

Temmuz 2024/July 2024

Cilt : 4
Volume : 4

Sayı : 2
Issue : 2



Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi

Journal of
Quality and Strategy
Management

ISSN 2791-5545

TRAKYA ÜNİVERSİTESİ
KALİTE VE STRATEJİ YÖNETİMİ
DERGİSİ

Cilt: 4

Sayı: 2

Temmuz 2024

TRAKYA UNIVERSITY
JOURNAL OF QUALITY AND
STRATEGY MANAGEMENT

Volume: 4

Issue: 2

July 2024

ISSN 2791-6545

e-ISSN 2791-7843

Trakya Üniversitesi
Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi

Cilt: 4 Sayı: 2 Temmuz 2024

Trakya University
Journal of Quality and Strategy Management

Volume: 4 Issue: 2 July 2024

Trakya Üniversitesi
Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi
Cilt:4 Sayı:2 Temmuz 2024

Trakya University
Journal of Quality and Strategy Management
Volume:4 Issue:2 July 2024

Sahibi / Owner

Trakya Üniversitesi Rektörlüğü
Kalite ve Strateji Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi Adına
Doç. Dr. Sedef Zeyrekli Yaş

Baş Editör / Editor-in Chief

Doç. Dr. Serol Karalar

Editör / Editor

Doç. Dr. Işıl Usta Kara

Alan Editörleri / Field Editors

Prof. Dr. Tuğba Yanpar Yelken
Prof. Thanassis Karalis, Ph.D
Doç. Dr. Tülay Demiralay
Dr. Öğr. Üyesi Levent Doğan
Öğr. Gör. Dr. Anıl Nalkaran
Öğr. Gör. Dr. Müge Atakan

Yardımcı Editör/ Assistant Editor

Öğr. Gör. Burçak Soyer Parlıyan

Dergi Yayın Kurulu / Editorial Board

Doç. Dr. Gökhan Ilgaz
Doç. Dr. Işıl Usta Kara
Doç. Dr. Sedef Zeyrekli Yaş
Doç. Dr. Serol Karalar
Dr. Öğr. Üyesi Esmâ Arda
Dr. Öğr. Üyesi Levent Doğan
Öğr. Gör. Burçak Soyer Parlıyan

Dizgi Mizanpaj/ Page Layout

Öğr. Gör. Dr. Müge Atakan

Kapak Dizayn / Cover Design

Duygu Yürek

İletişim Adresi/Address

T.C. Trakya Üniversitesi Kalite ve Strateji Geliştirme, Uygulama ve Araştırma Merkezi
Balkan Yerleşkesi - Edirne / TÜRKİYE
Tel.-Faks: 0284 235 71 51 e-mail: ksydergi@trakya.edu.tr

Baskı / Publishing

Trakya Üniversitesi Matbaası
Ayşekadın Yerleşkesi – Edirne / TÜRKİYE

**Trakya Üniversitesi Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi
Uluslararası Hakemli Bir Dergidir.**

Trakya University Journal of Quality and Strategy Management is an International
Peer-Reviewed Journal.

**Trakya Üniversitesi Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi'nin tarandığı
indeksler:**

Trakya University Journal of Quality and Strategy Management is indexed by:

A S O S
indeks



Uluslararası Danışma Kurulu / International Advisory Board

- Prof. Dr. Muzaffer Elmas – Kocaeli Sağlık ve Teknoloji Üniversitesi, Türkiye
Prof. Dr. Erhan Tabakoğlu - Trakya Üniversitesi, Türkiye
Prof. Ahmet Hamdi Zafer – Trakya Üniversitesi, Türkiye
Prof. Dr. Ali Ekber Şahin – Hacettepe Üniversitesi, Türkiye
Prof. Dr. Canan Çetin – Beykoz Üniversitesi, Türkiye
Prof. Dr. Kasım Karakütük – Ankara Üniversitesi, Türkiye
Prof. Lindita Xhanari Latifi, Ph.D. – Tiran University, Albania
Prof. Dr. Mahmut Güler – Trakya Üniversitesi, Türkiye
Prof. Dr. Recep Bozdoğan – Marmara Üniversitesi, Türkiye
Prof. Dr. Selda Uca – Kocaeli Üniversitesi, Türkiye
Prof. Shaheen A. Mustafa, Ph.D.- Kerkuk University, Iraq
Prof. Dr. Ümit Kocabıçak – Sakarya Üniversitesi, Türkiye
Assoc. Prof. Abdul Rahim Ahmad, Ph.D.- Universiti Tenaga Nasional, Malaysia
Assoc. Prof. Ergin Jable, Ph.D. - Prishtina University, Kosovo
Assoc. Prof. Gertrud Olsson, Ph.D.- University of Gothenburg, Sweden
Assoc. Prof. Nuran Malta Muhaxheri, Ph.D. – Prishtina University, Kosovo
Assoc. Prof. Pashalis Valsamidis, Ph.D.- Democritus University of Thrace, Greece
Assoc. Prof. Tudora Arnaut, Ph.D. - Taras Shevchenko National University of Kyiv, Ukraine
Dr. Öğr. Üyesi Dilek Akbaş Akdoğan – Medeniyet Üniversitesi, Türkiye
Dr. Öğr. Üyesi Tuba Canvar Kahveci – Sakarya Üniversitesi, Türkiye

Bu sayının hakemleri/ Reviewers of The Issue

(Unvan ve isim alfabetik sırasına göre verilmiştir.)

- Doç. Dr. Aysu ZEKİOĞLU, Trakya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Esmâ GÖRKEM ERSOY, İstanbul Esenyurt Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Yasemin ASLAN, Bandırma Onyedî Eylül Üniversitesi

İçindekiler/Contents

Araştırma Makaleleri/Research Articles

Yasemen KARATAŞ, İtir ERKAN (45-64)

Ağız ve Diş Sağlığı Hizmetlerinde Kalite Gösterge Yönetiminin Değerlendirilmesi

Evaluation Of Quality Indicator Management In Oral And Dental Health Services

Kitap Tanıtımı/Book Review

Mesut ZEKİOĞLU (65-70)

Kitap Tanıtımı: Stratejik Yönetim: Geliştirme, Uygulama ve Kontrol

Trakya Üniversitesi Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi Yazım Kuralları

Author Guidelines of Trakya University Journal of Quality and Strategy Management

AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI HİZMETLERİNDE KALİTE GÖSTERGE YÖNETİMİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ¹²

Geliş Tarihi: 06.06.2024
(Received)

Kabul Tarihi: 30.07.2024
(Accepted)

Yasemen KARATAŞ*, İtir ERKAN**

ÖZ

Bu çalışmanın amacı kamu ağız ve diş sağlığı kurumlarındaki kalite çalışmalarında yer alan personelin kalite gösterge yönetimi konusundaki görüşlerini belirlemek ve bu görüşleri etkileyen unsurları tespit etmektir. Çalışma İstanbul'da Kamu Ağız ve Diş Sağlığı Merkezleri (ADSM) ile Kamu Ağız ve Diş Sağlığı Hastanelerinde (ADSH) çalışan kalite yönetim direktörleri, kalite birim sorumluları, kalite birim çalışanları, bölüm kalite sorumluları ve kalite gösterge sorumlularından oluşan 130 çalışana çevrimiçi anket uygulanarak yürütülmüştür. Araştırma verileri Demografik Veriler Bilgi Formu ve Kalite İndikatör (Gösterge) Yönetimi Ölçeği kullanılarak toplanmış ve ulaşılan veriler SPSS 25.0 paket programı kullanılarak istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Araştırma sonuçları incelendiğinde kamu ADSM ve ADSH'lerdeki kalite çalışmalarında yer alan personelin kalite gösterge yönetim çalışmalarından memnun oldukları görülmüştür. 25 yaş ve altında olan katılımcılar ile kalite konusunda eğitim alanların ölçeğin personel uyumu boyutuna daha yüksek puan verdikleri görülmüştür. Kadınlar erkek katılımcılara kıyasla gösterge yönetimi çalışmalarının daha verimli ve yararlı olduğunu belirtmişlerdir. 46 yaş üzeri katılımcılar, 25 yaş altı bireylere göre kalite gösterge çalışmalarının ölçme ve değerlendirmeye daha çok katkısı olduğunu düşünmüşlerdir. ADSM'lerde

¹ Bu çalışmada İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi Fen Sosyal Girişimsel Olmayan Sağlık Bilimleri Araştırmaları Etik Kurulunun 04.04.2022 tarihli 2022/04-854 sayılı toplantısında Etik Kurul Onayı alınmıştır.

² Bu araştırma Doç. Dr. İtir ERKAN'ın danışmanlığında, Yasemen KARATAŞ tarafından yürütülmüş Yüksek Lisans tezinden üretilmiştir.

* Yüksek Lisans Öğrencisi, Beykoz Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi, İstanbul, Türkiye, yasemenk85@gmail.com, ORCID: 0000-0003-1331-3893.

** Doç. Dr., İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, İstanbul, Türkiye, itir.erkana@yeniuyuzil.edu.tr, ORCID: 0000-0002-5902-1936.



OPEN ACCESS

© Copyright 2024 Karataş & Erkan

çalışanların bildirim ve kayıt altına alma kültürünün ADSH'lere göre daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların, en yüksek Ölçme ve Değerlendirme boyutuna, en düşük Personel Uyumu boyutuna puanlama yaptıkları saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Hizmetleri, Sağlıkta Kalite, Kalite Gösterge Yönetimi.

