

tedaviye gereksinim duyulacak hastalıklar da ilerleyen yılların getirdiği ay-
rı bir yük olacaktır.

Türk Kütüphaneciliği dergisinde zaman zaman seminer, konferans ve toplantılar düzenlendiği bildiriliyor. Hemen altında ise barınma, beslenme ve gidiş-geliş katılımcı kişiye aittir notu yer alıyor. Düşük ücretten dolayı bu tür bir girişim mümkün görünmüyor. Dahası sorunların çözümünde etkili olacak mevkiilerle görüşme olanağı yaratamıyoruz.

Genelde halk kütüphanelerinin özelde ilçe halk kütüphanelerinin sorunlarının ve dileklerinin görüşüleceği bir toplantı talep ediyorum. Kültür Bakanlığı yetkililerinin ve sayın hocalarımızın hazır bulunacağı toplantıya masrafları karşılanarak katılacak olan kütüphaneci arkadaşlarla bir çok sorunun gündeme geleceğine ve çözüm yolları üzerinde kararlara varılacağına inanıyorum. Kültür Bakanlığı'nın ve Türk Kütüphaneciler Derneği'nin bu konuda göstereceği çabaya şimdiden teşekkürler.

Ayşin İnceefe

Eskişehir Alpu İlçe Halk Kütüphanesi

Başkent Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı TS-EN-ISO 9000 Çalışmaları

Kalitenin, müşteri tatminin ve tüketici haklarının çok önemli olduğu şu gün-
lerde, üniversite eğitiminde ilk kalite çalışma örneği olarak, sizlere hem du-
yuru, hem de bilgilendirici olması açısından kendi çalıştığım kurumda yapı-
lan bu konudaki çalışmaları sunmak istedim.

TS-EN-ISO 9000 çalışmaları; Üniversitemizin politika-hedefleri ve stra-
tejilerini belirleyerek gerek yurt içinde gerekse yurt dışında rekabet gücüne
ulaşmasında Kalite Sistem Belgelendirmesi açısından önem taşımaktadır.
Üniversitemizin kaliteli bir eğitim/öğretim sonunda diğerleriyle rekabet ede-
bilecek, nitelikli önder nesiller yetiştirmesinde, kütüphanenin de gözardı
edilemez katkıları vardır.

Başkent Üniversitesi'ndeki TS-EN-ISO 9000 çalışmaları kendi bünye-
sinde bulunan Toplam Kalite Yönetim Merkezi tarafından koordine edilmiş-

tir. 23-25 Aralık 1997 tarihleri arasında Türk Standardları Enstitüsü'nden TS-EN-ISO 9000 hakkında üç günlük eğitim alınmıştır. Benim de bizzat katıldığım bu eğitim sonunda, kendi içimizde (kütüphane) bir toplantı düzenleyip, eğitime katılmayan arkadaşlara TS-EN-ISO 9000 hakkında genel hatlarıyla bilgiler verilmiştir. Daha sonra bu konuda çalışmalar başlatılmış, kütüphanede yapılan işler, verilen hizmetler ve doküman gözden geçirilmiştir.

Toplam Kalite Merkezimiz ile 5 kez toplantı yapılmış ve işbirliği sonucundaki çalışmalarla, Kütüphanede bulunan birimlerin sorumluları hizmet prosedürlerini ve görev talimatlarını oluşturmuşlardır.

TKM'de yapılan her toplantıda; kütüphanenin, yazılı hale getirilmeden ortaya çıkmayan çok daha fazla iş yaptığı saptanmıştır.

TS-EN-ISO 9000 çalışmalarının bir yararı da Toplam Kalitenin "Yazılmayan iş, yapılmayan iş demektir" felsefesini desteklediğini bir kez daha ortaya çıkarmış olmasıdır.

Yapılan Çalışmalar

TSE'nin verdiği eğitime, üniversitenin akademik ve idari personelinden seçilen en fazla iki temsilcisi katılmıştır. Verilen eğitimde;

Üniversitenin kendi kalite el kitabının yanında, her bölümünün bir klasör oluşturması istenmiştir. Bu klasörün içinde bulunması gerekenler ise şöyledir:

- 1- Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı'nın organizasyon şeması,
- 2- Her bölümün amacı,
- 3- Çalışanların görevleri,
- 4- Yetki ve sorumlulukları,
- 5- Hizmet prosedürleri (birden fazla oluyor),
- 6- Görev talimatları,
- 7- Bölümlerde kullanılan formların birer kopyası,

Üniversitenin kalite hedefi ve politikasını destekleyecek yukarıda sıralanan doküman hazırlandıktan sonra, üniversitenin "Kalite El Kitabı" oluşturulacaktır. Kalite El Kitabı hazırlandıktan sonra TSE'ye Kalite belgesi alınmak üzere başvuru yapılacaktır.

ISO 9000 çalışmalarının en önemli yararı; verilen hizmetlerin kayıtlarının tutulması ve bunların kontrolü yani doküman kontrolü olmuştur ve ay-

nı zamanda izlenebilirlik sağlanmıştır. Bunun yanında hazırlanan prosedürler ve talimatlar sayesinde verilen hizmetlerin hangi sırada verileceği konusunda standartlaşma sağlanmıştır.

TS-EN-ISO 9000 çalışmalarına başlamadan önce de kütüphanede verilen hizmetlerin istatistiki kayıtları tutuluyordu, aylık raporlar hazırlanıyordu. Fakat şu anda hazırlanan doküman sayesinde verilen hizmetler ve yapılan işler belli bir sıra takip ederek yazılı hale getirilmiştir. Yine daha önce görev talimatlarımız olmadığından çalışanlar birbirlerine sözlü olarak iş tanımlarını yaptıkları için eksikler, aksaklıklar veya iletişimsizlikten kaynaklanan sorunlar olabildiği gibi şu anda görev talimatları yazılarak bu sorunlar ortadan kaldırılmıştır.

Şu anda kütüphanede mevcut olan birimlerin 5 prosedürü ve 19 adet görev talimatları 30 adet halen kullanılmakta olan formlar hazır durumdadır. Toplam 34 sayfa doküman hazırlanmıştır. Her birimin sorumluları kendilerine ait prosedür, görev talimatları ve dokümandan oluşan dosyaları hazır duruma getirmişler ve bu sayede izlenebilirliği sağlamışlardır.

Hazırlanan talimatlar gerekli yerlere asılmıştır.

Kütüphane çalışanlarının sorumlulukları net bir şekilde yazılı hale getirilmiştir.

Her birim kendi içinde çıkan sorunları aylık kalite raporu haline getirmeye ve düzeltici-önleyici faaliyetler için öneriler sunmaya başlamışlardır.

TS-EN-ISO 9000 çalışmaları sonucunda sürekli bir iyileştirilmeye gidilmiştir.

TSE görevlilerinin TS-EN-ISO 9000 Kalite belgesini aldıktan sonra yapacakları tetkikler sonunda da, kalitenin devamlılığı sağlanacaktır.

Yapılan dış tetkiklerin yanında, üniversitenin belirlediği ve tetkikçi eğitimi alan bir görevli de iç tetkikler yapacaktır.

Sonuç olarak kalite ve hizmetin sürekli olması sağlanmıştır.

Şule Çınar
Başkent Üniversitesi Kütüphanesi