

KAMU SEKTÖRÜNDE ULUSAL KALİTE ÖDÜLLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Aşyan Meriç

Adnan Yüksel C. 33/4 Etlik, 06010, Ankara

Ayşegül Yapar

Başkent Üniversitesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü, 06530, Ankara

Özet: Kalite Derneği (KalDer) bildiği gibi 2001 yılından bu yana ülkemizdeki kamu kurum ve kuruluşlarına Toplam Kalite Yönetimi (TKY) uygulamalarındaki başarılarını ödüllendirmek amacıyla Ulusal Kalite Sempozyumları çerçevesinde Kamu Ulusal Kalite Ödülleri vermektedir. Bu araştırmaya temel olan varsayım, TKY'ni uygulayan kuruluşlarda uygulamayanlara oranla çalışanların da diğer faktörler gibi beklentilerinin daha fazla karşılandığıdır. Söz konusu ödül, bu varsayımı gerçekleştirme yolunda sürekli iyileştirmeyi hedef alan kuruluşlara verilmektedir. Bu çalışma TKY'ni uygulayan bir kamu kuruluşuyla aynı sektörden söz konusu uygulamaya geçmemiş bir başka kamu kuruluşundaki çalışanların memnuniyetini ölçmeyi amaçlamaktadır. Böylelikle, kalite ödülü alan bir kurumdaki çalışanların memnuniyet düzeylerinin bir artışa neden olup olmadığı sorusuna yanıt aranmaktadır. Bu çalışmada, yukarıda sözü geçen amaca yönelik geliştirilen anket, sonuçları ve istatistiksel analizleri sunulacaktır.

Anahtar Kelimeler: *Toplam Kalite Yönetimi, Kamu Kalite Ödülü, Çalışan Memnuniyeti*

1. Giriş

Bu çalışmaya temel teşkil eden araç, KalDer tarafından 2001 yılından beri kamu sektöründeki kuruluşlara verilmekte olan Kamu Kalite Ödülü (KKÖ)'dür. Toplam Kalite Yönetimi (TKY)'nin merkezini oluşturan müşteri memnuniyeti kavramını çalışan memnuniyeti bazında değerlendirmeye yönelik olarak yapılan bu araştırmada; önceki yıllarda Kamu Ulusal Kalite Ödülü'nü alan bir kamu kuruluşunun çalışanlarıyla, aynı sektörden bir diğer kamu kurumunun çalışanlarının memnuniyetlerini ölçmeye yönelik bir anket çalışmasının sonuçları bulunmaktadır. Böylece, kalite ödülü alan bir kurumdaki çalışanların memnuniyet düzeylerinin diğer faktörler gibi TKY ile bir artışa neden olup olmadığı incelenmek istenmiştir. Bu amaçla geliştirilen anket çalışması her iki kurumdaki eşit sayıda çalışana uygulanmıştır. Anket verilerinin istatistiksel analizleri SPSS 11.0 paket programı kullanılarak yapılmıştır.

2. Araştırmanın Gereçleri ve Yöntemi

Araştırmada cevaplayıcılardan 51 soruluk çalışan memnuniyetini belirlemeye yönelik hazırlanan bir anketin yanıtlanması istenmiştir. Her iki kurum, 2003 yılının Aralık ayının ikincisi haftasında ziyaret edilmiş, ve 50'şer tane rasgele seçilen çalışan üzerinde yüz yüze görüşme yöntemiyle anket uygulanmıştır. Ankette belirleyici örnekleme yöntemi eşit sayıda çalışana ulaşmak amacıyla kurum içinde 5 ayrı grupta sınıflandırılacak meslek gruplarına ulaşmak şeklinde olmuştur. Ankete katılım gönüllü olarak gerçekleşmiştir.

Ankette yer alan ilk 7 soru, örneği tanımlayıcı unsurların yer aldığı bağımsız değişkenlerden oluşmaktadır. Geri kalan 44 sorunun dağılımı ise şu şekilde olmuştur: Grup1: ücret ve promosyonlar (6 soru), Grup2: eğitim-örgütsel öğrenme (8 soru), Grup3: sosyallik ve dayanışma (9 soru), Grup4: iş süreci (7 soru), Grup5: örgütsel bağlılık (7 soru), ve Grup6: ergonomik faktörler (7 soru). Tüm sorular çalışanların tatmini üzerine etkisinin tespitine yöneliktir. 5-ölçekli ('kesinlikle katılmıyorum'=1'den 'kesinlikle katılıyorum'=5'e kadar uzanan) Likert cevap biçimi ankette yer alan tüm sorulara uygulanmıştır.

