

ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi

ODTÜ Kütüphanesi



Plan

- Kalite ve Kalite Güvence Sistemi
- ISO ve Temel Kavramlar
- ISO ve Kalite El Kitabı
- ODTÜ Kalite Yönetim Sistemi
- Kalite Yönetim Sistemi Kapsamı ve Örnek Dokümanlar

Kalite

Günlük kullanım?

Kaliteli



Kalite Yönetim Sistemi?

Toplam Kalite Yönetimi;

Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini
karşılatabilmek mümkünse daha fazlasını
başarabilme becerisidir.

Kalite Güvence Sisteminin Ortaya Çıkışı

Amaç, hatalı üretimin engellenmesi.

Sektör, savunma sanayi, enerji, mühendislik.

Amerika ve Avrupa

ISO Kuruluş: Cenevre, 1946.

İlk Standart: Kalite Güvence Standartları, 1987.



ISO'nun Amacı

Ülkeler arasında ticaret için teknik engellerin ortadan kaldırılması.

Kalite sistem standartları serisi:

ISO 9001: 1994 (ISO 9001/ISO 9002/ISO 9003/ISO 9004)

ISO 9001: 2000

ISO 9001: 2008

ISO'da Başarının Dinamikleri



- Herkesin katılımı
- Sürekli eğitim
- İletişim ve bilgi transferi
- Ekip çalışması
- Yöntem ve süreçlerin standardizasyonu

ODTÜ Kütüphanesi Kalite Yönetim Sistemi Çalışmaları

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

ISO 9001: 2008: Ana Başlıklar

0. Giriş

1. Kapsam

2. Atıf Yapılan Standart ve/veya Dokümanlar

3. Terimler ve Tarifler

4. Kalite Yönetim Sistemi

5. Yönetim Sorumluluğu

6. Kaynak Yönetimi

7. Ürün-Hizmet Gerçekleştirme

8. Ölçme-Analiz ve İyileştirme

ODTÜ Kütüphanesi – Kalite El Kitabı

- Toplam 10 bölüm:
 1. İçindekiler ve Revizyon Durumu
 2. Kütüphane Tanımı
 3. Kapsam ve Hariç Tutmalar
 4. Referanslar
 5. Kalite El Kitabının Kontrolü
 6. Kalite Yönetim Sistemi
 7. Yönetimin Sorumluluğu
 8. Kaynak Yönetimi
 9. Hizmet Gerçekleştirme
 10. Ölçme, Analiz ve İyileştirme

Örnek Bölüm: İçindekiler ve Revizyon Durumu

 METU LIBRARY		İÇİNDEKİLER VE REVİZYON DURUMU	
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	

Kalite El Kitabı Nedir?

