

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**YAŞLI BAKIM KURUMLARINDA HİZMET
KALİTESİ KAVRAMI VE KAVRAMSAL HİZMET
KALİTESİ MODELİ: SERVQUAL UYGULAMASI**

DOKTORA TEZİ

Ali KUZU

Enstitü Anabilim Dalı : İşletme
Enstitü Bilim Dalı : Üretim Yönetimi ve Pazarlama

Tez Danışmanları: Yrd.Doç.Dr. Murat AYANOĞLU
Yrd.Doç.Dr. Turan ÇAKIR

HAZİRAN-2010

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ


YAŞLI BAKIM KURUMLARINDA HİZMET KALİTESİ
KAVRAMI VE KAVRAMSAL HİZMET KALİTESİ MODELİ:
SERVQUAL UYGULAMASI

DOKTORA TEZİ
Ali KUZU

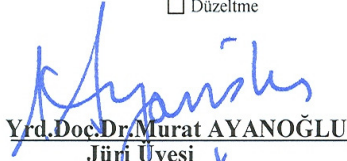
Enstitü Anabilim Dalı : İşletme
Enstitü Bilim Dalı : Üretim Yönetimi ve Pazarlama

Bu tez 30/06/2010 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir.


Prof. Dr. Harun TAŞKIN
Jüri Başkanı
 Kabul
 Red
 Düzeltme


Doç. Dr. Nurettin PARILTI
Jüri Üyesi
 Kabul
 Red
 Düzeltme


Doç. Dr. Halim KAZAN
Jüri Üyesi
 Kabul
 Red
 Düzeltme


Yrd. Doç. Dr. Murat AYANOĞLU
Jüri Üyesi
 Kabul
 Red
 Düzeltme


Yrd. Doç. Dr. Turan ÇAKIR
Jüri Üyesi
 Kabul
 Red
 Düzeltme

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitede başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Ali KUZU

07.05.2010

ÖNSÖZ

Bu araştırmayı yürüttüğüm süreç içerisinde kendilerinden yararlandığım, literatüre geçmiş eser sahiplerine, alanla ilgili araştırma sahiplerine ve referans kaynaklarımda gösterdiğim atıfta bulunduğum tüm emeği geçenlere, bilimin gelişmesine sağladıkları katkı ve paylaşımından yana olan ortak tavırlarından dolayı şükranlarımı arz ederim.

Bu süreç içerisinde yetişmemde yardımlarını esirgemeyen başta Prof.Dr.Remzi Altunışık, Doç.Dr.Erman Coşkun ve Yrd.Doç.Dr. Murat Ayanoglu olmak üzere tüm hocalarıma en içten duygularıyla teşekkür ediyorum. Elektronik ortamdaki yazışmalarımızla tanıştığımız, araştırma konusunun kuramcılarında, ABD'den yardım ve desteğini esirgemeyen University of Miami, School of Business Administration öğretim üyesi Prof.A.Parasuraman'a da teşekkürlerimi sunuyorum.

Tez sürecinde danışmanlığımı yürüten Yrd.Doç.Dr. Murat Ayanoglu ile Yrd.Doç.Dr.Turan Çakır'a; analiz ve düzeltme aşamasında yardımlarını gördüğüm Yrd.Doç.Dr.Ahmet Sakin, Yrd.Doç.Dr.Sabiha Sevinç Altaş, Öğr.Gör.Hanife Özveren ve Öğr.Gör.Elif Kurtuluş Küçükoglu'na teşekkürü bir borç bilirim.

Araştırmanın uygulanmasında gerekli izin ve olanakları sağlayan SAÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü çalışanlarına, SHÇEK Genel Müdürlüğü personeline, Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi Müdürlerine, uygulamada varlıklarıyla katkı sağlayan tüm huzurevi sakinlerine özellikle teşekkür ediyorum.

Ayrıca hoşgörü, sabır ve özverileriyle her zaman destek olan sevgili eşim, çocuklarım ve aileme çok şey borçluyum. Yaptıklarına karşılık her tür teşekkür sözcüğü yetersiz kalır.

Ali KUZU

07.05.2010

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR	vi
TABLO LİSTESİ	viii
ŞEKİL LİSTESİ	xiii
GRAFİK LİSTESİ	xiv
ÖZET	xv
SUMMARY	xvi
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: DÜNYADA YAŞLILIK	6
1.1. Yaşlanmanın Dünyamızdaki Gelişimi	6
1.1.1. Yaşlanma	10
1.1.2. Yaşlılık	11
1.2. Tarihsel Süreç	13
1.3. Türk Tarihinde Yaşlılık ve Yaşlı Bakım	13
BÖLÜM 2: HİZMET KALİTESİ KAVRAMI	20
2.1. Hizmet Kavramı ve Tarihsel Gelişimi	20
2.1.1. Hizmetin Tanımı	20
2.1.2. Hizmetin Özellikleri	22
2.1.3. Hizmet Sınıflandırılması	23
2.1.4. Hizmet Süreçleri	24
2.2. Kalite Kavramı ve Tarihsel Gelişimi	24
2.2.1. Kalite Tanımı	24
2.2.2. Kalitenin Boyutları	26
2.3. Hizmet Kalitesi	27
2.3.1. Hizmet Kalitesinin Tanımı	28
2.3.2. Hizmet Kalitesi ile ilgili Kavramlar	30
2.3.2.1. Teknik Kalite	31
2.3.2.2. İşlevsel (fonksiyonel) Kalite	31
2.3.2.3. Beklenen Kalite	32
2.3.2.4. Algılanan Kalite	33

2.4.Hizmet Kalitesinin Ölçülebilirliği.....	33
2.4.1.Hizmet Kalitesini Ölçmede Karşılaşılan Güçlükler	35
BÖLÜM 3: HİZMET KALİTESİ MODELLERİ	37
3.1. Model Kavramı	37
3.2. Modelin işlevleri	37
3.3. Literatürdeki Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri	38
3.3.1. Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli	39
3.3.2. Gummerson 4Q Modeli	40
3.3.3. Grönroos ve Gummesson'un Bütünleşik Modeli	42
3.3.4. Lehtinen & Lehtinen'in 3 Boyutlu Modeli	43
3.3.5. Normann (Müşteri Tatmin) Modeli	44
3.3.6. Bitner Kesişim Modeli	45
3.3.7. Tutarlılık Modeli	45
3.3.8. Kalite Matrisi Modeli	46
3.3.9. Donabedian'ın 3 Bağımlı Modeli	47
3.3.10. Meyer/Mattmüller Modeli	48
3.3.11. SERVPERF Modeli	49
3.3.12. HOLSERV Modeli.....	50
3.3.13. Kritik Olaylar Tekniği.....	51
3.3.14. DEA Tekniği.....	52
3.3.15. Rasyo Logaritması Tekniği.....	53
BÖLÜM 4: SERVQUAL MODELİ.....	55
4.1.Hizmet Kalitesi Modeli Olarak SERVQUAL Ölçeğinin Geliştirilmesi.....	55
4.1.1.Yöneticilerle Derinlemesine Mülakatlar.....	58
4.1.2.Müşterilerle Odak Grup Görüşmeleri.....	70
4.1.3.Hizmet Kalitesi Modelinin Oluşması.....	72
4.1.4.Servqual Ölçeğinin Geliştirilmesi	76
4.1.5.Servqual Puanının Hesaplanması	84
4.2.Servqual Ölçeğinin Kullanım Tercih Nedenleri.....	86
4.3.Servqual Modeline Eleştiriler	88

BÖLÜM 5: YÖNTEM	92
5.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi	92
5.1.1. Araştırmanın Konusu	92
5.1.1.1. Literatür Taraması.....	92
5.1.2. Araştırmanın Amacı.....	100
5.1.3. Varsayımlar.....	101
5.1.4. Sınırlılıklar.....	101
5.2. Araştırmanın Süreci.....	102
5.2.1. Araştırmanın Türü.....	102
5.2.2. Veri Toplama Süreci	103
5.2.2.1. Ölçeğin Hazırlanması	103
5.2.2.2. Ölçme.....	104
5.2.2.3. Ölçeğin Oluşturulması.....	105
5.2.2.4. Ölçeğin Yapısı.....	111
5.3. Ana Kütle ve Örneklem.....	113
5.3.1.Örneklem Büyüklüğü.....	113
5.4. Veri Toplama Yöntemi.....	115
5.4.1. Verilerin Analizi.....	115
BÖLÜM 6: BULGULAR ve YORUM.....	116
6.1. Verilerin Analizi ve Bulgular.....	116
6.1.1. Güvenilirlik	116
6.1.2. Demografik Bulgular.....	119
6.1.3. Huzurevi Sakinlerinin Beklenti Ve Algı Kriterlerine Ait Analizler.....	121
6.1.4. Yaş Değişkenine Ait Analizler.....	124
6.1.5. Cinsiyet Değişkenine Ait Analizler	132
6.1.6. Medeni Durum Değişkenine Ait Analizler	136
6.1.7. Çocuk Sayısı Değişkenine Ait Analizler	143
6.1.8. Eğitim Durumu Değişkenine Ait Analizler	152
6.1.9. Aylık Gelir Değişkenine Ait Analizler	160
6.1.10. Önem Derecesi İle İlgili Analizler	167
6.1.11. Servqual Kalite Puanı Hesaplama	170

SONUÇ VE ÖNERİLER	173
Sonuçlar.....	173
Öneriler.....	175
KAYNAKLAR	177
EKLER.....	193
ÖZGEÇMİŞ.....	200

KISALTMALAR / SİMGELER

BM / UN	: Birleşmiş Milletler / United Nations
DPT /SPO	: Devlet Planlama Teşkilatı / State Planning Organisation
DSÖ / WHO	: Dünya Sağlık Örgütü / World Health Organisation
ESSA	: Elder Care Services Servqual Scale Application
HYBRM	: Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi
ILO	: Uluslar arası Çalışma Örgütü / International Labour Organisation
SERVQUAL	: SERVICE (Hizmet) QUALITY (Kalitesi) Modeli
SHÇEK	: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
UNFPA	: Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Dünyada Yaşlı Nüfus Oranları	11
Tablo 2: Dünya, AB ve Türkiye’de Yaşlı Nüfus Ortalamaları	12
Tablo 3: Hizmetin Tarihsel Tanımları	22
Tablo 4: Edvardsson Hizmet Kalitesi Matrisi	46
Tablo 5: Sağlık İşletmeleri İçin Donabedian Hizmet Kalitesi Boyutları Örnekleri..	48
Tablo 6: Müşteri Beklentileri ve Bu Beklentileri, Yöneticilerle Kontak Personelinin Algılamalarının Karşılaştırılması	62
Tablo 7: Hizmet Kalitesinin Belirleyicileri (Boyutları)	73
Tablo 8: Servqual Ölçeğinin Hizmet Kalitesi Belirleyicisi (Boyutları)nın Tanımları Ve Her Bir Boyuta Düşen Soru Maddesi	80
Tablo 9: Araştırmada Kullanılan Örneklem Dağılım Tablosu	114
Tablo 10 : Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği Ön Test Son Test İlişkili Grup T Test Sonuçları.....	116
Tablo 11: Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği Toplamı İçin İç Tutarlılık Katsayıları.....	117
Tablo 12: Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği Genelinde Madde Toplam Korelasyonları.....	117
Tablo 13: Örneklem Grubu Demografik Bilgileri.....	120
Tablo 14: Araştırmaya Katılanların Güvenilirlik Kriterleri Bazında Beklenti ve Algı t Testi.....	121
Tablo 15: Araştırmaya Katılanların Fiziksel Görünüm Kriterleri Bazında Beklenti ve Algı t Testi.....	122
Tablo 16: Araştırmaya Katılanların Heveslilik Kriterleri Bazında Beklenti ve Algı t Testi.....	122
Tablo 17: Araştırmaya Katılanların Güven Kriterleri Bazında Beklenti ve Algı t Testi.....	123
Tablo 18: Araştırmaya Katılanların Duyarlılık Kriterleri Bazında Beklenti ve Algı t Testi.....	123
Tablo 19: Araştırmaya Katılanların Toplam Puanlar Bazında Beklenti ve Algı t Testi.....	124

Tablo 20: Yaş Değişkenine Göre “Huzurevi Personelinin Sakinlere Yardımcı Olmaya Her Zaman İstekli Olmaları” Beklenti Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	124
Tablo 21: Yaş Değişkenine Göre “Huzurevi Sakinlerinin, Personel İle Olan İletişim, İlişki ve Diyaloglarında Kendilerini Güvende Hissetme” Beklenti Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	125
Tablo 22: Yaş Değişkenine Göre Beklenti Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	126
Tablo 23: Yaş Değişkenine Göre “Huzurevinin, Sakinler, Yakınları ve Toplum Üzerinde Olumlu İzlenim Bırakması” Algı Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	128
Tablo 24: Yaş Değişkenine Göre Algı Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	129
Tablo 25: Cinsiyet Değişkenine Beklenti Kriterleri İçin Yapılan t Test Sonuçları.	132
Tablo 26: Cinsiyet Değişkenine Göre Algı Kriterleri İçin Yapılan t Test Sonuçları.....	134
Tablo 27: Medeni Durum Değişkenine Göre “Huzurevi Personelinin Sakinlere Yardımcı Olmaya Her Zaman İstekli Olmaları”Beklenti Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	136
Tablo 28: Medeni Durum Değişkenine Göre “Huzurevi Sakinlerinin, Personel İle Olan İletişim, İlişki Ve Diyaloglarında Kendilerini Güvende Hissetme” Beklenti Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	136
Tablo 29: Medeni Durum Değişkenine Göre Beklenti Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	137
Tablo 30: Medeni Durum Değişkenine Göre Algı Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	140
Tablo 31: Çocuk Sayısı Değişkenine Göre “Huzurevinin Çağdaş Araç, Gereç Ve Teknolojik Donanıma Sahip Olması” Beklenti Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	143
Tablo 32: Çocuk Sayısı Değişkenine Göre “Huzurevi Personelinin Sakinlere Karşı Daima Saygılı Ve Nezaketli Olması” Beklenti Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	144

Tablo 33: Çocuk Sayısı Değişkenine Beklenti Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	145
Tablo 34: Çocuk Sayısı Değişkenine Göre “Huzurevinin Çağdaş Araç, Gereç Ve Teknolojik Donanıma Sahip Olması” Algı Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	148
Tablo 35: Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Algı Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	149
Tablo 36: Eğitim Durumu Değişkenine Göre Beklenti Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	152
Tablo 37: Eğitim Durumu Değişkenine Göre “Huzurevinde Sakinlere Sunulan Bakım Hizmetlerinin Planlı, Zamanlı Ve Programlı Olması” Algı Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	155
Tablo 38: Eğitim Durumu Değişkenine Göre “Huzurevinin Çağdaş Araç, Gereç Ve Teknolojik Donanıma Sahip Olması” Algı Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	156
Tablo 39: Eğitim Durumu Değişkenine Göre Algı Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	157
Tablo 40: Aylık Gelir Değişkenine Göre Beklenti Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	160
Tablo 41: Aylık Gelir Değişkenine Göre “Huzurevi Personelinin Sakinlere Yardımcı Olmaya Her Zaman İstekli Olmaları” Algı Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	163
Tablo 42: Gelir Değişkenine Göre Algı Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları.....	164
Tablo 43: Huzurevi Sakinlerinin Hizmet Kalitesini Değerlendirirken Önem Verdikleri Kriterlerin Dağılımı.....	167
Tablo 44: Huzurevi Sakinlerinin En Önem Verdikleri Özelliklerin Dağılımı.....	168
Tablo 45: Huzurevi Sakinlerinin En Az Önem Verdikleri Özelliklerin Dağılımı....	168
Tablo 46: Huzurevi Sakinlerinin Kaldıkları Huzurevi Kalitesi Genel Kanaatleri İle İlgili Dağılımı.....	168
Tablo 47: Huzurevi Sakinlerinin Değişiklik Teklif Edilse Huzurevinde Kalma İsteği İle İlgili Dağılımı.....	169

