

Bu makaleye atıfta bulunmak için/To cite this article:

GÜZEL, D, KÜÇÜKOĞLU, U . (2019). Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Akademisyenlerin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Atatürk Üniversitesi Örneği. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 23 (4) , 1707-1736.

Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Akademisyenlerin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Atatürk Üniversitesi Örneği^(*)

Dilşad GÜZEL ^()*

*Uğur KÜÇÜKOĞLU ^(**)*

Öz: Rekabetin yoğun olduğu ortamlarda işletmelerin hayatta kalabilmeleri için yeni teknikler geliştirme zorunluluğu doğmuştur. Artık günümüzde örgütlerin faaliyetlerini sürdürebilmeleri, kalite odaklı yönetim sistemlerini geliştirerek yüksek kalite standartlarına ulaşmaları ile mümkündür. Diğer kurumlarda olduğu gibi üniversitelerde de başarı seviyesini etkileyen en önemli etmen insan gücüdür. Bu nedenle çalışanların öncelikle memnuniyetlerinin sağlanması gereklidir. Bu çalışmanın amacı, Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının akademisyenlerin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirleyip sonuçlara göre gerekli tedbirleri almaktır. Araştırma 572 kişi üzerinde anket yöntemi uygulanarak yapılmıştır. Ayrıca araştırmada elde edilen verilerin analiz edilmesinde; aritmetik ortalama, standart sapma, frekans dağılımı ve regresyon analizi kullanılmıştır. Analizler SPSS 23 istatistik paket programı kullanılarak yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Toplam Kalite Yönetimi, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti

Investigation of The Effect of Total Quality Management Practices on Job Satisfaction and Intention of Job Quitting of Academicians: The Case of Ataturk University


Abstract: There is an obligation to develop new techniques in order to survive in competitive environments. Nowadays, it is possible for organizations to continue their activities and to reach high quality standards by developing quality-oriented management systems. As in other institutions, the most important factor affecting the level of success in universities is manpower. Therefore, it is necessary to ensure the satisfaction of the employees first. The aim of this study is to determine the effect of Total Quality Management Practices on academicians' job satisfaction and intention to quit and to take necessary measures according to the results. The research was conducted on 572 people by using questionnaire method. In addition, in the analysis of the data obtained in the research; arithmetic mean, standard deviation, frequency distribution and regression analysis were used. SPSS 23 statistical package program was used for analysis.


Keywords: Total Quality Management, Job Satisfaction, Intention to Leave

Makale Geliş Tarihi: 30.09.2019

Makale Kabul Tarihi: 26.11.2019

^{*}) Bu çalışma "Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Akademisyenlerin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Atatürk Üniversitesi Örneği" adlı yüksek lisans tez çalışmasından alınmıştır.

^{**}) Doç. Dr. Atatürk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü (e-posta: dguzel@atauni.edu.tr)  ORCID ID. orcid.org/0000-0003-1421-7692

^{***}) İşletme Bilim Uzmanı, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (e-posta: u.kucukoglu@atauni.edu.tr)  ORCID-ID.orcid.org/0000-0003-3329-3121

I.Giriş

Globalleşmenin yoğunluk kazandığı günümüz dünyası, gelişen teknolojiler ile hızlı bir değişim sürecine girmiştir. Bu süreçte rakiplerinden farklı veya bir adım önde olma gayreti içerisinde olan işletmeler, bu şekilde yaşamlarını daha iyi sürdürebilmektedirler. Hayatta kalma mücadelesini veren bu işletmelerin ürün ve hizmetleri yüksek kalite, düşük maliyet ve maksimum zamanda gerçekleştirme zorunluluğu artmıştır. İşte bu zorunluluk örgüt yöneticilerini daha esnek davranmaya, verimliliği ve etkinliği maksimize edecek yönetim anlayışını aramaya itmiştir. Rekabetin yoğun olduğu ortamlarda işletmelerin hayatta kalabilmeleri için yeni teknikler geliştirme zorunluluğu doğmuştur. Bu koşullarda rekabet gücünün sağlanabilmesi işletmelerin, kalite-maliyet-verimlilik faktörlerini optimal bir şekilde bir arada tutmaları ile mümkündür. Bu faktörlerden en fazla üzerinde durulması gerekenlerden biri kalite'dir. Artık günümüzde örgütlerin faaliyetlerini sürdürebilmeleri, kalite odaklı yönetim sistemlerini geliştirerek yüksek kalite standartlarına ulaşmaları ile mümkündür. Toplam Kalite Yönetimi anlayışı işletmenin tepe yönetiminden en alt kademedeki çalışanına ve hammadde tedarikçilerinden nihai müşteriye kadar, herkesin eğitim ve katılımını öngören bir yaklaşım tarzıdır. İşletme yönetiminin yeni bir anlayış ile değerlendirilmesiyle tüm çalışmalarda kalite anlayışı; çalışma yaşamında kalite, ürün ve hizmetlerde kalite ve özetle kalitenin yaşamın her safhasında hissedilmesi şeklindeki algılama, dalga dalga yayılmaktadır. İşletmelerin buldukları ortamı etkilemeleri gibi, çeşitli nedenler ile de ayakta kalabilmeleri için uyum içinde faaliyetlerine devam etmeleri gerekmektedir. Bu açıdan toplam kalitenin sağlanması için toplam kalite yönetimine ihtiyaç duyulmaktadır. Hizmet alanların memnuniyeti ve hizmeti aldıkları işletmelere sadakatlerinin artması için sunulan hizmetlerin kalite seviyesinin yükseltilmesi gerekmektedir. Bu bilgiler doğrultusunda kalite iyileştirme çabaları, Toplam Kalite Yönetimi ile önemli bir hız kazanmış ve uluslararası kurullarla desteklenerek, müşteri memnuniyetinde büyük adımlar atılmasına ve başarı elde edilmesine imkân sağlamıştır. Diğer kurumlarda olduğu gibi üniversitelerde de başarı seviyesini etkileyen en önemli etmen insan gücüdür. Üniversitelerde verimli, ekonomik, etkili ve kaliteli hizmetlerin üretimi ve sunumu ancak yüksek ölçüde iş tatminine ulaşmış çalışanlar ile mümkündür. Üniversite hizmetlerinin doğrudan insanla ilgili olması bu alanda çalışanların iş tatmininin daha da önem kazanmasına neden olmuştur. Bu nedenle çalışanların öncelikle memnuniyetlerinin sağlanması gereklidir. Toplam Kalite Yönetimi'nin başarılı olabilmesi için üniversite personelinin Toplam Kalite Yönetimi(TKY) felsefesini bilmesi, bununla ilgili eğitilmesi ve TKY'nin kendilerine ve kurumlarına sağladığı yararların, farkındalığın ve birlikte çalışabilirliğin bilincinde olunması gerekmektedir.

II. Kalite'nin Tanımı

Kalite, müşterilerin ihtiyaçlarını ve mantıklı beklentilerini tam ve sürekli olarak karşılayabilecek ürün ve hizmetleri en ekonomik bir şekilde üretmektir (Kovancı, 2001: 3). Genel olarak kalite, **amaca uygunluk derecesi** olarak ifade edilebilir (Demirdöğen ve Küçük, 2011: 210).

III. Toplam Kalite Yönetiminin Tanımı

Toplam Kalite Yönetimi, kalitenin ekonomik maliyetlerini ve müşteri kalite tatminini en iyi ve pratik bir yol ile sağlamak için örgütün çalışma alanlarının bilgilerini, insanların ve makinelerin eşgüdümünü sağlamak, teknik ve yönetsel prosedürleri bir araya getirmek, onları etkili bir şekilde kullanmak ve örgüt çalışma alanında iş yapısını yönetmek için ortak bir karar verme olarak tanımlanabilir (Öztürk, 2009: 15).

IV. Toplam Kalite Yönetiminin Temel Özellikleri

Toplam Kalite Yönetimi'nin uygulanması ve sonuca ulaşılması hususunda istenilen başarıyı yakalayabilmek için bu stratejiyi oluşturan ilkelerin tüm çalışanlar tarafından doğru anlaşılması ve benimsenmesi gerekir. Uygulamada başarıya götüren diğer faktör ise bu ilkelerin bir bütün olarak ele alınması ve uygulanmasıdır. Toplam Kalite Yönetimi'nin ana esaslarından bazıları şunlardır; üst yönetimin liderliği, müşteri/tüketici odaklı hareket, çalışanların sürece katılımı, sürekli kendini yenileme /gelişim, eğitim ve tedarikçilerle ilişkilerdir (Turan, 2011: 13).

A. Yöneticilere Güven ve Üst Yönetimin Liderliği

Toplam Kalite Yönetimi'nde liderlik, hedeflenen kaliteye ulaşma açısından önemli bir işleve sahiptir. Çünkü liderin hem çalışanla hem müşteriyle hemde tedarikçiyle iletişim kurma zorunluluğu vardır. Yani üretimle ilgili atılacak ilk adımdan başlayarak ürünün veya hizmetin müşteriye sunulacağı son ana kadar ilk ve en büyük sorumluluk sahibi yönetici liderdir. Dolayısıyla kalite yönetimi anlayışının da işletmede çalışanlar tarafından benimsenmesi ve uygulanmasının sağlanmasında da yine lidere büyük sorumluluk düşmektedir ve ayrıca klasik yönetici anlayışından ziyade işletme faaliyetlerindeki kalite bilincini ön plana çıkaracak aktiviteler oluşturmaları gerekmektedir. Ulaşmak istediği hedeflerini ve uygulayacağı stratejilerini belirleyen, bunları yazılı olarak onaylanmış bir vizyon ve misyon haline dönüştüren, sistematik olarak uyguladığı bir programla bu stratejiyi özümseyerek bir bakış açısı kazanan süreç ve sonuç açısından bir değerlendirmeye sahip olan yönetici kurumsal kalite uygulamalarında istenen başarıyı yakalayabilecektir (Açan, 2016: 28).

