



2024
TÜRKİYE
MÜKEMMELLİK
ÖDÜLLERİ



6

Türkiye Mükemmellik Ödülleri

Esra Karakaş Kurşun
KalDer Türkiye Mükemmellik Ödülleri
Sekreteri



8

2024 KalDer
Ödül Programına Katılan
Kuruluşların Görüşleri



9

Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü
Sahibi

Metro İstanbul



12

Türkiye Mükemmellik Ödülü
Sahibi

TB Sewtech Turkey



15

EFQM Üstün Performansta Yetkinlik
5 Yıldız Belgesi Sahibi

Petroyağ



EFQM Üstün Performansta Yetkinlik
4 Yıldız Belgesi Sahibi

**Yeniköy Kemerköy Elektrik
Üretim ve Tic. A.Ş.**



EFQM Üstün Performansta Yetkinlik
4 Yıldız Belgesi Sahibi

Ankara Büyükşehir Belediyesi



Yönetişim Alanında İyi Uygulama Ödülü
Sahibi

MASPO Enerji



Başarı Ödülü
Sahibi

CarrefourSa



EFQM Üstün Performansta Yetkinlik
4 Yıldız Belgesi Sahibi

Duyar Vana



EFQM Üstün Performansta Yetkinlik
3 Yıldız Belgesi Sahibi

İMES



İnsan Alanında İyi Uygulama Ödülü
Sahibi

Zorlu Tekstil



Başarı Ödülü
Sahibi

Polisan Holding



EFQM Üstün Performansta Yetkinlik
4 Yıldız Belgesi Sahibi

Bulutistan



2024 KalDer
Sürdürülebilir Gelecek Ödülleri
Programına Katılan Kuruluşlar



Başarı Ödülü
Sahibi

Otokoç Otomotiv



Başarı Ödülü
Sahibi

Yorglass

Türkiye Mükemmellik Ödülleri



"EFQM Modeli, dünya çapında tanınan bir yönetim çerçevesi olarak, kuruluşların değişim süreçlerini yönetmelerine ve performanslarını sürekli olarak iyileştirmelerine yardımcı olmaktadır. Güncellenmiş versiyonu, yıllar içinde birçok iyileştirme döngüsünden geçerek, kuruluşların sürdürülebilir ve uzun vadeli bir başarıyı hedeflemelerine olanak tanımaktadır."

Türkiye Mükemmellik Ödülleri:

Kalite ve Performansın Yükseldiği Bir Yolculuk

EFQM Modeli, dünya çapında tanınan bir yönetim çerçevesi olarak, kuruluşların değişim süreçlerini yönetmelerine ve performanslarını sürekli olarak iyileştirmelerine yardımcı olmaktadır. Güncellenmiş versiyonu, yıllar içinde birçok iyileştirme döngüsünden geçerek, kuruluşların sürdürülebilir ve uzun vadeli bir başarıyı hedeflemelerine olanak tanımaktadır. Bu yıl, Türkiye'de EFQM Modelini temel alarak gerçekleştirilen ödüllerin 32.'sini kutladık. Geçen yıllar içinde ödül modeli, mükemmellik anlayışını hızla ülkemizde yaygınlaştırmayı başarmıştır. Bugüne kadar elde edilen başarılar, pek çok Türk kuruluşunun Avrupa'da prestijli ödüller kazanmasını sağlamıştır. Bu ödüller, hem başarıyı hem de mükemmelliği simgeliyor. Türkiye Mükemmellik Ödülleri, yalnızca ciro ve verimlilik gibi tek boyutlu paramet-

relerle değil, organizasyonların tüm süreçlerini, hedeflerini ve rekabetçi pozisyonlarını değerlendirerek mükemmelliği tanımaktadır. Bu bütünsel yaklaşım, iş dünyasında mükemmelliği temsil eden en değerli ödüllerden biri haline gelmiştir.

KalDer EFQM Tanıma ve Ödüllendirme Programı: Stratejik Geri Bildirim ile Sürekli Gelişim

KalDer'in Tanıma ve Ödüllendirme Programı, kuruluşlara gelişim süreçlerinde stratejik geri bildirim sunmayı hedeflemektedir. Bu program, sektörden, büyüklükten ya da olgunluk seviyesinden bağımsız olarak her türden organizasyon için uygun ve pratik bir araçtır. KalDer, kuruluşların ihtiyaçlarına göre farklı olgunluk seviyelerine hitap eden çeşitli değerlendirme hizmetleri sunarak, organizasyonların gelişimini hızlandırmayı amaçlamaktadır.

Üstün Performansta Yetkinlik

- EFQM Küresel Ödülü > 700
- Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü > 650
- Türkiye Mükemmellik Ödülü > 600-649

7 Yıldız (700-799)

6 Yıldız (600-699)

5 Yıldız (500-599)

4 Yıldız (400-499)

3 Yıldız (300-399)

Üstün Performansa İlerleme

Üstün Performansa İlk Adım

Üstün Performansın Adımları

İş yapış şekillerini iyileştirmeye yeni adım atan kuruluşlar için basit ve etkili bir süreç sunulmaktadır. Bu adımlar, kuruluş içinde sürekli iyileştirme kültürünün gelişmesine katkıda bulunur. Ayrıca, sağlam bir yönetim sistemi olan ve geleceğe yönelik stratejik geri bildirim almak isteyen kuruluşlar için de daha ileri düzeyde değerlendirmeler mevcuttur. Bu aşamalar, kuruluşların yönetim yaklaşımlarını ve performanslarını daha ileriye taşımalarına yardımcı olur.

Türkiye Mükemmellik Ödülleri: Başarının Tanınması

Türkiye Mükemmellik Ödülleri, ülkemizde üstün performans sergileyen kuruluşları tanımak ve bu başarıları geniş kitlelere duyurmak amacıyla verilmektedir. Bu ödüller kazanabilmek için, kuruluşların saha ziyaretinde en az 600 puan alması ve Türkiye Mükemmellik Ödülü Finalisti olma hakkı kazanması gerekmektedir. Finalist kuruluşlar, EFQM Modeli kriterlerine uygun olarak "iyi uygulamalar" gösterdiklerinde Türkiye Mükemmellik Ödülü'ne layık görülür. Jüri, gerektiğinde birden fazla kuruluşa ödül verme kararı alabilir.

Sürekli Başarıya Ulaşan Kuruluşlar: Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü

Türkiye Mükemmellik Ödülleri, kurumsal mükemmellik anlayışının yaygınlaştırılması adına 1993 yılından itibaren önemli bir rol oynamaktadır. Bugüne kadar 36 kuruluş, Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü'nü kazandı ve 9 kuruluş EFQM Mükemmellik Büyük Ödülü'nü elde etti. 2007 yılında ise bu ödüllerin kalıcılığını göstermek amacıyla Türkiye Mükemmellikte Süreklilik Ödülü başlatılmıştır. Bu ödül, en az üç yıl önce ödül almış kuruluşlara, mükemmellik yolculuklarında gösterdikleri sürekliliği takdir etmek amacıyla verilmektedir. Başvurular, gizlilik içinde değerlendirilir ve yalnızca ödül kazanan kuruluşlar duyurulur.

Esra Karakaş Kurşun
KalDer
Türkiye Mükemmellik
Ödülleri Sekreteri

Türkiye Mükemmellik Ödülleri ile ilgili detaylı bilgi için Ödül Sekreterliği ile görüşebilirsiniz.
Esra Karakaş Kurşun - esra.karakas@kalder.org

Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü Sahibi

METRO İSTANBUL



Kısaca kurumnuzu tanıtır mısınız?

İstanbul, 1875 yılında açılan Tünel ve 19. yüzyıldan itibaren işletilen tramvay ve banliyö hatlarıyla önemli bir kent içi raylı sistem mirasına sahiptir. 1988 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB) tarafından kent içi raylı sistemlerin işletmesini yürütmek amacıyla kurulan şirketimiz, İstanbul'daki metro, tramvay, funiküler ve teleferik hatlarını işletmektedir. İstanbul genelinde toplam 380,70 km uzunluğunda raylı sistem ağı bulunuyor. Toplam sistem içinde 241,35 km'lik kısmında yer alan 18 hat ve 235 istasyon ile her gün 3 milyondan fazla yolcuya hizmet sunuyoruz. Türkiye'nin en büyük kent içi raylı sistem işletmecisi olarak, hizmet kalitesiyle dünya çapında örnek gösterilen markalar arasında yer alıyoruz.

Raylı sistem yatırımlarının hız kazanması ve yeni hatların devreye girmesiyle birlikte hizmet ağıımız sürekli genişliyor. Bu büyümeye paralel olarak, yolcu memnuniyetini öncelik alan çalışma anlayışımızla hizmet kalitemizi iyileştiriyoruz. İstanbul'u geleceğe taşımayı hedefleyen bir vizyonla; dünya standartlarında, hızlı ve etkili ulaşım hizmetleri sunmaya, ulaşım teknolojilerimizi geliştirmeye, AR-GE çalışmalarına ve insan kaynağına yatırım yapmaya kararlılıkla devam ediyoruz.

Raylı sistem işletmeciliğinin yanı sıra, yönetimimizde bulunan raylı sistem araçları, istasyonlar, sabit tesisler ve hat altyapıları ile elektrik ve elektronik sistemlerin bakım ve onarımlarını yapıyoruz. İşletmecilik ve bakım onarım faaliyetlerinin yanında hem İstanbul'un yeni metro projeleri hem de yurt içi ve yurt dışındaki kent içi ulaşım projeleri için mühendislik ve müşavirlik hizmetleri veriyoruz.

Sınırlarımızı genişleterek, yurt içinde ve yurt dışında farklı şehirlerle iş birliği görüşmeleri gerçekleştiriyoruz. İstihdam sağladığımız 6.500 kişiye yakın ekibimiz ile "İstanbul'da en çok tercih edilen taşıt olmak ve raylı sistemler alanındaki birikimimizle sektörün gelişimine liderlik etmek" vizyonumuz doğrultusunda çalışıyoruz. Bu vizyon doğrultusunda, "İstanbul'da kent içi hareketliliğin omurgasını oluşturan; çevreci, konforlu, dakik, eğlenceli, teknolojik ve ekonomik ulaşım çözümleri sunarak şehrin cazibesini ve yaşam kalitesini artırmak" misyonu ile gece gündüz İstanbul için hizmet vermeye devam ediyoruz.

EFQM Modelini benimsemeye ve sürece dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

Dünyanın önde gelen metropollerinden biri olan İstanbul'da, binlerce yıllık tarihin kalbinde yaşayan 16



2024 KalDer TANIMA VE ÖDÜL PROGRAMINA KATILAN KURULUŞLARIN GÖRÜŞLERİ



milyon İstanbullu'ya daha kaliteli hizmet sunma hedefiyle çalışmalarımızı sürdürüyor ve kendimizi sürekli geliştiriyoruz. Her gün 3 milyonu aşkın yolcuya hizmet veren Metro İstanbul, binlerce tedarikçiden oluşan dev bir ekosistemin merkezinde yer alıyor. Bu ekosistemi sürdürülebilir bir başarıyla yönetmek için tüm paydaşlarımızla entegre bir şekilde hareket etmemiz gerektiğine inanıyoruz.