Tablo 48: Huzurevi Sakinlerinin Huzurevinde Problem Yaşama Durumuna Göre Dağılımı.....	169
Tablo 49: Problem Yaşayan Huzurevi Sakinlerinin Huzurevinde Yaşadıkları Problemin Çözülmesi Durumuna Göre Dağılımı.....	169
Tablo 50: Huzurevi Sakinlerinin Huzurevi Başkalarına Tavsiye Etme Durumuna Göre Dağılımı.....	169
Tablo 51: Huzurevi Sakinlerinin Beklentileriyle İlgili Dağılımı.....	170
Tablo 52: Huzurevi Sakinlerinin Algılarıyla İlgili Dağılımı.....	170
Tablo 53: Kalite Boyutlarının Önem Dereceleri (Yüzde Ağırlıkları).....	171
Tablo 54: Kalite Boyutlarının Servqual Hizmet Kalitesi Puanları.....	172
Tablo 55: Ağırlıklandırılmış Servqual Hizmet Kalitesi Puanı.....	172

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Grönross'un Algılanan Kalite Modeli	40
Şekil 2: 4Q Ürün (Mal) Kalitesi Modeli.....	41
Şekil 3: 4Q Sunulan Hizmet Kalitesi Modeli.....	42
Şekil 4 : Lehtinen & Lehtinen'in 3 Boyutlu Modeli.....	43
Şekil 5: Normann (Müşteri Tatmin) Modeli.....	44
Şekil 6: Hizmet Süreci.....	47
Şekil 7: Meyer-Mattmüller Kalite Modeli.....	49
Şekil 8: Kaliteyi İyileştirme Noktalarının Tespiti için Hizmet İşletmelerinde Kritik Olaylar Tekniği Uygulaması.....	52
Şekil 9: Hizmet Kalitesi Boşluk Modeli.....	59
Şekil 10: Etkin Hizmet Araştırması Programının Bileşenleri.....	61
Şekil 11: Genişletilmiş Hizmet Kalitesi Modeli.....	69
Şekil 12: Hizmet Kalitesi (5. Boşluk)	71
Şekil 13: Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Değerlendirmesi	72
Şekil 14: Algılanan Hizmet Kalitesi Belirleyicileri (Boyutları)	75
Şekil 15: Orijinal 10 Kalite Boyutunun Servqual Boyutlarına Dönüştürülmesi.....	79
Şekil 16: Hizmet Kalitesi Beklentilerinin Doğası.....	89

GRAFİK LİSTESİ

Grafik 1: Gelişmiş Ülkelerdeki Demografik Dönüşüm: Yaşlı (65+) Nüfus ve Projeksiyonu	6
Grafik 2: Türkiye Yaşlı Nüfus Projeksiyonu	12

Tezin Başlığı: Yaşlı Bakım Kurumlarında Hizmet Kalitesi Kavramı ve Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli: Servqual Uygulaması	
Tezin Yazarı: Ali Kuzu	Danışmanlar: Yrd.Doç.Dr.Murat AYANOĞLU Yrd.Doç.Dr.Turan ÇAKIR
Kabul Tarihi: 30 Haziran 2010	Sayfa Sayısı: xvii (Önsöz) + 200 (Tez)
Anabilim dalı: İşletme	Bilim dalı: Üretim Yönetimi ve Pazarlama
<p>Bu araştırmayla, hizmet kalitesi kavramı kapsamında hem hizmet sunanlar hem de hizmet alanların ve yakınlarının duyarlılığının artırılmasına, bireysel ve örgütsel farkındalıkların oluşturulması ile hizmet kalitesi etkililiğinin artırılması ve sunulan hizmet sektörüne yeni perspektifler getirmesi açısından önemli görülmele birlikte; Türkiye’de Başbakanlık- Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu’na bağlı yaşlı bakım kurumlarında uygulanabilirliği ve huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde kalan yaşlıların (sakinlerin) hizmet kalitesi değerlendirmesinin ortaya konulması ve hizmet kalitesi boyutlarından hangilerinin sakınler için daha önemli ve öncelikli olduğunu ortaya koymak ve hizmet kalitesini iyileştirme doğrultusunda katkı sağlamak amaçlanmıştır.</p> <p>Betimsel (saha) araştırma modelinde, literatürde yaygın olarak uygulanan SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeği adapte edilerek, 16 ilde bulunan 38 huzurevindeki 1086 sakın oluşturduğu örneklemden toplanan veriler SPSS v.13 paket program kullanılmıştır. Araştırmacı tarafından tercüme ve adapte edilerek kullanılan Servqual ölçeğinin beklenti ve algı maddelerinin güvenilirliğini test etmek için güvenilirlik analizi, ortalamalar arası farklılıkların anlamlılığı için t-testi ve gruplu olan değişkenlerin analizi için tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) testleri kullanılmıştır.</p> <p>Hizmet kalitesi sonuçlarında, hesaplanan hizmet kalitesi puanının negatif olması, huzurevlerinin, sakınlerin beklentilerini karşılayamadığını göstermektedir. En yüksek fark (huzurevi sakınlerinin beklentilerinin en az karşılandığı boyut) “duyarlılık”; en az fark (huzurevi sakınlerinin beklentilerinin en fazla karşılandığı boyut) da “güvenilirlik” olarak gözlenmiştir.</p>	
Anahtar kelimeler: Yaşlı bakımı, Hizmet kalitesi, Servqual	

Title of the Thesis: Service Quality Concept in Elder Care Houses and Conceptual Service Quality Model: Servqual Application	
Author: Ali Kuzu	Supervisors: Asist.Prof.Dr.Murat AYANOĞLU Asist.Prof.Dr.Turan ÇAKIR
Date: June 30, 2010	No. of pages: xvii (Preface) + 200 (Thesis)
Department: Business Administ.	Subfield: Production Management & Marketing
<p>The purposes of this research are; increasing the empathy and sensitivity of both service providers and the service buyers and their relatives, increasing the individual and organisational awareness, increasing the effectiveness of service quality at elder care centers and bringing new perspectives to the care services sector. For the first time in Turkey, the Servqual instrument is applied in elder care centers of the central government. Bringing up the service quality perceptions of elderly and introducing which of the quality dimensions of Servqual is more important and which are not for elderly are also the purposes of the study.</p> <p>For realising these purposes, a survey research was conducted to collect the necessary data to calculate the service quality score of the care houses. The sample of the study was determined as the elder care houses of Social Services Institution of the Central Government and surveys were conducted in 38 care houses in 16 provinces. For the analysis of the data, SPSS v.13 program was used. Reliability tests were made to control the reliability of the expectation and perception questions of the Servqual model which was translated to Turkish and adopted for elder care services, by the researcher. In order to test the significance between the means, the t-test was conducted and in order to analyze the group variables, the one-way ANOVA test was conducted.</p> <p>At the results, the calculated service quality score of the care houses shows that the expectations of the elderly people living in care centers are not being welcomed; and the most important quality dimension was outlined as “reliability” and the least one is the “empathy” dimension.</p>	
Keywords: Elder care, Service quality, Servqual	

GİRİŞ

Dünyada ve ülkemizdeki demografik dönüşüm ve nüfusun yaşlanması olgusu, içinde bulunduğumuz yüzyılda etkisini her geçen gün daha fazla hissettirecek bir süreç olarak kendisini göstermektedir. Çağımızda insanca yaşamın en önemli boyutu olan sosyal güvenlik kapsamında, dünyada hızla artan yaşlı popülasyonunun gereksinim duyduğu en önemli hizmet alanlarının başında sağlık ve bakım sektörü yer almaktadır. Sağlık ve bakım, hizmetler sektörü içinde en temel ve güncel sektörler olarak, aynı zamanda müşterilerle ilişkilerin en yoğun olduğu hizmet alanlarıdır.

Araştırmanın Konusu

Günümüz dünyasında nüfusun yaşlanması, sadece gelişmiş ülkeler için değil, onların yanı sıra gelişmekte olan ülkeler açısından da önemle değerlendirilmesi gereken bir konudur. Yaşlanma olgusu, süreci ve sonuçları; sağlıktan sosyal güvenliğe, çevre ile ilgili konulardan eğitime, iş olanaklarına, sosyal-kültürel faaliyetlere ve aile hayatına kadar toplumun bütün yönlerini etkilemektedir. Yaşlı bakım hizmetlerinin organizasyonu ve sunulan bakım hizmetlerinin niteliği, günümüzde tüm toplumların ve ilgili sektörlerin en önemli ve öncelikli konusu olma özelliğini taşımaktadır. Bu önem ve öncelikten dolayı araştırmanın konusunu, yaşlı bakım kurumlarındaki sunulan hizmet kalitesine yönelik yaşlıların beklenti ve algılarına göre hizmet kalitesinin belirlenmesi oluşturmaktadır.

Özellikle gelişmiş ülkelerde artan yaşlı nüfus ve yaşam beklentisi, sağlık hizmetlerinden, sosyal güvenliğe ve çalışma haklarına kadar doğrudan doğruya nüfusun yaş dağılımının değişmesi ile ilgili çok sayıda sosyo-politik sorunları gündeme getirmiştir. 21. yüzyıla girdiğimiz şu günlerde tartışmaların boyutu politik gerçekliği aşarak etik bir gerçekliğe dönüşmüştür.

Bu araştırma günümüz sağlık ve bakım sektörlerinde giderek öne çıkan yaşlı bakım hizmetleri kapsamında; yaşlı bakım kurumlarında sunulan hizmet kalitesinin etkililiğinin ortaya konulması suretiyle hizmet kalitesinin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

Araştırmanın Önemi:

Yaşlanan dünyamızda başta gelişmekte olan ülkeler olmak üzere bütün ülkelerde, yaşlanma ile ilgili farklı alanlarda, özelleşmiş ve ileri araştırmaların desteklenmesi ve arttırılması gerekmektedir. Yaş ve cinsiyete özel veri toplanması ve analiz edilmesi dâhil olmak üzere araştırmalar, etkili politikalar için gerekli dayanağı sağlar. Yapılacak bu çalışmanın yaşlı kitleye yönelik hem hizmet sunanlar hem de hizmet alanların algı ve beklentilerinin saptanması yanı sıra toplumların ve yaşlı yakınlarının duyarlılığının arttırılmasına, bireysel ve örgütsel farkındalıkların oluşturulması ile hizmet kalitesi etkililiğinin arttırılması ve hizmet sektörüne yeni perspektifler getirmesi açısından önemli görülmektedir. Ayrıca ülkemizde alanında yapılan ilk çalışma olarak bu çalışmadan elde edilecek bulguların yurt dışında yapılmış çalışmalarla karşılaştırılabilirliği açısından da önem taşıyacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, SERVQUAL enstrümanını kar amacı gütmeyen kuruluşlar olan, Türkiye’de Başbakanlık - Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu’na bağlı huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde sunulan hizmet kalitesini ölçmek için adapte etmek ve uygulamak; yaşlı bakım kurumlarında sunulan hizmetin, bu kurumlardan hizmet alan sakinlerin beklentilerini karşılama düzeyini ölçerek, bu beklentiler içerisinde hizmet kalitesi boyutlarından hangilerinin sakinler için daha önemli ve öncelikli olduğunu ortaya koymak ve hizmet kalitesini iyileştirme amacı doğrultusunda katkı sağlamaktır.

Literatürde yaygın olarak kullanılan SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğinin Türkiye’deki yaşlı bakım kurumlarında uygulanabilirliği ve huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde kalan yaşlıların (sakinlerin) hizmet kalitesi değerlendirmesinin ortaya konulması amaçlanmıştır.

Araştırmadaki temel amaç hizmet kalitesine yönelik, huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde bakım hizmetlerinden yararlanan yaşlıların (sakinlerin), sunulan hizmete yönelik beklenti ve algı düzeylerinin belirlenmesi ile hizmet kalitesi düzeyinin saptanması ve hizmet kalitesi boyutlarının önem ve öncelik derecesinin

belirlenmesine yöneliktir. Elde edilen bulgular, araştırmacıların, politika oluşturucuların ve hizmet sağlayıcı kurumların yararlanması için öneriler halinde sunulacaktır.

Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırma survey (saha-alan-betimsel) alışma olarak gerçekleştirilmiştir. Betimsel araştırmalar, bilimsel değere sahiptir; bilime ve pratik uygulamalara büyük katkıda bulunmaktadır. Betimleme; olayları, obje ve problemleri anlama ve anlatmada ilk aşamayı oluşturur. Bilimsel etkinlikler, olayların betimlenmesiyle başlar. Bunlar olayların objelerin, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunu betimlemeye, açıklamaya çalışan incelemelerdir.

Betimleme araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedef alır. Bu sayede onları anlayabilme, gruplayabilme olanağı sağlanır ve aralarındaki ilişkiler saptanmış olur.

Saha çalışmalarının eğitim ve sosyal bilimlere uygun düşmesi ve çokça yararlanılması nedenleri arasında; elde edilen verilerin güncel problemlerin çözümünde büyük yarar sağlaması ve araştırmaların güvenilirliği ve geçerliliği açısından son derece önemli katkı sağlamasıdır.

Hizmet sektörü, “lemediğinizi daha iyi hale getiremezsiniz” prensibinden hareketle üretim kalitesini daha etkin bir şekilde lme çalışmalarını srdrmştir. Bu konuda hizmet sektörü alan yazınında, hizmet kalitesine yönelik birçok araştırmalar yapılmıştır. alışmalar arasında en fazla kabul göreni (1983-1990) de, Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından Amerika’da geliştirilen SERVQUAL modelidir. SERVQUAL hizmet kalitesi literatüründe bulunan en kapsamlı çalışmalardan biridir. Bakım sektörüne yönelik olarak ilk defa sağlık sektöründe sunulan hizmetlerin kalitesinin llmesinde SERVQUAL’in uygulanabilirliğini araştıran Babakus ve Mangold (1992) tarafından hastane hizmetlerine adapte edilmiş ve uygulanmıştır.

Araştırmacılar tarafından geliştirilen Servqual yönteminin küresel lkte geçerli olduğu ve kk değişikliklerle her sektöre uygulanabileceği, çünkü en temel hizmet kalitesi boyutlarını tanımladığı, yapılan çok sayıda araştırma sonuçlarına göre lğin 20 yıldır her türlü hizmet sektöründe, hizmet kalitesi ölüm ve tespitine yönelik olarak kullanıldığı görülmektedir. SERVQUAL modeli, kar amacı olan ve olmayan kuruluşlar

tarafından kaliteli hizmete ulaşmak amacıyla kullanılmaktadır. Ayrıca günümüze kadar SERVQUAL ölçeği hizmet kalitesi ölçümüne yönelik bilimsel çalışmalarda 60'a yakın doktora tezinde ve yüzlerce makalede araştırılmış ve tanımlanmıştır

Tezin ana kütlesi Türkiye'deki huzurevleri olarak seçilmiştir. Bu araştırmanın ana kütlesini, huzurevlerinden hizmet satın alan müşteriler (huzurevi sakinleri) oluşturmuştur. Araştırmanın yapıldığı tarihte Türkiye'de 50 ilde SHÇEK'e bağlı 69 huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezinde kalan yaşlıların sayısı 7510'dur.

