

İ.Ü. DIŞ HEKİMLİĞİ FAKÜLTESİ KÜTÜPHANESİ'NDE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ'NİN UYGULANMASI

Huriye ÇOLAKLAR*

ÖZ

Bu çalışmada, Türkiye'nin ilk dış hekimliği eğitimi veren fakültesi olarak İ.Ü. Dış Hekimliği Fakültesi'nin (kuruluş tarihi 1908) tarihsel süreci içinde yine Türkiye'nin bu alandaki ilk fakülte kütüphanesinin kuruluşu, gelişimi ve hizmet anlayışında kaliteli yönetim sisteminin uygulanması konusunu ele alınmıştır. Ayrıca Türkiye'de devlet (kamu) sektöründe **ISO 9001:2000 belgesi** alan ilk dış hekimliği fakültesi ve kütüphanesi olarak "kalite yönetim süreci" içinde bir uygulama örneği sunulmuştur.

GİRİŞ

Bu yıl, **ÜNAK'06 "Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi"** toplantısında bu bildiri başlığını seçmemin nedeni, birinci yüzyılı yaklaşımakta olan Türkiye'nin ilk dış hekimliği eğitimi veren fakültesi olarak İstanbul Üniversitesi (İ.Ü.) Dış Hekimliği Fakültesi (DHF)'nin (kuruluş tarihi 1908) tarihsel süreci içinde günümüze nasıl geldiği, yine Türkiye'nin bu alandaki ilk fakülte kütüphanesinin kuruluşu, gelişimi ve hizmet anlayışında kaliteli yönetim sisteminin uygulanması konusunu ele almaktır.

Bu bildiri ile mesleğimize yönelik ne yeni bir terminoloji, ne de yeni bir teknoloji anlatılacak, ya da mesleki bir sorunuz tartışılacaktır. Buna karşın, Türkiye'de devlet (kamu) sektöründe **ISO 9001:2000 belgesi** alan ilk dış hekimliği fakültesi ve kütüphanesi olarak yaşadığımız deneyim ve bilgilerin bu bildiride sunulmasının anlamlı olacağı kanısındayım. Bu bildirinin ilk bölümünde İ.Ü. DHF'nin kısaca tarihsel gelişimi, ikinci bölümünde kütüphanesinin tarihçesi ve bugünkü durumu hakkında bilgi verilecektir. Üçüncü bölümde ise kalite yönetim sistemine uygun bir kütüphaneye ait uygulama örneği sunulacaktır.

* *Uzman. İstanbul Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Kütüphanesi 34390 Çapa-Fatih/İstanbul (colaklar@istanbul.edu.tr)*

1. FAKÜLTENİN TARİHÇESİ VE BUGÜNÜ

İstanbul Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi, Darülfünunu Osmanî Tıp Fakültesi 3. Muallimler Meclisi'nin toplantısında 22 Kasım 1908'de aldığı kararla "*Darülfünunu Osmanî Tıp Fakültesi Eczacı ve Dişçi ve Kabile Hastabakıcı Mektepleri*" adı ile kurulmuştur. 1908'de Eczacı ve Dişçi Mekteplerinin bütçeleri ayrı ayrı düzenlenerek diş hekimliği okulunun kurulması ile diş hekimliği eğitimi, darülfünün, şimdiki adıyla üniversite eğimi statüsüne kavuşmuş oldu. Türkiye'de kurulan bu ilk diş hekimliği okulu, 28 Ekim 1909'da fiilen eğitim öğretime başlamıştır. Kuruluşta dönemin Maarif Nazırı Emrullah Efendi (1858–1914), Tıp Fakültesi Dekanı Cemil Paşa (Topuzlu; 1869–1958), ve Askeri Tıp Mektebi Küçük Cerrahi Muallimi Halit Şazi Bey (Kösemihal)'in önemli katkıları olmuştur. Eğitime Tıp Fakültesinin boşalttığı Kadirga'daki ahşap bir binada başlanmıştır. Okulun müdürlüğüne Mustafa Münif Paşa atanmış, Halit Şazi ise Dişçi Mektebi Muallimler Meclisi başkanlığını yürütmüştür. Bu mecliste, Halit Şazi ile birlikte Hüseyin Talat, Terziyan Efendi ve Manok Leon Efendi bulunmaktaydı (Efeoğlu, Erdemir ve Öncel, 2000, ss.160–183).

Halit Şazi, Emraz ve Seririyatı-Mütenevviai-Esnan (Diş Hastalıkları ve Kliniği) muallimi olarak; Terziyan Efendi, Ameliyatı Sinniye Tatbikat ve Nazariyatı (Diş Tedavisi Teori ve Pratiği) muallimi olarak; Manok Leon Efendi, Teşrih (Anatomi), Fizyoloji ve Ensac (Histoloji) muallimi olarak; Hüseyin Talat Bey, Müfredatı Tıp, Fenni-Tedavii-Esnan (Diş hekimliği Farmakolojisi), İptali His (Anestezi) ve Hıfzıssıhha (Sağlık Koruma) muallimi olarak atanmışlardır. Dişçilik Okulu, ilk kuruluşunda altı hoca, bir müdür ve birkaç asistandan oluşan bir kadroya sahipti. Okul, 30 Temmuz 1911'de 43 kişilik ilk mezunlarını vermiştir (Efeoğlu, Erdemir ve Öncel, 2000, ss.176–177). Daha sonraki mezuniyetleri Prof.Dr. Nuri Muğan şu şekilde belirlemiştir (Muğan, 1994, ss. 97–98).

Buna göre, Dişçilik Mektebi'nden 1909-1926'lı yıllarda mezun olan öğrenci sayısı azken, Cumhuriyet'in ilanından sonra fakülteden mezun öğrenci sayısında artış görülmeye başlanmıştır. 2005–2006 öğretim yılında ise, mezun olan öğrenci sayısı 148'e yükselmiştir.

Mezuniyet Yılı	Fakülteden Mezun Olanların Sayısı
1912	3
1913	1
1914	4
1915	1
1916	10
1917	14
1918	22
1919	14
1920	28
1921	51
1922	88
1923	58
1924	93
1925	116
1926	84
2005–2006	148

Tablo 1: Diş Hekimliği Fakültesi Mezuniyet Sayıları

Ülkemizde diş hekimliği eğitiminin başladığı 1909'dan önceki çalışmaları kapsayan bir mesleki bibliyografya henüz hazırlanmış değildir. Diş hekimliği alanında bilinen ilk Türkçe kitap, Muallim Halil Salih'in 1922 yılında eski yazı ile yazdığı "**Ameli Tasnii Esnan**" (Uygulamalı Protez) adlı 51 sayfalık eseridir (Rönesans'tan Günümüze Diş Hekimliği Literatürü, 2006). Osmanlı döneminde

yazılmış diş hekimliği ile ilgili ilk Türkçe kitap, Musa Bin Hamun'un kitabıdır. Osmanlı saray hekimi olan Musa bin Hamun, diş hastalığı ve çocuk psikoloji hastalıklarını iyileştirmede müzikle tedavi yöntemini kullanmıştır (Somakçı, 2003, s. 136).

Eski kaynaklara göre 1554 yılında öldüğü bilinen Musa bin Hamun'un 1526–1551 seneleri arasında yazdığı 200 sayfalık diş tababetine ait eserde, ilk defa diş hastalıklarının müzikle tedavisinden bahsetmektedir. Müziğin hastalıkların tedavisindeki tesirini bilen eski hekimlerin, bunun için hükümdar çocuklarının beşikte müzikle uyutulmasını tavsiye ettiklerini yazmaktadır (Özkan, 2002). Yine aynı eserde diş ve dişeti hastalıkları ile tedavi şekilleri ve diş anatomisine ilişkin bilgiler yer almaktadır (Muğan, 1994, ss. 54–55).

Diş hekimliği eğitiminin ilk ders programına göre, fizik, kimya, botanik ve zooloji derslerini (teorik ve pratik) Eczacı Mektebi hocaları vermekteydi. Dişçi Okulu'nun 1. ve 2. yıl ders programı tablo 2'de görülmektedir (Efeoğlu, Erdemir ve Öncel, 2000, s. 178). Buna göre, tıp dersleri (fizik, kimya, botanik, zooloji, cerrahi) ilk iki senede ağırlıklı dersler arasındaydı.