Bu bağlamda EFQM Modelini son derece önemsiyor, tüm paydaşlarımızla birlikte ortak bir gelişim ve dönüşüm sağlanmadan geleceğin garantisi altına alınamayacağını biliyoruz. EFQM Modelini benimseyerek iş süreçlerimizin ve yönetim sistemimizin hedeflerimiz ve stratejilerimizle uyumlu bir şekilde ilerlemesini, aynı zamanda ortak bir kurum kültürü ve çalışma prensibi oluşturmayı amaçlıyoruz.

Bir kamu iştirakinde görev yapmanın getirdiği sorumluluğun farkındayız; insanların geçici, kurumların ise kalıcı olduğuna inanıyoruz. Bu bilinçle, 50 yıl sonra İstanbul'un metro hatlarını kullanan nesillerin fayda sağlayabileceği sürdürülebilir bir yönetim modeli ve kurumsal bir sistem inşa etmeyi hedefliyoruz. Bu amaçlarımız doğrultusunda, EFQM Modeli bizim için yol gösterici bir rehberdir.

EFQM Modelini yönetim modeli olarak benimzedikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

Kurumsallaşmayı güçlendirmek, süreç olgunluk seviyemizi artırmak ve başarılarımızı sürdürülebilir kılmak amacıyla benimsediğimiz EFQM Yönetim Modeli ile 2020 yılında çıktığımız kalite yolculuğunda dördüncü yılımızı geride bıraktık. Bu süreçte, EFQM'in Türkiye temsilcisi Türkiye Kalite Derneği'nin (KalDer) gerçekleştirdiği değerlendirme sonucunda, bir yıl içinde iki seviye birden yükselerek 2021 yılında 5 yıldızlı bir kurum olduk. 2022 yılında Türkiye Mükemmellik Ödülü ve 6 yıldız almaya hak kazandık.

Başarıya odaklanmış kuruluşlar, her zaman daha yüksek hedeflere ulaşmayı amaçlar. Biz de bu anlayışla şirketimizi daha ileriye taşıyarak, İstanbullulara hak ettikleri hizmeti sunma hedefimize odaklandık ve 2024 yılında tekrar değerlendirme sürecine katıldık. Bu değerlendirme sonucunda, EFQM tarafından 7 yıldız ile ödüllendirildik. Ayrıca, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği, Kapsayıcılık ve Çeşitlilik alanındaki başarıları uygulamalarımızla Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü'nü almaya hak kazandık. Bu büyük başarıyı, tüm Metro İstanbul çalışanlarının etkin katılımı ve yüksek farkındalık seviyeleriyle hayata geçirdiğimiz kapsamlı değişim süreci sayesinde elde ettik.

EFQM yolculuğunda karşılaştığınız zorluklar nelerdi ve nasıl üstesinden geldiniz?

İstanbul gibi bir metropolde, günde ortalama 3 milyon yolcuya hizmet verirken önemli adımlar attık. Bu süreçte, yeni açılan hatlarımızla hizmet ağıımızı genişlettiğimiz gibi, gece metrosu ve etkinlik bazlı sefer düzenlemeleri gibi sebeplerle artan hizmet saatlerimizle daha da büyüyen operasyonumuzu başarıyla yönettik. Dünyanın en büyük ekipman parkına sahip şirketimizde, yolcularımızın görmediği ancak arka

planda yürütülen hat, araç ve tesis bakım hizmetlerini de artan sefer saatleri dışında, kusursuz bir planlama ve hızlı hareket kabiliyetimiz sayesinde sürdürüyoruz. Sektörel liderlik stratejik hedefimiz doğrultusunda, Türkiye'de metro işletmecisi olan, raylı sistemler ve kent içi ulaşım alanında projeler tasarlayan tüm belediyelere destek vererek, sektörün gelişimine öncülük etmeye devam ettik. Yaklaşımlarımızı, 18 hat ve 15 farklı yerleşkede faaliyet gösteren binlerce çalışanımıza yayarak, büyük bir organizasyonda etkili bir şekilde hizmet vermeye devam ediyoruz. Raylı sistemlerin farklı alanlarında hizmet vermemiz, İstanbul genelindeki geniş lokasyon ağıımız ve uymakla yükümlü olduğumuz yasa ve mevzuatlar, yeni yaklaşımlar geliştirmemizi ve bu yaklaşımları yaygınlaştırmak için çeşitli uygulamalar hayata geçirmemizi gerektirdi.

Çalışanlarımızın katılımını ve bağlılığını artırmak amacıyla, kurumsal kültürümüzü güçlendirmeye yönelik yayılım çalışmaları, liderlik gelişim programları ve etkin iletişim faaliyetleri yürüttük. Aynı zamanda, paydaşlarla olan ilişkilerimizi güçlendirerek, dış etkenlere hızlıca uyum sağlamak için güçlü bir ağ kurduk.

Bu iyileştirmeler ve eklediğimiz yeniliklerle, sadece zorlukların üstesinden gelmekle kalmadık, aynı zamanda süreçlerimizi daha verimli ve etkili hale getirdik. Sonuç olarak, her adımı daha sağlam bir şekilde atarak başarıya ulaştık ve EFQM 7 Yıldız seviyesine çıkmayı başardık.

Bu başarı, sadece bir ödül değil, tüm yöneticilerimizin, çalışanların ve paydaşların ortak çabasının bir sonucudur. Metro İstanbul, mükemmellik yolculuğunu sürdürülebilir başarılar elde etmek için bir fırsat olarak değerlendirerek, gelecekteki hedeflerine sağlam adımlarla ilerlemeyi sürdürecektir.

EFQM Modelinin kurumunuza katkıları neler oldu?

Stratejik amaç ve hedeflerimizi, yönetim seviyesinden saha çalışanlarına kadar organizasyonun tüm katmanlarına yaygınlaştırdık. Bu yayılım, amaç ve hedef birliği sağlayarak uygulamalarımızda pozitif sonuçlar elde etmemizi sağladı. EFQM Modelini içselleştirmek ve bu modeli bir rehber olarak almak, başarılarımızı sürdürülebilir kılmamızda büyük rol oynadı. Sürekli gelişim kültürünün içselleştirilmesi; ortak amaca hizmet etmenin ve hedeflere ulaşma motivasyonunun ekip ruhunu güçlendirmesi, hedeflediğimiz dönüşümü hızla hayata geçirmemizi teşvik etti.

Tüm bu unsurlar, Metro İstanbul'un sürdürülebilir başarısını destekleyen temel kazanımlar olarak öne çıktı.

EFQM Modeli sayesinde şirketimiz, yalnızca iç süreçlerinde değil, tüm operasyonel alanlarında daha sağlam ve sürdürülebilir bir yapı oluşturdu. Bu kazanımlar, Metro İstanbul'un sektördeki liderliğini pekiştirerek, her geçen gün daha yüksek standartlarda hizmet sunmasına olanak tanıdı. Süreçlerimizin olgunluk seviyelerinde ve paydaş memnuniyet skorlarında artış gerçekleşti.

Özetle EFQM Modeli ile stratejik, operasyonel performansımız ve paydaş algı skorlarımızda belirgin bir artış gerçekleşti.

Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün/EFQM Üstün Performans Belgelendirmesinin size göre diğer ödül ve belgelerden farkı nedir?

EFQM Modeli, diğer ödül ve belgelerden birkaç önemli açıdan farklıdır. Bu ödüller sadece bir organizasyonun finansal başarılarını değil, tüm iş süreçlerini, stratejik hedeflerini, müşteri odaklılığını, liderlik anlayışını ve sosyal sorumluluklarını içeren kapsamlı bir değerlendirme sunuyor. Diğer ödüller genellikle belirli alanlardaki başarıları ödüllendirirken EFQM, organizasyonun bütünsel performansını dikkate alır ve sürdürülebilir gelişimi teşvik eder.

Ayrıca EFQM Modeli, yalnızca yerel değil uluslararası düzeyde de geçerliliği olan bir yönetim modelidir. Bununla birlikte Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü, organizasyonların tüm paydaşlarını sürece dahil etmelerini teşvik eder. Sonuç olarak EFQM yönetim modeli, şirketlerin yalnızca başarılarını ödüllendirmeyi değil, aynı zamanda sürekli gelişim ve iyileşme süreçlerini teşvik etmeyi hedefler.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

EFQM 7 yıldız ve Türkiye Mükemmellik Büyük Ödülü'nün ardından, kurum kültürümüzü güçlendirmeye ve sektöre liderlik etmeye devam ederek yalnızca İstanbul'da değil, küresel ölçekte de örnek bir şirket olma yolunda kararlılıkla ilerleyeceğiz. Bu başarıyı, yenilikçi çözümler geliştirerek, uluslararası standartlarda hizmet sunmaya devam ederek ve sürdürülebilirlik ilkelerimize bağlı kalarak pekiştireceğiz. Tüm paydaşlarımızın katkılarıyla, sektördeki öncülüğümüzü sürdürerek uzun vadeli başarıya ulaşmayı hedefliyoruz.

Ayrıca güncellenen EFQM 2025 Modelinin gereksinimlerini de yerine getirerek, bu başarıyı sürdürülebilir kılmayı amaçlıyoruz.

**METRO
İSTANBUL**

Türkiye Mükemmellik Ödülü Sahibi

TB SEWTECH TURKEY



Kısaca kurumunuzu tanıtır mısınız?

Global Toyota Boshoku'nun Köklü Geçmişi

Toyota grubunun kurucusu sayılan Sakichi Toyoda'nın 1918'de kurduğu **Toyoda Boshoku (Toyoda Spinning & Weaving Company)** ile temelleri atılan **Global Toyota Boshoku**, otomotiv devi **TOYOTA** ile aynı köke sahiptir. Toyoda Boshoku, 2004 yılında araç içi parça üreticileri **Araco** ve **Takanichi** kurumlarıyla birleşerek "**Toyota Boshoku**" adını almıştır.

Bir Toyota Boshoku Türkiye Grubu şirketi olan **TB Sewtech Turkey (TBSTR)**, 2012 yılından bu yana Düzce Çilimli'de faaliyet göstermekte olup, Toyota için koltuk kılıfı üretmektedir.

Yıllık yaklaşık **495.000 araç seti** üretim kapasitesine sahiptir.

TB Sewtech Turkey olarak, "**Asla Yetinme**" anlayışıyla hareket ediyor, müşterilerimize her geçen gün daha kaliteli ürünler sunmak için sürekli gelişimi ön planda tutuyoruz. Kaliteyi yalnızca ürünlerimizde değil, aynı zamanda topluma faydalı bireyler yetiştirme hedefiyle tüm çalışanlarımızın kişisel gelişimini destekleyerek şirketimizin temel değerlerinden biri haline getiriyoruz.

Ana müşterilerimiz, Türkiye'de **Toyota Boshoku Türkiye**, yurtdışında ise otomotiv koltuğu üreticisi **Toyota Boshoku Somain**'dir.

