Eğitim ve Bilgi Hizmetlerinde Toplam Kalite Uygulamaları

Total Quality Applications in Education and Information Services

İnci Önal

Oz

Toplam kalite yönetimi eğitim ve bilgi hizmetlerinin etkinliğini artıran temel unsurlardan biridir. Toplam kalite yönetimini uygularken kütüphaneleri daha iyileştirecek kararlar almak; gereksinim duyulan etkinlik alanlarını belirlemek ve bütün gelişmeler için öncelikleri saptamak mümkün olur. Bu makale toplam kalite uygulamalarının okullara, üniversitelere ve onların öğrencilerine, personeline, kütüphanelerine ve kütüphaneçilere yararlarını göstermekte; temel kavramları ve eğitimleri tanımlamakta; eğitim ve bilgi hizmetlerinde bu sürecin nasıl işlemeyeceğini belirlemekte; Türkiye’deki gelişmeleri incelemekte; sonuçta eğitim ve bilgi hizmetlerine nasıl katkıda bulunulacağı ortaya çıkartılmaktadır. Öneriler yaşam boyu kalite beklentilerinin oluşmasına yardımcı olacaktır.

Abstract

Total quality management is one of the key elements to improving the effective-

* Doç. Dr. İnci Önal, Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğretim üyesidir. E-posta: onal@hacettepe.edu.tr
ness of education and information services. By applying total quality management it is possible to judge what the libraries are doing well; to identify where improvements are needed to raise effectiveness and to determine priorities for these developments. This article shows why total quality applications are for the benefit of the schools, universities and of the students, staff, libraries and librarians. It also identifies some key concepts and trends; considers how the process might be managed within the context of the education and information services. Furthermore it provides an overview of the developments in Turkey; and looks at how the results can be applied to the advantage of the education and information services. The suggestions will be useful to increase the quality expectations available to individuals throughout their lives.

Anahtar Kelimeler: Toplam kalite yönetimi, eğitim, bilgi hizmetleri, kütüphaneler, okul kütüphaneleri, üniversite kütüphaneleri.

Keywords: Total quality management, education, information services, libraries, school libraries, university libraries.

Giriş

Dünyadaki hızlı gelişmeler doğal olarak değişime yol açmaktadır. Teknolojik gelişme, küreselleşme ve ortaya çıkan rekabet her alanı etkilemektedir. Kurumların başarılı hizmetler vermeleri, kâr etmeleri ve bir bütün olarak kaliteye ulaşmaları varlıklarını sürdürebilmeleri için zorunlu olmaktadır. Ortak çalışma alanlarının “bilgi” olmasından ötürü eğitim ve bilgi hizmetleri verme sorumluluğu taşıyan eğitim kurumları, okullar ve üniversitelerle birlikte kütüphaneler, daha geniş anlamda bilgi merkezleri tarihi boyunca kader birliği yapmışlardır. Geçmişte karşılaştıkları olumlu ve olumsuz şartlardan kolaylıkla etkilenmişler; ancak modern anlamda bir yönetim biçimi olarak geçen yüzyılin özellikle son çeyreğinde uygulama alınanın giren “toplam kalite yönetimi” olumsuz etkilerin yok edilmesinde önem kazanmaya başlamıştır. Toplumun her alanda sorguladığı “kalite” eğitim ve bilgi hizmetlerinde de aranır olmuştur.

Çalışmamız, eğitim ve bilgi hizmetlerinde toplam kalite uygulamalarına değinmektedir. Bu sayede, bu alanda yapılacak diğer çalışmalarla da yardımcı olmayı umuyoruz. Çeşitli eğitim kurumlarında yer alan kütüphaneler salt zorunluluk sonucu kurulan ve kullanılan kurumlar olmamalıdır. Bu kütüphanelerin, verdikleri hizmetlerle varlıklarına anlam kazandırırken, toplam kalite gereksinimleri doğrultusunda geliştirilen ve hizmette kaliteyi ön plana çıkaran bilgi merkezleri olan bir biçimlendimelerine katkıda bulunmak istemekteyiz.
Kalite Kavramının Gelişimi


Kalite üzerine çalışan uzmanlar tarafından geçişten günümüze değin değişik açılardan değerlendirmeler yapılmıştır:

- W.Edward Deming, 1948’de, yönetim sürecinin kişiler üzerindeki etkisi, kalite felsefesi, motivasyon, liderlik, ödüllendirme ve değişim programları üzerine çalışmıştır (Deming 1986).
- Kalite üzerine çalışmalar devam ederken, Ishikawa, ihtiyaçların tatmini, insana temel alınması, kurum hakkında bilgilene süreci ve kalite istatistiklerinin incelenmesi üzerinde durmuştur (Cafoğlu 1996).

