

Başkent Üniversitesi Kütüphanesi Tıp Fakültesi'ne Yönelik Hizmetler ve Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları

Semra ARDA* ve Remzi SALİHOĞLU**

Sağlık alanında 1980 yılından bu yana çağdaş düzeyde hizmet veren Türkiye Organ Nakli ve Yanık Tedavi Vakfı'nın kurduğu hastanemiz, Başkent Üniversitesi kurulmadan önce Ankara'da eğitim hizmeti veren bir merkezdi. Dolayısıyla tıbbî çalışmalar ve kütüphane üniversitemizin temelinde mevcuttur. Üniversite kampusunun bugünkü yerinde faaliyete geçtiği 1995 yılına kadar, kütüphane hizmetleri hastane ve çevresinde yürütüldü. Başlangıçta kütüphane koleksiyonunu basılı dergiler ve kitaplar oluşturuyordu. 1993 yılında kütüphanenin temelleri atıldığında mevcut kütüphanede teknoloji ürünü olarak sadece CD-ROM üzerinden faydalandığımız MEDLINE ve kişisel bir bilgisayar üzerinde BLISS kütüphane programı bulunmaktaydı. Okuyucularımızın tamamı sağlık konusunda ilgili gruplardan oluşuyordu. Kütüphaneye bizzat gelip MEDLINE'dan tarama yaparak bulabildikleri makalelerin fotokopilerini alıyorlardı. Ayrıca haftada iki kez YÖK Dokümantasyon Merkezine gidilerek araştırmacılara bulabildiğimiz makaleleri temin ediyorduk.

Üniversite kampusunun inşasının ardından, kütüphanenin kampus içerisine taşınması verilen hizmetlerde birtakım değişiklikleri ve yenilikleri de beraberinde getirdi. Okuyucu grubumuzun iş yoğunluğu kampusa gelmelerini zorlaştırıyordu. Rektörümüz tek bir merkezi kütüphaneyi destekliyor ve hastanede şube açılmasını uygun bulmuyordu. Bu durumda sağlık grubuna verilecek hizmet, büyük ölçüde kütüphanecilerin katkısıyla yürütülüyor ve deyim yerindeyse kullanıcılara hazır olarak ulaştırılıyordu. Başta her anabilim dalının ilgilendiği süreli yayınlar tespit edildi ve her yeni sayı geldikçe içindekiler sayfaları kopyalanarak okuyuculara iletildi. Gönderilen bu

*Daire Başkanı; Başkent Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Bağlıca Kampusu Eskişehir Yolu 20. km. 06530 Etimesgut-Ankara (asemra@baskent.edu.tr).

**Kütüphaneci; Başkent Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Bağlıca Kampusu Eskişehir Yolu 20. km. 06530 Etimesgut-Ankara (remzi@baskent.edu.tr).

sayfalardan kullanıcının ihtiyaç duyduğu makalelerin tespit edilmesinden sonra, fotokopileri çekilerek tekrar posta görevlileri aracılığıyla kendilerine ulaştırılıyordu. MEDLINE taramaları da, aynı sistemde kütüphaneciler tarafından yapılmaktaydı. Kütüphanede bulunan makaleler tarama sonuçları ile birlikte gönderiliyordu. Fotokopi ağırlıklı bir hizmet günü gününe yürüyordu.

Zaman içerisinde bu yöntem değişti. Abonelik işlemlerini yürüten firma, dergilerdeki içerik bilgilerini de çevrim içi sunmaya başladı. Bunun duyuruları yazılı ve sözlü olarak üniversite içinde yapıldı. Makale isteklerinin karşılanmasında ise fotokopi sistemi aynen devam etti. 1999 yılı içinde kütüphane katalogumuzu internet ortamına aktardık. Böylece kullanıcılar kütüphaneye gelmeden koleksiyonu tarama olanağına kavuştu. İstekler ise görevliler tarafından yerlerine ulaştırılıyordu.

Bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişmeler doğrultusunda kütüphane hizmetlerinde 2000 yılında olumlu değişimler yaşandı. Bu durumu kendi kütüphanemizde ürettiğimiz hizmetle test etme şansını bulduk. Veri tabanlarıyla birlikte ulaşılabilecek bilgi miktarının artmasının yanı sıra kullanıcıya bilgiyi sunma hizmetleri de hızlandı. Ancak diğer okuyucu gruplarına göre, sağlık grubunda kütüphaneyi kullanma biçiminde bir değişiklik olmadı. Zamanla bu grubun artan iş yoğunluğu araştırmacıların kütüphaneye bizzat gelerek yararlanmasını engelliyordu. Halen bir kısım araştırmalar kütüphaneciler tarafından yapılmakta, sonuçlar fotokopi veya e-posta yoluyla kendilerine iletilmektedir. Ankara ve dışındaki tüm merkezlerin kitap, dergi ve kütüphanede bulunmayan kaynakların nerelerde olduğunu içeren tüm bilgileri kendilerine ulaştırmaya çalışıyoruz. Bunu gerçekleştirirken ağırlıklı olarak abone olduğumuz veri tabanlarından faydalanıyoruz. Bu veri tabanları;

- Blackwell Synergy
- Books in Print Plus
- EBSCOhost
- Oxford University Press
- Proquest
- Science Direct-Elsevier
- Science Citation Index
- Social Science Citaiton Index
- Springer-Link
- SwetsWise
- Wiley Interscience

Kütüphane koleksiyonumuz da, Ağustos 2003 rakamlarıyla, 919 basılı dergi, (yaklaşık) 9.000 elektronik dergi ve 61.149 bilgi kaynağı bulunmaktadır.

Veri tabanlarının tanıtımı ve kullanımına ilişkin kampus içerisinde ve Tıp Fakültesi anabilim dallarında elektronik posta yoluyla, telefonla ve bizzat ilgili birimlere gidilerek bilgi verilmektedir. Öğrenciler için üniversiteye başladıklarında bölümler bazında uygulamalı genel kütüphane eğitiminin yanı sıra gereksinim duyduklarında kişisel veya 2-3 kişilik gruplar halinde veri tabanı kullanım eğitimi sunulmaktadır. Tıp Fakültesi öğrencilerinin eğitim yılının ilk döneminde “Temel Bilgi Teknolojileri ve Araçları” dersinin 9 saati “bilgiye ulaşım” adıyla kütüphane eğitimine ayrılmıştır. Bu eğitim, Bilgi Belge Yönetimi Bölümünün açıldığı 2002-2003 dönemine kadar kütüphane görevlileri tarafından verilmiştir.

Başkent Üniversitesi, Türkiye’de sağlık konusunda kurulmuş ilk vakıf üniversitesidir. Kütüphane koleksiyonu bu durum göz önüne alınarak özellikle süreli yayın seçiminde sağlık ve diğer bilimler olmak üzere iki temel grup altında oluşturulmuştur. Sağlık alanındaki kullanıcılar mesleki gelişmeleri yakından izleyebilmek açısından süreli yayınları yeğlemektedirler. Bu konudaki abone olduğumuz yayınları diğer yayınlardan bağımsız olarak topluca kullanıcılarımızın hizmetine sunmaktayız.

Yapmış olduğumuz bütün çalışmaların amacı, verimliliği daha üst düzeye çıkarmaktır. Bu amaca yönelik olarak Üniversitemizde 1995 yılından bu yana, önce sohbet toplantıları, eğitim toplantıları, ardından veri toplamaya ilişkin çalışmalar devam etmiş ve 1998 yılında bu çalışmaların ilk basamağı olarak Türk Standartlar Enstitüsü’nden ISO 9001 Kalite Sistem Belgesi alınmıştır. Bu belgenin sürekli yenilenmesinin yanı sıra üniversitemiz ve kütüphanemizde ‘Toplam Kalite Yönetimi’ uygulamaları hep daha iyi hizmeti verebilmek için devam etmektedir.

Toplam Kalite Yöntemi

Toplam Kalite Yönetimi (TKY) kavramına giriş yapmadan önce, kalite kavramını tek başına ele almak gerekir. Kalite nedir? Sözlük anlamı itibariyle ‘bir ürün veya hizmetin amaca ve isteklere uygun olmasıdır’. Yani kısaca o ürün ve hizmetten duyulan *memnuniyet* denilebilir. Burada söz konusu olan ürünü kullanan kişinin memnuniyetidir. Ürünü üreten, kullanan, hizmetin niteliği, işin hacmi ve motivasyon arasında kurulan döngü, kurumun kalite düzeyini oluşturur. Ağırlıklı olarak ticari anlamıyla birlikte farklı bakış açılarını bir araya getiren

yeni kalite tanımı Őu boyutlarıyla ifade edilebilir: Performans, özellik, güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, servis kabiliyeti, estetik ve algılanan kalitedir.

