

SPORDA TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

***Toplam Kalite Yönetiminin Kamuda Uygulanabilirliği
(12)***



Doç. Dr. Hakan Sunay

Ankara Üniversitesi

Spor Bilimleri Fakültesi

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN KAMUDA UYGULANABİLİRLİĞİ (2)

- 20 yüzyılın ikinci yarısından sonra yaşanan teknolojik, ekonomik, sosyal ve siyasal değişimler, tüm dünyayı bir değişim ve gelişim sürecinin içine sürüklemiştir. Bu değişim ve gelişmeler, kamu sektörünün de yeni koşullara uyumunu gerekli kılmıştır.
- Türkiye'de de kamu hizmetlerinin kalitesinin düşüklüğü karşı karşıya bulunulan en önemli problemlerden biridir. Kalite kavramındaki gelişmeler ve bu kavram etrafında örülen yeni yönetim anlayışı, kamu hizmeti sunan kurum ve kuruluşların yönetimi konusunda yeniden düşünmeyi gerektirmektedir.

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN KAMUDA UYGULANABİLİRLİĞİ

- *Küreselleşme olgusu, bilgi ve teknoloji aktarımı ve iletişim alanında çok önemli ve lehimize sonuçlar ortaya çıkarmıştır,*
- *Son yıllarda dünyanın pek çok gelişmiş ve gelişmekte olan ülkesinde kamu sektörünün sergilediği düşük performans sorgulanmaya başlamıştır. Bunun sonucu olarak kamu yönetiminde başarı ile uygulanabileceğine inanılan bir çok yönetim tekniği son yıllarda “yeni kamu yönetimi” anlayışı içinde incelenmektedir.*

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN KAMUDA UYGULANABİLİRLİĞİ (3)

- *Yeni kamu yönetimi yaklaşımı*, 1980'lerden sonra ekonomik ve yönetsel sistemin yapı ve faaliyetlerindeki değişim yorumlayan, yönlendiren ve geleneksel kamu yönetimi düşüncesine alternatif olarak ortaya çıkan bir yaklaşımdır.
- *Bu yöntem kamu hizmetlerinde kalite ve tasarrufa yönelik kaynak kullanımını hedeflemekte ve yönetim birimlerinin merkeziyetçi anlayıştan uzaklaşmasını, birimlere yetki ve sorumluluk verilerek kendi kararlarını almaları hedeflenmektedir.*
- *Yeni kamu yönetimi yaklaşımı* özel sektörde geliştirilen yol ve yöntemlerin kamuda da uygulanmasını öngörmektedir.
- *Son yıllarda yönetim yaklaşımları açısından TKY öncelikli bir öneme sahip olduğundan, bu yönetim anlayışının kamu yönetiminde uygulanıp uygulanamayacağı yeni kamu yönetimi anlayışı ışığında değerlendirilmekte ve bir çok ülkede TKY uygulamalarına yer verilmektedir*

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN KAMUDA UYGULANABİLİRLİĞİ (4)

- TKY felsefesi, yönetim teori ve pratiğini önemli ölçüde etkilemiştir. Batı dünyasında bu felsefe sadece özel sektör firmaları ile sınırlı kalmamıştır. Kamu hizmeti sunan organizasyonlar da bu gelişme ışığında, kendi tarz ve uygulamalarını gözden geçirmeye başlamış ve daha iyinin arayışına girmiştir. Bugün Amerika, İngiltere, Avustralya gibi ülkelerde çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarında TKY'nin uygulandığı görülmektedir.*
- Örneğin 1993 yılında Amerika Birleşik Devletleri Başkanı Bill Clinton Al Gore'dan "Kamunun Yeniden Yapılandırılması" projesine hemen başlanmasını istemiştir. Kamuda iyi çalışmayan, şişkinlik yapan bir çok birimin kapatılması, özel sektörü denetleyen ve işleri ağır yürüten devlet anlayışından özel sektörle işbirliği yapan ve özel sektörden öğrenen devlet yapısına geçilmesi gerektiğini ifade etmiştir*

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN KAMUDA UYGULANABİLİRLİĞİ (5)

