

**T.C.
İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

HİZMET SEKTÖRÜNDE KALİTE YÖNETİMİ

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
Murat YILDIZ**

**Anabilim Dalı: İŞLETME
Program: KALİTE VE ÜRETİM YÖNETİMİ**

Mart 2011

**T.C.
İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

HİZMET SEKTÖRÜNDE KALİTE YÖNETİMİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Murat YILDIZ

0810100005

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih: 9 Mart 2011

Tezin Savunulduğu Tarih: 23 Mart 2011

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Nazan ÇAĞLAR

Diğer Jüri Üyeleri: Prof. Dr. Durmuş DÜNDAR

Prof. Dr. Müge İŞERİ

Mart 2011

ÖNSÖZ

Bu tez çalışmamın hazırlanması sırasında değerli görüşleriyle bana yol gösteren danışman hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Nazan Çağlar'a, yardım ve desteklerinden dolayı Arş. Gör. Dr. Fırat Şimşek'e ve Arş. Gör. Murat Taha Bilişik'e Bakırköy Prof. Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi Müdür Yardımcısı Yeter İlhan ve diğer yetkililerine, beni her zaman destekleyen annem Seher Yıldız ve babam Mustafa Yıldız'a ve aileme teşekkürü bir borç bilirim.

Murat YILDIZ

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	ii
İÇİNDEKİLER.....	iii
TABLolar.....	vi
ŞEKİLLER.....	ix
KISALTMALAR.....	x
TÜRKÇE ÖZET.....	xi
YABANCI DİL ÖZET.....	xii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM HİZMET

1.1. Hizmet Kavramı.....	3
1.2. Hizmetin Tanımı.....	4
1.3. Hizmetin Özellikleri.....	5
1.3.1. Soyutluk.....	5
1.3.2. Heterojenlik.....	6
1.3.3. Eş Zamanlı Üretim - Tüketim.....	7
1.3.4. Dayanıksızlık.....	8
1.4. Hizmetin Fiziksel Mallardan Farkları.....	9
1.5. Hizmetin Sınıflandırılması.....	10
1.6. Hizmet Sektörünün Ülke Ekonomilerindeki Yeri.....	12

İKİNCİ BÖLÜM KALİTE ve HİZMET KALİTESİ

2.1. KALİTE.....	14
2.1.1. Kalite Kavramı ve Tanımı.....	14

2.1.2. Kalite Çemberleri	16
2.1.2.1. Piyasa Araştırması	17
2.1.2.2. Ürün Geliştirme	17
2.1.2.3. İmalat Mühendisliği.....	17
2.1.2.4. Satın Alma	18
2.1.2.5. Üretim	18
2.1.2.6 Denetim.....	18
2.1.2.7. Pazarlama.....	18
2.1.2.8. Servis.....	19
2.1.3. Teknik Kalite ve Fonksiyonel Kalite.....	19
2.1.4. Kaliteyi Oluşturan Temel Unsurlar	19
2.1.4.1. Tasarım Kalitesi	20
2.1.4.2. Uygunluk Kalitesi.....	20
2.1.4.3. Performans Kalitesi	20
2.2. HİZMET KALİTESİ.....	21
2.2.1. Hizmet Kalitesi Kavramı.....	21
2.2.2. Hizmet Kalitesinin Boyutları	22
2.2.2.1. Güvenilirlik	23
2.2.2.2. Yeterlilik	23
2.2.2.3. Yanıt Verme	23
2.2.2.4. Ulaşılabilirlik	23
2.2.2.5. Nezaket.....	23
2.2.2.6. İletişim.....	23
2.2.2.7. İnanılrlık	24
2.2.2.8. Güvenlik.....	24
2.2.2.9. Müşteriyi Anlama.....	24
2.2.2.10. Fiziksel Varlıklar	24
2.2.3. Algılanan ve Beklenen Kalite	25
2.2.4. SERVQUAL Modeli	26
2.2.4.1. SERVQUAL Modelindeki Boşluklar	27
2.2.5. Hizmet Kalitesi Yönetimi	31
2.2.6. Hizmet Kalitesinde Sınırsızlık Kavramı	31

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE

3.1. Sağlık Hizmeti Kavramı.....	33
----------------------------------	----

3.2. Sağlık Hizmetinin Özellikleri.....	34
3.3. Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yaklaşımları	34
3.3.1. Sağlık Bakım Hizmeti Yaklaşımı	35
3.3.2. Bakım Sistemi Yaklaşımı	35
3.3.3. Toplum Sağlığı Yaklaşımı	36
3.4. Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Güvenlik Stratejileri	36

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BAKIRKÖY PROF.DR. MAZHAR OSMAN RUH SAĞLIĞI VE SINIR HASTALIKLARI EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİNDE BİR UYGULAMA

4.1. Araştırmanın Özellikleri.....	42
4.1.1. Araştırmanın Amacı	42
4.1.2. Araştırmanın Yöntemi	42
4.1.3. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları	43
4.1.4. Araştırmanın Yapıldığı Hastane Hakkında Genel Bilgiler	44
4.2. Araştırmanın Bulguları	47
4.2.1. Demografik Özellikler.....	47
4.2.2. İstatistikî Veriler	51
4.2.2.1. Güvenilirlik Analizi	52
4.2.2.2. İfadelere Verilen Cevapların Analizi.....	52
4.2.3. Demografik Özelliklere Göre İfadelerin Anlamlarının Karşılaştırılması	97
4.2.4. Boyutların İstatistikleri ve SERVQUAL Skorları.....	109
4.2.4.1. Fiziki Varlıklar Boyutu	109
4.2.4.2. Güvenilirlik Boyutu.....	110
4.2.4.3. Yanıt Verme Boyutu	111
4.2.4.4. Güven Boyutu	112
4.2.4.5. Empati Boyutu.....	113
4.2.5. Toplam SERVQUAL Skorlarının Hesaplanması.....	114
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	116
EKLER.....	118
KAYNAKÇA.....	121

TABLolar

Tablo 1: Hizmet ve Ürünlerin Özellikleri	9
Tablo 2: Pride ve Ferrell'in Hizmet Sınıflandırılması	10
Tablo 3: Hastanedeki Branşlara Göre Yatak Sayıları.....	44
Tablo 4: Hastanedeki Branşlara Göre Hizmet Alan Hasta Sayıları.....	45
Tablo 5: Hastanenin Genel Bilgileri	45
Tablo 6: Hastanedeki Branşlara Göre Hizmet Personel Sayıları	46
Tablo 7: Cinsiyet Frekans Dağılımı	47
Tablo 8: Eğitim Durumu Frekans Dağılımı	48
Tablo 9: Yaş Frekans Dağılımı	48
Tablo 10: Medeni Hal Frekans Dağılımı	49
Tablo 11: Aylık Gelir Durumu Frekans Dağılımı	50
Tablo 12: Sosyal Güvence Frekans Dağılımı	51
Tablo 13: Hizmet Kalitesi Boyutları ve İfadeleri	51
Tablo 14: Hizmet Kalitesi Boyutlarına Göre Cronbach's Alpha Değerleri	52
Tablo 15: A1 ve B1 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	53
Tablo 16: A1 ve B1 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	54
Tablo 17: A2 ve B2 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	55
Tablo 18: A2 ve B2 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	56
Tablo 19: A3 ve B3 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	57
Tablo 20: A3 ve B3 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	58
Tablo 21: A4 ve B4 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	59
Tablo 22: A4 ve B4 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	60
Tablo 23: A5 ve B5 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	61
Tablo 24: A5 ve B5 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	62
Tablo 25: A6 ve B6 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	63
Tablo 26: A6 ve B6 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	64
Tablo 27: A7 ve B7 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	65
Tablo 28: A7 ve B7 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	66
Tablo 29: A8 ve B8 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	67
Tablo 30: A8 ve B8 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	68
Tablo 31: A9 ve B9 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	69

Tablo 32: A9 ve B9 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	70
Tablo 33: A10 ve B10 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	71
Tablo 34: A10 ve B10 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	72
Tablo 35: A11 ve B11 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	73
Tablo 36: A11 ve B11 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	74
Tablo 37: A12 ve B12 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	75
Tablo 38: A12 ve B12 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	76
Tablo 39: A13 ve B13 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	77
Tablo 40: A13 ve B13 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	78
Tablo 41: A14 ve B14 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	79
Tablo 42: A14 ve B14 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	80
Tablo 43: A15 ve B15 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	81
Tablo 44: A15 ve B15 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	82
Tablo 45: A16 ve B16 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	83
Tablo 46: A16 ve B16 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	84
Tablo 47: A17 ve B17 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	85
Tablo 48: A17 ve B17 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	86
Tablo 49: A18 ve B18 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	87
Tablo 50: A18 ve B18 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	88
Tablo 51: A19 ve B19 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	89
Tablo 52: A19 ve B19 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	90
Tablo 53: A20 ve B20 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	91
Tablo 54: A20 ve B20 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	92
Tablo 55: A21 ve B21 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	93
Tablo 56: A21 ve B21 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	94
Tablo 57: A22 ve B22 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	95
Tablo 58: A22 ve B22 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri	96
Tablo 59: Beklenti İfadelerinin Cinsiyetlere Göre Dağılımı	97
Tablo 60: Algı İfadelerinin Cinsiyetlere Göre Dağılımı	98
Tablo 61: Beklenti İfadelerinin Eğitim Seviyelerine Göre Dağılımı	99
Tablo 62: Algı İfadelerinin Eğitim Seviyelerine Göre Dağılımı	100
Tablo 63: Beklenti İfadelerinin Yaşlara Göre Dağılımı	101
Tablo 64: Algı İfadelerinin Yaşlara Göre Dağılımı	102
Tablo 65: Beklenti İfadelerinin Medeni Hallere Göre Dağılımı	103
Tablo 66: Algı İfadelerinin Medeni Hallere Göre Dağılımı	104
Tablo 67: Beklenti İfadelerinin Aylık Gelir Seviyelerine Göre Dağılımı	105
Tablo 68: Algı İfadelerinin Aylık Gelir Seviyelerine Göre Dağılımı	106

Tablo 69: Beklenti İfadelerinin Sosyal Güvencelerine Göre Dağılımı	107
Tablo 70: Algı İfadelerinin Sosyal Güvencelerine Göre Dağılımı	108
Tablo 71: Fiziki Varlıklar Boyutu İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	109
Tablo 72: Fiziki Varlıklar Boyutu SERVQUAL Skorları	109
Tablo 73: Güvenilirlik Boyutu İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	110
Tablo 74: Güvenilirlik Boyutu SERVQUAL Skorları	110
Tablo 75: Yanıt Verme Boyutu İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	111
Tablo 76: Yanıt Verme Boyutu SERVQUAL Skorları	111
Tablo 77: Güven Boyutu İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	112
Tablo 78: Güven Boyutu SERVQUAL Skorları	112
Tablo 79: Empati Boyutu İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri	113
Tablo 80: Empati Boyutu SERVQUAL Skorları	113
Tablo 81: Tüm İfadelerin SERVQUAL Skorları	114
Tablo 82: Tüm İfadelerin SERVQUAL Skorları Farkları	115

ŞEKİLLER

Şekil 1: Bazı Ürünlerin Soyutluk Özelliğine Göre Sıralanışı	6
Şekil 2: Türkiye’de İstihdamın Sektörlere Göre Dağılımı	13
Şekil 3: Hizmet Kalitesi Boşluklarının Varoluş Nedenleri	27
Şekil 4: Hizmet Kalitesi Boşluk (GAP) Modeli	30
Şekil 5: Cinsiyet Frekans Dağılımı	47
Şekil 6: Eğitim Durumu Frekans Dağılımı	48
Şekil 7: Yaş Frekans Dağılımı	49
Şekil 8: Medeni Hal Frekans Dağılımı	49
Şekil 9: Aylık Gelir Durumu Frekans Dağılımı	50
Şekil 10: Sosyal Güvence Frekans Dağılımı	51
Şekil 11: A1 ve B1 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	53
Şekil 12: A2 ve B2 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	55
Şekil 13: A3 ve B3 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	57
Şekil 14: A4 ve B4 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	59
Şekil 15: A5 ve B5 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	61
Şekil 16: A6 ve B6 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	63
Şekil 17: A7 ve B7 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	65
Şekil 18: A8 ve B8 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	67
Şekil 19: A9 ve B9 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	69
Şekil 20: A10 ve B10 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	71
Şekil 21: A11 ve B11 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	73
Şekil 22: A12 ve B12 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	75
Şekil 23: A13 ve B13 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	77
Şekil 24: A14 ve B14 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	79
Şekil 25: A15 ve B15 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	81
Şekil 26: A16 ve B16 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	83
Şekil 27: A17 ve B17 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	85
Şekil 28: A18 ve B18 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	87
Şekil 29: A19 ve B19 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	89
Şekil 30: A20 ve B20 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	91
Şekil 31: A21 ve B21 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	93
Şekil 32: A22 ve B22 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri	95

KISALTMALAR VE SİMGELER

T.S.E	: Türk Standartları Enstitüsü
T.Ü.İ.K	: Türkiye İstatistik Kurumu
G.S.M.H	: Gayri Safi Milli Hasıla
G.S.Y.H	: Gayri Safi Yurtiçi Hasıla
D.S.Ö	: Dünya Sağlık Örgütü
SERVQUAL	: Service Quality
P.Z.B.	: Parasuraman, Zeithaml ve Berry
S.P.S.S	: Statistical Package for the Social Sciences
S.G.K	: Sosyal Güvenlik Kurumu
TL	: Türk Lirası
A	: Anketteki Algı ifadeleri
B	: Anketteki Beklenti İfadeleri
r	: Korelasyon Katsayısı
t	: Paired Sample t Test
p	: İki Yönlü Anlamlılık Değeri
n	: Örneklem Büyüklüğü
\bar{x}	: Ortalama
σ	: Standart Sapma

Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Dalı : İşletme
Program : Kalite ve Üretim Yönetimi
Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Nazan ÇAĞLAR
Tez Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans – Mart 2011

KISA ÖZET

HİZMET SEKTÖRÜNDE KALİTE YÖNETİMİ

Murat YILDIZ

Bu araştırma ile Bakırköy Prof. Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin, kanuni ehliyeti yerine olan hastalarına yönelik hizmet veren bölümlerinde beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin SERVQUAL Ölçeği kullanılarak ölçülmesi amaçlanmış ve araştırmaya 110 hasta dâhil edilmiştir.

Bu çalışmada, A. Parasuraman, V. Zeithaml ve L. Berry'nin geliştirmiş olduğu ve günümüzde en yaygın olarak kullanılan hizmet kalitesi ölçüm metodu olan SERVQUAL ölçeğindeki ifade tiplerinin hastaneye uyarlanmış hali kullanılmıştır. Bu ifadelere çoktan seçmeli yedili likert ölçek eklenerek anket formu hazırlanmış ve dağıtılmıştır. Cevaplayıcılardan, ankette bulunan ifadeleri kendilerine göre en doğru şekilde puanlamaları istenmiştir.

Toplanan anket formları bilgisayara aktarılmış ve detaylı analiz ve değerlendirmeler yapılarak bu araştırmanın ana hedefi olan sunulan hizmet kalitesinin düzeyi istatistiksel olarak bulunmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesi Ölçümü, Algılanan Hizmet Kalitesi, Beklenen Hizmet Kalitesi, SERVQUAL Modeli, Likert Ölçeği, Korelasyon Analizi, t testi, SPSS İstatistiksel Analiz Programı.

University : Istanbul Kültür University
Institute : Institute of Social Sciences
Department : Business
Programme : Quality and Production Management
Supervisor : Yrd. Doç. Dr. Nazan ÇAĞLAR
Degree Awarded and Date : MA – March, 2011

ABSTRACT

QUALITY MANAGEMENT IN SERVICE SECTOR

Murat YILDIZ

With this research, in departments of Bakirkoy Prof. Dr. Mazhar Osman Psychiatric and Neurological Diseases Training and Research Hospital, perceived service quality of the legal sufficiency patients was aimed to measure and 110 patients included in the survey.

In this study, the most widely used service quality measurement method namely SERVQUAL scale developed by A. Parasuraman, V Zeithaml and L. Berry was used for a hospital application by using special scale queries. Seven likert scale was added to this queries and a questionnaire was developed.

Collected questionnaires were transferred to computer and offered service quality level was revealed through detailed statistical analysis and evaluations.

Key Words: Service Quality, Service Quality Measurement, Perceived Service Quality, Expected Service Quality, SERVQUAL Model, Likert Scale, Correlation Analysis, Paried Sample Test, SPSS Statistical Analysis Program.

GİRİŞ

Günümüzde teknolojinin çok hızlı gelişmesi ve insanların hayat standardının yükselmesiyle insanların ihtiyaçları artmakta ve çeşitlenmekte olup buna paralel olarak tüketici bilincinde meydana gelen değişimler kalite kavramının önemini her geçen gün daha çok ön plana çıkartmaktadır.

Hizmet kavramının bugün insanlar tarafından ne kadar önemsendiği artık tartışılmayan bir konudur. Çünkü müşteriler artık sadece bir ürünü alıp gitmekten çok ürünle birlikte verilen hizmeti de değerlendirip tüketimlerini, sunulan hizmete göre şekillendirmektedirler. Bu yüzden işletmeler, rakipleriyle “daha iyi hizmet sunma” yarışına girmiş durumdadır. Rekabetin ise kaliteyi yükselttiği de bilinen bir gerçektir.

Hizmet sektörünün ise ülke ekonomilerine katkısı da her geçen gün artmaktadır. Dünya genelinde ülkelerin G.S.Y.H. miktarlarının 2/3'sini hizmet sektörü karşılamaktadır. Gelişmiş ülkelerde hizmet sektörünün istihdama katkısı %70'i geçmiş durumdadır. Ülkemizde ise her iki kişiden biri hizmet sektöründe istihdam edilmektedir ve bu sayı gün geçtikçe artmaktadır.

Sağlık endüstrisinde konu, insan hayatı olduğu ve hata kabul edilemez olduğu için kaliteli hizmet sunumu bu sektörde vazgeçilmezdir. Bu yüzden sektörün müşterileri yani hastalar doğal hakkı olarak sağlıklarını geri kazanmak ve bu süreçte en iyi hizmeti almayı ve hastaneden memnun ayrılmayı isterler.

Hizmet üreten işletmeler, sundukları hizmetin kalitesini ölçerek hizmet kalitesinde iyileştirme yapmaları hayati derecede önemlidir. İşletmelerin katı rekabet şartlarına dayanabilmesi ve hayatlarını devam ettirebilmeleri için ellerindeki müşterileri korumalı ve müşteri çemberini genişletmelidirler. Sunulan hizmetin kalitesine müşteriler karar verir. Hizmet fiziksel ürün kadar kolay ölçülemez. Bu yüzden işletmeler sundukları hizmetin kalitesini ölçmek için farklı ölçüm metotları ile en üst düzeyde müşteri memnuniyeti sağlamaya çalışmaktadır. Hizmet kalitesi ölçümü için çok değişik yöntemler kullanılmaktadır. Ancak günümüzde en sık

kullanılan Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin geliştirdiği yöntem olan SERVQUAL metodudur. SERVQUAL metodu hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiş ve dünyada çok yaygın olarak başvurulan bir yöntem olarak öne çıkmıştır.

Tez çalışmasının birinci bölümünde; hizmet kavramının tanımı, özellikleri, sınıflandırılması ve ekonomideki önemi vurgulanmıştır.

İkinci bölümünde; kalite kavramı, kalitenin özellikleri, kalite çemberleri, hizmet kalitesi kavramları, hizmet kalitesi ölçüm yolları ve SERVQUAL yöntemi hakkında genel bilgiler verilmiştir.

Üçüncü bölümde; sağlık hizmetleri ve özellikleri sağlık hizmetlerinde kalite hakkında genel bilgiler verilmiştir.

Uygulama bölümü olan dördüncü bölümünde ise en yaygın olarak kullanılan hizmet kalitesi ölçüm metodu olan SERVQUAL ölçeği uygulanarak Bakırköy Prof. Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik yapılan araştırmayla elde edilen bulguların analiz ve değerlendirmelerine yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

HİZMET

1.1. Hizmet Kavramı

Günümüzde hizmetler alanında çok hızlı bir gelişme yaşanmaktadır. Bir taraftan hizmet sektörünün şu anda ürettiği mevcut hizmetler geliştirilirken diğer taraftan sürekli bir değişim içinde ortaya çıkan ihtiyaçları karşılamak amacıyla yeni hizmetler ortaya konulmaktadır. Bu alanda ortaya çıkan gelişmelerin asıl nedeni, insan ve onun dinamizmidir. Statik ya da diğer bir ifadeyle durağan olmayan bir yapı, her zaman yeni hizmet çeşitlerine ihtiyaç duyacaktır.¹

Küreselleşme süreci ve bilgi teknolojisi, hizmet sektörüne olan geleneksel bakışı da hızla değiştirmektedir; bilgi teknolojisi ve haberleşme alanındaki yenilikler, hizmet sektörünün ön plana çıkmasını sağlamıştır.²

İnsanların refah düzeyinin ve eğitim düzeyinin yükselmesi yeni ve değişik hizmetlere olan talebi de beraberinde getirmiştir. Buna bir de artan nüfus ve insanların zaman içinde değişen istekleri eklendiğinde hizmetin farklı ve değişken bir boyut kazanmasının olağan hale geldiği görülebilir. Hizmet sektöründeki firmalar ise sürekli büyüyen ve artan nüfusun çok çeşitli ihtiyaçlarını karşılamak için mevcut kanalları değiştirme ve yeni dağıtım kanalları geliştirme yoluna gitmişlerdir. Ayrıca yeni hizmetler de geliştirerek değişen istek ve ihtiyaçları karşılamaya çalışmaktadırlar.³

¹ Kasım Karahan, **Hizmet Pazarlaması**, Beta Yayım. İstanbul -2000, s.21

² Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, 1999, s.1

³ Karahan, a.g.e, s.13

1.2. Hizmetin Tanımı

Hizmet, kavramsal olarak çok değişik ve karmaşık bir yapıya sahip olduğu için, hizmet alanlar ve verenler için farklı anlamlar taşır. Ancak genel olarak hizmetin tanımı yapılacak olursa; “maddi varlıkların dışında insanların faydasına sunulan faaliyetlerin tümüdür.” denilebilir. Bu tanım hizmetin türü, niteliği ve özellikleri dikkate alınmadan genel olarak yapılan bir tanımdır. Bu genel anlamın dışında birçok kişi ve kurum, hizmetin sunulduğu sektör ve alanlara göre hizmet kavramının tanımını yapmıştır. Bu tanımlardan bazıları şunlardır.

- Hizmet, “bir kişi veya kuruluşun, bir diğer kişi veya kuruluşa sunduğu elle tutulamaz bir faaliyet veya yarar” olarak tanımlanabilir. Hizmetin elle tutulur bir özelliği olmadığı için bu değişimde bir mülkiyet aktarımı olmaz.⁴
- Hizmet, çıktısı fiziksel bir ürün olmaksızın, üretildiği zamanda tüketilen ve uygunluk, zaman ve konfor gibi artı değer sunan tüm ekonomik faaliyetlerdir.⁵
- Satışa sunulan ya da malların satışıyla sağlanan eylemler ya da doygunluklardır.⁶
- Türk Dil Kurumu ise hizmeti, “Birinin işini görme veya birine yarayan işi yapma” olarak tanımlamıştır.⁷
- Hizmet, birilerinin diğerlerine sunduğu, fiziksel olmayan ve sahiplik altında gerçekleşmeyen bir eylem veya performanstır. Üretimi fiziksel bir ürüne bağlı olabilir veya olmayabilir.⁸
- Ana Britannica’da (1986) hizmet, “Ekonomide, elle tutulur maddi ürünler dışında her türlü yararlı çalışma ve etkinliğin üretildiği sektör” olarak tanımlanmaktadır.
- Hizmetler, insanlara maddi doyumdan çok manevi doyum sağlayan unsurlardır. Hizmetler, fiziksel bir ürün içerebilir veya içermeyebilir.⁹

⁴ Mehmet Karafakıoğlu, **Sağlık Hizmetleri Pazarlaması**, Dönence Yayın, 1998, s.100

⁵ Mary Bitner ve Valerie Zeithaml, **Services Marketing**, 2000, s.3

⁶ Amerikan Pazarlama Birliği

⁷ Alp Esin, **ISO 9001: 2000’in Işığında Hizmette Toplam Kalite**, Metu Press, 2002, s.11

⁸ Philip Kotler, **Marketing Management**, 2003, s.444

- Tek, hizmeti; “Satışa sunulan faaliyetler, fayda veya tatminlerdir.” şeklinde tanımlar.¹⁰
- Bir başka tanıma göre hizmetler, tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydalardır.¹¹

1.3. Hizmetin Özellikleri

Hizmetin çok kapsamlı ve değişik alanları içermesi, tanımların evrensel olmasını zorlaştırmaktadır. Bennett'in (1986) yaptığı gruplandırma, yapılacak olan değerlendirmeleri kolaylaştıracak nitelikte olduğundan benimsenmiştir. Hizmetin genel nitelikleri dört grup altında toplanabilir.

1. Soyuttur
2. Saklanamaz ve Stoklanamaz
3. Heterojendir
4. Sunum ve Alım Eşzamanlıdır.¹²

1.3.1. Soyutluk

Hizmetler ve mallar arasındaki en temel farklılıktır. Çünkü hizmetler bir nesneden ziyade, bir performans, bir fiil, bir harekettir. Hizmetler görülemez, koklanamaz, tadına varılamaz veya elle tutulamazlar. Örneğin; sağlık hizmeti bir hastaya uygulanan ve sağlık uzmanı tarafından yerine getirilen bir faaliyettir. Hasta, hizmetin somut unsurlarını görüp dokunabilmesine karşın, esas hizmeti göremez veya dokunamaz. Çünkü esas hizmet soyuttur ve bir faaliyettir.¹³

Hizmetler gözle görülmez, tadılmaz koklanmaz, duyulmaz ve dokunulmaz olduğu gibi satın alınmadan önce örnek alınıp bakılamaz. Bu nedenle hizmetlerin reklamı yapılırken, hizmetin kendisinden çok faydası vurgulanır.¹⁴

⁹ Karahan, a.g.e, s.5

¹⁰ Ömer Baybars Tek, **Pazarlama İlkeleri**, Beta Basım, 1999, s.428

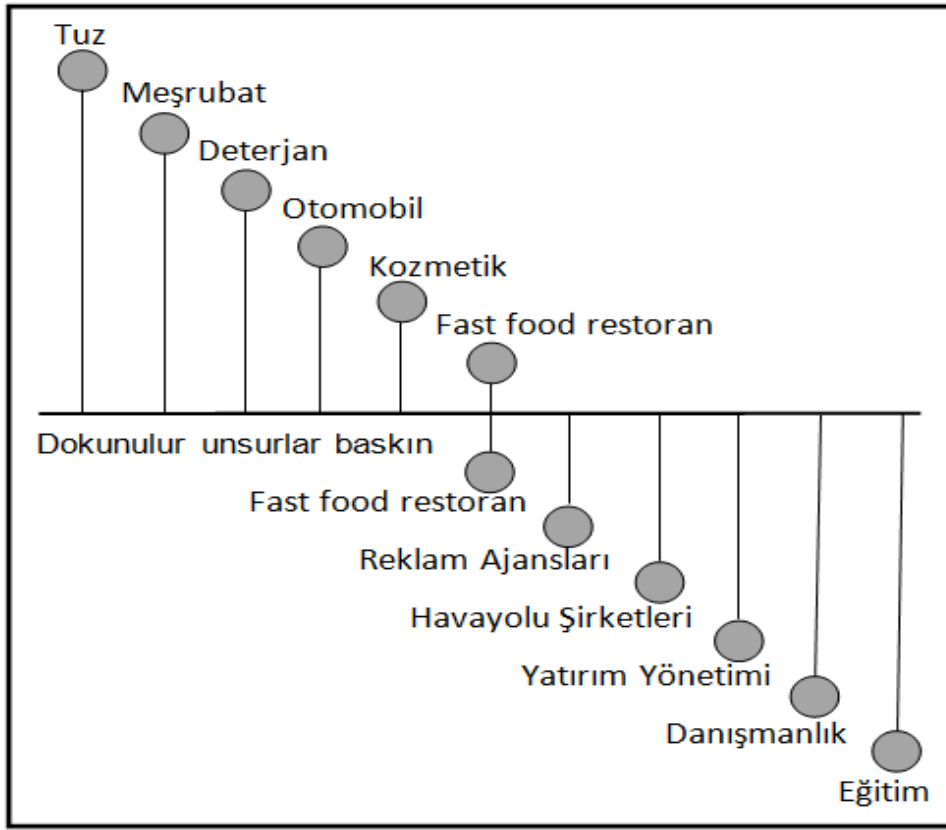
¹¹ İsmet Mucuk, **Pazarlama İlkeleri**, Türkmen Kitabevi, 2004, s.299

¹² Esin, a.g.e, s.12

¹³ Cemal Yükselen, **Pazarlama İlkeler ve Yönetim**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003, s.364

¹⁴ Tek, a.g.e. s.429

Hizmetin en önemli ve belirgin özelliği soyutluğudur. Hizmetin soyut olması demek, hizmetin elle tutulamaz, görülemez, duyulamaz, bir ölçü birimiyle ifade edilemez, sergilenemez, paketlenemez depolanamaz ve taşınamaz olduğu anlamına gelir. Bir futbol maçında, bir koltuk o maç için boş kalmışsa bir daha satılamayacaktır ve geliri sonsuza kadar kaybedilmiş olacaktır. Bu da hizmetin geri döndürülemez ve tekrar satılamaz olduğunu gösterir. Yani, bir hizmet, pazara sunulduktan sonra tüketilmemesi durumunda yeniden pazarlanma olanağı bulunmadığından, ortaya çıkacak maddi kayıplar sonradan karşılanamaz. Şekil 1'de bazı ürünlerin dokunulabilirlik-dokunulamazlık özelliğine göre sıralanışı verilmiştir.



Şekil 1: Bazı Ürünlerin Soyutluk Özelliğine Göre Sıralanışı

Kaynak: Zeithaml ve Bitner, **Services Marketing**, 2003

1.3.2. Heterojenlik

Hizmetler, çok fazla çeşitlilik ve farklılık gösterir. Bu nedenle standartlaştırılmaları ve önceden belirlenmiş ölçülerde sunulmaları çok zordur. Hizmetlerin temel üretim ve tüketim noktası insandır. Bu nedenle aynı kişinin üretip sunduğu hizmetler bile birbirinden farklı olabileceği gibi aynı kişinin aldığı hizmetten algıladığı memnuniyet derecesi de aynı olmayabilir.

Hizmet firmaları, hizmetlerde kalite kontrolü yapma yoluna giderek, verdikleri hizmeti standartlaştırmaya ya da standart hizmetler üretmeye çalışabilirler. Bunun için firmalar, kendi personelini dikkatlice seçmeli ve eğitmelidir. Hava yolları, bankalar ve oteller, hizmette iyi bir standardı yakalamak ve bunu sürdürmek için, çalışanların eğitimine büyük zaman ve para sarf etmektedirler. Müşteri, işletmelerde her zaman samimi, dost ve içten davranan yardım sever personelleri görmek ister. Hizmet firmaları da bunu sağlayacak olan personelin istihdamına önem verir ve bu tür elemanları maaş artı prim yöntemiyle desteklerler.¹⁵

Bir firma, müşterilerinin önerilerini ve şikâyetlerini çeşitli yollardan öğrenerek, onların verilen hizmetten tatmin olup olmadıklarını düzenli olarak takip edebilir. Böylece, müşteriler tarafından hizmet zayıf olarak değerlendiriliyorsa, bunu nasıl iyileştirebileceğini görür. Hizmet işletmesi, bu tür çalışmalarla standart bir hizmet sağlama yolunu sürekli olarak araştırır. Fakat hizmetlerde mallarda olduğu gibi, önceden belirlenen bir ölçü ve özellikte bir ürünü sağlamak mümkün değildir. Aslında hizmetlerde standart üretimi sağlamaya gerek yoktur. Çünkü hizmetin verilmesini hizmetin verildiği ortamdaki herkes ve her şey rahatlıkla etkilemektedir. O halde daha iyiyi yakalamak için içinde bulunulan ortam göz önüne alınarak, sürekli strateji geliştirme ve hizmette sürekli olarak iyi yönde değişiklik yapma yoluna gidilmelidir.¹⁶

Hizmetlerde izlenen farklı stratejiler, hizmetlerin farklı algılanmasına yol açmaktadır. Hizmetin kalitesi, hizmeti alanın içinde bulunduğu duruma göre değişebileceği gibi, hizmeti verenin içinde bulunduğu ortama ve izlediği stratejiye göre de değişiklik gösterir. Hizmet pazarlamacıları her zaman olumlu bir yaklaşım sergilemek zorundadırlar. Bunun için motivasyon çok önemlidir.¹⁷

1.3.3. Eş Zamanlı Üretim - Tüketim

Mallar genellikle önce üretilir, sonra satılır ve tüketilirler. Fakat hizmetler, önce satılırlar ve aynı zamanda üretilir ve tüketilirler. Örneğin bir öğretmenin sınıfta, öğrencilerine ders anlatması faaliyetinde, hizmetin üretilmesi ve tüketilmesi aynı anda gerçekleşmektedir.¹⁸

¹⁵ Karahan, a.g.e. ss.51-52

¹⁶ Karahan, a.g.e. s.52

¹⁷ Karahan, a.g.e, s.51

¹⁸ Yükselen, a.g.e, ss.364-365

Hizmetin bu özelliği çoğu kez hizmeti üreten üretici ile satıcının aynı kişi olması sonucundan dolayıdır. Yani hizmet, hizmeti üretenden ayırt edilemeyeceği için hizmet üretiminin ve tüketiminin aynı anda gerçekleşmesi sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Hizmetin üretilmesi ile pazarlanması birbirinden ayrılmadığı için, bir hizmetini tüketilmesi de aynı anda olacaktır.

Üretim ve tüketimdeki bu eş zamanlı özellikten dolayı pazarlamacıların asıl üzerinde durdukları konu, zaman ve yer faydası yaratmaktır. Hizmetin hizmet verenden ayrılmadığı durumlarda, dağıtım kanalının seçimi önem kazanır. Bu ürünler için doğrudan dağıtım kanalını seçmek gerekir. Bu durumda yüz yüze ilişkiler çok önemli olduğu için, burada kişisel yetenekler ve kişisel bilgiler önem kazanmaktadır.¹⁹

1.3.4. Dayanıksızlık

Hizmetler, soyut oldukları yani fiziksel yapıda olmadıklarından dolayı fiziksel mallar gibi depolanma, saklanma, korunma şansları yoktur. Hizmetin diğer özellikleri olan soyutluluk ve aynı anda üretilip tüketilmesi de dayanıksız olmasından dolayıdır. Örneğin; bir bilgisayar üretim merkezlerinde üretilir, belli araçlarla taşınır, depolarda saklanır, ambalajlarda korunur ve daha sonra tüketiciye ulaştırılır. Ayrıca tüketici, eğer beklentilerini karşılamazsa bu ürün için iade veya değişim talep edebilir. Bu nedenle bilgisayar fiziksel bir üründür ve dayanıklıdır. Ancak bir sağlık hizmetinin, bu hizmetten faydalanan tüketiciler için bu şekilde depolanma şansı olmadığı ve memnun kalınmayan bir hizmeti iade edilemeyeceği için bu hizmet fiziksel bir ürün değildir ve dayanıksızdır.

Hizmetin saklanamaması ve stoklanamaması, hizmeti üründen farklı kılan başlıca özelliklerdir. Ürünleri gerektiğinde fazlası ile üretip stoklamak ve böylece ani istemi karşılamak mümkündür. Ama yatakları dolu olan bir hastanenin veya bir otelin bekleme odasında insanlar stoklanamaz. Hizmetin kapasitesinin istemden fazla olması durumunda kullanılmamış kapasite ziyan olur. Hizmetin bu özelliği nedeni ile istem ve kapasite dengesini ayarlamak en güç sorunlar arasındadır. Ancak bazı hizmet alanlarında eğer hizmet ürün içerikli ise stoklama mümkün olabilir. Örneğin; bir hizmetin gereği olarak belirli yerlerin doldurulması yeterli olan evrakın diğer bölümlerinin önceden yazılması sıkışıklıkları gidermeye yönelik çözüm arayışıdır.²⁰

¹⁹ Karahan, a.g.e. 2000, s.49; a.g.e. 1995, s.20

²⁰ Esin, a.g.e, s.13

1.4. Hizmetin Fiziksel Mallardan Farkları

Hizmetlerin yukarıda açıklanan özelliklerinden anlaşıldığı üzere fiziksel mallardan belli başlı özelliklerine göre farklılık gösterir. Bu özellikler insan faktörü, üretim sürecinin önceden saptanması, finansal özellikler, üretim noktaları, müşteriyle karşılaşma zamanları ve geri besleme süreleri olarak söylenebilir. Ayrıca, stoklanabilirliği, taşınabilirliği, seri üretim olanağı, patent hakkı, standardizasyonu, üretim ve tüketim zamanının farkı ve kalite ölçümünün derecesi açısından birçok farklılıklar gösterebilir. Tablo 1’de hizmet ile ürünlerin özellikleri karşılaştırmalı olarak verilmiştir.

Tablo 1: Hizmet ve Ürünlerin Özellikleri

Değerlendirme Ölçütü	HİZMET	ÜRÜN
İŞLEMLER	İnsan Odaklı Belirsiz, Kararsız Emek Yoğun Merkezkaç Müşteri Sürecin Bir Parçası Sistem Müşteriyle Doğrudan İlişkili Yanıt Süresi Kısa	Teknik Kararlı Sermaye Yoğun Merkezi Müşteri Süreçten Ayrı Sistem Müşteriyle Doğrudan İlişkili Değil Yanıt Süresi Uzun
ÇIKTILAR	Üretim ve Tüketim Eş Zamanlı Stoklanamaz Taşınamaz Toptan Üretilemez Fabrikasyon Olanaksız Genellikle Patentle Korunamaz Soyut ve Dayanıksız Daha Az Standart Değişken Belirsiz Verimlilik Değişken Belirsiz Kapasite Ölçümü Zor Öznel Kalite	Önce Üretilir Sonra Tüketilir Stoklanabilir Taşınabilir Toptan Üretilir Fabrikasyon Olanaklı Patentle Korunur Fiziksel Dayanıklı Standart Kararlı Verimlilik Belirlenebilir Kapasite Ölçümü Kolay Nesnel Kalite
ÇALIŞANLAR	Kolay Denetlenemez İnsanları Etkileyebilmek Gerekir Büyük Ölçüde Kişisel Kararlar Var Müşteriyle Çok Yoğun İlişki	Kolay Denetlenir Sadece Teknik Ustalık İstenir Kişisel Kararlarda Daha Sınırlı Müşteriyle İlişki Az veya Hiç Yok

Kaynak: Haluk Erkut, Hizmet Kalitesi, s.37

1.5. Hizmetin Sınıflandırılması

Günümüzde ekonomik ve sosyal gelişmelere bağlı olarak yeni hizmet alanlarının ortaya çıkması nedeniyle hizmet sektörünün kendi arasında bir sınıflandırılma yapılması kaçınılmaz olmuştur. Bu nedenle hizmetin türü, niteliği ve yapıldığı yere göre ayırt etmek, hizmetin kapsamının daha net belirlenmesine ve işletmenin işlevlerini daha sağlıklı yapılmasına fayda getirecektir. Ayrıca hizmetlerin sınıflandırılmasında en stratejik nokta müşterinin istediği hizmeti, doğru zamanda ve doğru şartlarla sunarak, müşteri memnuniyetini maksimize edip, işletmenin küreselleşen ve rekabet şartları gün geçtikçe ağırlaşan günümüz piyasasında ayakta kalmasını ve daha çok gelir elde etmesini sağlamaktır. Tablo 2’de hizmetin niteliği ve türlerine göre sınıflandırılması yapılmış ve bu gruplara örnekler verilmiştir.

