

Toplam Kalite Yönetimi İle İlgili Çalışmalara Katılım Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma

Said KINGİR*
Yalçın KARAGÖZ**
Mehmet Selami YILDIZ***
Süleyman AĞRAŞ****

Özet: Günümüzün yoğun rekabet koşullarında, kurumların, rekabette üstünlük sağlayabilecekleri en önemli konulardan biri, kalitenin sürekli geliştirilmesidir. Kalitenin sürekli geliştirilmesi, Toplam Kalite Yönetimi'nin (TKY) etkin bir şekilde uygulanmasına bağlıdır. TKY'in başarıyla uygulanabilmesi, kurum çalışanlarının bu alandaki çalışmalara katılım düzeyi ile yakından ilişkilidir. TKY ile ilgili çalışmalarda, tüm çalışanların katılımı olmaksızın başarılı sonuçların elde edilmesi olanaksızdır. Bu çalışmada, Düzce Üniversitesi'ndeki akademik ve idari personelin TKY ile ilgili uygulamalara katılım düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada veri toplamak amacıyla yüz yüze anket tekniği kullanılmış, elde edilen veriler SPSS 15.00 programı ile analiz edilmiştir. Veriler normal dağılmadığı için, analiz, Kruskal-Wallis ve Mann Whitney U non-parametrik teknikleri ile yapılmıştır. Verilerin değerlendirilmesi sonucunda personelin TKY'ne ilişkin yargılara katılım düzeyleri ortaya konulmuştur. Analizler sonucunda, çalışanların, demografik özelliklerine göre, TKY uygulamalarına katılım düzeylerinin farklı olduğu anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Toplam Kalite Yönetimi, Katılım Düzeyi, Düzce Üniversitesi.

A Research on Determination of Level of Participation of TQM Applications

Abstract: In today's intensive competitive conditions, one of the most important subject for gaining advantage in competition for establishments is improving quality constantly. Improving quality constantly is based upon performing Total Quality Management (TQM) effectively. Applying TQM successfully is closed related with participation level to these applications in this context. It is impossible that to acquire successful results without the participation of all employers to TQM applications. In this study it is aimed that to determine the participation level of academic and administrative staff in Düzce University. In the research to collect data face to face survey technique was conducted and the collected data of the research were analyzed by SPSS 15:00 program. Because of irregular dispersion of data, analyses have been made with Kruskal-Wallis ve Mann Whitney U non-parametric techniques. In the conclusion of evaluation of data, the levels of participation of staff to TQM were determined. In the results of the analyses it is understood that there are differences between the participation levels to TQM applications according to demographic traits of employers.

Keywords: Total Quality Management, Participation Level, Düzce University.

* Doç.Dr., Siirt Üniversitesi Siirt Sağlık Yüksekokulu, E-posta: saidkingir@hotmail.com,

** Yrd.Doç.Dr., Abant İzzet Baysal Üniversitesi Bolu Meslek Yüksekokulu, E-posta: ykaragoz01@hotmail.com,

*** Yrd.Doç.Dr., Düzce Üniversitesi Akçakoca Meslek Yüksekokulu, E-posta : mselamiyildiz@hotmail.com,

**** Arş.Gör., Düzce Üniversitesi Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, E-posta : suleymanagras@duzce.edu.tr,

I. Giriş

Günümüzün her alanda yaşanan yoğun rekabet ortamı içerisinde işletmeler sürekli değişimlerle karşı karşıyadırlar. Bu değişimler, özellikle teknolojik gelişmelerle birlikte artan rekabetin müşterilerin istek ve beklentilerinde ortaya çıkmaktadır. İçinde bulunduğumuz süreçte meydana gelen değişimlerde işletmeleri ayakta tutacak en önemli rekabet faktörlerinden birisi de şüphesiz kalite olmaktadır.

İşletmelerin ürettikleri ürün ve hizmetlerde kalitenin sağlanması konusunda geçmişten günümüze farklı düzeylerde kalite yaklaşımları ortaya konulmuştur. Kalitenin gelişim sürecini ortaya koyan bu yaklaşımlar, hataların telafi edilmesi (Inspection), kalite kontrol, kalite güvencesi ve Toplam Kalite Yönetimidir (Novićević ve Antić, 1999).

Kalite konusundaki yaklaşımların sonuncusu olan TKY, sadece ürün ya da hizmet kalitesi ile ilgili değil, daha geniş bir yönetim felsefesinin ifadesidir. Bu yönetim felsefesi, bir taraftan işletmenin tüm faaliyetlerinde kaliteyi yükseltirken diğer taraftan da verimliliği arttırmakta ve bu sayede işletmenin rekabet gücünü yükseltmektedir (Bardakçı ve Ertuğrul, 2008). Bununla birlikte, TKY özellikle 1980'li yıllardan sonra işletme stratejilerinin temeli (Alemna, 2001) ve işletmelerin rekabet avantajı kaynağı olarak görülmüştür. Bu nedenle, her endüstriden pek çok işletme TKY'yi uygulamış yada uygulamaya çalışmıştır (Martins ve Toledo, 2000:145).

İşletmelerin kalite geliştirme çabalarında sürekli gelişme esas olup, tüm çalışanların etkin katılımı gereklidir. Beer, (2003: 642), TKY teknik, metot ve ilkelerinin uygulanabilmesinin ancak ve ancak, yönetimin nitelikli olması ile mümkün olduğunu belirtmektedir. Bu kapsamda, TKY'nin etkin uygulanmasının nitelikli işgücü ile ilgili olduğu söylenebilir. İşletmelerin ihtiyaç duyduğu nitelikli işgücü ve bilginin kaynaklarının başında eğitim kurumları gelmektedir. Bilginin üretildiği ve tüm sektörlerin ihtiyaç duyduğu nitelikli işgücünün yetişmesinde önemli katkısı olan eğitim kurumlarının başında üniversiteler gelmektedir.

Gelinen noktada üniversitelerin işletmelerin ihtiyaç duyduğu nitelikli işgücü ve bilgiyi sağlamanın ancak kendi yapılarında TKY'yi uygulayabilmeleri ile ilişkili olduğu görülmektedir. Çünkü günümüzde her alanda kaliteye önem verilmekte ve kalite vazgeçilmez unsur olmaktadır. Ancak bununla birlikte Winn ve Gren, (1998) üniversitelerde TKY'nin uygulanmasının diğer alanlara göre daha geç olduğunu belirtmişlerdir. Kalaycı (2008) da, yükseköğretim kurumlarında TKY uygulamalarının değerlendirilmesi ve bu uygulamalar ile

ilgili sorunların tartişılması gerektiğini belirtmektedir. Yapılan literatür incelemesinde üniversitelerde TKY uygulamalarına yönelik çalışmaların sınırlı düzeyde olduğu görölmüştür. TKY'nin her alanda olduğu gibi, üniversitelerde de başarıyla uygulanabilmesi için öncelikle bu uygulamalara katılımın ve tüm çalışanlarda kalite bilincinin oluşturulması gerekir.

TKY uygulamalarına katılım, uygulanmanın ilk adımını oluşturduğundan, bu çalışmada üniversite düzeyinde akademik ve idari personelin TKY uygulamalarına katılım düzeyinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında Düzce Üniversitesi'nin akademik ve idari personeli araştırmanın evreni olarak belirlenmiştir. Çalışma, genel hatlarıyla TKY konusuna ilişkin literatür incelemesi, araştırmanın amacı, materyali, metodolojisi, araştırmanın analizi ve bulguları, tartışma ve sonuç bölümlerinden oluşmaktadır.

II. Toplam Kalite Yönetimi

TKY geçmişten günümüze kalite konusunun göstermiş olduğu gelişim çizgisinden ortaya çıkmıştır. TKY ile ilgili çalışmalar Frederick W. Taylor'un 1920'li yıllarda malların kalitesinin geliştirilmesi için yaptığı çalışmalara kadar uzanmaktadır. 1930'lu yıllara geldiğinde istatistikî kalite kontrol uygulamaları ortaya çıkmış ve Edward Deming'in öncülüğünde kalite güvence sistemi kullanılmaya başlanmıştır. Kalite ile ilgili tüm bakış açıları takip edilen yıllarda TKY odaklı gelişmeye başlamıştır (Clifford, 1999: 61).

Kalite, geçmişte olduğu gibi günümüzde de işletmelerin rekabet üstünlüğü elde etmelerinde oldukça önemli bir araç olarak görölmektedir. Kalite konusu son yıllarda özellikle TKY çatısı altında, teoride akademisyenlerin uygulamada da hemen her sektörden işletmelerin büyük ilgisini çekmiştir. Toplam kalite yönetimi, kütüphane hizmetlerinden sanayi işletmelerine kadar uzanan geniş bir alanda uygulama imkânı bulmuş bir yönetim anlayışı olduğu için literatürde yoğun ilgi görmüştür. Yapılan literatür incelemesinde, TKY'nin kâr amacı güden (sanayi ve hizmet işletmeleri) ve kâr amacı gütmeyen (üniversite kütüphaneleri) tüm sektörlerdeki işletmelerde uygulandığı veya uygulanmasına yönelik çabaların olduğu görölmüştür. Bunun temel nedeni Toplam Kalite Yönetimi'nin işletmelerde kalite konusuna olan yaklaşımı ile açıklanabilir. TKY'nin kalite konusuna olan yaklaşımının anlaşılmasında TKY'nin ne olduğuna ilişkin yapılan bazı tanımların belirtilmesinde yarar bulunmaktadır. TKY literatürü tanımlar açısından oldukça zengin olup, farklı açılardan yapılmış pek çok tanım bulunmaktadır. Bu tanımların her biri TKY'nin farklı boyutlarına değinmektedir. TKY'nin Kalite konusundaki yaklaşımını ortaya koymak amacıyla bu tanımlardan bazıları Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. TKY Tanımları

Yazar(lar)	Yıl	Tanım
Novićević, ve Antić,	1999:	Mükemmel ürün ve hizmetler demek olup, en iyinin ilk seferde yapılması ve sürekli geliştirilmesidir.
Osborn	2001	Tepe yönetiminin liderliğine ve tüm departmanlardaki çalışanların planlamadan ve satış servis hizmetlerinin geliştirilmesine katılımına dayanan bir yönetim ve kontrol faaliyetidir.
Yılmaz	2004	Müşteri merkezli organizasyon yapısı kurmayı ve müşteri memnuniyeti sağlamayı amaç edinen bir yönetim sistemidir.
Çoban,	2004	Uzun vadeli hedeflerle müşteri tatminini sağlamayı, çalışanlar ve toplum için faydalar elde etmeyi amaçlayan, kaliteye odaklanmış ve bütün çalışanların katılımı temeline dayanan bir işletme yönetimi modelidir.
Develioğlu ve Arkadaşları,	2006	Bir işletmede kalite ile ilgili faaliyetlerin her seviyedeki çalışanın katkısıyla elde edilmesiyle ilgili tüm çabalarıdır.
Kıngır,	2006	Kaliteye müşterinin bakış açısıyla bakmak, seviyeli personeli kaliteden sorumlu yapmak, bu sorumluluğun yönetim tarafından taahhüt edilmesi ve kalitenin sürekliliği için çabalamaktır.
Erkılıç,	2007	Bir işletmenin tüm yönetim ve üretim süreçlerinde işlevsel ve stratejik eşgüdümle müşteri tatminini maksimize etmeyi amaçlayan bütüncül bir yönetim biçimidir.
Revilla,	2008	Üretim sistemlerinin geliştirilmesi ve yüksek düzeyde kaliteli ürünlerin üretilmesinde kullanılan bir yöntemdir.

Tablo 1'deki tanımlardan çıkarılabilecek TKY'nin kalite konusuna olan yaklaşımlar şu şekilde özetlenebilir:

- Müşteri odaklı kalite anlayışı,
- Bütün çalışanların kalite geliştirme konusundaki çabası,
- Kaliteyi sürekli iyileştirme faaliyeti,
- Tüm düzeylerde müşteri tatmininin ön planda olması,
- Tepe yönetiminin liderliği.

TKY kalite konusunda şu prensipler üzerinde kurulan bir yönetim felsefesidir (Novićević, ve Antić, 1999: 5 ve Develioğlu ve diğ., 2006: 194).

- Farklı müşteri gereksinimleri üzerinde odaklanmak,
- Süreçler ve sürekli gelişimleri üzerinde odaklanmak,
- Önleyici yaklaşımla ürün üretmek,
- Tüm çalışanlar kalitenin geliştirilmesinde kendini sorumlu bilmesi,
- Takım çalışmasının olması,
- Kesin ve sağlıklı bilgi temelinde karar alma,
- Maliyetleri azaltma üzerinde odaklanma,

- Kaliteyi üreticinin değil, müşterinin tanımlaması,
- Etkin sorun çözme,
- Tedarikçilerle işbirliği.

TKY konusu literatürde müşteri tatmini, liderlik, insan kaynakları yönetimi, eğitim, bilgi yönetimi, performans, verimlilik ve rekabet başta olmak üzere pek çok konuyla ilişkilendirilmiştir. Bununla birlikte yapılan çalışmaların bazıları TKY'nin insan faktörü ile ilişkisini (liderlik, müşteri tatmini gibi) ortaya koyarken bazıları TKY'de kullanılan tekniklere odaklanmıştır. Ayrıca literatürde TKY'nin işletme yaşamına olan etkileri ile ilgili farklı görüşler bulunmaktadır. Burada bu görüşlerden bazılarını yer verilecektir.

Yukarıda belirtilen görüşler, TKY'nin işletmeler açısından önemini ortaya koymaktadır. Örneğin Erkılıç (2007: 52), TKY'nin müşteri üzerine odaklanan bir çalışmalar bütünü olduğunu ve örgütsel etkililik ve verimliliği artıran bir nitelik gösterdiğini belirtmektedir. Yazar, ayrıca TKY'yi iç müşteri memnuniyeti ile ilişkilendirmekte ve iç müşteriler olarak çalışanların memnuniyetinin önemini vurgulamaktadır. Bu görüş Bardakçı ve Ertuğrul, (2008: 208) tarafından da, TKY de iç müşteri memnuniyetinin dış müşteriye tatmin etmek üzere kullanılacak bir araç olduğu şeklinde desteklenmektedir. Benzer şekilde Çoban, (2004) TKY'de ana hedefin, dış müşterilerin tatmini olduğunu, bu hedefi ulaşılabilir kılanın işletme çalışanları olduğunu ifade etmektedir.

Öte yandan Janpen ve arkadaşları (2005) TKY'ni bilgi yönetimi ile ilişkilendirerek, işletmenin sürekli gelişimi yakalayabilmelerinin ancak sahip olacakları bilginin kalitesi ile mümkün olduğunu ifade etmektedirler. Bir diğer çalışmada da, TKY uygulamaları ile ISO 9000 kalite güvencesi sisteminin işletme performansına olan etkisini hastane örneğinde ortaya koyan Bekaroğlu (2005: 21), TKY ve ISO 9000 kalite güvence sisteminin hastane yönetimlerinde benimsemelerindeki önceliğin, verimlilik artışından çok, marka imajı olduğunu ifade etmektedir. Bu nedenle, bu uygulamaların rekabet avantajı sağladığını ancak faaliyet verimliliği ile anlamlı bir ilişkinin olmadığını belirtmektedir.

Develioğlu ve arkadaşları (2006) tarafından yürütülen bir çalışmada ise, TKY uygulamalarına sahip olan ve olmayan işletme yöneticilerinin insan kaynakları yönetimine bakışları karşılaştırılmıştır. Yazarlar, TKY uygulayan işletmelerin uygulamayanlara göre, İnsan Kaynakları Yönetiminin temel fonksiyonlarına ilişkin uygulamalar bakımından daha olumlu değerlendirmelere sahip olduklarını belirtmektedirler.

TKY, eğitim alanında da, uygulama olanağı bulmuş bir yönetim felsefesidir. Yıldız ve Ardıç'ın (1999) yürüttükleri çalışma, TKY, eğitim sisteminin geliştirilmesinde ve toplumun beklentilerine cevap verebilecek nitelikli eleman yetiştirilmesinde geleneksel eğitim anlayışına göre büyük üstünlüklere sahip olduğunu ortaya koymuştur. TKY Yüksek öğretim kurumlarında da uygulanmakta ve araştırmalara konu olmaktadır. Bu çerçevede Yılmaz, (2004) TKY ile ilişkili olarak Üniversite kütüphanelerinden yararlanan kullanıcıların verilen hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyini inceleyen bir çalışma yürütmüştür. Yüksek öğretimde TKY konusunda yapılan bir diğer çalışmada ise, Kalaycı (2008), uygulamada göz ardı edilen TKY merkezi ve eğitim programlarını incelemiştir.

Beer, (2003) TKY uygulamalarının başarısızlığı ile ilgili değerlendirmelerde bulunmuştur. Yazar özellikle teori ve uygulama arasındaki boşluğun doldurulmamasının başarısızlığı beraberinde getirdiğini vurgulamaktadır. Beer ayrıca, TKY'nin bir işletmede yönetim felsefesi veya yaşam tarzı olabilmesinin kısa vadede mümkün olmadığını belirtmekte ve işletme performansına etkisinin uzun vadede görüneceğini ifade etmektedir. Ayrıca TKY uygulamalarında üst yönetimin, TKY'nin niçin işletmenin temel amaç ve stratejileri için gerekli olduğunu ve örgütün değerleri ile nasıl uyduğunu açıklamak ve bu konuda öncülük etmek yönünde büyük sorumluluğu olduğunu ifade etmektedir.

Görüldüğü üzere TKY, pek çok alanda uygulama olanağı olan bir yönetim felsefesi olarak literatürde önemli bir yere sahiptir. Bu çalışmamızda, TKY'nin üniversitelerde uygulanması ile ilgili olarak üniversite personelinin katılım düzeyini ortaya koymak ve bu alandaki çalışmalara katkıda bulunma amacı güdülmüştür.

III. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, Düzce Üniversitesinde görev yapan personelin toplam kalite yönetimine ilişkin sorunlarla ilgili yargılara, katılım düzeyleri arasında fark olup olmadığı, fark yoksa ortak görüşlerin ne olduğu, fark varsa farkın yönünün belirlenmesidir.

IV. Araştırmanın Materyali

Kasım-2006 ile Şubat 2007 ayları arasında gerçekleştirilen bu araştırmanın evrenini Düzce Üniversitesinde görev yapan 436 akademik 325 idari personel oluşturmaktadır. Düzce Üniversitesi yetkililerinden alınan bilgilere göre, Ocak 2007 tarihi itibarıyla Düzce Üniversitesi'nde idari ve akademik personelin toplamı 761 kişi olarak belirlenmiştir. Örneklem büyüklüğü; $n = \frac{(N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q)}{(d^2 N + Z^2 \cdot P \cdot Q)}$ formülü ile hesaplanarak 256 olarak bulunmuştur (Esin-Bakır-Aydın-Gürbüzel 2006: 117). Formülde; N = ana kitledeki birey

sayısı, n = örnekleme alınacak birey sayısı, P = incelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı) , Q = incelenen olayın görülmeysi sıklığı, Z = belirli bir anlamlılık düzeyinde, Z tablosuna göre bulunan teorik değeri , d = hata (tolerans) payını göstermektedir. Hesaplanan değer 256 olmakla birlikte, araştırmadan daha güvenilir sonuçlar elde edebilmek için, anket 285 personele uygulanmıştır. Örneklem için 285 sayısı, Sekeran'a (2000:295) göre de yeterlidir.

Anketin hazırlanmasında Cengiz ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmadan yararlanılmıştır (2004:77-93). Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmaya katılanların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla düzenlenmiş sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise, personelin TKY'ye ilişkin yargılara katılım düzeyini belirlemeyi amaçlayan yargılara yer verilmektedir. Personelin sözkonusu yargılara katılım düzeyini saptamak için, 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum ve 5- Kesinlikle Katılıyorum seçeneklerinden oluşan Likert ölçeğinden yararlanılmıştır.

Araştırmada bağımlı değişkenler; görevimde isteyerek çalışıyorum, kurumda vizyon ve amaçlar çalışanlar tarafından bilinmektedir, güvene dayalı profesyonel ilişki yaygındır, yöneticilerin liderlik tarzı yol gösterici olmaktadır, katılımcılığa yeterince yer verilmektedir, ekip çalışmasına yeterince önem verilmektedir, etkili bir iletişim sistemi işlemektedir, yeni görüşlere önem verilmektedir, ortaya çıkan sorunlar ilgililerce hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir, eğitimin niteliğine yeterince önem verilmektedir, ödüllendirme ve terfi sistemi liyakat esasına göre yapılmaktadır şeklindeki TKY' ye ilişkin sorunlarla sınırlı tutulmuştur. Buna karşın çalışmada personelin cinsiyeti, eğitim düzeyi, üniversitedeki görevi ve toplam kalite yönetimi konusunda eğitime katılma durumları bağımsız değişkenler kapsamında incelenmiştir.

V. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın yöntemi nicel araştırma yöntemi olup, veri toplama tekniği olarak yüz yüze anket tekniği kullanılmıştır. Anket tekniği ile elde edilen verilerin güvenilirliğini ve geçerliliğini belirlemek için yapılan güvenilirlik testinde, Cronbach Alpha değeri 0,944 olduğundan, verilerin güvenilirliği çok yüksektir. Bir anket geçerli sayılabilmesinin ilk koşulu, onun güvenilir olmasıdır. Nitekim geçerlilik için erişilebilecek en üst sınır, güvenilirlik katsayısının karekökü kadardır. Dolayısıyla, geçerlilik değeri $\sqrt{0,944} = 0,972$ olur. Güvenilirlik, geçerlilik için üst sınır koyabilmekte ise de, hiçbir zaman geçerliliği

garantileyemez. Be sebeple, hazırlanan anket, bu konu ile ilgili uzman kişilere inceletilerek içerik geçerliliği de yapılmıştır (Karasar, 2005:151-152, Karagöz-Çatı-Koçoğlu 2009: 10). Veri sayısı 28'den fazla olduğu için(Kalaycı ve diğerleri 2006: 10), normallik durumuna Kolmogorov-Smirnov ile bakılmıştır. Bütün yargılar için sign değerleri 0,05'den küçük olduğu için verilerin normal dağılmadığı görülmüştür. Bu sebeple, analiz, non-parametrik tekniklerle yapılmıştır. Parametrik testlerin hemen hemen hepsinin uygulanabilmesi için, en azından verilerin normal dağılıma uyması, varyansların homojen olması ve her testte farklı olmak üzere başka koşullarında sağlanması gerekir. Parametrik olmayan teknikler ise, bu gibi katı gereksinimlere ihtiyaç duymaz ve örneklem dağılımına ilişkin varsayımlar ortaya koymaz (Kalaycı 2006: 85). Nonparametrik tekniklerin etkinliği parametrik teste göre daha azdır. Ancak örnek hacmi arttırılarak nonparametrik bir testin gücü ve etkinliği parametrik test seviyesine çıkarılabilir (Kartal 2006:147). Bu çalışmada, non-parametrik teknik olarak, Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis testleri kullanılacaktır. **Mann- Whitney U Testi**; iki bağımsız örneğin aynı anakütleden alınıp alınmadığı veya örneklerin alındıkları anakütlelerin birbirinden farklı olup olmadığı test edilir. U- testinin yapılabilmesi için verilerin en azından ordinal (sıralama) ölçekte olması gerekir. Eğer veriler bir aralık ölçekte ifade ediliyorsa ve anakütleler normal dağılım gösteriyorsa, bu durumda ortalamaların farkı için t-testi yapılır. Bu şartlar altında U- testi yapılırsa fazla bir kayıp olmaz. Çünkü, U- testinin gücü, büyük örnekler için, t- testiyle mukayeseli olarak % 95 tir. Yani, t-testinin gücü 100 ise, U- testininki 95'tir (Kartal, s.192, 2006). Normal dağılan ana kütlelerden çekilen çok büyük örnekler için Mann-Whitney testinin güç ve etkinliğinin, yaklaşık olarak $3/\pi \cong \%95,5$ olduğunu göstermiştir (Daniel, 1990: 94). **Kruskal-Wallis Testi**: “İkiden fazla bağımsız örneğin aynı ana kütlelerden çekilmiş olduğunu” iddia eden sıfır hipotezinin testinde en çok kullanılan ve tek yönlü varyans analizine iyi bir alternatif olan testtir. Alternatif hipotez ise “En az bir ana kütlelerin medyanı diğer ana kütlelerinden farklıdır” biçiminde olur (Ruxton-Beauchamp 2008). Veriler bağımsız, rassal ve en az aralık ölçekte elde edilmiş sürekli değişkenler olmalıdır. Kruskal-Wallis testi F- testi ile mukayese edildiğinde güç-etkinliği 0.955'tir. F- testi için $n \cong 95$ olması halinde Kruskal Wallis testinde $n = 100$ olması gerekir ki, bu iki testin güçleri aynı olsun. Bu demektir ki, Kruskal- Wallis testi oldukça güçlü nonparametrik testtir (Kartal 2006:213). Bu çalışmada veri sayısı 256'dır. Kruskal-Wallis testi sonucu önemli çıktığında, gruplardan en az birinin medyanın, diğer grupların meydanlarından önemli düzeyde farklı olduğu sonucuna varılır. Hangi grubun yada grupların diğer gruplardan farklı olduğunu belirlemek için çoklu karşılaştırma testi yapmak gerekir. Kruska Wallis Testinde,

çoklu karşılaştırma testi için Hollander-Wolfe yöntemi kullanır. Hollander-Wolfe yöntemi ile genel medyandan grup medyanlarının farklılığı araştırılır(Özdamar, 2002:523-524 C.1, Özdamar, 2003:408).

VI. Araştırmanın Frekans Dağılımı

Düzce Üniversitesi'nde gerçekleştirilen araştırmada elde edilen demografik bulgulara göre, araştırmaya katılan personelin büyük bölümü (%68,1) baylardan oluşmaktadır. Personelin eğitim durumları incelendiğinde, araştırmaya katılanların sadece % 26,8'i yüksek lisans, % 25,4'ü ise doktora öğrenimine sahip olduğu anlaşılmaktadır. Ankete katılan personelin üniversitedeki pozisyonuna bakıldığında; % 57,2 sinin akademik personel % 41,7'sinin idari personel olarak istihdam edildiği saptanmıştır.

VII. Araştırmanın Analizi ve Bulguları

Bu araştırmada bağımlı değişkenler; Toplam Kalite Yönetimine ilişkin sorunlara yaklaşım, bağımsız değişkenler ise cinsiyet, yaş, çalışma süresi, eğitim düzeyi, pozisyon türü (akademik-idari) ve TKY konusunda personelin eğitim alıp almama durumu olarak belirlenmiştir. Araştırmamız ile ilgili hipotezler aşağıdaki gibi oluşturularak, gerekli analizler yapılmıştır. İki grup için yapılan analizlerde Mann Whitney U, ikiden fazla grup için yapılan analizlerde ise Kruskal-Wallis testi kullanılmıştır. Analizler %5 anlamlılık düzeyine göre yapılmıştır. Bu sebeple değerlendirmeler, sign değeri 0,05'ten küçükse "farklılık var", sign değeri 0,05'ten büyükse "farklılık yok" biçimindedir.

Tablo 2: Cinsiyete Göre TKY'ne İlişkin Değişkenlere Katılım Düzeyi

TKY'ne İlişkin Değişkenler	Sign Değerine Göre Karar	Ort. Karar
1-Görevimde isteyerek çalışıyorum	0,055>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
2-Vizyon ve amaçlar çalışanlar tarafından bilinmektedir.	0,019<0,05 farklı düşünüyorlar	
3-Kurumda güvene dayalı profesyonel ilişki yaygındır.	0,057>0,05 farklı düşünüyorlar	Kararsızım
4-Yöneticilerin liderlik tarzı yol gösterici olmaktadır.	0,956>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
5-Kurumda katılımçılığa yeterince yer verilmektedir.	0,118>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
6-Kurumda ekip çalışmasına yeterince önem verilmektedir.	0,055>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
7-Kurumda etkili bir iletişim sistemi işlemektedir.	0,002<0,05 farklı düşünüyorlar	
8-Kurumda yeni görüşlere önem verilmektedir.	0,053>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
9-Ortaya çıkan sorunlar ilgililerce hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir	0,0035<0,05 farklı düşünüyorlar	
10-Kurumda eğitimin niteliğine yeterince önem verilmektedir.	0,059>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
11-Ödüllendirme ve terfi sistemi liyakat esasına göre yapılmaktadır.	0,000<0,05 farklı düşünüyorlar	
12-Kurumdaki uygulamalar hakça yapılmaktadır.	0,184>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
13-Kurumda araç-gereç ve fiziki koşullar yeterli düzeydedir.	0,051>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılmıyorum
14-Kurumdaki personel nitelik olarak yeterlidir.	0,032<0,05 farklı düşünüyorlar	
15-Kurumdaki personel nicelik açısından yeterlidir.	0,236>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
16-Çalışanların tümüne yeterli sorumluluk ve yetki verilmiştir.	0,000<0,05 farklı düşünüyorlar	
17-Yetki ve sorumluluk denkliği ilkesi en uygun düzeyde kullanılmaktadır.	0,068>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
18-Kurumda karar alma sürecine katılım sağlanmaktadır.	0,002<0,05 farklı düşünüyorlar	
19-Kurumdaki müşteri konumundaki öğrencilerde, kurum hakkında pozitif düşünce yaygındır.	0,006<0,05 farklı düşünüyorlar	

20-Kurumda personel arasında çatışma ve uyumsuzluk asgari düzeyde gerçekleşmektedir.	0,000<0,05 farklı düşünüyorlar	
21-Kurumun tüm sistemlerinde etkili, hızlı, gelişime açık ve verimlilik artışı destekleyecek örgütsel yapı oluşturulmuştur.	0,001<0,05 farklı düşünüyorlar	

Tablo 2’de, anketi cevaplayan personelin, toplam kalite yönetimine ilişkin değişkenlere katılım düzeylerinde, cinsiyete göre farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Yargılar hakkında aynı düşünen personel ve düşünceleri Tablo 2’de verilmiştir. Personelin farklı düşündüğü yargılar ve farklı düşünceler ise şöyledir; “Kurumda vizyon ve amaçlar çalışanlar tarafından bilinmektedir, kurumda personel arasında çatışma ve uyumsuzluk asgari düzeyde gerçekleşmektedir” ifadeleri için erkekler “katılıyorum”, bayanlar ise “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumda etkili bir iletişim sistemi işlemektedir, kurumda ortaya çıkan sorunlar ilgililerce hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir, kurumda ödüllendirme ve terfi sistemi liyakat esasına göre yapılmaktadır, kurumdaki personel nitelik olarak yeterlidir, kurumda çalışanların tümüne yeterli sorumluluk ve yetki verilmiştir, kurumda karar alma sürecine katılım sağlanmaktadır, kurumdaki müşteri konumundaki öğrencilerde, kurum hakkında pozitif düşünce yaygındır, kurumun tüm sistemlerinde etkili, hızlı, gelişime açık ve verimlilik artışı destekleyecek örgütsel yapı oluşturulmuştur” ifadeleri için erkekler “kararsızım”, bayanlar ise “katılmıyorum” şeklinde cevaplamışlardır.

Tablo 3: Eğitim Seviyesine Göre TKY’ne İlişkin Değişkenlere Katılım Düzeyi

TKY’ne İlişkin Değişkenler	Sign Değerine Göre Karar	Ort. Karar
1-Görevimde isteyerek çalışıyorum	0,000<0,05 farklı düşünüyorlar	
2-Vizyon ve amaçlar çalışanlar tarafından bilinmektedir.	0,018<0,05 farklı düşünüyorlar	
3-Kurumda güvene dayalı profesyonel ilişki yaygındır.	0,006<0,05 farklı düşünüyorlar	
4-Yöneticilerin liderlik tarzı yol gösterici olmaktadır.	0,010<0,05 farklı düşünüyorlar	
5-Kurumda katılımcılığa yeterince yer verilmektedir.	0,000<0,05 farklı düşünüyorlar	
6-Kurumda ekip çalışmasına yeterince önem verilmektedir.	0,044<0,05 farklı düşünüyorlar	
7-Kurumda etkili bir iletişim sistemi işlemektedir.	0,000<0,05 farklı düşünüyorlar	
8-Kurumda yeni görüşlere önem verilmektedir.	0,065>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
9-Ortaya çıkan sorunlar ilgililerce hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir	0,033<0,05 farklı düşünüyorlar	
10-Kurumda eğitimin niteliğine yeterince önem verilmektedir.	0,040<0,05 farklı düşünüyorlar	
11-Ödüllendirme ve terfi sistemi liyakat esasına göre yapılmaktadır.	0,042<0,05 farklı düşünüyorlar	
12-Kurumdaki uygulamalar hakça yapılmaktadır.	0,033<0,05 farklı düşünüyorlar	
13-Kurumda araç-gereç ve fiziki koşullar yeterli düzeydedir.	0,043<0,05 farklı düşünüyorlar	
14-Kurumdaki personel nitelik olarak yeterlidir.	0,045<0,05 farklı düşünüyorlar	
15-Kurumdaki personel nicelik açısından yeterlidir.	0,025<0,05 farklı düşünüyorlar	
16-Çalışanların tümüne yeterli sorumluluk ve yetki verilmiştir.	0,494>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
17-Yetki ve sorumluluk dengliği ilkesi en uygun düzeyde kullanılmaktadır.	0,167>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
18-Kurumda karar alma sürecine katılım sağlanmaktadır.	0,046<0,05 farklı düşünüyorlar	
19-Kurumdaki müşteri konumundaki öğrencilerde, kurum hakkında pozitif düşünce yaygındır.	0,007<0,05 farklı düşünüyorlar	
20-Kurumda personel arasında çatışma ve uyumsuzluk asgari düzeyde gerçekleşmektedir.	0,023<0,05 farklı düşünüyorlar	
21-Kurumun tüm sistemlerinde etkili, hızlı, gelişime açık ve verimlilik artışı destekleyecek örgütsel yapı oluşturulmuştur.	0,004<0,05 farklı düşünüyorlar	

Tablo 3’te, anketi cevaplayan personelin, toplam kalite yönetimine ilişkin değişkenlere katılma düzeylerinde, eğitim düzeyine göre farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Yargılar

hakkında aynı düşünen personel ve düşünceleri Tablo 3’de verilmiştir. Personelin farklı düşündüğü yargılar ve farklı düşünceler ise şöyledir; “görevimde isteyerek çalışıyorum” ifadesi için eğitimi ilköğretim düzeyinde olanlar “kesinlikle katılıyorum”, lise, lisans, yüksek lisans, doktora ve doktora üstü düzeyde olanlar ise, “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda vizyon ve amaçlar çalışanlar tarafından bilinmektedir” ifadesi için eğitim düzeyi ilk, lisans ve doktora olanlar “kararsızım”, lise, yüksek lisans ve doktora üstü olanlar ise “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda güvene dayalı profesyonel ilişki yaygındır” ifadesi için eğitimi ilköğretim, lise ve doktora üstü olanlar “katılıyorum”, lisans, yüksek lisans ve doktora düzeyinde olanlar ise “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumda yöneticilerin liderlik tarzı yol gösterici olmaktadır ve Kurumda eğitimin niteliğine yeterince önem verilmektedir ” ifadeleri için eğitimi ilköğretim, lise, lisans, yüksek lisans ve doktora düzeyinde olanlar “kararsızım”, doktora üstü olanlar ise “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda katılımcılığa yeterince yer verilmektedir” ifadesi için eğitimi doktora düzeyinde olanlar “katılmıyorum”, ilköğretim, lisans ve yüksek lisans düzeyinde olanlar “kararsızım”, lise ve doktora üstü olanlar ise “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda ekip çalışmasına yeterince önem verilmektedir” ifadesi için eğitimi ilköğretim, lisans ve yüksek lisans ve doktora düzeyinde olanlar “kararsızım”, lise ve doktora üstü olanlar ise “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda etkili bir iletişim sistemi işlemektedir” ifadesi için eğitimi doktora düzeyinde olanlar “katılmıyorum”, ilköğretim, lise, lisans ve yüksek lisans düzeyinde olanlar “kararsızım” doktora üstü olanlar ise “katılmıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda ortaya çıkan sorunlar ilgililerce hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir” ifadesi için eğitimi yüksek lisans ve doktora düzeyinde olanlar “katılmıyorum”, ilköğretim, lise, lisans ve doktora üstü olanlar ise, “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumda ödüllendirme ve terfi sistemi liyakat esasına göre yapılmaktadır” ifadesi için eğitimi lise, yüksek lisans ve doktora üstü düzeyde olanlar “katılmıyorum”, ilköğretim, , lisans ve doktora düzeyinde olanlar ise “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumdaki uygulamalar hakça yapılmaktadır” ifadesi için eğitimi lise ve doktora düzeyinde olanlar “katılmıyorum”, ilköğretim, yüksek lisans, lisans ve doktora üstü olanlar ise, “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumda araç-gereç ve fiziki koşullar yeterli düzeydedir” ifadesi için eğitimi lise, yüksek lisans, doktora ve doktora üstü düzeyinde olanlar “katılmıyorum”, ilköğretim ve lisans olanlar ise “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumdaki personel nitelik olarak yeterlidir” ifadesi için eğitimi lise ve doktora olanlar “katılmıyorum”, ilköğretim, lisans, yüksek lisans ve doktora üstü olanlar ise “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumdaki personel nicelik olarak yeterlidir” ifadesi için eğitimi

yüksek lisans ve doktora olanlar “katılmıyorum”, ilköğretim, lise, lisans ve doktora üstü olanlar ise, “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumda karar alma sürecine katılım sağlanmaktadır ve kurumun tüm sistemlerinde etkili, hızlı, gelişime açık ve verimlilik artışı destekleyecek örgütsel yapı oluşturulmuştur” ifadeleri için eğitimi doktora olanlar “katılmıyorum”, ilköğretim, lise, lisans, yüksek lisans ve doktora üstü olanlar ise, “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumda personel arasında çatışma ve uyuşmazlık asgari düzeyde gerçekleşmektedir” ifadesi için eğitimi doktora olanlar “katılmıyorum” ilköğretim, lise, lisans, yüksek lisans ve doktora üstü olanlar ise, “kararsızım” cevabını vermişlerdir.

Tablo 4: Pozisyona Göre (akademik-idari) TKY’ne İlişkin Değişkenlere Katılım Düzeyi

TKY’ne İlişkin Değişkenler	Sign Değerine Göre Karar	Ort. Karar
1-Görevimde isteyerek çalışıyorum	0,000<0,05 farklı düşünüyorlar	
2-Vizyon ve amaçlar çalışanlar tarafından bilinmektedir.	0,562>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
3-Kurumda güvene dayalı profesyonel ilişki yaygındır.	0,300>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
4-Yöneticilerin liderlik tarzı yol gösterici olmaktadır.	0,030<0,05 farklı düşünüyorlar	
5-Kurumda katılımcılığa yeterince yer verilmektedir.	0,878>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
6-Kurumda ekip çalışmasına yeterince önem verilmektedir.	0,388>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
7-Kurumda etkili bir iletişim sistemi işlemektedir.	0,160>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
8-Kurumda yeni görüşlere önem verilmektedir.	0,467>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
9-Ortaya çıkan sorunlar ilgililerce hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir	0,035<0,05 farklı düşünüyorlar	
10-Kurumda eğitimin niteliğine yeterince önem verilmektedir.	0,051>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
11-Ödüllendirme ve terfi sistemi liyakat esasına göre yapılmaktadır.	0,044<0,05 farklı düşünüyorlar	
12-Kurumdaki uygulamalar hakça yapılmaktadır.	0,254>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
13-Kurumda araç-gereç ve fiziki koşullar yeterli düzeydedir.	0,017<0,05 farklı düşünüyorlar	
14-Kurumdaki personel nitelik olarak yeterlidir.	0,934>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
15-Kurumdaki personel nicelik açısından yeterlidir.	0,786>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
16-Çalışanların tümüne yeterli sorumluluk ve yetki verilmiştir.	0,766>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
17-Yetki ve sorumluluk denkliği ilkesi en uygun düzeyde kullanılmaktadır.	0,836>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
18-Kurumda karar alma sürecine katılım sağlanmaktadır.	0,382>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
19-Kurumdaki müşteri konumundaki öğrencilerde, kurum hakkında pozitif düşünce yaygındır.	0,246>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
20-Kurumda personel arasında çatışma ve uyuşmazlık asgari düzeyde gerçekleşmektedir.	0,359<0,05 farklı düşünüyorlar	Kararsızım
21-Kurumun tüm sistemlerinde etkili, hızlı, gelişime açık ve verimlilik artışı destekleyecek örgütsel yapı oluşturulmuştur.	0,013<0,05 farklı düşünüyorlar	

Tablo 4’te, anketi cevaplayan personelin, toplam kalite yönetimine ilişkin değişkenlere katılma düzeylerinde, pozisyona göre farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Yargılar hakkında aynı düşünen personel ve düşünceleri Tablo 4’de verilmiştir. Personelin farklı düşündüğü yargılar ve farklı düşünceler ise şöyledir; “Görevimde isteyerek çalışıyorum, Kurumda yöneticilerin liderlik tarzı yol gösterici olmaktadır” ifadeleri için akademik personel olanlar “katılıyorum”, idari personel olanlar ise, “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumda ortaya çıkan sorunlar ilgililerce hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir, Kurumda araç-gereç ve fiziki koşullar yeterli düzeydedir, Kurumun tüm sistemlerinde etkili, hızlı, gelişime açık ve verimlilik artışı destekleyecek örgütsel yapı oluşturulmuştur” ifadeleri için akademik personel

olanlar “katılmıyorum”, idari personel olanlar ise, “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumda ödüllendirme ve terfi sistemi liyakat esasına göre yapılmaktadır” ifadesi için akademik personel olanlar “kararsızım”, idari personel olanlar ise, “katılmıyorum” cevabını vermişlerdir.

Tablo 5: TKY Eğitimi Alanlara Göre TKY’ne İlişkin Değişkenlere Katılım Düzeyi

TKY’ne İlişkin Değişkenler	Sign Değerine Göre Karar	Ort. Karar
1-Görevimde isteyerek çalışıyorum	0,300>0,05 farklı düşünüyorlar	Katılıyorum
2-Vizyon ve amaçlar çalışanlar tarafından bilinmektedir.	0,141>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
3-Kurumda güvene dayalı profesyonel ilişki yaygındır.	0,949>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
4-Yöneticilerin liderlik tarzı yol gösterici olmaktadır.	0,176>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
5-Kurumda katılımcılığa yeterince yer verilmektedir.	0,757>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
6-Kurumda ekip çalışmasına yeterince önem verilmektedir.	0,960>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
7-Kurumda etkili bir iletişim sistemi işlemektedir.	0,899>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
8-Kurumda yeni görüşlere önem verilmektedir.	0,129>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
9-Ortaya çıkan sorunlar ilgililerce hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir	0,766>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
10-Kurumda eğitimin niteliğine yeterince önem verilmektedir.	0,751>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
11-Ödüllendirme ve terfi sistemi liyakat esasına göre yapılmaktadır.	0,899>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
12-Kurumdaki uygulamalar hakça yapılmaktadır.	0,685>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
13-Kurumda araç-gereç ve fiziki koşullar yeterli düzeydedir.	0,044<0,05 farklı düşünüyorlar	
14-Kurumdaki personel nitelik olarak yeterlidir.	0,564>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
15-Kurumdaki personel nicelik açısından yeterlidir.	0,984>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
16-Çalışanların tümüne yeterli sorumluluk ve yetki verilmiştir.	0,813>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
17-Yetki ve sorumluluk denkliği ilkesi en uygun düzeyde kullanılmaktadır.	0,795>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
18-Kurumda karar alma sürecine katılım sağlanmaktadır.	0,211>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
19-Kurumdaki müşteri konumundaki öğrencilerde, kurum hakkında pozitif düşünce yaygındır.	0,039<0,05 farklı düşünüyorlar	
20-Kurumda personel arasında çatışma ve uyuşmazlık asgari düzeyde gerçekleşmektedir.	0,033<0,05 farklı düşünüyorlar	
21-Kurumun tüm sistemlerinde etkili, hızlı, gelişime açık ve verimlilik artışı destekleyecek örgütsel yapı oluşturulmuştur.	0,466>0,05 farklı düşünüyorlar	Kararsızım

Tablo 5’te, anketi cevaplayan Kalite Yönetimi konusunda eğitim alan ve almayan personelin, Toplam Kalite Yönetimine ilişkin değişkenlere katılım düzeylerinde farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Yargılar hakkında aynı düşünen personel ve düşünceleri Tablo 5’te verilmiştir. Personelin farklı düşündüğü yargılar ve farklı düşünceler ise şöyledir; “Kurumda araç-gereç ve fiziki koşullar yeterli düzeydedir” ifadesi için kalite yönetimi konusunda eğitim alanlar “kararsızım”, almayanlar ise, “katılmıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumdaki müşteri konumundaki öğrencilerde, kurum hakkında pozitif düşünce yaygındır” ifadesi için kalite yönetimi konusunda eğitim alanlar “katılmıyorum”, almayanlar ise, “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumda personel arasında çatışma ve uyuşmazlık asgari düzeyde gerçekleşmektedir” ifadesi için kalite yönetimi konusunda eğitim alanlar “katılıyorum”, almayanlar ise, “kararsızım” cevabını vermişlerdir.

Tablo 6: Gelir Düzeyine Göre TKY’ne İlişkin Değişkenler İçin Katılım Düzeyi

TKY’ne İlişkin Değişkenler	Sign Değerine Göre Karar	Ort. Karar
1-Görevimde isteyerek çalışıyorum	0,000<0,05 farklı düşünüyorlar	
2-Vizyon ve amaçlar çalışanlar tarafından bilinmektedir.	0,151>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım

3-Kurumda güvene dayalı profesyonel ilişki yaygındır.	0,358>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
4-Yöneticilerin liderlik tarzı yol gösterici olmaktadır.	0,046<0,05 farklı düşünüyorlar	
5-Kurumda katılımcılığa yeterince yer verilmektedir.	0,042<0,05 farklı düşünüyorlar	
6-Kurumda ekip çalışmasına yeterince önem verilmektedir.	0,249>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
7-Kurumda etkili bir iletişim sistemi işlemektedir.	0,028<0,05 farklı düşünüyorlar	
8-Kurumda yeni görüşlere önem verilmektedir.	0,201>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
9-Ortaya çıkan sorunlar ilgililerce hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir	0,045<0,05 farklı düşünüyorlar	
10-Kurumda eğitimin niteliğine yeterince önem verilmektedir.	0,326>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
11-Ödüllendirme ve terfi sistemi liyakat esasına göre yapılmaktadır.	0,040<0,05 farklı düşünüyorlar	
12-Kurumdaki uygulamalar hakça yapılmaktadır.	0,035<0,05 farklı düşünüyorlar	
13-Kurumda araç-gereç ve fiziki koşullar yeterli düzeydedir.	0,675>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılmıyorum
14-Kurumdaki personel nitelik olarak yeterlidir.	0,041<0,05 farklı düşünüyorlar	
15-Kurumdaki personel nicelik açısından yeterlidir.	0,034<0,05 farklı düşünüyorlar	Kararsızım
16-Çalışanların tümüne yeterli sorumluluk ve yetki verilmiştir.	0,035<0,05 farklı düşünüyorlar	
17-Yetki ve sorumluluk denkliği ilkesi en uygun düzeyde kullanılmaktadır.	0,664>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
18-Kurumda karar alma sürecine katılım sağlanmaktadır.	0,032<0,05 farklı düşünüyorlar	
19-Kurumdaki müşteri konumundaki öğrencilerde, kurum hakkında pozitif düşünce yaygındır.	0,938>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
20-Kurumda personel arasında çatışma ve uyuşmazlık asgari düzeyde gerçekleşmektedir.	0,683>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
21-Kurumun tüm sistemlerinde etkili, hızlı, gelişime açık ve verimlilik artışı destekleyecek örgütsel yapı oluşturulmuştur.	0,019<0,05 farklı düşünüyorlar	

Tablo 6’da, anketi cevaplayan farklı gelir(TL) sahibi personelin, toplam kalite yönetimine ilişkin değişkenlere katılım düzeyleri arasında farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Yargılar hakkında aynı düşünen personel ve düşünceleri Tablo 6’da verilmiştir. Personelin farklı düşündüğü yargılar ve farklı düşünceler ise şöyledir; “Görevimde isteyerek çalışıyorum” ifadesi için geliri 600-899, olanlar “kararsızım”, 900-1199, 1200-1999 ve 2000 üzeri olanlar ise, “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda yöneticilerin liderlik tarzı yol gösterici olmaktadır” ifadesi için geliri 600-899 ve 1200-1999 TL arası olanlar “kararsızım”, 900-1199 ve 2000 üzeri olanlar ise, “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda katılımcılığa yeterince yer verilmektedir, Kurumda çalışanların tümüne yeterli sorumluluk ve yetki verilmiştir ve Kurumda karar alma sürecine katılım sağlanmaktadır”, ifadeleri için geliri 600-899 TL, 900-1199 ve 1200-1999 olanlar “kararsızım”, 2000 üzeri olanlar ise, “katılmıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda etkili bir iletişim sistemi işlemektedir”, ifadesi için geliri 600-899 “katılmıyorum”, 900-1199 ve 2000 üzeri olanlar ise “kararsızım”, 1200-1999 olanlar “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda ortaya çıkan sorunlar ilgililerce hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir” ifadesi için geliri 600-899 1200-1999 ve 2000 üzeri olanlar “katılmıyorum”, 900-1199 olanlar “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumda ödüllendirme ve terfi sistemi liyakat esasına göre yapılmaktadır, Kurumdaki uygulamalar hakça yapılmaktadır, Kurumdaki personel nitelik olarak yeterlidir ve Kurumdaki personel nicelik açısından yeterlidir” ifadeleri için geliri 600-899 ve 2000 üzeri olanlar “katılmıyorum”, 900-1199 ve 1200-1999 olanlar “kararsızım” cevabını vermişlerdir.

“Kurumun tüm sistemlerinde etkili, hızlı, gelişime açık ve verimlilik artışı destekleyecek örgütsel yapı oluşturulmuştur” ifadesi için geliri 600-899 ve 1200-1999 olanlar “kararsızım”, 900-1199 ve 2000 üzeri olanlar “katılmıyorum” cevabını vermişlerdir.

Tablo 7: Yaşa Göre TKY’ne İlişkin Değişkenlere Katılım Düzeyi

TKY’ne İlişkin Değişkenler	Sign Değerine Göre Karar	Ort. Karar
1-Görevimde isteyerek çalışıyorum	0,106>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
2-Vizyon ve amaçlar çalışanlar tarafından bilinmektedir.	0,159>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
3-Kurumda güvene dayalı profesyonel ilişki yaygındır.	0,042<0,05 farklı düşünüyorlar	
4-Yöneticilerin liderlik tarzı yol gösterici olmaktadır.	0,030<0,05 farklı düşünüyorlar	
5-Kurumda katılımcılığa yeterince yer verilmektedir.	0,711>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
6-Kurumda ekip çalışmasına yeterince önem verilmektedir.	0,810>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
7-Kurumda etkili bir iletişim sistemi işlemektedir.	0,037<0,05 farklı düşünüyorlar	
8-Kurumda yeni görüşlere önem verilmektedir.	0,912>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
9-Ortaya çıkan sorunlar ilgililerce hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir	0,035<0,05 farklı düşünüyorlar	
10-Kurumda eğitimin niteliğine yeterince önem verilmektedir.	0,041<0,05 farklı düşünüyorlar	
11-Ödüllendirme ve terfi sistemi liyakat esasına göre yapılmaktadır.	0,040<0,05 farklı düşünüyorlar	
12-Kurumdaki uygulamalar hakça yapılmaktadır.	0,400>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
13-Kurumda araç-gereç ve fiziki koşullar yeterli düzeydedir.	0,1033<0,05 farklı düşünüyorlar	
14-Kurumdaki personel nitelik olarak yeterlidir.	0,129>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
15-Kurumdaki personel nicelik açısından yeterlidir.	0,079>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
16-Çalışanların tümüne yeterli sorumluluk ve yetki verilmiştir.	0,441>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
17-Yetki ve sorumluluk denkliği ilkesi en uygun düzeyde kullanılmaktadır.	0,764>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
18-Kurumda karar alma sürecine katılım sağlanmaktadır.	0,972>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
19-Kurumdaki müşteri konumundaki öğrencilerde, kurum hakkında pozitif düşünce yaygındır.	0,547>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
20-Kurumda personel arasında çatışma ve uyuşmazlık asgari düzeyde gerçekleşmektedir.	0,010<0,05 farklı düşünüyorlar	
21-Kurumun tüm sistemlerinde etkili, hızlı, gelişime açık ve verimlilik artışı destekleyecek örgütsel yapı oluşturulmuştur.	0,043<0,05 farklı düşünüyorlar	

Tablo 7’de, anketi cevaplayan personelin, toplam kalite yönetimine ilişkin değişkenlere katılma düzeylerinde, yaşa göre farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Yargılar hakkında aynı düşünen personel ve düşünceleri Tablo 7’de verilmiştir. Personelin farklı düşündüğü yargılar ve farklı düşünceler ise şöyledir; “Kurumda güvene dayalı profesyonel ilişki yaygındır, Kurumda etkili bir iletişim sistemi işlemektedir, Kurumda eğitimin niteliğine yeterince önem verilmektedir” ifadeleri için yaşı 30 ve daha az ve 31-40 olanlar “kararsızım”, 40 ve üzeri olanlar ise “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda yöneticilerin liderlik tarzı yol gösterici olmaktadır, Kurumda personel arasında çatışma ve uyuşmazlık asgari düzeyde gerçekleşmektedir” ifadeleri için yaşı 30 ve daha az olanlar “kararsızım”, ve 31-40 ve 40 üzeri olanlar ise “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda ortaya çıkan sorunlar ilgililerce hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir” ifadeleri için yaşı 30 ve daha az olanlar “kararsızım”, ve 31-40 ve 40 üzeri olanlar ise, “katılmıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda ödüllendirme ve terfi sistemi liyakat esasına göre yapılmaktadır” ifadeleri için yaşı 30 ve daha az ve 40 üzeri olanlar “kararsızım”, 31-40 olanlar ise “katılmıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda araç-gereç ve fiziki koşullar yeterli düzeydedir” ifadeleri için yaşı 30

ve daha az ve 31-40 olanlar “kararsızım”, 40 üzeri olanlar ise “katılmıyorum” cevabını vermişlerdir.

Tablo 8: Hizmet Süresine Göre TKY’ne İlişkin Değişkenler İçin Katılım Düzeyi

TKY’ne İlişkin Değişkenler	Sign Değerine Göre Karar	Ort. Karar
1-Görevimde isteyerek çalışıyorum	0,403>0,05 aynı düşünüyorlar	Katılıyorum
2-Vizyon ve amaçlar çalışanlar tarafından bilinmektedir.	0,040<0,05 farklı düşünüyorlar	
3-Kurumda güvene dayalı profesyonel ilişki yaygındır.	0,040<0,05 farklı düşünüyorlar	
4-Yöneticilerin liderlik tarzı yol gösterici olmaktadır.	0,038<0,05 farklı düşünüyorlar	
5-Kurumda katılımcılığa yeterince yer verilmektedir.	0,019<0,05 farklı düşünüyorlar	
6-Kurumda ekip çalışmasına yeterince önem verilmektedir.	0,036<0,05 farklı düşünüyorlar	
7-Kurumda etkili bir iletişim sistemi işlemektedir.	0,000<0,05 farklı düşünüyorlar	
8-Kurumda yeni görüşlere önem verilmektedir.	0,177>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
9-Ortaya çıkan sorunlar ilgililerce hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir	0,048<0,05 farklı düşünüyorlar	
10-Kurumda eğitimin niteliğine yeterince önem verilmektedir.	0,000<0,05 farklı düşünüyorlar	
11-Ödüllendirme ve terfi sistemi liyakat esasına göre yapılmaktadır.	0,040<0,05 farklı düşünüyorlar	
12-Kurumdaki uygulamalar hakça yapılmaktadır.	0,057>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
13-Kurumda araç-gereç ve fiziki koşullar yeterli düzeydedir.	0,018<0,05 farklı düşünüyorlar	
14-Kurumdaki personel nitelik olarak yeterlidir.	0,001<0,05 farklı düşünüyorlar	
15-Kurumdaki personel nicelik açısından yeterlidir.	0,000<0,05 farklı düşünüyorlar	
16-Çalışanların tümüne yeterli sorumluluk ve yetki verilmiştir.	0,007<0,05 farklı düşünüyorlar	
17-Yetki ve sorumluluk denkliği ilkesi en uygun düzeyde kullanılmaktadır.	0,139>0,05 aynı düşünüyorlar	Kararsızım
18-Kurumda karar alma sürecine katılım sağlanmaktadır.	0,039<0,05 farklı düşünüyorlar	
19-Kurumdaki müşteri konumundaki öğrencilerde, kurum hakkında pozitif düşünce yaygındır.	0,009<0,05 farklı düşünüyorlar	
20-Kurumda personel arasında çatışma ve uyuşmazlık asgari düzeyde gerçekleşmektedir.	0,003<0,05 farklı düşünüyorlar	
21-Kurumun tüm sistemlerinde etkili, hızlı, gelişime açık ve verimlilik artışı destekleyecek örgütsel yapı oluşturulmuştur.	0,004<0,05 farklı düşünüyorlar	

Tablo 8’de, anketi cevaplayan farklı hizmet sürelerine sahip personelin, toplam kalite yönetimine ilişkin değişkenlere katılım düzeyleri arasında farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Yargılar hakkında aynı düşünen personel ve düşünceleri Tablo 8’de verilmiştir. Personelin farklı düşündüğü yargılar ve farklı düşünceler ise şöyledir; “Kurumda vizyon ve amaçlar çalışanlar tarafından bilinmektedir” ifadesi için hizmet süresi 0-1 ve 13 ile üzeri olanlar “katılıyorum”, 2-4, 5-7 ve 8-13 olanlar ise “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumda güvene dayalı profesyonel ilişki yaygındır, kurumda ekip çalışmasına yeterince önem verilmektedir, kurumda eğitimin niteliğine yeterince önem verilmektedir” ifadeleri için hizmet süresi 0-1 2-4, 5-7 ve 8-13 olanlar “kararsızım”, 13 ile üzeri olanlar ise “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda yöneticilerin liderlik tarzı yol gösterici olmaktadır,” ifadesi için hizmet süresi 0-1, 2-4 ve 8-13 olanlar “kararsızım”, 5-7 ile 13 ve üzeri olanlar ise, “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda katılımcılığa yeterince yer verilmektedir, Kurumdaki personel nicelik açısından yeterlidir, Kurumdaki müşteri konumundaki öğrencilerde, kurum hakkında pozitif düşünce yaygındır” ifadesi için, hizmet süresi 2-4 olanlar “katılmıyorum”, 0-1, 5-7 ile 8-13 ve olanlar “kararsızım”, 13 ve üzeri olanlar ise, “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda etkili bir iletişim sistemi işlemektedir,

kurumdaki personel nitelik olarak yeterlidir” ifadeleri için hizmet süresi 2-4 ve 5-7 olanlar “katılmıyorum”, 0-1, 8-13 olanlar “kararsızım”, 13 ve üzeri olanlar ise, “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda ortaya çıkan sorunlar ilgililerce hızlı ve etkili bir biçimde çözülmektedir” ifadesi için hizmet süresi 2-4 ve 5-7 olanlar “katılmıyorum” 0-1, 8-13 ile 13 ve üzeri olanlar, “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumda ödüllendirme ve terfi sistemi liyakat esasına göre yapılmaktadır” ifadesi için hizmet süresi 5-7 ile 8-13 olanlar “katılmıyorum”, 0-1, 2-4 ve 13 ve üzeri olanlar “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumda araç-gereç ve fiziki koşullar yeterli düzeydedir” ifadesi için hizmet süresi 2-4 olanlar “kesinlikle katılmıyorum” 5-7, 8-13 olanlar “ katılmıyorum” 0-1 ile 13 ve üzeri olanlar “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumda çalışanların tümüne yeterli sorumluluk ve yetki verilmiştir” ifadeleri için hizmet süresi 5-7 olanlar “katılmıyorum” 0-1, 2-4, 8-13 olanlar “kararsızım”, 13 ve üzeri olanlar ise, “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumda karar alma sürecine katılım sağlanmaktadır” ifadeleri için hizmet süresi 5-7 olanlar “katılmıyorum” 0-1, 2-4, 8-13 ile 13 ve üzeri olanlar ise, “kararsızım” cevabını vermişlerdir. “Kurumda personel arasında çatışma ve uyuşmazlık asgari düzeyde gerçekleşmektedir” ifadeleri için hizmet süresi 0-1, 2-4 ve 5-7 “kararsızım”, 8-13 ile 13 ve üzeri olanlar ise “katılıyorum” cevabını vermişlerdir. “Kurumun tüm sistemlerinde etkili, hızlı, gelişime açık ve verimlilik artışı destekleyecek örgütsel yapı oluşturulmuştur” ifadesi için hizmet süresi 2-4 olanlar “katılmıyorum” 0-1, 5-7, 8-13 ile 13 ve üzeri olanlar “kararsızım” cevabını vermişlerdir.

VIII. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada; Düzce Üniversitesi’ndeki personelin Toplam Kalite Yönetimi konusundaki yaklaşımları ve TKY’ne ilişkin yargılara katılım düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın sonuçları şu şekilde özetlenebilir:

- **Cinsiyete göre** farklılığın olmadığı TKY ile ilgili yargılara ilişkin katılım düzeyi çoğunlukla “kararsızım” biçimindedir. Farklı düşüncelerin olduğu yargılarda ise erkeklerin yargıların bir bölümüne *katıldıkları* bir bölümünde ise kararsız oldukları, bayanların ise yargıların bir bölümüne *katılmadıkları* ve bir bölümünde de kararsız oldukları görülmektedir. Bu durum bayanların TKY ile ilgili çalışmalara katılım düzeyinin daha düşük olduğunu göstermektedir.
- **Eğitim düzeyine göre** farklılığın olmadığı yargılara ilişkin katılım düzeyi “kararsızım” biçimindedir. Farklı düşüncelerin olduğu yargılarda ise eğitim seviyesi artıka bilinçli cevap

vermenin de artığı görülmektedir. Bununla birlikte eğitim düzeyinin artması ile TKY ile ilgili çalışmalara katılım düzeyi arasında doğrudan bir ilişkinin olmadığı belirlenmiştir.

- **Pozisyona göre** farklılığın olmadığı yargılar çoğunluktadır ve katılım düzeyi “kararsızım” biçimindedir. Farklı düşüncelerin olduğu yargılarda ise akademik personele göre, fiziki ve sosyal yetersizlik bulunduğu, idari personelin ise bu konuda kararsız olduğu görülmektedir.
- **Kalite Yönetimi konusunda eğitim alma durumuna göre** farklılığın olmadığı yargılar çoğunluktadır ve katılım düzeyi “kararsızım” biçimindedir. Farklı düşüncelerin olduğu yargılarda ise kalite yönetimi konusunda eğitim almayanlara göre fiziksel yetersizlik bulunduğu, alanların ise kararsız olduğu görülmektedir. Öğrencinin pozitif düşünceli olması hususunda kalite yönetimi eğitimi almayanların kararsız, alanların ise olumlu olduğu görülmektedir. Personel arasındaki uyumsuzluğun asgari düzeyde olmasına, kalite yönetimi eğitim alanların katıldığı, almayanlar ise kararsız olduğu görülmektedir.
- **Gelir düzeyine göre** farklılığın olmadığı yargılarda katılım düzeyi çoğunlukta “kararsızım” biçimindedir. Farklı düşüncelerin olduğu yargılarda ise ücreti fazla olanlar daha fazla yönetimde etkin olmayı, daha fazla statü sahibi olmayı istemekte, hızlı ve etkili örgütsel bir yapının bulunmadığını kabul etmektedirler.
- **Yaşa göre** farklılığın olmadığı yargılar çoğunluktadır ve katılım düzeyi “kararsızım” biçimindedir. Farklı düşüncelerin olduğu yargılarda ise 40 ve üzeri olanlara göre iletişim var, 30 ve daha az ve 31-40 olanlar ise kararsızdırlar. 40 ve üzeri olanlara göre liderlik ve uyum var, 30 ve daha az ve 31-40 olanlar ise kararsızdırlar. 40 ve üzeri olanlar, çözüm bulma, terfi ve fiziksel yeterlilik konusunda olumsuz, 30 ve daha az ve 31-40 olanlar ise kararsızdırlar. 30 ve daha az ve 31-40 olanların kararsız oldukları görülmektedir.
- **Hizmet sürelerine göre** farklılığın olmadığı yargılarda katılım düzeyi çoğunlukta “kararsızım” biçimindedir. Farklı düşüncelerin olduğu yargılar ise şöyledir. Amacın bilinmesi hususunda, hizmet süresi 2-4, 5-7 ve 8-13 olanlar kararsız, 0-1 ve 13 ile üzeri olanlar olumludur. İletişimin varlığı ve eğitim kalitesi için hizmet süresi 0-1 2-4, 5-7 ve 8-13 olanlar kararsız, 5-7 ile 13 ve üzeri olanlar ise olumludur. Liderlik için hizmet süresi 0-1, 2-4 ve 8-13 olanlar kararsız, 5-7 ile 13 ve üzeri olanlar ise olumludur. Katılımcılık, kalite, öğrencinin pozitifliği hususunda, hizmet süresi 2-4 olanlar olumsuz, 0-1, 5-7 ile 8-13 kararsız, 13 ve üzeri olanlar ise olumludur. Çözüm bulunulmasına, hizmet süresi 2-4 ve 5-7 olanlar olumsuz, 0-1, 8-13 ile 13 ve üzeri olanlar kararsızdırlar. Terfide liyakata dikkat edilmesi hususunda hizmet süresi 5-7 ile 8-13 olanlar olumsuz, 0-1, 2-4 ve 13 ve üzeri olanlar ise kararsızdırlar.

Fiziksel yeterlilik için hizmet süresi 2-4, 5-7, 8-13, 0-1 ile 13 ve üzeri olanlar ise kararsızdırlar. Tüm çalışanlara yeterli sorumluluk ve yetki verilmesine, hizmet süresi 5-7 olanlar olumsuz, 0-1, 2-4, 8-13 olanlar kararsız, 13 ve üzeri olanlar ise olumludurlar. Kararlara katılımın sağlanmasına, hizmet süresi 5-7 olanlar olumsuz 0-1, 2-4, 8-13 ile 13 ve üzeri olanlar ise kararsızdırlar. Uyumluluk için hizmet süresi 0-1, 2-4 ve 5-7 kararsız, 8-13 ile 13 ve üzeri olanlar ise olumludurlar. Hızlı ve etkili örgütsel bir yapının varlığı hususunda, hizmet süresi 2-4 olanlar olumsuz, 0-1, 5-7, 8-13 ile 13 ve üzeri olanlar ise bu konuda kararsızdırlar.

TKY bir organizasyonda müşteri tatminini sürekli arttırmak için bütün fonksiyonların sürekli geliştirilmesine yoğunlaşan bir yönetim felsefesidir. TKY'nin her alanda olduğu gibi, ülkemiz kamu hizmetlerinde önemli yere sahip üniversitelerimizde de başarıyla uygulanabilmesi için, öncelikle bu uygulamalara katılımın ve tüm çalışanlarda kalite bilincinin oluşturulması gerekmektedir. Kalite bilincinin yerleştirilerek, rekabetin olumlu taraflarının üniversitelerimizde yansıtılması, başta üst yönetimlerin olmak üzere, tüm çalışanların katılımı ile mümkün olabileceğini bir kez daha vurgulamak isteriz. Bu bağlamda, TKY çalışmalarına katılım düzeylerinin belirlenerek, karşılaştırmaların yapılması ve TKY ile ilgili çalışmaların üniversitelerde yaygınlaştırılması yararlı olacaktır.

Kaynakça

- Alemna, A. A. (2001). "The Need For Marketing and Total Quality Management Strategies in Libraries in Ghana", *Inspel*, 35 (4), 265–269.
- Bardakçı, A. ve Ertuğrul, İ. (2008). "Toplam Kalite Yönetiminde Hedef Müşteri Tatmini: Ama Müşteri Kim?" *Review of Social, Economic & Business Studies*, 2, ss. 207–218.
- Balcı, A. (1990). Zaman Yönetimi, *A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 23 (1), ss. 95–102.
- Baş, T. (2001). *Anket*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Beer, M. (2003). "Why Total Quality Management Programs Do Not Persist: The Role Of Management Quality and Implications for Leading TQM Transformation", *Decision Sciences*, 34, (4), pp. 623–642.
- Bekâroğlu, Ş.B. (2005). "Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının ve ISO 9000 Kalite Güvencesine Sahip Olmanın Hastane Performansına Etkileri: İstanbul'daki Özel Hastaneler Üzerine Bir Araştırma", *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 9, ss. 18–32.
- Clifford V. S. (1999). "Total Quality Management", *Global Journal of Engineering Education*, 3 (1), 61–64.
- Cengiz, E. , Acuner T. ve Baki B. (2004). "Yurtkur Trabzon Yurdu Müdürlüğünde TKY'ne Geçişte Ortaya Çıkabilecek Sorunların Tespiti Amacıyla Yapılan Bir Araştırma", *Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE Dergisi*, 6 (1), ss. 77–93.
- Çoban, S. (2004). "Toplam Kalite Yönetimi Perspektifinde İçsel Pazarlama Anlayışı", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22, ss. 85–98.
- Develioğlu, K., Haşit, G. ve Bağcı, Ü. G. (2006). "Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Yöneticilerin İnsan Kaynakları Yönetimine Bakışları: Bursa (DORSAB)'da Bir Uygulama", *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, ss. 191–204.

- Daniel, W. W. (1990). *Applied Nonparametric Statistics*, Boston: PWS-KENT Publishing Company.
- Erkılıç, T. A. (2007). “Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin Yönetim Yaklaşımları Bağlamında Tartışılması”, *GAU Journal of Social & Application Sciencies*, 2 (4), ss. 50–62.
- Esin A., Bakır- M.A., Aydın C. ve Gürbüzel E. (2006). *Temel Örnekleme Yöntemleri*, (Çev: Taro Yemane), İstanbul: Nobel Matbaacılık Ltd. Şti.
- Janpen, P., Palaprom, K. ve Horadal, P. (2005). “An Application of Total Quality Management for Thai Communities Knowledge Management Systems”, *Proceedings of the Fourth International Conference on E-Business*, November 19–20, Bangkok-Thailand 16–22.
- Kalaycı, N. (2008). “Yükseköğretimde Uygulanan Toplam Kalite Yönetimi Sürecinde Gözardı Edilen Unsurlardan “TKY Merkezi” ve “Eğitim Programları”, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6 (2), ss. 163–188.
- Kalaycı, Ş. (2006). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. (Edit. Şeref Kalaycı) Ankara: Asil Yayın.
- Kartal, M. (2006). *Bilimsel Araştırmalarda Hipotez Testleri*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karagöz Y., Çatı K. ve Koçoğlu C. M. (2009). “Ceptelefonu ve Operatör Tercihinde Etkili Olabilecek Faktörlerin Demografik Özelliklere Bağlı Olarak İrdelenmesi”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (23), ss. 7-24.
- Kıngır, S. (2006). *Toplam Kalite Yönetimi*, Ankara: Nobel Yayın.
- Martins, R.A ve Toledo, J.C. (2000). “Total Quality Management Programs: A Framework Proposal”, *Work Study*, 49 (4), ss. 145–151.
- Nakip, M. (2003). *Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve (SPSS Destekli)Uygulamalar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Novičević, B. ve Antić, L. (1999). “Total Quality Management And Activity-Based Costing,” *Economics and Organization*, 1 (79), ss. 1–8.
- Osborn, B. (2001). “Applying Total Quality Management in the Media Organization”, *Media Management*, http://bradleyosborn.com/applying_total_quality_management_to_the_media_organization.pdf, Erişim tarihi: 10/06/2009.
- Özdamar, K. (2002). *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi* (1. Baskı), Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdamar, K. (2003). *SPSS İle Biyoistatistik*, Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Revilla, P. (2008). “Using Total Quality Management to Improve Spanish Industrial Statistics”, *National Statistical Institute of Spain* www.oecd.org/dataoecd Erişim tarihi: 10/06/2009.
- Ruxton G. D., Beauchamp G. (10 “June 2008). “Some Suggestions About Appropriate Use Of The Kruskal-Wallis Test”, *Institute Of Biomedical And Life Sciences, University Of Glasgow Faculty Of Veterinary Medicine, University Of Montreal*, MS. Number: D-08-00178 Animal Behaviour.
- Sekeran, U. (2000). *Resarch Methods for Business*, (3. Baskı), New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Winn, R.C. ve Green R.S. (1998). “Applying Total Quality Management To The Educational Process”, *International. Journal of Engineering*, 14 (1), ss. 24–29.
- Yıldız, G. ve Ardiç, K. (1999). “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi”, *Bilgi*, 1, ss. 73–82.
- Yılmaz, E. (2004). “Üniversite Kütüphanelerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Kullanıcı Memnuniyeti”, *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 21 (1), ss. 203–218.