

**CUMHURBAŞKANLIĞI HÜKÜMET SİSTEMİNDE BİR İYİLEŞTİRME ÖNERİSİ:
KALİTE BAŞKANLIĞI***A RECOMMENDATION FOR PRESIDENCY GOVERNMENT SYSTEM: DIRECTORATE OF
QUALITY***Hasan ÖZKAN***,*Doktorant, İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Bölümü,
hasanozkan@stu.aydin.edu.tr, ORCID: 0000-0001-7644-4351

MAKALE BİLGİSİ	ÖZ
Gönderilme Tarihi 23.03.2024 Revizyon Tarihi 01.04.2024 Kabul Tarihi 01.04.2024 Makale Kategorisi Araştırma Makalesi JEL Kodları D70 D73 M10	<p>Türkiye Cumhuriyeti'nin 1923'ten bu yana yaşadığı hükümet sistemi değişiklikleri sonucunda 2017'de geçilen Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi (CHS) esas itibarıyla Türkiye'nin yönetim kültürünün evriminin bir parçası olarak ifade edilebilir. CHS'nin ülkenin zorluklarıyla başa çıkabilmesinin ve etkin bir şekilde çalışabilmesinin devlet yönetiminde kalitenin artırılması ile sağlanabileceği öngörülmektedir. Vatandaş odaklılık ile başarılı bir yönetim stratejisi oluşturulması için bir Cumhurbaşkanlığı Kalite Başkanlığı kurulması önerilmektedir. Bu, kaliteye olan bağlılığın ve etkin bir kalite yönetim yapısının benimsenmesinin gerektirdiği bir süreçtir. Kalite Başkanlığı için yeni bir teorik çerçeve sunan bu derleme makalenin; iyi yönetişim, performans yönetimi, kalite güvencesi, karmaşıklık teorisi, ağ yönetişimi, çevik yönetim ve öğrenen organizasyon kavramlarını önceleyerek 21. yüzyılın karmaşık zorluklarına Türkiye'nin kaliteli devlet hizmetleri ile yanıt verebilmesine destek olacağı düşünülmektedir. Pratik açıdan bakıldığında, Türkiye'de Kalite Başkanlığının kurulması ve bu çerçevenin uygulanması, yüksek kaliteli kamu hizmetleri sunma kapasitesini artırabilir. Bu çerçeve, vatandaşlara ve diğer paydaşlara fayda sağlayabilecek bir yaklaşım sunmaktadır. Kalite Başkanlığının, bu ilkeleri etkin bir şekilde uygulayarak, daha verimli, etkili ve duyarlı bir kamu sektörü teşvik edebileceği belirtilmektedir.</p> <p>Anahtar Kelimeler: Kalite Yönetimi, Karmaşıklık Teorisi, Ağ Yönetişimi, Çevik Yönetim, Öğrenen Organizasyon, Performans Yönetimi</p>

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Received 23.03.2024 Revized 01.04.2024 Accepted 01.04.2024 Article Classification: Research Article JEL Codes D70 D73 M10	<p>The Presidential Government System (PGS), which was passed in 2017 as a result of the changes in the government system that the Republic of Türkiye has experienced since 1923, can essentially be expressed as a part of the evolution of Türkiye's administrative culture. It is foreseen that PGS's ability to cope with the country's difficulties and to work effectively can be achieved by increasing the quality of government administration. It is recommended to establish a Directorate of Quality for PGS in order to establish a successful management strategy with citizen focus. This is a process that requires commitment to quality and the adoption of an effective quality management structure. This article, which presents a new theoretical framework for the Directorate of Quality; It is thought that by prioritizing the concepts of good governance, performance management, quality assurance, complexity theory, network governance, agile management and learning organization, it will support Türkiye's ability to respond to the complex challenges of the 21st century with quality government services. From a practical point of view, the establishment of the Quality Directorate in Türkiye and the implementation of this framework can increase the capacity to provide high quality public services. This framework offers an approach that can benefit citizens and other stakeholders. It is stated that the Directorate of Quality can promote a more efficient, effective and responsive public sector by effectively applying these principles.</p> <p>Keywords: Quality Management, Complexity Theory, Network Governance, Agile Management, Learning Organization, Performance Management</p>

Atıf (Citation): Özkan, H. (2024). "Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminde Bir İyileştirme Önerisi: Kalite Başkanlığı", *Kapanaltı Dergisi*, (6): 1-17

Giriş

1923 yılında kurulan Türkiye Cumhuriyeti, geçmişten günümüze yaşanan hükümet değişiklikleri, kritik sayılabilecek dönemler ve vakalar nedeniyle pek çok kez, hükümet sistemi değişikliği tartışmaları ile karşı karşıya gelmiştir (Güler, 2018). Türkiye’de 1961 Anayasasından itibaren uygulanan Parlamenter Hükümet Sistemi yerini, 16 Nisan 2017 tarihinde gerçekleştirilen anayasa değişikliği referandumuyla Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine bırakmış, 24 Haziran 2018 tarihinde gerçekleştirilen seçimler sonrasında ise yürürlüğe girmiştir (Nacak, 2020). Tarihte Türk Devletlerinin yönetim kültürünün detaylıca araştırılması, incelenmesi ve yeniliklerle birlikte günümüze uyarlanması modeli olarak ortaya çıkan Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi (CHS), nihayetinde siyasal istikrarı sağlayarak güçlü ve etkin bir yürütme erkinin demokratik bir zeminde kaliteli bir devlet yönetim sistemi olarak doğmasını sağlamak üzere oluşturulmuştur.

Bu yeni sistemin diğer başkanlık sistemlerinde olduğu gibi en iyi şekilde işlemesi ve ülkenin zorluklarını etkili bir şekilde ele alması için yönetim, hesap verebilirlik ve performans yönetiminde iyileştirmeler gerektiği ifade edilebilir (Alesina & Glaeser, 2004). Bu çalışma, bu hedefleri kolaylaştırmak ve başkanlık sisteminin etkinliğini ve yanıt verebilirliğini artırmak için bir "Kalite Başkanlığı" kurulmasını önermektedir.

Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemine geçiş, Türkiye'nin siyasi yapısının yeniden şekillenmesinde kritik bir adımdır (Yılmaz ve Yıldız, 2022). Bu yapısal değişiklik, kamu güvenini artırmak için çok önemli olan yönetişimde şeffaflığın, hesap verebilirliğin ve etkinliğin önemini vurgulamaktadır (Grindle, 2004). Türkiye'de başkanlık sisteminin daha işlevsel ve yurttaş merkezli bir yapıya dönüşmesi için bu alanlarda önemli ilerlemeler kaydedilmesi şarttır (Besley ve Persson, 2010).

Bu bağlamda, “Kalite Başkanlığı” kavramı, iyi yönetim ilke ve uygulamalarını başkanlık sistemine entegre etmek için önemli bir araç olarak hizmet edebilir (Jabbara & Dwivedi, 2004). Devlet yönetiminin kaliteli olması, şüphesiz devletin performansını arttıracaktır. Önerilen başkanlık, bürokratik etkinliği artırarak ve devlet performansını sürekli iyileştirme süreçlerine tabi tutarak CHS sisteminin vatandaşların beklentilerini daha iyi karşılamaını sağlamayı amaçlamaktadır (Bovaird & Löffler, 2003)..

Dünya’da gelişen teknoloji ile birlikte ülkeler arası rekabet gittikçe yıkıcı bir şekilde artmaktadır. Son zamanlarda popüler olan sürdürülebilirlik kavramı devletler için çok önemli hale gelmiştir. Örgütlerin değişen çevre koşullarına göre sürdürülebilirliklerini sağlamaları için kaliteli yönetim araçlarına ihtiyaçları vardır. Kalite odaklı stratejiler ile birlikte kamu yönetimi de etkin ve verimli olabilmektedir. Devletin yönetim ekosisteminden kaynaklanan etkinlik ve verimlilik sorunlarının çözümü için yeni bir sistem olarak kabul edilen Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi, küreselleşen dünyada özel sektörle karşılaştırıldığında devletlerin müşterisi kabul edilen vatandaşların, hantal ve verimsiz olan kamu yönetimi işleyişinden kurtulması amacını taşımaktadır.

Kalitenin insanın içerisinde başladığı baz alındığında, Türkiye’de aslında yapılması gereken daha çok iş olduğu görülmektedir. Kaliteli insanın ancak kaliteli bir iş çıkarabileceği var sayıldığında kalitenin insan benliğine entegrasyonu için topyekün çalışmalara gereksinim duyulmaktadır. Kalitenin tavandan tabana doğru etkin liderlik motivasyonu ile birlikte vatandaşlara benimsetilmesi gerekmektedir.