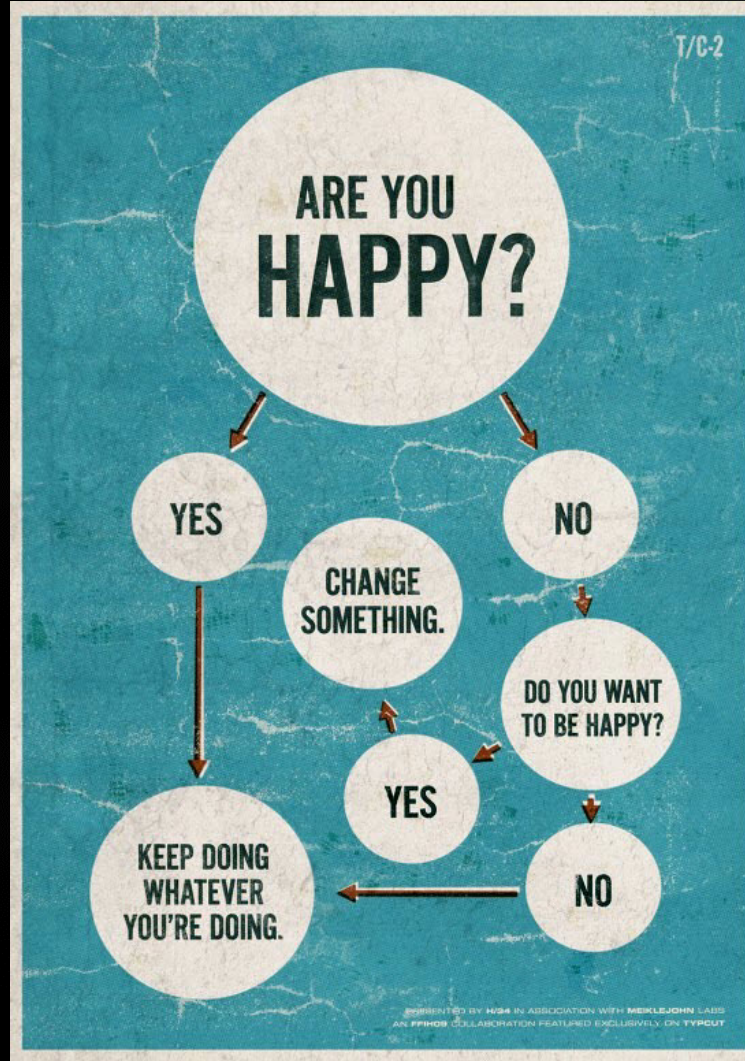
- ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi standart gerekliliklerinin ODTÜ Kütüphanesi bünyesinde nasıl karşılandığını genel olarak açıklayan,
 - Kalite yönetim sisteminin yapısını ve esaslarını tarif eden,
 - Vizyon, misyon, temel değerler, kalite politikasını içeren,
- Kalite yönetim sistemi kapsamında yer alan süreçlere atıfta bulunan ve bunların birbirlerine etkilerini tanımlayan,
- ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi hariç tutulan maddelerini hariç tutma nedenleri ile birlikte açıklayan birinci derece bir sistem kılavuzudur.

ODTÜ Kütüphanesi: Kalite Yönetim Sistemi



1. Vizyon
2. Misyon
3. Politikalar
4. Hedefler
5. Kalite El Kitabı
6. Görev, Yetki ve Sorumluluk
7. Süreç Künyeleri ve Akışları
8. Prosedürler
9. Talimatlar
10. Formlar
11. Dış Kaynaklı Dokümanlar

Süreç Akışı?



Elektronik Kaynak Koleksiyonu Oluşturma ve Geliştirme Süreci

SORUMLULAR

Kullanıcı

E-Kaynaklar Birimi Personeli, Kütüphane Yönetimi

E-Kaynaklar Birim Personeli, TERB Personeli

E-Kaynaklar Birim Personeli

E-Kaynaklar Birim Personeli, Kütüphane Yönetimi

E-Kaynaklar Birim Personeli

E-Kaynaklar Birim Personeli, Kütüphane Yönetimi

E-Kaynaklar Birim Personeli, Muhasebe

DOKÜMANLAR

Dergi/Veritabanı Abonelik Talep Ekranı, Denemeye Açılan Veritabanları Değerlendirme Ekranı, Posta/e-posta yoluyla yapılan istekler, Kütüphanelerin önerileri, KDD Başkanı ve Başkan yardımcılarının önerileri, Veritabanı İstek Takip Formu, ANKOS / yayıncı / aracı firma önerileri

