



2018

**KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE  
BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ EL  
KİTABI**

**ANKARA ÜNİVERSİTESİ  
KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE  
BAŞKANLIĞI**



|   |  |                |            |   |
|---|--|----------------|------------|---|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ<br/>UYGULAMALARI<br/>EL KİTABI</b> |                |            |  |
| SGDB/BKYUEK   | Yürürlük Tarihi<br>12/07/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 1 /51   |

| Konu Başlıkları  | ISO 9001<br>ISO 14001<br>ISO 10002 | Sayfa<br>No |
|--|------------------------------------|-------------|
| <b>1. KAPSAM</b>   | <b>1</b>                           | <b>6</b>    |
| Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığının Tarihçesi                               | 1.1                                | 6           |
| Başkanlığın Teşkilat Yapısı  | 1.2                                | 7           |
| İletişim Bilgileri   | 1.3                                | 13          |
| <b>2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE / VEYA DOKÜMANLAR</b>                                | <b>2</b>                           | <b>15</b>   |
| <b>3. TERİMLER VE TARİFLER</b>   | <b>3</b>                           | <b>16</b>   |
| <b>4. KURULUŞUN BAĞLAMI</b>  | <b>4</b>                           | <b>17</b>   |
| Kuruluş Bağlamının Anlaşılması   | 4.1                                | 17          |
| İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması                               | 4.2                                | 18          |
| Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi | 4.3                                | 21          |
| Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Yönetim Sistemi ve Prosesleri              | 4.4                                | 22          |
| <b>5. LİDERLİK</b>   | <b>5</b>                           | <b>24</b>   |
| Liderlik ve Taahhüt (süreç kartlarının oluşturulması)                                  | 5.1                                | 24          |
| Müşteri Odağı  | 5.2                                | 24          |
| Politika   | 5.3                                | 25          |
| Yönetim Sistemleri Politikasının Oluşturulması   | 5.3.1                              | 25          |
| Yönetim Sistemleri Politikasının Duyurulması   | 5.3.2                              | 26          |
| Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar   | 5.4                                | 26          |
| <b>6. PLANLAMA</b>   | <b>6</b>                           | <b>28</b>   |
| Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri  | 6.1                                | 28          |
| Planlama Faaliyetleri  | 6.1.1                              | 28          |
| Kalite Yönetim Sistemi Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama                      | 6.2                                | 29          |
| Değişikliklerin Planlanması  | 6.3                                | 29          |



**KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE  
BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ  
EL KİTABI**

|           |                               |                |            |             |
|-----------|-------------------------------|----------------|------------|-------------|
| KDDB/KYEK | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018 | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 2 /51 |
|-----------|-------------------------------|----------------|------------|-------------|

| <b>Konu Başlıkları</b>  | <b>ISO 9001<br/>ISO 14001<br/>ISO 10002</b> | <b>Sayfa<br/>No</b> |
|---|---|---------------------|
| <b>7. DESTEK</b>  | <b>7</b>                                    | <b>31</b>           |
| Kaynaklar   | 7.1   | 31                  |
| Genel   | 7.1.1                                       | 31                  |
| Kişiler   | 7.1.2                                       | 32                  |
| Alt Yapı  | 7.1.3                                       | 32                  |
| Kurumsal Bilgi  | 7.1.4                                       | 33                  |
| Yeterlilik  | 7.2   | 33                  |
| Farkındalık   | 7.3   | 34                  |
| İletişim  | 7.4   | 34                  |
| Dokümante Edilmiş Bilgi                                       | 7.5   | 35                  |
| Genel   | 7.5.1                                       | 35                  |
| Oluşturma ve Güncelleme                                       | 7.5.2                                       | 35                  |
| Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü                           | 7.5.3                                       | 35                  |
| <b>8. OPERASYON</b>   | <b>8</b>                                    | <b>35</b>           |
| Operasyonel Planlama ve Kontrol                               | 8.1   | 35                  |
| Müşteri ile İletişim  | 8.2.1                                       | 36                  |
| Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi                       | 8.2.2                                       | 36                  |
| Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi                   | 8.2.3                                       | 37                  |
| Hizmetler İçin Şartların Değişmesi                            | 8.2.4                                       | 37                  |
| Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi                        | 8.3   | 37                  |
| Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü | 8.4   | 38                  |
| Genel   | 8.4.1                                       | 38                  |
| Kontrolün Tipi ve Boyutu                                      | 8.4.2                                       | 38                  |
| Dış Tedarikçi İçin Bilgi                                      | 8.4.3                                       | 38                  |
| Üretim ve Hizmetin Sunumu                                     | 8.5   | 38                  |



**KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE  
BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ  
EL KİTABI**

|           |                               |                |            |             |
|-----------|-------------------------------|----------------|------------|-------------|
| KDDB/KYEK | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018 | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 3 /51 |
|-----------|-------------------------------|----------------|------------|-------------|

| <b>Konu Başlıkları</b>                             | <b>ISO 9001<br/>ISO 14001<br/>ISO 10002</b> | <b>Sayfa<br/>No</b> |
|--|---|---------------------|
| Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü                | 8.5.1                                       | 38                  |
| Tanımlama ve İzlenebilirlik                        | 8.5.2                                       | 39                  |
| Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet          | 8.5.3                                       | 39                  |
| Muhafaza   | 8.5.4                                       | 39                  |
| Değişikliklerin Kontrolü                           | 8.5.5                                       | 40                  |
| Hizmet Sunumu                                      | 8.6   | 40                  |
| Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü                    | 8.7   | 41                  |
| <b>9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME</b>                 | <b>9</b>                                    | <b>43</b>           |
| İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme             | 9.1   | 43                  |
| Genel  | 9.1.1                                       | 43                  |
| Müşteri Memnuniyeti / Uygunluğun Değerlendirilmesi | 9.1.2                                       | 43                  |
| Analiz ve Değerlendirme                            | 9.1.3                                       | 44                  |
| İç Tetkik  | 9.2   | 44                  |
| Yönetimin Gözden Geçirmesi                         | 9.3   | 44                  |
| Genel  | 9.3.1                                       | 44                  |
| Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri                 | 9.3.2                                       | 45                  |
| Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları                 | 9.3.3                                       | 45                  |
| <b>10. İYİLEŞTİRME</b>                             | <b>10</b>                                   | <b>47</b>           |
| Genel  | 10.1  | 47                  |
| Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet                  | 10.2  | 47                  |
| Sürekli İyileştirme                                | 10.3  | 48                  |
|  |   |                     |
|  |   |                     |
|  |   |                     |
|  |   |                     |



|   |   |                               |                |   |
|---|---|-------------------------------|----------------|---|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYONDAİRE<br/>BAŞKANLIĞI BÜTÜNLEŞİK KALİTE YÖNETİMİ<br/>SİSTEMLERİ<br/>EL KİTABI</b> |                               |                |  |
|   | SGDB/BKYSEK   | Yürürlük Tarihi<br>12/07/2018 | Değişim Tarihi |   |

## 1. KAPSAM

2. Bu el kitabı, TS EN ISO 9001:2015 standartları esas alınarak, Ankara Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığının kalite faaliyetleri için hazırlanmış, gerekli istek ve şartları karşılamakta olup, izlenen yolu iç ve dış paydaşlarımız ile ilgili diğer tüm taraflara aktarmayı amaçlamaktadır.

Uygulama ve takip etme kolaylığı sağlanması açısından, TS EN ISO 9001:2015 standartları madde başlıkları kullanılmıştır.

### 1.1. Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığının Tarihçesi

Üniversitemiz Ankara içi ilçelere dağılmış çok sayıda yerleşkeden oluşmaktadır. Buna paralel olarak da bilgi hizmetleri Fakülte ,Yüksekokul, Enstitü ve Araştırma Uygulama Merkezi düzeyinde bazı fakültelerimizde ise bölüm düzeyinde hizmet verir durumdadır. Ankara Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı birim kütüphaneleri arasında eşgüdüm ve koordinasyon amaçlı olarak ve 07/10/1983 tarih ve 124 sayılı "Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkındaki Kanun Hükmünde Kararname" ve 14 Ekim 2001 tarih ve 24553 sayılı Resmi Gazetede de yayımlanan "Ankara Üniversitesi Kütüphaneleri Yönetmeliği" kurulmuş; halen Daire Başkanlığı birim kütüphaneleri arasında eşgüdüm ve koordinasyon amaçlı olarak ve 07/10/1983 tarih ve 124 sayılı "Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkındaki Kanun Hükmünde Kararname" ve Ankara Üniversitesi Senato'sunun 16.12.2016 tarih, 446 sayılı toplantı ve 3787 sayılı kararı "Ankara Üniversitesi Kütüphaneleri Yönergesi" ile Ord. Prof. Dr. Şevket Aziz Kansu binasında hizmetlerini sürdürmektedir.

Bilgi kaynaklarının satın alınması, dergi aboneliklerinin gerçekleştirilmesi, bütçelendirilmesi, elektronik veri tabanı hizmetleri, Üniversitemiz Kütüphane Otomasyon Programı ile ilgili işlemler, açık erişim sistemi ve çevrimiçi yayınevi hizmetleri Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

|   |  |                |            |             |
|---|--|----------------|------------|-------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |             |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 6 /51 |

Ankara Üniversitesi fakülteleri, enstitü, yüksekokulları ve araştırma ve uygulama merkezleri kütüphaneleri verdikleri hizmet açısından Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığına bağlı çalışırken, idari hizmetler açısından kendi birimlerine bağlıdır.

