

Kalite Sistem Dokümantasyonu ve Örnek Uygulamalar

Standart Nedir?

Standardizasyon;

Belirli bir faaliyetle ilgili olarak ekonomik yarar sağlamak üzere bütün ilgili tarafların yardım ve işbirliği ile belirli kurallar koyma ve bu kuralları uygulama işlemi

Standardizasyon çalışması sonucu ortaya çıkan belge, doküman veya eser;

STANDART

Neden Standart?

- Endüstri Devrimi
- Ticaretin Globalleşmesi
- İstikrar
- Rekabet

Standartların Önemi

Üreticiye Faydaları:

- Planlı Üretim
- Verimlilik
- Yeteri Kadar Stok
- Düşük Maliyet
- Birim Maliyet

Standartların Önemi

Tüketiciye Faydaları:

- Güvenilirlik
- Uygun Fiyatlı Ürün
- Karşılaştırma, Seçme şansı
- Bilinçli Tüketim

Standartların Önemi

Ülke Ekonomisine Faydaları:

- Yüksek Kalite,
- Milli Gelir Artışı
- İhracatta Öncelik
- Rekabet gücü

ISO

Amacı

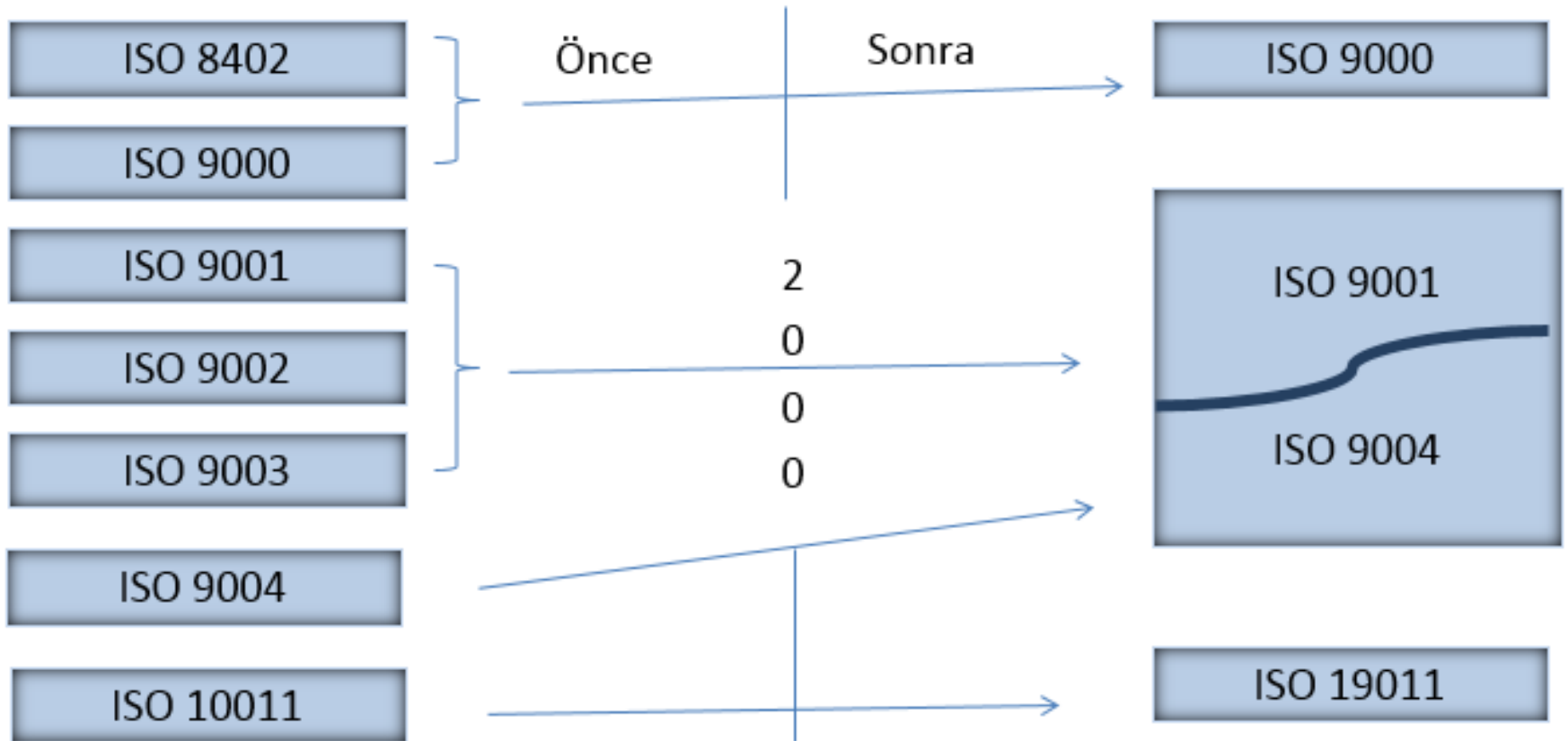
- Standartların geliştirilmesi
- Ürün ve hizmetlerin uluslararası dolaşımına katkı sağlanması

ISO 9000 Standart Ailesi

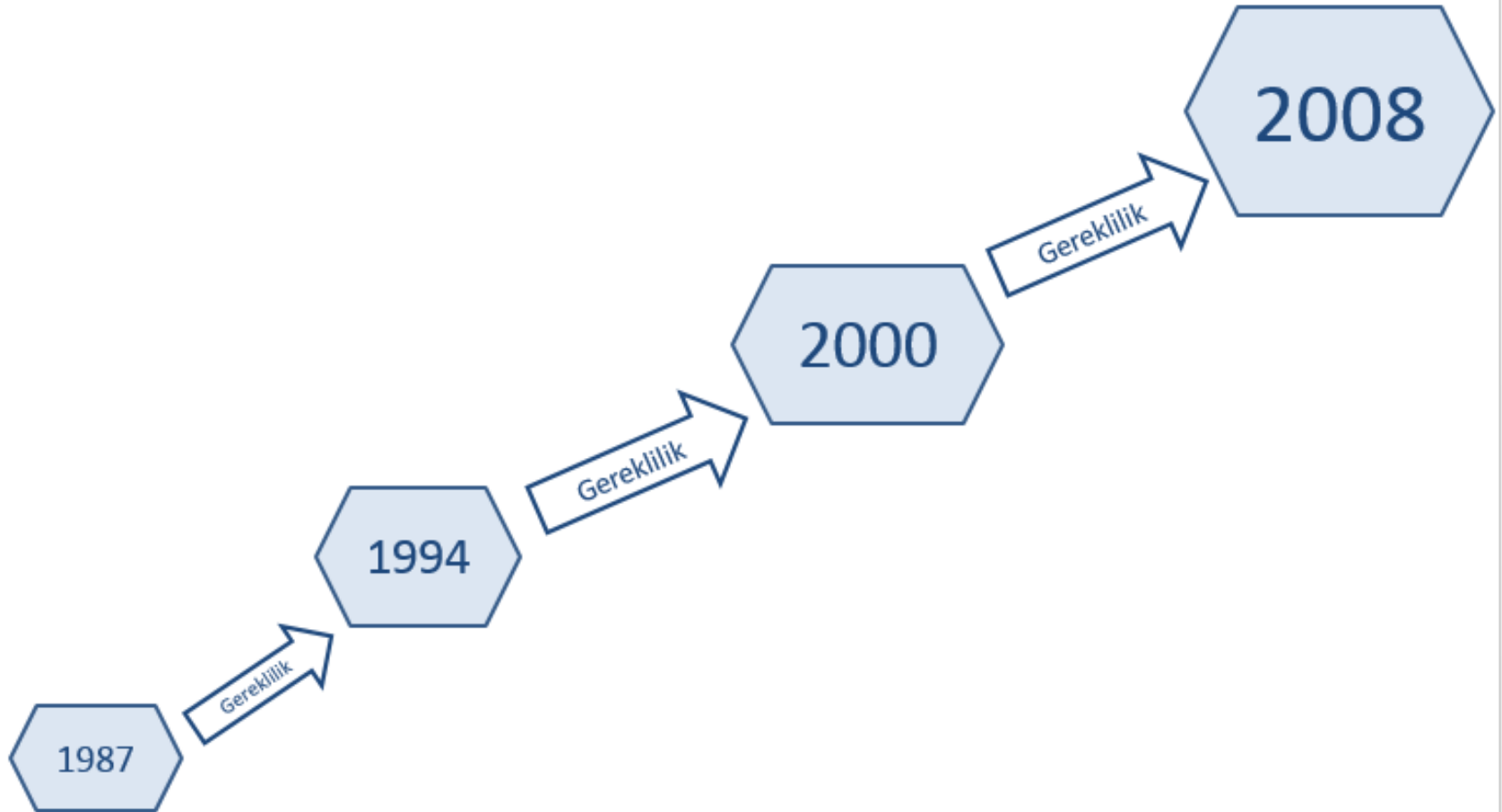
- ISO 9000 Tanımlar
- ISO 9001 Standart
- ISO 9004 Kılavuz