EVALUATION OF QUALITY INDICATOR MANAGEMENT IN ORAL AND DENTAL HEALTH SERVICES

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the opinions of employees involved in quality studies in public oral and dental health institutions on quality indicator management and to identify the factors affecting these opinions. The study was conducted by applying an online survey to 130 employees consisting of quality management directors, quality unit managers, quality unit employees, department quality managers and quality indicator managers working in Public Oral and Dental Health Centers (DHC) and Public Oral and Dental Health Hospitals (DHH) in Istanbul. Research data was collected using the Demographic Data Information Form and Quality Indicator Management Scale, and the data obtained was statistically analyzed using the SPSS 25.0 package program. When the research results were examined, it was seen that the personnel involved in quality studies in public DHC and DHH were satisfied with the quality indicator management studies. Participants aged 25 and under and those who received quality-related training also scored highly on the personnel compliance dimension of the scale. Women stated that indicator management studies were more efficient and useful. Participants over the age of 46 thought that quality indicator studies contributed more to measurement and evaluation than individuals under the age of 25. It has been revealed that the reporting and recording culture of employees in DHCs is higher than in DHHs. It was determined that the participants scored the highest on the Measurement and Evaluation dimension and the lowest on the Personnel Compliance dimension.

Keywords: Health Services, Quality in Health, Quality Indicator Management.

GİRİŞ

Sağlık hizmetlerinin kalitesi, ülkelerin gelişmişlik düzeyini belirleyen en önemli kriterlerden biridir (Kıraç, 2015). Bu nedenle ülkeler, sağlık politikalarını belirlerken sağlık hizmetleri sunumunda daha iyi, daha kaliteli olmayı hedeflemektedir. Bir sağlık kuruluşunun kaliteli hizmet sunduğunu söyleyebilmek için öncelikle somut verilerle ölçülebilirliğinin sağlanmış olması gerekir (Ertaş ve Çelik, 2018). 19. yüzyılda Florence Nightingale'in bazı hastalık ve ölüm oranlarını inceleyerek bakım kalitesini ölçmesiyle sağlık kurumlarında bir ölçüm aracı olarak kullanılmaya başlayan kalite göstergeleri, günümüzde sağlık verilerini ölçülebilir, sağlık sistemini sürekli izlenebilir ve iyileştirilebilir hale getirmiştir (Bij ve Vissers, 1999; Çolakoğlu-Babacan, 2019; Konaçoğlu, 2019). Kalite göstergeleri, sağlıkta kalite çalışmalarını ölçülebilir formata dönüştürerek kalite iyileştirme faaliyetlerine katkı sağlayan en önemli kalite ölçüm araçlarından biridir (Seaton vd., 2020; Wulandari vd., 2023). Kalite göstergeleri; yapılan çalışmalarda başarı ya da başarısızlık durumunun ve iyileştirme gereken alanların en kısa sürede tespit edilmesini, sunulan hizmet kalitesinin ölçülmesini, bölümlerin birbiriyle kıyaslanabilmesini, iyileştirme planlamalarının yapılabilmesini, ileriye yönelik politikalar belirlenebilmesini ve gerektiğinde hesap verilebilir değerlere ulaşılabilmesini sağlar (SKS Gösterge Yönetimi Rehberi (Sürüm 2.3), 2023). Sunulan sağlık hizmetinin ölçülmesi "kalite gösterge yönetimi" olarak ifade edilmiştir (Öztürk ve Kıraç, 2019). Gösterge yönetiminin amacı; hasta güvenliğini sağlamak, hasta odaklı çalışmak, etkinliği ve verimliliği sağlamak, sağlıklı çalışma yaşamı oluşturmak, sürekliliği ve hakkaniyeti sağlamaktır (SerikovnaSeitkazina vd., 2023). Tıbbi hizmet süreçlerindeki standartların uygulanma düzeyinin izlenmesini sağlayan gösterge sonuçları, sağlık kurumları tarafından Kurumsal Karar Destek Sistemine girilerek Sağlık Bakanlığı'na iletilmektedir. Böylece kurumsal düzeyde analiz edilen verilerin bölgesel ve ulusal düzeyde de analizleri gerçekleştirilebilmekte ve bunlara bağlı olarak kurumlara geri bildirim yapıp iyileştirilme çalışmalarının planlanması ve başlatılması sağlanmaktadır (Ata ve Toraman, 2021). Bu kapsamda örneğin hastaların düşme riski, güvenli cerrahi işlemler, enfeksiyon kontrolü, güvenli ilaç ve ekipmanlara ilişkin göstergeler takip edilmektedir. Sağlık kurumlarında bir ayna vazifesi üstlenen gösterge yönetimi; kurumların güçlü ve zayıf yönlerini görerek kendini diğer

kurumlarla karşılaştırıp değerlendirebilmesini ve sürekli iyileştirebilmesini sağlar (Kaya, 2021; Elkomy vd., 2023).

2. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu araştırma 01.09.2022-01.03.2023 tarihleri arasında İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü'ne bağlı Kamu Ağız ve Diş Sağlığı Merkezleri (ADSM) ile Ağız ve Diş Sağlığı Hastanelerinde (ADSH) gerçekleştirilmiş olup, tanımlayıcı ve kesitsel türdedir. Araştırmanın evreni; İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü'ne bağlı Kamu Ağız ve Diş Sağlığı Merkezleri (ADSM) ile Ağız ve Diş Sağlığı Hastanelerinin (ADSH) kalite çalışmalarında görev alan 286 sağlık çalışanından (kalite yönetim direktörleri, kalite birim sorumluları, kalite birim çalışanları, kalite bölüm sorumluları ve kalite gösterge sorumluları) oluşmaktadır. Araştırmaya %95 güven aralığında toplam 130 kişi katılmıştır. Örneklem sayısının evreni temsil ettiği tespit edilmiştir (Karagöz, 2017). Araştırma soruları Demografik Veriler Bilgi Formu ve Atasoy tarafından geliştirilen ve kullanım izni alınan Kalite İndikatör (Gösterge) Yönetimi Ölçeği (Atasoy, 2014) kullanılarak katılımcılara Google form/e-posta yoluyla iletilmiş olup çevrimiçi anket yöntemiyle toplanması sağlanmıştır. Kalite İndikatör (Gösterge) Yönetimi Ölçeği (KİYÖ), Atasoy (2014) tarafından geliştirilen, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış olan 6 boyut ve 37 maddeden oluşan bir ölçektir (Atasoy, 2014). Ölçekte yer alan boyutlar ve maddeler şu şekildedir:

1. Ölçme ve Değerlendirme Kültürü Boyutu (1-16 Madde);
2. Verimlilik Boyutu (17-20 Madde);
3. Güvenlik Boyutu (21-25 Madde);
4. Yararlılık Boyutu (26-30 Madde);
5. Personel Uyumu Boyutu (31-32 Madde);
6. Bildirim ve Kayıt Kültürü Boyutu (33-37 Madde).

Ölçek; Hiç Katılmıyorum (1), Tamamen Katılıyorum (5), şeklinde derecelendirilen 5'li Likert tipindedir. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 37, en yüksek puan 185'tir. Ölçekten alınan puan arttıkça kalite gösterge yönetimi sistemine yönelik görüşlerin iyi düzeyde olduğu ifade edilmektedir. Veriler SPSS 25.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Kolmogorov

Smirnov testi ile verilerin dağılımının normal olduğu görülmüştür. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Ortalama, Standart sapma, Medyan, IQR, frekans, oran) kullanılmıştır. Parametrik dağılım gösteren iki grup karşılaştırması için Independent t testi, ikiden fazla grup karşılaştırılması için One Way ANOVA Testi analiz yöntemlerinden faydalanılmış ve anlamlılık bütün değerler için; $p < 0,05$ düzeylerinde değerlendirilmiştir.

3. BULGULAR

Katılımcıların sosyodemografik bilgileri Tablo 1'de gösterilmiştir. Araştırmaya 130 çalışan katılmış olup, %24,6'sının kalite ile ilgili eğitim almadıkları saptanmıştır.

Tablo 1. Katılımcıların Sosyodemografik Bilgileri

| | | n | % |
|--|---------------------------------|----------|----------|
| Cinsiyet | Kadın | 96 | 73,8 |
| | Erkek | 34 | 26,2 |
| Yaş | 25 yaş altı | 6 | 4,6 |
| | 26-35 yaş | 44 | 33,8 |
| | 36-45 yaş | 55 | 42,3 |
| | 46 yaş ve üzeri | 25 | 19,2 |
| Medeni Durum | Evli | 97 | 74,6 |
| | Bekar | 33 | 25,4 |
| Eğitim Durumu | Ön lisans | 29 | 22,3 |
| | Lisans | 86 | 66,2 |
| | Yüksek lisans | 15 | 11,5 |
| Meslekte Toplam Çalışma Süresi | 5 yıldan az | 19 | 14,6 |
| | 6-9 yıl | 28 | 21,5 |
| | 10 yıl ve üzeri | 83 | 63,8 |
| Kurumda Çalışma Süresi | 5 yıldan az | 48 | 36,9 |
| | 6-9 yıl | 45 | 34,6 |
| | 10 yıl ve üzeri | 37 | 28,5 |
| Kalite Çalışmalarıyla İlgili Görev | Bölüm Kalite Sorumlusu | 46 | 35,4 |
| | Kalite Birim Çalışanı | 28 | 21,5 |
| | Kalite Birim Sorumlusu | 27 | 20,8 |
| | Kalite Gösterge Takip Sorumlusu | 7 | 5,4 |
| | Kalite Yönetim Direktörü | 22 | 16,9 |
| Kalite Çalışmalarıyla İlgili Çalışma Süresi | 1 yıl ve altı | 27 | 20,8 |
| | 2-5 yıl | 54 | 41,5 |
| | 6-9 yıl | 29 | 22,3 |
| | 10 yıl ve üzeri | 20 | 15,4 |
| Çalışılan Kurum | Ağız ve Diş Sağlığı Hastanesi | 27 | 20,8 |
| | Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi | 103 | 79,2 |
| Kalite İle İlgili Eğitim Alma Durumu | Evet | 98 | 75,4 |
| | Hayır | 32 | 24,6 |

Tablo 2’de Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği Alt Boyutlara ve Toplam puanlara ilişkin tanımlayıcı istatistiklere ait bulgular yer almaktadır.