## 1.2. Başkanlığın Teşkilat Yapısı







**KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE  
BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ  
EL KİTABI**

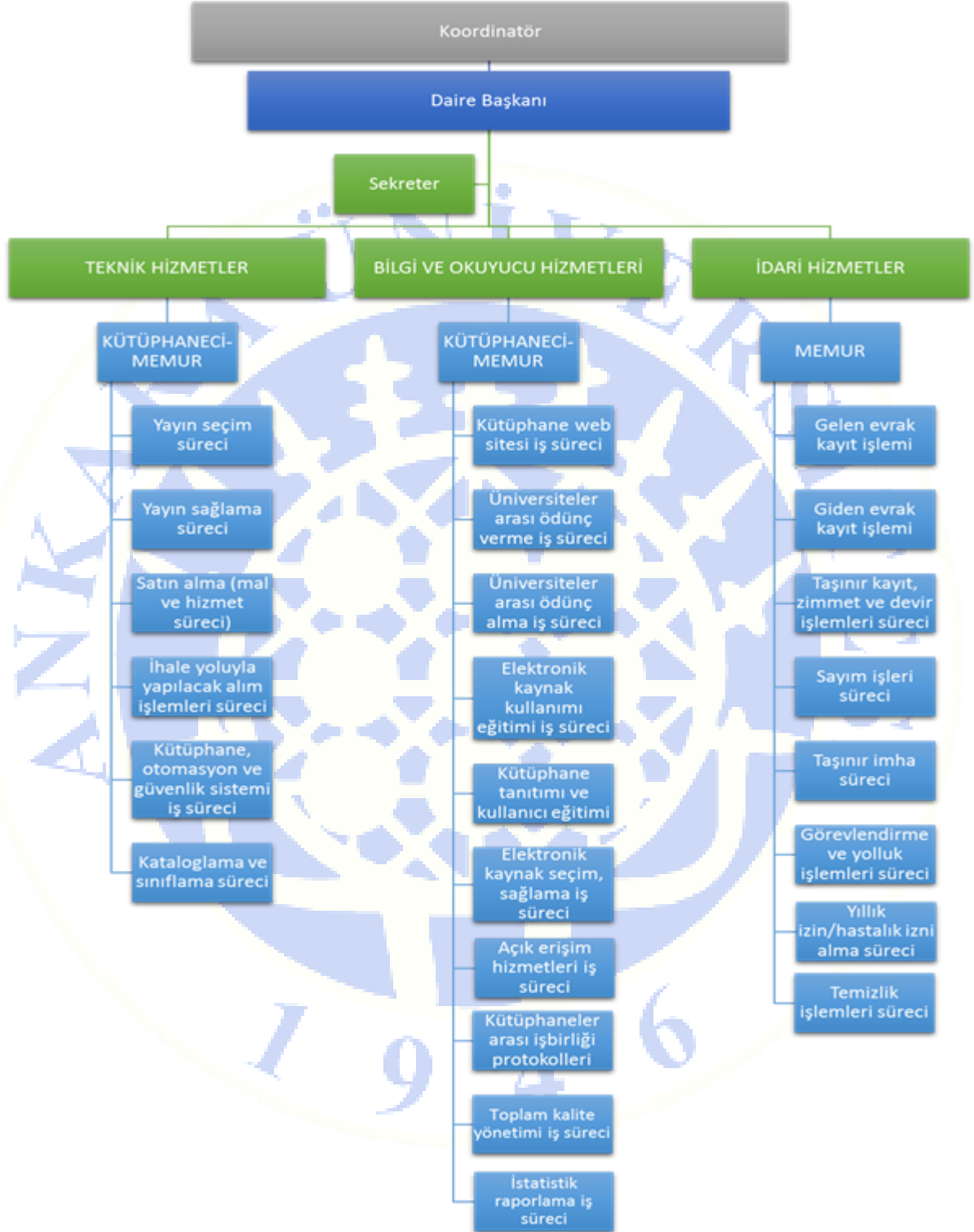
KDDB/KYEK

Yürürlük Tarihi  
01/08/2018

Değişim Tarihi

Değişim No

Sayfa 7 /51



|   |  |                |            |             |
|---|--|----------------|------------|-------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |             |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 8 /51 |



|   |  |                |            |             |
|---|--|----------------|------------|-------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |             |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 9 /51 |

**Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığınca yürütülen faaliyetler aşağıda belirtilmiştir;**

**a) Teknik Hizmetler Birimi Görevleri**

- Yayın seçim sürecine yönelik faaliyetleri yürütmek
- Yayın Sağlama Süreci
- Satın Alma ( Mal ve Hizmet ) Süreci
- İhale Yoluyla Yapılacak Alım İşlemleri Süreci
- Kütüphane Otomasyon ve Güvenlik Sistemi İş Süreci
- Kataloglama ve Sınıflandırma Süreci

**b) Bilgi ve Okuyucu Hizmetleri Birimi Görevleri**

- Kütüphane Web Sitesi İş Süreci
- Üniversitelerarası Ödünç Verme Süreci
- Üniversitelerarası Ödünç Alma Süreci
- Elektronik Kaynak Kullanım Eğitimi Süreci
- Kütüphane Tanıtımı ve Kullanıcı Eğitimi Süreci
- Elektronik Kaynak Seçim ve Sağlama İş Süreci
- Açık Erişim Hizmetleri İş Süreci
- Kütüphaneler arası İşbirliği Protokolleri
- İstatistik Raporlama İş Süreci

**c) İdari Hizmetler Birimi Görevleri**

- Gelen Evrak Kayıt İşlemi
- Giden Evrak Kayıt İşlemi
- Taşınır Kayıt, Zimmet ve Devir İşlemleri Süreci İşlemleri

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 10 /51 |

- Sayım İşleri Süreci
- Taşınır Kayıttan Düşme İşlemleri Süreci
- Görevlendirme ve yolluk işlemleri süreci
- Yıllık İzin / Hastalık İzni Alma Süreci
- Temizlik İşlemleri İş Süreçleri
- İç Kontrol İş Süreçleri



|   |  |                               |                |            |
|---|--|-------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                               |                |            |
|   | KDDB/KYEK  | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018 | Değişim Tarihi | Değişim No |

### Ankara Üniversitesi Kütüphaneleri

| Fakülteler                 | Enstitüler            | Devlet Konservatuvarı   | Meslek Yüksekokulları    | Araştırma ve Uygulama Merkezleri |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| 1-Dil ve Tarih-Coğrafya    | 1-Türk İnkılap Tarihi | 1-Devlet Konservatuvarı | 1-Adalet                 | 1- Avrupa Toplulukları           |
| 2-Diş Hekimliği            |                       |                         | 2- Beypazarı             |                                  |
| 3-Eczacılık                |                       |                         | 3- Elmadağ               | 2- Fikri ve Sınâî Haklar         |
| 4-Eğitim Bilimleri         |                       |                         |                          |                                  |
| 5-Fen ve Mühendislik       |                       |                         |                          | 3- Latin Amerika Çalışmaları     |
| 6-Güzel Sanatlar Fakültesi |                       |                         |                          |                                  |
| 7-Hukuk                    |                       |                         | 4- Türkçe ve Yabancı Dil |                                  |
| 8-İlahiyat                 |                       |                         | 6- Nallıhan              | 5- Sağlık Hizmetleri             |
| 9-İletişim                 |                       |                         |                          | 7- Haymana                       |
| 10-Sağlık Bilimleri        |                       |                         |                          |                                  |
| 11-Siyasal Bilgiler        |                       |                         |                          |                                  |
| 12-Spor Bilimleri          |                       |                         |                          |                                  |
| 13-Tıp                     |                       |                         |                          |                                  |
| 14-Tıp                     |                       |                         |                          |                                  |
| 15-Veteriner               |                       |                         |                          |                                  |
| 16-Ziraat                  |                       |                         |                          |                                  |

•

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 12 /51 |

Referans Doküman:

*Ankara Üniversitesi Kütüphaneleri Yönetmeliği*

*5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Talimatlar*

124 sayılı "Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkındaki Kanun Hükmünde Kararname"

**1.3. İletişim Bilgileri**

**ANKARA ÜNİVERSİTESİ**

**KÜTÜPHANE ve DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI**

**Adres:** Ankara Üniversitesi Beşevler 10. Yıl Yerleşkesi  
Ord. Prof. Dr.Şevket Aziz KANSU Binası B GİRİŞİ Kat:5  
Emniyet Mahallesi İncitaş Sokak 06100  
Beşevler/ Ankara / Türkiye

**Web:** <http://kutuphane.ankara.edu.tr/>

**E-Posta:** [kutuphane@ankara.edu.tr](mailto:kutuphane@ankara.edu.tr)

**Tel:** +9(0312) 223 57 61 – 214 13 50 / 6212 – 6414

**Faks:** (0312) 213 95 32



**KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE  
BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ  
EL KİTABI**