Genelde kalite üzerine yapılan çalışmalar kurumla ilgili kalite güvencesinin sağlanması, beklenmelerin kaydedilmesi, gerçekleştirilen uygulamaların değerlendirilmesi ve hizmeti alan müşterilerin belirtmeleri "toplam kalite yönetimi" kavramını ortaya çıkarmıştır. Toplam kalite yönetimi kavramında: Konunun yayınınlığı ve herkesi ilgilendirmesi "toplam"; müşteri ve/yetki kullanıcı gereksinimlerini en düşük maliyetle sürekli karşılama isteği "kalite"; gerek üst, gerekse alt yönetim grubu tarafından sahip çıkan ve önderlik edilen konu olması "yönetim" sözcükleriyle ifade edilmektedir (Önal 1997: 116).

Eğitimde Kalite Göstergeleri


1. Öğretim programlarının tasarımı, düzenlenmesi ve uygulanması:
   • Öğretme ve öğrenme yöntemi;
   • Öğretmenlerin öğrencinin performansına ilişkin beklentileri ve öğretim için harcadıkları zaman;
   • Öğretim programının toplumsal gelişmeye etkisi.
2. Öğretme ve öğrenmenin değerlendirilmesi:
   • Öğrencilerin aktif öğrenmeye Katkısı;
   • Öğrencileri değerlendirme yöntemleri;
   • Öğretmen sayısı, nitelikleri ve deneyimleri.
3. Öğrenci gelişimi ve başarısı:
   • Yeni kayıt yapılan öğrencinin toplam öğrenci sayısı;
   • Derslerdeki öğrencinin başarıları;
   • Mezuniyetten sonra yapılan gözlemler sonucu saptanan gelişmelerin düzeyi.
4. Destek ve rehberlik hizmetleri:
   • Öğrencileri yönlendirme ve danışmanlık yapılması;
• Öğrenci – öğretmen ilişkileri;
• Burs, beslenme, sağlığı, sosyal ve kültürel hizmetlerin düzenlenmesi.

5. Öğrenme kaynakları:
• Kütüphane olanakları, hizmetleri ve çalışmaları;
• Bilgisayardan yararlanma olanakları;
• Okul ve sınıfların fiziksel yeterlilikleri;
• Laboratuvarların kullanımı;
• Öğretim materyallerinin ve öğretimsel araçların katkısı.

6. Okul yönetimi:
• Öğrenci başına düşen ve toplam okul harcamaları;
• Sınıflarda günde kaç kez eğitim yapıldığı;
• Okuldaki başarılar düzeyinin değerlendirilmesi;
• Yönetici nitelikleri ve gelişime katkıları.

7. Kalite güvencesi ve yüksektilmesi:
• Genel olarak kalite değerlendirme yöntemleri;
• Öğrencilerin programı, dersleri, ve öğretimleri değerlendirme programları;
• Öğretmenlerin geliştirme programları;
• Okul içinde ve dışında yapılan değerlendirmelerin dikkate alınması;
• Geri beslemeden yararlanma olanaklarının kullanılması.

Karmaşık, çoğunlu ve birden fazla amaca sahip eğitim kavramı içinde okul sisteminin ulaşmak istediği en son amaç güçlü ve kendini yaşam boyu öğrenmeye hazırlamış kişiler yetiştirmektedir. Okul sisteminin birden çok alt sistemlerinden biri kütüphanedir. Okulun genel amaçları doğrultusunda “Kütüphane Sistemi” nin:

2. Girdi sağlayıcıları: Öğretmenler, öğrenciler, kütüphaneciler, yayıncılar, kurumlar, toplum.
3. Girdileri: Kitaplar, dergiler, yazılımlar, dosyalar, çevrimiçi servisler, her türlü bilgi kaynakları.
5. Çıktıları: Bilgi, bilgi erişimi, araştırma becerileri.
6. Destek hizmetleri: Girdilerin, süreçlerin ve çiktıların desteklenmesi.

