



Yayına Geliş Tarihi:08/12/2022
Yayına Kabul Tarihi:12/01/2023
Online Yayın Tarihi:29/04/2023

Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik
Araştırmalar Dergisi
Cilt:7, Sayı:18, Yıl:2023, Sayfa:1-23
ISSN: 2587-2206

KALİTE YÖNETİMİ ÇALIŞMALARINA KATILIM İLE HİZMET İNOVASYON DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Gizem PEKŞEN¹
Necdet ÖZÇAKAR²

Özet

Amaç: Bu çalışmanın amacı hizmet sektöründe kalite ile inovasyon arasındaki ilişkinin incelenmesidir. İşgörenlerin kalite ile ilgili faaliyetlere katılımları ile hizmet inovasyonu düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir.

Metodoloji: Veriler ISO belgeli işletmelerde farklı departmanlarda çalışan işgörenlerden anket yöntemi ile toplanmıştır.

Bulgular: Elde edilen bulgulara göre kalite uygulamalarında yer almak, kalite ilgili eğitimlere katılmak, kalite çemberlerinde yer almak gibi kalite ile ilgili faaliyetlere katılım ile inovasyon hizmet düzeyi arasında ilişki gözlemlenmiştir.

Pratik Uygulamalar: Uygulamada kalite ile ilgili aktiviteler ve inovasyon birbirini destekleyebilir.

Orjinallik: Hizmet sektöründe kalite ile inovasyon arasındaki çalışmalar sınırlıdır. Bunun yanında kalite çalışmalarına katılım ile hizmet inovasyon düzeyi arasındaki ilişkiler daha da sınırlıdır.

Anahtar Kelimeler: İnovasyon, Hizmet İnovasyonu, Kalite Yönetimi.

JEL Kodlar: O31, M11.

¹ Doktora Öğrencisi, İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Fakültesi. mevsimgizempeksen@gmail.com. ORCID No:0000-0002-7375-6728

² Prof.Dr. İstanbul Arel Üniversitesi, İşletme Fakültesi. necdet@istanbul.edu.tr ORCID No: 0000-0003-2829-2909

Atıf/Citation: Pekşen, G. & Özçakar, N. (2023). Kalite Yönetimi Çalışmalarına Katılım ile Hizmet İnovasyon Düzeyi Arasındaki İlişki. *Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 7(18), 1-23.

THE RELATIONSHIP BETWEEN PARTICIPATION IN QUALITY MANAGEMENT PRACTICES AND SERVICE INNOVATION LEVELS

Abstract

Purpose: The aim of this research is to analyse quality innovation relationship in service sector. The relationships between service innovation levels of employee and their participation in quality related activities are analysed.

Methodology/Approach: Data is obtained using a questionnaire from employees working in different departments of companies. Exploratory Factor Analysis and Confirmatory Factor Analysis is conducted.

Findings: Significant relationships are found between service innovation levels of employee and their participation in quality related activities such as quality practices, quality circles and trainings regarding quality.

Practical implications: Quality activities and innovation may support each other.

Originality: Research regarding quality innovation relationship in service sector is limited. Research between quality activities and service innovation level is much more limited.

Keywords: Innovation, Service Innovation, Quality Management.

JEL Codes: O31, M11.

GİRİŞ

İnovasyon olgusu; ekonomilerde sürekli büyümenin, gelişmenin yanında firmalar için rekabet gücünün temeli olarak yer almaktadır (Üzkurt, 2008). Kırım (2008) inovasyonun işletmelerin performansı üzerindeki olumlu etkisinden bahsederken, Hong vd. (2012: 420) pek çok araştırmanın işletmelerin yenilikçi bir yapı sağlamasının yararlarını raporladığını belirtmektedir. Dolayısı ile işletmeler için inovasyonun rekabet gücü ve diğer performans ölçütleri açısından vazgeçilemez bir konu olduğu açıktır. İnovasyon hem örgütsel hem de bireysel faktörleri içermektedir (İraz ve Akyazı, 2014). Bireysel faktörler genel olarak çalışanların yenilikçiliği ve yaratıcılığını içermektedir. Çalışanların yaratıcılığı ve yenilikçiliğinin ise çalışanların demografik özelliklerinden (Mostafa ve El-Masry, 2008) davranışsal, sosyal ve kişilik ile ilgili niteliklerden (Okтуğ ve Özden, 2013), çözüm üretme gibi çeşitli becerilerinden (Akkaş, 2013) kaynaklandığı belirtilmektedir.

İşletmelerin rekabet avantajı sağlamak için kullandıkları bir diğer önemli konu ise kalitedir (Krajewski ve Malhotra 2013). Toplam Kalite Yönetimi (TKY) 1980'li yıllardan itibaren işletmelerin üzerinde önemle durduğu konulardan birisidir. TKY de inovasyon gibi tüm organizasyonun rekabetçiliğini arttıran bir yaklaşım olarak kabul edilebilir (Oakland, 2004).

TKY gibi geniş bir kavramı salt ilkelere ayırarak tanımlamak zor olsa da TKY Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum gibi gurularca farklı şekilde tanımlanmışlardır. TKY Deming'in yaklaşımına göre ve Anderson'un (1994) operasyonelleştirdiği şekilde genel olarak liderlik, takım çalışması veya iş birlikleri, öğrenme ve eğitim, süreç yönetimi, sürekli gelişme, çalışan tatmini ve müşteri tatmini kavramlarının bütünü olarak ele alınabilir. Dolayısı ile TKY; öğrenme, eğitim, iş birlikleri gibi kavramlar ile çalışanın problem çözme ve çözüm üretme gibi inovasyon ile ilgili çeşitli yeteneklerinin gelişmesine de vesile olmaktadır (Çetin ve Özçakar, 2014).

TKY ile inovasyon arasında pek çok ortak unsur bulunmaktadır. Oke (2007), Talib vd. (2012) her iki konunun da işletme amaçlarına ulaşmak için kullanıldığını, bunun yanında her ikisinin de sürekli ve sürdürülebilir gelişme sağladığını belirtmektedir. Prajogo ve Sohal (2001) ve Singh ve Smith (2004) her iki konunun da sürekli gelişme gibi ortak konularının olduğundan bahsetmektedir. İnovasyonu oluşturan bileşenlerden birisi bireysel faktörler olduğundan (İraz ve Akyazı 2014) ve bireysel faktörler çalışanların problem çözme gibi çeşitli yeteneklerini de içerdiğinden (Akkaş, 2013) çalışanların kalite çalışmalarına katılımları ile inovasyon düzeyleri arasında bir ilişkinin var olabileceği beklenebilir.

TKY ve inovasyon arasındaki ilişki birçok araştırmacı tarafından incelenmiştir. (Bon ve Mustafa 2012; Bon and Mustafa 2013; Mudahha ve Kheng 2016; Yaşar vd. 2017; Khanve Naeem 2017; Kaur vd. 2018; Lasrado 2019; Salim vd.2019; Iqbal 2019; Sin ve Jusoh 2019; Kigozi 2019) TKY ile inovasyon arasındaki ilişkinin karmaşık olduğunu ve bu konudaki literatürün yeterince kapsamlı olmadığını belirtmektedir. Ulusal literatürde bu alandaki çalışma sayısı sınırlıdır (Boz, Duran ve Behdioğlu 2018; Yıldız ve AYTEKİN, 2018). Ayrıca çalışanların kalite çalışmalarına katılımları ile inovasyon düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışma mevcut değildir. Hizmet sektörü içinde özel sektör ve kamu sektöründe çalışanların inovasyon düzeylerinin karşılaştırması ile ilgili yapılan çalışma sayısının da sınırlı olduğu bilinmektedir. Literatürdeki bu boşluk göz önüne alınarak yapılan bu araştırmada cevabı aranan temel soru "Kalite çalışmalarına katılım ile inovasyon düzeyi arasında ilişkili var mıdır?" şeklindedir. Çalışmanın amacı da hizmet sektöründe çalışanların kalite çalışmalarına katılımları ile hizmet inovasyon düzeyleri (HİD) arasında bir ilişkinin olup olmadığının tespit edilmesidir. Böylece hem hizmet sektörü açısından bu sorunun cevabı elde edilerek, daha önce bu alanda çalışma bulunmayan literatüre katkıda bulunulması amaçlanmakta hem de hizmet inovasyonunun kamu sektörü ve özel sektör açısından karşılaştırmalı olarak incelenmesinin de katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışma, inovasyon ve hizmet inovasyonu, kalite çalışmaları kavramlarının ve inovasyon kalite ilişkisinin incelendiği literatür bölümü, araştırma bölümü, bulgular ve tartışma bölümü ile devam ederek sonuç bölümü ile sonlanmaktadır.