Birinci sene	Saat 9	Saat 10	Saat 11	Saat 1	Saat 2
Cumartesi	Kimyayı gayrı uzvî	Kimya ameliyatı	Nebatat	Nebatat amelî	Seririyatı mütenevviai esnan
Pazartesi	Kimyayı gayrı uzvî	Kimya ameliyatı	Seririyatı mütenevviai esnan	Hikmet	Hikmet ameliyatı
Salı	Kimyayı gayrı uzvî	Kimya ameliyatı	Nebatat	Tasnii esnan ve seririyatı mütenevviai	Hikmet
Çarşamba	Hikmet	Hikmet ameliyatı	Seririyatı mütenevviai esnan	Nebatat	Nebatat amelî
Perşembe	Kimyayı gayrı uzvî	Nebatat	Seririyatı mütenevviai esnan	Hikmet	Hikmet ameliyatı
İkinci Sene	Saat 9	Saat 10	Saat 11	Saat 1	Saat 2
Cumartesi	Emrazı esnan	Müfredatı tıp	Seririyatı mütenevviai esnan	Hayvanat	Hayvanat amelî
Pazartesi	Ameliyatı sinniye nazariyesi	Ameliyatı sinniye ameliyesi	Tasnii esnan nazarisi ve amelisi	Taşrih	
Salı	Müfredatı tıp	Emrazı esnan	Seririyatı mütenevviai esnan	Tasnii esnan ve seririyatı mütenevviası	Hayvanat
Çarşamba	Ameliyatı sinniye nazariyesi	Ameliyatı sinniye ameliyesi	Hayvanat	Hayvanat amelî	Hayvanat amelî
Perşembe	Fizyoloji	Taşrih amelî	Hayvanat	Hayvanat amelî	

Tablo 2: Dişçilik Mektebi 1. ve 2. Sınıf Ders Programı

Birinci Dünya Savaşı sırasında 1914–1918 yılları arasında Kadırga'daki Dişçilik Mektebi Âlisi'ne devam eden öğrenci sayısı azdı. Prof. Mehmet Rüştü Önel'in de öğrenci olduğu sınıf 9 kişiydi. Öğrenci sayısının azlığı dolayısıyla laboratuvar ve klinik çalışmaları rahat geçer; hocalar tüm öğrencilerle tek tek ilgilenirdi. Bu dönemde eczacılarla ortak bazı dersler vardı: kimya, bakteriyoloji, anatomi gibi (Doğruer, 1959, ss. 423–424).

Cumhuriyet döneminin başlarında okulların bulunduğu ahşap bina oldukça eskimiş ve ihtiyaca cevap veremez olmuştu. Okulun o zamanki müdürü Server Hilmi'nin çabalarıyla, Beyazıt'taki eski Jandarma Komutanlığı binası Eczacı ve Dişçi Mektebi olarak kullanılmak üzere Darülfünun'a devredilmiştir. Eczacı ve Dişçi Mektepleri Temmuz 1916'da Kadırga'dan, Beyazıt'taki bu yeni binaya taşınmışlardır (Efeoğlu, 1992, ss. 126–127). Bugün yerinde **“Beyazıt Devlet Kütüphanesi”**nin bulunduğu üç katlı binanın giriş katı tümüyle Dişçi Mektebi'ne birinci katı Müdüriyet, Kalem, Muallim Toplantı Salonu, her iki okul öğrencilerinin kullandıkları amfi şeklinde dersane, dişçi ve eczacı hocalarının odaları olarak düzenlenmişti. Üst kat ise tümüyle Eczacılık Mektebi'ne ayrılmıştır. 1923–1924 öğretim döneminde de okula ilk kez kız öğrenci alınmaya başlanmıştır (Efeoğlu, Erdemir ve Önel, 2000, s. 179).

1928'de çıkan **“Tababet ve Şuabatı Sanatlarının Tarzı İcrasına Dair Kanun”**un 30. maddesi diş hekimliği uygulama yetkisi yalnızca Diş Hekimliği Okulu mezunlarına verilmiştir (Efeoğlu, Erdemir ve Önel, 2000, s. 179). 1928 yılında okulun bahçesine bir Röntgen Servisi kurulmuş ve idaresi Hüseyin Talat'a verilmiştir. 1930–1931 ders yılı başında, Avrupa'da diş hekimliği ve tıp öğrenimi görmüş ve serbest diş hekimliği yapmakta olan Kazım Esat Devrim, okula profesör olarak davet edilmiştir. Kazım Esat Devrim, Hüseyin Talat ile birlikte Diş Hastalıkları ve Ameliyeleri dersini vermeye başlamıştır.

1933 Üniversite Reformuna kadar Eczacı ve Dişçi Okulları birleşik bir idare altında ve Tıp Fakültesine bağlı olarak yönetildiler. 31 Temmuz 1933'de Darülfünun kapatılıp ertesi gün İstanbul Üniversitesi kurulduktan sonra Sağlık Bakanı Refik Saydam'ın önerisi ile Eczacı ve Dişçi okullarının kadroları tamamen birbirinden ayrılmıştır. Dişçi Okulu **“İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi, Diş Hekimliği Yüksek Okulu”** adını almıştır.

Üniversite reformundan sonra eğitim ve öğretim süresi 3 yıldan 4 yıla çıkarılmıştır. Öğretim kadrosunda beş profesör ve altı

doçentin bulunduğu okulun müdürlüğüne de Kazım Esat Devrim getirilmiştir. Ayrıca, bir Röntgen dersi açılmış ve hocalığına tıp hekimi Selahattin Mehmet, asistanlığına da 1934'de diş hekimi Galip Abdi Rona getirilmiştir (Efeoğlu, Erdemir ve Öncel, 2000, ss. 182-183).

1933 Üniversite Reformundan sonra diş hekimliğinin dört ana dalı Diş Hastalıkları Seririyatı, Protez, Fiziko-terapi ve röntgen, Çene-Yüz Cerrahisi olmak üzere oluşturulmuştur (Doğruer, 1959, s. 435). 1934'de yeni bir düzenleme yapılarak bu kürsüler, Diş Hastalıkları ve Ameliyeleri, Şirürji Danter, Ortodonti ve Stomatoloji olarak değiştirilmiştir. 1937'de ise bir başka düzenleme yapılarak Ağız Hastalıkları ve Cerrahisi, Diş Hastalıkları ve Ameliyeleri, Protez ve Ortodonti kürsüleri kurulmuştur (Fakülte Tarihçesi, 2006).

1934 yılında İstanbul Üniversitesi, Bonn Şehri Diş Hekimliği Okulu yöneticiliğinden Musevi olduğu için çıkarılan Ord. Prof. Dr.**Alfred Kantorowicz** (1880–1962) ile bir sözleşme yaparak kendisini İ.Ü. Diş Hekimliği Yüksek Okulunda görevlendirmiştir. Kantorowicz geldiği ilk ders yılında protez derslerini vermekle görevlendirilmiştir. İkinci yılında ise 'Tedrisat Direktörü' yetkileriyle donatılmıştır. "Tedrisat Direktörlüğü" görevi ile 1936–1949 yılları arasında okulun idare müdürlüğünü de üstlenmiştir. Kantorowicz, eğitim sistemini köklü değişikliklerle, ABD'de uygulanan modele benzetmeye çalışmıştır. Gerek öğrencilerin, gerekse genç öğretim üyelerinin gelişimine önemli katkıları olmuştur. Okulda kurslar düzenleyerek serbest çalışan diş hekimlerine de yararlı olmayı amaçlamıştır. Alfred Kantorowicz'in Türk diş hekimliğine katkıları 1950 yılında ülkemizden ayrılışına kadar sürmüştür.

1948'de İ.Ü. Diş Hekimliği Yüksek Okulunun, Diş Hekimliği Doktorası (**Dr.Med.Dent.**) diploması vermesi kararlaştırılmıştır. Diş Hastalıkları ve Tedavisi kürsüsüne bağlı olarak 1949'da "Çocuk Dişleri Servisi", 1956'da ise "Periodontoloji Servisi" kurulmuştur (Efeoğlu, 1992, s. 129).

