



ISSN: 2587 – 0785

Journal of Management, Economics and Marketing Research

**YÖNETİM,  
EKONOMİ VE PAZARLAMA  
ARAŞTIRMALARI DERGİSİ**

Cilt : 1  
Sayı : 4  
Yıl : 2017

## **DERGİ HAKKINDA**

### **Odak ve Kapsam**

#### **Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi’nin yayın odağında;**

Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama alanındaki profesyonellere akademik katkı sağlayan, Sektörel uygulamalara katkı sağlayan teorik ve uygulama arasında köprü olan, Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama alanlarında ulusal ve uluslararası karşılaştırmaları inceleyen eserler yer almaktadır.

#### **Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi’nin yayın kapsamında;**

İşletme bilim dalını temel alan çalışmalar,

Kamu yönetimi bilim dalını temel alan çalışmalar,

İktisat bilim dalını temel alan çalışmalar,

Ekonometri bilim dalını temel alan çalışmalar,

Çalışma ekonomisi ve endüstri ilişkileri bilim dalını temel alan çalışmalar,

Maliye bilim dalını temel alan çalışmalar,

Uluslararası ticaret bilim dalını temel alan çalışmalar,

Hastane işletmeciliği bilim dalını temel alan çalışmalar,

Turizm işletmeciliği bilim dalını temel alan çalışmalar,

Yönetim bilişim sistemleri bilim dalını temel alan çalışmalar yer almaktadır.

### **Yayın Sıklığı**

Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi elektronik ortamda yayın yapan hakemli bir dergidir. İki aylık yayın yapan dergide yılda 6 sayı yayınlanmaktadır.

### **Yayın Dili**

Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi Türkçe olarak yayın yapmaktadır. Ancak her bir makalede İngilizce başlık, abstract ve keywords bulunmalıdır.

### **Açık Erişim Politikası**

Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi açık erişimli (Open Access) bir dergidir. Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi’nde yayınlanan tüm makaleler “Creative Commons Atıf 4.0 Uluslararası Lisansı” ile lisanslanmıştır.

# **Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi**

**2017, Cilt.1, Sayı.4**

## **Yayın Kurulu**

Genel Yayın Yönetmeni

Doç. Dr. R. Pars Şahbaz, Gazi Üniversitesi

## **Yayın Kurulu**

Prof. Dr. M. Mithat Üner, Atılım Üniversitesi

Prof. Dr. Kurtuluş Karamustafa, Erciyes Üniversitesi

Doç. Dr. Sedat Yüksel, College of Applied Science, Oman

Doç. Dr. Evren Güçer, Gazi Üniversitesi

## **Hakem Kurulu**

Ahmet TAYFUN, Gazi Üniversitesi, tayfun@gazi.edu.tr

Ali Turan Bayram, Sinop Üniversitesi, alibayram@sinop.edu.tr

Alptekin SÖKMEN, Gazi Üniversitesi, asokmen@gazi.edu.tr

Arzu KILIÇLAR, Gazi Üniversitesi, karzu@gazi.edu.tr

Cemalettin Aktepe, Gazi Üniversitesi, caktepe@gazi.edu.tr

Evren GÜÇER, Gazi Üniversitesi, evrengucer@gazi.edu.tr

Gül ERKOL BAYRAM, Sinop Üniversitesi, gulerkol@sinop.edu.tr

Güler SAĞLAM ARI, Gazi Üniversitesi, gsaglam@gazi.edu.tr

Kadri Gökhan Yılmaz, Gazi Üniversitesi, kgyilmaz@gazi.edu.tr

Kurtuluş KARAMUSTAFA, Erciyes Üniversitesi, karamustafa@erciyes.edu.tr

Lütfi BUYRUK, Nevşehir Üniversitesi, buyruk@nevsehir.edu.tr

Mithat ÜNER, Atılım Üniversitesi, mithatuner@gazi.edu.tr

Mehmet BAŞ, Gazi Üniversitesi, mbas@gazi.edu.tr

Metehan Tolon, Gazi Üniversitesi, metehan@gazi.edu.tr

Nuray Tosunoğlu, Gazi Üniversitesi, nguneri@gazi.edu.tr

Rahman Temizkan, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, rtemizkan@ogu.edu.tr Saadet Pınar

Temizkan, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, sptemizkan@ogu.edu.tr Selma Kalyoncuoğlu,

Gazi Üniversitesi, selmakalyoncu@gazi.edu.tr

Seyhan Çil, Gazi Üniversitesi, seyhanc@gazi.edu.tr

Zeynep ASLAN, Adnan Menderse Üniversitesi, z.aslan@adu.edu.tr

İÇİNDEKİLER

**BIST Seramik Sanayi Firmalarının Finansal Performanslarının AHP ve GRA Yöntemleriyle Ölçülmesi**

(Measuring the Financial Performance of BIST Ceramic Industry Firms via AHP and GRA)

**Seyfettin Ünal, Fatma Köse İçigen, Halime Gürdal**

ss.1-12

**Gastronomi ve Mutfak Sanatları Alanındaki Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılıklarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi**

(The Impact of Organizational Commitment of Academicians Working in the Field of Gastronomy and Culinary Arts on Job Satisfaction)

**Mustafa Ülker, Reha Kılıçhan**

ss.13-30

**Tüketicinin GDO Algısı: Ankara İli Örneği**

(Consumers' GMO Perception: Ankara Case Study)

**Gül Seçil Tahmaz, Fügen Durlu Özkaya**

ss.31-40

**Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin "SERVQUAL" Ölçeği İle Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma**

(A Research On The Evaluation Of Service Quality With "Servqual" Measurement In The Health Sector)

**Esat Saygın, Metehan Tolon**

ss. 41-63.



## BIST Seramik Sanayi Firmalarının Finansal Performanslarının AHP ve GRA Yöntemleriyle Ölçülmesi

Measuring the Financial Performance of BIST Ceramic Industry Firms via AHP and GRA

**Seyfettin ÜNAL**

Dumlupınar Üniversitesi, İ.İ.B.F., Kütahya [seyfettin.unal@dpu.edu.tr](mailto:seyfettin.unal@dpu.edu.tr)

**Fatma KÖSE İÇİGEN**

Dumlupınar Üniversitesi, İ.İ.B.F., Kütahya [fatma.kose@dpu.edu.tr](mailto:fatma.kose@dpu.edu.tr)

**Halime GÜRDAL**

Dumlupınar Üniversitesi, SBE, Kütahya [halime.gurdal@dpu.edu.tr](mailto:halime.gurdal@dpu.edu.tr)

### Öz

Bu çalışmada, Borsa İstanbul'da işlem gören seramik sanayi firmalarının finansal performanslarının AHP ve GRA yöntemleri yardımıyla analiz edilmesi ve sonuçların karşılaştırılması amaçlanmıştır. Bu amaçla işletmelerin 2010-2015 yıllarını kapsayan 6 yıllık döneme ait likidite, faaliyet etkinliği, mali yapı ve kârlılık oranları hesaplanmıştır. Bu hesaplanan oranlar yardımıyla firmaların performansları hem AHP hem GRA ile analiz edilmiştir. Elde edilen analiz bulgularına göre performans sıralamasında ilk sırada "Ege Seramik" gelirken, ikinci sırada "Kütahya Porselen", son sırada ise "Uşak Seramik" yer almıştır.

**Anahtar Kelimeler:** GRA, AHP, Finansal performans, Seramik sektörü, BIST

### Abstract

The main goal of this study is to analyze and compare the financial performance of BIST ceramic industry firms via AHP and GRA. The sample covers a six-year period between 2010 and 2015. For the purpose, selected financial ratios of liquidity, asset management, financial structure and proficiency are used. According to the results of both GRA and AHP, "Ege Seramik" appears to be the best performing firm. Following it, "Kütahya Porselen" comes in the second rank whereas "Uşak Seramik" stands at the end of the list.

**Key Words:** GRA, AHP, Financial performance, Ceramic industry, BIST

## GİRİŞ

Türkiye seramik sektörünün kökeni yüzyıllar öncesine dayanıyor olsa da ticari amaçlı üretim 1960'lı yıllarda başlamıştır. Kalite, çeşitlilik ve üretim seviyesi bakımından kaplamalı ürünler, sıhhi ürünler, süs eşyaları, teknik seramik ve refrakter ürünler endüstrinin en önemli alt sektörleridir. Seramik ve alt sektörleri ülkemizin önemli imalat sanayi sektörlerinden birisidir. Türkiye, seramik ve seramikle ilgili sektörlerde hem üretim hem de ihracatta dünyada ilk on içerisinde yer almaktadır. Buna rağmen, pek çok şirket arasından sadece üç firma halka açık olup; hisse senetleri Borsa İstanbul'da işlem görmektedir. Bazı işletmeler küçük ve orta ölçekli işletmeler kategorisine girse de geriye kalan büyük çoğunluk küçük işletmeler ve ev atölyeleridir. Zayıf yönleri de bulunmakla birlikte, KOBİ görüntüsü arz eden sektörün esnek ve dinamik yapısı Türkiye gibi ekonomisi KOBİ'lere dayalı olan ülkelere büyük avantajlar sağlamaktadır.

Finansal performans ölçümü literatürde pek çok çalışmanın konusu olmaya devam etmektedir. Sektöre özgü faktörler ve verilerin ulaşılabilirliği gibi seçilen kriter ve sınırlamalara göre çalışmalarda farklı yöntemler kullanılmaktadır. Çok kriterli karar verme teknikleri de bu yöntemler arasında yer almaktadır. Söz konusu tekniklerin temel amacı karar vericiye farklı alternatifler arasından en doğru olanı seçme imkânı sunmaktır. Bu amaçla kullanılan bir takım çok kriterli karar verme teknikleri bulunmaktadır. Çalışmada, bu tekniklerden AHP (Analitik Hiyerarşi Süreci) ve GRA (Gri İlişkisel Analiz) yöntemleri, Borsa İstanbul'da işlem gören seramik firmalarının seçilen finansal oranları nazarında, performanslarının analiz edilmesine yönelik olarak kullanılmaktadır.

Temel amaç, firmaları finansal oranlarının ampirik analiz sonuçlarına göre performans sıralamasına tabi tutmaktır. Böylelikle, yatırımcılara karar almalarında *–belki tek başına olmasa da–* GRA ve AHP yöntemlerini de destekleyici olarak kullanmaları önerilebilecektir. Çalışmanın örnekleme, halka açık üç seramik şirketinin 2010-2015 yıllarını kapsayan altı yıllık dönem verilerini içermektedir. Türkiye'deki seramik firmalarının finansal performanslarının GRA ve AHP yöntemleri ile ilk kez analiz edilmesi, çalışmayı literatürdeki benzerlerinden ayırtmaktadır. Ulaşılan sonuçların, seramik firmalarına etkinlik artırıcı operasyonel adımlar atmalarında yardımcı olmasının yanı sıra, karar almalarında yatırımcılara faydalı fikirler vermesi beklenmektedir. Takip eden bölümde, ilgili literatürün incelemesine, sonraki bölümde ise veri ve yöntemle yer verilmektedir. Ardından, analiz bulgularının yer aldığı dördüncü gelmekte olup; çalışma sonuç bölümü ile tamamlanmaktadır.

## 2. Literatür İncelemesi

İşletmelerin artan rekabet ortamında varlıklarını sürdürebilmeleri performanslarını yüksek tutmalarıyla mümkün olabilmektedir. İşletmelerin performansları işletmelerin kendileriyle birlikte tüm paydaşlarını ve aynı zamanda ülke ekonomisini de etkilemektedir. İşletmelerin performansları amaçlanan ve ulaşılan durumu görebilmek adına çeşitli yöntemlerle hesaplanmaktadır. Çok kriterli karar verme teknikleri de bu amaçla en çok kullanılan yöntemlerdendir. Çok Kriterli Karar Verme yöntemleri bu tür organizasyonların karşılaştırılmasında kullanılan ve elde ettikleri sonuçlar ile alternatifleri sıralama, alternatifler arasından seçme ve sınıflandırma yapabilen uygun yöntemler olarak araştırmalarda kullanılmaktadır.

Performans ölçümünde veri seti olarak finansal oranlar sıklıkla kullanılmaktadır. Fazla güvenilir bulunmadığı iddiasıyla zaman zaman eleştirilen ve ihtiyatla yaklaşılması önerilen finansal oranların aynı zamanda vazgeçilmez bir analiz yöntemi olarak kullanılmaya devam edildiği görülmektedir. Salmi ve Martikainen (1994) finansal oranların analizinin farklı bilgi



kullanıcıları tarafından karar alma sürecine katkısı ölçüsünde geçerliliğinin söz konusu olduğunu ifade etmektedir. Finansal analizin geçmişi bir hayli eskiye dayanmakla birlikte, finansal oranların kullanımı oldukça yenidir. Bunda, dijital teknolojiler sayesinde, finansal verilere ulaşmanın kolaylaşmasının önemi yadsınamaz. Ayrıca teknolojik gelişmeler sayesinde ortaya çıkan modern veri işleme teknikleri ve istatistik paket programları veri işleme sürecini hayli hızlandırıp kolaylaştırmıştır.

Literatürde çok kriterli karar verme tekniklerinden olan AHP (Analytic Hierarchy Process), TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution), Gri İlişkisel Analiz (Grey Relational Analysis-GRA), VIKOR (Vise Kriterijumska Optimizacija I Kompromisno Resenje), ELECTRE (Elimination and Choice Translating Reality English) ve PROMETHEE (Prefence Ranking Organization Method for Enrichment Evaluations) yöntemlerinin performans ölçümünde sıklıkla kullanıldığı görülmektedir.

Ertuğrul ve Karakaşoğlu (2008) Türkiye’de faaliyet gösteren ticari bir bankanın şubelerinin performanslarını VIKOR yöntemi ile değerlendirerek, şubeler arasında performansa göre bir sıralama yapmışlardır. Ustasüleyman (2009) tarafından yapılan çalışmanın amacı ticari bankalarda hizmet kalitesini etkileyen değişkenleri belirlemek ve bankaların hizmet performansını değerlendirmektir. Öncelikle bankacılık sektöründe hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde yaygın olarak kullanılan güvenilirlik, empati kurmak ve fiziksel özelliklerden oluşan hizmet kalitesi boyutlarının AHP yaklaşımı kullanılarak önem derecesi belirlenmiş, daha sonra TOPSIS yöntemi kullanılarak üç ticari bankanın hizmet performansı değerlendirilmiştir.

Demireli (2010) Türkiye’de faaliyet gösteren üç kamu bankasının performansını TOPSIS yöntemiyle ölçerken, Sakarya ve Aytekin (2013) PROMETHEE yaklaşımını kullandıkları çalışmalarında hisse senetleri İMKB’de işlem gören 2 kamu, 8 özel ve 2 yabancı sermayeli olmak üzere toplam 12 adet ticari bankanın finansal performanslarını finansal oranlar yardımıyla karşılaştırmışlardır.

AHP temel alınarak Saaty (1994) çalışmasında ticari bankaların performansını ölçmüştür. Albayrak ve Erkut (2005) tarafından yapılan çalışmada bankacılık sektörüne yönelik olarak, AHP yöntemi prensiplerine göre oluşturulan, Analitik Hiyerarşi Performans Modeli (AHPM) olarak adlandırılan; yapısında kârlılık ve risk kriterleri ile hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti gibi performans kriterlerinin birlikte kullanılmasına olanak tanıyan bir model önerilmiştir.

Çetin ve Bıtrak (2010) özel kesim ticari bankalar ile katılım bankalarının 2005–2007 dönemi mali tablolarından elde edilen finansal oranlarını kullanarak, AHP yöntemiyle finansal performanslarının değerlendirilmesine yönelik bir kârlılık analizi yapmışlardır. Feng ve Wang (2000) tarafından yapılan ve hava yollarının performanslarını finansal oranlarla ölçtükleri çalışma, Gri İlişkisel Analiz kullanılarak performans ölçümü yapılan literatürdeki önemli çalışmalardandır.

Chang (2006), Gri İlişkisel Analiz yöntemi ile Tayvan’daki ticari bankaların performanslarını ölçmüştür. Müşterilerin özellikleri ile banka performansları arasında önemli bir ilişkisi olduğunu sonucuna ulaşmıştır. Ho ve Wu (2006), Avusturya’daki üç büyük bankanın performanslarını finansal oranları kullanarak ölçüşler ve likit varlıkların işletme performansını en çok etkileyen değişkenler olduklarını tespit etmişlerdir.

Peker ve Baki (2011) çalışmalarında sigorta sektöründe faaliyet gösteren üç şirketi finansal performanslarına göre sıralamak amacıyla, Gri İlişkisel Analiz yöntemini kullanılarak likidite,

kaldıraç ve kârlılık oranları yardımıyla performans ölçmüşlerdir. Çalışmada likidite oranları yüksek olan bir şirketin finansal performansının da yüksek olabileceği sonucuna varılmıştır.

Uçkun ve Girginer (2011) Türk bankacılık sektöründe faaliyet gösteren tüm bankaların 2008 yılındaki finansal performanslarını GRA yöntemi ile analiz etmeyi amaçlamışlardır. Araştırma kapsamında 3 kamu sermayeli banka ile 10 özel sermayeli banka 14 finansal oran bakımından kendi grupları içinde sıralanmıştır. Finansal başarı açısından en önemli oranların kamu bankalarında kârlılıkla ilgili oranların, özel bankalarda ise aktif kalitesiyle ilgili oranların olduğu tespit etmişlerdir. Doğan (2013) hisse senetleri İMKB’de işlem gören 10 ticari bankanın 2005-2011 yılları arasındaki finansal performans ölçümünü GRA yaklaşımını kullanarak gerçekleştirmiştir.

Literatürde GRA ve AHP’nin birlikte kullanıldığı çalışmalarda çoğunlukla kriter ağırlıklandırması amacıyla AHP kullanılmış, sıralama esnasında GRA’dan faydalanılmıştır. Bektaş ve Tuna (2013) , Borsa İstanbul Gelişen İşletmeler Piyasasında işlem gören on bir firmanın, 2011 yılı bilanço ve gelir tablosu verilerinden yararlanarak performanslarını, belirledikleri altı finansal oran üzerinden GRA yöntemiyle değerlendirmişlerdir. Tayyar vd. (2014) çalışmalarında Borsa İstanbul’a kayıtlı bilişim ve teknoloji sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin finansal performanslarının değerlendirilmesinde AHP ve GRA yöntemleri kullanmışlardır. Güneysu vd. (2015) aynı yöntemleri kullanarak Türkiye’deki ticari bankaların finansal performanslarını analiz etmişlerdir.

### 3. Veri ve Metodoloji

Çalışmada, hisse senetleri Borsa İstanbul’da işlem gören seramik sektöründeki üç firma olan Ege Seramik, Kütahya Porselen ve Uşak Seramik firmalarının finansal performansı analiz edilmektedir. Bu amaçla, söz konusu firmaların Kamuyu Aydınlatma Platformu’ndan (KAP) elde edilen 2010-2015 dönemini kapsayan 6 yıllık finansal verileri kullanılmaktadır. İşletmelerin finansal performanslarını analizine yönelik olarak likidite, faaliyet etkinliği, mali yapı ve kârlılıklarını yansıtan 11 oran hesaplanmaktadır. Elde edilen oranlar, GRA yöntemi kullanılarak genel şirket performansını gösteren tek bir puana çevrilmektedir. Firmaların performanslarının analizinde söz konusu puanlama dikkate alınmaktadır. Aynı veriler kullanılarak AHP yöntemi kullanılarak performans analizi yinelenmiştir. Model katsayılarının belirlenmesinin ardından her bir şirketin performans değerlerine ulaşılmaktadır.

GRA, 1982 yılında Deng tarafından geliştirilen gri sistem teorisini temel alan bir karar verme yöntemidir. GRA kesinlik içermeyen ve yetersiz bilginin olduğu durumlarda ortaya çıkan ve böyle bir ortamda işletme yöneticilerine doğru karar vermelerinde yardımcı olan bir karar alma yöntemidir.

GRA, çoklu faktör ve değişken arasındaki karmaşık ilişkili problemleri çözmek için uygun bir yöntem olarak görülmektedir. Gri ilişkisel derece optimizasyonu sayesinde, çoklu performans karakteristikleri arasındaki kompleks ilişkileri çözmede etkin olarak kullanılabilir (Athawale ve Chakraborty, 2011). Chen ve Ting (2002) analizi gerçekleştirmek için küçük bir veri setinin yeterli olmasını ve hesaplama yönteminin basit olmasını yöntemin avantajı olarak belirtmektedir.

GRA’nın uygulama aşamaları aşağıdaki gibi şekillenmektedir:

- Finansal oranların belirlenmesi,
- Karar matrisinin oluşturulması,
- Referans serisinin ve karşılaştırma matrisinin oluşturulması,
- Normalizasyon işleminin gerçekleştirilmesi ve normalizasyon matrisinin oluşturulması,
- Mutlak değer tablosunun elde edilmesi,





- Gri ilişkisel katsayılar matrisinin oluşturulması ve
- İlişki derecelerinin hesaplanarak sıralamaların bulunması.

İlk olarak 1968 yılında Myers ve Alpert ikilisi tarafından ortaya atılmış, 1977 yılında ise Thomas Lorie Saaty tarafından “Analytic Hierarchy Process” adı net olarak kullanılan AHP hiyerarşik açıdan karar vermeyi sağlayan bir yöntemdir (Harker ve Vargas,1987). Yöntem, karmaşık bir problemin basit bir hiyerarşi şeklinde yapılandırılması ile nicel ve nitel değişkenlerin bir arada değerlendirilmesini sağlamaktadır. Problem parçalar halinde çözüldükten sonra birleştirilmektedir. Kriterlerin tümünün eş anlı düşünülmesini gerektirmediğinden, yöntem basit ve kolay uygulanabilir hale gelmekte, elde edilen sonuçların doğruluk derecesi artmaktadır (Murat ve Çelik, 2007).

#### 4. Analiz Bulguları

Analizde, sektörde finansal performansı ifade ettiğine inanılan ve literatürde yaygın olarak kullanılan likidite, mali yapı, faaliyet ve karlılığa ilişkin toplam 11 adet orandan faydalanılmıştır. Söz konusu oranlar ve formülasyonları Tablo 2’de sunulmaktadır.

**Tablo 1: Çalışmada Kullanılan Finansal Oranlar**

| Oran               | Adı                              | Kod | Formülasyon                                   |
|--------------------|----------------------------------|-----|-----------------------------------------------|
| Likidite Oranları  | Cari Oran                        | F1  | Dönen Varlıklar/Kısa Vadeli Borçlar           |
|                    | Likidite Oranı                   | F2  | (Dönen Varlıklar-Stoklar)/Kısa Vadeli Borçlar |
| Faaliyet Oranları  | Stok Devir Hızı                  | F3  | Satılan Malın Maliyeti/Ortalama Stok          |
|                    | Sabit Aktif Devir Hızı           | F4  | Satışlar/Sabit Aktifler                       |
|                    | Toplam Aktif Devir Hızı          | F5  | Satışlar/Toplam Aktifler                      |
| Mali Yapı Oranları | Borç Oranı                       | F6  | Toplam Borçlar/Toplam Aktifler                |
|                    | Toplam Aktifler Öz sermaye Oranı | F7  | Toplam Aktifler/Özsermaye                     |
|                    | Faiz Karşılama Oranı             | F8  | (VFÖK+Faiz Gideri)/Faiz Gideri                |
| Kârlılık Oranları  | Kâr Marjı                        | F9  | Net Kâr/Satışlar                              |
|                    | Öz kaynak Getiri Oranı           | F10 | Net Kâr/Özkaynak                              |
|                    | Varlık Getiri Oranı              | F11 | Net Kâr/Toplam Aktifler                       |

##### 4.1. Gri İlişkisel Analiz (GRA) Bulguları

İşletmelerin finansal tablolarından faydalanılarak finansal oranlarının hesaplanmasını takiben, hesaplanan oranlar yardımıyla diğer aşama olan ve Tablo 3’de sunulan karar matrisi oluşturulmuştur.

**Tablo 2: Karar Matrisi**

|          | Likidite Oranları |      | Faaliyet Oranları |      |      | Mali Yapı Oranları |      |       | Kârlılık Oranları |      |      |
|----------|-------------------|------|-------------------|------|------|--------------------|------|-------|-------------------|------|------|
| Firmalar | F1                | F2   | F3                | F4   | F5   | F6                 | F7   | F8    | F9                | F10  | F11  |
| Ege      | 2.29              | 1.62 | 3.73              | 2.46 | 0.90 | 0.34               | 1.53 | 24.10 | 0.12              | 0.17 | 0.14 |
| Kütahya  | 3.15              | 1.73 | 2.33              | 3.48 | 1.01 | 0.26               | 1.37 | 8.92  | 0.08              | 0.12 | 0.08 |
| Uşak     | 0.98              | 0.77 | 2.57              | 1.22 | 0.53 | 0.67               | 3.10 | 1.08  | 0.00              | 0.01 | 0.00 |

GRA yaklaşımının üçüncü aşamasında karşılaştırma matrisi elde edilmektedir. Tablo 4'te verilen sözkonusu matris tablosunda finansal oranlar dışında bir de "referans satırı" bulunmaktadır. Referans satırı, F6 ve F7 oranları için en küçük değeri içeren hücrenin eklenmesi; bunların dışında kalan diğer oranlar içinse en büyük değeri içeren hücrenin eklenmesiyle elde edilir. Buna göre, likidite oranlarının her ikisinin yanısıra, sabit aktif devir hızı, toplam aktif devir hızı, toplam borcun toplam aktiflere oranı ve toplam aktiflerin özsermayeye oranında Kütahya Porselen diğer iki firmaya kıyasla daha iyi performans göstermiştir. Ege Seramik ise, diğer iki işletmeye göre faiz karşılama oranında, stok devir hızında ve kârlılık oranlarının her üçünde daha üstün sonuçlar elde etmiştir.

**Tablo 3: Karşılaştırma Matrisi**

|                    | F1          | F2          | F3          | F4          | F5          | F6          | F7          | F8           | F9          | F10         | F11         |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Referanslar</b> | <b>3.15</b> | <b>1.73</b> | <b>3.73</b> | <b>3.48</b> | <b>1.01</b> | <b>0.26</b> | <b>1.37</b> | <b>24.10</b> | <b>0.12</b> | <b>0.17</b> | <b>0.14</b> |
| Ege                | 2.29        | 1.62        | 3.73        | 2.46        | 0.90        | 0.34        | 1.53        | 24.10        | 0.12        | 0.17        | 0.14        |
| Kütahya            | 3.15        | 1.73        | 2.33        | 3.48        | 1.01        | 0.26        | 1.37        | 8.92         | 0.08        | 0.12        | 0.08        |
| Uşak               | 0.98        | 0.77        | 2.57        | 1.22        | 0.53        | 0.67        | 3.10        | 1.08         | 0.00        | 0.01        | 0.00        |

Analizde, kullanılan serilerin çok geniş aralıklarda değerler aldığı durumlarda verilerin daha dar aralıklara çekilmesi işlemine normalizasyon adı verilmektedir. GRA yönteminde normalizasyon işlemi, serinin amaç fonksiyonuna etki noktasında gösterdiği özelliğe göre üç farklı şekilde yapılmaktadır (Yıldırım ve Önder, 2015):

Fayda durumu: Seri değerlerinin daha büyük olması amaca olumlu katkı sağlıyorsa normalizasyon işlemi (1) numaralı formüle göre yapılır.

$$x_i^* = \frac{x_i(j) - \min x_i(j)}{\max x_i(j) - \min x_i(j)} \quad (1)$$

Maliyet durumu: Seri değerlerinin daha küçük olması amaca olumlu katkı sağlıyorsa normalizasyon işleminde (2) numaralı formül kullanılır.

$$x_i^* = \frac{\max x_i(j) - x_i(j)}{\max x_i(j) - \min x_i(j)} \quad (2)$$

Optimal durum: Seri değerlerinin belirlenen bir optimal değere göre normalizasyon işleminde ise (3) numaralı formül kullanılır.

$$x_i^* = \frac{|x_i(j) - x_{ob}(j)|}{\max x_i(j) - x_{ob}(j)} \quad (3)$$

Çalışmada kullanılan likidite, faaliyet, kârlılık oranları ile faiz karşılama oranının büyük değerler alması hedeflendiğinden normalizasyon işleminde (1) numaralı formül kullanılmıştır. Toplam borcun aktiflere ve özsermayeye oranlarında (2) numaralı formül kullanılmıştır. Yapılan hesaplamalar sonucunda Tablo 5 elde edilmiştir. Normalizasyon matrisinde değerlerin 0 ve 1 arasında olduğu görülmektedir.

**Tablo 4: Normalizasyon Matrisi**

|             | F1   | F2   | F3   | F4   | F5   | F6   | F7   | F8   | F9   | F10  | F11  |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Referanslar | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| Ege         | 0.60 | 0.89 | 1.00 | 0.55 | 0.78 | 0.79 | 0.90 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| Kütahya     | 1.00 | 1.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.34 | 0.63 | 0.70 | 0.55 |
| Uşak        | 0.00 | 0.00 | 0.17 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Mutlak değerler aşağıdaki (4) numaralı formül kullanılarak elde edilmiş olup; buna yönelik olarak karşılaştırma değerlerinin referans değerlerden olan mutlak değer farkları dikkate alınmıştır. Mutlak değer tablosu Tablo 6'da sunulmaktadır.

$$\Delta_{oi}(j) = |x_0^*(j) - x_i^*(j)| \quad (4)$$

$$i=1,2,\dots,m, \quad j=1,2,\dots,n$$

**Tablo 5: Mutlak Değer Tablosu**

|         | F1   | F2   | F3   | F4   | F5   | F6   | F7   | F8   | F9   | F10  | F11  |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ege     | 0.40 | 0.11 | 0.00 | 0.45 | 0.22 | 0.21 | 0.10 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Kütahya | 0.00 | 0.00 | 1.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.66 | 0.37 | 0.30 | 0.45 |
| Uşak    | 1.00 | 1.00 | 0.83 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |

Aşağıda verilen (5) numaralı formülden faydalanılarak gri ilişkisel katsayılar matrisi elde edilmiştir. Analiz, finansal oranların eşit önem düzeyine sahip olduğu kabul edilerek yapılmıştır. Ayrıcı (ζ) katsayısı olarak 0.5 değeri kullanılmıştır. Gri ilişkisel katsayılar matrisi Tablo 7'de verilmiştir.

$$\gamma_{oi}(j) = \frac{\Delta_{min} + \zeta \Delta_{max}}{\Delta_{oi}(j) + \zeta \Delta_{max}} \quad (5)$$

**Tablo 6: Gri İlişkisel Katsayılar Matrisi**

|         | F1   | F2   | F3   | F4   | F5   | F6   | F7   | F8   | F9   | F10  | F11  |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ege     | 0.56 | 0.82 | 1.00 | 0.52 | 0.69 | 0.70 | 0.84 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| Kütahya | 1.00 | 1.00 | 0.33 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.43 | 0.58 | 0.62 | 0.53 |
| Uşak    | 0.33 | 0.33 | 0.38 | 0.33 | 0.33 | 0.33 | 0.33 | 0.33 | 0.33 | 0.33 | 0.33 |

Son aşamada, tüm finansal göstergelerin eşit önem düzeyinde olduğu kabul edilerek (6) numaralı formülle ilişki dereceleri hesaplamaları gerçekleştirilmiştir. GRA sonuçları Tablo 8'de sunulmaktadır.

$$\Gamma_{oi} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n \gamma_{oi}(j), \quad i = 1, 2, \dots, m \quad (6)$$

**Tablo 7: GRA Sonuçları**

|         | F1   | F2   | F3   | F4   | F5   | F6   | F7   | F8   | F9   | F10  | F11  | $\Gamma_{0i}$ | Sıralama |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|----------|
| Ege     | 0.56 | 0.82 | 1.00 | 0.52 | 0.69 | 0.70 | 0.84 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.83073       | 1        |
| Kütahya | 1.00 | 1.00 | 0.33 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.43 | 0.58 | 0.62 | 0.53 | 0.77209       | 2        |
| Uşak    | 0.33 | 0.33 | 0.38 | 0.33 | 0.33 | 0.33 | 0.33 | 0.33 | 0.33 | 0.33 | 0.33 | 0.33726       | 3        |

#### 4.2. Analitik Hiyerarşi Süreci (AHP) Bulguları

Çalışmada üç alternatif (seramik işletmesi) ve 11 kriter (finansal oran) bulunmaktadır. Uygulamanın kriterleri, Borsa İstanbul'da işlem gören seramik işletmelerinin 2010-2015 yıllarındaki mali tablolarından elde edilen ve Tablo 2'de gösterilen finansal oranlardan oluşmaktadır.