Bu çalışma, yönetim ve performans yönetimi açısından bir dizi öneri sunarak, Türkiye'nin cumhurbaşkanlığı hükümet sistemindeki Kalite Başkanlığı potansiyel rolünü ve işleyişini ele almaktadır. Ayrıca çalışma, akademik literatürden yararlanarak bu yeni başkanlığın nasıl kurulacağına ve faaliyetlerini yürüteceğine dair fikir vermektedir.

Makale, Türkiye'deki CHS sistemine yeni bir bakış açısı sunarak ve Kalite Başkanlığının getirebileceği potansiyel dönüşüm hakkında ileriye dönük fikirler uyandırarak okuyucuların

merakını artırmayı amaçlamaktadır. Makalede ele alınan konu ve önerilerin, Türkiye'nin CHS sistemi ve iyi yönetim uygulamalarına ilişkin daha geniş bir tartışma ve araştırma sürecine katkı sağlaması umulmaktadır

1. Teorik Çerçeve

1.1. İyi Yönetişim ve Kalite Başkanlığı

İyi yönetim, bir siyasi sistemin başarısını sağlamada kritik bir faktördür (Grindle, 2007). Güçlü ve işleyen bir başkanlık hükümet sistemi için gerekli olan şeffaflık, hesap verebilirlik, verimlilik, etkililik, katılım ve hukukun üstünlüğü gibi çeşitli ilkeleri kapsar (Kaufmann & Kraay, 2008). Kalite Başkanlığı, sürekli iyileştirme, cevap verebilirlik ve kapsayıcı karar alma süreçleri ortamını teşvik ederek iyi yönetişime katkıda bulunabilir.

1.1.1. Şeffaflık

Şeffaflık, bilginin halka açıklığı ve erişilebilirliğidir ve iyi yönetişimin hayati bir bileşenidir (Hollyer, Rosendorff ve Vreeland, 2011). Cumhurbaşkanlığı hükümet sistemi bağlamında şeffaflık, politikalar, kararlar ve eylemlerle ilgili bilgilerin kamuoyu ve paydaşlarla paylaşılmasını gerektirir (Alesina & Weder, 2002). Kalite Başkanlığı, bilgilerin kolayca erişilebilir, doğru ve anlaşılır olmasını sağlayacak mekanizmalar geliştirerek şeffaflığı teşvik edebilir.

1.1.2. Hesap Verebilirlik

Hesap verebilirlik, kamu görevlilerinin eylemleri ve kararları için hesap verme sorumluluğunu içerir (Dubnick, 2005). Siyasi sistemin güvenilirliğini ve meşruiyetini güçlendiren, iyi yönetişimin çok önemli bir unsurudur (Bovens, 2007). Kalite Başkanlığı, CHS performansının izlenmesi, değerlendirilmesi ve raporlanması için sistemler kurarak ve kamu görevlilerinin eylemlerinden sorumlu tutulacakları mekanizmalar oluşturarak hesap verebilirliği geliştirebilir.

1.1.3. Verimlilik ve Etkinlik

Verimlilik ve etkinlik, iyi yönetişimin temel bileşenleridir; burada verimlilik, istenen sonuçlara ulaşmak için kaynakların en uygun şekilde kullanılması anlamına gelir ve etkinlik, hedeflere ulaşma derecesidir (Brinkerhoff & Brinkerhoff, 2015). Kalite Başkanlığı, performans yönetimi süreçlerini uygulayarak, kaynakların uygun şekilde tahsis edilmesini sağlayarak ve kanıta dayalı karar vermeyi teşvik ederek verimliliği ve etkinliği artırabilir (Andrews, 2010).

1.1.4. Katılım

Katılım, vatandaşların ve paydaşların karar verme süreçlerine aktif katılımıdır ve iyi yönetişimin mihenk taşıdır (Fung, 2006). Kalite Başkanlığı, kapsayıcı ve katılımcı karar alma süreçlerini teşvik etmenin yanı sıra hükümet ve vatandaşlar arasında diyalog ve işbirliği için kanallar oluşturarak katılımı teşvik edebilir (Cornwall, 2008).

1.1.5. Hukukun Üstünlüğü

Hukukun üstünlüğü, yasaların adil ve tutarlı bir şekilde uygulanmasını ve kamu görevlilerinin eylemlerinden sorumlu tutulmasını sağlayan iyi yönetişimin temel bir ilkesidir (Carothers, 1998). Kalite Başkanlığı, yasal çerçevelere uyumu teşvik ederek ve kamu görevlilerinin diğer vatandaşlarla eşit kurallar ve düzenlemelere tabi tutulmasını sağlayacak sürekli iyileştirme çabalarını sunarak hukukun üstünlüğüne katkıda bulunabilir (North, 1990).

1.1.6. Cevap Verebilirlik

Cevap verebilirlik, bir hükümetin vatandaşlarının ihtiyaç ve endişelerini zamanında ve etkili bir şekilde ele alma yeteneğidir (Pierre ve Peters, 2000). Hükümet ve vatandaşları arasında güven oluşturmaya yardımcı olan iyi yönetişimin çok önemli bir yönüdür (Gaventa & Barrett, 2012). Kalite Başkanlığı, vatandaşlardan ve paydaşlardan düzenli olarak geri bildirim toplayarak, iyileştirme alanlarını belirlemek için bu bilgileri analiz ederek ve politika ve programlarda gerekli ayarlamaları yaparak cevap verebilirliği artırabilir. Türkiye'nin e-Devlet Kapısı uygulamasında CİMER sistemi ile iletişim sağlanması esas itibarıyla cevap verebilirlik konusunda güzel bir uygulamadır. Kalite Başkanlığı bu uygulamanın kullanımını analiz ederek sürekli iyileştirme önerileri sunabilir.

1.1.7. Eşitlik ve Kapsayıcılık

Eşitlik ve kapsayıcılık, karar alma süreçlerinde ve kaynakların dağıtımında tüm vatandaşların adil muamelesi ve temsili anlamına gelir (Ansell & Gash, 2008). Kalite Başkanlığı, politikaların ve programların toplumun tüm kesimlerine fayda sağlayacak şekilde tasarımının sağlanması için gerekli uygulamaları önerebilir, bu uygulamaları ölçebilir, analiz edebilir, sürekli iyileştirme yöntemi ile geliştirilmesini sağlayabilir. Vatandaşların karar alma süreçlerine katılmaları için fırsatlar yaratarak eşitlik ve kapsayıcılığı teşvik edebilir (Mansuri & Rao, 2004). Bunun için e-Devlet Kapısı üzerinden veya e-TBMM olarak adlandırılacak yeni bir uygulama ile vatandaşların karar alma süreçlerinde milletvekillerine yaklaşmasını ve daha hızlı ulaşmasını sağlayabilecek etkin projeler yürütebilir.

Sonuç olarak Kalite Başkanlığı şeffaflığı, hesap verebilirliği, verimliliği, etkinliği, katılımı, hukukun üstünlüğünü, cevap verebilirliği, eşitlik ve kapsayıcılığı teşvik ederek CHS içinde iyi yönetişimi teşvik etmede hayati bir rol oynayabilir. Kalite Başkanlığının kurulmasıyla, Türkiye Cumhurbaşkanlığı hükümet sistemi daha etkin ve sorumlu bir şekilde işleyebilir, sonuç olarak Türk vatandaşlarına fayda sağlayabilir ve ülkenin küresel konumunu güçlendirebilir.

1.2. Performans Yönetimi

Performans yönetimi, bir organizasyonun amaçlarını, kaynaklarını ve performans göstergelerini uyumlu hale getirerek verimliliğini ve etkinliğini artırmaya yönelik stratejik ve bütünlük bir yaklaşımdır (Armstrong ve Baron, 1998). Bu süreç tipik olarak hedeflerin belirlenmesini, ilerlemenin izlenmesini ve performansı iyileştirmek için geri bildirim sağlanmasını içerir ve sonuç olarak vatandaşlar için daha iyi hizmetler ve artan kurumsal başarı ile sonuçlanır (Ferlie & Ongaro, 2015).

Kamu yönetimi bağlamında, performans yönetimi, devlet kurumlarının verimli bir şekilde işlemesini ve vergi mükelleflerine karşı sorumlu olmasını sağlamak için çok önemlidir (Boyne vd., 2003). Çeşitli paydaşlar ve hedefler gibi kamu sektörünün benzersiz özellikleri, bu faktörleri dikkate alan performans yönetimine özel bir yaklaşım gerektirir (Bouckaert & Halligan, 2008).

Kamu yönetiminde performans yönetiminin kilit bir yönü, kuruluşun hedeflerine doğru ilerlemesini ölçen performans göstergelerinin geliştirilmesi ve uygulanmasıdır (Moynihan & Pandey, 2010). Bu göstergeler nesnel, kolay anlaşılır ve karar vermeye yardımcı olmalıdır (Radin, 2006). Ayrıca, değişen koşullara ve önceliklere uyum sağlamalıdır (Behn, 2003).