1908-1964 tarihleri arasında Dişçilik Okulu ve Diş Hekimliği Yüksek Okulu adlarıyla eğitim-öğretime devam edilen fakültede (şimdiki kimliğiyle), görev yapan hocalarımızdan bazıları şunlardır: protez dersleri veren Halit Şazi Kösemihal (1869-1921) Server Hilmi Büyükkaksoy (1868-1930), Hüseyin Hamid Salahor (1888-1939), Kazım Esat Devrim (1885-1951), Alfred Kantorowicz (1880-1962), Hüseyin Talat Bey (?-1951), ilk Türk Diştabibleri Cemiyeti'nin kurucularından ve Diş Hastalıkları ve Tedavisi ile Protez derslerini veren Prof. Diş Hekimi Mehmet Rüştü Önel (1888-1970), Pertev Ata (1900-1969), Feyzullah Kadri Doğruer (1904-1966), Halil Salih, Suat

İsmail Gürkan, Lem'i Belger ve diğerleri... (Doğruer, 1959, ss. 424–441); (Efeoğlu, 2000, ss. 183–187).

11 Temmuz 1964'de Diş Hekimliği Yüksek Okulu, Tıp Fakültesinden ayrılarak **“İstanbul Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi”**ne dönüştürülmüştür. İstanbul Üniversitesi'nin sekizinci fakültesini oluşturan Diş Hekimliği Fakültesi Dekanlığına Prof. Dr. Suat İsmail Gürkan seçilmiştir. Ayrıca bu tarihte, eğitim-öğretim süresinin 5 yıl olmasına karar verilmiştir (Efeoğlu, 2000, s. 188).

1965 yılında Diş Hekimliği Fakültesi binasının bir kısmının yol genişletmesi nedeniyle yıkılması söz konusu olunca, Fakülte, Eczacılık Fakültesinin (Beyazıt'taki binası) C bloğuna taşınmış ve faaliyetlerini 1969 yılına kadar bu binada sürdürmüştür. Diş Hekimliği Fakültesi 1970 yılında Çapa'daki mevcut binasına taşınmıştır.

31 Ocak 1969'da, İ.Ü. Diş Hekimliği Fakültesinde meslek dersi kürsülerine ek olarak Temel Tıp Bilimleri Kürsüleri, 1975 yılında da “Periodontoloji”, “Pedodonti” ve “Diş Hekimliğinde Maddeler Bilgisi ve Metalürji” kürsüleri kurulmuştur.

6 Kasım 1981 tarihinde yürürlüğe giren 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile tüm üniversiteler ve fakültelerde olduğu gibi, İ.Ü. Diş Hekimliği Fakültesinde de önemli değişiklikler olmuştur. Kürsüler, anabilim dalı ve bilim dallarına dönüştürülmüştür. Temel Diş Hekimliği Bilimleri Bölümü (temel tıp bilimleri; anatomi, fizyoloji, biyokimya, farmakoloji vb.) ve Klinik Bilimleri Bölümü (diş hekimliği alt dalları; ağız-diş cerrahisi ve hastalıkları, protetik diş tedavisi vb.) oluşturulmuştur. Oral İmplantoloji, 1989'da Periodontoloji Anabilim Dalı'na bağlı olarak kurulmuş, aynı yıl anabilim dalı olmuştur. 2005 yılında Endodonti ile Diş Hastalıkları ve Tedavisi Kürsüsü iki ayrı anabilim dalı olmuştur.

İ.Ü. Diş Hekimliği Fakültesinde dekanlık görevini, sırasıyla, Prof. Dr. Suat İsmail Gürkan (1964–1966), Prof. Dr. Orhan Okyay (1966–1970), Prof. Dr. Gazanfer Zembilci (1970–1973), Prof. Dr. Lem'i Belger (1973–1975), Prof. Dr. Gazanfer Zembilci (1975–1976), Prof. Dr. Yılmaz Manisalı (1976–1982), Prof. Dr. Gürbüz Öztürk (1982–1984), Prof. Dr. Nuri Muğan (1984–1987), Prof. Dr. Peker Sandallı (1987–1990), Prof. Dr. Suphi Konukman (1990–1993), Prof. Dr. Mehmet Beyli (1993–1996), Prof. Dr. Altan Gülhan Özerkan (1996–2002), Prof. Dr. Betül Tuncelli (2002–2005) yürütmüşlerdir. Prof. Dr. Hasan Meriç ise 2005 Temmuz ayında başladığı dekanlık görevini halen sürdürmektedir (Fakülte Tarihçesi, 2006).

Böylesi köklü bir geçmişe sahip olan Fakültede, Haziran 2006 tarihi itibarıyla 803 öğrenci, 117 öğretim üyesi, 109 kadrolu, 141

kadrosuz olmak üzere toplam 250 öğretim üye yardımcısı ve 126 idari personeli bulunmaktadır. Geçmişten aldığı gücü, geleceğe artırarak ulaşmak isteyen Fakülte, her tür yeniliğe açık çalışmalar yapmaktadır. Bunlardan biri de, kalite sisteminin çağın gereklerine uygun olarak kurulmaya çalışılmasıdır.

Fakülte, 2003 yılında **ISO 9001:2000** belgesi almak amacıyla üç anabilim dalında (Cerrahi, Protez, Ortodonti) ve üç idari büroda (Satın Alma, Ayniyat Saymanlığı, Bakım-Onarım) hazırlık çalışmalarına başlamıştır. **ISO 9001:2000**, bir kalite sistem standardı olarak fakültede sunulan hasta tedavi ve idari hizmetlerin kalitesinin uluslararası belgelenmesidir. Haziran 2004 yılında ilk kez bu birimlerde belge alınmış daha sonra tüm hasta tedavi ve çalışma (klinik hizmetlerinde), idari hizmetlerde Kalite Sisteminin (KS) gereklerine uygun şekilde devamlılığı sağlanmıştır.

Türkiye’de diş hekimliği fakülteleri içinde ilk kez İ.Ü. Diş Hekimliği Fakültesi 3–4 Haziran 2006 tarihinde, **TÜV SÜD Management Service GmbH Sertifikasyon Merkezi**’nin dış denetimini başarıyla geçirmiştir. 21 Temmuz 2006 tarihinden itibaren bünyesindeki tüm anabilim dalları/bilim dalları, idari bürolar ve kütüphanesinde **ISO 9001:2000 toplam kalite yönetim sisteminin (TKYS)** şartlarını sağlamış olduğunu gösterir sertifikayı almıştır.

Bu bilgiler ışığında, İ.Ü. DHF Kütüphanesi ve sistemin uygulanması sırasında yaşananları aktarmak doğru olacaktır. İ.Ü. DHF Kütüphanesi’nin kısaca tarihsel gelişimi ve bugünkü durumu hakkında bilgi verildikten sonra ISO kapsamında yürütülen çalışmalar ve TKYS’nin kütüphanedeki uygulama süreci ve aşamaları anlatılacaktır.

2. KÜTÜPHANENİN TARİHÇESİ VE BUGÜNÜ

İ.Ü. DHF Kütüphanesi, 1964 yılında kurulmuş olup, 1973 yılında "Kürsü" kütüphanelerinin kapatılmasından sonra, Çapa Kampusunde Diş Hekimliği Fakültesi binasına taşınarak merkez kütüphane haline dönüştürülmüştür. 1975 yılında ise Fakültenin idari bloktaki şimdiki yerine taşınmıştır. Kütüphane kullanım alanı 150m² olup, 76 kişilik okuma salonu mevcuttur. Kütüphane binası, betonarmedir ve doğalgaz enerjisi ile çalışan kaloriferli bir yapıdır. Kütüphane, Kitap İsteme ve Araştırma Bölümü, Slayt ve Çalışma Odası ile Okuma Salonundan oluşmaktadır. Ayrıca Baskı-Fotokopi Bölümü, Yayın Kurulu ve Yayın Deposu bulunmaktadır.