Ağırlıklarının bulunması için, 8 akademisyen söz konusu kriterleri (finansal oranları), Saaty'nin (1980) geliştirdiği ve ikili karşılaştırmalar ölçeğine göre hazırlanan anket aracılığıyla ikişerli olarak karşılaştırmıştır. Bu aşamada finansal oranların önemlilik derecelerini belirlemek için, "karşılaştırılan iki finansal orandan hangisi, seramik işletmelerinin finansal performansını daha iyi gösterir?" şeklinde bir soru sorulmuştur. Bu soru tüm finansal oranların ikili karşılaştırmaları için cevaplanmış ve önem dereceleri saptanmıştır. İkili karşılaştırma ölçeği Tablo 9'da sunulmaktadır.

**Tablo 8: İkili Karşılaştırma Ölçeği**

| Önem Derecesi | Tanımı                              | Açıklaması                                                                                    |
|---------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1             | Eşit derecede önemli                | Her iki faktör aynı öneme sahiptir.                                                           |
| 3             | Orta derecede önemli                | Bir faaliyet diğerine göre biraz daha önemlidir.                                              |
| 5             | Güçlü derecede önemli               | Bir faktör diğerine göre çok daha önemlidir.                                                  |
| 7             | Çok güçlü derecede önemli           | Bir faktör diğerine göre yüksek derecede daha önemlidir.                                      |
| 9             | Mutlak derecede önemli              | Bir faktör diğerine göre çok yüksek derecede önemlidir.                                       |
| 2, 4, 6, 8    | Ara değerleri temsil etmektedirler. | İki faktör arasındaki tercihte yukarıdaki açıklamalarda bulunan derecelerin ara değerleridir. |

Anket uygulamasından sonra, her bir ikili karşılaştırmaya verilen değerlerin geometrik ortalaması alınmıştır. Geometrik ortalamanın alınmasındaki amaç, bu ikili karşılaştırmaların tek sayısal değere dönüştürülmesidir. Elde edilen bu değerler neticesinde, seramik firmalarının performans sıralamasının belirlenmesine yönelik olarak Super Decision programı yardımıyla AHP uygulanmıştır. AHP sonucunda elde edilen kriterlerin ağırlık değerleri ve önem sıraları Tablo 10'da verilmektedir.

**Tablo 9: Kriterlerin Ağırlık Değerleri ve Önem Sıraları**

| Kriterler                             | Ağırlık Değerleri | Önem Sırası |
|---------------------------------------|-------------------|-------------|
| F1                                    | 0.04043           | 11          |
| F2                                    | 0.07057           | 6           |
| F3                                    | 0.19594           | 1           |
| F4                                    | 0.05663           | 8           |
| F5                                    | 0.08976           | 5           |
| F6                                    | 0.06870           | 7           |
| F7                                    | 0.05133           | 10          |
| F8                                    | 0.05416           | 9           |
| F9                                    | 0.14447           | 2           |
| F10                                   | 0.10017           | 4           |
| F11                                   | 0.12784           | 3           |
| <i>Tutarlılık oranı (TO)= 0.03688</i> |                   |             |

Tablo 10'dan anlaşılacağı üzere, finansal performans değerlendirmede en önemli kriter %19.594 ile "Stok Devir Hızı" olmuştur. Bunu takip eden diğer kriterler sırasıyla %14.447 ile "Kâr Marjı" ve %12.784 ile "Varlık Getiri Oranı" olarak sıralanmaktadır. Finansal performans sıralamasında en önemsiz görülen kriter %4.043 ile "Cari Oran" olmuştur.

Karar vericilerin kriterler arasında karşılaştırma yaparken tutarlı davranıp davranmadığının belirlenmesi amacıyla tutarlılık oranının (TO) hesaplanmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Saaty (1980) tarafından geliştirilen tutarlılık oranı aşağıdaki formülle hesaplanmaktadır:

TI: Tutarlılık İndeksi, RI: Rassal Tutarlılık İndeksi, n= kriter sayısı olmak üzere;

RI = Saaty vd. (1980) tarafından tutarlılık oranını hesaplayabilmek için standart düzeltme değeri olarak oluşturulan rassal indeks.

$$\lambda_{max} = \text{matrisin nispi ağırlığı}$$

$$TI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1}$$

$$TO = \frac{TI}{RI}$$

Tutarlılık oranı 0.10'u aşarsa karar vericinin tutarsızlığından dolayı matrise girdiği değerleri tekrar gözden geçirmesi gerekmektedir. Yani, TO sıfıra ne kadar yakınsa karar matrisinin tutarlılığı da o kadar yüksektir (Saaty, 1994).

Kriterlerin ağırlık değerleri belirlendikten sonra, alternatiflerin bu kriterlere göre ikili karşılaştırmalar sonucunda aldıkları değerler Tablo 11'de verilmiştir.

**Tablo 10: Alternatiflerin Kriterlere Göre İkili Karşılaştırma Değerleri**

| Kriterler        | F1    | F2    | F3    | F4    | F5    | F6    | F7    | F8    | F9    | F10   | F11   |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Ege Seramik      | 0.356 | 0.394 | 0.433 | 0.343 | 0.370 | 0.270 | 0.255 | 0.707 | 0.593 | 0.569 | 0.634 |
| Kütahya Porselen | 0.490 | 0.419 | 0.270 | 0.486 | 0.414 | 0.202 | 0.228 | 0.261 | 0.384 | 0.405 | 0.355 |
| Uşak Seramik     | 0.153 | 0.186 | 0.298 | 0.171 | 0.216 | 0.528 | 0.517 | 0.032 | 0.023 | 0.026 | 0.011 |

Tablo 11'e göre, bütün ikili karşılaştırma matrislerinin tutarlılık oranları 0.10'dan küçük olduğu için, ikili karşılaştırmaların tamamının tutarlı olduğu görülmektedir.

Son olarak, alternatiflerin kriterlere göre aldıkları değerler ile kriterlerin ağırlık değerleri birlikte değerlendirilerek, seramik firmalarının performans sıralaması elde edilmiştir. Sonuçlara Tablo 12'de yer verilmektedir.

**Tablo 11: Seramik Firmalarının Performans Sıralaması**

| Alternatifler (Firmalar) | Ağırlıklı Puan Sonuçları | Tercih Sıralaması |
|--------------------------|--------------------------|-------------------|
| Ege Seramik              | 0.47067                  | 1                 |
| Kütahya Porselen         | 0.34981                  | 2                 |
| Uşak Seramik             | 0.17951                  | 3                 |

AHP sonuçlarına göre, finansal performansı en yüksek olan firma %47.067 ile Ege Seramik olup; onu ikinci sırada %34.981 ile Kütahya Porselen ve son sırada ise %17.951 ile Uşak Seramik izlemektedir.

## 5. Sonuç

Seramik ve alt sektörleri Türkiye'de önemli bir imalat sanayi dalını oluşturmaktadır. Ülkemiz seramik ve seramikle ilgili diğer alt sektörlerde dünyada hem üretim hem de ihracat bakımından ilk on ülke içerisinde yer almaktadır. Sektörde çok sayıda işletme olmasına rağmen sadece üç tanesinin hisse senetleri Borsa İstanbul'da işlem görmektedir.

Genel olarak finansal oranlar ihtiyatla kullanılabilirler bile yine de vazgeçilmez olarak görülmektedirler. Bu nedenle hem araştırmacılar hem de uygulayıcılar tarafından modellemelerde kullanılırlar ve en azından bir başlangıç noktası olarak kabul edilirler. Finansal performans analizi literatürde yoğun olarak araştırılan bir konudur. İncelenen kriter ve araştırma kısıtlarına bağlı olarak pek çok farklı analiz yöntemi kullanılmaktadır. Çok kriterli karar verme teknikleri de bu yöntemler arasında yer almaktadır. Çalışmada bu yöntemlerden olan AHP ve GRA teknikleri halka açık olan seramik firmalarının finansal performans analizinde kullanılmıştır.

Çalışmanın amacı işletmeleri finansal oranlar yardımıyla hesaplanan finansal performanslarına göre sıralamaktır. Çalışma örneğinde hisseleri Borsa İstanbul'da işlem gören üç seramik firmasının 2010-2015 dönemi verileri kullanılmıştır. Her iki analiz sonucuna göre de finansal performans bakımından ilk sırada "Ege Seramik" yer almaktadır. Elde edilen sonuçların teyit edilmesi bakımından, ileriye dönük olarak, alternatif yöntemlerle yeni çalışmalar yürütülmesi yararlı olacaktır.



## Kaynakça

- Albayrak, Y. E., Erku, H. (2005). Banka Performans Değerlendirmede Analitik Hiyerarşi Süreci Yaklaşımı. *İtÜ dergisi/d mühendislik*, 4(6), 47-58.
- Athawale, V. M., Chakraborty, S. (2011). Application of Grey Relational Analysis Method in Solving Supplier Selection Problems. *The IUP Journal of Operations Management*, 10(1), 18-28.
- Bektaş, H., Tuna, K. (2013). Borsa İstanbul Gelişen İşletmeler Piyasasında İşlem Gören Firmaların Gri İlişkisel Analiz ile Performans Ölçümü. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3(2), 185-198.
- Chang, C.P. (2006). Managing Business Attributes and Performance for Commercial Banks. *The Journal of American Academy of Business*, Vol. 9, No. 1, 104-109.
- Chen, C.N., Ting, S.C. (2002). A Study Using The Grey System Theory To Evaluate The Importance of Various Service Quality Factors. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 19(7), 838-861.
- Çetin, A. C., Bitrak, İ. A. (2010). Banka Karlılık Performansının Analitik Hiyerarşi Süreci ile Değerlendirilmesi: Ticari Bankalar ile Katılım Bankalarında Bir Uygulama. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 2 (2), 77-93.
- Demireli, E. (2010). Topsis Çok Kriterli Karar Verme Sistemi: Türkiye'deki Kamu Bankaları Üzerine Bir Uygulama. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5(1), 101-112.
- Doğan, M. (2013). Measuring Bank Performance with Gray Relational Analysis: The Case of Turkey. *Ege Akademik Bakış*, 13(2), 215-225.
- Ertuğrul, İ., Karakaşoğlu, N. (2008). Banka Şube Performanslarının VIKOR Yöntemi ile Değerlendirilmesi. *Endüstri Mühendisliği Dergisi*, 20(1), 19-28.
- Feng, C.M., Wang, R.T. (2000). Performance Evaluation for Airlines Including the Consideration of Financial Ratios. *Journal of Air Transport Management*, 6, 133-142.
- Güneysu, Y., Er, B., Ar, İ.M. (2015). Türkiye'deki Ticari Bankaların Performanslarının AHS ve GİA Yöntemleri ile İncelenmesi. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*, 9, 71-93.
- Harker, P., Vargas, L. (1987). The Theory of Ratio Scale Estimation: Saaty's Analytic Hierarchy Process. *Management Science*, 33(11), 1383-1403.
- Ho C.T., Wu, Y.S. (2006). Benchmarking Performance Indicators for Banks. *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 13, Issue.1/2, 147-159.
- Kamuyu Aydınlatma Platformu (www.kap.gov.tr).
- Murat, G., Çelik, N. (2007). Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi ile Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: Bartın Örneği. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(6), ss.1-20.
- Peker, İ. ve Baki, B. (2011). Gri İlişkisel Analiz Yöntemiyle Türk Sigortacılık Sektöründe Performans Ölçümü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 4(7), ss.1-18.
- Saaty, T. L. (1980). *The Analytic Hierarchy Process*. McGraw-Hill, New York.
- Saaty, T.L. (1994). *Fundamentals of Decision Making and Priority Theory with the Analytic Hierarchy Process*. RWS Publications, Pittsburgh.

- Sakarya, Ş., Aytekin, S. (2013). İMKB’de İşlem Gören Mevduat Bankalarının Performansları ile Hisse Senedi Getirileri Arasındaki İlişkinin Ölçülmesi: PROMETHEE Çok Kriterli Karar Verme Yöntemiyle Bir Uygulama. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(2), 99-109.
- Salmi, T., Martikainen, T. (1994). A Review of the Theoretical and Empirical Basis of Financial Ratio Analysis. *The Finnish Journal of Business Economics*, 4(94), 426-448.
- Tayyar, N., Akcanlı, F., Genç, E., Erem, I. (2014). BİST’e Kayıtlı Bilişim ve Teknoloji Alanında Faaliyet Gösteren İşletmelerin Finansal Performanslarının Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) ve Gri İlişkisel Analiz (GİA) Yöntemiyle Değerlendirilmesi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Ocak 2014, 19-40.
- Uçkun, N., Girginer, N. (2011). Türkiye’deki Kamu ve Özel Bankaların Performanslarının Gri İlişki Analizi ile İncelenmesi. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (21), 46-66.
- Ustasüleyman, T. (2009). Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: AHS-Topsis Yöntemi. *Bankacılar Dergisi*, 69, 33-43.
- Yıldırım, B. F., Önder, E. (2015). *Operasyonel, Yönetmel ve Stratejik Problemlerin Çözümünde Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri*, Dora Yayınları, Bursa.





## Gastronomi ve Mutfak Sanatları Alanındaki Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılıklarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi

*The Impact of Organizational Commitment of Academicians Working in the Field of Gastronomy and Culinary Arts on Job Satisfaction*

**Mustafa ÜLKER**

Erciyes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Kayseri [mustafaulker@erciyes.edu.tr](mailto:mustafaulker@erciyes.edu.tr)

**Reha KILIÇHAN**

Erciyes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Kayseri [rehakilichan@gmail.com](mailto:rehakilichan@gmail.com)

### Öz

Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümlerinde çalışmakta olan akademisyenlerin örgütsel bağlılıkları ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan bu araştırma, daha önce gastronomi alanyazınında benzer bir çalışmaya rastlanılmamasından dolayı önemli olarak görülmektedir. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak elektronik anket yöntemi kullanılmıştır. Örgütsel bağlılığı ölçmek için üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeği, iş tatminini ölçmek için ise *Minnesota* iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. Anket soruları 2015 yılı ÖSYM Yükseköğretim Programları Kılavuzunda yer alan Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümlerinde görev yapan akademisyenlerin elektronik posta adreslerine gönderilmiştir. 8 Temmuz 2015 tarihinde ve ikinci kez 15 Temmuz 2015 tarihinde gönderilen elektronik postalar sonucunda dönüş yapmayan akademisyenler telefon ile aranarak araştırmaya katılmaları rica edilmiştir. Tespit edilen toplam 147 akademisyenden 89'u araştırmaya katılmıştır. Elde edilen veri uygun istatistiki analiz programları kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonuçları örgütsel bağlılık alt boyutları (duygusal, devam ve normatif bağlılık) ile iş tatmini arasında zayıf düzeyde olumlu yönlü bir ilişki bulunduğunu göstermektedir. Ayrıca regresyon analizi sonuçlarına göre iş tatminindeki toplam değişimin %39,6'sının duygusal bağlılık ve %21,2'sinin normatif bağlılık ile açıklanabileceğini söylemek mümkündür.

**Anahtar Kelimeler:** İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Gastronomi ve Mutfak Sanatları, Akademisyen.

### Abstract

This research was conducted to investigate the relationship between job satisfaction and organizational commitment of academicians working in the field of Gastronomy and Culinary Arts. This research is important as there is no similar research in the related literature. Survey method was used as the data collection method in this study. For measuring the organizational commitment, a three dimensional organizational commitment scale was used and for measuring job satisfaction, the Minnesota Job Satisfaction scale was used. Survey questions were sent to academicians working in schools with Gastronomy and Culinary Arts departments which were determined by looking at university preference guide prepared by Assessment Selection and Placement Center in 2015. E-mails for asking participation from academicians were sent two times, on 8 July 2015 and on 15 July 2015. Those who did not participate were called and requested to fill the survey. 89 of the 147

identified academicians participated in the research. Data was analyzed with an appropriate statistical program after the surveys were gathered. The correlation analysis has proved that there is a weak and linear relationship between organizational commitment dimensions (affective commitment, continuance commitment, and normative commitment) and job satisfaction. According to the results of the regression analysis, it is possible to state that 39,6% of the total change in job satisfaction can be explained by emotional commitment, whereas 21,2% can be explained by normative commitment.

**Keywords:** Job Satisfaction, Organizational Commitment, Gastronomy and Culinary Arts, Academicians.

## 1. Giriş

Hızla değişmekte ve gelişmekte olan dünyada işletme başarısı için artık sadece maddi kaynaklar yeterli görülmemektedir. Mevcut kaynaklar ancak geçici çözümler sunabilmektedir. Bu anlamda örgütlerin maddi kaynaklardan çok insan kaynağına önem vermesi gerekli görülmektedir. Bir örgütün başarısındaki en önemli faktörlerden biri iş gücüdür (Akar ve Yıldırım, 2008, s. 98). Bu nedenle işletmeler örgüt bilinci yüksek, örgütün hedeflerine hâkim ve kendini örgütün bir parçası gibi hisseden çalışanlara sahip olmak istemektedir. Ayrıca değişen rekabet ortamında yöneticiler yeniliğe açık, motive olabilen ve etkili çalışan personele ihtiyaç duymaktadır. Bu rekabet ortamında örgütün başarı sağlaması için çalışanların motivasyonunun ve iş tatmininin yüksek tutulması gerekmektedir.

Günümüzde çalışanların iş tatminsizliği bir sorun olarak görülmektedir. Çalışma ortamında kalifiye personelin bulunması işletme başarısı için yeterli bulunmamaktadır. Çalışanların örgüt kültürünü benimsemeleri ve verimli çalışabilmeleri için aynı zamanda motive edilmesi de gerekmektedir. Bu nedenden dolayı çalışanların işlerinden memnuniyeti ya da memnuniyetsizliği örgütlerin başarısı için önemli bir faktör olarak görülmektedir (Özaltın vd., 2002, s. 423). Örgüt başarısı için iş tatminini etkileyen birçok değişkenin (ücret, terfi imkânları, sosyal haklar, iş arkadaşları ve yöneticilerle ilişkiler, güvenlik, verimlilik ve çalışma koşulları gibi) yöneticiler tarafından iyi yönetilmesi gerekmektedir (Kök, 2006, s. 291). Daha az iş gücü ile daha fazla kazanç sağlamak isteyen işletmelerin örgütsel bağlılık ve iş tatmini konularına yönelmesiyle bu alanda yapılan çalışmaların sayısı gittikçe artmıştır.

Eğitim sektöründe de birbirine paralellik gösteren örgütsel bağlılık ve iş tatmini unsurları birçok akademik çalışmaya temel olmuştur (Oshagbami, 1997; Baş, 2002; Kök, 2006; Sharma ve Jyoti, 2009; Khalid vd., 2012; Khan vd., 2013). Bu anlamda odaklanılması gereken temel noktanın insan olması nedeniyle eğitim kurumlarının personel ihtiyacını gidermede hassas davranmaları gerekmektedir. Üniversitelerdeki akademik personel şeffaf ve adil atama ve terfi sistemi istemektedir. Adil terfi sistemi, direkt olarak personelin verimliliğini ve iş tatminini arttıracaktır (Aksu ve Aktaş, 2005, s. 480). Ayrıca günümüzde eğitime verilen önemin artması üniversitelerde görev yapan akademisyenlerin eğitim standardını arttırmaları gereğini de beraberinde getirmektedir.

Çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerini ve iş tatminlerini araştıran pek çok çalışma bulunmasına rağmen akademisyenler özelinde çok az sayıda çalışma olması dikkat çekmektedir. Akademisyenlerin, geleceğin sektör çalışanlarını yetiştirmesinden dolayı, örgütlerine bağlılıkları ve iş tatminleri önem arz etmektedir. Günümüzde öğretmenlerin sorunları ve sıkıntıları ise her platformda tartışılmaktadır. Ancak bilimsel bir çalışmada veriler kullanarak bu sorunlara daha kalıcı çözümler sağlamak mümkündür. Bu nedenle bu çalışma Yükseköğretim Kurulu'na (YÖK) bağlı üniversitelerde çalışan Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümü akademisyenlerinin mevcut örgütsel bağlılıkları ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi



incelemek amacıyla yürütülmüştür. Çalışma, özellikle gastronomi alanyazınında örgütsel bağlılık ve iş tatmini konularına yönelen bir araştırmaya rastlanılmaması nedeniyle ilgili alanyazındaki boşluğu doldurması açısından önem arz etmektedir. Çalışmanın alanyazına bir diğer katkısı ise Türkiye'deki Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümü akademisyenlerinin örgütsel bağlılıkları ve iş tatminlerini inceleyen ilk çalışmalardan biri olmasıdır.

Araştırmanın birinci bölümünde örgütsel bağlılık ve iş tatmini kavramları ve ilişkileri teorik çerçevede incelenmiş, ikinci bölümünde ise fakülte ve yüksekokulların Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümlerinde çalışmakta olan akademisyenler üzerinde yapılan bir araştırma ile örgütsel bağlılık boyutlarının, iş tatmini üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır.

## 2. Örgütsel Bağlılık

İşletmeler rekabet seviyesini arttırmak için çalışanlarının iş yerlerine olan bağlılığını arttırmak istemektedir. Çalışanların örgütlerine yüksek düzeyde bağlı olması iş bırakma isteğinin azalmasına, işletmenin personel devir hızının azalmasına, yüksek iş tatminine ve personelin devamlılığına katkı sağlayacaktır (Sabuncuoğlu, 2009, s. 21). Ayrıca örgütsel bağlılık, örgütte üretilen ürün ya da hizmeti etkilemesi nedeniyle son zamanlarda birçok çalışmaya (Bateman ve Strasser, 1984; Brown, 1996; Savery ve Syme, 1996) konu olmuştur.

Mowday ve diğerleri (1982) örgütsel bağlılığı bir örgütteki bireylerin bağlılıklarının ve benimseme duygularının yoğunluğu olarak tanımlarken, Scholl (1981, s. 593) bağlılığı beklenen durumlar oluşmadığında yönetimi sürdürebilmek için güçleri dengede tutmak olarak tanımlamıştır. Buradan hareketle örgütsel bağlılığın, bireyin herhangi bir ödül ya da cezalandırma sistemi gerekmesizin örgütüne, işine ve iş arkadaşlarına sadık olması anlamına geldiği söylenebilir. Ayrıca örgütsel bağlılık örgütün hedef ve değerlerine duyulan inanç, örgütün bir parçası olabilmek için gösterilen çaba ve örgütte kalma isteğinin yoğunluğudur (Steers, 1977, s. 46). Hrebiniak ve Alutto (1972, s. 555) ise örgütsel bağlılığı, bireyin örgüt ile etkileşimine ek olarak personelin kazanımlarının yapılan işe olan katkısına oranı olarak tanımlamaktadır.

Örgütsel bağlılık konusunda yapılan çalışmaların çoğu kavramı üç alt boyutta incelemiştir. Örgütsel bağlılığa ilişkin bu alt boyutlar (a) duygusal bağlılık, (b) devam bağlılığı ve (c) normatif bağlılıktır (Allen ve Meyer, 1990, s. 3). Duygusal bağlılık, personelin işini benimsemesini, sahiplenmesini ve içselleştirmesini ifade etmektedir. Meyer ve Allen (1991, s. 63-64) örgütler için duygusal bağlılığı, bireyin örgütten ayrılma isteğine rağmen kalma zorunluluğu olarak tanımlamaktadır. Devam bağlılığı (rasyonel bağlılık) çalışanların işinden ayrılma maliyetinin fazla olması nedeniyle çalışmaya zorunlu olarak devam etmesi olarak tanımlanabilir. Allen ve Meyer (1990, s. 3-4) ise devam bağlılığını bireyin olası iş imkânlarının azlığı nedeniyle örgüte olan bağlılığını yüksek tutma isteği olarak tanımlamaktadır. Çalışanların çeşitli sosyal, psikolojik ve ekonomik nedenlerle de işlerine devam etmek isteyebilecekleri unutulmamalıdır. Son olarak normatif bağlılık, çalışanın örgütüne karşı yüksek bir sorumluluk hissettiği, bu sorumluluğu yerine getirmek istediği ve dolayısıyla örgüt karşı hissettiği bağlılık türü olarak tanımlanabilir.

## 3. İş Tatmini

İş tatmini örgütlerde çalışanların verimliliğinin artırılmasında önemli bir unsur olarak görülmektedir. Örgüt içinde işinden memnun olan çalışanların işletme için daha verimli olacağı düşünülmektedir. Bu anlamda iş tatmininin gerek çalışanlar gerekse işletmeler açısından önemli olduğunu söyleyebiliriz. İş tatminini etkileyen faktörler ise maaş, çalışma ortamı, fiziksel durum, çalışma arkadaşlarıyla ilişki, güvenlik, terfi fırsatı, güçlendirme, statü, moral ve

finansal ödüllendirme, eğitim, kararlara katılım, iletişim, sosyal faaliyetler ve yönetim tarzıdır (Aksu ve Aktaş, 2005, s. 480).

İş tatmini kavramı araştırmacılar tarafından farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Mowday ve diğerleri (1979, s. 228) iş tatminini, çalışanların yaptıkları işlere yönelik göstermiş oldukları tepki olarak tanımlamaktadır. Odom ve diğerlerine göre (1990, s. 159) iş tatmini, bir personelin işiyle ilgili pozitif ya da negatif hisleridir. Gunlu ve diğerleri (2010, s. 694) ise iş tatminini, örgütün verimliliğini direkt olarak yükseltecek etkili bir hizmet ve yüksek performansın devamlılığı için anahtar bir etken olarak görmektedir. Aksu ve Aktaş'a (2009, s. 479) göre ise iş tatmini; çalışanların değerleri ve işlerindeki memnuniyetleridir. Diğer bir çalışmada iş tatmini, herhangi bir iş deneyiminin değerlendirilmesi sonucu oluşan duygular olarak tanımlanmaktayken (Ehtiyar, 1996, s. 110) iş tatminini yapılan işin sonundaki olumlu duygular olarak açıklamaktadır.

İş tatmini, örgütsel davranış çalışmalarında çokça incelenen (Bateman ve Organ, 1983; Organ ve Konovsky, 1989) bir konu olarak görülmektedir. *Minnesota İş Tatmini Ölçeği* ise iş tatminini ölçmeye yönelik geliştirilen ölçeklerin en sık kullanılanları arasındadır. Ölçek, iş yerinde çalışanların işlerinden ne kadar memnun olduklarını ortaya çıkarmaya yönelik hazırlanmıştır. İlgili ölçekteki ifadelerle katılım oranının yüksek olması çalışanların tatmin seviyesinin yüksekliğini göstermektedir.

Kamu kuruluşlarında çalışan personellerin iş tatminine yönelik çalışmalar ilgili alanyazında çokça görülmektedir. Türkiye'de yapılan çalışmalarda Baş (2002) yükseköğretim kurumlarındaki akademisyenler üzerinde yaptığı çalışmada akademisyenlerin yaklaşık %81'lik bir oranının işinden tatmin olduğu sonucuna varmıştır. Özaltın ve diğerleri (2002) ise Türk Silahlı Kuvvetleri'nde görev yapan doktorların iş tatmin düzeylerini incelemiştir. Araştırmanın sonucuna göre doktorların genel iş doyumunun yüksek olduğu ve aldıkları ücretlerden memnun oldukları görülmektedir. Kamu alanında yapılan bir diğer çalışma (Gül vd., 2008) devlet hastanesinde çalışan sağlık personelinin iş tatmini, stres ve örgütsel bağlılık ile işten ayrılma ve performans arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bu çalışmada ise örgütsel bağlılığın, iş tatmini ile performans arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu göze çarpmaktadır. Çalışkan (2005) tarafından yapılan bir çalışma hastane çalışanlarının iş tatminlerini ortaya çıkarmaya çalışmıştır. Araştırma sonucuna göre hemşirelerin büyük bir bölümünün yönetime katılamamaktan, denetim biçiminden, hastane içindeki başarıya odaklı yükselme olanaklarından, çalışma koşullarından ve alınan yetersiz ücretlerden yakındıkları belirtilmektedir. Kök (2006) tarafından yapılan bir diğer çalışma akademisyenlerin örgütsel bağlılık ve iş tatmin düzeylerini ölçmektedir. Bu çalışmada da akademisyenlerin en çok tatminsizlik duydukları husus maaş düzeyinin yeterli olmaması olmuştur.

#### 4. Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişki

Örgütsel bağlılık ve iş tatmini konularıyla ilgili ilişkinin gücünün ve yönünün bilinmesi örgütün yönelmesi gereken konuları kapsamı bakımından işletmeler için önemlidir. Ancak farklı iş kollarında yapılan çalışma sonuçlarının farklılık göstermesi de olasıdır. Örneğin; turizm sektöründe çalışan bireylerle tekstil sektöründe çalışan bireylerin davranışlarında farklılık görülmesi beklenebilir.

Yönetim ve organizasyon ile ilgili alanyazında iş tatmini ve örgütsel bağlılık ile ilgili birçok çalışmaya rastlanılmakta (Bateman ve Strasser, 1984; Brown, 1996; Savery ve Syme, 1996; Erkuş vd., 2011) ve bu kavramlar birbiriyle ilişkilendirilmektedir. Bu çalışmalarda genel olarak örgütsel bağlılığın, iş tatminini etkilediği görülmektedir. Bhuian ve Abol Muhmin (1997) kendi ülkesinden başka bir ülkede çalışan işçiler üzerine yaptıkları bir çalışmada örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında güçlü bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Yavas ve Bodur'un (1999) yapmış



olduğu çalışmada ise Türkiye’de çalışmakta olan göçmen yöneticilerin örgütsel bağlılıkları ile iş tatminleri arasındaki ilişki incelenmiş ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Yousef (2001) Birleşik Arap Emirlikleri’nde çalışmakta olan Müslümanlar üzerine yaptığı araştırmada çalışanların örgütsel bağlılıkları ile iş tatminleri arasında pozitif yönde güçlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yousef (2002) tarafından yapılan bir başka çalışmada ise Birleşik Arap Emirlikleri’ndeki kamu kurumlarında çalışanların iş tatminlerinin normatif ve duygusal bağlılığı pozitif yönde etkilediği görülürken devam bağlılığını negatif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır. Hacket ve diğerleri (1994) çalışmalarında hemşirelerin devam bağlılığı ile iş tatminleri arasında negatif yönde bir ilişki olduğu görülürken, Konovsky ve Croponzona (1991) patoloji laboratuvarı personeli üzerine yaptıkları çalışmada devam bağlılığı ile iş tatmininin ilişkili olmadığı ortaya konulmuştur. İlgili alanyazında akademisyenlerin iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları üzerine gerçekleştirilen araştırmalar Tablo 1’de sunulmaktadır. Sayfa kısıtı nedeniyle alanyazın incelemesinde tespit edilen tüm araştırmalara yer verilememiştir.