Araştırmanın geniş bir alanı kapsamaması, söz konusu yaşlı bakım kurumlarından bakım hizmeti satın alan yaşlıların tümüne ulaşmada bir takım zorlukları gündeme getirmektedir. Bu sebeple, araştırmada belirlenen bu ana kütle üzerinden örneklem alınma yoluna gidilmiştir.

Araştırmada, yukarıda belirtilen ana kütlede (Türkiye genelindeki Başbakanlık-SHÇEK'e bağlı huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinden), kasti örnekleme yöntemiyle huzurevi sayısı fazla olan illerden 16'sı seçilmiştir.

Bu illerde bulunan 38 huzurevinde kalmakta olan 4028 sakinden, tesadüfî örneklem yoluyla seçilen 1140'ına, araştırmacı tarafından orijinal ölçekten tercüme ve adapte edilerek hazırlanmış olan SERVQUAL ölçeği uygulanmıştır.

Varsayımlar

1. Servqual ölçeği (modeli), uluslar arası literatürde bankacılık, konaklama, eğitim ve sağlık sektörlerinde hizmet kalitesi ölçümünde kabul gördüğünden, yaşlı bakım sektörü hizmet kalitesi ölçümünde de uygulanabilir olduğu varsayılmıştır.
2. Hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi boyutlarının önem derecesi bilimsel olarak ölçülebilen kavramlardır.
3. Ölçeklere verilen cevaplar samimi ve objektiftir.

Sınırlılıklar

1. Bu araştırma, Başbakanlık- Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'na bağlı huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde sunulan hizmet kalitesini ölçmek

ile sınırlıdır. Çalışanların bireysel etkenliği ve yeterlilikleri araştırma kapsamı dışında tutulmuştur.

2. Bu çalışma bir model çalışması olup, kuramsal çatıyı belirleyen Servqual hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin ölçütlerle sınırlıdır. Çalışanların bireysel performans etkililikleri araştırma kapsamına alınmamıştır.

3. Bu çalışma, kavramsal hizmet kalitesi modelinde müşteri (tüketici, kullanıcı) tarafında yer alan beşinci boşluğun ölçümüyle sınırlıdır. İşletmenin (kurumun) hizmet sunum süreçleri ile ilgili diğer dört boşluk, bu çalışma kapsamı dışındadır.

4. Bu araştırma 27 Mart 2009-31 Mayıs 2009 tarihleri arasında SHÇEK'e bağlı Adana, Ankara, Antalya, Bartın, Bilecik, Bursa, Düzce, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Kocaeli, Manisa, Sakarya, Tekirdağ ve Zonguldak illerinde bulunan huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezleri ile bu merkezlerdeki yaşlılarla sınırlıdır.

5. Bu araştırma için oluşturulan ölçekler, kavramsal hizmet kalitesi modeli SERVQUAL boyut ve ölçütleri ile sınırlıdır.

Tezin İçeriği

Bu çalışma yedi bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yaşlılık, dünyada ve ülkemizde yaşlanma ve yaşlı bakım hizmetleri konularına değinilmiştir.

İkinci bölümde hizmet, kalite ve hizmet kalitesi kavramları ve tarihsel gelişimleri ile ilgili kavramlar açıklanmıştır.

Üçüncü bölümde model kavramı, işlevleri ve literatürde yaralan hizmet kalitesi modelleri ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

Dördüncü bölümde, kavramsal bir hizmet kalitesi modeli olarak Servqual'in geliştirilme süreci ve aşamaları ile Servqual hizmet kalitesi puanı hesaplama yöntemi açıklanmıştır.

Beşinci bölümde, araştırmanın yöntemine yer verilmiştir. Bu bağlamda araştırmanın konusu ve önemi, amacı, literatür taraması, araştırmanın süreci, varsayımlar ve kısıtlılıklar anlatılmıştır.

Altıncı bölümde bulgular ve yorum; Yedinci bölümde de sonuç ve öneriler yer almaktadır.

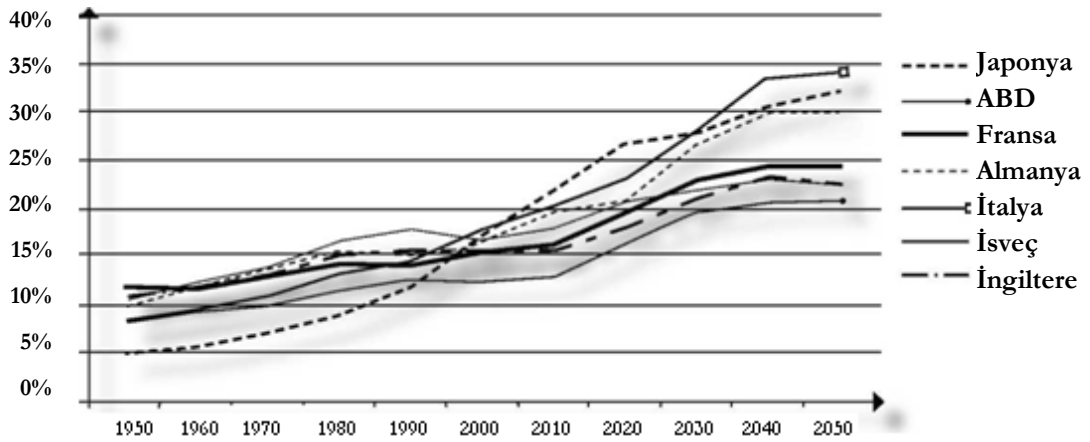
BÖLÜM 1: DÜNYADA YAŞLILIK

1.1.Yaşlanmanın Dünyamızdaki Gelişimi

Gezegimizde nüfusun yaşlanması, 21. yüzyıl toplumlarında öne çıkan en önemli demografik olgulardan biridir. Günümüz dünyasında insanlar daha uzun yaşamakta, doğum oranları azalmakta ve dolayısıyla yaşlı nüfus sayısal ve oransal olarak artış göstermektedir. Bunun sonucu olarak nüfus yaşlanması, çoğunlukla gelişmiş ülkeler yanı sıra gelişmekte olan ülkeler açısından da önemle değerlendirilmesi gereken bir konudur (SPO, 2007:7). Yaşlanma olgusu ve sonuçları; sağlıktan sosyal güvenliğe, çevre ile ilgili konulardan eğitime, iş olanaklarına, sosyal-kültürel faaliyetlere ve aile hayatına kadar toplumun bütün yönlerini etkilemektedir.

Toplumların yaşlanması büyük oranda yirminci yüzyıla gelen bir kavram olmuştur. Dünya Sağlık Örgütü verilerine göre 1960 yılında dünyadaki yaşlı nüfusun yarısının gelişmekte olan ülkelerde yaşadığı görülmektedir. Özellikle gelişmiş ülkelerde artan yaşlı nüfus ve yaşam beklentisi, sağlık hizmetlerinden, sosyal güvenliğe ve çalışma haklarına kadar doğrudan doğruya nüfusun yaş dağılımının değişmesi ile ilgili çok sayıda sosyo-politik sorunları gündeme getirmiştir. Gelişmekte olan ülkelerde de gelişmiş olan ülkelerdeki gibi 65 yaş üzeri nüfus her geçen gün artmaktadır (Aydın, 1999:180-185). 21. yüzyıla girdiğimiz şu günlerde tartışmaların boyutu politik gerçekliği aşarak etik bir gerçekliğe dönüştüğü görülmektedir.

Grafik 1:
Gelişmiş Ülkelerdeki Demografik Dönüşüm: Yaşlı (65+) Nüfus ve Projeksiyonu



Kaynak: Lundberg (2007:15)

Yaşlanma üzerine dünya çapında politika ve programların oluşturulması amacıyla 1982 yılında Birleşmiş Milletler tarafından ilk “Yaşlanma ile ilgili Uluslararası Hareket Planı” onaylanmış ve bu plan daha sonra 'Viyana Planı' ya da 'Uluslararası Plan' olarak anılmıştır. Bu plan; araştırma, veri elde etme, eğitim ve öğretim konularını da içeren toplam 62 öneriden oluşmaktadır (UN, 1982:82).

Birleşmiş Milletler Konferansları ve zirveleri ile Genel Kurul’un özel oturumları ve gözden geçirme süreçlerinde alınan kararlar bütün düzeylerdeki insanların ekonomik ve sosyal durumunu iyileştirmeyi hedefleyen amaçlar ve taahhütler içermektedir. Bu kapsamda Viyana’da yapılan ilk Dünya Yaşlanma Asamblesi’nde yaşlanma süreci özellikleri ve sorunları ele alınmıştır (Kutsal, 2002:3). Bu Asamble’de yaşlılarla ilgili kabul edilen: Yaşlıların; nerede yaşarsa yaşasın temel özgürlük ve insan haklarına sahip olması, toplumun sosyal, eğitsel ve kültürel kaynaklarını kullanabilmesi, potansiyelini geliştirme şansına sahip olabilmesi, hastalıklardan korunmak için sağlık hizmetlerinden rahatlıkla yararlanabilmesi, olabildiğince kendi yakın çevre ve sosyal ortamında kalabilmesi, yeterli gelire sahip olması ve güvenli bir çevrede yaşayabilmesi, kapasite ve ilgi alanına göre işgücüne katılabilmesi, bilgi ve deneyimlerini genç kuşaklara aktarabilmesi ve kendileri için alınan kararlara katılabilmesi gibi kurallar günümüz toplumları açısından hala güncelliğini ve geçerliğini korumaktadır.

1987 yılında toplanan DSÖ Yaşlı Sağlığı Uzmanlar Komitesi; 2000 yılında dünyadaki 600 milyon (60 yaş ve üzerindeki) yaşlı insanın yaklaşık üçte ikisinin gelişmekte olan ülkelerde yaşayacağını, 21. yüzyılda ise yaşlı popülasyonundaki artışın özellikle Asya’da belirgin olacağını, çoğu gelişmekte olan ülkelerde 60 yaş ve üzeri popülasyonun genel nüfusa göre daha hızlı artacağını öngörmüştür (WHO, 1995:37-39). Bu projeksiyona göre, 1980-2020 yılları arasında gelişmekte olan ülkelerde toplam nüfusun yüzde 95 oranında artmasına karşılık yaşlı popülasyonundaki artışın yüzde 240 olarak gerçekleşeceğini söyleyebiliriz.

1991’de BM Genel Kurulu’nda ilk kez, yaşlı nüfusun artışına dikkat çekmek ve duyarlılık oluşturmak üzere 1 Ekim’in Uluslararası Yaşlılar Günü olarak kutlanması ve 'Yaşlı İnsanlar için Birleşmiş Milletler; Bağımsızlık, katılımcılık, bakım, kendini gerçekleştirme ve onurlu yaşamdan oluşan beş ana başlık altında 18 maddelik prensipleri kabul etmiştir (SPO, 2007:16).

Yine uluslararası düzlemde Dünya Sağlık Teşkilatı sağlıklı yaşlanmanın tüm dünyada mümkün olabilmesi için 1995 yılında 'Yaşlanma ve Sağlık' programını onaylamıştır (WHO, 1996). Bu program hem ileri yaş, hem de yaşlanmayı kapsamlı olarak ele almakla birlikte; yaşlanmanın getirdiği sağlık problemlerine odaklanmak yerine, öncelikle sağlıklı yaşlanmayı hedefleyen planlama ve araştırmaları önerdiği ve desteklediği görülmektedir.

Dünya Sağlık Teşkilatı 1997 yılı dünya sağlık raporunun basın açıklamasında: Kronik hastalıklara bağlı toplum ve insan sorunlarının maliyetinin şimdiden gerekli tedbirler alınmadığı takdirde hızla artacağını, dünya nüfusunun yaşlanması ile birlikte kanser, diyabet, kardiyovasküler hastalıklar, kronik akciğer hastalığı, mental (özellikle demans) gibi hastalıkların sayısında önemli artışlar olacağını; yaşlanmayla gelen hastalıkların artmasında önemli faktörler olan sigara, hareketsiz yaşam tarzı, obezite, sağlıksız beslenme gibi olumsuz faktörlerin önüne geçilebilmesi için gerekli tedbirlerin alınmasının gerekliliği belirtilmektedir (WHO, 1997:1-4). Böylece, artmış yaşam kalitesi olmadan, artmış yaşam beklentisinin boş bir ödül olduğunu; sağlık beklentisinin, yaşam beklentisinden çok daha önemli olduğunu vurguladığı görülmektedir.

1955 yılında doğumdan itibaren 48 yıl olan yaşam beklentisinin, 1975 yılında 59'a, 1995 yılında 65'e yükseldiği ve 2025 yılında 73 yıla ulaşacağı; Çalışmakta olan erişkin nüfusun bakması gereken yaşlı nüfus oranı 1955'de %10.5 iken 1995'de bu oranın %12.3'e yükseldiği ve 2025'de %17.2'ye ulaşacağı öngörülmüş, 1998 de 580 milyon olan yaşlı birey sayısının 2050 yılında 1.97 milyara ulaşacağı hesaplanmaktadır (WHO: 1999:29). Yirminci yüzyılda tıp, bilim ve teknoloji üçgenindeki gelişmelere paralel olarak, beklenen yaşam süresinin uzaması ve doğum hızının azalması ile dünya nüfusu bir önceki elli yıla göre daha hızlı yaşlanmıştır.

Yine BM Genel Kurulu, 1998 yılında ilk defa yaşlı bireylerin oranının çocukların oranını geçmesi üzerine (%19.1'e karşın,%18.8) dünya genelinde gelişen yaşlılık sorunları ve gelecekteki önemi konusunda sosyal farkındalık oluşturmak üzere 1 Ekim 1998'de, 1999 yılının tüm dünyada 'Uluslararası Yaşlılar Yılı' olarak kabul edilmesini kararlaştırmıştır (UN, 1998).

Birleşmiş Milletler tarafından 8–12 Nisan 2002 tarihinde Madrid'de düzenlenmiş olan 2. Yaşlılık Asamblesinde ise, yaşlı nüfusun yaşam kalitesinin iyileştirilmesi, topluma entegrasyonları, geçim ve sağlık problemleri ile tüm yaş gruplarını kapsayan politikalar oluşturulması ekseninde "Uluslararası Eylem Planı" hazırlanmıştır (SPO, 2007:16-17). Plan özellikle gelecek yirmi yıl için yaşlanma politikaları ve uygulamaları konusunda öncelikleri belirlemiş ve yapılacak eylemleri tanımlamıştır. Viyana'da yapılan ilk Dünya Yaşlanma Asamblesi Eylem Planı'nda daha çok gelişmiş ülkelere, Madrid Eylem Planı'nda ise daha çok gelişmekte olan ülkelere yönelik hedeflere vurgu yapıldığı, yaşlanmayla ilgili Uluslararası Madrid Eylem Planı'nın uygulamasına Genel Kurul'un 59. oturumunda sunulan ve kabul edilen raporla Birleşmiş Milletler Nüfus Fonu (UNFPA) dâhil edildiği görülmektedir. UNFPA (BM) Binyıl Bildirgesi'nde ve Uluslararası Nüfus ve Kalkınma Konferansı'nın da dâhil olduğu uluslararası alanda kabul görmüş diğer kalkınma hedeflerinin gerçekleştirilmesine katkıda bulunmak için UNFPA, ülke ofislerinin, yaşlanmayla ilgili uluslararası Madrid Eylem Planı'nın uygulanması ve gözden geçirilmesi süreçlerinde savunuculuk yapmaları ve bu plana katkıda bulunmaları için teşvik etmekte, yaşlı nüfusun program bazında desteklenmesi ve çözüm yolu üretecek kamu politikalarını etkilemek için geliştirmekte olduğu; savunuculuk, teknik yardım, eğitim ve araştırma gibi dört ana stratejik alana odaklandığı ve "Uluslararası Malta Yaşlanma Enstitüsü" ile Columbia Üniversitesi'nde kurulan "Uluslararası Politika Geliştirme ve Gelişmekte Olan Ülkelerde Yaşlı Nüfusun Kapasitesini Artırma Programı" gibi eğitim kurumlarını destekleyerek, yaşlı insanların sorunlarını ele alan gelişmekte olan ülkelerin ulusal kapasitelerini artırmaya çalışmaktadır

Tüm dünya üzerinde yaşlı grubun diğer yaş gruplarına göre hızlı artmasının temel nedeni, doğurganlıkta gözlemlenen düşüştür. Doğurganlığın yenilenme düzeyinin altına düşmesinin bir yansıması olarak öncelikle çocuk nüfusta, ardından da genç ve orta yaşlı nüfusta beklenen azalmayı takiben yaşlı nüfusun hem oransal, hem de sayısal artışı kaçınılmazdır. 1975 yılında tüm dünyada toplam doğurganlık hızının yenilenme düzeyinin altında olduğu 22 ülke var iken, günümüzde bu durumda olan ülke sayısı 70'e ulaşmıştır. Yapılan tahminlere göre de 2025 yılında 120 ülke olacaktır. Öte yandan sağlık alanındaki gelişmeler sonucunda tüm yaşlardaki yaşam beklentisinin artması, her yıl yaşlı nüfus grubuna dâhil olan insan sayısının fazlalaşması ile sonuçlanmaktadır.

