

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNDE SORUNLARIN ÖNEMSENME DÜZEYİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Yrd.Doç.Dr. Ferit KÜÇÜK

Harran Üniversitesi İ.İ.B.F İşletme Bölümü

ÖZET

Rekabetin yaşandığı ürün ve hizmet kalitesinin arttığı çağımızda, örgütlerin rekabet avantajı sağlamalarının en önemli şartlarından biri, kaliteyi sürekli hale getirmeleridir. Bunu gerçekleştirmek için Toplam Kalite Yönetimi'nin (TKY), önemli temel ilkelerinden olan çalışanların katılımı ve bu ilkeleri benimsemesine bağlıdır. Bu çalışmanın amacı, sağlık sektöründe çalışanların TKY uygulamalarına yaklaşımları ve önemseme düzeylerini belirlemektir. Bu araştırmada, bilgi toplamak amacı ile anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini 230 çalışan olarak belirlenmiştir. Elde edilen veriler SPSS 11.5 programına girilerek, güvenilirlik analizi, frekans dağılımları ve korelasyon analizleri yapılmıştır

Anahtar Kelimeler: *Toplam Kalite Yönetimi, sağlık kurumları, TKY'nin Önemslenme Düzeyi.*

A STUDY for DETERMINING TOTAL QUALITY PROBLEMS

ABSTRACT

In our era Which increased Rivalry and increased quality of product and service,It is important that for organizations too take rivalry advantage is making qaulity continiously.To carry out that it dependent adopting principles of TQM and participation of employees.The main aim of this study is determinig perceive of the health sector employess to approaches of TQM implementations. Questionnaire was used in this study to get information Sample of study was determined(N=230). The Obtained data was analyized in SPSS(11,5 to analyses reliablity , frequency, and corelations

Key Words: TQM; Health Establishments; Problems of Relation to Total Quality Management, Level of Total Quality Management

GİRİŞ

Son yıllarda yaşanan hızlı küreselleşmenin bir sonucu olarak ulusal ve uluslararası çevreden kaynaklanan rekabet artmaktadır. Rekabet ortamında mal. hizmet üretim sektörlerinde tüm işletmeler rekabet üstünlüğü sağlayarak varlıklarını sürdürebilmek için kalite kavramına büyük önem vermeye başlamışlardır. TKY, müşteri beklentilerini her şeyin üzerinde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi, tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında, ürün ve hizmet bünyesinde oluşturan bir yönetim yaklaşımıdır (Kılıç, 2000 :21). Araştırmalar, kalitenin geliştirilmesi ile müşteri doyumunun sağlanması, müşteri kayıplarının azaltılması, müşteri bağlılığının yaratılması, iş gören devir hızının azaltılması, iş görenlerin iş doyumlarının sağlanması, iş görenlerin işe geç kalma veya işe devamsızlık sorunlarının önüne geçilmesi, pazarlama faaliyetleri için katlanılan maliyetlerin azaltılması, işletme imajının korunması ve geliştirilmesi konularında kazanımlar elde edilebildiğini göstermektedir(Kimes, 2001: 25-38). TKY'nin önemi, müşteri beklentilerini her şeyin üzerinde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında ürün ve hizmet bünyesinde oluşturan, rekabet gücünü geliştirmede başarı sağlayan bir yönetim anlayışı olmasından kaynaklanmaktadır(Yatkin, 2003: 21).

Son yıllarda kalitenin öneminin anlaşılması ile birlikte tüm dünyada işletmelerin ürettikleri mal ve hizmetlerin kalitesini geliştirebilmek amacıyla çok çeşitli yöntemler kullandıkları bilinmektedir(Rigby, 2001: 140). Bu yaygın olan yaklaşımlardan birisi, Toplam Kalite Yönetimi (TKY)dir (Tavmergen, 2002: 75-76, Kılıç, 2000). İlk olarak sanayi sektöründe geliştirilen ve uygulanan TKY, daha sonraki yıllarda diğer sektörlerdeki işletmeler tarafından da benimsenmiş ve yaygın bir şekilde uygulanmıştır(Witt ve Muhlemann, 1994:14). Kaliteli mal ve hizmet sunumunun yaşamsal önem kazandığı günümüz koşullarında, sundukları hizmetlerin kalitesini geliştirmek için sağlık kuruluşlarında TKY uygulamaları üzerinde odaklandıkları görülmektedir. Bu çalışmanın kapsamı Şanlıurfa da sağlık sektöründe faaliyet gösteren kuruluşta toplam kalite uygulama sırasında ortaya çıkabilecek sorunların belirlenmesine yönelik olarak tasarlanmıştır. Bu Çalışmanın amacı, sağlık sektöründe kalite yönetiminin insan sağlığı ile ilişkili olması dolayısı ile çalışanların bu alanda uygulanan politikaları nasıl değerlendirdikleri ve eksik olarak gördükleri unsurları belirlemektir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.Toplam Kalite Yönetiminin Tarihsel Gelişimi

Kalite: Müşteri gereksinimlerinin sürekli olarak karşılanması, Toplam Kalite: Kalitenin düşük bir maliyetle gerçekleştirilmesi (Kanji,1990:9)dir. Bir başka kaynakta ise, Kalite gelişim sürecinde izlenen ilerlemeler şu şekilde sıralanmıştır (Hızarcıklıoğlu, 2000:25). 1931 yılında Walter A. Shewart, istatistiksel kalite kontrol tekniklerini geliştirilmesi, 1940'lı yıllar da Deming, kalite kontrol tekniklerini geliştirmeye başlaması ve aynı zamanda bu uygulamanın Japonya da başlaması, 1950'li yıllarda, Deming'in kalitenin 14 ilkesini geliştirmesi, aynı zamanda Japonya'da ulusal kalite ödülü "Deming Kalite Ödülü" verilmeye başlanması, aynı yıllarda Joseph Juran'nın "Kalite Kontrol El Kitabı" nın yayımlanması, Juran'nın "Kalite Yönetimin Sorumluluğudur" anlayışını geliştirmesi, 1960'lı yıllarda, Martin Şirketinde içinde Philip Crosby' nin de yer aldığı bir kalite ekibi sıfır hata yaklaşımını uygulamaya geçirmesi, Ishikawa tarafından kalite çemberlerinin geliştirilmesi, şirketlerde kalite fonksiyonu bölümünün kurulması, 1970'li yıllarda, Toyota' da "Just in Time" sistemine geçilmesi olarak yönetim literatüründe katkıları ve tarihsel gelişim süreci olarak kabul edilmektedir.

1.1.Toplam Kalite Yönetiminin Tanımı

TKY'nin temel faktörleri, liderlik, kalite planlaması, insan kaynakları yönetimi, süreç yönetimi, müşteri ve tedarikçilerle işbirliği ve sürekli gelişmesidir. Ancak yazarlar arasında farklı değerlendirenler de bulunmaktadır(Bayazıt ve Karpak, 2007:79-96). Kurumlar, yönetim uygulamalarını optimize etmek için daha fazla özen göstermek durumundadır. TKY uygulamaları, kurumsal performansı etkileyebilecek özelliklere sahiptir. Toplam Kalite Yönetimi, yaşamın her alanında olduğu sağlık alanında da niteliği, etkinliği ve verimliliği arttırıcı, hataları önlemeye dönük, sorunları en azaltmak özelliğine sahip, tüm çalışanları ilgilendiren, toplam katılımcılığın ve takım ruhunun geliştirilmesini öngören yönetsel bir anlayış ya da kapsamlı bir yol olarak tanımlanabilmektedir. Yeni eğilimlerden biri olarak bilinen Toplam Kalite Yönetimi konusunda birçok çalışma yapılmıştır. Yapılan bazı çalışmalar Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarının kullanımının, üretim yöntemi uyumsuzluğunu azalttığını, kalite performansını ve kalite yenilik sürecini geliştirdiğini ortaya çıkarmıştır(Prajogo ve Sohal, 2006: 38, Jung ve Wang, 2006:708). Bazı araştırmacılar, toplam kalite yönetimi uygulamaları sonuçlarının hayal kırıklığına uğraticı olmasının, yetersiz

