

DEVLET ARŞİVLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NDE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ ÇALIŞMALARI

Fuat YAVUZ*

Dünyanın ileri gitmiş toplumlarının 1950'li yılların başlarında kabul edip uygulama alanına koydukları *Kalite Yönetimi* anlayışı yeni bir yüzyılı idrak ederken bizde de, öncelikle özel sektörde, bilahare kamu sektöründe giderek yaygın bir şekilde yer almaya başladığı görülmektedir. Sanayiden hizmet sektörüne kadar bir çok kuruluşu etkilemekte olan *Kalite Yönetimi* anlayışı, hayatın tüm yönlerini kapsayan bir dinamiktir.

Her alandaki gelişmeye paralel olarak, kamu hizmetlerinin de etkin ve verimli bir şekilde sunulması için, kamu yönetim sisteminin yeni bir anlayışla ele alınması ve bürokratik yaklaşımlar yerine katılımcı modellerin uygulamaya konulması gündeme gelmiştir.

Kurumumuzun mevcut yapısı, hizmetleri ve kaynakları göz önüne alınarak bir değerlendirme yapıldığında; yeni bir yaklaşım ve modelin devreye sokulması kaçınılmaz bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu yeni yönetim anlayışı, öncelikle insana, ardından da teknolojiye yapılacak yatırımlarla hayata geçirilme imkanına sahip olabilecektir. Yeni yüz yılda yönetim ve teknoloji alanına yatırım yapan kurumlar değişimin ve gelişmenin hızına ayak uydurabileceklerdir.

Bu konuda ortaya çıkabilecek her türlü olumsuzluğa çözüm olarak *Kalite Yönetim Sistemi* karşımıza çıkmaktadır. Bizim için yeni olan bu anlayış, 1950'li yıllardan bu yana kalkınmış devletler tarafından uygulanmaktadır.

Yeni bir yüzyılı idrak ederken, tüm dünyada, öncelikle özel sektörde başlayan *Kalite Yönetimi* anlayışına, artık kamu sektöründe de giderek yaygın bir şekilde yer verildiği görülmektedir.

Daha iyi hizmet, insanca bir çalışma ortamı, yapıtlarından ve bu anlamda yarınlardan emin kurum personeli, sadece hizmet isteyen ve bir olumsuzlukla karşılaştığında kurumun sahibiymiş gibi davranmayan fakat çözüme ve hizmetin daha iyi sunulmasına katkı sağlayan müşteri profili için, *Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü'nün de Toplam Kalite Yönetimi'ne* bir başlangıç kabul edilen "*Kalite Yönetim Sistemi*"ni tercih ettiği görülmektedir.

Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, yürütmüş olduğu hizmetlerde daha verimli, daha kaliteli olabilmek amacıyla Haziran 2002 tarihinden beri *Kalite Yönetim*

Sistemi (TS EN ISO 9001:2000) çalışmalarını sürdürmekte olup 12.10.2004 tarihi itibarıyla de kuruma *ISO 9000 Belgesi* kazandırılmıştır.

Burada öncelikle böyle bir çalışma içerisine girme gereği ve ihtiyacı üzerinde durmamız faydalı olacaktır sanırım. Başta da belirttiğimiz gibi yönetim ve teknoloji alanına yatırım yapan kurumlar değişimin ve gelişmenin hızına ayak uydurabileceklerdir. Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, yürütmüş olduğu hizmetlerde kalite ve verimi arttırabilmek amacıyla alt yapının güçlendirilmesine önem vermiş, arşivcilik çalışmalarında çok önemli yeri olan mikrofilm teknolojisi kuruma kazandırılmış, bilgisayar ağı genişletilip geliştirilmiş ve internet vasıtasıyla kataloglar Türk ve Dünya ilim aleminin istifadesine sunulmaya başlanmıştır. Ayrıca belgelere dayalı olarak yayın faaliyetleri de başarılı bir şekilde sürdürülmektedir. Kurum, tüm bu çalışmalarını ve arşivcilik hizmetlerini öteden beri belli kural ve talimatlar çerçevesi içerisinde sunarken bu yeterli görülmemiş ve daha iyiyi, daha doğruyu, daha verimliyi ve daha kaliteliyi bulabilmek, kısaca verilen hizmetlerde sürekli iyileştirmeyi sağlayabilmek amacıyla ileri gitmiş toplumların takip etmiş olduğu yolu tercih ederek, *Kalite Yönetim Sistemi* tesis edilmiş ve *ISO 9000 Belgesi* kuruma kazandırılmış bulunmaktadır. Ancak burada altını çizmemiz gereken husus; belge alımıyla her şeyin bitmediği, bilakis *Sürekli İyileştirme* anlayışı içerisinde daha büyük bir şevk ve gayretle çalışmalarımızın sürdürülmesi gerektiğinin herkes tarafından bilinmesidir. Kalkınmış ülkelerin kalkınmışlık gerçeğinin altında yatan bu anlayış, memleketimizde de pek çok kurum ve kuruluş tarafından benimsenerek uygulama alanına konulmuş veya konulma hazırlığı içerisinde.

Kalite Yönetim Sistemi'nin tesisıyla elde edilecek başarı, hem çalışanlara, hem idarecilere ve hem de arşivcilik mesleğine katkı sağlayacak, dolayısıyla bundan herkes kazançlı çıkacaktır. Düzenli, kaliteli, verimli çalışmayı ve yaşamayı kim reddedebilir ki? İşte *Kalite Yönetim Sistemi*'yle bu amaçlanmakta ve bu sistemin kurumumuzda yerleşmesi için de başta idareciler olmak üzere tüm personele önemli görev ve sorumluluklar düşmektedir. Bir başka ifadeyle "taşın altına herkesin elini koyması" gerekmektedir.

Bu sistemde, verilen hizmet dokümanite edilmekte (talimat, prosedür, proses, formlar, grafikler vb.) ve dokümanite edilen hizmetler bu dokümanlar ışığında

* Kalite Yönetim ve Ar-Ge Koordinatörü, Başbakanlık Osmanlı Arşivi

yerine getirilmektedir. Yani hizmet yürütme usulleri, kişilerin inisiyatifinden çıkarılarak talimat ve prosedürlere bağlanmaktadır. Bunu sağlamanın bazı kıstas ve kriterleri vardır ve bunlar muhakkak surette imkanlar ve mevzuatlar çerçevesinde yerine getirilmelidir ki objektif bir yaklaşımla kalite ve verim sağlanabilsin.

Etkin Kalite Yönetim Sistemi Uygulamanın Faydaları

- ◆ Maliyet ve zamandan tasarruf
- ◆ Azalmış yanlışlıklar
- ◆ Daha az müşteri (hizmet alan kesim-araştırmacılar) şikayeti
- ◆ Daha az servis-bakım gideri
- ◆ Kaynakların optimum(en uygun, en verimli) kullanımı
- ◆ Pazar payının artması (verilen hizmetlere ilgi ve alakanın artması)
- ◆ Yönetim kolaylığı
- ◆ Sağlıklı bilgi akışı
- ◆ Müşteri memnuniyetinde artış
- ◆ Etkinlik ve verimlilik
- ◆ Sürekli iyileştirme

Kalite Yönetim Sistemi'nin tesisi çalışmalarının istenilen düzeyde gerçekleştirilebilmesi her şeyden önce insan unsurunun en doğru ve uygun şekilde değerlendirilmesi, yürütülen hizmetlerin gerçekleştirilmesi esnasında ihtiyaç hissedilen materyal ve dokümanların eksiksiz olarak temini ile mümkün olabileceği bir gerçektir. Bu noktadan bakıldığında kurumumuzda da hizmetlerin, standartların öngördüğü doğrultuda gerçekleştirilebilmesi bu kıstas ve ihtiyaçların yerine getirilebilmesiyle mümkün olacağı açıktır. Standardın kalite ve verimi arttırdığı kabul edilen şartların en önemlilerinden birisi *Yerinde İstihdam* anlayışıdır. Bu prensip eğer gereği gibi değerlendirilip uygulama alanına konulabilirse yürütülen hizmet hangi iş kolunda olursa olsun muhakkak surette büyük oranda başarıya ulaşılacaktır. Bu bağlamda *"hiç bilenle bilmeyen bir olur mu?"* sözünün ifade etmiş olduğu mana bu tezi en veciz bir şekilde anlatmaktadır sanırım. Dolayısıyla çalışan personel ihtisaslaşmış olduğu sahada istihdama tabi tutulmalıdır. Bunu gerçekleştirirken de

- a) Eğitim durumu,
- b) Liyakat-tecrübe-beceri,
- c) Kişinin kendi talebi-tercihi,
- d) Uyumu (bulunduğu ortama uyumu ve birlikte çalıştığı insanlarla olan iş ilişkisi).

Kıstas ve kriterleri dikkate alınmalıdır.

Kalite Yönetim Sistemi bir kurum içerisinde teşkil edilirken dikkat edilmesi ve göz ardı edilmemesi icap eden en önemli unsurların başında o kurum içerisinde *Sürekli İyileştirmeyi* sağlamak olmalıdır. Bunun için de kurum içerisinde ve kurumla alakalı birey ya da kuruluşlarla çeşitli şekillerde temas kurulmalıdır. Kurum içerisinde *Bireysel Öneri Sistemi*, anketler, yüz yüze yapılan görüşmeler yoluyla elde edilen bilgiler, yapılacak düzenlemelerde üst yönetimin icraatlarına yansıtacak ve doğru kararlar alınıp uygulama alanına konulmasına katkı sağlayacaktır. Bu durum hem idarecilik açısından bir yönetim kolaylığı sağlayacak, yanlış ve uygun olmayan kararların alınması önlenmiş olacak, hem de inisiyatifin şahıslardan alınıp, kural ve verilerin hakimiyeti sağlanmış olacaktır. Kurum dışı hizmet alan kesimin, yürütülen çalışmalarla ilgili görüş ve düşüncelerini anketlerle, yüz yüze yapılacak görüşmelerle veya bir başka metotla almak suretiyle hatalar ve yanlışlıkların düzeltilmesi sağlanacak, dolayısıyla daha kaliteli ve verimli çalışmalar yürütmek mümkün olabilecektir. Temel prensip ve kalde olarak *Sürekli İyileştirme* ilkesinin gerekleri yerine getirilerek çalışmalarda kalite ve verim maksimum seviyelere çıkarılmalıdır.

Kalite Yönetim Sistemi'nin teşkilinde bir diğer önemli husus, eğitim çalışmalarının muhakkak surette sahasının uzmanları tarafından periyodik olarak verilmesidir. Eğitimler, yürütülen hizmetlerin her kademesi için ayrı ayrı ve bir plan dahilinde gerçekleştirilmelidir, gelişen yeni hizmet anlayışları ve teknolojik imkanlar yakından takip edilerek güncelleme çalışmaları yapılmalıdır.

Bir diğer önemli husus, *Kalite Yönetim Sistemi*'ni tesis ederken temel amaç belge almak olmamalıdır. Belge, zaten başarılı bir sistem oluşturulmasıyla alınacaktır. Önemli olan sistemin iyi ve doğru olarak tanımlanıp uygulama alanına konulmasıdır. Bunun için de en alt kademedeki en üst kademeye kadar tüm çalışanların katılımının sağlanması bu sistemde çok önemlidir. Bana ne, bunlar beni ilgilendirmez, eski köye yeni adet mi getirdiniz gibi yaklaşımlar, kurulması planlanan sistemin akamete uğramasına sebep olabileceğinden şiddetle kaçınılması gerekmektedir. Sistem bu şekilde sağlıklı olarak teşkil edilir ve uygulama alanına sokulabilirse bundan tüm çalışanlar, idareciler ve hizmet götürülen kesim; dolayısıyla herkes kazançlı çıkacaktır.

Kalkınmış toplumların kalkınmışlık gerçeğinin altında bu anlayışın yatmış olduğunun altını çizerek, **ISO 9000 Belgesi**'nin kurumumuza ve çalışanlarımıza hayırlı olmasını diliyorum.