Başarılı performans yönetiminin temel bir unsuru, organizasyonun hedefleri ile organizasyon içindeki bireylerin performansı arasında açık bir bağlantı kurmaktır (Kaplan ve Norton, 1996). Bu, kuruluşun genel hedefleriyle uyumlu bireysel hedeflerin belirlenmesini ve çalışanların performanslarına göre değerlendirilmesini ve ödüllendirilmesini içerir (Aguinis, 2009).

Performans yönetiminin diğer bir önemli yönü, sürekli iyileştirmeyi sağlamak için geri bildirim ve öğrenme süreçlerinin kullanılmasıdır (De Bruijn, 2007). Bu, performans verilerinin düzenli

olarak gözden geçirilmesini, iyileştirme alanlarının belirlenmesini ve performans boşluklarını gidermek için uygun müdahalelerin uygulanmasını içerir (Van Dooren ve diğerleri, 2010). Bu bağlamda, bir öğrenme ve gelişme kültürünü teşvik etmede liderliğin rolü çok önemlidir (Denhardt & Denhardt, 2003).

Kamu sektöründe etkili performans yönetiminin uygulanması, artan verimlilik ve etkililik, gelişmiş hesap verebilirlik ve daha iyi karar verme gibi sayısız fayda sağlayabilir (Poister, 2008). Ek olarak, çalışan motivasyonunun, memnuniyetinin ve bağlılığının artmasına katkıda bulunarak daha bağlı ve üretken bir iş gücü sağlar (Franco-Santos ve diğerleri, 2012).

Önerilen Kalite Başkanlığı bağlamında, başkanlığın hedeflerine ulaşmasını ve Türkiye'nin Cumhurbaşkanlığı hükümet sisteminin genel gelişimine katkıda bulunmasını sağlamak için performans yönetimi esastır. Performans yönetimi ilkelerini ve uygulamalarını başkanlığın işleyişine entegre etmek, etkililiğini ve vatandaşların ihtiyaçlarına cevap verebilirliğini artırmaya yardımcı olabilir (Bovens ve diğerleri, 2008).

Kalite Başkanlığı, net hedeflerin geliştirilmesini, ilgili performans göstergelerinin tanımlanmasını ve performansın izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi için süreçlerin oluşturulmasını içeren kapsamlı bir performans yönetimi çerçevesini benimsemelidir (Hatry, 2006). Bu çerçeve, CHS sisteminin daha geniş hedefleriyle uyumlu hale getirilmeli ve başkanlık faaliyetlerinin genel iyi yönetim ve iyileştirilmiş kamu hizmeti sunumu hedeflerine katkıda bulunmasını sağlamalıdır (Pollitt & Bouckaert, 2017).

Bunu başarmak için, Kalite Başkanlığı, başkanlığın amaçlarını ve vatandaşların ihtiyaçlarını doğru bir şekilde yansıtan performans göstergeleri ve kıstaslar geliştirmek için diğer devlet kurumları, dış uzmanlar ve paydaşlarla işbirliği çabalarına girmelidir (Klijn, 2008). Ek olarak başkanlık, çalışanları iyileştirme alanlarını belirlemeye ve en iyi uygulamaları paylaşmaya teşvik ederek, kuruluş içinde bir öğrenme ve gelişme kültürünü aktif olarak teşvik etmelidir (Weick & Sutcliffe, 2007).

Sonuç olarak, performans yönetimi, başkanlığın Türkiye'nin cumhurbaşkanlığı hükümet sisteminin geliştirilmesine etkin bir şekilde katkıda bulunmasını sağlamaya yardımcı olabileceğinden, önerilen Kalite Başkanlığının çok önemli bir bileşenidir.

1.3. Kalite Güvencesi

Kalite güvencesi, ürün veya hizmetlerin önceden belirlenmiş mükemmellik standartlarını karşılamasını sağlamanın sistematik sürecini ifade eder (Powell, 1995). Kamu yönetimi bağlamında, kalite güvencesi, devlet kurumlarının performansını korumak ve geliştirmek, hizmetleri etkin ve verimli bir şekilde sunmalarını sağlamak için esastır (Van de Walle & Bouckaert, 2003).

Kamu yönetiminde kalite güvencesinin kilit yönlerinden biri, hizmet sunumu için açık standartların ve kriterlerin oluşturulmasıdır (Bovaird, 2014). Bu standartlar kanıtlara, en iyi uygulamalara ve vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerine dayanmalıdır (Swiss, 1992). Bu standartların geliştirilmesi ve uygulanması, devlet kurumlarının faaliyetlerine rehberlik edebilir ve performanslarını değerlendirmek için bir temel sağlayabilir (Bouckaert, 1993).

Standartların geliştirilmesine ek olarak, etkili kalite güvencesi, devlet kurumlarının performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi için mekanizmaların kurulmasını gerektirir (Kettl, 1997). Bu, kurumların belirlenen standartları ne ölçüde karşıladığını ve kaliteli hizmetler sunduğunu değerlendirmek için performans göstergelerinin, denetimlerin ve değerlendirmelerin kullanımını içerebilir (Behn, 1995). Bu değerlendirmelerin sonuçları daha sonra iyileştirme alanlarını belirlemek ve karar verme süreçlerine bilgi sağlamak için kullanılabilir (Moullin, 2002).

Kalite güvencesi, Toplam Kalite Yönetimi (Total Quality Management -TQM), Sürekli Kalite Geliştirme (Continuous Quality Improvement - CQI) ve Yalın Altı Sigma (Lean Six Sigma - LSS) gibi çeşitli yönetim yaklaşımlarının ve araçlarının benimsenmesinden de yararlanabilir. Bu yaklaşımlar, sürekli iyileştirmeye, müşteri memnuniyetine ve israfın ve çeşitliliğin ortadan kaldırılmasına odaklanarak kuruluşların verimliliğini ve etkililiğini artırmayı amaçlar (Chiarini & Bracci, 2013; McLaughlin & Kaluzny, 2004; Pande vd., 2014).

Vatandaşlar, çalışanlar ve diğer kuruluşlar dahil olmak üzere paydaşların kalite güvence sürecine dahil edilmesi, devlet kurumlarının etkinliğinin sağlanmasında bir diğer önemli faktördür (Pollitt, 1993). Paydaşların katılımını sağlamak, onların ihtiyaçlarını ve beklentilerini belirlemeye yardımcı olabilir, hizmetlerin kalitesi hakkında değerli geri bildirimler sağlayabilir ve hizmet sunumunu iyileştirmek için yenilikçi çözümlerin geliştirilmesine katkıda bulunabilir (Bovaird & Löffler, 2003).

Önerilen Kalite Başkanlığı bağlamında, kalite güvence mekanizmalarının uygulanması, Türkiye'deki Cumhurbaşkanlığı hükümet sisteminin vatandaşlarına yüksek kaliteli hizmetler sunmasını sağlamak için çok önemlidir. Bu, hizmet sunumu için net standartların oluşturulması, devlet kurumlarının performansını değerlendirmek için performans göstergelerinin geliştirilmesi ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak için kanıta dayalı yönetim yaklaşımlarının ve araçlarının benimsenmesi yoluyla başarılabilir (Radnor & Barnes, 2007).

Ayrıca Kalite Başkanlığı, kalite güvence çabalarının vatandaşların ve diğer paydaşların ihtiyaç ve beklentilerine cevap vermesini sağlamak için paydaşlarla aktif bir şekilde ilişki kurmalıdır. Bu, iletişim ve geri bildirim için kanalların oluşturulmasının yanı sıra hizmet sunumu zorluklarını belirlemek ve ele almak için işbirlikçi ortaklıkların geliştirilmesini içerebilir (Osborne & Brown, 2005).

Sonuç olarak, kalite güvencesi, Türkiye'deki Cumhurbaşkanlığı hükümet sisteminin vatandaşlarına yüksek kaliteli hizmetler sunmasını sağlamaya yardımcı olabileceğinden, önerilen Kalite Başkanlığının kritik bir bileşenidir. Başkanlık, sağlam kalite güvence mekanizmalarını benimseyerek, kamu hizmeti sunumunun iyileştirilmesine katkıda bulunabilir ve hükümet sisteminin genel etkinliğini ve yanıt verebilirliğini artırabilir.

1.4. Karmaşıklık Teorisi ve Kalite Başkanlığı

Karmaşıklık teorisi, birbirine bağlı olmaları, doğrusal olmamaları ve ortaya çıkan özellikleri ile karakterize edilen karmaşık, uyarlanabilir sistemlerin davranışını ve dinamiklerini anlamaya çalışan disiplinler arası bir yaklaşımdır (Anderson, 1999). Karmaşık uyarlanabilir sistemler, doğal, sosyal ve örgütsel sistemler dahil olmak üzere çeşitli alanlarda bulunabilir (Holland, 1995). Kalite Başkanlığı bağlamında, karmaşıklık teorisi, karmaşık ve hızla değişen bir ortamda kamu hizmetlerinin kalitesini yönetmeye ve iyileştirmeye yönelik değerli bilgiler sağlayabilir.