Uzun yıllardır nüfusun yaşlanması ile karşı karşıya olan endüstrileşmiş ülkelerde yaşlı merkezli yapılan çalışmalar ile bu nüfus grubunun sağlık, sosyal ve ekonomik ihtiyaçları, beklentileri ile toplumun değişen sosyo-ekonomik yapısı hakkında önemli çalışmalar yapılmış ve sorunların çözümünde önemli ilerlemeler gözlemlenmiştir (SPO, 2007:5-6). Asıl problem gelişmekte olan ülkeler açısından görülmektedir. Endüstrileşmiş ülkelerde toplum hem ekonomik hem de sosyal açıdan refaha ulaştıktan sonra nüfusun yaşlanması problemi ortaya çıktığı için bu ülkelerde gerekli değişikliklerin yapılandırılması ve yaşlı nüfusun ihtiyaçlarının karşılanması ülkelerin ekonomisinde önemli sorunlara yol açmamıştır. Gelişmekte olan ülkelerde ise henüz belirli bir refah düzeyine ulaşmadan nüfusun yaşlanması problemi ile karşı karşıya kalınması endişe vericidir.

1.1.1.Yaşlanma

Yaşlanma, organizmanın giderek biyolojik verimliliğinin yitirmesi, çevresine uyumda güçlük çekmesi ve direnç mekanizmalarında gerileme olarak tanımlanabilir. Tıbbi ve toplumsal gelişmelerin yaşlılığın sınırını sürekli olarak yukarı çekmelerine karşın genel olarak 65 yaş başlangıç olarak kabul edilmektedir. Ancak tek ölçüt kronolojik yaş değildir. Farklı genetik ve sosyokültürel birey ve gruplarda normal yaşlanma özelliklerinin farklı olduğu öngörüldüğünden "normal yaşlanma"ya ilişkin tek bir tanım yapılamamakta; zihinsel değişikliklere paralel olarak, kişilikte de bazı değişiklikler oluşabilmektedir. Yeni durumlara uyum sağlayabilme, yeni düşünceleri kabul etmede güçlük yaşanabilir (Çakır ve Kuzu, 2008:15). Çevreye karşı daha az ilgili, kendi bedenine ve kendine karşı daha ilgili olup, ilişkilerde daha derin ve seçici olabilirler. Yeniliklerden çekinebilirler ve eski yaşamlarını özlerler. Sağlıklarına aşırı önem verme, aşırı tutumluluk, kişisel eşyalarına karşı bağımlılık geliştirebilirler. Yaşlılıkta fizyolojik değişiklikler olarak akciğerde elastisite azalır, kaburga kırıkdaıkları kemikleşir, damarlarda ateroskleroz oluşumu artar, kalp, karaciğer, böbreklerde bağ dokusu artar, sindirim kanalı peristaltizmi ve sekresyonları azalır, iskeletin mineral içeriği azalır, kas dokusu azalır, yağ oranı artar, duyu organları zayıflar, hormonlar azalır, glükoz toleransı azalır, bazal metabolizma düşer.

1.1.2. Yaşlılık

DSÖ yaşlılığı, ‘Yaşamsal fonksiyonların sürekli azalması, tüm organizmanın verimliliğinde görülen azalma, çevresel faktörlere uyum sağlayabilme yeteneğinin azalması’ olarak tanımlayarak sıralama yaptı. Yaşlanmanın ne zaman başlayacağı konusunda net bir sınır vermek mümkün olmamakla birlikte yapılan bilimsel sınıflamada, 65 yaş genel anlamda emeklilik yaşı olduğu ve birey sosyal güvencelerden yararlanmaya başladığı için bu yaş sosyal ve ekonomik yaşlılığın da başlangıcı kabul edilmekte; 65 – 74 yaş genç yaşlılık, 75 – 84 yaş ileri yaşlılık, 85 yaş ve üstü çok ileri yaşlılık olarak adlandırılmaktadır (Çakır ve Kuzu, 2008:8; Şahin, 2009:3). Uluslararası İş Organizasyonları ile bazı istatistik merkezleri ise yaşlılık dönemi başlangıcı olarak 60 yaşı kabul etmektedir.

Bir ülkede nüfusun yaşlanması, 65 yaş ve üzerindeki kişilerin toplamının genel nüfus içerisindeki oranının artması demektir. Nüfusun yaş piramitleri ülkelerin nüfus yapısını gösterir. Bir ülkede yaşlıların genel nüfusa oranı yüzde 4’ten az ise genç nüfuslu, yüzde 4–7 arasında ise erişkin nüfuslu, yüzde 7–10 arasında ise yaşlı nüfuslu ve yüzde 10’un üzerinde ise çok yaşlı nüfuslu ülke olarak değerlendirilmektedir.

Tablo 1. Dünyada Yaşlı Nüfus Oranları

Ülkeler	%
Almanya	19.4
İtalya	18.1
Yunanistan	17.6
İsveç	17.4
Belçika	17.4
Bulgaristan	17.3
İngiltere	15.8
Danimarka	15.2
Rusya	14.4
ABD	12.6
Fransa	9.4
Çin	7.9
Türkiye	7.8
Mısır	4.5
AB Ortalaması	17.1
Dünya Ortalaması	7.6

Kaynak: UN World Economic and Social Survey (2007:12-22)

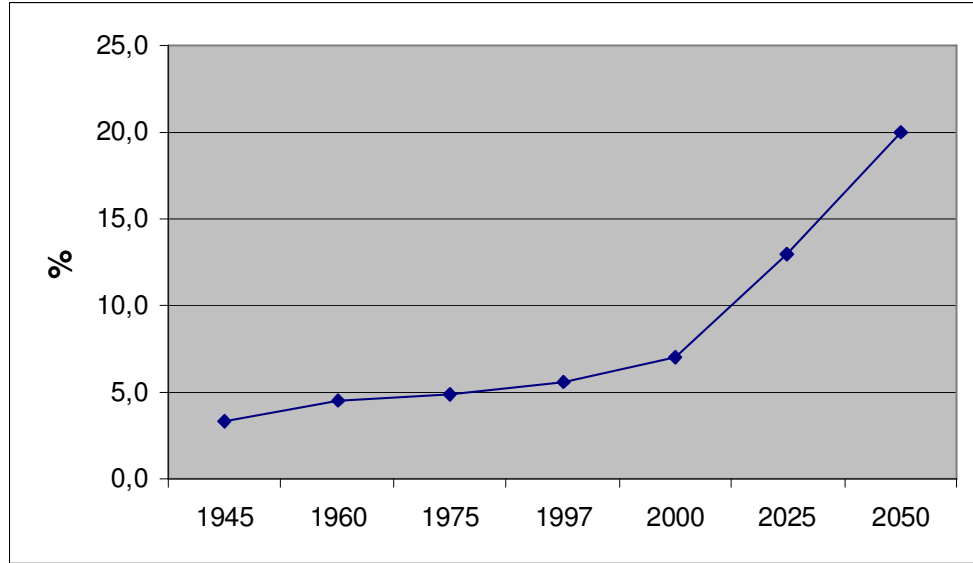
Tablo 2: Dünya, AB ve Türkiye’de Yaşlı Nüfus (65+) Oranları

	2006	2020	2050
Dünya Ortalaması	7.4	9.3	16.2
AB Ortalaması	16.8	20.1	28.8
Türkiye	6.8	10.1	19.8

Kaynak: Dünya Sağlık Örgütü & Eurostat (www.who.int; www.epp.eurostat.ec.europa.eu)

1935 – 2050 yılları arasında Türkiye demografik geçiş dediğimiz bir süreç ile genç nüfuslu bir ülkeden yaşlı nüfuslu bir ülkeye dönüşecektir.

Grafik 2. Türkiye Yaşlı Nüfus Projeksiyonu



Kaynak: DPT (2007:7)’den uyarlanmıştır

Sanayileşme ve kentleşme süreci içerisinde geleneksel ailenin çekirdek aileye dönüşmesi, kadının çalışma hayatına girmesi, gelenek, kültür ve değerlerdeki değişimler, ayrıca tıpta kaydedilen ilerlemeler neticesinde ortalama insan ömrünün uzaması ve yaşlı nüfusun artması yaşlılığı bir sosyal sorun olarak ortaya çıkarmaktadır.

1.2. Tarihsel Süreç

Yaşlılara verilen hizmetlerin tarihi incelendiğinde, yardım biçimlerinin toplumların toplumsal ve kültürel yapılarına ve inançlarına göre kalıplaştığı, eski dönemlerde yaşlılar inançlara, geleneklere dayalı ve toplumdan kaynaklanan destek ve yardımlarla korunduğu görülmektedir. Yaşlılara verilen hizmet tarihsel süreçte toplumların sosyal ve kültürel yapılarına inanç değerlerine, geleneklerine göre yapılanmıştır. Ancak ciddi bir kurumsallaşma görülmemektedir.

1.3. Türk Tarihinde Yaşlılık ve Yaşlı Bakım

Türk toplumunda her dönemde yaşlılara yardım edildiği, yaşlıların korunmaya alındıkları eski kurumların varlıklarından anlaşılmaktadır. Tarihler boyunca Türk kültüründe, Türklerde sosyal yardımla ilgili inanç ve geleneklerin öteden beri varolduğu anlaşılmakta, öteden beri ataya saygı duyulduğu, yaşlıların korunduğu, atanın, kadın, çocuk ve yaşlı haklarının aile yaşamının odak noktasında yer aldığı, kabile yaşamının gelişmesi ile tecrübeli yaşlıların zamanla topluluk içinde çok yararlı, saygın kişiler olarak yer aldıkları kabul edilmeye başlandığı ve güçsüzlerin, yaşlıların korunduğu töreleştiği görülmektedir. Oğuzlar da "Söz ulunun, su kiçiğin" (küçüğün) atasözü ataya değer verildiğini, Oğuz destanlarında saygı davranışları olarak yaşlılara selam verme ve el öpmeden söz edildiği anlatılmaktadır.

En eski metin ve belgelere ulaşıldığında: Oğuz Boylamasında (ananesinde) güçsüz ve yaşlıları korumak erdem, onlara saldırmak ve zarar vermenin kötü insan davranışı olduğu bilinmekle beraber Türkler tarih boyunca yaşlıların, özürlülerin ve çocukların bakımına çok önem veren bir toplum olarak yaşamışlardır.

Tarihi kayıtlarda Türklerde, yaşlıları koruma hizmetini veren ilk kurumun Selçuklu Türkleri döneminde, Melikşah'ın komutanlarından Danişmend Gazi Ahmet Bey'in kurduğu Danişmendliler Beyliği döneminde Reha Oğulları tarafından Sivas'ta 11. yüzyılda kimsesiz yaşlılara bakmak üzere ilk huzurevinin (Darülreha) kurulduğu; Musul Atabeyi Kudbeddin Mevdud'un 1168'de ölmesiyle yerine geçen oğlu Muzafereddin Gökbörü'nün de Mısır'da Gökbörü tesisleri olarak dört darülaceze (yaşlı yurdu) ve dullar için barınma tesisi yaptırdığı, 13. yüzyılda Memlûklular döneminde Kahire'de

açılan Seyfettin Kalavun Hastanesi ve tesisleri dul kadınlara ve yaşlılara hizmet verdiği görülmektedir (Sevil, 2007:46).

Osmanlılar döneminde sosyal yaşamda vakıf ağırlıklı imarethaneler, aşevleri ve tekkelerin muhtaç yaşlılara da hizmet verdikleri bilinmektedir. Bu alanda hizmet veren kamu kuruluşları ve hayır kurumlarının 19. yüzyılda kurulmaya başlandığı görülmektedir. İlk kurumsal yapılanmanın: II. Abdülhamid'in döneminde 7 Eylül 1886'da Şuray-ı devlet Tanzimat Dairesi'nde İstanbul da bir Darülaceze kurulmasının kararlaştırıldığı, inşaatın Dâhiliye Nazırı Halil Rıfat Paşa'nın sorumluluğuna verildiği, Padişah II. Abdülhamid'in 10.000 altın lira bağışladığı, mimar olarak Vassilaki Yanko'nun görevlendirildiği, 10 Kasım 1890'de temelini atıldığı, binaların 1895'de tamamlandığı, peyzaj ve çevre düzenlenmesinin de tamamlanmasından sonra 31 Ocak 1896'da II. Abdülhamid'in viladet günü Darül-aceze'nin Dahiliye Nezareti'ne bağlı olarak resmen açıldığı, 15 Ekim 1924'de Bakanlar Kurulu kararı ile Darül-aceze'nin Şehremaneti (İstanbul Belediyesi)'ne bağlandığı, 16 Ekim 1998'de Danıştay kararı ile Darülacezenin İçişleri Bakanlığı'na bağlandığı, 31 Ağustos 2007'de ise 26629 sayılı kararname ile Başbakanlığa bağlandığı görülmektedir (Özfatura, 2010:12).

Osmanlılar döneminde bakıma ve yardıma muhtaç yaşlılar için ihtiyaç duyulan yerlerde bu tür kuruluşlar sivil toplum insiyatifi ile çoğaltılmış, bu amaçla da hizmet eden birçok vakıf ve hayır dernekleri bakım ve yardım hizmetlerini sürdürmüştür.

Cumhuriyet'in ilanından sonra belediye(yerel yönetim)ler aracılığıyla kimsesiz yaşlı ve muhtaçlara bakım hizmetlerinin sunulması politika olarak benimsenmiş, 1930 tarihinde yürürlüğü giren 1580 sayılı yasa ile kamu kuruluşu olan belediyelere bakıma muhtaç kişilerin (yaşlıların) korunması, yaşlı evleri yapma ve yönetme yükümlülüğü getirilmiştir (Çakır, 2009:3). Birçok belediye tarafından illerinde; aceze evleri, güçsüzler yurdu, düşkünler evi ve huzurevi adı altında yatılı yaşlı bakım kuruluşlarının açıldığı, ileriki yıllarda yapılan yasal ve mevzuat değişiklikleri ile de çeşitli dernekler, azınlıklar ve gerçek kişilerce de yaşlılara bakım hizmeti vermek amacıyla gündüzlü ve yatılı yaşlı bakım kuruluşlarının açıldığı görülmektedir.