Geçmişte, okullar değişen çevre koşulları içinde nasıl bilgi edinileceğini öğretip kütüphane araştırma teknikleri, not alma biçimleri ve bilgi toplama yöntem-

**Bilgi Hizmetlerinde Toplам Kalite Yönetimi**

İş ve üretim sektörlerinde başarıyla uygulanan toplam kalite yönetimi eğitim – öğretim ortamlarında çalışanlar kadar bütün kütüphane türlerinde hizmet verenleri düşündürülmüş ve sunulacak bilgi hizmetlerinin niteliğini nasıl etkileyeceklere, sorusunu gündeme getirmiştir. Hizmet gelisi, bireysel gereksinimlerin karşılanması, bütçenin başarılı kullanımı, personel hizmetleri, fiziksel ortaman iyileştirilmesi, geleceği yönelik planlama ve sonusa dek başarı hedefleri eğitim ve bilgi hizmetleri verenlere uzak kavramlar olmadığından çalışan her alanda “kalite” kavramı yer bulmuştur.

İlk olarak 1969 yılndan itibaren kütüphanelerde ve bilgi hizmetlerinde kalite kavramı Lancaster tarafından ele alınarak Index Medicus veritabanındaki taramaların başarısı ve kalitesi incelenmiştir (Whitehall 1994: 100). Kütüphanedeki bölümler arasındaki işbirliğini, birlikte çalışma isteğini, personelin çalışma becerilerini, kullanıcı memnuniyetini ve daha başarılı olma duygusunu kuvvetlendirmesi toplam kaliteliquelik çalışmalar yapılırsa neler kazanılacağını göstermiştir. Kütüphane ve bilgi hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ilkeleri şunlar olmuştur:

1. Nesnel verilere, ölçüm ve analiz sonuçlarına dayanıyan yönetim anlayışı;
2. Her kademeden personelin fikirlerinin alınması ve düşüncecere göre saygı gösterilmesi;
3. Toplam kalite yönetimi felsefesini benimseyen üst yönetim liderliği;
4. Toplam kalite yönetimi çalışmalarına bütün personelin katılım;
5. Kullanıcı gereksinimlerine ve memnuniyetine önem verilmesi;
6. Çalışma sürecinin incelemek hataların, tekrarların ve sorunların önlenmesi;
7. Takım çalışması yaparak birlikte çalışma isteğinin kuvvetlendirilmesi;
8. Kütüphane capında personel eğitimi;
9. Yetkinin yayılıması ve kararlara katılım sağlanması;
10. Yapılan bütün işlemlerde iyileştirmenin önemsenerek bu konuda sürekli-

Sayılan ilkelerin uygulanması hedeflenirken “sürecin uzunluğu nedeniyle he-
men sonucun alınamaması”, “hizmette rakibin olmayacağını düşünülmesi”,
“her kullanıcının isteğinin mükemmel düzeyde karşılanmasının zorunu olmadığı”,
“herseyin yolunda olduğu inancı” ve benzeri düşüncelerle kütüphaneler toplam
kalite yönetimini uygulamalarda engellerle karşılaşmışlardır.

Modern bir yönetim biçimi olarak toplam kalite yönetiminin sağlayacağı ya-
rarlar şunlardır (Aktan, 2000: 39-40):

1. Çalışma isteğini artırması;
2. Olumsuz etkileri ortadan kaldıرارak çalışanları motive etmesi;
3. Savurganlığı azaltması;
4. İşgücünde verimliliği artırması;
5. Sorunların hiza anlaşılabilmesi ve çözümü kavuşturulmasına yardımcı ol-
    ması;
6. İnsan ve sistemden kaynaklanan hata ve sorunları azaltması;
7. Tekrarlanan ve devamı olmayan işlemleri Ortadan kaldırması;
8. Kullanıcı ve / veya müşteri şikayetlerini azaltması;
9. Kullanıcı ve / veya müşteri memnuniyetini artırması;
10. Genel işletme maliyetlerini düşürmesi;
11. İşlerliği sağlayarak kurumun pazar payını artırması.