1.4.1. Birbirine Bağlılık

Karmaşıklık teorisi, bir sistem içindeki farklı bileşenlerin birbirine bağlılığını ve bu bileşenler arasındaki ilişkileri ve etkileşimleri tanımanın önemini vurgulamaktadır (Uhl-Bien ve diğerleri, 2007). Kalite Başkanlığı söz konusu olduğunda bu, kamu kurumları, özel kuruluşlar ve vatandaşlar gibi kamu hizmeti sağlama sürecine dahil olan çeşitli paydaşların dikkate alınması anlamına gelmektedir. Kalite Başkanlığı, bu birbirine bağlı ilişkileri kabul ederek ve yöneterek, tüm kamu hizmeti ekosisteminde hizmet kalitesini iyileştirme çabalarını daha iyi koordine edebilir ve uyumlu hale getirebilir.

1.4.2. Doğrusal Olmama

Karmaşık uyarlanabilir sistemlerde doğrusal olmama, sistemin bir bölümündeki küçük değişikliklerin sistemin diğer bölümlerinde önemli ve öngörülemeyen etkilere sahip olabileceği

fikrini ifade etmektedir (Mitchell, 2009). Kalite Başkanlığı için bu, politikalarında, stratejilerinde ve müdahalelerinde esneklik ve uyarlanabilirlik ihtiyacını ifade etmektedir. Başkanlık, hizmet kalitesini iyileştirmek için yalnızca doğrusal, yukarıdan aşağıya yaklaşımlara güvenmek yerine, kamu hizmeti sunumunun karmaşık ve dinamik doğasına daha etkin bir şekilde yanıt verebilecek uyarlanabilir, yinelemeli stratejiler de düşünmelidir.

1.4.3. Ortaya Çıkış

Ortaya çıkma, karmaşıklık teorisinde anahtar bir kavram olup, bir sistemdeki bileşenleri arasındaki etkileşimlerden ortaya çıkan yeni modellerin, yapıların veya davranışların kendiliğinden ortaya çıkmasını ifade etmektedir (Goldstein, 1999). Kalite Başkanlığı bağlamında, ortaya çıkma, hizmet kalitesini iyileştirmeye yönelik yenilikçi çözümlerin, paydaşların kendi kendine örgütlenmesi ve işbirlikçi ağların teşvik edilmesi yoluyla aşağıdan yukarıya doğru ortaya çıkabileceğini göstermektedir. Başkanlık, ortaya çıkan bu tür süreçleri kolaylaştırarak ve destekleyerek, karmaşık kalite sorunlarının üstesinden gelmek için paydaşların kolektif zekasını ve yaratıcılığını kullanabilir.

Karmaşıklık teorisini Kalite Başkanlığına etkili bir şekilde uygulamak için çeşitli stratejiler geliştirilebilir. Hizmet kalitesinin iyileştirilmesinde bilgi, kaynak ve en iyi uygulamaları paylaşmak için kamu kurumları, özel kuruluşlar ve vatandaşlar arasında işbirlikçi ağların ve ortaklıkların geliştirilmesi teşvik edilebilir (Provan & Kenis, 2008). Kamu hizmeti sunumunun dinamik ve karmaşık doğasına yanıt verebilecek esnek ve uyarlanabilir politikalar, stratejiler ve müdahaleler geliştirilebilir (Rihani, 2002). Başkanlık içinde ve paydaşları arasında deneyimlemeyi, yeniliği ve hizmet kalitesinde sürekli iyileştirmeyi teşvik eden bir öğrenme kültürü geliştirilebilir (Senge, 1990). Ortaya çıkan modelleri, eğilimleri ve zorlukları belirlemek ve politikaları ve müdahaleleri buna göre ayarlamak için kamu hizmeti sunum ekosistemi düzenli olarak değerlendirilip izlenebilir (Holland, 2006). Çok düzeyli bir bakış açısı geliştirin: Kamu hizmetlerinin kalitesinin, bireysel, örgütsel ve sistemik düzeyler gibi birden çok düzeydeki faktörlerden etkilendiğini kabul etmek gerekmektedir. Hedeflenen müdahaleler ve geniş politika girişimlerinin bir kombinasyonu yoluyla bu faktörler ele alınabilir (Ostrom, 2009). Böylelikle Kalite Başkanlığında çok düzeyli bir bakış açısı geliştirilebilecektir.

Sayılan stratejilere ilave olarak paydaş katılımı teşvik edilmelidir. Paydaşların bakış açılarının, bilgilerinin ve uzmanlıklarının sürece dahil edilmesini sağlamak için kalite iyileştirme girişimlerinin tasarımına, uygulanmasına ve değerlendirilmesine dahil edilmeleri gerekmektedir (Ansell & Gash, 2008). Kamu hizmeti sunumunun karmaşık dinamiklerini daha iyi anlamak ve iyileştirme fırsatlarını belirlemek için ileri teknolojilerden ve veri analitiği araçlarından yararlanılmalıdır (Kitchin, 2014). Kamu hizmeti sunum ortamındaki beklenmedik şoklara, değişikliklere veya krizlere daha iyi yanıt vermek için Kalite Başkanlığı ve paydaşlarının dayanıklılığı ve uyarlanabilirliği güçlendirilmelidir (Folke ve diğerleri, 2010).

Kalite Başkanlığı, karmaşıklık teorisini yönetim yaklaşımına entegre ederek, kamu hizmeti sunumunun inceliklerinde gezinme kapasitesini artırabilir ve karmaşık ve hızla değişen bir dünyada kamu hizmetlerinin kalitesini iyileştirmek için etkili stratejiler geliştirebilir.

1.5. Ağ Yönetişim Yaklaşımı ve Kalite Başkanlığı

Ağ yönetişimi, kamu kuruluşları, özel kuruluşlar ve sivil toplum gibi çeşitli aktörler arasındaki işbirlikçi ağların geliştirilmesine ve yönetilmesine odaklanan bir yönetim yaklaşımı olarak ifade edilmektedir (Provan & Kenis, 2008). Bu yaklaşım, kamu hizmeti kalitesinin iyileştirilmesi gibi karmaşık sorunların ve zorlukların genellikle birden fazla paydaşın toplu çabalarını ve kaynaklarını gerektirdiğini kabul etmektedir. Kalite Başkanlığı bağlamında, ağ yönetişimi, iyileştirilmiş kamu hizmeti sunumu arayışında işbirliğini, koordinasyonu ve yeniliği teşvik etmek için yararlı bir çerçeve sağlayabilmektedir.

1.5.1. Kurumlar arası işbirliği

Ağ yönetişimi, karmaşık zorlukların ele alınmasında kurumlar arası işbirliğinin ve ortaklık kurmanın önemini vurgulamaktadır (Agranoff & McGuire, 2001). Kalite Başkanlığı için bu, hizmet kalitesini iyileştirmeye yönelik ortak hedefler ve stratejiler geliştirmek için kamu kurumları, özel kuruluşlar ve vatandaşlar dahil olmak üzere çeşitli paydaşlarla aktif bir şekilde ilişki kurma ihtiyacını ifade etmektedir. Başkanlık, paydaşlar arasında işbirliğini ve güveni teşvik ederek, hizmet kalitesi sorunlarına daha etkili ve kapsamlı çözümler geliştirmek için bu aktörlerin farklı bakış açılarından, kaynaklarından ve uzmanlıklarından yararlanabilecektir.

1.5.2. Ademi merkeziyetçilik ve ortak karar alma

Ağ yönetişimi, güç ve yetkinin ağ içindeki birden fazla aktör arasında paylaşıldığı, karar vermede daha merkezi olmayan ve katılımcı bir yaklaşımı teşvik etmektedir (Sørensen & Torfing, 2005). Paydaşlara karar alma sürecine bilgi, içgörü ve geri bildirimleriyle katkıda bulunmaları için daha fazla fırsat verildiğinden, bu, Kalite Başkanlığının daha kapsayıcı, bağlama duyarlı ve uyarlanabilir politikalar ve müdahaleler geliştirmesine yardımcı olabilir.

1.5.3. Bilgi paylaşımı ve öğrenme

Paydaşların bilgi, en iyi uygulamalar ve yenilikleri paylaşmalarını ve birbirlerinin deneyimlerinden ve başarılarından öğrenmelerini sağladığından, bilgi paylaşımı ve öğrenme ağ yönetişiminin merkezinde yer almaktadır (Goldsmith & Eggers, 2004). Kalite Başkanlığı için bu, çalıştaylar, konferanslar, çevrimiçi forumlar ve ortak projeler gibi paydaşlar arasında bilgi paylaşımı ve öğrenme için platformlar ve mekanizmalar oluşturmak anlamına gelmektedir. Başkanlık, öğrenme ve sürekli iyileştirme kültürünü teşvik ederek, hizmet kalitesi girişimlerinin süregelen gelişimini ve uyarlanmasını destekleyebilir.