Mevcut E-Kaynak Değerlendirme Prosedürü

Kullanıma Dayalı Maliyet Analizi Prosedürü

E-Kaynakların Duyurulması ve Tanıtımı Prosedürü

E-Kaynağın Deneme Erişimine Açılma Talimatı

Yeni E-Kaynak Değerlendirme Prosedürü



Yeni E-Kaynak Değerlendirme Prosedürü

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

REVİZYON DURUMU		
Revizyon Tarihi	Revizyon No	Açıklama
09.02.2012	01	"Yeni Veritabanı Değerlendirme Formu"nun adı "Veritabanı Değerlendirme Formu" olarak değiştirildi.
12.06.2012	02	SYEK birimi EKB ve BSYB olarak iki ayrı birime ayrıldığı için SYEK ifadesi bu dokümanda EKB olarak değiştirilmiştir.
22.02.2013	03	5.2. maddesi güncellendi.
11.12.2013	04	5.1.2. maddesi güncellendi. KKB-SA01/P01/F02 Deneme Erişimine Açılacak VT Formu iptal edildi.

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	

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

1. AMAÇ: ODTÜ Kütüphane kullanıcılarından gelen istekler/öneriler doğrultusunda belirlenen ve mevcut koleksiyona katılması düşünülen yeni e-kaynakların değerlendirme aşamalarını tanımlayarak, kullanıcıların bilgi gereksinimlerini en üst seviyede karşılayacak ve bütçenin etkin kullanımına imkan verecek e-kaynaklar için abonelik/satın alım işlemlerinin gerçekleşmesini sağlamaktır.

2. KAPSAM: Bu prosedür yeni e-kaynak değerlendirme çalışmalarının planlanmasını, değerlendirilmesine karar verilen e-kaynakların deneme erişimine açılmasını, değerlendirilmesini ve değerlendirme sürecinin sonuçlandırılmasını kapsar.

3. SORUMLULAR: Bu prosedürün uygulanmasından E-Kaynaklar Birimi personeli sorumludur.

4. TANIMLAR:

ANKOS: Anadolu Üniversitesi Kütüphaneleri Konsorsiyumu

BSYB: Basılı Süreli Yayınlar Birimi

EKB: E-Kaynaklar Birimi

KDDB: Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı

KDDBY: Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkan Yardımcısı

ODTÜ: Orta Doğu Teknik Üniversitesi

VT: Veritabanı Sorumlusu

5. PROSEDÜR AKIŞI:

5.1. Değerlendirme Çalışmalarının Planlanması

5.1.1. Değerlendirmeyi Yapacak Kişilerin Belirlenmesi:

- Gelen yeni e-kaynak isteği ile ilgili değerlendirmeyi yapacak kişi, EKB Sorumlusu tarafından Ofis içindeki işlerin dağılımı ve personelin sorumluluğundaki diğer e-kaynaklar göz önünde bulundurularak, istek/öneri geldiği anda, alınan ortak kararla belirlenir.
- Belirlenen kişi başlangıç aşamasından son aşama olan e-kaynağın raporlanmasına kadar, istekte bulunan/önerilen yeni e-kaynağın değerlendirilmesi süresince gerçekleştirecek tüm işlerden sorumludur.

5.1.2. Değerlendirmeye Alınacak E-Kaynakların Belirlenmesi:

- Kütüphane Web sayfasında, 'formlar' başlığı altında erişilen 'Dergi/Veritabanı Abonelik Talep Ekranı' ve 'Denemeye Açılan Veritabanları Değerlendirme Formu Ekranı' üzerinden paylaşılan veya posta/e-posta yoluyla yapılan yeni e-kaynak istekleri/önerileri, E-Kaynaklar Birimi'ne ulaştığı anda, istekte bulunan/önerilen e-kaynağın mevcut koleksiyonda olup olmadığı ilgili EKB personeli tarafından kontrol edilir.
- Kontrol sonrasında mevcut koleksiyonda olduğu belirlenen e-kaynaklara ilişkin bilgilendirme, istek/öneri sahibine değerlendirmeyi yapacak personel tarafından e-posta ile yapılır. E-postada mevcut e-kaynağın koleksiyonda bulunduğu ve kaynağa nasıl erişim sağlanacağı bilgisi verilir. Bu e-postalar elektronik ortamda saklanır.

