

Konya Gençlik Hizmetleri İl Müdürlüğü'nün Toplam Kalite Yönetimine Geçiş Sürecinde Personel Yaklaşımının Belirlenmesi*

Baykal KARATAŞ¹,

Hayri DEMİR²

¹ Gençlik Hizmetleri İl Müdürlüğü, Erzincan.

² Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, Konya.

* Baykal Karataş'a ait yüksek lisans tezinden özetlenmiştir.

ÖZET

Bu araştırma Konya Gençlik Hizmetleri İl Müdürlüğü'nün, toplam kalite yönetimine geçiş sürecinde personel yaklaşımının belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın verileri, Alpullu tarafından 2006 yılında geliştirilen 36 maddelik ölçek aracılığı ile toplanmıştır. Araştırmada toplam kalite yönetimi; liderlik, çalışanların geliştirilmesi- katılımı, tedarikçilerle ilişkiler ve müşteri odaklı organizasyon olarak dört farklı boyutta ele alınarak personelin, konuyla ilgili yaklaşımları belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca katılımcıların toplam kalite yönetimine bakış açılarının cinsiyetlerine, yaşlarına, kurumlarındaki görevlerine ve eğitim seviyelerine göre farklılık gösterip göstermediğine bakılmıştır. Yapılan istatistiksel analizler sonunda il müdürlüğü personelinin cinsiyet, yaş ve eğitim seviyeleri ile toplam kalite yönetiminin alt boyutları arasında anlamlı farka rastlanmazken, kurumlarındaki görevleri tedarikçilerle ilişkiler alt boyutunda anlamlı fark bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Toplam kalite yönetimi, kalite yönetimi sistemi, kalite denetimi.

The Determination of Staff Approach for Provincial Directorate of Youth Services in Konya during the Transition Period in Total Quality Management

ABSTRACT

The objective of this study was to determine staff approach for Provincial Directorate of Youth Services in Konya during the transition period in total quality management. Data was collected by using the scale of 41 items developed by Alpullu in 2006. In this research total quality management was dealt in four different dimensions as leadership, staff's development-participation, relations with suppliers and customer-oriented organization, so the staff's approaches to the subject were determined. Also, this one explains whether the participants' viewpoints about total quality management differ by their genders, their ages, their duties in institution and their education levels. The results of statistical analyses showed that there was no significant difference between the sub-dimensions of total quality management and the staff's gender, age and education levels in the provincial directorate. It was also found that there was a significant difference between the staff's duties in institution and the sub-dimension of relations with the suppliers.

Key Words: Total quality management, quality management system, quality auditing.

GİRİŞ

1950'li yıllarda Japonya'da, 1980'lerin başında ABD ve Avrupa ülkelerinde, 1990'lı yılların hemen başında ise Türkiye'deki işletmelerin büyük bir kısmı Toplam Kalite Yönetimi (TKY) felsefesine ilgi duymuştur (1,14). Küreselleşen dünyada rekabet zorlukları, hızla gelişen kuruluşların değişimini zorunlu kılmıştır (13). Geleneksel kalite anlayışı yerine, bir yaşam tarzı, bir çalışma biçimi olarak kaliteyi ifade eden toplam kalite yönetimi anlayışı hakim olmaya başlamıştır (9). Çağdaş bir yönetim anlayışı olan TKY (12), kamu kurumundaki tüm çalışanların faaliyetlerini, süreçlerini, ürünlerin ve hizmetlerin sürekli iyileştirmesi yolu ile yurttaşların memnuniyetini ortak hedefine odaklayan bir yönetim tekniği ve felsefesi olarak ortaya çıkmıştır (6). Bu durum, kamu personel

rejimini yeniden düzenleme ihtiyacını doğurmuştur (14).

TKY, müşteri ve çalışan tatminini ön planda tutan, sürekli eğitim ve gelişmeyi teşvik eden, üst yönetimin inanç ve desteği ile takım çalışması olmadan yürütülemeyen, sadece bir birimin değil, kurumdaki her çalışanın tam katılımı ve ortak sorumluluğu ile gerçekleşen, mal ya da hizmetin üretimini her aşamasında kaliteyi garanti eden bir yönetim sistemidir. Daha önceki yıllarda uygulamak ülkemizde bir lüks olarak görülüyorken günümüzde bir zorunluluk halini almıştır (11).

