



KIRSEHİR AHİ EVRAN ÜNİVERSİTESİ YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ RAPORU

BİRİM ADI	KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI
YGG DÖNEMİ	2023 Yılı
BİRİM YGG TOPLANTI TARİHİ	19 Aralık 2023
YGG TOPLANTI KATILIMCILARI	Birim Kalite Komisyonu Üyeleri

Bu rapor, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 9.3 Yönetimin Gözden Geçirilmesi maddesi ile Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) Değerlendirme Ölçütlerine uygun olarak hazırlanmıştır.

YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

1. GENEL

1.1. YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ GİRDİLERİ

1.1.1. Önceki Yönetimin Gözden Geçirme Raporunda Alınan Kararlar ve Faaliyetler

19 Aralık 2023 tarihinde gerçekleştirilen YGG Toplantısı Alınan Kararlar

1. Birimlerde tanımlanan vizyon ve misyonlar ile Üniversite Kalite Politikasının akademik ve idari personel ve öğrencilere duyurulması ve içselleştirilmesi konusunda yapılan çalışmalar

- Birimimizde tanımladığımız misyon ve vizyon ile Üniversite Kalite Politikası, Birimimizde EFQM standartları uygulanmaktadır afişi hizmet bürolarımıza ve merkez kütüphaneye asılarak, web sayfasında yayınlanarak kullanıcılarımıza duyurulmuştur. Yeni başlayan personellerimize birim kalite temsilcisi tarafından KYS-EFQM bilgilendirme eğitimi verilmiştir.**

2. Memnuniyet yönetim sistemi üzerinden gelen geri bildirimlere göre iyileştirme yapılması

- **Birimimizde 2023 yılı içerisinde Memnuniyet Yönetim Sistemi üzerinden gelen 18 adet İstek, 3 adet Memnuniyet, 10 adet öneri, 1 adet bir fikrim var ve 11 adet şikayet mail veya sms yoluyla cevaplanarak kapatılmıştır. İyileştirme planı yapılmıştır.**

3. Birim Kalite Faaliyetlerinde Bütçe-İnsan Kaynakları ve diğer kaynakların gözden geçirilmeleri ve sonuçlara göre birimlerce iyileştirme yapılması

- **Birimdeki insan kaynakları yönünden 2023 yılında, 1 Kütüphaneci doğum izninde bulunmaktadır. Mevcut durum itibariyle birimizde 6'sı kütüphaneci toplam 16 personel görev yapmaktadır.**

4. Risk ve Fırsatlar için Risk Yönetim Prosedürünün ve sürecin etkin uygulanması ve gerekli aksiyonların geliştirilmesinin sağlanması (FR-368 Risk Tespit ve Seviye Belirleme Formu)

- **Birimimizde 7 faaliyet planı riski belirlenerek, BYBS üzerinden izlenmiş ve iyileştirmeler yapılarak giderilecektir.**

5. Birim Kalite Komisyonlarında iç değerlendirme raporlarının gözden geçirilerek iç değerlendirmeler sonucu tespit edilen uygunsuzluklara iyileştirme çalışmalarının yapılması

- **İç değerlendirmeler sonucunda birimizde herhangi bir uygunsuzluk tespit edilmemiştir. İyileştirilecek alanlar olarak tespit edilen;**

Değerlendirme Bulguları:

Başkanlığa bağlı Merkez Kütüphane, Genel Alanı (Kitaplık, Çalışma Salonu, Süreli Yayınlar Bölümü, Ödünç-İade Servisi ve İnternet Salonu), Teknik Ofis ve Arşiv ile bir adet bireysel çalışma salonunun oluşan kullanım alanıyla aynı anda 200'den fazla kullanıcıya hizmet vermektedir.

2023 EFQM SAHA DEĞERLENDİRME RAPORU

- Yöneticinin modeli anlama ve yayılımını sağlama konusunda başarılı olduğu görülmüştür. Ekip ruhu ve kültür oluşturulmuş bir organizasyon yapısına sahip bir birimdir. Yöneticinin yenilikçi ve yaratıcı uygulamaları birimin başarısında önemli bir paya sahip olmaktadır.
- Personelin modeli anlama ve uyum sağlama konusunda gayretli olduğu görülmüştür.
- İdari bir birim olduğu (öğrenci alan bir birim olmadığı) için öğrenci değerlendirmesi yapılmamıştır. Ancak öğrencilere paydaş olarak iyi bir hizmet verdikleri görülmüş, kullanıcı memnuniyetini sağlamaya yönelik olarak faaliyetler yapılmaktadır.

- Paydaş ilişkilerinin oldukça güçlü olması, iletişim kanallarının paydaşlara her daim açık olması birimin paydaşlarla ilgili güçlü yönlerini oluşturmaktadır. Ancak değerlendirme sırasında Paydaş İlişkileri Tablosu'nda paydaş gruplarının EFQM modeline göre gruplandırılarak revize edilmesi gerekliliği birim yöneticisi ve çalışanlarına önerilmiştir.
- Paydaşlarla iletişim kanallarının güçlü olması Ekibin her türlü gelişim ve değişimin farkında olması EFQM modelinin tüm çalışanlara yaygınlığının sağlanmış olması.

İyileştirilecek Alanlar:

- Tamamlanan etkinliklerin web sitesi kanalıyla duyurulması, haberlerinin yapılması
- Paydaş İlişkileri Tablosunda paydaş gruplarının EFQM modeline göre gruplandırılarak revize edilmesi ve paydaş ilişkilerinin düzenli yürütülmesi
- Deneyim paylaşımı anlamında etkinliklerin yapılarak birim web sitesine kanıt olarak eklenmesi
- Bir fikrim var videosunun web sitesine pop-up olarak eklenmesi
- Değer yaratan faaliyetlerin web sitesine duyuru ya da haber olarak eklenerek görünürlüğünün artırılması BKYS'de toplumsal katkıya yönelik performans parametresi seçilmesi gerekliliği
- Kritik varlıklar envanter formunun hazırlanması ve BKYS'ye eklenmesi

• İyileştirme Faaliyetlerinin Yönetimi içerisinde:

- Memnuniyet Yönetim Sistemi (MYS) ile ilgili olarak iç değerlendirme ile rapor yazımı arasında geçen sürede yapılan düzenleme ile kapanmayan bildirim bulunmadığı tespit edilmiştir.
- İnternet sitesinde birim tarafından geliştirilen ve uygulanan Kullanıcı Memnuniyet Anketi ile de ayrıca algı ölçümü yapıldığı görülmüştür. Geliştirilen anket içerisinde oldukça detaylı ve birimin gelişmesine önemli katkılar sağlayacak maddeler yer almaktadır. Birim için güçlü bir yön oluşturmaktadır. Ancak BKYS sistemi üzerine bir yansıması bulunmamaktadır. İlk 10 maddesinde demografik ve kullanım sıklıkları gibi tanımlayıcı bilgiler toplanırken 11. maddeden itibaren 5'li likert tipinde memnuniyet ölçümü yapıldığı görülmüştür. Oldukça değerli olan bu verilerin ilk 10 maddesinin de analize dahil edilmesi ve anket sonuçlarının siteye ve BKYS sistemine yansıtılması önerilmiştir.
- Dış Paydaş Memnuniyet oranlarının madde madde yüzdelerle ifadesi varken genel ortalama görülememiştir.
- Memnuniyet anketlerine çalışanların katılımının az olduğu görülmüştür. Sisteme 16 personel mevcutken ankete katılan toplam kişi sayısı 5 olarak görünmektedir ve toplam sayının yaklaşık %30'una tekabül etmektedir.
- Daha önceden birimden herhangi bir DİF talebinde bulunulmadığı görülmüştür.