**Tablo 1.** Akademisyenler Özelinde İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Konularını İnceleyen Araştırmalar

| # | Araştırmacı(lar), Yılı     | Araştırmanın Amacı                                                                                                                                                                                                                       | Araştırmanın Örneklemi                                        | Araştırmanın Bulguları                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Özmen vd., 2005            | Bu çalışma, akademisyenlerin mesleğe ve örgüte bağlılıklarını, bilgi işçiliği çerçevesinde değerlendirmeyi amaçlamaktadır.                                                                                                               | 280 akademisyen                                               | Araştırma bulguları, akademisyenlerin mesleki bağlılıkları, bilgi işçisi olarak taşıdıkları özellikler nedeniyle örgütsel bağlılıklarından daha yüksek olduğunu göstermektedir.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2 | Çöl ve Gül, 2005           | Bu çalışma, kişisel özellikler (yaş, eğitim düzeyi, görev süresi ve ücret düzeyi) ile örgütsel bağlılık boyutları arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlamaktadır. Analizler, akademik ve idari personel ayrımı yapılarak incelenmiştir. | 13 kamu üniversitesinde 403 akademisyen ve 222 idari personel | Çalışmada, uygulanan korelasyon analizi sonuçlarına göre; akademisyenlerde (a) yaş ile duygusal bağlılık arasındaki olumsuz yönde, (b) eğitim düzeyi ile duygusal bağlılık arasında olumsuz yönde, (c) eğitim düzeyi ile normatif bağlılık arasında olumsuz yönde, (ç) görev süresi ile devam bağlılığı arasında olumlu yönde ve (d) ücret düzeyi ile duygusal bağlılık olumlu yönde ilişkilerin olduğu söylenebilir. Regresyon analizi sonuçlarına göre; (a) eğitim düzeyinin, duygusal bağlılığı olumsuz yönde (b) eğitim düzeyinin, normatif bağlılığı olumsuz yönde, (c) ücret düzeyinin, duygusal bağlılığı olumsuz yönde ve (ç) ücret düzeyinin devam bağlılığını olumsuz yönde etkilediği söylenebilmektedir. |
| 3 | Karaman ve Altunoğlu, 2007 | Bu çalışma, iş tatmini düzeyini etkileyen faktörleri belirtmek amacıyla gerçekleştirilmiştir.                                                                                                                                            | 138 akademisyen                                               | Araştırma bulgularından hareketle iş tatmini düzeyinin; özgürce karar verebilme, yeni programlar uygulamak için şartların uygun olması, diğer çalışanlarla işbirliği ve ücret faktörlerinden etkilendiğini söylemek mümkündür                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4 | Boylu vd., 2007            | Bu çalışma, bir kamu üniversitesindeki akademisyenlerin çalıştıkları birimlere ve üniversite geneline olan örgütsel bağlılıklarını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir.                                                          | 366 akademisyen                                               | Araştırma bulguları; (a) gerek üniversitenin geneline gerekse çalışılan birime olan devam bağlılık düzeyleri bekâr akademisyenlerde daha fazla olduğuna ve (b) akademisyenlerin, çalıştıkları birime ve üniversitenin geneline yönelik duygusal, devam ve normatif bağlılık düzeylerinin akademik unvanlarına göre karşılaştırılmasında profesör ve araştırma görevlisi arasında farklılık olduğuna işaret etmektedir.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5 | Demir vd.,                 | Bu çalışma,                                                                                                                                                                                                                              | 228 akademisyen                                               | Çalışmada, içsel pazarlama faaliyetlerinin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

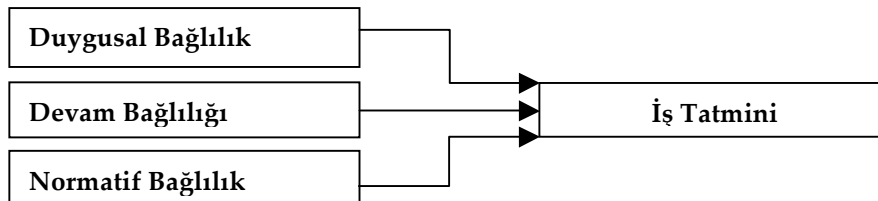
|   |                    |                                                                                                                                                                                                 |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | 2008               | akademisyenlerin örgütsel bağlılığı ve iş tatmini üzerinde içsel pazarlamanın etkisini incelemeyi amaçlamaktadır.                                                                               |                 | örgütsel bağlılık ve iş tatmini ile ilişkili olduğu ve iş tatmininin de örgütsel bağlılık üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6 | Alper Ay vd., 2015 | Bu çalışma, kamu üniversitelerinde çalışan akademisyenlerin çalıştıkları birime ve üniversite geneline olan örgütsel bağlılık düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesini amaçlamaktadır. | 261 akademisyen | Araştırma sonuçlarına göre akademisyenlerin üniversiteye duydukları örgütsel bağlılık düzeylerinin bölüme duydukları örgütsel bağlılık düzeylerinden daha az olduğu dikkat çekmektedir. Akademisyenlerin üniversiteye ve çalıştıkları birime olan bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiye yönelik yapılan korelasyon analizine göre ise her üç bağlılık düzeyi arasında yüksek derecede pozitif ilişki olduğu saptanmıştır. Akademisyenlerin işinden, çalıştığı biriminden ve üniversiteden memnuniyet düzeyi arttıkça duygusal, normatif ve genel örgütsel bağlılık düzeylerinin de anlamlı düzeyde arttığı saptanmıştır. Ayrıca yaş ve çalışma süresinin arttıkça birime ve üniversiteye olan duygusal bağlılığın da arttığı elde edilen bulgular arasındadır. |
| 7 | Bulut, 2017        | Bu çalışma, akademisyenlerin örgütsel bağlılıkları, kişilik özellikleri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.                             | 90 akademisyen  | Araştırmada akademisyenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri sırasıyla duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı şeklinde bulunmuştur. Duygusal bağlılığın en yüksek ortalama puana sahip olması olumlu bir bulgu olarak değerlendirilmektedir. Çünkü duygusal bağlılığın yüksek olması akademisyenlerin üniversiteyle özdeşleştikleri ve sevgi temelli bir bağ kurdukları anlamına gelmektedir. Benzer şekilde devam bağlılığının düşük olması akademisyenlerin üniversitede kalmaya daha az gereksinim duydukları şeklinde yorumlanmaktadır.                                                                                                                                                                                                        |

## 5. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden "ilişkisel araştırma" yöntemi seçilmiştir. İlişkisel araştırma, en az iki değişken arasındaki ilişkileri ve neden-sonuç ilişkileri ile ilgili bilgi edinmek amacıyla yapılmaktadır (Büyüköztürk vd., 2014, s. 15). Ayrıca araştırma kapsamında elde edilen veriler, bilgisayar programı aracılığıyla analiz edilmiştir.

### 5.1. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Bu bölümde ilk olarak araştırma modeli ve modele uygun olarak geliştirilen araştırma hipotezlerine yer verilmektedir. Şekil 1'de örgütsel bağlılığın alt boyutları ile iş tatmini arasındaki ilişkilerin incelendiği araştırma modeli yer almaktadır. Şekilde görüldüğü gibi araştırma modeli duygusal bağlılık ile iş tatmini, devam bağlılığı ile iş tatmini ve normatif bağlılık ile iş tatmini arasındaki ilişkilerden oluşmaktadır.



Şekil 1. Araştırma Modeli





Araştırma kapsamında aşağıdaki hipotezler test edilmektedir:

**H<sub>1</sub>:** Akademisyenlerin duygusal bağlılıkları, iş tatminlerini belirler.

**H<sub>2</sub>:** Akademisyenlerin devam bağlılıkları, iş tatminlerini belirler.

**H<sub>3</sub>:** Akademisyenlerin normatif bağlılıkları, iş tatminlerini belirler.

## 5.2. Ana Kütle ve Örneklem

Araştırmanın ana kütesini YÖK'e bağlı üniversitelerin turizm fakülteleri, turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulları, turizm ve otelcilik yüksekokulları, uygulamalı bilimler yüksekokulları, uygulamalı sosyal bilimler yüksekokulları, güzel sanatlar fakülteleri ile sanat ve tasarım fakültelerinin Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümlerinde görev yapan akademisyenler oluşturmaktadır. ÖSYM Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları 2015 Yılı Kılavuzu'ndan alınan verilere göre toplam 30 üniversitede Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü olduğu tespit edilmiş ve bu bölümlerin dağılımı Tablo 2'de gösterilmiştir.

**Tablo 2.** Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümlerinin Fakülte ve Yüksekokullara Göre Dağılımı

|                   |                                        | Devlet<br>Üniversitesi | Vakıf<br>Üniversitesi | Toplam    |
|-------------------|----------------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------|
| Y.O. <sup>1</sup> | Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O. | 2                      | 0                     | 2         |
|                   | Turizm ve Otelcilik Y.O.               | 0                      | 3                     | 3         |
|                   | Turizm ve Otel İşletmeciliği Y.O.      | 0                      | 1                     | 1         |
|                   | Uygulamalı Bilimler Y.O.               | 2                      | 4                     | 6         |
|                   | Uygulamalı Sosyal Bilimler Y.O.        | 0                      | 1                     | 1         |
| FAK. <sup>2</sup> | Turizm Fakültesi                       | 11                     | 1                     | 12        |
|                   | Güzel Sanatlar Fakültesi               | 1                      | 3                     | 4         |
|                   | Sanat ve Tasarım Fakültesi             | 0                      | 1                     | 1         |
|                   | <b>Toplam</b>                          | <b>16</b>              | <b>14</b>             | <b>30</b> |

Araştırma kapsamında 22.06.2015 – 26.06.2015 tarihleri arasında Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü bulunan tüm üniversitelerin internet sayfaları taranmış ve bu bölüme bağlı akademisyenlerin listelerine ve iletişim bilgilerine ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu bilgilere internet sayfaları aracılığıyla ulaşılamayan durumlarda ilgili fakülte ve yüksekokullar, araştırmacılar tarafından telefonla aranarak Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü'ne bağlı akademisyenlerin iletişim bilgileri toplanmıştır. Toplanan bilgilere göre YÖK'e bağlı üniversitelerde toplam 147 (11 Profesör, 13 Doçent, 62 Yardımcı Doçent, 21 Öğretim Görevlisi, 33 Araştırma Görevlisi, 4 Okutman, 3 Uzman) Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü akademisyeni bulunmaktadır. Çalışma ana kütesinin çok sayıda akademisyenden oluşmadığı ve iletişim bilgilerinin neredeyse tamamına ulaşıldığı için örneklemeye gidilmemiş ve çalışma ana kütesinde yer alan tüm akademisyenler araştırma kapsamına dâhil edilmiştir.

Soru formları zaman ve maliyet kısıtlamasının yanı sıra birçok fakülte ve yüksekokulun farklı şehirde olması nedeniyle elektronik ortamda hazırlanmıştır. Hazırlanan elektronik anket formları listede yer alan tüm akademisyenlerin elektronik posta adreslerine gönderilmiş ancak 5 akademisyenin elektronik posta adreslerinin kullanılmaması nedeniyle bu akademisyenlere ulaşılamamıştır. Anket formları geriye kalan 142 akademisyenin elektronik posta adreslerine 08.07.2015 - 15.07.2015 tarihlerinde olmak üzere iki kez gönderilmiştir. Ankette yer alan soruları cevaplamaya geçmeden önce katılımcıların okumaları için çalışmanın amacı ve kapsamı ile ilgili bir bilgilendirme metni anket formuna eklenmiştir. Araştırmanın yaz aylarında yapılması ve akademisyenlerden bazılarının tatilde olması nedeniyle ilk etapta 49 anket geri dönüşü elde

<sup>1</sup> Y.O.: Yüksekokul

<sup>2</sup> FAK.: Fakülte

edilmiştir. Geri dönüş sayısının az olması nedeniyle 22.07.2015 - 31.07.2015 tarihlerinde akademisyenlere telefon ve/veya sosyal medya aracılığıyla ulaşıp anketi doldurmaları rica edilmiştir. Bu süreçten sonra ilerleyen analizlere dâhil edilebilecek 89 adet kullanılabilir anket elde edilmiştir.

### 5.3. Veri Toplama Aracı

Araştırma kapsamında gereksinim duyulan veriler birincil veri niteliğindedir. Bu nedenle araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerini öğrenmeyi amaçlayan sorular yer almaktadır. İkinci bölümde akademisyenlerin iş tatminlerini ölçmek amacıyla Weiss ve diğerleri (1967) tarafından geliştirilen *Minnesota İş Tatmini Ölçeği*'nden yararlanılmıştır. 20 ifaden oluşan bu ölçek 5 kategorili bir ölçektir. Üçüncü bölümde ise Meyer ve Allen (1991) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık ölçeğinden yararlanılmıştır. Bu ölçek 18 ifade ve 3 boyuttan oluşmaktadır.

Ölçekler Türkçe ve İngilizce dillerine hâkim iki öğretim elemanı tarafından önce Türkçeye ardından da İngilizceye çevrilmiş ve karşılaştırma yapılmıştır. Ölçeklerin çevirileri turizm ve yiyecek-içecek alanında çalışmakta olan iki öğretim üyesinin görüşüne sunulmuş ve cümlelerin daha anlaşılır hale gelmesi sağlanmıştır. Ardından araştırma kapsamında oluşturulan anket formu yardımı ile 04 Mayıs – 06 Mayıs 2015 tarihleri arasında Erciyes Üniversitesi Turizm Fakültesi'nde çalışmakta olan 6 akademisyen üzerinde pilot test uygulanmış ve değerlendirmeler sonucunda ölçeklerin daha büyük bir örneklem üzerinde uygulanabileceği anlaşılmıştır. Nihai olarak akademisyenlerin örgütsel bağlılıklarını ve iş tatminlerini ölçmeye yönelik 38 önermeden oluşan bir anket formu oluşturulmuştur. Katılımcıların ölçeklerde yer alan önermelere katılım düzeylerini ölçmek amacıyla 5 kategorili *Likert* tipi sıralı ölçekten faydalanılmış olup bu katılım düzeyleri; (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kararsızım, (4) katılıyorum ve (5) kesinlikle katılıyorum şeklindedir.

### 6. Araştırmada Kullanılan Analizler, Bulgular ve Bulguların Yorumlanması

Araştırma kapsamında elde edilen veriler, bilgisayar programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Araştırmada uygun istatistiki analizler geliştirilmeden önce verilerin istatistiki programda uygunluğu incelenmiştir (Çokluk, vd., 2014, s. 9). Bu sayede verilerin oluşturacağı güvenilirlik ve geçerlilik analizlerinin etkilenmemesi için öncelikle verilerin frekans dağılımları, ortalama ve standart sapmaları incelenerek hatasızlık kontrolü yapılmıştır.

Araştırma kapsamında toplanan verinin normal dağılım gösterip göstermediğini tespit edebilmek için *ShapiroWilk* ve *Kolmogorov Smirnov* testleri gerçekleştirilmiştir (Akalin, 2015, s. 117). Gerçekleştirilen analizler sonucunda anlamlılık değerinin  $p=0,000$  olduğundan verinin normal dağılım göstermediği sonucuna varılmıştır. Ancak veri toplama aşamasında Likert tipi sıralı bir ölçeğin kullanılmasının parametrik olmayan veri ürettiği düşünüldüğünden (Karamustafa ve Biçkes, 2003, s. 94-95) parametrik olmayan testler tercih edilmeden önce normal dağılım testleri sonuçlarının örneklem büyüklüğünden etkilenebileceği göz önüne alınarak çarpıklık ve basıklık değerlerinin incelenmesi uygun görülmüştür. Ankette bulunan tüm ifadelerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1,5 ile +1,5 arasında yer aldığı tespit edildiğinden verinin normal dağılıma uygun olduğu kabul edilmiş (George ve Mallery, 2010; Tabachnick ve Fidell, 2013) ve bu araştırma için elde edilen verilere parametrik testlerin uygulanmasının daha sağlıklı sonuçlar ortaya çıkaracağı varsayılmıştır.





### 6.1. Ölçeklerin Geçerliliklerine ve Güvenilirliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini incelemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Elde edilen verilere faktör analizi uygulayabilme koşulunu gösteren KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy*) değerinin 0,762 olması testin uygulanabilir (Kalaycı, 2014, s. 322) olduğunu göstermektedir. Diğer bir uygunluk testi olan *Bartlett* Küresellik Testi sonuçlarına göre ( $p \leq 0,000$ ) anlamlılık derecesinde test değerinin 1107,778 olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda verinin açıklayıcı faktör analizine uygun olduğu sonucuna varılmıştır.

Açıklayıcı faktör analizinin uygulanmasında faktör yapısını belirlemek ve anlamlı yorumlanabilir faktörler elde etmek amacıyla temel bileşenler analizi seçilmiş, dikey döndürme tekniklerinden *Varimax* tekniği kullanılmış ve faktör yükü 0,40'ın altında olan veriler dikkate alınmamıştır (Alpar, 2011, s. 269). Öte yandan bir maddenin üç faktöre veya iki faktöre yüklenmesi gibi durumlarda yük farkının en az 0,10 olması kararı verilmiştir. Son olarak herhangi bir faktör grubuna eklenemeyen maddeler ve eklendiği faktörün tek ifadesi olan maddeler ölçekten çıkarılmıştır. On dört kez yapılan faktör analizinin çalıştırılması sonucunda herhangi bir faktör altında toplanamayan "Duygusal Bağlılık 4", "Devam Bağlılığı 6", "Normatif Bağlılık 3", "İş Tatmini 15" ve "İş Tatmini 18" maddeleri; iki faktöre birden yüklenip yük farkının 0,10'dan az olması nedeniyle "Devam Bağlılığı 1" ve "İş Tatmini 6" maddeleri yüklendiği faktör için anlamlı olmadığına karar verilen "İş Tatmini 1", "İş Tatmini 5", "İş Tatmini 7", "İş Tatmini 20", "Duygusal Bağlılık 6" ve "Normatif Bağlılık 4" maddeleri ölçekten çıkarılmış ve toplam 35 maddelik ölçeğin son haline yeniden faktör analizi uygulanmıştır (Tablo 3.).

**Tablo 3.** Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

| Faktörler/Maddeler                                                          | Faktör Yükleri |   |   |   | Eş Köken lik | Öz Değeri | Açıklan an Varyans | Ort. | Alfa |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|---|---|---|--------------|-----------|--------------------|------|------|
|                                                                             | 1              | 2 | 3 | 4 |              |           |                    |      |      |
| <b>1. İş Tatmini</b>                                                        |                |   |   |   |              |           |                    |      |      |
| 2. İşte bağımsız çalışabilme imkânına sahibim.                              | ,480           |   |   |   | ,365         | 7,516     | 30,064             | 4,21 | ,885 |
| 3. Duruma göre farklı davranış tarzları gösterebilirim.                     | ,567           |   |   |   | ,383         |           |                    | 4,12 |      |
| 4. İşim bana çevremde saygınlık sağlar.                                     | ,723           |   |   |   | ,568         |           |                    | 4,61 |      |
| 8. İşimde sürekli kalabilme (kadrolu çalışabilme) imkânına sahibim.         | ,580           |   |   |   | ,372         |           |                    | 4,49 |      |
| 9. İşimde başkaları için bir şeyler yapabilme fırsatına sahibim.            | ,666           |   |   |   | ,494         |           |                    | 4,47 |      |
| 10. İnsanları yönlendirme fırsatına sahibim.                                | ,709           |   |   |   | ,548         |           |                    | 4,36 |      |
| 11. Bireysel becerilerimi kullanarak bir şeyler yapabilme imkânına sahibim. | ,649           |   |   |   | ,514         |           |                    | 4,46 |      |
| 12. İşletme politikalarının uygulanış şekline memnunum.                     | ,630           |   |   |   | ,570         |           |                    | 3,67 |      |
| 13. Yaptığım işin karşılığında aldığım ücret tatmin edicidir.               | ,726           |   |   |   | ,534         |           |                    | 3,97 |      |
| 14. İşimde ilerleme şansım vardır.                                          | ,751           |   |   |   | ,573         |           |                    | 4,46 |      |
| 16. İşimde kendi yöntemlerimi kullanma fırsatım vardır.                     | ,568           |   |   |   | ,554         |           |                    | 4,34 |      |
| 17. Çalışma koşullarım iyidir.                                              | ,545           |   |   |   | ,517         |           |                    | 4,19 |      |
| 19. Yaptığım iş karşılığında takdir edilirim.                               | ,546           |   |   |   | ,439         |           |                    | 4,09 |      |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |      |      |      |      |       |        |      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|------|------|------|------|-------|--------|------|------|
| 2. Duygusal Bağlılık                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |      |      |      |      |       |        |      |      |
| 21. Kariyerimin geri kalanını işyerimde geçirmekten mutlu olurum.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  | ,800 |      |      | ,677 | 2,642 | 10,568 | 4,12 | ,885 |
| 22. İşyerimin sorunlarını kendi sorunlarım gibi hissediyorum.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  | ,801 |      |      | ,689 |       |        | 4,02 |      |
| 23. İşyerimde kendimi "ailenin bir parçası" olarak hissediyorum.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  | ,829 |      |      | ,728 |       |        | 3,96 |      |
| 25. İşyerim benim için özel anlam taşıyor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  | ,812 |      |      | ,713 |       |        | 4,06 |      |
| 3. Devam Bağlılığı                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |      |      |      |      |       |        |      |      |
| 28. Şu an işyerimden ayrılmak istediğime karar versem hayatımın büyük bölümü olumsuz etkilenir.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |      | ,496 |      | ,483 | 2,412 | 9,647  | 3,38 | ,798 |
| 29. Şu an işyerimde kalmam, bir istek olduğu kadar gerekliliktir.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |      | ,867 |      | ,769 |       |        | 3,51 |      |
| 30. İşyerimden ayrılmayı düşünmek için çok az seçeneğim olduğunu düşünüyorum.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |      | ,871 |      | ,776 |       |        | 3,33 |      |
| 31. İşyerimden ayrılmama nedenlerimden biri de olası işyeri alternatiflerin azlığıdır.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |      | ,816 |      | ,721 |       |        | 2,89 |      |
| 4. Normatif Bağlılık                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |      |      |      |      |       |        |      |      |
| 33. İşyerimde çalışmaya devam etmek için herhangi bir zorunluluk hissediyorum.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |      |      | ,592 | ,401 | 1,744 | 6,976  | 2,97 | ,677 |
| 34. Benim için avantajlı olsa bile, işyerimden şimdi ayrılmak bana doğru gelmiyor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |      |      | ,473 | ,514 |       |        | 3,38 |      |
| 37. İşyerimde ki sorumluluklarım nedeniyle işten ayrılmamın doğru olmayacağını düşünüyorum.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |      |      | ,803 | ,734 |       |        | 3,66 |      |
| 38. Kariyer gelişimim açısından işyerime çok şey borçluyum.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |      |      | ,798 | ,679 |       |        | 3,62 |      |
| Faktör Çıkarma Yöntemi: Temel Bileşenler Analizi; Döndürme Yöntemi: Varimax<br>Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği: %76,200<br>Bartlett Küresellik Testi için Ki-Kare: 1107,778; s,d.:300; p<0,000<br>Açıklanan Toplam Varyans: %57,255<br>Ölçeğin Tamamı için Güvenilirlik Katsayısı: ,875<br>Ölçek Değerleri: 1: Kesinlikle Katılıyorum; 2: Katılıyorum; 3: Kısmen Katılıyorum Kısmen Katılmıyorum; 4: Katılıyorum; 5: Kesinlikle Katılıyorum |  |  |      |      |      |      |       |        |      |      |

Gerçekleştirilen açıklayıcı faktör analizi sonucunda dört faktör grubu elde edilmiştir. Ölçeklerin alındığı çalışmalar düşünüldüğünde dört faktörlü bir yapının ortaya çıkması olumlu olarak değerlendirilmiştir. Araştırmada "iş tatmini" boyutunun toplam 13 maddeden oluştuğu ve toplam varyansı açıklama oranının %30,064 olduğu; "duygusal bağlılık" boyutunun toplam dört maddeden oluştuğu ve toplam varyansı açıklama oranının %10,568 olduğu; "devam bağlılığı" boyutunun dört maddeden oluştuğu ve toplam varyansı açıklama oranının %9,647 olduğu; "normatif bağlılık" boyutunun dört maddeden oluştuğu ve toplam varyansı açıklama oranının %6,976 olduğu sonucuna varılmıştır. Çok faktörlü ölçeklerde asgari açıklanan varyans oranının %50 olması gerektiği dile getirilmektedir (Coşkun vd., 2015, s. 275). Bu nedenle açıklanan varyans oranı %57,255 olan bu ölçeğin yeterli düzeyde olduğu söylenebilir. Ölçeklerin güvenilirliklerini göstermede sıklıkla kullanılan değer *Cronbach's Alpha*'dır. Bu çalışmada *Cronbach's Alpha* değerleri iş tatmini için %88,5; duygusal bağlılık için %88,5; devam bağlılığı için %79,8 ve normatif bağlılık için %67,7 iken ölçeğin tamamı için %87,5 tespit edilmiştir. Buradan hareketle ölçeklerin tatmin edici düzeyde güvenilir olduğu tespit edilmiştir (Kalaycı, 2014, s. 405).



## 6.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırma ana kütesini oluşturan 147 akademisyen içerisinde araştırmaya katılan akademisyenlerin profili incelendiğinde; %2.2'sinin (n=2) Profesör Doktor, %9'unun (n=8) Doçent Doktor, %48.3'ünün (n=43) Yardımcı Doçent Doktor, %23.6'sının (n=21) Araştırma Görevlisi, %15.7'sinin (n=14) Öğretim Görevlisi ve %1.1'inin (n=1) Okutman-Uzman olarak görev yaptıkları anlaşılmaktadır (Tablo 4.). Bu anlamda, ana kütledeki akademisyenlerin sınırlı sayıda olması göz önüne alındığında, ulaşılan akademisyen sayısının yeterli olduğu düşünülmektedir. Nitekim toplanan 89 anket YÖK'e bağlı üniversitelerin Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümlerinde çalışmakta olan akademisyenlerin yaklaşık %61'ini temsil etmektedir.

**Tablo 4.** Unvana Göre Ana Kütledeki ve Katılımcı Akademisyenlerin Dağılımı

| Ana Kütledeki Akademisyenler |            |            | Araştırmaya Katılan Akademisyenler |           |            |
|------------------------------|------------|------------|------------------------------------|-----------|------------|
| Unvan                        | Frekans    | Yüzde      | Unvan                              | Frekans   | Yüzde      |
| Profesör Dr.                 | 11         | 7,4        | Profesör Dr.                       | 2         | 2,2        |
| Doçent Dr.                   | 13         | 8,8        | Doçent Dr.                         | 8         | 9          |
| Yrd. Doç. Dr. <sup>3</sup>   | 62         | 42,1       | Yrd. Doç. Dr.                      | 43        | 48,3       |
| Arş. Gör. <sup>4</sup>       | 33         | 22,4       | Arş. Gör.                          | 21        | 23,6       |
| Öğr. Gör. <sup>5</sup>       | 21         | 14,4       | Öğr. Gör.                          | 14        | 15,7       |
| Okt. <sup>6</sup> -Uzman     | 7          | 4,8        | Okt.-Uzman                         | 1         | 1,1        |
| <b>Toplam</b>                | <b>147</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b>                      | <b>89</b> | <b>100</b> |

Tablo 5'te katılımcıların demografik özelliklerine yer verilmektedir. Buna göre, araştırmaya katılanların %57.3'ünün (n=51) erkeklerden, %42.7'sinin (n=38) kadınlardan oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların %30.3'ü (n=27) 21-30 yaş aralığındaki kişilerden, %46.1'i (n=41) 31-40 yaş aralığındaki kişilerden, %16.9'u (n=15) 41-50 yaş aralığındaki kişilerden ve %6.7'si (n=6) 51-60 yaş aralığındaki kişilerden oluşmaktadır. Buradan hareketle Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümlerindeki akademisyenlerin nispeten genç bireyler olduğu söylenebilir. Bu durumun, bölümün Türkiye'de son 10 yıl içerisinde açılmış olmasından dolayı kaynaklandığı düşünülebilir. Araştırmaya katılanların medeni durumlarına göre dağılımı ele alındığında ise, katılımcıların %65.2'sinin (n=58) "evli" ve %34.8'inin "bekâr" oldukları tespit edilmiştir. Katılımcıların kurumlarında çalışma süreleri incelendiğinde %29.2'sinin (n=26) "5 yıl ve daha az", %28.1'inin (n=25) "6-10 yıl arası", %22.5'inin (n=20) "11-15 yıl arası" ve %20.2'sinin (n=18) "16 yıl ve daha fazla" süreyle çalıştıkları anlaşılmaktadır.

**Tablo 5.** Araştırmaya Katılan Akademisyenlerin Demografik Özellikleri

| Özellikler   |                    | Frekans (f) | Yüzde (%)  |
|--------------|--------------------|-------------|------------|
| Cinsiyet     | Erkek              | 51          | 57,3       |
|              | Kadın              | 38          | 42,7       |
|              | <b>Toplam</b>      | <b>89</b>   | <b>100</b> |
| Yaş          | 21 ve 30 Yaş Arası | 27          | 30,3       |
|              | 31 ve 40 Yaş Arası | 41          | 46,1       |
|              | 41 ve 50 Yaş Arası | 15          | 16,9       |
|              | 51 ve 60 Yaş Arası | 6           | 6,7        |
|              | <b>Toplam</b>      | <b>89</b>   | <b>100</b> |
| Medeni Durum | Evli               | 58          | 65,2       |
|              | Bekâr              | 31          | 34,8       |
|              | <b>Toplam</b>      | <b>89</b>   | <b>100</b> |

<sup>3</sup> Yrd. Doç. Dr.: Yardımcı Doçent Doktor

<sup>4</sup> Arş. Gör.: Araştırma Görevlisi

<sup>5</sup> Öğr. Gör.: Öğretim Görevlisi

<sup>6</sup> Okt.: Okutman

|                               |                      |           |            |
|-------------------------------|----------------------|-----------|------------|
| <b>Kurumda Çalışma Süresi</b> | 5 Yıl ve daha az     | 26        | 29,2       |
|                               | 6 – 10 Yıl arası     | 25        | 28,1       |
|                               | 11 – 15 Yıl arası    | 20        | 22,5       |
|                               | 16 Yıl ve daha fazla | 18        | 20,2       |
|                               | <b>Toplam</b>        | <b>89</b> | <b>100</b> |

### 6.3. Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla gerçekleştirilen korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına yer verilmektedir. Faktör analizi sonucu oluşan boyutların birbirleriyle olan ilişkilerini test etmek için korelasyon analizi ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkisini belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır. Araştırma kapsamında regresyon analizinin yapılabilmesi için analize dahil edilecek bağımlı ve bağımsız değişkenlerin arasında ilişki olup olmadığını kontrol edebilmek için öncelikle *Pearson* korelasyon analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6 incelendiğinde duygusal bağlılık ile iş tatmini arasında zayıf düzeyde ve olumlu yönde; devam bağlılığı ile iş tatmini arasında çok zayıf düzeyde ve olumlu yönde ve normatif bağlılık ile iş tatmini arasında zayıf düzeyde ve olumlu yönde ilişkilerin olduğu görülmektedir (Kalaycı, 2014, s. 116). Söz konusu ilişki katsayıları da istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu durumdan hareketle akademisyenlerin duygusal, devam ve normatif bağlılıklarının artmasıyla birlikte iş tatminlerinin de artacağı söylenebilir. Korelasyon analizi sonuçlarının daha önce alanyazındaki pek çok çalışma (Bateman ve Strasser, 1984; Bhuian ve Abol Muhmin, 1997; Yavaş ve Bodur, 1999; Erkuş vd., 2011) ile benzerlik gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu sonuçlardan hareketle değişkenler arası ilişkilerin regresyon analizi ile de incelenmesi mümkün hale gelmiştir. Bu çerçevede duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık bağımsız değişkenler ve iş tatmini bağımlı değişken olmak üzere regresyon modeli oluşturulmuştur.