Kurum Kültürü:

Kurum Felsefemiz, tüm paydaşlarımızın güven ve mutluluğunu sağlamak amacıyla belirlediğimiz temel esaslardan oluşmaktadır. Bu anlamda bütüncül bir yaklaşımımız mevcuttur. Konuya sadece üretim yapıp kar eden bir kurum olarak bakmıyoruz. İdealimiz, çalışanlarının keyifle çalıştığı, iş ortaklarıyla uzun süreli iş birliği içinde çalışan, hissedarlarının güvenine karşılık veren ve müşterilerini memnun edecek ürünler üreten bir kurum olmanın yanında, toplumun bir ferdi olmanın bilincinde, sürekli olarak katkı sağlayan bir kurum olmaktır.

Dünya üzerindeki 50 binin üzerindeki Toyota Boshoku çalışanının ortak iş yapış şekli olan TB Way (Toyota Boshoku Tarzı) kurumsal felsefeyi gerçekleştirme istikametinde, çalışanlarımızın işlerini yaparken onlara ışık tutan kavram, değer ve davranış tarzını gösteren prensiplerdir. TB Way'ın anahtar kelimeleri şunlardır: Mücadele, İyileştirme (Kaizen), Gerçek Durumu Yerinde İnceleme (Genchi Genbutsu), Hızlı Aksiyon, Profesyonellik, Farklı Kültürlere Saygı, İnsana Saygı ve Takım Çalışması.



Amacımız: Paydaşlarımızla birlikte daha mutlu yolculuklar üretiyoruz.

Vizyonumuz: TB Global içinde **1 numaralı kesim ve dikiş fabrikası** olmaktır. Bu doğrultuda, yalnızca üretimde değil, istihdamda da sürdürülebilir büyümeyi hedeflemekteyiz.

EFQM Modelini benimsemeye ve sürece dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

TB Sewtech Turkey olarak, çalışan bağlılığını artırmak ve süreçlerimizi daha etkin yönetebilmek için, fonksiyonel yönetimden süreçsel yönetim anlayışına geçiş yolunda EFQM Modelini öğrenmeye karar verdik. 2021 yılında, EFQM'in Türkiye Temsilcisi olan Türkiye Kalite Derneği (KalDer)'ne başvurarak ulusal kalite yolculuğumuza adım attık ve "Ulusal Kalite Hareketi İyi Niyet Bildirgesi"ni imzaladık. Aynı yıl, katıldığımız ilk değerlendirmede 4 Yıldız Yetkinlik Belgesi'ni kazanarak, TBSTR'in kurumsal yapısının çıktılarını keşfetmeye başladık. Kazanımlarımızdan yola çıkarak, süreçlerimizi bir adım daha öteye taşıdık ve 2022 yılında 5 Yıldız Yetkinlik Belgesini, 2024 yılında ise 6 Yıldız Yetkinlik Belgesini alarak Türkiye Mükemmellik ödülünü almaya hak kazandık.

EFQM Modelini yönetim modeli olarak benimsedikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

2021 yılında hayatımıza giren EFQM yaklaşımını benimseyerek uygulamaya koyduğumuz kapsamlı an-

ketler sonucunda, çalışan bağlılığına ilişkin verilerde belirgin bir artış eğilimi gözlemledik. Aynı süreçte, çevreye olan duyarlılığımızda da önemli ölçüde artış yaşandığını tespit ettik. Bu sonuçlar ışığında, yalnızca operasyonel kaliteye değil, yönetsel kaliteye de önem vererek Toplam Kalite Yönetimi anlayışını şirketimizin her sürecine entegre ettik. Üst yönetimden operatör seviyesine kadar tüm kademelerde bu yaklaşımı yaygınlaştırmayı ve kalite farkındalığını artırmayı hedefledik. Böylece, kurumsal yapımızı daha bütüncül ve sürdürülebilir bir kalite yönetimi ile güçlendirdik.

EFQM yolculuğunda karşılaştığınız zorluklar nelerdi ve nasıl üstesinden geldiniz?

EFQM sürecini, operasyonel ağırlıklı bir şirkette başarıyla hayata geçirebilmek amacıyla EFQM Modelini doğru kavrayabilmek için kapsamlı eğitimler aldık.

EFQM sürecini, operasyonel ağırlıklı bir şirkette başarıyla hayata geçirebilmek amacıyla EFQM Modelini doğru kavrayabilmek için kapsamlı eğitimler aldık. Operasyon geçmişine sahip danışmanlarımızın desteğiyle, süreci içselleştirmek ve çalışanlarımızın EFQM Modeli ile ilgili beklentilerini belirlemek amacıyla detaylı anketler düzenledik. EFQM ile ilgili algıyı öçtükten sonra, bu doğrultuda kendimize çeşitli hedefler ve ödevler belirledik.

Sürecin adım adım işlenmesi ve her çalışanın şirketimizin amaçlarına uygun hareket etmesi sayesinde, takımımızın toplam gücünü ortaya koyduk. Hedeflerimizin gerçekleşmesi için sürekli iyileştirme yaklaşımını benimseyerek kendimizi sürekli olarak yenilemeye başladık.

EFQM Modelinin kurumunuza katkıları neler oldu?

TBSTR'da EFQM Modelini hayata geçirerek sağlam bir kurum kültürü yapısı oluşturduk. Yönetimsel kalitemizi artırarak, hissedarlarımızın bizlerden beklediği hedeflere ulaşmada daha verimli olmayı başardık.

Uzun yıllardır Hoshin Yönetimi'ni uygulayan bir kurum olarak, Hoshin Kanri mantığının gelişimine katkıda bulunmak amacıyla, stratejik hedeflerimizi yönetim kadememizle birlikte şirketin tüm çalışanlarının katılımıyla belirledik. Bu yaklaşımla, müşteri beklentilerini daha iyi anlayarak gerekli aksiyonları net bir biçimde tanımlayabildik.



Tedarikçilerimizin de kurum kültürü yapımızı benimseyerek, hedeflerimizi kendi süreçlerine aynı bakış açısıyla entegre edebilmeleri için tedarikçi iyileştirme çalışmalarını yürüttük.

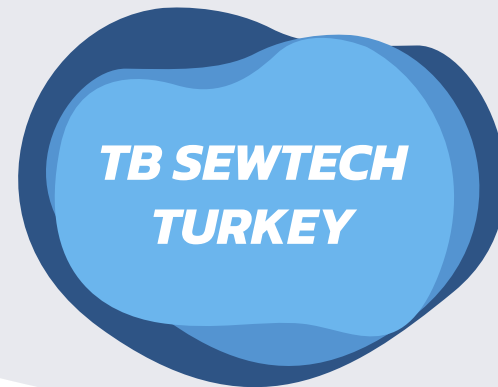
Bunun yanı sıra, lokasyonumuzda bulunan tüm kamu kurumları ve kuruluşlarla sürdürülebilir bağlar kurarak, çevremizin her tür demografik yapısını anlayabilecek sistemler geliştirdik. Temel paydaşlarımızın beklentilerini ve memnuniyetlerini ölçebilmek amacıyla çeşitli anketler düzenledik. Bu çalışmalar sonucunda, TBSTR'nin EFQM Modelini başarılı bir şekilde içselleştirdiğini, anketlerde elde ettiğimiz yüksek memnuniyet oranlarıyla ortaya koyduk.

Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün/EFQM Üstün Performans Belgelendirmesinin size göre diğer ödül ve belgelerden farkı nedir?

Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün/EFQM Üstün Performans Belgelendirmesi, diğer ödül ve belgelerden farklı olarak, sadece performans kriterlerini ölçmekle kalmayıp şirketin Toplam Kalite Yönetimi anlayışının tüm kademelerde ve süreçlerde ne kadar etkin uygulanabildiğini ortaya koyması bakımından öne çıkmaktadır. Bu belge, üst yönetimin şirketimizi en iyi şekilde desteklediğini ve çalışanlarımızın bu işe gönül verdiğini somut verilerle gözler önüne sererken, sağlam bir kurum kültürünün ve sürekli iyileştirme yaklaşımının altını çizmektedir. Böylece, sadece kısa vadeli başarıları değil, bütünsel ve sürdürülebilir yönetim stratejilerini de belgelendirerek bize kapsamlı bir bakış açısı kazandırmaktadır.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

Firmamız, çalışan bağlılığını sürdürülebilir kılmak, müşteri beklentilerini sistematik bir şekilde takip etmek, hissedarlarımızın memnuniyetini artırmak ve tedarikçilerimizi daha verimli, gelişime açık işbirliklerine dönüştürmek amacıyla çalışmalarını sürdürmektedir. Ayrıca, toplumsal farkındalığımızı sürekli yükselterek tüm paydaşlarımızın yüksek memnuniyetle şirketimizi desteklemesini sağlamayı hedeflemekteyiz. Bu kapsamlı stratejik yaklaşım sayesinde, şirketimizi daha sürdürülebilir hale getirerek yerelde ve globalde kendini kanıtlamış, aynı zamanda Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri'ni gerçekleştiren bir kurum olma vizyonunu benimsemekteyiz.



EFQM Üstün Performansta Yetkinlik 5 Yıldız Belgesi Sahibi

PETROYAĞ



Kısaca kurumunuzu tanıtır mısınız?

1993 yılında, sanayi kuruluşlarının endüstriyel yağlayıcı ihtiyacını karşılamak hedefiyle %100 yerli sermaye ile kurulan Petroyağ Lubricants; üretim, dağıtım ve AR-GE alanında sahip olduğu güç ile bugün sektörünün öncü markalarından biri haline geldi. Toplam 50.000 tonluk üretim kapasitesi ile Gebze Organize Sanayi Bölgesi'ndeki otomasyona dayalı merkezinden başta Avrupa, Asya, Orta Doğu ve Afrika (EMEA) bölgesine hizmet ediyor.

31 yıllık deneyimiyle tekstilden gıdaya, demir çelikten kozmetiğe 70'den fazla sektörde, güçlü üretim kabiliyeti, deneyimli ve geniş kadrosu, yaygın dağıtım ağı, uluslararası AR-GE merkezi ile madeni yağlar ve katkı maddeleri için müşterilere özel tailor-made çözümler geliştiriyor.

Bugün geldiği noktada Petroyağ, Türkiye endüstriyel yağ pazarında lider kurumlar arasında bulunuyor ve Türkiye'nin sanayi kuruluşlarına yağlayıcılar konusunda satış, danışmanlık ve satış sonrası hizmet veriyor.

EFQM Modelini benimsemeye ve sürece dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

Petroyağ olarak, ürün ve hizmetlerimizin kalitesini sürekli olarak iyileştirmek, müşteri memnuniyetini artırmak ve sektördeki rekabet gücümüzü güçlendirmek için uzun vadeli bir strateji izliyoruz. EFQM Modeli, organizasyonel mükemmeliyet için etkili bir çerçeve sunduğundan bu modele dahil olma kararı aldık. EFQM Modelini benimseyerek, iş süreçlerimizi optimize etmeyi, verimliliğimizi artırmayı, müşteri ve çalışan memnuniyetini sağlamayı, sürdürülebilir büyümeye elde ederek global pazarda rekabetçi bir konum elde etmeyi istiyoruz. Bu model, bize kapsamlı bir kalite yönetim çerçevesi sunarak hedeflerimize ulaşmada etkili bir araç olacaktır.