• **Faaliyet Planlarıyla ilgili genel olarak aşağıdaki önerilerden bulunulmuştur:**

- Tanımlanan faaliyetlerin her biri için risk tanımının da yapılması ve gerçekleşemeyen faaliyetlere yönelik Düzeltici İyileştirici Faaliyet Planı aracılığıyla iyileştirmenin gerçekleştirilmesi.
- Herhangi bir aya planlanan ancak öngörülemeyen sebepler nedeniyle planlanan ayda gerçekleşemeyen faaliyetler için o aya girilecek kanıtta planlanan ay ve gerçekleştirilen ay arasındaki farklılığın gerekçelendirilmesi yahut iyileştirme planı tanımlanması.

• **Paydaş İlişkilerinin Yönetimi ilgili genel olarak aşağıdaki önerilerden bulunulmuştur:**

- BKYS üzerinden ulaşılabilir olan 2020-2023 yılları arasındaki memnuniyet anket sonuçlarının internet sitesine yansıtılması.

• **Birim internet sitesiyle ilgili genel olarak aşağıdaki önerilerden bulunulmuştur:**

- Memnuniyet Raporlarının sunumunda sadece fotoğraf değil Eğitim Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi vb. diğer birimlerin internet sitelerinde gösterdiği düzen içerisinde açıklamalı sunulması.

Uygunsuzluk tespit edilmemiştir.

6. Memnuniyet anketleri sonucunda belirli bir oranın altında kalan tüm alanlara yönelik iyileştirme faaliyetlerinin tespitinin yapılması ve iyileştirme faaliyetlerinin gerçekleştirilme oranları birim kalite komisyonları tarafından izlenmesi. Memnuniyet anketlerine katılım düzeyi düşük olarak gerçekleştiği için bir sonraki memnuniyet anketlerinde katılımı artıracak eylemlerde bulunulması,

- Kullanıcı Memnuniyet anketleri sonucunda kullanıcılarımızın mekânsal çalışma alanı sıkıntısı ve Merkez Kütüphane çalışma saatlerinin uzatılması ve hafta sonu açılması taleplerinin yoğunlukta olduğu gözlenmiştir. Bunun için mevcut şartlar değerlendirilerek ilk olarak cumartesi günleri de kütüphanenin 10-17 saatleri arasında kullanıcılara hizmet vermesi için çalışmalar başlatılmış olup, 6 Ocak 2024 tarihi itibarıyla akademik takvime uygun olarak her cumartesi kütüphanemiz kullanıcılarına hizmet verilecek şekilde planlamalar yapılmıştır. Ayrıca yoğunlukla gelen fiziksel mekan yetersizliği konusunda da 2024 yılında açılması düşünülen Merkez Kütüphane binası ile gelen taleplerin azami ölçüde karşılanması beklenmektedir.

7. Birim Kalite Hedeflerinin planladıkları amaç ve hedeflerini faaliyet planında tanımlamışlar ve operasyonel ve stratejik faaliyetlerin gerçekleşme durumlarının gerçekleşmemeleriyle ilgili Birimlerin Kalite Komisyonlarında gözden geçirmeleri iyileştirme yapmaları (FR-344 Faaliyet Planı Formu),

- **Birimizde Daire Başkanlığı ve Şube Müdürlüğü olarak toplam 8 adet faaliyet planlanmıştır. Bu faaliyetlerin izlenmesi ve takibi BKYS üzerinden yapılmıştır.**

8. Düzeltici İyileştirici faaliyetlere ilişkin kök nedenleri belirleyerek iyileştirme planlarını, sorumluları ve termin tarihlerinin belirlenmesi ve DİF lerin kapatılması. Bu süreç FR-164 Düzeltici İyileştirici Faaliyet Formu ile yürütülmektedir.(BYBS üzerinden)

- **Birimimize herhangi bir DİF (Düzeltici İyileştirici Faaliyet) düzenlenmemiştir.**

9. Şikâyet, öneri ve memnuniyete ilişkin istatistikler birim faaliyet raporlarına eklenecektir. 2021 yılında gelen şikâyet, öneri, istek taleplerinin kapatılması ve BYBS (Memnuniyet üzerinden gelen taleplerin değerlendirilmesi).

- **Birimimizde 7 risk belirlenerek, BYBS üzerinden izlenmiş ve iyileştirmeler yapılan riskler giderilmiştir.**

10. Tüm Birimlerin kalite güvence sistemini gözden geçirerek sürekli gelişme adına çalışma yapmaları gibi kararlar alınmıştır.

- **Üniversitemizin Kalite Yönetim Sistemi ve EFQM çalışmalarına, birim olarak katkı sağlamak amacıyla, kurumumuzun kütüphane bilgi kaynaklarının ve e-kaynaklarının güçlü yön göstergelerinden olması için gayret gösterilmiştir.**

1.1.2. Kalite Yönetim Sistemi ile İlgili Değişim Parametreleri

Mevcut Durum

- Birimde rapor döneminde **İç ve Dış Etkenlerdeki Değişimler**

Değişim Alanları	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Çalışan Sayısı	13	16	16	% 0
Öğrenci Sayısı*	---	---	---	---
Bütçe Gerçekleşme Durumu (%)	2,984.854,52	4.934.055,00	8.329.635,12	% 59,23 artış
Personelin Aldığı Eğitim Oranı (%)	22	25	15	% 66 düşüş

Birim Stratejik Plan Gerçekleşme Oranı (%)	---	---	---	---
Süreç Gerçekleşmesi Durumu (%)	89,59	79,33	80,01	% 0,5
Faaliyet Gerçekleşme Durumu (%)	100	100	100	% 0
Kıyaslama Faaliyet Sayısı	---	---	1	---
Deneyim Paylaşım Sayısı	---	---	---	---

Not: *Sadece akademik birimler cevaplayacaktır.

İyileştirme Faaliyetleri

(Personel ve Öğrenci sayıları, bütçe, personelin eğitimleri, çalışan/öğrenci ve paydaş memnuniyeti oranları, Süreç/Faaliyet gerçekleşme sonuçları, Birim Stratejik Plan Gerçekleşme konusunda yapılan iyileştirmeler)

- Birimdeki insan kaynakları yönünden 2023 yılında, 1 Kütüphaneci doğum izninde bulunmaktadır. Mevcut durum itibariyle birimimizde 6'sı kütüphaneci toplam 16 personel görev yapmaktadır.
- Eğitim-öğretim faaliyetlerini desteklemek amacıyla 01/01/2023 – 31/12/2023 tarihleri arasında geçerli olmak üzere 22 adet veri tabanına 1 yıllık, ayrıca 01/07/2023 – 31/12/2023 tarihleri arasında 1 adet veri tabanı 6 aylık olmak üzere toplamda 2023 yılında 23 adet veri tabanına abonelik gerçekleştirilmiştir.
- Eğitim-öğretim faaliyetlerini desteklemek amacıyla 01/01/2023 – 31/12/2023 tarihleri arasında geçerli olmak üzere Ulakbim-Ekual kapsamında 46 adet veri tabanı serbest erişimli olarak kullanıcılarımızın hizmetine sunulmuştur.
- Üniversitemiz bünyesinde çeşitli fakülte, yüksekokul ve bölümlerden gelen talepler doğrultusunda Kütüphane hizmetlerinin tanıtımına yönelik tarafından “Kütüphane Tanıtımı ve Basılı-Elektronik Kaynakların Kullanımı Eğitimi” verilmiştir. Bunlardan bazıları;

Daire Başkanlığımız tarafından Eğitim Fakültesi Sosyal Bilgiler Eğitimi Bölümü, Tıp Fakültesi 1. Sınıf, Sosyal Bilimler Enstitüsüne bu yıl başlayan Lisansüstü eğitim, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü Çağrı Hizmetleri Programı, Fen Edebiyat Fakültesi Matematik Bölümü 1. Sınıf ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Yönetim ve Organizasyon Bölümü öğrencilerine eğitim verilmiştir.

- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı olarak yayıncı firmalarla yapmış olduğumuz çalışma doğrultusunda eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri ile akademik yayıncılık çalışmalarını desteklemek amacıyla;
 - * ProQuest firması tarafından Şubat ayında düzenlenen online eğitim programı ile “Tübitak Ulakbim ile erişimimiz olan Ebook Central Open Access Collection Eğitimi -- (Tüm Araştırmacılar İçin)”, “ProQuest Yazar Çalıştayı: Dergi Makaleleri Yazma İpuçları -- (Tüm Araştırmacılar İçin)” ve “Tübitak Ulakbim ile erişimimiz olan “ProQuest Dissertations & Theses Veritabanında Literatür Tarama ve Araştırma İpuçları – (Tüm Araştırmacılar İçin)” konularında eğitimler düzenlenmiştir.
 - * Web of Science Group tarafından Şubat ayında düzenlenen online eğitim programı ile “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!”, “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” ve “Research Smarter: Açık araştırma girişimlerinizi güvenilir veriler ve ölçeklenebilir araçlarla desteklemek” konularında eğitimler düzenlenmiştir.
 - * ProQuest firması tarafından Mart ayında düzenlenen online eğitim programı ile “Tez Yazımını Destekleyen ProQuest Yazar Çalıştayı - (Tüm Araştırmacılar İçin)” konusunda eğitim düzenlenmiştir.
 - * Clarivate firması tarafından Mart ayında düzenlenen online eğitim programı ile “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!” ve “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” konularında eğitimler düzenlenmiştir.
 - * Tübitak Ulakbim ile Wiley firması tarafından Mart, Nisan ve Mayıs aylarında düzenlenen online eğitim programı ile Tübitak Ulakbim + Wiley Dönüşüm Anlaşması (Oku & Yayınla / Read & Publish) Webinarları kapsamında kullanıcılarımıza 5 eğitim düzenlenmiştir.
 - * Clarivate firması tarafından Nisan ayında düzenlenen online eğitim programı ile “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!” ve “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” ve “Research Smarter: Web of Science Araştırmacı Profilleri konularında eğitimler düzenlenmiştir.
 - *2023 yılı için abone olarak kullanıcılarımızın hizmetine sunulan PoolText Report programının etkin ve verimli kullanımına yönelik olarak 07 Nisan 2023 tarihinde online eğitim düzenlenmiştir.
 - * Wiley firması tarafından Mayıs ve Haziran aylarında düzenlenen online eğitim programı ile “Wiley Dergileri - Araştırmacılara Nasıl Yardımcı Olabilir ve Bu Dergilere Makale Nasıl Gönderilir?”, “Wiley Yazar Çalıştayı: Bilimsel Yayıncılık Süreçlerinin İncelenmesi ve Yayın

Yapma Adımlarına Genel Bir Bakış” ve “Wiley Dergileri - Araştırmacılara Nasıl Yardımcı Olabilir ve Bu Dergilere Makale Nasıl Gönderilir? konularında eğitimler düzenlenmiştir.

* Gemini firması tarafından Haziran ayında düzenlenen online eğitim programı ile “UpToDate & Elsevier ClinicalKey Online Kullanıcı Eğitimleri” webinarları kapsamında 3 eğitim düzenlenmiştir.

* Clarivate firması tarafından Haziran ayında düzenlenen online eğitim programları ile “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!”, “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” ve “2023 Journal Citation Reports™ Sürümü Tanıtımı” konularında eğitimler düzenlenmiştir.

* Gemini firması tarafından Temmuz ayında düzenlenen online eğitim programı ile “UpToDate & Elsevier ClinicalKey Online Kullanıcı Eğitimleri” webinarları kapsamında 3 eğitim düzenlenmiştir.

* 2023 yılı için abone olarak kullanıcılarımızın hizmetine sunduğumuz, tez / makale yazma, atıf yapma, referans listeleri oluşturma, farklı dergi / tez formatlarına göre düzenleme ve hangi dergilerde yayımlayabileceğinize dair önerilerde bulunma gibi birçok özelliğiyle bilimsel araştırma, makale yazım ve yayın sürecinizde sizlere yardımcı olabilecek EndNote programının etkin kullanımına yönelik olarak 21 Haziran 2023 tarihinde E-Sertifikalı Online Kullanıcı Eğitimi düzenlenmiştir.

* Clarivate firması tarafından Temmuz ayında düzenlenen online eğitim programları ile “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!” ve “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” konularında eğitimler düzenlenmiştir.

* Elsevier firması tarafından Eylül ayında düzenlenen online eğitim programı ile “A'dan Z'ye Scopus Online Eğitim Serisi” webinarları kapsamında “Scopus'a Giriş”, “Scopus ile Araştırma Destek Başarınızı Artırma”, “Scopus ile Doğru Dergi Seçimi” ve “İleri Seviye Araştırma Analizi” konularında eğitimler düzenlenmiştir.

* Clarivate firması tarafından Eylül ayında düzenlenen online eğitim programları ile “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!”, “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” ve “Research Smarter: Web of Science ve ProQuest Platformları arasındaki entegrasyonlar” konularında eğitimler düzenlenmiştir.

* Turnitin Türkiye eğitim yetkilisi tarafından Ekim ayında Turnitin: Güncel Duyurular ve Soru-Cevap Etkinliği düzenlenmiştir.

* Clarivate firması tarafından Ekim ayında düzenlenen online eğitim programları ile “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!”, “Araştırma Stratejisi ve

Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” ve “Tez Yazımını Destekleyen ProQuest Yazar Çalıştayı - Tüm Araştırmacılar İçin” ve “Research Smarter: Veriye dayalı anlayışla kurumunuzun hibe başarısını artırın” konularında eğitimler düzenlenmiştir.

* Tübitak Ulakbim ile Wiley firması tarafından Kasım aylarında düzenlenen online eğitim programı ile Tübitak Ulakbim + Wiley Dönüşüm Anlaşması (Oku & Yayınla / Read & Publish) Webinarsı kapsamında kullanıcılarımıza 3 eğitim düzenlenmiştir.

* Gemini firması tarafından Kasım ayında düzenlenen online eğitim programı ile “UpToDate & Elsevier ClinicalKey Online Kullanıcı Eğitimi” webinarı kapsamında 3 eğitim düzenlenmiştir

* Clarivate firması tarafından Ekim ayında düzenlenen online eğitim programları ile “Kurumsal Araştırma Stratejisi, Performansı ve Raporları Webinarı”, “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!”, “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” ve “Research Smarter: Web of Science platformunda yer alan iki yeni indeks: ProQuest Dissertations & Theses Citation Index ve Preprint Citation Index” ve “Research Smarter: Veriye dayalı anlayışla kurumunuzun hibe başarısını artırın” konularında eğitimler düzenlenmiştir.

* Clarivate firması tarafından Kasım ayında düzenlenen online eğitim programı ile “Tübitak Ulakbim ile erişimimiz olan ProQuest Dissertations & Theses Veri tabanında Literatür Tarama ve Araştırma İpuçları” konusunda eğitim düzenlenmiştir.

* Clarivate firması tarafından Aralık ayında düzenlenen online eğitim programları ile “Tez Yazımını Destekleyen ProQuest Yazar Çalıştayı-Tüm Araştırmacılar İçin”, “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!”, “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” ve “TÜBİTAK ULAKBİM ile Erişiminiz Olan ProQuest Dissertations&Theses Veritabanında Literatür Tarama ve Araştırma İpuçları” ve “Research Smarter: Web of Science & InCites 2023 öne çıkan özellikler” konularında eğitimler düzenlenecektir.

- Üniversitemiz Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ile birimler arası kıyaslama yapılmıştır.
- Daire Başkanlığımızda değer tasarımı kapsamında sunduğumuz üniversitemizde sıfır atık projesinin uygulanması projesinde birimizde Merkez Kütüphane salonunda kağıt, pil ve pet şişe kapaklarının toplandığı atık kutuları konulmuştur.
- Birimizde 2023 yılı içerisinde Memnuniyet Yönetim Sistemi üzerinden gelen 18 adet İstek, 3 adet Memnuniyet, 10 adet öneri, 1 adet bir fikrim var ve 11 adet şikayet mail veya sms yoluyla cevaplanarak kapatılmıştır. İyileştirme planı yapılmıştır.

- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı olarak çalışanların etkinliğini arttırmaya yönelik olarak, EFQM çalışmaları saha denetimi hazırlığı kapsamında bütün personelimizin odak grup eğitimlerine katılımları sağlanmıştır.
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı olarak çalışanların etkinliğini arttırmaya yönelik olarak, Analitik Yaklaşım Platformu eğitimcilerinden Kütüphaneci Personelimiz Kübra NALBANT ve eğitici Şeyma Kocaman Demir tarafından 12.04.2023 tarihinde Merkez Kütüphanede “ İletişim Şifreleri “ adlı eğitim semineri düzenlenmiştir.
- Daire Başkanlığımız personeline etik kurallar hakkında bilgilendirme eğitimi Şube Müdürü Levent KOCAASLAN tarafından verilmiştir.
- Daire Başkanlığımız tarafından 2023 yılında 91 kullanıcıya memnuniyet anketi uygulanmıştır. Uygulanan anket sonuçları doğrultusunda birimimiz tarafından yapılabilecek iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.
- Yordam otomasyon sisteminde bulunan üye kayıtlarının güncellenmesi kapsamında ilgili birimlerden akademik-idari personel ve öğrenci (Ön Lisans, Lisans, Yüksek Lisans, Doktora) bilgileri derlenerek 2023 yılında toplam 6129 yeni üye kaydı yapılmıştır.
- 2023 yılında 5201 kullanıcıımızın nakil, istifa, mezun, kendi isteği ile ayrılma, üniversite dışı yatay geçiş vb. sebeplerle kütüphane ile ilişkisi kesilmiştir.
- 22 Aralık 2023 tarihi itibarıyla, kütüphanede rafta katalog taramaya açık olan ve raflardaki doluluk oranının fazla olması nedeniyle teknik işlemleri tamamlanarak depo bölümündeki raflara yerleştirilen toplam basılı yayın sayısı 78276 olmuştur.
- 2023 yılında Merkez Kütüphanede bulunmayan kaynakları diğer üniversite kütüphanelerinden sağlama hizmeti olan Kütüphanelerarası İşbirliği ve Takip Sistemi (Kits) ile talep edilen ve kütüphane kullanıcılarımızın ihtiyaç duyduğu 27 adet kitap yurt içindeki diğer üniversite kütüphanelerinde getirilerek okuyucularımızın istekleri karşılanmıştır.
- 2023 yılında yurt içindeki diğer üniversitelerin talepleri doğrultusunda 13 adet kitap diğer üniversite kütüphane kullanıcılarına ödünç verilmiştir.
- 2023 yılında Yök Tez Merkezi’nde bulunan tezlerden ihtiyaç duyulan ve Türkiye Belge Sağlama Sistemi (Tübess) ile talep edilen kütüphane kullanıcılarımızın ihtiyaç duyduğu 36 adet tez Yök Tez Merkezi’nden sağlanarak okuyucularımızın istekleri karşılanmıştır.
- 2023 yılında Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı aracılığıyla okuyucularımızın ihtiyaç duyduğu 51 adet makale isteği diğer üniversite kütüphanelerinden karşılanmıştır.
- 2023 yılında Merkez Kütüphanemiz kütüphane otomasyon programından alınan istatistiklere göre; ödünç verilen kaynak sayısı, Akademik Personel 1019, Ön Lisans - Lisans Öğrenci 7487, Yüksek Lisans Öğrencisi 568, Doktora Öğrencisi 127, İdari Personel 956, Sürekli İşçi 79 ve 4-B Sözleşmeli Personel 3 olmak üzere toplamda 10.239 adettir.

- Merkez Kütüphanemizde kullanılan koleksiyon takip ve güvenlik sisteminden alınan istatistiklere göre; 22 / 12 / 2023 tarihi itibariyle, Merkez Kütüphaneyi araştırma, ödünç alma, ders çalışma vb. amaçlarla kullanan kişi sayısı Merkez Kütüphaneyi 87.363 kişi kullanmıştır.
- Merkez Kütüphanede Teknik Hizmetler çalışmaları kapsamında 22 / 12 / 2023 tarihi itibariyle, toplam 6552 kitabın dış kapak resmi internetten bulunarak ve tarayıcı aracılığıyla tarama işlemi yapılarak Yordam otomasyon sisteminde bulunan katalog modülündeki ilgili kayıtlara aktarılmıştır.
- Merkez Kütüphanede Teknik Hizmetler çalışmaları kapsamında 22 / 12 / 2023 tarihi itibariyle, toplam 3901 adet kitabın içindekiler bölümü tarayıcı aracılığıyla taranarak Yordam otomasyon sisteminde bulunan katalog modülündeki ilgili kayıtlara aktarılmıştır.

1.1.3. Kalite Yönetim Sisteminin Performansı ve Etkinliği ile İlgili Bilgiler

1.1.3.1. Müşteri / Tedarikçi Memnuniyeti ve Paydaşlardan Gelen Geri Bildirimler

- Birimde rapor döneminde; **Öğrenci Memnuniyet Anketi** Sonuçlarına Yönelik Bilgiler

Mevcut Durum

Öğrenci Memnuniyet Oranı			
2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
46,7	70,08	91	30%

İyileştirme Faaliyetleri

Memnuniyet anketlerinde birimimizle ilgili sorular özelinde yapılan değerlendirmede herhangi bir olumsuz sonuç çıkmamıştır. Uygulanan anketlerde birimimiz ile ilgili soruları içeren sayısal veriler aşağıda yer almaktadır.

- 22 Aralık 2023 tarihi itibariyle, kütüphanede rafta katalog taramaya açık olan ve raflardaki doluluk oranının fazla olması nedeniyle teknik işlemleri tamamlanarak depo bölümündeki raflara yerleştirilen toplam basılı yayın sayısı 78276 olmuştur. (2022 yılı sonunda basılı yayın sayısı 71690)
- 22 Aralık 2023 tarihi itibariyle, kütüphanede kullanıcılarımızın hizmetine sunulan elektronik yayın sayısı 8.904,501 olmuştur. (2022 yılı sonunda elektronik yayın sayısı 7.837,404)

- Birimde rapor döneminde; **Tedarikçi Memnuniyet Anketi** Sonuçlarına Yönelik Bilgiler

Mevcut Durum

Çalışan Memnuniyet Oranı			
2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
3,35	3,98	3,92	-0,2%

İyileştirme Faaliyetleri

- Çalışan memnuniyet anketine katılan çalışanlarımızın genel anlamda memnun olduğu, birimimizin süreçlerine tanımlı iyileştirme yapılmasını gerektirecek düşük oranlı sonuçların çıkmadığı tespit edilmiştir.

- Birimde rapor döneminde; **Paydaş Memnuniyet Anketi** Sonuçlarına Yönelik Bilgiler

Mevcut Durum

Paydaş Memnuniyet Oranı			
2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
90,2	91	90	-0,2%

İyileştirme Faaliyetleri

- Daire Başkanlığımız tarafından vermiş olduğumuz hizmet kalitesini ölçmek ve paydaşlarımızla olan ilişkilerimizi değerlendirmek amacıyla uygulamış olduğumuz “Paydaş Memnuniyet Anketi” sonuçları üzerinde yaptığımız değerlendirme sonucunda; Daire Başkanlığımız tarafından verilen hizmetlerden ve yapılan çalışmalardan genel anlamda memnun olduğu, iyileştirme yapılmasını gerektirecek düzeyde düşük oranlı sonuçların çıkmadığı tespit edilmiştir.