Yönetimdeki bu yeni anlayış ya da bir başka ifadeyle bu yeni felsefe, öncelikle insana, ardından da teknolojiye yapılacak yatırımlarla yaşama geçirilme

imkânına sahip olabilecektir. Dolayısıyla yeni bin yılda ancak yönetim ve teknoloji alanında yatırım yapan kurumlar, değişimin baş döndürücü hızına uyum sağlayabileceklerdir. TKY, müşteri memnuniyetini sağlamayı hedefleyen çağdaş bir yönetim anlayışı olarak kabul edilmiştir (3).

TKY'nin, rekabet ortamında toplam kalite yönetiminin bütün firmaların başarılarının devamı için en temel ön şartlardan biri olduğunu belirtilmektedir (8). Ayrıca TKY, organizasyonda fertlerin davranış ve tutumlarından stratejilere kadar birçok konuda değişimi gerekli kılan bir sistematik yönetim anlayışı olarak kabul edilmiştir (5). Toplam kalite yönetimi kısaca, müşteri beklentilerinin belirlenmesini, tam ve ekonomik bir biçimde gerçekleşmesini amaçlayan, sürekli iyileştirmeyi öngören bir iş anlayışı olarak tanımlanabilir (4). Tüketici hizmeti bir bütün olarak değerlendirirken, hizmet kalitesi tüketicinin toplam hizmet üzerine oluşturduğu beklentiye doğru orantılı gerçekleşir (10).

Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) tarafından hazırlanan 8. Beş Yıllık Kalkınma Planı çalışmaları kapsamında hazırlanan Kamu Yönetiminin İyileştirilmesi ve Yeniden Yapılandırılması Özel İhtisas Raporu'nda Toplam Kalite Yönetimi'nin Kamu Yönetiminde uygulanabilirliği üzerinde durulmuş ve bu yöntemin uygulanması gerektiği belirtilmiştir (3).

Spor örgütlenmesi ve hizmetlerin halka ulaştırılması birçok ülkede genellikle kamu hizmeti olarak yürütülmektedir (4). Kuşkusuz tarihi süreç içerisinde devletin yerine getirmek zorunda olduğu eğitim, spor, sağlık, güvenlik vb. görevler sürekli değişim içerisinde olmuştur. Birçok örgütte olduğu gibi spor örgütlerinde de kendini gösteren bu değişim ülkelerin benimsemiş oldukları siyasi ve ekonomik sistemlere bağlı olarak gerçekleşebildiği gibi çağın getirdiği yeni ihtiyaçlara paralel olarak da şekillenmektedir (7). Çağdaş sporun geliştirilmesinde spor kurumunda çalışan personelin kaliteyi spor hizmeti alan insanlara aktarması gereklilik haline gelmiştir.

Bu çalışmada, Gençlik Hizmetleri Genel Müdürlüğüne bağlı Konya Gençlik Hizmetleri İl Müdürlüğünde görev yapan personelin toplam kalite yönetimi anlayışına olan eğilimleri incelenmiştir.

MATERYAL ve METOT

Çalışmanın örneklem grubunu, Konya Gençlik Hizmetleri İl Müdürlüğünde görev yapan 143 kişi oluşturmuştur. Çalışmada, katılımcıların demografik bilgilerini içeren sorulara ek olarak, Alpulu (2) tarafından 2006 yılında geliştirilen ve çalışanların toplam kalite yönetimine geçiş sürecindeki yaklaşımlarını belirleyen ölçek kullanılmıştır. Ölçek yargıları, 5 değerlendirme basamağına göre yapılan

(1= Uygulamaya tamamen uyuyor-5= Uygulamaya hiç uymuyor) 36 maddeden oluşmakta ve dört alt ölçeği içermektedir. Alt ölçekler sırası ile liderlik, çalışanların geliştirilmesi-katılımı, tedarikçilerle ilişkiler ve müşteri odaklı organizasyondur. Ölçeğin güvenilirlik değerleri Cronbach alpha ile incelenmiştir. Bu dört alt iç tutarlılık kat sayıları, liderlik için 0.72, çalışanların geliştirilmesi-katılımı için 0.78, tedarikçilerle ilişkiler için 0.74 ve güdüleme için 0.79 bulunmuştur.