Toplam Kalite Yönetimi ise, kısaca kurumlar için tüm faaliyetlerin sürekli iyileştirilmesi olarak tanımlanabilir. Ancak faaliyetler sürekli ürün ya da hizmet üretimiyle sınırlı değildir. Pazar araştırmasından maliyet muhasebesine kadar bütün fonksiyonları ve tüm bireyleri kapsar.

TKY'nin gerekleri dört esas etrafında toplanabilir. Bunlar:

- Önleyici yaklaşım, istatistik ve analiz, grup çalışması, sürekli gelişme.
- Önleyici yaklaşım, sorun çıktıktan sonra düzeltmek yerine, işleri sorun çıkarmayacak şekilde planlayarak uygulamak.
- İstatistik ve analiz, olaylara ve konulara bilimsellik ve objektiflik içerisinde yaklaşmak, duygusallık yerine akılcılığı hâkim kılmak.
- Grup çalışması, işletme körlüğünü bireylerin aşmasının kolay olmadığını bilerek her düzeyde grup çalışmasını etkin yürüterek yaratıcılığı ve sorun çözmeyi kurumlaştırmak.
- Sürekli gelişme, mevcut durum veya varılan düzey her ne olursa olsun onu daha ileriye götürmek, iyileştirmek ve geliştirmek.

Bu dört unsur nihai süreç olan sürekli gelişim evresine kadar birbirini bütünler. Sürekli gelişim evresinde ise; planlamak, uygulamak, değerlendirmek ve gereğini yapmak gibi dinamik bir yapı oluşur. Her geliştirme çevrimi tamamlandığında bir yenisi başlatılabilir. Her birim ve her eleman kendi işini sürekli olarak geliştirme amacını güder.

TKY başlangıçta ticarî bir kavram olarak ortaya çıkmış olmasına rağmen, bugün hiçbir ticarî amacı olmadığı halde toplum için hizmet üreten kurumlar da bu yönetim anlayışını uygulayabilirler. Hatta yapılacak bu uygulamayla hem üretilen hizmetten faydalananların hem de üretimi gerçekleştirenlerin memnuniyeti sağlanmış olur.

Bilgiyi bir hizmet ürünü olarak kullanıcıya sunan, kütüphanelerde bu yönetim modelini esas alarak olumlu sonuçlar elde edebilirler. Başkent Üniversitesi ve Kütüphanesi altı yıldır bunu uygulamaktadır. Kütüphane, TKY anlayışına paralel olarak birtakım prensipler belirlemiştir ki; bu prensipler, aynı zamanda kütüphane politikasının da temelini oluşturmaktadır. Bunlar;

- Kullanıcıyı esas almak,
- Üst yönetim liderliği,
- İnsana saygı ve güven,
- Standartları yeterli görmeme,
- Sürekli gelişme ve yenilik arayışı,
- Tüm çalışanların katkısı,
- Takım çalışması,
- En az hata hedefi,
- Eğitim ve sürekli öğrenme süreçleridir.

Bu temel prensipler ele alınıp uygulamaya başlandıktan sonra gelişmeler paralelinde gerekli değerlendirmeler ve iyileştirmeler yapılmaktadır. Her şeyden önce insanı ele alan anlayıştan hareketle kütüphane içinde "kullanıcı" kavramının önemi vurgulanmaktadır.