1.5.4. Ağ yönetimi ve koordinasyon:

Etkili ağ yönetişimi, paydaşların çabalarının ve kaynaklarının uyumlaştırılmasını ve bütünleşmesini sağlamak için güçlü koordinasyon ve yönetim becerileri gerektirmektedir (Klijn & Koppenjan, 2000). Bu, ağ için net amaç ve hedefler belirlemeyi, paydaşlar arasında iletişim ve işbirliğini kolaylaştırmayı, ilerlemeyi izlemeyi ve gerektiğinde geri bildirim ve destek sağlamayı içermektedir. Kalite Başkanlığı söz konusu olduğunda, bu, ağın faaliyetlerini denetlemek ve yönlendirmek için kurumlar arası komiteler, çalışma grupları veya görev güçleri gibi özel ağ yönetim yapılarının kurulmasını içerebilir.

Kalite Direktörlüğü, ağ yönetişimi ilkelerinin kurum içinde etkin bir şekilde uygulanması için çeşitli stratejiler düşünebilir. Kamu hizmeti kalitesini iyileştirmek için ortak bir referans noktası ve ağın faaliyetleri için kılavuz görevi görebilecek ortak amaç ve hedefler belirlenmelidir (Bryson ve diğerleri, 2006). Düzenli iletişim, şeffaflık ve ortak amaç ve hedeflere bağlılığın gösterilmesi yoluyla ağ paydaşları arasında güven ve karşılıklılık geliştirilmelidir (Huxham & Vangen, 2005). Ağ paydaşları arasında bilgi paylaşımını, işbirliğini ve öğrenmeyi kolaylaştırmak için hem resmi hem de gayri resmi iletişim kanalları oluşturulmalıdır (Mandell & Steelman, 2003). Hizmet kalitesinin iyileştirilmesiyle ilgili göstergeleri ve ölçütleri kullanarak ağın performansı düzenli olarak izlenmeli, değerlendirilmeli ve gerektiğinde paydaşlara geri bildirim ve destek sağlanmalıdır (Provan & Milward, 2001).

Sonuç olarak, ağ yönetişimi, Kalite Başkanlığının kamu hizmeti sunumunu iyileştirme çabalarında değerli bir çerçeve sunmaktadır. Başkanlık, kurumlar arası işbirliğini, yerelleşmeyi, bilgi paylaşımını ve ağ yönetimini vurgulayarak, hizmet kalitesini iyileştirmenin karmaşık zorluklarını ele almak için çeşitli paydaşların kaynaklarından, bilgilerinden ve uzmanlıklarından daha iyi yararlanabilir. Ağ yönetim stratejilerinin uygulanması yoluyla Kalite Başkanlığı, tüm vatandaşlar için yüksek kaliteli kamu hizmetleri arayışında yenilikçiliği, uyarlanabilirliği ve etkinliği teşvik edebilir.

1.6. Çevik Yönetim ve Kalite Başkanlığı

Başlangıçta yazılım endüstrisinde geliştirilen çevik yönetim, projeleri ve kuruluşları daha uyumlu, esnek ve duyarlı bir şekilde yönetme yaklaşımı olarak son yıllarda büyük ilgi görmektedir (Denning, 2018). Çevik yönetim, kamu hizmeti kalitesini iyileştirmenin karmaşık zorluklarını ele almada faydalı olabilecek yinelemeli ilerlemeyi, işlevler arası işbirliğini ve sürekli öğrenme ve iyileştirmeyi vurgulamaktadır (Conforto ve diğerleri, 2016). Kalite Başkanlığı bağlamında, organizasyonun değişen koşullara ve paydaş ihtiyaçlarına yanıt verme ve uyum sağlama yeteneğini geliştirmek için çevik yönetim ilkeleri ve uygulamaları kullanılabilir.

1.6.1. Yinelemeli ve Artımlı Geliştirme

Çevik yönetim, projelerin ve girişimlerin sürekli bir döngüde tamamlanabilecek, gözden geçirilebilecek ve iyileştirilebilecek daha küçük, yönetilebilir görevlere bölüdüğü yinelemeli ve artımlı geliştirme süreçlerinin kullanımını teşvik etmektedir (Rubin, 2012). Kalite Başkanlığı için bu, daha büyük hizmet kalitesi geliştirme projelerini daha küçük görevlere ve kilometre taşlarına bölmeyi, proje yaşam döngüsü boyunca daha sık geri bildirim, ayarlama ve öğrenmeye olanak sağlamayı içerebilir.

1.6.2. İşlevler Arası İşbirliği

Çevik yönetim, ortak amaç ve hedefler üzerinde yakın çalışmak için farklı becerilere, uzmanlığa ve bakış açılarına sahip bireyleri bir araya getirerek işlevler arası işbirliğinin önemini vurgulamaktadır (Larman & Vodde, 2008). Kalite Başkanlığı söz konusu olduğunda, bu, farklı departmanlardan, kurumlardan veya paydaş gruplarından temsilcilerden oluşan çapraz işlevli ekiplerin oluşturulması anlamına gelebilir. Bu, hizmet kalitesini iyileştirme çabalarına farklı bakış açılarının ve uzmanlığın dahil edilmesini sağlamaya yardımcı olabilir.

1.6.3. Sürekli Öğrenme Ve İyileştirme

Çevik yönetim, kuruluşları düzenli olarak gözden geçirme ve ilerlemeyi yansıtmaya, iyileştirme alanlarını belirleme ve plan ve stratejileri gerektiği gibi uyarlamaya vurgu yaparak sürekli öğrenme ve iyileştirme zihniyetini benimsemeye teşvik etmektedir (Sutherland & Schwaber, 2013). Kalite Başkanlığı için bu, başarılarından ve başarısızlıklardan ders çıkarmak ve hizmet kalitesi girişimlerinde sürekli iyileştirmeler yapmak için eylem sonrası incelemeler veya geriye dönük toplantılar gibi düzenli inceleme ve yansıtmaya süreçlerinin uygulanmasını içerebilir.

1.6.4. Esnek ve Uyarlanabilir Planlama

Çevik yönetim, planların ve stratejilerin değişen koşullara ve değişen paydaş ihtiyaçlarına uyum sağlamak için esnek ve uyarlanabilir olması gerektiğini kabul etmektedir (Highsmith, 2009). Bu, Kalite Başkanlığının planlama ve karar verme konusunda daha esnek bir yaklaşım benimsemesini, yeni bilgiler, zorluklar veya fırsatlar ortaya çıktıkça ayarlamaların ve uyarlamaların yapılmasına izin vermesini içerebilir.

Çevik yönetim ilke ve uygulamalarını Kalite Başkanlığı bünyesinde birleştirmek için çeşitli stratejiler dikkate alınabilir. Hizmet kalitesi iyileştirme projelerini, proje yaşam döngüsü boyunca düzenli incelemeler ve ayarlamalarla daha küçük görevlere ve kilometre taşlarına bölmek gerekecektir (Cohn, 2005). Hizmet kalitesini iyileştirme çabalarında farklı bakış açılarını ve uzmanlığı kolaylaştırmak için farklı departmanlardan, kurumlardan veya paydaş gruplarından bireylerden oluşan ekipler oluşturulmalıdır (Larman & Vodde, 2008). Personel ve paydaşlar düzenli olarak gözden geçirmeye ve ilerlemeyi yansıtmaya, iyileştirme alanlarını belirlemeye, plan ve stratejilerde sürekli ayarlamalar yapmaya teşvik edilmelidir (Dingsøyr ve diğerleri, 2012). Yeni bilgilere, zorluklara veya fırsatlara yanıt olarak kolayca ayarlanabilen ve uyarlanabilen planlar ve stratejiler geliştirilmelidir (Highsmith, 2009).

Sonuç olarak, çevik yönetim ilke ve uygulamalarının benimsenmesi, Kalite Başkanlığının kamu hizmeti sunumunu iyileştirme çabalarında önemli faydalar sağlayabilir. Yinelemeli ve artımlı geliştirme, işlevler arası işbirliği, sürekli öğrenme ve iyileştirme ile esnek ve uyarlanabilir planlamayı vurgulayarak Başkanlık, hizmet kalitesinin iyileştirilmesiyle ilgili karmaşık zorlukların ele alınmasında yanıt verebilirliğini, uyarlanabilirliğini ve etkinliğini artırabilir. Kalite Başkanlığı, bu stratejileri uygulayarak, kamu hizmetlerinin yönetiminde daha yenilikçi, esnek ve duyarlı bir yaklaşım geliştirebilir ve sonuç olarak vatandaşlar ve paydaşlar için daha iyi sonuçlara yol açabilir.