20 Temmuz 1961 gün ve 10859 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın başlangıç bölümünde belirtilen insan hak ve hürriyetlerini, millî dayanışmayı, sosyal adaleti, ferdin ve toplumun huzur ve refahını

gerçekleştirmeyi ve teminat altına almayı mümkün kılacak demokratik hukuk devletinin bütün hukukî ve sosyal temellerini kurmak için; md.2 hükmünce Türkiye Cumhuriyeti'nin planlı döneme geçişiyle birlikte, tüm sosyal yaşamda yer alan her türlü sosyal yardım ve güvenlik hizmetlerini düzenlemek, korunmaya muhtaç yaşlı, çocuk ve özürlülerin bakımı, yerleştirilmesi ve rehabilitasyonu ile çalışma gücünden yoksun yoksul kimselerin sosyal güvenliğini sağlamak ve bu hizmetleri koordine etmek üzere 3017 sayılı Sağlık Sosyal Yardım Bakanlığı Teşkilat Kanununun 17.maddesine istinaden 225 sayılı kanunun 4.maddesi ile 1963 yılında Sosyal Hizmetler Genel Müdürlüğü kurulmuş, yasal mevzuatların düzenlenmesini müteakip Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'na bağlı ilk huzurevi 1966 yılında Konya'da, ikincisi ise 1967 yılında Eskişehir'de açılmıştır.

“Türkiye Cumhuriyeti 1961 Anayasası”nın başlangıcında ifade edilen insan hak ve hürriyetlerini, millî dayanışmayı, sosyal adaleti, ferdin ve toplumun huzur ve refahını gerçekleştirmeyi ve teminat altına almayı mümkün kılacak demokratik hukuk devletini bütün hukukî ve sosyal temelleriyle kurmak üzere, 2. maddesinde belirtilen “Türkiye Cumhuriyeti, insan haklarına ve ‘Başlangıç’ta belirtilen temel ilkelere dayanan, millî, demokratik, lâik ve sosyal bir hukuk devletidir” hükmünce 10 Temmuz 1976 tarih 15642 sayılı Resmi Gazete’de (s.5-7) yayımlanarak yürürlüğe giren 2022 sayılı “65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz Ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun” hükmünce 65 yaşını doldurmuş, kendisine kanunen bakmakla mükellef kimsesi bulunmayan, sosyal güvenlik kuruluşlarının herhangi birisinden her ne nam altında olursa olsun bir gelir veya aylık hakkından yararlanmayan, nafaka bağlanmamış veya bağlanması mümkün olmayan, mahkeme kararıyla veya doğrudan doğruya kanunla bağlanmış herhangi bir devamlı gelire sahip bulunmayan ve muhtaçlığını İl veya İlçe İdare Heyetlerinden alacakları belgelerle kanıtlayan Türk Vatandaşlarına hayatta buldukları sürece, 300 gösterge rakamının her yıl bütçe kanunu ile tespit edilecek katsayı ile çarpımından bulunacak tutarda aylık bağlanacağına yürürlüğe girdiği görülmektedir.

09 Kasım 1982 tarih ve 17863 mükerrer sayılı Resmi Gazete’de ilan edilerek yürürlüğe giren “Türkiye Cumhuriyeti 1982 anayasasının 61. maddesi sosyal hizmetler alanına giren grupları, açık, korunmaya, bakıma, yardıma ve rehabilitasyona muhtaç çocuk,

özürlü ve yaşlılara devletin bu alanda gerekli teşkilat ve tesisleri kurması veya kurdurması hükmü yer almıştır. Bu hüküm doğrultusunda sosyal hizmetlere ilişkin faaliyetlere devletin gözetimi ve denetimi doğrultusunda halkın gönüllülüğü sağlanarak bir bütünlük içinde yürütülmesi esası getirilmiştir. Bu kapsamda yürürlüğe giren 2828 sayılı kanunla “Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu” kurulmuştur. Kanununun 4. maddesinde belirtilen genel esaslar dâhilinde muhtaç yaşlıların tespiti, korunması, bakımlarının sağlanması ile ilgili hizmetleri yürütmek, bu hizmetler için gerekli sosyal hizmet kuruluşlarının tesisi ve işletilmesi ile ilgili görevleri yerine getirmek üzere aynı Kanununun 10.uncu maddesinin (f) fıkrasına dayanılarak Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü bünyesinde “Yaşlı Hizmetleri Daire Başkanlığı” kurulmuştur (T.C. Resmi Gazete, 17863, Kasım 1982, s.8-10; www.shcek.gov.tr/portal/dosyalar/hizmetler/yaşlı/ 28.08.2009; DPT, 2007:18; Işıksan, 2000: 125-236).

Yine 1982 Anayasası’nın 61. maddesindeki “Yaşlılar, Devletçe korunur. Yaşlılara Devlet yardımı ve sağlanacak diğer haklar ve kolaylıklar kanunla düzenlenir” hükmü gereğince 27.05.1983 tarih ve 18059 sayılı Resmi Gazete’de (s.8-11) yayımlanan 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu’nun kapsamına giren sosyal hizmetlere ilişkin faaliyetler, Devletin denetim ve gözetiminde, sivil toplum kuruluşları ile halkın gönüllü katkı ve katılımı da sağlanarak bir bütünlük içinde yürütülür. Sunulacak bakım ve diğer hizmetlerin kapsamı ve bu hizmetleri verecek olan gerçek ve tüzel kişilerin izin, çalışma usûl ve esasları ve diğer hususlar Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu tarafından çıkarılacak bir yönetmelikle düzenlenir” hükmünce hazırlanarak 05 Nisan 1987 tarih ve 19422 sayılı Resmi Gazete’de (s.4-7) yayımlanan “Kamu Kurum ve Kuruluşları Bünyesinde Açılacak Huzurevlerinin Kuruluş ve İşleyiş Esasları Hakkında Yönetmelik” ile kamu kurum ve kuruluşları bünyesinde, genel ve katma bütçeli kurumlar, belediyeler ve bu kurumların kurdukları döner sermayeli kuruluşlar, kamu iktisadi teşekkül ve teşebbüsleri, özel kanunlarla kurulan diğer devlet teşekküllerinin bünyesinde açılan veya açılacak olan huzurevlerinin kuruluş, çalışma, fiziki şartlar, personel şartları, teftiş ve denetim işlem ve esaslarını mevcut mevzuata uygun bir şekilde belirlemek, çağdaş anlayış ve şartlara uygun düzeyde hizmet vermelerini sağlamak üzere gerekli yasal prosedür ortaya konulmuştur.

03 Eylül 1997 tarih ve 23099 sayılı Resmi Gazete’de (s.1-3) yayımlanan “Özel Huzurevleri ve Yaşlı Bakımevleri Yönetmeliği” ile gerçek kişiler veya özel hukuk tüzel kişilerinince açılan huzurevlerinin açılış işlemleri, hizmet standardı, personel durumu, işletilme koşulları, ücreti, denetimi, devri ve kapatılmasına yönelik usul ve esaslar belirlenmiştir.

21 Şubat 2001 tarih ve 24325 sayılı Resmi Gazete’de (s.10-12) yayımlanan “Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği” ile 60 yaş ve üzerindeki muhtaç yaşlıları korumak, bakmak, sosyal, psikolojik ve fiziksel gereksinimlerini karşılamak, sürekli bakıma ve rehabilitasyona gereksinim duyanlara bakım ve rehabilitasyon hizmeti vermekle görevli ve yükümlü olan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğüne bağlı Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinde bakım görececek 60 yaş üzerindeki yaşlıların saptanması, bakım ve rehabilitasyon hizmetlerinden yararlandırılması, verilecek hizmetin tür ve niteliği ile işleyiş esaslarını belirleyerek, personelin görev, yetki ve sorumluluklarına ilişkin yasal prosedürün ortaya konulduğu görülmektedir.

10 Mart 2005 tarih 25751 sayılı Resmi Gazete’de (s.6) yayımlanan “Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmelik”te bağımsız işyerleri şeklinde veya tıp merkezi, dal merkezi, poliklinik ve özel hastane bünyesinde evde bakım hizmeti sunmak amacıyla açılan sağlık kuruluşları ile bu sağlık kuruluşlarının sahip ve işletenlerini ve evde bakım hizmeti faaliyetlerini kapsama amacı ile fertlerin ve toplumun sağlığını korumak maksadıyla evde bakım hizmeti veren sağlık kuruluşlarının açılması, çalışması ve denetlenmesi ile bunları işleten kurum ve kuruluşların, özel hukuk tüzel kişiliklerin ve gerçek kişilerin uyması gereken usul ve esasları düzenleyen yasal prosedür yer almaktadır.

07 Temmuz 2005 tarih 25868 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 5378 sayılı “Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”un Madde-25 hükmünce 1.7.1976 tarihli ve 2022 sayılı 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanunun ilgili maddeleri “Başkasının yardımı olmaksızın hayatını devam ettiremeyecek şekilde özürlü olduklarını tam teşekküllü hastanelerden alacakları sağlık kurulu raporu ile kanıtlayan, 18 yaşını dolduran ve kanunen bakmakla mükellef kimsesi

bulunmayan özürlülerden; her ne ad altında olursa olsun her türlü gelirleri toplamının aylık ortalamasına göre bu Kanunun 1 inci maddesinde belirtilen gösterge rakamının memur aylık katsayısı ile çarpımı sonucu bulunacak tutardan daha az geliri olanlara, bu Kanunun 1 inci maddesine göre belirlenecek aylık tutarının % 300'ü tutarında, ayrıca 65 yaşın doldurulmasından önce bu madde hükümlerine göre bağlanmış olan aylıkların aynı şekilde ödenmesine devam olunur, aylık bağlanır (T.C. Resmi Gazete, 15642, Temmuz 1976, s.5-7).

07 Temmuz 2005 tarih ve 25868 sayılı Resmi Gazete'de (s.6-9) yayımlanan 5378 sayılı kanunun 27. maddesinin ile 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu'nun "genel esaslar" başlıklı 4. maddesinde değişiklik yapılmış; ayrıca 10.02.2007 tarih 26430 sayılı Resmi Gazete'de (s.14-17) yayımlanan 5579 sayılı kanunun 1. maddesi ile de yine 2828 sayılı SHÇEK Kanunu'nun 3. maddesinin f fıkrasında yer alan "sosyal hizmetler kuruluşları" başlığında 4. ve 5. bendine eklenen 12. bend ile bu kuruluşlar "huzurevleri, bakım ve rehabilitasyon merkezleri ile yaşlı hizmet merkezleri" olarak düzenlenmiştir.

07 Ekim 2006 tarihli ve 26312 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 5544 sayılı Meslekî Yeterlilik Kurumu Kanunu çerçevesinde Yaşlı Bakım elemanlarının eğitim düzeyleri ve görev tanımlarının yapılması gerekmektedir (T.C. Resmi Gazete, 26312, Ekim 2006, s.8-9).

07 Ağustos 2008 tarih ve 26960 sayılı Resmi Gazete'de (s.16-19) yayımlanan "Özel Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım Merkezleri Yönetmeliği" ile 03 Eylül 1997 tarih ve 23099 sayılı Resmi Gazete'de (s.2-5) yayımlanan "Özel Huzurevleri ve Yaşlı Bakımevleri Yönetmeliği" son yasal değişiklikleri de kapsayacak şekilde yeniden düzenlenerek, gerçek kişiler veya özel hukuk tüzel kişilerince açılan huzurevleri ile huzurevi yaşlı bakım merkezlerini açılış işlemleri, hizmet standardı, personel durumu, işletilme koşulları, ücreti, denetimi, devri ve kapatılmasına yönelik usul ve esasların yeniden geliştirilerek hükme bağlanmıştır.

07 Ağustos 2008 tarih 26960 sayılı Resmi Gazete'de (s.11-13) yayımlanan "Yaşlı Hizmet Merkezlerinde Sunulacak Gündüzlü Bakım ile Evde Bakım Hizmetleri Hakkında Yönetmelik" ile Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü ve diğer kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek kişiler ve özel hukuk tüzel

kişilerince açılacak yaşlı hizmet merkezleri tarafından yaşlılara verilecek gündüzlü bakım ile evde bakım hizmeti faaliyetlerine yönelik huzurevi bakımını tercih etmeyen yaşlılar için gündüzlü bakım ve evde bakım hizmetlerinin niteliğini ve bu hizmetleri yerine getiren birim ve personele ilişkin usul ve esasları kapsayan hükümler düzenlenmiştir.

Günümüze kadar incelendiğinde Türkiye’de, yaşlı bakım evlerine ve huzurevlerine yerleştirme, muhtaç yaşlıların tespiti, korunması, bakımlarının sağlanması ile ilgili hizmetleri yürütmek, bu hizmetler için gerekli sosyal hizmet kuruluşlarının tesisi ve işletilmesi ve ilgili görevleri yerine getirmek üzere yaşlılık hizmetleri, sosyal yardım, emeklilik aylığı, hastanelerden yararlanma şeklinde maddi, manevi ve sosyal yoksunluklarının giderilmesine ve ihtiyaçlarının karşılanmasına, sosyal sorunlarının önlenmesi ve çözümlenmesine yardımcı olunmasını ve hayat standartlarının iyileştirilmesi ve yükseltilmesini amaçlayan sistemli ve programlı hizmetler bütününe tarihsel süreç içerisinde geliştiği görülmektedir.

BÖLÜM 2: HİZMET KALİTESİ KAVRAMI

2.1. Hizmet Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

Günümüze kadar sektörel anlamda literatürde hizmetin ne olduğuna ilişkin yapılmış olan tanımlar incelendiğinde; Hizmetin ekonomik ve sosyolojik değişmelere göre çok farklı şekillerde ele alındığını ve farklı farklı tanımlandığını, yorumlandığını görmek mümkündür. Öncelikle hizmet kavramının da üzerinde durulmasının, bu tanımlar ve yorumlardan bazılarına yer verilmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.

2.1.1. Hizmetin Tanımı

Örnekleriyle Türkçe Sözlük'te (1999:1269) “başkalarına ait temizlik, düzen v.b. gibi günlük işleri görme. Bir şey uğruna çalışma; yardım, destek, yardımcı olma”; Türkçe Sözlük'te (1981:382) “başkasının işini ya da başkasına yarayan bir işi yapma”; Türkçe Lügat'ta (1984:435) “başkasının işini görme, görev, vazife, iş, bakım”; Türkçe Sözlük'te (1984:427) “bir uğurda bir işin yapılması için çalışma, birinin işini yapma, yardımcı olma, bakım, iş, vazife”; Osmanlıca-Türkçe Ansiklopedik Büyük Lügat'te (1985:384) “birinin işini görme, bir kimsenin hesabına veya menfaatine iş görme, bu suretle yapılan iş, vazife, memuriyet”; Osmanlıca-Türkçe Ansiklopedik Lügat'te (1986:447) “iş, iş görme, vazife, memurluk”; İktisat Terimleri Sözlüğü'nde (2004:247) “gereksinimleri karşılama ve üretildiği anda tüketilme özelliklerine sahip her türlü etkinlik”; Osmanlıca-Türkçe sözlükte “birinin işini görme, bir kimsenin hesabına veya menfaatine iş görme, bu suretle yapılan iş, vazife, memuriyet” (www.osmanlicaturkce.com); Türkçe bilgi sözlüğünde “birinin işini görme veya birine yarayan bir işi yapma” (www.turkcebilgi.com); Ekonomi ve iktisat portalında ise “maddi bir niteliği olmayan, alım satımı mümkün olan, belirli bir fiyatı olan ve fayda sağlayan soyut bir iktisadi faaliyet” (www.muhasabedersleri.com) olarak tanımlanmaktadır.

Amerikan Pazarlama Derneği web sitesi sözlüğünde hizmet “satıcıların gerçekleştirdikleri aktiviteler ile bir ürün satışıyla birlikte sunulan, ona eşlik eden faydalar. Ürünün satışı öncesi ve sonrasında olabileceği gibi ürünün kendisi de bir hizmet kapsamında yer alabilir. Bir malın satışı sırasındaki hizmetleri, satışa eşlik eden elle tutulamayan faydalar, doyumlar” (Karahana, 2001:12; www.marketingpower.com);

Webster Sözlüğü'nde ise “görev, sunulan faaliyetler, fonksiyonel görevli tarafından yapılan işler”dir (www.merriam-webster.com).

Fizyokratlar, hizmeti tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler (Öztürk, 1998:2) A.Marshall üretildiği anda tüketilen faaliyetler, A.Smith maddi çıktısı olmayan faaliyetler, J.Baptiste Say, ürünlere belli bir fayda ekleyen tüm üretim dışı faaliyetler (Doğan ve Tütüncü, 2003:1); Dinçer, bir başka insanın ihtiyacını gidermek için belirli bir fiyattan satışa arz edilen ve herhangi fiziki bir malın mülkiyetini gerektirmeyen faaliyet ve yararlar (Dinçer, 1998:434); Kotler, ürün içeriği bazında hizmeti; salt ürün, ürünle birleşiklik, bir bölüm ürün bileşeni, salt hizmet şeklinde dört aşamada oluşan faaliyetler bütünü olarak (Kotler, 2008:467); Tek, bir tarafın diğer tarafa sunduğu, üretimi fiziksel bir ürüne bağlı veya bağlı olmayan, asıl olarak gayri maddi ve sonuçta belli bir şeyin mülkiyetinin geçmediği faaliyet veya yararlar (Tek, 1997:394); Gözülü, zaman, yer, biçim ve psikolojik bakımdan yarar meydana getiren ekonomik faaliyetler (Gözülü, 1994:31); Sarıyer, gayri maddi olan ve gereksinimleri gideren tüm faaliyetler (Sarıyer, 1996:2); Üner, bir faaliyetin temel amacı veya unsuru olarak tüketici isteklerini giderici nitelikte, belirlenebilen soyut çabalar” (Üner, 1994:3); Konya, üretildiği anda alıcıya değer aktaran soyut bir ürün” (Konya, 1998:78); Zeithaml “hizmetler; hareketler, süreçler ve performanslar” (Zeithaml ve Bitner, 2000:2); Lovelock “bir tarafın diğer tarafa sunduğu hareket veya performans” (Lovelock, 2007:21; Genç vd., 2008:440) şeklinde yorumlamaktadırlar.

Literatür taraması sonucunda, araştırmacıların bir kısmının tarihsel süreç içerisinde hizmet kavramının genel kabul gören tek bir tanımının olmadığını, bazı araştırmacılar da genel kabul gören bir tanımının geliştirilemeyeceğini ileri sürerken, araştırmacıların çoğunluğu ise hizmetin tanımını yaparken, çalışmakta oldukları bilim dalı ve sektörel özellikleri içeren kendine özgü bir tanım ve yorum belirledikleri, bu tanım ve yorumların yukarıda belirtildiği gibi araştırmanın yapıldığı bilim dalına ve araştırmacının etkisi altında kaldığı yaklaşıma göre değişiklikler gösterdiği görülmektedir. Bu araştırmada Lovelock, Zeithaml vd. tarafından literatüre kazandırılan ve genel kabul gören tanım esas alınmıştır.

Tablo 3: Hizmetin Tarihsel Tanımları

Fizyokratlar(-1750)	Tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler
Adam Smith{1723-1790)	Somut (dokunulabilir) bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler.
J.B.Say (1767-1832)	Ürünlere fayda ekleyen, tüm imalat dışı faaliyetler
Alfred Marshall (1842-1924)	Üretildiği anda varlık bulan mallar.
Batı ülkeleri (1925-1960)	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan hizmetler.
Çağdaş yorumlar	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan bir faaliyet; Bir tarafın diğer tarafa sunduğu, üretimi fiziksel bir ürüne bağlı veya bağlı olmayan, asıl olarak gayri maddi ve sonuçta belli bir şeyin mülkiyetinin geçmediği faaliyet veya yararlar; Zaman, yer, biçim ve psikolojik bakımdan yarar meydana getiren ekonomik faaliyetler; Gayri maddi olan ve gereksinimleri gideren tüm faaliyetler; Bir faaliyetin temel amacı veya unsuru olarak tüketici isteklerini giderici nitelikte, belirlenebilen soyut çabalar; Üretildiği anda alıcıya değer aktaran soyut bir ürün.

Kaynak: Öztürk (1998:2) yararlanılarak uyarlanmıştır.

2.1.2. Hizmetin Özellikleri:

Modern dünyadaki pek çok ürün, mal ve hizmetin birleşmesinden oluşmaktadır. Amerikan Pazarlama Derneğinin hizmetlere ilişkin yeni konsept tanımı çok genel anlamda hizmetlerin soyut mallar olduğu tanımlamasıdır. “Mal üretimi” gibi “hizmet üretimi” kavramı da literatürde yerini almıştır. İktisat biliminde üretim, “fayda veya fayda sağlayan tüm faaliyetler” olarak tanımlandığı için, ortada elle tutulabilen (somut) bir ürün olmasa da bankacılık, turizm, danışmanlık, avukatlık gibi hizmetler de birer üretim olarak değerlendirilmektedir (Ayanoğlu, 2006:5-6). Dolayısıyla hizmet şeklindeki malların net olarak tanımlanması çoğunlukla zordur çünkü meydana getirilmeleri, satın alınmaları ve tüketilmeleri eş zamanlıdır. Onlar birbirinden ayrılmaz nitelikteki soyut unsurlardan oluşur. Araştırmacılar; hizmeti tanımlamak için, *mal*dan farklı olarak sadece *elle tutulamaz* olduğunu söylemenin yeterli olmadığını, müşterinin

bir mal ya da ürünü alırken aynı zamanda onun kurulumunu, tamir ve bakımı gibi servis hizmetlerini de satın aldığını, dolayısıyla tatmin edici bir hizmet tanımı yapabilmek için hizmetin diğer ürün ve mallardan farklılıklarını ortaya koymuşlardır (Armstrong ve Kotler, 2000:244-246; Ograjenšek, 2002:239-244). Böylece bu farklılıkları yansıtan önemli ve çeşitli karakteristik özelliklerini açıklayarak tanımlama yolunu seçmişlerdir. Bu özellikler:

- Soyutluk (Fiziksel varlığının olmaması): Hizmetler, satın alınmadan önce genellikle duyu organlarıyla (görülemez, hissedilemez, duyulamaz, koklanamaz) algılanamaz.
- Ayrılmazlık: Hizmetler önce satılır, üretim ve tüketim birbirinden ayrılamaz, hizmetler onu sağlayanlardan ayırt edilemez. Üretim ve tüketim eş-zamanlı gerçekleşir.
- Değişkenlik (heterojenlik): Aynı hizmetin kalitesi, sunan kişiye, sunulan zamana ve sunum şekline göre farklılık gösterebilir.
- Dayanıksızlık: Daha sonra pazarlanmak ya da kullanılmak üzere hizmetler depolanamazlar.

2.1.3. Hizmet Sınıflandırılması:

Yukarıda belirtildiği gibi hizmetlerin bu heterojenik karakteristiği, onları anlamlı ve faydalı bir şekilde sınıflandırabilmeyi de güçleştirmektedir. Bu kapsamda Lovelock tarafından geliştirilen hizmet türlerinin sınıflandırılması tanımı, kullanışlı görünmektedir (Mudie ve Cottam, 1993:142; Ograjenšek, 2002:239-251). Lovelock hizmetleri aşağıdaki gibi sınıflandırmaktadır:

- Tüketicilerin bedenini hedef alan somut hizmetler: Sağlık ve bakım hizmetleri, Yolcu taşıma, otel ve restoran hizmetleri, güzellik ve kişisel bakım gibi.
- Mal ve diğer fiziksel sahipliklerle ilgili somut hizmetler: Nakliye, tamir ve bakım, kapıcı hizmetleri, çamaşır yıkama / kuru temizleme, veterinerlik hizmetleri gibi.
- İnsanların beyinlerine yönelen soyut hizmetler: Eğitim, yayıncılık, bilgi servisleri, tiyatro, müze gibi.
- Soyut varlıklarla ilgili soyut hizmetler: Avukatlık hizmetleri, bankacılık, muhasebecilik, sigortacılık gibi.

2.1.4. Hizmet Süreçleri:

Hizmet sunum sürecinde, hizmeti sunan ile müşteri karşılıklı iletişim ve etkileşim içindedir. Kurumsal yapı yanı sıra, hizmeti verenin becerileri ve hizmeti destekleyici süreçlerin bulunması gereklidir. Bu süreçler,

- Hizmet sunacak nitelikli personel seçimi, eğitimi ve uygun çalışma ortamı;
- Tatmin olmuş ve verimli çalışan personel;
- Etkili ve verimli hizmet sunumu;
- Tatmin olmuş ve işletmeye bağlı müşteriler;
- Hizmet sunumundan kâr etme ve sektörel büyümedir.

Bu süreçler sonucunda, beğenilen hizmet sunumu ile işletmenin başarısı arasındaki ilişkiler zinciri oluşmaktadır (Armstrong ve Kotler, 2000:246).

2.2. Kalite Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

20 yüzyılda gündemde yerini alan, giderek önemi artan, aslında istatistiksel düşünce doğrultusunda biçimlenen kalite anlayışı aşama aşama olgunlaşarak, günümüzde yaşam sürecinin tüm boyutlarında kendini hissettiren felsefe, yönetim ve uygulama konumuna ulaşmıştır.

2.2.1. Kalite Tanımı:

Örnekleriyle Türkçe Sözlük'te (1999:1503) “bir şeyin iyi veya kötü olma hususiyeti, vasıf, nitelik, nitelikli, vasıflı”; Türkçe Sözlük'te (1981:511) “vasıf, nitelik”; Türkçe Lügat'ta (1984:509) “üstünlük, iyilik, nitelik, vasıf”; Türkçe Sözlük'te (1984:440) “nitelik”; Osmanlıca-Türkçe Ansiklopedik Büyük Lügat'te (1985:496) “vasıf”; İktisat Terimleri Sözlüğü'nde (2004:247) “gereksinimleri karşılama ve üretildiği anda tüketilme özelliklerine sahip her türlü etkinlik”; Türkçede Batı Kökenli Kelimeler Sözlüğü'nde (2007:261) “bir şeyin iyi veya kötü olma özelliği, nitelik”; Veteriner Hekimliği Terimleri Sözlüğü'nde (2009:194) “bir ürünün bilinen en iyi özellikleri bünyesinde taşıması durumu”; Amerikan Pazarlama Derneği Web Sitesi Sözlüğünde

(www.marketingpower.com) ise kalite “bir ürünün kendisine has özelliklerinin ölçüsü; müşterinin algıladığı, beklentilerini karşılama derecesi” olarak tanımlanmaktadır.

Bu tanımlar yanı sıra küresel kuruluşların kalite tanımları ise şöyledir: Japon Sanayi Standartları Komitesi (JIS) “mal ya da hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketicinin isteklerine cevap veren bir üretim sistemi”; Avrupa Kalite Kontrol Örgütü (EOQC) “bir malın ya da hizmetin tüketicinin isteklerine uygunluk derecesi”; Türk Standartları Enstitüsü (TS-ISO9005) “bir mal ya da hizmetin belirlenen veya olası gereksinimleri karşılama yeteneğine ilişkin özelliklerinin toplamı” (www.xing.com); Amerikan Ulusal Standartlar Enstitüsü (ANSI) ve Amerikan Kalite Kontrol Topluluğu (ASQC) “bir ürün veya hizmetin özellik ve karakteristiklerinin toplamının, gereksinimleri karşılayabilmesi durumu” (Taş, 2009:34) olarak tanımlarken, alanın uzmanlarından D.B.Irwin, kaliteyi “hizmeti müşteriye beğendirmek, kabullendirmek” (Irwin, 1953:95); K. Ishikawa, “en ekonomik, en kullanışlı ve müşteriye daima tatmin eden ürünün tasarımını yapmak, üretmek, geliştirmek ve satış sonrası servis hizmeti sunmak” (Ishikawa, 1990:33); Olshavsky “davranışla tutum, fikir, bir çok yönden benzer olarak bir ürünün toplam değerlendirilme şekli” (Olshavsky, 1985:4); Holbrook “küresel anlamda müşteri(tüketici)lerin göreceli ve değer yargılarına bağlı öznel tepkileri” (Holbrook ve Corfman, 1985:45); J.M.Juran “kullanıma uygunluk ve kusursuzluk arayışına sistemli bir yaklaşım” (Juran, 1988:42); P.Crosby “şartlara uygunluk” (Crosby, 1999:27); W.E.Deming “bugünkü ve gelecekteki müşteri gereksinimlerinin hedeflenmesi” (Hurley, 1994:43); B.Kobu “geleneksel anlamda standartlara uyum ya da işlevselliğe uygunluk” (Kobu, 1996:93); Yumuşak “müşteri isteklerinin tatmini, operasyon performansının iyileştirilmesi, maliyetlerin düşürülmesi ve benzeri amaçlar için kullanılan stratejik bir yönetim aracı, işletme yahut örgütlerin performans, etkililik ölçütü” (Yumuşak, 2006:20); Zeithaml ise “tüketicinin, müşterinin, hizmet alanın bir mal ya da hizmetin bir bütün olarak mükemmelliği veya üstünlüğü hakkındaki değerlendirmesi” (Zeithaml ve Bitner, 2000:3-5) olarak yorumladıkları görülmektedir.

Bununla birlikte alanın duayenlerinden William Edwards Deming’in yönetim teorilerini derinden etkileyen A.W.Shewart, kaliteyi tanımlamadaki zorluk üzerinde durmuş; “hizmet alıcıların ödemeyi kabul edeceği bir fiyatla memnun olacağı ürün ve hizmeti

alabilme olasılığının gelecekteki gereksinimlerin ölçülebilir karakteristikler haline sokulmasını gerektireceğini, bunun da kolay bir iş olmadığını, hizmet sunucuların bu süreçte oldukça başarılı olduklarını hissettikleri anda, hizmet alıcıların (müşterilerin) gereksinimlerinin değişeceği, rakiplerin ortaya çıkacağı, kullanılacak malzemelerin ve teknolojilerin yenileneceği” (Shewart, 1986:95) ikilemelerine dikkat çekerken; H.Mac Niece Eugene ise “Kaliteli ürünün tek başına yeterli olmadığını, yanı sıra sunulan hizmetin de iyi olması gerektiğini, ürünü alan müşterinin memnuniyetinin ölçülebileceğini, ancak sunulan hizmet olarak her şeyin türünün tek örneği” (Eugene, 1953:113) olacağını ileri sürmüşlerdir.

Ortaya konan pek çok tanımlama ve yorumlar ışığında düşünülerek kalitenin algılanması, değişik kalite tanımlarının yapılması kalitenin sınırları devamlı genişleyen ve çok boyutlu bir kavram olmasından kaynaklanmaktadır.

İşletmelerin globalleşme ile birlikte ağırlaşan rekabet gücü yolundaki çabalarının bir ürünü olan kalite çalışma ve uygulamaları hizmetlerin soyutluktan, somut hale getirilmesi ve bunu sağlamak için esas alınacak bütün faktörlerin belirlenmesi yönünden büyük bir öneme sahiptir (Seyran, 2004:36).