- Birimde rapor döneminde; **Tedarikçi Memnuniyet Anketi** Sonuçlarına Yönelik Bilgiler

Mevcut Durum

Tedarikçi Memnuniyet Oranı			
2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
90	93	90	-3%

İyileştirme Faaliyetleri

.....

- Birimde rapor döneminde; **Memnuniyet Yönetim Sistemindeki Bildirimlere Yönelik Bilgiler**

Mevcut Durum

Bildirim Gönderen	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Personel	6	13	3	- % 77
Öğrenci	15	24	40	+ % 67
Dış Paydaş	-	1	-	

Bildirim Türü	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
İstek	9	18	18	-
Öneri	-	2	10	+ % 500
Şikâyet	6	5	11	+ % 110
Memnuniyet	6	14	3	- % 79
Bir Fikri Var	-	-	1	-
Diğer	-	-	-	-
TOPLAM	21	39	43	+ % 10

İyileştirme Faaliyetleri

- Birimimizde 2023 yılı içerisinde Memnuniyet Yönetim Sistemi üzerinden gelen 18 adet İstek, 3 adet Memnuniyet, 10 adet öneri, 1 adet bir fikrim var ve 11 adet şikayet mail veya sms yoluyla cevaplanarak kapatılmıştır. İyileştirme planı yapılmıştır.
- Memnuniyet yönetim sistemine gelen bildirimlerin çoğunu kullanıcılarımızın mekânsal çalışma alanı sıkıntısı ve Merkez Kütüphane çalışma saatlerinin uzatılması ve hafta sonu açılması

taleplerinin yoğunlukta olduğu gözlenmiştir. Ayrıca yoğunlukla gelen fiziksel mekan yetersizliği konusunda da 2024 yılında açılması düşünölen Merkez Kütöphane binası ile gelen taleplerin karşılanması beklenmektedir.

1.1.3.2. Kalite Amaçlarına Erişme Derecesi

- Birimde rapor döneminde; Kalite Amaçlarına Erişme Düzeyine Yönelik Bilgiler

Mevcut Durum

Birim Stratejik Plan Gerçekleşme Oranı*

2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	0,00	0,00	0%

Not: *Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı tarafından doldurulacaktır.

Birim Süreç Gerçekleşme Oranı

2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
89,59	79,39	80,01	0,1%

Birim Faaliyet Gerçekleşme Oranı

2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
100	100	100	0%

Birim Risk Gerçekleşme Oranı

2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
100	100	100	0%

İyileştirme Faaliyetleri

İyileştirme Konusu	İyileştirme Çalışması
Birim Stratejik Plan Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	
Birim Süreç Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri	<ul style="list-style-type: none">Birimimizde 2023 yılı içerisinde Memnuniyet Yönetim Sistemi üzerinden gelen 18 adet İstek, 3 adet Memnuniyet, 10 adet öneri, 1 adet bir fikrim var ve 11 adet şikayet mail veya sms yoluyla cevaplanarak kapatılmıştır. İyileştirme planı yapılmıştır.Memnuniyet yönetim sistemine gelen bildirimlerin çoğunu kullanıcılarımızın mekânsal çalışma alanı sıkıntısı ve Merkez Kütüphane çalışma saatlerinin uzatılması ve hafta sonu açılması taleplerinin yoğunlukta olduğu gözlenmiştir. Ayrıca yoğunlukla gelen fiziksel mekan yetersizliği konusunda da 2024 yılında açılması düşünülen Merkez Kütüphane binası ile gelen taleplerin karşılanması beklenmektedir.
	<ul style="list-style-type: none">Birimdeki insan kaynakları yönünden 2023 yılında, 1 Kütüphaneci doğum izninde bulunmaktadır. Mevcut durum itibariyle birimimizde 6'sı kütüphaneci toplam 16 personel görev yapmaktadır.Eğitim-öğretim faaliyetlerini desteklemek amacıyla 01/01/2023 – 31/12/2023 tarihleri arasında geçerli olmak üzere 22 adet veri tabanına 1 yıllık, ayrıca 01/07/2023 – 31/12/2023 tarihleri arasında 1 adet veri tabanı 6 aylık olmak üzere toplamda 2023

Birim Faaliyet Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri

yılında 23 adet veri tabanına abonelik gerçekleştirilmiştir.

- Eğitim-öğretim faaliyetlerini desteklemek amacıyla 01/01/2023 – 31/12/2023 tarihleri arasında geçerli olmak üzere Ulakbim-Ekual kapsamında 46 adet veri tabanı serbest erişimli olarak kullanıcılarımızın hizmetine sunulmuştur.
- Üniversitemiz bünyesinde çeşitli fakülte, yüksekokul ve bölümlerden gelen talepler doğrultusunda Kütüphane hizmetlerinin tanıtımına yönelik tarafından “Kütüphane Tanıtımı ve Basılı-Elektronik Kaynakların Kullanımı Eğitimi” verilmiştir. Bunlardan bazıları;

Daire Başkanlığımız tarafından Eğitim Fakültesi Sosyal Bilgiler Eğitimi Bölümü, Tıp Fakültesi 1. Sınıf, Sosyal Bilimler Enstitüsüne bu yıl başlayan Lisansüstü eğitim, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü Çağrı Hizmetleri Programı, Fen Edebiyat Fakültesi Matematik Bölümü 1. Sınıf ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Yönetim ve Organizasyon Bölümü öğrencilerine eğitim verilmiştir.

- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı olarak yayıncı firmalarla yapmış olduğumuz çalışma doğrultusunda eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetleri ile akademik yayıncılık çalışmalarını desteklemek amacıyla;

Birim Faaliyet Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri

* ProQuest firması tarafından Şubat ayında düzenlenen online eğitim programı ile “Tübitak Ulakbim ile erişimimiz olan Ebook Central Open Access Collection Eğitimi -- (Tüm Araştırmacılar İçin)”, “ProQuest Yazar Çalıştayı: Dergi Makaleleri Yazma İpuçları -- (Tüm Araştırmacılar İçin)” ve “Tübitak Ulakbim ile erişimimiz olan “ProQuest Dissertations & Theses Veritabanında Literatür Tarama ve Araştırma İpuçları – (Tüm Araştırmacılar İçin)” konularında eğitimler düzenlenmiştir.

* Web of Science Group tarafından Şubat ayında düzenlenen online eğitim programı ile “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!”, “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” ve “Research Smarter: Açık araştırma girişimlerinizi güvenilir veriler ve ölçeklenebilir araçlarla desteklemek” konularında eğitimler düzenlenmiştir.

* ProQuest firması tarafından Mart ayında düzenlenen online eğitim programı ile “Tez Yazımını Destekleyen ProQuest Yazar Çalıştayı - (Tüm Araştırmacılar İçin)” konusunda eğitim düzenlenmiştir.

* Clarivate firması tarafından Mart ayında düzenlenen online eğitim programı ile “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!” ve “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science

Birim Faaliyet Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri

Indicators” konularında eğitimler düzenlenmiştir.

* Tübitak Ulakbim ile Wiley firması tarafından Mart, Nisan ve Mayıs aylarında düzenlenen online eğitim programı ile Tübitak Ulakbim + Wiley Dönüşüm Anlaşması (Oku & Yayınla / Read & Publish) Webinarları kapsamında kullanıcılarımıza 5 eğitim düzenlenmiştir.

* Clarivate firması tarafından Nisan ayında düzenlenen online eğitim programı ile “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!” ve “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” ve “Research Smarter: Web of Science Araştırmacı Profilleri konularında eğitimler düzenlenmiştir.

*2023 yılı için abone olarak kullanıcılarımızın hizmetine sunulan PoolText Report programının etkin ve verimli kullanımına yönelik olarak 07 Nisan 2023 tarihinde online eğitim düzenlenmiştir.