Tablo 2. Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler

| Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği Alt Boyutları | Ort. | Ss. | Minimum | Maximum |
|---|---------------|--------------|----------------|----------------|
| Ölçme ve Değerlendirme | 64,02 | 9,36 | 32,00 | 80,00 |
| Verimlilik | 15,51 | 2,70 | 6,00 | 20,00 |
| Güvenlik | 20,40 | 3,14 | 7,00 | 25,00 |
| Yararlılık | 20,75 | 3,11 | 10,00 | 25,00 |
| Personel uyumu | 8,12 | 1,29 | 2,00 | 10,00 |
| Bildirim ve kayıt kültürü | 18,28 | 3,02 | 10,00 | 25,00 |
| Toplam | 147,08 | 20,07 | 74,00 | 185,00 |

Ölçekten alınan puan arttıkça kalite gösterge yönetimi sistemine bakış açısının iyi düzeyde olduğu şeklinde yorumlanır. Katılımcıların, ortalama 64,02 puanlama ile en yüksek “Ölçme ve Değerlendirme” boyutuna, ortalama 8,12 puanlama ile en düşük “Personel Uyumu” boyutuna puanlama yaptıkları saptanmıştır.

Katılımcıların cinsiyeti ile Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği alt boyut puanlarının karşılaştırması Tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 3. Cinsiyet ile Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği Alt Boyut Puanlarının Karşılaştırması

| Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği Alt Boyutları | Cinsiyet | n | Ort. ± Ss. | t* | p |
|--|----------|----|----------------|-------|--------------|
| Ölçme ve Değerlendirme | Kadın | 96 | 64,75 ± 8,8 | 1,494 | 0,138 |
| | Erkek | 34 | 61,97 ± 10,69 | | |
| Verimlilik | Kadın | 96 | 15,79 ± 2,55 | 2,042 | 0,043 |
| | Erkek | 34 | 14,71 ± 2,96 | | |
| Güvenlik | Kadın | 96 | 20,59 ± 2,82 | 1,185 | 0,238 |
| | Erkek | 34 | 19,85 ± 3,9 | | |
| Yararlılık | Kadın | 96 | 21,18 ± 2,7 | 2,721 | 0,007 |
| | Erkek | 34 | 19,53 ± 3,84 | | |
| Personel Uyumunu | Kadın | 96 | 8,19 ± 1,32 | 0,958 | 0,340 |
| | Erkek | 34 | 7,94 ± 1,18 | | |
| Bildirim ve Kayıt Kültürü | Kadın | 96 | 18,4 ± 3,03 | 0,753 | 0,453 |
| | Erkek | 34 | 17,94 ± 3,02 | | |
| Toplam | Kadın | 96 | 148,9 ± 18,55 | 1,750 | 0,083 |
| | Erkek | 34 | 141,94 ± 23,42 | | |

*Student t test

Tablo 3'e göre katılımcıların cinsiyeti ile Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği alt boyutları olan Verimlilik ve Yararlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p < 0,05$). Bu sonuçlara göre kadınların verimlilik ve yararlılık puanları erkeklere kıyasla daha fazladır.

Tablo 4. Yaş ile Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği Alt Boyut Puanlarının Karşılaştırması

| Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği Alt Boyutları | Yaş | n | Ort. ± Ss. | F* | p | Tukey |
|--|------------------|----|----------------|-------|-------|-------|
| Ölçme ve Değerlendirme | 25 yaş altı (1) | 6 | 58 ± 6,16 | 2,883 | 0,038 | 4>1 |
| | 26-35 yaş (2) | 44 | 66,86 ± 9,91 | | | |
| | 36-45 yaş (3) | 55 | 63,47 ± 9,96 | | | |
| | 46 yaş üzeri (4) | 25 | 61,68 ± 5,83 | | | |
| Verimlilik | 25 yaş altı (1) | 6 | 14,33 ± 1,63 | 1,758 | 0,159 | |
| | 26-35 yaş (2) | 44 | 16,2 ± 3,08 | | | |
| | 36-45 yaş (3) | 55 | 15,29 ± 2,63 | | | |
| | 46 yaş üzeri (4) | 25 | 15,04 ± 2,11 | | | |
| Güvenlik | 25 yaş altı (1) | 6 | 19 ± 2 | 0,833 | 0,478 | |
| | 26-35 yaş (2) | 44 | 20,61 ± 3,87 | | | |
| | 36-45 yaş (3) | 55 | 20,64 ± 3,02 | | | |
| | 46 yaş üzeri (4) | 25 | 19,84 ± 1,93 | | | |
| Yararlılık | 25 yaş altı (1) | 6 | 19,5 ± 0,84 | 1,917 | 0,130 | |
| | 26-35 yaş (2) | 44 | 21,61 ± 3,39 | | | |
| | 36-45 yaş (3) | 55 | 20,33 ± 3,42 | | | |
| | 46 yaş üzeri (4) | 25 | 20,44 ± 1,64 | | | |
| Personel Uyumu | 25 yaş altı (1) | 6 | 8,52 ± 2,45 | 3,591 | 0,016 | 1>4 |
| | 26-35 yaş (2) | 44 | 8,05 ± 1,15 | | | |
| | 36-45 yaş (3) | 55 | 7,84 ± 1,28 | | | |
| | 46 yaş üzeri (4) | 25 | 7 ± 0,94 | | | |
| Bildirim ve Kayıt Kültürü | 25 yaş altı (1) | 6 | 18,67 ± 1,03 | 1,035 | 0,379 | |
| | 26-35 yaş (2) | 44 | 18,89 ± 3,49 | | | |
| | 36-45 yaş (3) | 55 | 17,96 ± 3,19 | | | |
| | 46 yaş üzeri (4) | 25 | 17,8 ± 1,73 | | | |
| Toplam | 25 yaş altı (1) | 6 | 136,5 ± 8,64 | 2,260 | 0,085 | |
| | 26-35 yaş (2) | 44 | 152,7 ± 22,63 | | | |
| | 36-45 yaş (3) | 55 | 145,75 ± 21,1 | | | |
| | 46 yaş üzeri (4) | 25 | 142,64 ± 10,99 | | | |

* One Way ANOVA

Tablo 4'te katılımcıların yaşı ile Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği alt boyut puanları karşılaştırıldığında, Ölçme ve Değerlendirme ve Personel Uyumu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p < 0,05$). Anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan Post Hoc testlerinden Tukey testi sonucunda anlamlı farklılığın 25 yaş altı ve 46 yaş üzeri ikilileri arasında olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre çalışmaya katılanların ölçme ve değerlendirme puanları 25 yaş bireylere kıyasla daha fazlayken, personel uyumu puanları 25 yaş altı bireylerin 46 yaş üzeri bireylere kıyasla daha yüksek olduğu görülmektedir.

Çalışılan kurum ile kalite indikatör yönetimi ölçeği alt boyut puanlarının karşılaştırması Tablo 5’te gösterilmiştir.

Tablo 5. Çalışılan Kurum ile Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği Alt Boyut Puanlarının Karşılaştırması

| Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği Alt Boyutları | Kurum | n | Ort. ± Ss. | t* | p |
|--|-------|-----|----------------|--------|--------------|
| Ölçme ve Değerlendirme | ADSH | 27 | 64,52 ± 11,19 | 0,308 | 0,759 |
| | ADSM | 103 | 63,89 ± 8,88 | | |
| Verimlilik | ADSH | 27 | 15,56 ± 2,94 | 0,103 | 0,918 |
| | ADSM | 103 | 15,5 ± 2,65 | | |
| Güvenlik | ADSH | 27 | 20,56 ± 3,6 | 0,288 | 0,773 |
| | ADSM | 103 | 20,36 ± 3,02 | | |
| Yararlılık | ADSH | 27 | 21 ± 3,44 | 0,475 | 0,635 |
| | ADSM | 103 | 20,68 ± 3,03 | | |
| Personel Uyumu | ADSH | 27 | 8,07 ± 1,36 | -0,221 | 0,825 |
| | ADSM | 103 | 8,14 ± 1,28 | | |
| Bildirim ve Kayıt Kültürü | ADSH | 27 | 17,37 ± 3,18 | -1,766 | 0,040 |
| | ADSM | 103 | 19,51 ± 2,95 | | |
| Toplam | ADSH | 27 | 147,07 ± 23,82 | -0,001 | 0,999 |
| | ADSM | 103 | 147,08 ± 19,1 | | |

*Student t test

Tablo 5’te katılımcıların çalıştıkları kurum ile Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği alt boyutları olan Bildirim ve Kayıt Kültürü puanları karşılaştırıldığında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p < 0,05$). Bu sonuçlara göre ağız diş sağlığı merkezinde çalışanların bildirim ve kayıt kültürü puanları ağız diş sağlığı hastanesinde çalışan bireylere kıyasla daha yüksektir.