1.7. Öğrenen Organizasyon ve Kalite Başkanlığı

Öğrenen organizasyon, Peter Senge (1990) tarafından geliştirilip popüler hale getirilen ve organizasyonlarda sürekli öğrenmenin, adaptasyonun ve gelişimin önemini vurgulayan bir kavramdır. Öğrenen organizasyonlar, karmaşık ve değişen ortamlarda daha iyi gezinmelerini sağlayan bir sorgulama, deney yapma ve bilgi paylaşımı kültürünü teşvik etmektedir (Garvin ve diğerleri, 2008). Kalite Başkanlığı bağlamında, öğrenen bir organizasyonun ilkelerini dahil etmenin, kamu hizmeti kalitesinin iyileştirilmesine yönelik daha duyarlı, yenilikçi ve etkili bir yaklaşım oluşturmaya yardımcı olabileceği ifade edilebilir.

1.7.1. Sistem Düşüncesi

Sistem düşüncesi, bir organizasyonun farklı bileşenleri ve çevreleri arasındaki karşılıklı ilişkileri anlamayı vurgulayan, öğrenen organizasyonların temel bir ilkesidir (Senge, 1990). Kalite Başkanlığı için bir sistem düşüncesi yaklaşımı benimsemek, hizmet kalitesi sorunlarının temel nedenlerini belirlemeye ve altta yatan sistemik faktörleri ele alan daha bütünsel, entegre çözümler geliştirmeye yardımcı olabilir.

1.7.2. Kişisel Ustalık

Kişisel ustalık, öğrenen bir organizasyonda devam eden bireysel öğrenme, büyüme ve gelişme sürecini ifade etmektedir (Senge, 1990). Kuruluş, Kalite Başkanlığı bünyesindeki çalışanlar ve paydaşlar arasında kişisel ustalığı teşvik ederek, hizmet kalitesini iyileştirme çabalarında öğrenme, uyum ve yenilik için genel kapasitesini artırabilir.

1.7.3. Zihinsel Modeller

Öğrenen organizasyonlar, örgütsel öğrenmeyi ve değişimi sınırlayabilen zihinsel modellerin veya derinden benimsenen varsayımların ve inançların incelenmesini ve sorgulanmasını teşvik etmektedir (Senge, 1990). Kalite Başkanlığı için, açık sorgulama ve derinlemesine düşünme kültürünün teşvik edilmesi, hizmet kalitesinin iyileştirilmesini engelleyebilecek önyargıların, varsayımların ve modası geçmiş zihinsel modellerin belirlenmesine ve ele alınmasına yardımcı olabilir.

1.7.4. Paylaşılan Vizyon

Öğrenen bir organizasyonda paylaşılan bir vizyon, bireyleri ve ekipleri ortak amaç ve hedeflere doğru birleştiren ve hizalayan yol gösterici bir ilke olarak hizmet etmektedir (Senge, 1990). Kalite Başkanlığı, çalışanlar ve paydaşlar arasında işbirliği, motivasyon ve bağlılık için bir temel oluşturabilecek hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için ortak bir vizyon geliştirmekten yararlanabilir.

1.7.5. Takım Halinde Öğrenme

Öğrenen organizasyonlar, takımlar içinde kolektif öğrenmenin, işbirliğinin ve problem çözmenin önemini vurgulamaktadır (Senge, 1990). Örgüt, Kalite Başkanlığı içinde ekip halinde öğrenmeyi teşvik ederek, hizmet kalitesi sorunlarına daha etkili ve yenilikçi çözümler

geliştirmek için çalışanların ve paydaşların farklı bakış açılarından, uzmanlıklarından ve içgörülerinden yararlanabilir.

Öğrenen organizasyonun ilkelerini Kalite Başkanlığına entegre etmek için çeşitli stratejiler uygulanabilir. Sorunların temel nedenlerini belirlemek ve hizmet kalitesini iyileştirmek üzere entegre çözümler geliştirmek için sistem düşüncesi araçları ve teknikleri kullanılmalıdır (Kim, 1993). Kalite Başkanlığı bünyesindeki çalışanlar ve paydaşlar için devam eden mesleki gelişim, eğitim ve öğrenme fırsatları desteklenmelidir (Garvin ve diğerleri, 2008). Örgüt içindeki zihinsel modellere ve varsayımlara meydan okumak ve bunları iyileştirmek için açık diyalog, sorgulama ve yansıtma kültürü teşvik edilmelidir (Schein, 1993). Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için çalışanları ve paydaşları hizalayan ve birleştiren açık, ilham verici bir vizyon geliştirilmeli ve her alanda iletilmelidir (Senge, 1990). Ekipler içinde ve kurumsal sınırlar arasında işbirliğine dayalı problem çözme, bilgi paylaşımı ve öğrenme teşvik edilmelidir (Edmondson, 2002).

Özetle, öğrenen organizasyon ilkelerinin Kalite Başkanlığına dahil edilmesi, uyum sağlama, yenilik yapma ve kamu hizmeti kalitesini iyileştirme yeteneğini önemli ölçüde artırabilir. Başkanlık, sürekli öğrenme, sorgulama ve işbirliği kültürünü teşvik ederek, hizmet kalitesinin iyileştirilmesiyle ilgili karmaşık zorluklarda daha etkin bir şekilde yol alabilir. Kalite Başkanlığı, bu stratejileri uygulayarak kamu hizmeti yönetimine daha dinamik, uyarlanabilir ve etkili bir yaklaşım yaratabilir.

2. Yöntem

Bu makalenin metodolojisi, Türkiye'de kurulması önerilen Cumhurbaşkanlığı Kalite Başkanlığının teorik çerçevesini oluşturmak için sistematik bir literatür taraması yaklaşımını izlemektedir. Bu yaklaşımla, Türk kamu sektörü bağlamına en uygun ve uygulanabilir ilke ve stratejileri ortaya çıkarmayı amaçlayan çeşitli yönetim teorileri ve kavramları kapsamlı bir şekilde incelenmiştir. İncelemenin ilk aşaması, Web of Science, JSTOR ve Google Scholar gibi akademik veritabanlarının yanı sıra kamu yönetimi, yönetim ve yönetişime odaklanan akademik dergilerin kapsamlı bir şekilde taranmasını içermektedir. Çeşitli yönetim kavramlarıyla ilgili "iyi yönetişim", "performans yönetimi", "kalite güvencesi", "karmaşıklık teorisi", "ağ yönetişimi", "çevik yönetim", "öğrenen organizasyon" anahtar kelimeleri "kamu sektörü", "kamu yönetimi" ve "Türkiye" gibi terimler ile birlikte araştırılmıştır. Kaynakların seçimi, iyileştirme önerisine uygunluk, güncellik ve bilimsel güvenilirlik açısından değerlendirilmiştir. Sistematik literatür taraması yaklaşımı, incelenmekte olan çeşitli yönetim kavramlarının derinlemesine anlaşılmasına ve bunların Cumhurbaşkanlığı Kalite Başkanlığı bağlamına uygunluğuna olanak sağlamaktadır. Bu farklı kavramları kapsamlı bir teorik çerçeveye entegre eden bu makale, Türk kamu sektöründe kamu hizmet kalitesinin iyileştirilmesine yeni bir bakış açısı sunmaktadır.

3. Sonuç

CHS'nin temel amaçlarından birinin vatandaşlarına hizmet sunmak olduğu düşünüldüğünde, vatandaş odaklılığın başarılı bir kamu yönetimi stratejisinde önemli bir bileşen olması makul görünmektedir. Devlet hizmetlerinden memnun vatandaşların, olağan korku veya endişe olmaksızın hükümetle daima iş birliği içinde olmaları beklenebilir. Vatandaş odaklı bir bürokrasi altında, insanların bir kamu kurumuyla daha mutlu şekilde iletişim içerisinde olacağı tahmin edilebilir.

CHS'de bir Kalite Başkanlığı organizasyonu oluşturmanın ilk adımı kaliteye olan bağlılığın benimsenmesidir. İkincisi, dikkatle tanımlanmış kavşakları ve sorumlulukları olan, açıkça tasarlanmış bir kalite yönetim yapısının geliştirilmesidir.

CHS ile birlikte Türkiye'de bir ulusal kalite hareketi de başlatılmalı ve kalite tabana yayılmalıdır. Stratejik kalite hedeflerinin belirlenmesi ile birlikte yürütülecek faaliyetlerin

koordinasyonunun tek elden yürütülmesi çok önemlidir. Bu nedenle bu makalenin ortaya çıkış nedeni CHS için iyileştirme önerisi olarak Cumhurbaşkanlığı Kalite Başkanlığı kurulmasıdır. CKB, öngörüldüğü üzere stratejik bir fonksiyon olarak CHS içerisinde yerini alacaktır.