kaynaklara, insan kaynakları ve örgütsel yapıda hayranlık verici yatırımların yapılmasındaki ihmal'e bağlamaktadırlar(Sterman vd., 1997: 512).Yakın zamanda toplam kalite yönetimi uygulamalarının kabul edilmesi ile firmaların performans seviyeleri arasında dolaylı ve dolaysız ilişkiler olduğu savunulmuştur (Kaynak, 2003:408). Örneğin, araştırmacılar toplam kalite yönetimini uygulayan kurumların, toplam kalite yönetimi uygulamayan kurumlardan daha üstün performans sergilemediklerini saptamışlardır.(Mathews, 1992:48-49). Bazı çalışmalar ise, yeni birçok toplam kalite yönetimi inisiyatiflerinin düşük performansının, kısmen de olsa konuyla ilgili bilgi sağlamada başarısız olan sistemlere olan sürekli güven yüzünden olduğu iddia edilmiştir (Johnson ve Kaplan, 1987:103). Öte yandan, bazı durumlarda, toplam kalite yönetimi uygulamalarının bir firmanın performansı üzerindeki etkisi daha zayıftır ve her zaman önemli değildir diyen yazarlar da vardır(Sousa ve Voss, 2002:98). Toplam kalite yönetimi uygulamalarının kullanımının örgütsel performans üzerinde sinerjik bir etkisi olduğunu tartışan yazarlar da vardır(Schonberger, 1986:27). Örneğin, bir yandan veriler, toplam kalite yönetimi faktörleriyle firmaların performansları arasındaki ilişkinin varlığını gösterirken, diğer yandan toplam kalite yönetiminin artan performansa rehberlik ettiği kesin olarak kanıtlanamamıştır(Powell, 1995:17). Birçok yazarın da belirttiği gibi kalite, firmaların performansını kısmen de olsa etkileyebilir(Ortiz vd., 2006:1170-1180).

1.2. Sağlık Kuruluşlarında Toplam Kalite Yönetimi

Toplam Kalite Yönetiminin sağlık sektöründeki karşılığı hasta mutluluğu olarak tarif edilebilir. Doğru teşhis, doğru tedavi, bekleme-sizin ve güler yüzlü hizmet, temiz hastane, ferah bir ortam, uygun fiyat, vb. hastanın mutluluğuna dönük faaliyetler bütünü, Sağlıkta Toplam Kalite' nin unsurları olarak değerlendirilebilir (Morgil, 1995:32). Sağlık, insan yaşamının sürdürülmesinde, yaşam kalitesinin yaratılmasında ve korunmasında özel bir öneme sahiptir. Sağlık hizmeti sunumu, kişilerin yaşam kalitesini ve mutluluğunu doğrudan etkileyen önemli bir alan olarak görülmelidir. Bu kapsamda değerlendirildiğinde sağlık, ülkelerin gelişmişlik düzeyinin önemli bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Günümüzde sağlık kurumlarında kalite, birçok kuruma göre çok daha hayati ve öncelikli bir öneme sahiptir. Sağlık, Dünya Sağlık Örgütü tarafından ölçümlenmesi oldukça karmaşık bir tanımlama biçimi ile "bedensel, ruhsal ve sosyal iyilik hali" olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımlama, insana özgü gereksinimlerden etkilenen ve yanıt verilmesi oldukça zor bir tanımlama olarak karşımıza çıkmaktadır. Sağlık sistemi, sağlık tanımı kapsamın-

daki gereksinimleri içeren, karmaşık ve birbiri ile etkileşim halindeki öğeler bütünüdür(Asunakutlu, 2004:12). Sağlık hizmetlerinde kaliteyi etkileyen unsurların başında hizmeti sunan çalışanların tutum ve davranışları etkilemektedir(Kavuncubaşı, 2000:271).

Sağlık kurumlarında müşteri sadece hasta değil, aynı zamanda hasta yakınları, kurumun ilaç, malzeme tedarikçisi şirketler ve ziyaretçilerdir. Sağlık kurumu, mevcut ve gelecekteki müşteri gereksinimlerini araştırmalı, tespit etmeli ve müşteri isteklerini karşılayarak bunları aşmayı hedeflemelidir. Temel ilkedden hareketle toplam kalite anlayışı kurumların uygulaması gerekli olan politikaları şu şekilde sıralanabilir (www.tatep.org).

- Liderler kuruluştaki amaç ve yönetim birliğini oluşturur. Sağlık kurumları çok fazla sayıda işi yürütmek zorunda olan kuruluşlardır. Bir hastane içinde hem lokantacılık, hem temizlik işleri, hem otelcilik, hem ileri teknoloji kullanımı gibi çok farklı işler bir arada yürütülmek zorundadır. Kuruluş hedeflerinin karşılanması için çalışanların tam katılımının sağlandığı kuruluş içi ortamı yaratmalı ve sürdürmelidirler.
- Yatay yönetim anlayışı, çalışanların karar verme yetilerini kullanabilmelerine olanak verilmeli, tek kişiye bağlı bir sistemden kaçınılmalıdır.
- Süreç yönetimi ilkesi benimsenmeli her seviyedeki çalışanlar kuruluşun temelini oluşturmalıdır. Onların tam katılımı, yeteneklerinin kuruluş yararına kullanılmasını sağlar.
- Hastanelerde birbirinden farklı işler yapan birimlerin iletişim yollarını açmak ve beraber karar verme ve çözüm olanaklarını sağlar.
- Ekip çalışması anlayışına ağırlık verilmeli kurumdaki herkes kalite çabalarının farkında ve onun destekçisi olmalıdır. Tek başlarına olan bireylerin yapamadıklarını yardımlaşan ekipler daha kolay başarabilirler. Ekip ruhunu desteklemek ve oluşturmak kurum yöneticilerinin temel sorumluluklarından ve başarılarının en önemli ölçütlerinden olmalıdır.
- Birbirleri ile ilgili süreçlerin bir sistem olarak tanımlanması, anlaşılması ve yönetilmesi, hedeflerin gerçekleştirilmesinde kuruluşun etkinliğine ve verimliliğine katkıda bulunur. Kuruluşun toplam performansının sürekli iyileştirilmesi kuruluşun sürekli hedefi olmalıdır.

- Karar almada gerçekçi yaklaşım etkin kararlar verilerin analizine ve bilgiye dayanmasıdır.

Türkiye’de sağlık alanında yaşanan sorunlara karşın yönetimlerin bu sorunların hızla giderilmesine ilişkin çözüm arayışları ve çalışmaları sürmektedir. Türkiye’de sağlık konusunda reform çalışmalarının on yıllık bir geçmişi bulunmaktadır. Bu reformun en önemli ayaklarından biride sağlık işletmelerinde kalite ve akreditasyondur(Asunakutlu, 2004:6). Türkiye’de bu amaçla ilgili bakanlıkların hastanelerinin bir bölümünde kalite yönetimi çalışmaları başlatılmış ve sürdürülmektedir. TKY uygulamalarının başarıyla sonuçlandırılabilmesi, çalışanların katılımı ve diğer faktörlerin yanı sıra, atfedilen önem düzeyi ile yakından ilişkilidir. Yeterince önemsenmeyen ya da inancın zayıf olduğu hedeflerin başarıma olasılığı bir hayli düşüktür. Bu nedenle çalışmamızda, TKY’ne ilişkin yargılara sağlık çalışanlarının verdikleri önem ve karşılaştıkları problem düzeyi düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmada anket yoluyla elde edilen veriler yorumlanmakta ve etkili bir hastane kalite yönetiminde ortaya çıkan sorunların belirlenmesi ve uygulamasına ilişkin öneriler geliştirilmektedir.