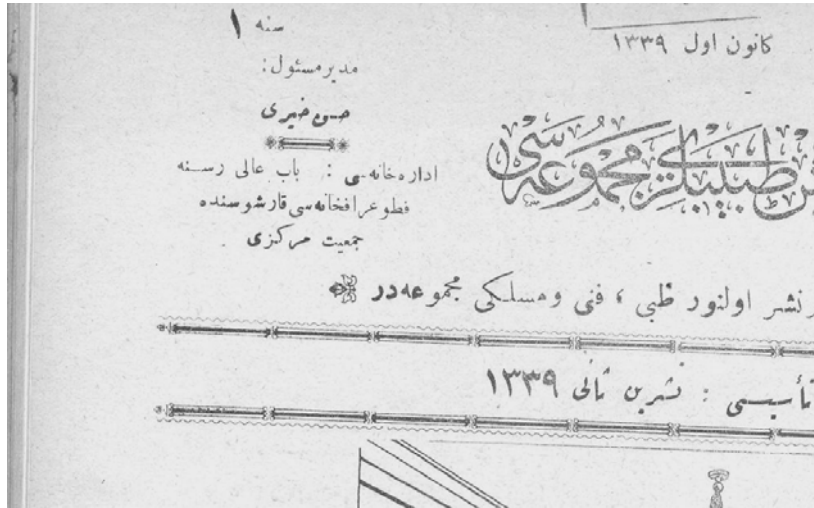
Kayıtlarda bilinen ilk kütüphane müdürü, 1971 yılından önce çalışan Asiye Alagozoğlu'dur. 1972–1996 (Haziran) yılları arasında

emekli olana kadar müdürlüğü Yılmaz Karakaya yürütmüş, daha sonra yerine kütüphanecilik uzmanı Huriye Çolaklar atanmıştır.

Kütüphaneye 1997 yılında cd-rom ortamında MEDLINE veri tabanının alınması, 1999'dan itibaren İnternet bağlantısının gerçekleşmesi ile birlikte, bilgi hizmetleri daha hızlı ve güncel biçimde sunulabilmektedir. Kütüphane otomasyon sistemine geçiş ise, Ekim 2004'te "UFUK" kütüphane sisteminin kurulmasıyla başlamıştır. Tezlerin ve süreli yayınların katalog taraması bilgisayar ortamında yapılabilmektedir. Halen kitap kayıtların girişi geriye dönük olarak devam etmekte ve kütüphane işlemleri hem çevrimiçi, hem de elle yapılmaktadır. 54 öğrenci kapasiteli bilgisayar laboratuvarı olan kütüphanede, kullanıcılar için altı bilgisayardan İnternet bağlantısı bulunmaktadır.

Kütüphanedeki personel sayısı 1996 yılına kadar altı iken, bugün bir kütüphane yöneticisi (uzman kütüphaneci), bir memur (lise mezunu) ve yüksekokul mezunu bir sözleşmeli personelden oluşan üç kişi çalışmaktadır.

Kütüphanede araştırmacıların yararlanabileceği, çoğu Türkçe ve İngilizce dilindeki diş hekimliği ve temel tıp bilimlerine yönelik kitaplar ve dergiler yer almaktadır. 1930'lu yıllardan başlayan süreli yayın dermesine ilişkin iki örnek Resim 1 ve Resim 2'te görülmektedir.



Resim 1: Diş Tabipleri Mecmuası 1334 (1929) tarihli cilt 1, sayı 1'e ait iç kapak



Resim 2: Dişçilik Alemi 1924 tarihli Sayı 1'e ait İç Kapak

Kütüphane, diş hekimliği konusunda 1960–1970 yıllarını kapsayan zengin bir yabancı süreli yayın dermesine sahiptir. Ancak 1980–1995 yıllarında aboneliklerin yapılamamasından dolayı süreli yayınların cilt ve sayılarında eksiklikler oluşmuştur. 1997–1999 yılları arasında 30, 2004 yılında 36 basılı dergiye abone olunarak güncellik sağlanmaya çalışılmıştır. Günümüzde 143'ü yabancı, 63'ü yerli olmak üzere 206 dergi alınmaktadır. Dermede yaklaşık 5000 kitap, 127 kitap dışı kaynak vardır. Bunlardan 40'ı e-dergi (çevrimiçi), 75'i atlas, 12'si CD ROM'dur.

Kütüphanedeki ilk yazılı kaynaklara göre, 1996 yılında belirtilen derme sayısı 5000, 1998 yılında ise 6250'dir. Dermede 1998 yılında diş hekimliği konusunda hazırlanmış 382 tez bulunmakta iken,

günümüzde bu sayı 8 bine yaklaşmıştır. Ayrıca son 3 yıl dahil olmak üzere 1049 bitirme tezi de bulunmaktadır (Bkz. Tablo 3).

Yayın Türü	Yayın Sayısı
Kitaplar	5000
Sürelî Yayınlar	1627
Tezler	1049
Toplam	7676

Tablo 3: Derme Sayısı (Haziran 2006)

Fakülte kütüphanesi için dergilerin, kitapların ve veri tabanlarının satın alma işlemleri, son 7 yılda merkezi bir yapıda, dekanlık kanalıyla Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığınca yapılmaktadır. Kütüphanemizin abone olduğu dergi ve veri tabanı sayısına ilişkin veriler Tablo 4'te gösterilmektedir.

Yıllar	Dergi Sayısı (basılı)	E-dergi Sayısı	Veri Tabanı Sayısı (tam metin + bibliyografik veri tabanı)
2004	36	23	6 (5 tam metin + 1 bibliyografik)
2005	46 (36 abone + 10 başış)	21	5 (4 tam metin + 1 bibliyografik)
2006	Bilinmiyor	40	11 (10 tam metin +1 bibliyografik)

Tablo 4: Dergi (basılı, e-dergi) ve Veri Tabanı Sayısı (Haziran 2006)

2000'li yıllarda fakülte bünyesinde yeniden yapılanma sürecinde, eğitimde uygulanması istenilen akreditasyon çalışmaları ve hizmet kalitesinde uluslararası **toplam kalite yönetim sistemi (TKYS)**'ne uygun olarak kütüphane hizmetleri/faaliyetleri kalite yönetim anlayışı benimsenerek yeniden düzenlenmiştir.

3. ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ: BİR KÜTÜPHANE ÖRNEĞİ

İ.Ü. Diş Hekimliği Fakültesi Kütüphanesi, fakültenin amaç ve hedeflerine bağlı olarak öğretim üyelerinin/yardımcılarının ve öğrencilerin bilgi gereksinimlerini ve isteklerini dünyadaki bilgi hizmetleri ve teknolojileri alanında meydana gelen gelişmeler doğrultusunda karşılar. Kütüphane, 15 Kasım 1988 tarihli “*İstanbul Üniversitesi Kütüphaneleri Yönetmeliği*” gereğince, İ.Ü. Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı merkez olmak üzere bir ağ içinde işletilir. Kütüphane, bu ağın hizmetinden yararlanır (kitap, dergi, veri tabanı, e-dergi alımı, kütüphane programı vb.) ve bu ağın hizmetlerine katkıda bulunur.

İ.Ü. DHF’nde ilk kez 2003–2004 yılında başlatılan **ISO 9001:2000** (*kalite hizmet standardı*) çalışmaları, kütüphanenin hizmetlerini ve faaliyetlerini de etkilemiş ve öncelikle kütüphane web sayfası hazırlanmıştır. 2004-2005 öğretim yılından itibaren Türkiye’deki diğer diş hekimliği fakültelerinden farklı olarak ilk kez 5. sınıflara bitirme tezleri yaptırılmaya başlanmıştır. Kütüphanede son üç yıldır 5. sınıf öğrencilerin bitirme tezlerine yönelik bilimsel araştırma kaynakları ve kütüphane kullanımı konusunda haftanın 3 günü etüt çalışmaları yapılmaktadır. Her öğretim yılı sonunda bitirme tezlerinin birer nüshaları kütüphaneye teslim edilmektedir. 2005 yılında kütüphane web sayfası yenilenmiş olup; diş hekimlerin ve araştırmacıların kullanımına açılmıştır. Yılda bir kez web sayfasının içeriğine yönelik güncelleme çalışmaları yapılmaktadır. Türkiye’nin ilk diş hekimliği fakültesinin kütüphane web sayfası olması bakımından bizim için anlamı olan bu çalışmanın gerçekleştirilmesinin ardından kütüphanenin toplam kalite yönetim sistemine geçiş süreci başlamıştır.

3.1. Hizmet Kalitesi ve ISO Çalışmaları

Hizmet kalitesi, bir hizmetin kullanıcıların beklentilerini karşılayabilme oranıdır. Planlanan bir hizmetin istenilen sürede, uygun fonksiyonu sağlayabilecek şekilde ve istenilen özelliklerde sunabilmenin ölçüsüdür. Kısaca kalite anlayışı, verilen hizmetlerin **devamlılık**, yeni hizmetlerin **örgütlenmesi**, hizmet **kalitesinin yükseltilmesi** esaslarına dayanır. Kütüphane için kullanıcı, kütüphanenin geleceğinin garantisidir. Hizmet ettiğimiz kesimin ihtiyaçlarını ne kadarını karşılayabiliyorsak, hizmetteki memnuniyet ne kadar artıyorsa, kütüphanenin verdiği hizmetin o ölçüde etkin olduğunu söyleyebiliriz.