Yeni E-Kaynak Değerlendirme Prosedürü

	METU LIBRARY	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 formla 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" doldurulur ve 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.

	METU LIBRARY	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 başarılı olunmazsa KDDBY'e bilgi verilir ve KDDBY'den gelen geribildirimle 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" doldurulur ve 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 eksikleri tamlandıktan 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.

Yeni E-Kaynak Değerlendirme Prosedürü

 METU LIBRARY		YENİ E-KAYNAK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	
Doküman No.	EKB-SAO1/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.

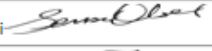
6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

6.1.	EKB-SAO1/P01/F01	Veritabanları Tahmini Bütçe Formu
6.2.	EKB-SAO1/P01/F02	Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu
6.3.	EKB-SAO1/P01/F03	Yeni Veritabanı Değerlendirme Formu
6.4.	EKB-SAO1/P01/F04	E-Dergi İstekleri Formu
6.5.	EKB-SAO1/P01/F05	Yeni E-Dergi Değerlendirme Formu
6.6.	EKB-SAO1/F01	Veritabanı İstek Takip Formu
6.7.	EKB-SAO1/T01	E-Kaynağın Deneme Erişimine Açılma Talimatı
6.8.	EKB-SAO1/P01/T01	Form Aracılığı İle Gelen İstek Ön Değerlendirme Talimatı

E-Kaynağın Deneme Erişimine Açılma Talimatı

		E-KAYNAĞIN 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	

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

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

4. TANIMLAR:

ODTÜ: Orta Doğu Teknik Üniversitesi

VTS: Veritabanı Sorumlusu

5. TALİMAT AKIŞI:

5.1. VTS tarafından e-kaynağın daha önce deneme erişimine açılıp açılmadığı kontrol edilir.

5.1.1. 2008 yılı öncesi için ODTÜ ana sayfasındaki duyurular alanına bakılır.

5.1.2. 2008 sonrası için "Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu"na bakılır.

5.2. Formdan ve/veya form oluşturulmadan önce yapılan yazışmalardan e-kaynağın deneme erişimine açılması için iletişime geçilecek kişi bilgilerine ulaşılır.

5.3. E-kaynak daha önce deneme erişimine açılmamışsa e-kaynağın web sayfasında gidilerek iletişime geçilecek kişi belirlenir.

5.4. İletişime geçilecek kişi belirlendikten sonra deneme erişimi için yazışmalara başlanır.

5.5. İlgili kişiye e-posta gönderilerek veya deneme erişimi talebi için yayıncı tarafından oluşturulup 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

5.6. Deneme erişim isteği iletildikten sonra cevap alınincaya ve deneme erişimi başlatılincaya kadar yazışmalar VTS tarafından takip edilir ve gecikme halinde hatırlatmalarda bulunulur.

5.7. Deneme erişimi isteğine olumlu cevap gelmesi durumunda, başlangıç ve bitiş tarihi tam olarak belirlenir ve deneme erişimi "Duyuru Talimatı"nda belirtilen şekilde kullanıcılara duyurulur.

5.8. Duyuruya ilişkin detaylar "Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu"na girilir.

5.9. Deneme erişimi isteğine olumsuz cevap gelmesi durumunda, kaynağın demo sayfası olup olmadığı öğrenilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- 6.1.** EKB-SA01/P01/F02 Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu
- 6.2.** KİB-GT01 Duyuru Talimatı

Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu

Deneme Erişimine Açılan Veritabanları Formu(1) [Compatibility Mode] - Microsoft Excel

