

Sigortacılık Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına Ait Literatürün İçerik Analizi Yöntemi İle İncelenmesi

Önder ULU¹

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, toplam kalite yönetimi uygulamaları üzerine yapılan araştırmaları içerik analizi yöntemiyle incelemektir. Araştırma kapsamına Web Of Science ve Scopus veri tabanları taranarak elde edilen makale ve bildiriler dahil edilmiştir. Çalışmada içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre 19 bilimsel makale ve 1 kongre bildirisi ele alınmıştır. İçerik analizine dahil edilen çalışmalarda ağırlıklı olarak nicel araştırma yöntemleri kullanılmış, farklı tekniklerle veriler toplanmış ve veriler analiz edilmiştir. Araştırmaların büyük çoğunluğunun nicel yöntemlere dayandığı, anketin en yaygın veri toplama tekniği olduğu tespit edilmiştir. Nitel çalışmaların sayısının görece az olması, sektörde derinlemesine analizlerin sınırlı kaldığını göstermektedir. Ancak, nitel ve karma yöntemlerin kullanıldığı çalışmalar, sigorta sektöründeki örgütsel kültür, müşteri beklentileri ve stratejik yönetim süreçlerine dair değerli bilgiler sunmaktadır. Sonuç olarak, sigorta sektöründeki araştırmalarda metodolojik çeşitliliğin artırılması ve farklı pazar dinamiklerinin daha kapsamlı analiz edilmesi gerektiği önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Toplam Kalite Yönetimi, Kalite Yönetimi, İçerik Analizi

Examining the Literature on Total Quality Management Practices Using the Content Analysis Method

ABSTRACT

The aim of this study is to analyze research on total quality management practices using the content analysis method. Articles and conference proceedings obtained through a search of the Web of Science and Scopus databases were included in the study. The content analysis method was employed in this research. According to the findings, 19 scientific articles and 1 conference proceeding were examined, with a predominant use of quantitative research methods. Data was collected and analyzed using various techniques. It was determined that most studies relied on quantitative methods, with surveys being the most used data collection technique. The relatively low number of qualitative studies indicates a limitation in conducting in-depth analyses within the sector. However, studies employing qualitative and mixed methods provide valuable insights into organizational culture, customer expectations, and strategic management processes in the insurance sector. In conclusion, it is recommended that future research in the insurance sector increase methodological diversity and conduct more comprehensive analyses by considering different market dynamics.

Keywords: Total Quality Management, Quality Management, Content Analysis

Sorumlu Yazar:

Önder ULU

¹ Dr., Düzce Üniversitesi İşletme Fakültesi Sigortacılık ve Sosyal Güvenlik Bölümü, onderulu@duzce.edu.tr, ORCID: 0000-0003-0087-4202

1. GİRİŞ

Küreselleşen dünyada kalite kavramı, iş dünyası ve günlük hayatın en sık başvurulan terimlerinden biri haline gelmiş ve gelişmeleri ifade eden kritik bir unsur olarak öne çıkmıştır (Yeşilbayır, 2007). Günümüz ekonomik koşullarında rekabetin artmasıyla birlikte, müşteri tatmini işletmeler için temel bir öncelik haline gelmiştir. Bu tatmini sağlamanın en önemli koşulu ise müşterilerin beklentilerine uygun ürünleri yeterli kalitede, doğru miktarda ve istenilen sürede sunarak bunu sürdürülebilir bir standart haline getirmektir (Küçük, 2013).

Kalite, iç ve dış müşterilerin tüm gizli ve açık beklentilerini karşılayan temel bir iş stratejisi olarak kabul edilmekte, ulusal ve uluslararası pazarlarda rekabet avantajı elde edebilmek için ürün ve süreç kalitesine odaklanan yönetim sistemlerinin yeniden şekillendirilmesini zorunlu kılmaktadır. Bu doğrultuda, kalite kavramı iş dünyasında önemli bir bilgi birikimi oluşturmuş ve özellikle Japonya'da uygulanan başarılı örneklerle birlikte "Toplam Kalite Yönetimi" felsefesinin ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır (Yeşilbayır, 2007).

Toplam Kalite Yönetimi, temel olarak müşteri gereksinimlerini en iyi şekilde karşılamayı amaçlayan bir yönetim sistemi olarak tanımlanabilir. Bu yaklaşım, müşteri beklentilerini merkeze alarak, işletmenin tüm birimlerinde ve her seviyede performansın sürekli olarak iyileştirilmesini hedefler. Söz konusu iyileştirme süreci, tüm çalışanların bütünleşmiş katkılarıyla gerçekleşir ve kuruluşun genel verimliliğini artırmayı amaçlar (Mergen, 1993).

Toplam kalite yönetimi ile ilgili çalışmalar ve uygulamalar ilk olarak üretim sektöründe gelişmiş ve yaygınlaşmıştır. Zamanla bu çalışmalar hizmet sektöründe de önem kazanarak daha yoğun bir şekilde uygulanmaya başlanmıştır. Özellikle bankacılık, turizm ve sağlık gibi hizmet sektörlerinde yaygınlaşan toplam kalite yönetimi uygulamaları, sigorta sektöründe de kalite odaklı yaklaşımların benimsenmesini sağlamış ve müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik önemli adımlar atılmasına katkıda bulunmuştur. Sigortacılık; hukuki, sosyal, finansal ve matematiksel yönleri bulunan, ülke ekonomisinin gelişimine katkı sağlayan ve sosyal hayatın güvence altına alınmasında önemli bir rol üstlenen, uluslararası ölçekte faaliyet gösteren bir hizmet sektörüdür. Yaygın kanının aksine, sigortacılık basit ve tekdüze bir alan değil; teknik bilgi gerektiren, uluslararası boyutu olan ve çeşitli nitelikler ile işlevler barındıran karmaşık bir yapıya sahiptir. Bir ülkedeki sigortacılık sektörünün gelişimi ve sigorta bilincinin yaygınlığı, o toplumun sosyal, ekonomik ve kültürel seviyesini yansıtan önemli göstergelerden biri olarak kabul edilir (Utkueri, 1997). Sigorta sektörü, müşteri odaklı yapısı, yüksek rekabet dinamikleri ve hizmet kalitesine dayalı başarısı nedeniyle toplam kalite yönetimi uygulamalarının kritik bir öneme sahip olduğu sektörlerden biridir. Günümüzde sigorta şirketleri, müşteri memnuniyetini artırmak, hizmet süreçlerini optimize etmek ve rekabet avantajı sağlamak için toplam kalite yönetimi prensiplerini benimsemekte ve uygulamaktadır. Toplam kalite yönetimi, müşteri odaklılık, sürekli iyileştirme, süreç yönetimi, çalışan katılımı ve liderlik desteği gibi temel ilkeler üzerine inşa edilen bir yönetim anlayışıdır. Ancak, bu ilkelerin sigorta sektöründe etkin bir şekilde uygulanması, sektörel dinamikler, organizasyonel kültür ve bilgi yönetimi süreçleri gibi çeşitli faktörlerden etkilenmektedir. Literatürde yapılan çalışmalar, farklı ülkelerdeki sigorta firmalarının toplam kalite yönetimi uygulamalarını benimseme düzeylerinde farklılıklar olduğunu ve bu sürecin etkinliğini belirleyen çeşitli başarı faktörleri ve zorlukların bulunduğunu göstermektedir. Örneğin, bilgi yönetimi süreçlerinin toplam kalite yönetimi üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu, ancak organizasyonel kültürün bu entegrasyonu yeterince desteklemediği ortaya konulmuştur (Aboyassin vd., 2011). Benzer şekilde, hizmet kalitesindeki açıklar, toplam kalite yönetiminin etkinliğini sınırlandıran temel engellerden biri olarak belirlenmiştir (Siame ve Gorji, 2011). Hindistan'daki sigorta firmaları ise bilgi sistemleri ile toplam kalite yönetimi uygulamalarını entegre ederek müşteri memnuniyetini ve operasyonel verimliliği artırmaya odaklanmış, ancak üst yönetimin taahhüdü ve çalışanların sürece adaptasyonu konusunda zorluklarla karşılaşmıştır (Rahman ve Siddiqui, 2006). Güney Kore'deki çalışmalar, toplam kalite yönetiminin öğrenen organizasyon disipliniyle desteklenmesi halinde daha etkili olduğunu ortaya koyarken, süreç yönetimi gibi bazı toplam kalite yönetimi prensiplerinin organizasyon genelinde tutarlı bir şekilde uygulanmadığını da vurgulamaktadır (Oh, 2015). Tüm bu çalışmalar, sigorta

sektöründe toplam kalite yönetimi uygulamalarının etkinliğinin; bilgi yönetimi, organizasyonel öğrenme, müşteri odaklılık ve liderlik desteği gibi kritik faktörlere bağlı olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte, sektörde toplam kalite yönetiminin sürdürülebilir bir başarıya dönüşebilmesi için kısa vadeli maliyet kaygılarının yerine uzun vadeli kalite stratejilerinin benimsenmesi, müşteri beklentilerinin doğru analiz edilmesi ve sigorta şirketlerinin organizasyonel kültürlerini kalite odaklı bir yapıya dönüştürmeleri gerekmektedir.