EFQM Modelini yönetim modeli olarak benimse-dikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

EFQM Modelinin benimsenmesiyle birlikte, yönetim sistemlerimize entegre ettiğimiz faaliyetleri daha sistematik ve modelin kriterlerine uygun bir şekilde yürütmeye yönelik çalışmalarımıza başladık. EFQM'in, tüm paydaşların hak ve çıkarlarının korunması gerektiği temel ilkesini, organizasyonel değerlerimiz arasın-

da öncelikli bir prensip olarak kabul ettik. Bu doğrultuda, özellikle Stratejik Yönetim, Kurum Kültürü Yönetimi ve İnovasyon Yönetimi alanlarında kapsamlı projeler başlatarak tüm paydaşlarımızı sürece dahil ediyoruz.

EFQM yolculuğunda karşılaştığınız zorluklar nelerdi ve nasıl üstesinden geldiniz?

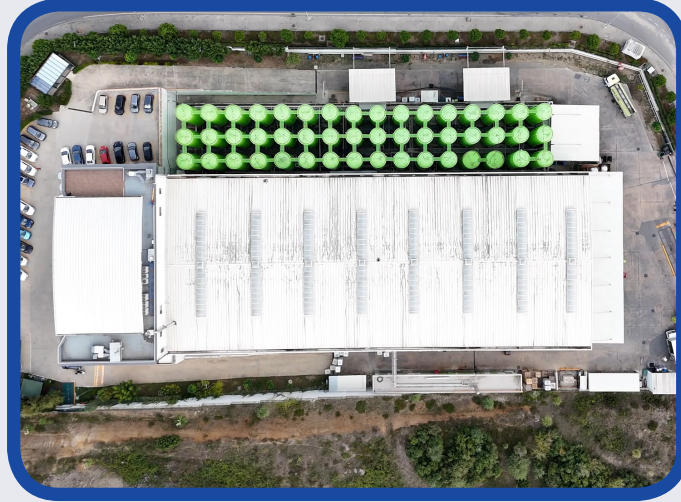
Yoğun bir rekabet ortamında, tüm şirketler başarıya ulaşmayı hedeflemekte; ancak bu başarıyı yakalayabilenler sınırlı ve yalnızca bir kısmı bu başarıyı sürdürülebilir kılabiliyor. Sürdürülebilir mükemmelliğe ulaşmanın temelinde yatan süreç ilkelerini içeren Mükemmelliğin Temel Kavramlarını, öncelikli olarak çalışma arkadaşlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımıza etkin bir şekilde aktarılmasına odaklandık. Sürdürülebilir başarıyı hedefleyen bir kuruluş olarak, bu yolda karşılaştığımız zorlukları aşabilmek adına RADAR'ı bir değerlendirme çerçevesi ve yönetim aracı olarak kullanmayı benimsedik. Stratejik hedeflerimizi gerçekleştirmek ve uyum içinde çalışan bir sistem oluşturmak adına tüm organizasyon olarak güçlü bir inançla hareket ettik.

EFQM Modelinin kurumunuza katkıları neler oldu?

Çoğu mükemmellik modeli, odaklanma düzeyleri farklılık göstermekle birlikte, müşteri, toplum ve hissedarların tümüne aynı anda odaklanmayı ve bu gruplara ait veriler ile sonuçlara öncelik vermeyi temel ilke olarak benimsemektedir. Bu süreçte, liderlik anlayışımızı daha derinlemesine inceleme fırsatı bulduk.

EFQM Üstün Performans Belgelendirmesinin size göre diğer ödül ve belgelerden farkı nedir?

EFQM Mükemmellik Modeli, şirketlerin rekabet avantajı elde etmelerini ve bu avantajı sürdürülebilir kılmalarını sağlayan temel stratejik yeteneklerini tanımlamalarına yardımcı olmaktadır. Stratejik yetenek, stratejik yönetim literatüründe giderek daha önemli bir konu haline gelirken, aynı zamanda Kalite Yönetimi literatürü de kuruluşlara orta ve uzun vadede sürekli rekabet avantajı kazandıracak araçlar ve yaklaşımlar geliştirmeyi hedeflemektedir. Söz konusu



çalışma her iki literatüre de katkı sağlamayı amaçlıyor. Bu nedenle, bu çalışmayı diğer ödül ve belgelerden ayrı bir konumda değerlendiriyoruz.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

Bundan sonraki süreçte hedefimiz, Mükemmellik Büyük Ödülü'nü kazanarak kalite yönetimi alanındaki mükemmeliyetimizi organizasyonel düzeyde en üst seviyeye taşımaktır. EFQM Mükemmellik Büyük Ödülü'ne ulaşmayı, yalnızca bir ödül kazanmak olarak değil, şirketimizin her alanında kalıcı bir mükemmellik anlayışını benimseme fırsatı olarak değerlendiriyoruz. Bu hedef doğrultusunda gerçekleştireceğimiz iyileştirmeler ve stratejik adımlar, iç süreçlerimizi ve dış paydaşlarla olan ilişkilerimizi en üst seviyeye çıkararak sektördeki liderliğimizi pekiştirecektir.



EFQM Üstün Performansta Yetkinlik 4 Yıldız Belgesi Sahibi

YENİKÖY KEMERKÖY ELEKTRİK ÜRETİM VE TİC. A.Ş.



EFQM Modelini benimsemeye ve sürece dahil olma nasıl karar verdiniz?

Yeniköy Kemerköy Enerji olarak EFQM Modelini benimseme ve sürece dahil olmak birkaç önemli faktörün birleşimiyle şekillendi. Bu faktörler kurumun sürdürülebilirlik hedefleri, kalite yönetim anlayışı, verimlilik artışı, rekabet avantajı sağlama ve çevresel etkiyi azaltma gibi stratejik amaçlarla ilgilidir. Bu model hem organizasyonel süreçleri iyileştirme hem de stratejik hedeflere ulaşma konusunda güçlü bir yönetim aracıdır. Ulusal Kalite Hareketi'ne 2018 yılında katıldık ve o günden bugüne sistemlerimizi ve süreçlerimizi bu düşünce etrafında şekillendiriyoruz.

EFQM Modelini yönetim modeli olarak benimse-dikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

EFQM Modelinin benimsenmesinden sonra, modelin hem organizasyonel süreçlerde hem de çevresel ve

ekonomik performansta önemli iyileşmelere yol açabileceğinin önemi algılanmıştır. EFQM Modelinin benimsenmesiyle birlikte, aşağıdaki alanlarda değişim ve gelişme yaşanmasını hedefliyoruz:

- Organizasyonel Kültür ve Liderlikte İyileşme
- Verimlilik ve Performans Artışı
- Çevresel Etkilerin Azaltılması
- Stratejik Hedeflere Ulaşma ve Ölçümleme
- İnsan Kaynakları ve Eğitim Yatırımları
- İnovasyon ve Teknolojik Yatırımlar
- Paydaş İlişkileri ve Sosyal Sorumluluk

UKH ile çıktığımız yolda Yeniköy Kemerköy Enerji olarak çeşitli alanlarda gelişmemizi sağlayan, yapılandırılmış ve etkili bir yönetim yaklaşımı ile süreç yönetimi gerçekleştiriyoruz. Verimlilik artışı, çevresel sürdürülebilirlik ve çalışan bağlılığı gibi faktörlerdeki iyileşmeler, santralin hem kısa vadede hem de uzun vadede daha güçlü bir performans sergilemesini sağlayacaktır.



EFQM yolculuğunda karşılaştığınız zorluklar nelerdi ve nasıl üstesinden geldiniz?

EFQM yolculuğunda karşılaştığımız zorluklar, genellikle sektörün doğası, mevcut sistemler, insan kaynağı gibi faktörlerden kaynaklanmaktadır. Ancak bu zorlukların aşılabilmesi, doğru stratejiler ve sürekli iyileştirme yaklaşımıyla mümkün olabilmektedir. Bu yolculukta karşılaştığımız zorluklarla ilgili paylaşmak istediğimiz bir örnek sürecin ilerleyişinde nasıl yol aldığımıza ışık tutacaktır.

Veri Toplama ve Performans Ölçümü Örneğimiz;

Durum:

Santralin geniş operasyonel yapısı içinde verilerin etkin bir şekilde toplanması ve analiz edilmesi ve performans ölçüm sistemlerinin uygulanması ve izlenmesi için doğru teknolojilere ve süreçlere sahip olunması ile ilgili geliştirmelere ihtiyacımız vardı.

Geliştirme:

Veri toplama sistemleri modernize edilmiş, dijitalleşme yoluyla anlık veri izleme ve performans takibi yapılabilen sistemler tasarlanmıştır. Veriye dayalı kararlar alınarak performans göstergeleri oluşturulmuş ve düzenli olarak raporlama yapılmıştır. Böylece, birimler her alanda kendini ölçebilir ve iyileştirme fırsatlarını daha hızlı fark edebilmiştir.

EFQM Modelinin kurumunuza katkıları neler oldu?

Elektrik üretim sektöründe örnek şirket olma vizyonu ile kurumsal kültürü geliştirmeye yönelik çalışmalarımızı sürdürürken Yeniköy Kemerköy Enerji olarak 4 Yıldız Üstün Başarı Ödülü alan ilk elektrik üretim şirketi olduk. Bu modeli benimsemek, kuruluşumuzda birimler arası iş birliği ve liderliğin önemini açıkça ortaya koymuştur.

Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün/EFQM Üstün Performans Belgelerdirmesinin size göre diğer ödül ve belgelerden farkı nedir?

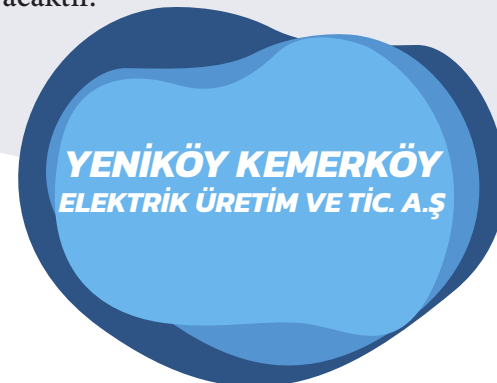
EFQM Modelini baz alarak 5 gün boyunca sahada yapılan incelemelerde 7 ana kriter ve 33 alt kritere göre değerlendirildik. Diğer derecelendirmelerden farklı olarak bir şirketin ne kadar iyi yönetildiğini derecelendiren tek model olan EFQM'den elektrik üretim sektöründe 4 yıldız alan ilk kuruluş olduk.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

Bundan sonraki süreçte Yeniköy Kemerköy Enerji olarak belirlediğimiz hedeflerimiz;

- Enerji Verimliliğini Arttırmak
- Çevresel Sürdürülebilirlik
- Çalışan Gelişimi ve Katılımı
- Paydaş Memnuniyetini Arttırmak
- Risk Yönetimi
- Değişim Yönetimi.

Bu hedeflere ulaşmak için bir yol haritası ve stratejilerle ilerlemek, kuruluşumuzun uzun vadeli başarısını sağlayacaktır.