Çalışanların yöneticilerden olumlu davranışlar görmesi, kendilerinin fikir ve duygularına değer verdiklerini bilmesi; yöneticilerine karşı güven duygusuna sahip olmalarını sağlar. Çalışanlar iş ortamının kendilerine güven vermesi ve liderlerinin kendilerini önemsemelerinden dolayı kendilerini işlerine ve yöneticilerine karşı sorumlu hissedeceklerdir. Liderlerine karşı güven duygusu kendinde oluşmayan bireyler ise iş motivasyonları düşeceği için sorumluluk alma gayreti taşımazlar. Yöneticileriyle çalışan-yöneten ilişkisinin dışına çıkmadan iletişim kurarlar. Bu da kalite yönetimi için lazım olan ekip ruhunun oluşmasına ve çalışanın kurumunu benimsemesine engel olur. Yönetici ve çalışan arasındaki güven duygusunun oluşması ve artmasında, olumlu iletişim kurulmasında etkili olan faktörler sıralanırsa; yöneticinin çalışana karşı tutumu, yaklaşımı, iş görenle bilgi paylaşımı, çalışanın hatalarına eleştiriden ziyade yapıcı ve rehberlikçi yaklaşımı uygulamalarını söylenebilir. Kurum liderinin adalet ve genel ahlak kurallarına uygun hareket etmesi, çalışanın hem insani yönüyle hem de liderlik yönüyle

ilgilidir ve aldığı kararların kabulünü kolaylaştırır. Bu sebeple iş gören üzerinde yöneticinin tutum ve davranışlarının büyük etkisi olduğu söylenebilir (Toprak vd., 2017: 118).

B. Çalışma Ortamı ve Şartları İle Çalışanların Katılımı (Takım Çalışması)

Örgütlerde, çalışma ortamı ve şartlarının iyi hazırlanması ve çalışanın kendisini bu şartlarda güvende hissetmesi, çalışanın iş yapma performansını artırır. Güvenli bir çalışma ortamı çalışanın iş tatminini arttıracak gibi, bu tatmin işletmenin tüm performansına da yansır (Turan Gedikbey, 2009: 129). Bu nedenle, çalışma ortamı ve şartlarının sağlıklı olması örgütün başarısı için önemli bir etkidir. İyi bir çalışma ortamı çalışanlardan alınan verimi yükseltir ve çalışanlara örgütü benimsetir. Ayrıca çalışanların bir bütün halinde olmasını sağlar. Aynı zamanda çalışanların örgütü benimsemesi ve bir bütün halinde çalışması da iyi bir çalışma ortamının gereğidir (Kıraç, 2016: 19).

Çalışanların tamamının toplam kalite yönetimine katılımı, bu stratejinin başarılı olmasını sağlar. Ekip üyelerinin sorumluluk paylaşan, sorunlara çözüm odaklı yaklaşan saygın tavırları sağlıklı bir takım çalışmasının anahtarıdır (Gencel, 2001:178).

C. Kaizen (Sürekli Gelişme)

Kaizen kavramı sürekli gelişmeyi/geliştirmeyi ifade etmektedir. Dolayısıyla, toplam kalite yönetimi ve çalışma hayatında, kalitenin sürekliliği gibi modern zamanın yönetim tekniklerini geliştiren en önemli unsurlardan biri de kaizendir. Gelişimin bir kereye mahsus veya anlık olması, elde edilecek kazanımların da anlık olmasına sebep olacaktır. Yaşam felsefesine ve bakış açısına dönüşen gelişim ise yavaş da olsa bireyin yaşamında kalıcı hale gelecektir. Gelişimin sürekli ve kalıcı olması ise, bir sektörün temelini oluşturan sipariş kazandırıcı ölçütlerin, devamlı ve kalıcı iyileştirilmesiyle mümkün olacaktır (Berber, 2013: 62).

D. İyileştirme Çabaları (Eğitim)

Bir kurumdaki çalışanlar bilgi ve beceri açısından gelişmedikçe; kurumdaki çalışanların katkısı ve desteği olmadıkça o kurum kalite konusunda bir gelişme ve değişim gösteremez. Bu düşünce kalite yönetiminin değişmez felsefesini oluşturur. Kalite yönetiminde çalışanların katkısını ve verimini daha kolay sağlayabilmek için, çalışanların motivasyonlarını artırmak, ihtiyaçlarını karşılamak, alınacak kararlarda onların da görüşlerini almak yapılacak en akıllıca uygulamalardır. Çünkü ancak bu şekilde insan kaynağının niteliği artırılabilir. Çalışanların devamlı surette gerekli eğitimlere tabi tutulması da niteliği artıracak diğer bir husustur. İşletmelerin veya işletme çalışanlarının işgücünü ve verimini arttırmayı hedefleyen belli disipline sahip etkinliklere eğitim adı verilir. İşletme bünyesindeki çalışanlara eğitim verirken amaç sadece yapılan işi hızlandırmak değil buna ek olarak istenilen standart ve kaliteyi sağlayacak nitelikte iş ortaya koyabilmeyi de öğretmektir (Özçakar, 2010:114).

E. Müşteri Odaklılık

Kurumdaki bütün çalışanların, üretim sürecinde sahip olacakları davranışların ve alacakları kararların odağında müşteri memnuniyeti ve isteklerinin olması, müşteri odaklılık olarak adlandırılır. İşletmede belli bir kültür ve sistemin oluşturulmasında müşteri odaklı yaklaşımın payı büyüktür (Yılmaz ve Ergün, 2003: 197).

F. Tedarikçilerle İlişkiler

Tedarikçiler, işletmelerin kalite oluşturmalarındaki ilk zincirdir. Tedarikçilerden alınacak hammaddenin kalitesi, üretilecek malın veya hizmetin kalitesinin temelini oluşturur. Hammadde, işletmenin bütçesinden yapılan harcamada en fazla paya sahip olduğu için kaliteli hammaddeye, yarı mamul ürüne vs. yapılan harcama ilerideki zamanlara yapılacak yatırımdır. Bu sebeple kalite yönetiminde öncelik, üretime uygun ve kaliteli hammaddeyi seçmek olmalıdır. Elbette burada ortaya çıkan diğer önemli husus tedarikçilerle güvene dayalı ilişkiler kurmak, onlarla kurulan ilişkilerin uzun süreli ve devamlı olmasının yanında hammaddenin hızlı, ekonomik, en kaliteli, hızlı tespiti ve teminidir. Bu unsurlar kalite yönetimini başarıya ulaştıracak en önemli etkenlerdir (Uluğ, 2002: 67).

G. Bilgi Kullanımı

Bilginin etkin kullanımı, küçük veya büyük bütün işletmelerde etkin yönetimin bir sonucudur. Bilginin yönetilebilir olması, işletmede uygulanan sistemin ne kadar işlevsel olduğunu gösterir. İşletmelerin, yoğun rekabetin olduğu uluslararası pazarda, kaynak kullanımında etkili olabilme ihtiyacından ötürü bilginin yönetimi ve kullanımı ortaya çıkmıştır. Toplam Kalite Yönetimi'nin ilk ve nihai hedeflerinden biri ürünlerde ve süreçlerde devamlı surette iyileştirme sağlamasıdır. İşletmelerin etkili yönetimi, yönetim bilgisinin doğru kullanımına bağlıdır. Bilgi ağı da yine yönetim sisteminin ne kadar gelişmiş olduğunu ve işlevsel olduğunu ortaya koyar. Piyasada hakim olan rekabette, söz söyleme gücü bilgiyi etkin yönetene aittir. Bilgideki yenilikleri takip ederek işletmenin bünyesine kazandıran, yeni bilgilere ulaşabilen, ulaştığı ve kendine kattığı bilgiyi teknoloji ve ürüne dönüştürebilen işletmeler sonsuz başarıya ve kaliteye ulaşabilir. Finansal başarıya ulaşmada bilgi kullanımının etkisinin fark edilmesi, teknik ve kurumsal yapının kurulması, bilgiye yakın mesafede duran ve bilgiye sıcak bakan bir anlayış, bilgiyi paylaşmada birden fazla kanalın kullanılması gibi unsurlar, bilginin etkili kullanımı ve yönetimi için en önemli faktörlerdir. Yaşadığımız çağda, tüketicilerin beklenti ve isteklerinin öne çıkması, ürün ve süreçleri karmaşık bir şekle dönüştürmüştür. Bu sebeple de kurumlar yönetimin temel ilkelerine önem vererek daha kaliteli ürün ve hizmet üretmeyi amaç haline getirmektedir (Erdil vd., 2003: 49).

V. İş Tatmini Kavramı

Bir işletmenin personelinin, iş yerinde çalışma sürecindeki olaylara verdiği tepkilerdir. Bu tepkiler kuruluş için de kritik bir öneme sahiptir. Çünkü çalışanın işini, yöneticilerini, iş yerini ne kadar sevdiğini ve bu ortamda ne kadar mutlu olduğunu ortaya koyar (Tsun Liu, 2016: 47-48).

İş tatmini genel anlamda; çalışanın kendi içsel ve dışsal dünyasının etkisi altında şekillenen, yaptığı işe ve çalıştığı örgüte karşı ortaya koymuş olduğu duygusal hareketlerin tamamı şeklinde açıklanabilir (Cerev, 2018: 96). İş tatminini içsel ve dışsal doyum olarak iki şekilde açıklamak mümkündür.

A. İçsel Doyum

İçsel doyum, başarıma duygusu gibi çalışma esnasında hissedilen doyumdur. (Özaydın ve Özdemir, 2014: 253). Başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin tatminkârlık ile ilgili öğelerden meydana gelmektedir (Köroğlu, 2012: 279).

B. Dışsal Doyum

Dışsal Doyum, ekonomik ödüller gibi yapılan işin karşılığı sonucunda elde edilen doyumdur (Özaydın ve Özdemir, 2014: 253). İşletme politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait öğelerden meydana gelmektedir (Köroğlu, 2012: 279).

VI. İşten Ayrılma Niyeti

Uzun yıllar boyunca üzerinde dikkatle durulan ve gerçek anlamda önemsenen hususlardan biri de çalışanların işlerinden ayrılma süreçleri ve niyetleridir. İşten ayrılma niyeti, iş görenin, bulunduğu kurumdan kısa bir süre içinde ayrılmasına sebep olan işi bırakma arzusunu ifade eder. Akademisyenler bu konuyu incelediklerinde çalışanların gönüllü veya gönülsüz olarak aldıkları kararlar sonucu işlerinden ayrıldıkları sonucuna ulaşmışlardır. Bu kararların arkasında bazı sebepler yatmaktadır. Çalışılan kurumdan ayrılmayla son bulan işten ayrılma niyetinin ortaya çıkışının arkasında aslında iş görenin iş doyumunu, motivasyonu ve moral düzeyi konuları yatmaktadır (Keleş, 2017: 44).