**Tablo 6.** Tanımlayıcı İstatistikler ve Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar

|                              | Ortalama | Standart Sapma | İş Tatmini | Duy. Bağ. | Dev. Bağ. | Nor. Bağ. |
|------------------------------|----------|----------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>İş Tatmini</b>            | 4,27     | 0,579          | 1          | ,469**    | ,205*     | ,339**    |
| <b>Duy. Bağ.<sup>7</sup></b> | 4,04     | 0,822          | ,469**     | 1         | ,196*     | ,276**    |
| <b>Dev. Bağ.<sup>8</sup></b> | 3,28     | 1,047          | ,205*      | ,196*     | 1         | 244*      |
| <b>Nor. Bağ.<sup>9</sup></b> | 3,41     | 0,899          | ,339**     | ,276**    | ,244*     | 1         |

n= 89

\*Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır. (Tek yönlü)

\*\*Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır. (Tek yönlü)

Bağımlı değişkendeki toplam değişimin yüzde kaçının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını bulmak için regresyon analizinde  $R^2$  değerinden yararlanılmaktadır (Coşkun vd., 2015, s. 237). Regresyon analizindeki gerekli ön koşullar; (a) doğrusallık, (b) artık değerlerin bağımsız olması, (c) hata dağılımlarının eşteş olması ve (ç) artık terimlerin bağıntılı olması gibi önemli varsayımların kontrol edilmesi gerekmektedir (Akbulut, 2010, s. 69). Bu bağlamda bu araştırmada doğrusallık, eşvaryanslılık ve hata terimlerinin normal dağılım varsayımları için standardize hata terimleri ve standardize tahmini değerlere ilişkin saçılım grafiği, histogram ve normal P-P grafikleri incelenmiştir. Standardize hata terimleri ve standardize tahmini değerlere ilişkin saçılım grafiği üzerinde noktalar sıfırın etrafında düzgün bir şekilde dağılım gösterdiği için doğrusallık ve eşvaryanslılık varsayımının ihlal edilmediği görülmüştür. Standardize hata terimi değerlerinin histogram üzerinde normal dağılıma yakın bir şekil almış olması ve normal P-P grafiğinde de gözlenen hata terimlerinin düz bir çizgi etrafında dağılım göstermiş olması

<sup>7</sup> Duy. Bağ.: Duygusal Bağlılık

<sup>8</sup> Dev. Bağ.: Devam Bağlılığı

<sup>9</sup> Nor. Bağ.: Normatif Bağlılık



normal dağılıma uygun olduğuna işaret etmektedir. Hataların bağımsızlığını test etmek amacıyla *Durbin-Watson* testi uygulanmış ve Tablo 7’de görüldüğü üzere test değerinin 1 ile 3 veya 1,5 ile 2,5 arasında bir değer (1,468) aldığı bu nedenle varsayımın ihlal edilmediği anlaşılmıştır (Akbulut, 2010, s. 70;). Bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrudanlık sorununun olmadığını görmek için ise tolerans ve varyans artış değerlerine bakılmıştır. Tablo 7 incelendiğinde bağımsız değişkenlere ilişkin tolerans değerlerinin hiç biri 0,1’den küçük değildir ve varyans artış değerlerinin de hepsi 10’dan küçüktür. Bu değerler modelin çoklu doğrudanlık sorunu olmadığını göstermektedir. Modeldeki değişkenler arası ilişkilere bakmadan önce modelin *F* testi sonuçları (*F* değeri = 10,638; *p*=0,000) da değerlendirilmiş ve uygun bir model olduğu görülmüştür (Akbulut, 2010, s. 75; İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014, s. 372). Duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık boyutlarından hangilerinin iş tatminini etkilediğini tespit edebilmek amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 7’de bu analizin sonuçları sunulmaktadır. Çoklu regresyon analizinin gerçekleştirilmesindeki neden bu araştırmada bağımlı değişken sayısının bir ve bağımsız değişken sayısının birden fazla olmasıdır (Büyüköztürk, 2015, s. 91). Bu analizlerde iş tatmini bağımlı değişken olup duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık boyutları bağımsız değişkenleri meydana getirmektedir.

Duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık boyutlarının, iş tatminini açıklamakta ( $R^2$ : %27,3) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Düzeltilmiş  $R^2$  (%24,7) değerinin  $R^2$  değerine yakın çıkmış olması da modelin uygun bir model olduğuna işaret etmektedir. Ayrıca duygusal bağlılık ( $B=,396$ ;  $p=,000$ ) ve normatif bağlılık ( $B=,212$ ;  $p=,034$ ) boyutlarının, akademisyenlerin iş tatminini anlamlı bir şekilde açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna rağmen devam bağlılığı boyutunun, akademisyenlerin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir. Bu sonuçlara göre araştırma kapsamında kurulan  $H_1$  ve  $H_3$  hipotezleri kabul edilirken  $H_2$  hipotezi reddedilmiştir.

**Tablo 7. Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutlarının İş Tatminine Etkisini Açıklayan Regresyon Analizi Sonuçları**

| Bağımsız Değişkenler | Bağımlı Değişken: İş Tatmini |          |            |                 |                      |      |
|----------------------|------------------------------|----------|------------|-----------------|----------------------|------|
|                      | Beta Katsayısı               | t değeri | Anlamlılık | Tolerans Değeri | Varyans Artış Değeri | B    |
| Duy. Bağ.            | ,396*                        | 4,077    | ,000       | ,906            | 1,103                | ,279 |
| Dev. Bağ.            | ,075                         | ,782     | ,437       | ,923            | 1,084                | ,042 |
| Nor. Bağ.            | ,212*                        | 2,153    | ,034       | ,886            | 1,128                | ,136 |

$R$ : ,522

$R^2$ : ,273

Düzeltilmiş  $R^2$ : ,247

*Durbin-Watson* Değeri: 1,468

Model için  $F$ : 10,638;  $p<0,001$

## 7. Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Bu araştırmada YÖK’e bağlı üniversitelerdeki Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümlerinde görev yapan akademisyenlerin örgütsel bağlılıkları ile iş tatminleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırmada ilk olarak betimsel analizler ve daha sonra araştırmanın konusunu oluşturan değişkenler arasındaki ilişki analizleri gerçekleştirilmiştir. Bunun için regresyon analizlerinden önce korelasyon analizleri yapılarak, değişkenler arasındaki ilişkilerin yönü ve büyüklüğü test edilmiştir.

Eğitim sektörünün yapısı gereği odaklanılması gereken konunun insan olması nedeniyle akademisyenlerin örgüte bağlılıkları pek çok açıdan önem arz etmektedir. Örgütsel bağlılığı yüksek olan akademisyenler işten ayrılma eğiliminden uzaklaşmakta, kurumlarında da personel devir hızının azalmasına, yüksek iş tatminine ve personel devamlılığına katkı sağlamaktadırlar.

Örgütsel bağlılık düzeyi ve iş tatmini yüksek akademisyenler başta kendilerine ve çalışmalarına, daha sonra öğrencilerine, diğer akademisyenlere, yöneticilere, üniversitelerine, bulundukları şehre/bölgeye/ülkeye katkı sağlayabileceklerdir.

Regresyon analizi sonuçları duygusal ve normatif bağlılığın, iş tatmini üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Örgütsel bağlılığın alt boyutlarının ve iş tatmini üzerine etkisini araştırmak üzere yapılmış olan çoklu regresyon analizi sonucu, iş tatminindeki toplam değişimin %39,6'sının duygusal bağlılık ve %21,2'sinin normatif bağlılık ile açıklanabileceğini işaret etmektedir. Dolayısı ile akademisyenler için örgüte olan duygusal ve normatif bağlılık düzeylerinin yükselmesi, iş tatmini düzeylerinin de yükselmesini sağlayacaktır. Farklı bir ifade ile duygusal ve normatif bağlılığa etki eden faktörlerin güçlendirilmesi, iş tatmini yüksek, mutlu akademisyenlerin sayısını arttıracaktır. Bu çalışmada akademisyenlerin duygusal bağlılıkları iş yerinde kariyerinin sonunu getirebileceğini, sorunları benimsediğini, kendisini "ailenin bir parçası" gibi hissettiğini ve çalıştığı kurumun özel anlam ifade ettiğini kapsamaktadır. Dolayısıyla duygusal bağlılık düzeylerinin artması için kurum yöneticilerinin etkisi söz konusu olabilir. Söz gelimi, fakülte ve/veya yüksekokul yöneticisi, yanında çalışmakta olan akademisyenlerin iş tatminlerini arttırmak için duygusal bağlılık düzeylerini arttırması gerektiğinin bilincinde olmalıdır. Duygusal bağlılık düzeylerinin arttırılabilmesi için mutlu bir iş ortamının yaratılması, gerektiği yerlerde yetki devrinin yapılması ve iş hayatı dışında birlikte sosyal faaliyetler içerisinde bulunulması önerilebilir. Bu sayede akademisyenler, duygusal anlamda kuruma daha fazla bağlılık hissedecekler ve bu durum işinden tatmin olmalarını beraberinde getirebilecektir. İşinden tatmin olan akademisyenin kurum değiştirmeyi daha az düşüneceği tahmin edildiğinden kurum kültürünün oluşturulabilmesi sağlanacaktır.

İş tatmini üzerinde zayıf düzeyde de olsa anlamlı bir etkiye sahip olan diğer unsur, normatif bağlılıktır. Normatif bağlılık, örgüte karşı yüksek sorumluluk duygusu ile ilişkilidir. Bu çalışmada akademisyenlerin normatif bağlılıkları; işyerinde çalışmak için zorunluluk hissetmelerini, avantajlı olsa bile iş yerinden ayrılmaması gerektiğini düşünmesini, işyerine karşı olan sorumluluklarına önem vermesini, kariyer gelişimi için işyerine çok şey borçlu olmasını kapsamaktadır. Buradan hareketle akademisyenlerin yönetime sorumlu olmalarının, iş tatminlerini arttırdığı söylenebilir. Akademisyenlerin normatif bağlılık düzeylerinin artması için iyi bir çalışma ortamında bulunması ve uygun personelin birime alınması gerektiği düşünülebilir. Bunun sağlanması için fakülte ve/veya yüksekokul yöneticilerinin kurumlarına alınacak personelin belirlenmesinde liyakat esasına önem vermesi önerilebilir. Bu sayede kurumun normlarına uygun olarak benimseyecek olan akademisyenin, iş tatmini artacak ve olası iş ve/veya işyeri değişikliklerine daha olumsuz davranacaktır.

Birçok çalışmada olduğu gibi Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümlerinde görev yapan akademisyenler üzerinde gerçekleştirilen bu çalışmada da birtakım sınırlılıklar bulunmaktadır. Öncelikle bu çalışmanın sadece belirtilen bölümde görev yapan akademisyenler ile sınırlandırılması, aynı fakülte/yüksekokulda olsa bile diğer bölümlerdeki akademisyenlere genellenemeyeceği vurgulanmalıdır. Ancak benzer değişkenlerin farklı bölümlerdeki, üniversitelerdeki akademisyenler üzerinde uygulanması, bu alandaki bilgi birikimine katkı sağlayacaktır. Araştırma bulguları devam bağlılığının, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığını göstermektedir. İleriki araştırmalar, bu iki boyut arasındaki ilişkiyi tekrar inceleyebilirler. Araştırmada, ana kütlenin sınırlı olması nedeniyle, nispeten az sayıda kişiye ulaşılmıştır. İleriki araştırmaların daha büyük örneklemeler üzerinde bu değişkenleri sorgulaması, ilgili alanyazına katkı sağlayacaktır. Son olarak, bu çalışmanın Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümü bulunan fakülte/yüksekokul yöneticilerine önemli bilgiler sunduğu düşünülmektedir.





### Teşekkür

Bu makalenin daha nitelikli hale gelmesi için önerilerini bizden eksik etmeyen Yrd. Doç. Dr. Harun ÇALHAN'a, Arş. Gör. Pembe ÜLKER'e ve araştırmaya katılımcı olarak destek sağlayan Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü akademisyenlerine teşekkürlerimizi sunuyoruz.

### Kaynakça

- Akalın, M. (2015), *Örnek Açıklamalarıyla Sosyal Bilimlerde Araştırma Tekniği-Anket*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Akar, C. Yıldırım, Y. T. (2008). Yöneticilerin Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Rol Stres Kaynakları Arasındaki İlişkiler: Yapısal Denklem Modeliyle Beyaz Et Sektöründe Bir Alan Uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 97-113.
- Akbulut, Y. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları- Sık Kullanılan İstatistiksel Analizler ve Açıklamalı SPSS Çözümleri (1. Basım)*. İstanbul: İdeal Kültür Yayıncılık.
- Aksu, A. Aktaş, A. (2005). Job Satisfaction of Managers in Tourism: Cases in the Antalya Region of Turkey. *Managerial Auditing Journal*, 20(5), 479-488.
- Allen, N. J. Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Alpar, R. (2011). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler (3. Basım)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Alper Ay, F. Ulusoy, H. Tosun, N. (2015). Akademisyenlerin Çalıştıkları Bölüme ve Üniversiteye Olan Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(36), 749-762.
- Baş, T. (2002). Öğretim Üyelerinin İş Tatmin Profillerinin Belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 17(2), 19-37.
- Bateman, T. S. Strasser, S. (1984). A Longitudinalanalysis of The Antecedents of Organizational Commitment. *Academy of Management Journal*, 27(1), 95-112.
- Bateman, T. S. Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee "Citizenship". *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Bhuian, S. N. Abdul-Muhmin, A. G. (1997). Job Satisfaction and Organizational Commitment Among "Guest-Worker" Salesforces: The Case of Saudi Arabia. *Journal of Global Marketing*, 10(3), 27-44.
- Boylu, Y. Pelit, E. Güçer, E. (2007). Akademisyenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine bir araştırma. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44(511), 55-74.
- Brown, S. P. (1996). A Meta-Analysis and Review of Organizational Research on Job Involvement. *Psychological Bulletin*, 120(2), 235-255.



- Bulut, M. B. (2017). Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılıkları, Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(50), 362-370.
- Büyüköztürk, Ş. (2015). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı- İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum (21. Basım)*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş. Kılıç Çakmak, E. Akgün, Ö. E. Karadeniz, Ş. Demirel, F. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri (18. Basım)*. Ankara, Pegem Akademi.
- Coşkun, R. Altunışık, R. Bayraktaroğlu, S. Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (SPSS Uygulamalı) (8. Basım)*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Çalışkan, Z. (2005). İş tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama. *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 3(1), 9-18.
- Çokluk, Ç. Şekercioğlu, Ç. Büyüköztürk, Ş. (2014). *Sosyal Bilimler için Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları (3. Basım)*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Çöl, G. Gül, H. (2005). Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri ve Kamu Üniversitelerinde Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 291-306.
- Demir, H. Usta, R. Okan, T. (2008). İçsel Pazarlamanın Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(2), 135-161.
- Ehtiyar, R. (1996). Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve Antalya Yöresinde Yapılan Bir Araştırma. *Verimlilik Dergisi*, 4, 109-122.
- Erkuş, A. Turunç, Ö. Yücel, R. (2011). Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerde İçsel ve Dışsal İş Tatmininin Aracılık Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), 245-270.
- George, D. Mallery, P. (2010). *SPSS for Windows, Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Boston, MA: Allynand Bacon.
- Gunlu, E. Aksarayli, N Perçin, N. Ş. (2010). Job Satisfaction and Organizational Commitment of Hotel Managers in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(5), 693-717.
- Gül, H. Oktay, E. Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış*, 15(11), 1-11.
- Hackett, R. D. Bycio, P. Hausdorf, P. A. (1994). Further Assessments of Meyer and Allen's Three-Component Model of Organizational Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 79(1), 15-23.
- Hrebiniak, L. G. Alutto, J. A. (1972). Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17(4), 555-573.



İslamoğlu, A. H. Ü. Alınacak. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (4. Basım)*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Kalaycı, N. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemi- Kavramlar İlkeler Teknikler (27. Basım)*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Karaman, F. Altunoğlu, A. E. (2007). Kamu Üniversiteleri Öğretim Elemanlarının İş Tatmin Düzeyini Etkileyen Faktörler. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 109-120.

Karamustafa K. Biçkes, M. (2003). "Kredi Kartı Sahip Vve Kullanıcılarının Kredi Kartı Kullanımlarını Değerlendirmeye Yönelik Nevşehir İlinde Yapılan Bir Araştırma". *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 91-113.

Khalid, S. Irshad, M. Z. Mahmood, B. (2012). Job Satisfaction Among Academic Staff: A Comparative Analysis Between Public and Private Sector Universities of Punjab, Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 7(1), 126-136.

Khan, I. Nawaz, A. Khan, F. Khan, H. Khan, S. Kundi, A. H. (2013). The Impact of Organizational Commitment and Job Satisfaction on the ITL of Academicians in HEIs of Developing Countries like Pakistan. *Industrial Engineering Letters*, 3(9), 18-26.

Konovsky, M. A. Cropanzano, R. (1991). Perceived Fairness of Employee Drug Testing as a Predictor of Employee Attitudes and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 76(5), 698.

Kök, S. B. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 291-310.

Meyer, J. P. Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.

Mowday, R. T. Porter, L. W. Steers, R. (1982). *Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. Academic Press.

Mowday, R. T. Steers, R. M. Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.

Odom, R. Y. Boxx, W. R. Dunn, M. G. (1990). Organizational Cultures, Commitment, Satisfaction, and Cohesion. *Public Productivity & Management Review*, 14(2), 157-169.

Organ, D. W. Konovsky, M. (1989). Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 157-164.

Oshagbemi, T. (1997). Job Satisfaction Profiles of University Teachers. *Journal of Managerial Psychology*, 12(1), 27-39.

Özaltın, H. Kaya, S. Demir, C. Özer, M. (2002). Türk Silahlı Kuvvetlerinde Görev Yapan Muvazzaf Tabiplerinin İş Doyum Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Gülhane Tıp Dergisi*, 44(4), 423-427.

- Özmen, Ö. T. Özer, P. S. Saatçioğlu, Ö. Y. (2005). Akademisyenlerde Örgütsel ve Mesleki Bağlılığın İncelenmesine İlişkin Bir Örnek Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(2), 1-14.
- Sabuncuoğlu, Z. (2009). *Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış*. Bursa: MKM Yayınları.
- Savery, L. K. Syme, P. D. (1996). Organizational Commitment and Hospital Pharmacists. *Journal of Management Development*, 15(1), 14-22.
- Scholl, R. W. (1981). Differentiating Organizational Commitment From Expectancy as a Motivating Force. *Academy of Management Review*, 6(4), 589-599.
- Sharma, R. D. Jyoti, J. (2009). Job Satisfaction of University Teachers: An Empirical Study. *Journal of Services Research*, 9(2), 51.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.
- Tabachnick, B. G. L. S. Fidell. (2013). *Using Multivariate Statistics* (6. Basım). Bostan: Pearson.
- Yavas, U. Bodur, M. (1999). Satisfaction Among Expatriate Managers: Correlates and Consequences. *Career Development International*, 4(5), 261-269.
- Yousef, D. A. (2001). Islamic Work Ethic-A Moderator Between Organizational Commitment and Job Satisfaction in a Cross-Cultural Context. *Personnel Review*, 30(2), 152-169.
- Yousef, D. A. (2002). Job Satisfaction as a Mediator of the Relationship Between Role Stressors and Organizational Commitment: A Study From an Arabic Cultural Perspective. *Journal of Managerial Psychology*, 17(4), 250-266.
- Weiss, D. J. Dawis, R. V. England, G. W. Lofquist, L. H. (1967). *Manual Forthe Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota: Minneapolis Industrial Center.



## Tüketicinin GDO Algısı: Ankara İli Örneği

Consumers' GMO Perception: Ankara Case Study

**Gül Seçil TAHMAZ**

Ankara Üniversitesi, Beypazarı Meslek Yüksekokulu, Beypazarı [tahmaz@ankara.edu.tr](mailto:tahmaz@ankara.edu.tr)

**Fügen DURLU ÖZKAYA**

Gazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Ankara [fugen@gazi.edu.tr](mailto:fugen@gazi.edu.tr)

### Öz

Dünya’da giderek artan gıda ihtiyacını karşılamak ve açlık sorununa çare bulmak gibi sebeplerle yaşamımızın içine dâhil edilen “Genetiği Değiştirilmiş Organizmalar (GDO)” kavramı ile bu kavramın yararları ve zararları, hakkında en çok tartışılan konular arasında önemli bir yer oluşturmaktadır. Tüketiminin yaratacağı etkilerin henüz tam olarak ortaya çıkarılamamış olması tüketicilerin bu kavram ile ilgili ne düşüneceği ve nasıl bir tavır sergileyeceği konularında kararsız kalmasına neden olmaktadır. Bu çalışma ile tüketiciler tarafından GDO kavramını nasıl algıladıklarının ve GDO ile hormon, tarım ilacı gibi diğer kavramlar arasındaki farklılığın ne kadar algılandığının ve bu algının tüketime yansımalarının ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Bu amaç ile hazırlanan anket soruları 450 kişiye uygulanmış ve sonuçlar SPSS 18 ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda özellikle GDO ve hormon kavramlarının birbirlerine karıştırıldığı gözlenmektedir. GDO araştırmalarının gıdaların içeriklerinin zenginleştirilmesi için yapılması onaylanmakla birlikte tüketim sürecinde korku yarattığı ve tüketilmek istenmediği ortaya çıkmaktadır.

**Anahtar kelimeler:** GDO, genetiği değiştirilmiş gıdalar, tüketici algısı.

### Abstract

To overcome the increasing food demand and resolving the starving problems in the World, “Genetically Modified Organism” (GMO) is now in our life and a big discussion is ongoing about benefits and harms on the matter. Since the effects of consumption of GMO products are still not clear, consumers can not manage how to behave and react. This study is based on to assess the consumers’ GMO perception and perception of consumers’ about the difference of GMO with hormones, agricultural medicines and other concepts in which this study aims reflection of this perception the consumption. For this purpose, 450 people are questioned and results are analysed and summarized with SPSS 18. As a result of this study, it is observed that GMO and hormones are mixed by consumers. It is obviously affirmative approach that GMO searches can be made for food quality upgrade but, at the consumption, stage fear and unconsumption tendency are observed.

**Key Words:** GMO, Genetically Modified Organisms, Consumers’ Perception

## Giriş

Dünya nüfusu ve buna bağlı problemler, özellikle de dünya nüfusunun beslenme problemi her geçen gün artmaktadır. Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu (United Nations Population Fund-UNPFA)'nın verilerine göre 2017 yılında dünya nüfusu 7,5 milyar olmuştur (www.unfpa.org). Uluslararası Gıda Politikaları Araştırma Enstitüsü (International Food Policy Research Institute-IFPRI) tarafından hesaplanan 2017 yılı Küresel Açlık İndeksi ise 21,8 ile önceki yıllara oranla düşüş göstermekle birlikte durumun ciddiyeti devam etmektedir (www.globalhungerindex.org). Bu büyük problem hükümetleri ve uluslararası kuruluşları, günümüzde stratejik alanlar olarak ifade bulan 3F ( Food-Fuel and Finance, Gıda-Yakıt ve Finansman)'den birisi olan gıda ile ilgili üretim ve dağıtım şekilleri konusunda farklı yaklaşımlar oluşturmaya zorunlu bırakmıştır (Yılmaz, 2017, s.1).

Söz konusu yaklaşımlardan birisi olan Gen teknolojisi, moleküler biyoloji yöntemleri ile genlerin izole edilmesi ve bu genler üzerinde istenilen değişikliklerin yapılmasından sonra söz konusu bu genlerin, ya izole edilen canlıya ya da farklı bir canlıya aktarılması işlemi olarak tanımlanmaktadır (Bayraç ve diğ., 2014, s. 5). Bu yöntemlerle canlıların sahip olduğu gen dizilimleri oynanarak, mevcut özelliklerinin değiştirilmesi veya canlılara yeni özellikler kazandırılması ile elde edilen organizmalara da “genetiği değiştirilmiş organizmalar-GDO” adı verilmektedir (Kaynar, 2009, s. 178).

Genetiği değiştirilmiş ilk DNA molekülü 1972 yılında Paul Berg tarafından, genetiği değiştirilmiş ilk organizma ise 1974'te Stanley Cohen, Annie Chang ve Herbert Boyer tarafından oluşturulmuştur. 1983 yılında üç grup araştırmacı bilim insanı bitkilere bakteri geni ekleyerek, bir grup bilim insanı ise ayçiçeğine fasulye geni ekleyerek ilk genetiği değiştirilmiş bitkileri hazırlamışlardır (Korkut ve Soysal, 2013, s: 5). Genetiği değiştirilmiş bu bitkilere transgenik bitkiler adı verilmektedir. Transgenik bitkiler GDO teknolojisinin en hızlı gelişim gösteren alanlarından biri olmuştur. İlk transgenik ya da genetiği değiştirilmiş ürün olan uzun raf ömürlü domates, Flavır Savr adı ile 1996 yılında satışa sunulmuştur. Bu üründen sonra gen aktarma yoluyla pamuk, mısır, patates ve kanola bitkileri hazırlanmıştır (Bayraç ve diğ., 2014, s. 9) (Korkut ve Soysal, 2013, s: 6) .

GDO, tıp, ilaç, gıda ve tarım alanlarında yaygın olarak kullanılan bir yöntemdir. Bu yöntem ile genellikle, tarımsal ürünlerde verimin artırılması, ürünlerin raf ömürlerinin uzatılması, çiğ ürünlerde besin değerlerinin ve bileşenlerinin geliştirilmesi ile bitki ve hayvanlarda hastalıklara direncin artırılması gibi yararların sağlanması beklenilmektedir (Atsan ve Kaya, 2008, s. 4). Çelik ve Balık'a göre genetik değiştirme çalışmaları (Çelik ve Balık, 2007, s. 15):

- Mısır, pamuk, patates vb. bitkisel ürünlerde zararlılara dayanıklılık,
- Soya, pamuk, mısır, kolza, çeltik vb. bitkisel ürünlerde yabancı ot ilaçlarına dayanıklılık,
- Patates, çeltik, mısır vb. bitkisel ürünlerde bitki hastalıklarına dayanıklılık,
- Ayçiçeği, soya, yerbıstığı vb. bitkisel ürünlerde bitkisel yağ kalitesinin artırılması,
- Domates, çilek vb. bitkisel ürünlerde olgunlaşmanın geciktirilmesi ve dolayısıyla raf ömrünün uzatılması,
- Domateste aromanın artırılmasına yönelik olarak kullanılmaktadır.

GDO'ların yararları ve zararlarına ilişkin görüşler birçok farklı kaynakta yer almaktadır (Haspolat, 2012, s. 76-78)(Arslanhan, 2010, s. 6-8) (Çetiner, 2010, s.6-10) (Özkaya, 2007, s. 42-45) (Kulaç ve diğ., 2006, s. 152-153) ((Yılmaz, 2017, s. 28-36). Bu kaynaklarda yer alan bilgiler ele alınarak genel çerçevede yararları şöyle sıralanabilmektedir:

- Besin değerinin artırılması/değiştirilmesi,



- Böceklerle ve herbisitlere karşı dayanıklılık,
- Bitkilerin zor çevre koşullarına karşı dayanıklılığının artırılması,
- Bitkisel ve hayvansal ürün veriminin artırılması,
- Organoleptik özelliklerin geliştirilmesi,
- Raf ömrünün uzatılması,
- Pestisit kullanımının azalmasıdır.

GDO'ların mevcut ve olası risklerine ilişkin görüşler ise,

- Alerji,
- Toksik etkiler,
- Antibiyotik direnci,
- Besin değerindeki değişimler,
- Terminatör gen kullanımı,
- Biyolojik çeşitliliğin yok olması,
- Zararlılarda dayanıklılığın artması,
- GDO genlerinin toprak, su ve ekosisteme geçişi,
- Tohum yönünden dışa bağımlılık,
- Pahalı tohumlar ve patent sorunu olarak gruplandırılabilir.

Ülkemizde GDO ve GDO'lu gıdalar ile ilgili yasal düzenlemeler ilk defa 1998 yılında gündeme gelmiş ve bitkisel üretim talebi ile yapılan başvuruların değerlendirilebilmesi için "Transgenik Kültür Bitkilerinin Alan Denemeleri Hakkında Talimat" hazırlanmıştır ( [tekirdag.tarim.gov.tr](http://tekirdag.tarim.gov.tr) ). 2003 yılında, Birleşmiş Milletler Biyolojik Çeşitlilik Sözleşmesi kapsamında hazırlanmış olan ve biyolojik çeşitliliğin korunması ve sürdürülebilir kullanımına yönelik, genetiği değiştirilmiş ürünlerin güvenli naklini, işlenmesini ve kullanımını amaçlayan Biyogüvenlik Cartagena Protokolü, 4898 sayılı Kanun ile TBMM tarafından onaylanması uygun bulunmuştur ( [resmigazete.gov.tr-a](http://resmigazete.gov.tr-a) ). Daha sonra Biyogüvenlik Kanunu 18 Mart 2010 tarihinde yürürlüğe girmiştir ( [resmigazete.gov.tr-b](http://resmigazete.gov.tr-b) ). 18.03.2010 tarihli resmi gazeteye göre, bu Kanunun amacı, bilimsel ve teknolojik gelişmeler çerçevesinde, modern biyoteknoloji kullanılarak elde edilen genetik yapısı değiştirilmiş organizmalar ve ürünlerinden kaynaklanabilecek riskleri engellemek, insan, hayvan ve bitki sağlığı ile çevrenin ve biyolojik çeşitliliğin korunması, sürdürülebilirliğinin sağlanması amacıyla biyogüvenlik sisteminin kurulması ve uygulanması, bu faaliyetlerin denetlenmesi, düzenlenmesi ve izlenmesi ile ilgili usul ve esasları belirlemektedir. Ayrıca bu Kanun, genetik yapısı değiştirilmiş organizmalar ve ürünleri ile ilgili olarak araştırma, geliştirme, işleme, piyasaya sürme, izleme, kullanma, ithalat, ihracat, nakil, taşıma, saklama, paketlenme, etiketleme, depolama ve benzeri faaliyetlere dair hükümleri kapsamaktadır.

## Yöntem

Çalışmada tüketicilerin GDO'yu hangi şekilde algıladıkları, GDO ile ilgili çalışmalarını onaylayıp onaylamadıkları ve GDO'lu gıdaları tüketme ile ilgili korkuları olup olmadığının ortaya çıkarılması amaçlandığı için, tüketicilere anket çalışması uygulanmış ve elde edilen veriler istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Koçak ve diğerlerinin 2010 yılında yapmış oldukları çalışmalarında yer alan anket sorularından yararlanılarak anket soruları hazırlanmıştır (Koçak ve diğ., 2010, s. 198-204). Her bir tüketiciye yüz yüze uygulanan anket Nisan-Mayıs 2016 döneminde gerçekleştirilmiştir.

Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004)'ın  $\alpha = 0.05$  için örneklem büyüklükleri tablosunda,  $p=0.5$ ,  $q=0.5$  için örneklem büyüklüğü, 1.000.000 ve üzeri için 384 olarak gösterilmektedir (Yazıcıoğlu, Erdoğan, 2004, s.49-50). Bu değerden yola çıkılarak Ankara ilinde toplam 493 anket yapılmış,



çalışmada 450 tanesi kullanılmıştır. Anket 19 sorudan oluşmaktadır. Anket formlarında, tüketicilerin demografik bilgilerine ilişkin sorular kapalı uçlu, gıda korkusu ve GDO hakkındaki tutumlarını ölçebilmek için hazırlanan sorular 5'li Likert ölçeğinde hazırlanmıştır.