Fakültede öncelikle **ISO 9001:2000** (*kalite hizmet standardı*) çalışmaları kapsamında çalışan tüm personele (akademik, idari, hemşire, hizmetli vb.) “**Kalite Yönetim Sistemi Oryantasyon Eğitimi**” verilmiştir. Her birimden birer *Yönetim Temsilcisi* (YT) ve *Kalite Sistem Sorumlusu* (KSS) seçilmiştir. Fakültenin hizmet kalite anlayışına ve yapılması gereken işleri ile ilgili bilgileri içeren bir “**Kalite El Kitabı**” hazırlanmış, tüm birimlere gönderilmiştir. ISO kapsamında kütüphane için hazırlanan dokümanlar şunlardır:

- **Prosedürler:** İ.Ü. DHF Kalite Yönetim Sistemi kapsamında faaliyetleri ve o faaliyetlerin ayrıntılarını, metotlarını, sorumluluk ve yetkileri tanımlayan yazılı belgelerdir. Doküman kontrolü prosedürü, Kayıtların kontrolü prosedürü, Düzeltici ve önleyici faaliyetler prosedürü, Yönetimin gözden geçirme prosedürü, İç denetim prosedürü, Hizmet ölçme ve değerlendirme prosedürü, Hizmet içi eğitim prosedürü, Süreç prosedürü. Bütün bunlar, hem fakülte hem de kütüphane için ortak olan genel işlemlerdir.
- **Talimatlar:** İ.Ü. DHF Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki süreçlerin uygulama aşamalarını detaylı anlatımının yapıldığı yazılı belgelerdir. Bunlara örnek olarak *süreç akış şemalarını* verebiliriz. Talimatlar, işin sorumlusu ve işin yapılmasına ilişkin açıklamaları içerir. Kütüphane için oluşturulan süreç akış şemaları, kataloglama ve sınıflandırma işlemleri, fotokopi çekimi ve kuralları, baskı işleri vb. hakkında talimatları kapsamaktadır.
- **Formlar:** İ.Ü. DHF Kalite Yönetim Sistemi ve iş süreçlerinde tanımlanan prosedürlerin uygulama aşamalarında tutulan ve içeriği itibarıyla Kalite Yönetim Sisteminin performansını etkileyen, verilerin bulunduğu kayıt formatlarıdır. Kütüphane için hazırlanan formlardan bazıları şunlardır: Kullanıcı *memnuniyet anket* formu, *Slayt istek* formu, *Ödünç verme* formu, *Kütüphane kartı*, *ilişik kesme* formu, *Kullanıcı istatistik* formu vb. Bunlar kütüphane işlemlerinde kullanılan başlıklı formlardır.
- **Destek Dokümanlar:** İşin yapılması için metot vermeyen, iş ile ilgili sabit bilgilerin tamamıdır. Bunlar yönetmelikler, yasalar, kamu kurum ve kuruluşları dokümanlarıdır. DHF Kütüphanesi için destek dokümanlar; NLM: National Library of Medicine'nin *konu başlıkları listesi* ve sınıflandırma numaraları, **AAKK2**'nin *kataloglama kuralları*, Üniversite Kütüphaneleri *yıllık istatistik formu* vb. Bunlar dış doküman olarak **Dış-D-000** numaralandırılır.
- **Kalite Kayıtları ve Kontrolü:** Kalite Kaydı; hizmetin/faaliyetin geçirdiği tüm aşamalarda toplanan, kalite yönetim sistemine ait

ihtiyaçların ve etkinliğinin gösterilmesi ve geriye dönük olarak incelenebilmesi amacıyla kullanılabilecek yazılı belgelerin tümünü içerir. Fakülte tüm birimlerinde ortak olan prosedürdür. Prosedürlerde yer alan Kalite Kayıtlarının belirlenen saklama sürelerine mutlaka uyulması gerekmektedir.

- **Kontrollü Kopya:** Bir prosedür kapsamında yer alan dokümanların üzerinde her sayfasına renkli “KONTROLLÜ KOPYA” damgası vurularak yapılır.
- **Kontrolsüz Kopya:** Kurum içi ve dışı bilgi amaçlı talep eden birimlere/kişilere kırmızı kaşeli “KONTROLSÜZ KOPYA” olarak dağıtımı yapılan dokümandır. Fakülte içine evrak dağıtımı kontrollü veya kontrolsüz kopya olarak dağıtımı yapılır.

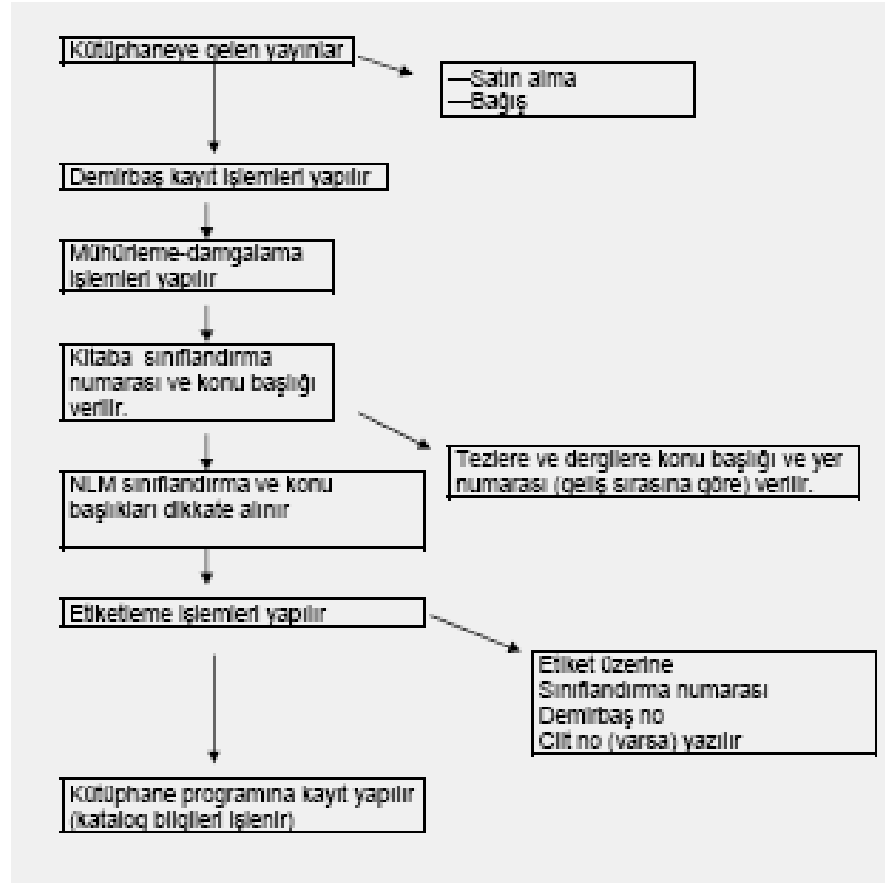
Toplam Kalite Yönetim çalışmaları sırasında oluşturulan tüm dokümanlar için, tüm birimlerde **KYS** (Kalite Yönetim Sistemi) **Doküman Sistemi** oluşturulmuştur. Her birim kendi doküman sisteminde belgelerin birer nüshalarını bulundurmakta; asıl nüshaları ise KYS Odasında arşivlenmektedir.

KYS (Kalite Yönetim Sistem)’inde diğer önemli kavramlar ve faaliyetler şunlardır:

Düzeltilici faaliyetler; saptanan (gerçekleşmiş), uygunsuzlukların sebeplerini ortadan kaldırmak için yürütülen planlı ve sistematik faaliyetlerdir. Örneğin; kütüphane kitaplık raf yerleştirme şeması ve planının hazırlanmış olması bir düzeltici faaliyettir.

Önleyici faaliyetler; oluşma riski olan uygunsuzlukların sebeplerini ortadan kaldırmak için yürütülen planlı ve sistematik faaliyetlerdir. Bu faaliyetlerde verilen hizmeti geliştirmeye, maliyetleri azaltmaya ve yeni hizmetler üretmeye ilişkin öneriler getirilir. Örneğin; kütüphanede öğretim dönemlerinde fotokopi çekimini kolaylaştırmak, kullanıcıyı bekleme süresini azaltmak için bir fotokopi makinesinin alınma önerisi.

Süreç planları; her süreç için uygulanacak faaliyetleri ve işlem sıralarını, kontrol metotlarını, kaynaklarını ve sonuçlarını gösterir. Süreç planları, her sürecin başlangıcından bitişine kadar geçen evreleri belirtir. Örneğin; bir kütüphanenin kataloglama-sınıflandırma işlemlerine ilişkin süreç planı şu bilgileri içermelidir:



Örnek 1: Kataloglama-Sınıflandırma İşlemleri Süreç Planı

Eğitimler; DHF Kütüphanesinde iş kalitesini artırmak için personelin eğitim ihtiyaçları her yıl belirlenerek bu ihtiyaçların karşılanması amacıyla eğitim faaliyetleri planlanır ve uygulanır. Kütüphane personeli için verilmesi planlanan hizmet içi eğitim programının içeriği, *Toplam Kalite Yönetim Sistemi Eğitimi*, *Sosyal İletişim*, *Bilgisayar ve İnternet Kullanımı* eğitimi olmak üzere dört konu olarak belirlenmiştir. Bunlardan ilk iki eğitim tamamlanmıştır.

İç ve dış denetimler; Yılda iki kez, fakülte bünyesindeki iç denetçi olarak görevlendirilmiş (iç denetim eğitimi alan) kişilerce iç denetim yapılır. Dış denetim ise, belgelendirme amaçlı olarak sertifika merkezinden gelen kişiler tarafından gerçekleştirilir. Denetimlerde kütüphanenin prosedürleri, yapılan işler, misyon ve vizyon, kalite hedefleri, performans göstergeleri gibi konular hakkında bilgi istenilir. Her iki denetim sonuçları raporlanır ve ilgili birimlere dağıtılır.

Denetimler bittikten sonra yapılan Yönetimin Gözden Geçirilmesi (YGG) toplantılarında denetim raporları tartışılır. Yılda iki kez yapılan YGG toplantılarında ISO kapsamında yürütülen çalışmalar ve yapılması gereken işler hakkında raporlar sunulur. YGG toplantılarının içeriği, genellikle o günün konusuna göre aşağıdaki maddelerden birkaçı seçilerek veya tümü ele alınarak belirlenir.

- Genel değerlendirme
- Denetim raporları
- Kullanıcı şikâyeti ve memnuniyeti
- Paydaşların memnuniyeti
- Performans göstergeleri, metrikler
- Hedeflerin incelenmesi
- Hizmetlerin incelenmesi
- Düzenleyici ve Önleyici Faaliyetler (DÖFİ) raporları
- Hizmet içi eğitim
- KYS yapılması gereken revizyonlar (düzeltmeler)
- Öneriler

3.2. Süreç Prosedürü ve Memnuniyet Anket Sonuçları

Toplam kalite yönetim sistemine göre, kütüphanenin süreç planı **5ne + 1k** formülü esas alınarak hazırlanmıştır. Kütüphanede verilen bir hizmetin/yapılan bir faaliyetin

ne şekilde

nerede

ne zaman + kim tarafından yapıldığı

ne ile

ne zaman belirlenmiştir.

Bu planda İ.Ü. DHF Kütüphanesi, fakülte öğretim üye/yardımcıları, doktora/yüksek lisans öğrencileri, dış hekimleri, araştırmacılar ve öğrencilerin bilgi istek ve gereksinimlerini karşılamaya yönelik kütüphane ve bilgi hizmetlerinin yürütülmesine ilişkin faaliyetleri, yetki ve sorumlulukları, kuralları tanımlanmıştır. Bir kütüphane için süreç prosedürü şu formatta olmalıdır:

Örnek 2: Süreç Prosedürü

1. AMAÇ (prosedürün hazırlanmasının amacı)
2. KAPSAM (prosedürün ne tür bilgiyi içerdiği)
3. TANIMLAR (prosedür içinde geçen mesleki terimler, iş tanımları)
4. SORUMLULAR (yapılan işin sorumlu kişileri)
 - 4.1. Dekan
 - 4.2. Fakülte Sekreteri
 - 4.3. Kütüphane Müdürü
 - 4.4. Uzman Kütüphaneci
 - 4.5. Kütüphaneci
 - 4.6. Kütüphane Memuru
 - 4.7. Yardımcı Personel
5. İLGİLİ DOKÜMAN ve VERİLER
 - 5.1. Formlar
 - 5.2. Dış Dokümanlar
6. PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI
 - 6.1. Yararlandırma Hizmetleri
 - 6.1.1. Bilgi Hizmeti
 - 6.1.2. Danışma Hizmeti
 - 6.1.3. Ödünç Verme Hizmeti
 -
 - 6.2. Teknik Hizmetler
 - 6.2.1. Yayın Temini
 - 6.2.2. Kataloqlama ve Sınıflandırma
 - 6.2.3. Yerleştirme ve Düzenleme
 -
 - 6.3. Büro İşlemleri
 - 6.3.1. Fotokopi Hizmeti
 - 6.3.2. Yazışmalar

.....
6.4. Yönetimsel Faaliyetler

6.4.1. İstatistiksel Çalışmalar ve Raporlar

6.4.2. Görev Analizleri
.....

6.5. Kayıtların Saklanması

7. DAĞITIM (Sorumlular alanında belirtilen kişilere dağıtım yapılır)

7.1. Dekan

7.2. Fakülte Sekreteri

7.3. Kütüphane Müdürü
.....

7.8. Fakülte Yönetim Temsilcisi

7.9. Fakülte Kalite Sistem Sorumlusu

Yukarıdaki bu başlıklar kütüphanenin ihtiyaç ve gereksinimleri değişikçe geliştirilebilir. Her kütüphanenin süreç prosedürü, konu ve alt başlıkları verdiği hizmet sayısına göre azalabilir veya artabilir.

ISO kapsamında yürütülen çalışmalar içinde diğer bir önemli konuda kütüphane **“kullanıcılarının memnuniyeti”**dir. Zira hizmet kalitesi kullanıcı odaklıdır. Kütüphanede kullanıcılara yönelik **“Şikâyet Değerlendirme Formu”** ile **“Hizmet Memnuniyeti Anketi”** düzenlenmiştir. Kütüphanede, şikâyet formları (Form 1) kullanıcılar tarafından doldurularak şikâyet kutularına atılır ya da kütüphane görevlisi tarafından kullanıcı şikâyetini bu forma kaydetmesi ile alınır. **KSS** (Kalite Sistem Sorumlusu) kullanıcı şikâyetlerini toplar ve **“Şikâyet Değerlendirme Takip Formu”**na işler. Kütüphanenin **YT** (Yönetim Temsilcisi), şikâyeti ve şikâyeti önleyici/giderici faaliyet planını Dekanlığa sunar.

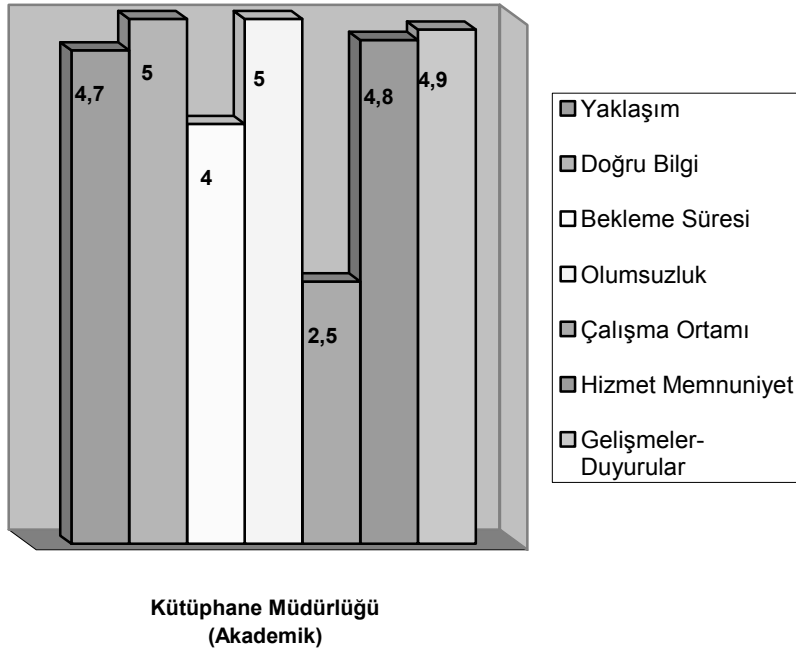
Kullanıcı memnuniyeti ise, kütüphanenin hizmetleri/faaliyetleri sonrasında kütüphane kullanıcılarına anketlerin uygulanmasıyla değerlendirilir. Haziran 2006 döneminde yapılan memnuniyet anketleri (Form 2), akademik personel ve öğrenciler olmak üzere 2 ayrı gruba uygulanmıştır. Her iki gruba kütüphane personelinin **kullanıcıya yaklaşımı, doğru ve güncel bilgi** sunup sunmadığı, **bekleme süresi, olumsuzluk** yaşanıp yaşanmadığı, kütüphanenin **fiziki ortamı**, verilen hizmetlerde **memnuniyet**, kütüphanedeki yeni

gelişmeler ve yeni hizmetlerin **duyurulmasına** ilişkin yedi soru sorulmuştur.