Katılımcıların kalite konusunda eğitim alma durumu ile Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği alt boyut puanlarının karşılaştırması Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6. Kalite Konusunda Eğitim Alma Durumu ile Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği Alt Boyut Puanlarının Karşılaştırması

| Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği Alt Boyutları | Kalite ile ilgili eğitim alma | n | Ort. ± Ss. | t* | p |
|--|-------------------------------|----|----------------|-------|--------------|
| Ölçme ve Değerlendirme | Evet | 98 | 64,49 ± 9,59 | 0,994 | 0,322 |
| | Hayır | 32 | 62,59 ± 8,61 | | |
| Verimlilik | Evet | 98 | 15,57 ± 2,8 | 0,470 | 0,639 |
| | Hayır | 32 | 15,31 ± 2,39 | | |
| Güvenlik | Evet | 98 | 20,52 ± 3,23 | 0,765 | 0,446 |
| | Hayır | 32 | 20,03 ± 2,83 | | |
| Yararlılık | Evet | 98 | 20,73 ± 3,35 | - | 0,942 |
| | Hayır | 32 | 20,78 ± 2,27 | | |
| Personel Uyumu | Evet | 98 | 8,24 ± 1,13 | 1,906 | 0,049 |
| | Hayır | 32 | 7,75 ± 1,65 | | |
| Bildirim ve Kayıt Kültürü | Evet | 98 | 18,31 ± 2,97 | 0,192 | 0,848 |
| | Hayır | 32 | 18,19 ± 3,22 | | |
| Toplam | Evet | 98 | 147,87 ± 20,71 | 0,784 | 0,434 |
| | Hayır | 32 | 144,66 ± 18,08 | | |

*Student t test

Tablo 6'ya göre katılımcıların kalite konusunda eğitim alma durumu ile Kalite İndikatör Yönetimi Ölçeği alt boyutlarından Personel Uyumu puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p < 0,05$). Bu sonuçlara göre kalite ile ilgili eğitim alan bireylerin personel uyumu puanı kalite ile ilgili eğitim almayanlara kıyasla daha yüksektir.

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Kalite indikatör yönetimi, hasta güvenliğinin sağlanmasında, geri bildirimde değer veren, cezalandırıcı olmayan bir güvenlik kültürünün sağlanmasında büyük önem taşımaktadır (Sciacovelli vd., 2023). Bu çalışmanın amacı, ağız ve diş sağlığı hizmetlerindeki kalite çalışanlarının (kalite yönetim direktörleri, kalite birim sorumluları, kalite birim çalışanları,

bölüm kalite sorumluları ve kalite gösterge sorumluları) kalite gösterge yönetimi konusundaki görüşlerinin belirlenmesidir

İstanbul ilindeki Kamu Ağız ve Diş Sağlığı Merkezleri ile Ağız ve Diş Sağlığı Hastanelerinin kalite çalışmalarında yer alan personelin kalite gösterge yönetimi konusundaki görüşlerinin tespit edilmesini ve bu görüşleri etkileyen unsurların ortaya çıkarılmasını amaçlayan bu çalışmada katılımcıların demografik özellikleri ile ölçek sorularına verdikleri yanıtların puanları arasında kıyaslama yapılmıştır.

Literatür incelendiğinde Kıracı (2015) ve Doğan'ın (2016) yaptığı çalışmalarda katılımcıların cinsiyetleri ile gösterge algısal bakış açıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür ($p > 0,05$). Bu iki çalışmanın aksine Kaya'nın (2021) araştırmasında kadınların KİYÖ puan ortalamalarının erkeklerden anlamlı olarak daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Yapılan bu araştırma bulguları ise, Kaya'nın (2021) araştırma bulgularıyla örtüşürken, 2015 ve 2016 yıllarında yapılan çalışmalardan farklı sonuçlar verdiği görülmüştür. Çalışmada katılımcıların cinsiyetleri ile ölçeğin diğer alt boyutları arasında anlamlı farklılık oluşmazken Verimlilik ve Yararlılık boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p < 0,05$). Bu sonuçlara göre kadınların verimlilik ve yararlılık puanları erkeklere kıyasla daha fazladır (Tablo 3). Bu durumun nedeni, kadınların eğitim düzeylerinin yükselmesi ve kalite çalışmaları içinde yer aldıkları süre boyunca kalite konusunda edindikleri bilgi ve tecrübelerinin artması olduğu düşünülmektedir (Karataş, 2023). Böylece kadınlar, kalite gösterge yönetimi çalışmalarıyla verimliliğin ve yararlılığın arttığını belirterek ölçeğin verimlilik ve yararlılık alt boyutlarında erkeklerden daha fazla puanlama yapmışlardır. Kadınlar gösterge yönetimi çalışmalarını erkeklere göre daha verimli ve yararlı bulmuşlardır. 2015 ve 2016 yıllarında yapılan çalışmalarda kadın-erkek görüşleri arasında herhangi bir farklılık görülmezken; 2021 yılında yapılan çalışmada, aradan geçen zamanla birlikte kadınların eğitim seviyelerinin yükselmiş olması erkeklerden farklı düşünmelerine ve kalite çalışmalarına farklı bir bakış açısıyla yaklaşmalarına yol açmış olabilir.

Kıracı (2015), Doğan (2016) ve Kaya'nın (2021) çalışmalarında katılımcı yaş grupları ile Kalite İndikatör (Gösterge) Yönetimi Ölçeği

(KİYÖ) puanları arasındaki ilişki incelendiğinde; aralarında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu araştırmalarda yaş değişkeninin istatistiksel olarak gösterge yönetimi algısal bakış açısına etki etmediği gözlenmiştir. Yapılan bu araştırmada ise katılımcı yaşlarının, KİYÖ alt boyutları olan Ölçme ve Değerlendirme ile Personel Uyumu alt boyut puanları arasında anlamlı fark oluşturduğu ortaya çıkmıştır ($p < 0,05$). Anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığına bakıldığında çalışmaya katılanların ölçme ve değerlendirme puanları 25 yaş bireylere kıyasla daha fazlayken, personel uyumu puanları 25 yaş altı bireylerin 46 yaş üzeri bireylere kıyasla daha yüksek olduğu sonucu görülmüştür (Tablo 4). Personel uyumu konusunu gençler daha çok önemserken, ileri yaş grubu olanlar Ölçme ve değerlendirme boyutuna daha çok önemiyet göstermişlerdir. Araştırma katılımcılarının yaşı ile ilgili bulguları literatürle uyumlu olmadığı görülmüştür. Gençlerin, kalite kavramıyla beraber büyümüş olmaları, onların ileri yaş grubuna kıyasla tüm personelle daha bir uyum içinde çalışmalar yürütmesini sağlamış olabilir. Çünkü ileri yaş grubunun sahip olduğu tecrübeyi henüz elde edememiş, mevcut SKS kriterlerini kitabına/prosedürüne uygun bir şekilde yürütmek için birbirleriyle uyum içinde olmaları gerektiğini düşünmüşlerdir. Bununla birlikte yürütülen çalışmaların neticesinde hasta güvenliği söz konusudur. Hasta güvenliğini riske atacak herhangi bir yanlış uygulama geri dönüşü mümkün olmayan olumsuz sonuçlara yol açabilir. Bu nedenle gençlerin gerek kurumsal gerek bireysel olarak düzenlenen eğitim olanaklarına daha kolay ulaşabildikleri gözlenmektedir. Aynı zamanda gençlerin, yaşı büyük olan çalışanlara kıyasla daha sosyal, hareketli ve özgür ruhlu bireyler olmaları, disiplinli çalışma ve sorumluluk bilinci gerektiren ölçme ve değerlendirme sürecine karşı bakış açılarını negatif yönde etkilemiş olabileceği söylenebilir. Bu doğrultuda, gösterge yönetimi konusundaki ölçme ve değerlendirme süreçlerinin genç katılımcılar tarafından çok önemsenmediği ve dolayısıyla yaşı büyük olan katılımcılara oranla daha düşük puanlama yapmalarına sebep olduğu ifade edilebilir (Karataş, 2023).

Kıraç (2015) tarafından yapılan araştırmada katılımcıların medeni durumu ile gösterge yönetiminin genel ortalaması arasında anlamlı bir farkın olmadığı gözlemlenmiştir. Yapılan bu çalışma literatürle uyum sağlamaktadır.

Kıraç (2015), Doğan (2016) ve Kaya'nın (2021) araştırmalarında katılımcıların eğitim durumları ile KİYÖ puanları arasındaki ilişki incelendiğinde aralarında anlamlı bir fark olmadığına ulaşılmıştır. Yapılan bu çalışmada da aynı şekilde farklı eğitim düzeyine sahip katılımcıların ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark gözlenmemiştir. Kalite gösterge yönetimine yönelik periyodik olarak gerçekleştirilen eğitimler ve düzenli yürütölen gösterge analiz çalışmaları neticesinde çalışan görüşlerinin mevcut eğitim seviyesinden etkilenmediği düşünülmektedir (Karataş, 2023). Bu araştırmadan elde edilen bulgular literatürü desteklemektedir.