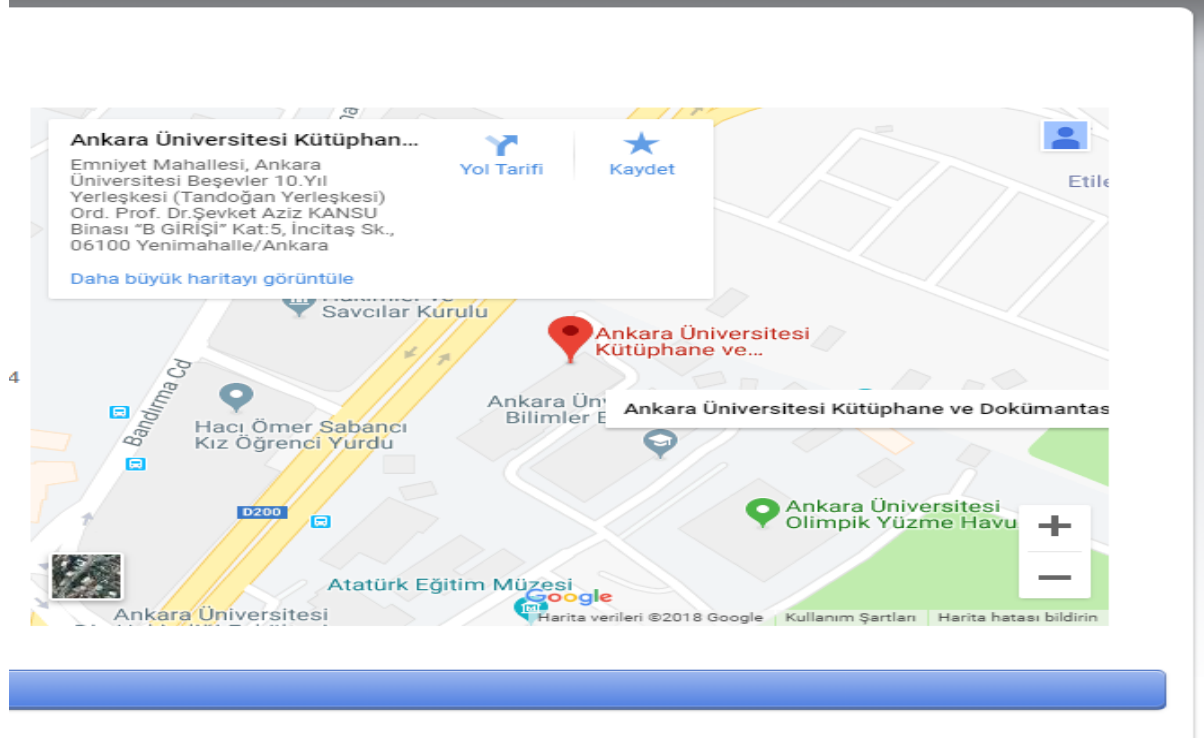
KDDB/KYEK

Yürürlük Tarihi  
01/08/2018

Değişim Tarihi

Değişim No

Sayfa 13 /51



|   |   |                |            |              |
|---|---|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| SGDB/BKYSEL   | Yürürlük Tarihi<br>12/07/2018   | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 14 /51 |

### 3. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE / VEYA DOKÜMANLAR

TS-EN-ISO 9001:2015 : Kalite Yönetim Sistemi - Temel Kavramlar ve Sözlük

ISO 9000:2015 : Kalite yönetim sistemleri - Temel esaslar, terimler ve tarifler

#### Referans Doküman:

*Kalite El Kitabında TS EN ISO 9001:2015 standardına, prosedürlere, proseslere, talimatlara, formlara ve listelere atıf yapılmaktadır. Ayrıca TS ISO 10002:2014 Kalite Yönetimi- Müşteri Memnuniyeti standartları iç ve dış paydaş memnuniyet tespitlerinde kullanılmaktadır.*





|   |   |                |            |              |
|---|---|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| SGDB/BKYSEL   | Yürürlük Tarihi<br>12/07/2018   | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 15 /51 |

#### 4. TERİMLER VE TARİFLER

Kalite Yönetim Sistemimiz; TS EN ISO 9001:2015 standartında belirtilen temel kavramları, terimleri ve tarifleri kullanır. Bunun yanı sıra sistem içerisinde kullanılan E-Beyas (elektronik belge yönetimi ve arşiv sistemi) kullanılmaktadır.

Referans Doküman:

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Şartlar*



|   |   |                               |                |            |
|---|---|-------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ<br/>EL KİTABI</b> |                               |                |            |
|   | SGDB/BKYSEL   | Yürürlük Tarihi<br>12/07/2018 | Değişim Tarihi | Değişim No |

## 5. KURULUŞUN BAĞLAMI

### 4.1. Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, amaç ve hedefleri ile ilgili olan ve Kalite Yönetim Sistemlerinin amaçlanan sonucuna/sonuçlarına ulaşabilme yeteneğini etkileyen iç ve dış hususları tayin etmiş olup, bu hususlarla ilgili bilgiyi izlemekte ve gözden geçirmektedir. Söz konusu hususlar aşağıda belirtilmiştir;

|   |  |
|---|--|
| <p><b>İÇ HUSUSLAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daire Başkanlığımızın Performansı</li> <li>• Organizasyon Kültürü</li> <li>• Yöneticiler ve Çalışanlar</li> <li>• Sorumluluklar ve Yetkiler</li> <li>• Yatırım Bütçesi ve Cari Bütçe Kaynakları</li> <li>• Altyapı ve Tesisler</li> <li>• Araç, Teçhizat ve Ekipman</li> <li>• Kurumsal Bilgi</li> <li>• Doğal Kaynak Kullanımı</li> </ul>                                     | <p><b>DIŞ HUSUSLAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Devlet Düzenlemeleri ve Yasal Değişiklikler</li> <li>• Uluslararası ve Ulusal Anlaşmalar</li> <li>• Doğal Olaylar</li> <li>• Güvenlik Konuları</li> <li>• Ekonomik Çevre</li> <li>• Sosyal ve Kültürel Çevre</li> <li>• Teknolojideki Değişiklikler</li> </ul> |
| <p><b>GÜÇLÜ YÖNLER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Açık Erişim Hizmetleri,</li> <li>• Elektronik Kaynaklarımız,</li> <li>• Bilimsel Gelişime Yönelik Eğitim Faaliyetleri,</li> <li>• Paydaşlarla İşbirliği ve Güçlü İletişim,</li> <li>• Kütüphanelerarası İşbirliği Çalışmalarına Etkin Katılım,</li> <li>• Mesleki Konferans, Çalıştay ve Eğitimlere Katılım</li> <li>• Görevinde Uzman, Özverili ve Genç Personel,</li> </ul> | <p><b>ZAYIF YÖNLER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mevcut Kütüphane Binalarının Fiziki ve Donanımsal Yetersizliği,</li> <li>• Çok Yerleşkeli yapımızdan Dolayı Merkezi ve Modern Kütüphanemizin Olmaması,</li> <li>• Personel Sayısı ve Nitaliğinin Yeterli Olmaması,</li> <li>• Bütçe Yetersizliği</li> </ul>    |

|   |   |                               |                |            |
|---|---|-------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ<br/>EL KİTABI</b> |                               |                |            |
|   | SGDB/BKYSEL   | Yürürlük Tarihi<br>12/07/2018 | Değişim Tarihi | Değişim No |

| FIRSATLAR  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• İç ve Dış Paydaşlarla Doğrudan İletişim,</li> <li>• Üst Yönetim Desteği,</li> <li>• Ulakbim-Ekual uygulaması ile Artan veri tabanı abonelikleri,</li> <li>• Bilgi Teknolojisindeki Gelişmeler,</li> <li>• Mevzuat Kapsamında Tahsis Edilmiş Uzman Kadro.</li> <li>• Mesleki Gelişmeler</li> </ul> |

| TEHDİTLER   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dış Hususlardaki Olumsuz Değişiklikler,</li> <li>• Döviz kurlarında yaşanan artış,</li> <li>• Mesleki personel alımının olmaması veya azalma</li> <li>• Yönetimsel Yaklaşımda Olumsuz Değişim Riski,</li> <li>• Geniş Kapsamlı Görev Alanı,</li> <li>• Ulakbim-Ekual uygulaması ile azalan veri tabanı abonelikleri,</li> <li>• Düşük Ücret ve Olumsuz Çalışma Koşulları.</li> </ul> |

#### 4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığımız kapsamında mevzuat hükümlerini karşılayan hizmetlerimizin düzenli sağlama yeteneğimize etkisi ve potansiyeli olan paydaşlarımız aşağıda belirtilmiştir;

| Paydaş Adı  | İç / Dış Paydaş | Paydaş Nedeni  | Önceliği   | Etkisi | Önemi  | Sonuç                                    |
|---|-----------------|--|------------|--------|--------|--|
| Üst Yönetim   | DP              | Kurum faaliyet ve hizmetlerinin koordinasyon ve yönetimini sağlar. | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak-Denetlenmek-Yönetilmek |
| Yönetim   | İP              | Faaliyet ve hizmetlerin koordinasyon ve yönetimini sağlar.         | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak-Kontrol-Yönetilmek     |
| Personel  | İP              | Faaliyet ve hizmetler çalışanlar tarafından yürütülür.             | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak                        |
| Kullanıcılar (akademik/ idari personel, öğrenciler) | DP              | Faaliyet ve hizmet talepleri kullanıcılardan gelir.                | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak                        |



**KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE  
BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ  
EL KİTABI**

|           |                               |                |            |              |
|-----------|-------------------------------|----------------|------------|--------------|
| Kddb/KYEK | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018 | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 18 /51 |
|-----------|-------------------------------|----------------|------------|--------------|

| Paydaş Adı   | İç / Dış Paydaş | Paydaş Nedeni  | Önceliği   | Etkisi | Önemi  | Sonuç                             |
|--|-----------------|--|------------|--------|--------|-----------------------------------|
| İdari Birimler   | DP              | Faaliyet ve hizmetlerin gerçekleştirilmesi için karşılıklı çalışmak.   | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak                 |
| YÖK  | DP              | Yükseköğretimden sorumlu tek kuruluş.  | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak-<br>Denetlenmek |
| TÜBİTAK-<br>ULAKBİM  | DP              | Ülkemizdeki üniversite, kamu ve sanayi kesiminin bilgi ihtiyaçlarının karşılanması ve akademik bilgi üretimine katkıda bulunmak amacıyla elektronik ve geleneksel yollarla ulusal çapta bilgi ve belge hizmetleri  | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak                 |
| Mesleki işbirliği oluşumları ve dernekler (TKD, ÜNAK, ANKOS Derneği) | DP              | Faaliyet ve hizmetlerin geliştirilmesi için işbirliği halinde olmak.   | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak                 |
| Kamu İhale Kurumu  | DP              | İhale mevzuatı. Mal ve hizmet alımlarının kanun ve mevzuata göre yapılması   | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak                 |
| Kalkınma Bakanlığı   | DP              | Yıllık programlar, o yıl için ulaşılabilecek hedefleri ve izlenecek politikaları belirler, kamu yatırımlarının sektörler ve kuruluşlar itibarıyla tahsisini gösterir. Bütçe ve kamu kuruluşlarının iş programlarının, yıllık programın hedef ve politikaları ile tutarlı olması gerekmektedir. | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak                 |



**KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE  
BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ  
EL KİTABI**

|           |                               |                |            |              |
|-----------|-------------------------------|----------------|------------|--------------|
| KDDB/KYEK | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018 | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 19 /51 |
|-----------|-------------------------------|----------------|------------|--------------|

| Paydaş Adı             | İç / Dış Paydaş | Paydaş Nedeni  | Önceliği   | Etkisi | Önemi  | Sonuç                    |
|------------------------|-----------------|--|------------|--------|--------|--------------------------|
| Maliye Bakanlığı       | DP              | Maliye politikasının uygulanması, uygulamanın takibi ve denetlenmesi hizmetlerini yapmak.  | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak        |
| Milli Eğitim Bakanlığı | DP              | Eğitim ve öğretim hizmetlerinin yerine getirilmesi.  | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak        |
| Ankara Valiliği        | DP              | İlin önemli organlarının yönetimi.   | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak        |
| Sayıştay               | DP              | Kamu idarelerinin mali faaliyet, karar ve işlemlerini hesap verme sorumluluğu çerçevesinde denetler ve sonuçları hakkında Türkiye Büyük Millet Meclisine doğru, yeterli, zamanlı bilgi ve raporlar sunar. Sayıştay Kanunu Madde 5’de Sayıştay’ın görevleri düzenlenmiştir. | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Denetlenmek-Hesap Vermek |
| Bankalar               | DP              | Kurum hesabına giren ve çıkan tutarların doğru ve zamanında kayıtlarının kontrolü yapılarak ilgili servisler aracılığıyla muhasebeleştirilmesinin sağlanması.  | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak        |
| SGK                    | DP              | Personel maaşlarından yapılan prim kesintilerinin takibinin yapılmasını sağlar.  | Çok Yüksek | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak        |
| Sendikalar             | DP              | Sendikaya üye personelin maaşından yapılan kesintilerin ilgili sendikaya iletilmesini sağlamak.  | Yüksek     | Güçlü  | Önemli | Birlikte Çalışmak        |

İç ve Dış paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerini Kullanıcı ve Bilgi Hizmetleri Talimatları kapsamında yapılan anketler, alınan öneri ve şikâyetler ile belirleyerek gerekli hareket planları yapılmaktadır.

|   |  |                               |                |            |
|---|--|-------------------------------|----------------|------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                               |                |            |
|   | KDDB/KYEK  | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018 | Değişim Tarihi | Değişim No |

*Referans Doküman:*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Politikası*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Stratejileri*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*TS ISO 10002:2014 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti*

#### **4.3. Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi**

Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında 07.10.1983 Tarih ve 124 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname 7. Bölüm Madde 33 : Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığının görevleri şunlardır:

- Üniversite kütüphanelerinin gerekli her türlü hizmetlerini karşılamak,
- Baskı,film, videobant, mikrofilm gibi kayıt katalogları ve hizmete sunma işlemleri ile bibliyografik tarama çalışmalarını yapmak,
- Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında 07.10.1983 Tarih ve 124 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname 7. Bölüm Madde 33 : Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığının görevleri şunlardır:
  - a) Üniversite kütüphanelerinin gerekli her türlü hizmetlerini karşılamak,
  - b) Baskı,film, videobant, mikrofilm gibi kayıt katalogları ve hizmete sunma işlemleri ile bibliyografik tarama çalışmalarını yapmak,
  - c) Verilecek benzeri diğer görevleri yerine getirmek..

Bu kapsamda Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından gerçekleştirilen görevler;

- Kütüphane ve Dokümantasyon hizmetlerinin aksamadan yürütülmesi için gerekli olan yönetmelik, yönerge, plan ve programı hazırlamak, Rektörün onayından sonra uygulanmasını sağlanması.

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 21 /51 |

- Başkanlık ve birim kütüphaneleri personeli ile ilgili eşgüdüm, hizmet içi eğitim ve denetim görevinin yapılması.
- Birim kütüphaneleri ile işbirliği yaparak sağlama, bütçe, teknik ve okuyucu hizmetlerinde koordinasyonun sağlanması.
- Eğitim-öğretim ve araştırmaların gerektirdiği her türlü bilgi ve kaynağın sağlanması ve sistematik bir şekilde düzenlenerek kullanıma sunulması için birim kütüphanelerinin yöneticileri ile toplanarak, hizmetlerin aktif olarak yürütülmesinde işbirliğinin yapılması.
- Üniversitedeki kütüphane hizmetlerinin, modern kütüphanecilik işlem ve teknikleri açısından yürütülmesini sağlamak, denetlemek ve organize etmek.
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tarafından yapılan faaliyetlerle ilgili rapor hazırlamak ve Yönetime sunmak.
- Kütüphanecilik alanındaki gelişmelerle ilgili seminer ve konferansları izleyerek yeni teknolojilerin kütüphaneye girmesi için çalışmalar yapmak.
- Ankara Üniversitesi Kütüphane Yönergesi gereğince görevleriyle ilgili mevzuatın uygulanmasına ilişkin görüş ve önerilerini bildirmek.
- Rektörlükçe verilecek benzeri görevleri yürütmek.

#### **4.4. Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Yönetim Sistemleri ve Prosesleri**

**4.4.1.** Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığımız TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetimi Politikası, Kalite Stratejileri, Hedefleri oluşturmuş ve uygulamaya koymuştur.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığımız Kalite Yönetimi Uygulamaları kapsamında faaliyetlerin takip edileceği süreçler Süreç Kartları ile tanımlanmış, süreçlere ilişkin performans göstergeleri ve hedefleri ile süreçlere dair risk ve fırsatlar söz konusu kartlarda belirtilmiştir.

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 22 /51 |

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı kapsamındaki hazırlanan prosesler Hassas Görevler ve Risk Düzeyleri kapsamında izlenir, gerekli durumlarda proseslerin sürekli iyileştirilmesi sağlanır.

#### PROSES ETKİLEŞİM TABLOSU

| Proses Adı                         | Etkilediği Prosesler               | Etkilendiği Prosesler   |
|------------------------------------|------------------------------------|---|
| Teknik Hizmetler Süreci            | Bilgi ve Okuyucu Hizmetleri Süreci | Kalite Çalışmaları Süreci (İç Tetkik, YGG, Düzeltici Faaliyetler, Eğitim, Doküman Yönetimi, Kayıt Yönetimi, vb.)                    |
| Bilgi ve Okuyucu Hizmetleri Süreci | Teknik Hizmetler Süreci            | Kalite Çalışmaları Süreci (İç Tetkik, YGG, Düzeltici Faaliyetler, Eğitim, Doküman Yönetimi, Kayıt Yönetimi, vb.)                    |
| İdari Hizmetler Süreci             | Tüm Süreçler                       | Performans Süreci, Kalite Çalışmaları Süreci (İç Tetkik, YGG, Düzeltici Faaliyetler, Eğitim, Doküman Yönetimi, Kayıt Yönetimi, vb.) |

**4.4.2.** Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığımız Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları şartlarına uygun olarak ilgili süreçlerin planlı bir şekilde yürütülmesi için dokümantasyon sistemini oluşturmuş, muhafazası ile birlikte sürekliliğini sağlamaktadır.