Kendi isteğiyle işyerini terk etmek isteyen çalışanın zamanla başka iş ve işletmelere yönelmesi veya böyle bir olasılığın oluşmasıyla işten ayrılma niyeti kavramını meydana getirmiştir. Bu durum işe gelmeme veya geç gelmenin aslında bir işarettir. İşine zamanında gelmeyen veya işini aksatan bir çalışan da kurumun işlerini aksatabilir ve bu durum kurumun maddi olarak zarara uğramasına neden olur (Begenirbaş ve Çalışkan, 2014: 112).

Çalışanların işinden tatmin olmaması ve iş koşullarının istediği gibi olmadığını düşünmesi ile birlikte işten ayrılma niyeti ortaya çıkmaya başlar. “İşten ayrılma niyeti” kavramı, işten ayrılma eylemini değil sadece ayrılmaya götüren sebepleri ve bu süreçte oluşan niyeti ifade eder (Gerçek vd., 2015: 74).

VII. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının akademisyenlerin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirleyip sonuçlara göre gerekli tedbirleri almaktır. Bu amacın dışında araştırmanın diğer bir amacı: TKY uygulamalarının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi konusunda özellikle

yerli literatüre katkıda bulunmak ve bu konuda yapılacak çalışmalara zemin oluşturarak çalışmalara öncülük etmektir.

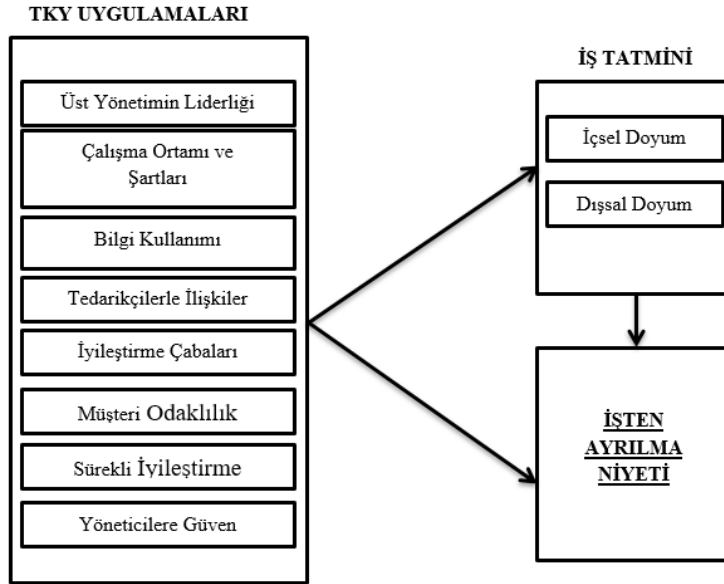
VIII. Araştırmadan Beklenen Yararlar

Yapılan çalışmadan beklenen en önemli yarar; Atatürk Üniversitesi'nde çalışan akademisyenlerin TKY uygulamalarının iş tatmini ve işten ayrılma niyetlerine yönelik algılar elde edilerek TKY ve iş tatmini ile işten ayrılma niyeti kriterleri açısından eksik veya yetersiz görülen kısımları belirlemek ve bu eksiklik veya yetersizliklerin giderilmesine katkı sağlamaktır. Çalışanların, TKY uygulamaları ile iş tatminlerinin yükseltilmesi ve işten ayrılma niyetlerinin düşürülmesini sağlamak ise araştırmadan beklenen bir diğer yararadır.

IX. Araştırmanın Modeli Ve Hipotezleri

Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi konusunda yapılan literatür taraması sonucunda çalışmanın modeli için Prajogo ve diğ. tarafından 2010 yılında yapılmış bir çalışmada kullanılan modelden yararlanılmıştır. Yapılan çalışmada TKY uygulamalarının ölçülmesi amacıyla toplamda 37 soru, iş tatmininin ölçülmesi amacıyla toplamda 20 soru ve işten ayrılma niyetinin ölçülmesi amacıyla ise toplamda 3 soru anket formunda yer almıştır.

Bu kapsamda çalışmanın modeli Şekil 1'de gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Şekil 1’de görüldüğü üzere araştırma modeli 3 ana temel değişkenden oluşmaktadır. Bu değişkenler sırasıyla; Toplam Kalite Yönetimi, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyetidir. Araştırma modelinde yer almayan demografik değişkenler ise cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, çalışma süresi, gelir düzeyi, kurumdaki pozisyon ve fakülte değişkenlerinden oluşmaktadır.

Araştırmanın amacı ve yapılan çalışmanın önemini ortaya koyacak analizlerde kullanılmak üzere oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir:

H1: Toplam kalite yönetiminin iş tatmini üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H1a: Toplam kalite yönetiminin içsel doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H1b: Toplam kalite yönetiminin dışsal doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H2: Toplam kalite yönetiminin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

H3: İş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

H3a: İçsel doyumun işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

H3b: Dışsal doyumun işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

H4: Toplam kalite yönetimi uygulamalarının iş tatmini üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır:

H4a: Üst yönetimin liderliğinin iş tatmini üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H4b: Çalışma ortamı ve şartlarının iş tatmini üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H4c: Bilgi kullanımının iş tatmini üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H4d: Tedarikçilerle ilişkilerin iş tatmini üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H4e: İyileştirme çabalarının iş tatmini üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H4f: Müşteri odaklılığın iş tatmini üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H4g: Sürekli iyileştirmenin iş tatmini üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H4h: Yöneticilere güvenin iş tatmini üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H5: Toplam kalite yönetimi uygulamalarının işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır:

H5a: Üst yönetimin liderliğinin İşten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

H5b: Çalışma ortamı ve şartlarının İşten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

H5c: Bilgi kullanımının İşten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

H5a: Tedarikçilerle ilişkilerin İşten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

H5e: İyileştirme çabalarının İşten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

H5r: Müşteri odaklılığın İşten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

H5g: Sürekli iyileştirmenin İşten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

H5n: Yöneticilere güvenin İşten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü bir etkisi vardır.

H6: Toplam kalite yönetimi uygulamalarının içsel doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır:

H6a: Üst yönetimin liderliğinin içsel doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H6b: Çalışma ortamı ve şartlarının içsel doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H6c: Bilgi kullanımının içsel doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H6d: Tedarikçilerle ilişkilerin içsel doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H6e: İyileştirme çabalarının içsel doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H6r: Müşteri odaklılığın içsel doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H6g: Sürekli iyileştirmenin içsel doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H6n: Yöneticilere güvenin içsel doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H7: Toplam kalite yönetimi uygulamalarının dışsal doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır:

H7a: Üst yönetimin liderliğinin dışsal doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H7b: Çalışma ortamı ve şartlarının dışsal doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H7c: Bilgi kullanımının dışsal doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H7d: Tedarikçilerle ilişkilerin dışsal doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H7e: İyileştirme çabalarının dışsal doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H7r: Müşteri odaklılığın dışsal doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H7g: Sürekli iyileştirmenin dışsal doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

H7n: Yöneticilere güvenin dışsal doyum üzerinde pozitif yönlü bir etkisi vardır.

X. Örnekleme Süreci

Bu çalışmanın anakütlesini Atatürk Üniversitesi'nde çalışmakta olan akademisyenler oluşturmaktadır. Anakütleyi temsil etmesi açısından, uygun örneklemin belirlenmesi önem taşımaktadır. Araştırmada anakütlenin tamamının incelenmesi hedeflenmiş ve bu nedenle herhangi bir örneklem alınmayarak tam sayım yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda, Atatürk Üniversitesi merkez kampüsünde yer alan 21 fakültenin tamamı tek tek gezilerek, ulaşılan akademisyenler ile yüz yüze anket yapılmıştır. Toplamda 572 anket uygulanmış ve anket formlarının tamamı değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

XI. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Bu araştırma 572 kişi üzerinde anket yöntemi uygulanarak yapılmıştır. Araştırma öncesinde anketin uygulanabilmesi için kurumdan izin istenmiştir. Anket formunda yer alan ifadeler daha önce yapılan birçok çalışmada kullanılmış ifadelerden oluşmaktadır.

Kullanılan anketin Türkçe'ye çevrimi ve güvenilirlik testleri yapılmış olup, TKY ölçeği olarak Gerald vd. (1997)'nin çalışması, iş tatmini ölçeği olarak Weiss vd. (1967) tarafından 1967 yılında geliştirilen Minnesota İş Tatmini Ölçeği, İşten Ayrılma Niyeti ölçeği olarak Kirsh (2011)'in çalışmasında kullanılan ölçekler kullanılmıştır.

Araştırmada, Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarının Akademisyenlerin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin olup olmadığını ölçmek için kullanılan ölçek 5'li Likert türündendir. Ölçekteki ifadeler, "1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde belirlenmiştir. Ölçeğin içeriğini ise birinci bölümde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları, ikinci bölümde iş tatmini, üçüncü bölümde işten ayrılma niyeti ve dördüncü bölümde ise demografik özellikler (çalışanlar hakkında bilgi sahibi olmak amacıyla cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim durumu, çalışma süresi, gelir düzeyi, kurumdaki pozisyonu ve fakültesi ile ilgili sorular yer almaktadır), hakkında yer alan ifadeler oluşturmaktadır.

XII. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen verilerin analiz edilmesinde; aritmetik ortalama, standart sapma, frekans dağılımı ve regresyon analizi kullanılmıştır. Analizler SPSS 23 istatistik paket programı kullanılarak yapılmıştır. Analizler ve yorumlar, araştırma modeli doğrultusunda alt başlıklar halinde aşağıda sıralanmıştır.

A. Katılımcıların Demografik Özelliklerinin Analizi

Katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla frekans analizi yapılmıştır. Yapılan bu analiz sonucunda Cinsiyet, Yaş, Çalışma Süresi, Kurumdaki Pozisyon ve Fakülteler ile ilgili bilgiler Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

		N	%
Cinsiyet	Erkek	358	62,6
	Kadın	214	37,4
		572	100
Yaş	25-29	83	14,5
	30-34	114	19,9
	35-39	117	20,5
	40-44	93	16,3
	45-49	72	12,6
	50 ve Üzeri	93	16,3
		572	100
Çalışma Süresi	0-5 Yıl	119	20,8
	6-11 Yıl	114	25,2
	12-16 Yıl	82	14,3
	17-21 Yıl	73	12,8
	22-26 Yıl	79	13,8
	27 Yıl ve Üzeri	75	13,1
		572	100
Kurumdaki Pozisyon	Öğretim Görevlisi	21	3,7
	Araştırma Görevlisi	167	29,2
	Dr. Öğr. Üyesi	168	29,4
	Doç. Dr.	94	16,4
	Prof. Dr.	122	21,3
		572	100
Fakülteler	Açıköğretim Fakültesi	8	1,4
	Diş Hekimliği Fakültesi	34	5,9
	Eczacılık Fakültesi	16	2,8
	Edebiyat Fakültesi	41	7,2
	Fen Fakültesi	39	6,8
	Güzel Sanatlar Fakültesi	23	4,0
	Hemşirelik Fakültesi	14	2,4
	Hukuk Fakültesi	19	3,3
	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	46	8,0
	İlahiyat Fakültesi	40	7,0
	İletişim Fakültesi	16	2,8
	Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi	44	7,7
	Mimarlık ve Tasarım Fakültesi	26	4,5
	Mühendislik Fakültesi	32	5,6
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	15	2,6
	Spor Bilimleri Fakültesi	19	3,3
	Su Ürünleri Fakültesi	6	1,0
	Tıp Fakültesi	56	9,8
	Turizm Fakültesi	19	3,3
	Veteriner Fakültesi	23	4,0
Ziraat Fakültesi	36	6,3	
		572	100

İletişim Fakültesi	Ort.	3,39	3,40	3,53	3,24	3,22	3,50	3,83	3,35	3,23
	n	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi	Ort.	2,99	3,03	2,80	2,86	2,88	3,37	3,49	3,01	2,69
	n	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Mimarlık ve Tasarım Fakültesi	Ort.	2,91	2,86	2,91	2,91	2,43	3,56	3,77	2,63	2,75
	n	26	26	26	26	26	26	26	26	26
Mühendislik Fakültesi	Ort.	3,24	3,43	3,07	3,34	2,87	3,30	3,53	3,11	3,26
	n	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Sağlık Bilimleri Fakültesi	Ort.	3,39	3,44	3,37	3,35	3,28	3,49	3,64	3,29	3,28
	n	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Spor Bilimleri Fakültesi	Ort.	3,36	3,45	3,51	2,91	3,66	3,47	3,61	3,04	3,38
	n	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Su Ürünleri Fakültesi	Ort.	3,63	3,73	3,47	3,67	3,71	3,61	4,22	3,40	3,38
	n	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Tıp Fakültesi	Ort.	3,18	3,12	3,12	3,27	3,08	3,50	3,64	2,94	3,04
	n	56	56	56	56	56	56	56	56	56
Turizm Fakültesi	Ort.	3,26	3,39	3,22	3,24	3,16	3,53	3,79	2,83	3,14
	n	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Veteriner Fakültesi	Ort.	3,41	3,58	3,15	3,39	3,59	3,59	3,59	3,30	3,11
	n	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Ziraat Fakültesi	Ort.	3,36	3,54	3,27	3,38	3,13	3,51	3,69	3,21	3,13
	n	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Toplam	Ort.	3,21	3,29	3,14	3,19	3,08	3,44	3,63	3,03	3,04
	n	572	572	572	572	572	572	572	572	572

*: 1=Kesinlikle katılmıyorum,5=Kesinlikle katılıyorum

Tablo 2’de **TKY**(Toplam Kalite Yönetimi), **ÜYL**(Üst Yönetimin Liderliği), **ÇOŞ**(Çalışma Ortamı ve Şartları), **BK**(Bilgi Kullanımı), **Tİ**(Tedarikçilerle İlişkiler), **İÇ**(İyileştirme Çabaları), **MO**(Müşteri Odaklılık), **Sİ**(Sürekli İyileştirme) ve **YG**(Yöneticilere Güven) olarak açıklanmıştır.

Tablo 2’de Fakülteler açısından Toplam Kalite Yönetimine yönelik algı düzeylerine bakıldığında, en yüksek TKY algısına sahip fakülteler sırasıyla; Su Ürünleri Fakültesi (3,63), Edebiyat Fakültesi (3,41), Hemşirelik Fakültesi (3,41), Veteriner Fakültesi (3,41), İletişim Fakültesi (3,39) ve Sağlık Bilimleri Fakültesi (3,39) olup, en düşük TKY algısına sahip fakülteler ise sırasıyla; Eczacılık Fakültesi (2,87), Mimarlık ve Tasarım Fakültesi (2,91) ve Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi (2,99) şeklinde olmuştur. Bu durumda en yüksek TKY algısına sahip fakültenin Su Ürünleri Fakültesi olduğu, en düşük TKY algısına sahip fakültenin ise Eczacılık Fakültesi olduğu görülmektedir.

Fakülteler açısından Üst Yönetimin Liderliği(ÜYL)’ne yönelik algı düzeylerine bakıldığında en yüksek algıya sahip fakülteler sırasıyla; Hemşirelik Fakültesi (3,79), Su Ürünleri Fakültesi (3,73) ve Veteriner Fakültesi (3,58) olup, en düşük Üst Yönetimin Liderliği algısına sahip fakülteler ise sırasıyla; Mimarlık ve Tasarım Fakültesi (2,86), Eczacılık Fakültesi (3,02) ve Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi (3,03) şeklinde olmuştur.

Fakülteler açısından Çalışma Ortamı ve Şartları(ÇOŞ)'na yönelik algı düzeylerine bakıldığında en yüksek algıya sahip fakülteler sırasıyla; İletişim Fakültesi (3,53), Spor Bilimleri Fakültesi (3,51) ve Su Ürünleri Fakültesi (3,47) şeklinde olup, en düşük Çalışma Ortamı ve Şartları algısına sahip fakülteler ise sırasıyla; Eczacılık Fakültesi (2,68), Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi (2,80) ve Mimarlık ve Tasarım Fakültesi (2,91) şeklinde olmuştur.

Fakülteler açısından Bilgi Kullanımı(BK)'na yönelik algı düzeylerine bakıldığında en yüksek algıya sahip fakülteler sırasıyla; Su Ürünleri Fakültesi (3,67), Açıköğretim Fakültesi (3,53) ve Hemşirelik Fakültesi (3,49) olup, en düşük Bilgi Kullanımı algısına sahip fakülteler ise sırasıyla; Eczacılık Fakültesi (2,83), Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi (2,86), Mimarlık ve Tasarım Fakültesi (2,91) ve Spor Bilimleri Fakültesi (2,91) şeklinde olmuştur.

Fakülteler açısından Tedarikçilerle İlişkiler(Tİ)'e yönelik algı düzeylerine bakıldığında en yüksek algıya sahip fakülteler sırasıyla; Su Ürünleri Fakültesi (3,71), Spor Bilimleri Fakültesi (3,66) ve Veteriner Fakültesi (3,59) olup, en düşük Tedarikçilerle İlişkiler algısına sahip fakülteler ise sırasıyla; Mimarlık ve Tasarım Fakültesi (2,43), Hemşirelik Fakültesi (2,63) ve Mühendislik Fakültesi (2,87) şeklinde olmuştur.

Fakülteler açısından İyileştirme Çabaları(İÇ)'na yönelik algı düzeylerine bakıldığında en yüksek algıya sahip fakülteler sırasıyla; Hemşirelik Fakültesi (3,76), Açıköğretim Fakültesi (3,75) ve Su Ürünleri Fakültesi (3,61) olup, en düşük İyileştirme Çabaları algısına sahip fakülteler ise sırasıyla; Eczacılık Fakültesi (3,15), Güzel Sanatlar Fakültesi (3,20) ve İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (3,22) şeklinde olmuştur.

Fakülteler açısından Müşteri Odaklılık(MO)'a yönelik algı düzeylerine bakıldığında en yüksek algıya sahip fakülteler sırasıyla; Su Ürünleri Fakültesi (4,22), Hemşirelik Fakültesi (3,86) ve Edebiyat Fakültesi (3,85) olup, en düşük Müşteri Odaklılık algısına sahip fakülteler ise sırasıyla; Eczacılık Fakültesi (3,04), Açıköğretim Fakültesi (3,46) ve Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi (3,49) şeklinde olmuştur.

Fakülteler açısından Sürekli İyileştirme(Sİ)'ye yönelik algı düzeylerine bakıldığında en yüksek algıya sahip fakülteler sırasıyla; Su Ürünleri Fakültesi (3,40), İletişim Fakültesi (3,35) ve Fen Fakültesi (3,31) olup, en düşük Sürekli İyileştirme algısına sahip fakülteler ise sırasıyla; Mimarlık ve Tasarım Fakültesi (2,63), Eczacılık Fakültesi (2,65) ve Diş Hekimliği Fakültesi (2,72) şeklinde olmuştur.

Fakülteler açısından Yöneticilere Güven(YG)'e yönelik algı düzeylerine bakıldığında en yüksek algıya sahip fakülteler sırasıyla; Hemşirelik Fakültesi (3,43), Spor Bilimleri Fakültesi (3,38) ve Su Ürünleri Fakültesi (3,38) olup, en düşük Yöneticilere Güven algısına sahip fakülteler ise sırasıyla; Açıköğretim Fakültesi (2,59), Eczacılık Fakültesi (2,61) ve Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi (2,69) şeklinde olmuştur.

b. İş Tatmininin (İçsel Doyum ve Dışsal Doyum) Fakülteler Bazında İncelenmesi

Araştırmaya katılıp ankete cevap veren katılımcıların fakülteler arası iş tatmini ve alt boyutları olan içsel ve dışsal doyuma yönelik değerlendirmeleri Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3. İş Tatmininin (İçsel Doyum ve Dışsal Doyum) Fakülteler Bazında İncelenmesi

Fakülteler		İş Tatmini	İçsel Doyum	Dışsal Doyum
Açıköğretim Fakültesi	Ort.	3.63	3.80	3.36
	n	8	8	8
Dış Hekimliği Fakültesi	Ort.	3.56	3.93	3.01
	n	34	34	34
Eczacılık Fakültesi	Ort.	3.35	3.63	2.94
	n	16	16	16
Edebiyat Fakültesi	Ort.	4.12	4.22	3.97
	n	41	41	41
Fen Fakültesi	Ort.	4.04	4.21	3.78
	n	39	39	39
Güzel Sanatlar Fakültesi	Ort.	3.95	4.22	3.53
	n	23	23	23
Hemşirelik Fakültesi	Ort.	4.05	4.20	3.83
	n	14	14	14
Hukuk Fakültesi	Ort.	3.63	3.75	3.46
	n	19	19	19
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	Ort.	3.99	4.25	3.60
	n	46	46	46
İlahiyat Fakültesi	Ort.	3.83	3.98	3.61
	n	40	40	40
İletişim Fakültesi	Ort.	3.87	4.07	3.57
	n	16	16	16
Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi	Ort.	3.57	3.71	3.36
	n	44	44	44
Mimarlık ve Tasarım Fakültesi	Ort.	3.87	4.17	3.42
	n	26	26	26
Mühendislik Fakültesi	Ort.	3.91	4.05	3.70
	n	32	32	32
Sağlık Bilimleri Fakültesi	Ort.	3.94	4.01	3.83
	n	15	15	15
Spor Bilimleri Fakültesi	Ort.	4.06	4.26	3.76
	n	19	19	19
Su Ürünleri Fakültesi	Ort.	4.03	4.21	3.75
	n	6	6	6
Tıp Fakültesi	Ort.	3.53	3.68	3.31
	n	56	56	56
Turizm Fakültesi	Ort.	3.70	3.87	3.43
	n	19	19	19

Veteriner Fakültesi	Ort.	3.83	3.95	3.65
	n	23	23	23
Ziraat Fakültesi	Ort.	4.04	4.22	3.77
	n	36	36	36
Toplam	Ort.	3.83	4.01	3.55
	n	572	572	572

*: 1=Kesinlikle katılmıyorum,5=Kesinlikle katılıyorum.