* Wiley firması tarafından Mayıs ve Haziran aylarında düzenlenen online eğitim programı ile “Wiley Dergileri - Araştırmacılara Nasıl Yardımcı Olabilir ve Bu Dergilere Makale Nasıl Gönderilir?”, “Wiley Yazar Çalıştayı: Bilimsel Yayıncılık Süreçlerinin İncelenmesi ve Yayın Yapma Adımlarına Genel Bir Bakış” ve “Wiley Dergileri - Araştırmacılara Nasıl Yardımcı Olabilir ve Bu Dergilere Makale Nasıl

<p>Birim Faaliyet Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri</p>	<p>Gönderilir? konularında eğitimler düzenlenmiştir.</p> <p>* Gemini firması tarafından Haziran ayında düzenlenen online eğitim programı ile “UpToDate & Elsevier ClinicalKey Online Kullanıcı Eğitimleri” webinarları kapsamında 3 eğitim düzenlenmiştir.</p> <p>* Clarivate firması tarafından Haziran ayında düzenlenen online eğitim programları ile “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!”, “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” ve “2023 Journal Citation Reports™ Sürümü Tanıtımı” konularında eğitimler düzenlenmiştir.</p> <p>* Gemini firması tarafından Temmuz ayında düzenlenen online eğitim programı ile “UpToDate & Elsevier ClinicalKey Online Kullanıcı Eğitimleri” webinarları kapsamında 3 eğitim düzenlenmiştir.</p> <p>* 2023 yılı için abone olarak kullanıcılarımızın hizmetine sunduğumuz, tez / makale yazma, atıf yapma, referans listeleri oluşturma, farklı dergi / tez formatlarına göre düzenleme ve hangi dergilerde yayınlatabileceğinize dair önerilerde bulunma gibi birçok özelliğiyle bilimsel araştırma, makale yazım ve yayın sürecinizde sizlere yardımcı olabilecek EndNote programının etkin kullanımına yönelik olarak 21 Haziran 2023 tarihinde E-Sertifikalı Online Kullanıcı Eğitimi düzenlenmiştir.</p>
--	---

Birim Faaliyet Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri

* Clarivate firması tarafından Temmuz ayında düzenlenen online eğitim programları ile “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!” ve “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” konularında eğitimler düzenlenmiştir.

* Elsevier firması tarafından Eylül ayında düzenlenen online eğitim programı ile “A'dan Z'ye Scopus Online Eğitim Serisi” webinarları kapsamında “Scopus'a Giriş”, “Scopus ile Araştırma Destek Başarınızı Artırma”, “Scopus ile Doğru Dergi Seçimi” ve “İleri Seviye Araştırma Analizi” konularında eğitimler düzenlenmiştir.

* Clarivate firması tarafından Eylül ayında düzenlenen online eğitim programları ile “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!”, “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” ve “Research Smarter: Web of Science ve ProQuest Platformları arasındaki entegrasyonlar” konularında eğitimler düzenlenmiştir.

* Turnitin Türkiye eğitim yetkilisi tarafından Ekim ayında Turnitin: Güncel Duyurular ve Soru-Cevap Etkinliği düzenlenmiştir.

* Clarivate firması tarafından Ekim ayında düzenlenen online eğitim programları ile “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!”, “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science

Birim Faaliyet Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri

Indicators” ve “Tez Yazımını Destekleyen ProQuest Yazar Çalıştayı - Tüm Araştırmacılar İçin” ve “Research Smarter: Veriye dayalı anlayışla kurumunuzun hibe başarısını artırın” konularında eğitimler düzenlenmiştir.

* Tübitak Ulakbim ile Wiley firması tarafından Kasım aylarında düzenlenen online eğitim programı ile Tübitak Ulakbim + Wiley Dönüşüm Anlaşması (Oku & Yayınla / Read & Publish) Webinarı kapsamında kullanıcılarımıza 3 eğitim düzenlenmiştir.

* Gemini firması tarafından Kasım ayında düzenlenen online eğitim programı ile “UpToDate & Elsevier ClinicalKey Online Kullanıcı Eğitimi” webinarı kapsamında 3 eğitim düzenlenmiştir

* Clarivate firması tarafından Ekim ayında düzenlenen online eğitim programları ile “Kurumsal Araştırma Stratejisi, Performansı ve Raporları Webinarı”, “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!”, “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” ve “Research Smarter: Web of Science platformunda yer alan iki yeni indeks: ProQuest Dissertations & Theses Citation Index ve Preprint Citation Index” ve “Research Smarter: Veriye dayalı anlayışla kurumunuzun hibe başarısını artırın” konularında eğitimler düzenlenmiştir.

* Clarivate firması tarafından Kasım ayında düzenlenen online eğitim programı ile

Birim Faaliyet Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri

“Tübitak Ulakbim ile erişimimiz olan ProQuest Dissertations & Theses Veritabanında Literatür Tarama ve Araştırma İpuçları” konusunda eğitim düzenlenmiştir.

* Clarivate firması tarafından Aralık ayında düzenlenen online eğitim programları ile “Tez Yazımını Destekleyen ProQuest Yazar Çalıştayı-Tüm Araştırmacılar İçin”, “Web of Science Core Collection kullanarak güvenle araştırma yapın!”, “Araştırma Stratejisi ve Performansı: InCites & Journal Citation Reports & Essential Science Indicators” ve “TÜBİTAK ULAKBİM ile Erişiminiz Olan ProQuest Dissertations&Theses Veritabanında Literatür Tarama ve Araştırma İpuçları” ve “Research Smarter: Web of Science & InCites 2023 öne çıkan özellikler” konularında eğitimler düzenlenecektir.

- Üniversitemiz Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı ile birimler arası kıyaslama yapılmıştır.
- Daire Başkanlığımızda değer tasarımı kapsamında sunduğumuz üniversitemizde sıfır atık projesinin uygulanması projesinde birimimizde Merkez Kütüphane salonunda kağıt, pil ve pet şişe kapaklarının toplandığı atık kutuları konulmuştur.
- Birimimizde 2023 yılı içerisinde Memnuniyet Yönetim Sistemi üzerinden gelen 18 adet İstek, 3 adet Memnuniyet, 10 adet öneri, 1 adet bir fikrim var ve 11 adet

Birim Faaliyet Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri

şikayet mail veya sms yoluyla cevaplanarak kapatılmıştır. İyileştirme planı yapılmıştır.

- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı olarak çalışanların etkinliğini arttırmaya yönelik olarak, EFQM çalışmaları saha denetimi hazırlığı kapsamında bütün personelimizin odak grup eğitimlerine katılımları sağlanmıştır.
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı olarak çalışanların etkinliğini arttırmaya yönelik olarak, Analitik Yaklaşım Platformu eğitimcilerinden Kütüphaneci Personelimiz Kübra NALBANT ve eğitici Şeyma Kocaman Demir tarafından 12.04.2023 tarihinde Merkez Kütüphanede “ İletişim Şifreleri “ adlı eğitim semineri düzenlenmiştir.
- Daire Başkanlığımız personeline etik kurallar hakkında bilgilendirme eğitimi Şube Müdürü Levent KOCAASLAN tarafından verilmiştir.
- Daire Başkanlığımız tarafından 2023 yılında 91 kullanıcıya memnuniyet anketi uygulanmıştır. Uygulanan anket sonuçları doğrultusunda birimiz tarafından yapılabilecek iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.
- Daire Başkanlığımız tarafından 2023 yılında 91 adet kullanıcıya memnuniyet anketi uygulanmıştır. Uygulanan anket sonuçları doğrultusunda birimiz tarafından yapılabilecek iyileştirme faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.