Veritabanı Adı	Veritabanından erişilebilen yayın sayısı	İçerik Türü	Konusu	Deneme Erişim Tarihi	Duyuru Tarihi	Duyuruyu Yapan	Yayıncı	Sağlayıcı ve İletişime Geçilecek Kişi	İletişime Geçilecek Kişi	Deneme Erişimini Sağlayan Kurum	Fiyatı & Fiyatlandırma Modeli
 HukukLink		mevzuat ve içtihatların yanı sıra e-dergiler, makaleler, dilekçeler ve hukuk konusunda pratik bilgileri de içermektedir.	Hukuk	24.01.2014-18.04.2014	24.01.2014	Demet IŞIK - Canan Yılmaz	Leges Yazılım ve Yayıncılık	Leges Şirketler Grubu : kahraman@hukuklink.com	kahraman@hukuklink.com	Leges Yazılım ve Yayıncılık	
American Physiological Society (APS) Veritabanı	12 adet dergi (10 hakemli dergi ile 2 review dergiden)	e-journal	biyoloji, biyomühendislik, genetik ve tıp konu alanları	20.03.2014-30.04.2014	20.03.2014	Demet IŞIK	APS	Pınar Teke Accucoms tekepinar@accucoms.com	ekepinar@accucoms.com	Accucoms	
Engineering Case Studies Online Database	250 saat video 50.000 sayfa metin	e-referans	Mühendislik	Canan: 20.03.2014-20.04.2014 İdil: 19.12.2013 - 18.01.2014	20.03.2014	Canan YILMAZ	Alexander Street Press	Tan Çağlayan tan@caglayan.com	tan@caglayan.com	ODTÜ	
Eighteenth Century Collections Online (ECCO)	• 32 milyon sayfa • 180,000 başlık • 205,000 cilt	e-referans	Sanat Sanat Tarihi İngiliz Edebiyatı Avrupa Çalışmaları	20.03.2014-30.04.2014	27.03.2014	Levent KUTLUTÜRK	Gale Cengage	Erman Karabulut 'erman.karabulut@mikrobilgi.com.tr' Mikro Bilgi	erman.karabulut@mikrobilgi.com.tr	ODTÜ	
	530.000'den fazla	e-referans	Arkeoloji ve etnografya, gravür, güzel sanatlar, kültür ve tarih, heykel ve	15.01.2014-05.05.2014	18.01.2014			Müge Giray Gökalp, mgokalp@geminiltd.			

Denemeye açılan vt 2014 Denemeye Açılan VT 2013 Denemeye Açılan VT 2012 Denemeye Açılan VT 2011 2011-2012 Önemli VTler Denemeye Açılan VT 2010 Denemeye Açılan VT 2009

Ready

Feng Office: Doküman Yayınlama

Firefox ODTU KUTUPHANESİ - Feng Office

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

Tekrar hoşgeldin İdil Aker (Çıkış) : Hesap | Yardım

Ara... Ara + Yeni

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

Çalışma Alanı Genel Bakış Notlar Kişiler Takvim Belgeler Görevler Web Linkleri

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

Çalışma alanlarını filtre...

Hepsi

- E-Kaynaklar
- İdili Personel
- ISO 9001:2008 KALITE YONETİM SİSTEMİ
- A) KALITE POLİTİKAMI
- B) MİSYONUMUZ, VİZYONUMUZ
- C) ORGANİZASYON SİSTEMİ
- D) GÖREVE YETKİ VE SORUMLULUKLAR
- E) SÜREÇ AKISLARI
- F) PROSEDÜRLER
- G) FORMLAR
- H) TALIMATLAR**
- J) KALİTE EL KİTABI
- K) DUYURULAR
- L) HEDEFLER
- M) EĞİTİM
- N) DENETİM
- O) TOPLANTILAR
- P) OLÇME & ANALİZLER
- İSTATİSTİKLER
- Kurumsal İletişim Birimi
- Kütüphane Genel
- Süreli Yayınlar

Etiketler

Etiketleri filtre...