2.2.2. Kalitenin Boyutları:

Günlük yaşantının ayrılmaz bir parçası haline gelen, tarihsel gelişimi insanlık tarihi kadar eskilere dayanan kalite kavramı herkes tarafından kabul edilen tek bir akademik ve uygulanabilir bir tanıma kavuşmamış olsa da, çok sayıda tanımının yapılma nedeni, kalitenin birden çok boyutu kapsamamasından kaynaklanmaktadır. Bu boyutları aşağıdaki başlıklar halinde sıralanabilir:

- Uygunluk (Conformance): Sunulan ürün veya hizmetin, şartnamesinde belirtilen özelliklerine (spesifikasyonlara) ve standartlara uygunluğu;
- Güvenilirlik (Reliability): Sunulan ürün veya hizmetin düzenli bir şekilde (problemsiz olarak) ve şartnamesinde/özelliklerinde belirtilenlerin müşterinin istek ve gereksinimlerini güvenilir biçimde gerçekleştirebilme yeteneği;

- Dayanıklılık (Durability): Sunulan ürün veya hizmetin düzenli bir şekilde (problemsiz olarak) ve şartnamesinde/özelliklerinde belirtildiği şartlar altında, kullanılabilirlik süresinin uzun olması;
- Estetik (Aesthetics): Sunulan ürün veya hizmetin görünümünün (algı, duyu, zevk vb. gibi) müşteri ve kullanıcıların edinim davranışlarını etkilemesine, değiştirmesine yönelik özellikleri;
- Servis Kolaylığı (Serviceability): Sunulan ürün veya hizmetin kurulum, bakım, onarım ve değişim gibi servis hizmetlerinin, şartnamesinde/özelliklerinde taahhüt edildiği şekilde zamanında, kolay ve sorunsuz gerçekleştirilebilmesi;
- İşlevsellik Özellikleri (Features): Sunulan ürün veya hizmetin şartnamede belirtilen özellikleri ve müşteri, tüketici ve hedef kitle kullanıcılarının satın alma ve kullanım amaçlarını karşılayabilme potansiyeli;
- Algı, İmaj (Perception): Sunulan ürün veya hizmetin müşteri, tüketici ve hedef kitle üzerindeki edinime yönelik etkililiği;
- Performans (Performance): Sunulan ürün veya hizmetin şartnamesinde belirtilen işlevselliği, ihtiyaca cevap verme derecesi (Garvin, 1993:81).

2.3. Hizmet Kalitesi

İnsanlık ailesinin yaşam sürecinde vazgeçilmez bir olgu olarak günümüzde önemini ve gerekliliğini sürdüren kalite ile hizmet faaliyetlerinin bileşkesi olarak hizmet kalitesi kavramı karşımıza çıkmaktadır (Yumuşak, 2006:20). Hizmet kalitesi, yapısı, standartları, sunulan modelleri hizmet pazarlaması araştırmacılarından da büyük oranda ilgi görmüş, 10-15 yıl boyunca sistematik olarak araştırılmıştır (Kelly ve Turley, 2001:161). Hizmet organizasyonunun kendisini farklılaştırmak için kullanabileceği başlıca yollardan biri rakiplerinden daha yüksek kaliteli hizmeti sürekli sunma çaba ve amaçlarıdır. Bu noktada en önemli amaç ve hedef, müşterilerin hizmet kalitesi beklentilerini karşılamak, hatta aşmaktır. Müşteri beklentileri; geçmiş deneyimler, ağızdan ağza iletişim ve hizmet organizasyonlarının reklamlarıyla şekillenir. Müşteriler, hizmet organizasyonunu bu dayanaklara göre seçerler ve hizmet alındıktan sonra algılanan hizmeti, beklenen hizmet ile kıyaslarlar. Algılanan hizmet beklenen hizmetin

altına düştüğünde, müşteriler o hizmet organizasyonuna ilgilerini kaybederler (Kotler, 2008:522). Aynı şekilde eğer algılanan hizmet müşterilerin beklentilerini karşılar veya aşarsa, o organizasyonun hizmetlerini tekrar tekrar kullanırlar.

Alan yazındaki tüm araştırmacılar, algılanan (hizmet kalitesi) yani performansın ölçülmesinde hizmet kalitesi değerlendirmelerinin önemli olduğu konusunda fikir birliğine varmış olmalarına rağmen, performans ölçümünün gerekliliğinin ötesinde çok az uzlaşma sağlayabilmişlerdir (Robinson, 1999:24). Hizmet kalitesi ölçümünde müşteri beklentileri ve müşterilerin bu beklentilere verdiği önemin rolü, üzerinde en çok tartışılan başlıca iki konu olmuştur.

2.3.1. Hizmet Kalitesinin Tanımı

Hizmet kalitesi: bir süreç içerisinde gerçekleşmesi ve performans yoğun bir sunum olmasından dolayı tanımlanması konusunda henüz tam bir uzlaşma sağlanmış olmamakla birlikte genel kabul gören yaklaşımlar kapsamında Amerikan Pazarlama Derneği (AMA) Web Sitesi Sözlüğünde hizmet kalitesi: “hizmet alan tarafın (müşteri, tüketici ve hedef kitle kullanıcıların) nasıl daha iyi memnun/tatmin edilebileceği konusundaki çalışma alanı; müşterilerin beklentilerini karşılayan ve aşan hizmet sunumu” (www.marketingpower.com); Tavmergen "genel olarak tüketici beklentilerine uygunluk" (Tavmergen, 2002:31); Altman ve Marilyn “sunulan hizmetin müşteri beklentisini karşılama düzeyi” (Altman ve Marilyn, 1995:45); Philip Crosby "spesifikasyonlara uygunluk" (Crosby, 1999:25); Edvardsson, “müşteri beklentilerini karşılayabilme ve ihtiyaç ve gereksinimleri belirleyebilme derecesi” (Edvardsson, 1998:142) olarak tanımlanırken, Kandampully “müşteri beklentilerinin sunulan hizmet ile karşılaştırılması, müşteri davranışlarına odaklanması” (Kandampully, 1998:431-433); Teas, daha farklı bir yaklaşımla “performans ve ideal standartlar arasındaki kıyaslama” (Teas, 1993:27); Parasuraman, Zeithaml ve Berry “beklenen hizmet ve algılanan hizmet performansının karşılaştırılması ve hizmetin üstünlüğüne dair davranışla, fikirle, benzer olarak toplam bir değerlendirme, küresel karar ve tutumlar” (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985:42); Collier (1991:411) “işletme içi ve işletme dışı performans standartlarına göre yönetim tarafından açıkça tanımlanmış hizmet sunumunun müşteri, tüketici ve kullanıcı hedef kitleye sürekli olarak sunulması ile oluşan üstün müşteri hizmeti ve kalite düzeyi” olarak ortaya koyarken, bu tanımın

kavramsal açılımını da; İşletme içi performans standartlarını, müşteri tarafından görülmeyen işletmenin arka büro ve pazarlamaya yönelik faaliyetleri ile ilgili standartlar; İşletme dışı performans standartlarını ise işletmenin müşteri tarafından görülebilen ve müşterinin mal veya hizmeti kullanırken beklediği ve algıladığı faaliyetler üzerinde yoğunlaşmak; Yönetimi, işletmede kaliteyi bir amaç olarak gören ve kalite çalışmalarını destekleyen, tüm çalışanların bu amaç doğrultusunda katılımını sağlayacak bir yönetim anlayışı ve felsefesinin hakim olması; Hizmeti, doğrudan fiziksel bir malın üretimi ile ilgili (alıcı (müşteri) ile satıcı (hizmet veren) arasında mal üretimine bağlı) olmayan temel ve tamamlayıcı etkinlikler, işlemler; Sunumu, hizmetin müşteriye istediği zaman ve beklediği şekilde verilmesi; Müşteriyi hizmetten yararlanan hem işletme içi, hem de işletme dışı, kişi, departman ve diğer işletmeler; Tutarlılığı, hizmetin değişkenlik göstermeksizin her zaman standartlara uygun olarak verilmesi; Hizmet Paketini, müşterinin bir hizmet veya hizmetler grubu olarak, satın aldığı kullandığı, yaşadığı, açık şekilde tanımlanmış soyut ve somut nitelikler bütünü; Kaliteyi, mal veya hizmetin müşteri tarafından algılanan soyut ve somut ayırıcı özellikleri; Düzeyi, üstün hizmet ve kalite düzeylerinin ölçülmesini, izlenmesini ve değerlendirilmesini sağlayan ölçme sistemi; Üstünlüğü de performans standartlarına ulaşmak” olarak ifade etmektedir.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry de hizmet kalitesi sürecinde hizmet kalitesinin büyük oranda hizmeti sunan personelin performansına bağlı bir oluşum olarak gerçekleştiğini ve “hizmet sunan personelin de fiziksel mal girdisi kadar kontrol edilemeyecek bir örgütsel kaynak olarak görülmesi gerektiği üzerinde durmuşlardır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988:35). Bu durumda hizmet kalitesi; müşterilerin algıladıkları hizmet kalitesi olarak tanımlanmakta; beklentilerinde oluşan hizmet ile aldıkları hizmetin kıyaslanmasıyla ortaya çıkmakta, kullanım öncesinde müşteri hizmetle ilgili işletmenin ne sunması gerektiğine ilişkin beklentiler oluşturmakta, bu nedenle hizmet işletmelerinde kalitenin müşteriler tarafından nasıl algılandığı büyük önem taşımakta, dolayısıyla hizmet işletmelerinde hizmet kalitesini müşterilerin belirlediği görülmektedir.

Hizmet sektöründe kullanıcılar ve müşteri(tüketici)ler, bir hizmetin nasıl, hangi süreçte, kim tarafından, hangi araçlarla yapıldığına değil; mal ve hizmetin kendisine nasıl

sunulduğu, aldığı hizmetin beklentilerini karşılayıp karşılamadığı, vb. ölçütlere bakar. Sonuçta, üretilen ve sunulan hizmet anında müşteri tarafından tüketilmektedir. Bundan dolayı hizmet süreci iyi yapılandırılmalı ve sürekli kontrol edilebilmelidir. Hizmette kalite güvencesi sistemi, kullanıcılar ve müşteri(tüketici)lere hatasız ve süreklilik içerisinde hizmetin sunulabilmesidir (Witt ve Muhleman, 2000:392).

Günümüzdeki işletmelerde hizmet kullanıcıları ve müşteri(tüketici)lerin tatmini ve sadakati sektörde sürekliliğin son derece önemli bir parçası olarak görülmekte, evrensel rekabet koşullarındaki yegâne amaç da, kullanıcılar ve müşteri(tüketici)lerin memnuniyetinin, sadakate dönüştürülmesidir. İşletmelerin, ilk olarak yüksek müşteri tatmini kazanmadan müşteri sadakati elde etmesi son derece güçtür. Hizmet kullanıcıları ve müşteri(tüketici)lerin sadakati ve tatmini, onların gereksinim ve beklentilerinin doğru saptanması ve karşılanabilmesiyle mümkün olabilmektedir (Kotler ve Armstrong, 2005:654).

Hizmet işletmelerinde hizmet kalitesi, bir imalat süreci ve ortamında oluşturulup, eksiksiz olarak müşteriye ulaştırılamamaktadır. Çünkü uygulanması ve denetimi açısından hizmetler, soyutluk, ayrılmazlık, değişkenlik, dayanıksızlık gibi özelliklerinden dolayı sunumdan önce sayılamaz, ölçülemez, stoklanamaz, test edilemez ve doğrulanamaz, dolayısıyla belirsiz ve karmaşık yapıdadır. Birçok hizmetin sunulması sürecinde kalite, genellikle de müşteri ve hizmet personelinin etkileşimi esnasında oluşur. Hizmet nesneden çok bir performans olduğu için de aynı kaliteyi sağlayan kesin imalat spesifikasyonlarının işletme tarafından gerçekleştirilmesi güçtür. Süreklilik içeren kaliteli bir hizmetin sunulması da özellikle emek yoğunluğu yüksek olan süreçlerde, zaman akışı içerisinde hizmet sunuculara, müşteri, tüketici ve kullanıcılara göre değişiklik gösterebilir. Bu çalışmada ölçülmeye çalışılan hizmet kalitesi kavramı, beklenen hizmet ve algılanan hizmet performansının karşılaştırılması temel yaklaşımına dayanmaktadır.

2.3.2. Hizmet Kalitesi ile ilgili Kavramlar

Günümüzde tüm imalat ve üretim sektörleri yanı sıra, hizmet sektöründe, müşteri, tüketici, kullanıcıların tercihlerine yönelik önemini ve gerekliliğini sürdüren kalite ile hizmet faaliyetlerinin bileşkesi olarak hizmet kalitesi kavramı oluşmakla birlikte süreç

içerisinde bu kavramı oluşturan, ortaya çıkaran; beklenen kalite, teknik kalite, işlevsel (fonksiyonel) kalite ve algılanan kalite gibi kavramlar da gündeme gelmektedir. Bunlar:

2.3.2.1. Teknik Kalite

Grönroos, hizmet kalitesini teknik kalite ve işlevsel (fonksiyonel) kalite olarak tanımlamıştır. Elde edilen sonuçla ilgili olan teknik kalite, tüketicinin, sunulan hizmetten sağladığı faydayı belirtmektedir. Teknik kalite, hizmet ürününden elde edilen ürün kalitesi değerlendirmesi olarak tarafsız bir şekilde ölçülebilir. Bu durum, teknik kalite olarak tanımlanmaktadır

Teknik kalite ve fonksiyonel kalite kavramları yaşanan kalite olarak ifade edilir ve birlikte alındığında firma imajını kapsamaktadır. Yaşanan kalite; hizmetin sunum süreci boyunca tüketicinin ne elde ettiğinin ve hizmetin nasıl sunulduğunun algılanması sonucu oluşur. Grönroos'a göre imaj bir kalite ölçütü olabilir ve bu sadece beklentileri değil ayrıca teknik ve işlevsel (fonksiyonel) kalite sunumu seviyesinin dışında algılanan hizmet kalitesini de etkileyebilir (Grönroos, 2000:63-64). Müşteriler olumsuz bir firma imajından etkilendiklerinde teknik ve işlevsel (fonksiyonel) kalite mükemmel olsa da müşteriler hoşnut olmayabilir. Eğer müşterilerde olumlu, iyi bir firma imajı etkisi olursa müşteriler hizmetten memnunluk duyarlar.

2.3.2.2. İşlevsel (Fonksiyonel) Kalite

İşlevsel (fonksiyonel) kalite, yaşanan kalitenin bir parçası olup hizmetin nasıl sunulduğunu, diğer bir ifadeyle, hizmetin sunumu sırasında hizmeti alan ile hizmeti sunan personel arasında ortaya çıkan etkileşimi ve iletişimi tüketicinin nasıl algıladığını ifade eder (Brady ve Cronin, 2001:34-35). İşlevsel (fonksiyonel) kalite süreçlerle ilgilidir. Sunulan hizmet, belirli bir üründen çok bir eylemler izlencesi olduğundan, hizmet kalitesi sadece çıktıya göre değil, aynı zamanda hizmetin sunulmuş biçimine göre değerlendirilmektedir. Örnek olarak; bir restoranda yemek hizmetinden yararlanan kişi sadece yemeğin lezzetine göre değil, görüntüsü, kokusu, masaların temizliği, servis hızı, ortam ve hizmet sunan personelin iletişimi gibi faktörleri de dikkate alarak hizmet kalitesini değerlendirir. Sasser, Olsen ve Wyckoff da hizmet kalitesinin hizmetin sonucundan daha fazla şeyi içerdiğini ve önemli olanın hizmetin sunulma biçimi üzerinde durmuşlardır (Grönroos, 2000:39; Ardıç ve Güler, 2000:20). Yani hizmet alan

tüketici, sadece üretim sürecinin sonunda aldığıyla değil, sürecin kendisiyle de ilgilenir. Elde edilen teknik çıktıyı işlevsel (fonksiyonel) olarak nasıl elde ettiği, hizmete ilişkin kalite değerlendirmesini etkiler. Bu durum, işlevsel (fonksiyonel) kalite olarak tanımlanmaktadır.