Daha önce de belirttiğimiz gibi, Başkent Üniversitesinin sağlık konusunda kurulmuş olması, kütüphanedeki hizmetlerimizde sağlık grubunu, diğer kullanıcı gruplarından ayrı olarak ele almamızı gerektirmektedir. Kütüphanenin kurulduğu ilk yıllarda ve TKY uygulamalarının başlatıldığı 1998 yılından bu yana, bu gruba yönelik hizmetler özel olarak ele alınmıştır. Öncelikle bu grubun ihtiyaç duyduğu temel kaynaklar sağlık ve diğer bilimler olarak ayrılan süreli yayınlar koleksiyonu kullanım biçimi ve kullanım sıklığı olarak günlük takip edilmektedir. Toplanan veriler günlük olarak kaydedilmekte ve sonuçlar belli zaman aralıklarıyla bilgisayara yüklenmektedir. Bütün veriler aylık, altı aylık ve yıllık olarak, sürecin işleyişi konusunda kütüphanecilerin karar vermesini kolaylaştıracak tablolar şeklinde hazırlanmaktadır. Örnek olarak; süreli yayınlardaki basılı dergilerin sıfır kullanım çizelgesi oluşturulmaktadır. Bu çizelge mevcut yayının kullanılıp kullanılmadığını göstermektedir. Hazırlanan yıllık tablolar karşılaştırmalı raporlar, şekline dönüştürülür. Üç yıllık takip neticesinde kullanımda görülen aksaklıklar talepte bulunan kişi, grup veya ana bilim dalıyla karşılıklı tartışılarak bir sonraki abonelik döneminde alınacak yayınlar hakkında karar verilmektedir.

Bu çalışma ile tek tek yayınlar izlenerek ana bilim dallarına ait yayın gruplarının genel istatistiği elde edilmektedir. Böylece kütüphanecinin sağlık grubu içerisindeki değişik birimlerin kütüphane kullanımı konusundaki performansları gözlemleme olanağı bulunmaktadır.

Teknolojik gelişmeler sonucunda ortaya çıkan ve bilgi erişimini kolaylaştıran her türlü yeniliği uygulamak ve bunları kullanıcılarımıza duyurmak amacıyla gelişmeler birimlerin bilgisine resmi olarak

sunulmaktadır. Uygulama başladıktan sonra talep karşısında gerekli eğitim verilmektedir. Ancak asıl eğitim kütüphane içerisinde yürütülmektedir.

Başkent Üniversitesi Kütüphanesi, TKY uygulamaları kapsamında takım veya grup çalışmasını olabildiğince artırmayı amaç edinmiştir. Mesleğe kütüphanemizde yeni başlayan meslektaşlarımız bütün birimleri kapsayan genel bir eğitim alırlar. Bu eğitim başladığı günle sınırlı kalmaz. Kütüphane içerisinde yapılacak yeni işlemler ve uygulamalar konusunda herkesin bilgilendirileceği dönemlik eğitimler vardır. Özellikle veri tabanlarıyla ilgili yenilikler günü güne uygulamalı olarak tüm çalışanların bilgisine sunulmaktadır. Çalışma düzeni içerisinde doğabilecek aksaklıklar en aza indirilmeye çalışılmaktadır. Yapılan bu eğitim çalışmaları, kullanıcıların hemen her birimden başka birimleri ilgilendiren sorularına cevap bulmasına olanak sağlamaktadır. Eğitim çalışmalarının yanı sıra periyodik değerlendirme toplantıları yapılmaktadır. Bu toplantılar sonucunda oluşan kararlar herkese duyurulmakta ve uygulamalar konusunda herkesin katılımı sağlanmaktadır.

Sonuç olarak; üst yönetim, yönetim, birim amirlikleri, çalışanlar ve yardımcı personel arasında oluşan çalışma dinamiği, TKY anlayışı içerisinde üretilen hizmetteki hata payını en az seviyeye çekmektedir. Grup çalışmasının ortaya çıkardığı dayanışma kaliteyi artıran sebeplerin başında gelmektedir. Toplam kalite yöntemi ise, bu tip çalışmayı temel koşul sayan bir yöntemdir.

Kaynakça

- Efil, İ. (1999). *Toplam kalite yönetimi ve ISO 9000 kalite güvence sistemi*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Kantarıcı, H. (1999). *Toplam kalite yönetimi ve toplum kalitesi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi.
- Kavlakoğlu, İ. (1993). *Kalite cep kitabı*. İstanbul: Kalder Yayınları.
- Miyauchi, I. (2000). Kalite yönetim deneyimleri. T. Atalay (derl.). *Önce Kalite Dergisi*, Ek Temmuz-Ağustos.
- Özen, Ş. (2002). Bağlam, aktör, söylem ve kurumsal değişim: Türkiye’de toplam kalite yönetiminin yayılım süreci. *Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2 (1): 47–91.
- Yolcuoğlu, İ.G. (2000). *İnsana hizmet veren kurumlarda toplam kalite yönetimi*. İstanbul: Yazar.