Sonuç olarak, bu makale iyi yönetim, performans yönetimi, kalite güvencesi, karmaşıklık teorisi, ağ yönetimi, çevik yönetim ve öğrenen organizasyon ilkeleri gibi çeşitli yönetim yaklaşımlarını entegre ederek Türkiye'deki Kalite Başkanlığı için yeni bir teorik çerçeve geliştirmektedir. Önerilen çerçeve, 21. yüzyılda kamu sektörü kuruluşlarının karşılaştığı karmaşık zorlukların yönetilmesine yönelik kapsamlı, uyarlanabilir ve yenilikçi bir yaklaşım sunarak kamu hizmeti kalitesinin iyileştirilmesine ilişkin mevcut alanyazına katkıda bulunmaktadır.

Bu çerçevenin teorik katkıları, kamu sektörü kuruluşlarında hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin bütüncül bir şekilde anlaşılmasını sağlayarak, farklı yönetim perspektiflerini ve yaklaşımlarını birleştirme becerisinde yatmaktadır. Başkanlık, iyi yönetim ilkelerini bünyesine katarak, faaliyetlerinde şeffaflık, hesap verebilirlik ve hukukun üstünlüğünü sağlayarak bir güven ve meşruiyet temeli geliştirebilir. Performans yönetimi uygulamaları, Başkanlığın net hedefler belirlemesine, ilerlemeyi ölçmesine ve hizmet sunumunu sürekli iyileştirmesine olanak tanırken, kalite güvence mekanizmaları sunulan kamu hizmetlerinin standartlarının korunmasına ve geliştirilmesine yardımcı olmaktadır.

Ayrıca çerçeve, kamu hizmeti sunumunun dinamik ve belirsiz doğasına yanıt vermede uyarlanabilirliğin, esnekliğin ve yeniliğin önemini vurgulamaktadır. Başkanlık, karmaşıklık teorisi, ağ yönetimi, çevik yönetim ve öğrenen organizasyon ilkelerini benimseyerek, hizmet sunumuna daha duyarlı ve uyarlanabilir bir yaklaşım geliştirerek kuruluşun değişen koşullara ve paydaş ihtiyaçlarına hızla yanıt vermesini sağlayabilmektedir.

Pratik açıdan bakıldığında, Türkiye'de Kalite Başkanlığı kurulması ve bu çerçevenin bünyesinde uygulanması birkaç önemli sonuca yol açabilir. Başkanlık, iyi yönetim, performans yönetimi ve kalite güvence uygulamalarını etkin bir şekilde entegre ederek, yüksek kaliteli kamu hizmetleri sunmak için güçlü bir temel oluşturabilir. Karmaşıklık teorisinin, ağ yönetiminin, çevik yönetimin ve öğrenen organizasyon ilkelerinin benimsenmesi, sürekli öğrenme, yenilikçilik ve iyileştirme kültürünü teşvik ederek, Başkanlığın kamu hizmeti kalitesinin iyileştirilmesiyle ilgili karmaşık zorlukların üstesinden gelme kapasitesini daha da artırabilir. Ayrıca pratikte CKB uzun vadeli stratejik kalite planları ile birlikte tavandan tabana ulusal kalite eğitimlerini de planlayacaktır. CKB aynı zamanda "Türkiye Kalite Modeli" çalışmaları yaparak yerli ve milli bir modelin kamu kurumlarından özel sektöre kadar her yerde kullanılması için çalışmalar başlatacaktır. "Türkiye Kalite Ödülleri" ile aynı zamanda ülke çapında ve uluslararası arenada kalitenin ödüllendirilmesi sağlanacak, kalite daima teşvik edilecektir.

Özet olarak, Türkiye'de Kalite Başkanlığı için önerilen teorik çerçeve, hem vatandaşlara hem de paydaşlara fayda sağlayabilecek, kamu hizmeti kalitesinin iyileştirilmesine yönelik kapsamlı, uyarlanabilir ve yenilikçi bir yaklaşım sunmaktadır. Başkanlık, bu ilkeleri etkin bir şekilde uygulayarak, Türkiye'de daha verimli, etkili ve duyarlı bir kamu sektörünü teşvik ederek yüksek kaliteli kamu hizmetleri sunma kapasitesini artırabilir.

Yazar Katkı Oranı (Author Contributions): Hasan ÖZKAN (%100)

Yazarın Etik Sorumlulukları (Ethical Responsibilities of Authors): Bu çalışma bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır.

Çıkar Çatışması (Conflicts of Interest): Çalışmadan kaynaklı çıkar çatışması bulunmamaktadır.

İntihal Denetimi (Plagiarism Checking): Bu çalışma intihal tarama programı kullanılarak intihal taramasından geçirilmiştir.

KAYNAKÇA

- Agranoff, R., & McGuire, M. (2001). "Big Questions in Public Network Management Research". *Journal of Public Administration Research and Theory*, 11(3): 295-326.
- Aguinis, H. (2009). *Performance Management*. Pearson Prentice Hall.
- Alesina, A., & Glaeser, E. (2004). *Fighting Poverty in The US and Europe: A World of Difference*. Oxford University Press.
- Alesina, A., & Weder, B. (2002). "Do Corrupt Governments Receive Less Foreign Aid?". *American Economic Review*, 92(4): 1126-1137.
- Anderson, P. (1999). "Perspective: Complexity Theory and Organization Science". *Organization Science*, 10(3): 216-232.
- Andrews, M. (2010). "Good Government Means Different Things in Different Countries". *Governance*, 23(1): 7-35.
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). "Collaborative Governance in Theory And Practice". *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4): 543-571.
- Armstrong, M., & Baron, A. (1998). *Performance Management: The New Realities*. Institute of Personnel and Development.
- Behn, R. D. (1995). "The Big Questions of Public Management". *Public Administration Review*, 55(4): 313-324.
- Behn, R. D. (2003). "Why Measure Performance? Different Purposes Require Different Measures". *Public Administration Review*, 63(5): 586-606.
- Besley, T., & Persson, T. (2010). "State Capacity, Conflict, and Development". *Econometrica*, 78(1): 1-34.
- Bouckaert, G. (1993). "Measurement and Meaningful Management". *Public Productivity & Management Review*, 17(1): 31-43.
- Bouckaert, G., & Halligan, J. (2008). *Managing Performance: International Comparisons*. Routledge.
- Bovaird, T. (2014). "Attributing Outcomes to Social Policy Interventions—'Gold Standard' or 'Fool's Gold' in Public Policy and Management?". *Social Policy & Administration*, 48(1): 1-23.
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2003). "Evaluating the Quality of Public Governance: Indicators, Models and Methodologies". *International Review of Administrative Sciences*, 69(3): 313-328.
- Bovens, M. (2007). "Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework". *European Law Journal*, 13(4): 447-468.
- Bovens, M., Goodin, R. E., & Schillemans, T. (2008). "Public Accountability". In M. Bovens, R. E. Goodin, & T. Schillemans (Eds.), *The Oxford Handbook of Public Accountability* (pp. 1-20). Oxford University Press.
- Boyne, G. A., Farrell, C., Law, J., Powell, M., & Walker, R. M. (2003). *Evaluating Public Management Reforms: Principles and Practice*. Buckingham: Open University Press.
- Brinkerhoff, D. W., & Brinkerhoff, J. M. (2015). "Public Sector Management Reform in Developing Countries : Perspectives Beyond NPM Orthodoxy". *Public Administration and Development*, 35(4), 222-237.