1.LİTERATÜR

İnovasyon işletmeler açısından farklı sınıflandırmalarla incelenebilir. İnovasyon sınıflandırmalarından ilki organizasyon inovasyonu ve teknolojik inovasyon olarak yapılır. Teknolojik inovasyonlar işletmenin teknik sisteminde yapılan ve işletmenin öncelikli iş faaliyetleri ile alakalı inovasyonlar iken, organizasyon inovasyonu ise, işletmenin sosyal sisteminde yapılan inovasyonlardır (Elçi, 2006). Organizasyon inovasyonu, çoğu zaman yapılanma ve koordinasyon için iç yapılanma tarafından istenirken, teknolojik inovasyon belirlenemeyen piyasa koşulları veya teknik bilgi gibi çevresel faktörleri yanıtlamaktadır (Daft, 1978; Gaertner vd, 1984). Teknolojik inovasyon ayrıca inovasyonun derecesine ve konusuna göre artan (arttırımsal) ve radikal inovasyon ile ürün ve süreç inovasyonu olarak sınıflandırılmaya ayrılmıştır. İnovasyonun farklılık yapıldığı bölüme göre sınıflandırılması incelenecek olursa, yeni ürünlerin girişi, yeni üretim metotları, piyasada yeni pazarın oluşması, hammaddeler ve farklı girdiler için yeni tedarik kaynaklarının gelişmesi, piyasada yeni pazar oluşturulması şeklinde beş değişik sınıflandırma yapısına gidildiği görülebilir (Elçi, 2006). Ürün inovasyonu ve süreç inovasyonu olmak üzere de inovasyon sınıflandırması yapılmaktadır. Ürün inovasyonu, yeni ya da önemli derecede iyileştirilmiş bir ürünün meydana çıkmasıdır. Başka bir ifade ile ürün inovasyonu firmanın çevresindeki fırsatlardan yararlanmak için talepler doğrultusunda yeni mal ve hizmetler ortaya çıkarılmasıdır (Güleş; Bülbül, 2004). Süreç inovasyonu, ürün veya hizmet üretme metodunda yapılan değişiklikleri ifade eder. Farklı ve yeni bir üretim-dağıtım metodunun geliştirilmesi ya da mevcutta olan metotların daha gelişmiş hale getirilmesine süreç inovasyonu denir (Elçi, 2006).

2.HİZMET İNOVASYONU

Hizmet sektörü sağladığı istihdam açısından son yıllarda önemli ölçüde gelişmektedir. Örneğin ABD’de hizmet sektöründeki istihdam son yıllarda devamlı olarak artmaktadır (Heizer ve Render, 2017: 12). Bunun yanında, son yirmi yıldan beri, dünya ekonomisi genel olarak, malların üretiminden hizmetlerin üretimine doğru sürekli bir kaymayı vurgulamaktadır. Büyük bir hızla değişmekte olan hizmet sektöründeki işletmelerce sunulan ürün ve hizmetlerdeki inovasyon düzeyi arttıkça,

Kalite Yönetimi Çalışmalarına... The Meric Journal Cilt:7 Sayı:18 Yıl:2023
müşteri tatmininin ve işletmenin finansal performansının artacağı
belirtilmektedir (Tseng vd. 2015).

Sunulmakta olan hizmetleri, daha çok müşteri memnuniyeti sağlayacak ya da daha çok müşterinin ilgisini çekecek şekilde değiştirmek ve farklılaştırmak da hizmet inovasyonu yapmak anlamına gelmektedir (Çeliktaş 2008). Dolayısı ile hizmet inovasyonu yeni veya mühim seviyede değiştirilmiş, hizmetin sunuş şekli ve dağıtım sistemindeki yenilikler ile farklılıklar, hizmetin sunumunda yeni teknolojilerin kullanılması ile meydana gelmektedir. Hizmetin sunulmasında yeni teknoloji ve yeni iş modellerinin kullanılmasını gerektiği göz önünde tutulmalıdır (Eryol, 2009; Monica-Hu, Horng ve Sun 2009). Ayrıca hizmet inovasyonu çalışanların inovasyon davranışları sergilemeleri, iş yerlerine fayda sağlayacak yeni düşünceler üretmeleri anlamına da gelmektedir (Cohn vd. 2008). Örgütsel süreç ve sistemler, proje yönetim becerisi, örgütsel kültür ve vizyon gibi konular hizmet inovasyon davranışı geliştirmede oldukça önemli konulardır. (Matear, Gray ve Garrett, 2004). Bu önem sonucunda “işyerinde performansın artışına yönelik olarak yeni fikirlerin oluşturulması, sunulması ve gerçekleştirilmesi” olarak hizmet inovasyon davranışı literatürde yer almıştır (West ve Farr, 1989). Bu ölçek iki boyutlu şekilde oluşturulmuştur. Yeni hizmet geliştirme boyutunu Matear, Gray ve Garrett’ ten (2004), işgören hizmet inovasyon davranışı boyutunu Scott ve Bruce (1994) geliştirmiştir. Bu alanda çalışmalar yapan Scott ve Bruce (1994) ise hizmet inovasyon davranışını “yeni fikirlerin üretilmesi ve uygulanması sürecinde gerçekleştirilen bireysel ve kurumsal eylemler” olarak tanımlamışlar ve bireysel yenilikçi davranışı keşfetmek için, (HİD-ESIB) firmaların üst düzey görüşmelerine ölçeklendirme yapmışlardır.

Bu konu üzerine yapılan bazı çalışmalarda Hu, Horng ve Sun’un (2009) uluslararası turizm sektöründe faaliyet gösteren otellerde gerçekleştirdiği araştırmada bilgi paylaşımı, takım kültürü ve hizmet inovasyon performansı arasında anlamlı ve güçlü bir ilişki olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Bir başka çalışmada yöneticiler konaklama sektöründe liderliği kabul görmüş kişilerin başarılarını örnek almaktadırlar. Birçok başarılı uygulama kıyaslama, rehberlik, ilham verme yönünde hizmet verdiği görülmüştür. (Enz ve Siguaw, 2003)

Karadal ve Özsungur (2017)’un yaptıkları çalışmada da hizmet inovasyon davranışı ile psikolojik sermaye ve etik liderlik arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir

Çetinkaya vd. (2018) turizm sektöründe yaptıkları çalışmada işletmelerin yeni hizmetler geliştirmek için uygun bir ortam sağlama

hususunda etkili olmalarının, hizmet inovasyon davranışının sergilemesi arttıracığı yönünde bulgular elde edilmiştir

2.1.Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi

Kalite işletmeler açısından 1980'lerde başlayan kalite döneminden itibaren vazgeçilmez bir kavram haline gelmiştir (Efil, 2010). TKY; organizasyonda sürekli iyileşmeyi amaçlayan bir yol ya da bir ilkeler bütünü (Kanji 1990:4); teknikler, ilkeler ve uygulamalar ile karakterize edilen bir yönetim felsefesi (Dean ve Bowen, 1994); kapsamlı teknikler kullanarak ürün ve hizmetlerin kalitesini arttırmaya dayalı bir sistem (Zheng ve Zhao, 2009) olarak tanımlanabilir. Anderson vd.'nin (1994) oluşturduğu modele göre Deming Yönetim Düşüncesi bazlı TKY liderlik, sürekli gelişme, çalışan tatmini, eğitim-öğrenme, süreç yönetimi, iç ve dış iş birlikleri ve müşteri odaklılık öğeleri bu öğeler altındaki faaliyetlerden oluşmaktadır.