Tablo 2: Pride ve Ferrell’in Hizmet Sınıflandırılması

HİZMET GRUPLARI	ÖRNEKLER
Pazarın Türü Açısından Hizmetler <ul style="list-style-type: none">Tüketici Yönlü HizmetlerÜretici Yönlü Hizmetler	Tamir-Bakım, Çocuk Bakımı Danışmanlık, Tesisat Kurma
İşgücü Yoğunluğu Açısından Hizmetler <ul style="list-style-type: none">İşgücü Yoğun HizmetlerSermaye Yoğun Hizmetler	Tamir-Bakım, Eğitim Haberleşme, Yolcu Taşımacılığı
Tüketicilerle İletişimin Derecesi Açısından Hizmetler <ul style="list-style-type: none">İnsanlarla Direkt İlişkili Hizmetlerİnsanlarla Dolaylı İlişkili Hizmetler	Sağlık Hizmetleri, Otel Temizlik Hizmetleri, Postane Hizmetleri
Hizmet Verenın Kabiliyeti Açısından Hizmetler <ul style="list-style-type: none">Profesyonellik Gerektiren HizmetlerProfesyonellik Gerektirmeyen Hizmetler	Sağlık Hizmetleri Yolcu Taşımacılığı
Hizmet Verenın Amacı Açısından Hizmetler <ul style="list-style-type: none">Kar Amaçlı HizmetlerKar Amaçsız Hizmetler	Bankacılık, Sağlık Hizmetleri Eğitim, Sağlık Hizmetleri

Kaynak: W.M.Pride and O.C.Ferrell, **Marketing** fifth Ed. Houghton Mifflin Company, Boston, 1987 s.633.

Bu tablodan anlaşıldığı gibi hizmetin, pazarın türüne, işgücü yoğunluğuna, müşteriyle ilişkisine göre, hizmet verenin kabiliyeti ve verilen hizmetin amacına göre nitelikleri göz önüne alınarak kapsamının bu esaslara göre belirlenmesi gerekir. Örneğin; hizmetin dağıtım esasına göre değerlendirilirse; sağlık hizmetlerinde, bir hastanın sağlık hizmetini alabilmesi için doktora gitmesi gerekirken, posta hizmetinde hizmet, müşteriye gelir.

Ayrıca hizmetleri sınıflandırırken zorunluluk bakımından da sınıflandırma yapmak yerinde olacaktır. Yani hizmetleri tüketicilere sağladıkları fayda bakımından ayırabilmek mümkündür. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi, hizmet alma ihtiyacı kavramına göre düşünülürse günlük hayatta hangi hizmetlere ihtiyaç olduğunu ve bu hizmetlerin zorunluluk derecesini belirleyerek bu hizmetlerin belirlenen zorunluluk derecesine göre sınıflandırılmasını yapmak, hizmet kavramının tanımının yapılmasına yardımcı olacaktır. Bu sayede hizmetler en zorunlu olanından daha vazgeçilir olanına göre sınıflandırılmış olacaktır. Bu sınıflandırmaları şu şekilde yapmak mümkündür.

- ✓ Birinci Derecede Zorunlu Hizmetler
 - Sağlık Hizmetleri
 - Yeme-İçme Hizmetleri
 - Barınma Hizmetleri

- ✓ İkinci Derecede Zorunlu Hizmetler
 - Korunma (Adalet – Hukuk) Hizmetleri
 - Eğitim Hizmetleri

- ✓ Üçüncü Derecede Zorunlu Hizmetler
 - Haberleşme Hizmetleri
 - Ulaşım Hizmetleri
 - Sigortacılık Hizmetleri
 - Bankacılık Hizmetleri
 - Turizm Hizmetleri

- ✓ Dördüncü Derecede Zorunlu Hizmetler
 - Kuaförlük Hizmetleri
 - Giyim Kuşam Hizmetleri
 - Bakım ve Güzellik Hizmetleri
 - Tamir-Bakım Hizmetleri
 - Mühendislik ve Mimarlık Hizmetleri
 - Servis ve Garanti Hizmetleri ²¹

²¹ Karahan, a.g.e, ss.26-27

1.6. Hizmet Sektörünün Ülke Ekonomilerindeki Yeri

Son yıllarda hizmet sektörünün ülke ekonomileri içerisindeki payı, tarım ve sanayi sektörlerinin payının çok üstünde bir büyüme göstermiştir. Özellikle gelişmiş ülkelerde hizmet sektörünün payının, diğer sektörler göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Hizmet sektörü üzerinde ağırlıklı bir şekilde duran bu ülkeler, istihdam sorunlarını büyük ölçüde çözerek, işsizlik oranlarını asgari seviyelere düşürmüşlerdir. Diğer yandan gelişmiş olan ülkeler, hizmetin ihracat yönüne ağırlık vererek, malla birlikte ve maldan bağımsız olarak, sundukları hizmetler karşılığında ülkelerine döviz girdisi sağlamışlardır ve ülkelerinin ekonomik gelişmesine katkıda bulunmuşlardır.²²

Ülke nüfusumuz içinde genç nüfus oranı çok yüksektir ve buna paralel olarak işsizlik oranımız da sürekli yükselmektedir. İstihdam sorunumuzun çözümlenebilmesi için “emek - yoğun” faaliyet alanlarının süratle devreye sokulması gerekmektedir. Çünkü diğer faaliyet alanlarının yatırım maliyetleri çok yüksektir ve daha uzun süre beklenilmesi gerekmektedir. Kısa sürede işsizlik problemini çözebilmek ve diğer ekonomik sıkıntıların üstesinden gelebilmek için, düşük maliyetli ileri teknoloji gerektirmeyen, “emek-yoğun” alanlara yatırım yapmak ve bu alanlar için eleman eğitime yönelmek gerekir.²³

Bugün hizmet sektörü içerisinde yer alan yüzlerce meslek dalında çok büyük sayılarda eleman istihdam etmek mümkündür. Turizm, ulaşım, inşaat ve benzeri sektörlerin çeşitli iş kollarında on binlerce sayıda eğitilmiş elemana ihtiyaç vardır. Bu sektörlerde çalışan pek çok eleman, belli bir eğitimden geçmemiş olduğundan dolayı, bu alanda faaliyet sürdüren işletmelerin verimlilik oranını düşürmektedir. İşini bilerek yapmayan elemanlar, yapılan işin maliyetini yükseltmekte, sektörün kârsız çalışmasına neden olmaktadır.²⁴

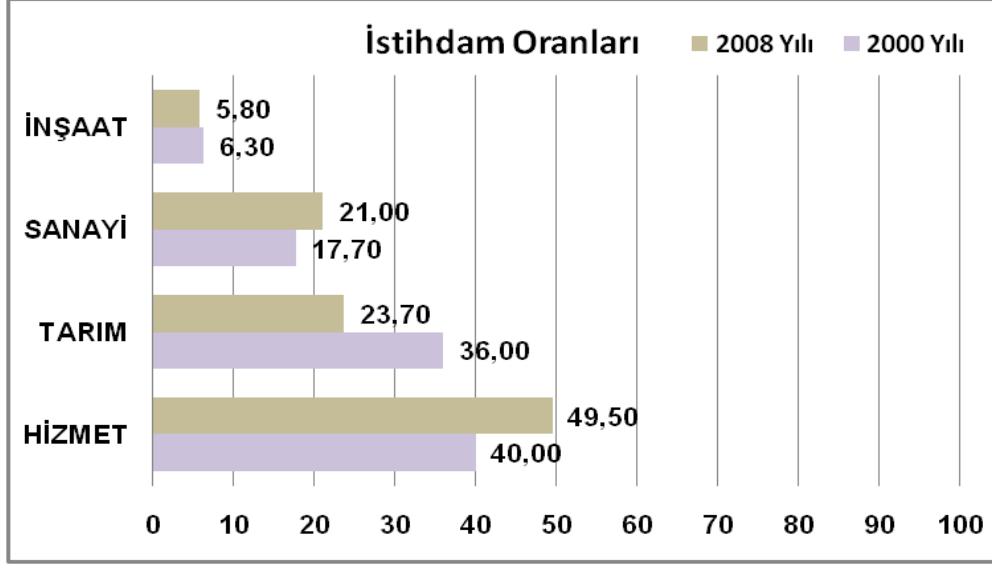
Gelişmiş ülke ekonomilerinde olduğu gibi ülkemiz ekonomisinde de hizmet sektörünün çok önemli bir payı vardır ve bu pay her geçen gün artmaktadır. Küreselleşen dünyada rekabet şartları her geçen gün ağırlaşmakta ve rekabet edemeyen işletmelerin ayakta kalması olanaksız hale gelmektedir. Ülke ekonomilerinde en önemli sektörler; tarım, sanayi ve hizmet sektörleri olup, bunlar

²² Karahan, a.g.e. 2000, s.15

²³ Karahan, a.g.e. 2000, s.15

²⁴ Karahan, a.g.e. 2000, s.15

arasında en büyük pay hizmet sektöründür. Gelişmiş ülkelerde yıllar ilerledikçe tarımın istihdam içindeki payının düştüğü ve hizmetin istihdam içindeki payının yükseldiği görülecektir. Günümüz dünyasında istihdam edilen insanların yaklaşık %65'i hizmet sektöründe çalışmaktadır. Bu veri göz önüne alındığında ülkeler için hizmet sektörünün ne kadar önemli olduğu bir kez daha anlaşılmıştır.



Şekil 2: Türkiye’de İstihdamın Sektörlere Göre Dağılımı

Kaynak: T.Ü.İ.K

Şekil 2’de Türkiye’nin 2000 ile 2008 yıllarında tarım, sanayi, inşaat ve hizmet sektörlerinde istihdam edilen kişilerin oranları karşılaştırmalı olarak verilmiştir. Bu şekle göre 2000 yılında hizmet sektöründe çalışan kişilerin oranı %40, tarımda çalışan kişilerin oranı %36, sanayide çalışan kişilerin oranı %17,70 ve inşaat sektöründe çalışan kişilerin oranı ise %6,30’dur. 2008 yılında ise hizmet sektöründe çalışan kişilerin oranı %49,5, tarımda çalışan kişilerin oranı %23,70, sanayide çalışan kişilerin oranı %21 ve inşaat sektöründe çalışan kişilerin oranı ise %5,80’dir. Bu verilere göre hizmet sektöründe çalışan kişilerin sayısı bu yıllar arasında artış göstermiş olup tarımda çalışan kişileri sayısında büyük bir azalma olmuştur. Bu sonuçlara göre hizmet sektörünün ülke ekonomisinde ne kadar önemli olduğunu bir kez daha görülmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

KALİTE ve HİZMET KALİTESİ

2.1. KALİTE

2.1.1. Kalite Kavramı ve Tanımı

70'li ve 80'li yıllarda Japon işletmelerindeki kalite çalışmaları hız kazanmış ve bu uygulamaların sonucunda daha ucuz ve daha kaliteli mal üretmenin yöntemleri yayılmaya başlamıştır. Dünya üzerindeki tüm işletmeler, üretim süreçlerini geliştirip buna bağlı olarak kalitelerini yükseltmek suretiyle pazarlardaki müşterilerin beklentilerini karşılamaya çalışmaktadırlar.²⁵

Kalite ile ilgili literatür incelendiğinde bu alanda yapılan çalışmaların birçoğu üretim sektörüne yönelik olduğu görülmüştür ve kalitenin sadece fiziksel malların üretimine yönelik bir yaklaşım olduğuna inanılmıştır. Ancak, son yıllarda kalite yeni bir yaklaşım olarak yorumlanmaya başlanmıştır. Kalite artık bir işlem değil bir stratejidir. Stratejik yaklaşıma göre müşteriler işletmenin stratejik çıkar taşıyan gruplarıdır. Bundan dolayı bir işletmenin ürettiği mal ya da hizmet, müşterilerinin gereksinimleri ve beklentileri karşılandığı zaman kaliteli olmaktadır.²⁶

Bu sebeplerden yola çıkarak kalite kavramının sektör ve sınıflandırmalar bağlamında birçok tanımı bulunmaktadır. Ancak herhangi bir sınıflandırma yapılmadan değişik bilim adamları ve kurumlar tarafından farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Bu tanımlardan bazıları şunlardır;

²⁵ Özcan Kılıç, "Pazarlama ve Toplam Kalite Yönetimi İlişkisi" **İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi**, C:29, S:2, İstanbul, Kasım 2000, s.1

²⁶ Nermin Uyguç, **Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi**, Dokuz Eylül Üniversitesi Yay. İzmir, 1998, s.1

- Juran' a göre kalite; ürün tatmini sağlamak amacı ile bir ürünün müşteri gereksinmelerine uyum koşullarını tanımlayan özelliklerdir.
- Amerikan Kalite Derneği' ne göre kalite; bir mal ya da hizmetin belirli bir gerekliliği karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümüdür.
- İngiliz Standartlar Enstitüsüne göre kalite; mal veya hizmetin belirlenen veya ima edilen ihtiyaçları karşılama yeteneğiyle alakalı, mal veya hizmeti diğerlerinden ayıran özellik ve vasıflarının toplamıdır.
- Japon Standartları Enstitüsüne göre kalite; ürün veya hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketici isteklerine cevap veren bir üretim sistemidir.
- Avrupa Kalite Organizasyonu'na göre kalite; bir mal ya da hizmetin müşteri isteklerine uygunluk derecesidir.
- Taguchi' ye göre kalite; ürünün toplumda neden olduğu minimal zarardır.
- TSE'de belirtilen tanım ise şu şekildedir: kalite; bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerinin toplamıdır.
- Japon felsefesinde kalite "sıfır hata" ve "ilk seferde doğru yapmak" şeklinde tanımlanır.
- Crosby ise kaliteyi "gereksinimlere uygunluk" olarak tanımlar.

Garvin'in yaptığı tanımlardan bazıları şunlardır.²⁷

- Kalite, mekanizmaların performanslarını hatasız olarak gerçekleştirmelidir.
- Kalite, insanların performanslarını hatasız olarak gerçekleştirmeleridir.
- Kalite, kusursuz ürünlerin satın alınmasıdır.
- Kalite, doğru önlemin bulunmasıdır.
- Kalite, sorunların ortadan kaldırılmasıdır.
- Kalite, nazik davranmaktır.

²⁷ A.C.Rosander, **Applications of Quality Control in the Service Industries**, 1989: s.530

- Kalite, güvenilir olmaktır.
- Kalite, güvenli performans göstermektir.
- Kalite, zamana uygunluktur.
- Kalite, derhal önlem alınmasıdır.
- Kalite, müşterinin parasının değerini almasıdır.
- Kalite, her türlü kusurun ortadan kaldırılmasıdır.
- Kalite, güvenli olmayan koşullara karşı korunmadır.
- Kalite, sorunların belirlenmesi ve çözülmesi için doğru veridir.

Kalite, rekabetin yoğun olduğu günümüzde, işletmelerin önem vermesi gereken bir konudur. Mal ve hizmet üretimindeki hataların en aza indirilmesi, verimliliğin artırılması ve müşteri memnuniyetinin sağlanması zaman ve para kaybını önlemektedir. Kaliteli üretim, işletmelere müşteri sadakati ve artan kârlılık olarak geri dönmektedir. Kalite düzeyinin yükseltilmesiyle birlikte, işletmelerin piyasadaki rekabet güçleri artmaktadır. Bu rekabet üstünlüğü yüksek kârlılık ve işletme hayatının devam etmesi anlamına gelir. Kalite, genel olarak aşağıdakiler gibi tanımlanabilir.

- Kalite, müşterinin ihtiyaçlarıdır. Bugünün üretim anlayışında müşterinin ihtiyaç ve beklentileri en belirleyici faktörlerin başında gelir.
- Kalite, amaçlara uygunluk olarak da tanımlanabilir. İyi bir ürün için aranan özelliktir.
- Kalite, sürekli başarı demektir. İyinin de iyisi vardır.
- Kalite, üretilen bir malın eksikliğini bulmak değil, onu eksiksiz üretmektir.
- Kalite ölçülebilir.²⁸

2.1.2. Kalite Çemberleri

Kalite, tüketici ihtiyaçlarının ortaya çıktığı bütün alan ve aşamalarda söz konusu olmaktadır ve ürünün özellikle hitap ettiği tüketiciye ulaşıncaya kadar geçirdiği bütün aşamalarda izlenmesi gerekmektedir. Kalite çemberi, tüketici ihtiyaçlarının belirlenmesinden yola çıkılarak, ürünün daha amaca uygun, daha beklentilere cevap verebilen, daha kaliteli olabilmesi için yapılacak üretim teknikleri, tasarım değişiklikleri ve geliştirme işlemlerinin tümünden oluşan bir sistemdir.²⁹

²⁸ Ahmet Yatkın, **Toplam Kalite Yönetimi**, Nisan 2003, ss.2-3

²⁹ www.lojistikci.com-. Erişim Tarihi: 21.02.2011

2.1.2.1. Piyasa Araştırması

İmalatçı için alıcı veya tüketicinin ne istediğini bilmek onun satın alabileceği kalite düzeyinde nasıl bir mal üretilmesi gerektiğini saptamak piyasa araştırması ile mümkün olmaktadır. Ayrıca rakip mallar hakkında bilgi de piyasa araştırması ile sağlanmaktadır. Bazı mallar için uygulanmakta olan zorunlu yasaların bilinmesi gibi araştırma ile sağlanan diğer bilgiler, kaliteli mal üretiminde yer alacak olan çeşitli aşamalara bir başlangıç noktası teşkil etmektedir.³⁰

2.1.2.2. Ürün Geliştirme

Piyasa araştırmasının sonucunda ortaya çıkan kalite standartlarına dayalı olarak bir ürün geliştirilecektir. Ürün geliştirme ve tasarım çalışmalarında yer alan personel, piyasa araştırmasından elde edilen bilgilerin üretilen mala aktarılmasından sorumludurlar. Bu arada hammadde ve imalat işlemlerinin de dikkate alınması gerekmektedir. Ürün geliştirme çalışmaları ile ürünün özellikleri açık bir şekilde ortaya konulup tasarım işlemine temel teşkil etmelidir. Benzer ürünlerin tasarım ve üretiminden kazanılan deneyimler de dikkate alınmalıdır. Bu, ürün geliştirme ve tasarım personeli ile diğer bölüm çalışanları arasındaki yakın ilişki ile sağlanabilmektedir. Diğer personel ile koordineli bir şekilde yapılan geliştirme ve tasarım çalışmaları ürünün özelliklerine göre sonuçlanmaktadır. Dizayn kalitesi bu özelliklerin açık bir şekilde ortaya konulabildiği ölçüde belirlenebilmektedir.³¹

2.1.2.3. İmalat Mühendisliği

Malın imalatına başlamadan önce, planlama ve hazırlık çalışması yapmak gereklidir. Bu çalışma imalat biçiminin seçimi, makine ve araçların sağlanması, işlem koşullarının hazırlanması, personelin seçimi ve eğitilmesini içermektedir. Ekonomik imalat için ön koşul ürün geliştirme ve tasarım bölümünce oluşturulan hata payı (tolerans) ile imalat işleminin gerçekleştirilmesidir. Belirlenen tolerans ise işlemlerin çeşidine bağlı olarak değişmektedir. Bu durumun imalat mühendisliğinde dikkate alınmaması halinde imalat sırasında ilave maliyet riski söz konusu olacaktır. Malın denetimi de önceden planlanmalı ve hazırlanmalıdır. Bu faaliyetler denetim planlaması olarak adlandırılmakta olup denetim noktalarının planlanması ve tasarımı yazılı prosedürü hazırlanması ve denetim araçlarının sağlanmasını içermektedir.³²

³⁰ www.lojistikci.com-. Erişim Tarihi: 21.02.2011

³¹ www.lojistikci.com-. Erişim Tarihi: 21.02.2011

³² www.lojistikci.com-. Erişim Tarihi: 21.02.2011

2.1.2.4. Satın Alma

Önceden saptanan özellikler ve standartlara uygun bir biçimde hammadde ve diğer girdilerin en ekonomik şekilde zamanında ve kusursuz olarak sağlanmasına yönelik çalışmalar satın alma faaliyetlerini oluşturmaktadır. Satın almada genellikle satın alma fiyatı ve teslim zamanını hesaba katmak kolaydır. Malın kalitesini etkileyen faktörleri değerlendirmek ise daha zor olmaktadır. Bu faktörlere yeterince önem verilmemesi büyük bir riske yol açabilmektedir.³³

2.1.2.5. Üretim

Amaçlanan kalitede malın, tasarımına, uygun ve koordineli bir şekilde imalatının tamamlanmasına yönelik çalışmalardır. İmalat işlemi, planlanan zamanda ve istenen miktar ile anlaşmada verilen özelliklere uygun kaliteye göre malları üretmeye yönelik olarak yapılmalıdır. Zaman, miktar ve kalite birbirleriyle çelişen kavramlar gibi gözükmemektedir. Zaman ve miktara kalitenin üzerinde öncelik verilirse kötü sonuçlar söz konusu olabilmektedir. İmalatta kaliteyi etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler makineler, araçlar, hammaddeler, operatörler ve gözetmenlerle ilgili olup, imalatın her aşamasında yer almaktadırlar. Sonucu etkileyen bu faktörlerin durumunun yeterli kaliteye ulaşmak için bilinmesi gerekmektedir.³⁴

2.1.2.6. Denetim

Üretilen ürün veya verilecek hizmetin kalitesinin amaçlanan şekilde olup olmadığı bütün aşamalarda yapılacak olan denetim ile saptanmaktadır. Ürünün bütün denetim sonuçlarına göre kabul veya reddedilmesi söz konusu olmaktadır.³⁵

2.1.2.7. Pazarlama

İmalatı yapılan malın denetimlerden sonra piyasaya sunulmasından önce söz konusu malın özelliklerinin ve kullanım alanlarının tüketiciye tanıtılması gerekmektedir. Bu amaca yönelik faaliyetler pazarlama faaliyetleri olarak adlandırılmaktadır. Pazarlama faaliyetlerinin hedef alınan malın piyasasında yoğunlaştırılması gerekmektedir. Bazı satıcılarda malı olduğundan daha mükemmel

³³ www.lojistikci.com-. Erişim Tarihi: 21.02.2011

³⁴ www.lojistikci.com-. Erişim Tarihi: 21.02.2011

³⁵ www.lojistikci.com-. Erişim Tarihi: 21.02.2011

tanıtma eğilimi bulunmaktadır. Ancak bu durum tüketicide, hayal kırıklığına uğramasından dolayı, malın düşük kalitede olduğuna dair bir düşünce oluşmasına yol açmaktadır. Bu nedenle tüketiciye gerçek kalitede mal sunumu önemli olmaktadır.³⁶

2.1.2.8. Servis

Herhangi bir malı satın alan tüketici belirli bir garanti süresinin verilmesini tercih etmektedir. Malın kullanımı sırasında tüketicinin şikâyetleri ve problemleri olabilmektedir. Bu durumda çabuk ve etkili bir servise ihtiyaç duyulacağı açıktır. Anlaşılır ve yeterli talimatlar, yedek parçalar sağlanması gibi hizmetlerle satış sonrasında tüketiciye yardımcı olunmaktadır. Kaliteli mal kavramının gerekli unsurlarından sayılan bu tür hizmetler söz konusu malın piyasasında yer edinme çabalarına katkıda bulunmaktadır.³⁷

2.1.3. Teknik Kalite ve Fonksiyonel Kalite

Teknik kalite, ürün ve hizmet üretiminde kullanılan makine ve araçların kalitesini açıklarken, fonksiyonel kalite ise ürün ve hizmetlerin müşterilere nasıl ulaştığı sorusunun cevabıdır. Teknik kalite, üretim performansının kalitesidir. Fonksiyonel kalite ise üretimden sonraki hizmet performansının kalitesidir. Teknik kalite ile fonksiyonel kalite birbirinden farklı kavramlardır. Teknik kalite müşterinin ürün ve hizmetten ne elde ettiği iken, fonksiyonel kalite ise, ürün ve hizmetin müşteriye nasıl ulaştırıldığı anlamına gelir.

2.1.4. Kaliteyi Oluşturan Temel Unsurlar

Kalite, mal veya hizmetin üretim aşamalarına göre üç gruba ayrılır. Bu gruplar üretim öncesi kalitesi, üretim anı kalitesi ve üretim sonrası kalitesidir. Bu kalite aşamaları literatürde şu şekilde kabul görmüştür.

- Tasarım Kalitesi
- Uygunluk Kalitesi
- Performans Kalitesi

³⁶ www.lojistikci.com-. Erişim Tarihi: 21.03.2011

³⁷ www.lojistikci.com-. Erişim Tarihi: 21.03.2011

2.1.4.1. Tasarım Kalitesi

Tasarım kalitesi, üretim öncesi aşamada bir mal veya hizmetin en uygun tasarım kalitesinin saptanması, kalitenin müşteri açısından değeri ile işletmeye olan maliyeti arasında en uygun olan “optimum” noktanın bulunması sürecidir. Tasarım kalitesi içinde performans ve estetik vardır.³⁸

Tasarım kalitesi, genel olarak, üretilen ürün veya hizmetin, müşteri tarafından talep edilen niteliklere sahip olma derecesi olarak tanımlanabilir. Tasarım kalitesi aynı zamanda hedeflenen kalite olarak da tanımlanabilmektedir. Tasarım kalitesinde dikkat edilecek husus müşteridir. Sözü edilen müşteri tipi sadece üretilmiş olan nihai ürünleri satın alan dış müşteriler değildir. Aynı zamanda, iç müşteri grubu diye adlandırılacak bir müşteri grubu daha vardır. Şirket içinde, üretim bölümü satın alma bölümünün, pazarlama bölümü üretim bölümünün müşterisidir ve müşteri tatmini burada da geçerlidir.³⁹

2.1.4.2. Uygunluk Kalitesi

Uygunluk kalitesi, tasarım kalitesi ile belirlenen özelliklere, belgelere ve standartlara üretim sırasında uyulup uyulmadığını ifade etmektedir. Uygunluk kalitesi aynı zamanda uygun kalite olarak da adlandırılabilir. Çünkü gerçekte üretilen ürünlerin tasarım kalitesine uyum derecesini göstermektedir.⁴⁰

2.1.4.3. Performans Kalitesi

Kullanım kalitesi, üretim ve satış sonrası işletme ve ürün güvencesindeki kalite boyutlarını oluşturmaktadır. Kullanım kalitesinin kapsamında birbirleri ile bağlantılı sekiz nitelik bulunmaktadır.⁴¹

- **Performans:** Bir ürünün temel çalışma karakteristiğidir. Hizmetlerde ise zamanında ve doğru hizmet sunumudur.
- **Özellikler:** Bir ürün veya hizmette bulunan bütün özelliklerdir. Nesnel ve ölçülebilir ayrıntılardır.

³⁸ Erdoğan Taşkın, **Müşteri ilişkileri Eğitimi**, İstanbul, 2000, Papatya Yayıncılık, s.64

³⁹ Muhiittin Şimşek, **T.K.Y’de Başarının Anahtarı: İnsan Faktörü**, İstanbul, Babıâli Kültür Yay, s.28

⁴⁰ Şimşek, a.g.e, s.29

⁴¹ Taşkın, a.g.e, s.66

- **Güvenilirlik:** Ürünün kullanım ömrü boyunca normal çalışmasındaki sürekliliğini göstermesidir.
- **Dayanıklılık:** Ürünün kullanım ömrünün uzunluğu açısından tasarım kalitesindeki standartlara uygunluğunu göstermektedir.
- **Hizmet Görürlük:** Ürünün tasarım kalitesinde belirlenen performans ve estetik boyutları açısından meydana gelen sorun ve şikâyetlerin hızlı, doğru ve kolay çözülebilmesidir.
- **İtibar:** Bir ürünün veya hizmetin aynı kuruluşun diğer üretim çıktılarının geçmiş dönemlerdeki tasarım ve uygunluk kaliteleri açısından müşterilerde oluşturduğu düşüncedir.
- **Estetik:** Bir ürünün görünüşü, sesi, tadı, kokusu, hissedilmesi gibi müşterinin kişisel tercihlerine ve düşüncelerine göre değişen soyut özellikleridir.
- **İstenilen Kalite:** Bir ürünün veya hizmetin temel özellikleri ile ilgili bilgilerin insanlar tarafından bilinmesi zor olduğu için dolaylı olarak elde edilen bilgiler markaların birbirleri ile karşılaştırılmasına neden olmaktadır.

2.2. HİZMET KALİTESİ

2.2.1. Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmetlere duyulan gereksinim, kaliteli hizmete olan gereksinimi de beraberinde getirmiştir. İnsanlar, ihtiyaç duydukları hizmetlerin en iyisini almak ve tatmin olmak isterler. Bu nedenle üretilecek hizmetlerde, mutlaka kaliteyi gözetmek gerekir. Ancak ürün kalitesi, fiziksel ve somut değişkenlerle belirlendiği halde, hizmet kalitesini ölçen bir cihaz ya da alet yoktur. Hizmetin kalitesini ölçen, onu alan insanlardır. Dolayısıyla hizmetin kalitesi, insandan insana değişen bir özellik gösterir. Anlaşılacağı üzere hizmet kalitesinin yükselmesinin ya da verilen hizmetin tatmin edici olmasının anahtarı, o hizmeti alanlardadır. Yani hizmet kalitesinin yükselmesinde itici güç müşterilerdir.⁴²

⁴² Karahan, a.g.e, 2000, s.13

Hizmet kalitesinin ölçümü beklenen kalite ile algılanan kalitenin karşılaştırılması ile olur. Parasuraman “Ölçemediğini iyileştiremezsin. Ölçülemeyen kalite bir sistem değil ancak slogan olabilir” der. Bu felsefeden ilham alan işletmeler geliştirilen hizmet kalitesi ölçüm metotları ile müşterilerinin geri bildirimlerine başvururlar. Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda üç durum ortaya çıkar.

- Beklenen Kalite > Algılanan Kalite => Düşük Kalite
- Beklenen Kalite < Algılanan Kalite => Yüksek Kalite
- Beklenen Kalite = Algılanan Kalite => Doğru Kalite

Düşük kalite; müşterinin beklentisinin yüksek olduğu, algılamasının ise düşük olduğu durumdur. Bu durumda müşterinin beklentileri karşılanamadığı için müşteri kaliteden memnun olmamıştır. Yüksek kalite; müşterinin beklentisinin düşük, algılamasının ise yüksek olduğu durumdur. Bu en çok arzu edilen durumdur. Bu durumda müşterinin beklentileri karşılandığı için müşteri kaliteden memnun olmuştur. Fakat müşteri tekrar geldiğinde daha yüksek kalite isteyecektir. Doğru kalite ise, müşterinin beklentisinin tam olarak karşılandığı durumdur.

2.2.2. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Literatürde en yaygın olarak kullanılan hizmet kalitesi boyutları Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından tanımlanan on adet hizmet kalitesi boyutudur. Bu boyutlar şu şekilde sıralanabilir.

- ✓ Güvenilirlik
- ✓ Yeterlilik
- ✓ Yanıt Verme
- ✓ Ulaşılabilirlik
- ✓ Nezaket
- ✓ İletişim
- ✓ İnanılrlık
- ✓ Güvenlik
- ✓ Müşteriyi Anlama
- ✓ Fiziki Varlıklar

2.2.2.1. Güvenilirlik

Müşterilerin hizmet kalitesini algılamalarının en önemli belirleyicisidir. Güvenilirlik, önceden vaat edilen hizmeti doğru bir şekilde sağlamak olarak tanımlanabilir. En geniş anlamı ile güvenilirlik şöyle tanımlanır; işletmelerin, sunum, hizmet koşulları, problemlerin çözümü ve fiyat gibi verdiği sözleri tutmasına dayanmaktadır. Müşteriler, verdiği sözleri tutan işletmeler ile çalışmak isterler.⁴³

2.2.2.2. Yeterlilik

Hizmeti sunan kişilerin, hizmeti yerine getirmesi için gerekli olan bilgi ve beceriye sahip olmasıdır.⁴⁴

2.2.2.3. Yanıt Verme

Müşterilere yardımcı olabilmek, zamanında ve hızlı hizmet sunmak için istekli olmaktır. Bu boyut, müşterilerin soruları, şikâyetleri ve problemleri ile ilgilenme konusunda nezaket ve hızlılığı vurgulamaktadır. Yanıt verme, aynı zamanda müşteri ihtiyaçlarına göre hizmeti uyarlamak için gerekli olan esneklik ve yetenekle ilgilidir.⁴⁵

2.2.2.4. Ulaşılabilirlik

Müşterilerin, hizmeti sunan kişilere iletişiminin ve temas kurmasının kolaylığıdır.⁴⁶

2.2.2.5. Nezaket

Müşteri ile iletişim halinde olan çalışanların kibarlığı, saygısı ve cana yakınlığıdır.⁴⁷

2.2.2.6. İletişim

Müşteriyi dinlemek ve anlayacağı dilde konuşup onu bilgilendirmektir. Farklı müşterilerin özelliklerini dikkate alarak planlı konuşmaktır.⁴⁸

⁴³ Zeithaml ve Bitner, a.g.e. 2003, s.97

⁴⁴ Zeithaml ve Bitner, a.g.e. 2003, s.97

⁴⁵ Zeithaml ve Bitner, a.g.e. 2003, s.97

⁴⁶ Zeithaml ve Bitner, a.g.e. 2003, s.97

⁴⁷ Zeithaml ve Bitner, a.g.e. 2003, s.97

2.2.2.7. İnanılrlık

Hem çalışanların hem de işletmenin dürüstlük, güvenilirlik ve müşterinin desteğini alabilmesidir.⁴⁹

2.2.2.8. Güvenlik

Çalışanların bilgi ve nezaketi, işletmenin yeteneği ve çalışanların güven aşılması olarak tanımlanmaktadır. Bu boyut, çıktıyı değerlendirmek açısından yüksek risk veya belirsizlik algılayan müşteriler açısından önem taşımaktadır.⁵⁰

2.2.2.9. Müşteriyi Anlama

Müşterileri ve ihtiyaçlarını bilmek için çaba harcamaktır. İşletmelerin müşterilerine sundukları insancıl, bireysel ilgi olarak tanımlanmaktadır. Hizmet kalitesinin bu boyutunun özü müşterilerin birbirinden farklı ve özel olduklarıdır. Müşteriler, onlara hizmet sağlayan işletmeler tarafından anlaşılma ve önemsenmek istemektedirler.⁵¹

2.2.2.10. Fiziki Varlıklar

Tesisin, araç gereçlerin, personelin ve iletişim araçlarının görünümü olarak tanımlanmaktadır. Müşteriler bunları kullanarak kaliteyi değerlendirmektedirler. Fiziki varlıklar, hizmet işletmeleri tarafından imajlarını geliştirmek, devamlılık sağlamak ve müşterilerine kaliteyi algılatmak için kullanılsa da birçok işletme, hizmet kalitesi stratejisini oluşturmak için fiziki varlıkları, bir başka hizmet kalitesi boyutu ile birleştirmektedir. Buna karşılık, hizmet kalitesinin fiziki varlık boyutuna önem vermeyen işletmeler stratejileri iyi olsa bile başarısız olabilmektedirler.⁵²

Parasuraman, Zeithaml ve Berry, daha sonra yaptıkları çalışmalar sonucunda hizmet kalitesinin on boyutunu beş boyuta indirmişlerdir. Bu beş boyut şunlardır.

⁴⁸ Zeithaml ve Bitner, a.g.e. 2003, s.97

⁴⁹ Zeithaml ve Bitner, a.g.e. 2003, s.97

⁵⁰ Zeithaml ve Bitner, a.g.e. 2003, s.97

⁵¹ Zeithaml ve Bitner, a.g.e. 2003, s.97

⁵² Zeithaml ve Bitner, a.g.e. 2003, s.98

1. Fiziki Varlıklar (Tangibles): İşletmenin hizmet sunumundaki bina, araç-gereç ve personel görünümüdür.
2. Güvenirlilik (Reliability): Söz verilen bir hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneğidir.
3. Yanıt Verme (Responsiveness): Müşteriye yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliğidir.
4. Güven (Assurance): Çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilere güven duygusu uyandırabilme becerileridir.
5. Empati (Emphaty): Çalışanların kendilerini müşterilerin yerine koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermesidir.