Yılmaz ve Kaptanoğlu (2013) ve Doğan (2016) tarafından yapılan çalışmalarda meslekte çalışma süresi arttıkça aralarındaki pozitif ilişkiyle indikatör algı düzeyinin de arttığı ve algısal bakış açısı değerlendirmelerinin daha olumlu olduğu görölmüştür. Bu araştırmada katılımcıların meslekte çalışma süresi ile Kalite İndikatör (Gösterge) Yönetimi Ölçeği (KİYÖ) puanları arasındaki ilişki incelendiğinde; meslekteki toplam çalışma süresi ile gösterge yönetimi ölçeğinin puanlaması arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Araştırma bulgularının, 2013 yılında Yılmaz ve Kaptanoğlu ve 2016 yılında Doğan tarafından yapılan araştırma bulgularından farklı olduğu görölrken, Kaya'nın (2021) yaptığı çalışma bulgularıyla uyum sağladığı tespit edilmiştir. Bu hususun katılımcıların çalıştıkları kurum ya da birimle alakalı bireysel görüş farklılığından kaynaklandığı söylenebilir. Ayrıca kalite çalışmalarını benimsemiş olan çalışanların görüşlerinde farklılıklara yer verdikleri sonucuna ulaşılabilir (Karataş, 2023). Literatürde kurumdaki çalışma sürelerini karşılaştıran başka bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Baştürk vd.'nin (2013) 180 çalışana yönelik yapılan araştırmasında katılımcıların %32,8'ini klinik kalite sorumlusu, %5,6'sını kalite direktörü ve %5'ini kalite birim çalışanı oluşturmuştur. Kıraç'ın (2015) 186 kişiyle yaptığı çalışmada katılımcıların %16,1 oranında klinik kalite sorumlusu, %9,1 oranında kalite birim çalışanı ve %7 oranında kalite yönetim direktörü yer almıştır. Bu araştırmada katılımcıların kalite ile ilgili görevlerine bakıldığında ise %16,9'unun Kalite Yönetim Direktörü, %20,8'inin Kalite Birim Sorumlusu, %21,5'inin Kalite Birim Çalışanı, %35,4'ünün Bölüm Kalite Sorumlusu ve %5,4'ünün Kalite Gösterge Takip Sorumlusu olduğu

görülmüştür. Katılımcıların görevlerine göre yüzdelerle katılım oranları literatürle benzerlik göstermektedir.

Kıraç (2015) ve Kaya'nın (2021) araştırmalarında katılımcıların kalite çalışmalarına ilgili görevleri ile Kalite İndikatör (Gösterge) Yönetimi Ölçeği (KİYÖ) puanları arasındaki ilişki incelendiğinde; kalite ile ilgili farklı görevlerde çalışan bireylerin ölçek puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Yapılan bu araştırmada kalite çalışmalarına ilgili görevler farklılaştıkça ölçek puanlamasında anlamlı farklılıklar oluşması beklenirken literatürü destekler nitelikte bir bulguya varılmıştır. Kalite çalışmalarında farklı görevlerde yer alan tüm çalışanların gösterge yönetimiyle ilgili görüşlerinin eşit düzeyde olduğu söylenebilir (Karataş, 2023).

Literatür incelendiğinde yapılan çalışmalarda katılımcıların çoğunluğunun kalite ile ilgili görevde çalışma sürelerinin 5 yıl ve altında yer aldığı gözlenmiştir (Baştürk vd., 2013; Kıraç, 2015; Kaya, 2021). Bu araştırmada katılımcıların kalite ile ilgili görevde çalışma süreleri incelendiğinde %20,8'inin 1 yıl ve altı, %41,5'inin 2-5 yıl, %22,3'ünün 6-9 yıl ve %15,4'ünün 10 yıl ve üzeri sürede çalıştığı görülmektedir. Bu çalışmaya literatürde yer alan çalışmalarla uyumlu oranda katılım sağlandığı gözlenmiştir. Ayrıca katılımcıların kalite ile ilgili görevde çalışma süresi ile Kalite İndikatör (Gösterge) Yönetimi Ölçeği (KİYÖ) ortalaması arasındaki ilişkiye bakıldığında yine literatürü destekler nitelikte aralarında anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür. Kalite çalışmalarına ilgili çalışma süresi arttıkça katılımcıların ölçek puanlamasında artış beklenirken, anlamlı bir farkın olmaması literatürü destekler niteliktedir. Sağlık kuruluşlarında gösterge yönetim çalışmalarının belli bir rehber doğrultusunda yürütülmesi ve Bakanlığın TÜR-GÖS sistemine kurum gösterge verilerinin periyodik olarak gönderilmesi kalite çalışmalarının sistematik olarak sürdürülmesini sağlamıştır. Böylece yürütülen çalışmalar personelin yeni göreve başlamasından ya da uzun yıllardır çalışmalarda yer almasından olumlu ya da olumsuz etkilenmemiştir (Karataş, 2023).

Kıraç'ın (2015) çalışmasında katılımcıların çalıştıkları kurum ile Kalite İndikatör (Gösterge) Yönetimi Ölçeği (KİYÖ) puanları arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür. Bu araştırmada ise katılımcıların çalıştıkları kurum ile ölçeğin alt boyutları olan Bildirim ve Kayıt Kültürü puanları üzerinde etkisine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur

($p < 0,05$). Bu sonuçlara göre ağız diş sağlığı merkezinde çalışanların bildirim ve kayıt kültürü puanları ağız diş sağlığı hastanesinde çalışan bireylere kıyasla daha yüksektir (Tablo 5). Bu durumun nedeni, ağız ve diş sağlığı merkezlerinin ağız ve diş sağlığı hastanelerine kıyasla daha küçük bir yapıya sahip olması ve birimlerin birbirleriyle daha iç içe bulunması şeklinde ifade edilebilir. Daha küçük kurum olması sonucu birim çalışanlarının birbiriyle kurdukları güçlü iletişimden dolayı bildirim yapılması ya da kayıt altına alınması gereken çalışmaları ihmal etmedikleri ve daha çok önemsedikleri düşünülmektedir (Karataş, 2023). Dolayısıyla ağız ve diş sağlığı merkezlerinde çalışanların ölçeğin bildirim ve kayıt kültürü alt boyutlarına daha fazla puanlama yaptıkları görülmektedir. Literatürde yer alan Gürcü vd.'nin (2011) çalışmasında katılımcıların %70, Baştürk vd.'nde (2013) %51, Kırış'ın (2015) %41,9 ve Kaya'da (2021) %61 oranında kalite ile ilgili eğitim almadıkları görülmüştür. Bu araştırmada ise katılımcıların %24,6'sının eğitim almadığı ortaya çıkmıştır. Çalışmaların yapıldığı yıllara göre baktığımızda 2011 yılında eğitim almayanların oranı %70'ten 2023 yılında %24'e düştüğü görülmüştür. Aradan geçen zamanla kalite çalışmalarına verilen önemin ve eğitim faaliyetlerinin arttığı söylenebilir (Karataş, 2023). Gürcü vd. (2011), Kırış (2015) ve Kaya'nın (2021) araştırmalarında katılımcıların kalite ile ilgili eğitim alma durumuyla KİYÖ puanları üzerindeki etkisine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı farklılaşma görülmemiştir. ($p > 0,05$). Literatürde yer alan bu çalışmalarda katılımcıların çoğunluğunun kalite ile ilgili eğitim almadığı tespit edilmiş olmakla birlikte; eğitim alanlarla eğitim almayanların gösterge yönetimiyle ilgili aynı görüşe sahip oldukları ifade edilebilir. Yapılan bu araştırmada ise katılımcıların kaliteye yönelik eğitim alma durumları ile ölçeğin alt boyutları olan Personel Uyumu puanları üzerinde etkisine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu görülmüştür ($p < 0,05$). Bu sonuçlara göre kalite ile ilgili eğitim alan bireylerin personel uyumu puanı kalite ile ilgili eğitim almayanlara kıyasla daha yüksektir (Tablo 6). Kalite ile ilgili eğitim alan çalışanlar, gösterge yönetimi çalışmalarını birbirleriyle uyum içinde gerçekleştirmektedirler. Literatürde yer alan çalışmalara katılımcıların çoğunluğu eğitim almadığını belirttiği halde eğitim alanlarla almayanların görüşleri arasında anlamlı bir fark oluşmamıştır. Bu araştırmada ise eğitim alma oranı yüksek olduğu halde ölçeğin Personel Uyumu alt boyutunda

anamlı bir fark çıkması eğitim faktörünün personellerle uyum sağlama konusuna etki ettiğini göstermektedir. Yani eğitim alan çalışanlar personel uyumuna daha fazla puanlama yapmışlardır. Bunun nedeninin eğitim alan çalışanların çalışmalarını birbirleriyle uyum içerisinde ve daha sosyal bir şekilde yürütüyor olmaları olarak düşünülebilir (Karataş, 2023). Yapılan bu araştırma bulguları literatürün aksini göstermektedir. Çünkü alınan eğitimler çalışanların farklı fikirler üretmesine daha geniş yelpazede düşünmesine ve farklı görüşlere sahip olmasına yol açmış olabilir. Bu çalışmanın sınırlılığı ulusal düzeyde gerçekleştirilen araştırma bulguları ile değerlendirilmesidir. Uluslararası literatürde ağız ve diş sağlığı hizmetlerinde kalite gösterge yönetimi çalışmaları oldukça sınırlı olması nedeniyle bu araştırma literatürdeki ulusal araştırmaların bulguları ile tartışılarak değerlendirilmiştir.

Kalite gösterge çalışmalarının daha verimli ve yararlı olabilmesi için tüm kalite çalışanlarının birbiriyle uyum içinde tam katılımının sağlanması önem arz etmektedir. Ayrıca ölçme ve değerlendirme kriterlerinin bilincinde hareket ederek bildirim ve kayıt kültürünü oturtmuş olması güvenli verilerle başarılı çalışmalar yürütmesine katkı sağlayacaktır.