- Brown, K., & Osborne, S. P. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. Routledge.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M. (2006). "The Design and Implementation of Cross-Sector Collaborations: Propositions From The Literature". *Public Administration Review*, 66: 44-55.
- Carothers, T. (1998). "The Rule of Law Revival". *Foreign Affairs*, 77(2): 95-106.
- Chiarini, A. & Bracci, E. (2013). "Implementing Lean Six Sigma in Healthcare: Issues from Italy". *Public Money & Management*, 33(5): 361-368.
- Cohn, M. (2005). *Agile Estimating and Planning*. Pearson Education.
- Conforto, E. C., Amaral, D. C., da Silva, S. L., Di Felippo, A., & Kamikawachi, D. S. L. (2016). "The Agility Construct on Project Management Theory". *International Journal of Project Management*, 34(4): 660-674.
- Cornwall, A. (2008). "Unpacking 'Participation': Models, Meanings and Practices". *Community Development Journal*, 43(3): 269-283.
- De Bruijn, H. (2007). *Managing Performance in The Public Sector*. Routledge.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). "The New Public Service: An Approach to Reform". *International Review of Public Administration*, 8(1): 3-10.
- Denning, S. (2018). *The Age of Agile: How Smart Companies Are Transforming The Way Work Gets Done*. Amacom.
- Dingsøyr, T., Nerur, S., Balijepally, V., & Moe, N. B. (2012). "A Decade of Agile Methodologies: Towards Explaining Agile Software Development". *Journal of Systems and Software*, 85(6): 1213-1221.
- Dubnick, M. J. (2005). "Accountability and The Promise of Performance: In Search of The Mechanisms". *Public Performance & Management Review*, 28(3): 376-417.
- Edmondson, A. C. (2002). "The Local and Variegated Nature of Learning in Organizations: A Group-Level Perspective". *Organization Science*, 13(2): 128-146.
- Ferlie, E., & Ongaro, E. (2015). *Strategic Management in Public Services Organizations: Concepts, Schools, and Contemporary Issues*. Routledge.
- Folke, C., Carpenter, S. R., Walker, B., Scheffer, M., Chapin, T., & Rockström, J. (2010). "Resilience Thinking: Integrating Resilience, Adaptability and Transformability". *Ecology and Society*, 15(4): 20.
- Franco-Santos, M., Lucianetti, L., & Bourne, M. (2012). "Contemporary Performance Measurement Systems: A Review of Their Consequences And A Framework For Research". *Management Accounting Research*, 23(2): 79-119.
- Fung, A. (2006). "Varieties of Participation in Complex Governance". *Public Administration Review*, 66(s1): 66-75.
- Garvin, D. A., Edmondson, A. C., & Gino, F. (2008). "Is Yours A Learning Organization?". *Harvard Business Review*, 86(3): 109.
- Gaventa, J., & Barrett, G. (2012). "Mapping The Outcomes of Citizen Engagement". *World Development*, 40(12): 2399-2410.
- Goldsmith, S., & Eggers, W. D. (2004). *Governing By Network: The New Shape of The Public Sector*. Brookings Institution Press.

- Goldstein, J. (1999). "Emergence As A Construct: History And Issues". *Emergence*, 1(1): 49-72.
- Grindle, M. S. (2004). "Good Enough Governance: Poverty Reduction and Reform in Developing Countries". *Governance*, 17(4): 525-548.
- Güler, T. (2018). "Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi ve Kamu Yönetimine Etkileri". *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21 (39): 299-322. DOI: 10.31795/baunsobed.443821
- Hatry, H. P. (2006). *Performance Measurement: Getting Results*. Urban Institute Press.
- Highsmith, J. (2009). *Agile Project Management: Creating Innovative Products*. Pearson Education.
- Holland, J. H. (1995). *Hidden Order: How Adaptation Builds Complexity*. Addison Wesley Longman Publishing Co., Inc.
- Holland, J. H. (2006). "Studying Complex Adaptive Systems". *Journal of Systems Science and Complexity*, 19: 1-8.
- Hollyer, J. R., Rosendorff, B. P., & Vreeland, J. R. (2011). "Democracy and Transparency". *The Journal of Politics*, 73(4): 1191-1205.
- Huxham, C., & Vangen, S. (2005). *Managing to Collaborate: The Theory and Practice of Collaborative Advantage*. Routledge.
- Jabbara, J. G., & Dwivedi, O. P. (2004). "Globalization, Governance, and Administrative Culture". *International Journal of Public Administration*, 27(13-14): 1049-1065.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.
- Kettl, D. F. (1997). "The Global Revolution in Public Management: Driving Themes, Missing Links". *Journal of Policy Analysis and Management: The Journal of the Association for Public Policy Analysis and Management*, 16(3): 446-462.
- Kim, D. H. (1993). "The Link between Individual and Organizational Learning". *Sloan Management Review*, 35(1): 37-50.
- Kitchin, R. (2014). *The Data Revolution: Big Data, Open Data, Data Infrastructures And Their Consequences*. Sage.
- Klijin, E. H. (2008). "Complexity Theory and Public Administration: What's New?" *Public Management Review*, 10(3): 299-317.
- Klijin, E. H., & Koppenjan, J. F. (2000). "Public Management And Policy Networks: Foundations Of A Network Approach To Governance". *Public Management an International Journal of Research and Theory*, 2(2): 135-158.
- Larman, C., & Vodde, B. (2008). *Scaling Lean & Agile Development: Thinking and Organizational Tools for Large-Scale Scrum*. Pearson Education.
- Mandell, M., & Steelman, T. (2003). "Understanding What Can Be Accomplished Through Interorganizational Innovations The Importance of Typologies, Context and Management Strategies". *Public Management Review*, 5(2): 197-224.
- Mansuri, G., & Rao, V. (2004). "Community-Based And -Driven Development: A Critical Review". *The World Bank Research Observer*, 19(1): 1-39.
- McLaughlin, C. P., & Kaluzny, A. D. (2004). *Continuous Quality Improvement in Health Care: Theory, Implementation, and Applications*. Jones & Bartlett Learning.

- Mitchell, M. (2009). *Complexity: A Guided Tour*. Oxford university press.
- Moulin, M. (2002). *Delivering Excellence in Health and Social Care*. Buckingham: Open University Press.
- Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2010). “The Big Question for Performance Management: Why Do Managers Use Performance Information?” *Journal of Public Administration Research and Theory*, 20(4): 849-866.
- Nacak, O. (2020). “Parlamentar ve Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemlerinden Hareketle Bakan ve Bakanlıkların Karşılaştırmalı Analizi”. *Journal of Management and Economics Research*, 18 (1): 138-157. DOI: 10.11611/yead.678462
- North, D. C. (1990). *Institutions, Institutional Change, and Economic Performance*. Cambridge University Press.
- Ostrom, E. (2009). “A General Framework For Analyzing Sustainability of Social-Ecological Systems”. *Science*, 325(5939): 419-422.
- Pande, P. S., Neuman, R. P., & Cavanagh, R. R. (2014). *Six Sigma Way: How to Maximize The Impact of Your Change and Improvement Efforts*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill Education. <https://www.accessengineeringlibrary.com/content/book/9780071497329>
- Pierre, J., & Peters, B. G. (2000). *Governance, Politics, and The State*. St. Martin's Press.
- Poister, T. H. (2008). *Measuring Performance in Public and Nonprofit Organizations*. Jossey-Bass.
- Pollitt, C. (1993). *Managerialism and The Public Services: Cuts or Cultural Change in The 1990s?*. Blackwell Publishers.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: A Comparative Analysis- Into the Age of Austerity*. Oxford University Press.
- Powell, T. C. (1995). “Total Quality Management as Competitive Advantage: A Review and Empirical Study”. *Strategic Management Journal*, 16(1): 15-37.
- Provan, K. G., & Kenis, P. (2008). “Modes of Network Governance: Structure, Management, and Effectiveness”. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(2): 229-252.
- Provan, K. G., & Milward, H. B. (2001). “Do Networks Really Work? A Framework For Evaluating Public-Sector Organizational Networks”. *Public Administration Review*, 61(4): 414-423.
- Radin, B. A. (2006). *Challenging the Performance Movement: Accountability, Complexity, and Democratic Values*. Georgetown University Press.
- Radnor, Z. J., & Barnes, D. (2007). “Historical Analysis of Performance Measurement and Management in Operations Management”. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 56(5/6): 384-396.
- Rihani, S. (2002). *Complex Systems Theory and Development Practice: Understanding Non-Linear Realities*. Zed Books.
- Rubin, K. S. (2012). *Essential Scrum: A Practical Guide to The Most Popular Agile Process*. Addison-Wesley.
- Schein, E. H. (1993). “On Dialogue, Culture, and Organizational Learning”. *Organizational Dynamics*, 22(2): 40-52.
- Senge, P. (1990). *The Fifth Discipline*. Currency Doubleday. New York.

- Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of The Learning Organization*. Doubleday.
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2005). "The Democratic Anchorage of Governance Networks". *Scandinavian Political Studies*, 28(3): 195-218.
- Sutherland, J., & Schwaber, K. (2013). "The Scrum Guide". *The Definitive Guide to Scrum: The Rules of The Game*. *Scrum.org*, 268, 19.
- Swiss, J. E. (1992). "Adapting Total Quality Management (TQM) to Government". *Public Administration Review*, 356-362.
- Uhl-Bien, M., Marion, R., & McKelvey, B. (2007). "Complexity Leadership Theory: Shifting Leadership From The Industrial Age to The Knowledge Era". *The Leadership Quarterly*, 18(4): 298-318.
- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). "Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality". *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), 891-913.
- Van Dooren, W., Bouckaert, G., & Halligan, J. (2010). *Performance Management in The Public Sector*. Routledge.
- Weick, K. E., & Sutcliffe, K. M. (2007). *Managing The Unexpected: Resilient Performance in an Age of Uncertainty*. John Wiley & Sons.
- Yılmaz, V. & Yıldız, M. Ş. (2022). "Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sistemi Üzerine Tartışmalar ve Yeni Sistemin Etkileri". *Bingöl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (2): 507-532. doi: 10.33399/biibfad.1133083