Akademik personele uygulanan anket sonuçları şöyledir: Düşük puan, kütüphanenin yetersiz kaldığı zayıf hizmetlerini; yüksek puan ise, yeterli/verimli ve kullanıcı memnuniyeti yüksek olan hizmetlerini gösterir. Dönem içi başarı puan ortalaması % 88,2 çıkmıştır. Sorulara verilen en düşük puan 50, en yüksek puan 100'dür.

Dönemi	Anket Sayısı	Ort.	En Düşük % / Soru	En Yüksek % / Soru
Haziran'06	10	88,2	50	100

Tablo.5. Akademik Personale Uygulanan Memnuniyet Anket Sonuçları.



Grafik 1: Kütüphane Müdürlüğü Hizmet Memnuniyet (Akademik) Grafiği

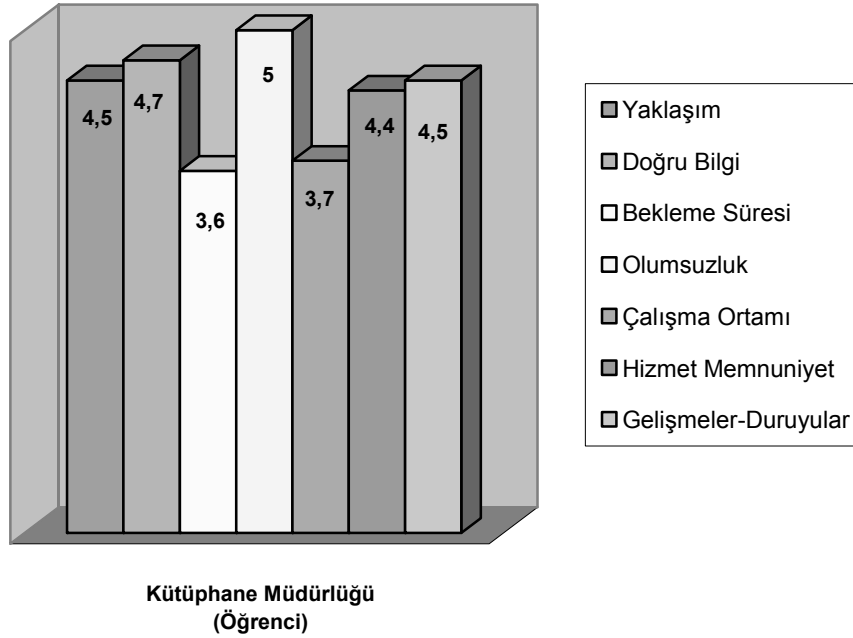
Akademik personel anket sonuçlarına göre; en düşük skor kütüphanenin çalışma ortamının yetersiz olmasıdır. Bu durumda kütüphanenin fiziki çalışma ortamının/koşullarının yeniden gözden geçirilip düzeltilmesi gerekmektedir. Bununla ilgili olarak kütüphane

çalışma ve okuma salonlarının yenilenmesi çalışmaları yürütülmektedir. En yüksek skor ise kütüphanede hizmet alırken olumsuzluğun yaşanmamasına, yeterli ve doğru bilgiye erişilmesine ilişkindir. Kütüphane, her zaman yeterli ve doğru bilgi vermeye özen göstermektedir.

Öğrenciye uygulanan anket sonuçları şöyledir: Dönem içi başarı puan ortalaması % 86,8 çıkmıştır. Sorulara verilen en düşük puan 72, en yüksek puan 100'dür.

Dönemi	Anket Sayısı	Ort. Puan	En Düşük % / Soru	En Yüksek % / Soru
Haziran'06	10	86,8	72	100

Tablo 6: Öğrenciye Uygulanan Memnuniyet Anket Sonuçları



Grafik 2: Kütüphane Müdürlüğü Hizmet Memnuniyet (Öğrenci) Grafiği

Öğrenci anket sonuçlarına göre; en düşük skor kütüphanenin fotokopi hizmetindeki bekleme süresi, en yüksek skor ise kütüphanede olumsuzluğun yaşanmamasına ilişkindir. Öğretim dönemlerinde fotokopi isteklerinde bir artış yaşanmaktadır. Fotokopi

çekimlerinde sıra oluşmasına özellikle 5. sınıf öğrencilerin bitirme tezleri neden olmaktadır. Bunun önlenmesi için, yeni fotokopi makinesi ve kütüphanenin personel yönünden de desteklenmesi istenilmiştir. Her iki anketin ortak sonucu, kütüphane personeli ile hizmet verilen kullanıcı arasında herhangi bir olumsuzluk yaşanmamış olmasıdır.

İDHF Kütüphanesi, yıllık kalite hedeflerini ve metriklerini (performans göstergeleri) belirlemiştir. Bir kütüphanenin başarı ölçütlerini belirlerken, verdiği hizmetleri, uygulamaları ve istatistiksel çalışmaları göz önünde bulundurulur. Bunlar, her kütüphane için kendi şartlarına göre değişebilir. 2006 yılı için kütüphane performansı gösteren yedi metrik konusu ve hesaplama periyodu şöyledir:

- Ödünç verilen kitap sayısı (aylık)
- Öğrenci başına düşen kütüphaneci sayısı (yıllık)
- Kütüphane geliri (yıllık)
- Hizmet verilen kullanıcının memnuniyet oranı (aylık)
- Öğrenci başına düşen kitap sayısı (yıllık)
- İzlenen süreli yayın sayısı (yıllık)
- Hizmet içi eğitim alan personel sayısı / toplam personel sayısı (yıllık)

Metrik sonuçları, daha önce de söylediğimiz gibi YGG (yönetimin gözden geçirilmesi) toplantılarında yılda 2 kez açıklanır ve değerlendirilir.

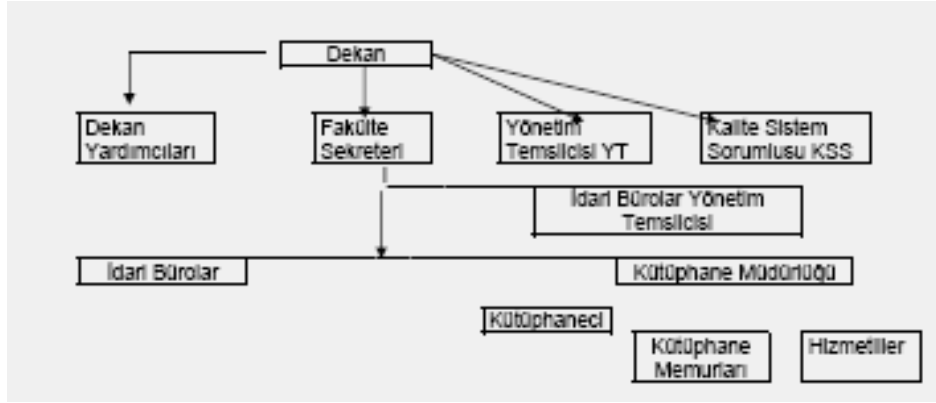
ISO kapsamında yürütülen çalışmalar arasında **Düzenleyici ve Önleyici Faaliyetler** (DÖFİ) önemli bir yer tutar. Kaliteyi doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen ya da etkilenmesi muhtemel uygunsuzluklar ve eksiklikler DÖFİ formu (Form 3) ile bildirilir. DÖFİ kapsamına giren konular:

- Hizmetlere/faaliyetlere başlamadan tespit edilen ve hizmetin sonucunu/kalitesini etkileyeceği düşünülen muhtemel uygunsuzluklar
- Hizmet sürecinde tespit edilen uygunsuzluklar
- Kullanıcı şikâyet ve taleplerine bağlı ortaya çıkan uygunsuzluklar
- Hizmet sırasında karşılaşılan uygunsuzluklar.

3.3. İ.Ü. DHF Kütüphanesi'nde Gerçekleştirilenler

İ.Ü. DHF Kütüphanesi'nde ISO 9001:2000 Toplam Kalite Yönetim Sistemi için yapılan çalışmaları verdiğimiz bilgiler ışında kısaca şöyle sıralayabiliriz:

- 1) KYS Doküman Sistemi oluşturulmuştur. Doküman sistemi, hazırlanan prosedürlerin, talimatların, süreç planların, görev tanımların vb. dokümanların bir arada bulunması, arşivlenmesi ve saklanması esasına dayanır.
- 2) Kütüphane Müdürlüğü organizasyon şeması hazırlanmıştır (GN-000). (Bkz. Şekil 1).
- 3) Kütüphane müdürü ve kütüphane personelinin görev tanımları (KT-GT-000) yapılmıştır. Kütüphane personeli görev tanımlarında *pozisyon adı, bağlı olduğu üst bölüm, kendisine bağlı alt bölümler*, personelin *görev/yetki ve sorumlulukları*, pozisyon için gerekli *nitelik, izin alma* (vekâlet), katılması gereken dönemsel *toplantılar*, hazırlaması gereken dönemsel *raporlar* başlıklarını içermektedir.
- 4) Kütüphane Müdürlüğü süreç prosedürü hazırlanmıştır (KT-PR-00). Bu prosedür, kütüphane ve bilgi hizmetlerine ilişkin faaliyetlerini, ilke ve kurallarını içerir.
- 5) Kütüphane personelinin bir yıl için hizmet içi eğitim ihtiyaçları tespit edilmiştir.
- 6) Kütüphanenin bir yıllık kalite hedefleri ve metrikler (performans göstergeleri) belirlenmiştir.
- 7) DÖFİ faaliyetlerinde bulunulmuştur.
- 8) Kütüphane personelinin yönetime ilişkin hizmet içi memnuniyet anketleri düzenlenmiş ve memnuniyet analizleri yapılmıştır.
- 9) Kütüphane kullanıcılarına yönelik hizmet memnuniyet anketi yapılmıştır.
- 10) Kütüphanenin kalite hedefleri ve metriklerine yönelik bir yıllık eylem planı hazırlanmıştır.
- 11) Kütüphane bölümleri (araştırma bölümü, fotokopi bölümü, slâyt odası, depo vb.), raf sistemi, kullanıcıyı bilgilendirmeye ve yönlendirmeye dair yönlendirme levhaları hazırlanmıştır.



Şekil 1: İ.Ü. DHF Kütüphane Müdürlüğü Organizasyon Şeması

Görüldüğü gibi, İ.Ü.DHF kütüphanesi, kalite belgesi almaya çalışan bir kurum olarak emek isteyen, yorucu ve bir o kadar uzun bir yolu yürümüştür. Kütüphanenin zayıf yönleri güçlendirilmiş (*yönlendirme levhalarının asılması, yazıcıların (printer) yenilenmesi, tarayıcı (scanner) alınması, deponun yeniden düzenlenmesi, raf yerleştirme planlarının oluşturulması vb.*), hizmet kalitesinin artmasına yönelik yıllık hedefleri ve planları oluşturulmuştur. ISO için gerekli tüm doküman ve prosedürler bir uzman ekiple (birimlerin YT, KSS'leri ve çalışanları) hazırlanmıştır. Sanırım, fakültenin başarısı, çalışanların tümünün ISO bilinci –**hizmet kalite anlayışını**– benimsemelerinde yatmaktadır. Ayrıca fakülte paydaşları –*akademik ve idari personel, öğrenciler, hasta ve sosyal çevre*– ile bilginin paylaşılması, farklı gruplar arasında beyin fırtınası yaratılması ve her şeyden önemlisi her prosedürü ilgili birimlerin kişileri tarafından bizzat yapılması başarıya ve sonuca götüren önemli etkenlerdir.

SONUÇ

Diş hekimliğinin, tarihsel kökleri çok derinlere dayalı, oldukça detaylı mesleki bilgileri içeren ve dışın tüm inceliklerini ve anatomisini ele alan bir meslek olarak **hastaya en iyi tedavi ve hizmeti vermek felsefesi** üzerine kurulu olduğunu söyleyebiliriz. Böylesi ayrıntılarla temellenmiş olan bu mesleğin eğitimi Türkiye’de ilk kez İstanbul Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesinde verilmeye başlanmıştır. Aynı zamanda ülkemizde devlet (kamu) üniversiteleri arasında ISO belgesini alan ilk diş hekimliği fakültesidir. Bu kurumun kütüphanesi, bağlı bulunduğu İ.Ü. Diş Hekimliği Fakültesinin eğitim-öğretim, araştırma politikasına uygun olarak bilimsel yayınları seçmek, sağlamak, düzenlemek (kataloglama-sınıflandırma, yerleştirme, bilgisayara kayıt girişini yapmak), fakültenin yararına sunmak görevlerini üzerine alır.

İ.Ü.DHF Kütüphanesinde, ISO kapsamında yürütülen çalışmalarla birlikte hem bugün hem de gelecek için planlar yapılmış, örgüt şeması hazırlanmış, görev tanımları ve iş analizleri yapılmış, hedefler belirlenmiş, kütüphane hizmetleri değerlendirilmiştir. Böylelikle kütüphanede verilen hizmetlerin kalitesinin korunması ve gerektiğinde iyileştirme yapılabilmesi, önceden tehditlerin görülüp önlemlerin alınabilmesi için yürütülen bu tür faaliyetler/çalışmalar ile *hizmette kalite yönetim anlayışını* sağlamıştır.

Sonuç olarak diyebiliriz ki, **ISO 9001:2000 toplam kalite yönetim sistemi (TKYS)**, DHF Kütüphanesi'nin hizmet kalitesini yükselttiği gibi, kurum içindeki yerini ve önemini de artırmıştır. Ayrıca Türkiye'deki devlet (kamu) üniversite kütüphaneleri arasında bir ilke imza atan Diş Hekimliği Fakülte Kütüphanesi, gelecekte de misyon ve vizyonunu korumaya devam edecektir.

Kaynakça

- Doğruer, Feyzullah. (1959). Profesör Dişhekimi Mehmet Rüştü Önel, *İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 22 (2), 1959'dan Ayrı basım, İstanbul: İsmail Akgün Matbaası, 423–442.
- Efeoğlu, Ahmet., Erdemir, Ayşegül Demirhan., Öncel, Öztan. (2000). *Başlangıçtan Günümüze Diş Hekimliği*, İstanbul: Nobel Tıp Kitabevleri.
- Efeoğlu, Ahmet. (1992). *Diş Hekimliği Tarihi*, İstanbul: Alemdar Ofset.
- Fakülte Tarihçesi, Elektronik adres: <http://www.istanbul.edu.tr/dishekimligi/tarihce.php>, [21 Ağustos 2006].
- İ.Ü. Diş Hekimliği Fakültesi Kütüphane Müdürlüğü, Elektronik adres: http://www.istanbul.edu.tr/dishekimligi/kutuphane_tanitim.php, [21 Ağustos 2006].
- Muğan, Nuri. (1994). *Türk Diş Hekimliği Tarihi*, İstanbul: Edebiyat Fakültesi Basımevi.
- Özkan, Aslı N...[ve diğerleri.],. (2002). Tarihsel Süreç İçinde Müzikoterapi, *Sendrom*, Haziran, Elektronik adres: http://www.webnaturel.com/index.asp?a=2&cat_id=3&alt_cat_id=32&ayrintiid=1339, [25 Ağustos 2006].
- Rönesanstan Günümüze Diş hekimliği Literatürü, Elektronik adres: http://www.ado.org.tr/ronesanstan_gunumuze_dishekimligi.html, [25 Ağustos 2006].
- Somakcı, Pınar. (2003). Türklerde Müzikle Tedavi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(15), 131–140, Elektronik adres: http://sbe.erciyes.edu.tr/dergi/sayi_15/07_somakci.pdf#search=%22Musa%20Bin%20Hamun%22, [25 Ağustos 2006].