2.2.3. Algılanan ve Beklenen Kalite

Algılanan kalite, ürünün toplam mükemmelliğinin ve üstünlüğünün müşteri tarafından değerlendirilmesidir. Beklentiler ile performans algılamasının karşılaştırılmasından doğmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi müşterilerin hizmeti almadan önceki beklentileri ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (performans) kıyaslamasının bir sonucu olup, müşterilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilir. Hizmet kalitesi ölçümünde "beklentiler" ise müşterilerin hizmete ilişkin istek ya da arzularını ifade etmektedir.⁵³

Müşterilerin, aldığı bir hizmetin kalitesini belirlemesi soyut bir süreçtir. Yani müşteri somut bir ürün hakkındaki görüşünü belirttiği gibi rahat olamayabilir. Bu yüzden sundukları kaliteyi ölçmek isteyen hizmet işletmeleri, müşterilerinin, kaliteleri hakkındaki algılarını ölçmek için çeşitli yöntemlere başvurmaktadır. Ölçemediğinizi iyileştiremezsiniz felsefesinden yola çıkar ve gerçekten sistemli bir çalışma ortaya konulursa hizmet kalitesi ölçümü yapılabilir. Müşterilerin hizmet sunumu hakkındaki algıları ile beklentileri arasındaki fark hizmet kalitesinin ölçüm indeksi olarak kabul görmektedir. Hizmet kalitesinin ölçümü üzerine birçok yöntem literatürde yer almaktadır. Bunlardan bazıları yaygın uygulama alanları bulurken bazıları sadece sektör uygulamalarda kullanılmıştır. Bu yöntemlerden en yaygın olarak kullanılan model Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL modelidir. Bunun dışında kullanılan yöntemler şunlardır.⁵⁴

⁵³ Parasuraman, Zeithaml ve Berry, a.g.e. 1988, s.15

⁵⁴ Süleyman Ersöz, Mehmet Pınarbaşı, A.Kürşad Türker, Mustafa Yüzükırmızı. **Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü, Öğretmen Evi Uygulaması**, 2009, s.20

- SERVQUAL Yöntemi
- Toplam Kalite Endeksi Yöntemi
- SERVPREF Yöntemi
- Kritik Olaylar Yöntemi
- Hizmet Barometresi
- İstatistiksel Yöntemler
- Benchmarking (Kıyaslama)
- Grup Mülakat Yöntemi

2.2.4. SERVQUAL Modeli

Hizmetlerin doğası gereği fiziksel olmayışı, hizmet kalitesi ölçümünü zorlaştırmaktadır. Hizmetlerin bu özelliğinin sonucu olarak literatürde hizmet kalitesini tam anlamıyla ölçebilen çok az sayıda ölçüm aracı mevcuttur. Bu araçlardan en çok kullanılanlardan biri de 1985 yılında Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL yöntemidir. SERVQUAL, müşterilerin hizmet beklentilerini ve algılamalarını anlamada ve bu doğrultuda hizmetlerini geliştirmede firmalara güvenilir ve geçerli bir yol sunan çoklu birim ölçeğidir ve geniş hizmet alanlarında kullanılabilir bir şekilde hazırlanmıştır.⁵⁵

SERVQUAL, hizmet kalitesinin 5 önemli boyutunu (fiziki varlıklar, güvenilirlik, yanıt verme, güvenlik, empati) kapsayarak düzenlenmiş 22 maddelik bir soru formuna dayanmaktadır. Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985), hizmet kalitesinin yapısı ve boyutları ile ilgili yaptıkları keşifsel araştırmalarında; hizmet kalitesini, müşterilerin hizmete ilişkin beklentileri ile karşılaştıkları hizmet performansı arasındaki fark olarak tanımlamaktadırlar. Ayrıca müşterilerin, hizmet performansını değerlendirirken önem kazanan hizmetin özelliklerini kapsamlı bir şekilde ortaya koymaktadırlar.⁵⁶

SERVQUAL ölçeği, müşterilerin belirli bir hizmet sektöründeki işletmelere ilişkin beklentilerini ölçmeyi amaçlayan 22 öğeden ve müşterilerin bu sektördeki belli bir işletmeye ilişkin algılamalarını ölçmeye yönelik 22 öğeden oluşan 2 bölümden meydana gelmektedir.⁵⁷

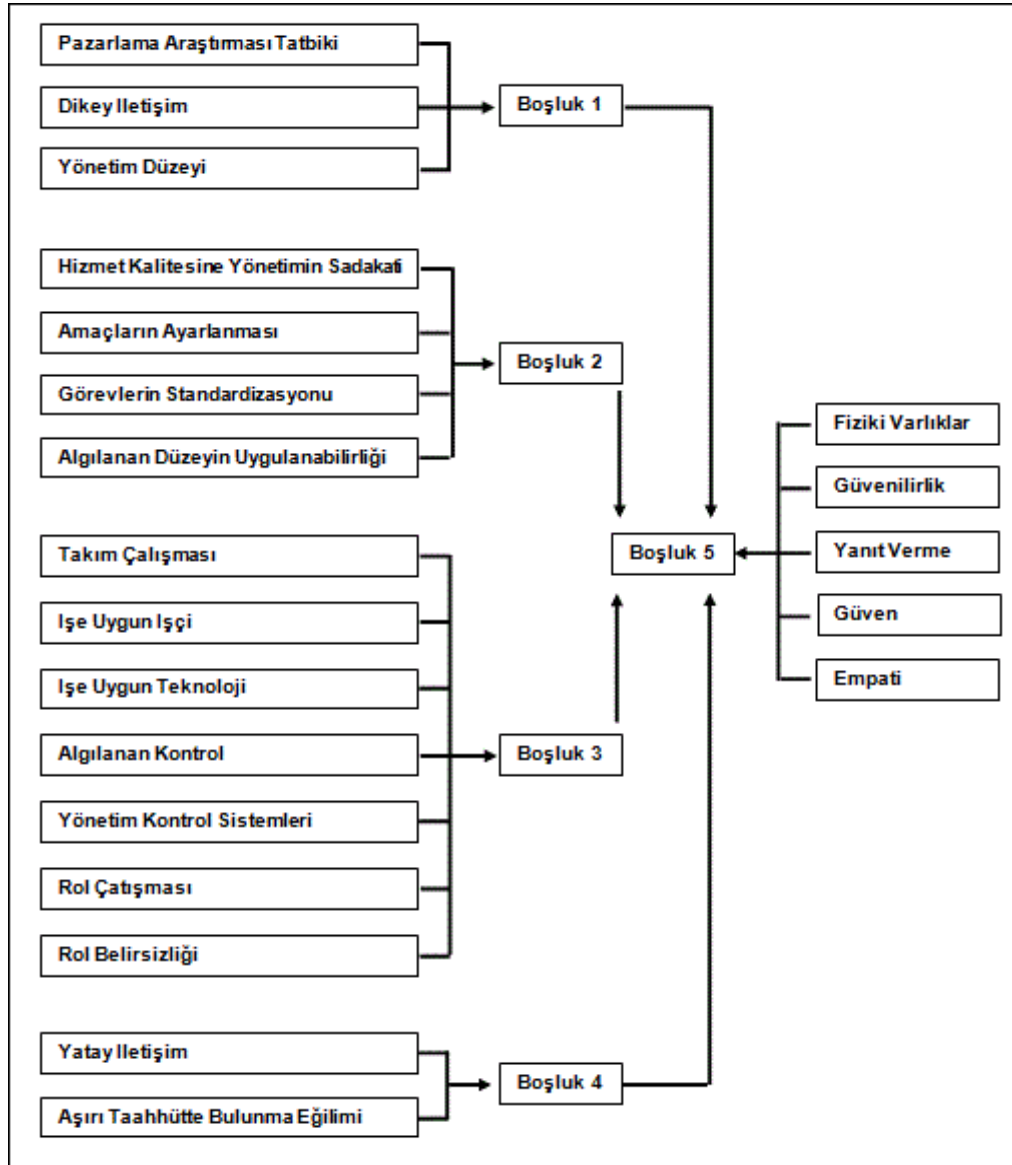
⁵⁵ Parasuraman, Zeithaml ve Berry, a.g.e. 1988, s.30

⁵⁶ Parasuraman, Zeithaml ve Berry, a.g.e. 1994, s.202

⁵⁷ Parasuraman, Zeithaml ve Berry, a.g.e. 1991a, s.421

2.2.4.1. SERVQUAL Modelindeki Boşluklar

Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL modelinde, müşterilerin hizmet kalitesinin performansına ilişkin beklentilerinin işletmelerde meydana gelen dört boşluktan etkilendiğini ortaya koymuşlardır. Şekil 3'te P.Z.B.'nin geliştirdiği boşlukların varoluş nedenleri verilmiştir. Müşterilerin, hizmet sunumuna ilişkin yüksek kalite algılamalarını engelleyen dört yönetimsel boşluk şunlardır.⁵⁸



Şekil 3: Hizmet Kalitesi Boşluklarının Varoluş Nedenleri

Kaynak: A.Valarie ZEITHAML, A. PARASURAMAN, Leonard L. BERRY. (1988c). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. **Journal of Marketing**, C. 52.pg.46

⁵⁸ Parasuraman, Zeithaml ve Berry, a.g.m. 1991b, s.337

1. Boşluk: Müşteri beklentileri ile yönetimin müşteri beklentilerini algılaması arasındaki boşluktur. Hizmet işletmesi yöneticileri, hangi özelliklerin müşteriler için yüksek kaliteyi ifade ettiğini, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak için hizmetin hangi özelliklere sahip olması gerektiğini ve yüksek kalitede hizmet sunmak için hangi özelliklerin hangi performans düzeyinde sunulması gerektiğini her zaman anlamayabilirler. Yani müşterilerin hizmetten ne beklediklerini fark etmeyebilirler. Bu durum da müşterilerin kalite algılamalarını etkiler.⁵⁹

Müşteri beklentilerini ve onlar için neyin önemli olduğunu yanlış anlamak, müşteri beklentilerinin umulduğu gibi çıkmadığı bir hizmet performansı yaratmaktadır. Hizmet kalitesini geliştirmek için atılması gereken ilk adım, yönetimin ve yetkili çalışanların müşterilerin beklentileri ile ilgili doğru bilgilere sahip olmalarıdır.⁶⁰ Bu boşluk aşağıdaki sorunlardan dolayı oluşur.

- Pazarlama Araştırması Tatbiki
- Dikey İletişim
- Yönetim Düzeyi

2. Boşluk: Yönetimin müşteri beklentilerini algılaması ile bunların hizmet kalitesi özelliklerine dönüştürülmesi arasındaki boşluktur. Müşterilerin beklentilerini doğru algılamak önemlidir fakat yüksek kalitede hizmet sunmak için yeterli değildir. Bunun için gerekli olan diğer koşul, bu doğru algılamaları yansıtan hizmet tasarımı ve performans standartlarının varlığıdır.⁶¹ Bu boşluk şu sorunlardan dolayı oluşur.

- Yönetimin Hizmet Kalitesine Sadakati
- Amaçların Ayarlanması
- Görevlerin Standardizasyonu
- Algılanan Düzeyin Uygulanabilirliği

3. Boşluk: Algılamaların hizmet kalitesi özelliklerine dönüştürülmesi ile sunulan hizmet arasındaki boşluktur. İşletme politikaları, iyi hizmet sunumunu ve müşterilere doğru şekilde davranmayı içerse bile yüksek kalitede performans sunumu kesin sonuç olmayabilir. Hizmet işletmesi personelinin, müşterilerin algıladıkları hizmet kalitesi üzerinde güçlü bir etkileri vardır fakat personelin

⁵⁹ Parasuraman, Zeithaml ve Berry, a.g.m. 1985, s.44

⁶⁰ Zeithaml ve Bitner, a.g.e.1996, s.40

⁶¹ Zeithaml ve Bitner, a.g.e.1996, s.41

performansı standartlaştırılmaz. Hizmet kalitesi problemlerine neyin neden olduğu konusunda genel görüş, müşteri ile iletişim içinde olan personelin önemli bir role sahip olduğudur.⁶² Bu boşluk aşağıdaki sorunlardan dolayı oluşur.

- Takım Çalışması
- İşe Uygun İşçi
- İşe Uygun Teknoloji
- Yönetim Kontrol Sistemleri
- Algılanan Kontrol
- Rol Belirsizliği
- Rol Çatışması

4. Boşluk: Sunulan hizmet ile dışsal iletişimler arasındaki boşluktur. İşletme ile ilgili tanıtım ve diğer iletişim yöntemleri, müşteri beklentilerini etkilemektedir. Beklentilerin, müşterilerin hizmet kalitesini algılamaları konusunda önemli bir role sahip olmalarından dolayı işletme, iletişim çabalarında müşterilere sunabileceğinden fazlasını vaat etmemelidir. Müşteriye sunulabileceklerden fazla olan vaatler müşterilerin kalite ile ilgili beklentilerini arttırabilmektedir. Bu da demektir ki, dışsal iletişimler sadece hizmet ile ilgili müşteri beklentilerini değil, aynı zamanda sunulan hizmet ile ilgili müşteri algılamalarını da etkilemektedir.⁶³ Bu boşluk aşağıdaki sorunlardan dolayı oluşur.

- Yatay İletişim
- Aşırı Taahhütte Bulunma Eğilimi

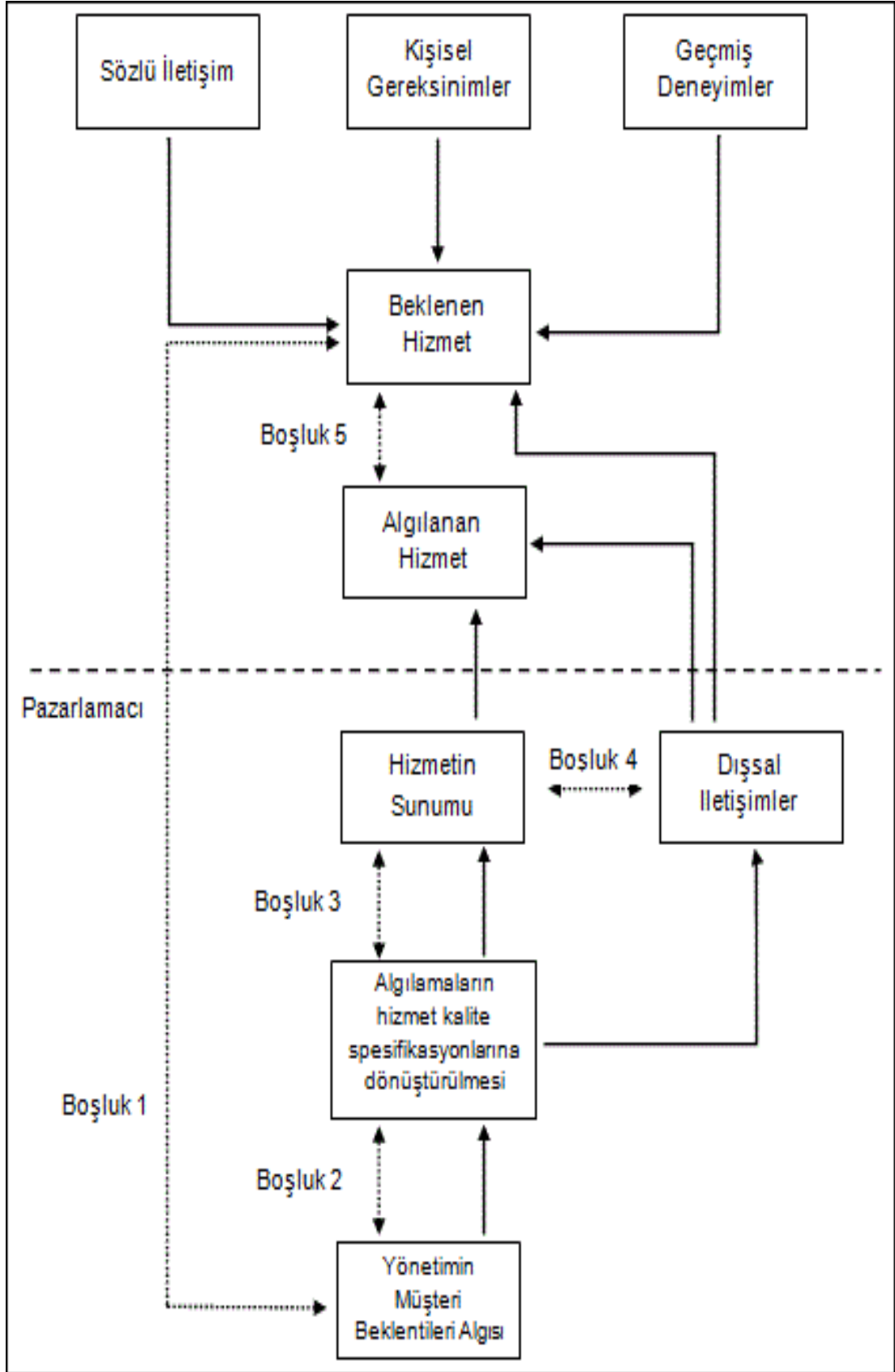
5. Boşluk: Beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki boşluktur. Müşterilerin hizmet kalitesi ile ilgili değerlendirmeleri, hizmete ilişkin beklentileri kapsamında hizmeti nasıl algıladıklarına dayanmaktadır.⁶⁴ Müşteri beklentileri, hizmet deneyimlerine karşı performansların referans noktalarıdır. Müşteri beklentilerinin kaynağı kontrol edilebilen faktörler olduğu gibi kısıtlı olarak kontrol edilebilen faktörler de olabilmektedir.⁶⁵ Beklentiler, müşterinin hizmet kalitesi değerlendirmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Beklentilere, müşterilerin arzuları ve istekleri olarak bakılmalıdır.

⁶² Parasuraman, Zeithaml ve Berry, a.g.m. 1985, s.45

⁶³ Parasuraman, Zeithaml ve Berry, a.g.m. 1985, s.45

⁶⁴ Parasuraman, Zeithaml ve Berry, a.g.m. 1985, s.45

⁶⁵ Zeithaml ve Bitner, a.g.e. 1996, s.38



Şekil 4: Hizmet Kalitesi Boşluk (GAP) Modeli

Kaynak: A.Parasuraman, V.A. Zeithaml and L. L.Berry, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, **Journal of Marketing**,1985, s.44

2.2.5. Hizmet Kalitesi Yönetimi

Bir hizmet işletmesinin rakiplerinden farklılaşmasının en önemli yollarından biri, onlarınkinden daha yüksek kaliteyi sunmaktır. Birçok şirket, üstün bir hizmet kalitesinin onlara yüksek satış ve kâr performansı getiren güçlü bir rekabet avantajı sağladığını fark etmişlerdir. Bazı firmalar yüksek kalitede hizmetlerinden dolayı neredeyse efsaneleşmişlerdir. Bunun anahtarı müşterinin hizmet kalitesi beklentilerini karşılamak veya beklentilerin üzerine çıkmaktır.⁶⁶

Müşteriler bu beklentilerini, geçmiş deneyimlerine, kulaktan kulağa duyularına ve hizmet işletmesinin tanıtımlarına dayanarak şekillendirmektedirler. Müşteriler, algılanan hizmeti beklenen hizmet ile karşılaştırmaktadırlar.⁶⁷

Bu nedenle hizmet tedarikçisinin, hedef müşterilerin ilgilendiği hizmet kalitesini tanımlaması gerekmektedir. Ayrıca yüksek müşteri tatmini ile sonuçlanan yüksek hizmet kalitesi yüksek maliyetlere neden olmaktadır. Bu nedenle hizmet kuruluşları her zaman müşterinin arzuladığı hizmet kalitesini karşılayamayabilmekte ve müşteri tatmini ile işletmenin kârlılığı arasında kalabilmektedir.⁶⁸

Bir hizmet firmasının farklılaşmasının başlıca yollarından biri, sürekli olarak rakiplerinden daha üstün kalitede hizmet sunmasıdır. Bunun yolu ise hedef müşterilerin hizmet ve kalite beklentilerini karşılamak veya aşmaktan geçmektedir.⁶⁹ Bu nedenle, yönetimlerin tüketici beklentileriyle eş değerde veya onun üstünde tutarlı bir hizmet düzeyi sağlamaları zorunlu hale gelmiştir.⁷⁰

2.2.6. Hizmet Kalitesinde Sınırsızlık Kavramı

Hizmet, eskiden anlaşıldığı gibi amatör kişiler tarafından yerine getirilen faaliyetleri içeren bir kavram olmaktan çıkmış; en iyi hizmeti sağlayan kişi ya da işletmeye itibar kazandıran, müşteri kazandıran, para kazandıran ve bunları sağlayabilmek için uzmanlık gerektiren bir faaliyet olarak anlaşılmaya ve yürütülmeye başlanmıştır. İyi hizmet sunmak ve hizmetin kalitesini yükseltmek için, çok büyük çabalar gösterilmekte ve çok değişik stratejiler izlenmektedir. İşletmeler

⁶⁶ Kotler ve Armstrong, a.g.e. 1993, 501

⁶⁷ Kotler, a.g.e. 2003, s.455

⁶⁸ Kotler ve Armstrong, a.g.e. 1993, 501

⁶⁹ Tek, a.g.e. s.432

⁷⁰ Tek, a.g.e. s.432

artık ürettikleri ve sattıkları ürünlerle değil, verdikleri hizmetin üstünlüğüyle ve kalitesiyle ayakta kalabileceklerini ve pazar paylarını ancak bu şekilde arttıracabileceklerini görmeye başlamışlardır.⁷¹

Hizmetler, gittikçe karmaşık hale gelen iş hayatı, hızla gelişen teknoloji ve insanların daha iyi yaşanır bir hayatı arzu etmeleri nedeniyle giderek büyüyen bir sektör niteliği kazanmaktadır. Önceleri insanlar ihtiyaç duydukları hizmetleri kendileri üretirken, günümüzde bu iş, eğitilmiş, deneyimli ve profesyonel kişiler ve işletmeler tarafından üretilmektedir. Bugün hizmetler, bir ücret karşılığında ve o işin uzmanı olanlardan alınmaktadır. Tatmin edici hizmeti verebilmek için işletmelerin, somut öğeler faktörü, müşteri ihtiyaçlarına cevap verebilme faktörü, iletişim faktörü, hatasız ve zamanlı işlem faktörü, müşteri tanıma ve anlama faktörü, personelin bilgi ve deneyimi faktörü ve nezaket faktörü gibi faktörleri göz önünde tutması gerekmektedir.⁷²

⁷¹ Karahan, a.g.e. 2000, s.10

⁷² Karahan, a.g.e. 2000, s.10

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE

3.1. Sağlık Hizmeti Kavramı

Sağlık hizmetlerinin direk olarak insan hayatı ile ilgili olması ve bu hizmetlerde oluşabilecek hata veya eksikliğin geri dönülemeyecek kayıplara yol açabileceği düşüncesi, sağlık hizmetlerinde ve sağlık hizmeti veren işletmelerde kaliteli hizmet sunmayı ve verilen hizmetin kalitesinin iyileştirilmesini vazgeçilmez hale getirmektedir. Sunulan hizmetin kalitesinin yeterli olup olmadığına bu hizmetten faydalanan müşteriler karar verir. Müşteri kavramı sadece ürün veya hizmeti satın alanları değil, işletmenin ürettiği mal ve hizmetlerden etkilenen herkesi kapsar. Sağlık endüstrisinde ise müşteriler genellikle hastalardır.

İnsanların sağlıkları ile ilgili ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik verilen hizmetler sağlık hizmetleri olarak adlandırılır. Sağlık hizmetleri, genel olarak sağlığın korunması ve hastalıkların tedavisi için yapılan çalışmalardır. Dünya Sağlık Örgütü ise, sağlık hizmetleri sistemini; belirli sağlık kuruluşlarında, değişik tip sağlık personelinin yaralanarak toplumun gereksinme ve istemlerine göre değişen amaçları gerçekleştirmek ve böylece kişilerin ve toplumun sağlık bakımını her türlü koruyucu ve tedavi edici etkinliklerle sağlamak üzere ülke çapında örgütlenmiş kalıcı bir sistem olarak tanımlamış ve sağlık hizmetlerini üç grupta incelemiştir. Bunlar:

- Koruyucu Sağlık Hizmetleri
- Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri
- Rehabilitasyon Hizmetleri⁷³

⁷³ Nusret H. Fişek, **Halk Sağlığına Giriş**, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara, 1985

3.2. Sağlık Hizmetinin Özellikleri

Sağlık hizmetleri, hizmet sektörünün genel özelliklerini taşımakla beraber kendine has başka özellikleri de vardır. Bunlar;

- Sağlık hizmetlerinde uzmanlaşma seviyesi çok yüksektir.
- Sağlık hizmetlerinde işlevsel bağımlılık çok yüksektir. Bu nedenle farklı meslek gruplarının faaliyetleri arasında yüksek düzeyde eşgüdüm gereklidir.
- Sağlık hizmetlerinde insan kaynakları profesyonel kişilerden oluşur, bu kişiler kurumsal hedeflerden çok mesleki hedeflere önem vermektedir.
- Hizmet miktarını ve sağlık harcamalarını önemli ölçüde belirleyen hekimlerin faaliyetleri üzerinde tam etkili yönetsel ve kurumsal denetim mekanizması kurulamamıştır. Sağlık hizmetleri pahalı hizmetlerdir.
- Sağlık kurumlarında ikili otorite hattı bulunmaktadır. Bu durum eşgüdümleşme, denetim ve çatışma sorunlarına yol açar.
- Sağlık kurumlarında yapılan işler oldukça karmaşık ve değişkendir. Hizmet standartlaştırılamaz, her hasta için o hastaya özel bir süreç izlenir.
- Sağlık hizmetlerinin büyük kısmı acil ve ertelenemez niteliktedir. İkamesi yoktur.
- Sağlık hizmetleri hata ve belirsizliklere karşı oldukça duyarlıdır ve tolerans gösteremez.
- Sağlık kurumlarında verilen hizmetlerin çıktısının tanımlanması ve ölçümü güçtür.⁷⁴

3.3. Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yaklaşımları

Sağlıkta kalite anlayışı farklı bakış açılarına göre değişiklikler göstermektedir. Bu konu hizmet sunanlar penceresinden farklı, hizmeti alanlar penceresinden farklı algılanabilmektedir. Halkının sağlık düzeyini yükseltme sorumluluğu taşıyan otoriteler ise daha farklı bir anlayışa sahip olabilmektedir. Sağlık bakımında hizmeti önceleyen, bakım sistemini önceleyen ve toplum sağlığını önceleyen farklı yaklaşımlar kalite algısına da yansımaktadır.⁷⁵

⁷⁴ Şahin Kavuncubaşı, **Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi**, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2000, s.52

⁷⁵ Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

3.3.1. Sağlık Bakım Hizmeti Yaklaşımı

Bu bakış açısı, sağlık hizmeti alan hastaya verilmekte olan hizmetlerin kalitesi ve güvenliğine odaklanır. Genellikle üç hareket noktası vardır. Bu hareket noktaları birbiriyle çelişki halinde olabilir. Hastaların beklentileri ihtiyaçlarından farklı olabilir. Her ikisinin de mevcut kaynaklarla uyumsuz olması mümkündür. Bunlar hasta kalitesi, profesyonel kalite ve yönetim kalitesidir.

- Hasta Kalitesi: Sağlık bakımı esasında ve sonrasında, hastaların istediği ve umduğu hizmetlerin verilmesidir.
- Profesyonel Kalite: Sağlık personelleri tarafından belirlenen, hastanın klinik ihtiyaçlarını en etkili bir şekilde sağlayacak yöntem ve süreçlerdir.
- Yönetim kalitesi: Hastaların ihtiyaçlarını ve haklarını gözeterek, israf etmeksizin hasta kalitesi ve profesyonel kaliteyi en iyi şekilde temin etmek için uygun kaynakların kullanımınıdır.⁷⁶

3.3.2. Bakım Sistemi Yaklaşımı

Çoğu kalite stratejileri belirli sağlık hizmetlerinin kalitesini geliştirmeyi amaçlar. Ancak çoğu kalite problemleri hastalar belli bir hizmeti alırken değil, hizmet alanları arasında yer değiştirirken yaşanmaktadır. Hastalar kendilerine sunulan belirli bir sağlık hizmetinin kalitesinden memnun olabilirler. Ancak genellikle bir hizmet alanına geçerken memnuniyet kaybolur. Genellikle sağlıkla ilgili bilgilerin yeterince ikinci noktaya aktarılamaması veya uygun yere sevkinin yapılamaması bunu doğurmaktadır. Hasta bakımının kalitesi, hastanın tedavi aldığı serviste ne kadar iyi hizmet gördüğünün yanında hizmetle ilişkili servislerin birbiriyle ilişkisine de dayanmaktadır. Özel olarak hasta kalitesi, profesyonel kalite ve yönetim kalitesini ele almanın yetersizliği karşısında, konuya bütüncül yaklaşıma çalışarak "sistem kalitesinden" söz edilmektedir. Bu yüzden kalite ve güvenlik anlayışı sistemi bir bütün olarak görmek zorundadır. Bir sağlık sisteminin kalitesi, farklı hizmetlerin veya farklı servislerin kalitelerinin toplamından daha ötedir. Klinikler arası koordinasyon, koruyucu hizmetler ve hatta sağlık promosyonu dikkate alındığında çok daha farklı sektörler arası koordinasyon gerektiren bir organizasyon ihtiyacının doğduğu görülebilir. İşte bu organizasyonun problemsiz olarak istenen sonuçları vermesi sistem kalitesini ifade eder. Sistem kalitesi, nihayetinde toplumun kalitesini yükseltecek şekilde hastaların hastalandıkları anda ve sağlık bakımı ile her türlü

⁷⁶ Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

ilişkilerinde hizmet alabilmelerinin en etkili yolunu oluşturmak üzere farklı hizmetlerin bir araya gelmesi olarak tanımlanmaktadır.⁷⁷

3.3.3. Toplum Sağlığı Yaklaşımı

Bu yaklaşım, sağlık hizmeti almak üzere kendileriyle temas kurulmuş olan hastalara sunulan hizmetlerin kalitesinden daha geniş bir kapsam ifade eder. Sağlık kuruluşlarına ulaşanlara göre daha fazla hizmete ihtiyaç duyması muhtemel olup bu hizmetleri talep etmeyen kişileri de kapsayan bir anlayış söz konusudur. Bu kişiler fakir veya riskli gruplar, evsizler olabilir. Ayrıca kronik hastalıkları olanların sağlık düzeyinin korunması ve hastalıkların önlenmesi ile sağlığın teşviki için başka sektörlerle ilişkili olan hizmetleri de kapsar. Toplum sağlığı yaklaşımı sistem kalitesi, bütünleşmiş hizmetlerin ne kadar iyi sunulduğu ve risk altında olanlar ile ihtiyaç duyanlara bu hizmetlerin ne derece ulaştırılabildiğini göstermektedir. Sağlık hizmeti, insanın en kırılgan anında bedenine ve hatta bazen benliğine müdahale fırsatı tanıdığından, yararı kadar zarar potansiyeli taşıyan bir olgudur. Bu yüzdendir ki, tıbbın en öncelikli klasik ilkesi “önce zarar verme” olmuştur. Çağdaş anlamda sağlık hizmetlerinde bir yandan zarar vermemek yani güvenlik (safety), diğer yandan en iyiyi şekilde yarar sağlamak yani kalite amaçlanmaktadır. Sağlıkta kalite ve güvenliğin sıklıkla bir arada anılması muhtemelen bu yüzdendir. Öyle ise sağlık sisteminin kalitesinden söz ederken sistemin güvenliğinden de söz edilmesi gerekir. Sağlık sisteminin güvenliği, sağlık bakımının yönetiminden veya sağlık hizmetinin verildiği çevreden kaynaklanan gerçek veya potansiyel zararın önlenmesi veya kabul edilebilir sınırlara indirilmesi olarak tanımlanmaktadır.⁷⁸

3.4. Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve Güvenlik Stratejileri

Bu hususlar sağlıkta son on yılın yoğun olarak tartışılan konularının başında gelmektedir. Nitekim 1998 yılında, sağlıkta kalite ve güvenlik konusunda Amerika’da ardı ardına raporların yayınlandığı görülmektedir. Bunlardan Tıp Enstitüsü (The Institute of Medicine - IOM), tarafından yürütülen sağlık hizmeti kalitesine yönelik çalışmalar, kalite açısından üç önemli probleme işaret ediyordu: Aşırı kullanım (overuse), yetersiz kullanım (underuse) ve yanlış kullanım (misuse). Tüketicinin Korunması ve Kalite Danışma Komisyonu yayınladığı raporunda, kalitenin geliştirilmesi için ulusal kararlılık ve aksiyon önermişti. Komisyonun sağlık sisteminin

⁷⁷ Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

⁷⁸ Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

kalite ve güvenliğine ilişkin ifadesi son derece ürperti vericidir: "Kapsamlı araştırmalar, bugün Amerika'da herhangi bir bireyin herhangi bir sağlık problemi için yüksek kalitede sağlık hizmeti alacağına garanti olmadığı gerçeğini ortaya çıkarmıştır. Sağlık hizmet sektörü aşırı hizmet kullanımı, yetersiz hizmet kullanımı ve hatalı hizmetlerin sorunları altında ezilmektedir." Bu ulusal raporları destekleyen bir başka çalışma da 1993 ile 1997 arasındaki ilgili literatürün taranması sonucu ortaya konmuştur. Bu çalışma da, sağlık hizmetlerinde kalite probleminin ne kadar yaygın ve ciddi olduğunu gösteriyordu.⁷⁹

Amerika'da Sağlık Bakımı Kalite Komitesi'nin 1998 de Teknik Danışma Paneli kurarak kalite ile ilgili literatür taraması yaptırdığı görülür. 1998 Ağustos ayına kadar sekiz yıllık dönemde yetmişden fazla kaynak taranarak hazırlanan raporun nihai sonucu da diğerlerini doğrular niteliktedir: "Amerikan tıbbında birçok Amerikalının zarar gördüğü yaygın ve ciddi kalite problemleri mevcuttur." Yine Amerika Tıp Enstitüsü'nün oluşturduğu komisyonun tıbbi hatalar konusunda on ile on iki yılda yayımlanmış otuz civarında yayını tarayarak hazırladığı ilk raporunda sağlık hizmetlerinde hastalara sıklıkla önlenemez zararlar veren çok ciddi ve yaygın hatalar yapıldığını ortaya koymuştur. Bu raporda belirtildiğine göre, kalite problemleri iyi niyet, bilgi, çaba veya sağlık hizmetlerine ayrılan kaynak eksikliğinden değil, aksine hizmetin organize edilmiş tarzındaki temel yetersizliklerden kaynaklanmaktadır. Ülkenin mevcut sağlık sistemi genellikle hizmetlerin güvenli, etkili, hasta merkezli, vaktinde, yeterli ve hakkaniyetli olduğunu garantilemek için gerekli olan ortam, süreç ve yeteneklerden mahrumdur.⁸⁰

Bu acı gerçekler çerçevesinde sağlık hizmetlerinde kalite ve güvenliği standart hale getirme ve bu standartları pratiğe geçirmeye yönelik olan çeşitli çabalardan söz etmek mümkündür. Sağlıkta kaliteyi sağlamak için başlıca altı hedeften sıklıkla söz edilmektedir. Bunlar;

- Güvenli (safe): Hastaya yararlı olabilme kastıyla verilen hizmetin hastaya muhtemel zararının önlenmesidir.
- Etkili (effective): Bilimsel bilgiye dayalı hizmetlerin, yararlanacak olan bütün insanlara verilmesi, yarar sağlamayacak olanlara hizmetlerin verilmesinden kaçınılması (hizmetlerin eksik kullanımı ve aşırı kullanımının önlenmesi)

⁷⁹ Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

⁸⁰ Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

- Hasta Merkezli (patient centered): Hastanın bireysel tercihlerine, ihtiyaçlarına ve değerlerine saygı duyan ve bunlara karşılık gelen hizmetin verilmesi ve hastanın değerlerinin bütün klinik kararlarda yönlendirici olması.
- Vakitli (timely): Bekleme sürelerinin ve hem hizmet alana hem de hizmeti sunana bazen zararlı olabilen gecikmelerin azaltılması.
- Yeterli (efficient): Cihaz, kaynak, düşünce ve enerji dâhil bütün israfın önlenmesi.
- Hakkaniyetli (equitable): Cinsiyet, ırk, bölgesel yerleşim ve sosyoekonomik statü gibi kişisel özelliklere bağlı olarak kalitesinde farklılaşma olmayan hizmetin sunulması.⁸¹

Avustralya Ulusal Sağlık Performans Çerçevesi, sağlıkta kalite ve güvenliği sağlık sisteminin performansı ile özdeşleştirmiş ve vatandaşların sağlık düzeyini yükseltme görevini sağlık sisteminin ne kadar gerçekleştirdiğini gösteren temel prensipler olarak tanımlamıştır. Bu prensiplerin dokuz boyutundan söz edilmekte ve bunların sağlık sisteminin performansını belirlediği belirtilmektedir. Bu temel boyutlar, etkililik (effectivity), uygunluk (appropriateness), yeterlilik (efficiency), ihtiyaca karşılık verebilirlik (responsiveness), erişilebilirlik (accessability), güvenlilik (safety), süreklilik (continuity), sürdürülebilirlik (sustainability) ve yapılabirlik (availability) olarak ifade edilebilir.⁸²

Hakkaniyet (equity) bu yapının temelidir. Bu prensipleri yukarıda sözü edilen hedeflerle karşılaştırırsak, vakitli olmanın dışında bütün hedefler bu yaklaşımda da yer bulmaktadır. Burada ayrıca ihtiyaca karşılık verebilirlik, erişilebilirlik, süreklilik, sürdürülebilirlik ve yapılabirlik yer almaktadır. Konu üzerine eğildikçe bu özellikleri daha da çeşitlendirmek mümkündür. DSÖ, halk sağlığında beklenen sonuçları elde edebilmenin ön şartı olarak sağlık sistemlerinin güçlendirilmesi gerektiği noktasından hareketle, sağlık sistemlerinin performansına yönelik çalışmalar yürütmeye başladı. Sağlık hizmetlerinde kalite ve sistemin güçlendirilmesi bu çabaların odağını oluşturuyordu. Özellikle sağlık sistemlerinin güçlendirilmesi son yıllarda DSÖ Avrupa Bölge Ofisi'nin ana gündem maddeleri arasında yer almıştır. Hem "Sağlık Hizmetlerinin Kalite Güvenliği: Anlayışlar ve Metodolojiler" (Quality Assurance in Health Care: concepts and methodologies) gibi dokümanlardan, hem de sağlık sistemine ilişkin çalıştaylar ile 2008 yılında Talinn'de yapılan Bakanlar

⁸¹ Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

⁸² Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

Konferansı gibi faaliyetlerden anlaşıldığına göre DSÖ programları daha çok sağlık hizmet sunumunun yönetim tarafının sistematik geliştirilmesine odaklanmaktadır.⁸³

Diğer yandan “kan güvenliği” gibi hizmetle ilgili bazı çok özel alanlar ile aşı ve ilaç gibi tıbbi ürünlerin ve tıbbi cihazların kalite güvenliği, bunların üretim sorumlularına yani teknolojiye veya bazı dikey programlara terk edilmiştir. Diğer bir deyişle DSÖ bu alanda önemli adımlar atmış olmakla beraber henüz yeterince aktif ve kapsayıcı görünmemektedir. Sağlık sisteminde politika yapıcı veya yönetici rolünü üstlenenler tıbbi ürünlerin standartlaştırılması ve kalite denetimleri konusundaki zorlukları fazlasıyla yaşamaktadır. Endüstrinin tanıtım amaçlı faaliyetleri ve promosyonları bu alandaki zorluğu daha da artırmaktadır. Bu eleştirel yaklaşıma rağmen, DSÖ’nün sağlık hizmetlerinin kalitesini garanti altına alma girişimlerinin ısrarlı bir şekilde devam ettiği söylenmelidir. Nitekim DSÖ, sağlık sistemlerinin kalitesini ele alan farklı dokümanlar yayımlamıştır.⁸⁴

Türkiye’nin de üyesi olduğu Avrupa Bölge Ofisi, 2008 yılında yayımladığı “Sağlık Sistemi Yaklaşımıyla Kalite ve Güvenlik Stratejileri Geliştirme Rehberi” (Guidance on Developing Quality and Safety Strategies with a Health System Approach) ile önemli bir yol göstericilik görevini yerine getirmeye çalışmaktadır.⁸⁵

Sağlık sistemleri, içinde farklı paydaşların yer aldığı karmaşık yapılanmalardır. Her bir paydaşın kendine ait farklı bir rolü, talebi ve etkileşimleri mevcut olsa da, bütün sağlık sistemlerinde ortak olan hususlar vardır. Sözü edilen DSÖ rehber kitapçığı bu ortak hususları dört başlık altında toplamaktadır.⁸⁶

- Sağlık İnsan Gücü: Sağlık hizmetinin istenen şekilde sunulabilmesini temin için doktor, hemşire ve bu alanda özelleşmiş diğer sağlık profesyonelleri en önemli unsurdur. Bunların görevlerini tam olarak yerine getirebilmeleri için sahip olmaları gereken tıbbi bilgi ve becerileri ise evrenseldir.
- Organizasyonlar: Sağlık hizmetinin üretildiği sağlık merkezi, hastane gibi özelleşmiş organizasyonlar vardır. Bunlar farklı insan kaynakları, teknoloji ve tıbbi ürünleri bir araya getiren örgütsel yapılanmalardır.

⁸³ Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

⁸⁴ Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

⁸⁵ Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

⁸⁶ Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

- Tıbbi Ürün ve Teknolojiler: Sağlık hizmetinin üretilmesinde başvurulan çok sayıda tıbbi araçlar, cihazlar ve ilaçlar vardır. Bilimsel araştırmaların ve teknolojik gelişmenin çok fazla uygulama alanı bulunduğu tıpta çok hızlı değişimler olmakta ve sürekli yeni ilaçlar yeni cihazlar kullanıma sunulmaktadır.
- Hastalar: Sağlık hizmetine ihtiyaç duyan, bunu talep eden esas unsur hastalardır. Sağlıklı kalmak, daha iyi olmak veya daha fazla huzursuz ya da özürlü olmamak amacıyla, farklı profesyoneller ve organizasyonlar tarafından çeşitli tıbbi araç gereçler de kullanılarak hizmet alırlar.⁸⁷

Kalite ve güvenlik stratejileri, hizmeti almaya talip olan insanların talep ve ihtiyaçlarını karşılamak üzere organize olan sağlık hizmeti sunucularının performanslarını optimize etmeyi gaye edinirler. Nihai hedef, hizmet alan insanların en yüksek sağlık düzeyine kavuşması veya bu düzeyi devam ettirebilmesidir. Sağlık çalışanları, organizasyonlar, tıbbi ürün ve teknolojiler ile hastalardan başka sektörde rol alan ve sağlık sistemine şekil veren diğer önemli unsurlar da vardır. Sağlık sisteminin finansmanında rol alan kesimler, yeni sağlık ürünlerini üretip pazarlayan endüstri ve hatta iletişim araçları bunların başında gelir. Sağlık finansörleri denince sağlık sigortacıları, işverenler, yerel, bölgesel veya devlet güçleri sayılabilir. Bu unsurlar da sağlık sisteminin işleyişinde ve kalite ve güvenlik stratejilerinin etkili olmasında önemli bir yere sahiptir. Özellikle sağlık hizmetinin finansman tarzı, belirgin bir şekilde kaliteye yönelik teşvik veya caydırıcılık özelliği taşımaktadır. Bu yüzden ulusal otorite açısından bakıldığında, ulusal anlamda kapsayıcı olacak stratejiler belirlenirken bu unsurların sistemin kalite ve güvenliğine etki eden rollerini ihmal etmeyen bir kapsayıcılıkla davranmak gerekir. Yani, kalite ve güvenlik stratejileri oluşturulurken yukarıda belirtilen ortak elemanların yanında sistemi finanse eden unsurları da dikkate almak gerekir. Bu bilgiler ışığında, sağlık sisteminin kalite ve güvenlik stratejileri başlıca aşağıdaki alt başlıkları kapsayacak şekilde belirlenebilir.