2. Araştırmanın Amacı Ve Yöntemi

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı Şanlıurfa Balıklı Göl Devlet Hastanesinde TKY’ uygulamalarında çalışanlar açısından ortaya çıkabilecek sorunları belirlemek ve bu yolla sağlık kurumlarında TKY uygulamalarını daha başarılı sonuçlar elde edebilmesi için dikkat edilecek unsurları belirlemektir. Ayrıca, daha sonra yapılacak çalışmalar ve TKY uygulamak isteyen sağlık kuruluşları için, alt yapı oluşmasına katkı sağlamaktır.

2. 2. Araştırma Anakütlesi

Araştırmanın ana kütlesini Şanlıurfa Balıklı Göl Devlet Hastanesi tüm çalışanları oluşturmaktadır. Bu sayı 230 olarak belirlenmiştir. Bu hastanenin seçilme nedeni, Şanlıurfa da toplam kalite yönetimine yeni başlayan ve bu alanda kamu kurumu olarak tek sağlık kurumu olmasıdır.

2.3. Araştırmada Kullanılan Anket Formu

Araştırma projesi yürütülürken; hem araştırmacı hem de denekler için zaman açısından kolaylık sağlaması, deneklere kolayca ulaştırılabilmesi, tutum ölçümü ve sayısal verilerin elde edilmesi için

kullanışlı olması ve kolayca toplanabilmesi(Taşkıran, 2006: 173) gibi nedenlerden dolayı anket formu tercih edilmiştir. Veri toplama aracı olarak anket yönteminden yararlanılmış ve iki bölümden oluşan anket formu ile araştırma grubundan veri toplama ve değerlendirme olanağı elde edilmiştir. Soru formunun ilk bölümünde çalışanların tümüne (230 kişi) demografik özelliklerine ilişkin 5 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde beş ölçekli likert tipi 24 soru bulunmaktadır. Bu bölümdeki sorular ise kurumda Toplam Kalite Yönetimini tanımlayan faktörler den oluşmaktadır. Araştırma anketinin ikinci bölümünde temel alınan “Likert Tipi” ölçeğin değerlendirilmesinde, “Kesinlikle Katılıyorum” Ve “Kesinlikle Katılmıyorum” arasında beşli derecelendirme yapılmıştır.

Anketin geri dönüşüm oranı%49 olarak gerçekleşmiştir. Bu sayı yaklaşık 111 dir.

Toplam kalite yönetimini ile ilgili faktörlere göre soruların oluşumu aşağıdaki gibidir:

Tablo1- Toplam kalite yönetimi uygulamasında olası sorunlara ilişkin faktörler

İşletmede vizyon, misyon hedef ve amaçlar bilinmektedir
İşletmede yönetim şekli ve liderlik tarzı yol göstericidir
İşletmede yeni fikir ve düşüncelere değer verilmektedir
İşletmede çalışanların tümüne yeterli sorumluluk ve yetki verilmiştir
İşletmede birimler arasında rekabet özendirilmektedir
İşletmede güvene dayalı bir organizasyon - kültür ilişkisi vardır
İşletmede katılımcılığa yer verilmektedir
İşletmede karar alma sürecine katılım vardır
İşletmede sorunlar hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir
İşletmenin tüm sistemlerinde etkili, hızlı gelişime açık ve verimlilik artışını destekleyecek biryapı bulunmaktadır
İşletmede personel nitelik ve nicelik açısından yeterlidir
İşletmede müşteri odaklı bakış açısı egemendir
İşletmede iş görenler sürekli olarak dünyadaki gelişmeleri takip etmektedir
İşletmede ödüllendirme ve terfi sistemi gerçek performansa göre yapılmaktadır
İşletmede, denetlemede eşitlik ve adalet egemendir
İşletmede araç gereç ve fiziki şartlar yeterlidir
İşletmeye gelen müşterilerde, işletme hakkında pozitif bir düşünce egemendir
İşletmede personel arasında çatışma ve uyuşmazlık olmamaktadır
İşletmede kalite anlayışı tüketicilerin gereksinimlerini karşılama ve memnun etme şeklindedir
İşletmede etkili bir haberleşme ve iletişim sistemi bulunmaktadır
Çalıştığım işletmede işimi severek yapıyorum
İşletmede ekip halinde çalışmaya önem verilmektedir
İşletmede eğitime önem verilmektedir
İşletmede kalite iyileştirmeye yönelik belirli zaman aralıklarında eğitim programları uygulanmaktadır

2.4. Araştırmanın Sorunsalı, Sınırları, Varsayımları

Bu araştırmanın sorunsalı, Toplam kalite yönetimi uygulamalarında çalışanlar açısından ortaya çıkabilecek sorunları belirlemek ve bu yolla sağlık kurumlarında TKY uygulamalarında daha başarılı sonuçlar elde edebilmeleri için dikkat edilecek ipuçları ortaya koymaktır. Ayrıca daha sonra yapılacak çalışmalar için ve TKY uygulamak isteyen sağlık kuruluşları için, bir alt yapı oluşmasına katkı sağlamaktır.

Araştırmanın sınırını, Şanlıurfa ilinde faaliyette bulunan Balıklı Göl Devlet hastanesinde çalışanların ankete katılması oluşturmaktadır. Zamanın kısıtlı olması ve birinci kaynaklara ulaşarak araştırma sorularının kısa sürede doğrudan doğruya cevaplandırılmasını sağlamak amacıyla, araştırmanın anket yöntemiyle yapılmasının daha sağlıklı ve uygun olacağı düşünülmüştür. Araştırmanın varsayımı, kurumlarda kalite yönetimi konusunda çalışanların demografik özelliklerine bağlı olarak bazı sorunların çıkabileceği düşünülmüştür.

2.5. Araştırmanın Sonuçları ve İstatistiksel Analizler

Araştırmadan elde edilen verilerin değerlendirilmesinde SPSS 11,5 for Windows adlı istatistik paket programından yararlanılarak, güvenilirlik analizi, frekans analizleri, ve korelasyon analizleri yapılmıştır.

2.5.1. Güvenilirlik (İçsel Tutarlılık)

Bu bölümde araştırmamızda kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeylerinin saptanması amaçlanmıştır.

Güvenilirlik katsayısı ile ilgili olarak, ilişki tespit etmeye yönelik çalışmalarda %70, daha kesin sonuçlar aranan çalışmalarda ise %90 ve üzeri olması öngörülmektedir(Rust, Cooil,1994: 9). Genellikle, Cronbach alpha değeri 0,60'dan düşük ise güvenilirliğin zayıf olduğu, 0,70düzeyinde ise kabul edilebilir olduğu, 0,80 ve yukarısında ise güvenilirliğin yüksek olduğu değerlendirilmesi yapılabilir(Sekaran, 2000: 312). Bu iki görüş dikkate alındığında araştırmamızda Cronbach alpha değerinin, 0,91 olması oldukça yüksek olduğu söylenebilir.

2.5.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Ankete katılanların demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 2' de yer almaktadır.