Etik Beyan

Çalışmada “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” kapsamında belirtilen tüm kurallara uyulduğu beyan edilmiştir.

Etik Kurul Onayı

Bu çalışmada İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi Fen Sosyal Girişimsel Olmayan Sağlık Bilimleri Araştırmaları Etik Kurulunun 04.04.2022 tarihli 2022/04-854 sayılı toplantısında Etik Kurul Onayı alınmıştır.

Çıkar Çatışması ve Finansal Katkı Beyanı

Yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması ve finansal katkı beyan edilmemiştir.

Yazarlık Katkı Beyanı

Çalışmanın tüm aşamaları yazarlar tarafından tasarlanmış ve hazırlanmıştır.

KAYNAKÇA

Ata, A.N. & Toraman, A. (2021). Klinik kalite kavramı ve önemi. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 8(4):342-349.

Atasoy, A. (2014). Kalite indikatör yönetimi ölçeğinin geliştirilme çalışması. 5. *Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongre Kitabı*, 1(2), 223-240.

Baştürk, F., Gürcü, M., Erdoğan, F.& Uyanık, M. (2013). Sağlıkta ulusal kalite sistemi yapılanmasının çalışmalara yansımaları ve uyum süreci. 4. *Uluslararası Sağlıkta Kalite ve Performans Kongresi Bildiri Kitabı*. 1(1): 77-92.

Bij, J.D. & Vissers, J.M.H. (1999). Monitoring healthcare processes: A framework for performans indicators. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 12(5), 214-221.

Çolakoğlu-Babacan, A. (2019). *Sağlık hizmetlerinde kalite yönetimi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Doğan, D. (2016). Kalite ve indikatör yönetiminde çalışanların bildirim düzeylerinin saptanması ve geliştirilmesi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Elkomy, S., Murad, Z., & Veleanu, V. (2023). Does leadership matter for healthcare service quality? Evidence from NHS England. *International Public Management Journal*, 26(2), 147-174.

Ertaş, H. & Çelik, Ö. (2018). Sağlıkta kalite standartları üzerine nitel bir değerlendirme. *Sağlık Yönetimi Dergisi*, 2(1), 18-40.

Gürcü, M., Baştürk, F. & Yıldız, Ö. (2011). Yozgat ili hizmet kalite standartlarının etkinliği ve kalite çalışmalarıyla ilgili hastane yöneticilerinin değerlendirmeleri. 3. *Uluslararası Sağlıkta Kalite ve Performans Kongresi Sözel Bildiri Kitabı*. 1(1): 145-161.

Karagöz, Y. (2017). *SPSS ve AMOS uygulamalı nitel-nicel-karma bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği*. Ankara: Nobel Akademik

Yayıncılık.

Karataş, Y. (2023). *Kamu ağız ve diş sağlığı kurumlarındaki kalite çalışanlarının kalite gösterge yönetimi konusundaki görüşlerinin belirlenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi, İstanbul.

Kaya, C. (2021). *Hastanelerin kalite direktörlerinin, kalite birim çalışanlarının ve klinik kalite sorumlularının kalite indikatör yönetimi hakkındaki görüşlerin değerlendirilmesi: Sivas ili örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.

Kıraç, R. (2015) *Hastane birim sorumlularının sağlıkta ulusal kalite ve indikatör sistemine bakışlarının değerlendirilmesi (Konya Örneği)* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.

Konaçoğlu, D. (2019). *Hastanelerde bilgi yönetim sistemlerinin sağlık bakanlığı sağlık kalite standartları yönünden değerlendirilmesi.* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Okan Üniversitesi, İstanbul.

Öztürk, Y.E. & Kıraç, R. (2019). Sağlık ve Hastalık. *Scientific Developments*, 382.

Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Sağlıkta Kalite Akreditasyon ve Çalışan Hakları Dairesi Başkanlığı, Gösterge Yönetimi Rehberi (Sürüm 2.3), (2023). ISBN: 978-975-590-770-3 Sağlık Bakanlığı Yayın No: 1175, 1-260, Ankara.

Sciacovelli, L., Padoan, A., Aita, A., Basso, D., & Plebani, M. (2023). Quality indicators in laboratory medicine: State-of-the-art, quality specifications and future strategies. *Clinical Chemistry and Laboratory Medicine (CCLM)*, 61(4), 688-695.

Seaton, P. C., Cant, R. P., & Trip, H. T. (2020). Quality indicators for a community based wound care centre: An integrative review. *International Wound Journal*, 17(3), 587-600.

Serikovna-Seitkazina, K., Burzakhanov, M. M., Yumashev, A. V., Dokhmila, D. V., Marshalova, V. A., & Markov, A. A. (2023). Ensuring The Quality of Healthcare Services in Medicine and Dentistry: The Role of Medical Education, Regulatory Requirements and Effective Practices. *Journal of Complementary Medicine Research*, 14(3), 229-232.

Wulandari, M., Sriwahyuni, S., & Gunawan, D. (2023). Quality management of health services on patient satisfaction at montella private hospital west aceh district. *Medalion journal: Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 4(2), 49-64.

Yılmaz, C. & Kaptanoğlu, A. (2013). Sağlık kurumlarında kalite ve indikatör yönetimi. 4. *Uluslararası Sağlıkta Kalite ve Performans Kongresi Sözel Bildiri Kitabı*. 1(2): 547-563.

STRATEJİK YÖNETİM: GELİŞTİRME, UYGULAMA VE KONTROL

Geliş Tarihi: 23.07.2024
(Received)

Kabul Tarihi: 30.07.2024
(Accepted)

Mesut ZEKİOĞLU*

STRATEJİK YÖNETİM: GELİŞTİRME, UYGULAMA VE KONTROL
Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd., Şti., Haziran 2015,
12.Basımdan Çeviri, 851 sayfa
ISBN: 978-605-133-824-8

Günümüzün dinamik ve rekabetçi yapısına uyum sağlamak ve sürekli gelişim göstermek için işletmeler, stratejiler geliştirerek kendilerine özgü yol haritaları oluşturmaktadırlar. Bu sürecin sistematik olarak sürdürülmesini sağlayan kavram 'stratejik yönetim'dir. Stratejik yönetim; işletmelerin sahip oldukları beşeri, finansal ve teknik kaynaklarının, güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi ve organizasyonun uzun vadeli hedeflerine ulaşmasını sağlayacak bir eylem planı oluşturulma süreci olarak tanımlanmaktadır (Susanto vd., 2023). Stratejik yönetim; 1960'larda 'organizasyonların dış ortama uyum sağlama'; 1970'lerde de çevreye ve bunun örgütlerle olan ilişkisine vurgu yaparak 'bir süreç yaklaşımı' bakış açısıyla gelişmiştir. 1980'lere gelindiğinde stratejik yönetim uygulamaları bir kuruluşun iç kaynaklarının, yeteneklerinin ve yapılarının öneminin kabul edilmesini sağlarken, 1990'lardan bu yana çevresel ve strateji temelli bakış açısı yanında kaynak temelli uygulamaları da içeren yaklaşımlar ile varlığını devam ettirmektedir (Jasper & Crossan, 2012).

Uygulamada oldukça önemli bir kavram olan stratejik yönetim, literatürde de uzun yıllardır yapılan çalışmalar ile kavramsal olarak ele

* Öğr. Gör., Trakya Üniversitesi, Edirne-Türkiye, mesutzekioglu@trakya.edu.tr, ORCID: 0000-0002-4956-2798



OPEN ACCESS

© Copyright 2024 Zekioğlu

alınmaktadır. Bu çalışmada; John A. Pearce II ve Richard B. Robinson Jr. tarafından ‘Strategic Management: Formulation, Implementation and Control’ ismi ile kaleme alınan ve Prof. Dr. Mehmet Barca’nın çeviri editörlüğü ile ‘Stratejik Yönetim: Geliştirme, Uygulama ve Kontrol’ olarak Türkçeye çevrilen kitabın içeriği incelenmiştir.

Kitap 4 ana kısım, 14 bölüm, Sözlük, İsim dizini ve Konu Dizini başlıklarından oluşmaktadır. Kitabın her bölümünde konunun özeti, anahtar kelimeleri ve o konuya ilişkin tartışma soruları yer almaktadır. Ayrıca her bölümde yer alan ‘Uygulamada Strateji’ kısımlarında verilen saha örnekleri ile konuların pekiştirilmesi amaçlanmıştır.

‘Kısım 1- Stratejik Yönetime Genel Bakış’ başlığı altında ‘Bölüm 1- Stratejik Yönetim’ yer almaktadır. Bölüm 1’de; stratejik yönetim kavramının tanımı, yararları, riskleri, stratejik yönetim süreci detaylı olarak ele alınmıştır. İlgili bölümün ‘Uygulamada Strateji’ kısmında ‘Stratejik Başarısızlık: AOL ve Time Warner Birleşmesi’ örneği sunulmuştur.

