

ANKARA SOSYAL BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı

**KALİTE GÜVENCE VE SÜREKLİ İYİLEŞTİRME
DOKÜMANLARI**

1. GİRİŞ VE AMAÇ

Bu doküman, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi (ASBÜ) Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı'nın web platformu ve sunulan dijital/fiziksel hizmet süreçlerinin Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) Kurumsal Kalite Güvence Sistemi standartlarına uyumunu sağlamak ve sürdürülebilir kılmak amacıyla hazırlanmıştır. Kütüphane web sayfasının kullanıcı geri bildirim mekanizmaları doğrultusunda analiz edilmesi, kalite boşluklarının tespiti ve PUKÖ (Planla – Uygula – Kontrol Et – Önlem Al) metodolojisine dayalı iyileştirme adımları bu belgenin temel bileşenlerini oluşturmaktadır.

2. KALİTE GÜVENCE POLİTİKASI VE STRATEJİK HEDEFLER

ASBÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, üniversitenin sosyal bilimler odaklı araştırma ve eğitim misyonunu desteklemek adına kullanıcı odaklı, şeffaf, hesap verebilir ve sürekli gelişen bir kalite politikasını benimser. Bilgi kaynaklarının temini, erişilebilirliği ve korunması süreçleri, periyodik kullanıcı memnuniyet anketleri ve paydaş geri bildirim matrisleri ile denetlenmektedir. Stratejik olarak, TS EN ISO 9241-151 kullanılabilirlik standartlarının tam entegrasyonu ve dijital kütüphanecilikte engelsiz erişim altyapısının eksiksiz sağlanması hedeflenmektedir.

3. GERİ BİLDİRİMLERE DAYALI PUKÖ İYİLEŞTİRME MATRİSİ

Kütüphane memnuniyet anketleri, 'Kütüphaneciye Sorun' veri akışları ve kullanıcı taleplerinden elde edilen verilere göre oluşturulan Kalite Güvence ve Sürekli İyileştirme Matrisi aşağıda tablolandırılmıştır:

Kullanıcı Geri Bildirimi / Sorun	Planlanan Aksiyon (P)	Uygulama & Entegrasyon (U)	Kontrol & Kalite Göstergesi (K)	Önlem & Sürdürülebilirlik (Ö)
Uzaktan erişimde (VPN kurulumu) rehberlerin bulunamaması ve erişim zorlukları.	Ana sayfaya 'Kampüs Dışı Erişim / VPN' hızlı bağlantı butonunun ve güncel video rehberlerin eklenmesi.	Kütüphane ana menü mimarisi güncellenerek uzaktan erişim rehberi tek tıkla ulaşılabilir hale getirildi.	VPN dokümanı indirilme trafiğinin takibi ve uzaktan erişim kaynaklı destek taleplerinin %40 azaltılması.	Her işletim sistemi ve tarayıcı güncellemesinde rehberlerin otomatik olarak test edilip revize edilmesi.
Abone ve EKUAL veri tabanlarının akademik disiplinlere göre kategorize edilmemesi.	Veri tabanlarının alfabetik listelerden çıkarılarak 'Fakülte/Disiplin Bazlı' (Hukuk, İslami İlimler, Siyasal vb.) tasnif edilmesi.	Abone Veri Tabanları arayüzüne filtreleme modülleri ve yapay zeka destekli araştırma araçları rehberleri eklendi.	Veri tabanı sayfalarındaki kullanıcı oturum süreleri ve e-kaynak kullanım istatistik raporlarının analizi.	Yıllık abonelik yenileme ve deneme erişimi (EKUAL) dönemlerinde akademik kurulların görüşüyle kategorilerin güncellenmesi.
Deneme veri tabanları,	Ana sayfa duyuru bandının görsel ve	Kurumsal duyurular, e-posta	Duyuru tıklanma oranları (CTR) ve	Web sayfasında yıl boyu yapılan

akademik eğitimler ve etkinlik duyurularından geç haberdar olunması.	dinamik hale getirilmesi, sosyal medya ve push bildirim entegrasyonu.	duyuruları, sosyal medya paylaşımları yapılarak daha çok kitleye ulaşılması hedeflenmiştir.	deneme veri tabanlarına gelen kullanıcı geri bildirim form sayılarının ölçümü.	etkinliklerin listesi paylaşılmaktadır. Ayrıca google takvim web sayfasına entegre edilerek etkinlik ve eğitimlerin takip edilmesi kolaylaştırılmıştır.
--	---	---	--	---

4. WEB PLATFORMU İÇİN TEKNİK VE FONKSİYONEL İYİLEŞTİRME HEDEFLERİ

Kütüphane web sayfasının YÖKAK Kurumsal İç Değerlendirme Raporu (KİDR) olgunluk düzeyini artırmak üzere gerçekleştireceği teknik iş paketleri şu şekildedir:

- **Merkezi Keşif Aracı (Discovery Service) Entegrasyonu:** Mevcut parçaçıl katalog tarama altyapısı birleştirilerek, ana sayfanın merkezine yerleştirilecek tek bir arama çubuğu üzerinden basılı ve elektronik tüm kaynakların eş zamanlı taranması sağlanmalıdır.
- **Şeffaflık ve Kalite Sayfalarının Kamuoyuna Açılması:** Hali hazırda yapım aşamasında olan 'Kalite Güvence' web sekmesi; yıllık birim faaliyet raporları, iç kontrol standartları hassas görev listeleri ve memnuniyet anketi sonuç analizleri eklenerek ivedilikle dış paydaşların erişimine açılmaktadır.

5. İZLEME VE SÜREKLİ GÖZDEN GEÇİRME PERİYOTLARI

Bu kalite güvence dokümanında belirtilen iyileştirme faaliyetlerinin etkinliği, her akademik yılın sonunda Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kalite Birim Temsilcisi koordinasyonunda toplanan Birim Kalite Komisyonu tarafından gözden geçirilir. Elde edilen veriler ve gerçekleşen performans göstergeleri, ASBÜ Kalite Koordinatörlüğü'ne sunulacak Kurum İç Değerlendirme Raporu'na (KİDR) veri girdisi olarak aktarılır.