Proseslerin uygulanması ve işletimini desteklemek için gerekli kayıtlar Doküman Kontrolü Prosedürü ve Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü kapsamında tutulmakta ve muhafaza edilmektedir. Muhafaza yeri başkanlık web sitesi, E-Beyas, elektronik dosyalar ve bazen fiziki dosyalardadır.



|   |   |                |            |              |
|---|---|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b> |                |            |              |
| SGDB/BKysel   | Yürürlük Tarihi<br>12/07/2018   | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 23 /51 |

## 6. LİDERLİK

### 5.1. Liderlik ve Taahhüt

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığımız, aşağıdaki maddeleri yerine getirerek Kalite Yönetimi Uygulamaları ile ilgili olarak liderlik ve taahhütte bulunmaktadır;

- Yönetim sistemlerinin etkinliği için hesap verilebilir olduğu,
- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığımız misyon ve vizyonu doğrultusunda Kalite Politikası ve Hedeflerinin oluşturulduğu Bütünleşik Kalite Stratejilerinin oluşturduğu ve kuruluş bağlamı ile uyumluluğu,
- Yönetim sistemleri şartları ile proses ve talimatlarına uyumlu olduğu,
- Proses yaklaşımı, çevreye duyarlı ve risk tabanlı düşünmenin teşvik edildiği,
- Yönetim sisteminin uygulanması için gerekli kaynakların mevcudiyeti ve/veya ödenekler çerçevesinde sağlandığı,
- Yönetim sistemlerinin etkinliğine katkı sağlayacak personelin talep edildiği, görevlendirildiği ve desteklendiği,
- İyileştirmenin teşvik edildiği,
- Birim yöneticilerinin kendi sorumluluk alanlarında liderliklerini göstermeleri için desteklendiği,
- Yönetim sistemlerinin etkinliği ve yönetim sistemleri şartlarına uygunluğun öneminin paylaşıldığı,
- Yönetim sistemlerinin amaçlanan sonuçlara ulaşmasının güvence altına alındığını taahhüt eder.

### 5.2. Müşteri Odağı

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığımız müşteri odaklılıkla ilgili olarak; iç ve dış paydaş müşteri ihtiyaçları ve uygulanacak mevzuat şartlarının belirlendiği ve karşılandığını, hizmetlerin uygunluğu için risk ve fırsatların belirlenerek iç ve dış paydaş memnuniyetinin artırılması odağının sürdürüldüğünü taahhüt eder.

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 24 /51 |

Hizmet verdiği kişi ve birimler ile çalışanlarının mevcut ve geleceğe yönelik beklentilerini tespit eder ve bunları karşılar. Bu amaçla Kalite Yönetimi Uygulamaları, hizmet alanların ve çalışan personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde planlanması, sürdürülmesi, iyileştirilmesi ve memnuniyetlerinin izlenmesi gibi faaliyetleri yönetmektedir.

Bu faaliyetler hizmet alanlar ve çalışan personelin; memnuniyeti anketi yöntemleri ile yapılan gerekli iyileştirici hareket planlarını kapsamaktadır.

Referans Doküman:

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Politikaları  
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Stratejileri  
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Hedefleri  
İç ve Dış Paydaş Memnuniyeti Anketleri  
İç ve Dış Paydaş Memnuniyeti Anketleri Sonuç Raporları

### 5.3. Politika

#### 5.3.1. Yönetim Sistemleri Politikasının Oluşturulması

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız kuruluşumuzun misyonu, vizyonu ve stratejik amaçları doğrultusunda, ulusal ve uluslararası mevzuat kapsamında, iyileştirmeyi taahhüt eden Bütünleşik Kalite Yönetimi Sistemleri Politikasını aşağıda belirtilen şekilde oluşturmuştur;

- *Başkanlığımızın misyonu ve vizyonu doğrultusunda; üniversitemizdeki eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetlerini destekleyici bilgi hizmetlerini sağlamak üzere, Başkanlığımızda gerçekleştirilen tüm hizmetlerde standartlaşmayı sağlayan bir kalite yönetimi sistemi oluşturmak.*
- *Kalite anlayışımızı tüm iç ve dış paydaşlarımıza yansıtarak, paydaşlarımızın memnuniyeti doğrultusunda Başkanlığımızın saygınlık ve güvenilirliğini arttırmak.*
- *Tüm personelimizin kalite bilincine sahip olmasını ve bu doğrultuda hareket etmesini sağlamak.*

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 25 /51 |

- *Hizmetlerimizin iyileştirilmesi kapsamında öz değerlendirmeler yaparak, tüm personelin yetkinliğini, yeterliliğini ve performansını geliştirerek iş ve işlemlerde verimliliği arttırmak.*
- *Hukuka, yasal düzenlemelere, etik değerlere, kurum ve meslek ilkelerine uygun; her türlü ayrımcılığa karşı eşit hizmet anlayışı doğrultusunda hizmet sağlamayı esas almaktadır.*

Referans Doküman:

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Politikası*  
*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Stratejileri*  
*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Hedefleri*  
*İç ve Dış Paydaş Memnuniyeti*

### **5.3.2. Yönetim Sistemleri Politikasının Duyurulması**

Söz konusu politika Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığımı web sayfasında ([www.kutuphane.ankara.edu.tr](http://www.kutuphane.ankara.edu.tr)) yayımlanarak ve Başkanlık içindeki panolarına asılarak çalışanlara duyurulmuş olup, çalışanlar tarafından tam olarak benimsenmesi ve Kalite Yönetimi Sistemleri bilincinin yerleştirilmesi için eğitim faaliyetleri planlanmaktadır.

İlgili tarafların politikaya erişiminin sağlanması amacı ile [www.kutuphane.ankara.edu.tr](http://www.kutuphane.ankara.edu.tr) adresinde ana sayfada Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları sekmesinde iki dilde yayımlanmıştır.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, Bütünleşik Kalite Yönetimi Politikasını düzenli olarak Yönetim Gözden Geçirme toplantıları yaparak sürekliliğini sağlamaktadır.

### **5.4. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar:**

Başkanlığımız organizasyon şeması ve Kalite Yönetimi Uygulamaları çerçevesi doğrultusunda; çalışan tüm personelin görev, yetki ve sorumlulukları Hizmet Rehberi çerçevesinde belirtilmiş ve gerekli görülen iyileştirmeleri sağlanmaktadır.

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 26 /51 |

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı personeli için belirlenmiş görev, yetki ve sorumluluklar ilgili birimlere ya da kişilere Başkanlık web sayfası (www.kutuphane.ankara.edu.tr) ile ulaştırılarak bilinmesi sağlanmıştır. Ayrıca tüm harcama birimlerine verilen eğitim faaliyetleri ile diğer çalışanların bilgilendirilmesi sağlanmaktadır.

Kalite Yönetimi Uygulamaları şartlarının karşılanması, proses hedeflerinin gerçekleşmesi, sistem performansının iyileştirilmesi ve fırsatların raporlanması, iç ve dış paydaş odaklılığının teşviki, sistem içindeki değişikliklere dair gerekli planlama ve uygulamaların yapılarak sistemin sürekliliğinin sağlanması amacıyla Bilgi ve Okuyucu Hizmetleri içinde Kalite Çalışmaları kapsamında uzman personeller ile çalışmalarını gerçekleştirmektedir.

Referans Doküman:

*Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Kalite Politikası*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Stratejileri*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Hedefleri*

*Hizmet Rehberi*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

|   |   |                |            |              |
|---|---|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b> |                |            |              |
| SGDB/BKysel   | Yürürlük Tarihi<br>12/07/2018   | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 27 /51 |

## 6. PLANLAMA

### 6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Başkanlığımız Kalite Yönetimi Uygulamaları planlanırken, bu el kitabının 4.1 ve 4.2 maddelerinde belirlenen hususlar kapsamında; amaçlanan çıktılara ulaşabilmek, istenilen etkileri geliştirmek, istenmeyen etkileri önlemek veya azaltmak, iyileştirme faaliyetlerini düzenlemek amacı ile Risk Analizi oluşturmuştur.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığımız Kalite Yönetimi Uygulamaları kapsamında hazırlanan Hassas Görevler ve Hassas Görevlere dair risk değerlendirmeleri de yapmaktadır.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığımız faaliyetlerinde risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi, alınacak kararların belirlenmesi, izleme ve raporlaması ile Ankara Üniversitesi Kurumsal Risk Yönetimi Strateji Belgesi çerçevesinde yürütülmektedir. Ayrıca Kamu Kurumsal Risk Yönetimi Rehberi çalışmalarını da yürütmektedir.

#### 6.1.3. Planlama Faaliyetleri

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığımız aşağıdakileri planlamaktadır:

- 1) Çevre boyutlarını,
- 2) Uygunluk yükümlülüklerini,
- 3) Tanımlanan risk ve fırsatları.