- a. Sağlık çalışanlarına yönelik kalite ve güvenlik stratejileri
- b. Sağlık hizmet organizasyonlarına yönelik kalite ve güvenlik stratejileri
- c. Tıbbi ürünlere ve teknolojilere yönelik kalite ve güvenlik stratejileri
- d. Sağlık hizmetini kullananlara yönelik kalite ve güvenlik stratejileri
- e. Sağlık hizmetlerini finanse edenlere yönelik kalite ve güvenlik stratejileri⁸⁸

⁸⁷ Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

⁸⁸ Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

Devletlerin sağlık sistemlerindeki rolü ve sorumlulukları ülkeden ülkeye değişmektedir. Toplumun sağlığının korunmasına yönelik mevzuat düzenleme sorumluluğu bir yana, devletler genellikle sağlık sisteminin finansmanı, hizmet organizasyonlarının tesisi ve sistemin düzenlenmesi sorumluluğunu taşımaktadır. Ayrıca devletler sağlık hizmet sunumunu doğrudan üstlenebilmekte veya bu sorumluluğu bölgesel veya yerel yönetimlere devredebilmektedir. Hangi tarzda davranırsa davranırsın, devletin farklı organların sağlık hizmetinin farklı düzeylerinde rol alması kaçınılmazdır. Yani çok farklı modellere rağmen devlet hemen her yerde sağlık sektörünün önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Ülkelerin sağlık sistemlerindeki çeşitliliğe rağmen, kalite stratejilerin hayata geçmesinde rol oynayan ve neredeyse bütünüyle devlet tarafından üstlenilen temel işlevler ya da yönetim unsurlarının birbirine çok benzediğini ileri sürmek yanlış olmaz. Bu işlevler, farklı kalite ve güvenlik iyileştirme yaklaşımları kapsamında hayata geçirilebilir. Yukarıda belirtilen kalite stratejilerindeki beş alt başlığın her birini sağlık otoritesi olarak devletlerin üstleneceği bu dört temel işlev açısından ele almak mümkündür. Böylece kalite ve güvenlik stratejilerinin uygulamaya yönelik detayları ortaya çıkmış olur.⁸⁹

- i. Yasama ve düzenleme: Sistemin tasarımı ve bu amaçla yasa ve yönetmeliklerin hazırlanmasıdır.
- ii. Gözlem ve ölçüm: Sistemin ve hizmetlerin farklı yönlerini ölçebilecek ve gözlemleyebilecek bilgiyi taşıyan ulusal bir veri havuzunun oluşturulması ve verilerin analizidir.
- iii. Bireysel sağlık bakım kalite ve güvenliğinin iyileştirilmesi ve teminat altına alınması: Çeşitli sağlık mesleklerinin, çeşitli sağlık kuruluşlarının sunduğu veya belirli teknolojiler ya da araçlar kullanılarak sunulan hizmetlerinin kalite ve güvenliğinin sağlanmasıdır.
- iv. Sağlık sisteminin kalitesinin iyileştirilmesi ve teminat altına alınması: İhtiyacı olanların hizmeti ihtiyaç anında alabilmesi, hizmetin sürekliliğini de dikkate alarak bütünüyle sistemin performansının iyileştirilmesidir.⁹⁰

⁸⁹ Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

⁹⁰ Sabahattin Aydın, **Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri**

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BAKIRKÖY PROF.DR. MAZHAR OSMAN RUH SAĞLIĞI VE SİNİR HASTALIKLARI EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİNDE BİR UYGULAMA

4.1. Araştırmanın Özellikleri

4.1.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, sağlık hizmeti veren işletmeler olan hastanelerde, bu hizmeti alan müşteriler olan hastaların bekledikleri ve algıladıkları hizmetin kalitesini ölçmeyi amaçlamaktadır. Bu sayede özellikle kamu sektörüne bağlı ve ücretsiz hizmet veren hastanelerde sunulan tedavi ve diğer sağlık hizmetlerinin kalitesinin seviyesi ölçülerek hem bu hastanelerden hizmet alan hastalara hem de bu hizmeti veren sağlık çalışanlarına ve diğer ilgililere ışık tutması amaçlanmaktadır.

4.1.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırma, yüz yüze veri toplama yöntemleri arasında en sık kullanılan yöntem olan anket kullanılarak yapılmıştır. (Örnek anket formu EK-1'de verilmiştir.) Bu ankette kullanılan yöntem ise hizmet kalitesinin ölçümünde en çok kullanılan ve A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry'nin geliştirdiği SERVQUAL ölçeğidir. Bu ölçekte 22 tane beklenti ifadesi ve 22 tane algı ifadesine verilen cevaplar karşılaştırılarak, hizmet kalitesi ölçümü yapılır. Bu araştırmada ise orijinal ölçekteki ifadelerin içeriği değiştirilmeden hastaneye uyarlanmış hali kullanılmıştır. Ayrıca anketteki ifadelere verilen cevaplar için ise çoktan seçmeli cevaplama tekniği olan yedili likert ölçekli puanlama sistemi ve demografik özellikler için de yine çoktan seçmeli ölçek kullanılmıştır.

Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde anketi dolduran kişilere, mükemmel bir hastaneden bekledikleri hizmetin kalitesini ve hastaların beklenti seviyelerini ölçmek amacıyla 22 ifade yöneltilmiştir. İkinci bölümde anketi dolduran kişilere, araştırmanın yapıldığı hastaneden aldıkları hizmetin kalitesini ölçmek ve hastaların bu hastane hakkındaki görüşlerini almak için birinci bölümdeki ifadelerin sadece özneleri değiştirilerek yöneltilmiştir. Üçüncü bölümde ise anketi dolduran kişilerin demografik özelliklerini (Cinsiyet, Eğitim Durumu, Yaş Medeni Hal, Aylık Gelir ve Sosyal Güvence) belirtmeleri istenmiştir.

Araştırmaya katılan kişiler, ankette bulunan her beklenti ve algı ifadesi için [1] - Kesinlikle Katılmıyorum, [2] - Katılmıyorum, [3] - Kısmen Katılmıyorum, [4] - Kararsızım, [5] - Kısmen Katılıyorum, [6] - Katılıyorum, [7] - Kesinlikle Katılıyorum” ifadelerinden kendilerine göre en uygun olanı işaretlemiştir.

4.1.3. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Bu araştırma, İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü ile imzalanan protokol ile alınan izinle Bakırköy Prof. Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesinde uygulanmıştır. (Bu protokolün örneği EK-2’de verilmiştir.)

Araştırma, 12 Temmuz 2010 ile 31 Temmuz 2010 tarihleri arasında günün değişik saatlerinde tesadüfî örnekleme yöntemi kullanılarak birebir görüşme yoluyla yapılmıştır.

Araştırma kapsamında, bu hastanede tedavi gören bütün hastalara ulaşma imkânı olmadığından anket sayısı 110 kişi ile sınırlı tutulmuştur. Anket sonuçları, SPSS 13 İstatistik Paket Programı ile analiz edilmiştir.

Anketin analiz ve değerlendirme aşamasında aşağıdaki hesaplamalar yapılmıştır.

- Ankete katılan kişilere ait bilgiler frekans analizi ile değerlendirilmiştir.
- Anket verilerinin güvenilirliği test edilmiştir.
- Her beklenti ve algı ifadesi için istatistikî değerler ve farklar hesaplanmıştır.
- Hizmet kalitesi boyutlarının ortalamaları ve farkları hesaplanmıştır.
- Farklardan oluşan SERVQUAL skorları hesaplanmıştır.
- Demografik özelliklere göre cevapların anlamları hesaplanmıştır.

4.1.4. Araştırmanın Yapıldığı Hastane Hakkında Genel Bilgiler

Cumhuriyet Dönemi'ne kadar ruh ve sinir hastaları darüşşifa, bimârhâne ve bimaristan adı verilen kurumlarda tıbbi tedavi görüyorlardı. Toptaşı Bimârhânesi Cumhuriyet Dönemi öncesinde ülkemizde ruh ve sinir hastalarına hizmet veren, hasta yoğunluğu en fazla olan bimârhâneydi. Toptaşı Bimârhâne'sinin elverişsiz koşullarına çözüm olması için kurulan Prof. Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Cumhuriyet Dönemi'nin personel sayısı en fazla; alanı ve yatak kapasitesi bakımından en büyük ruh ve sinir hastalıkları hastanesidir. Hastaneye, 1924 – 1940 yılları arasında hastanenin başhekimliğini yapan Ord. Prof. Dr. Mazhar Osman Uzman'ın adı verilmiştir.

Hastane, Toptaşı Bimârhânesi'nin devamı olarak kuruldu. Mazhar Osman 1924'te Toptaşı'ndaki hastaların nakledilebileceği uygun ve geniş bir alan arayışına girdi. Bakırköy'de bulunan Reşadiye Kışlası'nın bulunduğu araziye hükümetten talep etti. Dönemin Cumhurbaşkanı Mustafa Kemal Atatürk, Başbakan İsmet İnönü ile Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanı Dr.Refik Saydam'ın kararıyla Toptaşı Bimârhânesi İstanbul Emraz-ı Akliye ve Asabiye Hastanesi adıyla bugün de bulunduğu alana taşındı.

İstanbul'un işgali sırasında (1919-1922), Fransızlar'ın "Jiffar" ordusu tarafından kullanılıp, Cumhuriyet'in ilanından sonraki yıllarda kullanılmayan Reşadiye Kışlası, harap halde olduğundan onarıldı. Mevcut 20 bölümün döşemeleri, tavanları, bölmeleri, banyoları, salonları ile birer hastane servisi haline getirildi; yalnız dört duvarı veya temeli bulunanlar üzerinde yeni bölümler yapıldı. Mevcutların ıslahından sonra her yıl yeni bölüm inşaatları yapıldı. Hastanenin bugünkü mevcut bilgileri ise şu şekildedir. (Bu veriler Hastane Müdürlüğü'nden alınmış resmi verilerdir.)

Tablo 3: Hastanedeki Branşlara Göre Yatak Sayıları

Branşlar	Yatak Sayıları
Beyin Cerrahi	74
Göğüs Hastalıkları	25
Nöroloji	79
Ruh Sağlığı Ve Hastalıkları	1424
Nöroloji	21
Beyin Cerrahi	8
TOPLAM	1631

Tablo 4: Hastanedeki Branşlara Göre 2010 Yılında Hizmet Alan Hasta Sayıları

Branşlar	Hizmet Alan Hasta Sayısı
Acil	58557
Beyin Cerrahi	34678
Çocuk Hastalıkları	5081
Çocuk Ruh Sağlığı Hastalıkları	18796
Dâhiliye	18683
Fizik Tedavi	3770
Genel Cerrahi	2560
Göğüs Hastalıkları	1058
Göz Hastalıkları	3805
Kadın Doğum	857
KBB Hastalıkları	4950
Kurum Tabibi	4675
Nöroloji	105585
Ortopedi	316
Ruh Sağlığı Ve Hastalıkları	283267
Aile Hekimi	2148
Enfeksiyon Hastalıkları	3
TOPLAM	548789

Tablo 5: Hastanenin Genel Bilgileri

Bina Sayısı	88
Açılış Tarihi	1924
Arsa Alanı	903.012 m ²
Fiili Kullanım Alanı	517.693 m ²
Kapalı Alan	88.414 m ²
Oturum Alanı	46.910 m ²
Yatak Sayısı	1631
Nitelikli Yatak Sayısı	19
Yatak Başına Düşen Kapalı Alan	50 m ²
Ameliyathane Oda Sayısı	3
Ameliyathane Masa Sayısı	3
Aylık Ameliyat Sayısı	223
Poliklinik Oda Sayısı	107
Yoğun Bakım Oda Sayısı	3
Yoğun Bakım Yatak Sayısı	28

Tablo 6: Hastanedeki Branşlara Göre Hizmet Personel Sayıları

Branş	Sayı
Çocuk Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Uzmanı	7
Mikrobiyoloji Uzmanı	2
Biyokimya Uzmanı	1
Enfeksiyon Hastalıkları Uzmanı	1
Nöroloji Uzmanı	27
Göğüs Hastalıkları Uzmanı	1
Genel Cerrahi Uzmanı	1
İç Hastalıkları Uzmanı	4
Çocuk Hastalıkları Uzmanı	2
Kadın Hastalıkları ve Doğum Uzmanı	1
Anestezi ve Reanimasyon Uzmanı	6
Radyoloji Uzmanı	4
Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Uzmanı	84
Aile Hekimi Uzmanı	2
Göz Hastalıkları Uzmanı	1
Kulak Burun Boğaz Hastalıkları Uzmanı	1
Beyin ve Sinir Cerrahisi Uzmanı	20
Deri ve Zührevi Hastalıkları Uzmanı	1
Pratisyen Hekim	8
Diş Hekimi	9
Asistan Hekim	169
Hemşire	618
Eczacı	4
Laboratuar Teknisyeni	22
Röntgen Teknisyeni	19
Anestezi Teknisyeni	9
Diyetisyen	1
Psikolog	28
Sosyal Çalışmacı	73
Mühendis	1
Teknik Hizmetler Sınıfı	4
Memur	18
Hizmetli	40
Diğer Genel İdari Hizmetler Personeli	12
Fizyoterapist	4
Güvenlik Elemanı	100
Temizlik Elemanı	463
Bilgi İşlem ve Veri Giriş Elemanı	184
Yemekhane Elemanı	88
Diğer	69
TOPLAM	2109

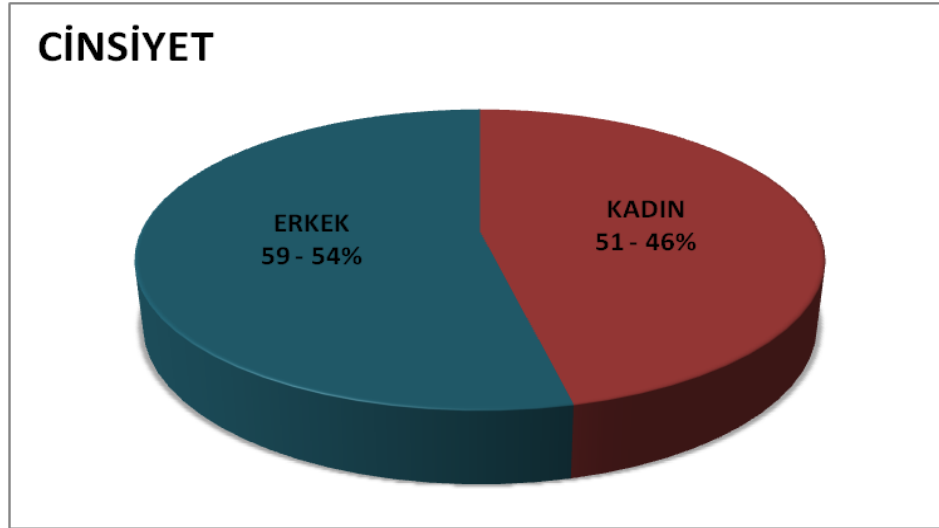
4.2. Araştırmanın Bulguları

4.2.1. Demografik Özellikler

Araştırmaya katılanların cinsiyet frekans dağılımları Tablo 7’de verilmiştir. Bu tablodan elde edilen bilgilere göre anket dolduran 110 kişiden 51 kişi kadın, 59 kişi ise erkektir. Bu da toplam kişi sayısının %46’sının kadın, %54’ünün ise erkek olduğunu göstermektedir. Şekil 5’te ise bu cinsiyet frekans dağılımı grafik olarak gösterilmiştir.

Tablo 7: Cinsiyet Frekans Dağılımı

CİNSİYET	KİŞİ SAYISI	YÜZDE	TOPLAM YÜZDE
KADIN	51	46	46
ERKEK	59	54	100
TOPLAM	110	100	

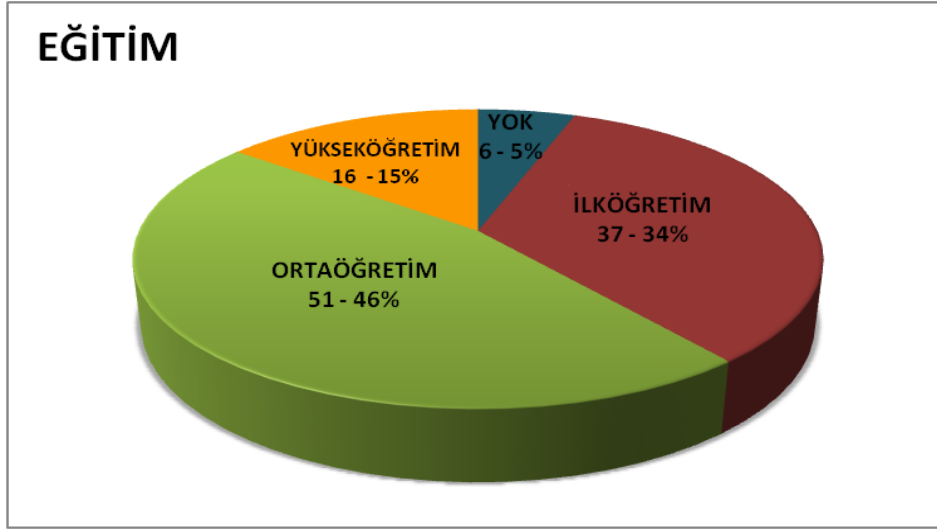


Şekil 5: Cinsiyet Frekans Dağılımı

Araştırmaya katılanların eğitim durumu frekans dağılımları Tablo 8’de verilmiştir. Bu tablodan elde edilen bilgilere göre anket dolduran 110 kişiden 6 kişinin okuma yazması yoktur. 37 kişi ilköğretim mezunu, 51 kişi ortaöğretim mezunu ve 16 kişi de yükseköğretim mezunudur. Böylece toplam kişi sayısının %5’inin okuma yazması yoktur. %34’ü ilköğretim mezunu, %46’sı ortaöğretim mezunu ve %15’i ise yükseköğretim mezunudur. Şekil 6’da ise bu eğitim durumu frekans dağılımı grafik olarak gösterilmiştir.

Tablo 8: Eğitim Durumu Frekans Dağılımı

EĞİTİM DURUMU	KİŞİ SAYISI	YÜZDE	TOPLAM YÜZDE
YOK	6	5	5
İLKÖĞRETİM	37	34	39
ORTAÖĞRETİM	51	46	85
YÜKSEKÖĞRETİM	16	15	100
TOPLAM	110	100	

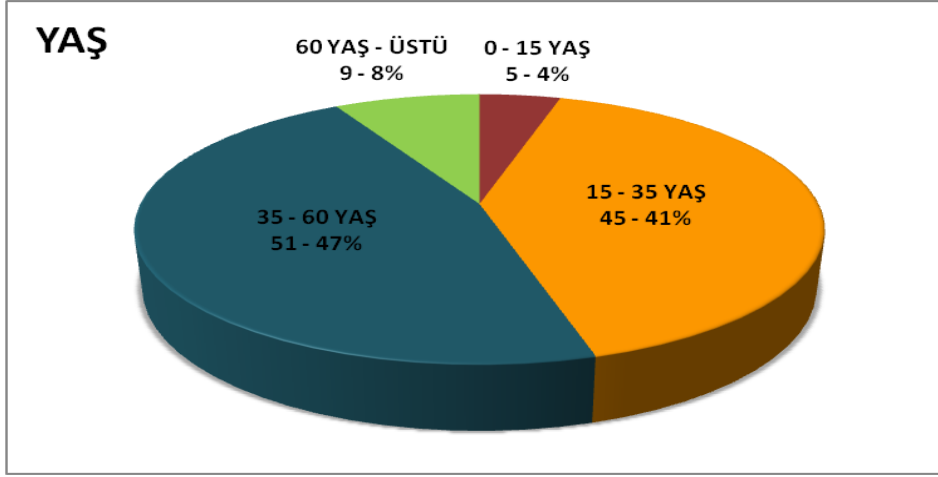


Şekil 6: Eğitim Durumu Frekans Dağılımı

Araştırmaya katılanların yaş frekans dağılımları Tablo 9'da verilmiştir. Bu tablodan elde edilen bilgilere göre anket dolduran 110 kişiden 5 kişi 0-15 yaş arasında, 45 kişi 15 – 35 yaş arasında, 51 kişi 35 – 60 yaş arasında ve 9 kişi de 60 – ÜSTÜ yaştadır. Böylece toplam kişi sayısının %4'ü 0 – 15 yaş arasında, %41'i 15 – 35 yaş arasında, %47'si 35 – 60 yaş arasında ve %8'i ise 60 – ÜSTÜ yaştadır. Şekil 7'de ise bu yaş frekans dağılımı grafik olarak gösterilmiştir.

Tablo 9: Yaş Frekans Dağılımı

YAŞ	KİŞİ SAYISI	YÜZDE	TOPLAM YÜZDE
0 - 15 YAŞ	5	4	4
15 - 35 YAŞ	45	41	45
35 - 60 YAŞ	51	47	92
60 YAŞ - ÜSTÜ	9	8	100
TOPLAM	110	100	

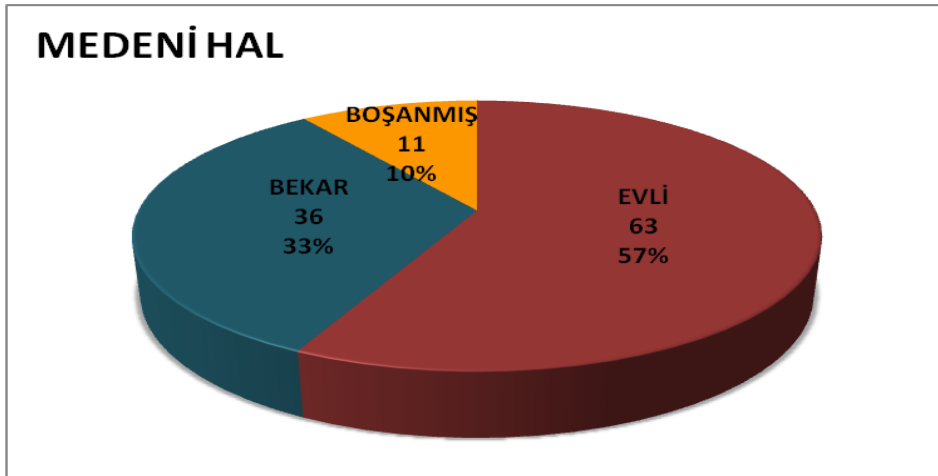


Şekil 7: Yaş Frekans Dağılımı

Araştırmaya katılanların medeni hâl frekans dağılımları Tablo 10'da verilmiştir. Bu tablodan elde edilen bilgilere göre anket dolduran 110 kişiden 63 kişi evli, 36 kişi bekâr ve 11 kişi ise boşanmıştır. Bu da toplam kişi sayısının %57'sinin evli, %33'ünün bekâr ve %10'unun ise boşanmış olduğunu göstermektedir. Şekil 8'de ise bu medeni hâl frekans dağılımı grafik olarak gösterilmiştir.

Tablo 10: Medeni Hâl I Frekans Dağılımı

MEDENİ HÂL	KİŞİ SAYISI	YÜZDE	TOPLAM YÜZDE
EVLİ	63	57	57
BEKÂR	36	33	90
BOŞANMIŞ	11	10	100
TOPLAM	110	100	

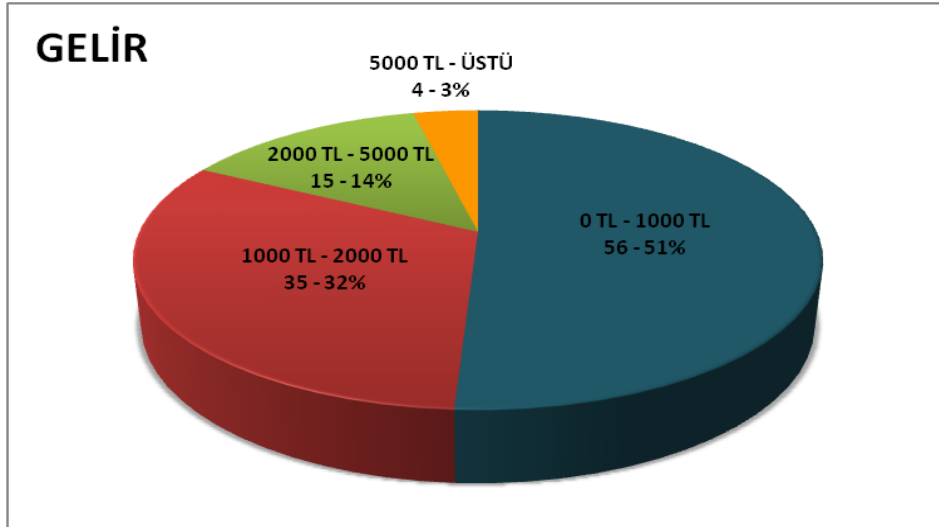


Şekil 8: Medeni Hâl I Frekans Dağılımı

Araştırmaya katılanların aylık gelir durumu frekans dağılımları Tablo 11’de verilmiştir. Bu tablodan elde edilen bilgilere göre anket dolduran 110 kişiden 56 kişi 0 TL - 1000 TL arasında, 35 kişi 1000 TL - 2000 TL arasında, 15 kişi 2000 TL - 5000 TL arasında ve 4 kişi de 5000 TL – ÜSTÜ aylık gelire sahiptir. Böylece toplam kişi sayısının %51’i 0 TL – 1000 TL arasında, %32’si 1000 TL – 2000 TL arasında, %14’ü 2000 TL – 5000 TL arasında ve %3’ü ise 5000 TL – ÜSTÜ aylık gelire sahiptir. Şekil 9’da ise bu gelir durumu frekans dağılımı grafik olarak gösterilmiştir.

Tablo 11: Aylık Gelir Durumu Frekans Dağılımı

AYLIK GELİR	KİŞİ SAYISI	YÜZDE	TOPLAM YÜZDE
0 TL - 1000 TL	56	51	51
1000 TL - 2000 TL	35	32	83
2000 TL - 5000 TL	15	14	97
5000 TL - ÜSTÜ	4	3	100
TOPLAM	110	100	

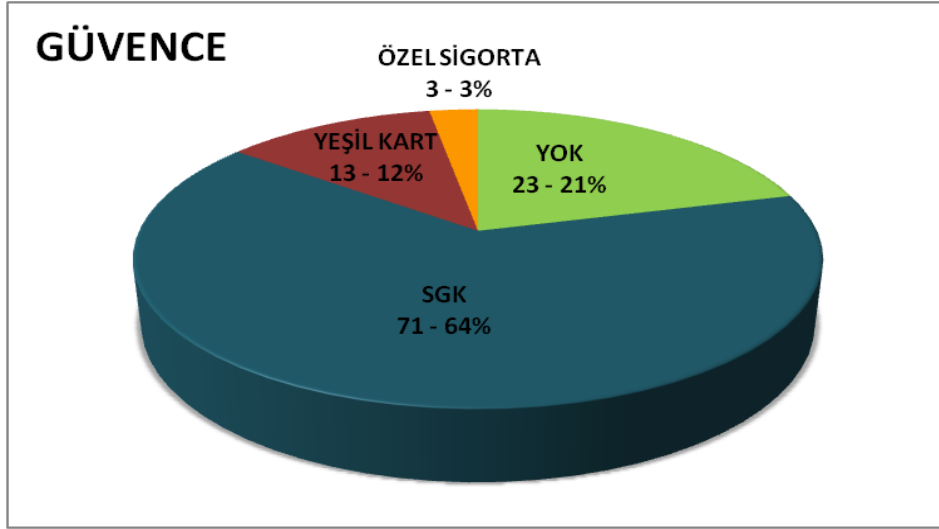


Şekil 9: Aylık Gelir Durumu Frekans Dağılımı

Araştırmaya katılanların sosyal güvence frekans dağılımları Tablo 12’de verilmiştir. Bu tablodan elde edilen bilgilere göre anket dolduran 110 kişiden 23 kişinin hiçbir sosyal güvencesi yoktur. 71 kişi SGK, 13 kişi Yeşil Kart ve 3 kişi de Özel Sigorta güvencesindedir. Böylece toplam kişi sayısının %21’inin hiçbir sosyal güvencesi yoktur, %64’ü SGK, %12’si Yeşil Kart ve %3’ü ise Özel Sigorta güvencesindedir. Şekil 10’da ise bu sosyal güvence frekans dağılımı grafik olarak gösterilmiştir.

Tablo 12: Sosyal Güvence Frekans Dağılımı

SOSYAL GÜVENCE	KİŞİ SAYISI	YÜZDE	TOPLAM YÜZDE
YOK	23	21	21
SGK	71	64	85
YEŞİL KART	13	12	97
ÖZEL SİGORTA	3	3	100
TOPLAM	110	100	



Şekil 10: Sosyal Güvence Frekans Dağılımı

4.2.2. İstatistikî Veriler

Tablo 13'te ankette hastalara yöneltilen 22 ifadenin Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin geliştirdiği SERVQUAL ölçeğindeki hizmet kalitesi boyutlarıyla ilgili olan ifade numaraları verilmektedir.

Tablo 13: Hizmet Kalitesi Boyutları ve İfadeleri

Hizmet Kalitesi Boyutu	İfade Sayısı	Boyutla İlgili İfadeler
Fiziki Varlıklar Boyutu	4	1, 2, 3, 4
Güvenilirlik Boyutu	5	5, 6, 7, 8, 9
Yanıt Verme Boyutu	4	10, 11, 12, 13
Güven Boyutu	4	14, 15, 16, 17
Empati Boyutu	5	18, 19, 20, 21, 22
Toplam	22	

4.2.2.1. Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik analizi, bir ölçeğin iç tutarlılığını ve aynı ölçeğin farklı zamanlarda aynı örnekleme tekrar uygulanması halinde dengeli ve tutarlı sonuçlar verebilmesi olarak ifade edilir. Güvenilirlik analizinde en yaygın yöntem ise anketin Cronbach's Alpha değerinin hesaplanmasıdır. Bu değer 0 ile 1 arasında bir değer alır ve 1'e ne kadar yakınsa anketin bütünlüğü ve tutarlılığı o kadar yüksek demektir. Tablo 14'te anketin güvenilirlik analizleri ve hizmet kalitesi boyutlarına göre Cronbach's Alpha değerleri verilmiştir.

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşüktür.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek güvenilirdir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.

Tablo 14: Hizmet Kalitesi Boyutlarına Göre Cronbach's Alpha Değerleri

Hizmet Kalitesi Boyutu	Beklenti İfadeleri Cronbach's Alpha Değeri	Algı İfadeleri Cronbach's Alpha Değeri	N
Fiziki Varlıklar	0,873	0,855	4
Güvenilirlik	0,933	0,898	5
Yanıt Verme	0,855	0,818	4
Güven	0,938	0,884	4
Empati	0,889	0,838	5
Toplam	0,975	0,956	22

Bu tabloda hesaplanan verilere göre anketin iç tutarlılığını ifade eden Cronbach's Alpha değeri, beklenti ifadeleri için 0,975, algı ifadeleri için 0,956 olarak hesaplanmıştır. Bu sayılar 1'e oldukça yakın olduğundan anketin iç tutarlılığı en yüksek seviyede güvenilirdir.

4.2.2.2. İfadelere Verilen Cevapların Analizi

Verilerin analizinde "t (Paired Samples Test) Testi", ve korelasyon analizi yapılmıştır. Sonuçlar $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı kabul edilmiştir. Ayrıca anketteki sorulara verilen cevapların ve hizmet kalitesi boyutlarının SERVQUAL skorları ile sayısal verilerinde yüzdeler oran, ortalama ve standart sapma hesapları yapılmıştır. Daha sonra anketteki demografik özelliklere göre ifadelerin anlamları hesaplanmıştır. İstatistikler, tablo ve şekillerle görselleştirilmiştir.

Tablo 15: A1 ve B1 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

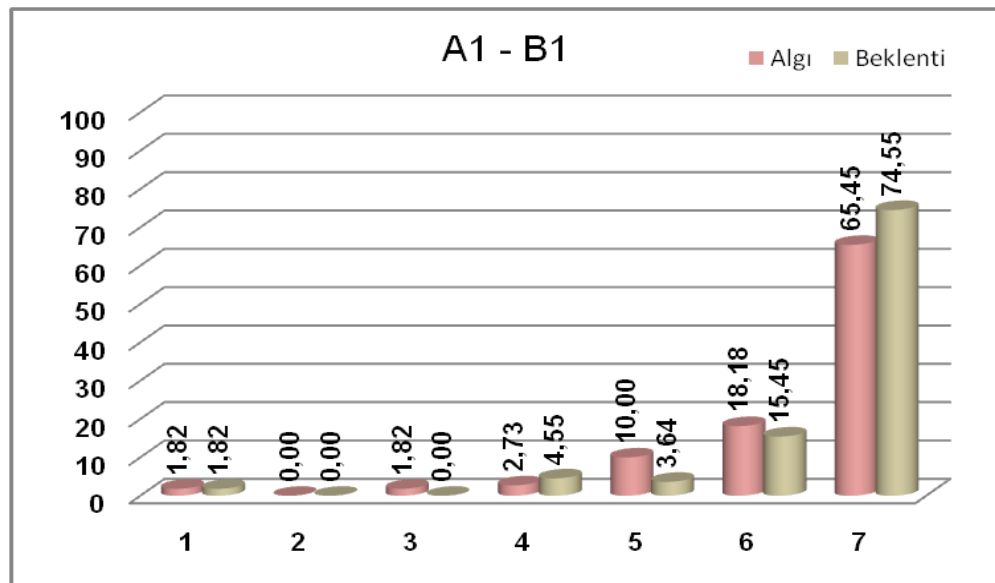
A1 - B1	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	2	0	2	3	11	20	72	r= 0,448 t= 1,525
	1,82	0,00	1,82	2,73	10,00	18,18	65,45	
Beklenti	2	0	0	5	4	17	82	p= 0,130
	1,82	0,00	0,00	4,55	3,64	15,45	74,55	

Tablo15'te ankete katılan 110 hastanın A1 ve B1 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 2 kişi (%1,82) [1], 2 kişi (%1,82) [3], 3 kişi (%2,73) [4], 11 kişi (%10) [5], 20 kişi (%18,18) [6], 72 kişi (%65,45) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 2 kişi (%1,82) [1], 5 kişi (%4,55) [4], 4 kişi (%3,64) [5], 17 kişi (%15,45) [6], 82 kişi (%74,55) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A1 ve B1 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,448 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=1,525, p=0,130 ($p>0,05$) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. Şekil 11'de A1 ve B1 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A1 - Bu hastanede kullanılan ekipmanlar modern ve iyi görünümüldür.

B1 - Bir hastanede kullanılan ekipmanlar modern ve iyi görünümlü olmalıdır.



Şekil 11: A1 ve B1 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 16'da A1 ve B1 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 16: A1 ve B1 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A1	B1	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,355	6,527	-0,173
Ortalamanın Standart Hatası	0,112	0,102	0,009
Standart Sapma	1,170	1,073	0,097
Varyans	1,369	1,151	0,218
Çarpıklık	-2,513	-3,229	0,716
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	7,471	12,275	-4,805
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	699	718	-19

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A1 ifadesinin ortalaması 6,355 ortalamanın standart hatası 0,112 standart sapması 1,170 varyansı 1,369 toplam puanı 699 çarpıklık değeri -2,513 basıklık değeri 7,471 olarak hesaplanmıştır. B1 ifadesinin ortalaması 6,527 ortalamanın standart hatası 0,102 standart sapması 1,073 varyansı 1,151 toplam puanı 718 çarpıklık değeri -3,229 basıklık değeri 12,275 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,173 standart sapmanın farkı 0,097 varyansın farkı 0,218 toplam puan farkı -19 çarpıklık farkı 0,716 basıklık farkı -4,805 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan "Hastanede kullanılan ekipmanların modern ve iyi görümlü olması" ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %93,64'ü yüksek beklenti içindedir. %4,55'i fikir beyan etmemiş ve %1,82'si düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %93,64'ü olumlu görüş bildirmiştir. %2,73'ü kararsız kalmış ve %3,64'ü ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 17: A2 ve B2 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

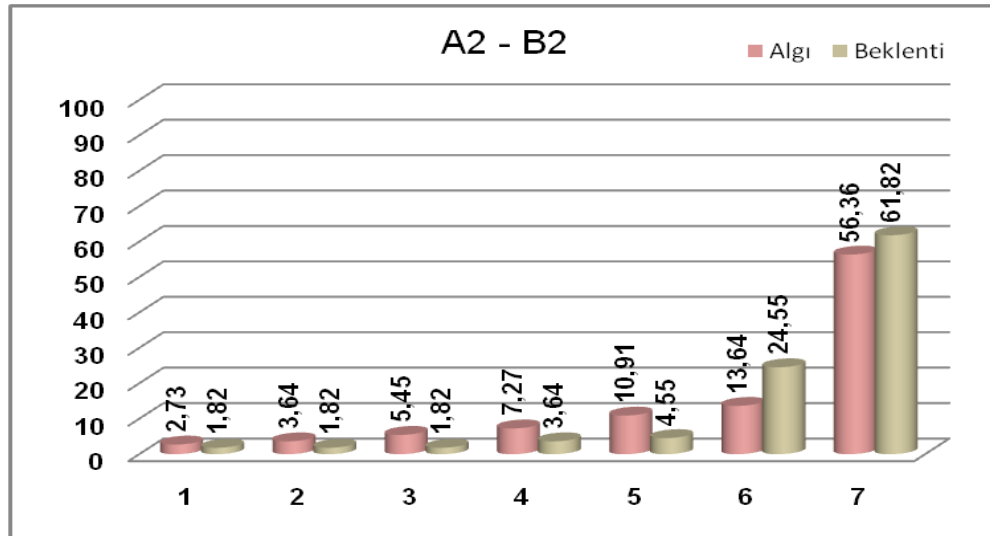
A2 - B2	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	3	4	6	8	12	15	62	r= 0,425 t= 2,733
	2,73	3,64	5,45	7,27	10,91	13,64	56,36	
Beklenti	2	2	2	4	5	27	68	p= 0,007
	1,82	1,82	1,82	3,64	4,55	24,55	61,82	

Tablo 17’de ankete katılan 110 hastanın A2 ve B2 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 3 kişi (%2,73) [1], 4 kişi (%3,64) [2], 6 kişi (%5,45) [3], 8 kişi (%7,27) [4], 12 kişi (%10,91) [5], 15 kişi (%13,64) [6], 62 kişi (%56,36) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 2 kişi (%1,82) [1], 2 kişi (%1,82) [2], 2 kişi (%1,82) [3], 4 kişi (%3,64) [4], 5 kişi (%4,55) [5], 27 kişi (%24,55) [6], 68 kişi (%61,82) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A2 ve B2 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,425 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=2,733 p=0,007 (p<0,05) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 12’de A2 ve B2 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A2 - Bu hastanedeki fiziksel varlıklar, görsel olarak çekicidir.

B2 - Bir hastanedeki fiziksel varlıklar, görsel olarak çekici olmalıdır.



Şekil 12: A2 ve B2 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 18’te A2 ve B2 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 18: A2 ve B2 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A2	B2	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	5,864	6,282	-0,418
Ortalamanın Standart Hatası	0,157	0,123	0,035
Standart Sapma	1,651	1,286	0,365
Varyans	2,724	1,654	1,071
Çarpıklık	-1,424	-2,442	1,018
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	1,069	6,134	-5,065
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	645	691	-46

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A2 ifadesinin ortalaması 5,864 ortalamanın standart hatası 0,157 standart sapması 1,651 varyansı 2,724 toplam puanı 645 çarpıklık değeri -1,424 basıklık değeri 1,069 olarak hesaplanmıştır. B2 ifadesinin ortalaması 6,282 ortalamanın standart hatası 0,123 standart sapması 1,286 varyansı 1,654 toplam puanı 691 çarpıklık değeri -2,442 basıklık değeri 6,134 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,418 standart sapmanın farkı 0,365 varyansın farkı 1,071 toplam puan farkı -46 çarpıklık farkı 1,018 basıklık farkı -5,065 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan “Hastanedeki fiziksel varlıkların görsel olarak çekici olması” ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %90,91’i yüksek beklenti içindedir. %3,64’ü fikir beyan etmemiş ve %5,45’i düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %80,91’i olumlu görüş bildirmiştir. %7,27’si kararsız kalmış ve %11,82’si ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 19: A3 ve B3 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

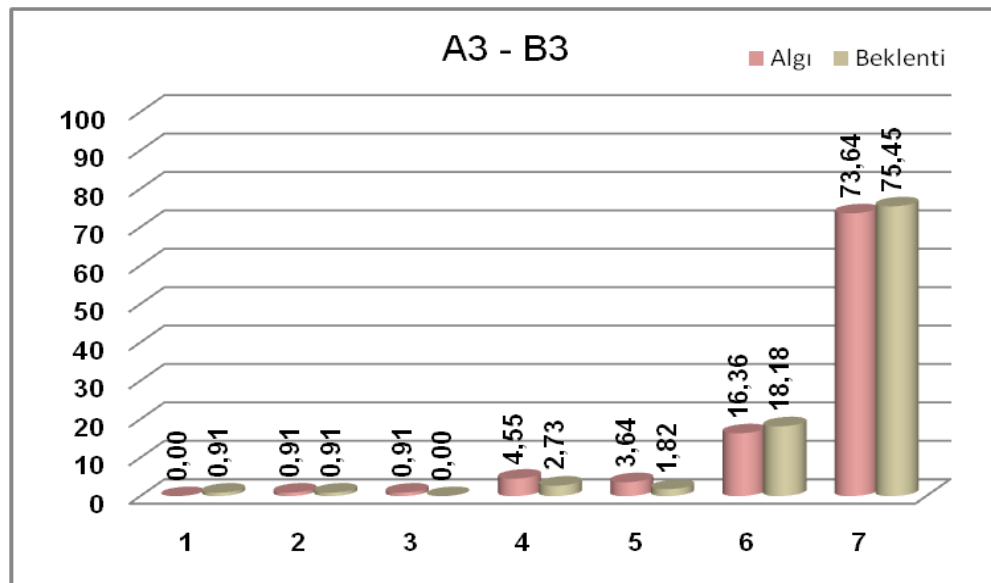
A3 - B3	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	0	1	1	5	4	18	81	r= 0,296 t= 0,509
	0,00	0,91	0,91	4,55	3,64	16,36	73,64	
Beklenti	1	1	0	3	2	20	83	p= 0,612
	0,91	0,91	0,00	2,73	1,82	18,18	75,45	

Tablo 19'da ankete katılan 110 hastanın A3 ve B3 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 1 kişi (%0,91) [2], 1 kişi (%0,91) [3], 5 kişi (%4,55) [4], 4 kişi (%3,64) [5], 18 kişi (%16,36) [6], 81 kişi (%73,64) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 1 kişi (%0,91) [1], 1 kişi (%0,91) [2], 3 kişi (%2,73) [4], 2 kişi (%1,82) [5], 20 kişi (%18,18) [6], 83 kişi (%75,45) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A3 ve B3 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,296 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=0,509 p=0,612 ($p>0,05$) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. Şekil 13'te A3 ve B3 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A3 - Bu hastanenin çalışanları, temiz görünülüdür.

