

KalDer 10. Yıl Konferansı
Dr. Argüden'in Açılış Konuşması

YAŞAM KALİTESİ İÇİN
TOPLUMDA İYİ ÖRNEKLERİ
YAYGINLAŞTIRMALIYIZ

KalDer, 10 yıl önce Toplam Kalite düşüncesini yaymak ve uygulamaya geçirmek üzere kuruldu.. Geçtiğimiz 10 yıl içerisinde, özellikle kurumsal anlamda, bu düşüncenin ürünü olan doğru örneklerin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Ayrıca KalDer'in Türkiye'de başarılı örnekler olarak ortaya çıkmasına ortam hazırladığı bu kuruluşlar, uluslararası alanda da aynı başarıları göstermişlerdir. Bu, bir anlamda, **uluslararası standartların KalDer tarafından ülkemizde de ödün vermeksizin uygulandığını** ve bu anlayışın ülke kuruluşlarının dünya rekabetine hazırlanmasında kritik bir nokta olduğunun da göstergesidir.

KalDer'in **Toplam Kalite anlayışını yaymak ve başarılı örnekleri ortaya çıkartmak** için TÜSİAD ile birlikte 1992'den itibaren organize ettiği Ulusal Kalite Ödülü ve Ulusal Kalite Kongreleri, kalite düşüncesinin toplumda yayılmasında önemli rol oynamıştır. Toplam Kalite Yönetimi Eğitimleri, KalDer Uzmanlık Grupları ve Komiteleri ile kitaplar ve süreli yayınlarda KalDer'in başlıca etkinlikleri arasında sayılabilir. İlk Ulusal Kalite Kongresi'ne Turgut Özal'ın katılması, Ödül Modelinde Avrupa standartlarının kabul edilmesi, ilk Ulusal Kalite Ödülü'nü alan kuruluşların 1996 yılında Avrupa Kalite Ödüllerini alması, o yıllarda KalDer'in kamuoyunda saygın bir kuruluş olarak kabul görmesine yol açmıştır. **KalDer'in TÜSİAD ve Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM) ile işbirliği**, KalDer'in gerek Türkiye'de, gerekse dünyada başarısında önemli rol oynamıştır. KalDer, misyonunu başarmak için 1997 yılına kadar başlıca bu etkinliklerden yararlanmış ve Türkiye'de tanınır hale gelmiştir.

1997 yılından itibaren **Ulusal Kalite Hareketi**'ni, KalDer Toplam Kalite düşüncesini yayma ve uygulamaların yaygınlaşması amacına ulaşmanın ana unsurlarından biri olarak ortaya koyduk. Böyle geniş bir hareketi başaracak bir **insan kaynağı yapılanmasına** gittik. 1997 yılından sonra insan kaynakları anlamında devreye giren

organizasyonel yeniliklerden bir tanesi, Yönetim Kurulu üye profilinin değişmesi ve İcra Kurulu'nun oluşturulmasıdır. 1998 yılı Olağan Genel Kurulu'nda özellikle TKY uygulayıcı kuruluşların üst düzey yönetici ve liderlerinden oluşan bir KalDer Yönetim Kurulu oluşturduk. Bu yaklaşımın sonucunda, kuruluşların KalDer etkinliklerini en üst düzeyde desteklemesi ve gerektiğinde fon sağlamaları sağlanmıştır. 2000 yılında KalDer Yönetim Kurulu'nda kamu kuruluşlarının da liderleri yer almıştır. Özel sektör yöneticilerinin yanı sıra, kuruluşlarında kalite uygulamaları yapılan, İl Emniyet Müdürü, Belediye Başkanı, Üniversite Dekanı ya da Milli Eğitim Müsteşarı gibi unvanları taşıyan liderler de KalDer Yönetim Kurulu'nda yer almıştır.

Maddi kaynakları sınırlı bir sivil toplum örgütü, sahip olduğu büyük hedefleri başarabilmek için üstün nitelikli insan kaynağı kullanmak durumundadır. **Ödünç Yönetici Modeli**yle, Türkiye'de kalite konusunda uygulamacı olan kuruluşlardan profesyonel yöneticileri iki yıl süreyle ödünç alınmış ve KalDer'e hizmet vermeye başlamıştır. Oluşturulan misyon ve vizyona göre oluşturulan stratejik planlar dahilinde KalDer İcra Kurulu Üyeleri'ne görev dağılımı yapılmıştır.