- Bir ülkede kamu sektörünün düşük performansı özel sektörün de faaliyetlerini olumsuz olarak etkiler. Bu nedenle kamu sektörünün performansı ülke ekonomisi açısından son derece önemlidir.*
- OECD tarafından 1994 yılında yapılan bir çalışmada, kamu sektörünü kaliteli hizmet sunmaya zorlayan faktörler şu şekilde ele alınmıştır:*
- Maliyetlerin azaltılması veya “daha azı ile daha çok iş yapılması” anlayışı nedeniyle hizmet kalitesinin geliştirilmesi konusunda söz konusu olan kaynak sıkıntısı ve bütçe baskısı.*
- Hangi hizmetlerin ne şekilde sunulduğunu sorgulayan ve daha iyi hizmet sunumunu talep eden vatandaşlardan gelen baskılar.*

Sorumlu, verimli ve etkin bir kamu sektörünün tüm ekonomik performansı güçlendireceği gerçeği.

Hizmet kalitesini artırma olanakları sağlayan yeni teknoloji olanakları.

Kamu yönetimine aktarılabilen özel sektördeki yönetim teknikleri.

Kamu Sektöründe Niçin Kalite?

- Kamu hizmetleri için ayrılacak kaynakların üst limitlere ulaşması ve daha fazla kaynak ayırmanın ortaya çıkardığı zorluklar.*
- Kamu hizmetlerinin kalitesiz sunumu nedeniyle kamuoyundaki genel hoşnutsuzluk.*
- Kamunun daha kaliteli hizmet vermesine imkan veren yeni teknolojilerin gelişmesi.*
- Kamu kesiminin icraatlarında şeffaflığın sağlanması konusunda kamuoyu ve uluslar arası kuruluşlar tarafından yapılan baskılar.*
- Vatandaşların en azından ödedikleri verginin karşılığı olarak kaliteli hizmet alma hakkının bulunması.*

Kamu Sektöründe TKY Uygulamalarının Sonuçları

- TKY'nin kamu sektöründe uygulanmasının en önemli etkisi, şüphesiz sunulan mal veya hizmetin kalitesinin ve verimliliğin artması ile maliyetlerin düşmesidir.***
- Diğer olumlu etkiler ise, artan kalite ile birlikte müşteri memnuniyetinin artması, sunulan hizmet miktarının artması, hizmet harcamalarının azalması ve maliyetlerin düşmesidir.***
- Ayrıca takım çalışması, iletişimin gelişmesi ve sorun çözme yeteneğinin gelişmesi de çalışanların motivasyonunun artmasını sağlamaktadır.***

Kaliteli Kamu İle Birlikte;

- Kamuda başlatılacak TKY çalışmaları ile birlikte kamuda kalite bilinci oluşmaya başlayacaktır. Kalite bilinci arttıka daha iyiye ve daha doğruya yöneliş artacaktır.*
- Kamunun sunduğu hizmetlerde etkinlik ve verimliliğin artırılması çalışmaları daha hızlı ve bilinçli bir şekilde yapılmaya başlanacaktır.*
- Kaliteli hizmet veren ve takdir edilen çalışanların iř doyumunu artacaktır.*
- Daha kaliteli hizmet gören vatandaşın devlete olan bağlılığı artacaktır.*
- Kalitesizlikten kaynaklanan israf önlenecek ve bunların daha verimli alanlara yönlendirilmesi sağlanacaktır.*
- Oto kontrolün önemi artacak, kişiler kendilerini ve yaptıkları işleri sorgulamaya başlayacaklardır. **“İşi, en iyi yapan bilir”** prensibi önem kazanacak ve sorunlar daha ortaya çıkmadan giderilecektir.*
- Çalışanların karar mekanizmalarına katılımı ve grup çalışmaları ile kurumların hizmet kalitesi daha da artacaktır.*

Kaliteli Kamu İle Birlikte;

- Bilindiđi gibi başarılı TKY uygulamaları organizasyonlarda birçok yönden üstünlükler sağlamaktadır.*
- ABD Kamu Yönetiminde TKY Uygulamaları konusunda yapılan çalışmalardan edinilen sonuçlara göre, TKY'nin kamu sektöründe uygulanması ile kamu kurum ve kuruluşlarının da performanslarının arttığı görölmektedir.*

Sunum bitti...