B3 - Bir hastanenin çalışanları, temiz görünümü olmalıdır.



Şekil 13: A3 ve B3 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 20’de A3 ve B3 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 20: A3 ve B3 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A3	B3	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,545	6,600	-0,055
Ortalamanın Standart Hatası	0,090	0,091	-0,001
Standart Sapma	0,945	0,950	-0,005
Varyans	0,892	0,903	-0,010
Çarpıklık	-2,561	-3,626	1,066
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	6,929	15,782	-8,853
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	720	726	-6

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A3 ifadesinin ortalaması 6,545 ortalamanın standart hatası 0,090 standart sapması 0,945 varyansı 0,892 toplam puanı 720 çarpıklık değeri -2,561 basıklık değeri 6,929 olarak hesaplanmıştır. B3 ifadesinin ortalaması 6,600 ortalamanın standart hatası 0,091 standart sapması 0,950 varyansı 0,903 toplam puanı 726 çarpıklık değeri -3,626 basıklık değeri 15,782 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,055 standart sapmanın farkı 0,005 varyansın farkı 0,010 toplam puan farkı -6 çarpıklık farkı 1,066 basıklık farkı -8,853 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan “Hastanenin çalışanlarının temiz görünümü olması” ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %95,45’i yüksek beklenti içindedir. %2,73’ü fikir beyan etmemiş ve %1,82’si düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %93,64’ü olumlu görüş bildirmiştir. %4,55’i kararsız kalmış ve %1,82’si ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 21: A4 ve B4 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

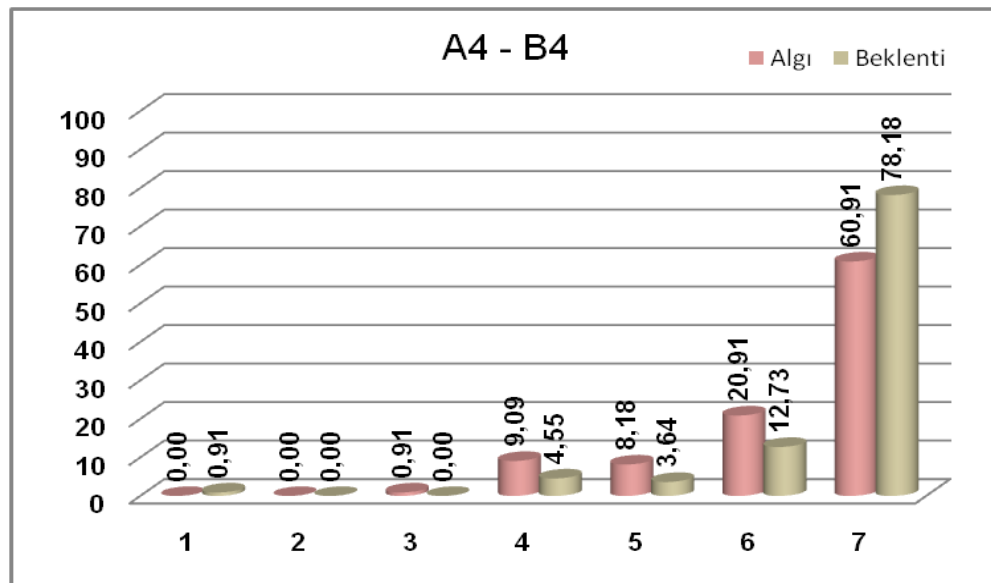
A4 - B4	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	0	0	1	10	9	23	67	r= 0,209 t= 2,482
	0,00	0,00	0,91	9,09	8,18	20,91	60,91	
Beklenti	1	0	0	5	4	14	86	p= 0,015
	0,91	0,00	0,00	4,55	3,64	12,73	78,18	

Tablo 21’de ankete katılan 110 hastanın A4 ve B4 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 1 kişi (%0,91) [3], 10 kişi (%9,09) [4], 9 kişi (%8,18) [5], 23 kişi (%20,91) [6], 67 kişi (%60,91) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 1 kişi (%0,91) [1], 5 kişi (%4,55) [4], 4 kişi (%3,64) [5], 14 kişi (%12,73) [6], 86 kişi (%78,18) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A4 ve B4 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,209 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=2,482 p=0,015 (p<0,05) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 14’te A4 ve B4 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A4 - Bu hastanede kullanılan malzemeler, sunulan hizmet türü ile ilişkilidir.

B4 - Bir hastanede kullanılan malzemeler, sunulan hizmet türü ile ilişkili olmalıdır.



Şekil 14: A4 ve B4 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 22’de A4 ve B4 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 22: A4 ve B4 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A4	B4	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,318	6,609	-0,291
Ortalamanın Standart Hatası	0,097	0,089	0,009
Standart Sapma	1,022	0,930	0,092
Varyans	1,045	0,864	0,180
Çarpıklık	-1,411	-3,257	1,846
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	0,930	13,172	-12,242
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	695	727	-32

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A4 ifadesinin ortalaması 6,318 ortalamanın standart hatası 0,097 standart sapması 1,022 varyansı 1,045 toplam puanı 695 çarpıklık değeri -1,411 basıklık değeri 0,930 olarak hesaplanmıştır. B4 ifadesinin ortalaması 6,609 ortalamanın standart hatası 0,089 standart sapması 0,930 varyansı 0,864 toplam puanı 727 çarpıklık değeri -3,257 basıklık değeri 13,172 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,291 standart sapmanın farkı 0,092 varyansın farkı 0,180 toplam puan farkı -32 çarpıklık farkı 1,846 basıklık farkı -12,242 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan “Hastanede kullanılan malzemelerin, sunulan hizmet türü ile ilişkili olması” ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %94,55’i yüksek beklenti içindedir. %4,55’i fikir beyan etmemiş ve %0,91’i düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %90,00’ı olumlu görüş bildirmiştir. %9,09’u kararsız kalmış ve %0,91’i ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 23: A5 ve B5 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

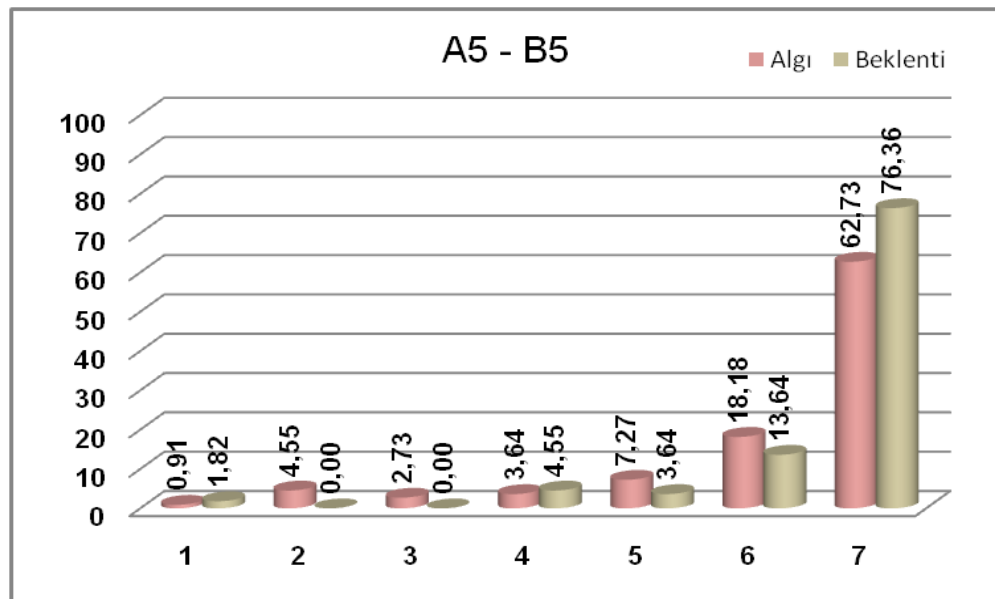
A5- B5	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	1	5	3	4	8	20	69	r= 0,304 t= 2,604
	0,91	4,55	2,73	3,64	7,27	18,18	62,73	
Beklenti	2	0	0	5	4	15	84	p= 0,011
	1,82	0,00	0,00	4,55	3,64	13,64	76,36	

Tablo 23'te ankete katılan 110 hastanın A5 ve B5 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 1 kişi (%0,91) [1], 5 kişi (%4,55) [2], 3 kişi (%2,73) [3], 4 kişi (%3,64) [4], 8 kişi (%7,27) [5], 20 kişi (%18,18) [6], 69 kişi (%62,73) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 2 kişi (%1,82) [1], 5 kişi (%4,55) [4], 4 kişi (%3,64) [5], 15 kişi (%13,64) [6], 84 kişi (%76,36) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A5 ve B5 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,304 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=2,604 p=0,011 (p<0,05) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 15'te A5 ve B5 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A5 - Bu hastane, bir hizmeti belirli bir zamanda yapmak için söz verirse, sözünü tutar.

B5 - Bir hastane, bir hizmeti belirli bir zamanda yapmak için söz vermişse, sözünü tutmalıdır.



Şekil 15: A5 ve B5 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 24'te A5 ve B5 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 24: A5 ve B5 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A5	B5	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,173	6,545	-0,373
Ortalamanın Standart Hatası	0,136	0,102	0,034
Standart Sapma	1,426	1,072	0,354
Varyans	2,034	1,149	0,885
Çarpıklık	-1,973	-3,283	1,310
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	3,176	12,540	-9,364
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	679	720	-41

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A5 ifadesinin ortalaması 6,173 ortalamanın standart hatası 0,136 standart sapması 1,426 varyansı 2,034 toplam puanı 679 çarpıklık değeri -1,973 basıklık değeri 3,176 olarak hesaplanmıştır. B5 ifadesinin ortalaması 6,545 ortalamanın standart hatası 0,102 standart sapması 1,072 varyansı 1,149 toplam puanı 720 çarpıklık değeri -3,283 basıklık değeri 12,540 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,373 standart sapmanın farkı 0,354 varyansın farkı 0,885 toplam puan farkı -41 çarpıklık farkı 1,310 basıklık farkı -9,364 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan "Hastanenin, bir hizmeti belirli bir zamanda yapmak için söz vermişse sözünü tutması" ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %93,64'ü yüksek beklenti içindedir. %4,55'i fikir beyan etmemiş ve %1,82'si düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %88,18'i olumlu görüş bildirmiştir. %3,64'ü kararsız kalmış ve %8,18'i ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 25: A6 ve B6 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

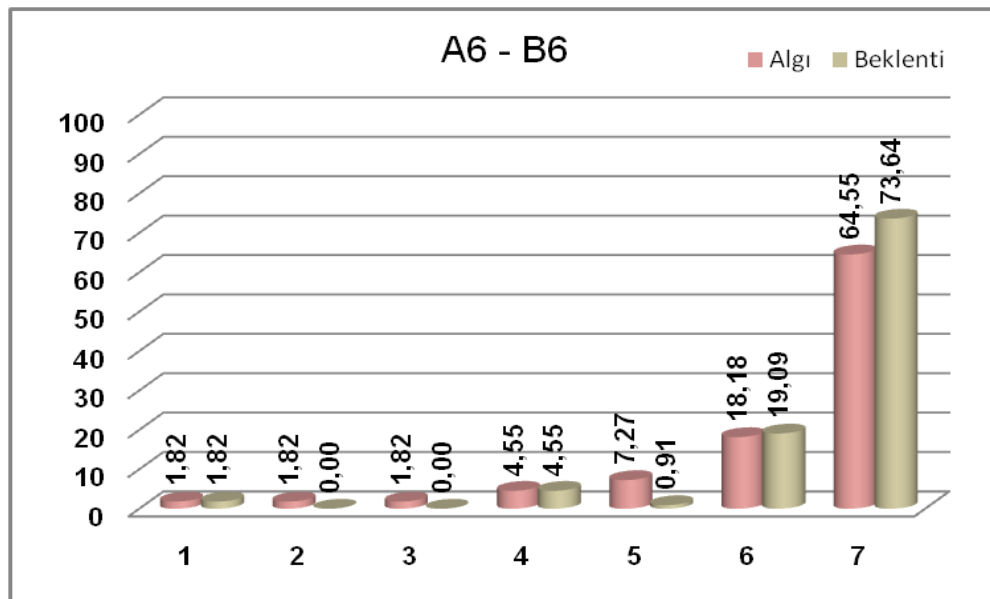
A6 - B6	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	2	2	2	5	8	20	71	r= 0,339 t= 2,138
	1,82	1,82	1,82	4,55	7,27	18,18	64,55	
Beklenti	2	0	0	5	1	21	81	p= 0,035
	1,82	0,00	0,00	4,55	0,91	19,09	73,64	

Tablo 25'te ankete katılan 110 hastanın A6 ve B6 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 2 kişi (%1,82) [1], 2 kişi (%1,82) [2], 2 kişi (%1,82) [3], 5 kişi (%4,55) [4], 8 kişi (%7,27) [5], 20 kişi (%18,18) [6], 71 kişi (%64,55) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 2 kişi (%1,82) [1], 5 kişi (%4,55) [4], 1 kişi (%0,91) [5], 21 kişi (%19,09) [6], 81 kişi (%73,64) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A6 ve B6 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,339 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=2,138 p=0,035 (p<0,05) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 16'da A6 ve B6 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A6 - Bu hastane, hastaların problemi olduğunda, çözüme ilişkin samimi bir ilgi gösterir.

B6 - Bir hastane, hastaların problemi olduğunda, çözüme ilişkin samimi bir ilgi göstermelidir.



Şekil 16: A6 ve B6 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 26'da A6 ve B6 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 26: A6 ve B6 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A6	B6	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,264	6,545	-0,282
Ortalamanın Standart Hatası	0,126	0,100	0,027
Standart Sapma	1,325	1,046	0,279
Varyans	1,756	1,094	0,661
Çarpıklık	-2,259	-3,453	1,194
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	5,080	14,016	-8,936
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	689	720	-31

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A6 ifadesinin ortalaması 6,264 ortalamanın standart hatası 0,126 standart sapması 1,325 varyansı 1,756 toplam puanı 689 çarpıklık değeri -2,259 basıklık değeri 5,080 olarak hesaplanmıştır. B6 ifadesinin ortalaması 6,545 ortalamanın standart hatası 0,100 standart sapması 1,046 varyansı 1,094 toplam puanı 720 çarpıklık değeri -3,453 basıklık değeri 14,016 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,282 standart sapmanın farkı 0,279 varyansın farkı 0,661 toplam puan farkı -31 çarpıklık farkı 1,194 basıklık farkı -8,936 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan "Hastanenin, hastaların problemi olduğunda, çözüme ilişkin samimi bir ilgi göstermesi" ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %93,64'ü yüksek beklenti içindedir. %4,55'i fikir beyan etmemiş ve %1,82'si düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %90,00'ı olumlu görüş bildirmiştir. %4,55'i kararsız kalmış ve %5,45'i ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 27: A7 ve B7 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

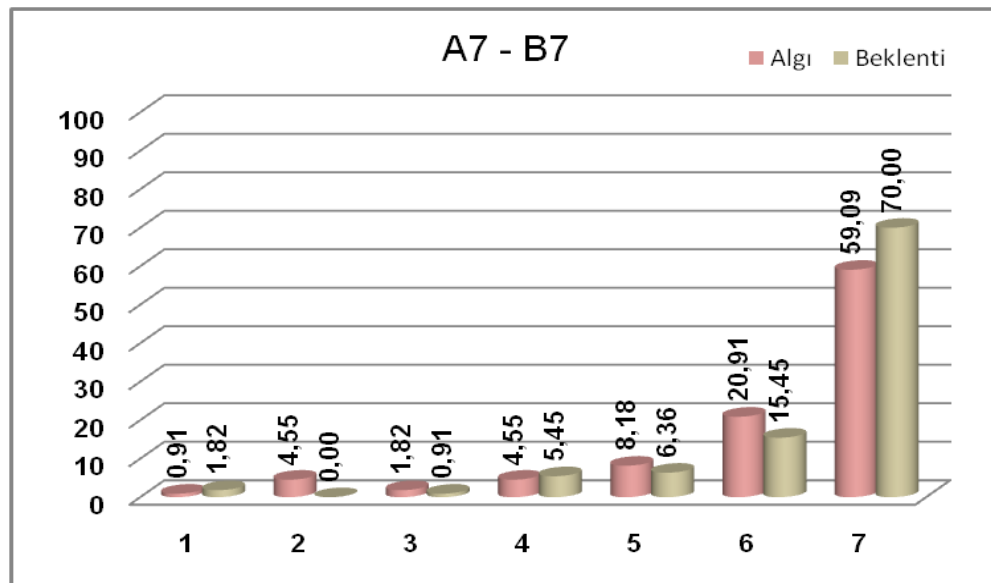
A7 – B7	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	1	5	2	5	9	23	65	r= 0,424 t= 2,052
	0,91	4,55	1,82	4,55	8,18	20,91	59,09	
Beklenti	2	0	1	6	7	17	77	p= 0,043
	1,82	0,00	0,91	5,45	6,36	15,45	70,00	

Tablo 27’de ankete katılan 110 hastanın A7 ve B7 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 1 kişi (%0,91) [1], 5 kişi (%4,55) [2], 2 kişi (%1,82) [3], 5 kişi (%4,55) [4], 9 kişi (%8,18) [5], 23 kişi (%20,91) [6], 65 kişi (%59,09) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 2 kişi (%1,82) [1], 1 kişi (%0,91) [3], 6 kişi (%5,45) [4], 7 kişi (%6,36) [5], 17 kişi (%15,45) [6], 77 kişi (%70,00) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A7 ve B7 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,424 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=2,052 p=0,043 (p<0,05) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 17’de A7 ve B7 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A7 – Bu hastane, ilk defada doğru hizmet verir.

B7 – Bir hastane, ilk defada doğru hizmet vermelidir.



Şekil 17: A7 ve B7 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 28’de A7 ve B7 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 28: A7 ve B7 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A7	B7	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,136	6,409	-0,273
Ortalamanın Standart Hatası	0,134	0,111	0,023
Standart Sapma	1,404	1,168	0,237
Varyans	1,972	1,363	0,609
Çarpıklık	-1,927	-2,612	0,684
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	3,168	7,800	-4,632
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	675	705	-30

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A7 ifadesinin ortalaması 6,136 ortalamanın standart hatası 0,134 standart sapması 1,404 varyansı 1,972 toplam puanı 675 çarpıklık değeri -1,927 basıklık değeri 3,168 olarak hesaplanmıştır. B7 ifadesinin ortalaması 6,409 ortalamanın standart hatası 0,111 standart sapması 1,168 varyansı 1,363 toplam puanı 705 çarpıklık değeri -2,612 basıklık değeri 7,800 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,273 standart sapmanın farkı 0,237 varyansın farkı 0,609 toplam puan farkı -30 çarpıklık farkı 0,684 basıklık farkı -4,632 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan “Hastanenin, ilk defada doğru hizmet vermesi” ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %91,82’si yüksek beklenti içindedir. %5,45’i fikir beyan etmemiş ve %2,73’ü düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %88,18’i olumlu görüş bildirmiştir. %4,55’i kararsız kalmış ve %7,27’si ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 29: A8 ve B8 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

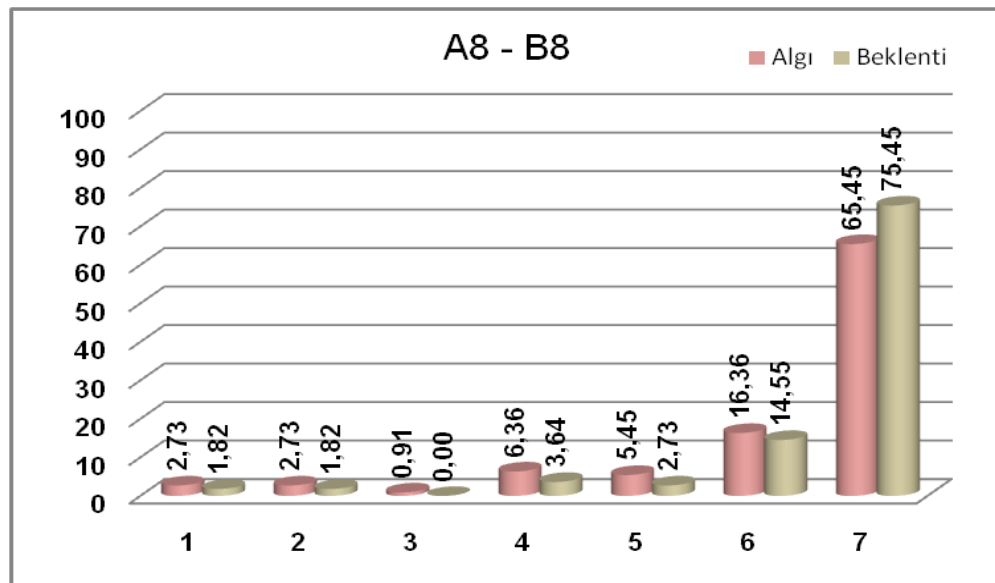
A8 – B8	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	3	3	1	7	6	18	72	r= 0,475 t= 2,205
	2,73	2,73	0,91	6,36	5,45	16,36	65,45	
Beklenti	2	2	0	4	3	16	83	p= 0,030
	1,82	1,82	0,00	3,64	2,73	14,55	75,45	

Tablo 29’da ankete katılan 110 hastanın A8 ve B8 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 3 kişi (%2,73) [1], 3 kişi (%2,73) [2], 1 kişi (%0,91) [3], 7 kişi (%6,36) [4], 6 kişi (%5,45) [5], 18 kişi (%16,36) [6], 72 kişi (%65,45) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 2 kişi (%1,82) [1], 2 kişi (%1,82) [2], 4 kişi (%3,64) [4], 3 kişi (%2,73) [5], 16 kişi (%14,55) [6], 83 kişi (%75,45) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A8 ve B8 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,475 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=2,205 p=0,030 (p<0,05) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 18’de A8 ve B8 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A8 – Bu hastane, söz verdiği zamanda hizmet verir.

B8 – Bir hastane, söz verdiği zamanda hizmet vermelidir.



Şekil 18: A8 ve B8 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 30'da A8 ve B8 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 30: A8 ve B8 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A8	B8	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,200	6,491	-0,291
Ortalamanın Standart Hatası	0,140	0,115	0,025
Standart Sapma	1,464	1,202	0,262
Varyans	2,143	1,445	0,698
Çarpıklık	-2,159	-3,093	0,934
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	4,171	9,949	-5,778
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	682	714	-32

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A8 ifadesinin ortalaması 6,200 ortalamanın standart hatası 0,140 standart sapması 1,464 varyansı 2,143 toplam puanı 682 çarpıklık değeri -2,159 basıklık değeri 4,171 olarak hesaplanmıştır. B8 ifadesinin ortalaması 6,491 ortalamanın standart hatası 0,115 standart sapması 1,202 varyansı 1,445 toplam puanı 714 çarpıklık değeri -3,093 basıklık değeri 9,949 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,291 standart sapmanın farkı 0,262 varyansın farkı 0,698 toplam puan farkı -32 çarpıklık farkı 0,934 basıklık farkı -5,778 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan "Hastanenin, söz verdiği zamanda hizmet vermesi" ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %92,73'ü yüksek beklenti içindedir. %3,64'ü fikir beyan etmemiş ve %3,64'ü düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %87,27'si olumlu görüş bildirmiştir. %6,36'sı kararsız kalmış ve %6,36'sı ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 31: A9 ve B9 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

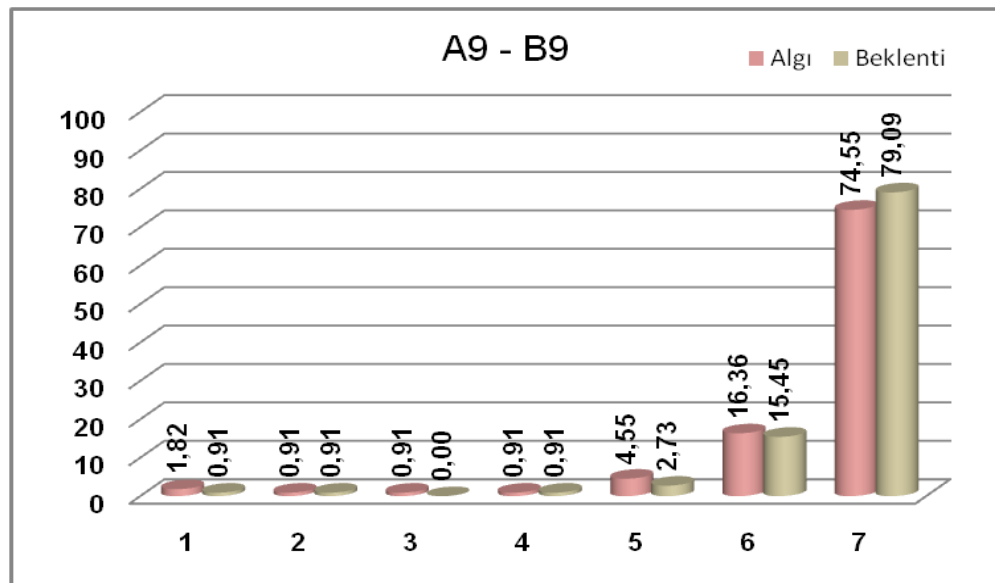
A9 - B9	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	2	1	1	1	5	18	82	r= 0,476 t= 1,369
	1,82	0,91	0,91	0,91	4,55	16,36	74,55	
Beklenti	1	1	0	1	3	17	87	p= 0,174
	0,91	0,91	0,00	0,91	2,73	15,45	79,09	

Tablo 31’de ankete katılan 110 hastanın A9 ve B9 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 2 kişi (%1,82) [1], 1 kişi (%0,91) [2], 1 kişi (%0,91) [3], 1 kişi (%0,91) [4], 5 kişi (%4,55) [5], 18 kişi (%16,36) [6], 82 kişi (%74,55) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 1 kişi (%0,91) [1], 1 kişi (%0,91) [2], 1 kişi (%0,91) [4], 3 kişi (%2,73) [5], 17 kişi (%15,45) [6], 87 kişi (%79,09) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A9 ve B9 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,476 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=1,369 p=0,174 ($p>0,05$) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir. Şekil 19’da A9 ve B9 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A9 - Bu hastane, kayıtlarını hatasız bir şekilde tutar.

B9 - Bir hastane, kayıtlarını hatasız bir şekilde tutmalıdır.



Şekil 19: A9 ve B9 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 32’de A9 ve B9 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 32: A9 ve B9 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A9	B9	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,527	6,664	-0,136
Ortalamanın Standart Hatası	0,106	0,085	0,021
Standart Sapma	1,115	0,891	0,224
Varyans	1,242	0,794	0,448
Çarpıklık	-3,390	-4,192	0,803
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	12,711	21,200	-8,489
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	718	733	-15

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A9 ifadesinin ortalaması 6,527 ortalamanın standart hatası 0,106 standart sapması 1,115 varyansı 1,242 toplam puanı 718 çarpıklık değeri -3,390 basıklık değeri 12,711 olarak hesaplanmıştır. B9 ifadesinin ortalaması 6,664 ortalamanın standart hatası 0,085 standart sapması 0,891 varyansı 0,794 toplam puanı 733 çarpıklık değeri -4,192 basıklık değeri 21,200 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,136 standart sapmanın farkı 0,224 varyansın farkı 0,448 toplam puan farkı -15 çarpıklık farkı 0,803 basıklık farkı -8,489 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan “Hastanenin, kayıtlarını hatasız bir şekilde tutması” ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %97,27’si yüksek beklenti içindedir. %0,91’i fikir beyan etmemiş ve %1,82’si düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %95,45’i olumlu görüş bildirmiştir. %0,91’i kararsız kalmış ve %3,64’ü ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 33: A10 ve B10 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

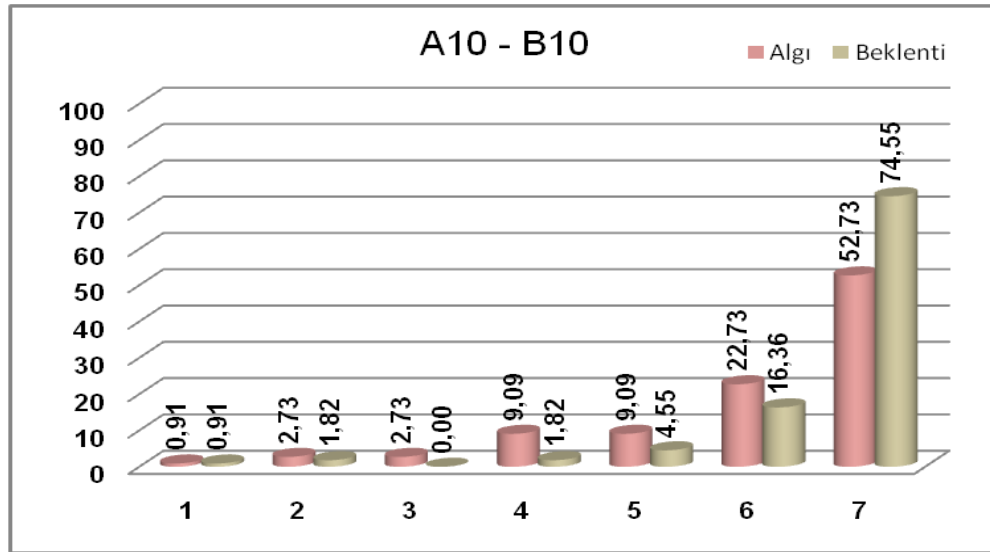
A10 - B10	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	1	3	3	10	10	25	58	r= 0,311 t= 3,812
	0,91	2,73	2,73	9,09	9,09	22,73	52,73	
Beklenti	1	2	0	2	5	18	82	p= 0,000
	0,91	1,82	0,00	1,82	4,55	16,36	74,55	

Tablo 33'te ankete katılan 110 hastanın A10 ve B10 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 1 kişi (%0,91) [1], 3 kişi (%2,73) [2], 3 kişi (%2,73) [3], 10 kişi (%9,09) [4], 10 kişi (%9,09) [5], 25 kişi (%22,73) [6], 58 kişi (%52,73) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 1 kişi (%0,91) [1], 2 kişi (%1,82) [2], 2 kişi (%1,82) [4], 5 kişi (%4,55) [5], 18 kişi (%16,36) [6], 82 kişi (%74,55) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A10 ve B10 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,311 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=3,812 p=0,000 (p<0,05) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 20'de A10 ve B10 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A10 -Bu hastanenin çalışanları, hizmetin tam olarak ne zaman sunulacağını hastaya söyler.

B10 -Bir hastanenin çalışanları, hizmetin tam olarak ne zaman sunulacağını hastaya söylemelidir.



Şekil 20: A10 ve B10 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 34'te A10 ve B10 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 34: A10 ve B10 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A10	B10	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,018	6,545	-0,527
Ortalamanın Standart Hatası	0,132	0,100	0,032
Standart Sapma	1,381	1,046	0,335
Varyans	1,908	1,094	0,814
Çarpıklık	-1,565	-3,306	1,742
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	1,964	12,435	-10,472
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	662	720	-58

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A10 ifadesinin ortalaması 6,018 ortalamasının standart hatası 0,132 standart sapması 1,381 varyansı 1,908 toplam puanı 682 çarpıklık değeri -1,565 basıklık değeri 1,964 olarak hesaplanmıştır. B10 ifadesinin ortalaması 6,545 ortalamasının standart hatası 0,100 standart sapması 1,046 varyansı 1,094 toplam puanı 720 çarpıklık değeri -3,306 basıklık değeri 12,435 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,527 standart sapmanın farkı 0,335 varyansın farkı 0,814 toplam puan farkı -58 çarpıklık farkı 1,742 basıklık farkı -10,472 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan "Hastanenin çalışanlarının, hizmetin tam olarak ne zaman sunulacağını hastaya söylemesi" ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %95,45'i yüksek beklenti içindedir. %1,82'si fikir beyan etmemiş ve %2,73'ü düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %84,55'i olumlu görüş bildirmiştir. %9,09'u kararsız kalmış ve %6,36'sı ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 35: A11 ve B11 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

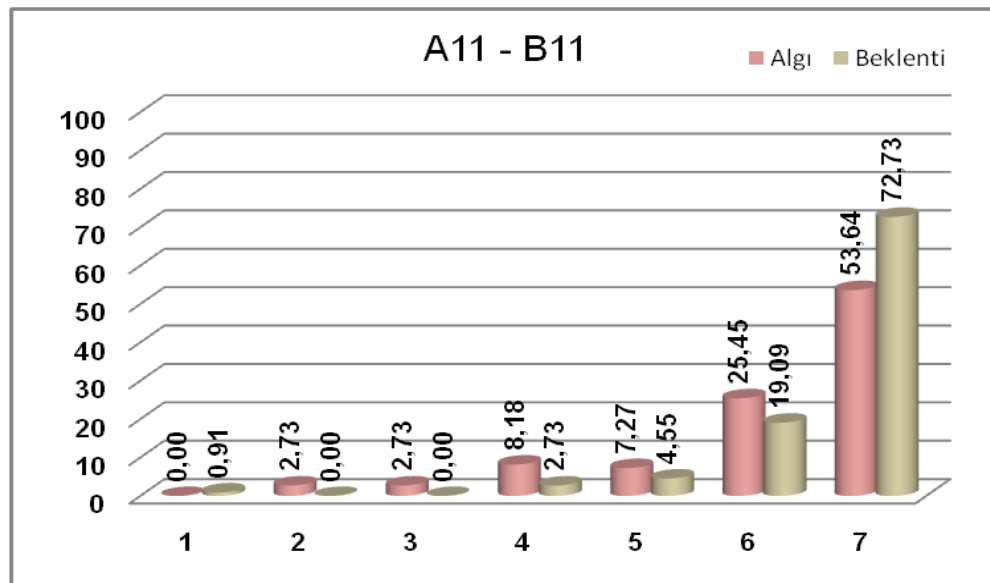
A11 - B11	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	0	3	3	9	8	28	59	r= 0,335 t= 3,864
	0,00	2,73	2,73	8,18	7,27	25,45	53,64	
Beklenti	1	0	0	3	5	21	80	p= 0,000
	0,91	0,00	0,00	2,73	4,55	19,09	72,73	

Tablo 35'te ankete katılan 110 hastanın A11 ve B11 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 3 kişi (%2,73) [2], 3 kişi (%2,73) [3], 9 kişi (%8,18) [4], 8 kişi (%7,27) [5], 28 kişi (%25,45) [6], 59 kişi (%53,64) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 1 kişi (%0,91) [1], 3 kişi (%2,73) [4], 5 kişi (%4,55) [5], 21 kişi (%19,09) [6], 80 kişi (%72,73) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A11 ve B11 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,335 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise $t=3,864$ $p=0,000$ ($p<0,05$) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 21'de A11 ve B11 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A11 - Bu hastanenin çalışanları, hastalara hızlı hizmet verir.

B11 - Bir hastanenin çalışanları, hastalara hızlı hizmet vermelidir.



Şekil 21: A11 ve B11 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 36'da A11 ve B11 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 36: A11 ve B11 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A11	B11	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,109	6,582	-0,473
Ortalamanın Standart Hatası	0,121	0,084	0,037
Standart Sapma	1,273	0,882	0,391
Varyans	1,621	0,778	0,843
Çarpıklık	-1,594	-3,320	1,726
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	1,944	15,192	-13,249
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	672	724	-52

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A11 ifadesinin ortalaması 6,109 ortalamanın standart hatası 0,121 standart sapması 1,273 varyansı 1,621 toplam puanı 672 çarpıklık değeri -1,594 basıklık değeri 1,944 olarak hesaplanmıştır. B11 ifadesinin ortalaması 6,582 ortalamanın standart hatası 0,084 standart sapması 0,882 varyansı 0,778 toplam puanı 724 çarpıklık değeri -3,220 basıklık değeri 15,192 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,473 standart sapmanın farkı 0,391 varyansın farkı 0,843 toplam puan farkı -52 çarpıklık farkı 1,726 basıklık farkı -13,249 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan "Hastane çalışanlarının, hastalara hızlı hizmet vermesi" ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların % 96,36'sı yüksek beklenti içindedir. %2,73'ü fikir beyan etmemiş ve %0,91'i düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %86,36'sı olumlu görüş bildirmiştir. %8,18'i kararsız kalmış ve %5,45'i ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 37: A12 ve B12 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

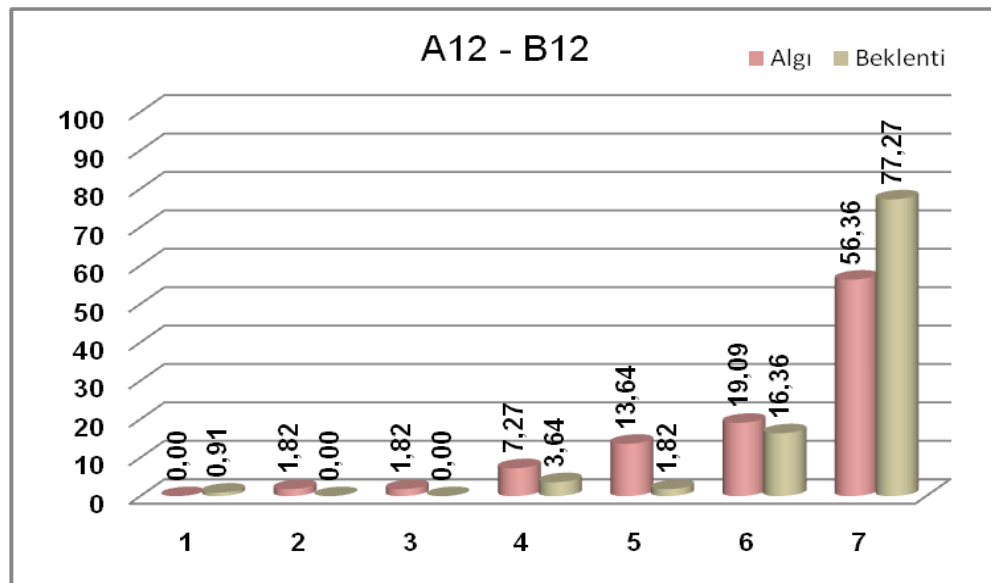
A12 - B12	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	0	2	2	8	15	21	62	r= 0,078 t= 3,819
	0,00	1,82	1,82	7,27	13,64	19,09	56,36	
Beklenti	1	0	0	4	2	18	85	p= 0,000
	0,91	0,00	0,00	3,64	1,82	16,36	77,27	

Tablo 37'de ankete katılan 110 hastanın A12 ve B12 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 2 kişi (%1,82) [2], 2 kişi (%1,82) [3], 8 kişi (%7,27) [4], 15 kişi (%13,64) [5], 21 kişi (%19,09) [6], 62 kişi (%56,36) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 1 kişi (%0,91) [1], 4 kişi (%3,64) [4], 2 kişi (%1,82) [5], 18 kişi (%16,36) [6], 85 kişi (%77,27) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A12 ve B12 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,078 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=3,819 p=0,000 ($p < 0,05$) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 22'de A12 ve B12 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A12 - Bu hastanenin çalışanları, daima hastalara yardım etmek için isteklidir.

B12 - Bir hastanenin çalışanları, daima hastalara yardım etmek için istekli olmalıdır.



Şekil 22: A12 ve B12 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

.Tablo 38'de A12 ve B12 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 38: A12 ve B12 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A12	B12	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,155	6,655	-0,500
Ortalamanın Standart Hatası	0,114	0,074	0,041
Standart Sapma	1,198	0,771	0,426
Varyans	1,435	0,595	0,839
Çarpıklık	-1,479	-2,732	1,253
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	
Basıklık	1,741	7,766	-6,025
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	677	732	-55

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A12 ifadesinin ortalaması 6,155 ortalamasının standart hatası 0,114 standart sapması 1,198 varyansı 1,435 toplam puanı 677 çarpıklık değeri -1,479 basıklık değeri 1,741 olarak hesaplanmıştır. B12 ifadesinin ortalaması 6,655 ortalamasının standart hatası 0,074 standart sapması 0,771 varyansı 0,595 toplam puanı 732 çarpıklık değeri -2,732 basıklık değeri 7,766 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,500 standart sapmanın farkı 0,426 varyansın farkı 0,839 toplam puan farkı -55 çarpıklık farkı 1,253 basıklık farkı -6,025 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan "Hastane çalışanlarının, daima hastalara yardım etmek için istekli olması" ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %95,45'i yüksek beklenti içindedir. %3,64'ü fikir beyan etmemiş ve %0,91'i düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %89,09'u olumlu görüş bildirmiştir. %7,27'si kararsız kalmış ve %3,64'ü ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 39: A13 ve B13 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

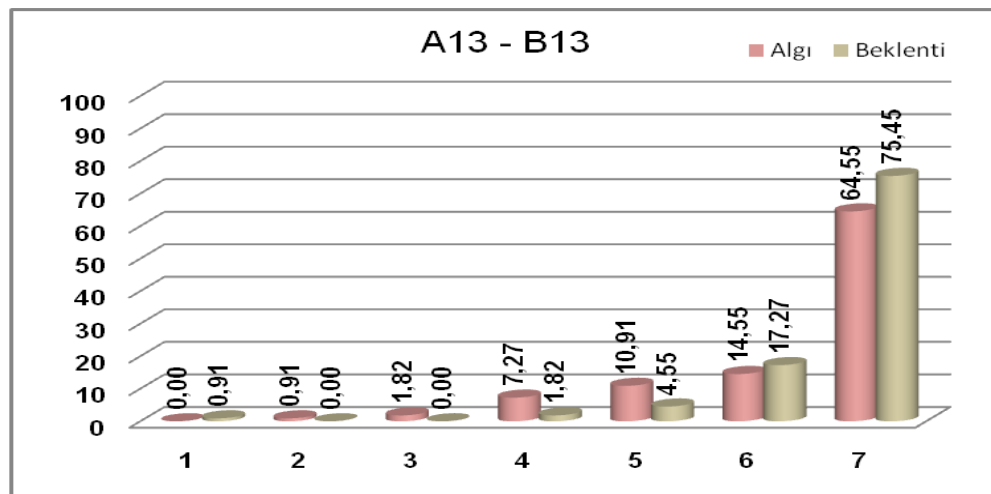
A13- B13	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	0	1	2	8	12	16	71	r= 0,089 t= 2,545
	0,00	0,91	1,82	7,27	10,91	14,55	64,55	
Beklenti	1	0	0	2	5	19	83	p= 0,012
	0,91	0,00	0,00	1,82	4,55	17,27	75,45	

Tablo 39'da ankete katılan 110 hastanın A13 ve B13 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 1 kişi (%0,91) [2], 2 kişi (%1,82) [3], 8 kişi (%7,27) [4], 12 kişi (%10,91) [5], 16 kişi (%14,55) [6], 71 kişi (%64,55) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 1 kişi (%0,91) [1], 2 kişi (%1,82) [4], 5 kişi (%4,55) [5], 19 kişi (%17,27) [6], 83 kişi (%75,45) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A13 ve B13 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,089 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=2,545 p=0,012 ($p < 0,05$) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 23'te A13 ve B13 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A13 - Bu hastanenin çalışanları, asla hastaların isteklerine yanıt vermeyecek kadar meşgul değildir.

B13 - Bir hastanenin çalışanları, asla hastaların isteklerine yanıt vermeyecek kadar meşgul olmamalıdır.



Şekil 23: A13 ve B13 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 40'ta A13 ve B13 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 40: A13 ve B13 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A13	B13	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,300	6,627	-0,327
Ortalamanın Standart Hatası	0,108	0,081	0,027
Standart Sapma	1,130	0,844	0,285
Varyans	1,276	0,713	0,563
Çarpıklık	-1,628	-3,669	2,041
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	2,001	18,607	-16,606
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	693	729	-36

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A13 ifadesinin ortalaması 6,300 ortalamanın standart hatası 0,108 standart sapması 1,130 varyansı 1,276 toplam puanı 693 çarpıklık değeri -1,628 basıklık değeri 2,001 olarak hesaplanmıştır. B13 ifadesinin ortalaması 6,627 ortalamanın standart hatası 0,081 standart sapması 0,844 varyansı 0,713 toplam puanı 729 çarpıklık değeri -3,669 basıklık değeri 18,607 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,327 standart sapmanın farkı 0,285 varyansın farkı 0,563 toplam puan farkı -36 çarpıklık farkı 2,041 basıklık farkı -16,606 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan "Hastane çalışanlarının, asla hastaların isteklerine yanıt vermeyecek kadar meşgul olmaması" ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %97,27'si yüksek beklenti içindedir. %1,82'si fikir beyan etmemiş ve %0,91'i düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %90,00'ı olumlu görüş bildirmiştir. %7,27'si kararsız kalmış ve %2,73'ü ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 41: A14 ve B14 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

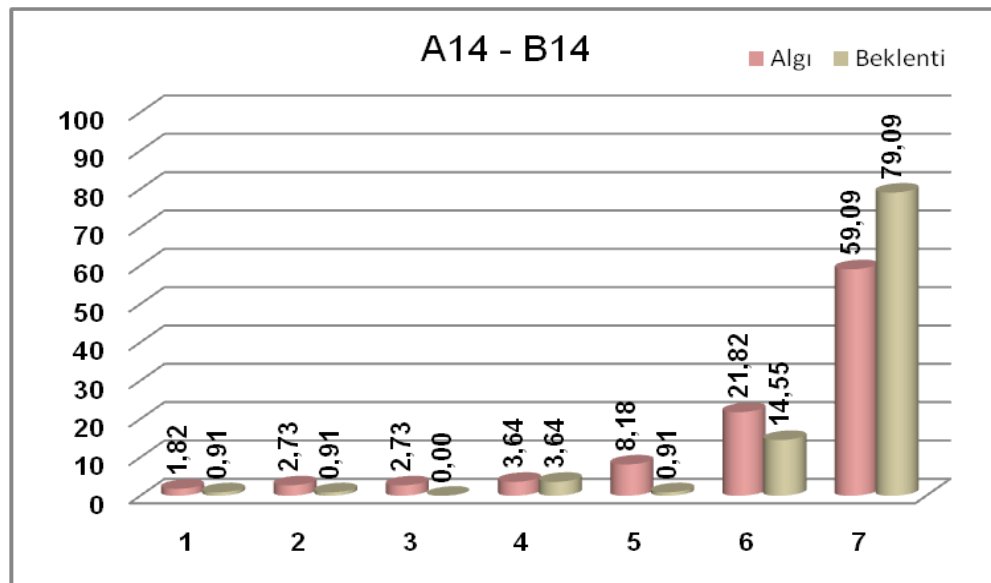
A14 - B14	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	2	3	3	4	9	24	65	r= 0,308 t= 3,463
	1,82	2,73	2,73	3,64	8,18	21,82	59,09	
Beklenti	1	1	0	4	1	16	87	p= 0,001
	0,91	0,91	0,00	3,64	0,91	14,55	79,09	

Tablo 41’de ankete katılan 110 hastanın A14 ve B14 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 2 kişi (%1,82) [1], 3 kişi (%2,73) [2], 3 kişi (%2,73) [3], 4 kişi (%3,64) [4], 9 kişi (%8,18) [5], 24 kişi (%21,82) [6], 65 kişi (%59,09) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 1 kişi (%0,91) [1], 1 kişi (%0,91) [2], 4 kişi (%3,64) [4], 1 kişi (%0,91) [5], 16 kişi (%14,55) [6], 87 kişi (%79,09) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A14 ve B14 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,308 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=3,463 p=0,001 ($p < 0,05$) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 24’te A14 ve B14 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A14 - Bu hastanenin çalışanları, davranışlarıyla hastalara güven verir.

B14 - Bir hastanenin çalışanları, davranışlarıyla hastalara güven vermelidir.



Şekil 24: A14 ve B14 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 42’de A14 ve B14 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 42: A14 ve B14 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A14	B14	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,155	6,627	-0,473
Ortalamanın Standart Hatası	0,133	0,092	0,041
Standart Sapma	1,396	0,966	0,430
Varyans	1,948	0,933	1,015
Çarpıklık	-2,054	-3,665	1,611
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	3,907	15,426	-11,519
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	677	729	-52

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A14 ifadesinin ortalaması 6,155 ortalamanın standart hatası 0,133 standart sapması 1,396 varyansı 1,948 toplam puanı 677 çarpıklık değeri -2,054 basıklık değeri 3,907 olarak hesaplanmıştır. B14 ifadesinin ortalaması 6,627 ortalamanın standart hatası 0,092 standart sapması 0,966 varyansı 0,933 toplam puanı 729 çarpıklık değeri -3,665 basıklık değeri 15,426 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,473 standart sapmanın farkı 0,430 varyansın farkı 1,015 toplam puan farkı -52 çarpıklık farkı 1,611 basıklık farkı -11,519 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan “Hastane çalışanlarının, davranışlarıyla hastalara güven vermesi” ifadesine anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %94,55’i yüksek beklenti içindedir. %3,64’ü fikir beyan etmemiş ve %1,82’si düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %89,09’u olumlu görüş bildirmiştir. %3,64’ü kararsız kalmış ve %7,27’si ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 43: A15 ve B15 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

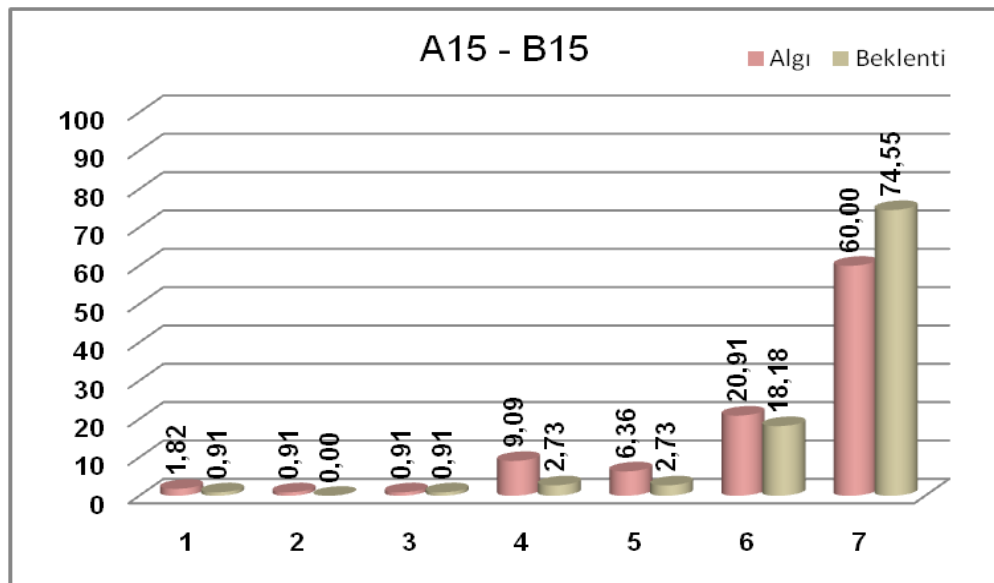
A15 - B15	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	2	1	1	10	7	23	66	r= 0,368 t= 3,189
	1,82	0,91	0,91	9,09	6,36	20,91	60,00	
Beklenti	1	0	1	3	3	20	82	p= 0,002
	0,91	0,00	0,91	2,73	2,73	18,18	74,55	

Tablo 43'te ankete katılan 110 hastanın A15 ve B15 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 2 kişi (%1,82) [1], 1 kişi (%0,91) [2], 1 kişi (%0,91) [3], 10 kişi (%9,09) [4], 7 kişi (%6,36) [5], 23 kişi (%20,91) [6], 66 kişi (%60,00) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 1 kişi (%0,91) [1], 1 kişi (%0,91) [3], 3 kişi (%2,73) [4], 3 kişi (%2,73) [5], 20 kişi (%18,18) [6], 82 kişi (%74,55) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A15 ve B15 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,368 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=3,189 p=0,002 ($p < 0,05$) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 25'te A15 ve B15 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A15 - Hastalar, bu hastane ile ilgili işlemlerinde kendilerini güvende hisseder.

B15 - Hastalar, bir hastane ile ilgili işlemlerinde kendilerini güvende hissetmelidir.



Şekil 25: A15 ve B15 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 44'te A15 ve B15 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 44: A15 ve B15 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A15	B15	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,200	6,591	-0,391
Ortalamanın Standart Hatası	0,124	0,088	0,036
Standart Sapma	1,298	0,922	0,376
Varyans	1,684	0,849	0,835
Çarpıklık	-2,022	-3,388	1,366
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	4,276	14,413	-10,137
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	682	725	-43

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A15 ifadesinin ortalaması 6,200 ortalamanın standart hatası 0,124 standart sapması 1,298 varyansı 1,684 toplam puanı 682 çarpıklık değeri -2,022 basıklık değeri 4,276 olarak hesaplanmıştır. B15 ifadesinin ortalaması 6,591 ortalamanın standart hatası 0,088 standart sapması 0,922 varyansı 0,849 toplam puanı 725 çarpıklık değeri -3,388 basıklık değeri 14,413 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,391 standart sapmanın farkı 0,376 varyansın farkı 0,835 toplam puan farkı -43 çarpıklık farkı 1,366 basıklık farkı -10,137 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan "Hastaların, hastane ile ilgili işlemlerinde kendilerini güvende hissetmesi" ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %95,45'i yüksek beklenti içindedir. %2,73'ü fikir beyan etmemiş ve %1,82'si düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %87,27'si olumlu görüş bildirmiştir. %9,09'u kararsız kalmış ve %3,64'ü ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 45: A16 ve B16 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

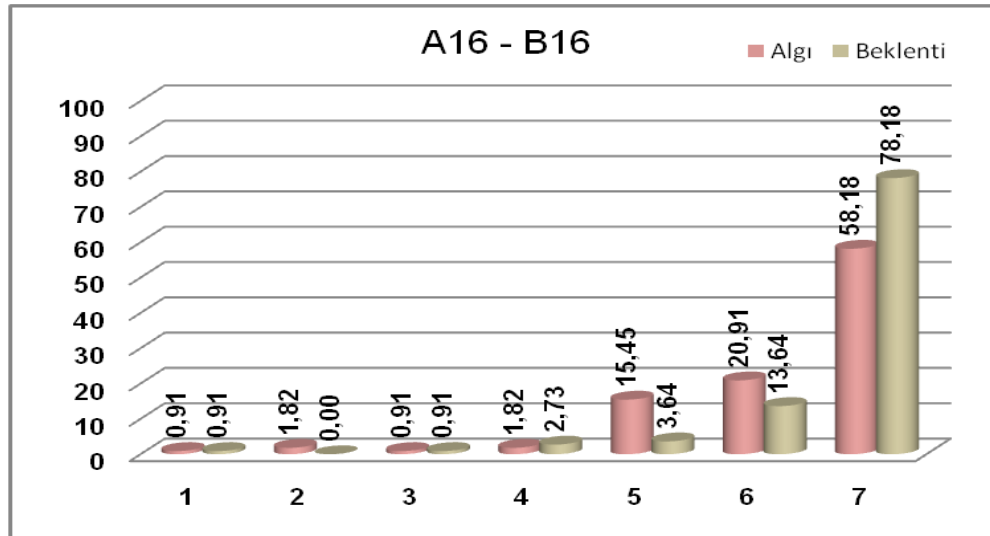
A16 - B16	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	1	2	1	2	17	23	64	r= 0,409 t= 3,381
	0,91	1,82	0,91	1,82	15,45	20,91	58,18	
Beklenti	1	0	1	3	4	15	86	p= 0,001
	0,91	0,00	0,91	2,73	3,64	13,64	78,18	

Tablo 45'te ankete katılan 110 hastanın A16 ve B16 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 1 kişi (%0,91) [1], 2 kişi (%1,82) [2], 1 kişi (%0,91) [3], 2 kişi (%1,82) [4], 17 kişi (%15,45) [5], 23 kişi (%20,91) [6], 64 kişi (%58,18) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 1 kişi (%0,91) [1], 1 kişi (%0,91) [3], 3 kişi (%2,73) [4], 4 kişi (%3,64) [5], 15 kişi (%13,64) [6], 86 kişi (%78,18) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A16 ve B16 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,409 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=3,381 p=0,001 (p<0,05) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 26'da A16 ve B16 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A16 - Bu hastanenin çalışanları, hastalara karşı saygılıdır.

B16 - Bir hastanenin çalışanları, hastalara karşı saygılı olmalıdır.



Şekil 26: A16 ve B16 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 46'da A16 ve B16 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 46: A16 ve B16 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A16	B16	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,245	6,618	-0,373
Ortalamanın Standart Hatası	0,111	0,089	0,023
Standart Sapma	1,167	0,928	0,238
Varyans	1,361	0,862	0,499
Çarpıklık	-2,117	-3,435	1,318
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	5,445	14,396	-8,951
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	687	728	-41

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A16 ifadesinin ortalaması 6,245 ortalamasının standart hatası 0,111 standart sapması 1,167 varyansı 1,361 toplam puanı 687 çarpıklık değeri -2,117 basıklık değeri 5,445 olarak hesaplanmıştır. B16 ifadesinin ortalaması 6,618 ortalamasının standart hatası 0,089 standart sapması 0,928 varyansı 0,862 toplam puanı 728 çarpıklık değeri -3,435 basıklık değeri 14,396 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,373 standart sapmanın farkı 0,238 varyansın farkı 0,499 toplam puan farkı -41 çarpıklık farkı 1,318 basıklık farkı -8,951 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan "Hastane çalışanlarının, hastalara karşı saygılı olması" ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %95,45'i yüksek beklenti içindedir. %2,73'ü fikir beyan etmemiş ve %1,82'si düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %94,55'i olumlu görüş bildirmiştir. %1,82'si kararsız kalmış ve %3,64'ü ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 47: A17 ve B17 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

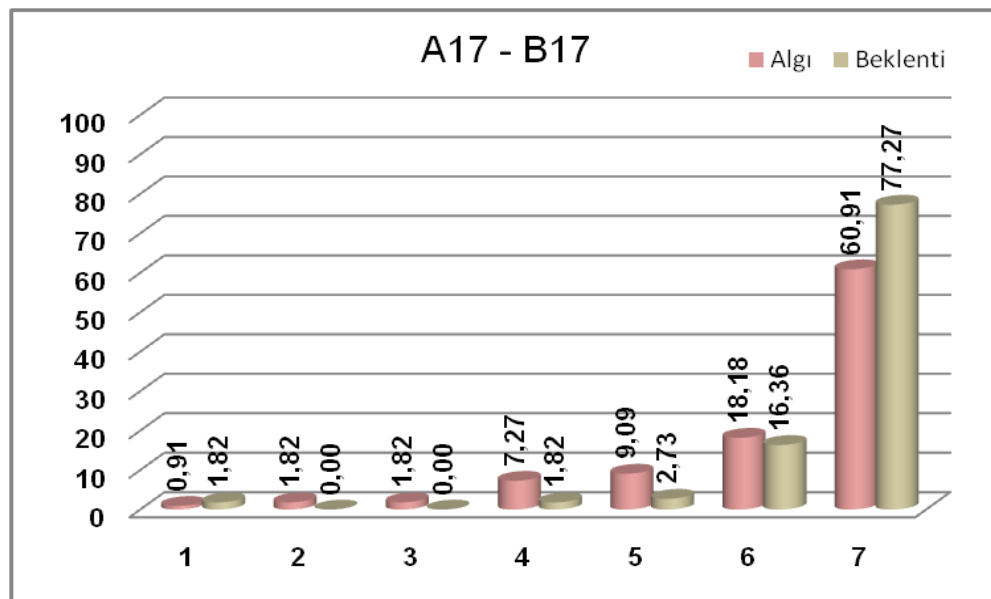
A17 - B17	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	1	2	2	8	10	20	67	r= 0,383 t= 3,425
	0,91	1,82	1,82	7,27	9,09	18,18	60,91	
Beklenti	2	0	0	2	3	18	85	p= 0,001
	1,82	0,00	0,00	1,82	2,73	16,36	77,27	

Tablo 47'de ankete katılan 110 hastanın A17 ve B17 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 1 kişi (%0,91) [1], 2 kişi (%1,82) [2], 2 kişi (%1,82) [3], 8 kişi (%7,27) [4], 10 kişi (%9,09) [5], 20 kişi (%18,18) [6], 67 kişi (%60,91) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 2 kişi (%1,82) [1], 2 kişi (%1,82) [4], 3 kişi (%2,73) [5], 18 kişi (%16,36) [6], 85 kişi (%77,27) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A17 ve B17 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,383 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=3,425 p=0,001 (p<0,05) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 27'de A17 ve B17 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A17 - Bu hastanenin çalışanları, hastaların sorularını cevaplayacak kadar bilgilidir.

B17 - Bir hastanenin çalışanları, hastaların sorularını cevaplayacak kadar bilgili olmalıdır.



Şekil 27: A17 ve B17 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 48’de A17 ve B17 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 48: A17 ve B17 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A17	B17	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,200	6,618	-0,418
Ortalamanın Standart Hatası	0,122	0,093	0,029
Standart Sapma	1,284	0,977	0,307
Varyans	1,648	0,954	0,694
Çarpıklık	-1,867	-4,041	2,173
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	3,338	19,415	-16,077
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	682	728	-46

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A17 ifadesinin ortalaması 6,200 ortalamasının standart hatası 0,122 standart sapması 1,284 varyansı 1,648 toplam puanı 682 çarpıklık değeri -1,867 basıklık değeri 3,338 olarak hesaplanmıştır. B17 ifadesinin ortalaması 6,618 ortalamasının standart hatası 0,093 standart sapması 0,977 varyansı 0,954 toplam puanı 728 çarpıklık değeri -4,041 basıklık değeri 19,415 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,418 standart sapmanın farkı 0,307 varyansın farkı 0,694 toplam puan farkı -46 çarpıklık farkı 2,173 basıklık farkı -16,077 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan “Hastane çalışanlarının, hastaların sorularını cevaplayacak kadar bilgili olması” ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %96,36’sı yüksek beklenti içindedir. %1,82’si fikir beyan etmemiş ve %1,82’si düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %88,18’i olumlu görüş bildirmiştir. %7,27’si kararsız kalmış ve %4,55’i ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 49: A18 ve B18 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

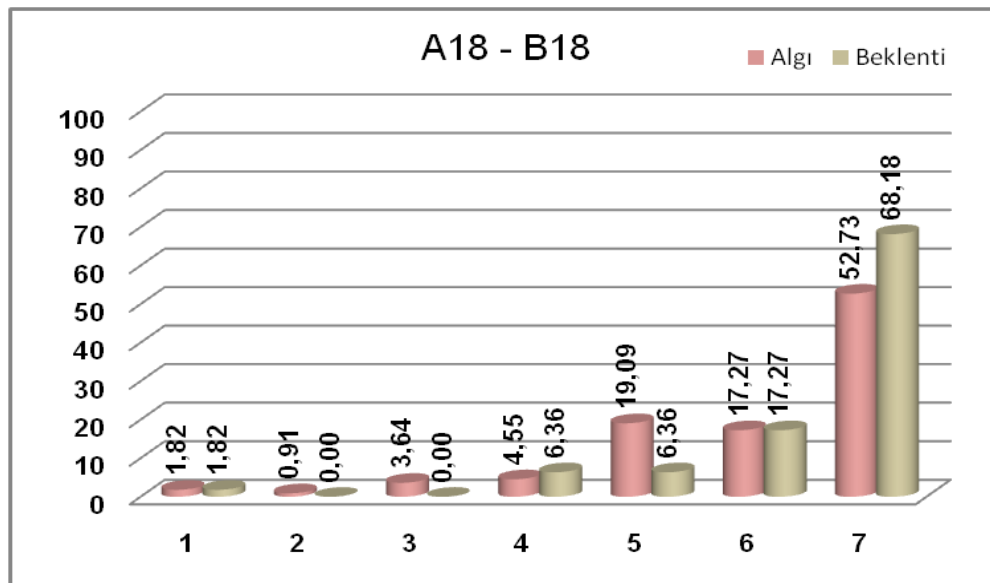
A18 - B18	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	2	1	4	5	21	19	58	r= 0,086 t= 2,415
	1,82	0,91	3,64	4,55	19,09	17,27	52,73	
Beklenti	2	0	0	7	7	19	75	p= 0,017
	1,82	0,00	0,00	6,36	6,36	17,27	68,18	

Tablo 49'da ankete katılan 110 hastanın A18 ve B18 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 2 kişi (%1,82) [1], 1 kişi (%0,91) [2], 4 kişi (%3,64) [3], 5 kişi (%4,55) [4], 21 kişi (%19,09) [5], 19 kişi (%17,27) [6], 58 kişi (%52,73) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 2 kişi (%1,82) [1], 7 kişi (%6,36) [4], 7 kişi (%6,36) [5], 19 kişi (%17,27) [6], 75 kişi (%68,18) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A18 ve B18 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,086 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=2,415 p=0,017 (p<0,05) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 28'de A18 ve B18 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A18 - Bu hastane, hastalara bireysel ilgi gösterir.

B18 - Bir hastane, hastalara bireysel ilgi göstermelidir.



Şekil 28: A18 ve B18 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 50’de A18 ve B18 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 50: A18 ve B18 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A18	B18	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,009	6,400	-0,391
Ortalamanın Standart Hatası	0,129	0,109	0,020
Standart Sapma	1,358	1,143	0,215
Varyans	1,844	1,306	0,538
Çarpıklık	-1,606	-2,603	0,996
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	2,630	8,104	-5,474
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	661	704	-43

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A18 ifadesinin ortalaması 6,009 ortalamanın standart hatası 0,129 standart sapması 1,358 varyansı 1,844 toplam puanı 661 çarpıklık değeri -1,606 basıklık değeri 2,630 olarak hesaplanmıştır. B18 ifadesinin ortalaması 6,400 ortalamanın standart hatası 0,109 standart sapması 1,143 varyansı 1,306 toplam puanı 704 çarpıklık değeri -2,603 basıklık değeri 8,104 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,391 standart sapmanın farkı 0,215 varyansın farkı 0,538 toplam puan farkı -43 çarpıklık farkı 0,996 basıklık farkı -5,474 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan “Hastanenin, hastalara bireysel ilgi göstermesi” ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %91,82’si yüksek beklenti içindedir. %6,36’sı fikir beyan etmemiş ve %1,82’si düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %89,09’u olumlu görüş bildirmiştir. %4,55’i kararsız kalmış ve %6,36’sı ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 51: A19 ve B19 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

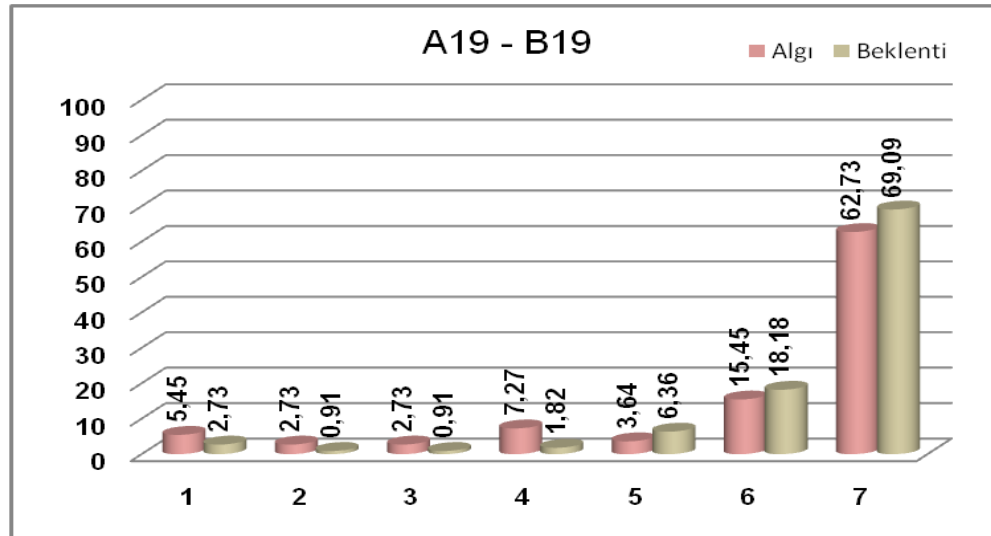
A19 - B19	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	6	3	3	8	4	17	69	r= 0,224 t= 2,249
	5,45	2,73	2,73	7,27	3,64	15,45	62,73	
Beklenti	3	1	1	2	7	20	76	p= 0,026
	2,73	0,91	0,91	1,82	6,36	18,18	69,09	

Tablo 51’de ankete katılan 110 hastanın A19 ve B19 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 6 kişi (%5,45) [1], 3 kişi (%2,73) [2], 3 kişi (%2,73) [3], 8 kişi (%7,27) [4], 4 kişi (%3,64) [5], 17 kişi (%15,45) [6], 69 kişi (%62,73) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 3 kişi (%2,73) [1], 1 kişi (%0,91) [2], 1 kişi (%0,91) [3], 2 kişi (%1,82) [4], 7 kişi (%6,36) [5], 20 kişi (%18,18) [6], 76 kişi (%69,09) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A19 ve B19 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,224 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=2,249 p=0,026 (p<0,05) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 29’da A19 ve B19 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A19 - Bu hastanenin çalışma saatleri, tüm hastalara uygundur.

B19 - Bir hastanenin çalışma saatleri, tüm hastalara uygun olmalıdır.



Şekil 29: A19 ve B19 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 52’de A19 ve B19 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 52: A19 ve B19 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A19	B19	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	5,982	6,391	-0,409
Ortalamanın Standart Hatası	0,166	0,121	0,045
Standart Sapma	1,740	1,264	0,476
Varyans	3,027	1,598	1,429
Çarpıklık	-1,781	-2,886	1,104
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	2,086	8,835	-6,748
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	658	703	-45

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A19 ifadesinin ortalaması 5,982 ortalamanın standart hatası 0,166 standart sapması 1,740 varyansı 3,027 toplam puanı 658 çarpıklık değeri -1,781 basıklık değeri 2,086 olarak hesaplanmıştır. B19 ifadesinin ortalaması 6,391 ortalamanın standart hatası 0,121 standart sapması 1,264 varyansı 1,598 toplam puanı 703 çarpıklık değeri -2,886 basıklık değeri 8,835 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,409 standart sapmanın farkı 0,476 varyansın farkı 1,429 toplam puan farkı -45 çarpıklık farkı 1,104 basıklık farkı -6,748 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan “Hastane çalışma saatlerinin, tüm hastalara uygun olması” ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %93,64’ü yüksek beklenti içindedir. %1,82’si fikir beyan etmemiş ve %4,55’i düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %81,82’si olumlu görüş bildirmiştir. %7,27’si kararsız kalmış ve %10,91’i ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 53: A20 ve B20 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

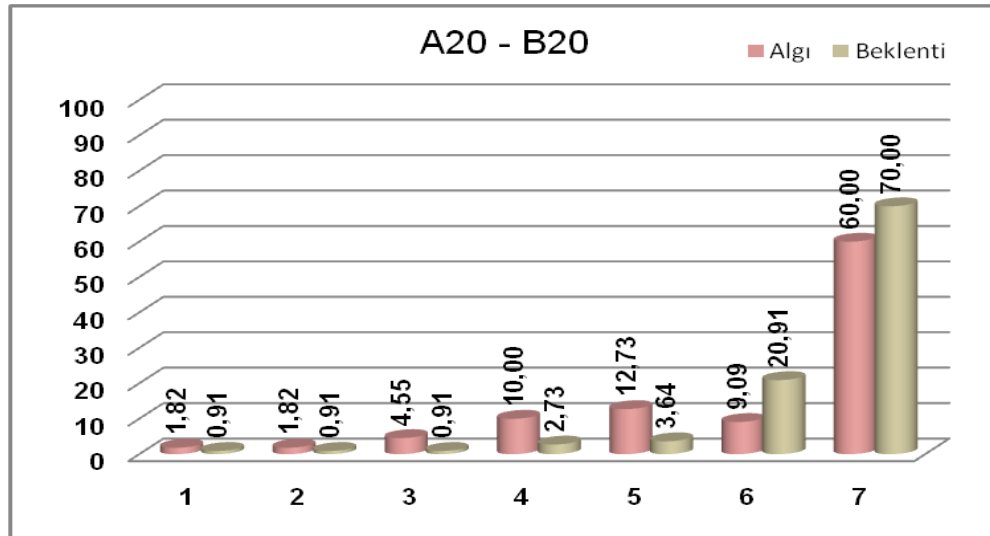
A20 - B20	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	2	2	5	11	14	10	66	r= 0,244 t= 3,430
	1,82	1,82	4,55	10,00	12,73	9,09	60,00	
Beklenti	1	1	1	3	4	23	77	p= 0,001
	0,91	0,91	0,91	2,73	3,64	20,91	70,00	

Tablo 53'te ankete katılan 110 hastanın A20 ve B20 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 2 kişi (%1,82) [1], 2 kişi (%1,82) [2], 5 kişi (%4,55) [3], 11 kişi (%10,00) [4], 14 kişi (%12,73) [5], 10 kişi (%9,09) [6], 66 kişi (%60,00) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 1 kişi (%0,91) [1], 1 kişi (%0,91) [2], 1 kişi (%0,91) [3], 3 kişi (%2,73) [4], 4 kişi (%3,64) [5], 23 kişi (%20,91) [6], 77 kişi (%70,00) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A20 ve B20 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,244 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=3,430 p=0,001 (p<0,05) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 30'da A20 ve B20 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A20 - Bu hastanede, hastalara bireysel ilgi gösteren çalışanlar vardır.

B20 - Bir hastanede, hastalara bireysel ilgi gösteren çalışanlar olmalıdır.



Şekil 30: A20 ve B20 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 54'te A20 ve B20 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 54: A20 ve B20 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A20	B20	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	5,973	6,500	-0,527
Ortalamanın Standart Hatası	0,145	0,098	0,047
Standart Sapma	1,517	1,029	0,488
Varyans	2,302	1,060	1,242
Çarpıklık	-1,414	-3,033	1,619
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	1,240	10,892	-9,651
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	657	715	-58

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A20 ifadesinin ortalaması 5,973 ortalamasının standart hatası 0,145 standart sapması 1,517 varyansı 2,302 toplam puanı 657 çarpıklık değeri -1,414 basıklık değeri 1,240 olarak hesaplanmıştır. B20 ifadesinin ortalaması 6,500 ortalamasının standart hatası 0,098 standart sapması 1,029 varyansı 1,060 toplam puanı 715 çarpıklık değeri -3,033 basıklık değeri 10,892 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,527 standart sapmanın farkı 0,488 varyansın farkı 1,242 toplam puan farkı -58 çarpıklık farkı 1,619 basıklık farkı -9,651 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan "Hastanede, hastalara bireysel ilgi gösteren çalışanların olması" ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %94,55'i yüksek beklenti içindedir. %2,73'ü fikir beyan etmemiş ve %2,73'ü düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %81,82'si olumlu görüş bildirmiştir. %10,00'u kararsız kalmış ve %8,18'i ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 55: A21 ve B21 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

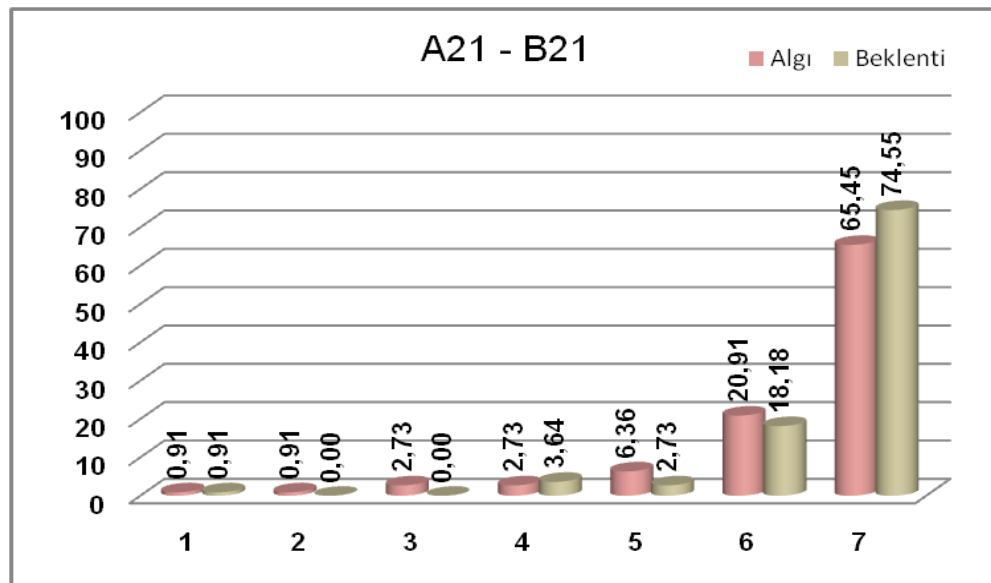
A21 - B21	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	1	1	3	3	7	23	72	r= 0,345 t= 2,010
	0,91	0,91	2,73	2,73	6,36	20,91	65,45	
Beklenti	1	0	0	4	3	20	82	p= 0,047
	0,91	0,00	0,00	3,64	2,73	18,18	74,55	

Tablo 55'te ankete katılan 110 hastanın A21 ve B21 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 1 kişi (%0,91) [1], 1 kişi (%0,91) [2], 3 kişi (%2,73) [3], 3 kişi (%2,73) [4], 7 kişi (%6,36) [5], 23 kişi (%20,91) [6], 72 kişi (%65,45) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 1 kişi (%0,91) [1], 4 kişi (%3,64) [4], 3 kişi (%2,73) [5], 20 kişi (%18,18) [6], 82 kişi (%74,55) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A21 ve B21 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,345 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=2,010 p=0,047 (p<0,05) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 31'de A21 ve B21 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A21 - Bu hastane, hastaların yararını gönülden ister.

B21 - Bir hastane, hastaların yararını gönülden istemelidir.



Şekil 31: A21 ve B21 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 56'da A21 ve B21 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 56: A21 ve B21 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A21	B21	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	6,373	6,600	-0,227
Ortalamanın Standart Hatası	0,109	0,085	0,025
Standart Sapma	1,148	0,890	0,258
Varyans	1,319	0,793	0,526
Çarpıklık	-2,440	-3,407	0,966
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	6,498	15,284	-8,786
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	701	726	-25

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A21 ifadesinin ortalaması 6,373 ortalamasının standart hatası 0,109 standart sapması 1,148 varyansı 1,319 toplam puanı 701 çarpıklık değeri -2,440 basıklık değeri 6,498 olarak hesaplanmıştır. B21 ifadesinin ortalaması 6,600 ortalamasının standart hatası 0,085 standart sapması 0,890 varyansı 0,793 toplam puanı 726 çarpıklık değeri -3,407 basıklık değeri 15,284 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,227 standart sapmanın farkı 0,258 varyansın farkı 0,526 toplam puan farkı -25 çarpıklık farkı 0,966 basıklık farkı -8,786 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan "Hastanenin, hastaların yararını gönülden istemesi" ifadesine, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %95,45'i yüksek beklenti içindedir. %3,64'ü fikir beyan etmemiş ve %0,91'i düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %92,73'ü olumlu görüş bildirmiştir. %2,73'ü kararsız kalmış ve %4,55'i ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

Tablo 57: A22 ve B22 İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

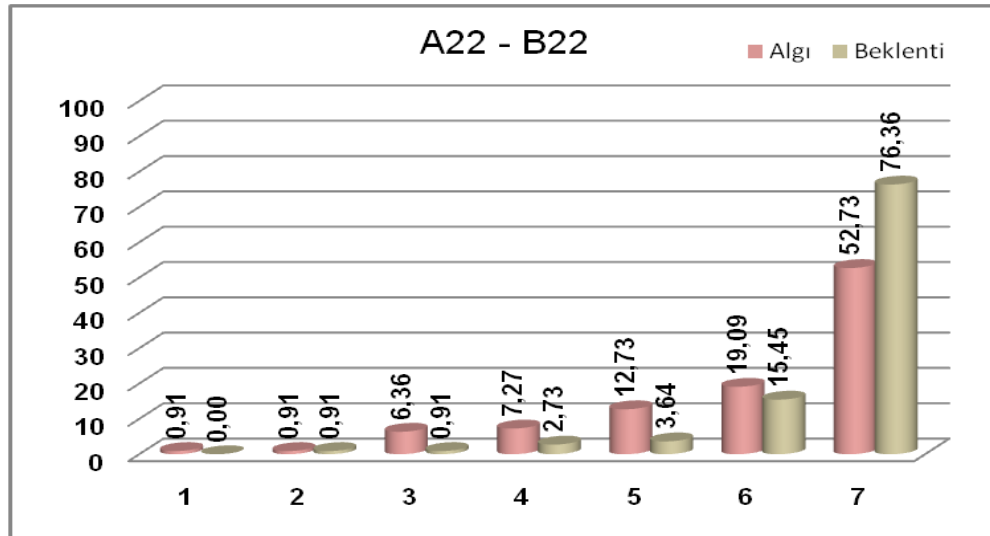
A22 - B22	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	1	1	7	8	14	21	58	r= 0,228 t= 4,512
	0,91	0,91	6,36	7,27	12,73	19,09	52,73	
Beklenti	0	1	1	3	4	17	84	p= 0,000
	0,00	0,91	0,91	2,73	3,64	15,45	76,36	

Tablo 57'de ankete katılan 110 hastanın A22 ve B22 ifadesine verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu algı ifadesine ankete katılanlardan 1 kişi (%0,91) [1], 1 kişi (%0,91) [2], 7 kişi (%6,36) [3], 8 kişi (%7,27) [4], 14 kişi (%12,73) [5], 21 kişi (%19,09) [6], 58 kişi (%52,73) [7] cevabını vermişlerdir. Beklenti ifadesine ise 1 kişi (%0,91) [2], 1 kişi (%0,91) [3], 3 kişi (%2,73) [4], 4 kişi (%3,64) [5], 17 kişi (%15,45) [6], 84 kişi (%76,36) [7] cevabını vermişlerdir.