3. Güvenilirlik Analizi

Bildiği gibi, güvenilirlik, bir ölçme aracında yer alan bütün soruların birbirleriyle tutarlılığını, diğer bir deyişle elen alınışındaki türdeşliğini ortaya koyan bir kavramdır. Herhangi bir ölçme aracının güvenilirliğini ve geçerliliğini ölçmede pek çok yöntem kullanılmaktadır. Alfa katsayısı, ya da Cronbach alfa, diğer yöntemlere göre genel güvenilirlik düzeyini yansıtmada en güçlü araçtır. Her iki kuruma uygulanan anketlerin güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 1'de görülmektedir.

Tablo 1. Güvenilirlik analizi sonuçları (Cronbach alfa katsayıları ve F değerleri)

Genel	KKÖ Alan Kurum		KKÖ Almayan Kurum	
	0.9305	16.823	0.9306	16.005
I. Ücret& diğer promosyonlar	0.515	15.256	0.524	14.989
II. Eğitim-örgütsel öğrenme	0.822	3.323	0.850	1.989
III. Sosyallik ve dayanışma	0.838	2.000	0.876	5.917
IV. İş süreci	0.766	5.233	0.879	5.403
V. Örgütsel bağlılık	0.845	3.576	0.864	11.279
VI. Ergonomik faktörler	0.776	9.165	0.756	9.408

3. Araştırmanın Temel Bulguları ve Yorumları

Veri setinde yer alan istatistiksel bilgilerin özetlendiği Tablo 2, aşağıda verilmiştir. Böylelikle, verinin genel eğilimi ve belirli değerler etrafında toplanma yığılmaları hakkında bilgi edinilebilmektedir.

Tablo 2. Belirtici istatistikler

	KKÖ Alan Kurum				KKÖ Almayan Kurum			
	ortalama	σ	mod	ortanca	ortalama	σ	mod	ortanca
I.Ücret&diğer promosyonlar	2.46	1.63	1	2	2.87	1.63	1	3
II.Eğitim-örgütsel öğrenme	2.95	1.41	3	3	2.68	1.56	1	3
III.Sosyallik ve dayanışma	3.56	1.40	5	4	3.13	1.51	5	3
IV.İş süreci	3.25	1.42	5	3	2.57	1.44	1	2
V.Örgütsel bağlılık	3.65	1.37	5	4	3.62	1.59	5	5
VI.Ergonomik faktörler	3.49	1.47	5	4	3.61	1.44	5	4

Yukarıda yer alan temel verilere göre, ücret ve çeşitli promosyonların, iş süreci, ve ergonomik faktörler kriterlerinin çalışanların tatmine yönelik olarak yöneltilen sorularda KKÖ alan kurumdaki çalışanların toplam memnuniyet puan ortalamalarının KKÖ almamış kurumdaki çalışanlara göre daha düşük olduğu; bunun yanı sıra sosyallik-dayanışma, eğitim-örgütsel öğrenme, ve örgütsel bağlılık karakteristikleri ile tatmin ilişkilerinin tespitine yönelik sorularda KKÖ alan kurumun çalışanlarının memnuniyet ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmüştür.

İki bağımsız örnek olarak kabul edilen her iki kurumdaki çalışanların ankete verdikleri cevaplar ortak bir grup oluşturacak şekilde düzenlenmiştir. Buna göre, ankette yer alan 8.soru ('iş güvencem hakkında hiçbir zaman kaygılanmıyorum'), 11.soru ('sürekli olarak yeni şeyler öğrenme imkanına sahibiz'), 14.soru ('iş ortamımız üretken, canlı, ve değişimlere açıktır'), 23.soru ('bütün çalışanlar bölüm ayrımı olmaksızın iyi anlaşmaktadır'), 24.soru ('şirket dışında da çalışanlar arasında olumlu ve sürekli ilişki mevcuttur'), 26. soru ('performansımız düştüğünde ekip olarak hemen tedbirlere başvurduğumuz'), 28. soru ('performansımız konusunda bize güvenilir bilgi verilmektedir'), 30. soru ('işimi yapabilmem için gereken bilgi ve malzeme hep tam zamanında veriliyor'), 31. soru ('işimi yapabilmem için gerekli olan malzeme son derece özenle seçilmektedir'), 33. soru ('işimin yetki ve sorumluluk sınırları hakkında yeterince aydınlatılmaktayım'), 35.soru ('ücret ve parasal olanaklar bizi yeterince tatmin etmektedir'), ve 48.soru ('iş yerinde havalandırma ve aydınlatma yeterince yapılmaktadır') sorularına verilen cevapların iki veri grubu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğu ortaya çıkmıştır (Tablo 2).

Tablo 3. Bağımsız iki örnek t-testine ilişkin aralarında anlamlı fark bulunan değişkenler (serbestlik derecesi:98, varyansların eşit olduğu kabulü altında)

	t	p-değeri	95% Güven Aralığı	
			Alt	Üst
8.soru	3.404	0.001	0.45	1.71
11.soru	-2.463	0.016	-1.23	-0.13
14.soru	-2.237	0.028	-1.25	-7.45E-2
23.soru	-2.412	0.018	-1.24	-0.12
24.soru	-2.533	0.013	-1.25	-0.15
26.soru	-2.223	0.028	-1.17	-6.66E-2
28.soru	-2.202	0.030	-1.22	-6.33E-2
30.soru	-4.472	0.000	-1.85	-0.71
31.soru	-2.386	0.019	-1.25	-0.11
33.soru	-2.693	0.008	-1.35	-0.21
35.soru	5.496	0.000	0.97	2.07
48.soru	2.552	0.012	0.15	1.17

Söz konusu test, memnuniyet kriterleri gruplandırılmak suretiyle yapıldığında; sadece sosyallik-dayanışma kriterine ait sorularda iki gruba ait cevapların ortalamalarında anlamlı bir fark çıktığı görülmektedir (p-değeri:0.009). Buna göre, çalışan memnuniyetine belirlemeye yönelik sorular toplam 44 sorudan 12 tanesinin ortalamaları arasında $\alpha=0.05$ anlamlılık düzeyinde bir fark bulunduğu, $\alpha=0.01$ anlamlılık düzeyinde ise sadece 4 soru için anlamlı bir fark bulunmuş olması dikkat çekicidir. Geri kalan sorular bazında değerlendirildiğinde, her iki kurumun çalışanlarının cevaplarının ortalamalarında anlamlı bir fark bulunmamış olması da bu araştırmadan çıkan bir başka bulgu olarak değerlendirmeye değerdir.

4. Sonuç ve Öneriler

Kamuda kalite olgusunun giderek önem kazandığı günümüzde, kamu hizmetlerinin kalitesinin beklentileri karşılaması konusunda artan bir çaba gözlenmektedir. Kamu sektöründe sistem ve yönetim kalitesinin artırılmasına yönelik olarak KalDer tarafından Ulusal Kalite Ödülü çerçevesinde 2001 yılından bu yana “Kamu Sektörü Kalite Ödülü” kategorisi süreci başlatılmıştır. 2004 yılı için kamu kategorisinde aday olan kurumlar T.C. İTO Çatalca Çok Programlı Lisesi, T.C. Eyüp Halit Derviş İbrahim İ.Ö.O., ve T.C. Kadıköy Anadolu Lisesi olarak belirlenmiştir.

Bu çalışmada, önceki yıllarda söz konusu ödülü almış bir kamu kuruluşuyla bu ödülü almamış ve kendi içerisinde TKY yaklaşımını benimsememiş aynı sektörden bir diğer kamu kurumundaki çalışanlara yönelik çalışan memnuniyeti üzerine yapılan bir anketin sonuçları yer almıştır. Elde edilen bulgulardan dikkati çeken en önemli sonuç, her iki kurumda çalışanların genel memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamasıdır. Kuruluşların kaliteye yönelik çabalarının bir değerlendirilmesi ve ödüllendirilmesi olarak verilen bu ödülü alan araştırmamızdaki kurumun, değil aday olmak TKY anlayışını kurumu içinde henüz benimsememiş olan aynı sektördeki başka bir kurumdaki çalışanların algılarından daha yüksek oranda bir tatmine sahip olması beklenmektedir. EFQM Mükemmellik Modeli esas alınarak verilen bu ödülün, yalnızca çalışan memnuniyeti olarak değil modeli oluşturan diğer alt kriterlerinde her iki kurumda değerlendirilip ulaşılabilecek sonucun daha verimli olacağı düşünülmektedir. Ayrıca, söz konusu ödülü almamış birden fazla kurumdaki memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik anketler yapıp, sonuçların bu çalışmada olduğu gibi ödülü alan kurumda yapılan araştırma sonuçlarıyla değerlendirilmesine yönelik bir çalışma ileride yapılabilecek bir diğer araştırma konusunu teşkil etmektedir.

Kaynaklar

- Halis, M.**, Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarında İç Müşteri Tatminini Etkileyen Faktörler ve Bir Uygulama, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, *Doktora Tezi*, 430 sayfa, 1998.
- Genç, İ.**, Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kalite Yönetiminin İç Müşteri Memnuniyetleri Üzerine Etkileri, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, *Yüksek Lisans Tezi*, 126 sayfa, 2000.
- Özdamar, K.**, *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi*, Kaan Kitabevi, Eskişehir, 686 sayfa, 2002.
- Peker, Ö., Durak, N.S., Gümüşsuyu, Ç., ve Akdoğan, A.A.**, *Kamu Yönetiminde Kalite 2. Ulusal Kongresi*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları No:296, Ankara, 362 sayfa, 1999.