ISO 9000 Yapısı ve Gelişimi



ISO 9000 Revizyonları



ISO Kalite Güvence Sisteminin Amacı

- Kalite yönetimi için genel bir çerçeve sağlaması,
- Kuruluşlar arasında güven ortamı yaratması,
- Proseslerin yönetilmesiyle ürün/hizmet kalitesinin sağlanması, devam ettirilmesi ve iyileştirilmesi,
- Müşteriye ürün ve hizmetlerin tutarlılığının güveninin verilmesi.

ISO 9000 - ISO 9001

- ISO 9000
 - Organizasyonların müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik olarak kalite yönetim sisteminin kurulması ve geliştirilmesi konusunda rehberlik eden ve ISO tarafından yayınlanmış olan bir **standartlar bütünüdür.**
- ISO 9001
 - Kalite Yönetim Sistemlerinin kurulması esnasında uygulanması gereken şartların tanımlandığı ve belgelendirme denetimine tabi olan standarttır. Verilen **belgenin adıdır.**
- ISO 9001: 2008 KYS

ISO 9001 Ne Değildir?

- Kalite ile ilgili bütün problemlere çözüm getirmez
- Neyin yapılacağını söyler ancak nasıl yapılacağını söylemez
- Etkin bir kalite yönetimi sistemi için minimum şartları belirtir

ISO 9001-2008'in Yararları

- Dış yararlar
- İç yararlar
 - Yönetimin etkinliği
 - Kalite bilincinin oluşması
 - Etkin Dokümantasyon
 - Tutarlılık
 - Düşük Maliyet
 - Kurumsallaşma

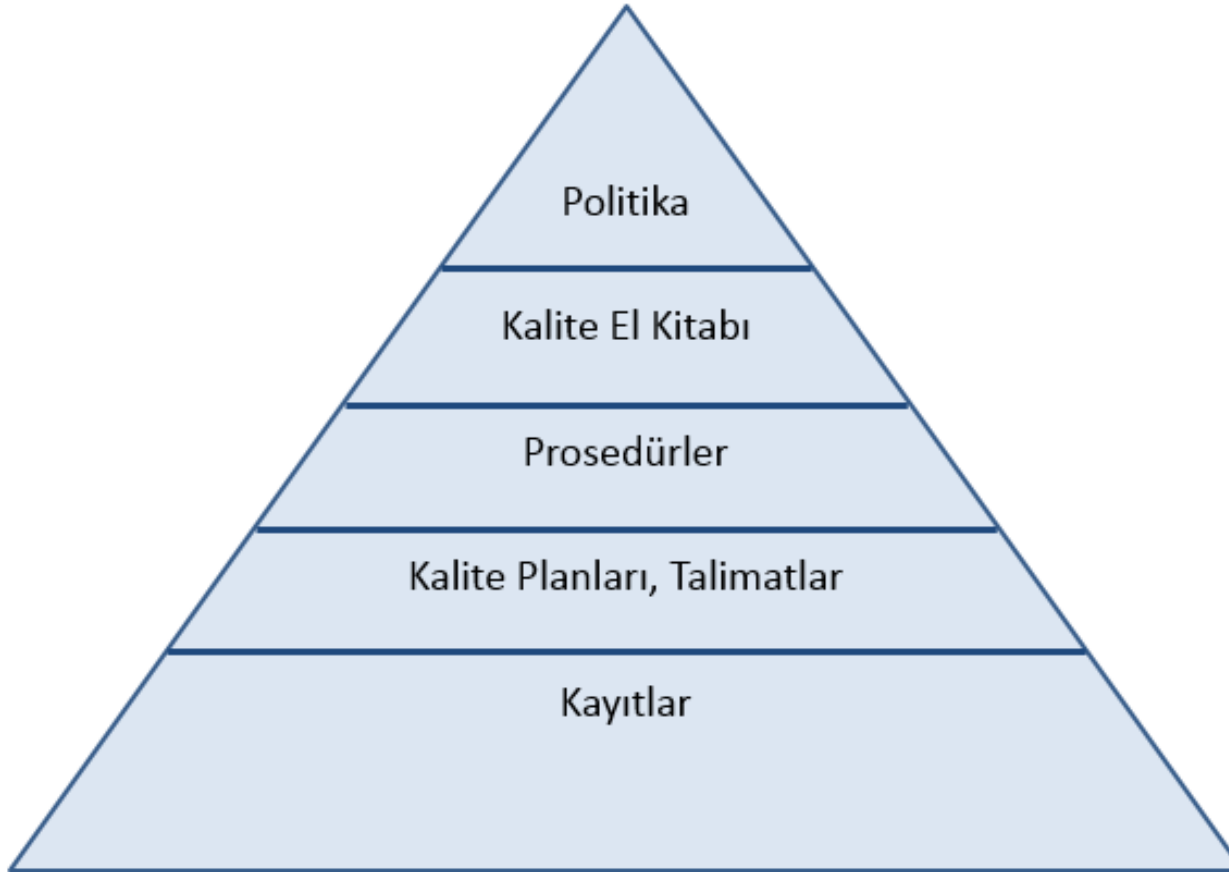
ISO 9001-2008'in İçeriđi

- Giriş
- Kapsam
- Atıf Yapılan Standartlar
- Terimler ve Tarifler
- Kalite Yönetim Sistemi
- Yönetim Sorumluluğu
- Kaynak Yönetimi
- Ürün Gerçekleştirme
- Ölçme, Analiz ve iyileştirme