Yukarıdaki maddeler için;

- 1) Çevre Yönetim Sistem prosesleri veya diğer iş proseslerindeki faaliyetleri; Kalite Politikasına entegre etmek ve uygulamak,
- 2) Kalite Politikasına entegre edilen Çevre Yönetim Sistemini Kalite Stratejileri Hedeflerinde yer vererek yıllık izlenmesini sağlamak. Ayrıca Bütünleşik Kalite Stratejileri performans göstergeleri kapsamında iyileştirmeye almak için hareket planları uygulamak.

Bu faaliyetler planlanırken, teknolojik seçenekler ile finansal, operasyonel ve işle ilgili diğer şartlar değerlendirilmektedir.

Referans Dokümanlar:

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 28 /51 |

*Ankara Üniversitesi Kurumsal Risk Yönetimi Strateji Belgesi*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Stratejileri*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Politikaları*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Hedefleri*

## **6.2. Kalite Yönetim Sistemleri Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama**

Kalite Yönetimi Uygulamaları kapsamında her yılın başında uygulanabilir şartlar dikkate alınarak, politika ile uyumlu, ölçülebilir, hizmetlerin uygunluğu ve ilgili tarafların memnuniyetini artırmaya yönelik olarak kalite hedefleri belirlenir.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığımız faaliyetleri kapsamında oluşturulan Proses Kartlarında süreçlere ilişkin performans göstergeleri ve hedefleri oluşturulmuş, kontrol kriterleri ve sorumluluklar belirlenmiştir.

Belirlenen hedefler yıl içerisinde Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında izlenerek gerekli hallerde güncelliği sağlanması planlanmaktadır.

### Referans Dokümanlar:

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Politikası*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Bütünleşik Kalite Stratejileri*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*Hizmet Rehberi*

## **6.3. Değişikliklerin Planlanması**

Bütünleşik Kalite Yönetimi Uygulamaları kapsamında; değişikliğe gereksinim duyulması halinde, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilecektir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken Kalite Yönetimi Uygulamalarının bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden düzenlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulacaktır.

Bu kapsamda, Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığımızda uygulanan Kalite Yönetimi Sistemleri şartlarını yerine getirirken yapılmasına ihtiyaç duyulan değişiklikler

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 29 /51 |

Yönetim Sistemi Geliştirme Komisyonu ve Yönetim Sistemi Değerlendirme Komisyonunca gerçekleştirilir.

Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Stratejileri*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*Hizmet Rehberi*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Birim Bütçesi*



|   |   |                |            |              |
|---|---|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b> |                |            |              |
| SGDB/BKYSEL   | Yürürlük Tarihi<br>12/07/2018   | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 30 /51 |

## 7. DESTEK

### 7.1. Kaynaklar

#### 7.1.1. Genel

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Yönetimi Uygulaması, belirlenen hedeflere ulaşılması, iç ve dış paydaşların taleplerinin karşılanarak, paydaş memnuniyetinin artırılması için gerekli olan kaynak ihtiyaçları (personel, altyapı, makine, yayın, araç gereç/teçhizat vb.) Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında gündeme alınır.

Belirlenen kaynak ihtiyacının karşılanması ve bu amaçla birim bütçe programına teklif edilmesi sorumluluğu Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığına aittir.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Yönetimi Uygulama, sürdürme ve etkinliğinin iyileştirilmesi için ortaya çıkabilecek kaynak ihtiyaçları belirlenerek, Satın Alma yolu ile iletilir.

Personel taleplerinin karşılanması Personel Daire Başkanlığı tarafından gerçekleştirilir.

#### Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Hizmet Rehberi*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Birim Bütçesi*

*Yatırım Programları*

*Kamu İhale Kanunu*

*657 Devlet Memurları Kanunu*

*YÖK Personel Yönetmeliği*

*YÖK Personel Atama ve Görevde Yükselme Yönetmeliği*

*Birim Yönetmelikleri*

*Ankara Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönergesi*



|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 31 /51 |

### 7.1.2. Kişiler

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, sunulan hizmetlerin kalitesini etkileyen personelin eğitim, yetenek ve deneyimine önem vermektedir. Oluşturulan görev tanımları ile her düzeydeki personelin sayısı ve nitelikleri belirlenmiştir.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı personeline verilecek eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, eğitim planı ve programının yapılması, uygulanması ve eğitimin değerlendirilmesi Personel Daire Başkanlığı Hizmet İçi Eğitim şube müdürlüğünce gerçekleştirilmektedir. Bunun yanı sıra mesleki dernek ve kuruluşlar tarafından düzenlenen eğitim programları takip edilerek, personelin katılması sağlanmaktadır.

#### Referans Dokümanlar:

*Hizmet Rehberi*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*657 Devlet Memurları Kanunu*

*Teşkilat Şemaları*

*Ankara Üniversitesi Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği*

### 7.1.3. Altyapı

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetlerin gerçekleştirilmesi, Bütünleşik Kalite Yönetimi Sistemlerinin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması doğrultusunda gerekli alt yapı ihtiyaçlarını belirlemiş ve karşılamıştır.

Mevcut altyapının gerekli bakım ve onarımları başkanlıklar yoluyla gerçekleştirilerek sürekliliği sağlanır.

#### Referans Dokümanlar:

*Kamu İhale Kanunu*

*Yatırım Programı*

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 32 /51 |

### *Bakım Onarım Planları*

#### **7.1.6. Kurumsal Bilgi**

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı proseslerinin işletilmesi, hizmetlerin uygunluğa erişmesi için ihtiyaç duyulan bilgi iç ve dış kaynaklar dikkate alınmak suretiyle tayin edilmiş olup, Başkanlık web sayfasından ihtiyaç duyulan bilgilere ulaşılabilmektedir. Söz konusu bilgilerde herhangi bir değişiklik olması durumunda güncelleme talebi Doküman Kontrolü ve Prosedürü/Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

#### Referans Dokümanlar:

*Doküman Kontrolü ve Prosedürü*

*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı Sonuç Raporları*

#### **7.2. Yeterlilik**

Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı personelinin yeterlilik kriterleri görev tanımlarında belirtilmiş olup, değerlendirmeler ise 657 sayılı Kanun ile Devlet Memurları Sicil Yönetmeliği çerçevesinde yapılır.

Kalite Yönetimi Uygulamaları için gerekli olan ve iyileştirilmesi amacıyla personel için ihtiyaç duyulan temel, tazeleme ve oryantasyon eğitimleri Hizmet İçi Eğitim Yönergesi kapsamında planlanır, gerçekleştirilir ve etkinliği ölçülür. Ayrıca genel idare hizmetleri sınıfı için görevde yükselme ve unvan değişikliği sınavları personel daire başkanlığınca yürütülmektedir.

#### Referans Dokümanlar:

*657 sayılı Devlet Memurları Kanunu*

*Devlet Memurları Sicil Yönetmeliği*

*5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu*

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 33 /51 |

*Doküman Kontrolü ve Prosedürü*

*Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumları Personeli Görevde Yükselme ve Unvan Değişikliği Yönetmeliği*

### **7.3. Farkındalık**

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Yönetim Uygulamalarının, politika strateji ve hedefleri doğrultusunda etkin ve verimli yürütülmesi, Kalite Yönetimi Sistemleri hedeflerine ulaşılabilmesi, iyileştirme ve sisteme katılımlarının sağlanması amacıyla hareket planları oluşturulur. İç ve dış paydaşların talep, öneri ve memnuniyetlerine göre gerekli olan eğitimler yapılır.

#### *Referans Dokümanlar:*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Kalite Politikası*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Kalite Stratejileri*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Kalite Hedefleri*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

### **7.4. İletişim**

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığında Kalite Yönetimi Uygulamaları ile ilgili iç ve dış iletişim şartları 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununda ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu kapsamında yürütülür. Başkanlık içi ve dışı resmi iletişim E-Beyas üzerinden gerçekleştirilmektedir. Ayrıca Kurum ve Başkanlık web sayfaları ile kurum ismi uzantılı e-posta adresleri üzerinden alternatif iletişim sağlanmaktadır.

#### *Referans Dokümanlar:*

*2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu*

*657 sayılı Devlet Memurları Kanunu*

*E-Beyas*

*Başkanlık web sayfası*

*Kurumsal e-posta*

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 34 /51 |

## 7.5. Dokümante Edilmiş Bilgi

### 7.5.1. Genel

Gerek Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetlerinin gerçekleştirilmesi, gerekse Kalite Yönetimi Uygulamalarının etkinliği, izlenmesi ve kontrolü için gerekli olan dokümante edilmiş bilgi hazırlanmış, duyurulmuş ve takibi yapılmaktadır.

### 7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Kalite Yönetimi Uygulamaları şartları ve Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı faaliyetlerinin uygulanması için gerekli dokümanların oluşturulması, onaylanması, gözden geçirilmesi, güncellenmesi, tanımlanması, formatı, kontrolü, erişimi, muhafazası ve dağıtımı ile ilgili hususlar;

TSE ISO 9001:2015 Şartlarına bağlı olarak Doküman Kontrolü ve Prosedürü ile Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü ile sağlanmaktadır.

### 7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Doküman Kontrolü ve Prosedürü ile Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü kapsamında kayıtların belirlenmesi, muhafazası, korunması, tekrar elde edilebilir olması, saklama süreleri ve elden çıkarılması için gereken kontroller belirlenmiştir.

## 8. OPERASYON

### 8.1. Operasyonel Planlama ve Kontrol

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlanması ve gelişimleri sağlanmaktadır. Belirlenen süreçlerin belirleyici politikası ve hedefleri, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır.

Prosesler Planlanırken yaşam döngüsü bakış açısı ile uyumlu olarak, hizmetler, yukarıda belirlenen şartları karşılayacak biçimde proses kartları, iş akış şemaları, talimatlar olarak

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 35 /51 |

tanımlanmıştır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (yasa, tüzük, yönetmelik, vb.) bunlara atıfta bulunulur.

Yürütülen eylemsel faaliyetlerin uygunluğunun izlenmesi amacıyla İç Tetkik Formları kullanılmakta olup, hizmetlerin geliştirilmesi, sunumu, süreçlerinin planlanmasından ve planlandığı gibi işletilmesinden tüm birimlerin yöneticileri doğrudan sorumludur.

Referans Dokümanlar:

*Hizmet Rehberi*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*TS EN ISO 9001:2015 Şartları*

### **8.2.1. Müşteri ile İletişim**

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetleri faaliyetleriyle ilgili bilgiler, iletişim numaraları Başkanlığımız web sayfası ve E-Beyas aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*TSE ISO 9001:2015 Şartları*

*Başkanlık web sayfası (<http://kutuphane.ankara.edu.tr/>)*

### **8.2.2. Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi**

Kurumumuzun vermiş olduğu hizmetler yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir. Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetlerinin tüm birimlerinde iç ve dış paydaş taleplerinin karşılanması, yürürlükte olan ilgili kanun ve tüzükler ile Ankara Üniversitesinde Senato ve Yönetim Kurulu kararları ile yayımlanan Yönerge ve İç Talimatlara uygun olarak yapılır.

İç ve Dış paydaş taleplerinin karşılanmasında üstüm hizmet anlayışı ve hizmet eşitliğinin sağlanması esastır.

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 36 /51 |

### 8.2.3. Hizmetler İçin Şartların Gözden Geçirilmesi

Kurumumuza yapılan tüm başvurular ilgili birimlerce mevzuatına göre değerlendirilir ve cevaplandırılır. Mevzuata uygun olmayan talepler yetkili birimlerce reddedilir ve başvuru sahibi bilgilendirilir.

**8.2.3.1.** Hizmete bağlı şartlarda bir değişiklik olması ya da olmasının teklif edilmesi durumunda söz konusu durum ilgili tüm taraflara resmi yazı ile duyurulur.

**8.2.3.2.** Sunulan hizmetlere bağlı şartlarda yapılacak değişikliklerle ilgili gözden geçirme sonuçları Yönetim Sistemleri Geliştirme ve Değerlendirme Komisyonlarınca alınan kararlar ile (toplantı sonuçları, resmi yazışmalar, güncellenen proses/talimatlar vb.) ilgili birimlerde muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

*5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu  
Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

### 8.2.4. Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetlerine bağlı şartlarda yapılacak değişikliklerle ilgili personel bilgilendirmeleri E-Beyas kapsamında yapılarak resmi yazışma ve alternatif iletişim kanalları ile güvence altına alınır.

Referans Dokümanlar:

*E-Beyas  
Başkanlık web sayfası  
Kurumsal web sayfası  
Kurumsal e-posta*

### 8.3. Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 37 /51 |

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığında tasarım faaliyeti olmadığından bu madde uygulanmamaktadır.

## **8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü**

### **8.4.1. Genel**

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetleri için yayın ve diğer malzeme alımlarında işin niteliğine göre talep formu, teknik şartname, proje vb. dokümanlar Mali Yönetim Sistemi üzerinden yürütülür. 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu Taşınır Mal Yönetmeliği kapsamında oluşturulan komisyonlarca yürütülmektedir.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetleri için ihtiyaç duyulan malzemenin/yayın alımlarının dışarıdan tedarik edilmesi gerçekleştirme görevlisi tarafından Satın Alma Birimine gönderilir ve harcama yetkilisi tarafından karşılanmaktadır.

Tedarik edilen hizmet/ürünün uygunluğunun kontrolü ise muayene kabul komisyonu tarafından yapılır.

### **8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu**

Tedarik edilen yayın/malzemenin uygunluğu ilgili birimler tarafından teşkil edilen Şartname Hazırlama ve Muayene Kabul Komisyonu tarafından Uygunluk Raporu ile dosyalanarak yapılır.

### **8.4.3. Dış Tedarikçi İçin Bilgi**

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetleri birimleri, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin/hizmetlerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler tedarikçilere duyurulur.

## **8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu**

### **8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü**

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 38 /51 |

Üretim ve hizmetin sunumu için proseslerin planlanan sonuçlara erişme yeteneğinin, sonuçtaki çıktılar daha sonra izlenemediği veya ölçülemediği durumda, geçerli kılınması ve periyodik olarak yeniden vasıflandırılması başkanlık hizmetlerinde işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları anında alınmakta olup, bu sebeple bu madde uygulanmamaktadır.

**8.5.1.1.** Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı abonelik sağlanan veri tabanlarının belli periyotlarda kullanım istatistiklerini almaktadır. Yıl sonunda yapılan maliyet analizinde abonelik devam veya iptalinde yararlanılmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu*

*Kullanım istatistikleri*

*Hizmet Rehberi*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

**8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik**

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetleri çerçevesinde yapılan tüm kontroller ve ölçümler izlenebilir nitelikte Mali Yönetim Sistemi ile kayıt altına alınmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*5018 sayılı Kanun Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu*

*Mali Yönetim Sistemi*

**8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet**

Verilen hizmet kapsamında herhangi bir şekilde iç ve dış paydaş malı kullanılmadığından bu madde uygulanmamaktadır.

**8.5.4. Muhafaza**

Başkanlığımız ilgili birimlerinden talep edilen hizmetlerin başvurudan sonuçlanmasına kadar geçen süre içinde işlemi devam eden evrakların muhafazasından ilgili yönetici ve personelleri sorumludur.



|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 39 /51 |

Hizmete ilişkin dosyaların arşivi E-Beyas sisteminde belirtildiği şekilde hizmetlerin sürekliliğini sağlamak üzere uygulanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*E-Beyas*

### **8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü**

Başkanlık birimleri tarafından verilen hizmetlere ilişkin, bütün mevzuat kapsamında değişiklik gündeme geldiğinde ya da Başkanlık hizmetleri açısından yasal mevzuat şartlarının sağlanması için verilen hizmet şartlarında bir değişiklik yapılması ihtiyacı olduğunda hizmet şartları gözden geçirilir ve değerlendirilir.

Hizmet şartlarında veya dokümanlarında olabilecek değişiklikler ilgili personele duyurulur.

İç ve Dış paydaş isteklerinin karşılanabilmesi için mevcut hizmetler ve faaliyetler üzerinde geliştirme/değiştirme/yeniden uyarlama şeklinde karşılanır. Ayrıca bu hususlar Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında gündem maddesi olarak görüşülür ve değerlendirilir. Gözden geçirme sonuçları ve değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve ilgili faaliyetler dokümante edilmektedir. E-Beyas üzerinden sisteme dahil edilerek ayrıca bazı fiziksel dosyaları da tutulmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*5018 sayılı Kanun Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu*

*657 sayılı Devlet Memurları Kanunu*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

### **8.6. Hizmetin Sunumu**

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetlerinin işleyişi gereği verilen hizmetlerin sonuçları kullanım istatistikleri, kullanıcı geri bildirimleri ile izlenebilmektedir.

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 40 /51 |

Hizmetin kontrolü; denetim/iç tetkik raporları, iç ve dış paydaş anketleri, öneri ve şikâyetler, performans değerlendirme raporları ile yönetim sistemleri hedefleri gerçekleşme tablolarına göre değerlendirilir.

Yapılan tespitlerde, iyileştirme için uygun etkinlik planlaması bir sonraki yılın Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında yapılır. Tespit edilen uygunsuzluklar için düzeltici faaliyet başlatılır.

Ayrıca birim yetkilileri, birimleriyle ilgili hizmetlerin mevzuata uygun olarak sağlanması için yapılan faaliyetin etkinliğinin belirlenmesinde birinci derecede sorumluluğa sahiptir.

Referans Dokümanlar:

*Hizmet Rehberi*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*İç Tetkik Prosedürü*

## **8.7. Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü**

**8.7.1.** değerlendirilir.Daire Başkanlığı hizmetlerinin şartları mevzuata bağlı olarak hazırlanan talimat ve proseslerle gerçekleştirilmekte olup, gerekli müdahalelere uygun şekilde kontrol altında tutulur. Faaliyetler sürekli kontrollerle izlenerek uygun olmayan hizmet sunulması önlenmektedir.

Öneri/şikâyetler, anketler, iç tetkikler, denetimler, gözden geçirme toplantıları, risk değerlendirmeleri, proses performanslarının izlenmesiyle veya kontrollerde tespit edilen/tekrarlanan uygunsuzluklar için proses sorumluları tarafından faaliyetin risk durumuna göre durdurulması, ertelenmesi kararı verilmektedir.