<p>Birim Risk Gerçekleşme sonuçlarına yönelik iyileştirme faaliyetleri</p>	<ul style="list-style-type: none">• Yordam otomasyon sisteminde bulunan üye kayıtlarının güncellenmesi kapsamında ilgili birimlerden akademik-idari personel ve öğrenci (Ön Lisans, Lisans, Yüksek Lisans, Doktora) bilgileri derlenerek 2023 yılında toplam 6129 yeni üye kaydı yapılmıştır.• 2023 yılında 5201 kullanıcımızın nakil, istifa, mezun, kendi isteği ile ayrılma, üniversite dışı yatay geçiş vb. sebeplerle kütüphane ile ilişkisi kesilmiştir.• 22 Aralık 2023 tarihi itibarıyla, kütüphanede rafta katalog taramaya açık olan ve raflardaki doluluk oranının fazla olması nedeniyle teknik işlemleri tamamlanarak depo bölümündeki raflara yerleştirilen toplam basılı yayın sayısı 78276 olmuştur.• 2023 yılında Merkez Kütüphanede bulunmayan kaynakları diğer üniversite kütüphanelerinden sağlama hizmeti olan Kütüphanelerarası İşbirliği ve Takip Sistemi (Kits) ile talep edilen ve kütüphane kullanıcılarımızın ihtiyaç duyduğu 27 adet kitap yurt içindeki diğer üniversite kütüphanelerinde getirilerek okuyucularımızın istekleri karşılanmıştır.• 2023 yılında yurt içindeki diğer üniversitelerin talepleri doğrultusunda 13 adet kitap diğer üniversite kütüphane kullanıcılarına ödünç verilmiştir.• 2023 yılında Yök Tez Merkezi'nde bulunan tezlerden ihtiyaç duyulan ve Türkiye Belge Sağlama Sistemi (Tübess) ile talep edilen kütüphane kullanıcılarımızın ihtiyaç
--	--

duyduğu 36 adet tez Yök Tez Merkezi'nden sağlanarak okuyucularımızın istekleri karşılanmıştır.

- 2023 yılında Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı aracılığıyla okuyucularımızın ihtiyaç duyduğu 51 adet makale isteği diğer üniversite kütüphanelerinden karşılanmıştır.
- 2023 yılında Merkez Kütüphanemiz kütüphane otomasyon programından alınan istatistiklere göre; ödünç verilen kaynak sayısı, Akademik Personel 1019, Ön Lisans - Lisans Öğrenci 7487, Yüksek Lisans Öğrencisi 568, Doktora Öğrencisi 127, İdari Personel 956, Sürekli İşçi 79 ve 4-B Sözleşmeli Personel 3 olmak üzere toplamda 10.239 adettir.
- Merkez Kütüphanemizde kullanılan koleksiyon takip ve güvenlik sisteminden alınan istatistiklere göre; 22 / 12 / 2023 tarihi itibariyle, Merkez Kütüphaneyi araştırma, ödünç alma, ders çalışma vb. amaçlarla kullanan kişi sayısı Merkez Kütüphaneyi 87.363 kişi kullanmıştır.
- Merkez Kütüphanede Teknik Hizmetler çalışmaları kapsamında 22 / 12 / 2023 tarihi itibariyle, toplam 6552 kitabın dış kapak resmi internetten bulunarak ve tarayıcı aracılığıyla tarama işlemi yapılarak Yordam otomasyon sisteminde bulunan katalog modülündeki ilgili kayıtlara aktarılmıştır.
- Merkez Kütüphanede Teknik Hizmetler çalışmaları kapsamında 22 / 12 / 2023 tarihi itibariyle, toplam 3901 adet kitabın içindekiler bölümü tarayıcı aracılığıyla

	taranarak Yordam otomasyon sisteminde bulunan katalog modülündeki ilgili kayıtlara aktarılmıştır.
--	---

1.1.3.3. Süreç Performansı ile Ürün ve Hizmetlerin Uygunluğu

- Birimin yürüttüğü süreç ve faaliyetlerin **stratejik planın hedef/performans göstergeleri ile uyumluluk** durumu

Mevcut Durum

2023 Yılı Birim Süreç Performans Parametre Sayısı	2022-2026 Stratejik Plan Performans Gösterge Sayısı	Birimin Süreç Performans Parametre Sayısının 2022-2026 Stratejik Plan Performans Göstergeleri ile eşleşme oranı (%)
17	3	% 100
2023 Yılı Birim Faaliyet Planı Sayısı	2022-2026 Stratejik Plan Performans Gösterge Sayısı	Birimin Faaliyet Plan Sayısının 2022-2026 Stratejik Plan Performans Göstergeleri ile eşleşme oranı (%)
8	3	% 100

İyileştirme Faaliyetleri

Birimimiz süreç ve faaliyetlerini stratejik plan performans parametrelerine uygun olarak belirlemiştir.

1.1.3.4. Uygunsuzluklar ve Düzeltici Faaliyetler

Birime herhangi bir Düzeltici İyileştirici Faaliyet (DİF) düzenlenmemiştir.

Mevcut Durum

2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
0,00	0,00	0,00	0%

1.1.3.5. İzleme ve Ölçme Sonuçları

- Birimde rapor döneminde; **İzleme ve Ölçme Sonuçlarına Yönelik Bilgiler**

Mevcut Durum

İzleme ve Ölçme Alanları	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Geçirilen iç değerlendirme sayısı	2	1	1	0%
Geçirilen dış değerlendirme sayısı	1	1	2	100%
Yapılan öz değerlendirme sayısı	0,00	0,00	0,00	0%
Birimde yapılan anket sayısı	138	80	91	+ % 13
Kalite Komisyon toplantı sayısı	13	13	7	- % 38
Öğrenci temsilcileri ile görüşme sayısı	0,00	0,00	0,00	0%
Oryantasyon eğitimine katılım oranı	819	680	487	- % 28
Personelin hizmet içi eğitimlere katılım oranı	22	25	15	- % 40
Mezun öğrencilere yönelik gerçekleştirilen faaliyet sayısı	0,00	0,00	0,00	0%
Kişi başına düşen bilimsel yayın sayısı	0,00	341,31	0,41	- % 99
Bakım ve kalibrasyona tabii olan cihazların bakım ve kalibrasyon yapılma oranları	24	24	24	0%
Değerlendirilen Tedarikçi Sayısı	22	20	12	- % 40

İyileştirme Faaliyetleri

.....

1.1.3.6. Kaynakların Yeterliliği

- Birimde rapor döneminde; **Kaynakların Yeterliliğine İlişkin Bilgiler**

Mevcut Durum

Kaynaklar	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
İnsan Kaynağı Sayısı	13	16	16	0%
Mali Kaynaklar (Birime Verilen Bütçe Miktarı)	2.984.854,52	4.934.055,00	8.329.635,12	% 59,23 artış

Bina ve Diğer Donanımlar (M2)	880	880	880	0%
-------------------------------	-----	-----	-----	----

İyileştirme Faaliyetleri

İnsan kaynağı sayısının artırımını için Personel Daire Başkanlığından talepte bulunulmuştur. Birimdeki insan kaynakları önünden 2023 yılında, 1 Kütüphaneci doğum iznine ayrılmış Mevcut durum itibariyle birimimizde 6'sı kütüphaneci toplam 16 personel görev yapmaktadır.

Daire Başkanlığımız idari ofisler ve Merkez Kütüphane yerleşkemiz toplamda 880 m2 bir alanda hizmet vermektedir. Ancak şu anda yapımı devam eden ve yaklaşık %80 lik kısmı tamamlanan işlevsel Merkez Kütüphane binasının tamamlanmasıyla bu alan yaklaşık 11.500 m2 ye çıkacaktır.