Hepsi

- Haberler (1)
- ODTÜ Kütüphanesi (1)

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 Çıkarma Talimatı.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
OVb-GT03 RFID Eşleştirme Talimatı.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
OVb-GT04 Dis Kullanıcı İçin Uyelik İşlemleri ve Kimlik Kartı Hazırlama Talimatı.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
OVb-SA01-T01 Kütüphaneye Uyelik ve İlisik Kesme Talimatı Rev2.pdf	İdil Aker da 2...	Uygun	↓
OVb-SA02-T01 İLL Kullanıcılarının İsteklerinin Karsılanması Talimatı.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
OVb-SA03-T01 Ceza Talimatı Rev1.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
RB-GT01 Danışma Hizmeti Verme Talimatı.pdf	İdil Aker da 2...	Uygun	↓
RHB-GT01 Kitapların Ciltlenmesi ve Bakımı Talimatı Rev1.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
RHB-GT02 El Terminalleri ile Kitap Arama Talimatı .pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
RHB-GT03 El Terminalleri ile RFID Eşleştirme Talimatı Rev1.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
RHB-P01-T01 Rafta Bulunamayan Kitapları Arama Talimatı.pdf	İdil Aker da 0...	Uygun	↓
SKB-GT01 Doktora ve Yüksek Lisans Tezleri İçin Bibliyografik Kayıt Oluşturma Talimatı.pdf	Şemsa Olşe...	Uygun	↓
SKB-GT02 Elektronik Kitap MARC Kavıtlarının Sisteme Aktarılması Talimatı Rev1.pdf	Semsa Olşe...	Uygun	↓

Sayfa 1 / 1

1-28 28 nesneleri görüntüleniyor

© 2014 by ODTU KUTUPHANESİ. Tüm hakları saklıdır

Feng Office 1.7.2 tarafından desteklenmektedir

Yönetim Sorumluluğu

- Kalite Yönetim Sistemi sürdürülebilirliği
- Misyon, vizyon ve temel değerler
- Planlama
- Sorumluluk, yetki ve iletişim; organizasyon şeması
- Yönetim gözden geçirme

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 bünyesi 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



		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;