KYS Oluşturma

- Hazırlık Aşaması
- Başvuru aşaması
- Onay Aşaması

Hazırlık Aşaması



Hazırlık Aşaması

Politika

- Kalite Planı
- Kalite Hedefleri
- Kalite Politikası

Hazırlık – Kalite El Kitabı

Kalite El Kitabı

1.KAPSAM

2.ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR

3.TERİMLER VE TARİFLER

4.KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

4.1 GENEL ŞARTLAR

4.2 DOKÜMANTASYON ŞARTLARI

4.2.1 GENEL

4.2.2 KALİTE EL KİTABI

4.2.3 DOKÜMANLARIN KONTROLÜ

4.2.4 KAYITLARIN KONTROLÜ

5.YÖNETİM SORUMLULUĞU

5.1 YÖNETİMİN TAAHHÜDÜ

5.2 MÜŞTERİ ODAKLILIK

5.3 KALİTE POLİTİKASI

5.4 PLANLAMA

5.5 SORUMLULUK, YETKİ VE İLETİŞİM

5.6 YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ

6.KAYNAK YÖNETİMİ

6.1 KAYNAKLARIN SAĞLANMASI

6.2 İNSAN KAYNAKLARI

6.3 ALT YAPI

6.4 ÇALIŞMA ORTAMI

7.ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME

7.1 ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRMENİN PLANLANMASI

7.2 MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER

7.3 TASARIM VE GELİŞTİRME

7.4 SATIN ALMA

7.5 ÜRETİM VE HİZMETİN SUNUMU

7.6 İZLEME VE ÖLÇME DONANIMININ KONTROLÜ

8.ÖLÇME, ANALİZ VE İYİLEŞTİRME

8.1 GENEL

8.2 İZLEME VE ÖLÇME

8.3 UYGUN OLMAYAN ÜRÜNÜN KONTROLÜ

8.4 VERİ ANALİZİ

8.5 İYİLEŞTİRME

Hazırlık Aşaması



Hazırlık - Prosedürler

- Doküman Kontrolü Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- İç Denetim Prosedürü
- ÖFİ – DÖFİ prosedürü
- Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü
- Müşteri ve Çalışan Memnuniyeti Prosedürü
- Kaynak Yönetimi Prosedürü
- Veri Analizi Prosedürü

Hazırlık

- Süreçler
- Talimatlar
- Görev Tanımları
- Organizasyon Şeması
- Formlar

Kalite Belgesi – Başvuru

- Bağımsız ve Akredite Kuruluşlar
- TSE

Onay Süreci

16651



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ BELGESİ QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE



TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ
bu belge ile

MİKRO BİLGİ KAYIT VE DAĞITIM A.Ş.
TUNUS CAD. NO:441 6556 KAVAKLIDERE/ANKARA-
ANKARA / TÜRKİYE

İşletiminin TSE EN ISO 9001:2008 şartlarına uygun bir KALİTE
YÖNETİM SİSTEMİNE sahip olduğunu beyler.

Belge kapsamı Ek'te verilmiştir



TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ
TURKISH STANDARDS INSTITUTION

Ankara Belgeleştirme Müdürü
Ankara Certification Director

Ayhan YÖRÜKEL

Türk Standardları Enstitüsü Türk Akreditasyon Kurumu TÜRKAK tarafından onaylanmıştır.
Turkish Standards Institution, has been accredited by the Turkish Accreditation Agency TÜRKAK.

TURKISH STANDARDS INSTITUTION
hereby certifies that the organization

MİKRO BİLGİ KAYIT VE DAĞITIM A.Ş.
TUNUS CAD. NO:441 6556
KAVAKLIDERE/ANKARA-
ANKARA / TÜRKİYE

has a QUALITY MANAGEMENT SYSTEM which fulfills
the requirements of the TSE EN ISO 9001:2008

Scope of the certificate is given in annex

Belge No / Certificate No KY-3210-04/10-R
Belge Tarihi / Date of Certificate 03.09.2013
Geçerlilik Tarihi / Valid Until 03.09.2016
Revizyon Tarihi / Date of Revision 03.09.2013

Bu belge belgelenen işletmenin yönetim sisteminin ilgili
alanları kapsadığına dairdir ve ISO 9001 standardı ile uyumlu olduğunu
göstermektedir. Belgenin amacı, işletmenin ISO 9001 standardının gerektirdiği
tüm gereksinimlere uygun olduğunu kanıtlamaktır.

KYS Denetim

- 3 yıl geçerlidir
- 3 yılda bir belge yenilenir
- Yıllık gözetim tetkiki yapılır

Kalite Sistem Dokümantasyonunun Bilgi Merkezinde Uygulama Örneđi

ODTÜ Kütüphanesi KYS Çalışmaları

- Başlangıç Temmuz 2011,
- Eğitimler
 - ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi
 - Süreç Yönetimi ve Sürekli İyileştirme
 - Dokümantasyon
 - İç Denetim
 - Ölçme Analiz ve İyileştirme

ODTÜ Kütüphanesi KYS Çalışmaları

- Tüm birimlerin iş süreçlerinin dokümantasyonu; toplam 144 belge
- Misyon, vizyon, temel değerler, kalite politikası tanımları,
- Dış denetim (Alberk QA) ve kalite belgesi 18 Nisan 2012.

ODTÜ Kütüphanesi ISO 9001-2008

Ana Başlıkları

- Kalite Yönetim Sistemi
- Yönetim Sorumluluğu
- Kaynak Yönetimi
- Ürün-Hizmet Gerçekleştirme
- Ölçme-Analiz ve İyileştirme

ODTÜ Kütüphanesi Kalite El Kitabı

- İçindekiler ve Revizyon Durumu
- Kütüphane Tanımı
- Kapsam ve Hariç Tutmalar
- Referanslar
- Kalite El Kitabının Kontrolü
- Kalite Yönetim Sistemi
- Yönetimin Sorumluluğu
- Kaynak Yönetimi
- Hizmet Gerçekleştirme
- Ölçme, Analiz ve İyileştirme



Bölüm No	01	Revizyon No	03
Yürürlük Tarihi	18.01.2012	Revizyon Tarihi	02.04.2013

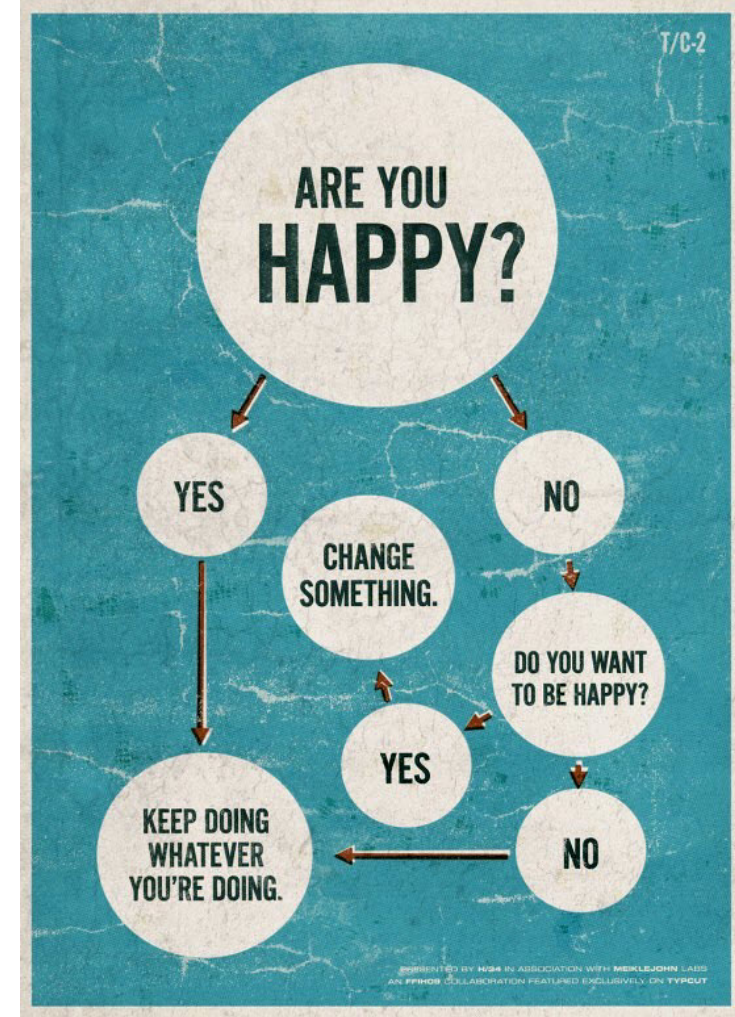
BÖLÜM NO	KONU	İLGİLİ STANDART MADDESİ	REVİZYON NO	REVİZYON DURUMU
1	İÇİNDEKİLER ve REVİZYON DURUMU	-	1	Kalite politikası revize edildi.
2	KÜTÜPHANE TANITIMI	-	0	
3	KAPSAM VE HARIÇ TUTMALAR	-	0	
4	REFERANSLAR	-	0	
5	KALİTE EL KİTABININ KONTROLÜ	-	0	
6	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	4.0	0	
6.1	Genel Şartlar	4.1	1	Süreç etkileşim tablosu güncellendi.
6.2	Dokümantasyon Şartları	4.2	0	
7	YÖNETİMİN SORUMLULUĞU	5.0	0	
7.1	Yönetimin Taahhüdü	5.1	0	
7.2	Müşteri Odaklılık	5.2	1	Süreç isminde değişiklik yapıldı
7.3	Kalite Politikası	5.3	1	Kalite politikası revize edildi.
7.4	Planlama	5.4	0	
7.5	Sorumluluk, Yetki ve İletişim	5.5	0	
7.6	Yönetimin Gözden Geçirmesi	5.6	0	
8	KAYNAK YÖNETİMİ	6.0	0	