‘Kısım 2- Strateji Geliştirme’ başlığı altında ‘Bölüm 2-Şirket Misyonu’, ‘Bölüm 3-Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve İş Etiği’, ‘Bölüm 4-Dış Çevre’, ‘Bölüm 5-Küresel Çevre’, ‘Bölüm 6-İşletme Analizi’, ‘Bölüm 7-Uzun Vadeli Hedefler ve Stratejiler’, ‘Bölüm 8-İşletme Stratejisi’ ve ‘Bölüm 9-Birden Çok İşte Faaliyet Gösteren Şirketlerin Stratejisi’ yer almaktadır. İlgili bölümler incelendiğinde;

Bölüm 2’de; şirket misyonu ve misyon, şirket amaçları, şirket felsefesi, kamusal imaj, şirket kimliği kavramlarının tanımlanmıştır. Yönetim kurulları, vekalet kuramı bu bölümde işlenen diğer başlıklardır. Bölümün ‘Uygulamada Strateji’ kısmında, ‘Nicor Şirketinin Misyonu’, ‘Misyonun Unsurlarını Belirlemek: Gerçek Şirket Misyonlarından Bir Derleme’, ‘Saturn’un Felsefesi’, ‘AIM Private Asset Management INC.’de Büyüme Felsefesi’, ‘Nissan Motor Manufacturing Şirketinin İlkeleri’, ‘General Motors’un Çevresel İlkeleri’, ‘Kaliteli Ayakkabı Endüstrisinde Misyonlar’, ‘Kalite Vizyonları’ örnekleri sunulmuştur.

Bölüm 3’te; sosyal sorumluluk açısından paydaş yaklaşımı, sosyal sorumluluk çeşitleri, kurumsal sosyal sorumluluk ve karlılık, Sarbanes-Oxley yasası, yönetsel etik ve iş etiği kuralları konu başlıkları işlenmiştir. Bölümün

‘Uygulamada Strateji’ kısmında, ‘Kimlerin İyiliği Dokunuyor?’, ‘Şirket Skandallarına Genel Bir Bakış’, ‘Misyon İfadesi: Johnson&Johnson’, ‘2022 Sarbanes-Oxley Yasası’, ‘Nissan Motor Manufacturing Şirketinin İlkeleri’, ‘Yeni Yönetim Yapısı’, ‘Başarılı Kurumsal Sosyal Sorumluluk İş Birliğinin Beş İlkesi’, ‘İş Birliğine Dayalı Beş Sosyal Girişim’, ‘İnsan Kaynakları Uzmanlarının İşletmelerde Etik Davranışların Ödüllendirilmediği Yönündeki İnancı’, ‘Nike’ın Davranış Kuralları’ örnekleri sunulmuştur.

Bölüm 4’te; firmanın dış çevresi, uzak çevre, endüstri çevresi, rekabetçi güçler stratejiyi nasıl şekillendirir?, çarpışan güçler, rekabetçi analiz, çevresel faktörlerin önemi konu başlıkları anlatılmıştır. Bölümün ‘Uygulamada Strateji’ kısmında, ‘Sendikalar Obama’dan Yardımlarının Karşılığını Almayı Bekliyor’, ‘Katı Eyalet Franchise Yasalarıyla Karmaşıklaşan Otomobil Bayili Sistemindeki Çöküş’, ‘Uluslararası Çevreyi Değerlendirmede Kullanılan Faktörler’, ‘Giriş Engeli Olarak Deneyim Eğrisi’, ‘Mastercard Güçlü Müşteri Tehdiidiyle Karşı Karşıya’ örnekleri sunulmuştur.

Bölüm 5’te; küreselleşme, küresel bir şirketin gelişmesi, şirketler neden küreselleşir?, küreselleşmenin başlangıcında, küresel çevrenin karmaşıklığı, küresel firmaların kontrol sorunları, küresel stratejik planlama, dış piyasalarda rekabet stratejileri açıklanmıştır. Bölümün ‘Uygulamada Strateji’ kısmında, ‘Coca Cola Mottosunun İzinde: Küresel Düşün, Yerel Hareket Et’, ‘Philip Morris KGFI’nın Küreselleşmesi’, ‘Ülke İstikrarı ve Açıklığı J Eğrisi’, ‘Dış Ülkede İmalat Yeri Seçerken Dikkate Alınacak Faktörler İçin Kontrol Listesi’, ‘Küresel Şirketleri Harekete Geçiren Faktörler’, ‘Piyasa İhtiyaçları ve Ürün Özellikleri’, ‘Starbucks’ın Küresel Genişlemesi’, ‘Uluslararası Piyasalara Artan Katılım’ örnekleri sunulmuştur.

Bölüm 6’da; SWOT analizi, Değer zinciri analizi, üç çember analizi, kaynak tabanlı firma yaklaşımı, benchmarking (kıyaslama), ürün yaşam eğrisi açıklanmıştır. Bölümün ‘Uygulamada Strateji’ kısmında, ‘FedEx Değer Zinciri Analizi ile Kendini Yeniden İnşa Ediyor’, ‘Mürekkep Savaşları: Kodak ve Hewlett-Packard’ örnekleri sunulmuştur.

Bölüm 7’de; uzun vadeli hedefler, jenerik stratejiler, değer disiplinleri, genel büyüme stratejileri, büyüme stratejisi seçimi ve seçim sırası, karlı bir iş modeli tasarımı konu başlıkları ele alınmıştır. Bölümün ‘Uygulamada Strateji’ kısmında, ‘Aon ve Benfield’in Yatay Bütünleşmesi’, ‘Gerilemeden

Çıkış Modeli’, ‘Kârı Arttırmak İçin Maliyet Azaltışı’, ‘Circuit City’ nin Nihai Yenilgisi’, ‘Stratejik Seçim Alternatifleri’ örnekleri sunulmuştur.

Bölüm 8’de; sürdürülebilir rekabet, değer yaratma, kavramları çok yönlü olarak ele alınarak detaylı şekilde açıklanmıştır. Bölümün ‘Uygulamada Strateji’ kısmında, ‘Hız Üzerine Vurguya Sahip Ryanair Kurulması’, ‘Çevre Etkisinin Azaltılması için Milliken’in Stratejik Tercihi’, ‘19. yy. Fransız Çelik Üreticisinin Küresel Odak Stratejisi’ örnekleri sunulmuştur.

Bölüm 9’da; sürdürülebilir portföy yaklaşımları, sinerji yaklaşımları ve ana kuruluşların rolü detaylı şekilde açıklanmıştır. Bölümün ‘Uygulamada Strateji’ kısmında, ‘e-Bay’ın Üçlü İş Portföyü: Skype Uyumlu Mu?’ örneği sunulmuştur.

‘Kısım 3- Strateji, Uygulama, Kontrol ve Yenilik’ başlığı altında ‘Bölüm 10-Uygulama’, ‘Bölüm 11-Organizasyon Yapısı’, ‘Bölüm 12-Liderlik ve Kültür’, ‘Bölüm 13-Stratejik Denetim’ ve ‘Bölüm 14-İnovasyon ve Girişimcilik’ yer almaktadır. İlgili bölümler incelendiğinde;

Bölüm 10’da; kısa vadeli hedefler, etkili kısa vadeli hedeflerin özellikleri, iş stratejilerinde uygulanan işlevsel taktikler, dış kaynaklı işlevsel aktiviteler, faaliyet personelini güçlendirme, ikramiye ücret planları konuları açıklanmıştır. Bölümün ‘Uygulamada Strateji’ kısmında, ‘İş Stratejilerine Karşı İşlevsel Taktiklerin Belirliliğinin Doğası ve Önemi’, ‘Strateji Uygulamasına Katkı Sağlayan Seçilmiş Politikalar’, ‘Politikalarımızın Müşterilerinizi Kaçırarak İçin Kullanılmadığından Emin Olun’ örnekleri sunulmuştur.

Bölüm 11’de; basit, fonksiyonel, bölümlere ayrılmış, matris ve holding örgüt yapıları açıklanmıştır. Ayrıca geleneksel organizasyon yapılarının etkinliğini artırmaya yönelik girişimler, çevik ve sanal organizasyonlar, dış kaynak kullanımı, stratejik işbirlikleri ve çok yönlü öğrenen organizasyonlar konuları da işlenmiştir. Bölümün ‘Uygulamada Strateji’ kısmında, ‘Hewlett-Packard’da Fiorina Yerini Hurd’a Bıraktı’, ‘Şirket Stratejisini Daha İyi Uygulayabilmek için Organizasyon Yapısını Değiştirmek’, ‘Çapraz Fonksiyonel Takımlar Şirket Stratejilerinin Uygulanmasına Değer Katıyor’,

‘Yeniden Tasarlanmaktan, Yeniden İcat Etmeye: IBM’in “Talep Üzerine İş”e Doğru Yolculuğu’, örnekleri sunulmuştur.

Bölüm 12’de; liderlik, örgütsel liderlik, stratejik niyet, örgütsel kültür ve strateji ile kültür ilişkisini yönetmek kavramları ayrıntılı şekilde ele alınmıştır. Bölümün ‘Uygulamada Strateji’ kısmında, ‘İlkelerini Test Et’, ‘Helen Cheng ve MMORPG-21 yy. Yeni Liderleri için IBM Modeli, Yetenek Geliştirme’, ‘İş Yeri Kültürünüz En Çok Eneye Benziyor’, ‘Hastings, Devrim Niteliğinde, Emsalsiz Bir Kültür Oluşturuyor’, ‘P&G ve Onun 170 Yıllık Kültürünü Yeniden Yaratmak’, örnekleri sunulmuştur.

Bölüm 13’te; stratejik denetim, stratejik gözetim, özel uyarı denetimi, dengeli puan kartı kavramları detaylı olarak açıklanmıştır. Bölümün ‘Uygulamada Strateji’ kısmında, ‘Strateji Kontrolünün Örnekleri’, örneği sunulmuştur.