Her bir soruya verilen cevapların frekansları bulunmuş, ayrıca verilen cevaplara ANOVA testi uygulanarak aralarındaki ilişkiler ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

## Bulgular

Ankete katılan 450 kişinin %48'i kadın, %52'si erkek tüketicilerden oluşmaktadır. 171 kişi ile en çok 17-25 yaş aralığında tüketici ankete katılım göstermiş iken en az 16 kişi ile 61 ve üzeri yaşa sahip tüketiciler ankete katılmıştır. Eğitim durumlarına bakıldığında %35,6 ile ön lisans, %22 ile lisans, %21,3 ile lise olduğu, en az ise %2 ile doktora olduğu görülmektedir. Aylık gelir durumlarına bakıldığında 269 kişi en çok 0-1.300 TL arası gelire sahip olduğu belirtilirken, en az 4 kişi ile 6.001-7.500 TL arası gelire sahip tüketiciler olduğu görülmektedir. Ankete katılanların %42,2'si evli, %40,2'si ise çocuk sahibidir (Tablo 1).

**Tablo 1. Ankete Katılan Tüketicilerin Demografik Özellikleri**

| DEMOGRAFİK<br>ÖZELLİK | SAYI | ORAN(%) | DEMOGRAFİK<br>ÖZELLİK | SAYI | ORAN(%) |
|-----------------------|------|---------|-----------------------|------|---------|
| <b>CİNSİYET</b>       |      |         | <b>AYLIK GELİR</b>    |      |         |
| Kadın                 | 217  | 48,2    | 0-1300                | 269  | 59,8    |
| Erkek                 | 233  | 51,8    | 1301-3000             | 118  | 26,2    |
| <b>YAŞ</b>            |      |         | 3001-4500             | 37   | 8,2     |
| 18-25                 | 171  | 38,0    | 4501-6000             | 9    | 2,0     |
| 26-30                 | 79   | 17,6    | 6001-7500             | 4    | ,9      |
| 31-40                 | 88   | 19,6    | 7501-9000             | 6    | 1,3     |
| 41-50                 | 55   | 12,2    | 9001 ve üzeri         | 7    | 1,6     |
| 51-60                 | 41   | 9,1     | <b>MEDENİ DURUM</b>   |      |         |
| 61 ve üzeri           | 16   | 3,6     | Evli                  | 190  | 42,2    |
| <b>EĞİTİM</b>         |      |         | Bekâr                 | 260  | 57,8    |
| İlkokul               | 26   | 5,8     | <b>ÇOCUK</b>          |      |         |
| Ortaokul              | 36   | 8,0     | Çocuklu               | 181  | 40,2    |
| Lise                  | 96   | 21,3    | Çocuksuz              | 269  | 59,8    |
| Ön Lisans             | 160  | 35,6    |                       |      |         |
| Lisans                | 99   | 22,0    |                       |      |         |
| Yüksek Lisans         | 23   | 5,1     |                       |      |         |
| Doktora               | 9    | 2,0     |                       |      |         |

Ankete katılan tüketicilerden %82,7'si GDO ile ilgili bilgisi olduğunu söylerken, bu bilgiye ulaşma kaynakları olarak da en çok 176 kişi internet (%39,1), 131 kişi televizyon (%29,1) ve en az olarak ta 3 kişi radyo (%0,7) olduğunu belirtmişlerdir (Grafik 1).

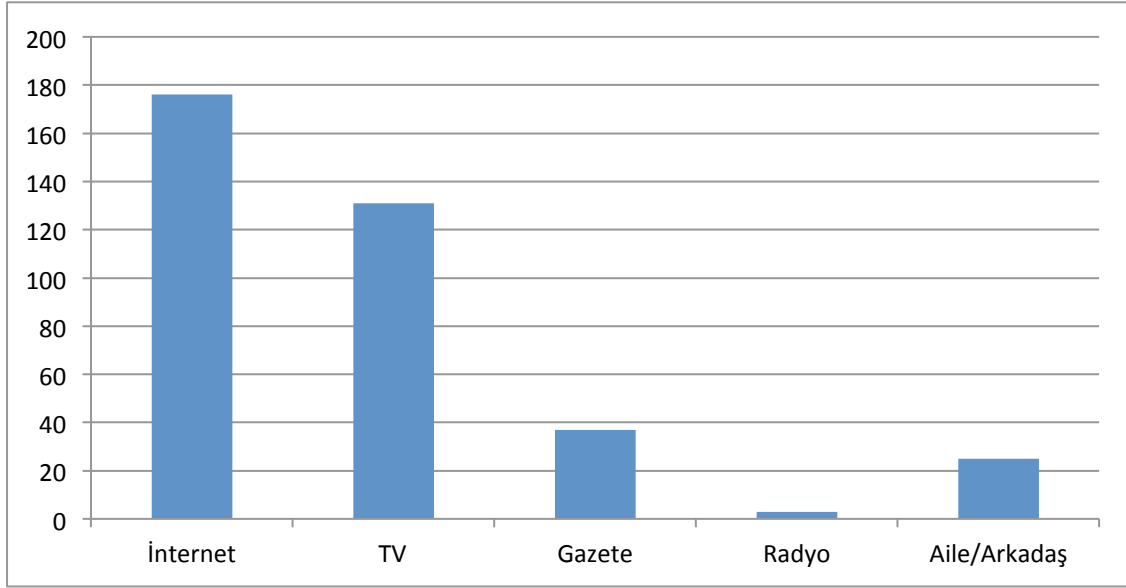
Çalışmaya katılan 450 tüketiciden 221 tanesi (%49,1) GDO ile ilgili yapılan çalışmalarını onayladığını belirtirken 102 kişi de (%22,7) bunun tam tersini belirterek GDO ile ilgili yapılan çalışmalarını onaylamadığını söylemişlerdir. 127 kişi (%28,2) ise bu çalışmalar hakkında kararsız olduklarını belirtmişlerdir.





Gıdaların içeriklerinin zenginleştirilmesi için genetiklerinin değiştirilmesini doğru bulan tüketicilerin sayısı 203 kişi (%45,1) iken dünyadaki açlığın giderilmesi için gıdaların genetiklerinin değiştirilmesini uygun bulanların sayısı 179'a (%39,8) düşmektedir. GDO ile ilgili yapılan çalışmaların besin kalitesinin artırılması ve dünyadaki açlık sorunun çözümü gibi sosyal içerikli ve güncel problemlere çözüm getirmesi noktasında bir alternatif olarak düşünülməsi dikkat çekici bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

**Grafik 1. GDO İle İlgili Bilgi Kaynakları**

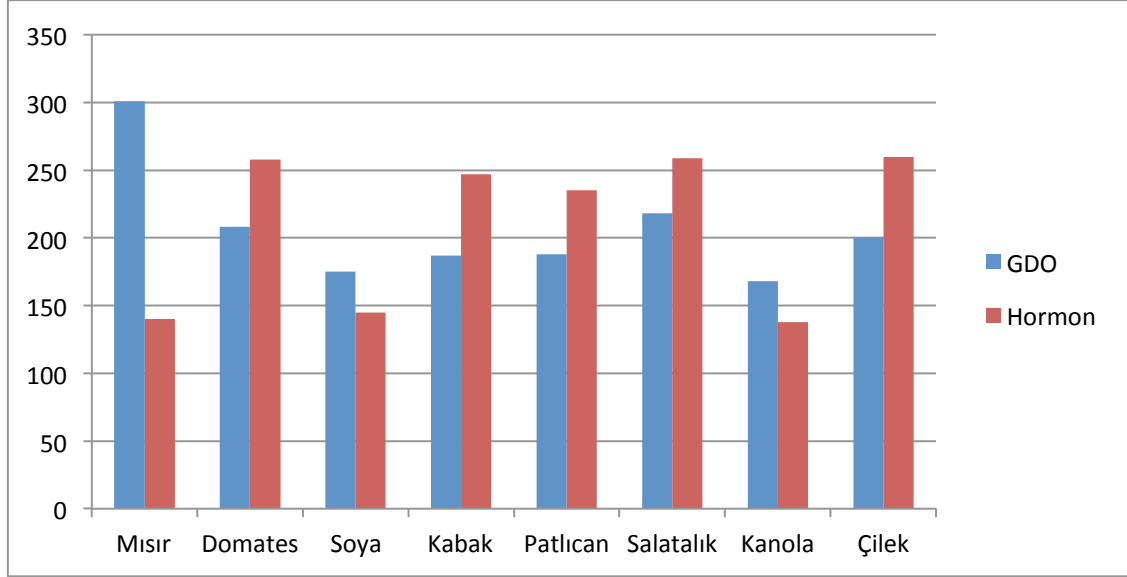


Çalışmada ortaya konulması amaçlanan bir diğer konu ise tüketicilerin hormon ile GDO'yu birbirinden ne kadar ayırt edebildikleridir. Bu amaçla sorulan "Sizce hormonlu gıdalar GDO'lu mudur?" sorusuna %59,6 ile 268 kişi evet cevabını vermiş, %28,7 ile 129 kişi kararsızım ve sadece %11,8 ile 53 kişi hayır cevabını vermiştir. Bu konuyu detaylandırabilmek için ankette çeşitli sebze ve meyve isimleri sıralanarak bu sebze ve meyvelerin hormonlu mu yoksa GDO'lu mu olduğunun işaretlenmesi istenmiştir. Birden fazla işaretleme yapılabilecek veya boş bırakılabilecek bu bölümdeki sebze ve meyve isimleri seçilirken, Bayraç ve diğ. ile Çelik ve Balık tarafından yapılmış çalışmalarda bahse konu sebze ve meyvelerin seçilmesine dikkat edilmiştir. Dünyada GDO'lu olarak üretildiği belirtilen domates, mısır, soya ve kanola için domates dışında GDO'lu üretim sonuçları ağırlıklı olarak işaretlenirken, kabak, patlıcan, salatalık ve çileğin ağırlıklı olarak hormonlu gıdalar olarak işaretlendiği görülmektedir.

Dünyada üretilen ilk GDO'lu ürün olarak gösterilen domates için 208 tüketici (%46,2) GDO'lu gıdayı işaretlerken, 258 kişi (%57,3) hormonlu gıdayı işaretlemiştir. GDO'lu gıdalar olarak en yüksek oranda işaretlenen gıda ise mısır olmuştur. 301 kişi (%66,9) mısırı GDO'lu olarak işaretlerken, sadece 140 kişi (%31,1) hormonlu gıdayı işaretlemiştir. Soya için 175 kişi (%38,9) GDO'lu, 145 kişi (%32,2) hormonlu derken, kanola için ise 168 kişi (%37,3) GDO'lu, 138 kişi (%30,7) hormonlu gıda işareti vermiştir. Hormonlu olarak işaretlenen gıdalardan en yüksek oranda işaretlenen 260 kişi (%57,8) ile çilek olmuş, çileğe 200 kişide (%44,4) GDO'lu gıda işaretlemiştir. Salatalığa 259 kişi (%57,6) hormonlu, 218 kişi (%48,4) GDO'lu, bibere 253 kişi (%56,2) hormonlu, 190 kişi (%42,2) GDO'lu, kabağa 247 kişi (%54,9) hormonlu, 187 kişi (%41,6) GDO'lu demiştir. Patlıcana ise 235 kişi (%52,2) hormonlu, 188 kişi (%42,8) GDO'lu gıda işareti vermiştir (Grafik 2).

Sonuçlardan da anlaşılacağı gibi GDO ile hormon genelde birbirine yakın kavramlar olarak karıştırılmaktadır. Burada ilgi çekici nokta hem GDO işaretli gıdalarda hem de hormon işaretli gıdalarda GDO ve hormon işaret miktarının birbirine yakın çıkmasıdır. Çoğunlukla GDO ile hormonun aynı anda işaretlendiği görülmektedir. Bu noktada çıkan sonucu hormonlu gıdaların aynı zamanda GDO'lu gıda olarak algılandığı şeklinde yorumlamak mümkün olabilmektedir.

**Grafik 2. GDO ve Hormon İşaret Miktarları**



Çalışmada 450 tüketiciden 221 tanesinin GDO ile ilgili çalışmaları onayladığını belirtmiştik. Ancak aynı 450 kişiden 318 tanesi (%70,7) Türkiye’de genetiği değiştirilmiş tohumlarla üretim yapılmasını doğru bulmadıklarını ifade etmişlerdir. Türkiye’de GDO’lu gıda üretilmesinden korkan tüketicilerin sayısı ise 260 kişidir (%57,7). Ayrıca şu an satın aldığı gıdaların GDO’lu olabileceğinden korkan tüketicilerin sayısı ise 259 kişidir (%57,5). Son olarak GDO’lu gıda tüketmekten korkan tüketicilerin sayısı ise 264 kişidir (%58,6). Tüketiciler GDO ile ilgili yapılan çalışmalara genel olarak karşı çıkmaz iken, tüketim noktasında GDO’lu gıdaların karşısına çıkma ihtimali karşısında fikirlerini değiştirmiş hatta yüksek oranlarda korkularını ifade etmişlerdir. Bu korkunun bir diğer yansıması ise gıda etiketlerinde gıdanın GDO’lu olup olmadığının belirtilmesi hususunda kendini göstermiş, 312 kişi (%69,3) etikette gıdanın GDO’lu olduğunun belirtilmesi gerektiğini belirtmiştir. Böylece tüketicilerin büyük çoğunluğunun GDO’lu gıda tüketme riski karşısında etiketi bir önlem olarak gördüğünü söylemek mümkün olmaktadır. Ancak tüketicilerden 258 tanesi (%57,3) ne yazık ki bir gıdanın etiketinde yazılanlara güvenmediklerini belirtmişlerdir. Gıda etiketlerinde yazılanlara güvenenlerin sayısı sadece 81 kişidir (%18).

Sorular arasında yapılan anlamlılık testi sonucunda ortaya çıkan anlamlı sonuçları şöyle belirtmek mümkündür: hormonlu gıdaların GDO’lu olduğunu düşünenler ile GDO çalışmalarını onaylamayanlar Türkiye’de GDO’lu gıda üretilmesinden korkmaktadırlar ( $p=0,00$ ). Her yaş grubundan, GDO hakkında bilgisi olan ve GDO çalışmalarını onaylamayanlar, şu an satın aldığı gıdaların GDO’lu olabileceğinden korkmaktadırlar. Bu korku aynı zamanda hormonlu gıdaların GDO’lu olduğunu düşünen tüketiciler içinde anlamlı sonuç vermektedir ( $p<0,05$ ). Gıdaların içeriklerinin zenginleştirilmesi için genetiklerinin değiştirilmesini doğru bulanlar, çocuk sahibi olmayanlar ile GDO çalışmaları ile ilgili kararsız olanlar olduğu gözlenmektedir.



Tüm yaş gruplarından, eğitim seviyelerinden ve tüm gelir seviyelerinden, GDO hakkında bilgisi olan tüketicilerin GDO'lu gıda tüketmekten korktuğu sonucuna ulaşılrken, özellikle 31-40 yaş arası, yüksek lisans yapmış, 6.001 – 7.500 TL gelire sahip kişilerin korktuğu görülmektedir. En az korkan grubun ise 0-1.300 TL gelire sahip tüketicilerin olması son derece anlamlıdır ( $p=0,03$ ). Özellikle çocuk sahibi olmayan tüketicilerin içeriklerinin zenginleştirilmesi ve açlığa çözüm noktalarında çocuk sahibi olan tüketicilere göre çok daha fazla şekilde GDO ile ilgili çalışmaları onayladığı görülmektedir.

Buradan çıkarılabilecek sonuç ise GDO ile ilgili yaklaşımda çocuk sahibi olmanın önemli bir rolü olduğu ve çocuk sahibi olduktan sonra kişilerin GDO'ya olan yaklaşımlarının negatife doğru bir gidiş gösterdiği.

Bir gıdanın etiketinde GDO'lu gıda olup olmadığının belirtilmesini hemen her gruptan tüketici istemektedir. Kişilerin tüketim sırasında kendisini korumak ve yediği gıdayı denetim altında tutmak için etiketi belirleyici bir unsur olarak gördükleri söylenebilmektedir. Eğitim seviyesi arttıkça etiket hassasiyeti artmaktadır. En yüksek oran doktora ve yüksek lisans mezunu kişilerde iken en düşük oran ise ilkökul mezunu kişilerde olduğu görülmektedir. Burada en dikkat çekici sonuçlardan birisi GDO çalışmalarını onaylayan/onaylamayan birçok tüketicinin gıda etiketlerinde yazılan bilgilere güvenmemeleridir ( $p= 0,004$ ). Bu güvensizliğin boyutları ve sebepleri ise başka bir çalışma konusu olabilecek niteliktedir.

### **Tartışma, Sonuç ve Öneriler**

GDO ile ilgili yapılan tüm çalışmalar, GDO kavramını hayatımızın bir parçası haline getirse de tüketicilerin GDO kavramı ile ilgili bilgilerinin yeterli seviyeye gelmesine yardımcı olması noktasında eksikleri olduğu söylenebilmektedir. Kulaç ve diğerlerinin 2006 yılında yaptığı çalışmada, yapılan araştırmalara rağmen o dönemde, GDO'nun yarar ve zararlarına dair yeterli bilgiye sahip olunmadığını belirtmiştir (Kulaç ve diğ., 2006, s. 152-153). Günümüzde bu araştırmaların sonuçlarını görmeye başlamamıza rağmen bilgi eksikliğinin yarattığı tutum karmaşası halen devam etmekte ve bu durum tüketicilerin günlük yaşamlarında sıkça karşılaştıkları sıkıntıların temel sebebi haline gelmektedir.

Hormonlu gıdaların aynı zamanda GDO'lu olarak algılanması bu durumun en belirgin göstergesidir. Özdemir ve Duran, yaptıkları çalışmada tüketiciler tarafından GDO'lu gıdaların hormonlu gıdalar ile karıştırıldığını ifade etmişlerdir (Özdemir ve Duran, 2010, s. 24-26). Yapılan bu çalışmada da benzer bir sonuca ulaşılmış, geçen süreye rağmen hormon ile GDO kavramlarının birbirinden henüz ayrılmadığı gözlenmiştir. Hormonlu gıdalara GDO'lu muamelesi yapılması tüketim noktasında algısal boyutta tüketicileri zorlamakta, birçok korku ile karşı karşıya gelmesine sebebiyet vermektedir.

Ancak tüm bu korkulara rağmen GDO'lu gıda üretilmesini onaylayan kişilerin sayılarındaki fazlalık dikkat çekici bir durum oluşturmaktadır. Özellikle dünyadaki açlığın giderilmesi gibi sosyal ve büyük bir sorunun çözümü noktasında tüketiciler GDO'ya onay vermekten çekinmemektedirler. Fakat satın alma ve tüketme noktasında karşılarına çıkma ihtimali karşısında tüketiciler fikirlerini değiştirmekte, GDO'lu ürünler ile marketlerde karşılaşma ve sofralarına taşınması söz konusu olduğunda ciddi bir korku duyduklarını ifade etmektedirler. Baykan'ın yaptığı çalışmada da Ankara ve Isparta illerinde genetiği değiştirilmiş gıdaların zararları olabileceğini düşünen tüketicilerin oranı yüzde 81 iken zararı olmadığını düşünenlerin oranının sadece yüzde 6 olduğunu belirtilmiştir (Baykan, 2012, s.7). Yapılan çalışmayla örtüşen bu sonuçta bize göstermektedir ki tüketiciler GDO'yu bilimsel çalışma olarak kabul etmekte ancak yaşama geçirilip tüketme noktasında zararlı olabileceğini düşünerek reddetmektedirler.

Laboratuvar ortamındaki GDO korku yaratmamakta ama tarladaki, marketteki ve sofradaki GDO korku yaratmaktadır.

Tüm bu kavram ve tutum karmaşasına rağmen tüketicilerin çoğunluğu GDO ile ilgili bilgiye sahip olduğunu düşünmekte ve bu bilgileri de genellikle internet ve televizyondan almaktadırlar. Bu noktada kitle iletişim araçlarının konu ile ilgili sorumluluğu tartışılmaz bir gerçek haline gelmektedir. Doğru ve bilimsel bilgileri verecek programların hazırlanması, tüketicilerin bilgi kirliliğine uğramaması için büyük önem teşkil etmektedir. Yapılan ve yapılacak tüm bilimsel çalışmaların tüketicilerle paylaşılması, kavram karmaşasını ortadan kaldırmak için iyi bir başlangıç olabilecektir. Yılmaz çalışmasında, kamuoyunun bilgilendirilmesi için “Kamu Spotu” uygulaması gibi görsel araçların ön plana çıkartılması gerekliliğini vurgulamıştır (Yılmaz, 2014, s. 158). Böylesi bir uygulamanın sözü edilen bilgilendirme açısından önemi son derece büyüktür.

Tüketicilerin etiket bilgilerine önem verdiği yapılan çalışma ile ortaya konulmuştur. Demir ve Pala, katılımcıların yaşı arttıkça ürün etiketlerini okuma alışkanlığının arttığını, fakat GDO’lu ürün alırım diyenlerin oranının azaldığını belirtmişlerdir (Demir ve Pala, 2007, s.40). Kaynar’ın 2009 yılında yaptığı çalışmasında ise o döneme ait yapılan anket çalışmalarının, tüketicinin, alacağı ürünün GDO’lu olup olmadığını bilmek istediğini gösterdiğini ifade etmektedir. Tüketicinin isteği doğrultusunda seçim yapabilmesi için ürünlerin GDO’lu etiketi taşımasının ve GDO konusunda halkın bilinçlendirilmesi içinde bu konudaki eğitimlere ağırlık verilmesinin son derece önemli olduğu sonucuna ulaşmaktadır (Kaynar, 2009, s.184). Ülkemizde GDO’lu ürün satışının yasak olması nedeniyle etiket uygulamasına gidilmemektedir. Ancak durum ne olursa olsun tüketicinin GDO ile ilgili etiket konusuna gösterdiği hassasiyet, bu konuda yetkililerin önlem almasını gerektirecek boyuta gelmiş gibi gözükmektedir. Etiket okuryazarlığının doğru olarak yapılabilmesini sağlayacak eğitimlerin verilmesi de tüketicilerin doğru tüketim algısı oluşturabilmeleri için son derece önemlidir.

Yapılan çalışmada tüketicilerin büyük çoğunluğunun GDO’lu gıda üretilmesinden ve bu gıdaları tüketmekten korktuğu görülmüştür. GDO’lu gıda üretim ve satışına izin verilmeyen ülkemizde bu korkunun belirginliği dikkat çekicidir. Tüm yasal düzenlemelerin yapılmış olmasına rağmen, GDO’lu gıdanın hem üretiminden hem de tüketiminden bu kadar korkulmasının nedenlerinin iyi araştırılması gerekliliği muhakkaktır. Devletin ilgili kurumlarının gıda mevzuatını tüketicilere doğru şekilde anlatması ve mevzuatta anlam karmaşası yaratabilecek maddelere açıklık getirmesi tüketicilerin GDO ile ilgili endişelerini en az seviyeye getirecektir.

Ülkemizde Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığına bağlı olan 11 tane laboratuvar ile yetkilendirilmiş özel laboratuvarlarda GDO’lu gıdaların test edilmesi süreci devam etmektedir. Üregil, çalışmasında, laboratuvarlarda verilen hizmetin ve sonuçların kalitesi ve güvenilirliğinin, birinci sırada yer alması gerektiğini vurgulamaktadır (Üregil, 2011, s.129). Laboratuvarların dürüst, bilgili ve tarafsız olması yapılan analizlere güven duyulmasını sağlayacaktır. Yapılan analizlere güven duyulması ise gıda tüketim noktasında tüketiciyi korkmaktan alıkoymak adına önemli bir husustur. Güven duyulan bir hizmet anlayışının gıda tüketicilerini, çeşitlenerek artacak gibi görünen gıda korkularından biraz uzaklaştırabileceği düşünülmektedir.

Korkut ve Soysal 2013 yılında konu hakkında hazırladıkları e kitabın sonuç ve öneriler kısmında ülkemizdeki tohum bankasından bahsederek Türkiye Tohum Gen Bankasının yerel türlerimizin korunması amacıyla hizmet vermesi gerekliliğini vurgulamışlardır. Ayrıca besin güvencesinin, geleneksel veya organik yetiştirilen yerli kaynaklarla sağlanması hususunun da



altını çizmektedirler (Korkut ve Soysal, 2013, s.30). Bu konudaki bir başka çalışma da Erbaş, yerli denilen geleneksel tohumların korunmasının hem dünyanın çeşitli coğrafyalarındaki biyo-çeşitliliğin sürdürülmesi hem de gıdanın güvenliği açısından önem taşıdığını belirtmiştir (Erbaş, 2017, s. 22). Kendi türlerinden, yerli kaynaklar ile üretim yapan bir ülkenin GDO teknolojilerine ihtiyaç duymayacağı ve geleceğe yön veren tüm sistemlerin isterse içinde isterse de dışında kalmaya karar verme yetkisi olacağı açıktır. Güçlü tüm ülkelerin 3F'den en az birisinde başarılı olma zorunluluğu mevcuttur. Tarımsal üretimin sağlam bir alt yapı ile organik şekilde yürütüldüğü bir Türkiye, tüketicilerin GDO ile ilgili endişeler duymayacağı bir Türkiye olacağı da aşikârdır.

### Kaynakça

Arslanhan, S. (2010). Türkiye, GDO ile Ekonomik ve Sosyal Açıdan Nasıl Getiri Sağlar?. Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı (TEPAV)-Politika Notu, 6-8.

Atsan, T. Kaya, E. K. (2008). Genetiği değiştirilmiş organizmaların (GDO) tarım ve insan sağlığı üzerine etkileri. Uludağ Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi, 22(2), 4-5.

Baykan, B. G. (2012). Türkiye’de GDO’lar ve toplumsal muhalefet. Bahçeşehir Üniversitesi Ekonomik ve Toplumsal Araştırmalar Merkezi (BETAM), Araştırma Notu 12/141, 7.

Bayraç, A. T. Kalemtaş, G. Baloğlu, M. C. Kavas, M. (2014). Genetiği Değiştirilmiş Organizmalar. İstanbul: ODTU Yayıncılık ( 3. Basım).

Çelik, V. Balık, D. T. (2007). Genetiği değiştirilmiş organizmalar (GDO). Erciyes Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 23(1-2), 13-23.

Çetiner, S. (2010). Genetiği değiştirilmiş organizma (GDO) nedir? sorular ve yanıtlar 1-2. Uluslararası Ekonomik Sorunlar Dergisi, Araştırma Notu, 6-10.

Demir, A. Pala, A. (2007). Genetiği değiştirilmiş organizmalara toplumun bakış açısı. Hayvansal Üretim 48(1), 40.

Erbaş, H. (2017). Tarım-gıda etiği/politikası ve geleceğimiz: ekonomi-politik ve ötesi sosyolojik bir çerçeve. Türkiye Biyoetik Dergisi, 4 (1), 22.

Haspolat, I. (2012). Genetiği değiştirilmiş organizmalar ve biyogüvenlik. Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi, 59, 76-79.

Kaynar, P. (2009). Genetik olarak değiştirilmiş organizmalar (GDO)’a genel bir bakış. Türk Hijyen ve Deneysel Biyoloji Dergisi, 66 (4), 177-184.

Koçak, N. Türker, T. Kılıç, S. Hasde, M. ( 2010). Tıp fakültesi öğrencilerinin genetiği değiştirilmiş organizmalar hakkındaki bilgi, tutum ve davranışlarının belirlenmesi. Gülhane Tıp Dergisi, 52/3, 198-204.

Korkut, D. Soysal, A. (2013). Genetiği Değiştirilmiş Organizmalar. Ankara: Halk Sağlığı Uzmanları Derneği (HASUDER).

Kulaç, İ. Ağirdil, Y. Yakın, M. (2006). Sofralarımızdaki tatlı dert, genetiği değiştirilmiş organizmalar ve halk sağlığına etkileri. Türk Biyokimya Dergisi (Turkish Journal of Biochemistry-Turk J Biochem), 31 (3), 152-153.



Özdemir, O. Duran, M. (2010). Biyoteknolojik uygulamalara ve genetiği değiştirilmiş organizmalara (GDO) ilişkin tüketici davranışları. Akademik Gıda, 8(5), 24-26

Özkaya, T. (2007). Tohumda tekelleşme ve etkileri. Tarım Ekonomisi Dergisi, 13(2), 42-45.

Üregil, D. (2011). TS EN ISO/IEC 17025 laboratuvar akreditasyonu ve bir uygulama. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Yazıcıoğlu, Y. Erdoğan, S. (2004). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Detay Yayıncılık, 49-50.

Yılmaz, F. (2014). Bitkisel üretimde genetiği değiştirilmiş organizmalar ve ürünleri ile biyogüvenlik. Yayınlanmamış uzmanlık tezi, İktisadi Sektörler Ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü, Ankara.

<http://www.unfpa.org/data/world-population-dashboard> Erişim tarihi:10.10.2017

<http://www.globalhungerindex.org/results-2017/> Erişim Tarihi: 10.10.2017

<https://tekirdag.tarim.gov.tr/Haber/21/geneti%CC%87gi%CC%87degi%CC%87sti%CC%87ri%CC%87lmi%CC%87s-organi%CC%87zmalar-ve-ulkemi%CC%87z-mevzuatini> Erişim Tarihi: 09.10.2017

<http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2003/10/20031028m1.htm/20031028m1.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2003/10/20031028m1.htm> Erişim Tarihi: 16.10.2017 (a)

<http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2010/03/20100326-7.htm/20100326.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2010/03/20100326-7.htm> Erişim Tarihi:16.10.2017 (b)



## Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin “SERVQUAL” Ölçeği İle Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma

*A Research On The Evaluation Of Service Quality With "Servqual" Measurement In The  
Health Sector*

**Esat SAYGIN**

Yüksek İhtisas Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu, Ankara  
[esatsaygin@yiu.edu.tr](mailto:esatsaygin@yiu.edu.tr)

**Metehan TOLON**

Gazi Üniversitesi, İİBF., Ankara [metehan@gazi.edu.tr](mailto:metehan@gazi.edu.tr)

### Öz

Sağlık sektöründe artan rekabet beraberinde işletmelerin sağlık hizmetlerinden yararlanan müşteriler ve hastaların memnuniyetinin ölçülmesi ve analiz edilmesi için kalite, onlara bu kalitenin yansıtılması içinde pazarlama biliminden yararlanılmasını zorunluluk haline getirmiştir. Sağlık hizmetlerinde kalite ölçmede hastaların hem beklenti hemde algısının değerlendirilebildiği bir ölçek olması nedeni ile bu çalışmada Servqual ölçeği kullanılmıştır. Servqual sonuçları sağlık işletmelerinin doğru yönetim stratejisi belirlemesine ve kaynaklarını müşterilerin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda doğru kullanılmasında yol göstericidir. Bu çalışmada 288 kişi ile yapılan servqual anket çalışmasının sonuçları doğrultusunda bulgular analiz edilmiş, hastaların beklentileri ve hastanenin sunmuş olduğu hizmete göre algılama düzeyleri belirlenerek hem genel hem boyutlar bazında ilişkilendirilerek değerlendirilmiştir. Hastaların mükemmel bir hastaneden beklentilerinin tüm boyutlar için genel servqual skoru 4,592 çıkmıştır. Buna karşılık olarak genel algılama skoru da 4,352’dir. Beklenti ve algı düzeyi arasındaki farklar düşünüldüğünde beklentinin mükemmel olduğu 5 düzeyi için 4,592 seviyesindeki beklentiye sahip olan hastaların, beklentileri karşılanarak algılama düzeyleri genel ortalaması 0,24 puan yükseltirirse çok boyutlu ve bütünsel açıdan hastalar tatmin edilmiş olur.