EFQM Üstün Performansta Yetkinlik 4 Yıldız Belgesi Sahibi

DUYAR VANA



Hakkımızda

Duyar Vana, 1965 yılında metal işleme yapan bir atölye olarak kurulmuş ve yarım asrı aşan deneyimiyle sektörünün lider kuruluşlarından biri olmayı başarmıştır. İstanbul Esenyurt'ta yaklaşık 15 bin metrekare kapalı alana sahip modern üretim tesisimiz ve 8.000 metrekarelik, Türkiye'nin tam otomasyonla üretim yapan sayılı dökümhanelerinden biri ile faaliyetlerimize devam etmekteyiz.

Bugün geldiğimiz noktada, 85'ten fazla ülkeye ihracat yapan bir kurum olarak, rekabetin yoğun olduğu küresel pazarda yerimizi sağlamlaştırdık. Gelişen döküm teknolojilerini yakından takip ederek, ürün kalitemizi ve çeşitliliğimizi sürekli olarak artırıyoruz. Üretim süreçlerimizde, mamullerin tasarımından dökümüne, montajından test ve kontrollerine kadar tüm aşamaları kendi tesislerimizde, uzman ekibimizin güvencesi altında gerçekleştiriyoruz.

Türkiye geneline yayılmış 80'den fazla seçkin bayimizle, kaliteli ürün ve hizmetlerimizi en hızlı ve güvenilir şekilde müşterilerimize ulaştırıyoruz.

Müşterilerimiz için kalite, uygun fiyat, ve zamanında teslimat konularında bir güven kaynağı olmaktan gurur duyuyoruz.

EFQM Modelini benimseme ve sürece dahil olma-ya nasıl karar verdiniz?

Duyar olarak, sektörümüzdeki rekabeti daha iyi yönetmek, kurumsal mükemmeliyet anlayışımızı geliştirmek ve iş süreçlerimizi uluslararası standartlara taşımak adına EFQM Modelini benimsemeye karar verdik. EFQM Modeli'nin, paydaş odaklı yaklaşımı, performans iyileştirme ve değişim yönetiminde sağladığı kapsamlı yaklaşımlar, şirketimizin sürdürülebilir değer yaratma vizyonu ile örtüşmektedir.

Modelin sunduğu iç görü ve kıyaslama olanakları, süreçlerimizi analiz etme ve geliştirme fırsatı sunarken, bize uzun vadeli bir stratejik yol haritası oluşturma imkânı sağlamıştır. Bu kapsamda, EFQM Modelini gelecekteki büyüme ve gelişim hedeflerimize ulaşmada önemli bir rehber olarak görüyoruz.



EFQM yönetim modeli ve değişim

Duyar'da değişime 2023 – 2027 yıllarını kapsayan Stratejik Plan çalışmamızı oluşturarak başladık. Amaç ve vizyonumuzu paydaşlarımızın katılımı ile belirledik.

Vizyonumuzu gerçekleştirmek adına tüm departmanlarımızla birlikte çalıştık. Paydaş odaklı bu yaklaşım ile güçlü sonuçlar elde ettik.

Bu süreçte, stratejik hedeflerimiz doğrultusunda önemli değişimler yaşadık;

- Şirketimizin olgunluk seviyesi, EFQM'in rehberliğiyle daha ileri bir noktaya taşınmış, süreçlerimiz sistematik ve verimli bir yapıya kavuşmuştur.

- Yenilikçilik ve değişim, organizasyonumuzun temel unsurlarından biri haline gelmiş, tüm çalışanlarımız bu kültürü içselleştirmiştir.

- Liderlerimiz, modelin sunduğu stratejik bakış açısıyla daha etkili kararlar almış ve şirketimizi geleceğe taşıyacak projeleri hayata geçirmiştir.

- İş süreçlerimiz, paydaşlarımızın beklentilerine uygun şekilde değer yaratma odağıyla yeniden şekillendirilmiş; bu sayede hem iç hem de dış iletişimimiz güçlenmiştir.

- Ülkemizde lider konumumuz perçinlenmiş ve küresel ölçekte marka bilinirliğimiz artmıştır.

- EFQM sayesinde çalışanlarımız arasında ekip ruhu daha da güçlenmiş, sürdürülebilir başarıyı hedefleyen bir iş birliği ortamı oluşturulmuştur.

Bu süreç, sadece işleyişimizi değil, aynı zamanda kurum kültürümüzü de dönüştüren bir rehber olmuştur.

EFQM Modeli'nde yaşanan zorluklar

EFQM yolculuğunun bir "proje" değil, sürekli bir gelişim süreci olduğu anlayışının benimsenmesi, uzun

vadede aynı seviyede devam ettirilmesi zorlandığımız ancak kuruluşumuzda başardığımız kritik faktör olarak ön plana çıkmıştır.

Bir diğer faktör ise; EFQM Modeli', kapsamlı bir çerçeveye sunar ve her kuruluşun kendi ihtiyaçlarına göre özelleştirilmesini gerektirir. Ancak, bu esneklik ve dilinin ağır olması aynı zamanda modelin karmaşık ve zaman alıcı bir süreç olarak algılanmasına neden olabilir. Duyar olarak bu süreci kendi değerlendiricilerimizi yetiştirerek ve kuruluşumuzdaki beyaz yaka personelimizin %90'ına temel eğitimler düzenleyerek aştığımızı belirtmek isterim.

EFQM Modeli'inin katkıları

EFQM Modelini uygulamak, şirketimizde yalnızca iş süreçlerini değil, kurumsal kültürümüzü de dönüştüren bir etki yarattı.

Modelin sağladığı yapı sayesinde, stratejik hedeflerimizi daha net belirleyip uzun vadeli planlarla destekleme olanağı bulduk. Tüm faaliyetlerimizde değer yaratma odaklı bir yaklaşımı benimseyerek, sadece operasyonel süreçlerimizi geliştirmekle kalmadık, aynı zamanda çalışanlarımız, müşterilerimiz ve iş ortaklarımız arasında güçlü bir sinerji yarattık. Duyar olarak, EFQM Modelini yalnızca bir yönetim çerçevesi olarak değil, aynı zamanda gelecekteki hedeflerimize ulaşmada stratejik bir rehber olarak görüyoruz. Bu model, büyümemizi destekleyen, bizi daha yenilikçi ve etkili bir kuruluş haline getiren önemli bir yapı taşı olmuştur.

Bundan sonraki hedefler

Bizim için bu başarı, son durak değil; aksine, daha büyük hedeflerin başlangıç noktasıdır.

Duyar olarak en önemli amacımız, iş süreçlerimizi her geçen gün daha verimli hale getirerek müşterilerimize, çalışanlarımıza ve tüm paydaşlarımıza en iyi deneyimi sunmaktır.

Bugüne kadar olduğu gibi bugünden sonra da aynı kararlılıkla çalışmalarımızı sürdüreceğiz.



EFQM Üstün Performansta Yetkinlik 4 Yıldız Belgesi Sahibi

BULUTİSTAN



Kısaca kurumunuzu tanıtır mısınız?

Bulutistan, Türkiye merkezli bir bulut hizmetleri sağlayıcısı olup, işletmelere ileri düzey teknoloji çözümleri sunar. 2015 yılında kurulan şirket, altyapı hizmetlerinden (IaaS) platform hizmetlerine (PaaS) kadar geniş bir yelpazede bulut tabanlı çözümler geliştirmektedir. Yerli ve global iş ortaklıklarıyla güçlü bir ekosistem yaratan Bulutistan, özellikle finans, telekomünikasyon ve e-ticaret gibi sektörlerle yönelik yüksek performanslı, ölçeklenebilir ve güvenli bulut çözümleri ile öne çıkar. Bulutistan, Türkiye'deki veri merkezlerini kullanarak yerel mevzuatlara uygun, düşük gecikme süreli ve yüksek güvenilirlikte hizmet sunar. Aynı zamanda, müşteri odaklı yaklaşımı ve yenilikçi teknolojileriyle dijital dönüşüm süreçlerinde şirketlere değer katar.

EFQM Modelini benimsemeye ve sürece dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

Bulutistan olarak, sürekli gelişim ve öncü olma vizyonumuz doğrultusunda, iş süreçlerimizi uluslararası standartlara uygun bir şekilde yapılandırmak ve bu

alanda sürdürülebilir bir mükemmeliyet kültürü oluşturmak her zaman önceliğimiz oldu. Bu vizyonla, EFQM Modelini benimsemek, hem stratejik hedeflerimize ulaşmamızda hem de müşterilerimize sunduğumuz hizmetlerde mükemmeliyet anlayışını pekiştirmede doğal bir adım olarak karşımıza çıktı.

EFQM Modeli, yalnızca iş sonuçlarını iyileştirmeye yönelik bir araç değil, aynı zamanda organizasyonel öğrenmeyi, yenilikçiliği ve çalışan bağlılığını artırmak için güçlü bir çerçeve sunuyor. Süreçlerimize bu model dahil etme kararımız, sürdürülebilir büyüme hedeflerimizle uyumlu olarak; paydaşlarımız, çalışanlarımız ve müşterilerimiz için daha fazla değer yaratma misyonumuzun bir yansımasıdır.

EFQM Modelini yönetim modeli olarak benimse-dikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

Bu süreçte, organizasyonumuzun güçlü yönlerini ve gelişim alanlarını objektif bir şekilde değerlendirme fırsatı bulduk. Bu, yalnızca bir yönetim modeli değil, aynı zamanda bir dönüşüm aracı olarak, bizi vizyonu-

muza gerçekleştirme yolunda daha etkili ve esnek hale getiriyor. EFQM'nin sunduğu yapı sayesinde, sadece mevcut durumumuzu iyileştirmekle kalmıyor, aynı zamanda geleceğe yönelik sürdürülebilir ve yenilikçi adımlar atıyoruz.

EFQM yolculuğunda karşılaştığınız zorluklar nelerdi ve nasıl üstesinden geldiniz?

Bulutistan olarak EFQM yolculuğunda karşılaştığımız zorluklar, büyüme hızımız ve yenilikçi yapımızın getirdiği dinamiklerle ilişkiliydi. Sürekli değişen teknoloji odaklı bir sektörde faaliyet göstermemiz, mevcut süreçlerimizi EFQM Modeli'ne uygun şekilde yeniden yapılandırırken çeviklik ile sürdürülebilirliği dengede tutmamızı gerektirdi. Bu süreçte en büyük zorluklardan biri, organizasyon genelinde bir mükemmeliyet kültürü oluşturmak ve tüm çalışanların bu modele uyum sağlamasını teşvik etmek oldu.

Bu zorlukların üstesinden gelmek için şu adımları attık:

1. Farkındalık ve Eğitim: EFQM Modelinin neyi temsil ettiğini, organizasyonumuza nasıl değer katacağını ve bireysel katkının önemini hem üst yönetime hem de tüm ekiplerimize anlattık.

2. Dönüşüm Liderliği: Yönetim ekibimiz, süreci sahiplenerek örnek bir liderlik sergiledi. Modeli yalnızca bir gereklilik olarak değil, stratejik bir gelişim aracı olarak benimseyerek, çalışanlarımızı bu yolculukta motive etti.

3. İş Süreçlerinin Yeniden Tanımlanması: Mevcut süreçlerimizi detaylı bir şekilde analiz ettik ve EFQM çerçevesine uygun hale getirmek için gerekli düzenlemeleri yaptık. Bu süreçte, iş birimleri arasında etkin bir iletişim ve iş birliği sağladık.

EFQM Modelinin kurumunuza katkıları neler oldu?

Zorluklar, bizim için birer öğrenme fırsatına dönüştü ve süreç boyunca esneklik, dayanıklılık ve yenilikçilik yeteneklerimizi geliştirdik. EFQM yolculuğu, sadece mükemmeliyet odaklı bir yapı kurmamıza değil, aynı zamanda sürdürülebilir bir başarı için gereken kültürel dönüşümü gerçekleştirmemize de yardımcı oldu.

Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün/EFQM Üstün Performans Belgelendirmesinin size göre diğer ödül ve belgelerden farkı nedir?

Türkiye Mükemmellik Ödülü ve EFQM Üstün Perfo-

mans Belgelendirmesi, birçok açıdan ISO standartlarından farklı ve tamamlayıcı bir yaklaşım sundu. ISO standartları, spesifik yönetim sistemlerine (örneğin ISO 9001 kalite yönetimi, ISO 27001 bilgi güvenliği yönetimi) odaklanarak, belirli gereklilikleri karşılamayı ve süreçleri optimize etmeyi hedefleyerek genellikle bir çerçeve sağlar ve uyumun sağlandığını doğrulamak için denetimlere dayanır. EFQM Modeli ve Türkiye Mükemmellik Ödülü ise, organizasyonel mükemmelliğe bütünsel bir bakış açısıyla yaklaştı. Standartların ötesine geçerek, strateji, liderlik, yenilikçilik, çalışan katılımı, müşteri memnuniyeti ve sürdürülebilir sonuçlar gibi unsurlara bütüncül, gelişim ve iyileştirme odaklı, sonuçlarla değerlendiren hatta kültürel dönüşümü sorgulayan bir model ortaya koydu. Bu Bulutistan için bulut hizmetleri gibi çok rekabetçi bir pazarda faaliyet gösteren şirketimize rekabet avantajı yarattı.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

EFQM Modelini benimseyen bir organizasyon olarak, bundan sonraki süreçte hedeflerimiz, modeli organizasyon genelinde yaygınlaştırmak, süreç olgunluğumuzu artırmak ve sürdürülebilir başarı için sürekli gelişimi desteklemektir. EFQM raporunda belirtilen güçlü yönlerimizi pekiştirirken, gelişim alanlarına odaklanarak inovasyon kültürünü yaygınlaştırmayı ve paydaşlarımızın memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz.

Bu doğrultuda, çalışan katılımını ve süreç performansını artırmak için eğitim ve otomasyon projeleri geliştirirken, müşteri ve iş ortaklarımızla daha güçlü ilişkiler kurmayı önceliklendiriyoruz. Ayrıca, Türkiye Mükemmellik Ödülü ile elde ettiğimiz başarıyı uluslararası platformlara taşıyarak, global tanınırlık kazanmayı ve örnek bir mükemmeliyet seviyesi oluşturmayı amaçlıyoruz.



EFQM Üstün Performansta Yetkinlik 4 Yıldız Belgesi Sahibi

ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ



Kısaca kurumunuzu tanıtır mısınız?

6 milyona yaklaşan nüfusu ile Türkiye'nin başkenti ve 2. büyük şehri olan Ankara'nın yerel yönetiminden sorumlu olan Ankara Büyükşehir Belediyesi, şeffaf ve kapsayıcı yönetim anlayışıyla kentsel altyapı ve üst-yapı, toplu taşıma, çevresel kalitenin artırılması, sosyal ve kültürel faaliyetler, toplum sağlığı ve güvenliği, kent ekonomisi ve turizminin geliştirilmesi alanlarında kamu hizmeti sunmaktadır.

Yüce Türk Milletinin Milli Mücadelesinin sembol şehri Ankara, 23 Nisan 1920 tarihinde kurulan Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından hükümet merkezi ilan edilmiş ve böylece İstiklal Savaşı'nın idare edildiği bir merkez olmuştur. 13 Ekim 1923'te çıkarılan kanun ile Ankara resmen Türkiye Cumhuriyeti'nin yeni başkenti olarak ilan edilmiştir. Cumhuriyetin ilanından sonra köklü bir tarihe ve zengin bir kültürel mirasa sahip, pek çok medeniyete ev sahipliği yapmış bu güzel ve kadim şehir, yapılan ilk imar çalışmalarıyla daha yeni ve farklı bir görünüme kavuşmuştur.

Ankara'nın başkent oluşundan sonra, 16 Şubat 1924 tarihinde 417 sayılı yasa ile şehrin adı değişmiş ve Ankara Şehremaneti kurulmuştur. Bu düzenleme ile

başkent belediye yönetiminin diğer belediyelerden ayrılması ve ayrı kanunla yönetilmesi prensibine devam edilmiştir. 1982 yılında çıkarılan 2680 sayılı yetki Kanununa istinaden 08.03.1984 tarihinde yayımlanan 195 sayılı "Büyükşehirler Yönetimi Hakkında Kanun Hükmünde Kararname" ve 27.06.1984 tarih ve 3030 sayılı "Büyükşehirler Yönetimi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun" ile belediye sınırları içinde birden fazla ilçe bulunan İstanbul, Ankara ve İzmir'de Büyükşehir Belediyeleri kurulmuştur. 25 Mart 1984'te yapılan mahalli idare seçimleri ile bu illerdeki büyükşehir belediyeleri faaliyete başlamıştır. 2004 yılında 5216 sayılı yasayla büyükşehir belediyelerinin yönetsel sınırlarında önemli düzenlemeler yapılmış, nüfusu 2.000.000'dan fazla olan İzmir ve Ankara'da 50 km yarıçaplı daire büyükşehir belediyesinin yönetsel alanı olarak kabul edilmiştir. 2004 yılında yapılan bu düzenlemeyle Altındağ ilçesindeki Valilik Binası merkez kabul edilerek harita üzerinde çizilen 50 km² yarıçaplı daire içinde kalan yaklaşık 7800 km²'lik alan Ankara Büyükşehir Belediyesinin hizmet alanı haline gelmiştir. 12 Kasım 2012 tarihinde kabul edilen "On Dört İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Yedi İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Ka-

rarnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair” 6360 sayılı Kanunla Ankara Büyükşehir Belediyesinin 50 km² yarıçapla belirlenen 7800 km²’lik yönetsel alanı, 3 kat artırılarak 25.632 km²’ye yükseltilmiştir.

Cumhuriyetimizin 100. yılını geride bıraktığımız bugün başkent Ankara; sanayi bölgelerinin, üst düzey bürokrasinin, uluslararası kurum ve kuruluşların ev sahipliğini yapmakta, kentsel, kültürel ve sosyal projeleri ile tüm dünyaya örnek olacak belediyecilik hizmetleri sunmaktadır.

Bu doğrultuda Belediyemiz artan sosyal eşitsizliklerle mücadelede vatandaşın refahını ve esenliğini merkeze alan yenilikçi projeler hayat geçirirken, dezavantajlı toplum kesimlerinin güçlendirilmesine odaklanmakta, eşitsizliklerin giderilmesi ve ekonomik kalkınmanın hızlandırılmasına yerel kaynaklarla çözüm aramakta, sadece sosyal yardım değil, meslek edindirme, kırsal kalkınma destekleri, eğitime erişim ve internete ücretsiz erişim gibi kapsayıcı politikalarla Ankara halkına çok katmanlı hizmet sunmaktadır.

Hizmet sunumunda şeffaflık ve hesap verebilirliği öne çıkararak vatandaşa güven veren, toplumun her kesimini kucaklayan, katılımcı, etik değerlere saygılı, çevreye duyarlı, güçlü ve sürdürülebilir bir mali dengeye sahip yönetim modeliyle Ankara Büyükşehir Belediyesi, bir taraftan Ankaralıları layık oldukları yaşam kalitesine ulaştırmaya çalışırken başkent belediyesi olmanın sorumluluğuyla da ülkemizdeki tüm belediyelere öncülük edecek projeleri hayata geçirmektedir. Bunun yanı sıra kapsayıcı ekonomik büyümeyi teşvik eden proje ve programlar ile de Ankara’nın geleceğine yatırım yapmaktadır.

EFQM Modelini benimsemeye ve sürece dahil olmaya nasıl karar verdiniz?

Ankara Büyükşehir Belediye Başkanı Mansur YAVAŞ, 2019 seçimleri sonrası parti rozetinin bir kenara bırakmış, toplumun tüm kesimlerini kucaklayan vatandaş odaklı, şeffaf, adil, güvenilir, kapsayıcı ve hesap verebilir yönetim anlayışıyla her fırsatta en büyük projem dediği “Ankara halkının refahını arttırmaya” yönelik belediyecilik hizmetlerine öncülük etmiştir. Ancak söz konusu Ankara ve dolayısıyla aziz Türk Milleti olduğunda bu hizmetin her zaman daha iyisinin, daha kalitelisinin sunulması amacıyla kurumsal kapasitenin geliştirilmesi, başta vatandaş memnuniyeti olmak üzere tüm temel paydaşların amacıyla ku-

rumsal kapasitenin geliştirilmesi, başta vatandaş memnuniyeti olmak üzere tüm temel paydaşların memnuniyetinin artırılması; geleceğe dönük, yenilikçi hizmet sunumunda öncü, sürdürülebilir ve güvenilir bir kurum olma hedefiyle Avrupa temelli EFQM Modelinin uluslararası iş birliği ortağı Türkiye Kalite Derneği (KalDer) ile 6 Nisan 2022 tarihinde Ulusal Kalite Hareketi İyi Niyet Bildirgesini imzalayarak Ankara’nın Mükemmellik Maratonu Projesini başlatmıştır.

Belediyemizin ilk kalite yönetim projesi de olan EFQM Modelinin uygulanması süreci 2019 yılından itibaren Belediyemizde hakim olan vatandaş odaklı, geleceğe dönük, yenilikçi ve kapsayıcı hizmet politikalarımızla ve kurumsal vizyonumuzla örtüşmektedir. Bunun yanı sıra dünya çapında bilinen Model, Belediyemizin üstün performanslı bir kurum olma ve hizmet kalitesinde mükemmele ulaşma hedefimize de katkı sağlayacak şekilde ihtiyaçlarımız doğrultusunda uygulanacak diğer yönetim sistemleri ile entegre olabilecek bir çerçeve sunmaktadır.



EFQM Modelini yönetim modeli olarak benimzedikten sonra yaşadığınız değişim hakkında bilgi verebilir misiniz?