Bölüm 14’te; inovasyon, artımsal inovasyon, atılımsal inovasyon, yıkıcı inovasyon, altı sigma yöntemi, girişimcilik, kurum içi girişimcilik kavramları açıklanmıştır. Bölümün ‘Uygulamada Strateji’ kısmında, ‘Google Yenilik İçin Dodgeball’un Bünyesine Kattı ve Daha Sonra Başarısız Olması İçin Serbest Bıraktı’, ‘Fred W. Smith, Sıra Dışı Girişimci’, ‘Girişimciler Her Yerdeler! Gelişmeleri İçin Onlara Sadece Zaman Verin’ örnekleri sunulmuştur.

‘Kısım 4- Örnek Olaylar’ başlığı altında, örnek olaylar yönteminin ne olduğu ve nasıl uygulanması gerektiğine ilişkin detaylı bilgi verilmiştir. İlgili bölümde 6 adet kısa, 24 adet kapsamlı olmak üzere toplam 30 örnek olay çalışması yer almaktadır.

Sözlük kısmında kitapta yer alan kavramlar A’dan Z’ye tanımlanmıştır.

Stratejik Yönetim’de kullanılan kavram, yöntem ve stratejilerin anlaşılması uygulama alanına aktarılmasında oldukça fayda sağlamaktadır. İlgili kitapta kavramsal çerçeve yanı sıra uygulamaya yönelik örnek çalışmaların da yer alması konunun tüm boyutlarıyla anlaşılmasına katkı sağlar niteliktedir.

Etik Beyan

Çalışmada “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” kapsamında belirtilen tüm kurallara uyulduğu beyan edilmiştir.

Etik Kurul Onayı

Araştırmanın etik kurul izni gerektirmeyen araştırmalardan olduğu beyan edilmiştir.

Çıkar Çatışması ve Finansal Katkı Beyanı

Yazar tarafından herhangi bir çıkar çatışması ve finansal katkı beyan edilmemiştir.

KAYNAKÇA

Jasper, M., & Crossan, F. (2012). What is strategic management? *Journal of Nursing Management*, 20(7), 838-846. <https://doi.org/10.1111/jonm.12001>

Susanto, P. C., Ali, H., Sawitri, N. N., & Widyastuti, T. (2023). Strategic Management: Concept, Implementation, and Indicators of Success (Literature Review). *Siber Journal of Advanced Multidisciplinary*, 1(2), 44-54. <https://doi.org/10.38035/sjam.v1i2.21>

T.C. TRAKYA ÜNİVERSİTESİ KALİTE VE STRATEJİ YÖNETİMİ DERGİSİ YAZIM KURALLARI

T.Ü. Kalite ve Strateji Yönetimi Dergisi'nde, aşağıda belirtilen şartlara uyan eserler hakem değerlendirme sürecine alınmaktadır.

Çalışmalarını dergimize gönderen yazarlardan, Ana Makale Dosyası, Kapak Dosyası ve Telif Hakkı Anlaşması Formu talep edilmektedir. Hakem değerlendirme sürecinin gecikmeye uğramaması ve sürecin derhal başlatılabilmesi için yazarların dosyalarını aşağıda belirtildiği şekilde yüklemesi önem arz etmektedir.

Yazarlara çalışmalarında Türk Dil Kurumu'nun İmlâ Kılavuzu'na uyması tavsiye edilmektedir.

Çalışmalar Word programına göre 12 punto, Times New Roman yazı karakteriyle, tek satır aralığında yazılmalıdır. Paragraflar arasında önce 0 sonra 6nk boşluk bırakılmalıdır. Dipnot kullanıldığında dipnotlar iki yana yaslanmış olarak, 10 punto Times New Roman karakteri ile yazılmalıdır.

A4 kağıdına kenar boşlukları üst 6.2 cm, alt 5.5 cm, sağ ve sol 4 cm, üst bilgi 5.2 cm, alt bilgi 5 cm, cilt payı 0 cm olacak şekilde düzenlenmelidir. Varsa tablo, şekil vb. kenar boşluklarına uygun bir şekilde örnek makale dosyasında belirtildiği formatta düzenlenmelidir.

Çalışma 8000 kelimeyi geçmemelidir.

Telif Hakkı Anlaşması Formu

Form web sitesi üzerinden yazarlara sunulmaktadır.

Telif Hakkı Anlaşması Formu'nda, tüm yazarlara ait bilgiler eksiksiz doldurulduktan sonra çıktı alınmalıdır. Form tüm yazarlar tarafından ıslak olarak imzalandıktan sonra taratılarak sisteme yüklenmelidir.

Benzerlik Oranı

Dergimiz yayın politikası gereği çalışmaların benzerlik oranı %20'nin altında olmalıdır. Benzerlik raporları Editör Kurulu tarafından alınmaktadır. %20 benzerlik oranının altında olsa dahi Editör Kurulu metin üzerinde değişiklik yapılmasını talep edebilir.

Kapak dosyası

Örnek kapak dosyası web sitesi üzerinden yazarlara sunulmaktadır.

Ana makale dosyası

Örnek ana makale dosyası web sitesi üzerinden yazarlara sunulmaktadır. Ana makale dosyası yazım kuralları ve örnek dosyaya uygun bir şekilde düzenlenmeyen çalışmalar hakem değerlendirme sürecine alınmaksızın, ön kontrol sürecinde reddedilmektedir.

Ana makale dosyası Türkçe ve İngilizce başlık, öz ve anahtar kelimeler ile başlamalıdır.

Tüm paragrafların ilk satırı 1 cm içeriden başlamalıdır.

Ana başlıklar büyük harfle ve metin gövdesini ortalayacak şekilde, alt başlıklar ise her sözcüğün ilk harfi büyük olacak şekilde, 1 cm içeriden başlamalıdır.

Tüm başlıklar (Giriş ve Sonuç hariç) numaralandırılmalıdır. Her başlık altında açıklayıcı bir bölüm yazıldıktan sonra yeni bir başlık eklenmelidir.

Tüm tablo, şekil ve resimler numaralandırılmalı ve adlandırılmalıdır. Tablo adları üstte, şekil ve resim adları ise altta verilmelidir. Tüm tablo, şekil ve resim adları ortalanmalı, 11 punto Times New Roman yazı karakteriyle yazılmalıdır. Kaynakları (varsa) altta, kaynakçadaki gösterilen uzun haliyle 10 punto Times New Roman yazı karakteriyle verilmelidir.

Tüm tablo, şekil ve resimler sayfa kenar boşluklarına uygun bir şekilde düzenlenmelidir.

Çalışmalarda “metin içi kaynak gösterim” (APA 6) yöntemi kullanılmalıdır. Kaynakça kullanılan kaynak gösterme yöntemine uygun bir şekilde, tek bir başlık altında alfabetik olarak sıralanmalıdır.

Varsa ekler kaynakçadan sonra eklenmelidir.

Metin İçi Gösterim Yöntemi

İstifade edilen kaynaklar metin içerisinde kaynakça bağlantıyla “yazar ve yıl” yöntemine göre, yazarın soyadı, basım yılı ve sayfa numarası verilerek yapılmalıdır.

a. Yazarın adı yazı içinde geçiyorsa, kaynağın yılı parantez içinde yazılmalıdır.

Örnek: Yıldırım (1966). ya da sayfa no vererek, Yıldırım (1966: 70-97).

b. Bazı durumlarda yazarın adı parantez içinde verilebilir.

Örnek: Bu alanda yeni gelişmeler kaydedilmektedir. (Raths, 1967: 40-85).

c. Aynı yılda aynı yazar tarafından yazılmış iki kaynak gösterilecekse, aşağıdaki şekilde verilir.

Örnek: Gates (1967a: 45-50; 1967b: 130-170).

d. Kaynak iki yazarlı ise yalnızca soyadları yazılır. Örnek: Massialas ve Cox (1966: 37-66).

e. Soyadları aynı olan iki yazarın aynı yılda yayınlanmış eserleri, adlarının ilharfleri ile ayırtdedilir.

Örnek: Smith, O. ve Smith, B. (1958: 251-251).

f. Kaynağın yazarı ikiden fazla ise, birinci verilişte bütün soyadları yer alır.

Örnek: Bursalıoğlu, Aydın, Kaya, (1995: 120-145).

g. Daha sonraki verilişlerde “vd.” kullanılır. Örnek: Bursalıoğlu vd. (1995: 120-145).

h. Bir dizi biçiminde verilen kaynaklar en yeni tarihli olandan eski olana doğru sıralanarak bir parantez içine alınır ve noktalı virgül ile ayrılır.

Örnek: Bu konudaki son gelişmelere göre (Cobb, 1972: 221; Flanders, 1970:124; Bursalıoğlu vd., 1995: 31).

i. Yazarı belli olmayan internet kaynaklarına atıf yapılırken, parantez açılır, söz konusu internet kaynağının başlığından birkaç kelime seçilerek tırnak içine alınır, daha sonra yılı yazılarak parantez kapatılır.

Örnek: (“İnternette 1 saniyede”, 2017)

Kaynakça düzenlemesi

Çalışmada yararlanılan kaynaklar, tek bir Kaynakça başlığı altında verilmelidir. İnternet kaynakları da dahil olmak üzere tüm kaynaklar alfabetik olarak sıralanmalıdır.

İnternet kaynaklarına Erişim Tarihi: eklenmelidir.

APA 6 yöntemi için belirtilmemiş hususlarla ilgili olarak https://www.tk.org.tr/APA/apa_2.pdf adresine başvurulabilir.