Toplam kalite yönetimi, müşteri ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamayı ve sürekli gelişimi hedefleyen bir yönetim felsefesi olarak ele alındığında, geçmişte yapılmış çalışmaları kapsamlı bir biçimde incelemek büyük önem taşımaktadır. Bu tür bir inceleme, sadece mevcut bilgi birikimini anlamakla kalmayıp, aynı zamanda bu alanda yürütülen araştırmaların genel yönelimlerini ortaya koyarak gelecekteki çalışmalara da ışık tutmaktadır. Dolayısıyla, Toplam kalite yönetimi üzerine gerçekleştirilen araştırmaları analiz etmek, ampirik çalışmalar kadar değerli olup, bu alanda ilerlemek isteyen araştırmacılar için yol gösterici niteliktedir.

Bu çalışmanın amacı da toplam kalite yönetimi hakkında Web Of Science ve Scopus veri tabanlarında sigortacılık sektöründe toplam kalite yönetimi literatürünün derinlemesine analizini yapmaktır. Araştırma toplam beş bölümden oluşmaktadır. Çalışma hakkında genel bilgilerin sunulduğu giriş bölümünü takiben ikinci bölümde araştırmanın kavramsal çerçevesi çizilmiştir. Üçüncü bölümde çalışmanın yöntemi hakkında bilgi verilmiş, dördüncü bölümde araştırmanın bulguları sunulmuştur. Son bölüm olan beşinci bölüm ise sonuç ve tartışmayı kapsamaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Günümüzde küreselleşmenin etkisi, teknolojiadaki hızlı değişimler, müşteri beklenti ve ihtiyaçlarının artması, işletmelerin rakiplerine karşı üstünlük sağlama çabası, yani rekabet avantajı elde etme arzusu, işletmeleri daha zorlu ve engellerle dolu bir mücadeleye sürüklemiştir. İşletmelerin artan müşteri beklenti ve ihtiyaçlarına hızlı cevap verebilmesi, rakiplerine karşı bir güç ve rekabet avantajı elde edebilmesi için ya maliyetleri düşürmesi ya da değer üretmesi gerekmektedir (Baer ve Frese, 2003). Bu koşullar altında kalite, işletmelerin uzun vadede yaşamlarını devam ettirmede, rekabet üstünlüğü sağlamada ve yüksek performans göstermesinde önemli bir belirleyici olarak kabul edilmektedir (Çoban, 2004). Kalitenin böylesine önemli bir belirleyici olması hem işletme sahiplerini hem de işletme bilimi ile ilgilenen araştırmacıları bu kavramı derinlemesine incelemeye yönlendirmiştir. Bu doğrultuda, kalite kavramı iş dünyasında önemli bir bilgi birikimi oluşturmuş ve toplam kalite yönetimi felsefesinin ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır.

Toplam kalite yönetimini tanımlamadan öncelikle kaliteyi tanımlamakta fayda olacaktır. Sözlük anlamı "mükemmellik derecesi" olarak belirtilen kalite kavramı bir ürün ya da hizmetin amacına ve isteklere uygun olması, yani müşteriye tatmin etmesi ve beklentilerini karşılaması olarak tanımlanabilir (Efil, 2010).

Toplam kalite yönetimi ile ilgili çeşitli tanımlar yapılmakla birlikte, bu tanımların ortak noktası, toplam kalite yönetiminin "modern bir yönetim anlayışı" olarak kabul edilmesidir. Toplam kalite yönetimi genellikle "güçlü liderlik", "katılımcı yönetim" ve "ekip çalışması"nın bir kombinasyonu olarak tanımlanmakla birlikte, bazen de "hatasız ürün üretimi" veya "müşteri memnuniyeti" odaklı bir yaklaşım olarak ele alınmaktadır. Günümüzde toplam kalite yönetimi, sadece bir felsefe ve ilke sistemi değil, aynı zamanda uygulama araçlarıyla desteklenen bir yönetim biçimidir (Yıldırım, 2009).

Toplam Kalite Yönetimi, bir kuruluşun tüm süreçlerinde kaliteyi yükseltmek amacıyla, çalışanların tamamının katılımını teşvik eden, planlı ve sistematik bir yaklaşımı benimseyen, sürekli gelişim ve iyileştirme yoluyla müşteri memnuniyetini sağlamayı hedefleyen bir yönetim modelidir. Her değişim ve yenilik, bu felsefeye yeni perspektifler kazandırmakta olup, gelecekte de kazandırmaya devam edecektir. Toplam kalite yönetiminin sürekli iyileştirme ve gelişimi zorunlu kılması, bu yönetim anlayışının zamanla geçerliliğini yitirmesinden ziyade, yeni yönetim yaklaşımlarının ortaya çıkmasına öncülük edeceğini göstermektedir (Özçakar, 2010).

Hizmet, fiziksel bir mala bağlı olarak sunulan soyut bir değeri içermektedir. Hizmetleri mallardan ayıran temel özellikler; soyutluk, eşzamanlı sunum, değişkenlik ve dayanıksızlık olarak sıralanabilir. Hizmetin soyut

bir yapıya sahip olması nedeniyle, satın alma sürecinde mülkiyet devri gerçekleşmez; bunun yerine, kullanım hakkı, deneyim ya da tüketim söz konusu olur (Karatepe, 1997).

Hizmetin soyut yapısı ve mülkiyet devri yerine deneyim ve kullanım hakkı sunması, hizmet sektörünü diğer sektörlerden farklı ve dinamik kılmaktadır. Bu farklılık, hizmet sektörünün ekonomik yapılar içindeki önemini giderek artırmakta ve ülkelerin gelişmişlik seviyelerinin bir göstergesi haline gelmesine neden olmaktadır. Dolayısıyla, hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin rekabet avantajı elde edebilmesi için yalnızca hizmet sunmaları yeterli olmayıp, aynı zamanda kalite anlayışını benimsemeleri ve müşteri memnuniyetine odaklanmaları büyük bir gereklilik haline gelmiştir. (Zengin ve Erdal, 2000).

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin, artan rekabet ortamında sürdürülebilirliklerini sağlamalarının en önemli unsurlarından biri kaliteli hizmet sunmaktır. Günümüzde müşteriler, satın alma kararlarında daha bilinçli ve etkili hale gelmiş, bu da işletmelerin kalite algısına daha fazla önem vermelerini zorunlu kılmıştır. Sunulan hizmetin kalitesi ne kadar yüksek olursa, müşterilerin satın alma sürecini işletmenin ürününü tercih ederek tamamlaması o kadar olasıdır. Bu durum, özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler açısından kalitenin kritik bir faktör olduğunu göstermektedir. Müşterilerin bekledikleri hizmet kalitesi ile deneyimledikleri hizmet kalitesi arasındaki fark, işletmelerin sundukları hizmetin yeterliliğini değerlendirmelerine olanak tanır. Bu farkın analizi, işletmelere müşterilerinin kalite algısını daha iyi anlama ve hizmetlerini iyileştirme fırsatı sunar (Şener, 2016).

Sigortacılık sektörü hizmet sektörünün bir parçası olarak, yoğun müşteri ilişkileri ve yüksek rekabetin yaşandığı önemli alanlardan biri olarak öne çıkmaktadır. Küresel finansal sistemin temel unsurlarından biri olan sigorta sektörü, sosyoekonomik istikrarın sağlanmasında kritik bir görev üstlenmektedir. Özellikle gelişmekte olan ülkelerin öncülüğünde büyüme ivmesini sürdürmekte ve finansal sistemin sürdürülebilirliğine katkıda bulunmaktadır. (Sözen ve Meral, 2024).

İnsanlık var olduğundan beri güven ve güvende olma ihtiyacı en temel duygularından biri olmuştur. Tarih boyunca insanlar, kimi zaman barınmak, kimi zaman doğadan korunmak, kimi zaman da sahip olduklarını güvence altına almak için çeşitli önlemler almıştır. Sigortacılık da bu temel ihtiyaçlardan doğmuş ve zamanla gelişmiştir. Başlangıçta yalnızca hayatlarını güvence altına alan insanlar, zamanla eşyalarını ve birikimlerini de koruma yoluna gitmiştir.

Günümüzde sigortacılık, birçok alanda faaliyet göstererek hem değerlerin korunmasını sağlayan hem de ekonomide önemli bir yer tutan bir sektör haline gelmiştir. Sigortacılığın yaygınlaşmasında ve gelişiminde dağıtım kanallarının büyük bir etkisi olduğu bilinmektedir. Küreselleşen ticaret ve teknolojik ilerlemeler, hizmet sektörünü de değişim ve gelişime ayak uydurmaya zorlamış, böylece sektörün sürekli yenilenmesi ve teknolojiyle uyumlu hale gelmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır (Bütünler ve Sert, 2022).

Toplam Kalite Yönetimi, yalnızca üretim sektörlerinde değil, hizmet sektörlerinde de büyük önem taşır. Sigorta sektörü, hizmet odaklı bir sektör olarak, müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesinin en önemli unsurlarından biridir. Toplam kalite yönetimi, sigorta şirketlerinin müşteri odaklılık anlayışını geliştirmelerine ve rekabet avantajı elde etmelerine yardımcı olabilecek bir yönetim felsefesidir. Sigorta hizmetlerinde, özellikle insan faktörünün kritik bir rolü vardır. Çalışanların eğitim seviyesi, davranışları, hizmet verme şekilleri gibi etkenler, hizmet kalitesinin doğrudan belirleyicisi olabilir. Bu bağlamda, toplam kalite yönetimi anlayışı, sigorta sektöründe çalışanların performansını iyileştirmeyi, hizmetin her aşamasında kaliteyi artırmayı ve müşteri beklentilerini daha iyi karşılamayı amaçlar. Ayrıca, toplam kalite yönetiminin sigorta sektörü için taşıdığı bir diğer önemli yön, sektördeki hataların ve uygunsuzlukların çoğunlukla bireysel hatalardan kaynaklanmasıdır. Sigorta şirketleri, bu hataları minimize etmek için toplam kalite yönetimini uygulayarak hem iç süreçlerini iyileştirebilir hem de müşteri memnuniyetini artırabilir (Siami ve Gorji, 2011).

Sonuç olarak, sigorta şirketlerinin gelişmesi, sektördeki imajın güçlenmesi ve sigorta bilincinin yaygınlaşması gibi hedeflere ulaşılması için toplam kalite yönetiminin önemi büyüktür. Bu yönetim anlayışının, özellikle rekabetin arttığı günümüzde sigorta sektöründe daha da kritik hale geldiği görülmektedir. Sigorta sektörü, ekonomik ve kültürel koşullarla iç içe geçmiş bir yapıya sahip olduğundan, sektördeki kalite çalışmalarını değerlendirirken, ülkenin genelindeki gelişmelerin de göz önünde bulundurulması gerektiği

aşıkardır. Bu nedenle, toplam kalite yönetimi anlayışının sigorta sektöründe ne kadar önemli bir yer tuttuğu ve sektördeki rekabeti şekillendiren bir unsur olduğu açıkça görülmektedir.

3. YÖNTEM

Araştırmada, sigorta sektöründe toplam kalite yönetimi uygulamaları üzerine yapılmış olan literatür detaylı bir şekilde incelenmiştir. İncelenen çalışmalar, geniş bir akademik veri kaynağı olan Web Of Science ve Scopus veri tabanları aracılığıyla elde edilmiştir. Bu araştırmaların taranmasında, ("Insurance" OR "Insurance Sector" OR "Insurance Industry") AND ("Total Quality" OR "TQM") arama stratejisi ile sektöre dair ilgili tüm çalışmalar toplanmıştır. Web of Science veri tabanında gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda toplam 53 çalışma tespit edilmiştir. Belirlenen çalışmalar, belirli dahil etme ve dışlama kriterleri doğrultusunda değerlendirilmiştir. Bu kapsamda, 2025 yılına ait olanlar, İngilizce dilinde yazılmamış olanlar ve sigorta sektörüyle doğrudan ilişkili olmayan çalışmalar analiz dışında bırakılmıştır. Ayrıca, yalnızca makale ve bildiri türündeki akademik çalışmalar dikkate alınarak diğer yayın türleri kapsam dışına alınmıştır. Yapılan bu eleme sürecinin ardından, detaylı inceleme ve analiz için 13 makale çalışmaya dahil edilmiştir. Yine aynı arama stratejisi ile Scopus veri tabanında gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda toplam 146 çalışma tespit edilmiştir. Belirlenen çalışmalar, belirli dahil etme ve dışlama kriterleri doğrultusunda değerlendirilmiştir. Bu kapsamda, 2025 yılına ait olanlar, İngilizce dilinde yazılmamış olanlar ve sigorta sektörüyle doğrudan ilişkili olmayan çalışmalar analiz dışında bırakılmıştır. Ayrıca, yalnızca makale ve bildiri türündeki akademik çalışmalar dikkate alınarak diğer yayın türleri kapsam dışına alınmıştır. Ayrıca iki veri tabanında da aynı olan makalelerden sadece biri analize dahil edilmiş ve ampirik olmayan çalışmalar, örneğin ölçek uyarlama gibi çalışmalar, analiz kapsamına dahil edilmemiştir, çünkü bu tür çalışmaların araştırma amacına katkısı sınırlı kalmaktadır. Yapılan bu eleme sürecinin ardından, detaylı inceleme ve analiz için 7 makale çalışmaya dahil edilmiştir. Araştırmaya dahil edilen 20 çalışma, yazarı veya yazarları, kullanılan yöntemi, örnekleme, veri toplama tekniği, değişkenleri ve veri analiz yöntemleri sistematik bir biçimde belirlenerek aşağıda sunulan Tablo 1'de yapılandırılmıştır ve araştırmanın amacına uygun olarak titizlikle incelenmiş ve analiz edilmiştir. Bu kapsamlı değerlendirme, toplam kalite yönetiminin sigorta sektöründeki uygulamalarına ilişkin derinlemesine bir analiz yapabilmek amacıyla gerekli tüm verilerin toplanmasını ve sistematik bir şekilde sınıflandırılmasını sağlamıştır.

4. BULGULAR

Aşağıdaki Tablo 1'de, araştırma kapsamında incelenen çeşitli bilimsel çalışmalara dair elde edilen bulgular ayrıntılı bir şekilde sunulmaktadır. Tablo, her bir çalışmanın yazarı veya yazarlarının isimleri, ilgili yayım yılı, kullanılan araştırma yönteminin türü, çalışmada yer alan örneklem grubu ve bu gruptan elde edilen verilerin toplanmasında kullanılan veri toplama teknikleri gibi önemli bilgileri içermektedir. Ayrıca, her bir çalışmanın konu aldığı değişkenler, bu değişkenlerin araştırmadaki rolü ve analiz sürecinde uygulanan veri analiz teknikleri de tablonun ilgili sütunlarında yer almaktadır. Bu tablo, söz konusu bilimsel çalışmalara dair genel bir bakış sağlamakta olup, yapılan araştırmaların metodolojik çeşitliliği ve her bir çalışmanın ele aldığı konular arasındaki ilişkiler hakkında önemli bir çerçeve sunmaktadır.

TABLO 1: İncelenen Çalışmalar

Yazar(lar)	Yöntem	Örneklem	Veri Toplama Tekniği	Değişkenler	Veri Analizi Tekniği
Lee H.H. ve Lee C.Y.; 2014	Nicel	Tayvan Sigorta Sektörü	Anket	Toplam Kalite Yönetimi Örgütsel Öğrenme İş Performansı	T - Testi Varyans Analizi Çoklu Regresyon

Chauhan G. ve Nema G.; 2017	Nicel	Hindistan Sigorta Sektörü	Anket	Toplam Kalite Yönetimi Verimlilik	Ki-Kare T-Testi Korelasyon Yüzde Analizi
Weng. S.C., 2012	Karma	Tayvan Sigorta Sektörü	Vaka Çalışması	Toplam Kalite Yönetimi İş Süreci Yeniden Yapılandırma İş Akışkanlarının Yeniden Tasarımı Verimlilik Müşteri Memnuniyeti	Performans Analizi Karşılaştırmalı Analiz İş Süreçleri Analizi Başarı Değerlendirme ve Kıyaslama Kalite Yönetim Analizi
Mitki, Y. ve Shani, A. B.; 1995	Nitel	Sigorta Şirketi	Karşılaştırmalı Derinlemesine Çalışma	Toplam Kalite Yönetimi Kültür	Karşılaştırmalı Analiz
Oh, S.; 2015	Nicel	Kore Sigorta Sektörü	Anket	Toplam Kalite Yönetimi Öğrenen Organizasyon	Çoklu Regresyon
Rahman, Z; ve Siddiqui, J.; 2006	Nicel	Hindistan Sigorta Sektörü	Anket	Toplam Kalite Yönetimi Bilgi Sistemleri	Regresyon
Nourani, M. Vd.; 2017	Nicel	Malezya Sigorta Sektörü	İkincil Veri Kaynakları	Performans Bileşenleri Risk Yönetimi Giriş Çıkış Faktörleri Ölçüm ve Sınıflandırma	Ağ Veri Zarflama Analizi Performans Analizi Yönetimsel Karar Alma Matrisi Sınır Projeksiyon Analizi
Kou; K.C.; 2017	Nicel	Malezya Sigorta Sektörü	İkincil Veri Kaynakları	Operasyonel Verimlilik Risk Yönetimi	Ağ Veri Zarflama Analizi Kesik Regresyon Analizi
Krishnan, A.; 2014	Nicel	Hindistan Sigorta Sektörü	Anket	Kalite Girişimleri (Kıyaslama, Liderlik, Hizmet odaklılık, Sürekli İyileştirme, Bilgi Yönetimi)	T Testi Korelasyon
Yang, C.C.; 2006	Karma	Tayvan Sigorta Sektörü	Anket Mülakat	Kalite Yönetim Sistemi	Betimleme Analizi Karşılaştırmalı Analiz İstatistiksel Ortalama Analizi Örneklem Analizi
McCabe, D.; 2002	Nitel	Sigorta Sektörü	Vaka Çalışması	Toplam Kalite Yönetimi Strateji Yenilikçilik	Söylem Analizi Bağlamsal Analiz
Prajogo, I.D. ve McDermott, P.; 2011	Karma	Sigorta Sektörü	Anket	Kalite Yetkinlikleri Hizmet Sunum Yetkinlikleri	Önem - Performans Analizi

Prajogo, I.D. ve McDermott, P.; 2008	Nitel	Sigorta Sektörü	Anket	Operasyon Stratejileri Operasyon Faaliyetleri	Ki-Kare Testi Korelasyon Regresyon Analizi
Tindyebwa, T. vd.; 2023	Nitel	Sigorta Sektörü	Vaka Çalışması Odak Grup Görüşmesi Anahtar Bilgi Görüşmesi	Müşteri - Sağlayıcı Beklentileri Müşteri - Sigorta Beklentileri Sağlayıcı - Sigorta Beklentileri	Tematik Analiz
Tsvetkova, L. 2020	Nitel	Sigorta Sektörü	Serbest Erişilebilir Veriler	Paydaş Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemlerinin Etkisi Organizasyonel Düzeyde Hedefler	Dengeli Karne Stratejik Planlama Entegrasyonu
Petzer, J.D. ve Tonder, V.E. 2018	Nicel	Sigorta Sektörü	Anket	Müşteri Bağlılığı Müşteri Memnuniyeti Güven Müşteri Değeri Müşteri Sadakati Niyetleri Müşteri Etkileşimi	Yapısal Eşitlik Modellemesi
Ronaldo, R. Vd.; 2018	Nicel	Endonezya Sigorta Sektörü	Anket	Sosyal Sorumluluk Tedarik Zincir Yönetimi Sorunları	Yapısal Eşitlik Modellemesi
Aboyassin, A. N. Vd., 2011	Nicel	Ürdün Sigorta Sektörü	Anket	Toplam Kalite Yönetimi Bilgi Yönetimi	Varyans Analizi Korelasyon
Siami, S. Ve Gorji, M. 2011	Nicel	İran Sigorta Sektörü	Anket	Hizmet Kalitesi Bileşenleri Hizmet Kalitesi Boşlukları	Spearman ve Pearson Korelasyon
Gorji, M. 2011	Nicel	İran Sigorta Sektörü	Anket	Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri Hizmet Kalitesi Boşlukları	Spearman ve Pearson Korelasyon Wilcoxon Testi Mann-Whitney Yöntemi Anova

Araştırma kapsamında 13 tanesi Web of Science ve 7 tanesi Scopus veri tabanından elde edilen toplam 20 çalışmaya ulaşılmıştır. İncelenen araştırmaların 12 tanesinde nicel araştırma yöntemi, 5 tanesinde nitel araştırma yöntemi ve 3 tanesinde karma yöntem kullanılmıştır. Çalışmaların büyük bir kısmının nicel yöntemler kullandığı görülmektedir. Nicel araştırmalar genellikle anket veya ikincil veri kaynakları aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Özellikle sigorta sektöründe toplam kalite yönetimi, verimlilik, müşteri memnuniyeti ve organizasyonel öğrenme gibi değişkenleri inceleyen araştırmaların çoğunlukla nicel yöntemler ile analiz edildiği gözlemlenmiştir. Nicel araştırmaların yaygın olarak kullanılması, bu alanda istatistiksel analiz tekniklerine dayalı güçlü kanıtlar elde edilme isteğinden kaynaklanabilir. Nitel araştırma yönteminin tercih edildiği araştırmada ise karşılaştırmalı derinlemesine çalışma, anket, vaka çalışması, odak grup görüşmesi, anahtar bilgi görüşmesi, serbest erişilebilir veriler teknikleri ile veri toplanmıştır. Bununla birlikte, karma yöntemlerin de kullanıldığı çalışmalar mevcuttur. Örneğin, Weng (2012) ve Yang (2006) gibi araştırmalarda hem anket hem de mülakat veya vaka çalışması yöntemlerinin birlikte kullanıldığı görülmektedir. Karma yöntem kullanan araştırmalar, genellikle kalite yönetim sistemleri, iş süreçleri analizi ve organizasyonel değişim gibi konuları ele almaktadır. Nitel araştırmalar ise genellikle söylem analizi, bağlamsal analiz ve tematik analiz gibi tekniklerle derinlemesine veriler elde etmeye yöneliktir.

Veri toplama teknikleri arasında en yaygın kullanılan yöntemlerden birinin anket olduğu tespit edilmiştir. Anket yöntemi, sigorta sektöründeki araştırmalarda en sık başvurulan araçlardan biri olup, özellikle müşteri memnuniyeti, toplam kalite yönetimi ve hizmet kalitesi gibi ölçülebilir ve nicel değişkenlerin analiz edilmesinde etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Bu yöntem, geniş örneklem gruplarından veri toplamak ve bu verileri sistematik bir şekilde analiz etmek için oldukça uygun bir araçtır. Bununla birlikte, daha derinlemesine analiz gerektiren durumlar için vaka çalışmaları ve derinlemesine mülakatlar da yaygın olarak tercih edilmektedir. Vaka çalışmaları, özellikle organizasyonel süreçlerin, kalite yönetim sistemlerinin ve müşteri-sigortacı beklentilerinin daha ayrıntılı bir şekilde anlaşılmasını sağlayan güçlü bir yöntemdir. Derinlemesine mülakatlar ise, katılımcıların düşünce süreçlerini, deneyimlerini ve duygusal tepkilerini anlamak için oldukça faydalıdır. Ayrıca, bazı araştırmalarda serbest erişilebilir veri kaynaklarından yararlanıldığı da gözlemlenmiştir. Bu tür veriler, özellikle büyük veri setlerine erişim sağlamak ve belirli bir konuda daha geniş çaplı analizler yapmak için önemli bir kaynak oluşturmaktadır. Serbest erişilebilir veri kullanımı, araştırma sürecini daha verimli hale getirirken, aynı zamanda maliyetlerin düşürülmesine de katkı sağlamaktadır. Bu çeşitlilik, sigorta sektöründeki araştırmaların çok boyutlu bir şekilde ele alındığını ve farklı veri toplama tekniklerinin sektördeki çeşitli dinamikleri anlamada nasıl etkili bir şekilde kullanıldığını göstermektedir.

Araştırmalarda en sık incelenen değişkenlerden biri toplam kalite yönetimi olmuştur. Toplam kalite yönetimi, özellikle organizasyonel verimlilik, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve işletme performansı ile ilişkilendirilerek ele alınmıştır. Bunun yanı sıra, verimlilik, müşteri memnuniyeti, bilgi yönetimi, öğrenen organizasyon, risk yönetimi ve operasyonel stratejiler gibi konuların da çalışmalarda sıkça ele alındığı görülmektedir. Bazı çalışmalar müşteri odaklı konulara yönelmiştir. Özellikle müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati, müşteri etkileşimi ve müşteri değeri gibi değişkenler müşteri davranışlarının sigorta sektöründeki etkisini anlamaya yönelik olarak incelenmiştir. Öte yandan, sigorta şirketlerinin kurumsal sosyal sorumluluk, tedarik zinciri yönetimi ve stratejik yönetim süreçleri gibi konuları ele alan araştırmaların da olduğu görülmektedir. Sigorta sektörüne özgü toplam kalite yönetimi uygulamaları incelendiğinde, özellikle müşteri memnuniyetinin artırılması, operasyonel süreçlerin iyileştirilmesi ve hizmet kalitesinin sürdürülebilir şekilde geliştirilmesi gibi konuların ön plana çıktığı görülmektedir. Sigorta şirketleri, toplam kalite yönetimi uygulamalarını benimseyerek müşteri odaklı hizmet anlayışını güçlendirmekte ve rekabet avantajı elde etmektedir. Toplam kalite yönetimi, sigorta sektöründe hem iç süreçlerin optimize edilmesi hem de müşteri ilişkilerinin daha etkili bir şekilde yönetilmesi açısından kritik bir rol oynamaktadır. Örneğin, poliçe düzenleme süreçlerinin hızlandırılması, hata oranlarının azaltılması, tazminat süreçlerinin şeffaf ve adil şekilde yürütülmesi gibi unsurlar, sigorta hizmetlerinin kalitesini doğrudan etkileyen faktörlerdir. Bunun yanı sıra, çalışanların eğitimi ve sürekli iyileştirme kültürünün benimsenmesi, sigorta sektöründeki hizmet sunum kalitesinin yükseltilmesine önemli katkılar sağlamaktadır. Toplam kalite yönetimi uygulamaları sayesinde, sigorta şirketleri müşteri geri bildirimlerini daha etkin bir şekilde analiz edebilmekte ve hizmet süreçlerini bu geri bildirimlere göre şekillendirebilmektedir. Ayrıca, toplam kalite yönetimi kapsamında kullanılan dijitalleşme ve otomasyon sistemleri, sigorta hizmetlerinin daha verimli ve hatasız bir şekilde sunulmasına yardımcı olmaktadır. Toplam kalite yönetiminin sigorta sektöründeki bu rolü, sektördeki müşteri memnuniyetini ve operasyonel verimliliği artırarak şirketlerin uzun vadeli başarısına doğrudan katkıda bulunmaktadır.

Araştırmalarda en yaygın kullanılan veri analizi tekniklerinden biri, değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koymak amacıyla başvurulan regresyon analizidir. Regresyon analizleri, özellikle kalite yönetimi, verimlilik, bilgi yönetimi gibi önemli konularda, farklı faktörler arasındaki etkileri anlamak ve bu ilişkileri somut bir şekilde modellemek için sıklıkla tercih edilmiştir. Bunun dışında, sigorta sektörüyle ilgili araştırmalarda çeşitli istatistiksel analiz yöntemlerinin de yaygın olarak kullanıldığı gözlemlenmektedir. Örneğin, T-Testi, Ki-Kare Testi, Korelasyon Analizi, Varyans Analizi (ANOVA) gibi temel istatistiksel yöntemler, sektördeki çeşitli değişkenler arasındaki farklılıkları ve ilişkileri incelemek için etkili bir şekilde uygulanmaktadır. Yapısal Eşitlik Modellemesi ise, özellikle müşteri ilişkileri, müşteri bağlılığı ve güven gibi konularda daha karmaşık ilişkilerin analiz edilmesi amacıyla yoğun olarak tercih edilmiştir. Bu yöntem, birden fazla değişkenin bir arada değerlendirilmesi gerektiği durumlarda oldukça yararlı olmaktadır. Bunun yanı sıra, bazı araştırmaların daha

derinlemesine ve nitel analiz tekniklerine yöneldiği görülmektedir. Tematik analiz, söylem analizi, karşılaştırmalı analiz ve dengeli karne yöntemi gibi nitel analiz teknikleri, özellikle organizasyonel yapı, kültür, müşteri beklentileri ve stratejik yönetim gibi daha soyut ve dinamik konuların incelenmesinde kullanılmıştır. Bu tür nitel analizler, sigorta sektöründeki daha insana ve kurumsal yapıya dayalı dinamiklerin anlaşılmasına olanak tanırken, istatistiksel teknikler daha nicel verilerle desteklenen somut sonuçlar elde edilmesini sağlamaktadır. Sonuç olarak, sigorta sektörüne dair yapılan araştırmalar hem nicel hem de nitel analiz tekniklerinin birleşimiyle zenginleştirilmiş ve sektöre dair kapsamlı bir bakış açısı sunmayı başarmıştır.

Sigorta sektörüne yönelik yapılan araştırmaların büyük bir kısmının kalite yönetimi, müşteri memnuniyeti, verimlilik ve organizasyonel performans gibi temel konulara odaklandığı gözlemlenmektedir. Bu konular, sektördeki hizmet kalitesinin artırılması ve işletmelerin rekabet gücünün yükseltilmesi açısından kritik öneme sahiptir. Nicel araştırmaların daha baskın olduğu görülmektedir, çünkü sigorta sektöründe incelenen değişkenlerin çoğu ölçülebilir niteliktedir ve istatistiksel analizlerle kolayca değerlendirilebilmektedir. Bu sayede, sektördeki çeşitli faktörlerin etkileri daha somut bir şekilde ortaya konulmakta ve iyileştirme alanları belirlenebilmektedir. Ancak, bazı araştırmaların nitel ve karma yöntemleri kullanarak daha derinlemesine analizler yaptığı da dikkate değerdir. Bu tür araştırmalar, özellikle organizasyonel yapı, kültür, müşteri beklentileri ve stratejik yönetim gibi daha soyut ve karmaşık konulara dair detaylı bir içgörü sunmaktadır. Nitel ve karma yöntemlerin, bu konularda daha zengin veri ve anlamlı sonuçlar elde edilmesine olanak tanıdığı görülmektedir. Bu da sigorta sektörünün sadece sayısal verilerle değil, aynı zamanda insan davranışları, organizasyonel dinamikler ve stratejik yönelimler gibi daha kaliteli ve kapsamlı bir perspektifle incelendiğini ortaya koymaktadır.

Araştırmaların coğrafi dağılımı incelendiğinde, özellikle Asya ülkeleri başta olmak üzere gelişmekte olan ülkelerde sigorta sektörüne yönelik artan bir ilgi olduğu dikkat çekmektedir. Bu ülkelerde, sigorta sektörünün gelişmesi ve daha verimli hale gelmesi amacıyla yapılan çalışmaların sayısının giderek arttığı gözlemlenmektedir. Gelişmekte olan ekonomilerde sigorta sektörünün büyümesi hem yerel hem de küresel düzeyde daha fazla öneme sahip olmuştur. Bu bağlamda, sigorta sektöründeki verimliliğin artırılması, kalite yönetim sistemlerinin etkin bir şekilde uygulanması ve müşteri memnuniyetinin sağlanması gibi kritik konular, akademik araştırmaların temel odak noktalarını oluşturmakta ve sektörel gelişim açısından büyük bir potansiyel taşımaktadır. Araştırmalar, sigorta hizmetlerinin kalitesini yükseltmek ve sektördeki rekabet avantajını güçlendirmek için bu unsurların nasıl daha etkili hale getirilebileceğini sorgulamakta, aynı zamanda sigorta şirketlerinin sürdürülebilirlik ve müşteri odaklılık gibi faktörleri de göz önünde bulundurarak daha stratejik adımlar atmalarına olanak sağlamaktadır. Bu trend, sigorta sektörünün gelişen pazarlarındaki geleceği şekillendirecek ve sektöre dair yapılan akademik araştırmaların yönünü belirleyecek önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Sonuç olarak, bu alandaki araştırmaların metodolojik çeşitliliği, sigorta sektöründe yapılan akademik çalışmaların kapsamlı bir şekilde ele alındığını ve farklı bakış açılarıyla incelendiğini açıkça ortaya koymaktadır. Çeşitli veri toplama ve analiz tekniklerinin bir arada kullanılması, araştırmaların sadece belirli bir boyutla sınırlı kalmayıp, sigorta sektörünün farklı alanlarını daha derinlemesine anlamaya yönelik bir çaba içinde olduğunu göstermektedir. Bu çeşitlilik, sektördeki farklı dinamiklerin ve etkileşimlerin daha iyi kavranmasını sağlayarak, sigorta sektörünün gelişmesi ve daha etkin bir şekilde işleyebilmesi için önemli bir temel oluşturmaktadır. Ayrıca, sektöre dair çok yönlü bir anlayış geliştirilmesi, uygulamalı çözümler üretilmesine ve politika geliştirme süreçlerinde daha etkili kararlar alınmasına olanak tanımaktadır. Bu bağlamda, yapılan akademik çalışmaların geniş bir perspektifle sigorta sektörüne katkı sağladığı ve sektördeki çeşitli sorunlara yenilikçi yaklaşımlar geliştirilmesine imkân tanıdığı söylenebilir.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırmanın amacı, sigorta sektöründe toplam kalite yönetimi uygulamalarına dair mevcut literatürün detaylı bir şekilde incelenmesidir. Bu inceleme, içerik analizi yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiş olup, sigorta sektöründeki toplam kalite yönetimi uygulamalarının etkinliği, zorlukları ve başarı faktörleri üzerine yapılan akademik çalışmaların sistematik bir şekilde değerlendirilmesi hedeflenmiştir. Çalışma, dünya çapında

saygın akademik veri tabanları olan Web of Science ve Scopus taranarak, toplam kalite yönetimi ile ilgili yayımlanmış makaleler ve bildiriler üzerinden derinlemesine bir analiz yapılmıştır. Bu yayınlar, sigorta sektöründe toplam kalite yönetimi uygulamalarının nasıl şekillendiği, gelişim süreçleri ve uygulamada karşılaşılan güçlükler gibi konuları anlamak için seçilmiş ve incelenmiştir. Literatürdeki anahtar temalar, araştırma trendleri ve mevcut bilgi birikimi de analiz edilerek, sigorta sektöründe toplam kalite yönetimi uygulamalarıyla ilgili genel bir değerlendirme yapılmıştır. Sonuç olarak, bu çalışma, sigorta sektöründeki toplam kalite yönetimi uygulamalarının akademik alandaki yerini anlamak için kapsamlı bir perspektif sunmayı amaçlamakta ve sektöre dair gelecekteki araştırmalara ışık tutmayı hedeflemektedir. Bu çalışmanın çeşitli sınırlılıkları bulunmaktadır. Öncelikle, araştırma belirli bir sektör ve sektörden kaynaklı bölge ile sınırlı olduğundan, elde edilen bulguların farklı sektörler veya coğrafi bölgeler için genellenebilirliği kısıtlıdır. Bunun yanı sıra, araştırmada tercih edilen analiz yöntemi, alternatif yöntemlerin kullanılması halinde farklı bulgular ortaya çıkmasına neden olabilecek bir sınırlılık teşkil etmektedir. Çalışmanın belirli teorik modeller çerçevesinde ele alınması, farklı teorik yaklaşımların incelenmemesi sonucunu doğurmuş ve bu durum, araştırmanın kapsamını daraltmıştır. Ayrıca, araştırmada kullanılan veri kaynaklarının güvenilirliği, çalışmanın temel sınırlılıklarından biri olarak değerlendirilmektedir. Anket veya ikincil veri kullanımına dayalı araştırmalarda olası yanlılık riski bulunmaktadır. Verilerin doğruluğu ve tutarlılığı, kullanılan kaynakların güvenilirliği ile doğrudan ilişkili olup, bu faktörler sonuçların geçerliliğini etkileyebilmektedir. Tüm bu sınırlılıklar göz önünde bulundurularak, gelecekteki çalışmalarda daha geniş veri setleri, farklı metodolojik yaklaşımlar ve çok yönlü teorik çerçeveler kullanılması önerilmektedir.

Araştırmanın bulgularına göre, toplam kalite yönetimine yönelik çalışmaların çoğunluğunda nicel araştırma yöntemi kullanılmış ve veriler anket yolu ile toplanmıştır. Toplam kalite yönetimi çalışmalarında nicel araştırma yöntemlerinin ve anketlerin yaygın olarak tercih edilmesinin temel nedenleri arasında ölçülebilirlik, genellenebilirlik ve istatistiksel analiz imkânı yer almaktadır. Toplam kalite yönetimi, kalite performansı, müşteri memnuniyeti, çalışan katılımı ve verimlilik gibi sayısal olarak değerlendirilebilen unsurlara dayandığından, nicel araştırma yöntemleri bu unsurların sistematik ve objektif bir biçimde analiz edilmesine olanak tanımaktadır.

Nicel yöntemlerle elde edilen veriler, geniş örneklemeler üzerinde uygulanarak genellenebilir sonuçlar sunmakta ve toplam kalite yönetiminin örgütler üzerindeki etkilerini kapsamlı bir şekilde değerlendirmeye imkân vermektedir. Ayrıca, korelasyon, regresyon analizi ve hipotez testleri gibi istatistiksel yöntemler aracılığıyla toplam kalite yönetiminin bileşenleri arasındaki ilişkiler ölçülebilmekte ve bu doğrultuda yönetim kararlarını destekleyici bilimsel kanıtlar sağlanmaktadır.

Bunun yanı sıra, toplam kalite yönetimi çalışmalarında farklı departmanlar, çalışan grupları ve müşteriler gibi geniş katılımcı kitlesinden veri toplanması büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda, anketler geniş ölçekli veri toplama süreçlerinde etkin bir araç olarak öne çıkmaktadır. Farklı perspektiflerden toplanan veriler, daha geniş bir anlayış geliştirilmesini ve yönetim stratejilerinin çeşitlendirilmesini mümkün kılmaktadır.

Sonuç olarak, nicel araştırma yöntemleri ve anket kullanımı, kalite yönetimi süreçlerinin objektif, sistematik ve kapsamlı bir şekilde analiz edilmesini sağlayarak, toplam kalite yönetimi uygulamalarının etkinliğini artıran önemli bir yaklaşım sunmaktadır. Bu yöntemler, sigorta sektöründeki toplam kalite yönetimi uygulamalarının başarıya ulaşmasında kritik bir rol oynamaktadır ve yönetim kararlarının daha sağlam temellere dayanmasını sağlamaktadır. Bu durum, sigorta sektöründe ölçülebilir değişkenlerin belirlenmesi ve analiz edilmesinde istatistiksel yöntemlerin ön planda olduğunu göstermektedir.

Sigorta sektöründe toplam kalite yönetimi uygulamalarının etkinliği, zorlukları ve başarı faktörleri, sektörün müşteri odaklı yapısı ve rekabetçi dinamikleri nedeniyle önemli bir inceleme alanıdır. Naser A. Aboyassin ve diğerlerinin "Achieving Total Quality Management Using Knowledge Management Practices" başlıklı makalesinde, Ürdün sigorta sektöründe bilgi yönetimi süreçlerinin toplam kalite yönetimi üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma, bilgi teşhisi, edinimi, üretimi, paylaşımı, depolanması ve uygulanması gibi bilgi yönetimi süreçlerinin toplam kalite yönetimi ilkeleriyle güçlü bir ilişki içinde olduğunu ortaya koymuştur. Bu bulgular, sigorta şirketlerinin kalite hedeflerine ulaşmada bilgiyi stratejik bir araç olarak kullanmasının etkinliğini göstermektedir. Özellikle, müşteri odaklılık ve sürekli iyileştirme gibi toplam kalite yönetimi

prensiplerinin, bilgi paylaşımı ve uygulaması ile desteklendiğinde daha başarılı olduğu gözlemlenmiştir. Ancak, Ürdün'deki sigorta şirketlerinin bilgi yönetimini bir kültür olarak benimsemediği ve toplam kalite yönetimini genellikle yüzeysel bir şekilde uyguladığı belirtilmiş, bu da etkinliğin tam anlamıyla sağlanmasında bir eksiklik olarak öne çıkmıştır. Z. Rahman ve J. Siddiqui'nin "Exploring Total Quality Management for Information Systems in Indian Firms" başlıklı makalesinde, Hindistan'daki firmaların bilgi sistemleri departmanlarında toplam kalite yönetimi uygulamalarının etkinliği ele alınmıştır. Araştırma, toplam kalite yönetiminin beş temel prensibi (üst yönetim taahhüdü, müşteri odaklı gelişmeler, kıyaslama, sürekli iyileştirme ve çalışan tabanını güçlendirme) üzerinden sigorta gibi çeşitli sektörlerdeki uygulamaları incelemiş ve toplam kalite yönetimi ile bilgi sistemleri sinerjisinin ürün ve hizmet kalitesini artırdığını ortaya koymuştur. Özellikle müşteri memnuniyetinin artması ve hizmet kalitesinin iyileşmesi gibi faydalar öne çıkarken, maliyet ve zaman tasarrufu gibi ikincil kazanımlar da dikkat çekmiştir. Ancak, bu etkinliğin sağlanmasında üst yönetimin desteği ve müşteri odaklı yaklaşımlar en kritik faktörler olarak belirlenmiştir. Sigorta sektöründe de benzer şekilde, müşteri beklentilerine hızlı yanıt verebilmek ve hizmet süreçlerini standartlaştırmak toplam kalite yönetiminin etkinliğini artıran unsurlar arasında yer almaktadır. Seokyoung Oh'un "How Learning Atmosphere is Connected to Quality Practices: A Case Study of A Korean Service Firm" başlıklı makalesi ise Güney Kore'deki bir sigorta şirketinde toplam kalite yönetimi ve öğrenen organizasyon kavramlarının ilişkisini incelemiştir. Araştırma, toplam kalite yönetiminin temel prensipleri (takım çalışması, sürekli iyileştirme, süreç yönetimi ve müşteri odaklılık) ile öğrenen organizasyonun beş disiplini (paylaşılan vizyon, zihinsel modeller, takım öğrenmesi, kişisel ustalık ve sistem düşüncesi) arasındaki bağlantıyı analiz etmiştir. Bulgular, takım öğrenmesi ve sistem düşüncesinin sürekli iyileştirme ve müşteri odaklılık gibi toplam kalite yönetimi prensipleriyle güçlü bir ilişki içinde olduğunu göstermiştir. Özellikle, sigorta şirketinde çalışanların takım çalışması ve sürekli iyileştirme uygulamalarına adaptasyonu, toplam kalite yönetiminin etkinliğini artıran bir unsur olarak öne çıkmıştır. Ancak, süreç yönetiminin öğrenen organizasyon disiplinleriyle ilişkisiz kalması, sigorta sektöründe toplam kalite yönetiminin tüm prensiplerinin eşit derecede etkili olmadığını ve bazı alanlarda eksiklikler bulunduğunu ortaya koymuştur. Bu durum, toplam kalite yönetiminin sigorta sektöründeki etkinliğinin, organizasyonel öğrenme kapasitesine ve kültürel uyuma bağlı olduğunu göstermektedir. Sahar Siami ve Mohammadbagher Gorji'nin "Service Quality Management in the Insurance Industry on the Basis of Service Gap Model" başlıklı makalesi ise İran sigorta sektöründe hizmet kalitesi yönetimini SERVQUAL modeline dayanarak analiz etmiştir. Bu çalışma, hizmet kalitesindeki beş temel açığı (müşteri beklentileri ile yönetim algısı, yönetim algısı ile hizmet standartları, standartlar ile sunulan hizmet, sunulan hizmet ile dış iletişim ve müşteri algısı ile beklentiler arasındaki farklar) ele alarak, sigorta sektöründe hizmet kalitesinin müşterilerin beklentilerini karşılamada yetersiz kaldığını ortaya koymuştur. Araştırma, müşterilerin hizmet kalitesini %52,2 oranında yeterli bulduğunu, ancak tüm açıkların negatif değerler gösterdiğini ve bu durumun hizmet kalitesinde genel bir başarısızlık olduğunu işaret ettiğini belirtmiştir. Bu, sigorta sektöründe toplam kalite yönetimi uygulamalarının etkinliğini artırmak için müşteri beklentilerinin daha iyi anlaşılması ve hizmet sunum süreçlerinin bu beklentilere göre düzenlenmesi gerektiğini göstermektedir. Güvenilirlik boyutunun müşteriler için en önemli faktör olarak öne çıkması, toplam kalite yönetiminin başarısında tutarlılık ve güvenin kritik olduğunu vurgulamaktadır.

Sigorta sektöründe toplam kalite yönetimi uygulamalarının etkinliğini sınırlayan zorluklar, Ürdün örneğinde, organizasyonel kültürün bilgi yönetimi ve toplam kalite yönetimini tam anlamıyla desteklememesi, bilgi paylaşımını teşvik eden bir yapının eksikliği ve çalışanların örtük bilgisinin belgelenmemesi gibi unsurlar temel engeller olarak tanımlanmıştır. Ayrıca, sigorta şirketlerinin kısa vadeli kâr odaklı yaklaşımları, uzun vadeli kalite stratejilerinin uygulanmasını zorlaştırmaktadır. İran örneğinde ise, yönetim ile müşteri beklentileri arasındaki algı farkı, hizmet standartlarının belirlenmesindeki hatalar ve sunulan hizmet ile iletişim arasındaki tutarsızlıklar, toplam kalite yönetiminin etkinliğini sınırlayan başlıca zorluklar olarak ortaya çıkmıştır. Her iki durumda da sektörel dinamiklerin ve düşük sigorta bilincinin, kalite yönetimini daha karmaşık hale getirdiği görülmektedir. Bu zorluklar, toplam kalite yönetiminin sigorta sektöründe uygulanabilirliğini sorgulatırken, aynı zamanda çözüm odaklı yaklaşımların gerekliliğini de ortaya koymaktadır. Hindistan örneğinde, Rahman ve Siddiqui, bilgi sistemleri profesyonellerinin toplam kalite yönetimi yazılım mühendisliğinde benimseme konusundaki tereddütlerini ve toplam kalite yönetimi prensiplerine dair genel bir anlayış eksikliğini zorluk

olarak tanımlamıştır. Sigorta sektörü gibi hizmet odaklı bir alanda, üst yönetimin taahhüdünün eksikliği veya çalışanların yeni sistemlere adaptasyon sürecindeki direnci, toplam kalite yönetiminin uygulanabilirliğini sınırlamaktadır. Ayrıca, Hindistan'daki firmaların liberalleşen piyasa koşullarında kaliteye odaklanma zorunluluğu, kısa vadeli maliyet odaklı yaklaşımlardan uzun vadeli kalite stratejilerine geçişte bir engel oluşturmıştır. Kore örneğinde ise Oh, süreç yönetimi gibi bazı toplam kalite yönetimi prensiplerinin organizasyon genelinde tutarlı bir şekilde uygulanmadığını ve departmanlar arası farklılıkların toplam kalite yönetiminin etkinliğini azalttığını belirtmiştir. Sigorta sektöründe müşteri beklentilerinin sürekli değişmesi ve çalışanların bu değişime ayak uyduracak eğitimden yoksun kalması da önemli bir zorluk olarak ortaya çıkmıştır.

Toplam kalite yönetiminin sigorta sektöründeki başarı faktörleri Ürdün çalışmasında, bilgi edinimi ve uygulamasının toplam kalite yönetimi üzerinde en güçlü etkiye sahip olduğu bulunmuş bu, şirketlerin çalışan eğitimine ve teknolojik altyapıya yatırım yapmasının önemini vurgulamaktadır. Ayrıca, üst yönetimin kalite taahhüdü, çalışan katılımı ve sürekli iyileştirme çabaları, başarının temel taşları olarak öne çıkmıştır. İran çalışmasında ise, güvenilirlik ve güvence gibi hizmet kalitesi boyutlarının müşteri memnuniyetinde kritik rol oynadığı belirtilmiş, bu da toplam kalite yönetiminin başarısı için hizmet sunumunda tutarlılık ve şeffaflığın şart olduğunu göstermiştir. Müşteri odaklı bir yaklaşımın ve hizmet süreçlerinin sürekli izlenmesi ve geliştirilmesinin, sigorta sektöründe toplam kalite yönetiminin etkinliğini artıran ana faktörler olduğu savunulmaktadır. Özellikle, Ürdün'de önerilen ortak pazarlama bilgisi kurumu gibi yenilikçi yapılar, bilgi paylaşımını ve sektörel iş birliğini teşvik ederek başarıyı destekleyebilir. Hindistan çalışmasında, üst yönetimin taahhüdü ve müşteri odaklı gelişmeler, toplam kalite yönetiminin bilgi sistemleri uygulanmasında en etkili faktörler olarak öne çıkmıştır. Sigorta şirketleri için bu, müşteri ihtiyaçlarını doğru analiz eden ve bu doğrultuda hizmet süreçlerini tasarlayan bir yaklaşımın gerekliliğini göstermektedir. Çalışan tabanını güçlendirme prensibi de eğitim ve yetki devri yoluyla personel verimliliğini artırarak başarıyı desteklemiştir. Kore örneğinde ise, takım öğrenmesi ve sistem düşüncesi gibi öğrenen organizasyon disiplinlerinin, toplam kalite yönetiminin takım çalışması ve sürekli iyileştirme prensipleriyle uyumu, sigorta şirketinin kalite hedeflerine ulaşmasında kilit rol oynamıştır. Özellikle, müşteri odaklılığın sistem düşüncesiyle desteklenmesi, şirketin rekabetçi bir ortamda yenilikçi hizmetler sunabilmesini sağlamıştır. Sigorta sektöründe toplam kalite yönetiminin başarısının, liderlik desteği, çalışan katılımı ve müşteri odaklı bir vizyonla mümkün olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca, Hindistan'daki sigorta firmalarının toplam kalite yönetimini bilgi sistemleri ile entegre ederek elde ettiği verimlilik artışı, teknolojinin doğru kullanımının da bir başarı faktörü olduğunu göstermektedir.

Sonuç olarak, sigorta sektöründe toplam kalite yönetimi uygulamalarının etkinliği, bilgi yönetimi ve hizmet kalitesi açıklarının kapatılması gibi stratejik yaklaşımlarla artırılabilir, ancak bu süreçte önemli zorluklarla karşılaşmaktadır. Sektörel ve kültürel farklılıkların toplam kalite yönetimi uygulamalarını şekillendirdiğini göstermektedir. Başarı için, şirketlerin müşteri beklentilerini doğru analiz etmesi, bilgiyi etkili bir şekilde yönetmesi ve organizasyonel yapıyı kalite odaklı bir kültüre dönüştürmesi gerekmektedir. Sigorta sektöründe toplam kalite yönetiminin potansiyelini ortaya koyarken, bu potansiyelin realize edilmesi için uzun vadeli bir vizyon, eğitim ve iş birliği gerektiğini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, sigorta şirketlerinin hem iç süreçlerini hem de dış iletişimlerini yeniden yapılandırması, toplam kalite yönetiminin sürdürülebilir bir başarıya dönüşmesi için kritik bir adımdır. Ayrıca sigorta sektöründe toplam kalite yönetimi uygulamalarının etkinliği, üst yönetimin liderliği, müşteri odaklılık ve organizasyonel öğrenme kapasitesi gibi faktörlere bağlıdır. Toplam kalite yönetiminin sigorta sektöründe ürün ve hizmet kalitesini artırma potansiyeline sahip olduğunu, ancak bu potansiyelin tam anlamıyla realize edilmesi için bazı zorlukların aşılması gerektiğini göstermektedir. Kültürel adaptasyon ve liderlik desteği eksikliği ve süreç yönetimindeki tutarsızlıklar, toplam kalite yönetiminin uygulanmasında karşılaşılan temel engellerdir. Başarı için, sigorta şirketlerinin çalışan eğitime yatırım yapması, müşteri beklentilerini sürekli izlemesi ve teknolojiyi stratejik bir araç olarak kullanması gerekmektedir. Toplam kalite yönetiminin sigorta sektöründe sürdürülebilir bir rekabet avantajı sağlaması için uzun vadeli bir vizyon ve organizasyonel bir dönüşüm gerektirmektedir. Bu bağlamda, sigorta sektöründe

toplam kalite yönetimi hem iç süreçlerin iyileştirilmesi hem de dış müşteri memnuniyetinin artırılması için güçlü bir yönetim felsefesi olarak öne çıkmaktadır.

Ancak, bazı çalışmaların nitel ve karma yöntemler ile gerçekleştirilmiş olması, derinlemesine analiz edilerek daha geniş bir perspektiften ele alındığını göstermektedir. Toplam kalite yönetimi, incelenen makalelerde en çok ele alınan konular arasında yer almaktadır. Bunun yanında, müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi gibi değişkenler de sıkça araştırılmıştır. Özellikle müşteri odaklı yaklaşımlar, sigorta sektöründe rekabet avantajı sağlama noktasında önemli bir faktör olarak öne çıkmaktadır. Müşteri sadakati, müşteri bağlılığı ve güven gibi kavramlar da sigorta şirketlerinin performans değerlendirmelerinde kritik rol oynamaktadır.

Risk yönetimi, operasyonel verimlilik ve yönetsel karar alma süreçleri üzerine yapılan araştırmaların büyük bir kısmı ikincil veri kaynaklarına dayanmaktadır. Bu durum, sigorta sektöründeki operasyonel süreçlerin ve performans bileşenlerinin daha geniş veri setleri üzerinden analiz edilmesine olanak tanımaktadır. Özellikle ağ veri zarflama analizi ve regresyon gibi gelişmiş veri analiz tekniklerinin kullanımı, sektördeki performans ölçüm çalışmalarına katkı sağlamaktadır.

Nitel çalışmaların sayısının görece daha az olması, sigorta sektöründe derinlemesine görüşme, vaka çalışmaları ve söylem analizlerinin sınırlı kaldığını göstermektedir. Bununla birlikte, nitel çalışmaların sunduğu bağlamsal ve tematik analizler, sigorta sektöründe örgütsel kültür, müşteri beklentileri ve stratejik yönetim süreçlerini anlamada önemli bir kaynak teşkil etmektedir.

Sonuç olarak, sigorta sektöründe yapılan akademik araştırmaların büyük bir kısmı, toplam kalite yönetimi, müşteri memnuniyeti ve risk yönetimi gibi temel ve kritik konulara yoğunlaşmaktadır. Bu konular, sigorta sektörünün etkinliğini artırmak ve rekabet avantajı sağlamak için merkezi bir rol oynamaktadır. Çalışmalarda genellikle nicel araştırma yöntemleri tercih edilmekte olup, sektördeki değişkenlerin ölçülebilirliğine dayalı analizler yapılmaktadır. Nicel yöntemler, sektörün yapısını daha objektif ve genellenebilir bir şekilde değerlendirme olanağı sağlamakla birlikte, sadece sayısal verilerle sınırlı kalmakta ve sektördeki daha karmaşık dinamikleri göz ardı edebilmektedir. Gelecekteki araştırmaların daha kapsamlı ve derinlemesine analizler sunabilmesi için çeşitli yönlerden geliştirilmesi önerilmektedir. Öncelikle, araştırmanın veri kaynakları genişletilmeli ve uzun vadeli, farklı coğrafi bölgeleri kapsayan veri setleri kullanılarak sonuçların genellenebilirliği artırılmalıdır. Ayrıca, mevcut çalışmada uygulanan yöntemlerin ötesine geçilerek, alternatif istatistiksel analiz teknikleri, yapay zeka destekli tahmin modelleri ve simülasyon yöntemleri gibi farklı metodolojik yaklaşımlar benimsenmelidir. Bunun yanı sıra, sigorta sektöründeki uygulamaların diğer finansal hizmet alanlarıyla karşılaştırmalı olarak incelenmesi, sektörler arası farklılıkların ve benzerliklerin ortaya konulmasına katkı sağlayacaktır. Araştırma bulgularının politika yapıcılar ve sektör temsilcileri için somut çıktılara dönüştürülmesi adına, belirli politika değişikliklerinin ve stratejik uygulamaların etkilerini değerlendiren analizler gerçekleştirilmelidir. Son olarak, dijitalleşme ve yapay zeka teknolojilerinin sigorta sektörü üzerindeki etkileri daha ayrıntılı bir şekilde ele alınarak, blok zinciri, büyük veri analitiği ve nesnelerin interneti gibi yenilikçi teknolojilerin sektördeki uzun vadeli dönüşüm sürecine katkıları araştırılmalıdır. Bu öneriler doğrultusunda gerçekleştirilecek çalışmalar, sigortacılık sektöründeki yenilikçi yaklaşımların daha iyi anlaşılmasına ve uygulanabilir stratejilerin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda, sektördeki daha karmaşık dinamikleri ve bireysel, kültürel etmenleri daha derinlemesine incelemek için nitel ve karma yöntemlerin kullanımının artırılması gerektiği değerlendirilmektedir. Nitel yöntemler, sigorta sektöründeki organizasyonel yapı, kültür, müşteri beklentileri gibi daha soyut kavramların ve davranışsal unsurların anlaşılması açısından büyük bir katkı sağlayabilir. Örneğin, sigorta şirketlerinin yöneticileri, çalışanları ve müşterileri ile yapılan birebir görüşmeler, organizasyonun stratejik karar alma süreçlerini ve müşteri memnuniyetine etkisini anlamak için kullanılabilir. Bir sigorta şirketinin müşteri temsilcileriyle yapılan görüşmeler, müşteri beklentilerini nasıl karşıladıklarını ve karşılaştıkları zorlukları ortaya koyabilir. Farklı müşteri segmentleri ile yapılan grup tartışmaları, sigorta ürünlerinin nasıl algılandığını ve müşteri beklentilerinin neler olduğunu belirlemeye yardımcı olabilir. Genç müşteriler ile yapılan bir odak grup çalışması, dijital sigorta hizmetlerine yönelik eğilimleri ortaya koyabilir.

Bu bağlamda, gelecekte yapılacak araştırmaların hem metodolojik çeşitliliği artırarak daha kapsamlı bir analiz sunması beklenmektedir. Ayrıca, farklı pazar koşullarını ve sektörel değişimleri göz önünde bulundurmak, araştırmaların daha gerçekçi ve uygulanabilir sonuçlar elde etmesini sağlayacaktır. Bu doğrultuda, sigorta sektörüne dair daha geniş kapsamlı, çok boyutlu ve derinlemesine incelemeler yapılması, sektördeki yenilikçi gelişmelere ve stratejik yönelimlere ışık tutacaktır.

KAYNAKÇA

(* ile işaretlenen çalışmalar, içerik analizine tabi tutulan çalışmaları göstermektedir.)

- *Aboyassin, N. A., Alnsour, M., ve Alkloub, M. (2011). Achieving Total Quality Management Using Knowledge Management Practices: A Field Study At The Jordanian Insurance Sector. *International Journal of Commerce and Management*, 21(4), 394-409. DOI: 10.1108/10569211111189383
- Baer, M. ve Frese, M. (2003). Innovation is not Enough: Climates for Initiative and Psychological Safety, Process Innovations, and Firm Performance. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24(1), 45-68 DOI: 10.1002/job.179
- Bütünler, O. ve Sert, Ş. (2022). Düzce İlinde Sigorta Acentelerinin Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(4), 523-546.
- *Chauhan, G., ve Nema, G. (2017). Study of the Role of Total Quality Management in Productivity Enhancement in Indian Insurance Sector. *Pacific Business Review International*, 9(11).
- Çoban, S. (2004). Toplam Kalite Yönetimi Perspektifinde İçsel Pazarlama Anlayışı. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* (22).
- Efil, İ. (2010). *Toplam Kalite Yönetimi*. Bursa: Dora Basım Yayın.
- *Gorji, M. (2011). The Study Of The Relationship Between Total Quality Management And Service Quality Improvement Leading To An Optimal Model Presentation. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(11), 1742-1749.
- Karatepe, O. M. (1997). Bir Hizmet Kalitesi Modeli Yardımıyla Hizmet Kalitesi Oluşumuna Yönelik Kavramsal Bir İnceleme. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 85-111.
- *Katoul, I. (2011). Service Quality Management in the Insurance Industry on the Basis of Service Gap Model. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(11), 797-802.
- *Krishnan, A. (2016). Implementation of Quality Initiatives in Indian Public and Private Sector Organizations: A Comparative Analysis. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(2), 246-266. DOI: 10.1108/IJQRM-06-2013-0097
- *Kuo, K. C., Kweh, Q. L., Ting, I. W. K., ve Azizan, N. A. (2017). Dynamic Network Performance Evaluation Of General Insurance Companies: An Insight Into Risk Management Committee Structure. *Total Quality Management and Business Excellence*, 28(5-6), 542-558. DOI: 10.1080/14783363.2015.1100516
- Küçük, O. (2013). *Toplam Kalite Yönetimi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- *Lee, H. H., ve Lee, C. Y. (2014). The Effects Of Total Quality Management and Organisational Learning On Business Performance: Evidence From Taiwanese Insurance Industries. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25(9-10), 1072-1087. DOI: 10.1080/14783363.2013.814291
- *Lyudmila, T. (2020). Total Quality Management in an Insurance Company: Use of Balanced Scorecards to Meet the Interests of Stakeholders. *Корпоративные финансы*, 14(1), 39-54. DOI: <https://10.0.67.171/j.jcfr.2073-0438.14.1.2020.39-54>

- Mergen, E. (1993). Toplam Kalite Yönetimi. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 25-33.
- *McCabe, D. (2002). ‘Waiting For Dead Men’s Shoes: Towards A Cultural Understanding of Management Innovation. *Human Relations*, 55(5), 505-536.
- *Mitki, Y., ve Shani, A. B. (1995). Cultural Challenges In TQM Implementation: Some Learning From The Israeli Experience. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 12(2), 161-170. <https://doi.org/10.1111/j.1936-4490.1995.tb00654.x>
- *Nourani, M., Devadason, E. S., Kweh, Q. L., ve Lu, W. M. (2017). Business Excellence: The Managerial and Value-Creation Efficiencies Of Insurance Companies. *Total Quality Management and Business Excellence*, 28(7-8), 879-896. DOI: 10.1080/14783363.2015.1133244
- *Oh, S. (2015). How Learning Atmosphere Is Connected To Quality Practices: A Case Study of A Korean Service Firm. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 177, 83-87. DOI: 10.1016/j.sbspro.2015.02.341
- Özçakar, N. (2010). Bir Kamu Kuruluşundaki Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 39(1), 106-124.
- *Petzer, D. J., ve Van Tonder, E. (2019). Loyalty Intentions And Selected Relationship Quality Constructs: The Mediating Effect Of Customer Engagement. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 36(4), 601-619. DOI 10.1108/IJQRM-06-2018-0146
- *Prajogo, D. I., ve McDermott, C. M. (2008). The Relationships Between Operations Strategies And Operations Activities İn Service Context. *International Journal of Service Industry Management*, 19(4), 506-520. DOI 10.1108/09564230810891932
- *Prajogo, D. I., ve McDermott, P. (2011). Examining Competitive Priorities And Competitive Advantage In Service Organizations Using Importance-Performance Analysis Matrix. *Managing Service Quality: An International Journal*, 21(5), 465-483. DOI 10.1108/09604521111159780
- *Rahman, Z., ve Siddiqui, J. (2006). Exploring Total Quality Management for Information Systems in Indian Firms: Application and Benefits. *Business Process Management Journal*, 12(5), 622-631. DOI 10.1108/14637150610691037
- *Ronaldo, R., Yulmaulini, F., ve Fadoli, F. (2018). Addressing Supply Chain Issues through CSR: Leveraging Competitive Advantage in Indonesian Insurance Sector. *International Journal of Supply Chain Management*, 7(6), 1.
- Sözen, M. ve Meral, H. (2024). Türk Katılım Sigorta Sektöründe Müşteri Memnuniyetini ve Sadakatini Etkileyen Faktörler. *Öneri Dergisi*, 19(62), 146-165. DOI: 10.14783/maruoneri.1440782
- Şener, T. (2016). Sigortacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Beklenen Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Antalya İli Örneği. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 497-510.
- *Tindyebwa, T., Ssempala, R., SsangYong, A., Mayora, C., Muhoozi, M., Tusabe, J., ... ve Freddie, S. (2023). Expectations of Clients, Insurers, And Providers: A Qualitative Responsiveness Assessment Among Private Health Insurance Sector In Kampala-Uganda. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1358. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-10386-x>
- Utkueri, H.O. (1997). Sigorta Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi / Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul.
- *Weng, C. S. (2012, July). Improving Service Technology And Business Process: A Case of An Insurance Company In Taiwan. In *Proceedings of PICMET'12: Technology Management for Emerging Technologies* (3225-3231). IEEE.

- *Yang, C. C. (2006). Establishment of A Quality-Management System For Service Industries. *Total Quality Management and Business Excellence*, 17(9), 1129-1154. DOI: 10.1080/14783360600750428
- Yeşilbayır, S. (2007). Toplam Kalite Yönetimi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi / Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Yıldırım, S. (2009). İşletmelerde Tedarik Zinciri Yönetimi ve Toplam Kalite Yönetimi İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 1(1), 175-191.
- Zengin, E. ve Erdal, A. (2000). Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi. *Journal of Qafqaz University*, 3(1), 43-56.