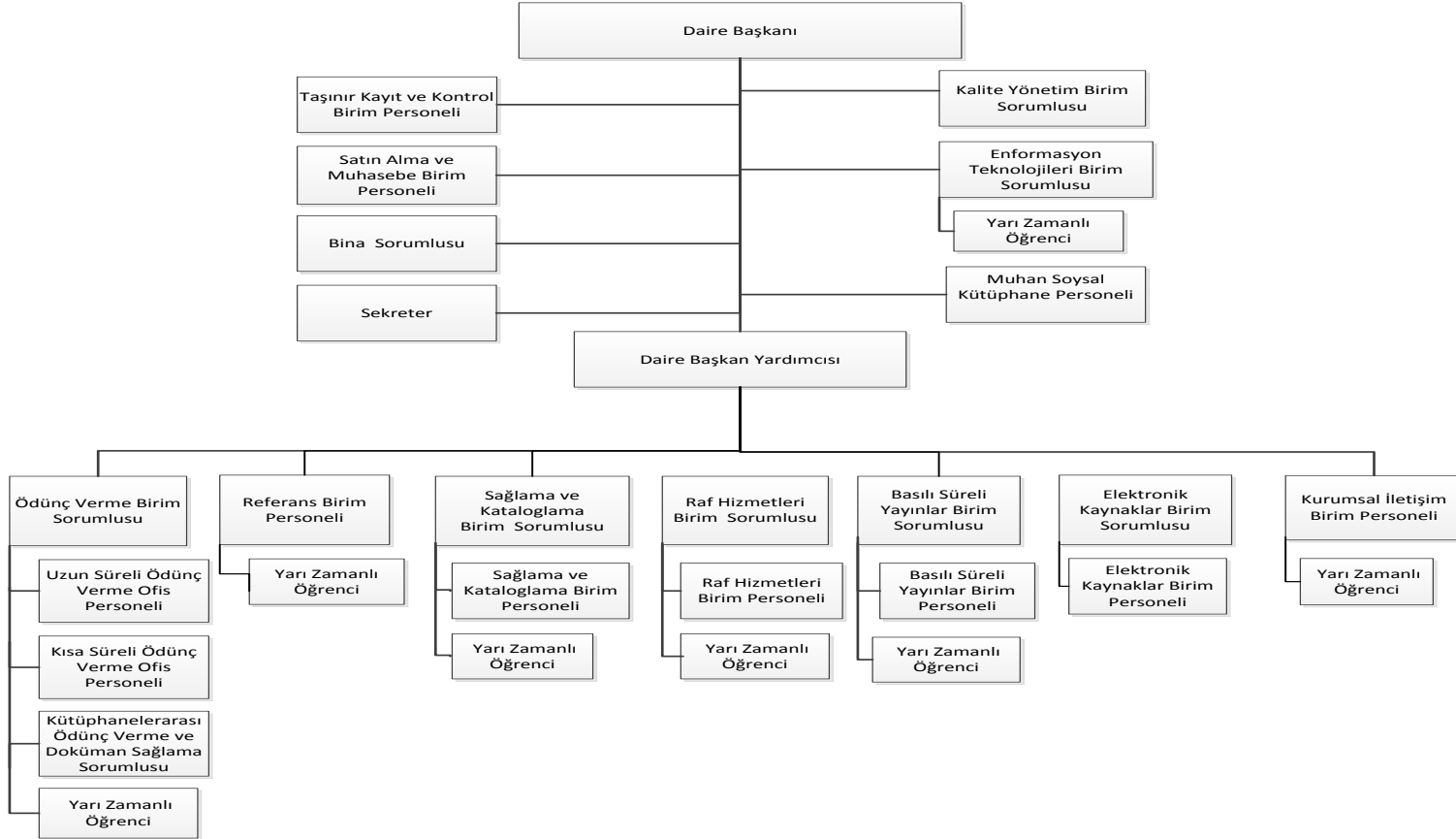
- Zengin kitap ve dergi koleksiyonumuzu her geçen gün çoğaltacak,
- Elektronik kaynakların kullanım oranını en üst seviyeye taşıyarak rekabet gücümüzü artıracak,
- Güçlü teknik donanımımızla teknolojik değişime uyum sağlama becerimizi sürdürececek,
- Verdiğimiz hizmetin kalitesini, her zaman daha iyisi olacağı inancı ile sürekli iyileştirecek,
- Örgütsel ve yönetsel becerilerimizi işbirliği ve dayanışma kültürümüzle çoğaltacak,
- Çalışanlarımızın nitelik ve nicelik açısından 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



Organizasyon Şeması

ODTÜ KÜTÜPHANESİ ORGANİZASYON ŞEMASI



Kaynak Yönetimi



- Kaynakların sağlanması
 - İnsan kaynakları
 - Altyapı
 - Çalışma ortamı

Örnek Öneri Bildirim Formları

ÖNERİ BİLDİRİM FORMU	
Öneri Konusu: Sessiz bölümlerde bilgisayar kullanımı (mouse) (Mouse kullanımı yerden dikkat dağıtması)	
Yapılması Önerilen Düzeltici / Önleyici Faaliyet: Sessiz kısımlarda bilgisayar kullanımının belli kısımlarda (örneğin A2, B2) dmosını veya bilgisayar kullanımı kısımların mouse yerine touchpad kullanılması konusunda uyarı levhalarının asılmasını 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:	
☐ Telefon Edildi	Tarih/Saat:
☐ Yazılı Cevap Gönderildi	Tarih/Saat:
☐ Yüz Yüze Görüşüldü	Tarih/Saat:
Ad, Soyadı :	
İmza:	