TKY'nin hizmet sektöründe imalat sektörü gibi başarı ile uygulanıp uygulanamayacağı geçmişten beri tartışılmaktadır (Boyne vd., 2002; Prajogo, 2005). Bunun yanında kamu sektöründe uygulanabilirliği ise ayrı bir tartışma konusudur (Morgan vd., 1994, Mc Adam vd, 2002). Ulusal literatürde kamu sektöründe TKY ile ilgili ampirik çalışmalar daha çok sağlık ve eğitim sektörlerini içermekle birlikte bu sektörler dışında yapılan ampirik çalışma sayısı sınırlıdır. Üstüner ve Coşkun, (2004), Özçakar (2010), Çetin ve Özçakar (2014) ve Çapacıoğlu vd. (2019) bu çalışmalara örnek olarak verilebilir.

2.2.TKY ile İnovasyon Arasındaki İlişki

TKY ve inovasyon arasındaki ilişki ile ilgili, kalite ve diğer örgütsel performans ölçütleri arasındaki ilişkide yapılanlara göre daha yeni ve daha az kapsamlıdır. Bazı açılardan farklı olmalarına rağmen hem TKY hem de inovasyon bazı benzerlikleri paylaşmaktadır (Singh ve Smith,2004). Oke, (2007), Talib vd. (2012) her iki konunun da işletme amaçlarına ulaşmak için kullanıldığını, bunun yanında her ikisinin de sürekli gelişme ve sürdürülebilir gelişme sağladığını belirtmektedir.

TKY ve inovasyon arasında olumlu bir ilişki olduğunu destekleyen argümanlar olduğu gibi olumsuz bir ilişkiyi destekleyen argümanlar da mevcuttur.

Prajogo ve Sohal (2001) bu argümanları özetleyerek, TKY'nin müşteri odaklılık, sürekli iyileştirme, güçlendirme uygulamalarının TKY ile inovasyon arasında pozitif bir ilişkiyi desteklediğini belirtmektedir. Bunun yanında TKY'nin kuruluşları artımsal inovasyonlarda sıkıştırabileceği, standardizasyon ve resmileştirme uygulamaları ile TKY'nin inovasyonu

azaltacağı, TKY'nin stratejik olarak inovasyona odaklanmadığı gibi argümanların da TKY inovasyon arasındaki negatif ilişkiyi desteklediğini belirtmektedir.

Literatürde TKY veya kalite yönetimi uygulamaları ile inovasyon arasındaki ilişki ile ilgili farklı bulgular elde edildiği görülmektedir. Bon ve Mustafa (2012) hizmet sektörünü de içeren çalışmalar arasından yaptığı literatür çalışmasında, TKY ile inovasyon arasında pozitif ilişki olduğu sonucuna ulaşan araştırmalar olduğu gibi (Hoang vd., 2006; Martinez-Costa and Martinez-Lorente, 2008; Santos-Vijande and Álvarez-González, 2007; Sadıkoğlu ve Zehir, 2010) TKY ile inovasyon arasında negatif ilişki olduğunu gösteren çalışmaların da olduğunu (Leavengood ve Anderson, 2011) belirtmiştir. Literatürde yapılan diğer çalışmalar Konyalılar (2020), yaptığı çalışmasında pozitif etkiden bahsedilmektedir. Al- Saffar ve Obeidat (2020), çalışmalarında da TKY'nin çalışan performansı üzerinde etkilerinin olup olmadığını araştırılmış ve verilere göre pozitif ilişki mevcut olduğu vurgulanmıştır. Subaşı ve Öztürk (2020), araştırmalarında TKY'ne çalışan katılımının işyeri performansına etkisinin olup olmadığıyla ilgili yapılan analizler sonucunda olumlu etki tespit edilmiştir. Khan vd. (2020) kalite çalışmalarında çalışan katılımının firmanın performansı üzerinde dolaylı ve doğrudan etkilerinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Canbay (2021) ise, yaptığı çalışma da 'çalışanların işine bağlılığı, çalışanların geliştirme/ iyileştirme faaliyetlerine katılımı, çalışanların yetkinliği /kişisel gelişimi ve öğrenimi, çalışanların işe ve sürece olan etkisini anlaması, çalışanların işe katkısı ve katılımına olan olumlu etkisi konusunda bulgular mevcuttur. Bir başka araştırma da Aslan ve Yaman (2021), kurumsal değerlerden olan inovasyon, kalite, katılımcılık ve iş birliğinin görev performansına olan etkisi ve bu etkide kişi-örgüt uyumunun aracılık rolü araştırılmıştır. Elde edilen analiz sonuçlarında kalitenin hem görev performansını hem de kişi-örgüt uyumunu anlamlı ve olumlu düzeyde, katılımcılığın ve iş birliğinin kişi-örgüt uyumunu etkilediği görülmüştür. Koç (2022) yaptığı çalışmada, kalite yönetimi uygulamalarının çalışan performansı üzerindeki etkisinde bireysel yenilikçiliğin aracılığıyla elde edilen bulgular da TKY'nin çalışan performansına pozitif yönde etkisinin olduğu ve bireysel yenilikçiliğin aracılık rolü olduğunu görülmektedir. Güldoğan (2022) yaptığı çalışma da işletmelerde kalite odaklı bakış açısının temelini oluşturan sürekli iyileştirme anlayışı tüm birimlere ve çalışanlara entegre edildiğinde pozitif yönlü ilişki olduğu doğrulanmıştır.

3.METODOLOJİ

Bu çalışmanın amacı hizmet sektöründe bireylerin kurumlarında kalite ile ilgili çalışmalara katılımları ile inovasyon düzeyleri arasında ilişki olup olmadığının belirlenmesidir. Kalite ile ilgili çalışmalar direkt olarak kalite ile ilgili faaliyetlere katılmak olduğu gibi, kalite çemberleri içinde yer almak veya kalite ile ilgili eğitimler almak da olabilir. Dolayısı ile bu çalışmanın amacı; hizmet sektöründeki çalışanlarda inovasyon düzeyi ile kalite çalışmalarına ve eğitimlerine katılıp katılmama arasında bir ilişki olup olmadığının belirlenmesidir. Öncelikle çalışanların hizmet inovasyon davranışlarının, kalite çalışmalarına ve eğitimlerine katılıp katılmamaya göre farklılaşıp farklılaşmadığının araştırılmıştır. Kalite çalışmalarına ve eğitimlerine katılan grup ile katılmayan grubun hizmet inovasyon davranışlarını temsil eden HİD düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığı H₁, H₃, H₅ ve H₇ hipotezleri ile araştırılmıştır.