Vizyon ve misyon dahilinde gelişen planlarla, Ulusal Kalite Hareketi'nin ve her yıl düzenlenen Kamu Sempozyumu'nun başlatılması, Kamu Kalite Ödülü'nün verilmesi, 2001'de Sivil Toplum Kuruluşları için Kalite Ödül Kategorisi'nin ve benzeri etkinliklerin devreye sokulması öngörülmüş ve bu planlar gerçekleştirilmiştir.

Ulusal Kalite Hareketi

KalDer, Ulusal Kalite Hareketi'ni başlatmakla, sadece özel sektöre dönük bir kuruluş olmaktan öteye giderek, **kamu kuruluşlarında ve sivil toplum kuruluşlarında da TKY'yi yaygınlaştırmayı** amaçlamıştır. Ulusal Kalite Ödülü, kalite çalışmalarında üst seviyelere ulaşmış bir grup şirkette uygulamaların mükemmelleşmesini sağlamayı ve toplumun dikkatini çekmeyi hedeflerken, Ulusal Kalite Hareketi ile kalite çalışmaları çok öncü aşamalarda olan, ama bu konuda kararlı kuruluşlarda Mükemmellik Modeli'nin uygulamaya girmesini hedeflemiştir. Ulusal Kalite Hareketi, toplumun her kesimine Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili **somut örnekler** ulaştıran, **TKY'nin her alanda uygulanabildiğinin bir kanıtıdır**: Ulusal Kalite Hareketi, TKY'nin bir belediyede, fakültelerde, balıkçı restoranlarında, Milli Eğitim Bakanlığı gibi yaptıkları işler birbirine hiç benzemeyen kuruluşlarda uygulanabildiğini göstermiştir. Bütün bu çalışmaların sonucunda "Ulusal Kalite Hareketi" kamuoyu tarafından benimsenmiş ve medyada geniş

yer almıştır. KalDer'in son dönemde Türkiye unvanını alması da paralel başka bir önemli gelişme olmuştur.

Kıyaslama Veri Tabanının Oluşturulması, Yerel Kalite Günleri, Yerel Kalite Ödülleri'nin oluşturulması, Ege'nin merkezinde her yıl Mükemmeli Arayış Sempozyumu'nun ve Ankara'da her yıl Kamu Sempozyumu'nun düzenlenmesi KalDer'in son dönemde başlıca etkinliklerinden olmuştur. Ayrıca, **Avrupa Birliği (AB), Dış Ticaret Müsteşarlığı Standardizasyon Genel Müdürlüğü ve Türkiye Kalite Derneği (KalDer) işbirliğiyle** yaşama geçirilecek "Kalite Altyapısına Destek" başlıklı projeye ilişkin anlaşma 17 Nisan 2001 tarihinde Ankara'da imzalanmış ve Avrupa Komisyonu'nun 13.6 milyon Euro'luk bir fon tahsis ettiği proje KalDer'in kontrolüne verilmiştir.

"İyi Yönetişim"

KalDer, İngilizce'de "good governance" olarak geçen "iyi yönetim" kavramının tüm Türkiye'de yaygınlaşmasını teşvik ederken, **bu anlayışa uygun davranmada kendisi öncülük** yapmıştır. İyi Yönetişim anlayışında, açıklık, şeffaflık, katılım, etkileşim ve hesap verme kültürü hakimdir. KalDer Yönetimi, hem kendi içinde, hem de üyelerine ve destekleyenlerine karşı kaynakların nasıl kullanıldığı konusunda açık olmuştur. KalDer'in 1998 yılından itibaren uluslararası bir denetim kuruluşuna denetlenmesinin yanı sıra, gerek birebir görüşmelerle, gerekse faaliyetleri hakkında hesap vermektedir. Düzenlediği üye toplantıları, olağan genel kurullar, profesyonel anket çalışmaları, uzmanlık grupları, komiteler gibi birçok araçla KalDer üye ve destekleyenlerinin görüşleri alınmakta ve katılımçılık sağlanmaktadır. Katılımçılığın artırılması için Yönetim Kurulu üye sayısını 11'e çıkartılmasını sağlarken, asıl ve yedek ayrımı yapmaksızın tüm yönetim kurulu üyeleri birlikte toplanması geleneğini de başlattık.