**8.7.2.** Proses veya talimatlarda belirtilen şartların sağlanamadığı birim yöneticileri/çalışanları tarafından yapılan kontrollerle tespit edilmesi veya müşteriler tarafından bildirilmesi sonucu kayıt altına alınması, uygulanacak düzeltme/düzeltilici faaliyet ile uygunsuzluklar için yapılacak işlemler detaylı olarak İç Tetkik çalışmasında açıklanmaktadır.

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 41 /51 |

Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*İç ve Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Değerlendirme Raporu*

*İç Tetkik*



|   |   |                |            |              |
|---|---|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b> |                |            |              |
| SGDB/BKysel   | Yürürlük Tarihi<br>12/07/2018   | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 42 /51 |

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

#### 9.1.1. Genel

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetlerinin tüm süreçleri dikkate alınarak hangi proseste/talimatta hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi-kontrol edilmesi gerektiği tanımlanmıştır. Bu kapsamda Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ve iç tetkik çalışmaları önem arz etmektedir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek uygun iyileştirme çalışmaları başlatılmaktadır.

#### Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*İç Tetkik*

#### 9.1.2. Müşteri Memnuniyeti / Uygunluğun Değerlendirilmesi

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetlerinde iç ve dış paydaş memnuniyetleri için yıllık memnuniyet anketleri yapar ve izler. Mevcut ve gelecekteki paydaş şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki öneri ve şikâyetler ile müşteri memnuniyet anketleri değerlendirilerek gerekli hallerde düzeltici faaliyet başlatılır ve iyileştirmeler sağlanır.

#### Referans Dokümanlar:

*İç ve Dış Paydaş Memnuniyet Anketi Sonuçları*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

|   |   |                |            |              |
|---|---|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b> |                |            |              |
| SGDB/BKYSEL   | Yürürlük Tarihi<br>12/07/2018   | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 43 /51 |

### 9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetleri kapsamında gerçekleştirilen iç ve dış paydaş memnuniyet analizi, yönetim gözden geçirme toplantıları, iç tetkik süreçleri, risk ve fırsatlar kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinlikleri ile iyileştirme ihtiyaçları analiz edilmektedir.

#### Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Memnuniyet Anket Sonuçları*

*İç Tetkik*

*Doküman Kontrolü ve Prosedürü*

### 9.2. İç Tetkik

**9.2.1.** Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetlerinde uygulanan Kalite Yönetimi Uygulamaları ile ISO:9001 2015, standartlarının şartlarının etkin olarak uygulanıp uygulanmadığı, faaliyetlerin düzenli olarak sürdürülüp sürdürülmediğinin belirlenmesi amacıyla iç tetkikler yapılmaktadır.

**9.2.2.** Yapılacak iç tetkiklerin sıklığı, yöntemi, sorumluluklar, tetkikin ve tetkik görevlilerinin planlanması, tetkik kriter ve kapsamının belirlenmesi, tetkik sonuçlarının üst yönetime rapor edilmesi, uygun düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve tetkik dokümanlarının kanıt olarak muhafaza edilmesi süreçleri İç Tetkik Prosesinde detaylı olarak gösterilmiştir.

#### Referans Dokümanlar:

*İç Tetkik Prosedürü*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*Hizmet Rehberi*

### 9.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi

#### 9.3.1. Genel

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 44 /51 |

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetlerinin Kalite Yönetimi Uygulamalarının amacına uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini sürdürmesini ve stratejik amaçlarıyla uyumluluğunu güvence altına almak için planlı aralıklarla tüm başkanlık şubelerinde yönetim gözden geçirmesi toplantıları gerçekleştirir.

### 9.3.2. Yönetimin Gözden Geçirme Girdileri

Yönetim Gözden Geçirme toplantılarının planlanma aşamasında yönetimin gerekli gördüğü diğer konular ve birimlerden gelen öneriler dışında aşağıdaki konular göz önünde bulundurulacak toplantı gündemi belirlenir;

- Bir önceki yılda gerçekleştirilen Yönetim Gözden Geçirmesi Toplantılarından devam eden takip faaliyetleri,
- Yönetim Sistemlerini etkileyebilecek iç ve dış konulardaki değişiklikler,
- Müşteri memnuniyeti kapsamında yapılan çalışmalar ile müşteri geri bildirim, çalışmaların analiz edilmesi, iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi,
- Amaç ve hedeflerin gözden geçirilmesi, gerçekleşme durumlarının görüşülmesi, yeni hedeflerin belirlenmesi,
- Proses performanslarının değerlendirilmesi,
- Uygun olmayan faaliyetler ile düzeltici faaliyetlerin gerçekleşme durumu,
- İzleme ölçme sonuçları,
- İç/dış tetkiklerin ve denetimlerin sonuçları,
- Kaynaklar,
- Risk ve fırsatlara yönelik faaliyetler,
- İyileştirme önerileri, (çalışan ve hizmet alanlardan gelen öneriler),
- Kalite Politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi,

### 9.3.3. Yönetimin Gözden Geçirme Çıktıları

Yönetimin sistemi gözden geçirme toplantılarının çıktıları; iyileştirme için fırsatları, yönetim sistemleri ile ilgili değişiklik ihtiyacını ve gerekli olan kaynakları kapsayacak karar ve faaliyetleri içerir.

|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 45 /51 |

*Referans Dokümanlar:*

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Hizmet Rehberi*

*Hizmet Envanteri Tablosu*

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi*



|   |   |                |            |              |
|---|---|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMLERİ EL KİTABI</b> |                |            |              |
| SGDB/BKysel   | Yürürlük Tarihi<br>12/07/2018   | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 46 /51 |

## 10. İYİLEŞTİRME

### 10.1. Genel

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı hizmetlerinin tüm birimlerinde iç ve dış paydaş taleplerinin karşılanması, yürürlükte olan mevzuata uygun olarak yapılır.

Kütüphane dermelerinin güncel, bilimsel ve entelektüel bilgi gereksinimlerini karşılayabilmesi yönelik basılı ve/veya elektronik yayınların sağlanmasına yönelik faaliyetlerini sürdürür. Mesleki işbirliği, açık erişimin faaliyetlerinin önemini vermiş olduğu farkındalık ile hizmet ve faaliyet geliştirir.

İç tetkik, Yönetim Gözden Geçirme sonuçları, sonucu elde edilen bilgiler ile risk ve fırsatların gözden geçirilmesi sırasında kullanıcı şartlarının sağlanması için yapılacak iyileştirmeler belirlenir.

#### Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*Talimatlar*

### 10.2. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

**10.2.1.** İç ve dış paydaş anketleri, şikayet ve önerileri, uygun olmayan hizmetler ve denetim/iç tetkik performans değerlendirme sonuçlarında belirlenen uygunsuzlukların ortadan kaldırılması için düzeltici faaliyet yapılır.

Bu uygunsuzlukların nedeninin saptanması, bu nedenlerin ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi için düzeltici faaliyetin açılması, uygulanması ve sonuçlarının takip edilmesi ile ilgili yöntemlerin belirlenmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü oluşturulmuştur.

Uygunsuzlukla ilgili değerlendirme de risk ve fırsatlar da gözden geçirilerek, gerekirse sistem üzerinde değişiklikler yapılır.

#### Referans Dokümanlar:

*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu*

*Doküman Kontrolü Prosedürü*



|   |  |                |            |              |
|---|--|----------------|------------|--------------|
|  | <b>KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE<br/>BAŞKANLIĞI KALİTE YÖNETİMİ<br/>EL KİTABI</b> |                |            |              |
| KDDB/KYEK   | Yürürlük Tarihi<br>01/08/2018  | Değişim Tarihi | Değişim No | Sayfa 47 /51 |

**10.2.2.** Tespit edilen uygunsuzluğun giderilmesi için yapılan çalışmalar ve sonucu yapılan düzeltme/düzeltilici faaliyetle ilgili her türlü kayıtlar muhafaza edilir.

Referans Dokümanlar:

*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü*

*Doküman Kontrolü Prosedürü*

### **10.3. Sürekli İyileştirme**

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığında uygulanan Kalite Yönetimi Uygulamaları iyileştirme ve geliştirme eylem planlarına dayanmaktadır. İyileştirmeyi taahhüt eden Kalite Yönetimi Politikası ve Hedeflerinin, Kalite Stratejileri olarak belirlenmesi, bu hedeflerin gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin kontrolü, veri analizleri, iç tetkikler, proses performanslarının izlenmesi yapılır.

Bu yöntemler kullanılarak aksaklık ve eksiklikler tespit edilmekte ve çözümlenmesi için girişimlerde bulunmaktadır. Sürekli iyileştirmenin bir parçası olarak kaynaklar ve fırsatlar da değerlendirilerek potansiyel risk unsurlarını uygunsuzluğa dönüşmeden önlenerek sağlanmasıyla, çevreye duyarlı olarak devamlılığı ve sürekli iyileştirmesi için ulusal ve uluslararası kriterlerde sağlanmaktadır.

Referans Dokümanlar:

*Yönetim Gözden Geçirme Toplantı Kararları*

*İç Tetkikler*

*Doküman Kontrolü ve Prosedürü*

*Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü*

*Memnuniyet Anketleri Sonuç ve Değerlendirme Raporları*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Politikaları*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Stratejileri*

*Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Hedefleri*

*TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi*