

ANKARA SOSYAL BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI

KÜTÜPHANE KALİTE ÇALIŞMALARI DOSYASI

2026–2027 Dönemi

1. Raporun Dayanağı ve Hazırlanma Amacı

Bu dosya, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığının mevcut kalite güvence yapısının sistematik, kanıtlanabilir ve sürdürülebilir bir çalışma setine dönüştürülmesi amacıyla hazırlanmıştır. Kütüphane kalite sayfasında; Kalite Hakkında, Birim Kalite Komisyonu/Kalite Elçisi, Görev Tanımları ve İş Akışları, İç Kontrol ve Hizmet Standartları, Raporlar-Anketler-İyileştirmeler, Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim ile Formlar ve Dokümanlar başlıkları altında bir kalite mimarisi tanımlanmıştır.

Üniversitenin kalite yaklaşımı; etik değerlere bağlılık, paydaşların memnuniyet ve bağlılığının geliştirilmesi, araştırma ve eğitim faaliyetlerinin desteklenmesi ve kalite güvencesinin sürekli geliştirilmesi esaslarına dayanmaktadır. Kütüphane açısından bu yaklaşım; bilgi kaynaklarına erişim, araştırma desteği, kullanıcı deneyimi, elektronik kaynaklar, fiziksel çalışma ortamı, personel hizmet kalitesi ve süreçlerin ölçülmesi/iyileştirilmesi şeklinde somutlaştırılmıştır.

2. ASBÜ Kütüphane Kalite Sayfası ile Uyum

Mevcut kalite başlığı	Kütüphane için kalite çalışmasına dönüştürülmesi
Kalite Hakkında	Kütüphane kalite yaklaşımı, kalite hedefleri ve yıllık kalite planı
Birim Kalite Komisyonu / Kalite Elçisi	Sorumluluk matrisi, toplantı tutanakları, yıllık çalışma takvimi
Görev Tanımları ve İş Akışları	Tüm kritik hizmet süreçleri için güncel iş akışı ve görev tanımı
İç Kontrol ve Hizmet Standartları	Kamu Hizmet Envanteri, Hizmet Standartları, risk ve hassas görev çalışmaları
Raporlar, Anketler ve İyileştirmeler	Memnuniyet anketi, faaliyet raporu, PUKÖ formları, iyileştirme raporları
Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim	Öğrenci/akademik/idari personel görüşleri, talep-öneri sistemi ve geri bildirim kapanışları
Formlar ve Dokümanlar	Politikalar, prosedürler, formlar, kılavuzlar, kanıt klasörleri

3. ASBÜ Kütüphane Kalite Politikası

Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı; eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini destekleyen bilgi ve belge hizmetlerini kullanıcı odaklı, erişilebilir, güvenilir, etik, sürdürülebilir ve sürekli iyileştirme esaslarına uygun biçimde yürütmeyi; kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerini düzenli olarak izlemeyi; bilgi kaynaklarının güncelliğini ve erişilebilirliğini geliştirmeyi; elektronik ve basılı kaynakların etkin kullanımını desteklemeyi; araştırmacıların bilgiye erişim ve bilgi okuryazarlığı becerilerine katkı sağlamayı; çalışanların mesleki gelişimini desteklemeyi; paydaş geri bildirimlerini karar ve iyileştirme süreçlerine yansıtmayı ve tüm hizmet süreçlerini ölçülebilir göstergelerle izlemeyi taahhüt eder.

4. Kalite Amaçları ve Hedefleri

Amaç	2026–2027 hedefi	Temel gösterge	Kanıt
Kullanıcı memnuniyetini artırmak	Memnuniyet sonuçlarını yıllık karşılaştırmalı izlemek	Genel memnuniyet ortalaması / 4–5 oranı	Anket ve değerlendirme raporu
Kaynakların erişilebilirliğini geliştirmek	Kullanım verilerine göre kaynak koleksiyonunu gözden geçirmek	Elektronik kaynak kullanım istatistikleri; koleksiyon gelişimi	İstatistik raporu, satın alma/abonelik dosyaları
Araştırma desteğini güçlendirmek	Oryantasyon ve veri tabanı eğitimlerini düzenli hale getirmek	Eğitim sayısı, katılımcı sayısı, geri bildirim	Eğitim listeleri ve anketler
Hizmet süreçlerini standardize etmek	Kritik süreçlerin tamamı için güncel iş akışı/prosedür seti oluşturmak	Güncel süreç dokümanı sayısı	İş akışları/prosedürler
Risk yönetimini güçlendirmek	Yıllık risk değerlendirmesi	Güncellenen risk sayısı /	Risk formu ve izleme tablosu

	yapmak	alınan önlem	
Paydaş katılımını artırmak	Geri bildirimleri sınıflandırıp sonuçlandırmak	Yanıtlanan/sonuçlandırılan talep oranı	Geri bildirim kayıtları

5. PUKÖ Döngüsüne Göre Kütüphane Kalite Sistemi

Aşama	Kütüphane uygulaması	Üretilcek kanıt
PLANLA	Yıllık kalite hedefleri, ihtiyaç analizi, kullanıcı talepleri, risk analizi, performans hedefleri	Yıllık Kalite Çalışma Planı
UYGULA	Hizmetlerin yürütülmesi, eğitimler, kaynak sağlama, danışma, ILL, veri tabanı duyuruları	Faaliyet kayıtları, katılım listeleri
KONTROL ET	Anket, kullanım istatistikleri, hizmet süreleri, hata/talep kayıtları, süreç değerlendirmeleri	İzleme raporu, gösterge tablosu
ÖNLEM AL	Düzeltilici/iyileştirici faaliyetlerin planlanması ve sorumlulara atanması	İyileştirme Faaliyet Formu, kapanış kanıtı

6. Öncelikli Kalite Çalışmaları

Çalışma	Kapsam
Kullanıcı Memnuniyet Anketi ve Değerlendirme Sistemi	Yıllık anket; sonuçların tema/soru bazında analizi; açık uçlu görüşlerin sınıflandırılması; sonuçların iyileştirme planına aktarılması.
Kullanıcı Geri Bildirim Yönetimi	Talep, öneri, şikâyet ve teşekkürlerin ortak sınıflandırılması; sorumlu ve sonuç tarihinin izlenmesi; kullanıcıya geri dönüş.
Koleksiyon Geliştirme ve Kullanım Analizi	Basılı/e-kaynak kullanım istatistikleri ile kullanıcı taleplerinin birlikte değerlendirilmesi; düşük kullanımlı ve ihtiyaç duyulan alanların analiz edilmesi.
Elektronik Kaynak Erişimi ve Farkındalık	Kampüs dışı erişim, veri tabanı eğitimleri, e-kaynak rehberleri ve kullanım istatistiklerinin izlenmesi.
Bilgi Okuryazarlığı ve Araştırma Desteği	Oryantasyon, veri tabanı eğitimleri, atıf/kaynak yönetimi ve araştırma desteği faaliyetlerinin planlanması.
Hizmet Süreçlerinin Standardizasyonu	Ödünç, ILL, kataloglama, satın alma, veri tabanı, taşınır ve benzeri süreçlerde güncel iş akışlarının korunması.
İç Kontrol ve Risk Yönetimi	Kritik süreçlerin risklerinin yıllık gözden geçirilmesi; risk azaltıcı kontrol faaliyetlerinin izlenmesi.
Fiziksel Çalışma Ortamı Kalitesi	Çalışma alanı, aydınlatma, havalandırma, priz/kablo, sessizlik, ergonomi ve erişilebilirlik konularının izlenmesi.
Personel Yetkinlik ve Mesleki Gelişim	Yıllık eğitim ihtiyaç analizi ve personel gelişim planı; eğitim sonrası değerlendirme.
Erişilebilir Kütüphane Hizmetleri	Engelsiz çalışma alanı, erişilebilir içerik ve kullanıcı ihtiyaçlarının düzenli değerlendirilmesi.

7. Kalite Performans Göstergeleri

Gösterge	Ölçüm sıklığı	Hedef/izleme yaklaşımı
Kullanıcı memnuniyet ortalaması	Yıllık	Önceki dönemle karşılaştırma
4–5 puan veren kullanıcı oranı	Yıllık	Tema bazında izleme
Kütüphane fiziksel ziyaret sayısı	Aylık/Yıllık	Trend analizi
Elektronik kaynak kullanım sayıları	Aylık/Yıllık	Veri tabanı bazında izleme
Ödünç verme/iadeye ilişkin işlem sayıları	Aylık/Yıllık	Hizmet kullanım trendi
ILL talep ve karşılanan talep sayısı	Aylık/Yıllık	Karşılama oranı
Kullanıcı eğitimleri ve katılımcı sayısı	Etkinlik bazlı/Yıllık	Katılım ve geri bildirim
Geri bildirimlerin sonuçlandırılma oranı	Aylık/Üç aylık	Kapanış oranı
Güncellenen iş akışı/prosedür sayısı	Yıllık	Doküman güncelliği
İyileştirme faaliyetlerinin kapanış oranı	Üç aylık/Yıllık	Planlanan-gerçekleşen

8. Paydaş Katılımı ve Geri Bildirim Mekanizması

Önerilen paydaş grupları:

- Öğrenciler
- Akademik personel
- İdari personel
- Araştırmacılar/lisansüstü öğrenciler
- Kütüphane çalışanları
- Üniversite yönetimi
- Diğer kütüphaneler ve mesleki kuruluşlar
- Elektronik kaynak/veri tabanı sağlayıcıları

Her geri bildirim; konu, tarih, paydaş grubu, ilgili süreç, sorumlu personel, yapılan işlem ve sonuç bilgileriyle izlenebilir hale getirilmelidir. Bu yapı, 'geri bildirim alındı' aşamasından 'geri bildirim doğrultusunda iyileştirme yapıldı' aşamasına geçilmesini sağlayacaktır.

9. İyileştirme Faaliyet Formu – Önerilen Şablon

Alan	Açıklama
İyileştirme konusu	Hangi hizmet/süreçte sorun veya geliştirme ihtiyacı var?
Kaynak	Anket, talep, toplantı, istatistik, risk analizi vb.
Mevcut durum	Mevcut uygulamanın kısa açıklaması
Planlanan faaliyet	Yapılacak işlem
Sorumlu	Birim/personel
Termin	Başlangıç-bitiş tarihi
Performans göstergesi	Başarının nasıl ölçüleceği
Gerçekleşme durumu	Başlamadı / devam ediyor / tamamlandı
Kanıt	Fotoğraf, tutanak, rapor, ekran görüntüsü, istatistik vb.
Sonuç	Faaliyet sonrası elde edilen çıktı
PUKÖ kapanışı	Önlem/standartlaştırma kararı

10. 2026–2027 Yıllık Kalite Çalışma Takvimi

Dönem	Çalışma	Çıktı
Ekim 2026	Yıllık kalite planı ve hedeflerin kesinleştirilmesi	Yıllık Kalite Çalışma Planı
Ekim–Kasım 2026	Kamu Hizmet Envanteri ve Hizmet Standartlarının gözden geçirilmesi	Güncel envanter/standartlar
Kasım 2026	Risk ve hassas görevlerin yıllık gözden geçirilmesi	Risk izleme formu
Aralık 2026	Kullanıcı geri bildirimleri ve hizmet verilerinin ara değerlendirmesi	Ara izleme raporu
Ocak–Şubat 2027	Elektronik kaynak ve koleksiyon kullanım analizi	Koleksiyon değerlendirme raporu
Şubat–Mart 2027	Kullanıcı eğitimleri ve araştırma destek faaliyetlerinin değerlendirilmesi	Eğitim değerlendirme raporu
Nisan 2027	Paydaş görüşlerinin alınması	Paydaş değerlendirme raporu
Mayıs 2027	Fiziksel çalışma ortamı ve erişilebilirlik değerlendirmesi	İyileştirme listesi
Haziran 2027	Yıllık performans göstergelerinin değerlendirilmesi	Gösterge raporu
Haziran–Temmuz 2027	Memnuniyet anketinin uygulanması/yenilenmesi	Anket veri seti
Temmuz–Ağustos 2027	Anket sonuçlarının analiz edilmesi	Memnuniyet değerlendirme raporu
Eylül 2027	İyileştirme faaliyetlerinin kapanışı ve yeni dönem planı	Yıllık kalite değerlendirme raporu

11. Yönetim İçin Önerilen Yıllık Kalite Dosyası İçeriği

Ana dosya	İçerik
A. Yönetici Özeti	Yılın önemli kalite faaliyetleri ve sonuçları
B. Kalite Hedefleri	Hedef-gerçekleşme tablosu
C. Kullanıcı Deneyimi	Memnuniyet anketi ve geri bildirimler
D. Hizmet Performansı	İstatistikler ve KPI'lar
E. Paydaş Katılımı	Toplantı, öneri ve geri bildirimler
F. İç Kontrol/Risk	Riskler, kontroller, hassas görevler
G. İyileştirme/PÜKO	Faaliyetler ve kapanış kanıtları
H. Kanıt Dizini	Doküman, tutanak, rapor, ekran görüntüsü vb.

12. Sonuç ve Önceliklendirme

ASBÜ Kütüphanesi kalite güvencesi kapsamında ele alınması gereken temel başlıkların büyük ölçüde oluşturulmuştur. Mevcut başlıkların düzenli olarak yürütülmesi, yapılan çalışmaların kayıt altına alınması ve sonuçlarının izlenmesi olması gerektiği değerlendirilmektedir. Bu kapsamda 2026–2027 döneminde yapılan çalışmaların tarih, sorumlu kişi/birim, sonuç ve kanıtlarıyla birlikte düzenli olarak takip edilmesi önem taşımaktadır. Bu doğrultuda özellikle; kullanıcı memnuniyeti ve geri bildirimlerin değerlendirilmesi, hizmet standartları ile kamu hizmet envanterinin güncellenmesi, performans göstergelerinin düzenli olarak takip edilmesi, risk ve iç kontrol çalışmalarının gözden geçirilmesi ve gerçekleştirilen iyileştirmelerin sonuçlarının kayıt altına alınması öncelikli çalışma alanları olarak belirlenmiştir.