Belirtilen yararların zaman içinde daha da artacağını umulması, toplam kalı-
te yönetiminin kullanım alanını genişletmiştir. Kalite çalışmalarının öncüsü W.E.
Deming’in 14 ilkesinin kütüphanelere uygulanması konunun işlerliğine katkıda
bulunmuştur. Bunu Mackey and Mackey (1992: 58 – 61) şöyle ifade etmiştir:

1. Hizmet ve ürün geliştirme için önce görev bildirimi yapılmalı, ardından
    amaç birliği ve bünların sürekliği sağlanmalıdır.
2. Çalışmaları izleyerek, iş akış çizelgeleri oluşturarak, süreçleri belirleyerek,
    istatistikleri açıklayarak ve onları anlamlandırma yakın kalite felsefesi be-
    nimsenmelidir.
3. Sürekli denetim ve hata aramaktan çok, çalışanların düşünceleri dinlene-
    rek ve başarılı yapılması sağlanarak hedefe ulaşılacağı bilinmelidir.
4. Toplam maliyet asgariye indirilirken kalitenin korunmasına özen gösteril-
mellidir.
5. Değişimler izlenirken ürün ve hizmete yönelik sistemler sürekli geliştiril-
   melidir.
6. Her düzeyde çalışan personelin eğitimi belirlenmelidir.
7. Hizmet sağlammanın her aşamasına yönelik kaliteyi aramayı bilen liderlik
   kavramı kurumsallaştırılmalıdır.
8. Bireylere ve kuruma yönelik korkular ve hatalar konusularak ortadan kal-
   dirilmelidir.
9. Çalışma birimleri ve alanları tanımlanarak takım çalışmalarıyla bütünleş-
   tirilmelidir.
10. Öğütlere sığınmak yerine çalışma süreçleri iyileştirilmelidir.
11. Sayısal hedeflere değil, doğru ve nitelikli olarak yapılacak işleri bütünle-
    tiren sisteme önem verilmelidir.
12. Çalışanları işleriyle gurur duymalarını sağlayacak şekilde bilgilendirilmeli
    ve desteklenmelidir.
13. Yenilikleri izlemek, kendini geliştirmek ve yeni umutlarla çalışmak üzere
    hizmet içi eğitim teşvik edilmelidir.
14. Kalitenin kendiliğinden ortaya çıkmadığından hareketle, her çalışmanın da-
    ha iyiyi başarmaya yönelik çalışma felsefesini anlaması ve çalışmalarını
    düzenlemesi gerektiği bilincini kazanması sağlanmalıdır.

Genelde bilgi merkezlerinin ve bilgi hizmetlerinde kalitenin değerlendirilece-
ğİ ölçütlere şunlardır:

1. Amaçların tanımlanması;
2. Başlica kullanıcı gruplarının, gereksinimlerin ve gereksinimlerin ne kadar
   karşılığıını saplanması;
3. Bütçenin hazırlanması ve yönetilmesi;
4. Personel politikalarının hazırlanması, özül haklarının sağlanması, çalışma
   ilkelerinin ve ortamın geliştirilmesi;
5. Yönetici – personel ilişkilerinin kurulması;
6. Personelin kıtayipanye bağlılığınin değerlendirilmesi;
7. Gereksinimlere uygun olarak teknik işlemlerin ve teknolojik gelişmelerin
   izlenmesi;
8. Genel koleksiyon, danışma kaynakları ve veritabanlarının tamılığı ve bü-
    tünliği;
9. Koleksiyon geliştirme programlarının uygulanması;
10. Sorulan sorulara verilen cevapların niteliği ve hızı;
11. Bilgi kaynaklarının ne sürede elde edilebileyip olması;
12. Çalışma saatlerinin kullanıcılara uygulanğunun test edilmesi;
13. Kullanım için harcanan çabanın (işlemlerin karmaşıklığı, ödenen fiyat, ge-
çirilen zaman, vb.) niteliği;
14. Web sayfalarının verilen hizmetleri yansıtaçak nitelikte çekici, işlevsel ve güncel olması;
15. Kütüphanelerarası işbirliği kapsaminin tanınılması;
16. Alman kararların uygulamaları yön lendirmesi;
17. Hizmetlerin sunulmasında kütüphane etkinliklerinin artması;
18. Personel eğitimine önem verilmesi;
19. Kütüphane personelinin kullanıcılarla kurduğu iletişiminden sağlanan karşılıklı memnuniyet derecesinin satınlanması;
20. İş tanımlarının sürekli gözden geçirilmesi ve mesleki personel ile yardımcı personel arasındaki akrımin yapılarak çalışmalarında yüksek verimin he deflenmesi;
21. Personel seçim ilkelerinin geliştirilmesi;
22. Topluma verilen hizmetlerle sosyal ve kültürel değerlerin korunması;
23. Hizmet sunumunda zamanlamaya dikkat gösterilmesi;
24. Meslek kuruluşlarının çalışmalarına destek verilmesi;
25. Fiziksel ortama önem vererek kütüphane içinde ve yakın çevresinde kullanımı kolaylaştırın ve estetik değerlerle uyum sağlayan düzenlemelerin ih mal edilmemesi;
26. Sosyal, kültürel ve teknolojik gelişmelerin izlenmesi;
27. Bilgi hizmetleriyle ilgili olarak toplumsal gereksinimleri yansıtan konulara duyarlılık gösterilmesi;
28. Hazırlanan uzun ve kısa vadeli planların gerçekleştirilmesi;