ODTÜ KYS

- Vizyon
- Misyon
- Politikalar
- Hedefler
- Kalite El Kitabı
- Süreç Künyeleri ve Akışları
- Prosedürler
- Talimatlar
- Formlar
- Dış Kaynaklı Dokümanlar

ODTÜ KYS – Süreç Akışı

- Ör. Elektronik kaynak koleksiyonu oluşturma ve geliştirme süreci



ODTÜ KYS - Prosedürler

- Prosedür:
 - Birbirini izleyen işlerin kim tarafından yapılacağını, nasıl yapılacağını, nasıl raporlanacağını, hangi kayıtların tutulacağını ve kontrol yöntemlerini tanımlar
- ODTÜ KYS - Yeni E-Kaynak Değerlendirme Prosedürü

		YENİ E-KAYNAK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	
Doküman No.	EKB-SA01/PO1	Revizyon No.	04
Yürürlük Tarihi	21.10.2011	Revizyon Tarihi	11.12.2013

- Mevcut koleksiyonda olmadığı belirlenen ve formlar aracılığı ile gönderilen yeni e-kaynak istekleri/önerileri "Form Aracılığı ile Gelen İstek Ön Değerlendirme Talimatı"na uygun olarak belirlenen EKB personeli tarafından değerlendirilir.

- E-derginin mevcut koleksiyonda olmadığı ve ön değerlendirme talimatına uygun olduğu anlaşıldığında, e-dergi EKB'de görevlendirilen kişi tarafından "E-Dergi İstekleri Formu"na eklenerek değerlendirilecek kaynakların listesi oluşturulur. Bu formula istek/öneriye ilişkin detaylar kayıt altına alınır.

- Değerlendirilmesine karar verilen e-kaynaklar hakkında istek/öneri sahiplerine VTS'ler ve e-dergi sorumlusu tarafından e-posta ile bilgi verilir.

5.2. Değerlendirilmesine Karar Verilen E-Kaynakların Deneme Erişimine Açılması:

- Değerlendirilmesine karar verilen tüm yeni veritabanları görevlendirilen VTS tarafından kurumsal olarak veya ANKOS kapsamında deneme erişimine açılır.

- Deneme erişimi öncesi veritabanı ile ilgili tanıtım bilgileri VTS'ler tarafından incelenir ve detaylı değerlendirilmesi uygun görülen veritabanlarının deneme erişimine açılması için EKB kendi görüşünü bildirerek KDDBY'den e-posta ile onay istenir.

- İlgili VTS, "E-Kaynağın Deneme Erişimine Açılma Talimatı"na uygun olarak onayı alınmış veritabanını deneme erişimine açar.

- E-dergiler genellikle tek başlarına deneme erişimine açılmamaktadır. Bu nedenle öncelikle, e-derginin tek başına deneme erişimine açılıp açılmayacağı, bir veritabanında yer alıp almadığı e-dergi sorumlusu tarafından öğrenilir. Derginin içinde yer aldığı veritabanı deneme erişimine açılır.

5.3. E-Kaynağın Değerlendirilmesi:

- Değerlendirilmesine karar verilen veritabanları deneme erişimine açıldıktan sonra süreç, VTS'ler tarafından güncellenen "Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu"ndan takip edilir.

5.3.1. Deneme Erişimine Açılan E-Kaynağın Değerlendirilmesi:

- VTS tarafından deneme erişimi süresince "Yeni Veritabanı Değerlendirme Formu"nda yer verilen kriterlere göre eksik olduğu görülen bilgiler elde edilir. Veritabanının türüne göre Form'da yer verilen kriterler dışında daha detaylı bilginin sağlanması gerekebilir.

- Deneme erişimi sona erdiğinde VTS'ler tarafından deneme erişimi öncesinde ve süresince toplanan bilgiler bir araya getirilir, eksikler tespit edilir. Varsa eksik bilgiler ilgili kişilerle iletişime geçilerek toplanır.

- Tüm bilgiler toplandıktan sonra deneme erişimine açılan kaynak için "Yeni Veritabanı Değerlendirme Formu" doldurularak bir rapor oluşturulur.

- Raporlar elektronik ortamda tüm ilgililerin erişimine açık olacak şekilde arşivlenir.

- Hazırlanan raporlar KDDBY'e sunulur ve elde edilen bilgiler doğrultusunda "Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu"ndaki eksikler tamamlanır.

		YENİ E-KAYNAK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	
Doküman No.	EKB-SA01/PO1	Revizyon No.	04
Yürürlük Tarihi	21.10.2011	Revizyon Tarihi	11.12.2013

5.3.2. Deneme Erişimine Açılmayan Kaynağın Değerlendirilmesi:

- Deneme erişimi isteğine olumsuz cevap gelirse, EKB personeli tarafından veritabanı değerlendirilir.

- Karar, veritabanının deneme erişimi olmaksızın değerlendirilebileceği yönünde çıkarsa VTS, mevcut verilerle "Yeni Veritabanı Değerlendirme Formu"nu doldurarak bir rapor hazırlar.

- Karar, veritabanının deneme erişimi olmaksızın değerlendirilemeyeceği yönünde çıkarsa VTS, deneme erişimine açılması konusunda çalışmalarını sürdürür. Yine başanlı olunmazsa KDDBY'e bilgi verilir ve KDDBY'den gelen geribildirime göre hareket edilir.

- Veritabanı deneme erişimine açılmıyorsa, ancak demo sayfası varsa deneme erişimi süresince yapılacak değerlendirmeler demo sayfası üzerinden yapılır ve elde edilen bilgiler dahilinde "Yeni Veritabanı Değerlendirme Formu" doldurularak bir rapor hazırlanır.

- E-dergi isteği için veritabanı içinde ya da dışında deneme erişimi sağlanamıyorsa e-dergi sorumlusu tarafından "Yeni E-Dergi Değerlendirme Formu"nda yer verilen kriterlere göre eksik olduğu görülen bilgiler elde edilir. Bilgiler yayıncıdan ve/veya yayıncının web sayfasından elde edilir. E-dergi sorumlusu eksikler tamamlandıktan sonra elde edilen bilgiler dahilinde "Yeni E-Dergi Değerlendirme Formu"nu doldurarak bir rapor hazırlar.