Yönetimde Dünya Standardını Oluşturmak

KalDer'in vizyonu, Toplam Kalite Yönetimi'nin ülke bazında yaygın ve etkin kullanımını sağlayarak dünyada örnek ve önder kuruluş olmak olarak belirlenmiştir. **"Dünyada örnek ve önder kuruluş olmak"** anlayışı, Türkiye'nin yerel standartlarının ötesine geçerek, dünya standartlarını yakalamayı ve oluşturmayı gerektirmektedir. KalDer gerçekten de, somut bir şekilde bu vizyonu gerçekleştirmeye başlamıştır. KalDer'e üye kuruluşlar Avrupa Kalite Ödüllerini izleyen yıllarda da almaya devam etmiştir. Türkiye ülke olarak Avrupa Birliği'ne girmeye çalışırken, KalDer Avrupa'nın en prestijli kurumlarından Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı'nın Ulusal İşbirliği Ortağı olmayı başarmıştır. Türkçe Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı'nın resmi dillerinden biri olarak kabul edilmiştir.

Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı'nın kuruluşunun daha on yılı dolmadan, bu vakfın en önemli etkinliği olan uluslararası etkinlik, birçok Avrupa ülkesinde daha henüz yapılmamışken 2000 yılında İstanbul'da yapılmıştır. Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı'nın KalDer'den sonra uygulamaya soktuğu program Avrupa Mükemmelliği Tanıma programı model olarak hareket noktasını Türkiye'deki Ulusal Kalite Hareketi'nden almıştır. KalDer'in Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı'ndan önce devreye aldığı yeniliklerden biri de kalite ödülünde "Sivil Toplum Kuruluşları" kategorisi açmak olmuştur. Avrupa Kalite Ödülü'nü almış Türk kuruluşların üst düzey yöneticilerinin Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı yönetimine girmesi, önceden KalDer'de çalışan profesyonellerin sonradan Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı'nda yöneticilik pozisyonu alması da KalDer'in uluslararası ölçüde kabul gördüğünün ve referans alındığının bir göstergesidir.

"Liderlik, örnek olmaktır"

Liderlik örnek olabilmektir, örnekleri yaygınlaştırabilmektir: Başarı ise artık dar kapsamlı değil, evrensel boyuttaki karşılaştırmalarla tespit edilmelidir. Bu anlayışın toplumun her kesiminde hakim anlayış haline gelmesi, ülkemizin de dünyadaki lider ülkeler arasında yerini almasını sağlayacaktır. Örneğin, bugün kalite konusunda Avrupa'da düzenli ve sürekli olarak şampiyonluklar kazanan şirketlere sahip olabiliyorsak, Avrupa'nın en yüksek katılımlı kongresini düzenleyebiliyor, onların model geliştirme ve denetleme çalışmalarına en fazla katılım veren ülkeler arasında geliyor, Türkçe'nin Avrupa Kalite Vakfı'nın resmi lisanları arasında olmasını sağlayabiliyorsak, spor olimpiyatları olmasa bile, 2000 yılında "yönetim olimpiyatları" sayılan Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı Kongresini İstanbul'da düzenleyebiliyorsak, ülkemizin bazı konularda lider ülkeler arasında olabildiğini göstermiş oluyoruz. Uluslararası standartları yakından takip etmenin yanı sıra, onların geliştirilmesine katkıda bulunmak artık liderliğin göstergeleri arasındadır. Toplumun her kurumunda bu anlayışın, hakim olması yaşam kalitemizi arttıracaktır.

KalDer'in 10. yılında bu sürece katkısı ve emeği olan herkese şükran borçluyuz. Ancak, toplum olarak yaşam kalitemizi artırma sürecinde daha çok yolumuz olduğunun da bilincinde olmalıyız.

Yaşam kalitemizi artırmak için toplumdaki her kurumun yönetim kalitesini artırmalı, kaynaklarımızı verimli kullanmalı ve her konuda uluslararası karşılaştırmalarda başarılı olabilecek yenilikçilik ve yaratıcılığı göstermeliyiz. Önümüzdeki yıllarda da bu anlayışı hayata geçirerek topluma örnek olacak kişi ve kurumlara destek vermek hepimizin görevidir.