H₁: Kurumlarında kalite çalışmalarına katılıp katılmamaya göre farklı gruplarda yer alan çalışanların inovasyon düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₃: Kalite çemberinde yer alıp almamaya göre farklı gruplarda yer alan çalışanların inovasyon düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₅: Kurumlarında TKY eğitimine katılıp katılmamaya göre farklı gruplarda yer alan çalışanların HİD düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₇: ISO eğitimine katılıp katılmamaya göre farklı gruplarda yer alan çalışanların HİD düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Ayrıca çalışanların kurumdaki kalite ile ilgili çalışmalarına, kalite çemberlerine ve kalite ile ilgili eğitimlere katılmaları ile hizmet inovasyon davranışı kategorileri arasında ilişki olup olmadığı araştırılmıştır. Bunun için katılımcılar HİD düzeylerine göre kategorilere ayrılmıştır. Bunun yapılmasındaki amaç HİD kategorileri oluşturularak HİD kategorileri ile kalite ile ilgili çalışma ve eğitimlere katılıp katılmama kategorileri arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir. Farklı HİD kategorileri ile kalite ile ilgili çalışmalara ve eğitimlere katılıp katılmama kategorileri arasında ilişki olup olmadığı incelenmiştir H₂, H₄, H₆ ve H₈ hipotezleri ile incelenmiştir.

H₂: Kalite çalışmalarına katılıp katılmama ile düşük ve yüksek HİD grubunda yer alma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Kalite çemberinde yer alıp almama ile düşük ve yüksek HİD grubunda yer alma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₆: TKY eğitimine katılıp katılmama ile düşük ve yüksek HİD grubunda yer alma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₈: ISO eğitimine katılıp katılmama ile düşük ve yüksek HİD grubunda yer alma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bunun yanında çalışanların HİD düzeylerinin çalıştıkları kurum ve sektör bazında farklılaşıp farklılaşmadığı da H₉ ve H₁₀ hipotezleri ile incelenmiştir.

H₉: Çalıştıkları kuruma göre farklı gruplarda yer alan çalışanların inovasyon düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₀: Kamu sektörü ve özel sektörde çalışma açısından farklı gruplarda yer alan çalışanların inovasyon düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

3.1. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada anket yöntemi ile veri toplanmıştır. Veri toplamak üzere bir anket formu geliştirilmiştir. Geliştirilen form üç kısımdan oluşmaktadır. Anket formunun ilk kısım cevaplayıcının kalite ile ilgili çalışmalara ne kadar yakın olduğu ile ilgili maddeler yer almaktadır. Bu bölümde cevaplayıcıya çalıştığı kurumda son bir yıl içinde “kalite ile ilgili çalışmalara katılıp katılmadığı”, “TKY ile ilgili eğitimlere katılıp katılmadığı”, “ISO ile ilgili eğitimlere katılıp katılmadığı”, “Kurumunda bir kalite çemberi içerisinde yer alıp almadığı” sorulmuş ve evet/hayır şeklinde cevaplaması istenmiştir. Bu sorular Çetin ve Özçakar’ ın (2014) çalışmasından elde edilmiştir. İkinci bölümde cevaplayıcının çalışma ortamındaki hizmet inovasyon düzeyini (HİD) ölçen maddeler yer almaktadır. Bu maddeler Monica-Hu, Horng ve Sun’ un (2009) çalışmasındaki hizmet inovasyon davranışı ölçeğinden alınmıştır. Hizmet inovasyon davranışı ölçeği Türkçe literatürde Karadal ve Özsungur (2017) ve Özsungur (2019) tarafından kullanılmış, geçerliliği ve güvenilirliği incelenmiştir. Bu bölümde altı adet madde bulunmaktadır. HİD1: İşyerinde yaratıcı ve yenilikçi fikirler ortaya koyarım, HİD2: İş yerinde kendi yaratıcı fikirlerimi ortaya koyup diğerlerini bu fikre ikna etmeye çalışırım, HİD3: İş yerinde uygulayabileceğim yeni hizmet tekniklerini ve yöntemlerini araştırırım, HİD4: Yeni fikirlerin geliştirilebilmesi için uygun planlar oluştururum, HİD5: Yeni fikirlerin uygulanabilmesi için gereken finans imkanlarını ve diğer kaynakları araştırırım, HİD6: Genel olarak kendimi ekibimin yaratıcı bir üyesi olarak görüyorum). Bu maddeler beşli likert ölçeği ile ölçülmüştür (Kesinlikle katılmıyorum:1; Katılmıyorum:2; Ne katılıyorum ne katılmıyorum:3; Katılıyorum:4; ve Kesinlikle Katılıyorum:5). Formun üçüncü kısmında ise

demografik özellikler ile ilgili maddeler yer almaktadır. SPSS 23.0 programı kullanılarak verilerin analizi sağlanmıştır.

Veri toplamada seçilen işletmelerin ortak özellikleri; hizmet sektöründe faaliyet göstermeleri, ISO belgelerinin bulunması, kalite ve müşteri ilişkileri departmanlarının bulunmasıdır. Öncelikle bu özelliklere sahip işletmeler araştırılmıştır. Daha sonra bu işletmeler arasında ulaşılabilen 18 adet işletmeden veri toplanmıştır. Veriler 2018 Ağustos-2019 Nisan tarihleri arasında elde edilmiştir. Hizmet sektöründe yer alan bu işletmelerden, her işletmede mümkün olduğunca tüm departmanlardan veri toplanmıştır. İşletmelerin her departmanında altı adet anket uygulanması amaçlanmış, fakat her departmanda tam altı adet anket elde edilememiştir. Eğitim seviyesi lise mezunu altıda olanlar dışarıda bırakılmıştır. Özel sektör ve kamu sektöründe yer alan toplam 18 adet işletmede toplam 20 farklı departmanda çalışanlardan toplam 307 adet kullanılabilir anket formu elde edilmiştir.

3.2.Bulgular

Öncelikle demografik özellikler ile ilgili bulgular incelenmiştir. Katılımcıların %59'u erkek, %41'i ise kadındır, %30'u kamu sektöründe %70'i ise özel sektörde çalışmaktadır. Diğer demografik bulgular Tablo 1.'de görülmektedir. Tablo 1.'de görüldüğü gibi katılımcıların üçte ikisi 40 yaşın altındadır. Yaklaşık üçte ikisi lisans ve üzeri eğitim seviyesine sahiptir. Dolayısı ile katılımcılar arasında genç ve eğitilmiş olanlar ağırlıktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Yaş	Frekans	(%)	Pozisyon	Frekans	(%)
30 yaş altı	82	26,7	Memur	105	34,2
30-39	152	49,5	Şef	65	21,2
40-49	59	19,2	Uzman	108	35,2
50-59	14	4,6	Müdür	29	9,4
Toplam	307	100	Toplam	300	100,0

Eğitim Düzeyi	Frekans	(%)	İş Deneyimi	Frekans	(%)
Lise	31	10,1	1 yıldan az	46	15
Önlisans	65	21,2	1-3 yıl	74	24,1
Lisans	176	57,3	4-6 yıl	84	27,4

Yüksek Lisans	33	10,7	7-9 yıl	54	17,6
Doktora	2	0,7	10-12 yıl	29	9,4
Topla	307	100,00%	13 yıldan den fazla	20	6,5

Tablo 2. Kalite Uygulamalarına Yakınlık ile İlgili Bulgular

Son bir yıl içinde kurumunuzda kalite çalışmalarına katıldınız mı?	Evet	160	52,1
	Hayır	147	47,9
Son bir yıl içinde kurumunuzda TKY eğitimine katıldınız mı?	Evet	178	58
	Hayır	129	42
Son bir yıl içinde kurumunuzda ISO eğitimine katıldınız mı?	Evet	150	48,9
	Hayır	157	51,1
Son bir yıl içinde kurumunuzda Kalite Çemberine katıldınız mı?	Evet	101	32,9
	Hayır	206	67,1
	Toplam	307	100

Tablo 2’de görüldüğü üzere cevaplayıcıların %52,1 ‘lik oranı kalite çalışmalarına katılmış, %47,7 ‘lik kısmı katılmamıştır. Bunun yanında cevaplayıcıların %32,9’luk kısmı kalite çemberinde yer almışken, %67,1’i kalite çemberinde yer almamıştır. Dolayısı ile kalite çalışmalarına katılmış ama kalite çemberinde yer almamış cevaplayıcılar bulunmaktadır. Cevaplayıcıların %58’lik yüzdeler oran TKY eğitimine katılmış, %42 ‘lik kısım TKY eğitimine katılmamıştır. Araştırmaya katılan 307 kişinin %48,9’luk oranı ISO eğitimine katılmışken %51,1’ lik oranı katılmamıştır.