Kaliteli hizmeti hedefleyen kütüphanelerin yukarıda belirtilen değerlendirme ölçütlerini benimsemelerinin yanı sıra, aşağıdaki niteliklere de sahip olmaları gerekmektedir:
1. Kütüphane teknik işlemlerinin ve kullanıcı hizmetlerinin “işlerliği”;
2. Bilgi kullanımını artıracak “nitelikler”;
3. Hizmet standartlarına “uyum”; 
4. Gereksinimlere uygun “hizmetler”;
5. Hizmetlerde “süreklilik”;
6. Son gelişmeleri “izleme”;
7. Şikayetleri ve önerileri “dikkate alma”;
8. Kütüphane içinde ve çevresinde “estetik değerlere önem verme”;
9. Hizmette “kalite anlayışının kabulü”;
Türkiye’de Eğitim ve Bilgi Hizmetlerinde Toplam Kalite Uygulamaları

Milli Eğitim Bakanlığı, Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Yönergesi’nin 1999 yılı Kasım ayında hazırlamış olup, bu yönergeyle merkez, taşra ve yurtdışı teşkilatı ile bağlı okul ve kurumlarda yürütülen faaliyetlerin “toplam kalite yönetimi” anlayışıyla gerçekleştirilmesine ilişkin esas ve usulleri düzenlenmiştir. Eğitimde toplam kalite yönetimimyle ilgili temel ilkeler, uygulamaların bir plan, proje ve takım çalışması kapsamında iş doyumu gözetlerek gerçekleştirilmesini; kaynakların etkili ve verimli kullanılması; hedeflere ulaşma düzeyinin sürekli ölçülmesini; eğitim yönetiminde personel niteliklerinin yükseltilmesini ve çalışma ortamlarının sağlanması; öğrencen birey, öğrencen organizasyon anlayışının kurumsallaştırılması; kalite geliştirmenin bütün personelin işi olduğunun benimsenmesini; gelişmenden değişmeye mümkün olacağını öğretılmesini kapsamakta dur. Belirtilen ilkeler çerçevesinde: toplam kalite yönetimi uygulamaları; proje hazırlığına yönelik aşamalar; çalışma ekiplerinin oluşturulması; yürürlük ve yürütmeye konuları açıklanmaktadır (MEB Kasım 1999b; MEB 2002).

Milli Eğitim Bakanlığı’nın toplam kalite yönetimi anlayışını kazandırmak amacıyla kullanacağı yöntem ve teknikler şöyle sıralanmıştır:

1. Eğitimin amaçları üzerinde uzlaşma ve amaçları ortaya çıkarma;
2. Değişme ve kalitede yönetisel liderlik;
3. Bilgi ve becerilerin geliştirilmesinde etkin olma;
4. Kalite kavramını yaşama geçirmeye sürecine yönelik eğitim;
5. Eğitim süreci içinde yer alan herkesin gerekşim duydukları anlayışları, araçları, bilgi ve deneyimleri paylaşma amacılı iletişim;
6. Çalışma alanına uygun değerlendirilmeler için ölçüm yapma;
7. Takım çalışmalarını teşvik etme;


Milli Eğitim Bakanlığı’nın eğitimde kalitenin artırılmasına yönelik olarak gerçekleştirilğini başlica çalışmalar arasında şunlar bulunmaktadır:

1. Temel eğitimde kaliteyi sağlamak üzere bilgi teknolojisinin öğretim programlarına dahil edilmesi, öğretim mateyallerinin sağlanması, eğitim per-
sonelinin hizmet içi eğitiği konuları üzerine çalışmalar yapılmaktadır (MEB 2001: 89).