- Raporlar tamamlandığında elektronik ortamda tüm ilgililerin erişimine açık olacak şekilde ilgili VTS'ler ve e-dergi sorumlusu tarafından arşivlenir.

- Elde edilen bilgiler doğrultusunda "Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu" ve "E-Dergi İstekleri Formu"ndaki eksikler tamamlanır ve hazırlanan raporlar e-posta aracılığı ile KDDBY sunulur.

5.4. Yeni E-Kaynak Değerlendirme Sürecinin Sonuçlandırılması:

- VTS'ler ve e-dergi sorumlusu tarafından her e-kaynak için ayrı ayrı sunulan raporlar, yılın ilk yarısında ve son yarısında birer kez olmak üzere yılda iki kere yapılan genel değerlendirme toplantılarında toplu olarak gözden geçirilir. Bu toplantılarda e-kaynağın aboneliğine/satın alınmasına ilişkin kararlar alınır.

- Değerlendirme toplantıları, EKB personeli ve KDDBY'nin katılımıyla Kütüphane Toplantı Salonu'nda gerçekleştirilir. İş planına uygun olarak KDDB de bu toplantılara katılır.

- Toplantılarda alınan kararlara ilişkin bilgiler ilgili VTS'ler tarafından "Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu", e-dergi sorumlusu tarafından "E-Dergi İstekleri Formu"na girilir.

- İlk genel değerlendirme toplantısında alınan kararlar KDDBY tarafından KDDB'nin bilgisine sunulur.

- İkinci genel değerlendirme toplantısında alınan kararlar KDDBY tarafından KDDB'nin onayına sunulur.

- KDDB tarafından verilen onaylar doğrultusunda e-kaynak sağlayıcıları VTS'ler ve e-dergi sorumlusu tarafından e-posta ile bilgilendirilir.

		YENİ E-KAYNAK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	
Doküman No.	EKB-SA01/P01	Revizyon No.	04
Yürürlük Tarihi	21.10.2011	Revizyon Tarihi	11.12.2013

- İkinci genel değerlendirme toplantısından sonra KDDB tarafından onaylanan kararlar doğrultusunda sonraki yılın bütçesinden yeni abonelik yapılacak/satın alınacak e-kaynaklar için harcanacak miktar "Veritabanları Tahmini Bütçe Formu"na VTS'ler ve e-dergi sorumlusu tarafından onayın verildiği tarih itibarıyla girilir.
- Alınan kararlar kullanıcıların bilgilendirilme sürecine ilişkin takibin yapılabilmesi için yine VTS'ler tarafından "Veritabanı İstek Takip Formu"na, e-dergi sorumlusu tarafından "E-Dergi İstek Formu"na işlenir.
- Kullanıcılar, VTS'ler ve e-dergi sorumlusu tarafından e-posta ve/veya genel duyuru ile bilgilendirilir.


6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

6.1.	EKB-SA01/P01/F01	Veritabanları Tahmini Bütçe Formu
6.2.	EKB-SA01/P01/F02	Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu
6.3.	EKB-SA01/P01/F03	Yeni Veritabanı Değerlendirme Formu
6.4.	EKB-SA01/P01/F04	E-Dergi İstekleri Formu
6.5.	EKB-SA01/P01/F05	Yeni E-Dergi Değerlendirme Formu
6.6.	EKB-SA01/F01	Veritabanı İstek Takip Formu
6.7.	EKB-SA01/T01	E-Kaynağın Deneme Erişimine Açılma Talimatı
6.8.	EKB-SA01/P01/T01	Form Aracılığı ile Gelen İstek Ön Değerlendirme Talimatı

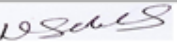


ODTÜ KYS - Talimatlar

- Talimat:
 - KYS kapsamında, herhangi bir noktadaki operasyonun, nasıl yapılacağını açıklayan doküman
 - Görev talimatı, deney talimatı, cihaz talimatı vb.
- ODTÜ KYS - E-Kaynağın Deneme Erişimine Açılma Talimatı

ODTÜ KYS - Talimatlar


		E-KAYNAGIN DENEME ERİŞİMİNE AÇILMA TALİMATI	
Doküman No.	EKB-SA01/T01	Revizyon No.	02
Yürürlük Tarihi	21.10.2011	Revizyon Tarihi	11.12.2013

REVİZYON DURUMU		
Revizyon Tarihi	Revizyon No	Açıklama
12.06.2012	01	SYEK birimi EKB ve BSYB olarak iki ayrı birime ayrıldığı için SYEK ifadesi bu dokümanda EKB olarak değiştirilmiştir.
11.12.2013	02	Deneme Erişimine Açılan E-Kaynak Formu'nun doküman numarası değişti. Duyuru talimatı EKB'den çıkarıldı KİB'e eklendi.

ADI / SOYADI		İMZA
Hazırlayan	Nihal Selçuk YÜCE – E-Kaynaklar Birim Sorumlusu	
Onaylayan	Şemsa Olşen GÜZELDERE-Kalite Yönetim Temsilcisi	
Onaylayan	Cevat GÜVEN - Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı	

Başlı ve ortasında kontrolüü kopya ifadesi bulunmayan dokümanlar kontrolde kopya niteliği taşıy.

1/2

		E-KAYNAGIN DENEME ERİŞİMİNE AÇILMA TALİMATI	
Doküman No.	EKB-SA01/T01	Revizyon No.	02
Yürürlük Tarihi	21.10.2011	Revizyon Tarihi	11.12.2013

- AMAÇ:** ODTÜ Kütüphanesi kullanıcıları tarafından istenen/önerilen ve değerlendirilmesine karar verilen e-kaynakların deneme erişimine açılma adımlarını tanımlamaktır.
- KAPSAM:** Değerlendirilmesine karar verilen e-kaynakların deneme erişimine açılması için gerçekleştirilen faaliyetleri kapsar.
- SORUMLULAR:** E-Kaynaklar Birimi Personeli
- TANIMLAR:**

ODTÜ: Orta Doğu Teknik Üniversitesi

VTS: Veritabanı Sorumlusu

5. TALİMAT AKIŞI:

- VTS tarafından e-kaynağın daha önce deneme erişimine açılıp açılmadığı kontrol edilir.
 - 2008 yılı öncesi için ODTÜ ana sayfasındaki duyurular alanına bakılır.
 - 2008 sonrası için "Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu"na bakılır.
- Formdan ve/veya form oluşturulmadan önce yapılan yazışmalardan e-kaynağın deneme erişimine açılması için iletişime geçilecek kişi bilgilerine ulaşılır.
- E-kaynak daha önce deneme erişimine açılmamışsa e-kaynağın web sayfasında gidilerek iletişime geçilecek kişi belirlenir.
- İlişime geçilecek kişi belirlendikten sonra deneme erişimi için yazışmalara başlanır.
- İlgili kişiye e-posta gönderilerek veya deneme erişimi talebi için yayıncı tarafından oluşturulmuş Web sayfasında yer verilen standart formlar doldurularak deneme erişim talebi iletilir. E-posta ile deneme erişimi talebinde bulunulması halinde yollanacak metinde aşağıda sıralanan bilgilere ve gereksinimlere yer verilir:

- Deneme erişimi talebi, kurum ismi ve IP adresleri
- Abonelik değerlendirmesinde ve/veya duyuruda kullanılacak e-kaynağı tanıttı doküman
- Fiyat bilgileri
- Deneme sonrasında kullanım istatistiğinin talep edileceği
- Lisans anlaşması taslağı, vb. doküman talepleri

- Deneme erişim isteği iletildikten sonra cevap alınıncaya ve deneme erişimi başlatılıncaya kadar yazışmalar VTS tarafından takip edilir ve gecikme halinde hatırlatmalarda bulunulur.
- Deneme erişimi isteğine olumlu cevap gelmesi durumunda, başlangıç ve bitiş tarihi tam olarak belirlenir ve deneme erişimi "Duyuru Talimatı"nda belirtilen şekilde kullanıcılara duyurulur.
- Duyuruyla ilişkin detaylar "Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu"na girilir.
- Deneme erişimi isteğine olumsuz cevap gelmesi durumunda, kaynağın demo sayfası olup olmadığı öğrenilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- EKB-SA01/P01/F02 Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu
- KİB-GT01 Duyuru Talimatı

Başlı ve ortasında kontrolüü kopya ifadesi bulunmayan dokümanlar kontrolde kopya niteliği taşıy.

2/2

ODTÜ KYS - Formlar

- Form:
 - Kuruluşun faaliyetlerini yerine getirebilmek için kullandıkları kayıt araçlarıdır.
 - Deneme erişimi formu, sipariş formu vb.
- ODTÜ KYS - Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu

ODTÜ KYS - Talimatlar


EKB-SA01-P01-F02 Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu Rev2 [Compatibility Mode] - Microsoft Excel

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Acrobat

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing

R18C4

Click to add header

 **METU LIBRARY**

DENEME ERİŞİMİNE AÇILAN VERİTABANLARI FORMU

Veritabanı Adı	Veritabanından Erişilebilir Yayın Sayısı	İçerik Türü	Konusu	Deneme Erişim Tarihi	Yayıncı	Sağlayıcı ve İletişime Geçilecek Kişi	Deneme Erişimini Sağlayan Kurum	Fiyatı & Fiyatlandırma Modeli	Kullanım İstatistikleri	Overlap Analiz Sonucu	Yorumlar ve Karar	İstekte Bulunan Kişi

Yıl Bilgisi

Ready Page: 1 of 3

100%

ODTÜ KYS – Doküman Yönetim Sistemi

Firefox ODTU KUTUPHANESİ - Feng Office

fengoffice.lib.metu.edu.tr/index.php?c=access&a=index

Tekrar hoşgeldin İdil Aker (Çıkış) : Hesap | Yardım

Hepsi / ISO 9001:2008 KALITE YONETİM SİSTEMİ / H) TALIMATLAR

Ara... Ara + Yeni

Çalışma Alanı

Genel Bakış Notlar Kişiler Takvim Belgeler Görevler Web Linkleri

Yeni Dosyayı Yükle Etiket Sıkıştır Arşivle Çöp kutusuna Gönder Şöyle işaretle ...

İsim	En son günc...	Durum	Eylemler
BS-GT01 Kayıp Eşya Talimatı Rev1.pdf	İdil Aker da 2...	Uygun	↓
BSYB-GT01 Ciltli Basılı Sureli Yayın Odunc Verme Talimatı Rev01.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
BSYB-SA01-P02-T01 Basılı Sureli Yayın Cilde Hazırlama Talimatı Rev2.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
EKB-GT01 Aka. Per. Odu. Yuk. Ata. İşlem. Kull. Dergi Listesi Hazırlama Talimatı Rev 04.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
EKB-GT02 Odu. Yuk. Ata. Basv. ile İlgili Sureli Yayın Tarama Talimatı Rev6.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
EKB-SA01-P01-T01 Form Aracılığı ile Gelen İstek On Değerlendirme Talimatı Rev2.pdf	İdil Aker da 2...	Uygun	↓
EKB-SA01-P02-T01 E-Kaynak İstatistik Alma Talimatı Rev1.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
EKB-SA01-T01 E-Kaynagin Deneme Erisimine Acılma Talimatı Rev2.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
KDB-GT01 Evrakların Düzenlenmesi ve Arşivleme Talimatı Rev1.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
KDB-P01-T01Toplantı Talimatı.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
KIB-GT01 Duyuru Talimatı Rev3.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
KYB-P05-T01 Uzman Personel Alım Talimatı.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
OVB-GT01 Kayıp ve Zarar Gormus Kitap İşlemleri Talimatı Rev4.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
OVB-GT02 Kısa Sureli Odunc Verme Koleksiyonuna Kitap Ekleme ve Cıkarma Talimatı.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
OVB-GT03 RFID Estestirme Talimatı.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
OVB-GT04 Dis Kullanıcı İcin Uyelik İşlemleri ve Kimlik Kartı Hazırlama Talimatı.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
OVB-SA01-T01 Kutuphaneye Uyelik ve İlisik Kesme Talimatı Rev2.pdf	İdil Aker da 2...	Uygun	↓
OVB-SA02-T01 ILL Kullanıcılarının İsteklerinin Karsılanması Talimatı.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
OVB-SA03-T01 Ceza Talimatı Rev1.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
RB-GT01 Danisma Hizmeti Verme Talimatı.pdf	İdil Aker da 2...	Uygun	↓
RHB-GT01 Kitapların Ciltlenmesi ve Bakımı Talimatı Rev1.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
RHB-GT02 El Terminaleri ile Kitap Arama Talimatı .pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
RHB-GT03 El Terminaleri ile RFID Estestirme Talimatı Rev1.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
RHB-P01-T01 Rafta Bulunamayan Kitapları Arama Talimatı.pdf	İdil Aker da 0...	Uygun	↓
SKB-GT01 Doktora ve Yuksek Lisans Tezleri İcin Bibliyografik Kayıt Olusturma Talimatı.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
SKB-GT02 Elektronik Kitap MARC Kavıtlarının Sistemine Aktarılması Talimatı Rev1.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓

Sayfa 1 / 1

1-28 28 nesneleri görüntüleniyor

© 2014 by ODTU KUTUPHANESİ. Tüm hakları saklıdır

Feng Office 1.7.2 tarafından desteklenmektedir

Misyon, Vizyon, Temel Değerler ve Kalite Politikası

		VİZYONUMUZ MİSYONUMUZ TEMEL DEĞERLERİMİZ	
Doküman No	VMP02	Revizyon No	2
Yürürlük Tarihi	25.11.2011	Revizyon Tarihi	16.02.2012

MİSYON, VİZYON VE TEMEL DEĞERLER

Misyon

Biz, ODTÜ bünyesinde içerisinde öğretim, araştırma faaliyetleri ve topluma hizmet için nitelikli, doğru, güvenilir ve evrensel bilgiye çağdaş olanaklarla erişilmesini sağlamak ve örnek bir kütüphane olmak için varız.

Vizyon

ODTÜ Kütüphanesi, geleceğin öğrenme gereksinimine uygun her türlü çağdaş teknolojiye ve fiziksel olanaklara sahip, zaman ve yerden bağımsız tüm paydaşlarına en iyi hizmeti sunabilen, bölgesinde referans olmayı başarmış, güçlü, zengin bir bilgi ve belge merkezidir.


Temel Değerler

ODTÜ Kütüphanesi personeli; çalışkan, dürüst, saygılı, ekip ruhuna egemen, bilimsel ve etik çalışma kurallarını benimsemiş, kendini sürekli geliştiren, çalıştığı kurumla gurur duyan, örnek bireylerdir.

Cevat GÜVEN
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı



Başlı ve İçerinde kontrolü kopya ifadesi bulunmayan dokümanlar kontrolde kopya etilmiştir.

		KALİTE POLİTİKAMIZ	
Doküman No	VMP01	Revizyon No	2
Yürürlük Tarihi	25.11.2011	Revizyon Tarihi	16.02.2012

ODTÜ Kütüphanesi olarak bizler, temel değerlerimizden ödün vermeden;

- Zengin kitap ve dergi koleksiyonumuzu her geçen gün çoğaltacak,
- Elektronik kaynakların kullanım oranını en üst seviyeye taşıyarak rekabet gücümüzü artıracak,
- Güçlü teknik donanımımızla teknolojik değişime uyum sağlama becerimizi sürdürecektir,
- Verdiğimiz hizmetin kalitesini, her zaman daha iyisi olacağı inancı ile sürekli iyileştirecektir,
- Örgütsel ve yönetsel becerilerimizi işbirliği ve dayanışma kültürümüzle çoğaltacak,
- Çalışanlarımızın nitelik ve nicelik açıdan yeterliliği için gerekli her türlü çabayı harcayacak,
- Çalışanlarımızın sürekli eğitimini destekleyecek eğitim programları ile çalışanların etkinliğini artıracak,
- Fiziksel ortamımızın güvenli, emniyetli ve yeterli olması için gerekli kaynakların ayrılmasını sağlayacak,
- Kurumsallaştırmayı başardığımız işletim ve yönetim sistemimizle kendimizi sürekli ölçecek ve geliştireceğiz.

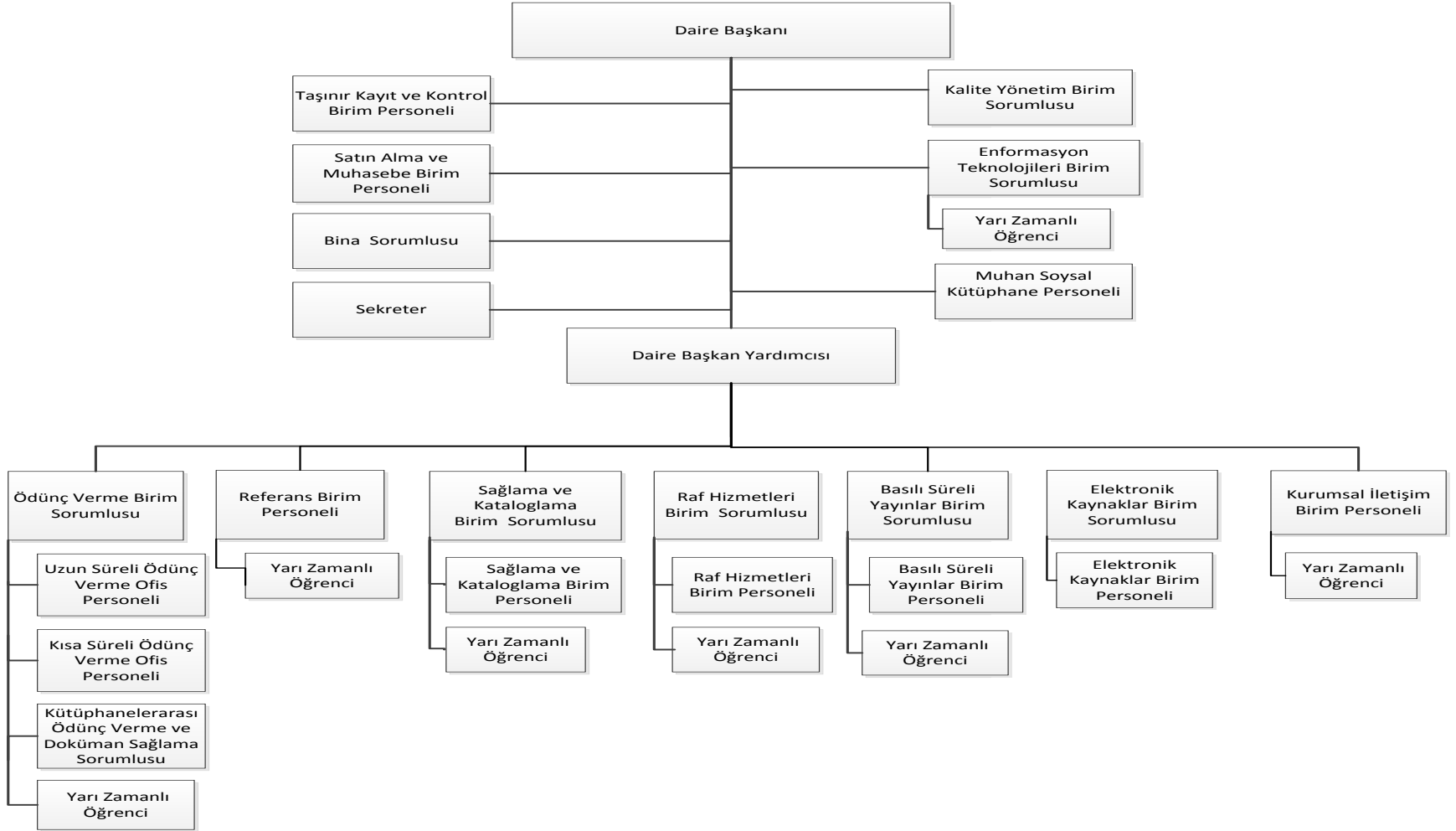
Cevat GÜVEN
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı




Başlı ve İçerinde kontrolü kopya ifadesi bulunmayan dokümanlar kontrolde kopya etilmiştir.

Organizasyon Şeması

ODTÜ KÜTÜPHANESİ ORGANİZASYON ŞEMASI



Örnek Formlar

ÖNERİ BİLDİRİM FORMU	
Öneri Konusu: Sessiz bölümlük bilgisayar kullanımı (mouse) (Mouse kullanımı sırasında dikkat dağılması)	
Yapılması Önerilen Düzeltici / Önleyici Faaliyet: Sessiz kısımda bilgisayar kullanımının belli kısımlarına (örneğin A2,B2) dmosini veya bilgisayar kullanımı kısımlarında mouse yerine touchpad kullanılmaları konusunda uyarı levhalarının asılması öneriyorum.	
Öneri Sahibi:	
Ad, Soyadı : Emre Akdoğan	Tarih: 19.02.2014
Telefon: 0 555 729 81 66	E-posta: e165297@metu.edu.tr.
Adres :	
İmza : 	
ÖNERİYİ ALAN KİŞİ TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR	
Düzeltici Faaliyet:	
Önleyici Faaliyet:	
<input type="checkbox"/> Telefon Edildi	Tarih/Saat:
<input type="checkbox"/> Yazılı Cevap Gönderildi	Tarih/Saat:
<input type="checkbox"/> Yüz Yüze Görüldü	Tarih/Saat:
Ad, Soyadı :	
İmza:	

KYB-P03/F01

Rev:0

18.11.2011

ÖNERİ BİLDİRİM FORMU	
Öneri Konusu: Masalardaki Prizler	
Yapılması Önerilen Düzeltici / Önleyici Faaliyet: Prizlerin bazılarının çalışmıyor. Yeni a-masada pc ile hiçbir şey yapılamaz. Açtıkları değiştirilmesi gerekiyor.	
Öneri Sahibi:	
Ad, Soyadı : Tuna Tilkioğlu	Tarih: 25.1.11
Telefon: 5456263030	E-posta: tunatilkioğlu@gmail.com
Adres :	
İmza :	
ÖNERİYİ ALAN KİŞİ TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR	
Düzeltici Faaliyet:	
Önleyici Faaliyet:	
<input type="checkbox"/> Telefon Edildi	Tarih/Saat:
<input type="checkbox"/> Yazılı Cevap Gönderildi	Tarih/Saat:
<input type="checkbox"/> Yüz Yüze Görüldü	Tarih/Saat:
Ad, Soyadı :	
İmza:	

KYB-P03/F01


Rev:0

18.11.2011

Hizmet Gerçekleştirme

- Hizmet gerçekleştirmenin planlanması; süreçler ve performans ölçümü
- Kullanıcı ile ilgili süreçler
- Satın alma
- Üretim ve hizmetin sunumu


Performans Ölçüm Planı

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	PERFORMANS ÖLÇÜM PLANI									
2								Hazırlanma Tarihi:	30.01.2012	
3								Revizyon Tarihi:	30.12.2012	
4								Revizyon No:	2	
5	SÜREC/BÖLÜM	ÖLÇÜLECEK DEĞER/ PERFORMANS KRİTERLERİ	AMAÇ	VERİ TOPLAMA			ANALİZ			ANALİZ SONUCU
Yöntemi				Periyodu	Sorumlusu	Yöntemi	Periyodu	Sorumlusu		
6										
7	Verilerin toplanarak ölçümün yapılacağı süreç veya bölüm	Hedeflere ulaşılacak için ölçülmek istenilen durum	Veri toplamadaki amaç	Verilerin nasıl ve ne ile toplandığı (doküman vb.)	Ne sıklıkla veri toplandığı	Verileri toplayan kişi	İstatistiksel metodun ne olduğu	Verilerin ne sıklıkta analiz edildiği	Verilerin kim tarafından istatistiksel olarak analiz edildiği	Veriler analiz edildikten sonra çıkan değer
8	Üst Yönetim	Kullanıcı memnuniyet oranı	Kullanıcı memnuniyetini değerlendirmek	METU Library User Survey Form	Yılda bir	KYT	Aritmetik ortalama alınır	Yılda bir	KYT ve yarı zamanlı öğrenci (İstatistik Bölümü)	Kullanıcı kütüphane hizmetlerinden %72 oranında memnundur.
9	Üst Yönetim	Personel memnuniyet oranı	Personel memnuniyetini değerlendirmek	Personel Memnuniyet Anketi	Yılda bir	KYT	Aritmetik ortalama alınır	Yılda bir	KYT ve yarı zamanlı öğrenci (İstatistik Bölümü)	Personel %58 oranında memnundur.
10	Kalite Yönetim Birimi	Kişi başına düşen eğitim saati	Kişi başına düşen eğitim sayısını belirlemek ve personel kalitesini artırmak	Personel Eğitim kartları	Aylık	KYT	Aritmetik ortalama alınır	Yılda bir	KYT	Kişi başı eğitim 11,39 saattir.
11	Basılı Süreli Yayın Koleksiyonu Oluşturma Ve Geliştirme Süreci	Talep edilen ve BSYB tarafından uygun görülen basılı kaynakların karşılanabilme oranı	Basılı süreli yayın koleksiyonunu konu dağılımına göre dengelemek, kullanıcı memnuniyetini artırmak	Dergi/Veritabanı Abonelik İstek Formu, ihale Listesi	Güncel	BSYB personeli	Aritmetik ortalama alınır	Yılda bir	SYEK Birim Sorumlusu	2013 yılı için gelen 4 adet basılı süreli yayın talebi değerlendirilmiştir. Olumlu değerlendirilen basılı süreli yayın taleplerinin %50'sine abonelik başlatılmıştır.
12	Elektronik Kaynak Koleksiyonu Oluşturma Ve Geliştirme Süreci	Talep edilen ve EKB tarafından uygun görülen elektronik kaynakların karşılanabilme oranı	Koleksiyona uygun olduğu belirlenen kullanıcı taleplerini karşılayarak kullanıcı memnuniyetini artırmak	Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu, Veritabanı İstek Takip Formu, Dergi/Veritabanı Abonelik İstek Formu	Güncel	EKB Personeli	Aritmetik ortalama alınır	Yılda bir	Veritabanı Sorumluları	Olumlu değerlendirilen e-kaynaklardan %53'üne abonelik başlatılmış/satın alınmıştır.


Ölçme, Analiz, İyileştirme

- İç ve Dış Denetimler
- Performans Ölçümü
- Öneri-Bildirim Formları
- Kullanıcı ve Personel Memnuniyet Anketleri
- Kalite Politikasının sürekli gözden geçirilmesi

İç Denetim Soru Listesi

	A	B	C	D	E	F
1		İÇ DENETİM SORU LİSTESİ				
2	Denetim Yapılan Bölüm: Başkanlık			Denetim Tarihi: 17.12.2013		
3	NO	SORULAR	E	H	DÖFİF NO	AÇIKLAMA
4	1	Kalite Politikası doğrultusunda iyileştirme yapılıyor mu?				
5	2	Hedef Yönetim Programında belirlenen hedefler takip ediliyor mu?				
6	3	Kütüphane'nin genel ve fonksiyonel hedeflerinin planlanması "Hedef Yönetim Programı" ile yönetim gözden geçirme toplantısında yıllık olarak yapılıyor mu?				
7	4	Performans Ölçüm Planında belirtilen sürelerde ilgili sorumlular Performans ölçüm raporlarını hazırlıyor mu?				
8	5	Personel Ölçüm Planı tarafınızdan takip ediliyor mu?				
9	6	Personel ile yönetim arasındaki iç iletişim "iç iletişim prosedürü" doğrultusunda mı sağlanıyor?				
10	7	Birim sorumluları personel ihtiyacını size "Personel Talep Formu" doldurarak mı bildiriyor?				
11	8	KYS'yi uygulamak için gerekli kaynaklar (insan, para, donanım vb.) sağlanabiliyor mu?				
12	9	KYS'nin etkinliği Yönetim Gözden Geçirme toplantıları ile mi değerlendiriliyor?				
13	10	Yönetim Gözden Geçirme toplantılarına kalite konseyi üyeleri katılıyor mu?				

DÖFİ

 DÖFİF İZLEM TABLOSU -2013											
<input checked="" type="checkbox"/> Genel		<input type="checkbox"/> Bölüm Adı:									
DÖFİF NO	Bölüm Adı	Düzeltilici/Önleyici Faaliyeti Öneren	D/Ö	Uygunsuzluk Konusu	Planlanan Tamamlama Tarihi	DÖFİF Kapatma Tarihi	Açıklama	Planlanan Ekinlik Değerlendirme Tarihi	Ekinlik Değerlendirme Tarihi	Ekinlik Değerlendirme Sonucu	
BS-02	Bina Sorumlusu	Şemsa Güzeldere	Ö	Doğal afet (yangın, deprem) durumunda binanın güvenli boşaltılması için personelin neleri yapması gerektiği ile ilgili bilgi sahibi değil.	10.01.2013	-	Gerekli araştırmalar yapılmış ilgili kişilerle konuşulmuş ancak planlanan faaliyetler hayata geçirilmemiş. Yeni DÖFİF açılmıştır.				
BS-03	Bina Sorumlusu	Şemsa Güzeldere	Ö	Doğal afet (yangın, deprem) durumunda binanın güvenli boşaltılması için personelin neleri yapması gerektiği ile ilgili bilgi sahibi değil.	06.02.2014	-	Uygunsuzluk kısmen giderilmiş, yeni DÖFİF düzenlenmiştir.				
				Doğal afet (yangın,							

Sunum ve Örnekler

- Sunumlar Mikro Bilgi Kayıt ve Dağıtım A.Ş.'den Şenay Kurt ve ODTÜ Kütüphanesinden İdil Aker tarafından hazırlanmıştır.

Kalite Sistem Dokümantasyonu ve Örnek Uygulamalar