3.3.Hizmet İnovasyon Davranışı ile İlgili Bulgular

HİD ölçeği ile ilgili tanımlayıcı istatistikler Tablo 3.’de görülmektedir.

Tablo 3. Hizmet İnovasyonu Davranışı Ölçeği ile İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
HID 1	307	1	5	3,97	0,792	-0,67	0,539
HID 2	307	1	5	3,81	0,925	-0,907	0,795
HID 3	307	1	5	4,05	0,797	-0,829	0,85
HID 4	307	1	5	3,99	0,777	-0,697	0,482
HID 5	307	1	5	3,61	0,969	-0,409	-0,277
HID 6	307	1	5	4,02	0,857	-0,877	0,718

Tablo 3'te görüldüğü üzere genel ortalamalar 4,00'e yakındır ve hizmet inovasyonu davranışının yüksek olduğu gözlemlenmektedir. Tüm HİD maddelerinin ortalaması (3,90) ve standart sapması (0,674) olarak elde edilmiştir. Basıklık ve çarpıklık değerlerinin (+1,0, -1,0) aralığında değerlerde olması verinin normal dağılımının gayet iyi olduğuna işaretir (Tabachnick ve Fidell, 2014). Bu çalışmada elde edilen HİD düzeyi ortalamaları Karadal ve Özsungur'un (2017) çalışmasına benzerdir.

Her cevaplayıcı HİD ölçeğindeki ortalama skoruna göre düşük derecede HİD sergileyen, orta derecede HİD sergileyen ve yüksek düzeyde HİD sergileyen olmak üzere üç kategoriye ayrılmıştır. Bunun yapılmasının sebebi HİD kategorileri oluşturularak HİD kategorileri ile kalite ile ilgili çalışma ve eğitimlere katılıp katılmama kategorileri arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir. HİD skorları ortalamaları 3'ten küçük olan katılımcılar düşük düzeyde inovasyon davranışı gösteren katılımcılardır ve bu katılımcılar "Düşük HİD" ismi ile kategorize edilmiştir. Buna göre cevaplayıcıların %7,2'lik kısmı düşük HİD kategorisindedir. HİD skorları ortalamaları 3'ten büyük olan katılımcılar yüksek düzeyde inovasyon davranışı gösteren katılımcılardır ve bu katılımcılar "Yüksek HİD" ismi ile kategorize edilmiştir. HİD skorları ortalamaları 3'e eşit olan katılımcılar orta düzeyde inovasyon davranışı gösteren katılımcılardır ve bu katılımcılar "Orta HİD" ismi ile kategorize edilmiştir. Katılımcıların %7,2'si düşük HİD, %4,9'u orta HİD ve %87,9'u ise yüksek HİD kategorisinde yer almaktadır. Bu kategoriler elde edilerek katılımcılar için farklı HİD sınıfları oluşturulmuştur.

3.4.Güvenilirlik

HİD ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Cronbach's alfa ile gerçekleştirilmiştir. Altı maddeden oluşan ölçeğin Cronbach's alfa katsayısı 0,878 olarak elde edilmiştir. Bu durum yüksek ölçüde güvenilirliği işaret

Kalite Yönetimi Çalışmalarına... The Meric Journal Cilt:7 Sayı:18 Yıl:2023
etmektedir (Altunışık vd. 2005: 126). Ölçekten çıkarılması durumunda güvenilirliği arttıran maddeye rastlanmamıştır.

3.5.Açıklayıcı Faktör Analizi

Geçerlilik ile ilgili Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ve Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) gerçekleştirilmiştir. AFA Temel Bileşenler Analizi Yöntemi ile gerçekleştirilirken, rotasyon olarak Varimax rotasyonu kullanılmıştır. KMO değeri 0,869 olarak elde edilirken Barlett's test istatistiği de anlamlı olarak bulunmuştur ($p=0,000$). Bunun yanında örneklem yeterliliği ölçütü olan MSA değerleri her madde için Anti-İmaige matrisi ile incelenmiş ve en düşük MSA değeri 0,858 olarak elde edilmiştir. Bu sonuçlar verinin Faktör Analizine uygun olduğuna işaret etmektedir. (Durmuş 2011, 79-81). AFA sonucunda altı madde tek faktör altında toplanmıştır ve değişkenliğin %62,95'i açıklanmaktadır. Maddelerin ortak varyansları incelenmiş olup 0,5'in altında ortak varyans değerine rastlanmamıştır. Bu durum ölçeğin tek boyutlu olduğuna işaret etmektedir. Maddelerin faktör yükleri 0,71 ile 0,84 arasında değişmektedir. AFA sonrasında Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır.

3.6.Doğrulayıcı Faktör Analizi

DFA, eldeki verinin önceden keşfedilmiş yapıya uygun olup olmadığı ile ilgili gerçekleştirilen bir analizdir. DFA daha önce kurgulanmış faktör yapısının uygun olup olmadığını test etmeye yaramaktadır. DFA SPSS AMOS programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan DFA modeli sonrası uyum iyiliği indisleri ve modifikasyon indisleri incelenmiştir. Öncelikle ölçek ile ilgili ulusal literatürdeki önceki çalışmalarda (Karadal ve Özsungur 2017; Özsungur 2019) modifikasyon kullanıldığı gözlemlenmiştir. Modifikasyon sonrasında uyum indislerinde iyileşme görüldüğünden ve modifikasyonlar model ile uyumsuz ilişkiler içermediğinden modifikasyonlar uygulanmıştır. Modifikasyon sonrasında oluşturulan DFA modelinde her değişken için standardize edilmiş regresyon katsayıları yer almaktadır. Standardize edilmiş regresyon katsayıları 0,65 ile 0,86 arasında değişmektedir ve tümü 0,001 düzeyinde anlamlıdır. Modelin uyum iyiliği ölçütleri incelendiğinde $CMIn/Df=3,18$, $AGFI=0,973$, $GFI=0,973$, $CFI=0,981$, $NFI=0,972$, $NNFI=0,964$, $IFI=0,981$, $RMSEA=0,08$, $SRMR=0,03$ olarak elde edilmiştir. Buna göre elde edilen uyum iyiliği ölçütleri iyi uyum aralığı ya da kabul edilebilir uyum aralığındadır (Meydan ve Şeşen, 2015).

3.7. Hipotezlerin Testi

Hipotezlerin testinde farklılık hipotezleri için her katılımcının HİD skoru ortalaması kullanılmıştır. Kurumlarında kalite çalışmalarına katılan çalışanların katılmayanlara göre inovasyon performansı açısından farklılaşacağı öngörülmektedir. H_1 hipotezi bağımsız örnek t-testi ile incelenmiştir. Buna göre son bir yıl içerisinde kurumlarında kalite çalışmalarına katılmış olan grup ile katılmamış olan grubun HİD skorları ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir ($t=3,949$, $p<0,005$). Bu sonuca göre H_0 reddedilebilir ve H_1 desteklenmiştir. Kalite çalışmalarına katılmış olan grubun HİD düzeyi katılmayan gruba göre daha yüksektir ve bu durum istatistiksel olarak anlamlıdır.