Tablo.2. Ankete katılanların demografik özellikleri

Demografik Sorular	Denek Sayısı	%	Demografik Sorular	Denek Sayısı	%
Cinsiyet			Çalışma Süresi		
Bayan	54	48,6	0-1 yıl arası	51	45,9
Erkek	57	51,4	1-5 yıl arası	26	23,4
Yas			6-10 yıl arası	20	18,0
20-25	28	25,2	11-15 yıl arası	4	3,6
26-30	38	34,2	15 ve üstü	10	9,0
31-35	12	10,8	Çalışanın İş Yerindeki Konumu		
36-40	23	20,7	Profesör	-	-
40 ve üzeri	10	9,0	Doçent	-	-
Eğitim Durumu			Yrd. Doçent	-	-
İlköğretim	8	7,2	Uzman Doktor	6	7,2
Lise	50	45,0	Pratisyen Hekim	3	0,9
Üniversite	45	40,5	Hemşire	62	55,9
Yüksek lisans,	2	1,8	Hasta Bakıcı	8	7,2
Doktora ve üzeri	6	5,5	Sağlık Memuru	11	9,9
			Büro Elemanı	21	18,9
Toplam	111	100,0	Toplam	111	100,0

Tablo 2'deki değerlere baktığımızda; ankete katılanların %4,6'nın (54 kişi) bayan,%51,4'ünün (57 kişi) erkek, %7,1'inin %25,2'inin (28 kişi) 20-25, %34,22sinin (38kişi) 26-30 yaş aralığında, %10,8'inin (12 kişi) 31-35, %20,7(23 kişi) 36-40,%9,0'ının(10 kişi)40 ve üzeri yaş düzeyinde olduğunu görülmektedir Ayrıca %52,2'sinin (58 kişi) eğitim durumunun ilköğretim ve lise %40,5'inin (45 kişi) eğitim durumunun ise üniversite,%7,3'ünün yüksek lisans ve üstü düzeyinde olduğu, çalışanların çalışma süreleri açısından,%91'inin (97 kişi) 0-10 yıllık, %3,6'sının(4 kişi) 11-15, %9,0 (10 kişi) 15 ve üzeri yıldır çalıştıklarını görülmektedir. Ayrıca çalışanların kurumdaki konumları açısından durum,%7,2 (6 kişi)' nin uzman doktor,%0,92unun (3 kişi)

pratisyen hekim, %55,9'unun (62 kişi) hemşire, %7,2'sinin (8 kişi) hasta bakıcı, %9,9'unun (11 kişi) sağlık memuru, %18,9'unun da (21 kişi) büro elemanı olduğu görülmektedir.

2.5.3. Toplam Kalite Yönetimine İlişkin Değişkenlere Ait Frekans Dağılımları

Burada Toplam Kalite Yönetimine ilişkin frekans dağılımlarına ait verilere ve değerlendirmelere yer verilmiştir. Araştırmaya katılan tüm çalışanların Toplam Kalite Yönetimine ilişkin değişkenleri önem-seme düzeyini belirten frekans dağılımlarına ait tabloların değerlendirilmesini Tablo 4'e baktığımızda; **İşletmede vizyon, misyon hedef ve amaçlar bilinmektedir** ifadesine, çalışanların %59,4'ü katıldıklarını, %20,7'si ise katılmadıkları görülmektedir. %20'ye yakın bir oran ise kararsız kalması işletmede genel olarak vizyon ve misyon paylaşımının olmadığı söylenebilir. **İşletmede yönetim şekli ve liderlik tarzı yol göstericidir ifadesine çalışanlar**, %59,4'ü ö katıldıklarını, %24,3'ü ise katılmadıkları görülmektedir. Bu ifadeye çalışanların yaklaşık yarısı kurumun liderlik politikasını olumlu bulmadığı söylenebilir.

İşletmede yeni fikir ve düşüncelere değer verilmektedir ifadesine çalışanlar, %56,7 katıldıklarını, %31,5'i ise katılmadığını belirtmişlerdir. **İşletmede çalışanların tümüne yeterli sorumluluk ve yetki verilmiştir ifadesini** tabloya baktığımızda çalışanlar, %47,7 ile önemsediklerini, %36,8 ise önemsemedikleri olarak görülmektedir. **İşletmede birimler arasında rekabet özendirilmektedir** ifadesine çalışanlar, %22,5 ile önemsediklerini, %45,0 ise önemsemediklerini, %32,4 ise bu konuda kararsız olduğunu belirtmiştir. **İşletmede güvene dayalı bir organizasyon el kültür ilişkisi vardır** ifadesini Tablo'ya baktığımızda çalışanların, %36,0 ile önemsediklerin, %42,3 ise önemsemedikleri görülmektedir. Kalite yönetiminin dayandığı önemli ilkelerden birisi olan, örgüt kültürünün çalışanlar tarafından paylaşılmasının çalışanlar tarafından önemsenmediği görülmektedir. Bu da toplam kalite uygulamasında önemli bir problem olarak değerlendirilebilir. **İşletmede katılımcılığa yer verilmektedir** ifadesine çalışanların, %42,3'ü önemsediklerini, %40,5'i ise önemsemediklerini, %17,1 ise bu konuda kararsız olduğunu belirtmiştir.

İşletmede karar alma sürecine katılım vardır ifadesi, %29,8'si önemsediklerini, %52,2'si ise önemsemediklerini, %18,0 ise bu konuda kararsız olduklarını belirtmişlerdir Bu ifadeden örgüt içinde katılımın sağlanmadığı ve böyle bir ortamının varlığının bulunmadığı söylenebilir. **İşletmede sorunlar hızlı ve etkili bir biçimde**

çözülmetedir ifadesine tablo'ya baktığımızda, çalışanların bunu, %37,8'i önemsediklerini, %44,1'i ise önemsemediklerini,%10,8 ise bu konuda kararsız olduğunu belirtmiştir. Kurumda sorunların hızlı bir şekilde çözülmediğini ve bu konuda çalışanların önemseme düzeyinin düşük olduğu söylenebilir. **İşletmenin tüm sistemlerinde etkili, hızlı gelişime açık ve verimlilik artışını destekleyecek bir yapı bulunmaktadır** ifadesi çalışanlar tarafından,% 45,0 ile önemsendiği, %10,9ile kararsızlıkları,%44,1 ile de önemsenmediği görülmektedir. **İşletmede personel nitelik ve nicelik açısından yeterlidir ifadesi,** %59,4 ile bu önermeye kat ılındığı, %25,2 ile de kat ılınmadığı görülmektedir. **İşletmede müşteri odaklı bakış açısı egemendir ifadesine** çalışanlar, %73,0 ile katıldıklarını,%13,5 ise katılmadığını, %13,5 ile de kararsızlıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 3. Toplam Kalite Yönetimine İlişkin Değişkenlere Ait Frekans Dağılımları

	Sayı	%		Sayı	%
İşletmede vizyon, misyon hedef ve amaçlar bilinmektedir			İşletmede karar alma sürecine katılım vardır		
Kesinlikle Katılmıyorum	6	5,4	Kesinlikle Katılmıyorum	19	17,1
Katılmıyorum	17	15,3	Katılmıyorum	39	35,1
Kararsızım	22	19,8	Kararsızım	20	18,0
Katılıyorum	50	45,0	Katılıyorum	25	22,5
Kesinlikle Katılıyorum	16	14,4	Kesinlikle Katılıyorum	8	7,2
İşletmede yönetim şekli ve liderlik tarzı yol göstericidir			İşletmede sorunlar hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir		
Kesinlikle Katılmıyorum	3	2,7	Kesinlikle Katılmıyorum	11	9,9
Katılmıyorum	24	21,6	Katılmıyorum	38	34,2
Kararsızım	18	16,2	Kararsızım	20	18,0
Katılıyorum	49	44,1	Katılıyorum	33	29,7
Kesinlikle Katılıyorum	17	15,3	Kesinlikle Katılıyorum	9	8,1
İşletmede yeni fikir ve düşüncelere değer verilmektedir			İşletmenin tüm sistemlerinde etkili, hızlı gelişime açık ve verimlilik artışı destekleyecek bir yapı bulunmaktadır		
Kesinlikle Katılmıyorum	9	8,1	Kesinlikle Katılmıyorum	10	9,0
Katılmıyorum	26	23,4	Katılmıyorum	39	35,1
Kararsızım	13	11,7	Kararsızım	12	10,8
Katılıyorum	49	44,1	Katılıyorum	38	34,2
Kesinlikle Katılıyorum	14	12,6	Kesinlikle Katılıyorum	12	10,8
İşletmede çalışanların tümüne yeterli sorumluluk ve yetki verilmiştir			İşletmede personel nitelik ve nicelik açısından Yeterlidir		
Kesinlikle Katılmıyorum	10	9,0	Kesinlikle Katılmıyorum	7	6,3
Katılmıyorum	31	27,9	Katılmıyorum	21	18,9
Kararsızım	17	15,3	Kararsızım	17	15,3
Katılıyorum	44	39,6	Katılıyorum	49	44,1
Kesinlikle Katılıyorum	9	8,1	Kesinlikle Katılıyorum	17	15,3
İşletmede birimler arasında rekabet özendirilmektedir			İşletmede müşteri odaklı bakış açısı egemendir		
Kesinlikle Katılmıyorum	10	9,0	Kesinlikle Katılmıyorum	2	1,8
Katılmıyorum	40	36,0	Katılmıyorum	13	11,7
Kararsızım	36	32,4	Kararsızım	15	13,5
Katılıyorum	16	14,4	Katılıyorum	51	45,5
Kesinlikle Katılıyorum	9	8,1	Kesinlikle Katılıyorum	30	27,5
İşletmede güvene dayalı bir organizasyon el kültür ilişkisi vardır			İşletmede iş görenler sürekli olarak dünyadaki gelişmeleri takip etmektedir		
Kesinlikle Katılmıyorum	11	9,9	Kesinlikle Katılmıyorum	6	5,4
Katılmıyorum	36	32,4	Katılmıyorum	36	32,4
Kararsızım	24	21,6	Kararsızım	29	26,1
Katılıyorum	33	29,7	Katılıyorum	26	23,4
Kesinlikle Katılıyorum	7	6,3	Kesinlikle Katılıyorum	14	12,6
İşletmede katılımcılığa yer verilmektedir			İşletmede ödüllendirme ve terfi sistemi gerçek performansa göre yapılmaktadır		
Kesinlikle Katılmıyorum	18	16,2	Kesinlikle Katılmıyorum	27	24,3
Katılmıyorum	27	24,3	Katılmıyorum	31	27,9
Kararsızım	19	17,1	Kararsızım	32	28,8
Katılıyorum	39	35,1	Katılıyorum	16	14,4
Kesinlikle Katılıyorum	8	7,2	Kesinlikle Katılıyorum	5	4,5

Kalite yönetimi açısından müşteri odaklı bir bakış açısından kurumda var olduğu ve bunun çalışanlar tarafından bilindiği görülmektedir

İşletmede iş görenler sürekli olarak dünyadaki gelişmeleri takip etmektedir ifadesi %36,0 ile önemsendiği, %38,7 ile önemsenmediği Tablo 3' ten görülmektedir. **İşletmede ödüllendirme ve terfi sistemi gerçek performansa göre yapılmaktadır** ifadesi çalışanlar tarafından, %18,5 ile bu önermeye kabul ettikleri, %52,2 ise bu önermeye katılmadıklarını belirtmişlerdir. Bu önermede kurumun kalite uygulamasında önem teşkil eden çalışanların performansına göre ödüllendirme ve terfi sistemin büyük oranda bilimsel kriterlere göre yapılmadığı söylenebilir. **İşletmede, denetlemede eşitlik ve adalet egemendir önermesine** Tablo 3'e baktığımızda; %25,2' lik bir oranın katıldığını, %52,2 ise buna katılmadığı görülmektedir. **İşletmede araç gereç ve fiziki şartlar yeterlidir önermesine** çalışanlar, %58,5 katılmadıkları, **İşletmeye gelen müşterilerde, işletme hakkında pozitif bir düşünce egemendir** önermesine ise %45' lik bir oranda katıldıklarını belirtmişlerdir. Tablo 3'e baktığımızda

Kamu-İş; C:11, S:3/2010

	Sayı	%		Sayı	%
İşletmede, denetimde eşitlik ve adalet egemendir			İşletmede etkili bir haberleşme ve iletişim sistemi bulunmaktadır		
Kesinlikle Katılmıyorum	16	14,4	Kesinlikle Katılmıyorum	12	10,8
Katılmıyorum	42	37,8	Katılmıyorum	25	22,5
Kararsızım	25	22,5	Kararsızım	15	13,5
Katılıyorum	21	18,9	Katılıyorum	44	39,6
Kesinlikle Katılıyorum	7	6,3	Kesinlikle Katılıyorum	15	13,5
İşletmede araç gereç ve fiziki şartlar yeterlidir			Çalıştığım işletmede işimi severek yapıyorum		
Kesinlikle Katılmıyorum	15	13,5	Kesinlikle Katılmıyorum	6	5,4
Katılmıyorum	50	45,0	Katılmıyorum	18	16,2
Kararsızım	13	11,7	Kararsızım	10	9,0
Katılıyorum	23	20,7	Katılıyorum	46	41,4
Kesinlikle Katılıyorum	10	9,0	Kesinlikle Katılıyorum	31	27,9
İşletmeye gelen müşterilerde, işletme hakkında pozitif bir düşünce egemendir			İşletmede ekip halinde çalışmaya önem verilmektedir		
Kesinlikle Katılmıyorum	6	5,4	Kesinlikle Katılmıyorum	8	7,2
Katılmıyorum	16	14,4	Katılmıyorum	20	18,0
Kararsızım	39	35,1	Kararsızım	16	14,4
Katılıyorum	37	33,3	Katılıyorum	49	44,1
Kesinlikle Katılıyorum	13	11,7	Kesinlikle Katılıyorum	18	16,2
İşletmede personel arasında çatışma ve uyumsuzluk olmamaktadır			İşletmede eğitime önem verilmektedir		
Kesinlikle Katılmıyorum	13	11,7	Kesinlikle Katılmıyorum	9	8,1
Katılmıyorum	27	24,3	Katılmıyorum	23	20,7
Kararsızım	25	22,5	Kararsızım	16	14,4
Katılıyorum	37	33,3	Katılıyorum	44	39,6
Kesinlikle Katılıyorum	9	8,1	Kesinlikle Katılıyorum	19	17,1
İşletmede kalite anlayışı tüketicilerin gereksinimlerini karşılama ve memnun etme şeklindedir			İşletmede kalite iyileştirmeye yönelik belirli zaman Arahklarla eğitim programları uygulanmaktadır		
Kesinlikle Katılmıyorum	9	8,1	Kesinlikle Katılmıyorum	9	8,1
Katılmıyorum	16	14,4	Katılmıyorum	15	13,5
Kararsızım	13	11,7	Kararsızım	16	14,4
Katılıyorum	54	48,6	Katılıyorum	49	44,1
Kesinlikle Katılıyorum	19	17,1	Kesinlikle Katılıyorum	22	19,8
Toplam	111	100,0	Toplam	111	100,0

İşletmede personel arasında çatışma ve uyumsuzluk olmamaktadır önermesini çalışanlar %41,4 ile katıldıklarını, %42,0 ile de bu önermeye katılmadıkları görülmektedir. **İşletmede kalite anlayışı tüketicilerin gereksinimlerini karşılama ve memnun etme şeklindedir** ifadesine çalışanlar, %65,7 ile katıldıklarını, %22,5 ilde katılamadıklarını belirtmişlerdir. Bu önermenin İşletmede müşteri

odaklı bakış açısı egemendir önermesindeki sonuçla örtüştüğü iki yönlü pozitif bir değerlendirme olduğu görülmektedir. **İşletmede etkili bir haberleşme ve iletişim sistemi bulunmaktadır** önermesine çalışmalar, %53,1 ile, **Çalıştığım işletmede işimi severek yapıyorum** önermesine, %69,3 ile **İşletmede ekip halinde çalışmaya önem verilmektedir** önermesine, %60,3 ile **İşletmede eğitime önem verilmektedir** önermesine %56,7 ile ve **Aralıklarla eğitim programları uygulanmaktadır** önermesine %63,9 ile katıldıkları görülmektedir. Özellikle eğitim konusunun kalite yönetiminin uygulanması ve ortaya çıkacak sorunların en aza indirilmesinde önemli bir araç olması kurumun bu alandaki politikalarının olumlu olduğu görülmektedir. Çalışanların tümü sorumluluk ve yetki üstlenmiştir değerlendirmesi çalışanlar tarafından %47,7 olarak önemli bulunduğu, İşletmede yönetim şekli ve liderlik tarzı yol göstericidir, şeklindeki ifade çalışanlar tarafından %59,4 oranında olumlu şekilde algılanmıştır.

2.5.4. Toplam Kalite Yönetimine İlişkin Değişkenlere ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişki Analizi

Burada çalışanların demografik özellikleri ile toplam kalite yönetimine yönelik değişkenler arasında korelasyon ilişkisinin varlığı değerlendirilmeye çalışılacaktır

Tablo 4. Cinsiyet İle İşletmede Çalışanlara Verilen Sorumluluk Ve Yetki Düzeyi Arasındaki İlişki

		CİNSİYET	İşletmede çalışanlara verilen sorumluluk ve yetki düzeyi
CİNSİYET	Pearson Correlation	1	,223
	Sig.	.	,019
	N	111	70
İşletmede çalışanlara verilen sorumluluk ve yetki düzeyi	Pearson Correlation	,223	1
	Sig.	,019	.
	N	111	111

Pearson korelasyonu = 0.223 ve $p < 0,5$ olduğu için cinsiyet ile İşletmede çalışanlara verilen sorumluluk ve yetki düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu söylenebilir.

Tablo 5. Cinsiyet İle İş Görenlerin Sürekli Olarak Dünyadaki Gelişmeleri Takip Etme Düzeyi Arasındaki İlişki

		CİNSİYET	iş görenlerin sürekli olarak dünyadaki gelişmeleri takip etmekte düzeyi
CİNSİYET	Pearson Correlation	1	,199
	Sig.	.	,036
	N	111	70
iş görenlerin sürekli olarak dünyadaki gelişmeleri takip etmekte düzeyi	Pearson Correlation	,199	1
	Sig.	,036	.
	N	111	111

Pearson korelasyonu = 0.199 ve $p < 0,5$ olduğu için cinsiyet ile iş görenlerin sürekli olarak dünyadaki gelişmeleri takip etmekte düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Burada hem bayan hem de erkek çalışanların sürekli olarak güncel gelişmeleri takip ediyor oldukları söylenebilir. Zaten yapılan işin doğası gereği bunun böyle olması da bir gereklilik olarak değerlendirilebilir.

Tablo 6. Çalışma Süresi İle İşletmenin Eğitime Önem Verme Düzeyi Arasındaki İlişki

		ÇALIŞMA SÜRESİ	İşletmenin eğitime önem verme düzeyi
ÇALIŞMA SÜRESİ	Pearson Correlation	1	,315
	Sig.	.	,001
	N	111	70
İşletmenin eğitime önem verme düzeyi	Pearson Correlation	,315	1
	Sig.	,001	.
	N	111	111

Çalışma süresi ile işletmenin eğitime önem verme düzeyi arasındaki ilişki ,Pearson korelasyonu = 0.315 ve p değeri dolayısı ile anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. Tablo 2'ye baktığımızda çalışanların %7,1'inin %25,2'inin (28 kişi) 20-25, %34,2'sinin(38kişi) 26-30 yaş aralığında, %10,8'inin (12 kişi) 31-35, %20,7(23 kişi) 36-40, %9,0'ının(10 kişi)40 ve üzeri yaş düzeyinde olduğunu görmekteyiz. Çoğunluğu genç bir çalışan profilini teşkil etmektedir.Dolayısı ile bu genç çalışanların kurumun sunduğu eğitim politikalarını olumlu algıladıkları söylenebilir.

Tablo 7. Çalışanların Yaş Düzeyi İle İşletmenin Ekip Halinde Çalışmaya Önem Verme Düzeyi Arasındaki İlişki

		YAŞ	İşletmede ekip halinde çalışmaya önem verilmektedir
	Pearson Correlation	1	,239
	Sig. (2-tailed)	.	,012
	N	111	111
İşletmede ekip halinde çalışmaya önem verilmektedir	Pearson Correlation	239	1
	Sig. (2-tailed)	,012	.
	N	111	111

Pearson korelasyonu = 0.239 ve $p < 0,5$ olduğu için Çalışanların yaş düzeyi ile İşletmenin ekip halinde çalışmaya önem verilme düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu söylenebilir. İşletmede çalışanların çalışma süreleri ile olan ekip çalışması arasındaki ilişki bu bağlamda yaş ile de ilintili olarak değerlendirilebilir. Çalışanların genç bir grupta yer alması dolayısı ile bunu önemsedikleri söylenebilir.

Tablo 8. Çalışanların Çalışma Süreleri İle Kurumun Kalite İyileştirmeye Yönelik Belirli Zaman aralıklarıyla Eğitim Programları Uygulama Düzeyi Arasındaki İlişki

		ÇALIŞMA SÜRESİ	İşletmede kalite iyileştirmeye yönelik belirli zaman aralıklarıyla eğitim programları uygulama düzeyi
ÇALIŞMA SÜRESİ	Pearson Correlation	1	,288
	Sig. (2-tailed)	.	,002
	N	111	111
İşletmede kalite iyileştirmeye yönelik belirli zaman aralıklarıyla eğitim programları uygulama düzeyi	Pearson Correlation	288	1
	Sig. (2-tailed)	,002	.
	N	111	111

Çalışma süresi ile İşletmede kalite iyileştirmeye yönelik belirli zaman aralıklarıyla eğitim programları uygulama düzeyi arasındaki ilişki ,Pearson korelasyonu = 0.288 ve p değeri dolayısı ile anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir

Tablo 9. Çalışanların Kurumdaki Konumları İle İş Görenlerin Sürekli Olarak Dünyadaki Gelişmeleri Takip Etmekte Düzeyi Arasındaki İlişki

		KONUM	iş görenlerin sürekli olarak dünyadaki gelişmeleri takip etmekte düzeyi
KONUM	Pearson Correlation	1	,228)
	Sig. (2-tailed)	.	,016
	N	111	111
iş görenlerin sürekli olarak dünyadaki gelişmeleri takip etmekte düzeyi	Pearson Correlation	228	1
	Sig. (2-tailed)	,016	.
	N	111	111

Pearson korelasyonu = 0.228 ve $p < 0,5$ olduğu için Çalışanların kurumdaki konumları ile **iş görenlerin sürekli olarak dünyadaki gelişmeleri takip etmekte düzeyi** arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu söylenebilir

Tablo 10. Çalışanların Yaş Düzeyi İle Kurumun Kalite İyileştirmeye Yönelik Belirli Zaman Aralıklarla Eğitim Programları Uygulama Düzeyi Arasındaki İlişki

		YAŞ	İşletmede kalite iyileştirmeye yönelik belirli zaman aralıklarla eğitim programları uygulama düzeyi
YAŞ	Pearson Correlation	1	,212
	Sig. (2-tailed)	.	,025
	N	111	111
İşletmede kalite iyileştir-meye yönelik belirli zaman aralıklarla eğitim programları uygulama düzeyi	Pearson Correlation	212	1
	Sig. (2-tailed)	,025	.
	N	111	111

Pearson korelasyonu = 0.212 ve $p < 0,5$ olduğu için Çalışanların yaş düzeyi ile İşletmede kalite iyileştirmeye yönelik belirli zaman aralıklarla eğitim programları uygulama düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Bu ilişki tablo 8 ile de uyum göstermektedir. İşletmenin hem genel olarak çalışan eğitimine hem de

özelde kalite eğitimine kurumun önem verdiğini ve çalışanlarında bunu önemsedikleri söylenebilir.

Tablo 11. Çalışanların Çalışma Süreleri İle Kurumun Ekip Halinde Çalışmaya Önem Verime Düzeyi Arasındaki İlişki

		ÇALIŞMA SÜRESİ	İşletmede ekip halinde çalışmaya önem verilme düzeyi
	Pearson Correlation	1	,343
	Sig. (2-tailed)	.	000
	N	111	111
İşletmede ekip halinde çalışmaya önem verilme düzeyi	Pearson Correlation	343	1
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	111	111

Çalışma süresi ile İşletmede ekip halinde çalışmaya önem verilme düzeyi arasındaki ilişki, Pearson korelasyonu = 0.343 ve p değeri dolayısı ile anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir.

Tablo 12. Çalışanların Çalışma Süreleri İle Kurumun Kalite İyileştirmeye Yönelik Belirli Zaman Aralıklarla Eğitim Programları Uygulama Düzeyi Arasındaki İlişki

		ÇALIŞMA SÜRESİ	İşletmede kalite iyileştirmeye yönelik belirli zaman aralıklarla eğitim programları uygulama düzeyi
ÇALIŞMA SÜRESİ	Pearson Correlation	1	,288
	Sig. (2-tailed)	.	002
	N	111	111
İşletmede kalite iyileştirmeye yönelik belirli zaman aralıklarla eğitim programları uygulama düzeyi	Pearson Correlation	288	1
	Sig. (2-tailed)	,002	.
	N	111	111

Çalışma süresi ile İşletmede kalite iyileştirmeye yönelik belirli zaman aralıklarla eğitim programları uygulama düzeyi arasındaki ilişki, Pearson korelasyonu = 0.288 ve p değeri dolayısı ile anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir.

Tablo 13. Çalışanların Yaş Düzeyi İle Kurumun Vizyon, Misyon Hedef Ve Amaçların Bilinme Düzeyi Arasındaki İlişki

		YAŞ	İşletmede vizyon, misyon hedef ve amaçların bilinme düzeyi
YAŞ	Pearson Correlation	1	,259
	Sig. (2-tailed)	.	006
	N	111	111
İşletmede vizyon, misyon hedef ve amaçların bilinme düzeyi	Pearson Correlation	259	1
	Sig. (2-tailed)	,006	.
	N	111	111

Çalışanların yaş düzeyi ile İşletmede vizyon, misyon hedef ve amaçların bilinme düzeyi arasında, Pearson korelasyonu = 0.259 ve p değeri dolayısı ile anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. Çalışanların yaş ortalamalarının genç düzeyde olduğunu tablo 2'ye baktığımızda görülmektedir

3. Araştırmanın Değerlendirilmesi

Araştırmadan elde edilen bulgular ışığında aşağıdaki gibi bir değerlendirme yapılabilir

Araştırma sağlık sektöründe uygulanmış olup belirlenen örneklem bu alanda çalışanların toplamı 230 olduğu tablo 2'de görülmektedir. Tablo 2'ye baktığımızda; çalışanların %48,6 sı bayan, %51,4 ise erkelerden oluşmaktadır. Yine aynı tabloda çalışanların yaş dağılımı açısından 20-25+26-30 aralığında olanların yüzdesi %59,4 tür buda bize çalışanların büyük oranda genç olduklarını göstermektedir.

Eğitim durumu açısından değerlendirdiğimizde çalışanların %40,5'i üniversite mezunu oldukları görülmektedir. Çalışma süreleri açısından ise çalışanların %45,9'u 0-1 yıllık, %92u ise 15 yıl ve üstü grupta yer aldıkları görülmektedir. Çalışanların iş yerindeki konumları itibari ile değerlendirildiğinde, uzman doktor, pratisyen hekim, hemşire, hasta bakıcı ve sağlık memurlarının toplamı %70,9 'u oluşturmaktadır.

Tablo 3'e Toplam Kalite Yönetimine İlişkin değişkenlere ait frekans dağılımları açısından baktığımızda; İşletmede vizyon, misyon hedef ve amaçlar bilinme düzeyi%49,4 olarak görülmektedir. Bu oran

yaklaşık ortalama bir rakam olması dolayısı ile çalışanların işletmenin vizyon ve misyonunu paylaştıkları söylenebilir.

İşletmede eğitime önem verilmektedir ifadesi %56,7 Aralıklarla eğitim programları uygulanmaktadır, ifadesi ise 63,9 oranında çalışanlar tarafından olumlu bulunduğu değerlendirilebilir. Bu eğitim ile ilgili olan iki gösterge toplam kalite yönetiminin olmazsa olmaz koşullarından olan çalışan eğitimin bu konuda çalışanlar tarafından olumlu olarak değerlendirildiği söylenebilir. İşletmede birimler arasında rekabet özendirilmektedir, %45,0 İşletmede ödüllendirme ve terfi sistemi gerçek performansa göre yapılmaktadır, %52,2 İşletmede, denetimde eşitlik ve adalet egemendir, %52,2 İşletmede araç gereç ve fiziki şartlar yeterlidir, %58,5 İşletmede personel arasında çatışma ve uyumsuzluk olmamaktadır %36,0 olarak çalışanlar tarafından kurumun bu alandaki politikalarını olumlu olarak algıladıkları söylenebilir. Yine çalışmada demografik değişkenleri ile toplam kalite yönetiminin çalışanlar tarafından önemsenen kriterleri arasındaki ilişki açısından; tablo 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 baktığımızda; **Cinsiyet ile işletmede çalışanlara verilen sorumluluk ve yetki düzeyi arasındaki ilişki**, Pearson korelasyonu = 0.223 ve $p < 0,5$ olması nedeniyle, **cinsiyet ile iş görenlerin sürekli olarak dünyadaki gelişmeleri takip etme düzeyi arasındaki ilişki**, Pearson korelasyonu = 0.199 ve $p < 0,5$ olması dolayısı ile, cinsiyet ile iş görenlerin sürekli olarak dünyadaki gelişmeleri takip etmekte düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu söylenebilir, **Çalışanların yaş düzeyi ile İşletmenin ekip halinde çalışmaya önem verme düzeyi arasındaki ilişki** Pearson korelasyonu = 0.239 ve $p < 0,5$ olduğu için, çalışanların yaş düzeyi ile İşletmenin ekip halinde çalışmaya önem verme düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu söylenebilir. **Çalışanların çalışma süreleri ile kurumun kalite iyileştirmeye yönelik belirli zaman aralıklarla eğitim programları uygulama düzeyi arasındaki ilişki**, çalışma süresi ile İşletmede kalite iyileştirmeye yönelik belirli zaman aralıklarla eğitim programları uygulama düzeyi arasındaki ilişki, Pearson korelasyonu = 0.288 ve p değeri dolayısı ile anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir.

Çalışanların kurumdaki konumları ile iş görenlerin sürekli olarak dünyadaki gelişmeleri takip etmekte düzeyi arasındaki ilişki, Pearson korelasyonu = 0.228 ve $p < 0,5$ olduğu için, çalışanların kurumdaki konumları ile iş görenlerin sürekli olarak dünyadaki gelişmeleri takip etmekte düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu söylenebilir. **Çalışanların yaş düzeyi ile kurumun kalite iyileştirmeye yönelik belirli zaman aralıklarla eğitim programları**

uygulama düzeyi arasındaki ilişki, Pearson korelasyonu = 0.212 ve $p < 0,5$ olduğu için, **çalışanların çalışma süreleri ile kurumun ekip halinde çalışmaya önem verme düzeyi arasındaki ilişki**, Pearson korelasyonu = 0.343 ve p değeri dolayısı ile anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. **Çalışanların çalışma süreleri ile kurumun kalite iyileştirmeye yönelik belirli zaman aralıklarıyla eğitim programları uygulama düzeyi arasındaki ilişki**, Pearson korelasyonu = 0.288 ve p değeri dolayısı ile anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. **Çalışanların yaş düzeyi ile kurumun vizyon, misyon hedef ve amaçların bilinme düzeyi arasındaki ilişki**, Pearson korelasyonu = 0.259 ve p değeri dolayısı ile anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir.

SONUÇ

Son yıllarda yaşanan hızlı küreselleşmenin bir sonucu olarak ulusal ve uluslararası çevreden kaynaklanan rekabet artmaktadır. Böyle bir rekabet ortamında, gerek mal gerek hizmet üretim sektörlerinde olsun tüm işletmeler rekabet üstünlüğü sağlayarak varlıklarını sürdürebilmek için kalite kavramına büyük önem vermeye başlamışlardır. TKY, müşteri beklentilerini her şeyin üzerinde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi, tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında, ürün ve hizmet bünyesinde oluşturan bir yönetim yaklaşımıdır. Araştırmalar, kalitenin geliştirilmesi ile müşteri doyumunun sağlanması, müşteri kayıplarının azaltılması, müşteri bağlılığının yaratılması, iş gören devir hızının azaltılması, iş görenlerin iş doyumlarının sağlanması, iş görenlerin işe geç kalma veya işe devamsızlık sorunlarının önüne geçilmesi, pazarlama faaliyetleri için katlanılan maliyetlerin azaltılması, işletme imajının korunması ve geliştirilmesi konularında kazanımlar elde edilebildiğini göstermektedir. TKY'nin önemi, müşteri beklentilerini her şeyin üzerinde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında ürün ve hizmet bünyesinde oluşturan, rekabet gücünü geliştirmede başarı sağlayan bir yönetim anlayışı olmasından kaynaklanmaktadır. Sağlık kurumlarında toplam kalite uygulamasının genelde ülkemiz açısından çok fazla geçmişi olmayan özelde ise Şanlıurfa ilinde bu alanda uygulamaların çok yeni olması gerçeğidir. Bu çalışmada toplam kalite uygulamasında çalışanların kalite uygulayıcısı olarak önemli bir işlevi olduğu gerçeği ortaya konulmaya ve bu bağlamda da toplam kalite uygulamasında ortaya çıkabilecek sorunların tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Toplam kalite uygulamasında ortaya çıkan sorunların başında işletmede birimler arasında rekabet özendirilmediği, işletmede

ödüllendirme ve terfi sistemi gerçek performansla göre yapılmadığı, işletmede, denetlemede eşitlik ve adalet genelde egemen olmadığı, kurumda araç gereç ve fiziki şartların büyük oranda yeterli olmadığı gibi konularda çalışanların önemsemesinin bu alanda kalite uygulamasını zaafa uğrattığı düzeyde olduğu söylenebilir.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Asunakutlu, Tuncer,(2004) Türkiye’de Yataklı Tedavi Kurumlarında Kalite,Yönetimi,s,6,http://www.pydb.saglik.gov.tr/index.php?option=com_docman&task=docdownload&gid=13,(20.10.2007)
- Bayazıt, Özden ve Karpak B. (2007) “An Analytical Network Process - Based Framework For Successful Total Quality Management (TQM): An Assessment of Turkish Manufacturing Industry Readiness”, International Journal of Production Economics, Vol:105, pp:79-96.
- Hızarcıklıoğlu Hakan, (2000), ISO 9000 Serisi Kalite Güvence Sistem Standartları”,Arçelik Eğitimleri Yayını
http://www.tatep.org/index_dosyalar/faz2sunumlar/Saglik_Kurumlarında_Kalite_F.Ersoy.pdf(16.10.2007)
- Jung, Y. Joo - Yong Jian Wang (2006) “Relationship Between Total Quality Management (TQM) and Continuous Improvement of International Project Management (CIIPM)”, Technovation, Vol:26, pp: 716-722.
- Kanji, G. (1990) “Total Quality Management: The Second Industrial Revolution”, Total Quality Management, 1(1), ss. 3-12.
- Kavuncubaşı, Şahin,Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi,Siyasal Kitabevi Ankara
- Kaynak, H. (2003) The Relationship Between Total Quality Management Practices And Their Effects on Firm Performance. Journal of Operations Management 21, pp. 405–435.
- Kılıç, Ö. (2000) “Pazarlama ve Toplam Kalite Yönetimi İlişkisi: Türkiye’nin 500Büyük Sanayi Kuruluşunda Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları Üzerine Araştırma”,İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, 29(2), ss. 1-49.

Kamu-İş; C:11, S:3/2010

- Kimes, S. E. (2001) "How Product Quality Drives Profitability: The Experience at Holiday Inn", Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 42(3), ss. 25-28.
- Mathews, J. (1992) The Cost of Quality. Newsweek, pp. 48-49 September 7 .
- Morgil, Orhan, Mehmet Küçükçirkin(1995), Sağlıkta Toplam Kalite Yönetimine Bakışı", 1. BasamakSağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi, Ed.: Mithat Çoruh, Haberal Eğitim Vakfı, Ankara, 1995, s. 33
- Ortiz, Perdomo Jesús - Javier González Benito- Jesús Galende (2006) "Total Quality Management As A Forerunner of Business Innovation Capability", Technovation, Vol:26, pp:1170-1185.
- Powell, T.C. (1995) Total Quality Management As Competitive Advantage, A Review and Empirical Study. Strategic Management Journal 16 1, pp. 15-37.
- Prajago I. Daniel - Sohal S. Amrik, (2006) "The Relationship Between Organization Strategy, Total Quality Management (TQM), and Organization Performance - The Mediating Role of TQM", European Journal of Operational Research, Vol:168, pp: 35-50.
- Rust ,Ronald, Bruce Cooil, (1994), Reliability measures for Qualitative Data: Teory and Implications,Journal of Marketing Research ,s.9
- Rigby,D. (2001) "Management Tools and Techniques: a Survey", California Management Review, 43(2), ss. 139-160
- Schonberger, R.J. (1986) World Class Manufacturing: the Lessons of Simplicity Applied, Free Press, New York.
- Sousa, R. - Voss, C.A. (2002) Quality Management Re-Visited: A Reflective Review and Agenda for Future Research. Journal of Operations Management 20 1, pp. 91-109.
- Johnson, H.T. - Kaplan, R.S. (1987) Relevance Lost: the Rise and Fall of Management Accounting, Harvard Business University, Cambridge, MA.

Sterman, J.D., Repenning, N.P. - Kofman, F., (1997) Unanticipated Side Effects of Successful Quality Programs: Exploring A Paradox of Organizational Improvement. *Management Science* 43 4, pp. 503–521.

Sekaran, U. (2000), **Research Methods for Business: a Skill-Building Approach**,

NY: John Wiley & Sons, Inc, New York.

Tavmergen, İ. P. (2002), **Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi**. Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Yatkın, A. (2003), **Toplam Kalite Yönetimi**, Birinci Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara

Witt, C. A. ve Muhlemann, A. P. (1994) “The Implementation of Total Quality

Management in Tourism: Some Guidelines”, *Tourism Management*, 15(6), ss. 416-424.