1.1.3.7. Risk ve Fırsatların Belirlenmesi için Gerçekleştirilen Faaliyetlerin Etkinliği

- Birimde rapor döneminde; **Risk ve Fırsatlara Belirlenmesine ilişkin bilgiler**

Mevcut Durum

Risklere Yönelik Faaliyetler	2021	2022	2023	Bir Önceki Yıla Göre Değişim Oranı
Belirlenen risk sayısı	9	5	7	+ % 40
Risklerin giderilmesine yönelik yapılan faaliyet sayısı	9	5	7	+ % 40
Giderilen risk sayısı	9	5	7	+ % 40
Giderilemeyen risk sayısı	0,00	0,00	0,00	0%

İyileştirme Faaliyetleri

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı olarak Birim Kalite Komisyonu toplantısında birim hizmet kalitemizi etkileyecek gerek karşılaşılan veya gerekse karşılaşılmaması muhtemel riskler tespit edilerek belirlenmiştir. Bunlar;

- Geri bildirimlerin kapatılmaması ve iyileştirme yapılmaması
- Kütüphane hizmetlerinin bilinçli ve etkin kullanılmaması
- Kütüphanede basılı yayın sayısının arttırılamaması
- Kullanıcılara anket uygulanamaması
- Tedarikçi firmalarla iletişim kurulamaması, eğitim planlanamaması

2.0 SORUMLULAR

Birim Kalite Yetkilisi, Birim Kalite Temsilcisi ve Birim Kalite Komisyonu Üyeleri YGG Raporunun hazırlanması ve iyileştirme çalışmalarından sorumludur.

3.0 EKLER

2023 Yılı YGG Toplantısı Katılım Tutanakları

YGG Dönemi	2023 Yılı		
Rapor Tarihi	22 Aralık 2023		
Birim Kalite Temsilcisi	İmza	Birim Kalite Yetkilisi	İmza
Levent KOCAASLAN		Dilber SARIKAYA	

2.0 SORUMLULAR

Birim Kalite Yetkilisi, Birim Kalite Temsilcisi ve Birim Kalite Komisyonu Üyeleri YGG Raporunun hazırlanması ve iyileştirme çalışmalarından sorumludur.

3.0 EKLER

2023 Yılı YGG Toplantısı Katılım Tutanakları

YGG Dönemi	2023 Yılı		
Rapor Tarihi	22 Aralık 2023		
Birim Kalite Temsilcisi	İmza	Birim Kalite Yetkilisi	İmza
Levent KOCAASLAN		Dilber SARIKAYA	

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

kalite.ahievran.edu.tr

(Form No: FR- 495; Revizyon Tarihi: 02.12.2022; Revizyon No:02)

Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

kalite.ahievran.edu.tr

(Form No: FR- 495; Revizyon Tarihi: 02.12.2022; Revizyon No:02)



TOPLANTI GÜNDEM VE KATILIM FORMU

BİRİM ADI	: Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı		
TOPLANTI KONUSU	: Daire Başkanlığı Yönetimin Gözden Geçirmesi Raporu Değerlendirme Toplantısı		
TOPLANTI YERİ	: Daire Başkanlığı Toplantı Odası		
TOPLANTI TARİHİ	: 19 / 12 / 2023	TOPLANTI SAYISI	: 12
BAŞLANGIÇ SAATİ	: 10.00	ALINAN KARAR SAYISI	: 8
BİTİŞ SAATİ	: 12.00		

GÜNDEM MADDELERİ

1	Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı Raporu formatında yer alan içerik başlıklarının görüşülmesi.
2	2022 Yılı Yönetimin Gözden Geçirme Genel raporunun değerlendirilmesi.
3	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında birim faaliyet raporunun gözden geçirilmesi.
4	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında birim süreç yönetiminin ve performans hedeflerinin gözden geçirilmesi.
5	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında birimle ilgili belirlenen risklerin ve önleyici faaliyetlerin gözden geçirilmesi.
6	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında öğrenci ve paydaş memnuniyet anketlerinin ve sonuçlarının gözden geçirilmesi.
7	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında birim faaliyetlerini gösteren istatistiki bilgilerin gözden geçirilmesi.
8	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında birim faaliyetlerine yönelik yapılan iyileştirme faaliyetlerinin gözden geçirilmesi.

Daire Başkanlığı Yönetimin Gözden Geçirmesi Raporu Değerlendirme Toplantısı

Toplantı Tarihi	Toplantı Başlangıç Saati	Toplantı Bitiş Saati	Toplantı Sayısı
19 / 12 / 2023	10.00	12.00	12

S.N	UNVANI	ADI SOYADI	GÖREVİ	İMZASI
1	Daire Başkanı	Dilber SARIKAYA	Birim Kalite Yetkilisi	
2	Şube Müdürü	Levent KOCAASLAN	Birim Kalite Temsilcisi	
3	Kütüphaneci	Mesut FAŞDAK	Birim Kalite Komisyonu Üyesi	
4	Bilgisayar İşletmeni	Çağrı ÇELİK	Birim Kalite Komisyonu Üyesi	
5	Kütüphaneci	Ayşe Nur HASGÜL	Birim Kalite Komisyonu Üyesi	
6	Memur	Muhammet YILDIZ	Birim Kalite Komisyonu Üyesi	

(Form No: FR- 307 .; Revizyon Tarihi:17/01/2018.; Revizyon No: 02)



TOPLANTI KARAR TUTANAĞI FORMU

Birim	KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI		Tarih		
	Başlama Saati		19.12.2023		
Konu	Bitiş Saati		10.00		
	12.00				
S. No	SORUMLU	BAŞ. TARİHİ	BIT. TARİHİ	DURUM	
1	Yönetim Gözden Geçirmesi Raporu formatında yer alan içerik başlıklarına yönelik aşağıdaki maddeler doğrultusunda yazılacaklar raporun hazırlanması kararı alındı.	Birim Kalite Komisyonu	19.12.2023	19.12.2023	<input type="checkbox"/>
2	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında birim faaliyet raporu gözden geçirilerek bilgiler güncellenecek.	Birim Kalite Komisyonu	19.12.2023	19.12.2023	<input type="checkbox"/>
3	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında birim süreç yönetiminin ve performans hedefleri gözden geçirilerek bilgiler güncellenecek.	Birim Kalite Komisyonu	19.12.2023	19.12.2023	<input type="checkbox"/>
4	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında birimle ilgili belirlenen risklerin ve önleyici faaliyetler gözden geçirilerek bilgiler güncellenecek.	Birim Kalite Komisyonu	19.12.2023	19.12.2023	<input type="checkbox"/>
5	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında öğrenci ve paydaş memnuniyet anketleri ve anket sonuçları gözden geçirilerek bilgiler güncellenecek.	Birim Kalite Komisyonu	19.12.2023	19.12.2023	<input type="checkbox"/>
6	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında birim faaliyetlerini gösteren istatistik bilgileri gözden geçirilerek bilgiler güncellenecek.	Birim Kalite Komisyonu	19.12.2023	19.12.2023	<input type="checkbox"/>
7	Kalite Yönetim Sistemi kapsamında birim faaliyetlerine yönelik yapılan iyileştirme çalışmalarını gözden geçirilerek bilgiler güncellenecek.	Birim Kalite Komisyonu	19.12.2023	19.12.2023	<input type="checkbox"/>
8	2022 yılı yönetimin gözden geçirme genel raporu incelenecek ve değerlendirilecek.	Birim Kalite Komisyonu	19.12.2023	19.12.2023	<input type="checkbox"/>

KATILIMCILAR	İmza	Ad Soyad	Unvan	İmza	Ad Soyad	Unvan
		DİLEK SARIKAYA	Küt. ve Dok. Daire Başkanı		MESUT PAŞADAĞ	Kütüphaneçisi
		ÇAĞRI CELİK	Bilgisayar İşletmeni		AYŞE NUR HASGÜL	Kütüphaneçisi
		MUHARREM YILDIZ	Memur		AYŞE NUR HASGÜL	Kütüphaneçisi

Önlemler, sorumlu kişi ve termin belirlendi	Önlemler Uygulandı	Alınan Önlemlerin Etkinliği Değerlendirildi	Gerekli ise doküman değişikliği yapıldı, ilgili kişiler bilgilendirildi.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DAĞITIM	Birim Kalite Komisyon Üyeleri
<input type="checkbox"/>	

(Form No: FR-177; Revizyon Tarihi: / /; Revizyon No:)