Belediyemizin Ulusal Kalite Hareketi'ne katılmasından sonra başlatılan Ankara’nın Mükemmellik Maratonu Projesi kapsamında kalite kültürünü kurum geneline yaymak amacıyla Ankara Büyükşehir Belediyesinin her biriminden yönetici ve uzmanların katıldığı eğitim ve çalıştaylar düzenlenmiştir. EFQM Temel Eğitimi ve arkasından Öz Değerlendirme Çalıştayları ile başlayan süreç, 14 İyileştirme Projesinin hayata geçirilmesiyle güçlendirilmiştir. Projelerin etkin bir şekilde yürütülmesi için Proje Yönetimi, Problem Çözme Teknikleri, Süreç Yönetimi, Liderlik, İç Kontrol ve Varlık Yönetimi Eğitimleri gerçekleştirilmiştir.

Bu eğitimlerden 600’den fazla çalışanımız faydalanmış, İyileştirme Projelerimiz kapsamında Belediyemizde ilk defa çalıştay yöntemi ile Öz Değerlendirme Geri Bildirim Raporu ve Paydaş Haritası oluşturulmuştur. Bu çalışmalar, Ankara Büyükşehir Belediyesinin kurumsal kapasitesini artırarak stratejik hedeflerine ulaşmasında önemli katkılar sağlamıştır. Yine İyileştirme Projeleri kapsamında süreçlerin iyileştirilmesi, performans yönetimi, çalışan bağlılığının ve motivasyonun artırılması, kurum kültürünün ve lider bakış açısının geliştirilmesi, veriye dayalı hizmet anlayışının geliştirilmesi gibi pek çok konuda yapısal uygulamaların hayata geçirilmesi için somut adımlar atılmıştır.

Bu süreçte elde edilen kazanımlar, yalnızca hizmet kalitesini artırmakla kalmamış, aynı zamanda Ankara Büyükşehir Belediyesini daha güçlü, daha yenilikçi, daha güvenilir ve geleceğe dönük bir kurumsal yapı haline dönüştürmüştür.

EFQM Modeli çalışmaları kapsamında KalDer Ankara Şubesi tarafından düzenlenmekte olan İlham Veren Kamu Yönetimi Proje Ödülleri kapsamında Belediyemiz 2022 ve 2023 yıllarında sırasıyla “Sözleşmeli Üreticilik Modeli” ve “Kadın Güçlenme Merkezi ve Mor Haritam Uygulaması” Projeleri ile ödüle layık görülmüştür.

Ankara Büyükşehir Belediyesi, mükemmellik hedefindeki kararlılığını 2024 yılı EFQM Tanıma ve Ödül Programı başvurusuyla bir kez daha ortaya koymuştur.

EFQM yolculuğunda karşılaştığınız zorluklar nelerdi ve nasıl üstesinden geldiniz?

2019 yılından bu yana Belediyemizin hizmet politika ve stratejilerini belirlerken önceliği şeffaf ve hesap verebilir yönetim anlayışımızla daima başta vatandaşlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımızın beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması, memnuniyet düzeylerinin artırılması olmuştur. Belediye Başkanımız Mansur YAVAŞ’ın liderliğinde Türkiye’de belediyeciliğe farklı bir bakış açısı getiren Belediyemiz uluslararası uygulamalara referans oluşturabilecek kalitede projelerle hizmet sunumu gerçekleştirmektedir. Bu doğrultuda

EFQM Modeli, Belediyemizin sürdürülebilir değer yaratma hedefine en uygun yönetim aracı olarak karşımıza çıkmıştır. Ancak bir kamu kurumu olması nedeniyle Modelin öngördüğü yapısal uygulamaların bir kısmının hayata geçirilmesi bürokratik izin ve onay süreçleri, mevzuat kısıtları, değişime direnç gibi nedenlerle planlanan program doğrultusunda hayata geçirilememiştir. Sunulan hizmetlerin çeşitliliği, ülkemizin ve dünyanın değişen koşullarında hedef kitlenin ihtiyaç ve beklentilerindeki hızlı değişim iyileştirme faaliyetlerinin hayata geçirilmesinde zorluklar oluşturabilmektedir. Bunun yanı sıra bir üniversite kenti olan başkentimiz istihdam kaynağı açısından oldukça avantajlı olmakla birlikte ilgili mevzuat gereği farklı statülerde istihdam edilen personelin motivasyonun ve bağlılığının artırılması, kurum kültürünün yaygınlaştırılması konularında istenilen düzeyde iyileştirmenin yapılmasında zorluklarla karşılaşmaktadır.



Bu konuda ihtiyaç duyulan yapısal uygulamalardan arzu edilen düzeyde verim alınması ve tüm personelin süreci benimsemesi amacıyla belediye işbirlikleri ile bağlı kurumlarının da Modeli uygulaması konusunda yönetimin desteğiyle girişimler başlatılmıştır. Belediye genelinde oluşabilecek direncin önüne geçmek için Modelin benimsenmesi ve sürekli iyileştirme kültürünün içselleştirilm-

esi amacıyla Kalite Kurulları oluşturulmuş, önce tüm birimlerden yönetici ve uzmanlara Model anlatılmıştır. KalDer rehberliğinde çalıştay yöntemi ile yapılan Öz Değerlendirme süreci sonrası Ankara’nın Mükemmellik Maratonu Projemiz sadece yönetimin değil çalışanların da sahiplendiği en geniş katımlı, tüm birimlerin iş birliği içerisinde katkı sunduğu topyekün bir kurumsal gelişim, değişim, öğrenme ve kendini aşma sürecine evrilmiştir.

EFQM Modelinin kurumunuza katkıları neler oldu?

Temel paydaşı vatandaşlara en yakın hizmeti sunan yerel yönetimlerin ekosistemlerini anlayarak sürdürülebilir, şeffaf, kapsayıcı, yenilikçi ve dayanıklı bir kurumsal yapıya kavuşması, sürekli iyileştirme kültürünü benimsemesi tüm paydaşları nezdinde itibarının artmasına katkı sağlamaktadır. Sürekli

iyileştirme kültürünün benimsenmesi, paydaş algılarının düzenli olarak ölçülmesi ve faaliyetlere yansıtılması, kurumsal performansın ölçülmesi ve değerlendirilmesi gibi yapısal uygulamaların hayata geçirilmesi tüm paydaşlara sürdürülebilir değer sunan, geleceğe dönük güvenilir bir kurumsal yapı oluşturmakta, paydaş memnuniyetini ve hizmet kalitesini bir standarda dönüştürmektedir.

Belediyemiz EFQM Modeli çalışmalarının başlatılmasının sonrasında başkent belediyesi olmanın sorumluluğuyla dünyanın en büyük kurumsal sürdürülebilirlik inisiyatifi olan Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesine (UN Global Compact) katılan ilk büyükşehir belediyesi olmuştur. Bu üyelik, Belediyemizin sürdürülebilir kalkınma amaçları doğrultusunda insan hakları, çalışma standartları, çevre ve yolsuzlukla mücadele alanlarındaki kararlılığını daha da güçlendiren önemli bir adımı temsil etmektedir.

Bunun yanı sıra Belediyemiz 13 Aralık 2023 tarihinde Avrupa Konseyi tarafından geliştirilen Avrupa Yönetişim Mükemmelliği Markasını (ELOGE-European Label of Governance Excellence) almaya hak kazanarak ülkemizde bu markayı alan ilk büyükşehir belediyelerinden birisi olmuştur. Marka, yerel yönetimlerde iyi ve demokratik yönetişimin bir standart haline gelmesini sağlamayı hedeflemektedir. İyi yönetişimin temel prensiplerini temsil eden 12 ilke ve 97 göstergenin analiz edilerek değerlendirilmesi esasına dayanan ELOGe Markası bu ilkelerin tümüne riayet eden yerel yönetimlere verilmekte ve sürekliliğin sağlanması için her yıl başvurunun yenilenmesi gerekmektedir. Markanın 2024 yılı başvurusu da Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığınca yapılmış ve Belediyemiz 12 Aralık 2024 tarihinde düzenlenen marka Ödül Töreninde bir kez daha Marka almaya hak kazanmıştır. Belediyemizce ELOGe Markasının kazanılmasında EFQM Modelinin benimsenmesinin katkısı yadsınamaz.

Türkiye Mükemmellik Ödülü'nün/EFQM Üstün Performans Belgelendirmesi'nin size göre diğer ödül ve belgelerden farkı nedir?

Bugün EFQM Modeli başta Avrupa olmak üzere dünyada 48 ülkede, 50.000'den fazla kurum/kuruluş tarafından bir yönetim modeli olarak kullanılmaktadır. Dolayısıyla diğer kalite yönetim sistemleri ile de kolaylıkla entegre olan bu Model kurumlara uluslararası arenada kabul görmüş bir standart getirmekte, bilinirliğini ve güvenilirliğini arttırmaktadır. Modelin

sürekli iyileştirme kültürü, sürdürülebilir değer yaratmaya verdiği önem kurumsal kapasitenin sürekli gelişmesine, yenilikçiliğe odaklanılmasına ve stratejik yönetim anlayışının içselleştirilmesine imkan vermektedir. Modelin ihtiyaçları doğrultusunda sadece sonuçlar değil süreçler ve insan kaynakları politikaları da sürekli iyileştirilmekte, veriye dayalı yönetim anlayışının tüm kuruma yayılımı sağlanarak kaynakların etkin kullanılması, sürdürülebilir mali yönetim, paydaş algılarının ölçülmesi ve yönetilmesi konularında yenilikçi yaklaşımlar geliştirilmektedir.

Bundan sonraki süreçte hedefleriniz nelerdir?

Ankara Büyükşehir Belediyesi, 2022 yılı Nisan ayından bu yana yürüttüğü EFQM Modeli çalışmaları kapsamında Türkiye Kalite Derneği (KalDer) tarafından görevlendirilmiş bağımsız değerlendiriciler ve bağımsız bir Ödül Yürütme Kurulu tarafından "4 Yıldız Üstün Performansta Yetkinlik Belgesini" almaya hak kazanmıştır. Bir yerel yönetim olarak ilk başvurusunda almış olduğu bu başarı Ankara'daki diğer kamu kurumları ve belediyeler için de ilham veren, örnek teşkil eden önemli bir başarıdır. Bu doğrultuda öncelikli olarak Belediyemizin bağlı kurum ve kuruluşlarında da Modelin uygulanmasına yönelik girişimlere öncülük edilecektir. Küresel ve toplumsal sorumluluk bilinciyle sadece Belediyemizde değil iş birliği içerisinde olduğumuz diğer ilçe belediyelerinde de sosyal sorumluluk projelerinin, sürdürülebilirlik konusunda farkındalığın ve hizmet kalitesinin arttırılmasına yönelik yenilikçi projeler tasarlanarak hayata geçirilmesi teşvik edilecektir. Çevre yatırımları, sürdürülebilir kentsel kalkınma ve dijital dönüşüm konularına Stratejik Plan ve programlar doğrultusunda öncelik verilecektir.

Bu çalışmaların neticesinde EFQM Küresel Ödülünü alarak Ankara vatandaşlarına dünya standartlarının da üzerinde bir hizmet sunmayı, vatandaşlarımızın desteğiyle küresel boyutta örnek, üstün performanslı bir kurum olmayı hedeflemektedir.

**ANKARA
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ**

EFQM Üstün Performansta Yetkinlik 3 Yıldız Belgesi Sahibi

İMES



Kısaca kurumunuzu tanıtır mısınız?