Ayrıca A22 ve B22 ifadelerinin korelasyon katsayısı 0,228 olarak hesaplanmıştır. Buna göre bu ifadeler arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Uygulanan t testi sonucu ise t=4,512 p=0,000 (p<0,05) olarak bulunmuştur. İfadelerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. Şekil 32'de A22 ve B22 ifadelerine verilen cevap yüzdeleri grafik olarak verilmiştir.

A22 - Bu hastanenin çalışanları, hastaların özel ihtiyaçlarını anlar.

B22 - Bir hastanenin çalışanları, hastaların özel ihtiyaçlarını anlamalıdır.



Şekil 32: A22 ve B22 İfadelerinin Cevap Yüzdeleri

Tablo 58'de A22 ve B22 ifadelerine, ankete katılan kişilerin verdikleri cevaplardan elde edilen bazı istatistikî bulgular ve bu bulgular arasındaki farklar verilmiştir.

Tablo 58: A22 ve B22 İfadelerinin Karşılaştırmalı İstatistikleri

İstatistikî Veriler	A22	B22	Fark
N	110	110	-
Ortalama (\bar{x})	5,982	6,609	-0,627
Ortalamanın Standart Hatası	0,132	0,084	0,048
Standart Sapma	1,381	0,879	0,502
Varyans	1,908	0,772	1,136
Çarpıklık	-1,371	-2,942	1,571
Çarpıklık Standart Hatası	0,230	0,230	-
Basıklık	1,228	9,770	-8,541
Basıklık Standart Hatası	0,457	0,457	-
Toplam	658	727	-69

Bu tablodaki verilere göre, ankete katılan 110 kişinin verdiği cevaplardan şu sonuçlar elde edilmiştir. A22 ifadesinin ortalaması 5,982 ortalamasının standart hatası 0,132 standart sapması 1,381 varyansı 1,908 toplam puanı 658 çarpıklık değeri -1,371 basıklık değeri 1,228 olarak hesaplanmıştır. B22 ifadesinin ortalaması 6,609 ortalamasının standart hatası 0,084 standart sapması 0,879 varyansı 0,772 toplam puanı 727 çarpıklık değeri -2,942 basıklık değeri 9,770 olarak hesaplanmıştır. Ortalamanın farkı -0,627 standart sapmanın farkı 0,502 varyansın farkı 1,136 toplam puan farkı -69 çarpıklık farkı 1,571 basıklık farkı -8,541 basıklık standart hatası 0,457 çarpıklık standart hatası 0,230 olarak hesaplanmıştır.

Ankete katılan hastaların verdikleri cevapların analizi ve değerlendirilmesi sonucunda elde edilen bütün veriler birlikte yorumlandığında anketin beklenti ve algı bölümünde yer alan "Hastane çalışanlarının, hastaların özel ihtiyaçlarını anlaması" ifadesinde, anketin beklenti bölümündeki yargıda, cevaplayıcıların %95,45'i yüksek beklenti içindedir. %2,73'ü fikir beyan etmemiş ve %1,82'si düşük beklenti içindedir. Algı bölümündeki yargıya ise %84,55'i olumlu görüş bildirmiştir. %7,27'si kararsız kalmış ve %8,18'i ise olumsuz görüş bildirmiştir. Genel olarak bakıldığında; hastane, bu ifadedeki kalite beklentilerini tam olarak karşılayamamıştır.

4.2.3. Demografik Özelliklere Göre İfadelerin Anlamlarının Karşılaştırılması

Tablo 59: Beklenti İfadelerinin Cinsiyetlere Göre Dağılımı

CİNSİYET	KADIN		ERKEK		TOPLAM	
N	51		59		110	
	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ
B1	6,53	1,065	6,53	1,088	6,53	1,073
B2	6,16	1,502	6,39	1,067	6,28	1,286
B3	6,63	0,979	6,58	0,932	6,60	0,950
B4	6,71	0,701	6,53	1,088	6,61	0,930
B5	6,61	1,021	6,49	1,120	6,55	1,072
B6	6,57	1,044	6,53	1,056	6,55	1,046
B7	6,51	1,084	6,32	1,238	6,41	1,168
B8	6,67	0,993	6,34	1,347	6,49	1,202
B9	6,65	0,934	6,68	0,860	6,66	0,891
B10	6,59	0,963	6,51	1,120	6,55	1,046
B11	6,65	0,744	6,53	0,989	6,58	0,882
B12	6,75	0,659	6,58	0,855	6,65	0,771
B13	6,71	0,576	6,56	1,022	6,63	0,844
B14	6,61	1,041	6,64	0,905	6,63	0,966
B15	6,61	0,981	6,58	0,875	6,59	0,922
B16	6,67	0,931	6,58	0,932	6,62	0,928
B17	6,59	1,004	6,64	0,961	6,62	0,977
B18	6,41	1,152	6,39	1,145	6,40	1,143
B19	6,31	1,334	6,46	1,208	6,39	1,264
B20	6,55	1,026	6,46	1,039	6,50	1,029
B21	6,67	0,653	6,54	1,056	6,60	0,890
B22	6,73	0,635	6,51	1,040	6,61	0,879

Tablo 59'daki verilere göre anketteki beklenti ifadelerine verilen cevapların cinsiyetlere göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre kadınların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,16 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,75 ortalama ile B12 ifadesidir. Erkeklerin en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,32 ortalama ile B7 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,68 ortalama ile B9 ifadesidir. Toplamda ise en düşük beklenti içinde olunan ifade 6,28 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olunan ifade ise 6,66 ortalama ile B9 ifadesi olarak bulunmuştur.

Tablo 60: Algı İfadelerinin Cinsiyetlere Göre Dağılımı

CİNSİYET	KADIN		ERKEK		TOPLAM	
N	51		59		110	
	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ
A1	6,33	1,194	6,37	1,158	6,35	1,170
A2	6,08	1,573	5,68	1,706	5,86	1,651
A3	6,69	0,735	6,42	1,086	6,55	0,945
A4	6,37	0,979	6,27	1,064	6,32	1,022
A5	6,29	1,361	6,07	1,484	6,17	1,426
A6	6,25	1,426	6,27	1,243	6,26	1,325
A7	6,25	1,197	6,03	1,564	6,14	1,404
A8	6,35	1,440	6,07	1,484	6,20	1,464
A9	6,63	0,958	6,44	1,236	6,53	1,115
A10	5,90	1,591	6,12	1,176	6,02	1,381
A11	6,31	1,122	5,93	1,375	6,11	1,273
A12	6,25	1,246	6,07	1,158	6,15	1,198
A13	6,35	1,128	6,25	1,139	6,30	1,130
A14	6,20	1,523	6,12	1,288	6,15	1,396
A15	6,22	1,286	6,19	1,319	6,20	1,298
A16	6,35	1,110	6,15	1,215	6,25	1,167
A17	6,18	1,410	6,22	1,175	6,20	1,284
A18	6,14	1,327	5,90	1,386	6,01	1,358
A19	5,80	1,929	6,14	1,559	5,98	1,740
A20	5,82	1,752	6,10	1,282	5,97	1,517
A21	6,45	0,879	6,31	1,342	6,37	1,148
A22	6,06	1,406	5,92	1,368	5,98	1,381

Tablo 60'taki verilere göre anketteki algı ifadelerine verilen cevapların cinsiyetlere göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre kadınların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,80 ortalama ile A19 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,69 ortalama ile A3 ifadesidir. Erkeklerin en düşük algı içinde olduğu ifade 5,68 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,44 ortalama ile A9 ifadesidir. Toplamda ise en düşük algı içinde olunan ifade 5,86 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olunan ifade ise 6,55 ortalama ile A3 ifadesi olarak bulunmuştur.

Tablo 61: Beklenti İfadelerinin Eğitim Seviyelerine Göre Dağılımı

EĞİTİM	YOK		İLKÖĞRETİM		ORTA ÖĞRETİM		YÜKSEK ÖĞRETİM		TOPLAM	
N	6		37		51		16		110	
	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ
B1	6,00	2,449	6,24	1,300	6,67	0,712	6,94	0,250	6,53	1,073
B2	5,83	1,941	5,95	1,580	6,51	0,946	6,50	1,095	6,28	1,286
B3	6,17	2,041	6,38	1,233	6,69	0,583	7,00	0,000	6,60	0,950
B4	6,00	2,449	6,51	0,932	6,65	0,744	6,94	0,250	6,61	0,930
B5	6,00	2,449	6,41	1,212	6,65	0,770	6,75	0,775	6,55	1,072
B6	6,00	2,449	6,32	1,270	6,65	0,688	6,94	0,250	6,55	1,046
B7	6,00	2,449	6,27	1,283	6,47	0,902	6,69	1,014	6,41	1,168
B8	6,17	2,041	6,43	1,214	6,53	1,084	6,63	1,258	6,49	1,202
B9	6,17	2,041	6,46	1,169	6,78	0,461	6,94	0,250	6,66	0,891
B10	6,17	2,041	6,30	1,222	6,76	0,551	6,56	1,263	6,55	1,046
B11	6,00	2,449	6,54	0,803	6,63	0,692	6,75	0,577	6,58	0,882
B12	6,17	1,602	6,65	0,716	6,67	0,683	6,81	0,750	6,65	0,771
B13	6,00	2,449	6,49	0,870	6,75	0,523	6,81	0,403	6,63	0,844
B14	6,00	2,000	6,38	1,277	6,80	0,530	6,88	0,342	6,63	0,966
B15	6,17	1,602	6,32	1,270	6,73	0,532	6,94	0,250	6,59	0,922
B16	6,33	1,633	6,41	1,212	6,71	0,672	6,94	0,250	6,62	0,928
B17	6,00	2,449	6,43	1,214	6,80	0,401	6,69	0,704	6,62	0,977
B18	6,00	2,449	6,16	1,302	6,55	0,832	6,63	0,885	6,40	1,143
B19	6,00	2,449	6,35	1,160	6,61	0,802	5,94	1,948	6,39	1,264
B20	6,17	1,602	6,27	1,239	6,75	0,483	6,38	1,408	6,50	1,029
B21	6,00	2,449	6,51	0,901	6,69	0,547	6,75	0,775	6,60	0,890
B22	6,17	2,041	6,62	0,794	6,75	0,523	6,31	1,250	6,61	0,879

Tablo 61'deki verilere göre anketteki beklenti ifadelerine verilen cevapların eğitim seviyelerine göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre okuryazar olmayanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 5,83 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,33 ortalama ile B16 ifadesidir. İlköğretim mezunu olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 5,95 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,65 ortalama ile B12 ifadesidir. Ortaöğretim mezunu olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,47 ortalama ile B7 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,80 ortalama ile B14 ve B17 ifadeleridir. Yükseköğretim mezunu olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 5,94 ortalama ile B19 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 7,00 ortalama ile B3 ifadesidir. Toplamda ise en düşük beklenti içinde olunan ifade 6,28 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olunan ifade ise 6,66 ortalama ile B9 ifadesi olarak bulunmuştur.

Tablo 62: Algı İfadelerinin Eğitim Seviyelerine Göre Dağılımı

EĞİTİM	YOK		İLKÖĞRETİM		ORTA ÖĞRETİM		YÜKSEK ÖĞRETİM		TOPLAM	
N	6		37		51		16		110	
	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ
A1	5,50	2,345	6,46	1,120	6,33	1,089	6,50	0,894	6,35	1,170
A2	5,50	2,510	6,03	1,554	5,86	1,697	5,63	1,455	5,86	1,651
A3	6,17	1,169	6,76	0,597	6,43	1,153	6,56	0,727	6,55	0,945
A4	6,33	1,211	6,38	0,982	6,25	1,036	6,38	1,088	6,32	1,022
A5	5,83	2,041	6,19	1,506	6,20	1,371	6,19	1,276	6,17	1,426
A6	6,00	1,549	6,24	1,673	6,35	1,110	6,13	1,025	6,26	1,325
A7	5,83	1,941	6,27	1,427	6,16	1,286	5,88	1,586	6,14	1,404
A8	6,33	1,211	6,19	1,596	6,24	1,408	6,06	1,526	6,20	1,464
A9	6,00	2,449	6,62	1,037	6,57	1,005	6,38	0,957	6,53	1,115
A10	6,00	1,673	6,11	1,468	6,04	1,356	5,75	1,238	6,02	1,381
A11	5,67	1,966	6,27	1,326	6,10	1,082	5,94	1,482	6,11	1,273
A12	6,00	1,095	6,19	1,266	6,10	1,237	6,31	1,014	6,15	1,198
A13	5,83	1,329	6,19	1,351	6,47	0,946	6,19	1,047	6,30	1,130
A14	5,67	1,633	6,08	1,738	6,35	1,036	5,88	1,455	6,15	1,396
A15	6,17	1,329	6,08	1,441	6,29	1,238	6,19	1,223	6,20	1,298
A16	5,67	1,966	6,30	1,175	6,24	1,159	6,38	0,806	6,25	1,167
A17	5,83	1,602	6,19	1,469	6,25	1,163	6,19	1,167	6,20	1,284
A18	6,33	0,816	6,22	1,336	5,94	1,271	5,63	1,784	6,01	1,358
A19	6,17	1,602	6,19	1,630	5,84	1,859	5,88	1,746	5,98	1,740
A20	6,00	1,095	6,05	1,615	5,90	1,552	6,00	1,414	5,97	1,517
A21	6,17	1,602	6,41	1,013	6,33	1,227	6,50	1,095	6,37	1,148
A22	5,67	1,506	6,24	1,188	5,98	1,378	5,50	1,713	5,98	1,381

Tablo 62'deki verilere göre anketteki algı ifadelerine verilen cevapların eğitim seviyelerine göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre okuryazar olmayanların en düşük algı içinde olduğu ifadeler 5,50 ortalama ile A1 ve A2 ifadeleridir. En yüksek algı içinde olduğu ifadeler ise 6,33 ortalama ile A4, A8 ve A18 ifadeleridir. İlköğretim mezunu olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 6,03 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,76 ortalama ile A3 ifadesidir. Ortaöğretim mezunu olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,84 ortalama ile A19 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,57 ortalama ile A9 ifadesidir. Yükseköğretim mezunu olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,50 ortalama ile A22 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,56 ortalama ile A3 ifadesidir. Toplamda ise en düşük algı içinde olunan ifade 5,86 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olunan ifade ise 6,55 ortalama ile A3 ifadesi olarak bulunmuştur.

Tablo 63: Beklenti İfadelerinin Yaşlara Göre Dağılımı

YAŞ	0 – 15 YAŞ		15 – 35 YAŞ		35 – 60 YAŞ		60 - < YAŞ		TOPLAM	
N	5		45		51		9		110	
	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ
B1	7,00	0,000	6,58	0,839	6,51	1,084	6,11	2,028	6,53	1,073
B2	6,60	0,548	6,38	1,154	6,20	1,400	6,11	1,616	6,28	1,286
B3	6,80	0,447	6,78	0,420	6,45	1,137	6,44	1,667	6,60	0,950
B4	6,60	0,894	6,64	0,830	6,63	0,747	6,33	2,000	6,61	0,930
B5	6,60	0,548	6,64	0,802	6,49	1,120	6,33	2,000	6,55	1,072
B6	6,80	0,447	6,71	0,589	6,49	1,120	5,89	2,088	6,55	1,046
B7	6,60	0,894	6,49	0,991	6,39	1,168	6,00	2,000	6,41	1,168
B8	6,60	0,894	6,73	0,618	6,39	1,282	5,78	2,438	6,49	1,202
B9	6,80	0,447	6,76	0,484	6,61	1,021	6,44	1,667	6,66	0,891
B10	6,80	0,447	6,73	0,539	6,39	1,266	6,33	1,658	6,55	1,046
B11	6,80	0,447	6,58	0,723	6,63	0,747	6,22	1,986	6,58	0,882
B12	6,80	0,447	6,71	0,695	6,61	0,750	6,56	1,333	6,65	0,771
B13	6,80	0,447	6,69	0,596	6,63	0,747	6,22	1,986	6,63	0,844
B14	7,00	0,000	6,71	0,695	6,55	1,064	6,44	1,667	6,63	0,966
B15	6,40	0,894	6,73	0,495	6,55	1,064	6,22	1,563	6,59	0,922
B16	7,00	0,000	6,64	0,712	6,57	1,063	6,56	1,333	6,62	0,928
B17	6,80	0,447	6,76	0,529	6,53	1,065	6,33	2,000	6,62	0,977
B18	6,60	0,548	6,56	0,867	6,27	1,218	6,22	1,986	6,40	1,143
B19	7,00	0,000	6,44	1,119	6,31	1,304	6,22	1,986	6,39	1,264
B20	6,80	0,447	6,64	0,712	6,33	1,227	6,56	1,333	6,50	1,029
B21	6,80	0,447	6,71	0,626	6,59	0,753	6,00	2,121	6,60	0,890
B22	7,00	0,000	6,56	0,867	6,65	0,744	6,44	1,667	6,61	0,879

Tablo 63'teki verilere göre anketteki beklenti ifadelerine verilen cevapların yaşlara göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre 0–15 yaş arasında olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,40 ortalama ile B15 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 7,00 ortalama ile B1, B14, B16, B19 ve B22 ifadeleridir. 15–35 yaş arası olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,38 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,78 ortalama ile B3 ifadesidir. 35–60 yaş arası olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,20 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,65 ortalama ile B22 ifadesidir. 60–ÜSTÜ yaşta olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 5,78 ortalama ile B8 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,56 ortalama ile B12, B16 ve B20 ifadeleridir. Toplamda ise en düşük beklenti içinde bulunan ifade 6,28 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde bulunan ifade ise 6,66 ortalama ile B9 ifadesi olarak bulunmuştur.

Tablo 64: Algı İfadelerinin Yaşlara Göre Dağılımı

YAŞ	0 – 15 YAŞ		15 - 35 YAŞ		35 - 60 YAŞ		60 - < YAŞ		TOPLAM	
N	5		45		51		9		110	
	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ
A1	6,60	0,548	6,42	1,033	6,39	1,133	5,67	2,000	6,35	1,170
A2	5,20	1,789	5,80	1,618	6,06	1,567	5,44	2,242	5,86	1,651
A3	6,20	1,304	6,44	1,119	6,67	0,712	6,56	1,014	6,55	0,945
A4	5,80	0,837	6,36	1,111	6,31	0,969	6,44	1,014	6,32	1,022
A5	5,80	1,643	6,09	1,490	6,24	1,335	6,44	1,667	6,17	1,426
A6	6,80	0,447	6,31	1,083	6,22	1,566	6,00	1,323	6,26	1,325
A7	6,40	0,894	6,04	1,492	6,27	1,328	5,67	1,658	6,14	1,404
A8	5,80	1,304	6,38	1,154	6,14	1,613	5,89	2,088	6,20	1,464
A9	6,20	0,837	6,67	0,853	6,51	1,155	6,11	1,965	6,53	1,115
A10	6,40	0,548	6,02	1,340	6,02	1,435	5,78	1,716	6,02	1,381
A11	5,80	0,837	6,11	1,265	6,22	1,238	5,67	1,732	6,11	1,273
A12	6,20	0,837	6,24	1,048	6,18	1,244	5,56	1,740	6,15	1,198
A13	6,40	1,342	6,47	0,919	6,20	1,281	6,00	1,118	6,30	1,130
A14	6,20	0,837	6,18	1,230	6,14	1,600	6,11	1,364	6,15	1,396
A15	5,40	2,510	6,29	1,180	6,20	1,296	6,22	1,093	6,20	1,298
A16	6,20	1,095	6,31	1,104	6,29	1,137	5,67	1,658	6,25	1,167
A17	5,60	2,191	6,29	1,160	6,29	1,188	5,56	1,740	6,20	1,284
A18	5,00	1,581	6,04	1,445	6,04	1,326	6,22	0,833	6,01	1,358
A19	6,20	1,304	5,98	1,751	5,94	1,859	6,11	1,364	5,98	1,740
A20	5,60	1,517	6,16	1,445	5,94	1,502	5,44	2,007	5,97	1,517
A21	5,60	2,608	6,44	1,078	6,53	0,833	5,56	1,590	6,37	1,148
A22	6,00	1,732	6,04	1,364	6,04	1,232	5,33	2,062	5,98	1,381

Tablo 64'teki verilere göre anketteki algı ifadelerine verilen cevapların yaşlara göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre 0–15 yaş arasında olanların en düşük algı içinde olduğu ifadeler 5,00 ortalama ile A18 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifadeler ise 6,80 ortalama ile A6, ifadesidir. 15–35 yaş arası olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,80 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,67 ortalama ile A9 ifadesidir. 35–60 yaş arası olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,94 ortalama ile A19 ve A20 ifadeleridir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,67 ortalama ile A3 ifadesidir. 60–ÜSTÜ yaşta olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,33 ortalama ile A22 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,56 ortalama ile A3 ifadesidir. Toplamda ise en düşük algı içinde olunan ifade 5,86 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olunan ifade ise 6,55 ortalama ile A3 ifadesi olarak bulunmuştur.

Tablo 65: Beklenti İfadelerinin Medeni Hallere Göre Dağılımı

MEDENİ HAL	EVLİ		BEKÂR		BOŞANMIŞ		TOPLAM	
N	63		36		11		110	
	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ
B1	6,51	1,061	6,47	1,230	6,82	0,405	6,53	1,073
B2	6,19	1,366	6,31	1,305	6,73	0,467	6,28	1,286
B3	6,57	0,946	6,58	1,079	6,82	0,405	6,60	0,950
B4	6,51	1,091	6,75	0,649	6,73	0,647	6,61	0,930
B5	6,59	1,042	6,39	1,248	6,82	0,405	6,55	1,072
B6	6,51	1,076	6,53	1,134	6,82	0,405	6,55	1,046
B7	6,38	1,156	6,36	1,313	6,73	0,647	6,41	1,168
B8	6,44	1,280	6,47	1,230	6,82	0,405	6,49	1,202
B9	6,70	0,816	6,56	1,107	6,82	0,405	6,66	0,891
B10	6,46	1,090	6,64	1,073	6,73	0,647	6,55	1,046
B11	6,49	1,061	6,69	0,525	6,73	0,647	6,58	0,882
B12	6,68	0,737	6,56	0,909	6,82	0,405	6,65	0,771
B13	6,54	1,013	6,72	0,566	6,82	0,405	6,63	0,844
B14	6,63	0,885	6,56	1,206	6,82	0,405	6,63	0,966
B15	6,59	0,873	6,53	1,108	6,82	0,405	6,59	0,922
B16	6,60	0,871	6,61	1,103	6,73	0,647	6,62	0,928
B17	6,62	0,941	6,56	1,157	6,82	0,405	6,62	0,977
B18	6,40	1,129	6,36	1,246	6,55	0,934	6,40	1,143
B19	6,40	1,314	6,39	1,202	6,36	1,286	6,39	1,264
B20	6,44	1,044	6,50	1,134	6,82	0,405	6,50	1,029
B21	6,51	1,045	6,69	0,668	6,82	0,405	6,60	0,890
B22	6,57	0,962	6,61	0,838	6,82	0,405	6,61	0,879

Tablo 65'teki verilere göre anketteki beklenti ifadelerine verilen cevapların medeni hallere göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre evli olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,19 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,70 ortalama ile B9 ifadesidir. Bekâr olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,31 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,75 ortalama ile B4 ifadesidir. Boşanmış olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,36 ortalama ile B19 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,82 ortalama ile B1, B3, B5, B6, B8, B9, B12, B13, B14, B15, B17, B20, B21 ve B22 ifadeleridir. Toplamda ise en düşük beklenti içinde olunan ifade 6,28 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olunan ifade ise 6,66 ortalama ile B9 ifadesi olarak bulunmuştur.

Tablo 66: Algı İfadelerinin Medeni Hallere Göre Dağılımı

MEDENİ HAL	EVLİ		BEKÂR		BOŞANMIŞ		TOPLAM	
N	63		36		11		110	
	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ
A1	6,38	1,113	6,25	1,317	6,55	1,036	6,35	1,170
A2	5,98	1,611	5,53	1,765	6,27	1,421	5,86	1,651
A3	6,70	0,663	6,31	1,261	6,45	1,036	6,55	0,945
A4	6,38	0,906	6,14	1,199	6,55	1,036	6,32	1,022
A5	6,25	1,402	5,92	1,556	6,55	1,036	6,17	1,426
A6	6,37	1,286	6,03	1,424	6,45	1,214	6,26	1,325
A7	6,17	1,351	5,94	1,603	6,55	0,934	6,14	1,404
A8	6,22	1,518	5,97	1,521	6,82	0,603	6,20	1,464
A9	6,54	1,090	6,42	1,273	6,82	0,603	6,53	1,115
A10	5,98	1,350	5,92	1,556	6,55	0,820	6,02	1,381
A11	6,11	1,284	5,97	1,320	6,55	1,036	6,11	1,273
A12	6,19	1,216	6,00	1,265	6,45	0,820	6,15	1,198
A13	6,30	1,145	6,22	1,198	6,55	0,820	6,30	1,130
A14	6,16	1,394	6,00	1,531	6,64	0,809	6,15	1,396
A15	6,30	1,087	5,81	1,670	6,91	0,302	6,20	1,298
A16	6,38	0,941	5,92	1,481	6,55	1,036	6,25	1,167
A17	6,29	1,054	5,92	1,697	6,64	0,674	6,20	1,284
A18	5,94	1,354	6,00	1,414	6,45	1,214	6,01	1,358
A19	5,90	1,838	6,06	1,620	6,18	1,662	5,98	1,740
A20	5,98	1,486	5,89	1,687	6,18	1,168	5,97	1,517
A21	6,41	1,010	6,19	1,470	6,73	0,467	6,37	1,148
A22	6,13	1,143	5,64	1,759	6,27	1,104	5,98	1,381

Tablo 66'daki verilere göre anketteki algı ifadelerine verilen cevapların medeni hallere göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre evli olanların en düşük algı içinde olduğu ifadeler 5,90 ortalama ile A19 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifadeler ise 6,70 ortalama ile A3, ifadesidir. Bekâr olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,53 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,42 ortalama ile A9 ifadesidir. Boşanmış olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 6,18 ortalama ile A19 ve A20 ifadeleridir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,91 ortalama ile A15 ifadesidir. Toplamda ise en düşük algı içinde olunan ifade 5,86 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olunan ifade ise 6,55 ortalama ile A3 ifadesi olarak bulunmuştur.

Tablo 67: Beklenti İfadelerinin Aylık Gelir Seviyelerine Göre Dağılımı

GELİR	0 TL - 1000 TL		1000-2000 TL		2000 -5000 TL		5000 TL ÜSTÜ		TOPLAM	
N	56		35		15		4		110	
	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ
B1	6,45	1,292	6,54	0,817	6,67	0,816	7,00	0,000	6,53	1,073
B2	6,13	1,514	6,29	1,073	6,67	0,816	7,00	0,000	6,28	1,286
B3	6,55	1,143	6,57	0,698	6,73	0,799	7,00	0,000	6,60	0,950
B4	6,64	1,034	6,46	0,852	6,73	0,799	7,00	0,000	6,61	0,930
B5	6,57	1,219	6,40	0,976	6,67	0,816	7,00	0,000	6,55	1,072
B6	6,48	1,250	6,51	0,818	6,73	0,799	7,00	0,000	6,55	1,046
B7	6,36	1,381	6,31	0,963	6,67	0,816	7,00	0,000	6,41	1,168
B8	6,50	1,321	6,31	1,207	6,73	0,799	7,00	0,000	6,49	1,202
B9	6,61	1,107	6,60	0,695	6,93	0,258	7,00	0,000	6,66	0,891
B10	6,57	1,093	6,40	1,117	6,67	0,816	7,00	0,000	6,55	1,046
B11	6,61	0,966	6,34	0,906	6,93	0,258	7,00	0,000	6,58	0,882
B12	6,66	0,837	6,51	0,818	6,87	0,352	7,00	0,000	6,65	0,771
B13	6,66	0,920	6,51	0,781	6,67	0,816	7,00	0,000	6,63	0,844
B14	6,57	1,173	6,57	0,815	6,87	0,352	7,00	0,000	6,63	0,966
B15	6,55	1,094	6,57	0,698	6,67	0,816	7,00	0,000	6,59	0,922
B16	6,63	1,019	6,51	0,887	6,73	0,799	7,00	0,000	6,62	0,928
B17	6,55	1,235	6,57	0,698	6,87	0,352	7,00	0,000	6,62	0,977
B18	6,32	1,323	6,31	0,993	6,73	0,799	7,00	0,000	6,40	1,143
B19	6,38	1,329	6,11	1,409	6,93	0,258	7,00	0,000	6,39	1,264
B20	6,48	1,128	6,34	1,083	6,80	0,414	7,00	0,000	6,50	1,029
B21	6,61	1,021	6,49	0,742	6,73	0,799	7,00	0,000	6,60	0,890
B22	6,59	1,005	6,46	0,852	6,93	0,258	7,00	0,000	6,61	0,879

Tablo 67'deki verilere göre anketteki beklenti ifadelerine verilen cevapların aylık gelir seviyelerine göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre geliri 0-1000 TL arasında olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,13 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,66 ortalama ile B12 ve B13 ifadeleridir. Geliri 1000-2000 TL arasında olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,11 ortalama ile B19 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,60 ortalama ile B9 ifadesidir. Geliri 2000-5000 TL arasında olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,67 ortalama ile B1, B2, B5, B7, B10, B13 ve B15 ifadeleridir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,93 ortalama ile B9, B11 ve B19 ifadeleridir. Geliri 5000 TL - ÜSTÜ olanların tüm beklenti ifadeleri 7,00 olarak gerçekleşmiştir. Toplamda ise en düşük beklenti içinde olunan ifade 6,28 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olunan ifade ise 6,66 ortalama ile B9 ifadesi olarak bulunmuştur.

Tablo 68: Algı İfadelerinin Aylık Gelir Seviyelerine Göre Dağılımı

GELİR	0 TL - 1000 TL		1000 -2000 TL		2000–5000 TL		5000 TL-ÜSTÜ		TOPLAM	
N	56		35		15		6		110	
	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ
A1	6,25	1,378	6,34	0,998	6,60	0,737	7,00	0,000	6,35	1,170
A2	5,66	1,781	5,94	1,533	6,13	1,552	7,00	0,000	5,86	1,651
A3	6,50	1,079	6,46	0,886	6,80	0,561	7,00	0,000	6,55	0,945
A4	6,36	1,052	6,20	1,106	6,27	0,799	7,00	0,000	6,32	1,022
A5	6,18	1,550	5,97	1,403	6,40	1,121	7,00	0,000	6,17	1,426
A6	6,20	1,458	6,11	1,367	6,67	0,617	7,00	0,000	6,26	1,325
A7	6,02	1,612	6,11	1,255	6,40	0,986	7,00	0,000	6,14	1,404
A8	6,07	1,616	6,06	1,454	6,80	0,775	7,00	0,000	6,20	1,464
A9	6,50	1,265	6,63	0,731	6,27	1,387	7,00	0,000	6,53	1,115
A10	6,13	1,363	6,06	1,434	5,87	1,246	4,75	1,500	6,02	1,381
A11	5,96	1,477	6,14	1,141	6,53	0,743	6,25	0,500	6,11	1,273
A12	6,11	1,216	6,00	1,328	6,47	0,834	7,00	0,000	6,15	1,198
A13	6,27	1,070	6,14	1,396	6,60	0,632	7,00	0,000	6,30	1,130
A14	5,95	1,667	6,29	1,178	6,60	0,632	6,25	0,500	6,15	1,396
A15	6,16	1,318	6,17	1,175	6,20	1,656	7,00	0,000	6,20	1,298
A16	6,13	1,389	6,29	0,893	6,40	0,910	7,00	0,000	6,25	1,167
A17	6,07	1,559	6,17	0,985	6,53	0,743	7,00	0,000	6,20	1,284
A18	5,98	1,446	6,09	1,358	6,07	1,163	5,50	1,000	6,01	1,358
A19	6,13	1,608	6,03	1,445	6,27	1,668	2,50	3,000	5,98	1,740
A20	5,80	1,742	6,31	1,157	6,13	1,187	4,75	1,500	5,97	1,517
A21	6,29	1,261	6,46	0,780	6,33	1,543	7,00	0,000	6,37	1,148
A22	5,82	1,619	6,17	1,043	6,13	1,246	6,00	0,816	5,98	1,381

Tablo 68'deki verilere göre anketteki algı ifadelerine verilen cevapların aylık gelir seviyelerine göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre geliri 0-1000 TL arasında olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,66 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifadeler ise 6,50 ortalama ile A3 ve A9 ifadeleridir. Geliri 1000–2000 TL arasında olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,94 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,63 ortalama ile A9 ifadesidir. Geliri 2000-5000 TL arasında olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,87 ortalama ile A10 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifadeler ise 6,80 ortalama ile A3 ve A8 ifadeleridir. Geliri 5000 TL-ÜSTÜ olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 2,50 ortalama ile A19 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifadeler ise 7,00 ortalama ile A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9, A12, A13, A15, A16, A17 ve A21 ifadeleridir. Toplamda ise en düşük algı içinde olunan ifade 5,86 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olunan ifade ise 6,55 ortalama ile A3 ifadesi olarak bulunmuştur.

Tablo 69: Beklenti İfadelerinin Sosyal Güvencelerine Göre Dağılımı

GÜVENCE	YOK		S.G.K		YEŞİL KART		ÖZEL SİGORTA		TOPLAM	
N	23		71		13		3		110	
	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ
B1	6,26	1,453	6,63	0,779	6,31	1,653	7,00	0,000	6,53	1,073
B2	5,87	1,687	6,38	1,061	6,31	1,653	7,00	0,000	6,28	1,286
B3	6,22	1,380	6,76	0,492	6,31	1,653	7,00	0,000	6,60	0,950
B4	6,26	1,484	6,66	0,755	6,85	0,376	7,00	0,000	6,61	0,930
B5	6,22	1,536	6,68	0,713	6,31	1,653	7,00	0,000	6,55	1,072
B6	6,00	1,567	6,75	0,553	6,31	1,653	7,00	0,000	6,55	1,046
B7	6,04	1,551	6,51	0,908	6,38	1,660	7,00	0,000	6,41	1,168
B8	6,13	1,392	6,62	1,047	6,31	1,653	7,00	0,000	6,49	1,202
B9	6,48	1,201	6,77	0,513	6,31	1,653	7,00	0,000	6,66	0,891
B10	6,39	1,305	6,62	0,817	6,31	1,653	7,00	0,000	6,55	1,046
B11	6,43	1,376	6,58	0,750	6,77	0,439	7,00	0,000	6,58	0,882
B12	6,30	1,146	6,72	0,659	6,85	0,376	7,00	0,000	6,65	0,771
B13	6,13	1,456	6,75	0,553	6,77	0,439	7,00	0,000	6,63	0,844
B14	6,35	1,301	6,76	0,620	6,31	1,653	7,00	0,000	6,63	0,966
B15	6,13	1,290	6,77	0,453	6,31	1,653	7,00	0,000	6,59	0,922
B16	6,39	1,158	6,73	0,632	6,31	1,653	7,00	0,000	6,62	0,928
B17	6,30	1,490	6,75	0,499	6,38	1,660	7,00	0,000	6,62	0,977
B18	6,09	1,535	6,49	0,876	6,31	1,653	7,00	0,000	6,40	1,143
B19	6,30	1,428	6,41	1,166	6,31	1,653	7,00	0,000	6,39	1,264
B20	6,35	1,071	6,56	0,890	6,31	1,653	7,00	0,000	6,50	1,029
B21	6,09	1,535	6,70	0,595	6,85	0,376	7,00	0,000	6,60	0,890
B22	6,43	1,237	6,61	0,819	6,85	0,376	7,00	0,000	6,61	0,879

Tablo 69'daki verilere göre anketteki beklenti ifadelerine verilen cevapların sosyal güvencelerine göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre sosyal güvencesi olmayanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 5,87 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifade ise 6,48 ortalama ile B9 ifadesidir. Güvencesi S.G.K. olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifade 6,38 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifadeler ise 6,77 ortalama ile B9 ve B15 ifadeleridir. Yeşil Kartlı olanların en düşük beklenti içinde olduğu ifadeler 6,31 ortalama ile B1, B2, B3, B5, B6, B8, B9, B10, B14, B15, B16, B18, B19 ve B20 ifadeleridir. En yüksek beklenti içinde olduğu ifadeler ise 6,85 ortalama ile B4, B12, B21 ve B22 ifadeleridir. Özel Sigortalı olanların tüm beklenti ifadeleri 7,00 olarak gerçekleşmiştir. Toplamda ise en düşük beklenti içinde olunan ifade 6,28 ortalama ile B2 ifadesidir. En yüksek beklenti içinde olunan ifade ise 6,66 ortalama ile B9 ifadesi olarak bulunmuştur.

Tablo 70: Algı İfadelerinin Sosyal Güvencelerine Göre Dağılımı

GÜVENCE	YOK		S.G.K		YEŞİL KART		ÖZEL SİGORTA		TOPLAM	
N	23		71		13		3		110	
	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ	\bar{x}	σ
A1	5,96	1,609	6,46	0,859	6,46	1,664	6,33	1,155	6,35	1,170
A2	5,70	2,204	5,76	1,488	6,46	1,450	7,00	0,000	5,86	1,651
A3	6,39	1,305	6,54	0,842	6,77	0,832	7,00	0,000	6,55	0,945
A4	6,30	1,063	6,28	1,017	6,46	1,127	6,67	0,577	6,32	1,022
A5	6,09	1,730	6,11	1,347	6,46	1,450	7,00	0,000	6,17	1,426
A6	6,04	1,522	6,28	1,221	6,46	1,664	6,67	0,577	6,26	1,325
A7	6,17	1,527	6,06	1,340	6,46	1,664	6,33	1,155	6,14	1,404
A8	6,30	1,428	6,08	1,471	6,46	1,664	7,00	0,000	6,20	1,464
A9	6,39	1,500	6,58	0,856	6,46	1,664	6,67	0,577	6,53	1,115
A10	6,17	1,337	5,89	1,337	6,46	1,664	6,00	1,732	6,02	1,381
A11	6,17	1,337	5,93	1,324	6,92	0,277	6,33	1,155	6,11	1,273
A12	6,13	1,359	6,03	1,207	6,85	0,555	6,33	1,155	6,15	1,198
A13	6,30	1,146	6,20	1,203	6,77	0,599	6,67	0,577	6,30	1,130
A14	6,22	1,413	6,07	1,366	6,31	1,702	7,00	0,000	6,15	1,396
A15	6,26	1,214	6,14	1,257	6,23	1,787	7,00	0,000	6,20	1,298
A16	6,17	1,557	6,24	0,902	6,38	1,710	6,33	1,155	6,25	1,167
A17	6,04	1,581	6,20	1,116	6,46	1,664	6,33	1,155	6,20	1,284
A18	6,04	1,492	5,82	1,387	6,85	0,555	6,67	0,577	6,01	1,358
A19	6,26	1,657	5,79	1,780	6,31	1,797	7,00	0,000	5,98	1,740
A20	5,91	1,881	5,89	1,459	6,46	1,198	6,33	1,155	5,97	1,517
A21	6,17	1,403	6,35	1,122	6,77	0,832	6,67	0,577	6,37	1,148
A22	5,91	1,730	5,90	1,278	6,46	1,330	6,33	1,155	5,98	1,381

Tablo 70'teki verilere göre anketteki algı ifadelerine verilen cevapların sosyal güvencelerine göre dağılımı verilmiştir. Bu verilere göre sosyal güvencesi olmayanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,70 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifadeler ise 6,39 ortalama ile A3 ve A9 ifadeleridir. Güvencesi S.G.K. olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 5,76 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,58 ortalama ile A9 ifadesidir. Yeşil Kartlı olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 6,23 ortalama ile A15 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifade ise 6,92 ortalama ile A11 ifadesidir. Özel Sigortalı olanların en düşük algı içinde olduğu ifade 6,00 ortalama ile A10 ifadesidir. En yüksek algı içinde olduğu ifadeler ise 7,00 ortalama ile A2, A3, A5, A8, A14, A15 ve A19 ifadeleridir. Toplamda ise en düşük algı içinde olunan ifade 5,86 ortalama ile A2 ifadesidir. En yüksek algı içinde olunan ifade ise 6,55 ortalama ile A3 ifadesi olarak bulunmuştur.