Tablo 3'te Fakülteler açısından iş tatminine yönelik algı düzeylerine bakıldığında, en yüksek iş tatminine sahip fakülteler sırasıyla; Edebiyat Fakültesi (4,12), Spor Bilimleri Fakültesi (4,06), Hemşirelik Fakültesi (4,05) olup, en düşük iş tatminine sahip fakülteler ise sırasıyla; Eczacılık Fakültesi (3,35), Tıp Fakültesi (3,53) ve Diş Hekimliği Fakültesi (3,56) şeklinde olmuştur.

Fakülteler açısından içsel doyuma yönelik algı düzeylerine bakıldığında, en yüksek içsel doyuma sahip fakülteler sırasıyla; Spor Bilimleri Fakültesi (4,26), İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (4,25), Ziraat Fakültesi (4,22), Güzel Sanatlar Fakültesi (4,22) ve Edebiyat Fakültesi (4,22) şeklinde olup, en düşük içsel doyuma sahip fakülteler ise sırasıyla; Eczacılık Fakültesi (3,63), Tıp Fakültesi (3,68) ve Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi (3,71) şeklinde olmuştur.

Fakülteler açısından dışsal doyuma yönelik algı düzeylerine bakıldığında ise en yüksek dışsal doyuma sahip fakülteler sırasıyla; Edebiyat Fakültesi (3,97), Hemşirelik Fakültesi (3,83), Sağlık Bilimleri Fakültesi (3,83) ve Fen Fakültesi (3,78) şeklinde olup, en düşük dışsal doyuma sahip fakülteler ise sırasıyla; Eczacılık Fakültesi (2,94), Diş Hekimliği Fakültesi (3,01) ve Tıp Fakültesi (3,31) şeklinde olmuştur.

c. İşten Ayrılma Niyetinin Fakülteler Bazında İncelenmesi

Araştırmaya katılıp ankete cevap veren katılımcıların Fakültele göre işten ayrılma niyetine yönelik değerlendirmeleri Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4. İşten Ayrılma Niyetinin Fakülteler Bazında İncelenmesi

Fakülteler	Ortalama	n
Açıköğretim Fakültesi	2.00	8
Diş Hekimliği Fakültesi	2.57	34
Eczacılık Fakültesi	3.23	16
Edebiyat Fakültesi	1.59	41
Fen Fakültesi	1.75	39
Güzel Sanatlar Fakültesi	1.83	23
Hemşirelik Fakültesi	1.86	14
Hukuk Fakültesi	2.30	19
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	1.88	46
İlahiyat Fakültesi	1.83	40

İletişim Fakültesi	1.71	16
Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi	2.17	44
Mimarlık ve Tasarım Fakültesi	2.15	26
Mühendislik Fakültesi	1.70	32
Sağlık Bilimleri Fakültesi	1.82	15
Spor Bilimleri Fakültesi	1.47	19
Su Ürünleri Fakültesi	1.83	6
Tıp Fakültesi	2.19	56
Turizm Fakültesi	2.37	19
Veteriner Fakültesi	1.77	23
Ziraat Fakültesi	1.68	36
Toplam	1.97	572

*: 1=Kesinlikle katılmıyorum,5=Kesinlikle katılıyorum

Tablo 4'te fakülteler açısından işten ayrılma niyetine yönelik algı düzeylerine bakıldığında, en yüksek işten ayrılma niyetine sahip fakülteler sırasıyla; Eczacılık Fakültesi (3,23), Diş Hekimliği Fakültesi (2,57) ve Turizm Fakültesi (2,37) olup, en düşük işten ayrılma niyetine sahip fakülteler ise sırasıyla; Spor Bilimleri Fakültesi (1,47), Edebiyat Fakültesi (1,59) ve Ziraat Fakültesi (1,68) şeklinde olmuştur.

XIII. Toplam Kalite Yönetiminin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

Toplam kalite yönetiminin iş tatmini üzerinde etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmış ve Tablo 5'te belirtilen sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 5. Toplam Kalite Yönetiminin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	İş tatmini			Korelasyonlar			Çoklu Doğrusallık İstatistikleri	
	Beta	t	p-değeri	Zero-Order	Partial	Part	Tolerance	VIF
TKY	0,605	18,153	0,000	0,605	0,605	0,605	1,000	1,000
R	0,605							
R²	0,366							
Düzeltilmiş R²	0,365							

Tablo 5'te görüldüğü gibi oluşturulan regresyon modeli 0.05 önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlıdır ve R² değeri 0,366 olarak bulunmuştur. R² değeri (belirlilik ve tanımlayıcılık katsayısı) bağımlı değişkendeki değişimin ne kadar bağımsız değişkenler tarafından tanımlanabildiğini gösteren bir ölçüdür. Buna göre Toplam kalite yönetimi iş tatminini %36,6 oranında açıklayabilmektedir. Tablo 5'e göre TKY ($\beta=$

0,605: $P < 0,05$) iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir. Yukarıdaki sonuçlar bağlamında, **H1 hipotezi kabul edilmiştir**. Yani üst yönetim, tüm kademelerinde çalışan akademisyenlerinin ekip ruhuyla planlı çalışmasını sağlarsa ve bunu kalitenin en önemli ilkesi haline getirip tüm ihtiyaçları zamanında ve eksiksiz bir şekilde karşılarsa tüm çalışanlar yaptıkları işten tatmin olacaktır.

Tablo 6. Toplam Kalite Yönetiminin İçsel Doyum Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	İçsel Doyum			Korelasyonlar			Çoklu Doğrusallık İstatistikleri	
	Bağımsız değişken	Beta	t	p-değeri	Zero-Order	Partial	Part	Tolerance
TKY	0,450	12,029	0,000	0,450	0,450	0,450	1,000	1,000
R	0,450							
R ²	0,202							
Düzeltilmiş R ²	0,201							

Tablo 6’da görüldüğü gibi oluşturulan regresyon modeli 0.05 önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlıdır ve R² değeri 0,202 olarak bulunmuştur. R² değeri (belirlilik ve tanımlayıcılık katsayısı) bağımlı değişkendeki değişimin ne kadar bağımsız değişkenler tarafından tanımlanabildiğini gösteren bir ölçüdür. Buna göre Toplam kalite yönetimi içsel doyumunu %20,2 oranında açıklayabilmektedir. Tablo 6’ya göre TKY ($\beta = 0,450$; $P < 0,05$) içsel doyumunu pozitif yönde etkilemektedir. Yukarıdaki sonuçlar bağlamında, **H_{1a} hipotezi kabul edilmiştir**. Yani akademisyenler; yaptıkları işten her zaman memnun olurlarsa, çalışma imkânları ve şartları iyileştirilirse, kendi fikirlerini açıkça ifade edebilirlerse ve öğrencilerini en güzel şekilde yönlendirebilirlerse içsel doyum noktasında tatmin olacaklardır.

Tablo 7. Toplam Kalite Yönetiminin Dışsal Doyum Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	Dışsal Doyum			Korelasyonlar			Çoklu Doğrusallık İstatistikleri	
	Bağımsız değişken	Beta	t	p-değeri	Zero-Order	Partial	Part	Tolerance
TKY	0,691	23,028	0,000	0,694	0,694	0,694	1,000	1,000
R	0,694							
R ²	0,482							
Düzeltilmiş R ²	0,481							

Tablo 7’de görüldüğü gibi oluşturulan regresyon modeli 0.05 önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlıdır ve R^2 değeri 0,482 olarak bulunmuştur. Buna göre Toplam kalite yönetimi dışsal doyumu %48,2 oranında açıklayabilmektedir. Tablo 7’ye göre TKY ($\beta= 0,691$; $P<0,05$) dışsal doyumu pozitif yönde etkilemektedir. Yukarıdaki sonuçlar bağlamında, **H_{1b} hipotezi kabul edilmiştir**. Yani akademisyenler üst yönetim tarafından adil bir şekilde yönetilir, verilen kararlar karşısında engel bir durumla karşılaşmazlarsa, yaptıkları iş karşısında ödüllendirilirseler dışsal doyum noktasında tatmin olacaklardır.

XIV. Toplam Kalite Yönetiminin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi

Toplam kalite yönetiminin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmış ve Tablo 8’de belirtilen sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 8. Toplam Kalite Yönetiminin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	İşten Ayrılma Niyeti			Korelasyonlar			Çoklu Doğrusallık İstatistikleri	
	Beta	t	p-değeri	Zero-Order	Partial	Part	Tolerance	VIF
TKY	-0,359	-9,195	0,000	-0,359	-0,359	-0,359	1,000	1,000
R	0,359							
R²	0,129							
Düzeltilmiş R²	0,128							

Tablo 8’de görüldüğü gibi oluşturulan regresyon modeli 0.05 önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlıdır ve R^2 değeri 0,129 olarak bulunmuştur. R^2 değeri (belirlilik ve tanımlayıcılık katsayısı) bağımlı değişkendeki değişimin ne kadar bağımsız değişkenler tarafından tanımlanabildiğini gösteren bir ölçüdür. Buna göre Toplam kalite yönetimi işten ayrılmayı %12,9 oranında açıklayabilmektedir. Tablo 8’e göre TKY ($\beta= -0,359$; $P<0,05$) işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilemektedir. Yukarıdaki sonuçlar bağlamında, **H₂ hipotezi kabul edilmiştir**. Yani akademisyenler üst yönetimden memnun olduklarında, kaliteyi hedef haline getirdiklerinde, yaptıkları hizmet karşılığında hem kurumdan hem de işten ayrılmayı veya başka bir iş arayışı içerisinde olmayı düşünmemektedirler.

XV. İş tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi

İş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmış ve Tablo 9’da belirtilen sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 9. İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	İşten Ayrılma Niyeti			Korelasyonlar			Çoklu Doğrusallık İstatistikleri	
	Beta	t	p-değeri	Zero-Order	Partial	Part	Tolerance	VIF
İş tatmini	-0,535	-15,110	0,000	-0,535	-0,535	-0,535	1,000	1,000
R	0,535							
R ²	0,286							
Düzeltilmiş R ²	0,285							

Tablo 9'da görüldüğü gibi oluşturulan regresyon modeli 0.05 önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlıdır ve R² değeri 0,286 olarak bulunmuştur. R² değeri (belirlilik ve tanımlayıcılık katsayısı) bağımlı değişkendeki değişimin ne kadar bağımsız değişkenler tarafından tanımlanabildiğini gösteren bir ölçüdür. Buna göre iş tatmini işten ayrılma niyetini %28,6 oranında açıklayabilmektedir. Tablo 9'a göre iş tatmini ($\beta = -0,535$; $P < 0,05$) işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilemektedir. Yukarıdaki sonuçlar bağlamında **H3 hipotezi kabul edilmiştir**. Yani akademisyenler yaptıkları işten memnun olduklarında işten ayrılmayı düşünmeyeceklerdir ve kalite adına daha verimli hale geleceklerdir.

A. İçsel ve Dışsal Doyumun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi

İçsel ve dışsal doyumun işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmış ve Tablo 10'da belirtilen sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 10. İçsel ve Dışsal Doyumun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	İşten Ayrılma Niyeti			Korelasyonlar			Çoklu Doğrusallık İstatistikleri	
	Beta	t	p-değeri	Zero-Order	Partial	Part	Tolerance	VIF
İçsel Doyum	-0,213	-4,584	0,000	-0,463	-0,189	-0,161	0,573	1,744
Dışsal Doyum	-0,383	-8,267	0,000	-0,522	-0,327	-0,290	0,573	1,744
R	0,546							
R ²	0,299							
Düzeltilmiş R ²	0,296							

Tablo 10’da görüldüğü gibi oluşturulan regresyon modeli 0.05 önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlıdır ve R^2 değeri 0,299 olarak bulunmuştur. R^2 değeri (belirlilik ve tanımlayıcılık katsayısı) bağımlı değişkendeki değişimin ne kadar bağımsız değişkenler tarafından tanımlanabildiğini gösteren bir ölçüdür. Buna göre içsel doyum ve dışsal doyum işten ayrılma niyetini %29,9 oranında açıklayabilmektedir. Tablo 10’a göre içsel doyum ($\beta = -0,213$; $P < 0,05$) ve dışsal doyum ($\beta = -0,383$; $P < 0,05$) işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilemektedirler. Yukarıdaki sonuçlar bağlamında H_{3a} ve H_{3b} hipotezleri kabul edilmiştir. Yani akademisyenlerin tüm sorumluluklarını yerine getirerek ve yaptıkları iş karşılığında işlerinden memnun olmaları, yapılan çalışmalar karşılığında yöneticilerin adil davranmaları ve aldıkları ücret karşısında tatmin olmaları işten ayrılmamalarına sebep olacaktır.

XVI. Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

Toplam kalite yönetimi uygulamalarının iş tatmini üzerinde etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmış ve Tablo 11’de belirtilen sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 11. Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	İş tatmini			Korelasyonlar			Çoklu Doğrusallık İstatistikleri	
	Beta	t	p-değeri	Zero-Order	Partial	Part	Tolerance	VIF
Bağımsız değişkenler								
Üst Yönetimin Liderliği	0,311	5,957	0,000	0,570	0,244	0,196	0,396	2,525
Çalışma Ortamı ve Şartları	-0,020	-0,443	0,658	0,405	-0,019	-0,015	0,507	1,974
Bilgi Kullanımı	0,018	0,438	0,662	0,376	0,018	0,014	0,617	1,622
Tedarikçilerle İlişkiler	0,075	2,036	0,42	0,317	0,086	0,067	0,802	1,247
İyileştirme Çabaları	0,029	0,661	0,509	0,346	0,028	0,022	0,567	1,763
Müşteri Odaklılık	0,159	3,679	0,000	0,385	0,153	0,121	0,581	1,721
Sürekli İyileştirme	0,141	3,244	0,001	0,448	0,135	0,107	0,568	1,760
Yöneticilere Güven	0,116	2,306	0,021	0,503	0,907	0,076	0,428	2,339
R	0,626							
R^2	0,392							
Düzeltilmiş R^2	0,384							

Tablo 11’de görüldüğü gibi oluşturulan regresyon modeli 0.05 önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlıdır ve R^2 değeri 0,392 olarak bulunmuştur. R^2 değeri (belirlilik ve tanımlayıcılık katsayısı) bağımlı değişkendeki değişimin ne kadar bağımsız değişkenler tarafından tanımlanabildiğini gösteren bir ölçüdür. Buna göre iş tatminini,

modeldeki bağımsız değişkenler olan üst yönetimin liderliği, çalışma ortamı ve şartları, bilgi kullanımı, tedarikçilerle ilişkiler, iyileştirme çabaları, müşteri odaklılık, sürekli iyileştirme ve yöneticilere güven ancak %39,2 oranında açıklayabilmektedir. Modelde yer alan değişkenlerden üst yönetimin liderliği ($\beta = 0,311$: $P < 0,05$), müşteri odaklılık ($\beta = 0,159$: $P < 0,05$), sürekli iyileştirme ($\beta = 0,141$: $P < 0,05$) ve yöneticilere güven ($\beta = 0,116$: $P < 0,05$) iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir. Yukarıdaki sonuçlar bağlamında, **H_{4a}**, **H_{4f}**, **H_{4g}** ve **H_{4h}** hipotezleri kabul edilmiştir. Yani akademisyenler, kurumdaki kaliteyi sürekli geliştirmeyi hedef haline getirirlerse, öğrencilerine faydalı olurlarsa ve verdikleri hizmeti en güzel şekliyle yapmayı düşünürlerse ve yöneticilerinin de kendilerine güvenip destek olmaları halinde yaptıkları işten her zaman memnun olacakları görülmektedir. Modelde yer alan değişkenlerden çalışma ortamı ve şartları ($\beta = -0,020$: $P > 0,05$), bilgi kullanımı ($\beta = 0,018$: $P > 0,05$), tedarikçilerle ilişkiler ($\beta = 0,075$: $P > 0,05$), ve iyileştirme çabalarının ($\beta = 0,029$: $P > 0,05$), iş tatmini üzerinde bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Bu nedenle, **H_{4b}**, **H_{4c}**, **H_{4d}** ve **H_{4e}** hipotezleri reddedilmiştir.

XVII. Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi

Toplam kalite Yönetimi uygulamalarının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmış ve Tablo 12'de belirtilen sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 12. TKY Uygulamalarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	İşten Ayrılma Niyeti			Korelasyonlar			Çoklu Doğrusallık İstatistikleri	
	Beta	t	p-değeri	Zero-Order	Partial	Part	Tolerance	VIF
Bağımsız değişkenler								
Üst Yönetimin Liderliği	-0,264	-4,337	0,000	-0,376	-0,180	-0,166	0,396	2,525
Çalışma Ortamı ve Şartları	-0,047	-0,863	0,389	-0,289	-0,036	-0,033	0,507	1,974
Bilgi Kullanımı	0,043	0,878	0,380	-0,196	0,037	0,034	0,617	1,622
Tedarikçilerle İlişkiler	0,028	0,664	0,507	-0,137	0,028	0,025	0,802	1,247
İyileştirme Çabaları	0,045	0,876	0,382	-0,172	0,037	0,034	0,567	1,763
Müşteri Odaklılık	0,096	-1,904	0,057	-0,234	-0,080	-0,073	0,581	1,721
Sürekli İyileştirme	0,060	1,169	0,243	-0,204	0,049	0,045	0,568	1,760
Yöneticilere Güven	-0,193	-3,296	0,001	-0,351	-0,138	-0,126	0,428	2,339
R	0,414							

R ²	0,171							
Düzeltilmiş R ²	0,159							

Tablo 12’de görüldüğü gibi oluşturulan regresyon modeli 0.05 önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlıdır ve R² değeri 0,171 olarak bulunmuştur. R² değeri (belirlilik ve tanımlayıcılık katsayısı) bağımlı değişkendeki değişimin ne kadar bağımsız değişkenler tarafından tanımlanabildiğini gösteren bir ölçüdür. Buna göre işten ayrılma niyetini, modeldeki bağımsız değişkenler olan üst yönetimin liderliği, çalışma ortamı ve şartları, bilgi kullanımı, tedarikçilerle ilişkiler, iyileştirme çabaları, müşteri odaklılık, sürekli iyileştirme ve yöneticilere güven ancak %17,1 oranında açıklayabilmektedir. Modelde yer alan değişkenlerden üst yönetimin liderliği ($\beta = -0,264$; $P < 0,05$) ve yöneticilere güven ($\beta = -0,193$; $P < 0,05$) işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilemektedir. Yukarıdaki sonuçlar bağlamında, **H_{5a}** ve **H_{5b}** hipotezleri kabul edilmiştir. Yani, akademisyenler, üst yönetimin görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğinden emin olduklarında ve yöneticilerine her türlü fikri açık bir şekilde ifade ettiklerinde işten ayrılmayı düşünmedikleri görülmektedir. Modelde yer alan değişkenlerden çalışma ortamı ve şartları ($\beta = -0,047$; $P > 0,05$), bilgi kullanımı ($\beta = 0,043$; $P > 0,05$), tedarikçilerle ilişkiler ($\beta = 0,028$; $P > 0,05$), iyileştirme çabaları ($\beta = 0,045$; $P > 0,05$), müşteri odaklılık ($\beta = 0,096$; $P > 0,05$) ve sürekli iyileştirme ($\beta = 0,060$; $P > 0,05$) işten ayrılma niyeti üzerinde bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Bu nedenle, **H_{5a}**, **H_{4e}**, **H_{5f}** ve **H_{5g}** hipotezleri reddedilmiştir.

A. Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının İçsel Doyum Üzerindeki Etkisi

Toplam kalite yönetimi uygulamalarının içsel doyum üzerinde etkisinin var olup olmadığını belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmış ve Tablo 13’te belirtilen sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 13. Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının İçsel Doyum Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	İçsel Doyum			Korelasyonlar			Çoklu Doğrusallık İstatistikleri	
	Beta	t	p-değeri	Zero-Order	Partial	Part	Tolerance	VIF
Üst Yönetimin Liderliği	0,275	4,656	0,000	0,434	0,193	0,173	0,396	2,525
Çalışma Ortamı ve Şartları	-0,006	-0,122	0,903	0,305	-0,005	-0,005	0,507	1,974
Bilgi Kullanımı	0,040	0,838	0,402	0,293	0,035	0,031	0,617	1,622
Tedarikçilerle İlişkiler	0,064	1,551	0,121	0,236	0,065	0,058	0,802	1,247
İyileştirme Çabaları	0,009	0,187	0,852	0,267	0,008	0,007	0,567	1,763

Müşteri Odaklılık	0,149	3,045	0,002	0,311	0,127	0,113	0,581	1,721
Sürekli İyileştirme	0,047	0,944	0,346	0,293	0,040	0,035	0,568	1,760
Yöneticilere Güven	0,040	0,698	0,485	0,352	0,029	0,026	0,428	2,339
R	0,470							
R²	0,221							
Düzeltilmiş R²	0,209							

Tablo 13'te görüldüğü gibi oluşturulan regresyon modeli 0.05 önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlıdır ve R² değeri 0,221 olarak bulunmuştur. R² değeri (belirlilik ve tanımlayıcılık katsayısı) bağımsız değişkendeki değişimin ne kadar bağımsız değişkenler tarafından tanımlanabildiğini gösteren bir ölçüdür. Buna göre içsel doyumu, modeldeki bağımsız değişkenler olan üst yönetimin liderliği, çalışma ortamı ve şartları, bilgi kullanımı, tedarikçilerle ilişkiler, iyileştirme çabaları, müşteri odaklılık, sürekli iyileştirme ve yöneticilere güven ancak %22,1 oranında açıklayabilmektedir. Modelde yer alan değişkenlerden üst yönetimin liderliği ($\beta= 0,275$; $P<0,05$) ve müşteri odaklılık ($\beta= 0,149$; $P<0,05$) içsel doyumu pozitif yönde etkilemektedir. Yukarıdaki sonuçlar bağlamında, **H_{6a}** ve **H_{6f}** hipotezleri kabul edilmiştir. Yani, üst yönetimin; akademisyenlerin çalışma alanlarını iyileştirmesi ve daha iyi faaliyetler yapılabilmesi için zemin hazırlaması, kaliteyi sürekli geliştirmesi ve kaliteyi kurumun önemli bir hedefi haline getirmesi, akademisyenlerin daha verimli çalışmasına, kendi fikirlerini ve yeteneklerini daha açık ifade etmelerine ve bilim açısından yeni arayışlar içerisinde olmalarına neden olacağı görülmektedir. Modelde yer alan değişkenlerden çalışma ortamı ve şartları ($\beta= -0,006$; $P>0,05$), bilgi kullanımı ($\beta= 0,040$; $P>0,05$), tedarikçilerle ilişkiler ($\beta= 0,064$; $P>0,05$), iyileştirme çabaları ($\beta= 0,009$; $P>0,05$), sürekli iyileştirme ($\beta= 0,047$; $P>0,05$) ve yöneticilere güven ($\beta= 0,040$; $P>0,05$) içsel doyumu üzerinde bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Bu nedenle, **H_{6b}**, **H_{6c}**, **H_{6d}**, **H_{6e}**, **H_{6g}** ve **H_{6h}** hipotezleri reddedilmiştir.

B. Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Dışsal Doyum Üzerindeki Etkisi

Toplam kalite yönetimi uygulamalarının dışsal doyum üzerinde etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmış ve Tablo 14'te belirtilen sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 14. Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Dışsal Doyum Üzerindeki Etkisi

Değişkenler	Dışsal Doyum			Korelasyonlar			Çoklu Doğrusallık İstatistikleri	
	Beta	t	p-değeri	Zero-Order	Partial	Part	Tolerance	VIF
Üst Yönetimin Liderliği	0,295	6,414	0,000	0,640	0,261	0,186	0,396	2,525

Çalışma Ortamı ve Şartları	-0,036	-0,878	0,380	0,458	-0,037	-0,025	0,507	1,974
Bilgi Kullanımı	-0,015	-0,419	0,675	0,412	-0,018	-0,012	0,617	1,622
Tedarikçilerle İlişkiler	0,073	2,265	0,024	0,365	0,095	0,066	0,802	1,247
İyileştirme Çabaları	0,050	1,303	0,193	0,384	0,055	0,038	0,567	1,763
Müşteri Odaklılık	0,139	3,656	0,000	0,406	0,152	0,106	0,581	1,721
Sürekli İyileştirme	0,244	6,349	0,000	0,569	0,258	0,184	0,568	1,760
Yöneticilere Güven	0,198	4,464	0,000	0,609	0,185	0,129	0,428	2,339
R	0,726							
R ²	0,528							
Düzeltilmiş R ²	0,521							

Tablo 14'te görüldüğü gibi oluşturulan regresyon modeli 0.05 önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlıdır ve R² değeri 0,528 olarak bulunmuştur. R² değeri (belirlilik ve tanımlayıcılık katsayısı) bağımlı değişkendeki değişimin ne kadar bağımsız değişkenler tarafından tanımlanabildiğini gösteren bir ölçüdür. Buna göre dışsal doyumu, modeldeki bağımsız değişkenler olan üst yönetimin liderliği, çalışma ortamı ve şartları, bilgi kullanımı, tedarikçilerle ilişkiler, iyileştirme çabaları, müşteri odaklılık, sürekli iyileştirme ve yöneticilere güven ancak %52,8 oranında açıklayabilmektedir. Modelde yer alan değişkenlerden üst yönetimin liderliği ($\beta = 0,295$: $P < 0,05$), tedarikçilerle ilişkiler ($\beta = 0,073$: $P < 0,05$), müşteri odaklılık ($\beta = 0,139$: $P < 0,05$), sürekli iyileştirme ($\beta = 0,244$: $P < 0,05$) ve yöneticilere güven ($\beta = 0,198$: $P < 0,05$) dışsal doyumu pozitif yönde etkilemektedir. Yukarıdaki sonuçlar bağlamında, **H_{7a}, H_{7d}, H_{7f}, H_{7g} ve H_{7h} hipotezleri kabul edilmiştir**. Yani, akademisyenler, üst yönetimin kendileriyle sürekli iletişim kurmalarını ve bilgi alış-verişinde bulunmalarını, öğrenciye verilen hizmetin en iyi şekilde yerine getirilmesini, kurumun kendilerinden ne beklediğini ve çalışanların görev ve sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirmesini sağlaması halinde başarı hissini artacağı ve yapılan hizmetin en üst seviyede sağlanacağı görülmektedir. Modelde yer alan değişkenlerden çalışma ortamı ve şartları ($\beta = -0,036$: $P > 0,05$), bilgi kullanımı ($\beta = -0,015$: $P > 0,05$) ve iyileştirme çabaları ($\beta = 0,050$: $P > 0,05$) içsel doyum

üzerinde bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Bu nedenle, **H_{7b}**, **H_{7c}**, ve **H_{7e}** hipotezleri reddedilmiştir.

Yapılan analizler sonucunda fakülteler arasındaki algı düzeyleri Tablo 15’te en yüksek ve en düşük değerleri ile birlikte özet halinde gösterilmiştir.

Tablo 15. Fakültelerin Algı Düzeyleri

Değişkenler	En Yüksek	En Düşük
TKY	Su Ürünleri Fakültesi (3,63)	Eczacılık Fakültesi (2,87)
Üst Yönetimin Liderliği	Hemşirelik Fakültesi (3,79)	Mimarlık ve Tasarım Fak.(2,86)
Çalışma Ortamı ve Şartları	İletişim Fakültesi (3,53)	Eczacılık Fakültesi (2,68)
Bilgi Kullanımı	Su Ürünleri Fakültesi (3,67)	Eczacılık Fakültesi (2,83)
Tedarikçilerle İlişkiler	Su Ürünleri Fakültesi (3,71)	Mimarlık ve Tasarım Fak. (2,43)
İyileştirme Çabaları	Hemşirelik Fakültesi (3,76)	Eczacılık Fakültesi (3,15)
Müşteri Odaklılık	Su Ürünleri Fakültesi (4,22)	Eczacılık Fakültesi (3,04)
Sürekli İyileştirme	Su Ürünleri Fakültesi (3,40)	Mimarlık ve Tasarım Fak. (2,63)
Yöneticilere Güven	Hemşirelik Fakültesi (3,43)	Açıköğretim Fakültesi (2,59)
İŞ TATMİNİ	Edebiyat Fakültesi (4,12)	Eczacılık Fakültesi (3,35)
İçsel Doyum	Spor Bilimleri Fakültesi (4,26)	Eczacılık Fakültesi (3,63)
Dışsal Doyum	Edebiyat Fakültesi (3,97)	Eczacılık Fakültesi (2,94)
İŞTEN AYRILMA NİYETİ	Eczacılık Fakültesi (3,23)	Spor Bilimleri Fakültesi (1,47)

*: 1=Kesinlikle katılmıyorum,5=Kesinlikle katılıyorum

XVIII.Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmanın temel amacı Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının akademisyenlerin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin tespit edilmesi ve bu faktörlerin etkisinin ölçülmesidir. Bu temel amacın yanında, akademisyenlerin toplam kalite yönetimi ile ilgili olan değişkenlerden üst yönetimin liderliği, çalışma ortamı ve şartları, bilgi kullanımı, tedarikçilerle ilişkiler, iyileştirme çabaları, müşteri odaklılık, sürekli iyileştirme ve yöneticilere güvenin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini tespit etmektir.

Literatürde Toplam Kalite Yönetimi, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti ile ilgili birçok çalışma bulunmaktadır. Fakat akademisyenlerin TKY, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin ölçülmesi amacıyla yapılmış herhangi bir çalışma bulunmamaktadır. Bu çalışmanın diğer çalışmalardan ayrılmasını sağlayan en belirgin özelliği de budur. Bu ve

benzeri konularla ilgili yapılacak çalışmalara örnek teşkil etmesi bakımından da çalışma önemlidir.

Yapılan literatür taramasında TKY'nin iş tatmini üzerine etkisine yönelik çalışmalara bakıldığında hem kamuda hemde özel şirketlerde genellikle pozitif yönde cevaplar alınmıştır ve TKY ile birlikte iş tatmini olumlu sonuçlanmıştır. Fakat işten ayrılma niyeti çoğunlukla negatif çıkmıştır. Yani işinden memnun bir şekilde çalışanlar işten ayrılmayı düşünmemektedirler. Bu çalışmada da yine aynı sonuç elde edilmiştir. İşinden memnun olan çalışanlar hem yaptıkları işten memnundurlar hemde işten ayrılmayı düşünmemektedirler.

Bu çalışmanın sonucunda birtakım önerilerin geliştirilmesi önem arz etmektedir;

Toplam Kalite Yönetimine Fakülteler açısından bakıldığında kaliteye yönelik algısı en yüksek olan fakültenin Su Ürünleri Fakültesi olduğu ve kalite algısı düşük olan fakültenin ise Eczacılık Fakültesi olduğu görülmektedir. Bu bağlamda Su Ürünleri Fakültesi'nin kaliteyi merkeze aldığı görülmüştür. Kuruma karşı ciddi bir memnuniyetsizlik içinde olan Eczacılık Fakültesi'nin gerek akademik gerekse idari personelin bu noktada ciddi bir şekilde çalışma yapması tavsiye edilebilir.

İş tatminine Fakülteler açısından bakıldığında, yaptıkları işten tatmin olan fakültenin Edebiyat Fakültesi olduğu, yaptığı işten tatmin olmayan en düşük algı durumu yaşayan fakültenin ise yine Eczacılık Fakültesi olduğu görülmektedir. Bunun sonucunda Edebiyat Fakültesi'nde çalışan akademik personelin yaptıkları işten memnun oldukları görülmektedir. Yaptığı işten tatmin olmayan Eczacılık Fakültesi'nde çalışan akademik personelin iş ortamlarının iyileştirilmesi ve üst yönetimin her türlü desteği sağlaması tavsiye edilebilir.

İşten Ayrılma Niyetine fakülteler açısından bakıldığında ise Eczacılık Fakültesi'nde çalışan akademik personelin işten ayrılma niyetinde olduğu fakat bu noktada kararsız oldukları ve işten ayrılmayı kısmen düşünmedikleri ortaya çıkmıştır. İşten ayrılma niyetine yönelik algı seviyesi düşük olan Spor Bilimleri Fakültesi'nde çalışan akademik personellerdir. Bunun sonucunda ise işten ayrılma niyetinde kısmen kararsız olan Eczacılık Fakültesi'ndeki akademisyenlerin gerek fakülte ortamları, gerek üst yönetimle gerekse tüm çalışanlarla bir bütün olarak hem iş noktasında hem de eğitim-öğretim noktasında planlı, verimli ve her türlü destek içinde çalışması tavsiye edilebilir.

İş tatmininin alt boyutlarından içsel doyum noktasında bakıldığında Edebiyat Fakültesi'nin memnun olduğu fakat Eczacılık Fakültesi'nin kısmen memnun olduğu ortaya çıkmıştır. Dışsal doyum noktasında ise Spor Bilimleri Fakültesi'nin memnun olduğu fakat Eczacılık Fakültesi'nin memnun olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda yöneticilerin, çalışma şartlarının, tüm çalışanların birbirleriyle anlaşmalarının, tüm çalışanların daha iyisini yapabilme adına elinden gelenin en iyisini yapmaya çalışmasının, kurum adına daha faydalı olacağı tavsiye edilebilir.

Üst Yönetim ile birlikte akademisyenler, kurumdaki kaliteyi sürekli daha ileriye taşımayı hedef haline getirirlerse, öğrencilerine en iyi şekilde faydalı olurlarsa ve

verdikleri hizmeti en yüksek seviyede yapmayı düşünürlerse ve yöneticilerinin de kendilerine olan güven ve desteğini de alırlarsa yaptıkları işten her zaman memnun kalacaklardır. Akademisyenler, üst yönetimin görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiklerinden emin olduklarında ve yöneticilerine her türlü fikri açık bir şekilde ifade ettiklerinde işten ayrılmayı düşünmeyeceklerdir. Üst yönetimin; akademisyenlerin çalışma alanlarını iyileştirmesi ve daha iyi faaliyetler yapılabilmesi için zemin hazırlaması, kaliteyi sürekli geliştirmesi ve kaliteyi kurumun önemli bir hedefi haline getirmesi, akademisyenlerin daha verimli çalışmasına, kendi fikirlerini ve yeteneklerini daha açık ifade etmelerine ve bilim açısından yeni arayışlar içerisinde olmalarına neden olacaktır. Akademisyenler üst yönetimin; kendileriyle sürekli iletişim kurmaları, bilgi alış-verişinde bulunmaları, öğrenciye verilen hizmetin en iyi şekilde yerine getirilmesi, kurumun kendilerinden ne bekledikleri ve çalışanların görev ve sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirmelerini sağlamaları halinde başarı hissini artmasını ve yapılan hizmetin en üst seviyede olmasını sağlayacaklardır. Bu bağlamda üniversitenin üst yönetim çalışanları ve akademisyenler arasında ortak değerler ve kültürel benzerlikler üzerinden oryantasyon programları düzenlenmesi, çalışanlar arasındaki etkileşimin artırılması ve önyargıların azaltılması tavsiye edilebilir. Ayrıca akademisyenlerin taleplerine hızlı bir şekilde cevap verebilmek adına, üniversite yönetimi ile akademisyenler arasında koordineli ve ulaşılabilir bir iletişim sağlanması da tavsiye edilebilir.

Kaynaklar

- Açan, H. İ. (2016). *Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Çalışanların İş Tatminine Etkisi Üzerine Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Malatya: İnönü Üniversitesi.
- Begenirbaş, M., Çalışkan, A. (2014). “Duygusal Emeğin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü”. *Business and Economics Research Journal*, 5(2), 109-127.
- Berber, İ. (2013). *Yalın Üretim Teknikleri, Kaizen ve Sektörel Uygulamaları*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi.
- Cerev, G. (2018). “İş Güvenliği Uzmanlarının Genel, İçsel ve Dışsal İç Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma”. *Yönetim Bilimleri Dergisi/Journal of Administrative Sciences*, 16(32), 91-112.
- Demirdöğen, O., Küçük, O. (2011). *Üretim İşlemler Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Erdil, O., Keskin, H., Zehir, C. (2003). “Firma İçi Kalite Bilgisi Kullanımı, İşgören Katılımı ve Tasarımda Kalite Yönetimi İle Ürün Performansı Arasındaki İlişkiler: Deneysel Bir Çalışma”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 4(1), 43-54.
- Gencel, U. (2001). “Yükseköğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(3), 164-218.

- Gerald, Z., Russell, J., Edgar R.JR. (1997). “An Employee Survey Measuring Total Quality Management Practices and Culture”, *Group and Organization Management*, 22(4), 414-444.
- Gerçek, M., Elmas Atay, S., DüNDAR, G. (2015). “Çalışanların İş-Yaşam Dengesi İle Kariyer Tatmininin, İşten Ayrılma Niyetine Etkisi”. *Kafkas Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(11), 67-86.
- Keleş, K. (2017). *Etkileşimci ve Dönüşümcü Liderliğin İşten Ayrılma Niyeti ve İş Performansına Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi.
- Kıraç, S.M. (2016). *Toplam Kalite Yönetimi ve Sağlık Hizmetleri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Beykent Üniversitesi.
- Kirsh, M. (2011). *Job Satisfaction and Intention to Quit: A Study of Health Care Employees*. (Published Master's Thesis). Amerika: Northhern Illinois University.
- Kovancı, A. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Köroğlu, Ö. (2012). “İçsel ve Dışsal Doyum Düzeyleri İle Genel İş Doyum Düzeyi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13(2), 275-289.
- Özaydın, M.M., Özdemir, Ö. (2014). “Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 251-281.
- Özçakar, N. (2010). “Bir Kamu Kuruluşunda Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi”. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 39(1), 106-124.
- Öztürk, A. (2009). *Kalite Yönetimi ve Planlaması*, Bursa: Ekin Basın Yayın Dağıtım.
- Toprak, L.S., Şentürk, Ş.K., Kılıç, G. (2017). “Yöneticilerin Çatışma Yönetme Yöntemleri İle Yöneticiye Duyulan Güven Arasındaki İlişki: Afyonkarahisar’daki Beş Yıldızlı Otel işletmelerinde Bir Araştırma”. *İşletme Bilimi Dergisi(JOBS)*, 5(2), 105-133.
- Tsun Liu, J. (2016). “The Study Of Total Quality Management And Job Satisfaction In Land Authority From North Taiwan” *The International Journal of Organizational Innovation*, Chang Jung Christian University, Taiwan, 8(4), 43-63.
- Turan Gedikbey, E. (2009). *Toplam Kalite Yönetimi’nde Performans Değerlendirmesinin İş Tatminine Etkileri: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi.
- Turan, M. (2011). *Toplam Kalite Yönetiminin Çalışanların Bilgi Paylaşımı Üzerine Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Beykent Üniversitesi.

Uluğ, M. (2002). *Örgütlerde Grup Yönetiminin Toplam Kalite Yönetimi Üzerine Etkisi- Bir Uygulama-*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi.

Weiss, D., V. Dawis, R., W. England, G., H. Lafquist Lloyd. (1967). *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation 22: Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. University of Minnesota.

Yılmaz, C., Ergün, E. (2003). " Müşteri Odaklılık, Öğrenme Odaklılık ve Çevresel Belirsizlik: İşletme Performansı Üzerine Birlikte ve Etkileşimli Etkileri " 8. *Ulusal Pazarlama Kongresi*, Kayseri. 187-211.

Yılmaz, F. (2018). *Mobbingin Örgütsel Güven ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Niğde: Niğde Ömer Halis Demir Üniversitesi.