3. Yaşam boyu öğrenmede kalite üzerine göstergele hazırlanacak :
   a. Beceri, yetenek ve davranış geliştirme;
   b. Çalışma gruplarına katılım;
   c. Gereklı olacak her tür kaynağın kullanımı;
   d. Yaşam boyu öğrenme yöntemleri ve sistemleri geliştirme;
   e. Bilgi ve belge kullanımını sağlayacak bilgi merkezlerini kurma;
   f. Rehberlik ve danışma hizmetleri verme üzerine her türden eğitim programları için ortamlar yaratılmaktadır (MEB 2001: 311).

Küütüphanecilik ve bilgi hizmetlerinde kalite konusu üzerine yapılan çalışmalar:

- Hizmetlerin değerlendirilmesi, kullanım etkinliklikleri, hizmetlerin yeniden yapılandırılması, kullanıcı gereksinimlerini karşılayacak hizmetlerin planlanması, yönetim, hizmetçi eğitim, personel yönetimi ve iş tatmini gibi alanlarda “kalite” konusunu etkileyecce tezler, araştırmalar ve yayınlar üretilmiştir.
- Bilgi Üniversitesi Küütüphanesi’nin yayın sağlama ve kullanıcı hizmetleri bölümlerinde toplam kalite yönetimi ilkelerini uygulamayı hedefleyen yüksek lisans tezi hazırlanmıştır (Çukadar 1999).
- Üniversite küütüphanelerinde toplam kalite konusu, kullanıcı merkezli yapılanma doğrultusunda araştırılmıştır (Yılmaz 2003).
- Cumhuriyet’in kurulmasıyla birlikte kalite çalışmalarına öncülük etmek üzere 132 sayılı kanun doğrultusunda 1964 yılında kurulan “Türk Standartları

Avrupa Birliği temel amaçları arasında yer alan yüksek kalite edebi eğitim ve bilgiye erişim isteği Türkiye'nin büyümesine ve rekabet gücünü kazanmasına önemli katkısı sağlamaktadır. Eğitim – öğretimle ilgili kurumların her kademinde Avrupa Birliği'nin uymu sağlayabilmek üzere yapılan çalışmalar bilgi hizmetlerinin varlığını, gelişmişini ve geleceği olumlu yönlendirmektedir. Millet Eğitim Bakanlığı’nın, yükseköğretim kurumlarının ve ilgili kuruluşların toplam kalite uygulamalarını geçmeleri gayretlerin başarısı ulaşacağı hakkında izlenimler edinilmesini sağlamaktadır.

Değerlendirme ve Sonuç

Eğitim ve bilgi hizmetlerinde değişim ve gelişmeler yaşanırken geleceği yönelik başarılar hedeflenmektedir. Eğitim ortamlarının başlıca kütüphane türleri olarak bilinen okul ve üniversite kütüphanecileri de meydana gelen çeşitli olayların etkisinde kalanlık çalışmalarını sürdürmektedir. Gereksinimleri yeterince karşılamayan kaynaklar, teknolojik gelişmelerden yararlanmayı etkileyen mali sorunlar, kullanıcı sayısındaki artışlar, kullanıcı gereksinimlerindeki farklılaşma, bilgi teknolojisindeki gelişmelerin güncel olarak hizmetlere yansıma gerekliği, kişenin çalışma verimindeki yetersizlikler, kullanıcının kütüphaneden sağladığı bilgi hizmetlerinden her zaman memnuniyet duymamaları gibi çeşitli sorunlar kütüphanecileri ve bilgi hizmetlerini olumsuz yönde etkilemektedir. İşte bu amaçlada ortaya çıkan toplam kalite yönetimine yönelik kurum ve uygulamalarla daha başarılı, daha verimli ve daha duyarlı bilgi hizmetlerini verilmesi mümkün olacaktır.

Genelde kalite kavramı 1969 yılından itibaren kütüphanecileri ve bilgi hizmetlerini etkilemeye başlamıştır. İlk Lancaster tarafından ele alınan kalite konusuyla yönelik olarak Index Medicus veritabanındaki taramaların başları ve kalitesi incelenmiştir. Ardından her hizmet alanı gibi her kütüphane türünde kaliteli yönelik çalışmalar yapılmıştır. Kütüphane ve bilgi hizmetleri kullanıcıların temel alan araştırmalarla kalite konusu daha geniş boyut kazanmıştır.


Eğitim ortamlarında bilgi hizmetleri veren kütüphanelerden beklenilere uygulanmış olan kütüphanelerin kullanıcıları:

1. Hizmetlerden memnunluk duycaklardır;
2. Kütüphaneye ve aldıkları hizmete güveneceliklerdir;
3. Olumsuzlukla karşılaştırılarda bunun düzeltilepõemin emin olacaklardır;
4. Kütüphanecileri yerel-State, çalışan, kibar, anlayışlı ve düzenli olarak nitelendireceklerdir;
5. Kütüphanenin niteliklerini sralayarak itibarının artmasına katkıda bulanacaklardır;
6. Kütüphaneyi sadece bilgiyle iletişim kurma merkezi olarak değil, bir insan olarak fark edildiği ve önemli verildiği yer olarak tanımlayacaklardır.

Eğitim kurumlarında kalitenin gerçekleştirilmemesi başta eğitimin amaçlarına ulaşmayı ve bu amaçla çalışan okul kütüphanesinin varlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Yönetimsel çalışmalarındaki yetersizlikler, bilgi kullanıncılarki eksişlikler, fiziksel yapı sorunları, sürekli eğitime ve gelişmeye yerince önem verilmiş toplam kalite yönetimini uygulanmasında engeller oluşturmaktadırlar. Sayılan engeller şöyle asılabilir:
1. Kendine güvenli, hata yapma ve eleştirilme korkusu olmayan, engellerden korkmayan, bilgili, liderlik yeteneklerine sahip, bir konu üzerine yoğunlaşan ve sabırla çalışan “okul kütüphanecisinin” hizmetleriyle;
2. Geriye dönük tutumlarıyla başarısızlık korkusu olmayan, teknik uzmanlığa önem veren, gerçek eğitim – öğretimi hayata geçirmeyi hedefleyen ve bulunduğu toplumdaki güçleri okul yararına kullanabilen “okul yöneticilerinin” varlığıyla;
3. Bilgiye, bilgilenmeye, öğrenmeye öğretmeye ve yaratıcılığa teşvik eden “öğretmenlerin” çalışmalarıyla;
4. Bilgi toplumu olmak ve daima gelişmek isteyen “topluluk” bütünleşmeyile;
5. Etkili, tutarlı, gereksinimleri karşılayan ve toplumu yarılara hazırlayan “öğretim programlarının” uygulanmasıyla;
6. Yukarıda sayılan bütün unsurları bütünsel olarak, olası eksikliklerden ve sorunlardan dolayı olan “çalışma isteğinin” bulunduğu ortama taşınmasıyla sorunlar aşılabilir.

Ortaöğretimdeki kalite sorunlarının yükseköğretim etkilemesi; üniversitelerdeki idari ve mali yetersizlikler; kaynak kullanım biçimleri; eğitim, öğretim, araştırma ve rekabet politikaları yükseköğretimde özellikle bilgi hizmetlerinde kaliteyle ilgili sorunlara neden olmaktadır. Yükseköğretimde kalite değerlendirmesi yapılarak evrensel yapılarla uygulanmak, toplumsal gereksinimleri karşılamak, öğrenci beklentilerine yanıt verebilmek, araştırma ve geliştirme faaliyetleriyle toplumu yarılara başarıyla taşıyabilme policymektedir. Eğitim – öğretimde kalitenin sağlabilmesi bilgi hizmetlerinde de kalitenin varlığıyla mümkün olacak.

Türkiye’de bașta Avrupa Birliği kapsamında geliştirilen kaliteye yönelik programlarla ilgili çalışmalar yapılmaktadır. Bu çalışmaların içinde eğitim ve bilgi hizmetlerinde kalite uygulamalarının incelemesi ayrı bir araştırma konusu olarak görülmektedir. Ayrıca; her düzeyden eğitim – öğretim kurumlarında gerçekleştirecek kalite uygulamalarıyla birlikte bilgi hizmetlerinin bulunduğu durumu gösterecek araştırmalar geleceğe önemli katkılar sağlayacaktır.

KAYNAKÇA