Bu farklılığın saptanması kalite çalışmasına katılıp katılmama ile inovasyon düzeyi arasında bir ilişkiye de işaretler. Dolayısı ile kalite çalışmalarına katılıp katılmama kategorisi ile inovasyon kategorisinin yani düşük HİD ile yüksek HİD kategorilerinin ilişkili olduğuna işaretler. Bu iki kategorinin ilişkili olup olmadığının tespiti ile ilgili H_2 hipotezi Ki-kare analizi ile analiz edilmiştir. Ki-kare değeri 4,464'dur ve sonuç istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$). Bu sonuca göre kalite çalışmalarına katılım ile HİD kategorisi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu belirten H_2 hipotezi desteklenmiştir.

Kalite çalışmalarına katılmanın bir başka ölçütü de kalite çemberi içinde yer almaktır. Bununla birlikte kalite çemberinde yer almayıp kalite çalışmalarına katılan kişiler mevcuttur. Kurumlarında bir kalite çemberinde yer alıp almamaya göre farklı gruplarda yer alan çalışanların HİD düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğunu öngören H_3 hipotezi bağımsız örnek t-testi ile incelenmiştir. Buna göre son bir yıl içerisinde kurumlarında bir kalite çemberinde yer almış olan grup ile yer almamış olan grubun HİD düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir ($t=4,388$, $p<0,005$). Bu sonuca göre H_0 reddedilebilir ve H_3 desteklenmiştir. Kalite çemberi içinde yer almış olan grubun HİD düzeyi yer almamış olan gruba göre daha yüksektir ve bu durum istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu farklılığın saptanması kalite çemberinde yer alıp almama ile inovasyon düzeyi arasında bir ilişkiye de işaretler. Dolayısı ile kalite çemberinde yer alıp almama kategorisi ile inovasyon kategorisinin yani Düşük HİD ile yüksek HİD kategorilerinin ilişkili olup olmadığının tespiti için H_4 hipotezi Ki-kare analizi ile analiz edilmiştir. Ki-Kare değeri 4,361 olarak elde edilmiştir ve istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$). Buna göre kalite çemberinde yer alıp almama kategorisi ile HİD kategorisi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu belirten H_4 hipotezi desteklenmiştir.

Kurumlarında TKY eğitimine katılıp katılmamaya göre farklı gruplarda yer alan çalışanların inovasyon düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğunu öngören H_5 hipotezi bağımsız örnek t-testi ile incelenmiştir. Buna göre son bir yıl içerisinde kurumlarında TKY ile ilgili eğitimlere katılmış olan grup ile katılmamış olan grubun HİD arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir ($t=4,623$, $p<0,005$). Bu sonuca göre H_0 reddedilebilir. TKY ile ilgili eğitimlere katılmış olan grubun HİD'si katılmayan gruba göre daha yüksektir ve bu durum istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu farklılığın saptanması kalite yönetimi eğitimine katılıp katılmama ile inovasyon düzeyi arasında bir ilişkiye de işaretler. Dolayısı ile kalite yönetimi eğitimine katılıp katılmama kategorisi ile inovasyon kategorisinin ilişkili olduğuna işaretler. Bu iki kategorinin ilişkili olup olmadığının tespiti ile ilgili H_6 hipotezi Ki-kare analizi ile analiz edilmiştir. Ki-kare değeri 12,863'dur ve sonuç istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$). Buna göre H_0 reddedilebilir. TKY eğitiminlerine katılım ile HİD kategorisi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu belirten H_6 hipotezi desteklenmiştir.

Kurumlarında ISO eğitimine katılıp katılmamaya göre farklı gruplarda yer alan çalışanların inovasyon düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğunu öngören H_7 hipotezi bağımsız örnek t-testi ile incelenmiştir. Buna göre son bir yıl içerisinde kurumlarında ISO ile ilgili eğitimlere katılmış olan grup ile katılmamış olan grubun HİD düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir ($t=3,809$, $p<0,005$). Bu sonuca göre H_0 reddedilebilir. ISO ile ilgili eğitimlere katılmış olan grubun HİD düzeyi katılmayan gruba göre daha yüksektir ve bu durum istatistiksel olarak anlamlıdır.

Bu farklılığın saptanması ISO eğitimine katılıp katılmama kategorisi ile inovasyon kategorisinin yani düşük HİD ile yüksek HİD kategorilerinin ilişkili olduğuna işaretler. Bu iki kategorinin ilişkili olup olmadığının tespiti ile ilgili H_8 hipotezi Ki-kare analizi ile analiz edilmiştir. Ki-kare değeri 7,079'dur ve sonuç istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,05$). Buna göre ISO eğitimlerine katılım ile HİD kategorisi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu belirten H_8 hipotezi desteklenmiştir.

Çalıştıkları kuruma göre farklı gruplarda yer alan çalışanların inovasyon düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olabileceğini öngören H_9 hipotezi ANOVA ile test edilmiştir. Öncelikle ANOVA testinin varsayımlarından olan eş varyanslılık Levene Testi ile test edilmiştir ve $p=0,00$ olarak elde edilmiştir. Bu durum eş varyanslılık varsayımının sağlanmadığını göstermektedir (Kalaycı, 2010). Bu durumda ANOVA testi yerine parametrik olmayan Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır. Elde edilen

sonuçlara göre ($p=0,0534$) kurum bazında HİD değerleri farklılaşmamaktadır. H_0 reddedilemez ve H_9 desteklenmez.

Kamu sektörü ve özel sektörde çalışma açısından farklı gruplarda yer alan çalışanların inovasyon düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olabileceğini öngören H_{10} hipotezi bağımsız örnek t-testi ile incelenmiştir. Anlamlılık sonuçlara ($t=-1,255$, $p=0,211$) göre H_{10} desteklenmez. Kamu ve özel sektör çalışanlarının HİD'leri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu söylenemez.

SONUÇ

Yapılan araştırmada hizmet sektöründeki çalışanların şirketlerinde kalite çemberleri eğitimleri ve diğer kalite çalışmaları gibi kalite ile ilgili çalışmalara katılımları ile inovasyon düzeyleri arasındaki ilişki irdelenmiştir. Dolayısı ile literatürdeki kalite inovasyon ilişkisindeki tartışmada, bu çalışma bireysel açıdan iki değişken arasında hizmet sektöründe bir ilişki olup olmadığını incelemiştir. Bunun yanında bu çalışma kalite inovasyon arasındaki ilişkide kalite kavramına, daha önceden pek bakılmamış olan; bireylerin kalite ile ilgili faaliyetlere katılımı açısından değerlendirilerek kalite inovasyon ilişkisini incelerken, aynı zamanda inovasyon kavramına da hizmet inovasyon düzeyi açısından da incelemiştir. Bu farklı bakış açılarının literatüre değerli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

Elde edilen bulgulara göre öncelikle kullanılan HİD ölçeği ile ilgili elde edilen bulguların literatür ile uyumlu olduğu söylenebilir. Bunun yanında kalite ile ilgili çalışmalara katılıp katılmamanın çalışanların inovasyon düzeylerini farklılaştırdığı saptanmıştır. Çalışanlar inovasyon dereceleri düşük ve yüksek olarak gruplandırılmış ve inovasyon grupları; kalite ile ilgili çalışmalara, eğitimlere ve kalite çemberlerine katılıp katılmama arasındaki ilişki incelenmiştir. Kalite çalışmalarına katılıp katılmama ile yüksek veya düşük inovasyon grubunda yer alma arasında ilişki saptanmıştır. Daha açık bir ifade ile kalite ile ilgili çalışmalara veya kalite çemberlerine katılıp katılmama ile yüksek veya düşük inovasyon grubunda yer alma arasında, TKY veya ISO eğitimlerine katılıp katılmama ile yüksek veya düşük inovasyon grubunda yer alma arasında ilişki olduğu görülmüştür. Bu bulgulara göre kalite ile ilgili bir faaliyete katılmak ile inovasyon düzeyi arasında ilişki olduğu söylenebilir.

Hizmet inovasyon davranış düzeylerinin kuruma göre farklılaşmaması; özel sektör ya da kamu sektörüne göre farklılaşmaması da üzerinde önemle durulması gereken bir durumdur.

Zaman kısıtı nedeni ile çalışma sınırlı bir örneklem üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmanın temel sınırlılığını oluşturmaktadır.

Gelecek çalışmalarda hizmet sektörü için sektörel bazda çalışmalar yapılarak inovasyon kalite ilişkisi incelenebilir. Özellikle ulusal literatür bu açıdan kısıtlı olduğundan hem teorik hem de sektörel anlamda pratik katkı sağlayacağı düşünülebilir. Bu çalışmalarda kamu sektörü ve özel sektörün kıyaslanması da bu çalışmanın bulguları ile kıyaslama açısından faydalı olacaktır.

KAYNAKÇA

Abu-Salim, Taghreed; Sundarakani, Balan; and Lasrado, Flevy: (2019) The relationship between TQM practices and organisational innovation outcomes: Moderating and mediating the role of slack, 874-907.

Anderson, J. C., Rungthusanathan M., Schroeder N., (1994). 'A Theory of Quality Management Underlying the Deming Management Method' Academy of Management Review, Vol. 19, No.3, s.472-509.

Akkaş, E. (2013). Bilim ve Sanat Merkezlerindeki Uyum ve Destek Eğitimi Programlarının Üstün Yeteneklilerde Yaratıcılığa Etkisi. Üstün Yetenekliler Eğitimi Araştırmaları Dergisi, 1(2), ss. 108-116.

Al-Saffar, N., Obeidat, A. (2020). The effect of total quality management practices on employee performance: the moderating role of knowledge sharing. Management Science Letters, 10(1), 77-90.

Altunışık R, Coşkun R, Bayraktaroğlu S, Yıldırım E. (2015). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı Serkan Yayıncılık; 2015.

Aslan M., Yaman, F. (2021). Kurumsal Değerler Olarak Kalite, İnovasyon, Katılımcılık ve İşbirliğinin Kişi-Örgüt Uyumu Bağlamında Çalışanın Görev Performansına Etkisi: Konaklama Sektöründe Bir Araştırma(The Effect of Quality, Innovation, Participation and Collaboration as Corporate Values on Employee Task Performance and the Mediating Role of Person-Organization Fit: A Research in the Hospitality Sector) İşletme Araştırmaları Dergisi, 13 (1), 892-903. İşletme Araştırma Dergisi Journal of Business Research Turk2021, 13(1), 892-903 <https://doi.org/10.20491/isarder.2021.1172>.

Bilal Ahmad Khan, Hummayoun Naeem, (2017). International Journal of Quality & Reliability Management The impact of strategic quality

Kalite Yönetimi Çalışmalarına... The Meric Journal Cilt:7 Sayı:18 Yıl:2023
orientation on innovation capabilities and sustainable business growth:
empirical evidence from the service sector of Pakistan.

Boyne, George A. ve Walker Richard M., (2002). Total quality management and performance, *Public Performance and Management Review*, 26(2), s. 394.

Bon, A. T. & Mustafa, E. M. (2013). Impact of total quality management on innovation in service organizations: Literature review and new conceptual framework *Procedia Engineering*, 53, 516–529.

Bon Abdul Talib, Esam Mustafa, Umol Syamsyul Rakiman (2012). Recent and Influential Studies on TQM-Innovation Relationship: A Review *International Journal of Manage.Studies, Statistics & Applied Economics (IJMSAE)*, December Vol. 2, No. 2, pp. 147-162.

Boz, D., C. Duran, S. Behdioğlu (2018). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel yenilikçiliğin TKY uygulamaları üzerindeki etkileri *University Journal Of Social search.ebscohost.com*.

Canbay Ş. Kamile (2021). Kocaeli Üniversitesi Fen bilimleri Enstitüsü mühendisliği Ana Bilim Dalı Doktora Tezi Toplam Kalite Yönetiminin Endüstri 4.0 Bileşenleri ile Etkileşiminin Analizi Kocaeli.

Cohn, J., Katzenbach, J. ve Vlak, G. (2008). Finding and Grooming Breakthrough Innovators, *Harvard Business Review*, 86(12), 62-69.

Çapacıoğlu, E, Özçakar, N, Çetin, O. (2019). Kamu Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Deming Yönetim Metodu ile Analizi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 29 (85), 107-125. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/iuiieyd/issue/42837/517875>.

Çelikleş, H. (2008). İnovasyon Yönetimi: Çukurova Bölgesinde Faaliyet Gösteren Şirketlerde İnovasyon Uygulamalarının Tespitine Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Çetin, O. ve Özçakar, N. (2014). Kamu Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi: Bir Kamu Kurumunda Ampirik Bir Araştırma, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B. Dergisi*, 36(1), ss. 351-372.

Çetinkaya Neslihan, Şimşek Aykut, Aydın Selçuk (2018). Duygu İşçilerinin Perspektifinden Hizmet İnovasyon Davranışı: Yiyecek İçecek İşletmelerine İlişkin Bir Araştırma.

Daft, R.L., (1978). A dual-core model of organizational innovation. *Academy of Management Journal* 21 (2), 193–210.

Dean, J. W.& Bowen, D. E. (1994). Management theory and total quality: improving research and practice through theory development. *Academy of Management Review*, 19(3), 392-418.

Durmuş, B., Yurtkoru, E. Serra ve Çinko, M., (2011). Sosyal Bilimlerde SPSS' le Veri Analizi. Beta Yayıncılık İstanbul.

Efil, İ. (2010). Toplam kalite yönetimi. Bursa: Dora Yayınları.

Elçi Ş. (2006). İnovasyon Kalkınmanın ve Rekabetin Anahtarı, Acar Matbaacılık, 7. Baskı, İstanbul, 2006, ss.1-2.

Esendemir N. (2017). İnovasyon Türleri ve Performans İlişkisinde Teknoloji Yeteneği ve Örgütsel Öğrenmenin Aracı Rolü/Yıldız Teknik Üniversitesi.

Enz, C. A. & Siguaw, J. A. (2003). Revisiting the best of the best: innovations in hotel practice. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 44 (5-6), 115–123.

Eryol İ. (2009). Marmara Üniversitesi İnovasyonun İşletmenin Rekabet Gücüne Katkısı ve Başarının Sermaye Piyasaları Üzerindeki Etkisi Tezi.

Edward Kigozi (2019). Challenges to Successful Implementation of Total Quality Management (TQM) in Education Institutions: A Case of Selected Primary Teacher Training Colleges (PTTCs) in Uganda.

F. Lasrado (2019). TQM, AMO, and Factors Impacting Organizational Creativity and Innovation.

Crossref Gaertner, G.H., Gaertner, K.N., Akinnusi, D.M. (1984). Environment, strategy, and the implementation of administrative change: the case of civil service reform. *Academy of Management Journal* 27 (3), 525–543.

Garba Muddaha & Yeoh Khar Kheng (2016). The Moderating Effect of Environmental Dynamism on the Relationship between Business Process Management and Marketing Innovation Performance: A Perspective of Nigerian SMES in Manufacturing and Service Industries.

Güleş, Hasan K.; Hasan Bülbül (2004). Yenilikçilik: işletmeler için Stratejik Rekabet Aracı, Nobel yayınları Ankara.

Güldoğan A. T.C. (2022). Necmettin Erbakan Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü ISO 9001 Kalite Yönetimi Sistemine Sahip Olan İşletmelerde sürekli İyileştirmenin Üretim Performansı ve İşletme performansına Etkisi; Konya Organize Sanayi Bölgesinde Bir Araştırma Yüksek Lisans Tezi Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı Haziran Konya.

Heizer J., Render B., Munson C. (2017). Sustainability and Supply Chain Management Operations Management Twelfth Edition Us. S.259.

Hoang, D. T., Igel, B. & Laosirihongthong, T. (2006). The impact of total quality management on innovation: Findings from a developing country. International Journal of Quality and Reliability Management, 23(9), 1092 – 1117.

Hong, Shangqin, OxleyLes, McCann Philip (2012). A Survey Of TheInnovationSurveys, Journal of EconomicSurveys, Vol. 26, No. 3, s. 420–444

İraz R. ve Akyazı T.E. (2014). Örgütsel Yaratıcılık Modelinin Oluşmasında Bireysel Yaratıcılık ve Örgüt İkliminin Etkisi Aksaray İlinde Bir Araştırma academia.edu.

Karadal, H. & Özsungur, F. (2017). Hizmet inovasyon davranışı ile psikolojik sermaye ve etik liderlik ilişkisinin incelenmesi: Adana Örneği. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 13(5), 663-672.

Kanji, G. K. (1990). Total quality management: the second industrial revolution. Total Quality Management, 1(1), 3-12.

Khan, M. W. J., Alam, M. B., Sulaiman, G., Ahmed, Z. (2020). Nexus between total quality management practices and construction firms' performance in pakistan. Review Of Economics And Development Studies, 6(4), 787-798.

Kırım, A. (2008). Arman Kırım'dan İnnovasyon Dersleri, Om Yayıncılık.

Kit Yeng Sin, Muhammad Shahar Jusoh (2019). Identifying and Prioritizing Research Gaps in Studies related to Total Quality Management on Competitive Advantage in Malaysian Hotel Industries International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences Volume 6, Issue 3, ISSN (Online) 2349–5219.

Krajewski, L. J, Ritzman, Larry, Malhotra Nano J. (2013). Operations Management, Pearson. ABD.

Koç, Mine (2022). <http://hdl.handle.net/20.500.12597/1854> Yüksek Lisans Tezleri Nisan Sayısı.

Konyalılar, N., (2020). Entelektüel Sermaye ve İnovasyonun Çalışan Performansına Etkisi: Havacılık Sektörü Örneği, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel, 2022, 5(2), 505-514.

Leavengood, S., & Anderson, T. R. (2011). Best practices in quality management for innovation performance. Paper presented at the Technology Management in the Energy Smart World (PICMET), 2011 Proceedings of PICMET '11.

Monica Hu Meng Lei, Jeou-Shvan Horng, Yu-Hua Christine Sun Published (2009) Hospital teams: Knowledge sharing and service innovation performance Doı: 10.1016/j.tourman.2008.4.009.

Martínez-Costa, M., & Martínez-Lorente, A. R. (2008). Does quality management foster or hinder innovation? An empirical study of Spanish companies. Total Quality Management & Business Excellence, 19(3), 209-221.

Mandeep Kaur Kanwarpreet Singh Doordarshi Singh (2018). International Journal of Quality & Reliability Management Synergetic success factors of total quality management (TQM) and supply chain management (SCM): A literature review.

Matear, S., Gray, B. J., & Garrett, T. (2004). Market orientation, brand investment new service development, market position and performance for service organizations. International Journal of Service Industry Management, 15(3/4), 284–301.

Meydan, C.H. ve Şeşen, H. (2015). Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları (2 b.), Ankara: Detay Yayıncılık.

Ming-Lang Tseng, Benito L. Teehankee, Yuan Hsu Lin, Ming K. Lim (2015) Using a hybrid method to evaluate service innovation in the hotel industry Elsevier Volume 28, March 2015, Pages 411-42.

Morgan, Colin, Murgatroyd, Stephen (1994). Total Quality Management In The Public Sector: An International Perspective.

Oakland, J. (2004). TQM- Text with cases. Oxford: Elsevier Butterworth- Heinemann.

Oke, A. (2007). Innovation Types and Innovation Management Practices in Service Companies. International Journal of Operations & Production Management 26 (6): 564–587.

Özçakar, N, (2010). “Bir Kamu Kuruluşundaki Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt:39, Sayı:1, 2010, 106-124.

Özsungur, F. (2019). Etik liderliğin hizmet inovasyon davranışı ve iç girişimcilik üzerindeki etkisinde, işe bağlılığın aracılık rolü: Türkiye'deki ticaret ve sanayi odaları örneği. Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora tezi.

Prajogo, D. I. ve Sohal, A. S. (2001). TQM And Innovation: A Literature Review And Research Framework. Technovation, 21: 539-558.

Prajogo, Daniel I. (2005) “The Comparative Analysis of TQM Practices and Quality Performance between Manufacturing and Service Firms”, International Journal of Service Industry Management, 16-3, s.217-228.

Rodney Mc Adam ve diğerleri (2002). ‘Sustaining quality in the UK public sector: Quality measurement frameworks’, International Journal of Quality and Reliability Management, Vol. 19, Iss. 5.

Sadikoglu, E. and Zehir, C. (2010). Investigating the effects of innovation and employee performance on the relationship between TQM practices and firm performance: an empirical study of Turkish firms. International Journal of Production Economics, Vol.127, pp. 13-26.

Santos-Vijande, M. L. & Álvarez-González, L. I. (2007). Innovativeness and organizational innovation in total quality oriented firms: The moderating role of market turbulence. *Technovation*, 27(9), 514-532.

Scott, S. G. ve Bruce, R. A. (1994). Determinants of Innovative Behavior: a Path Model of Individual Innovation in The Workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580– 607.

Singh, P.J.& Smith, A.J.R. (2004). Relationshipbetween TQM and innovation: An empiricalstudy. *Journal of ManufacturingTechnology Management*, 15(4), 394–401.

Subaşı, T. A., Öztürk, L. (2020). Effect of employee participation and patient focus approaches in the scope of tqm on hospital performance. *Revista De Cercetare Şi Intervenție Socială*, 70(1), 228-249.

Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2014) *Using multivariate statistics*. Allyn ve Bacon/Pearson Education.

Uzkurt, C. (2008). “Yenilik Yönetimi ve Yenilikçi Örgüt” Kültürü, İstanbul, Beta Yayınları.

Üstüner, Y., Coşkun, S. (2004) ‘Quality Management in the Turkish Public Sector: A survey’, *Public Administration Development*, 24, s. 157-171.

West, M.A. ve Farr, J.L. (1989). *Innovation At Work: Psychological Perspectives*, *Social Behavior*, 4(1), 15-30.

Yıldız B, Aytekin M. (2019) Ar-Ge ve Teknoloji Yatırım Oranlarının Inovasyon Performansi Ile İlişkisi. *Iğdir University Journal of Social Sciences* researchgate.net.

Zheng, Y. &Zhao, H. (2009) Total quality management. Paperpresented at the International Conference on Management and Service Science, Wuhan/Beijing.