Verilerin Analizi

Elde edilen verilerin analizinde ilk olarak betimsel istatistiklere bakılmış, gruplar arasındaki farklılığın tespiti için bağımsız gruplarda t testi, ANOVA testi ve Tukey testi kullanılmıştır. Bu çalışmada hata düzeyi 0.05 olarak kabul edilmiştir.

BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya katılanların personelin, demografik bilgilerinin yanı sıra kurumlarındaki toplam kalite yönetimi geçiş sürecindeki yaklaşımlarına ait bulgulara yer verilmiştir.

Araştırmaya katılanların, genellikle erkek, 50 yaşından küçük ve kurumlarında 5 yıl ve daha az yıldır çalışan üniversite mezunlarından oluştuğu belirlenmiştir (tablo 1, 2, 3).

Tablo 4'den, araştırmaya katılan personelin büyük bir oranda memur, çalıştırıcı ve işçilerden oluştuğu anlaşılmaktadır.

Tablo 1. Kurum çalışanlarının cinsiyetlerine göre dağılımı.

Cinsiyet	Sayı	%
Erkek	111	77.6
Bayan	32	22.4
Toplam	143	100

Tablo 2. Kurum çalışanların yaş gruplarına göre dağılımı.

Yaş	Sayı	%
20-30 yaş	46	32.2
31-40 yaş	42	29.4
41-50 yaş	44	30.8
51 ve Üstü yaş	11	7.6
Toplam	143	100

Tablo 3. Kurumda çalışanların eğitim düzeyine göre dağılımı.

Eğitim	Sayı	%
İlk/orta öğretim	17	11.9
Lise	37	25.9
Üniversite	78	54.5
Yüksek Lisans	11	7.7
Toplam	143	100

Tablo 4. Kurumda çalışanların görev ve unvanlarına göre dağılımı.

Görevi	Sayı	%
Şube Müdürü	5	3.5
Şef	8	5.6
Sportif Eğt. Uz/ Spor Uzmanı	23	16.1
Memur	38	26.6
Antrenör	28	19.6
Teknisyen	16	11.1
İşçi	25	17.5
Toplam	143	100

Kurumdaki Personelin Kurumlarındaki Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına İlişkin Çapraz Tabloları

Tablo 5 incelendiğinde toplam kalite yönetimin cinsiyetler bakımından karşılaştırılmasında, araştırmaya katılan erkek ve bayan denekler arasında liderlik, çalışanların geliştirilmesi ve katılımı, tedarikçilerle ilişkiler ve müşteri odaklı organizasyon alt boyutları bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 6 incelendiğinde toplam kalite yönetimin yaşları bakımından karşılaştırılmasında, araştırmaya

katılan personel arasında liderlik, çalışanların geliştirilmesi ve katılımı, tedarikçilerle ilişkiler ve müşteri odaklı organizasyon alt boyutları bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Katılımcıların, mesleki deneyimleri ile TKY'nin alt boyutlarından olan liderlik, çalışanların geliştirilmesi-katılımı ve müşteri odaklı organizasyon arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$; tablo 7). Elde edilen analiz sonuçlarından, tedarikçilerle kurumda çalışan personelin görevleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu anlaşılmıştır [$F(3, 139) = 2.78$; $p < 0.05$]. Farkın hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığı incelendiğinde ise, spor uzmanı olarak çalışan bireylerin tedarikçilerle ilişkiler düzeyleri işçi olarak çalışanlara göre anlamlı biçimde yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 8 incelendiğinde toplam kalite yönetimin eğitim seviyesi bakımından karşılaştırılmasında, araştırmaya katılan deneklerin eğitim seviyeleri arasında liderlik, çalışanların geliştirilmesi ve katılımı, tedarikçilerle ilişkiler ve müşteri odaklı organizasyon alt boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 5. Toplam kalite yönetimi alt boyutlarının katılımcıların cinsiyetlerine göre karşılaştırılması.

Değişkenler	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	t	P
Liderlik	Erkek	111	43.28	12.39	0.023	0.982
	Bayan	32	43.22	12.59		
Çalışanların Geliştirilmesi ve Katılımı	Erkek	111	35.70	11.66	1.056	0.293
	Bayan	32	33.28	10.57		
Tedarikçilerle İlişkiler	Erkek	111	19.75	6.35	0.354	0.724
	Bayan	32	19.31	5.28		
Müşteri Odaklı organizasyon	Erkek	111	20.66	7.46	0.381	0.704
	Bayan	32	20.09	7.11		

Tablo 6. Toplam kalite yönetimi alt boyutlarının katılımcıların yaşlarına göre karşılaştırılması.

Değişkenler		Kareler toplamı	df	Ortalama kare	F	P
Liderlik	Yaşlar arası	407.655	3	135.88	0.882	0.452
Çalışanların Geliştirilmesi ve Katılımı	Yaşlar arası	131.104	3	43.70	0.329	0.804
Tedarikçilerle İlişkiler	Yaşlar arası	171.994	3	57.33	1.551	0.204
Müşteri Odaklı organizasyon	Yaşlar arası	22.692	3	7.56	0.137	0.938

Tablo 7. Toplam kalite yönetimi alt boyutlarının çalışanların kurumdaki görevlerine göre karşılaştırılması.

Değişkenler		Kareler toplamı	df	Ortalama kare	F	P
Liderlik	Kurumdaki görevler arası	1354.282	10	135.42	0.874	0.560
Çalışanların Geliştirilmesi ve Katılımı	Kurumdaki görevler arası	1676.851	10	167.68	1.310	0.232
Tedarikçilerle İlişkiler	Kurumdaki görevler arası	924.741	10	92.47	2.784	0.004*
Müşteri Odaklı organizasyon	Kurumdaki görevler arası	907.565	10	90.75	1.764	0.073

Tablo 8. Toplam kalite yönetimi alt boyutlarının katılımcıların eğitim seviyelerine göre karşılaştırılması.

Değişkenler		Kareler toplamı	df	Ortalama kare	F	P
Liderlik	Eğitim seviyeleri arası	282.593	4	70.64	0.453	0.770
Çalışanların Geliştirilmesi ve Katılımı	Eğitim seviyeleri arası	665.220	4	166.30	1.281	0.280
Tedarikçilerle İlişkiler	Eğitim seviyeleri arası	200.719	4	50.18	1.356	0.253
Müşteri Odaklı organizasyon	Eğitim seviyeleri arası	273.698	4	68.42	1.272	0.284

TARTIŞMA

Bu araştırmada, Toplam Kalite Yönetimi'nin dört alt boyutu olan, liderlik, çalışanların geliştirilmesi-katılımı, tedarikçilerle ilişkiler ve müşteri odaklı organizasyonu ile gençlik spor il müdürlüğü çalışanlarının, demografik değişkenleri istatistiksel olarak karşılaştırılmıştır.

Katılımcıların, cinsiyet, yaş ve eğitim durumları ile TKY'nin alt boyutları arasında istatistiksel açıdan bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0.05$; tablo 5, 6, 8).

Alpullu'nun (2) 2006 yılında İstanbul İl Müdürlüğüne yönelik yaptığı çalışmada ise, çalışanların cinsiyet ve yaş değişkenleri ile toplam kalite yönetiminin alt boyutlarından birisi olan liderlik değişkeni açısından farklılık tespit ederken diğer değişkenlerde farka rastlanmamıştır. Araştırmacının bulguları çalışmamızı kısmen destekler nitelikteyken, cinsiyet ve yaş değişkenleri ile liderlik alt boyutundaki farklılığın araştırma yapılan illerin farklılığından kaynaklandığı düşünülebilir. Demir (6)'in araştırmasında ise, yaş değişkeni ile liderlik alt boyutları arasında anlamlı farklılığa rastlanmaması çalışmamızı destekler niteliktedir. Alpullu (2), İstanbul Gençlik ve Spor İl Müdürlüğüne yaptığı benzer çalışmada, personelin eğitim seviyeleri ile liderlik, tedarikçiler ile ilişkiler boyutlarında farklılık bulamazken, çalışanların geliştirilmesi-katılımı ve müşteri odaklı organizasyon boyutlarında anlamlı farka rastlanmıştır. İki araştırma arasında görülen bu farklılığın, araştırmaya katılan personelin eğitim seviyelerindeki farklılıktan kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan il müdürlüğü personelinin, görevleri ile tedarikçiler ile ilişkiler alt boyutunda anlamlı farka rastlanmıştır. Yapılan analizler sonucunda il müdürlüğünde spor uzmanı olarak görev yapan personelin, kurumlarında işçi olarak çalışanlara göre tedarikçilerle ilişkiler konusunda daha istekli oldukları belirlenmiştir. Bu durumun, spor uzmanı olarak çalışan bireylerin spor hizmeti alan müşterilerin memnuniyetine daha çok önem vermesinden kaynaklandığı düşünülebilir. İl müdürlüğünde çalışan personelin görevleri ile TKY'nin liderlik, çalışanların geliştirilmesi-katılımı ve müşteri odaklı organizasyon alt boyutlarında ise istatistiksel açıdan anlamlı farka rastlanmamıştır.

TKY uygulamalarının spor sektörüne uygulanmasının standart hale getirilmesi, spor hizmeti

sunan kamu kurum ve kuruluşlarının hizmet kalitesini artıracığı, bu yolla daha verimli ve etkin spor hizmeti sunulacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

1. Akdağ M. Toplam kalite yönetimi ve örgüt içindeki yeri. *Selçuk Üniversitesi İletişim Dergisi*, 2005; 7: 160-170.
2. Alpullu A. İstanbul Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'nün Toplam Kalite Yönetimine Geçiş Sürecinde Personelin Yaklaşımının Belirlenmesi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2006.
3. Alpullu A, Yorulmazlar M, Geri S, Demir G. İstanbul Gençlik ve spor il Müdürlüğü'nün toplam kalite yönetimine geçiş sürecinde personelin yaklaşımının belirlenmesi. *Uluslararası İnsan bilimleri Dergisi*, 2008; 6: 1-8.
4. Boz C., Yerel Yönetimlerin Spor Tesislerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2007.
5. Chor NH. Total Quality Management: Panacea or Pitfall? *International Journal of Physical Distributions and Logistics Management*, 1991; 5: 31-35.
6. Demir İ. Spor Federasyonlarında Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliği, Ankara, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı Yüksek, Lisans Tezi, Ankara, 2008.
7. Develioğlu K, Haşit G, Bağcı ÜG. Toplam kalite yönetimi çerçevesinde yöneticilerin insan kaynakları yönetimine bakışları: Bursa (DORSAB)'da bir uygulama, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2006; 10: 32-39.
8. Higgins J, Vincze J. *Strategic Management*. Forthworth: The Dryden Pres. 1993.
9. Juran J M. *Strategies for World-Class Quality*. Quality Progress, 1991; 4: 81-85.
10. McDonald J. *Service Excellence*. Journal of International Consumer Marketing, 1997; 5: 23-37.
11. Sanrı G. Ostim Ölçeğinde Kobi'lerde Toplam Kalite Yönetimi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2007.
12. Sevim A. Toplam Kalite Yönetiminde Bir Araç Olarak Toplam Kalite Maliyet Sisteminin Kurulması ve Bir Uygulama, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Eskişehir, 1996.

13. Şimşek M. Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri, İstanbul Alfa Yayınevi, 2000.
14. Terzioğlu E. Deniz Balıkları Üretiminde Toplam Kalite Yönetimi, Ege Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir, 2008.