ÖNERİ BİLDİRİM FORMU	
Öneri Konusu: Masalardaki Prizler	
Yapılması Önerilen Düzeltici / Önleyici Faaliyet: Prizlerin bazıları çalışmıyor. Yeni a masada pc ile hiçbir şey yapılamaz. Adres değişikliği gerekiyor.	
Öneri Sahibi:	
Ad, Soyadı : Tuna Tilkıroğlu	Tarih: 25.1.16
Telefon: 5456243030	E-posta: tunatilkroglu@gmail.com
Adres :	
İmza :	
ÖNERİYİ ALAN KİŞİ TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR	
Düzeltici Faaliyet:	
Önleyici Faaliyet:	
☐ Telefon Edildi	Tarih/Saat:
☐ Yazılı Cevap Gönderildi	Tarih/Saat:
☐ Yüz Yüze Görüşüldü	Tarih/Saat:
Ad, Soyadı :	
İmza:	

Hizmet Gerçekleştirme

1. Hizmet gerçekleştirmenin planlanması; süreçler ve performans ölçümü

2. Kullanıcı ile ilgili süreçler

3. Satın alma

4. 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
6				Yöntemi	Periyodu	Sorumlusu	Yöntemi	Periyodu	Sorumlusu	
7	Verilerin toplanarak ölçümün yapılacağı süreç veya bölüm	Hedeflere ulaşmak için ölçülmek istenilen durum	Veri toplamadaki amaç	Verilerin nasıl ve ne ile toplandığı (doküman vb.)	Ne sıklıkla veri toplandığı	Verileri toplayan kişi	İstatistiki metodun ne olduğu	Verilerin ne sıklıkta analiz edildiği	Verilerin kim tarafından istatistiki 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, İhale 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 ve İyileştirme

- İç ve Dış Denetimler
- Performans Ölçümü
- Öneri-Bildirim Formları
- Kullanıcı ve Personel Memnuniyet Anketleri
- Kalite Politikası'nın 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?				

Düzeltilici/Önleyici Faaliyet İstem Formu

 METU LIBRARY		DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET İSTEM FORMU	
Düzenlenme Tarihi: 08.02.2014		DÖFİF No: KDB-02	
Bölüm:	Başkanlık	Uygunsuzluğun Saptanmasında Esas Alınan Doküman:	
UYGUNSUZLUĞUN TANIMI			
17.12.2013 tarihinde düzenlenen KDB-02 no.lu DÖFİF kapsamında uyumsuzluk kısmen giderilmiştir. Yargın önlemeye yönelik bir grup oluşturulmuş, ancak talimat hazırlanmamıştır. Uygunsuzluğu Tespit Edenin Adı Soyadı: Nihal Selma Yüce İmzası: 			
DÜZELTİCİ/ÖNLEYİCİ FAALİYET PLANI			
Düzeltilici Faaliyet ☐		Önleyici Faaliyet ☒	
Yargın önlemeye yönelik talimat hazırlanacaktır.			
Planlanan Tamamlanma Tarihi:	Birim Sorumlusunun Adı Soyadı:	Cevat GÜVEN	
Aralık 2014	İmza:	ODTÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı	
TAKİP DENETİM SONUCU			
Uygunsuzluk Eksiksiz Olarak Giderilmiştir	Uygunsuzluk Kısmen Giderilmiştir	Uygunsuzluk Devam Etmektedir	
☐	Yeni DÖFİF açılacak ☐	Yeni DÖFİF açılacak ☐	
Yeni DÖFİF No:		Düzenleme Tarihi:	
Doğrulamayı Yapanın Adı Soyadı			
İmza:			
Etkinlik Değerlendirmesi			
Planlanan Etkinlik:	Değerlendirme Tarihi:		

Düzeltilici/Önleyici Faaliyet İzlem Tablosu

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	 DÖFİF İZLEM TABLOSU -2013										
2	☒ Genel ☐ Bölüm Adı:										
3	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
7	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.			
8	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,						

Dış Denetim: ISO 9001:2008 Kalite Belgesi



Soru&Cevap

Teşekkür

aker@metu.edu.tr