

## BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİNİN KURULUŞU, TS-EN-ISO 9000 KALİTE ÇALIŞMALARI VE GELİŞMESİ

**Semra ARDA\***

Başkent Üniversitesi 15 Ocak 1994 tarihinde 21819 sayılı kanunla kurulmuştur. Kütüphane çalışmaları ise, 1993 yılı ortalarında başlamış, hastane binası içinde küçük bir odada kütüphanenin ilk adımları atılmıştır. Kütüphane çalışmaları başladığı anda MEDLINE hizmetleri de kütüphane tarafından verilmeye başlamıştır. Bunun dışında hemen bir kütüphane programı araştırılmış ve tek bir PC üzerinde kullanılan BLISS programı ile ilk olarak Amerika'dan bağışlanan yaklaşık 1.100 kitap bilgisayara kaydedilmiştir. Konu numaraları verilmesinde ise henüz elimizde LC Tabloları olmadığı için çok genel harfler yazılarak rafa kaldırılmış, daha sonra bu numaralar düzeltilmiştir. Kuruluş çalışmalarının başında Ankara'da bulunan çoğu üniversite ve araştırma kütüphaneleri yetkilileri ile görüşülmüş, yapılmakta olan işler ve yürütülen hizmetler hakkında bilgi alınmıştır. Bu arada başta Gazi Üniversitesi olmak üzere, Bilkent Üniversitesi ve ODTÜ kütüphanecileri her konuda büyük destek vermişlerdir. 1994-1995 eğitim-öğretim döneminde eğitim yapılan binada, bu sefer 4 odada hizmetlere devam edilmiştir. Bu dönemde kütüphane kullanıcılarının büyük çoğunluğunu tıp doktorları teşkil etmekteydi. Bir sonraki yıl Üniversitemizin Bağlıca Kampusu'ne taşınıldı. Halen yaklaşık 1.000 m<sup>2</sup> alan üzerinde hizmet verilmektedir. Fakat henüz yerleşim, müstakil bir kütüphane binasında olamamıştır.

Bugün 1.795 üyesiyle, 2.525 öğrenci, 571 öğretim elemanı ve 328 idari personele kütüphanemiz hizmet eder duruma gelmiştir. 17 personel Kütüphanede

\* *Başkent Üniversitesi Kütüphane Daire Başkanı*

görev yapmakta, bunun 8'i kütüphanecilik bölümü mezunu, 2'si fakülte mezunu, 3'ü açık öğretim ve üniversiteye devam etmekte, 4'ü de lise mezunudur. Mevcut materyal sayısı 25.000'e yükselmiş, süreli yayın sayısı ise 593 olmuştur. Kütüphanede şu anda 13 PC ile bağlantılı bir network sistemi mevcut olup, yaklaşık 1 yıldır sürmekte olan BLISS programı UNIX versiyonuna geçiş çalışmaları tamlandıktan sonra INTERNET üzerinden kütüphane koleksiyonumuza ulaşmak mümkün olacaktır. Yıllara göre yaptığımız değerlendirmelerde verdiğimiz hizmetlerin sürekli iyileştiğini gözlemliyoruz. Fakat bunun yanısıra 1998 yılı Mayıs ayında Üniversite genelinde alınan TS-EN ISO 9001 Kalite Sistem Belgesi, kütüphane çalışmalarının da belli bir düzen ve sürekli iyileştirme çerçevesinde geliştiğinin kanıtıdır.

Burada bu belgeyi alabilmek için; kütüphane açısından neler yaptık, yapılan bu çalışmaları nasıl devam ettiriyoruz ve bu belgeyi almak bize neler kazandırdı sorularına cevap verecek şekilde yaptıklarımızı sunmaya çalışacağız. İlk önce Üniversitemizin bütün birimlerinden en az 2'şer kişi olmak üzere TSE yetkililerinin verdiği bir temel eğitimden geçtik, daha sonra "tetkikçi eğitimi" denilen ikinci bir eğitim alındı. Bu eğitimlerden sonra her birim kalite dosyalarını hazırlamaya başladı. Yaptığımız bütün çalışmalar, hemen hemen her kütüphanenin yapmakta olduğu ve herkesin bildiği şeyler, biz sadece bütün bu bilinenleri belli formatlara oturtup sürekliliği sağlıyoruz. Bunu yaparken de aşağıdaki sırayı izleyerek çalışmalarımızı yürüttük:

1. İlk önce birimde bir kalite sorumlusu belirleniyor (bu kişi yukarıda bahsedilen temel eğitim ve tetkikçi eğitimlerini almış olmalı) ve görev tanımı ve sorumluları kaydediliyor.
2. Üniversitemizin genel kalite politikası, hedefleri ve stratejileri tespit edilerek hazırlanan kalite dosyalarının başına yerleştiriliyor.
3. Kütüphanenin amacı belirleniyor.
4. Organizasyon şeması hazırlanıyor.
5. Çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları yazılı hale getiriliyor.

