danışmanlık hizmetleri, yenilik ve yaratıcılığı teşvik etme gibi faktörler, kütüphanenin çalışanların gelişimini ve memnuniyetini artırmasına yardımcı olur. Bu da kuruluş içindeki verimliliği ve etkinliği artırır.

EFQM Mükemmellik Modeli ve Kütüphaneler

4.4 Toplam Deneyimi Tanımlama ve Uygulama: *Hedef gruplarının toplam deneyimlerini en üst düzeye çıkarmak için çalışanlarının gereksinim duyduğu kaynak, yetkinlik ve yetkeye sahip olmalarını sağlar.*

Kütüphane, bir üniversitenin toplam deneyimini tanımlama ve uygulamada merkezi bir rol oynar. Çeşitli kaynaklar sunar, bilgi okuryazarlığı eğitimi ve destek sağlar, araştırma ve proje desteği sunar, uzaktan erişim imkânı sağlar, çalışma ve buluşma alanları sağlar ve kültürel ve sosyal programlar düzenler. Bu hizmetler, öğrencilerin ve personelin akademik ve kişisel gelişimini destekler ve üniversite deneyimini zenginleştirir.

5.3 Yenileşimi Yönlendirme ve Teknolojiyi Kullanma: *Yaratıcılık, yenileşim ve yıkıcı düşünmeyi geliştiren ve sürdüren kurumsal yetenek, kaynak ve araçları sağlar.*

Kütüphaneler bir üniversitenin yenileşimini yönlendirme ve teknolojiyi kullanmada kritik bir role sahiptirler. Teknolojik altyapı ve hizmetlerin sağlanması, dijital kaynakların sunulması, eğitim ve rehberlik hizmetleri, yenilikçi teknolojilerin uygulanması, uzaktan eğitim ve öğrenme desteği ve yenilikçi hizmet ve projelerin geliştirilmesi gibi faktörler, kütüphanelerin üniversite topluluğuna teknoloji odaklı hizmetler sunarak akademik başarıyı ve yenilikçiliği teşvik etmelerini sağlar.

EFQM Mükemmellik Modeli ve Kütüphaneler

5.4 Veri, Bilgi ve Bilgi Birikiminin Gücünden Yararlanma: *Verileri, bilgi ve bilgi birikimine dönüştürür ve çıktıları daha fazla sürdürülebilir değer yaratmak için olası fırsatları belirlemek amacıyla kullanır.* • Veri, bilgi ve bilgi birikiminin etik yollarla ele alınmasını ve kullanılmasını temin eder, aynı zamanda veri, bilgi ve bilgi birikimi sağlayanların gereksinim ve haklarına saygı gösterir.

Kütüphane geniş kaynaklara erişim sağlar, bilgi okuryazarlığı eğitimi ve destek hizmetleri sunar, araştırma ve akademik çalışmaları destekler, bilgi yönetimi ve paylaşımını sağlar, veri analizi ve karar alma süreçlerine katkıda bulunur ve öğrenme ve öğretimde kullanımı destekler. Bu şekilde, kütüphane, üniversitenin bilgi ekonomisindeki gücünü artırır ve akademik mükemmeliyeti teşvik eder.

5.5 Varlık ve Kaynakları Yönetme: *Strateji, Performans ve Dönüşüm gereksinimleri için yaşamsal önem taşıyan kritik olan varlık ve kaynakları; belirler, sorumlu biçimde yönetir.*

Bilgi varlıklarının etkin bir şekilde yönetilmesi, erişilebilirlik ve hizmetlerin sunumu, teknolojik altyapı ve dijital dönüşüm, mali kaynakların verimli kullanımı, topluluk bağları ve katılımı teşvik etme ve stratejik planlama ve karar alma süreçlerine katkı gibi faktörler, kütüphanenin üniversitenin başarısına önemli bir şekilde katkıda bulunmasını sağlar.

Öneriler

Kütüphane süreçlerinde Kalite ve Sürdürülebilirliği artırmak için:

- 1.Süreçleri Yönetin, Performans Göstergelerini İzleyin, Değerlendirin ve İyileştirin
- 2.Sürekli İyileştirme Kültürünü Benimseyin
- 3.Kullanıcı Geri Bildirimlerini Değerlendirin
- 4.Eğitim ve Geliştirme Fırsatları Sunun
- 5.Teknolojiyi Etkin Bir Şekilde Kullanın
- 6.Sürdürülebilirlik Pratiklerini Teşvik Edin
- 7.İşbirliği ve Ortaklık Oluşturun
- 8.Katılımını Artırın



Kalitede Mükemmelliğe Yolculuk

www.ahievran.edu.tr

Ahliğin İzinde Mükemmelliğe Yolculuk



KAEÜ

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi

Kalitenin Parlayan Yıldızı



Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

☎ 03862804282

✉ kaliteyonetimi@ahievran.edu.tr

🌐 kalite.ahievran.edu.tr