**Anahtar Kelimeler:** hizmet ve sağlık hizmetleri, sağlık hizmetlerinde kalite, servqual ölçeği

### Abstract

With increasing competition in the health sector, quality and quality of the satisfaction of customers and patients benefiting from the health services of the enterprises has made the necessity of using the marketing science in reflecting this quality to them. Servqual scale was used in this study with the reason that the quality of the health care services is a scale where both expectation and perception of the patients can be evaluated. Servqual results are a guide for healthcare organizations to identify the right management strategy and ensure that their resources are used correctly to meet customer needs and needs. In this study, findings were analyzed according to the results of the SERVQUAL questionnaire conducted with 288 people, and the level of perception according to the expectations of the patients and the services



offered by the hospital were determined and evaluated in relation to both general and dimensions. The overall servQual score for all dimensions of patients' expectation from a perfect hospital was 4,592. In contrast, the overall perception score is 4,352. Considering the differences between expectation and perception level, patients who have an expectation level of 4.592 for 5 levels of expectancy are excellent, the patients are satisfied in terms of multidimensional and holistic if their perception levels are raised and the general average is raised by 0.24 points.

**Keywords:** service and health services, quality in health services, servQual scale

## Giriş

Dünyada ve ülkemizde en hızlı gelişen sektör hizmet sektörüdür. Bu gelişme teknolojinin ve bilginin de gelişmesine bağlı olarak küreselleşen dünyanın insanlara sunduğu bilincin getirisiidir. Bu bilinç ürün gibi maddi varlıkların yanında toplumun daha iyi yaşayabilmesine katkıda bulunan hizmete olan talebi artırmıştır. Aynı zamanda toplumu oluşturan müşteriler, ürün ve hizmetlerden daha fazla beklenti içinde olmasıyla birlikte, daha iyi algılama yeteneği de edinmiştir. Bunun sonucu olarak aynı pazar içinde bulunan birçok işletme müşteriye kendini tanıtmaya ve kanıtlama çabası içerisinde. Dünyadaki artan bu büyük rekabet ve müşteri bilinci işletmeler açısından, kalite ve pazarlama kavramını en önemli öncelik haline getirmiştir.

İnsanların yaşam akışı içerisinde amacı ve hayat kaynağının ne olduğu konusunda birçok araştırma yapılmıştır. Fakat insanların en temel ihtiyaçları olan fizyolojik ihtiyaçlardan kendini gerçekleştirme ihtiyacına kadar bütün ihtiyaçlar hiyerarşisindeki amaçların en temel kaynağı sağlıktır. Sağlık ihtiyacı olan ve bunu karşılayamayan insan başka ihtiyaçları giderebilmede büyük zorluk çeker. Bu doğrultuda insan yaşamının en önemli değeri olan sağlık, bireyler açısından çok önemli bir olgudur. İnsanlar bu kadar önemsedikleri bir hizmeti aldıklarında ona göre önemli değerlendirmeler yaparlar ve tatmin olmak isterler. Bu nedenle sağlık hizmeti sunan işletmelerin hastaların beklentilerini iyi analiz etmeleri gerekir. Bir sağlık hizmeti kuruluşunun hastaların beklentilerini doğru algılayamaması bazı sakıncalar doğurabilmektedir. Örneğin hasta beklentilerinin yanlış değerlendirilmesi para zaman ve diğer kaynakların boşa harcanması sonucuna neden olabilmektedir.

Nüfusun artışı ve sağlık sektörünün öneminden dolayı sağlık çalışmaları ile birlikte dünyada ve ülkemizde kamu ve özel sağlık kuruluşlarının sayısı giderek artmaktadır. Bu artış ve müşteri bilinci beraberinde sağlık sektöründe rekabeti hızlandırmıştır. Dolayısıyla hasta memnuniyetinin ölçülmesi ve analiz edilmesi için kalite önemli bir unsurdur.

Hastaların beklenti ve algılarını değerlendirmek için kullanılan en yaygın yöntem servqual ölçeğidir. Birçok hizmet kuruluşunda da kullanıldığı gibi hastaneler de bu yöntem ile kalite derecelendirmesi sonucunda iyileştirmeler yaparak hasta memnuniyetini artırmaya çalışılır. Bunun sonucu olarak pazarda rekabet avantajı elde edilir.

Sağlık hizmeti sunan rakipler, hasta beklentilerini daha doğru algılayarak doğru beklentiler üzerinden hastaların algıladığı kaliteyi yükseltecek kaynak kullanımı sağlar ise bu sağlık işletmesi hasta kaybetme tehlikesi ile karşı karşıya kalabilir. Buna ek olarak son derece yoğun bir rekabetin yaşandığı sağlık hizmetleri pazarında hastaların beklentilerini karşılayamayarak algı düzeylerini beklentilere paralel tutamayan ya da aşamayan sağlık işletmelerinin, varlığını sürdürmesi imkansız hale gelir. Sağlık hizmeti sunan kuruluşlarda diğer bütün sektörlerde olduğu gibi pazarda tutunmak ve daha iyi olmak amacıyla sürekli olarak iyileştirmeler yapmak zorundadır. İşte bu doğrultuda Ankarada bir özel hastanede sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesini ölçmek amacıyla gerçekleştirilen servqual çalışmasının sonucunda, hastaların



beklentilerinin ve algı düzeylerinin belirlenerek hastanenin yapacağı iyileştirmelere katkı sunacağı ön görülmektedir.

### Hizmet ve Sağlık Hizmetleri Kavramı

Hizmet kavramının karmaşık yapısı ve özellikleri onun tanımlanmasını sınıflandırılmasını ve kalitesinin ölçülmesini zorlaştırmıştır. Bu nedenle de hizmet kavramı üzerinde kurgulanmış farklı düşünce tanım ve metotlara rastlamak mümkündür. Hizmetin herkes tarafından kabul edilmiş kesin literatür anlamı olmamakla birlikte çeşitli uzman ve kuruluşlarca ayrıca yaşanan dönemlere göre farklı tanımlanmıştır. Hizmeti tanımlayanlar genellikle hizmetin özelliklerinden ve sunduğu yararlardan yola çıkarak tanımlamışlardır.

En basit söyleyişle hizmetler, hareketler süreçler ve performanslardır. Yani somut bir nesne değil bir takım hareketlerden, süreçlerden, faaliyetlerden oluşan dokunulamayan bir şeydir

Hizmetler soyut özelliklerinden dolayı müşteriler tarafından yarar ve tatmin olarak algılanırlar. Bu bakımdan hizmet insan ve makineler tarafından insan gayretiyle üretilen ve tüketicilere doğrudan fayda sağlayan ve fiziksel olmayan ürünlerdir şeklinde tanımlanabilir (Karahan, 2006: 22).

Bizde literatürdeki bütün tanımların sentezlenmesi sonucu hizmeti maddi bir niteliği ve stoklanması mümkün olmayan, insan ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik olarak üretilen alım satımı mümkün olarak fayda sağlayan soyut bir iktisadi faaliyet olarak düşünebiliriz.

Hizmet sektörü çatısı altındaki önemli alanlardan birisi olan sağlık hizmeti; sağlığın korunması, tedavi edilmesi, rehabilite edilmesi ve sağlığın geliştirilmesi hizmetlerini sunmaktadır.

1948 yılında kabul edilerek hala geçerliliğini sürdüren Dünya Sağlık Örgütü'nün sağlık tanımına göre; sağlık, sadece hastalığın ya da sakatlığın olmayışı değil, fiziksel, ruhsal ve sosyal açıdan tam bir iyilik durumudur. Bu tanım 1946 yılında 61 ülkenin imzası ile Uluslararası Sağlık Konferansında kabul edilmiş, 1948 yılında da Dünya Sağlık Örgütü'nün resmi tanımı olmuştur.

İnsan sağlığının korunması ve iyileştirilmesi amacıyla yapılan tüm gayretler genel bakımdan sağlık hizmetlerinin konusu olmaktadır. Sağlık hizmetleri direkt olarak mesleğinde uzman donanımlı ve profesyonel kişilerce sunulan hizmetlerdir. Bu bakımdan sağlık hizmetleri, bireye ve aileye doğrudan ve dolaylı sunulan hizmetlerin hepsini kapsamaktadır. Dünya Sağlık Örgütü'nün sağlık hizmetleri tanımı: "Belirli sağlık kuruluşlarında değişik tip sağlık personelinin yararlanılarak toplumun gereksinim ve isteklerine 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 sistemdir ( Kayral, 2015: 13-14).

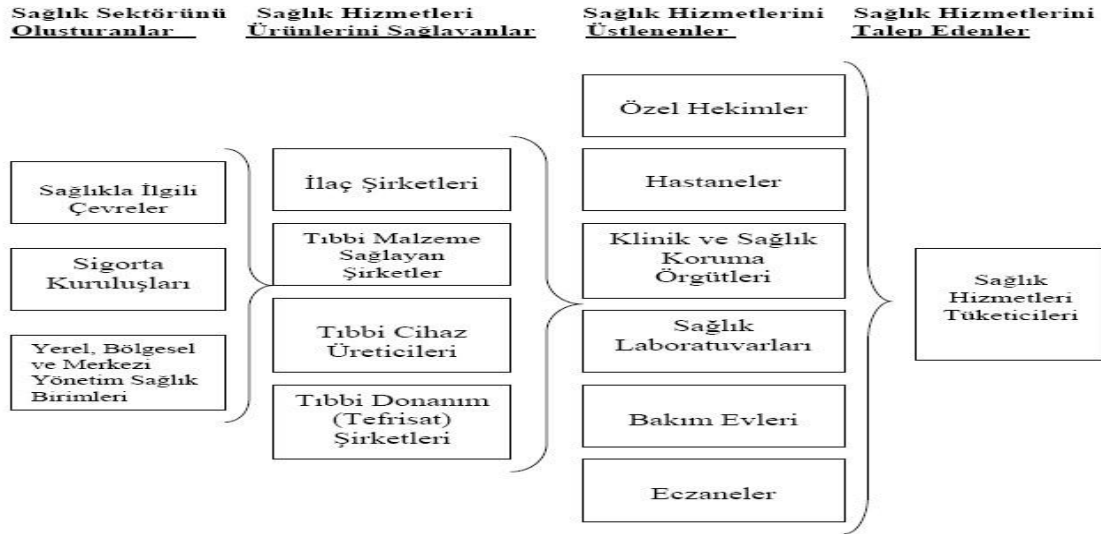
Sağlık sistemi, bir ülkede sağlığın geliştirilmesi, hastalıkların önlenmesi ve tıbbi bakım hizmetleri amacıyla var olan tüm kaynaklar, örgütler ve bunların aralarındaki ilişkilerdir. Sağlık hizmetleri; hastalıkların tanı, tedavi ve rehabilitasyonuna ek olarak, hastalıkların engellenmesi, toplum ve bireyin sağlık düzeyinin yükseltilmesi ile ilgili faaliyetlerin bütünü anlamına gelmektedir. Sağlık hizmetleri sağlık kurumlarınca sunulmaktadır.

(<http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/kursprogramlari/buoyonetim/moduller/tedavihizmetlertibbiterimler.pdf/>, erişim tarihi: 11.07.2017 ).

Sağlık hizmetleri endüstrisi; sağlık sektörünü oluşturan kurum ve kuruluşlar, sağlık hizmetlerinde gerekli ürün ve materyalleri sağlayanlar, sağlık hizmetini üstlenenler ve sağlık

hizmetini talep edenlerden oluşmaktadır. Gösterimi aşağıdaki biçimde yapılmıştır (Sagnak, 2010:46) .

Şekil 1 : Sağlık Hizmetleri Endüstrisi (Gümüş, 2005)



Bireyin üretime dahil olması ve ülke ekonomisine fayda sağlaması büyük ölçüde sağlıklı olması ile mümkündür. Sağlıksız bir kişinin üretken olamadığı ve ülke ekonomisine yarar sağlayamadığı düşünüldüğünde, kişinin bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam iyi olmasını sağlayan sağlık işletmelerinin varlığı hayati bir önem kazanacaktır ( Yazgan, 2009). Ayrıca bir toplumdaki herkes, hayatının her evresinde sağlık hizmetlerinden yararlanmak durumunda olabilir. Bu nedenle sağlık hizmetleri için toplumsal ihtiyaç ve temel insani hak değerlendirmesi yapılabilir ve bu özellikler sağlık hizmetleri için yaşamsal önem taşımaktadır. Bu nedenle sağlık hizmetleri toplumsal içeriği ön planda olan bir kavramdır (Yıldırım,2016) .

Ülkemizde insan sağlığını koruma ve geliştirme çalışmalarını, birçok ülkedeki gibi devlet yapmaktadır. Anayasanın 56.maddesi sağlık ile ilgili şu hükümleri getirmektedir.

“Herkes sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Devlet, herkesin hayatını, beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlamak; insan ve madde gücünde tasarruf ve verimi artırarak işbirliğini gerçekleştirmek amacıyla sağlık kuruluşlarını tek elden planlayıp hizmet verme sını düzenler. Devlet bu görevini kamu ve özel kesimlerdeki sağlık ve sosyal kurumlarından yararlanarak onları denetleyerek yerine getirir (1982 Anayasası)”.

Sağlığın ülke ekonomisi içinde gelişiminde rol oynayan öğelerin başında sağlık sektörünün giderek daha fazla kaynak kullanılan bir sektör olması gelmektedir. Bunun ana sebepleri şu şekilde sıralanabilir (Karesioğlu ve Çam, 2008):

- Ortalama yaşam süresinin uzaması sonucu toplumların yaşlanması,
- Sağlık bilincinin yükselmesine bağlı olarak sağlık hizmeti talebinin artması,
- Bulaşıcı hastalıkların azalması, yerine uzun seyirli kronik hastalıkların artması,
- Tıp ve sağlık bilimleri alanında kullanılan teknolojinin gelişmesi ve giderek daha pahalılaşması,
- Yeni yapılan yasal düzenlemeler.

#### Sağlık Hizmetleri Sektöründe Kalite



Kalite, müşteri gereksinimlerinin doyumu, operasyon performansının iyileştirilmesi, maliyetlerin düşürülmesi vb. hedefler için kullanılan stratejik bir yönetim vasıtasıdır ( Sarıkaya, 2004).

İyi bir mal ve hizmet kalitesine ulaşmak ilk olarak 1980'lerde başlıca kaygı haline geldi. Maddi malların kalitesi pazarlamacılar tarafından tarif edilip ölçülürken hizmet sektöründeki olağanüstü büyümeye rağmen, çok az araştırmacı hizmet kalitesine odaklanmış durumdaydı. Parasuraman ve ekibi, hizmet kalitesini araştıran az sayıdaki çalışmayı gözden geçirdiler. Dört Hizmet işletmesinde( perakende bankacılık, kredi kartı, menkul aracılık ve onarım ve bakım ) kalitenin kapsamlı bir keşif araştırmasında elde edilen görüşleri rapor ettiler. Hizmet kalitesi için bir model geliştirdiler ve kalite ile ilgili gelecek araştırmalarını teşvik edecek önermeler sundular (Parasuraman vd, 1985).

Hizmet kalitesi konusundaki bu ilk çalışmalar, kullanıcıların sağlayıcı tarafından teklif edilmesi gerektiği ve gerçekte sunduğu şeyleri karşılaştırmalarından yola çıkarak önerildi. Bu doğrultuda, kaliteli hizmet, kullanıcının hizmet etkinliği ve beklentilerinin seviyesinin oranı olarak düşünüldü. Böylece, kaliteli hizmetin yaygınlaştırılması, bir kullanıcının ihtiyaç ve beklentilerini etkili bir şekilde karşılamak anlamına geldi ( Pena, Silva, Tronchin ve Melleiro, 2013).

Bir hizmetin araştırmacılar tarafından değerlendirilmesinin, bir ürünün değerlendirilmesinden daha karmaşık olmasının temel nedeni fiziksel bir niteliğinin olmamasıdır. Mal, somut ve kusurları tespit edilebildiğinden işlevleri değerlendirilebilir ve dayanıklılığı karşılaştırılabilir. Fakat Müşteriler bir hizmet ile karşılaştırıldığında, hizmet aynı anda üretilip tüketilir, kullanıcılar kusurları tespit edebilir, işlevlerini kontrol edebilir, dayanıklılığı karşılaştırabilir ve kaliteyi üretici özelliklerine göre doğrulayabilir. Muhtemel kusurlar yaşanır ve algılanır, bu da onun ayrılmazlığını karakterize eden bir gerçektir (üretim-tüketim). Bu ayrılmazlık, hizmet sağlayıcılar ve kullanıcılar arasındaki ilişkinin önemini ve ayrıca sunulan hizmetin kalitesindeki değişimi artırır. Hizmetin diğer bir özelliği de kısa süreli olmasıdır; yani hem depolanamaz hemde envantere konulamaz. Ayrıca Hizmetler maddi olmadığı için performansı ve onları kullananlar tarafından yaşanan deneyimlerle değerlendirilirler. Aynı zamanda, heterojen olup servis sağlayıcılara ve kullanıcılara göre farklı şekilde yargılanabilir ve uygulayabilirler. Bu açıdan , kullanıcıların beklentileri ve algıları arasındaki ilişki şu şekildedir: beklentiler algıların altındaysa, iyi kalite algılanır; beklentiler algılara eşit olduğunda, algılanan kalite kabul edilebilir; beklentiler algılardan daha yüksek olduğunda kalitesizlik meydana gelir (Cruz, Melleiro : 2010).

1985 yılında yapılan araştırmalarla elde edilen sonuçlar, müşterilerin yalnızca hizmet kalitesinin değerlendirilmesiyle değil, süreç boyutlarından etkilenir olduğunu doğrulamıştır(Pena vd : 2013).

Literatürde hizmetin tanımında olduğu gibi hizmet kalitesi içinde bir çok tanım bulunmaktadır. Bu tanımlar incelendiğinde ortak bir payda da buluşulsa da, hizmet kalitesinin net tanımının zor olduğu ve bu konuda farklı tanımlamaların yapılabilmesinin mümkün olduğu görülür.

Ülkemizdeki sağlık bakanlığı bilgileri incelendiğinde, hizmet kalitesinin, hizmet alanların gereksinimlerinin karşılanması ve hizmetlerin kabul edilen standart ve rehberlerle uyum içinde verilmesi olduğu anlaşılmaktadır (Yazgan, 2009).

Genel olarak, hizmet kalitesi müşterilerin bir hizmetten elde etmeyi umdukları performans ile elde ettikleri performans arasındaki fark olarak ifade edilmektedir. Hizmet kalitesi, hizmetin mükemmelliği yada üstünlüğü hakkındaki müşterinin yargısı şeklinde tanımlanabilmektedir. Hizmetlerin somutluk seviyesi arttıkça değerlendirme kolaylaşmaktadır. Hizmetlerin değişken ve

soyut niteliklerinden dolayı tüketiciler tarafından algı edinimi subjektiftir. Hizmetin hizmeti sunan tarafından değil tüketici tarafından tanımlanması ve değerlendirilmesi önemlidir. Dolayısıyla sunulan hizmet değil, algılanan hizmet hizmet kalitesinin nihai belirleyicisidir. Örneğin bir diş hekimi, hastanın dişlerine pesonel kaplama uygulamasını gerçekleştirdikten sonra çok memnun olabilir, fakat hasta dişlerin kendisine yakışmadığını düşünüyorsa sunulan hizmetin kalitesiz algılanmasına neden olur. Bu nedenle verilen hizmetin müşterinin beklentilerine uygun olması hatta aşması gerekir (Altunışık, 2015: 61).

Sonuç olarak hizmet kalitesi, verilen hizmet seviyesinin müşteri beklentileri ile ne kadar iyi uyum sağladığının ölçüsüdür. Hizmet kalitesini, kalitenin müşteri tarafından algılanan performans düzeyi ya da hizmetin müşteriyi tatmin etme düzeyi olduğu söylenebilir. Hizmet kalitesi, müşteri beklentileriyle fiili hizmet performansının karşılaştırılması sonucu oluşur. Bu performans rekabet tarafından oluşturulan standartlara göre ölçülerek, fiyatla dengelenir (Sarıkaya, 2004).

Aynı şekilde sağlık hizmetlerinde de uzmanlar uzun zamandır sağlık hizmetleri kalitesinin kısa, özlü anlamlı ve genel olarak uygulanabilir bir tanımını ifade etmeye çalışmaktadır. Fakat yönetim ve pazarlama alanlarında ki gibi, sağlık hizmetleri alanında da kalitenin birden fazla tanımı vardır. Sağlık hizmetleri literatüründe kalite kavramının çeşitli olayları anlatmak amacıyla kullanılan farklı tanımları bulunmaktadır. Sağlık hizmetlerinde kalite tanımları devamlı olarak ilerlemektedir. İlk kalite tanımları sağlık profesyonelleri ve sağlık hizmetleri araştırmacılarının görüşleri ile ilgili alanları ile sınırlı iken; artık hastaların halkın ve diğer önemli tarafların tercihleri ve görüşlerinin önemide gittikçe artmışmıştır (Kaya S, Tengilimoğlu D, Işık O, Akbolat M ve Yılmaz A, 2014: 4).

Sağlık hizmetlerinde kalite konusu; algılanan kalite, müşteri kalitesi, teknik kalite, organizasyon kalitesi, klinik kalite ,hizmet kalitesi gibi aynı alanda birçok kalite kavramı ile ele alınmakta, pratik hayattada bu kavramların kullanımı ve birbirileri ile bağlantıları farklı algılanabilmektedir. Sağlık hizmetlerinde kalite kavramının sistematik değerlendirmesi yeni değildir. Fakat farklı terminoloji ve modeller ile değişik açılardan ele alındığında, kalitenin farklı şekillerde anlaşıldığı ve algılandığı görülmektedir. Bu nedenle sağlıkta kalitenin tek bir tanımı olmamıştır ( Kayral, 2015: 86).

Sağlık hizmetlerinde kalite anlayışını biçimlendiren bir lider olan Avedis Donabedian'ın yüksek kaliteli hizmeti " hizmet sürecinin bütün kısımlarındaki beklenen kazançlar ve kayıplar dengesi hesaba katıldıktan sonra, hastanın iyilik halinin kapsamlı bir ölçüsünü en üst düzeye çıkarması beklenen hizmet " olarak ifade etmektedir (Kaya vd, 2014: 4).

Donabedian'a göre, kalitenin birbiriyle yakından ilişkili üç ögesi bulunmaktadır. Birinci öge teknik hizmetin kalitesidir. Kalitenin ikinci ögesi, hizmetle alakalı herkes arasındaki, bireylerler arası ilişkinin iyilik durumudur. Kalitenin üçüncü ögesi ise, hizmetin rahatlık ve konfor sağlayan taraflarıdır (Çiftçi M, İncekara N, Gül İ, 2016: 1). Bunları açıklayacak olursak (Varinli,2004);

*Sağlık hizmetlerinde kalitenin teknik yönü;* tıbbî bilim ve bilginin bir sağlık probleminin teşhis ve tedavisinde ki özelliklerini ve yeteneğini kapsamaktadır.

*Sağlık hizmetlerinde kalitenin kişiler arası iletişim yönü;* hasta ile iletişim kuran doktor, hemşire, yardımcı personel gibi sağlık hizmeti sunum sürecinde bulunan bireylerin yardımseverliği, dostça yaklaşımı istekliliği vb. özellikleri ifade etmektedir.

*Sağlık hizmetlerinde kalitenin konfor yönü;* hastane ortamında sunulan imkânlar, bu imkânların rahatlığı vb özelliklerdir.



Ovretveit ise sağlık hizmetlerinde kaliteyi " hizmete en çok ihtiyacı olanların ihtiyaçlarını, örgüte maliyeti en az olacak şekilde ve daha yüksek otoriteler ve satın alıcılar tarafından belirlenen sınırlar ve direktifler içerisinde, tamamen karşılamak" biçiminde ifade etmiştir (Kaya vd, 2014: 10).

" American Medical Association" (Amerikan Tabibler Birliği ) 1984 yılında yüksek kaliteli hizmeti şu şekilde ifade etmiştir: "Yaşam kalitesini ve süresini iyileştirmeye veya sürdürmeye sürekli olarak katkıda bulunan hizmet". Birlik, uygun sonuçlara ek olarak, yüksek kaliteli hizmeti saptamada kullanılabilecek bazı önemli öğelerin bulunduğunu aktarır. Bunlar (Çiftçi vd, 2016: 1);

1. Hastasının mümkün olan en kısa sürede optimal iyileşmeyi sağlaması
2. Sağlık düzeyinin yükselmesi, erken teşhis ve tedavinin sağlanması
3. Hizmet zamanında sunulmalıdır.
4. Hastayla işbirliği sağlanmalıdır.
5. Tedavide en uygun yöntem kullanılmalıdır.
6. Hastanın psikolojik durumu göz. önüne alınmalıdır.
7. Sağlık bakım sistemi kaynakları verimli kullanılmalıdır.
8. Hastanın tıbbi kayıtları eksiksiz doldurulmalı ve tam olmalıdır

Son olarak T.C Sağlık Bakanlığı'nın (2012) aktardığı tanımda ise kalite; En iyi sağlık sonuçlarına ulaşmak için ihtiyacı olan bütün bireylere, çalışan güvenliği ve memnuniyetinden ödün vermeden, yeterli kaynakları bulunan tesislerde, iyi eğitilmiş uzmanlar tarafından doğru uygulamalarla, doğru zamanda eşit hizmetin sunulması biçiminde ifade edilmektedir. Bu ifade sağlık hizmetlerinde kalitenin genel tanımı olarak kullanılmakta, sağlık hizmetlerinde kalite; klinik kalite ve hizmet kalitesi olarak ayrı ayrı ayrıntılandırılmaktadır. Kalite sağlık sektöründe farklı paydaşlar için değişik anlamlar taşımakta, ayrı tanımlar içermektedir. Kalitenin sistemli ve uygulanabilir olmasının koşulu, farklı paydaş beklentilerinin mutlaka önemsenmesidir. Tedarikçilerin, hastaların ve doktorların farklı beklentileri arasında kesinlikle denge kurulmalı ve hesap verebilir özelliklere sahip bir sistem düşünülerek organize edilmelidir. (Kayral,2015: 87-88-89).

Sağlık hizmetinde kalite, müşterinin beklediği tatmin seviyesi ile algıladığı tatmin seviyesi arasındaki fark olarak ifade ettik ancak bu tanımda tam bir kalite kavramını karşılayamayabilir. Hastanın beklentisinin fazla düşük olması durumunda, bu beklentinin karşılanması sunulan hizmetin kaliteli olduğu anlaşılmaz. ( Tengilimoğlu, 2016: 324). Sağlık hizmetlerinde kalitenin, hasta beklentilerini karşılaması ve bunun ötesine geçerek verilen hizmetler bakımından uzun süreli bir memnuniyet oluşturmaları beklenmektedir (Kayral,2015: 87).

Sağlık hizmetlerinde hizmet kalitesinin nesnel olarak sunulan hizmetin hastanın sağlık vaziyetinde sağladığı gelişme( teknik kalite) temel alınarak ölçülebileceği öne sürülebilir. Bu bakımdan kalite kavramını, sunulan hizmetin bilimsel ölçülere uygunluk derecesi olarak tanımlamak mümkündür. Fakat hizmetten yararlanan kişilerin sosyal ve psikolojik istek beklenti ve gereksinimlerine gereken önemi vermeyen bir hizmet sunumunda ne kadar bilimsel olursa olsun kalitenin amacını gerçekleştirme açısından yetersiz kalacağı öne sürülebilir ( Tengilimoğlu, 2016: 324).

Ek olarak hastaların kendileri ile ilgili ne tarz bir tıbbi bakım almaları gerektiğine ilişkin tercih ve değerlendirme yapma imkanları da diğer hizmetlere oranla çok daha kısıtlıdır. Hasta genellikle bakım çevresi ve sağlık profesyonellerinin davranış şekilleri konusunu



değerlendirebilmektedir. Sadece bu değerlendirmelere istinaden kalite ölçümü yapmak yanıltıcı sonuçlara neden olabilecektir. Sağlık Hizmetlerinde kalite, hastalar ile hizmet sunanlar arasındaki iyi yönlü psikolojik ve sosyal ilişkilere ek olarak yatak çarşaflarının temiz, verilen yemeklerin iştah açıcı olması, bekleme salonlarının konforlu olması ve yatak odalarında telefon bulunması gibi fiziksel ayrıntıları kapsamaktadır. Kalitenin ortaya koyulan bu ayrıntıları kişinin geçmiş deneyimleri ve beklentileri, hizmet sunanların tutum ve davranışları gibi olgulardan etkilenmektedir. Sonuçta algılanan kalite ve teknik kalitenin bileşimi genel kalite düzeyini göstermektedir (Kayral,2015: 87-88).

Aşağıdaki tabloda araştırmacıların ve kuruluşların, literatürde atıfta bulunulmuş sağlık kalitesi tanımları derlenmiştir.

### **Sağlık Hizmetlerinde Kalite Ölçümü**

Kaliteyi iyileştirmek istiyorsanız sunduğunuz hizmetin kalitesini ölçmeniz gerekmektedir. Kalite ölçülmez ise sistemin varlığından söz edilemez ve kalite slogan olarak kalır. Hizmet kalitesinin ölçümü önemlidir, işletme için yol gösterici nitelik taşır. Çünkü müşterilerin satın alma davranışları kaliteden önemli ölçüde etkilenir. Kısacası hizmet kalitesini değerlendirmek için ölçmek gerekir (Tolon, Baş ve Atan, 2006).

Hizmet kalitesi alanındaki araştırmalar, genel olarak hizmet kalitesi kavramlarının tanımlanmasını ya da hizmet kalitesinin ölçülmesini içermektedir. Aşağıda önce hizmet kalitesi tanımını ve boyutlarını içeren kavramsal modellere ilişkin çalışmalara yer verilmiştir. Daha sonra ise hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik çalışmaları içeren modeller ifade edilmektedir. Bir çok araştırmacı bu iki temel başlık altında farklı yönlerden ve değişik yöntemleri kullanarak hizmet kalitesi üzerinde çalışmıştır (İkiz, 2010).

Sağlık hizmetlerinin temel karakteristiği emek yoğun teknoloji kullanmalarıdır. Sağlık kurumlarında hizmet sunumunun ana ögesi personeldir. Sağlık kurumları insanın insana hizmet sunduğu işletmelerdir. Bu nedenle sağlık kurumlarında sunulan hizmetin kalitesinin belirlenmesinin temelinde personel vardır (Kavuncubaşı, 2015: 343).

Hizmet kalitesi çalışmalarında , yanıt örnekleri, araştırılan hizmetten bağımsız olarak kullanıcıların değerlendirebileceği on değerlendirici ölçüt ortaya koyulmuştur (Tolon,Baş ve Atan, 2005)

1. **Fiziksel Varlıklar:** Hizmet sunumu sırasında kullanılan tesislerin fiziki görünümü, ekipman, çalışanların çerçevesi ve normatif malzemeler ve nitelikleri,
2. **Güvenilirlik :** Taahhüt edilen hizmeti güvenilir ve doğru bir şekilde doğru zamanda yerine getirme becerisi,
3. **Heveslilik : Kullanıcılara** derhal yardım etme becerisi ve istekliliği,
4. **Yeterlilik :** Hizmetlerin gerçekleştirilmesi için gerekli olan bilgi ve becerilerin tahsis edilmesi,
5. **Nezaket :** Hizmet sunan çalışanların nezaket, saygı, düşünce ve samimiyeti,
6. **İnanılabilirlik :** Güven, doğruluk ve **dürüstlük ;**
7. **Güvenlik :** Tehlike yokluğu, risk veya şüphe;
8. **İletişim :** Kullanıcıları uygun dilde bilgilendirmek;
9. **Empati:** Kullanıcıyı ve onun ihtiyaçlarını anlama çabası.
10. **Erişim :** Gerektiğinde iletişim kurma kolaylığı ve erişilebilirlik





Hizmet kalitesini ölçmede en çok kullanılan model servperf ve servqualdir. Bizde bu çalışmada hem algıyı hem beklentiye karşılaştırabilmesinden ötürü servquali tercih ettik.