6. Her bölüm için prosedürler hazırlanıyor. Bu prosedürlerde yapılan işin amacı, kimlere ve hangi konularda hizmet verildiği, işin kapsamında kullanılan terimlerin herkesin anlayacağı bir dilde tanımları, bu işi yaparken kullanılan her çeşit doküman, işin en az 2 sorumlusu ve yapılan işin detayları anlatılıyor.
7. O bölüm içinde yapılması gereken işler her ilgilinin en rahat ulaşabileceği alanlarda talimatlarla tekrar yazılı olarak belirleniyor.

Bütün bu çalışmaların yanısıra; sürekli olarak yapılması gereken bir diğer husus da; kalite sisteminin beynini oluşturan ve önceden hazırlanan kalite kayıtları kodlama talimatı ile çıkan sorunları mutlaka kayda almak, bunların giderilmesi için yapılacak işlemleri belirlemek ve sonuçlarını da yazılı hale getirerek kalite kayıtlarını tutmaktır. Yapılan bu çalışmalar Toplam Kalitenin "yazılmayan iş, yapılmayan iş demektir" felsefesini de doğrulamaktadır.

Kütüphanede bahsi geçen bu prosedürler, talimatlar ve tutulan kalite kayıtları doğrultusunda yapılan bütün işler istatistiki bilgiler halinde toplanır, değerlendirilir ve her ayın sonunda her bölüm raporlarını Daire Başkanına sunar. Bu detay bütün prosedürlerde yazılıdır ve sürekli olarak bu çalışmalar devam ettirilir.

TS-EN ISO 9001 kalite çalışmalarının; gerek yönetim, gerek çalışanlar ve gerekse finansal açıdan pekçok yararları vardır.

#### ***Yönetim açısından:***

- Kurum içi izleme, kaydetme ve dolayısı ile sürekli olarak gözden geçirmeyi sağlar,
- Problemlerin etkili ve sağlıklı bir şekilde ortaya konulmasını ve önleyici faaliyetlerin başlatılmasını sağlar,
- Çalışmanın yönünü belirler.
- Kurumsal değişme ve gelişmeye destek olur.
- Standartları tanımlar ve netleştirir, tutarlılığı sağlar.

- Kurumun bağlantılarının ve kalite ruhunun tanınmasını sağlar.

#### ***Çalışanlar açısından:***

- Görev ve sorumlulukların sınırları netleştiği için, çalışanları zamanının daha verimli olarak kullanılmasını sağlar.
- Çalışanların yapılan işe katılımlarını ve güçlendirilmelerini beraberinde getirir.
- Kurum içi iletişimi geliştirir.
- Çalışanların gelişimi ve eğitimi için bir odak sağlar.
- Çalışanların sundukları hizmetleri benimsemelerini hızlandırır ve onları cesaretlendirir.

#### ***Finansal açıdan:***

- Maliyetlerin düşürülmesine katkıda bulunur.
- Maliyet etkililiğinin ölçülmesi ve denetimine yardımcı olur.
- İyi tanımlayarak, boşa giden kaynakların azaltılmasını sağlar.

Kalite belgesi almakla kurumların ve çalışanların sorumlulukları bitmemekte, belirlenen zaman aralıklarında kurum içi ve kurum dışı tetkikler devam etmektedir. Bu tetkikler sayesinde çalışanların kendi kendilerini ve diğer birimleri sorgulamaları, hem sistemin işlerliğini hem de birimlerin birbirlerini daha iyi tanımalarını sağlamaktadır. Dolayısı ile yürütmekte olduğumuz kütüphane hizmetleri, TS-EN-ISO 9001 Kalite Sistem Belgesi'nin alınmasından sonra daha standart bir şekle dönüşmüş ve sürekli iyileştirme devam etmektedir.

## **KAYNAKÇA**

**Yüksek Eğitim ve Öğretimde TS-EN-ISO 9001 Standartları'nın Uygulanması, Başkent Üniversitesi'nin deneyimleri I** (1998). Ankara: Başkent Üniversitesi.