4.2.4. Boyutların İstatistikleri ve SERVQUAL Skorları

4.2.4.1. Fiziki Varlıklar Boyutu

Tablo 71: Fiziki Varlıklar Boyutu İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

Fiziki Varlıklar	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	5	5	10	26	36	76	282	$\bar{x} = 6,27$
	1,14	1,14	2,27	5,91	8,18	17,27	64,09	$\sigma = 1,20$
Beklenti	6	3	2	17	15	78	319	$\bar{x} = 6,50$
	1,36	0,68	0,45	3,86	3,41	17,73	72,50	$\sigma = 1,06$

Tablo 71'de ankete katılan 110 hastanın fiziki varlıklar boyutu ile ilgili 4 ifadeye verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu boyutun algı ifadelerine ankete katılanlardan 5 kişi (%1,14) [1], 5 kişi (%1,14) [2], 10 kişi (%2,27) [3], 26 kişi (%5,91) [4], 36 kişi (%8,18) [5], 76 kişi (%17,27) [6], 282 kişi (%64,09) [7] cevabını vermişlerdir. Bu boyutun beklenti ifadelerine ise 6 kişi (%1,36) [1], 3 kişi (%0,68) [2], 2 kişi (%0,45) [3], 17 kişi (%3,86) [4], 15 kişi (%3,41) [5], 78 kişi (%17,73) [6], 319 kişi (%72,50) [7] cevabını vermişlerdir.

Tablo 72: Fiziki Varlıklar Boyutu SERVQUAL Skorları

Algı	\bar{x}	Beklenti	\bar{x}	A - B	
A1	6,35	B1	6,53	-0,17	-0,23
A2	5,86	B2	6,28	-0,42	
A3	6,55	B3	6,60	-0,05	
A4	6,32	B4	6,61	-0,29	

Tablo 72'de fiziki varlıklar boyutu SERVQUAL skorları verilmiştir. Bu tabloya göre bu boyutla ilgili olan 1, 2, 3 ve 4 numaralı beklenti ve algı ifadelerine, ankete katılanların verdikleri cevapların ortalamaları, standart sapmaları ve bunların farkından oluşan SERVQUAL skorları hesaplanmıştır.

Bu tabloya göre, en büyük ortalamaya sahip beklenti ifadesi 6,61 ortalama ile B4 ifadesidir. En küçük ortalamaya sahip beklenti ifadesi 6,28 ortalama ile B2 ifadesidir. Algı ifadelerinde ise en büyük ortalama 6,55 ile A3 ifadesidir. En küçük ortalamaya sahip algı ifadesi ise 5,86 ile A2 ifadesidir. SERVQUAL skorlarında ise en büyük skor -0,42 ile A2 - B2 ifadesidir. En küçük SERVQUAL skoru -0,05 ile A3 - B3 ifadesidir. Fiziki varlıklar boyutunun SERVQUAL skoru -0,23 olarak bulunmuştur.

4.2.4.2. Güvenilirlik Boyutu

Tablo 73: Güvenilirlik Boyutu İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

Güvenilirlik	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	9	16	9	22	36	99	359	$\bar{x} = 6,26$
	1,64	2,91	1,64	4,00	6,55	18,00	65,27	$\sigma = 1,35$
Beklenti	9	3	1	21	18	86	412	$\bar{x} = 6,53$
	1,64	0,55	0,18	3,82	3,27	15,64	74,91	$\sigma = 1,08$

Tablo 73'te ankete katılan 110 hastanın güvenilirlik boyutu ile ilgili 5 ifadeye verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu boyutun algı ifadelerine ankete katılanlardan 9 kişi (%1,64) [1], 16 kişi (%2,91) [2], 9 kişi (%1,64) [3], 22 kişi (%4,00) [4], 36 kişi (%6,55) [5], 99 kişi (%18,00) [6], 359 kişi (%65,27) [7] cevabını vermişlerdir. Bu boyutun beklenti ifadelerine ise 9 kişi (%1,64) [1], 3 kişi (%0,55) [2], 1 kişi (%0,18) [3], 21 kişi (%3,82) [4], 18 kişi (%3,27) [5], 86 kişi (%15,64) [6], 412 kişi (%74,91) [7] cevabını vermişlerdir.

Tablo 74: Güvenilirlik Boyutu SERVQUAL Skorları

Algı	\bar{x}	Beklenti	\bar{x}	A - B	
A5	6,17	B5	6,55	-0,37	-0,27
A6	6,26	B6	6,55	-0,28	
A7	6,14	B7	6,41	-0,27	
A8	6,20	B8	6,49	-0,29	
A9	6,53	B9	6,66	-0,14	

Tablo 74'te güvenilirlik boyutu SERVQUAL skorları verilmiştir. Bu tabloya göre bu boyutla ilgili olan 5, 6, 7, 8 ve 9 numaralı beklenti ve algı ifadelerine, ankete katılanların verdikleri cevapların ortalamaları, standart sapmaları ve bunların farkından oluşan SERVQUAL skorları hesaplanmıştır.

Bu tabloya göre, en büyük ortalamaya sahip beklenti ifadesi 6,66 ortalama ile B9 ifadesidir. En küçük ortalamaya sahip beklenti ifadesi 6,41 ortalama ile B7 ifadesidir. Algı ifadelerinde ise en büyük ortalama 6,53 ile A9 ifadesidir. En küçük ortalamaya sahip algı ifadesi ise 6,14 ile A7 ifadesidir. SERVQUAL skorlarında ise en büyük skor -0,37 ile A5 – B5 ifadesidir. En küçük SERVQUAL skoru -0,14 skorla A9–B9 ifadesidir. Güvenilirlik boyutunun SERVQUAL skoru ise -0,27 olarak bulunmuştur.

4.2.4.3. Yanıt Verme Boyutu

Tablo 75: Yanıt Verme Boyutu İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

Yanıt Verme	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	1	9	10	35	45	90	250	$\bar{x} = 6,15$
	0,23	2,05	2,27	7,95	10,23	20,45	56,82	$\sigma = 1,25$
Beklenti	4	2	0	11	17	76	330	$\bar{x} = 6,60$
	0,91	0,45	0,00	2,50	3,86	17,27	75,00	$\sigma = 0,89$

Tablo 75'te ankete katılan 110 hastanın Yanıt Verme boyutu ile ilgili 4 ifadeye verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Yukarıdaki tabloya göre bu boyutun algı ifadelerine ankete katılanlardan 1 kişi (%0,23) [1], 9 kişi (%2,05) [2], 10 kişi (%2,27) [3], 35 kişi (%7,95) [4], 45 kişi (%10,23) [5], 90 kişi (%20,45) [6], 250 kişi (%56,82) [7] cevabını vermişlerdir. Bu boyutun beklenti ifadelerine ise 4 kişi (%0,91) [1], 2 kişi (%0,45) [2], 11 kişi (%2,50) [4], 17 kişi (%3,86) [5], 76 kişi (%17,27) [6], 330 kişi (%75,00) [7] cevabını vermişlerdir.

Tablo 76: Yanıt Verme Boyutu SERVQUAL Skorları

Algı	\bar{x}	Beklenti	\bar{x}	A - B	
A10	6,02	B10	6,55	-0,53	-0,46
A11	6,11	B11	6,58	-0,47	
A12	6,15	B12	6,65	-0,50	
A13	6,30	B13	6,63	-0,33	

Tablo 76'da yanıt verme boyutu SERVQUAL skorları verilmiştir. Bu tabloya göre bu boyutla ilgili olan 10, 11, 12 ve 13 numaralı beklenti ve algı ifadelerine, ankete katılanların verdikleri cevapların ortalamaları, standart sapmaları ve bunların farkından oluşan SERVQUAL skorları hesaplanmıştır.

Bu tabloya göre, en büyük ortalamaya sahip beklenti ifadesi 6,65 ortalama ile B12 ifadesidir. En küçük ortalamaya sahip beklenti ifadesi 6,55 ortalama ile B10 ifadesidir. Algı ifadelerinde ise en büyük ortalama 6,30 ile A13 ifadesidir. En küçük ortalamaya sahip algı ifadesi ise 6,02 ile A10 ifadesidir. SERVQUAL skorlarında ise en büyük skor -0,53 ile A10 – B10 ifadesidir. En küçük SERVQUAL skoru -0,33 ile A13 – B13 ifadesidir. Yanıt verme boyutunun SERVQUAL skoru ise -0,46 olarak bulunmuştur.

4.2.4.4. Güven Boyutu

Tablo 77: Güven Boyutu İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

Güven	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	6	8	7	24	43	90	262	$\bar{x} = 6,20$
	1,36	1,82	1,59	5,45	9,77	20,45	59,55	$\sigma = 1,29$
Beklenti	5	1	2	12	11	69	340	$\bar{x} = 6,61$
	1,14	0,23	0,45	2,73	2,50	15,68	77,27	$\sigma = 0,95$

Tablo 77'de ankete katılan 110 hastanın güven boyutu ile ilgili 4 ifadeye verdikleri cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Yukarıdaki tabloya göre bu boyutun algı ifadelerine ankete katılanlardan 6 kişi (%1,36) [1], 8 kişi (%1,82) [2], 7 kişi (%1,59) [3], 24 kişi (%5,45) [4], 43 kişi (%9,77) [5], 90 kişi (%20,45) [6], 262 kişi (%59,55) [7] cevabını vermişlerdir. Bu boyutun beklenti ifadelerine ise 5 kişi (%1,14) [1], 1 kişi (%0,23) [2], 2 kişi (%0,45) [3], 12 kişi (%2,73) [4], 11 kişi (%2,50) [5], 69 kişi (%15,68) [6], 340 kişi (%77,27) [7] cevabını vermişlerdir.

Tablo 78: Güven Boyutu SERVQUAL Skorları

Algı	\bar{x}	Beklenti	\bar{x}	A - B	
A14	6,15	B14	6,63	-0,47	-0,41
A15	6,20	B15	6,59	-0,39	
A16	6,25	B16	6,62	-0,37	
A17	6,20	B17	6,62	-0,42	

Tablo 78'de güven boyutu SERVQUAL skorları verilmiştir. Bu tabloya göre bu boyutla ilgili olan 14, 15, 16 ve 17 numaralı beklenti ve algı ifadelerine, ankete katılanların verdikleri cevapların ortalamaları, standart sapmaları ve bunların farkından oluşan SERVQUAL skorları hesaplanmıştır.

Bu tabloya göre, en büyük ortalamaya sahip beklenti ifadesi 6,63 ortalama ile B14 ifadesidir. En küçük ortalamaya sahip beklenti ifadesi 6,59 ortalama ile B15 ifadesidir. Algı ifadelerinde ise en büyük ortalama 6,25 ile A16 ifadesidir. En küçük ortalamaya sahip algı ifadesi ise 6,15 ile A14 ifadesidir. SERVQUAL skorlarında ise en büyük skor -0,47 ile A14 – B14 ifadesidir. En küçük SERVQUAL skoru -0,37 ile A16 – B16 ifadesidir. Güven boyutunun SERVQUAL skoru ise -0,41 olarak bulunmuştur.

4.2.4.5. Empati Boyutu

Tablo 79: Empati Boyutu İfadelerinin Cevap Sayıları ve Yüzdeleri

Empati	1	2	3	4	5	6	7	
Algı	12	8	22	35	60	90	323	$\bar{x} = 6,06$
	2,18	1,45	4,00	6,36	10,91	16,36	58,73	$\sigma = 1,43$
Beklenti	7	3	3	19	25	99	394	$\bar{x} = 6,50$
	1,27	0,55	0,55	3,45	4,55	18,00	71,64	$\sigma = 1,04$

Tablo 79’da empati boyutu ile ilgili 5 ifadeye verilen cevap sayıları ve yüzdeleri verilmiştir. Bu tabloya göre bu boyutun algı ifadelerine ankete katılanlardan 12 kişi (%2,18) [1], 8 kişi (%1,45) [2], 22 kişi (%4,00) [3], 35 kişi (%6,36) [4], 60 kişi (%10,91) [5], 90 kişi (%16,36) [6], 323 kişi (%58,73) [7] cevabını vermişlerdir. Bu boyutun beklenti ifadelerine ise 7 kişi (%1,27) [1], 3 kişi (%0,55) [2], 3 kişi (%0,55) [3], 19 kişi (%3,45) [4], 25 kişi (%4,55) [5], 99 kişi (%18,00) [6], 394 kişi (%71,64) [7] cevabını vermişlerdir.

Tablo 80: Empati Boyutu SERVQUAL Skorları

Algı	\bar{x}	Beklenti	\bar{x}	A - B	
A18	6,01	B18	6,40	-0,39	-0,44
A19	5,98	B19	6,39	-0,41	
A20	5,97	B20	6,50	-0,53	
A21	6,37	B21	6,60	-0,23	
A22	5,98	B22	6,61	-0,63	

Tablo 80’de empati boyutu SERVQUAL skorları verilmiştir. Bu tabloya göre bu boyutla ilgili olan 18, 19, 20, 21 ve 22 numaralı beklenti ve algı ifadelerine, ankete katılanların verdikleri cevapların ortalamaları, standart sapmaları ve bunların farkından oluşan SERVQUAL skorları hesaplanmıştır.

Bu tabloya göre, en büyük ortalamaya sahip beklenti ifadesi 6,61 ortalama ile B22 ifadesidir. En küçük ortalamaya sahip beklenti ifadesi 6,39 ortalama ile B19 ifadesidir. Algı ifadelerinde ise en büyük ortalama 6,37 ile A21 ifadesidir. En küçük ortalamaya sahip algı ifadesi ise 5,97 ile A20 ifadesidir. SERVQUAL skorlarında ise en büyük skor -0,63 ile A22 - B22 ifadesidir. En küçük SERVQUAL skoru -0,23 ile A21–B21 ifadesidir. Empati boyutunun SERVQUAL skoru -0,44 olarak bulunmuştur.

4.2.5. Toplam SERVQUAL Skorlarının Hesaplanması

Tablo 81’de ankette bulunan beklenti ve algı ifadelerine cevaplayıcıların verdikleri cevaplar, SERVQUAL modelindeki hizmet kalitesi hesaplama ilkelerine göre her beklenti ve algı ifadesi ile hizmet kalitesi boyutlarına göre “Algı – Beklenti = Hizmet Kalitesi” şeklinde hesaplanmıştır. Ayrıca bu modelde geliştirilen hizmet kalitesi boyutlarına göre de hizmet kalitesi hesaplanarak cevaplayıcıların her ifade ve her boyut için hissettikleri kalite düzeyi elde edilmiştir. Bu ifade ve boyutlarla ilgili bilgiler şu şekildedir.

Tablo 81: Tüm İfadelerin SERVQUAL Skorları

	\bar{x}	σ		\bar{x}	σ	$A-B\bar{x}$	$A-B\sigma$	A	B
A1	6,35	1,17	B1	6,53	1,07	-0,18	0,10	Fiziki Varlıklar	
A2	5,86	1,65	B2	6,28	1,29	-0,42	0,36	$\bar{x} = 6,27$ $\sigma = 1,20$	$\bar{x} = 6,50$ $\sigma = 1,06$
A3	6,55	0,94	B3	6,60	0,95	-0,05	-0,01		
A4	6,32	1,02	B4	6,61	0,93	-0,29	0,09		
A5	6,17	1,43	B5	6,55	1,07	-0,38	0,36	Güvenilirlik	
A6	6,26	1,32	B6	6,55	1,05	-0,29	0,27	$\bar{x} = 6,26$ $\sigma = 1,35$	$\bar{x} = 6,53$ $\sigma = 1,08$
A7	6,14	1,40	B7	6,41	1,17	-0,27	0,23		
A8	6,20	1,46	B8	6,49	1,20	-0,29	0,26		
A9	6,53	1,11	B9	6,66	0,89	-0,13	0,22		
A10	6,02	1,38	B10	6,55	1,05	-0,53	0,33	Yanıt Verme	
A11	6,11	1,27	B11	6,58	0,88	-0,47	0,39	$\bar{x} = 6,15$ $\sigma = 1,25$	$\bar{x} = 6,60$ $\sigma = 0,89$
A12	6,15	1,20	B12	6,65	0,77	-0,50	0,43		
A13	6,30	1,13	B13	6,63	0,84	-0,33	0,29		
A14	6,15	1,40	B14	6,63	0,97	-0,48	0,43	Güven	
A15	6,20	1,30	B15	6,59	0,92	-0,39	0,38	$\bar{x} = 6,20$ $\sigma = 1,29$	$\bar{x} = 6,61$ $\sigma = 0,95$
A16	6,25	1,17	B16	6,62	0,93	-0,37	0,24		
A17	6,20	1,28	B17	6,62	0,98	-0,42	0,30		
A18	6,01	1,36	B18	6,40	1,14	-0,39	0,22	Empati	
A19	5,98	1,74	B19	6,39	1,26	-0,41	0,48	$\bar{x} = 6,06$ $\sigma = 1,43$	$\bar{x} = 6,50$ $\sigma = 1,04$
A20	5,97	1,52	B20	6,50	1,03	-0,53	0,49		
A21	6,37	1,15	B21	6,60	0,89	-0,23	0,26		
A22	5,98	1,38	B22	6,61	0,88	-0,63	0,50		

Tablo 82: Tüm İfadelerin SERVQUAL Skorları Farkları

Algı	\bar{x}	Beklenti	\bar{x}	A - B	SQ	Boyut Ortalaması	Toplam Ortalama
A1	6,35	B1	6,53	-0,17	Fiziki Varlıklar	-0,23	-0,36
A2	5,86	B2	6,28	-0,42			
A3	6,55	B3	6,60	-0,05			
A4	6,32	B4	6,61	-0,29			
A5	6,17	B5	6,55	-0,37	Güvenilirlik	-0,27	
A6	6,26	B6	6,55	-0,28			
A7	6,14	B7	6,41	-0,27			
A8	6,20	B8	6,49	-0,29			
A9	6,53	B9	6,66	-0,14			
A10	6,02	B10	6,55	-0,53	Yanıt Verme	-0,46	
A11	6,11	B11	6,58	-0,47			
A12	6,15	B12	6,65	-0,50			
A13	6,30	B13	6,63	-0,33			
A14	6,15	B14	6,63	-0,47	Güven	-0,41	
A15	6,20	B15	6,59	-0,39			
A16	6,25	B16	6,62	-0,37			
A17	6,20	B17	6,62	-0,42	Empati	-0,44	
A18	6,01	B18	6,40	-0,39			
A19	5,98	B19	6,39	-0,41			
A20	5,97	B20	6,50	-0,53			
A21	6,37	B21	6,60	-0,23			
A22	5,98	B22	6,61	-0,63			

Tablo 82'de ifadelerin, hizmet kalitesi boyutlarının ve toplam SERVQUAL skorlarının verilmiştir. Bu tabloya göre ortalaması en küçük olan algı ifadesi 5,86 ile A2, en küçük beklenti ifadesi 6,28 ortalama ile B2 ifadesidir. Ortalaması en büyük olan algı ifadesi 6,55 ile A3, en büyük beklenti ifadesi 6,66 ortalama ile B9 ifadesidir. SERVQUAL skorunun en küçük olduğu ifade -0,05 skorla A3 - B3 ifadeleridir. SERVQUAL skorunun en büyük olduğu ifade -0,63 skorla A22 - B22 ifadeleridir. Boyutlara göre SERVQUAL skorunun en küçük olduğu boyut -0,23 ortalama ile fiziki varlıklar boyutudur. SERVQUAL skorunun en büyük olduğu boyut ise -0,46 ortalama ile yanıt verme boyutudur. Tüm ifadelerin SERVQUAL skorunun ortalaması ise -0,36 olarak hesaplanmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmanın amacı Prof. Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde beklenen ve algılanan hizmet kalitesi düzeyini ve aralarındaki farkı saptamaktır. Bu amacın yanı sıra ulaşılmak istenen alt amaçlar ise, demografik özelliklere ve hizmet kalitesi boyutlarına göre hastaların beklediği ve algıladığı kalite düzeyini tespit etmek ve bunların önem derecelerini belirlemektir.

Araştırmada 22 beklenti ve 22 algı önermesi bulunmaktadır. SERVQUAL modelinin hesaplama yöntemi "Hizmet Kalitesi = Algılanan Kalite – Beklenen Kalite" şeklindedir ve bu formül sonucunun (+) pozitif çıkması beklenir. Ancak ifadelerin hepsinde SERVQUAL skoru (-) negatif çıkmıştır.

Araştırmada en düşük algı ortalaması 5,86 ile A2 (Bu hastanedeki fiziksel varlıklar görsel olarak çekicidir.) ifadesidir. En yüksek algı ortalaması 6,55 ile A3 (Bu hastanenin çalışanları temiz görünümlüdür.) ifadesidir. Bu da hastaların fiziki materyallerden memnun olmadığını ama çalışanların giyim ve görünümünden oldukça memnun olduğunu göstermektedir. En küçük SERVQUAL farkı -0,05 ile A3-B3 ifadeleridir. En yüksek SERVQUAL farkı -0,63 ortalama ile A22-B22 (Hastanenin çalışanları, hastaların özel ihtiyaçlarını anlaması) ifadesidir. O halde bu ifadede belirtilen kalite düzeyi öncelikli olarak iyileştirilmesi gereken konudur.

Hizmet kalitesi boyutlarına göre değerlendirildiğinde en düşük ortalamalı boyut "Yanıt Verme Boyutu"dur. En yüksek ortalamalı boyut ise "Fiziki Varlıklar Boyutu"dur. Bu sonuçlara göre hastanenin somut ve fiziki kalitesinin iyi olduğu ancak çalışanların, hastalara olan ilgisi ve onlara yardım etme isteği konuları üzerinde çalışmalar yapılması gerekmektedir.

Anketteki ifadelerin arasındaki farkın istatistiksel mi yoksa rastlantısal mı olduğunu saptamak amacıyla uygulanan t testi sonucunda %95 güven aralığında 1. 3. ve 9. ifadeler hariç diğer ifadeler arasındaki farklar istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Araştırmaya 110 kişi dahil edilmiş ve elde edilen sonuçlar ideal olmasa da yeterli kabul edilebilir. Zaman ve maliyet yetersizliği nedeniyle daha büyük bir örnekleme ile çalışılamaması bu araştırmanın bir eksikliğidir.

Toplanan verilerin analiz edilmesiyle elde edilen bulgular değerlendirildiğinde dikkat çeken en önemli bulgu, hastanenin, hastaların beklentilerini tam olarak karşılayamadığı sonucudur. Bu nedenle hastanenin ilgili alanlarda iyileştirmeler yapması ve beklenti ve algı arasındaki farkları kapatmak için çaba sarf etmesi gerektiği söylenebilir.

SERVQUAL BEKLENTİ ANKETİ

Bu araştırma, sağlık hizmeti işletmeleri olan hastaneler hakkındaki beklentilerinizi içerir. Lütfen her maddede belirtilen özelliklere, bir hastanenin ne kadar sahip olması gerektiğini belirtiniz. Bunu, her maddenin yanındaki yedi seçenekten birini seçerek yapınız. Örneğin; eğer bir hastanenin, belirtilen özelliğe kesinlikle **sahip olması gerektiğine** inanıyorsanız 7'yi, eğer belirtilen özelliğe kesinlikle **sahip olmaması gerektiğine** inanıyorsanız 1'i işaretleyiniz. Eğer fikriniz kesin değilse 1 ve 7 arasındaki bir sayıyı işaretleyiniz. Bu anketteki soruların doğru ya da yanlış cevapları yoktur. Tek ilgilendiğimiz şey, sizin bir hastaneden beklentilerinizdir.

AÇIKLAMALAR

Bu yaptığımız anket, bir bilimsel çalışmanın hazırlanmasına önemli katkılar sağlayacak olup verdiğiniz bilgiler kesinlikle üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır. Bu yüzden anketteki sorulara, size göre en doğru olan seçeneği işaretleyiniz ve lütfen anketteki tüm soruları cevaplayınız. Hassasiyetiniz ve yardımlarınız için teşekkür ederiz.

Anket Kod Anlamları	
1	Kesinlikle Katılmıyorum
2	Katılmıyorum
3	Kısmen Katılmıyorum
4	Kararsızım
5	Kısmen Katılıyorum
6	Katılıyorum
7	Kesinlikle Katılıyorum

1) Bir hastanede kullanılan ekipmanlar, modern ve iyi görünümlü olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
2) Bir hastanedeki fiziksel varlıklar, görsel olarak çekici olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
3) Bir hastanenin çalışanları, temiz görünümlü olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
4) Bir hastanede kullanılan malzemeler, sunulan hizmet türü ile ilişkili olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
5) Bir hastane, bir hizmeti belirli bir zamanda yapmak için söz vermişse, sözünü tutmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
6) Bir hastane, hastaların problemi olduğunda, çözüme ilişkin samimi bir ilgi göstermelidir.	1 2 3 4 5 6 7
7) Bir hastane, ilk defada doğru hizmet vermelidir.	1 2 3 4 5 6 7
8) Bir hastane, söz verdiği zamanda hizmet vermelidir.	1 2 3 4 5 6 7
9) Bir hastane, kayıtlarını hatasız bir şekilde tutmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
10) Bir hastanenin çalışanları, hizmetin tam olarak ne zaman sunulacağını hastaya söylemelidir.	1 2 3 4 5 6 7
11) Bir hastanenin çalışanları, hastalara hızlı hizmet vermelidir.	1 2 3 4 5 6 7
12) Bir hastanenin çalışanları, daima hastalara yardım etmek için istekli olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
13) Bir hastanenin çalışanları, asla hastaların isteklerine yanıt vermeyecek kadar meşgul olmamalıdır	1 2 3 4 5 6 7
14) Bir hastanenin çalışanları, davranışlarıyla hastalara güven vermelidir.	1 2 3 4 5 6 7
15) Hastalar, bir hastane ile ilgili işlemlerinde kendilerini güvende hissetmelidir.	1 2 3 4 5 6 7
16) Bir hastanenin çalışanları, hastalara karşı saygılı olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
17) Bir hastanenin çalışanları, hastaların sorularını cevaplayacak kadar bilgili olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
18) Bir hastane, hastalara bireysel ilgi göstermelidir.	1 2 3 4 5 6 7
19) Bir hastanenin çalışma saatleri, tüm hastalara uygun olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
20) Bir hastanede, hastalara bireysel ilgi gösteren çalışanlar olmalıdır.	1 2 3 4 5 6 7
21) Bir hastane, hastaların yararını gönülden istemelidir.	1 2 3 4 5 6 7
22) Bir hastanenin çalışanları, hastaların özel ihtiyaçlarını anlamalıdır.	1 2 3 4 5 6 7

SERVQUAL ALGI ANKETİ

Bu araştırma, Bakırköy Prof.Dr.Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi hakkındaki görüşlerinizi içerir. Lütfen her maddede belirtilen özelliklere, bu hastanenin ne kadar sahip olduğunu belirtiniz. Bunu her maddenin yanındaki yedi seçenekten birini seçerek yapınız. Örneğin; eğer bu hastanenin, belirtilen özelliğe kesinlikle **sahip olduğuna** inanıyorsanız 7'yi, eğer belirtilen özelliğe kesinlikle **sahip olmadığına** inanıyorsanız 1'i işaretleyiniz. Eğer fikriniz kesin değilse 1 ve 7 arasındaki bir sayıyı işaretleyiniz. Bu anketteki soruların doğru ya da yanlış cevapları yoktur. Tek ilgilendiğimiz şey. sizin bu hastane hakkındaki görüşlerinizdir.

1) Bu hastanede kullanılan ekipmanlar, modern ve iyi görünümündür.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
2) Bu hastanedeki fiziksel varlıklar, görsel olarak çekicidir.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
3) Bu hastanenin çalışanları, temiz görünümündür.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
4) Bu hastanede kullanılan malzemeler, sunulan hizmet türü ile ilişkilidir.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
5) Bu hastane, bir hizmeti belirli bir zamanda yapmak için söz verirse, sözünü tutar.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
6) Bu hastane, hastaların problemi olduğunda, çözüme ilişkin samimi bir ilgi gösterir.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
7) Bu hastane, ilk defada doğru hizmet verir.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
8) Bu hastane, söz verdiği zamanda hizmet verir.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
9) Bu hastane, kayıtlarını hatasız bir şekilde tutar.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
10) Bu hastanenin çalışanları, hizmetin tam olarak ne zaman sunulacağını hastaya söyler.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
11) Bu hastanenin çalışanları, hastalara hızlı hizmet verir.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
12) Bu hastanenin çalışanları, daima hastalara yardım etmek için isteklidir.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
13) Bu hastanenin çalışanları, asla hastaların isteklerine yanıt vermeyecek kadar meşgul değildir.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
14) Bu hastanenin çalışanları, davranışlarıyla hastalara güven verir.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
15) Hastalar, bu hastane ile ilgili işlemlerinde kendilerini güvende hisseder.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
16) Bu hastanenin çalışanları, hastalara karşı saygılıdır.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
17) Bu hastanenin çalışanları, hastaların sorularını cevaplayacak kadar bilgilidir.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
18) Bu hastane, hastalara bireysel ilgi gösterir.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
19) Bu hastanenin çalışma saatleri, tüm hastalara uygundur.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
20) Bu hastanede, hastalara bireysel ilgi gösteren çalışanlar vardır.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
21) Bu hastane, hastaların yararını gönülden ister.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7
22) Bu hastanenin çalışanları, hastaların özel ihtiyaçlarını anlar.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7

Adınız – Soyadınız :

Tarih :

Cinsiyetiniz :

Kadın

Erkek

Eğitim Durumunuz :

Yok

İlköğretim

Ortaöğretim

Yükseköğretim

Yaşınız :

0 – 15

15 – 35

35 – 60

60 - Üstü

Medeni Durumunuz :

Evli

Bekar

Boşanmış

Gelir Durumunuz :

0 TL - 1000 TL

1000 TL - 2000 TL

2000 TL - 5000 TL

5000 TL - Üstü

Sosyal Güvenceniz :

Yok

SGK

Yeşilkart

Özel Sigorta

PROTOKOL

Taraflar:

Madde 1-

Bu protokol TC Sağlık Bakanlığı İstanbul Sağlık Müdürlüğü ile *İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* arasında düzenlenmiştir.

Çalışmanın gerçekleştirileceği kurum/kuruluşlar: *Bakırköy Prof.Dr.Mazhar Osman Ruh ve Sinir Hastalıkları EAH*

Çalışmanın adı: *"Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi"*

Bu çalışmayı yürütecek kişi/kişilerMurat YILDIZ dır.

Konusu:

Madde 2-

a) Bu protokol ilimiz sınırları içinde İstanbul İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı kurum ve kuruluşlarda verilen hizmetleri, yapılan koruyucu sağlık hizmeti çalışmalarını ya da yapılan kayıtlar sonucu elde edilen istatistik verileri içeren ve kurum personeli ve/veya kuruma başvuran kişilerle yapılacak anket çalışmalarını kurala bağlamak amacı ile düzenlenmiştir.

b)Yapılacak bilimsel çalışma proje aşamasında iken İl Sağlık Müdürlüğü tarafından değerlendirilecektir.

c)Çalışma uygulanırken kapsam dışı hiçbir veri toplanmayacaktır.

d)Veri toplama sırasında Sağlık Bakanlığı Personelinden de yararlanılacaksa ayrıca Sağlık Müdürlüğünden onay alınacaktır.

Sözleşme şartlarında aykırılık:

Protokol süresince yapılacak çalışmalar sırasında, yapılan çalışmayı devam ettiren kişi ya da kişiler aynı olacaktır. Saha çalışmasına katılan ve protokolle tesbit edilen kişide değişiklik yapılması ya da yeni kişinin çalışmaya dahil edilmesi ancak Sağlık Müdürlüğünün onayı olursa olacaktır. Ya da protokol iptal edilecektir.

Protokolün süresi:

a) Bu çalışmanın yürütücüsü kurumlarımızda3 ay.....süre ile çalışmasını yürütecektir.

b) **Başlangıç** 01.07.2010 / **Bitiş** 01.10.2010

c) Protokol, çalışmanın taraflarca planlanan ve kabul edilen süresi ile sınırlıdır. Uzatılması ancak yeni bir protokole bağlıdır.

d)Şartlarda oluşabilecek değişikliklere bağlı olarak Sağlık Müdürlüğü protokolü daha önce de sonlandırabilir.

İhtilafların çözümü:

Protokolün uygulanması ile ilgili çıkabilecek sorunlar tarafların yetkili temsilcileri tarafından görüşülerek çözülecektir.

Yürürlük:

a) Çalışma yayın/tez haline getirilmeden önce Sağlık Müdürlüğünün ilgili şubesi tarafından verilerin analizi değerlendirilecektir. Toplum sağlığı açısından sakıncalı verilerin yayınlanması kısıtlanabilecektir.

b) Çalışma Üniversite ya da kurum tarafından kabul edildikten sonra bir nüshası kitapçık halinde İstanbul Sağlık Müdürlüğü Eğitim Şubesine teslim edilecektir.

c)Yürürlük bölümündeki a ve b maddelerinin yerine getirilmediği takdirde kurumumuza ait veriler yayın/proje/tezvs gibi bilimsel bir çalışmada kullanılamayacaktır.

d)Çalışmayı gerçekleştiren kişi ya da kişiler kurumda görevlendirileceklerse ayrıca vilayet oluru da alınacaktır.

e) Her çalışmanın biri Sağlık Müdürlüğü personeli olmak üzere en az iki yürütücüsü olacaktır.

f)Yapılacak çalışmalarda Protokole ek olarak vilayet oluru da alınacaktır.

g)Çalışma esnasında her tür ilaç uygulaması veya girişim için gerek hastanın kendisi ya da yasal vasisinden gerekse etik kuruldan onay alınacaktır.

Ek Bilgi:

Taraflar:

...../...../2010

Adı-Soyadı

Murat YILDIZ



OLUR

...../...../2010

Vali a.

Prof. Dr. Ali İhsan DOKUCU

Sağlık Müdürü



...../...../2010

Uz. Dr. İbrahim TOPÇU

Sağlık Müdür Yardımcısı



KAYNAKÇA

Ardıç, Kadir ve Aliye Güler (2000), "Reklamlarda Vurgulanan Ürün ve Hizmet Kalite Boyutlarının Belirlenmesi ve Bir Uygulama", **Pazarlama Dünyası**, Yıl:14, Sayı:4, 18-23.

Aydın, Sabahattin, Sağlık Sisteminde Kalite ve Güvenlik Stratejileri

Erkut, Haluk (1995) Hizmet Kalitesi, Toplam Kalite Yönetimi Dizisi, İnterbank Yayınları.

Ersöz, Süleyman, Pınarbaşı, Mehmet, Türker, A.Kürşad, Yüzükırmızı, Mustafa, (2009) Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri İle Analizi, Öğretmen Evi Uygulaması

Esin, Alp (2004), *ISO 9001: 2000' in Işığında Hizmette Toplam Kalite*, 2. Basım, Ankara, ODTÜ Yayıncılık.

Fişek, Nusret H (1985), Halk Sağlığına Giriş, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara.

Karafakıoğlu, Mehmet (1998), Sağlık Hizmetleri Pazarlaması, Dönence Yayın.

Karahan, Kasım (1995), *Hizmet Pazarlaması ve Temizlik Hizmet Sektöründe Bir Araştırma*, Kayseri, Kayseri Sanayi Odası Yayınları, No.2.

Karahan, Kasım (2000), *Hizmet Pazarlaması*, 1. Basım, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Kavuncubaşı, Şahin (2000), Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Siyasal Kitabevi, Ankara.

Kılıç, Özcan (2000) "Pazarlama ve Toplam Kalite Yönetimi İlişkisi" İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, C:29, S:2, İstanbul.

Kotler, Philip (1994), *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, Eighth Edition, New Jersey, Prentice Hall, Inc.

Kotler, Philip (2000), *Marketing Management*, The Millenium Edition, New Jersey, Prentice Hall, Inc.

Kotler, Philip (2003), *Marketing Management*, Eleventh Edition, New Jersey, Prentice Hall, Inc. *Advantage*, New York, Mc.Graw-Hill, Inc.

Mucuk, İsmet (2004), *Pazarlama İlkeleri*, 14. Baskı, İstanbul, Türkmen Kitabevi.

Özkan, Yılmaz (2005) *Toplam Kalite*, Sakarya Kitabevi.

Öztürk, Sevgi Ayşe (1998), *Hizmet Pazarlaması*, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları No.1028, İşletme Fakültesi Yayınları No.3.

Parasuraman, A. ve Leonard L. Berry (1991), *Marketing Services: Competing Through Quality*, The Free Press, New York, Macmillan, Inc.

Parasuraman, A., V.A. Zeithaml ve L.L.Berry, "A multiple-Item for measuring Consumer

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49 (Fall), 41-50.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (1991a), "Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, 67.4 (Winter), 420- 450.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (1991b), "Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model", *Human Resource Management*, 30.3, 335-364.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (1994), "Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria", *Journal of Retailing*, 70.3, 201-230.

Parasuraman,A., Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (1988), “SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, 64.1 (Spring), 12-40.

Parasuraman,A., Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (1988), “SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, 64.1 (Spring), 12-40.

Pride, W.M and Ferrell,O.C. (1987) Marketing fifth Ed. Houghton Mifflin Company, Boston,

Rosander, A.C. (1989) Applications of Quality Control in the Service Industries,

Saat, Mesiha (1999), “Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak SERRVQUAL Analizi”, *Gazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1.3, 107-118.

Şimşek, Muhittin (2002), *Toplam Kalite Yönetiminde Başarının Anahtarı: İnsan Faktörü*, Birinci Baskı, İstanbul, Babıali Kültür Yayıncılığı.

T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Avrupa Topluluğu Koordinasyon Genel Müdürlüğü (1999), *Uluslararası Hizmet Ticareti, Hizmet Ticareti Genel Anlaşması ve Avrupa Birliği ile Türkiye Arasında Hizmetlerin Serbest Dolaşımı*, Yayın No.47, 1. Baskı, Ankara.

Taşkın, Erdoğan (2000), *Müşteri İlişkileri Eğitimi*, 2. Basım, İstanbul, Papatya Yayıncılık.

Tek, Ömer Baybars (1999), *Pazarlama İlkeleri: Türkiye Uygulamaları Global Yönetimsel Yaklaşım*, 8. baskı, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Uyguç, Nermin (1998), *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi; Stratejik Bir Yaklaşım*, 1. Baskı Dokuz Eylül Yayınları.

Yatkın, Ahmet (2003) *Toplam Kalite Yönetimi*, Nobel Yayın Dağıtım.

Yükselen, Cemal (2003), *Pazarlama: İlkeler, Yönetim*, 4. Baskı, Ankara, Detay Yayıncılık.

Zeithaml, Valaire A., Parasuraman, A., Berry, Leonard L. (1988c). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, C. 52.

Zeithaml, Valerie A. ve Mary Jo Bitner (1996), *Services Marketing*, First Edition, New York, The McGraw-Hill Companies, Inc.

Zeithaml, Valerie A. ve Mary Jo Bitner (2003), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, Third Edition, New York, McGraw-Hill, Inc.

Zeithaml, Valerie A., Mary Jo Bitner ve Dwayne D. Gremler (2006), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, Fourth Edition, New York, The McGraw-Hill Companies, Inc.

(http://www.lojistikci.com/page_id=84, Erişim Tarihi: 21.02.2011