Kocaeli-Gebze VI. (İMES) Makina İhtisas Organize Sanayi Bölgesi (İMES OSB) Türkiye'nin önde gelen sanayi kümelerinden biri olarak faaliyet göstermektedir. Bugün itibarıyla 363 işletmenin faaliyet gösterdiği ve toplamda 20.400 kişiye istihdam sağlanan güçlü bir üretim üssüne dönüşmüştür. Yıllık 1,5 milyar dolarlık ihracat kapasitesiyle ülke ekonomisine büyük katkılar sunan İMES OSB, makine sektörü başta olmak üzere otomotiv ve savunma sanayi alanlarında faaliyet gösteren kurumlarıyla katma değeri yüksek üretime öncülük etmektedir. Sanayicilerin ihtiyaç ve beklentilerini önceliklendirerek sürdürülebilir üretim ortamı sağlamayı ve ekosisteme değer katmayı amaçlamaktadır.

İMES OSB, yenilikçi uygulamalarla paydaşlarına en iyi hizmeti sunmak ve sürdürülebilir bir ekosistem oluşturmak hedefiyle, yönetim anlayışını uluslararası standartlara taşımak ve sürekli iyileştirme kültürünü benimsemek amacıyla EFQM Modelini benimsemeye karar vermiştir. EFQM Modelinin, organizasyonların sürdürülebilir başarıya ulaşmasını sağlayan kapsamlı bir yönetim sistemi olması ve paydaş odaklı

çevreci yaklaşım değerleriyle uyumlu olması, bu kararı alma sürecinde etkili olmuştur.

EFQM Modelinin benimsenmesinin ardından, kurumda bütünsel bir dönüşüm yaşanmıştır. Liderlik ve strateji alanlarında daha sistematik ve veriye dayalı karar alma süreçleri geliştirilmiş, insan yönetimi ve süreçlerin iyileştirilmesine odaklanılarak çalışanların katılımı ve memnuniyeti artırılmıştır. İş birlikleri ve inovasyon konularında aktif adımlar atılarak paydaşlarla daha güçlü ilişkiler kurulmuştur. Bu değişimler sonucunda, hizmet kalitesi ve operasyonel verimlilik artarken, sürdürülebilirlik ve çevresel duyarlılık konularında da önemli ilerlemeler kaydedilmiştir.

EFQM yolculuğunda karşılaşılan en büyük zorluklardan biri, kurum kültüründe gereken değişimi sağlamak ve tüm çalışanların bu modele uyum göstermesini sağlamaktır. Değişim yönetimi sürecinde, çalışanların yeni süreç ve uygulamalara adaptasyonunu kolaylaştırmak için kapsamlı eğitim programları düzenlenmiş, iletişim kanalları açık tutularak geri bildirimleri değerlendirilip katılımları teşvik edilmiştir. Yönetim ekibi, liderlik rolünü güçlendirerek değişimin kurum genelinde benimsenmesini sağlamıştır.



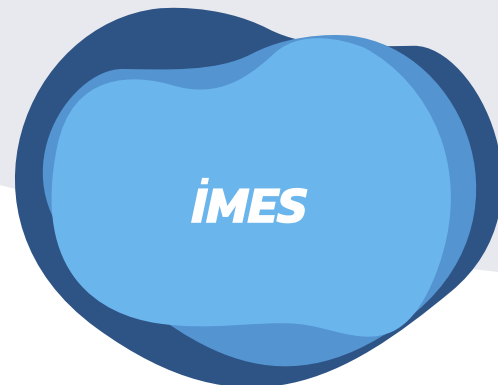
EFQM Modelinin benimsenmesiyle kurum pek çok alanda önemli kazanımlar elde etmiştir. Kurumsal mükemmellik artırılarak yönetim süreçleri standardize edilmiş, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerine daha hızlı ve etkili çözümler sunularak memnuniyet yükseltilmiştir. Yeşil OSB vizyonu hayata geçirilerek çevresel etkiler en aza indirilmiş ve sürdürülebilir üretim süreçleri geliştirilmiştir. Ayrıca, EFQM Üstün Performansta Yetkinlik 3 Yıldız belgesi alınarak, kurum genelinde sürekli iyileştirme ve inovasyon kültürü yerleştirilerek rekabet gücü artırılmıştır.

Bu nedenle, EFQM belgelendirmesi, kurumun sürdürülebilir başarıya olan bağlılığını ve sürekli iyileştirme kültürünü benimsemiş olduğunu kanıtlayan kapsamlı ve bütünsel bir mükemmellik standardının uluslararası kabul görmüş bir göstergesidir.

Gelecekte, kalite ve sürdürülebilirlik alanlarında uluslararası standartları yakalamak ve üzerine çıkmak, çevresel etkileri en aza indiren projeler geliştirerek Yeşil OSB olma yolunda kararlılıkla ilerlemek hedeflenmektedir. Sanayide dijitalleşme ve verimlilik artırıcı uygulamaları hayata geçirerek sanayicilerin rekabet gücünü artırmak amaçlanmaktadır. EFQM Modeli ile elde edilen kazanımlar daha ileri seviyelere taşınarak sürekli iyileştirme kültürü derinleştirilecektir. Sanayiciler ve diğer paydaşlarla iş birliği içinde çalışarak ekosisteme ve ülke ekonomisine katkılarının artırılması planlanmaktadır. İnovasyon ve Ar-Ge faaliyetleri desteklenerek katma değeri yüksek üretimin teşvik edilmesi ve global düzeyde rekabetçi bir sanayi bölgesi oluşturulması yönünde çalışmalar sürdürülecektir.



EFQM Üstün Performans Belgelendirmesi, kurumun mükemmellik yolculuğundaki bütünsel performansını değerlendiren ve uluslararası alanda kabul gören bir belgelendirmedir. Diğer ödül ve belgeler genellikle belirli bir alandaki başarıyı veya uyumu gösterirken, EFQM belgelendirmesi liderlikten stratejiye, insandan süreçlere ve sonuçlara kadar tüm yönetim pratiklerini kapsayan geniş bir değerlendirme sunmaktadır.



KalDer SÜRDÜRÜLEBİLİR GELECEK ÖDÜLLERİ

2024

Geleceğe İz Burak
Geleceğe İz Burak
Geleceğe İz Burak
Geleceğe İz Burak
Geleceğe İz Burak



Yönetişim



Gezegen



İnsan



Refah

**Yönetişim Alanında
İyi Uygulama Ödülü Sahibi**

MASPO ENERJİ



**İnsan Alanında
İyi Uygulama Ödülü Sahibi**

ZORLU TEKSTİL



**Başarı
Ödülü Sahibi**

POLİSAN HOLDİNG



**Başarı
Ödülü Sahibi**

CARREFOURSA



**Başarı
Ödülü Sahibi**

OTOKOÇ OTOMOTİV



**Başarı
Ödülü Sahibi**

YORGLASS



2024 TÜRKİYE MÜKEMMELLİK ÖDÜLLERİ DEĞERLENDİRİCİLERİ

Alev Sevinçli	Sakarya Üniversitesi
Alpöge Çamlıbel	Freelance
Aslı Peker	Nokta Medya İnt. Hizm. A.Ş.
Ayşe Merve Turanlı Parlaktuna	ROKETSAN
Ayşegül Çetiner	Denge Kimya
Balcan Demiröz	Uludağ Enerji
Başak Yazar	FNSS Savunma Sistemleri
Berçin Gün	Gün Danışmanlık
Berrin Atalan	Küçüker Tekstil San. ve Tic. A.Ş.
Bilgen Akil	ESHOT
Buket Tekler	LAV
Cem Sakarya	Akdeniz Üniversitesi
Cemal Uzun	DGPAYS
Cemre İnce Başkan	YEPAS
Cenk Yangın	KalDer Ankara Şubesi
Deniz Çayır	Peker Yüzey Tasarımları (Belenco)
Deniz Tuna Akşahin	FARBA
Ebu Özen	Nilufer Şehit Hüseyin Akyuz MTAL
Ender Horata	BilBen Eğitim ve Danışmanlık
Ercan Köse	Vestel Müşteri Hizmetleri
Eylem Özlem Balcı	Mersin Büyükşehir Belediyesi
Eyüp Evren	Freelance
Fatih Çam	Çorlu Ticaret ve Sanayi Odası
Gonca Gök	FirstChoice International Business Services
Hakan Ömür	Lotte Chemical Türkiye Yüzey Tasarımları A.Ş.
Hakan Sungur	XENOL Enerji
İlker Pala	FARBA
Meltem Aksoy Çetin	TCEEĞE Konteyner Terminal İşletmeleri
Merve Karataş	Denge Kimya
Nevin Karamahmut Mermer	KALEKİM
Nihal Göker	OİB MTAL
Nihal Kepenek	İzmir Kurumsal Yönetim
Özgür Eryılmaz	Kale Seramik
Refik Gülbahar	Uniq Chemicals
Sadettin Çiçek	KalDer
Salih Arıman	ARIMAN DANIŞMANLIK
Saliha Hatipzade	Roketsan A.Ş.
Selda Bayır Demircioğlu	TÜPRAŞ
Sena Yavuz Hasdemir	ERDEMİR
Serap Turan	GÜRMEN GİYİM
Sevinç Akdemir	KADEM
Tamer Tok	Aveon Global Sigorta
Tuğçe Erdem	KYK Yapı Kimyasalları
Tuğrul Çelebi	TVK Consulting
Uğur Mıhçı	KALEKİM
Umut Pınar	KALEKİM
Yahya Kemal Kösalı	Autoliv
Yasemin Kıvrak	Bursa İl Milli Eğitim Müdürlüğü Ar-Ge Birimi

2024 KalDer SÜRDÜRÜLEBİLİR GELECEK ÖDÜLLERİ DEĞERLENDİRİCİLERİ

Aybike Akkoyunlu	Türk Hava Yolları
Berçin Gün	Gün Danışmanlık
Burcu Otman	Borusan Holding
Burcu Yazıcı	Aksoy Holding
Elçin İnceoğlu	YEDAŞ
Engin Gündoğdu	KALEKİM
Erdem İkiz	MAXION Wheels
Erkut Altun	Türk Hava Yolları
Esra Akgün	Centriplus Separation Technologies
Gökçe Acar	Coşkunöz Holding
Gökhan Üveç	Kayseri Ulaşım
Gülesin Atalay	Mutlu Metal
Hakan Şentürk	Yıldız Holding ve ŞOK Marketler
Hakan Törün	Polisan Holding
Kadir Erkan	Erkan Danışmanlık
Merve Bilen	MB Danışmanlık
M Ustaafa Onay	LC Waikiki
Mutlu Kutlu	GNC CNC Makine Teknolojileri A.Ş.
Ömer Özkan	SOCAR Türkiye
Rahile Yeni	Ekinoks Kimyasal Ürünler ve Yönetim Danışmanlığı
Salih Yalçın	Kayseri Model Fabrika
Selen Kürklü	SIEMENS
Serhat Cengiz	Lande Endüstriyel A.Ş.
Yahya Kemal Kösalı	Autoliv

Tüm Değerlendiricilerimize çok teşekkür ederiz.