Parasuruman ve ekibi araştırmaları sonucunda servqual ölçeğinde yukarıdaki boyutları 5'e indirmiştir.

### **Servqual**

Parasuruman, Zeithaml ve Berry nin geliştirdiği SERVQUAL yöntemi hizmet kalitesi kavramını daha geniş bir perspektiften ele alarak hizmet kalitesini ayrıntılı şekilde ölçme amacını taşır (Tolon, Baş ve Atan, 2006).

Servqual anketi her bölümde 22'şer önerme bulunan iki bölümden oluşur. Birinci bölümde müşterilere hizmet almak istediği mükemmel işletmenin sunmasını istediği performans ve beklentilere yönelik cevaplar istenir. Müşteriler bu 22 önermenin her birine karşılık cevaplarını ise; hiç katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum şeklinde 5'li yada 7'li likert ölçeğini kullanarak ifade ederler. İkinci bölümde de aynı önermeleri aynı ölçek üzerinden hizmet almış oldukları işletmeden algıladıkları hizmetin tatminin düzeyine ilişkin olarak değerlendirmeleri istenir. İki bölümde var olan 22 önerme kendi içerisinde servqual hizmet kalitesi ölçeğinin boyutlarına göre ayrılmıştır. Bu boyutlar Fiziksel özellikler, güvenilirlik heveslilik güvence ve empatidir.

Servqual hizmet kalitesi ölçüm yönteminin boyutlarını inceleyecek olursak (Koç, 2017: 247);

#### *1. Fiziksel/Somut Unsurlar*

Hizmet ortamının görünürlüğü temizliği dekarasyon, mobilya, teknoloji, rahatlığı ambiyansı kullanılan araç gereçler personelin giysileri ve fiziki görünümü tüketilen ürün ve sarf malzemeleri gibi fiziksel unsurları ifade eder. Somut ürünlerdeki paket ve ambalajın görevi ile hizmet pazarlamasındaki fiziksel unsurların rolü birbirine benzer. Örneğin somut ürünlerin ambalaj ve paketi açılmadan önce o ürünün kalitesi ve niteliği hakkında doğrudan ya da dolaylı olarak izlenim oluşturur. Hizmetlerde de buna benzer olarak fiziksel unsurlar müşteriye hizmetin özellikleri hakkında doğrudan ya da dolaylı olarak izlenim ve bilgi oluşturur.

Fiziksel öğeler yeni müşteriler üzerinde tecrübeli müşterilere göre daha etkili olurlar. Hizmetlerin kavranması zor olduğu için bir hizmet işletmesine ilk defa gelen müşteri fiziksel unsurlara daha fazla önem verir.

#### *2. Güvenirlilik*

Hizmetin amacına, müşteriye, prosüdürlere, spesifikasyonlara ve verilen bilgilere uygun şekilde gerçekleştirilme düzeyidir. Hizmetlerde hata yapılmaması, müşteri tarafından beklenen hizmetin beklentiye uygun olarak her seferinde aynı yararları sunabilmesi ve işletmenin verdiği sözleri tutması ile ilgilidir. Güvenirlilik, performansın standardizasyonu, hizmetin ilk seferde doğru gerçekleştirilmesi, taahhüt edilenin güvenilir ve kusursuz bir şekilde yerine getirilme yeteneği ile ilgilidir.

#### *3. Heveslilik*

Heveslilik boyutu hizmetin sunulmasında personelin istekli, hevesli ve ilgili olma derecesidir.

#### *4. Güvence*

Sunulan hizmetin risk, tehlike ve şüpheden uzak olma düzeyidir. Personelin yetenekli, bilgili ve kibar olması da ek olarak müşterilerin güven duymasında etkilidir ve bu boyutu etkileyen unsurlardır.

#### *5. Empati*

Müşterilerin bireysel ihtiyaçlarının kavranması bunun için çaba gösterilmesi, müşterinin neyi neden arzuladığının çok iyi anlaşılması ile ilgilidir. Örneğin doktorun hastasına uyguladığı hastalık ve tedavi sürecinde ayrıca bunlarla ilgili bilgiler aktardığında kendisini hastanın yerine koyabilmesi, onun endişelerini anlayabilmesi ve tıbbi terim ile açıklamalar yerine hastanın anlayabileceği açıklamalar yapması bu boyut kapsamında değerlendirilir. Sürekli müşterilerin tanınması, gereksinim ve arzularının bilinmesi de empati boyutunun unsurlarındandır.

### **Araştırmanın Amacı**

Hizmet sektöründeki sağlık kuruluşlarından birisi olan Ankarada bir Özel Hastanenin müşterilerinin/hastalarının almış oldukları sağlık hizmetinin kalitesini değerlendirmek. Hastaların beklenti ve algılarının servqual yöntemini kullanarak kıyaslanması sonucunda hastaların memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek. Ayrıca Servqual yönteminin kullanılması ile müşteri beklentilerini ve algılamalarını beş boyutta (fiziksel görünüm, güvenilirlik, güvence, empati ve yanıt verilebilirlik) değerlendirmek ve her boyut ile karşılaştırmalı olarak incelemek. Böylece hastanelerin hizmet kalitesini artırma çalışmalarını daha verimli hale getirmek için hastaların beklenti ve algı durumlarını istatistiksel olarak analiz etmektir.

### **Araştırmanın Önemi**

İnsan hayatının en önemli unsuru sağlıktır. Yaşadığımız hayatın güzelleşmesine, bireysel ve toplumsal görevlerimizi yerine getirerek büyük katkı sağlarız. Hem makro hemde mikro açıdan bakıldığında hayata değer katabilmemiz için gereken en önemli unsur sağlıktır. Ülkelerin huzur güven ve refah seviyeleri onların ekonomik güçleri ile paraleldir, bu korelasyonun içinde ortalama yaşam süresinin uzunluğuda önemli yer edinmektedir. İşte bütün bunlar göstermektedir ki dinamikleri sağlam ülke sağlıklı insanlardan oluşan toplumda bulunur. Bu sağlık sadece fiziki anlamda rahatsızlık ya da kusurun bulunması değil zihinsel ve sosyal yöndende tam bir iyilik halinde olma durumudur. Bu nedenle sağlık hizmetlerinde kalite insan hayatı için önemli olduğu kadar toplumun bütünü içinde önemlidir. Bu önem nedeniyle sağlık hizmetlerinin hastalara daha iyi sunulması ve onların daha fazla doyum elde etmesi sağlanmalıdır. Bunun sağlanabilmesi içinde sağlık hizmetleri kalitesinin ölçülmesi gerekmektedir.

Bunlara ek olarak hizmet kalitesi, hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin rekabet avantajı elde etmesi ve sürdürülebilirliği açısından da en önemli unsurdur. Hizmet kavramının karmaşık yapısı ve özellikleri onun tanımlanmasını sınıflandırılmasını ve kalitesinin ölçülmesini zorlaştırmıştır. Bu nedenle de hem hizmet alanı üzerine hemde hizmet kalitesi üzerine kurgulanmış çalışmalarda farklı düşünce tanım ve metotlara rastlamak mümkündür. Literatürde en çok tercih edilen araştırma yöntemi, müşterilerin hizmet algıları ve beklentileri arasındaki farkı ortaya koyabilmesi açısından SERVQUAL metodur.

Bizde çalışmamızda Ankarada bir Özel Hastanesinin sunmuş olduğu sağlık hizmetlerinden yararlanan insanların sağlık hizmetlerinden beklentileri ve oradan edindiği tecrübeler sonucundaki algılamalarını değerlendirerek hizmet kalitesini ölçtük. Bu ölçüm sonucunda boyutlara göre hasta memnuniyeti doğrultusunda elde edilen veriler. Hastanelerin insanlara daha iyi hizmet sunacağı iyileştirmeler yapması bakımından da önemlidir.

### **Araştırmanın Yöntemi**

Araştırma Ankarada özel bir hastanede gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın örneklemini hastanede yatarak tedavi gören hastalar içerisinden gönüllü olarak çalışmaya katılan 288 kişidir. 288 kişi ile yapılan servqual anket sonuçları doğrultusunda bulgular analiz edilmiş, hastaların beklentileri ve hastanenin sunmuş olduğu hizmete göre algılama düzeyleri belirlenerek hem



genel hem boyutlar bazında ilişkilendirilerek değerlendirilmiştir. Genel servqual skorlarında mükemmellik düzeyini ifade eden skor 5 dir.

Bu hastanenin hastaları; ağırlıklı olarak iş adamları, akademisyenler, kamu kurum ve kuruluşlarının çalışanlarıdır. Araştırma bulguları, hastaneye tedavi amacıyla gelen yatan hastalar içerisinde anketi doldurmayı kabul eden kişiler ile sınırlıdır.

Hizmet sektörünün bir alanı olan sağlık kuruluşlarında kalite ölçmede hastaların beklenti ve algılarını değerlendirmek için kullanılan en yaygın yöntem servqual ölçeğidir. Servqual ölçüm modeli, beklenen kalite ile algılanan kalite arasında oluşan farklılığa dayanmaktadır.

Servqual birçok hizmet kuruluşunda kullanıldığı gibi hastanelerde de kullanılıp kalite derecelendirmesi sonucunda iyileştirmeler yaparak hasta memnuniyetini artırmaya çalışılır. Bunun sonucu olarak sağlık kuruluşları pazarda rekabet avantajı elde etmelerinin yanı sıra daha iyi sağlık hizmetleri sunarak toplum sağlığı açısından da faydalı faaliyetlerde bulunmuş olurlar.

Bu amaçlarla araştırmanın metodolojisinde Servqual hizmet kalitesi ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen Servqual anketi kullanılmıştır. Basit tesadüfi örneklem yöntemine başvurulmuştur. Hastanede tedavi olan hastalarla yüz yüze görüşme ve anket yapılmıştır..

Bu anketler sonucunda elde edilen bulgular SPSS istatistik paket programında değerlendirilerek analiz edilmiştir. Analiz ve değerlendirme aşamasında; Anket verilerinin güvenilirliği test edilmiştir. Ankete katılan hastalara ait bilgiler frekans analizi ile değerlendirilmiştir. Her ifade için beklenti ve algılama ortalamaları hesaplanarak beş boyutta beklenti ve algılama ortalamaları bulunarak farklardan oluşan SERVQUAL değerleri hesaplanmıştır. Sonuçların anlamlılığı spss kullanılarak test edilmiştir. Böylece hastanenin hizmet kalitesini artırma çalışmalarını daha verimli hale getirmek için hastaların beklenti ve algı durumları istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Sonuçta da bu analizler doğrultusunda hastanelerin hizmet kalitesini artırabilmesi için bazı önerilerde bulunulmuştur

### **Araştırmanın Hipotezleri**

**H.1.** Özel bir hastanede, araştırmaya katılan hastaların algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin beklenen hizmet kalitesine göre servqual skorları arasında anlamlı fark yoktur.

**H.2.** Özel bir hastanede araştırmaya katılan hastaların algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin fiziksel özelliklere göre servqual skorları arasında anlamlı fark yoktur.

**H.3.** Özel bir hastanede, araştırmaya katılan hastaların servqual skorları sahip oldukları algılanan hizmet kalitesi güvenilirlik düzeyleri arasında anlamlı fark yoktur.

**H.4.** Özel bir hastanede, araştırmaya katılan hastaların algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin güven düzeylerine göre servqual skorları arasında anlamlı fark yoktur.

**H.5.** Özel bir hastanede araştırmaya katılan hastaların algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin heveslilik düzeyine göre servqual skorları arasında anlamlı fark yoktur.

**H.6.** Özel bir hastanede, araştırmaya katılan hastaların algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin empati düzeyine göre servqual skorları arasında anlamlı fark yoktur.

**H.7.** Özel bir hastanede, araştırmaya katılan hastaların beklenen hizmet kalitesi düzeylerinin fiziksel özelliklere göre servqual skorları arasında anlamlı fark yoktur.

**H.8.** Özel bir hastanede, araştırmaya katılan hastaların servqual skorları sahip oldukları beklenen hizmet kalitesi güvenilirlik düzeyleri arasında anlamlı fark yoktur.

**H.9.** Özel bir hastanede, araştırmaya katılan hastaların servqual skorları beklenen hizmet kalitesi düzeyleri ile güven arasında anlamlı fark yoktur.

**H.10.** Özel bir hastanede, araştırmaya katılan hastaların beklenen hizmet kalitesi düzeylerinin heveslilik servqual skorları arasında anlamlı fark yoktur.

**H.11.** Özel bir hastanede, araştırmaya katılan hastaların beklenen hizmet kalitesi düzeylerinin, empati servqual skorları arasında anlamlı fark yoktur.

#### **Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

Araştırmanın evrenini Özel bir hastanede yatarak tedavi gören hastalar/müşteriler oluşturmaktadır. Hastanenin hastalar açısından çalışma yapmamızı uygun gördüğü katlarda yatarak tedavi gören hasta sayısı hastane kayıtlarına göre aylık ortalama 1100 kişidir. Örneklem büyüklüğü Salant ve Dillman'ın (1994) belirlediği formül ile hesaplanmıştır. Bu formüle göre 05.07.2017 - 05.08.2017 tarihleri arasında 290 hastaya anket uygulanmıştır.

$$n = N t^2 p q / d^2 (N-1) + t^2 p q$$

*N: Hedef kitledeki birey sayısı*

*n : Örneklem alınacak birey sayısı*

*p : İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)*

*q : İncelenen olayın görülmeysi sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)*

*t : Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer*

*d : Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen  $\pm$  örneklem hatasıdır*

Şekil 2. Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesine Yönelik Formül (Salant ve Dillman, 1994, s. 55)

Örneklem formülü kullanılarak homojen bir yapıda olmayan bu evren için % 95 güven aralığında,  $\pm$  % 5 örneklem hatası ile gerekli örneklem büyüklüğü  $n = 1100 (1,96)^2 (0,5) (0,5) / (0,5)^2 (450-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5) = 285$  olarak hesaplanmıştır. Örneklem hacmi büyüdükçe örnekten elde edilen bulguların evren için geçerliliğinin arttığı kabul edilir (İslamoğlu, 2003; 150). Araştırmada 288 müşteri ile hesaplamaya göre evreni temsil edecek daha fazla örneklem ulaşılmıştır. Bu sonuçlara göre araştırmada elde edilen bulgular ile araştırma evren üzerinde genellenebilir.

#### **Güvenirlilik Analizi**

Bu araştırmada hizmet kalitesi ölçeğinin genel güvenirliliği Cronbach's Alpha=0,933 olarak yüksek bulunmuştur. Alt boyutlara ilişkin güvenirlilik katsayıları aşağıda verilmektedir.



Tablo 1. Hizmet Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Güvenirlilik Katsayıları

| Alt Boyutlar        | Cronbach's Alpha |
|---------------------|------------------|
| Fiziksel Özellikler | 0,921            |
| Güvenirlilik        | 0,901            |
| Heveslilik          | 0,944            |
| Güven               | 0,935            |
| Empati              | 0,906            |

### Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır. Tekrarlı ölçümler arasındaki farkı belirlemek üzere eşleşmiş grup t-testi kullanılmıştır.

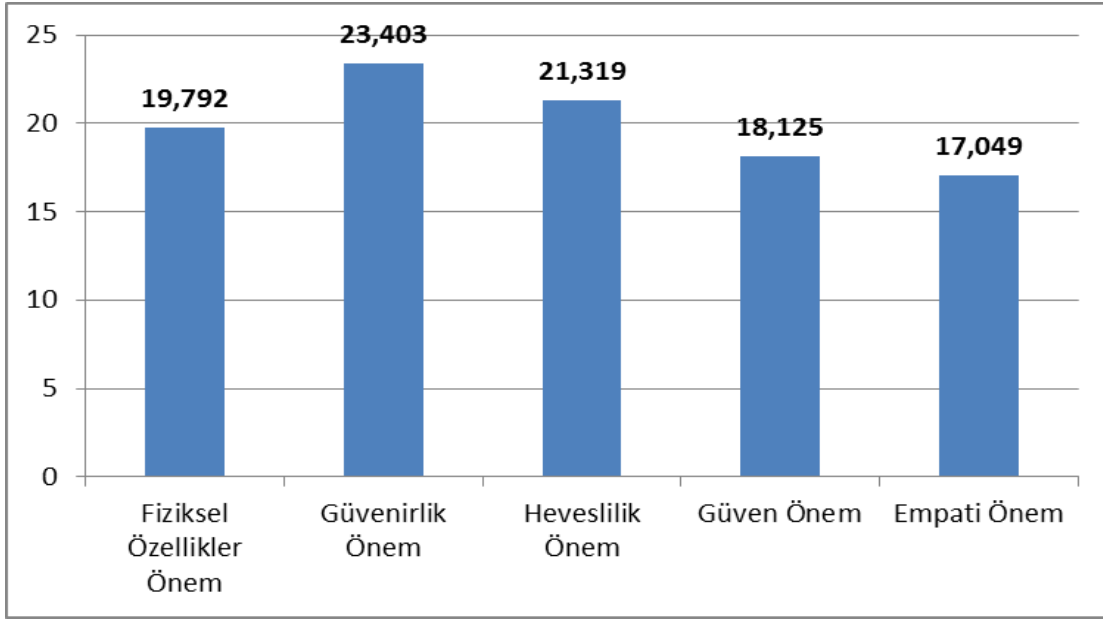
İki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Anova testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Scheffe testi kullanılmıştır.

Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Tablo 2. Hastaneler Ve Verdikleri Hizmetlerle İlgili Bazı Özelliklere Verilen Önem Düzeylerinin Ortalamaları

|                          | N   | Ort    | Ss    | Min.   | Max.   |
|--------------------------|-----|--------|-------|--------|--------|
| Fiziksel Özellikler Önem | 288 | 19,792 | 6,436 | 5,000  | 50,000 |
| Güvenirlilik Önem        | 288 | 23,403 | 7,435 | 10,000 | 75,000 |
| Heveslilik Önem          | 288 | 21,319 | 5,843 | 5,000  | 45,000 |
| Güven Önem               | 288 | 18,125 | 4,169 | 5,000  | 30,000 |
| Empati Önem              | 288 | 17,049 | 5,582 | 5,000  | 30,000 |

Araştırmaya katılan müşterilerin “fiziksel özellikler önem” düzeyi (19,792±6,436); “güvenirlilik önem” düzeyi (23,403±7,435); “heveslilik önem” düzeyi (21,319±5,843); “güven önem” düzeyi (18,125±4,169); “empati önem” düzeyi (17,049±5,582); olarak saptanmıştır.



Şekil 3. Hastaneler Ve Verdikleri Hizmetlerle İlgili Bazı Özelliklere Verilen Önem Düzeylerine İlişkin Diyagram

#### Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Bulgular

Beklenen fiziksel özellikler ile algılanan fiziksel özellikler, beklenen güvenilirlik ile algılanan güvenilirlik, beklenen heveslilik ile algılanan heveslilik, beklenen güven ile algılanan güven, beklenen empati ile algılanan empati, beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan analiz sonrası bulgular aşağıda verilmiştir.

Tablo 3. Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki Fark

| Ölçümler            | Beklenti |       | Algı  |       | N   | t     | P     |
|---------------------|----------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|
|                     | Ort      | Ss    | Ort   | Ss    |     |       |       |
| Fiziksel Özellikler | 4,581    | 0,654 | 4,427 | 0,592 | 288 | 3,296 | 0,001 |
| Güvenirlilik        | 4,654    | 0,620 | 4,299 | 0,672 | 288 | 7,279 | 0,000 |
| Heveslilik          | 4,507    | 0,600 | 4,302 | 0,657 | 288 | 4,379 | 0,000 |
| Güven               | 4,740    | 0,506 | 4,455 | 0,602 | 288 | 6,939 | 0,000 |
| Empati              | 4,488    | 0,657 | 4,303 | 0,660 | 288 | 3,949 | 0,000 |
| Hizmet Kalitesi     | 4,592    | 0,483 | 4,352 | 0,560 | 288 | 6,333 | 0,000 |

Beklenen Fiziksel Özellikler ile algılanan fiziksel özellikler ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur( $t=3,296$ ;



$p=0,001<0,05$ ). Beklenen Fiziksel Özellikler ortalaması ( $x=4,581$ ) algılanan fiziksel özellikler ortalamasından ( $x=4,427$ ) yüksektir.

Beklenen Güvenilirlik ile algılanan güvenilirlik ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $t=7,279$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Beklenen Güvenilirlik ortalaması ( $x=4,654$ ) algılanan güvenilirlik ortalamasından ( $x=4,299$ ) yüksektir.

Beklenen Heveslilik ile algılanan heveslilik ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $t=4,379$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Beklenen Heveslilik ortalaması ( $x=4,507$ ) algılanan heveslilik ortalamasından ( $x=4,302$ ) yüksektir.

Beklenen Güven ile algılanan güven ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $t=6,939$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Beklenen Güven ortalaması ( $x=4,740$ ) algılanan güven ortalamasından ( $x=4,455$ ) yüksektir.

Beklenen Empati ile algılanan empati ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $t=3,949$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Beklenen Empati ortalaması ( $x=4,488$ ) algılanan empati ortalamasından ( $x=4,303$ ) yüksektir.

Beklenen Hizmet Kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda, aritmetik ortalamalar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $t=6,333$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Beklenen Hizmet Kalitesi ortalaması ( $x=4,592$ ) algılanan hizmet kalitesi ortalamasından ( $x=4,352$ ) yüksektir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Hastaların mükemmel bir hastaneden beklentilerinin tüm boyutlar için genel servqual skoru 4,592 çıkmıştır. Buna karşılık olarak genel algılama skoru da 4,352'dir. Beklenti ve algı düzeyi arasındaki farklar düşünüldüğünde beklentinin mükemmel olduğu 5 düzeyi için 4,592 seviyesindeki beklentiye sahip olan hastaların, beklentileri karşılanarak algılama düzeyleri genel ortalaması 0,24 puan yükseltirirse çok boyutlu ve bütünsel açıdan hastalar tatmin edilmiş olur. Beklentinin tam olarak karşılandığı beklenen servqual skoru ile algılanan servqual skoru farkının 0 olduğu göz önünde bulundurulmalıdır. Az farkla müşterilerin beklenti skoru algılamanın üstünde kalmış ve beklentiler karşılanamamış yorumu yapılabilecek olmasına rağmen algılanan kalite bütün boyutlarda dolayısıyla algılanan genel hizmet kalitesinde de 4,352 skor ile katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum arasında çıkmıştır. Ayrıca çalışmamız boyunca incelediğimiz literatürde bu alanda yapılmış çalışmalar arasında karşılaştığımız en yüksek genel algılanan kalite skorlarından birisidir. Bu doğrultuda algılanan hizmet kalitesi puanlarının çok yüksek olduğu saptanmıştır. Hastaneyi tekrar tercih eder misiniz ve hastaneyi başkalarına tavsiye eder misiniz sorularına evet cevabını veren hastaların bile beklenti skorlarının, algı skorlarının üzerinde çıkması; hastaların beklenti seviyeleri algılamalarından yüksek olsa da memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu yorumunu doğrulamıştır. Çünkü hastaneyi tekrar tercih edecek olan hastaların beklentileri 4,573 iken algıladıkları kalite düzeyi 4,505 ile beklentilerin altındadır. Aynı şekilde hastaneyi başkalarına tavsiye edeceğini ifade edenlerin de, algılama skoru beklentilerin altında olmasına rağmen hastaların hastaneden memnun oldukları ve daha iyi olarak değerlendirdikleri başka bir hastaneyi tercih



etmeyecekleri hatta bu hastaneyi tavsiye edecekleri söylenebilir. Nitekim Hastaneyi değerlendirmesi istenen 288 hastanın 246'sı hastanenin çok iyi ve iyi olduğunu ifade etmişlerdir. Hatta hastaneyi iyi olarak değerlendirenlerin de beklenti seviyeleri algı seviyesinin üstünde kalmıştır. Hastaneyi iyi olarak değerlendiren hastaların genel ortalama beklenen kalite düzeyleri 4,540 iken algılanan kalite düzeyleri 4,240 olarak sonuçlanmış ve beklentiler 0,3 puan yüksek kalmıştır.

Anketin 4. Bölümünde hastalardan, beş boyutu ifade eden önermeleri toplamı 100 olacak şekilde önem derecesine göre puanlandırılması istenmiş ve sonucunda da en fazla önemsenen boyut, 23,403 önem düzeyi ile güvenilirlik boyutu olmuştur. 17,049 önem düzeyi ile de en az önemsenen boyut empati boyutudur. Hastanenin 23,403 puan ile en çok önemsenen güvenilirlik boyutunun servqual skoruna baktığımızda beklentiler için 4,654 algı için 4,299 çıkmıştır. Ayrıca algı düzeyi puanlarının sıralamasında en düşük seviyede olan boyut güvenilirlik çıkmıştır. Aynı zamanda beklenen hizmet kalitesi puanı ve algılanan hizmet kalitesi puanı arasında 0,35 puan ile en fazla farkın olduğu boyutta güvenilirlik boyutudur. Güvenirlik boyutu en fazla önemsenen boyut olmasına ek olarak beklenen servqual skorlarında da 4,740 puana sahip olan güven boyutundan sonra 4,654 puan ile beklentisi en yüksek olan ikinci boyuttur. Bu değerlendirmelerin ışığında hasta beklentilerine uygun olarak hastanenin iyi hizmet sunma konusunda en fazla yoğunlaşması gereken güvenilirlik boyutudur. Bu boyut hastane çalışanlarının hastalara ait kayıtları düzenli ve eksiksiz tutması, hizmetlerin vaat edilen zamanda yerine getirilmesi, bunun yerine getirilirken hatasız ilk seferde doğru olarak gerçekleştirilmesi ve hastaların problemi olduğunda çalışanların sorunu çözmek için samimi bir ilgi göstermeleri ile ilgilidir. Aynı şekilde Koç (2017)' ye göre de güvenilirlik: Hizmetin amacına, müşteriye, prosedürlere, spesifikasyonlara ve verilen bilgilere uygun şekilde gerçekleştirilme düzeyidir. Hizmetlerde hata yapılmaması, müşteri tarafından beklenen hizmetin beklentiye uygun olarak her seferinde aynı yararları sunabilmesi ve işletmenin verdiği sözleri tutması ile ilgilidir. Güvenirlik, performansın standardizasyonu, hizmetin ilk seferde doğru gerçekleştirilmesi, taahhüt edilenin güvenilir ve kusursuz bir şekilde yerine getirilme yeteneği ile ilgilidir

Hem beklenti hem de algı skoru en yüksek çıkan boyut ise 4,740 beklenen ve 4,455 algılanan puanlar ile güven boyutudur. Aradaki fark 0,28 dir. Beklenenin en yüksek skora sahip olduğu güven boyutunda algılanan skorunda en yüksek düzeyde olması hastanenin amaca ulaşmak için doğru yönelimde bulunarak strateji izlediği ve bu strateji içerisinde faaliyetlerini ve faaliyetlerinin verimliliğini artırması gerektiğini göstermektedir. Bu doğrultuda hastalar hastane çalışanları ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissetmeli, hastane çalışanları hastalara davranışlarıyla güven vermeli, hastalara karşı her zaman kibar olmalı bütün bunların yanı sıra da hastaların sorularına cevap verebilecek yeterli bilgi, donanım ve yeteneğe sahip olmalıdırlar. Koç (2017)'ye göre sunulan hizmetin risk, tehlike ve şüpheden uzak olma düzeyidir. Personelin yetenekli, bilgili ve kibar olması da ek olarak müşterilerin güven duymasında etkilidir ve bu boyutu etkileyen unsurlardır.

*Bu bilgiler ışığında sağlık işletmelerine (hastanelere) sunabileceğimiz öneriler şunlardır:*

Teknoloji sürekli ilerliyor, pazar genişliyor, pazarda daha bilinçli hastalar var buna müteakip sağlık işletmeleride artıyor. Ayrıca tıp alanında da yenilikler ve gelişmeler gün geçtikçe hızlanıyor. Bundan yıllar önce çok modern olduğu düşünülen ve pazarda çok talep gören bir sağlık işletmesi bugün gerek binasını büyütmediği gerek iyileşme ve geliştirme faaliyetlerini önemsememesinin yanı sıra katma değer yaratacak çalışmalar ile faaliyetlerde bulunmadığı için eski popülerliğini yitirmiştir. Çağdaş bilime uygun sağlık hizmeti sunabilmek hatta dünya standartlarının üzerine çıkmak için, üniversiteler dünyadaki gelişmelere entegre olan çalışanları ile sadece doktor yetiştirmek değil hastanede ki alanında uzman doktorlara da hayat boyu



eğitimlerini sürdürmelerini sağlayacak nitelikte hizmet sunabilmesi amaçlanmalı ve bu doğrultuda hastaneler üniversitelerle beraber tıp alanındaki çalışmaları incelemeli üzerinde çalışmalı ve yaşam boyu eğitim prensibini doktorlarına benimsetmelidir. Yani hastaneler ile üniversiteler arasında iş birliği güçlendirilmeli ve hastanelerin bir gözü daima dünyada yaşanan gelişmelerde olmalıdır. Bunların sonucunda da üniversitedeki çalışmalar ile bütünleştirilen dünya literatüründe ki çalışmalar tıp uzmanlarının çağın gerisinde kalmayarak güncelliğini korumasını sağlamada daha fazla etki sunar. Bu uygulamayı faaliyete geçiren hastaneler sadece doktorlarının yeterliliğinin artmasını sağlamaz bu alanda geliştirilen teknolojiye rakiplerinden önce sahip olabilir. Böylelikle rakiplerine üstünlük sağlayacak gelişmeleride ilk uygulayan olarak pazarlama literatüründeki “pazarın kaymağını yemek” jargonunu gerçekleştirmiş olacaktır. Bu sayede hızlı gelişen teknoloji ve bilimsel çalışmaların gerisinde kalmayarak güncelliğini koruyacak ve bunu sürdürmek için sürekli iyileşecektir.

Sağlık alanındaki çalışmaların çok büyük bir kısmı göstermiştir ki hastaların en çok önem verdiği boyut güvenirliliktir. Bu boyut hastane çalışanlarının hastalara ait kayıtları düzenli ve eksiksiz tutması, hizmetlerin vaat edilen zamanda yerine getirilmesi, bunun yerine getirilirken hatasız ilk seferde doğru olarak gerçekleştirilmesi ve hastaların problemi olduğunda çalışanların sorunu çözmek için samimi bir ilgi göstermeleri ile ilgilidir. Hizmetin amacına, müşteriye, prosedürlere, spesifikasyonlara ve verilen bilgilere uygun şekilde gerçekleştirilme düzeyinin başarılı sonuçlar verebilmesi için mesleki yeterlilik düzeyinde hizmet içi eğitim denetleyici unsurlar ile beraber uygulanmalıdır. Hizmetlerde hata yapılmaması, müşteri tarafından beklenen hizmetin beklentiye uygun olarak her seferinde aynı yararları sunabilmesi ve işletmenin verdiği sözleri tutması hizmeti içi eğitimin; toplam kalite yönetiminin bir uzantısı olarak kaizen, yalın üretim, 6 sigma, kalite çemberleri, balık kılçığı, pareto diyagramı gibi tekniklerden ve felsefelerden örgüt kültür misyon ve müşteri özellikleri ile uygun müşteri beklentilerini karşılamakta en fazla katkıyı sunacak olanın ya da olanların benimsenerek uygulamasını gerektirir.

Sadece tek boyuta daha fazla yoğunlaşarak strateji izlenmesi ve kaynak aktarımı sağlık işletmesinin sağlığı açısından sakıncalar oluşturmaktadır. Çünkü güvenirlilik, her ne kadar performansın standardizasyonu, hizmetin ilk seferde doğru gerçekleştirilmesi, taahhüt edilenin güvenilir ve kusursuz bir şekilde yerine getirilme yeteneği ile ilgili de olsa diğer boyutlarda karşılanamayan beklentiler bu konularda da algıyı olumsuz olarak etkileyecektir. Kaynaklar güvenirlilik boyutuna ağırlık verilecek şekilde diğer bütün boyutlar yeteri kadar önemsenerek kullanılmalıdır. Çünkü herhangi bir hizmet kalitesi boyutu müşteri beklentilerininide diğer boyutlarıda olumlu ya da olumsuz etkilemektedir. Örneğin bir hastane çok iyi uzman hekimlere sahip olsa bile fiziki görünümü iyi değilse bu hastanenin güvenirliliğini etkileyecektir. Aynı boyut içinde bile bir özellikte beklentileri karşılayan hastanede örneğin son derece teknolojik cihazlara sahip olarak hizmet sunumu gerçekleştiren hastanenin dinlenme ve bekleme yerleri koridorların ve hastanenin dışı fiziki durumu ve şartları modern görünüme sahip değil ise fiziki özellikler boyutunuz içinde modern cihaz donanımına sahip olma özelliğinizi algıda olumsuz etkileyecektir. Çünkü hastaların çok büyük bir kısmı hastanelerin hem teknik açıdan hem kullanılan araç gerecin modernliğinin yeterliliği hakkında ki değerlendirmeyi hastanenin genel görünüşüne göre yapmaktadır (Bu konuda eski üniversite hastanelerinin soyutlanıp soyutlanmayacağı gelecek araştırmalara konu olabilir). Burada ana amaç hizmet kalitesini oluşturan bütün unsurların uyum içerisinde birbirlerini kalite zincirinin bir parçası olarak tamamlamasıdır.

Spesifik olarak yapılan iyileştirmelerinde genel hizmet kalitesinde faydalı olacağı unutulmamalıdır. Doktorlar asıl talep edilen hizmeti sonuca ulaştırmadaki en önemli öge olarak profesyonel ve işinin ehli kişiler olsa da bir hemşirenin olumsuz bir davranışının etkisi

ya da damar yolunu bulamaması gibi teknik konudaki yetersizliği hastane hakkında olumsuz düşüncelere neden olabildiği araştırmalarda görülmüştür.. Nitekim hasta bakıcıların yada temizlik personelinin güler yüzlü sempatik iletişimi örneğin hastalara günaydın demesi odadan çıkarken geçmiş olsun demesi hastanenin empati, heveslilik, güven boyutunda bütün hastane algısını etkileyerek imajını yükseltecektir. Hastanelerin çalışanlarına işleri konusunda bu motivasyonu sağlamaları ve uygun ücretlendirmeleri neticesinde ve ayrıca doğru işe alımlar gerçekleştirmesi bu nedenle önemlidir.

Bir hastanede bütün bölümler bütün departmanlar müşterilerin beklentilerini her boyutta karşılayabilecek yetenekte çalışanlara sahip olabilir. Fakat tek bir bölümde bir konuda problem yaşıyorsa bu hastanenin diğer bölümlerde çok kaliteli hizmet sunabilmesine rağmen, genel hizmet kalitesini ve algıyı etkilediği için diğer bölümleri katları ya da departmanları da olumsuz etkileyecektir. Bu nedenle hastanelerin daha iyi hizmet sunma çalışmalarında, odak noktalarını daraltarak yani daha lokasyon odaklı fakat parça bütün uyumu içinde buna uygun denetim mekanizmasıyla sürdürmesi gerekir. Örneğin bir hastanenin bütün bölümlerinde iletişim becerisi yüksek çok bilgili yetenekli profesyonel doktorlar ile bu doktorların daha iyi hizmet sunabilmesi açısından tahsis edilen son derece kullanışlı modern teknik ekipmanlar ve donanım çok iyi hizmet sunabilecekleri koşulları çok elverişli halde bulunabilir. Çalışanlar son derece nezaketli hevesli bilgili ve güven vericide olabilirler. Fakat sadece bir bölümde iyi bir doktora sahip olunamaması bütün bölümleri olumsuz etkileyecektir çünkü o kötü bölümdeki doktorun yanlış hatalı ya da yetersiz tedavilerinin sonuçları hastanenin genel imajını zedeleyecektir. Aynı şekilde iyi doktora kötü ve nezaketsiz memura sahip olan bölüm içinde bu geçerlidir. Bu nedenle kalite ve performans değerlendirmesinde ve iyileştirmelerde kat bölüm departman şeklinde onları da bir alt unsur olarak doktor hemşire tezmilik çalışanları ve diğer görevliler olarak meslek ayrımı ile hem bölümsel hem bölgesel hemde görevsel sınıflandırmalar uygun olarak yapılarak değerlendirilmelidir.

Özellikle devlet hastanelerinde yoğun iş yükü nedeniyle bunalan çalışanların ve doktorların hastalara göstermiş oldukları hoşgörüsüzlük, olumsuz tepkiler ve bu tepkiler neticesinde yaşanan problemler hem toplumsal boyutta etik değerlerimize zarar vermekte hemde zaten sağlık gibi hassas bir konuda sıkıntı yaşayan insanların morallerinin bozulması ile bir devlet kurumu olan hastanelere olan güven ve arzularını yitirmelerine sebep olmaktadır. Bu anlamda çalışanların daha naif, oto kontrol yeteneği başarılı, insanlara yardım etmeyi ve onlarla ilgilenmeyi seven, çevresine ve insanlara saygılı, güler yüzlü kişiler arasından seçilmesine ek olarak bu alandaki olumsuzluklara karşı caydırıcı yaptırımların olması da toplum sağlığı ve hastane kalitesi açısından daha iyi olacaktır. Ayrıca hastanelerin kapasiteleride bu bakımdan genişletilerek iş yükü azaltılmalıdır. Bu sayede hastaların bekleme süreleri azalacak ve doktorların da hasta ile daha ayrıntılı olarak ilgilenebilmesi için gereken süre artacaktır.

İşinde bilgili ve yetenekli, insan ilişkileri güçlü pozitif personel ile çalışılmak amacıyla çalışanlarında işinden tatmin olabilmesi doğrultusunda uygun maaşlar alan çalışanlar olması gerekmektedir. Böylelikle çalışan verimliliği hastaneye fayda sağlayacaktır.

Bütün hastane personelinin katılımıyla hastaneye fayda sunacak uygulamaların bulunması için beyin fırtınası yapılmalıdır. Örneğin, enfeksiyondan kaynaklanan hasta yatışı süreleri ve maddi kayıpları azaltmak.

Hastane yönetiminin çalışanları tek tek değerlendirmesi denetlemesi ve motive etmesi gerekir. Bütünsel açıdan da personel arası iletişimin problemsiz olması çalışan huzur ve rahatlığı için önemlidir ancak bu şekilde kaliteli hizmet sunabilir.

*Yapılan Çalışma ve İncelenen Literatür Sonucunda Gelecek Araştırmalar İçin Tavsiyeler:*



- Hastanede hekim ve yöneticilerin, toplumun bireylerine birebir hizmet sunarak bu hizmet sürecinde onlarla beraber olmalarından ötürü, toplumun her kesiminden insanı daha iyi anlamaları daha iyi empati kurabilmeleri gerekmektedir. Deyim yerindeyse halk adamı/kadını olmaları fayda sağlayabilir mi? Bu açıdan kişiler arası iletişimin gelişmesi duyarlılıklarının artması doğrultusunda yapılabilecek çalışmalar düşünülmelidir. Örneğin hastanede daha iyi hizmet sunmak ortak amacında olan örgüt kültürü oluşumunun sağlanması ile beraber bütün çalışanların kendilerini hastaneye fayda sağlayabilecek değer ve öz güvende olduklarının bilincini oluşturma alt yapısını sağlayacak personel bütünlüğünün kurulması amacıyla, Başhekimin, yöneticilerin, doktorların, hemşirelerin, sekreterlerin, hasta bakıcıların, temizlik görevlilerinin ve diğer bütün personelinin aynı yemekhaneyi aynı masayı aynı soyunma odalarını aynı mola ve sigara içme alanlarını kullanmaları ek olarak iş dışında da birlikte sosyal faaliyetlerin düzenlenmesi örneğin halısa maçı, piknik vb gibi etkinlikler hastanede hiyerarşik disiplinin ve mesafenin bozulmasına mı yoksa; çalışanların, motivasyon edinimini, üst ve astların daha iyi ilişkiler kurmalarını, iş yeri ve iş sevgisini artırarak kendilerinin de üstlerinden daha değerli hissetmelerinin önüne geçerek daha iyi hizmet sunumunu sağlayarak kalitenin artmasına beklentilerin karşılanmasına mı neden olacağı, yoksa süreç içerisinde disiplinin bozulması işlerin verimsiz hale gelmesi ile hasta beklentilerinin karşılanamayacağı bir hizmet sunumuna mı neden olacağı araştırılmalıdır.
- Demografik özelliklerin arasında bazı özellikler bakımından bazı çalışmalarda anlamlı fark bulunur iken bazı çalışmalarda anlamlı fark bulunmamaktadır. Bunun nedeni ya da nedenleri gelecek çalışmalarda araştırılmalı. İnsanların demografik özelliklerine göre beklenti düzeyleri arasındaki anlamlı farklar yıla göre mi sağlık alanında ve teknolojiye göre mi nüfusa göre mi yaşanan iklim ve kültüre göre bölgesel mi ya da başka sebepler mi araştırılmalı ve sebeplerin düzeyleri ortaya konulmalıdır. Bölgeler arası standardizasyon mu yoksa evrensel standardizasyon mu faydalı. Uzun dönemli ve kısa dönemli düşünülerek incelenmeli.
- İnsanların beklentileri gerçekten ihtiyaçlarını yansıtıyor mu. Onların beklentilerini karşılamak mı önemli yoksa daha sağlıklı bir toplum için onların gerçekten ihtiyaç duyduğu tıp hizmetini sunmak mı? Bu çalışma kar odaklı ve kar odaksız şeklinde ayrılarak incelenmeli
- Gelecek çalışmalarda servqual ölçümü yapılmış özel sektör ve devlet hastanelerinde tekrar ölçüm yapılmalı, bir önceki ölçüm sonucuna göre ne gibi iyileştirmeler yapıldığı incelenmeli, yeni servqual sonuçları geçmiş ile karşılaştırılarak analiz edilmeli ve bu analiz sonuçlarına göre diğer hastanelerden daha kaliteli olduğunu gösteren servqual skorlarına sahip olan aynı zamanda da skorlarını artıran hastaneler, başarısız hastanelerin geçmişten bugüne yaptığı çalışmalar ile kıyaslanarak incelenmeli ve daha iyi sonuçlar elde edilmesini sağlayan yönetim ve hizmet üretimi faaliyetleri yol gösterici olmalıdır. Sağlık hizmetleri kalitesinde başarı ve başarısızlıklar neden sonuç ilişkisi içinde değerlendirilmeli bu doğrultuda yapılacak olan çalışmaların müşterilerin farklılaşmasından doğabilecek olan hatalara sebep olması engellenmelidir. Örneğin A hastanesinin başarılı olmasını sağlamış prim uygulaması B hastanesinde de faydalı olup olmayacağıda incelenmelidir. Ya da tam tersi olarak A hastanesinde verimliliği azaltmış bir uygulama B hastanesinde süreç iyileştirmeyi sağlayabilir mi? Verimliliği ve performansı artırarak müşterilerin beklentilerini karşılayabilecek hizmet üretimine nasıl katkı sunabilir ? İncelenmelidir.
- Farklı kalite yönetim sistemi uygulayan hastaneler incelenerek hastaneler için günümüzde en uygun kalite yönetim sisteminin belirlenebilmesi amacıyla uygun hipotezlere yönelik olarak bilimsel çalışma yapılmalıdır.

- Literatürde hastane çalışanlarının da dahil olduğu servqual çalışmaları bulunmakla birlikte hastanenin yönetim ve işleyiş sürecinde organizasyonu idare eden yöneticilerin hastaların beklenti ve algılayışlarını doğru tahmin etmesinin servqualde ki boşlukları doldurmak açısından daha verimli olduğunu düşünürsek öncelikle hastane yöneticilerine ve hastalara servqual uygulanmalıdır ancak bir takım değişiklikler yapılarak. Örneğin hasta beklentilerini yansıtan servqual anketinin birinci bölümündeki önermelerin başına Yöneticilerin hastaların beklentilerini tahmin ya da bireysel düşüncelerine göre cevaplayacağı ifadeler konarak şu şekilde; Sayın ... sizce hastane çalışanları meşgul olsalar dahi hastaların isteklerine cevap vermelidir önermesinde, hastaların mükemmel bir hastane için beklenti düzeyi nedir. 2. bölümde de sizce bu önermede hastaların hastaneden algı düzeyi nedir sorularını cevaplamaları istenerek 3. Ve 4. Bölümde de kendilerinin hastaneden beklenti ve algılarını ölçecek önermelere cevap vermesi istenmeli. Çalışmanın daha sonraki aşamasında da hastalara normal servqual anketi uygulanmalı aradaki farklar ve bu farkların sebepleri incelenmelidir. Bu çalışma ile yöneticilerin beklentileri yanlış algılamalarının sebeplerinin ve yanlış algısından kaynaklı yanlış strateji ve uygulamaların önüne geçilebilecek. Daha sonra geneli yansıtacak şekilde bu çalışmalar genişletilebilecektir.
- Araştırmaların hepsi bölüm bölüm katkı sınıflandırılarak yapılmalıdır. Örneğin 7. Katta ki hastalar verilen hizmetten çok memnun iken ya da sadece bir boyut üzerinde algıları düşük iken. 6. Katta farklılıklar olabilir. Ya da hastane genel olarak iyi algılanma düzeyine sahip iken sadece bir bölümde bir hemşirenin nazik olmayan davranışları ya da mesleki yetersizliği o bölümdeki hastaların olumsuz algılarıyla hastanede kalite skorlarının düşük ölçülmesine buna rağmen sorunun niteliği belli olur iken düzeltme ve iyileştirme açısından yeri belli olmadığı için genele hitap edecek çalışmalar ile daha maliyetli ve zahmetli bir çalışmaya neden olacaktır. Bu da iyileştirmelerde problemlerin lokasyon olarak görülebilmesinde sıkıntı yaşatır. Bu açıdan yapılacak olan çalışma bölüm kat ya da departman olarak sınıflandırılırken kendi içinde de hekim hizmetleri, hemşire hizmetleri, genel sağlık personeli hizmetleri, Sekreterlik hizmetleri, temizlik çalışanları hizmetleri, otopark hizmetleri, güvenlik hizmetleri, oda hizmetleri, yemek hizmetleri, hastane içi ulaşım hizmetleri, bekleme süresi, teknolojiye uygunluk vb bakımlardan boyutlar ve uygun olan sağlık hizmetlerinde kalite özellikleriyle entegre edilerek yeni bir anket hazırlanmalı. Ve bölümlere göre ayrı ayrı yapılmalı. Birden fazla hastanede lokasyon odaklı kalite çalışmaları yapılarak müşteri memnuniyetinde ki gerçek problemler tespit edilmelidir
- Bilimsel hesaplama ve istatistikler ile bazı boyutlardaki önermelerde 10 lu likert ölçeğinin daha faydalı sonuçlarının olup olmayacağı test edilmelidir. Eğer faydalı olacağına kanaat getirilirse 10 lu likert kullanılmalı. 5 li likert te beklentiler genel olarak hastalar 5 i işaretledikleri görülüyor fark ise daha net görünümünden özellikle boyutlar arasında uzak kalıyor. Bu açıdan. 7 li likert çalışmaları 5 liler karşılaştırılmalı ve 10 lu denenmelidir.
- Türkiye çapında bütün üniversitelerin dahil edildiği sağlık ve kalite yönetimi alanında uzman olan akademisyenler ile bir proje yürütülmelidir. İllere ve bölgelere göre gerek internet üzerinden yapılan anketler gerekse evlere ulaşılarak telefonla ya da sokaklarda beklentilerin düzeyini belirleyen anketler yapılarak ve değerlendirilmeleri araştırmanın ikinci aşamasında kullanılmak üzere tutulmalıdır. Ardından da bu proje kapsamında her üniversite bağlı olduğu ilçe ve yakın ilçelerdeki hastanelerde hasta beklenti ve algılamaları üzerine servqual ölçeğinden daha fazla genişletilmiş bir çalışma yürütülmelidir. Örneğin hemşireler, doktorlar, memurlar, güvenlik, temizlik çalışanları, ve onlar ile beraber 5 boyuta karşılık gelecek önermelerin yanı sıra, yemeklerin, yatakların, asansörlerin, hastane içi ulaşımın vb fiziksel unsurlarında tıpkı yukarıda önerilen çalışma gibi ayrı ayrı sınıflandırıldığı bunlarında kendi içinde ayrıldığı örneğin genel cerrahi bölümü, Kadın doğum vb şekilde yer alan çalışma ile





hastanenin genel durumunun hastalarca beklenti ve algılarının karşılaştırıldığı bir anket formu ile birlikte demografik özellikler hastane tercih nedenleri gibi daha da üzerinde düşünülerek genişletilebilecek önermelerin olduğu sağlık kalitesi çalışması yapılarak, ilçeler arası beklenti farklılıkları iller arası beklentiler ve farkları türkiyedeki genel beklentinin anlaşılması beklenti farklılıklarındaki bölge ayrımının nedenselliği üzerine algılamalarla karşılaştırarak çalışma yapılabilir. Bu çalışma sayesinde de hastalar ülke çapında daha iyi tanınarak onların beklentilerine uygun hizmet sunumunu gerçekleştirecek çalışmaların ortaya çıkması sağlanabilir. Çevreye bölgeye illere ve ilçelere göre standardizasyon incelemesinde hastanelere hizmet üretmede kolaylık sağlar.

-Gelecek çalışmaların hepsinde Sosyoloji ve psikoloji alanındaki akademisyen ve uzmanlar ile birlikte hastaların kalite ölçmeye yönelik olarak beklenti ve algı durumlarında ki neden sonuç ilişkisinin psikolojik ve sosyolojik temelleri araştırılmalıdır. Aynı şekilde aralarında ilişki bulunan boyut ya da önermelerin de etkileşimi bu çalışmada yer almalıdır. Buna ek olarak özel hastanelerden hizmet alan hastaların devlet hastanelerindekinden daha fazla memnun kalmalarının nedenleri devlet hastanelerinin yeniliklere ulaşmada daha dinamik organizasyon yapısı ile faaliyet gösterememesi mi? Daha yetenekli hekimlerin özel sektörde çalışması mı? Özel hastanelerin rekabet kaygısı ile daha ileri teknolojide malzeme kullanması mı? vb gibi sorularak uygun olarak arttırılarak incelenmesi ve düzeylerinin belirlenmesi bununda psikoloji ve sosyoloji uzmanlarınca toplumdaki bedel ödenen ya da pahalı olanın daha iyi olacağı fikri ile ilişkilendirilerek yapılması gelecek araştırmalar için konu olabilir. Yine bu çalışma dahilinde demografik özellikleri aynı olan kişiler özelde psikolojik olarak hastanelerin bütününden mi fazla beklenti içinde oluyor yoksa fazla beklenti içerisinde olduğu ve özeline bunu karşılayacağını düşündüğü için mi özel hastaneyi tercih ediyor incelenmeli.

- Yan yana olan iki hastanede ki beklentilerin farklılığı nedir? Bu farklılıklar neye bağlıdır hizmet gördüğü hastane aynı demografik özelliklere sahip hastaların mükemmel hastaneden beklentilerini değiştirebilir mi ? Doktorlar bazında Hastanelerin güvenilirlik algılarının yüksek çıktığı hastanelerdeki doktorların eğitim gördükleri fakülteler incelenerek orda sağlanan bu artı değerler diğer üniversitelerede yansıtılmalı. Güvenirlik boyutunun başarıya ulaşması doktorların almış oldukları iyi eğitimi bireysel çaba ve yetenekleriyle bütünleştirmesinin sonucu olarak bu süreçte eğitime devam edenlerin yöntemleri incelenmeli ve yöntemlerinin başarı düzeyleri sıralanmalıdır.

- Bir çok çalışmada önem derecesi bakımından guvenirlik boyutu yüksek çıkıyor. Fakat önermelerdeki beklentiler her zaman guvenirliği yüksek çıkarmaya biliyor beklenti ve önem arasındaki çelişkiyi inceleyen bir çalışma yapılmalıdır.

- Servqual skorları düşük olmasına rağmen, servqual skorları yüksek olan hastanelerden daha fazla tercih edilerek daha fazla müşteriye sahip hastanelerin olması neden sonuç ilişkileriyle bilimsel bir temelde açıklanmalıdır. (Hastanenin yeri nüfus ve hastanenin kapasitesi ile ilgili durumlar eşitlenerek yada uygun orantılamalar yapılarak )

- Yapılmış olan çalışmaların büyük çoğunluğunda beklentilerde heveslilik ve empati düşük çıkıyor. Bu beklenti sonuçlarının gerçekçi olup olmadığını incelemek için insanlarla çok fazla iletişim halinde olmaktan hoşlanmayan sert mizaçlı otoriter ve narsist özellikleri olduğu bilinen doktorların tespit edilerek bu doktorların hastaları üzerinde servqual çalışması yapılarak bu durumun diğer değişkenlerle ilişkisi genel beklentileri ve hastaneden algıladığı bütün önermeler üzerindeki farklılıklar incelenmeli. Aynı şekilde bunun tersi durum ile karşı karşıya kalan hastalar yani son derece nazik ve kibar davranışları, istekliliği ve hevesliliği ile bilinen doktorlardan tedavi görmüş hastaların sonuçları diğer grup ile birlikte analiz edilmelidir. Burdan çıkan ya da çıkabilecek sonuçların yol göstericiliği üzerinden ayrı bir çalışma

yapılabilir. Ek olarak bu çalışma ile heveslilik ve empati boyutunun diğer boyutları ne kadar etkilediği daha iyi görülebilir ve sonuçlar analiz edilir.

## LİTERATÜR YORUM

Servqual ölçümüne ilişkin ilk model Parasuraman, Zeithalm ve Berry (1985) tarafından önerilmiştir. Önce, hizmet kalitesini on boyut olarak belirleyen Parasuraman, Zeithalm ve Berry (1985), daha sonra Parasuraman vd. (1988) yaptıkları faktör analizinin sonucunda SERVQUAL yönteminde hizmet kitesini beş boyut (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati) olarak saptamışlardır. SERVQUAL yöntemi hizmet sektörünün birçok faaliyet alanındaki organizasyonlarda kullanılmıştır. Fakat SERVQUAL ölçeği ilk kez Babakus ve Mangold tarafından hastane ölçeğine uygun hale getirilmiştir (Babakus ve Mangold 1992; 767-786; Devedbakan ve Aksaraylı, 2003). Babakus ve Mangold açısından Servqual Modeli fonksiyonel kaliteyi ölçmek için geliştirilmiş olsa da, sağlık kuruluşlarında fonksiyonel kalite, doğru tanımlar ve prosedürler olmadan anlam ifade etmeyecektir. Araştırmacılar hizmet işletmelerinin başarılarının uzun dönemli olabilmesi için, fonksiyonel ve teknik kaliteyi birlikte verimli bir biçimde organize edilmesi gerektiğini önermektedirler (Babakus ve Mangold 1992: 767-786; Kayral, 2012).

SERVQUAL yöntemi sağlık sektöründe hizmet kalitesini ölçerek değerlendirmeler sonucunda iyileştirmeler yapmak ve doğru faaliyetlerde bulunmak amacıyla yurtiçinde ve yurtdışında birçok kez kullanılmıştır.

Devedbakan N. ve Aksaraylı, M. (2003) tarafından Özel Altınordu Hastanesinde 105 hasta dahil edilerek gerçekleştirilen çalışmada hastalar tarafından en önemli hizmet kalitesi boyutlarının güvenilirlik ve güven boyutu olduğu belirlenir iken fiziksel özellikler ve empatide en az önem verilen hizmet kalitesi boyutları olarak değerlendirilmiştir. Fakat Zerenler M. ve Ögüt A. (2007) tarafından gerçekleştirilen çalışmada fiziksel unsurların hastaların kalite algısında diğer boyutları büyük ölçüde etkilediği görülmüştür. Ayrıca Nal M., Nal B ve Hasgöl (2016) tarafından Kastamonu'da bir kamu hastanesinde 245 hastanın dahil edilerek gerçekleştirildiği çalışmada Altınordu Hastanesi'nin hastalarının aksine empati en az önem verilen değil beklentinin en yüksek olduğu güvenilirlik boyutundan sonra hastaların ikinci en çok beklentisinin olduğu boyut olarak saptanmıştır.

Bu sonuçlar bize göstermektedir ki yaşanan bölgeye kültüre göre değişen sosyo-demografik özellikler beklenti ve algılarda değişime neden olarak öncelikler açısından genelleme yapılabilecek kolaylığa engel olmaktadır.

Zerenler M. ve Ögüt A. (2007) tarafından gerçekleştirilen çalışmada; Konya ili sınırları içerisinde ki hastanelerin sunmuş oldukları sağlık hizmetinin, hastalar tarafından algılanan memnuniyet düzeyini ölçmek için 6 özel 4 kamu sağlık organizasyonunda servqual ölçeğini kullanarak çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalarda hastalar tarafından yeterli görülen özelliklerin saptanmasına ek olarak, hastanedeki hizmetlerden kolay ve hızlı yararlanma açısından iyileşmeler yapılmasının gerekliliği bildirilmiş ve servqual sonuçlarına göre tavsiyelerde bulunulmuştur.

Bakır (2006) tarafından Antakya Devlet Hastanesi'nde servqual ölçeği kullanılarak 100 hasta veya refakatçilerine uygulanmıştır. Tedavi sürecinde bir problem yaşamamış olan hastaların, problem yaşayanlara göre hastanenin sunduğu hizmetleri daha kaliteli algıladığı belirlenmiştir. Ayrıca, bekar bireylerin tüm kalite boyutlarında, evli bireylerin oluşturduğu gruba göre kalite algılarının daha düşük olduğu saptanmıştır. Yapılan çalışmada hastaların çok büyük bir çoğunluğunun yemeklerinden memnun olmadığı görülmüştür. Bu çalışma ile Bakır (2006) Antakya Devlet Hastanesinde tedavi olan hastaların beklenti ve algılarını ayrı ayrı ölçme





imkanı ile algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi sonucunda, hastane yöneticilerine hastanenin sunduğu hizmetlerin değerlendirilmesi bakımından önemli bilgiler vermiştir.

Hu, Lee, Yen ve Roc (2010) tarafından Tayvan'ın Hsin-Chu kentindeki üç büyük ölçekli ve temsilcisi olan bölgesel hastaneyi hedef alan teknoloji dışı hizmetlere odaklanarak 1,229 geçerli anket ile SERVQUAL çalışması gerçekleştirilmiştir.

Nal M, Nal B ve Hasgöl (2016) tarafından Kastamonu'da gerçekleştirdiği çalışmada, hasta tatmininin sağlanması için çalışanların verilen hizmeti zamanında, doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirilmesi konusunda özen göstermesi ile güvenilirlik açısından hasta tatmini sağlanabileceği ifade edilmiştir. Hastaların en önemsendiği ikinci boyut empati olmasına rağmen servqual skor incelendiğinde en düşük puanın bu alanda olduğu saptanmıştır. Çalışanların empati becerilerinin geliştirilmesi konusunda çalışanlara hizmet içi eğitim verilmesi ve bu eğitimi destekleyen sosyal faaliyetlerin düzenlenmesi yararlı olabileceği ve diğer boyutlara ilişkin önerilerde bulunulmuştur.

Arısan ve Devebakan (2016) tarafından İzmirde bir devlet hastanesi çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada, Eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların eğitim düzeyi düşük olanlara göre hizmet kalitesini düşük seviyede algıladığı görülmüştür. Bunun sonucunda hastane yönetiminin yüksek eğitim ekibinde bulunan çalışanları ayrı bir grup olarak değerlendirmesi ve onların kalite algısını yükseltmek amacıyla çalışma yapmaları tavsiye edilmiştir.

#### KAYNAKÇA

Atan, M., Baş, M., & Tolon, M. (2005). Servqual Analizi İle Süpermarketlerde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Çalışması. Gazi Üniversitesi İİ BF Dergisi

Kayral, İ. H. (2015). Hizmet Kalitesi Ve Sağlık Hizmetlerinde Çok Boyutlu Kalite (1.Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık

Sağnak, P. (2010). Hastane İşletmelerinde Dış Kaynak Kullanımının Hizmet Kalitesi Ve Müşteri Tatmini Yaratılmasındaki Rolü Ve Bir Pazarlama Aracı Olarak Kullanılması; GATA Hastanesi'nde Bir Araştırma.

Yazgan, M. (2009). Sağlık İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Sağlık Hizmeti Sunan Ve Sağlık Hizmeti Alan Taraflarca Değerlendirilmesi (Doctoral Dissertation, DEÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsü).

Karasioğlu, F., & Çam, A. V. (2008). Sağlık İşletmelerinde Maliyet Analizi: Karaman Devlet Hastanesinde Birim Muayene Maliyetlerinin Hesaplanması.

Sarıkaya, N. (2004). Servis Sistemlerinde Kalitenin Ölçülmesi Ve Değerlendirilmesinde DEA Modeli: Bir Bankacılık Uygulaması. YA/EM.

2. Cruz WBS, Melleiro MM. Özel Hastanede Kullanıcının Memnuniyetinin Değerlendirilmesi. Rev Esc Enferm USP [İnternet]. 2010 [02.06.2017]; 44 (1): 147 53. Şu Adresten Temin Edilebilir: [Http://Www.Scielo.Br/Pdf/Reeusp/V44n1/En\\_A21v44n1.Pdf](http://Www.Scielo.Br/Pdf/Reeusp/V44n1/En_A21v44n1.Pdf)

Özdevecioğlu, Mahmut.; Sözen, Cemil.; "Sağlık Hizmetlerinde Ve Sağlık İşletmelerinde Yönetim", İkinci Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2002

Priscilla Salant Ve Don A. Dillman, How To Conduct Your Own Survey, John Wiley & Sons, Inc. Newyork, 1994, S. 55.

İslamoğlu, Ahmet Hamdi, (2003)., Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Beta Basım, İstanbul, S.150



Parasuraman, Anantharanthan, Valarie A. Zeithaml, And Leonard L. Berry. "A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research." The Journal Of Marketing (1985): 41-50

Pena, M. M., Silva, E. M. S. D., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The Use Of The Quality Model Of Parasuraman, Zeithaml And Berry İn Health Services. Revista Da Escola De Enfermagem Da USP, 47(5), 1227-1232.

Kaya S. [Editör] (2014). Sağlık Kurumlarında Kalite Yönetimi. Üçüncü Baskı, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir [Yazarlar: Sıdıka Kaya, Dilaver Tengilimoğlu, Oğuz Işık, Mahmut Akbolat Ve Ali Yılmaz].

Tengilimoğlu,D. (2016) Sağlık Hizmetleri Pazarlaması (4. Baskı). Ankara:Siyasal Yayın Dağıtım

Tolon, M., & Ünlü, S. (2011). Tutundurma Faaliyetlerinin Tüketici Satın Alma Davranışlarına Etkisinin Belirlenmesi: Türk Gsm Sektöründe Bir Araştırma.

Kavuncubaşı, Ş. Yıldırım, S. (2015). Hastane Ve Sağlık Kurumları Yönetimi (4. Baskı). Ankara: Siyasal Kitabevi

Koç, E. (2017). Hizmet Pazarlaması Ve Yönetimi (2.Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık

Altunışık, R. (2015). Hizmet Pazarlaması ve Stratejileri (1.Baskı). Beta Basım Yayın

İkiz, H. E. (2010). Hizmet kalitesi modellerinin karşılaştırılması üzerine bir araştırma (Doctoral dissertation, DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü).