

Çalışma 5: Alt Kıstas 3.3.

Çalışanlarla diyalog geliştirerek ve yetki vererek onların işin bir parçası olmasını sağlayın

Aşağıdaki metin bir kamu kuruluşunun Alt Kıstas 3.3 ile ilgili uygulamasını açıklamaktadır. Bu belgeyi dikkatlice okuyunuz ve güçlü yanlar ve iyileştirme alanlarını belirlemeye çalışınız.

Sürekli iyileştirme temel değerlerimizden, kuruluşumuzun temel ilkelerinden biridir. Ayrıca sürekli iyileştirme tüm yöneticilerimizin temel yetkinliklerinden biridir.

Yaklaşımımız çalışanların kalite iyileştirme sürecine mümkün olduğunca katılımını teşvik etmektedir. Sürekli iyileştirmeye çalışanların katılımını sağlamak için değişik yöntemler ve araçlar kullanırız. örneğin:

- Fikir alışverişi, iyileştirme için yeni fikir ve önerilerin teşvik edilmesi için bir sistem
- Kuruluştaki problemler ve olası iyileştirmelerle ilgili personelin fikirlerini değerlendirmek için anketler

İyileştirme önerileri geliştirmek için kullanılan diğer teknikler:

- İyileştirme alanlarını ve eylemlerini belirlemek amacıyla tüm personel için aylık grup toplantıları. En son yapılan çalışan anketinin sonuçlarına göre çalışanların %75'i vatandaşın/müşterinin ihtiyaçlarına cevap vermek için motive olduklarını belirtiyor.
- 20'den fazla personel çalıştıran tüm birim amirleri kendi birimleriyle ilgili memnuniyet ölçümlerinin sonuçlarını alıyorlar ve bir eylem planı uygulamak için kullanıyorlar.

Son yapılan anket çalışmasına göre personelin %75'i kalitenin iyileştirilmesinin günlük işlerinden biri olduğunu belirtti. Aylık grup toplantıları olası iyileştirmelerin değerlendirildiği ve iyileştirme eylemlerinin hayata geçmiş olduğunun en iyi görüldüğü ortamı sağlıyor.

Bu nedenle yaklaşımımızın etkililiğini iyileştirme sürecine personeli katarak değerlendiriyoruz.

Çalışanlarımız arasında yenilik ve yaratıcılığın teşvik edilmesi için çeşitli kampanyalar geliştirdik. Bu kampanyalar kuruluşla belli bir konuyla ilgili öneriler oluşturmayı teşvik etmek için kullanıldı. Genellikle 4 ila 6 hafta süresince yapıldı. Kampanyalar seçilen konu ile ilgili iyileştirme önerilerinin toplanmasına imkan verdi, çalışanların kuruluşun gelişimi ile ilgili süreçlere müdahil olduklarını gösterdi ve çalışanların deneyim, bilgi ve yetkinliklerinin

kullanılması ve uygulanmasını sağladı.

Hizmetlerimizdeki kaliteyi artırmak için personelimizin bağımsızlığını da teşvik etmemiz çok önemlidir. Bunun için aşağıdakiler yapıldı:

- Doğru kararları almak için gerekli yetkinliklerin geliştirilmesi için eğitimler
- Doğru kararları almak için gerekli bilgiye erişim imkanı. Çalışanlarımıza işlerinde gerekli olan bilgiyi iletebilmek için kullandığımız yöntemleri kökten değiştirdik. Kurum içi bilgi ağıımız (intranet) bilginin yönetici tarafından sunulduğunda erişilebilir olduğu sistemden bilginin gerekli olduğu zaman her kes tarafından erişilebildiği sisteme geçtik.
- Yöneticiler personelin kararlarına destek oluyorlar

Bu yaklaşımın etkililiği her bir uygulama alanı için süreç ölçümleri ve personel anketleriyle değerlendirildi ve gözden geçirildi. Son anket çalışanlarımızın %70'inin kendi hedeflerini gerçekleştirebilmeleri için yeterli özgürlüğü olduğunu ve bunların %59'unun yöneticileri tarafından müşterilerin ihtiyaçlarına cevap verebilmek için öngörülebilir riskler almaya teşvik edildiğini gösteriyor.

Ödev:

Alt kıstas 3.3'e göre kuruluşu değerlendirin

1. Güçlü yanları ve iyileştirme alanlarını sıralayın
2. Etkileyenler tablosunu kullanarak fikir birliği temelinde bir puan verin