2.3.2.3. Beklenen Kalite

Tüm imalat ve üretim sektörleri yanı sıra hizmet sektöründe de, kullanıcıların ve müşteri(tüketici)lerin tercihlerine yönelik beklenti farklılıkları bulunmaktadır. Beklenti kavramı araştırmacılar tarafından: “tahmin edilen işletme performansı, ideal performansı, minimum tolere edebilir performans” (Teas, 1994:134); “hizmet alan tüketicinin belirli bir hizmet sunumunda ne ile karşılaşacağına dair tahminleri” (Oliver (1981:27); “müşterinin hizmet sunumundan arzuları ve istekleri” (Robinson, 1999:26); “reklam, kulaktan kulağa iletişim veya deneyimlerle oluşan ürün performansının tahmin edilen seviyeleri” (Bolton ve Drew 1991:3); “geçmiş yaşantı ve o andaki uyaranlara dayanarak gelecekteki olayların öncelenmesi” (Çakır, 2003:119) gibi ifadelerle tanımlandığı görülmektedir.

Tanımlardan da anlaşılacağı gibi müşterinin alacağı hizmetten bazı beklentileri bulunmaktadır. Müşteri (tüketici)ler yeni deneyimlerinden algıladıkları bilgileri daha önceki deneyimleri, duyguları ve reklamlar, başkalarının deneyimleri gibi çeşitli kaynaklardan edindikleri bilgilerle karşılaştırarak, beklentilerini oluşturmaktadırlar (Barsky, 1995:19-20). Beklenen kaliteyi etkileyen ve şekillendiren birden fazla faktör sözkonusudur. Bunlar:

- Bireysel Gereksinimler: fiziksel (yemek yemek, içmek, uyumak gibi temel) gereksinimler, fonksiyonel (can güvenliği, tehlikelerden korunma, iş güvenliği gibi), sosyal (toplumda kabul görmek, dostluk, bir gruba ait olmak vb), ve psikolojik (tanınmak, kendine güven duymak, saygınlık kazanmak gibi) gereksinimler;
- Dışsal iletişim: Müşterilerin kalite beklentilerini etkileyen (reklam, doğrudan pazarlama, halkla ilişkiler ve satış kampanyaları gibi) faaliyetler (Değermen, 2006:199);
- İmaj: İşletmenin dolaylı olarak kontrol edebildiği (firmanın göstermiş olduğu performans sonucu biçimlenen, tüketicilerin ürünle özdeşleştirdikleri simge, marka, anlam ya da çeşitli kaynaklardan edindiği) izlenimler (Şekerkeya, 1997:30);

- Önceki Deneyimler: Müşterilerin benzer hizmeti daha önceden denemesi ve tecrübe etmesi sonucu oluşan izlenimler (Akkaya, 1999;101);
- Kulaktan kulağa iletişim: Müşterilerce yapılan, işletmenin hizmet kalitesi ile edinilen tecrübelerin kişiden kişiye iletilmesi (Lovelock vd, 1999:486; Zeithaml ve Bitner, 1996:54-55); olarak müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmelerinde oldukça önemli rol oynamakta ve değişik faktörlerin etkileşimi sonucunda oluşmaktadır.

2.3.2.4. Algılanan Kalite

Beklentiler ve algılar, kullanıcıların ve müşteri(tüketici)lerin tatmini konusunda önemli değişkenlerdir. Beklentiler, hizmetin sunumuna yöneliktir. Kalite bir algıdır; Ancak gerçekler üzerine kurulmuştur. Hizmet sektörü için önemli olan hizmetten yararlananların, ürün ya da hizmetlerini nasıl algıladıklarını belirlemeleridir (Hanan ve Karp, 1989:81). Algılanan hizmet kalitesi, hizmeti almadan önceki beklentiler ile gerçek, sunulan hizmet deneyimini kıyaslamamanın bir sonucu olup, aradaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir (Parasuraman vd, 1988:42). Bu durum, algılanan kalite olarak tanımlanmaktadır.

Algılanan kalite, müşterinin hizmet sunumu sırasındaki algılamaları ile beklentileri sonucu ortaya çıkmaktadır. Algılanan kalite, beklenen kaliteden ayrı olarak ele alınamaz; Algılanan kalite, kişilerin nesnelere karşı sübjektif değerlendirmelerini kapsar. Algılanan kalite, yargılar arasında farklılıkları olan göreceli bir kavramdır (Sürmeli, 2002;78). Somut ürünler için kullanılan kalite kavramından farklı bir kavramdır ve yüksek düzeyde soyutluk içerir (Uyguç, 1999:38). Genellikle tüketicinin, alternatifler arasında yaptığı karşılaştırmalı değerlendirmeleri sonucunda ulaştığı bir yargıdır. Hizmetler soyut nitelikte olduğu için hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” terimi kullanılmaktadır.

2.4. Hizmet Kalitesinin Ölçülebilirliği

Uluslar arası iletişim ve etkileşimin her boyutta hızla artarak yaygınlaştığı yüzyılımızda, dünyamız ve ülkemizde giderek büyüyen hizmetler sektörü ekonominin en hızlı gelişen alanı konumuna ulaşmakta, hizmet sektörünün giderek öneminin anlaşılması da hizmet kalitesi kavramını gündeme taşımıştır. Çağımızda hizmet kalitesi kavramı giderek güncelliğini koruyan ve en çok ilgi çeken konulardan biri olmakla birlikte

hizmetler sektörünün yapısı, önemi ve özellikleri gerekse hizmet kalitesinin yükseltilmesi ile elde edilebilecek yararların anlaşılabilmesi bu konuya olan ilgiyi artırmıştır. Hizmetlerde kalitenin geliştirilmesi, işletmeler için olduğu kadar bireysel ve toplumsal açılardan hatta ülkelerin uluslar arası alanlarda rekabet gücünü artırarak devletler açısından da yarar sağlanmaktadır (Küreselleşme-globalleşme süreci). Elde edilecek bireysel, toplumsal, ulusal ve uluslar arası yararlar kapsamında hizmet kalitesi önemli bir sektör olma özelliğini ve güncelliğini korumaktadır. Hatta çağımız ekonomist yorumcularca “hizmet çağı” olarak tanımlanmaktadır. Ekonomilerin gelişmişlik düzeyleri açısından incelendiğinde de güçlü ve gelişmiş ekonomilerde hizmet sektörünün ağırlığının artmakta olduğu görülmektedir. Hizmet sektörünün gelişmiş olduğu bu ekonomilerde de toplumun yaşam standardı yükselmektedir.

Birçok akademisyene ve profesyonele göre, dünya ülkeleri hizmet ekonomisine veya hizmet toplumuna geçiş aşamasını yaşamaktadırlar. Bu kapsamda Hope ve Mühleman (1997), ülkelerin gelişmişlik düzeyini üç ekonomik gelişme basamağındaki konumlarına göre: Birinci basamak gelişmiş ülkeleri tarımsal üretime ve doğal madenleri işlemeye dayalı ekonomiler; İkinci basamak gelişmiş ülkeleri endüstriyel üretime dayalı ekonomiler; üçüncü basamak gelişmiş ülkeleri ise hizmet endüstrisinin ağırlığının/yoğunluğunun artmakta olduğu ekonomiler olarak tanımlamaktadırlar (Hope ve Muhleman, 1997:113).

Pek çok gelişmiş ülkede hizmetler sektörünün Gayrisafi Yurtiçi Hâsıla (GSYİH) içindeki payı yüzde 75'in üzerindedir. Rekabet koşullarının ağırlaştığı ve tüketici bilincinin sürekli arttığı hizmet sektöründe başarılı olmanın temelinde kaliteli hizmet sunmak yatmaktadır. Sanayi sektöründe olduğu gibi, hizmet sektöründe de kalitenin rekabet edebilmenin çok önemli bir ön koşulu olduğunun bilincine sahip kuruluşlar sundukları hizmetlerin kalitesini daha da yükseltmenin yollarını araştırmaktadırlar. "Ölçemediğini daha iyi bir hale getiremezsin" deysisinden etkilenen hizmet sektöründeki şirketler de kendi hizmetlerinin kalitesini ölçmeye çalışmaktadırlar. Ancak hizmet kalitesi ölçümü, hizmetin kendine özgü karakteristik özelliklerinden dolayı zorlu bir süreçtir. Ölçüm sürecinin zorluklarına karşın hizmet ürünleri için kalite ölçümü oldukça önemlidir. Bu önem, özellikle hizmet işletmelerinin yüksek kalitede hizmet sunmak ve pazarda daha etkin olarak yer edinebilmek için kalite ölçümünü bir anahtar olarak

görmelerinden kaynaklanmaktadır (Cronin ve Taylor, 1992:55). Sadece spesifik ölçüm teknikleriyle hizmet ürününün kalitesi geliştirilebilmekte ve bu sayede işletmeler varlıklarını sürdürebilmektedirler. Hizmetlerin çeşitliliği ve kendilerine özgü yapıları, ölçümlerine ilişkin çalışmaları zor ve karmaşık hale getirir de, hizmet sunum sürecindeki hizmet kalitesine etki eden faktörler ve bunlar arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik yapılan araştırma ve yaklaşımlar sonucunda muhtelif modeller geliştirilmiştir.

2.4.1.Hizmet Kalitesini Ölçmede Karşılaşılan Güçlükler

Günümüzde hizmet sektöründe, hizmet sunum süreçlerinde, sunulan hizmetin kalitesini ölçerken karşılaşılan birtakım güçlükler sözkonusudur. Bu güçlükler şöyle sıralanabilir:

1. Hizmet sunum süreçlerinde sunulan hizmetin kalitesini ölçmek ve değerlendirmek, herhangi bir ürünün kalitesini ölçmekten daha güç olmaktadır. Bunun nedeni, hizmet sunum süreçlerinde sunulan öncelikli olarak çalışanla müşteri(tüketici) arasındaki karşılıklı iletişimle oluşmasıdır. İkincisi, insanların kişilik özellikleri bakımından bireysel farklılıklarının olmasıdır. Üçüncüsü; hizmet kalitesinin, hem hizmet veren çalışanın hem de müşteri(tüketici)nin davranış özelliklerine bağlı olmasıdır. Sonuçta müşteri(tüketici)nin tatmin olma derecesini ve tatminsizlik nedenini tam olarak saptamak mümkün olamamaktadır.
2. Hizmet sunum süreçlerinde sunulan hizmetin kalitesini ölçmek ve değerlendirmek, bireysel bir deneyim olduğu ve bireysel katılımı gerektirdiği için çok sayıda müşteri(tüketici)nin araştırmaya katılmasının güçlüğü yanı sıra, birçok müşteri(tüketici) zamanlarının olmadığını ileri sürerek araştırmaya katılmamakta ya da geri çevirmektedir. Sonuçta yeterli düzeyde ve nitelikte bilgiye ulaşmak güçleşmektedir.
3. Algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesinde, çeşitli ölçme araçlardan yararlanılabilmektedir. Örneğin, algılanan hizmet kalitesini ölçen ilk ölçme aracı Servqual'dır. Servqual ölçme aracı ve yaklaşımı "olumsuz ifadelerin kullanılması, beklenen ve algılanan hizmetin aynı soru kâğıdında ölçülmesi, kalitenin beklenen ve algılanan değerler arasındaki fark alınarak hesaplanması ve bunun doyum ile hizmet kalitesi kavramları arasında karmaşaya neden olması gibi nedenlerle, birlikte değerlendirmede kullanılan ölçekler ve kültürel sorunlar oluşturması gibi çeşitli

yönlere eleştirilmiş ve alternatif kalite ölçme araçları geliştirilmiştir. Kalitenin kavramlaştırılması ve ölçülmesi ile ilgili tartışmalar ve araştırmalar yoğun bir şekilde devam etmekle birlikte en iyi hangi model ve yöntemin olduğu konusunda henüz görüş birliğine varılamamıştır.

4. Hizmet sektörünün tümünü kapsayacak standartta bir ölçme aracının geliştirilememesi, hizmetlerin birbirinden farklılığı bir hizmet için geçerli olan ölçme aracının diğer hizmetlerin ölçümünde de etkili bir şekilde kullanılması, ayrıca çevre, beklentiler, tutum ve davranışlardaki kültürel farklılıklar nedeniyle yine bir kültürde bir hizmet için geçerli olan ölçme aracının diğer bir kültürdeki aynı hizmet için geçerli olamayacağı gözlenmektedir. (Uyguç, 1999:51-52; Güzel:2006:156-159).

BÖLÜM 3: HİZMET KALİTESİ MODELLERİ

3.1. Model Kavramı

Yüzyılımızda imalat ve üretim sektörleri ürünlerinin yanı sıra, hizmet sektörünün de kullanıcıların, müşteri(tüketici)lerin tercihlerine yönelik etkililiği, bu alanda çalışan araştırmacılar tarafından tartışılan ve incelenen bir kavram haline gelmesine neden olmuştur.

Çalışmalar sürecinde hizmet kalitesi, karşılaştırılmalara yönelik olarak farklı modellemelerin oluşmasına ortaya çıkmasına da katkı sağlamıştır. Genelde tüm modellerin kuruluş amacı; belirli bir sistemin oluşturulması, yönetilmesi ve çalışan kişilerin çalışma koşullarını olası karar seçeneklerini ve süreç ve işlemlerin sonuçlarını saptamak ve karşılaştırmalar yapabilmelerini olanaklı kılmaktır.

Genel kabul gören anlamı itibarıyla: Bir sistemin oluşumunu, değişen koşullar altındaki davranışlarını incelemek, kontrol etmek ve sistemin geleceği hakkında çeşitli varsayımlarda bulunmak amacı ile semboller veya şekillerin oluşturulması, sistem elemanları ya da iki veya daha fazla değişken arasındaki bağlantıları kelimeler ya da matematiksel terimler ile belirleyen, örnek alınacak bir özelliği olan nesne ya da tasarımılanmış ifadeler bütününe model adı verilmektedir. Modeller, genellikle incelenen sistemin ya da sorunun temel yapısının, özünün soyutlanmış şekli olup, anlaşılması güç ve karmaşık nitelikteki sistemlerin ya da sorunların basitleştirilmiş ve soyut temsilcileridir (Doğan, 1985:24). Dolayısıyla, modeller karar verme sürecinin yardımcı elemanlarıdır. Model seçim ve modeller arasındaki kıyaslama ve tercih durumunda: Şirket tipine, analiz amacına ve pazarın durumuna bağlı olarak gerekli karar durumları saptanmaktadır.

3.2 Modelin İşlevleri

Tercih edilen bir modelin özellik ve amacının belirlenmesi gerekir. Genelde modellerin:

- Girişim İşlevi: Bir model kurma(oluşturma)da girişim, karşılıklı ilişki ve etkileşimlerin değerlendirilmesini, olayın nasıl oluştuğunu anlamaya ve olayın kavranmasına yardımcı olur.

- Uygulama İşlevi: Model üzerinde çalışılması sistemin yapı ve elemanları arasındaki iliksileri, sistemde muhtemel değişimleri, sistemin işleyişine tesir edecek olası etkilerin görülmesini sağlar.
- Tanımlama İşlevi: Tanımlamalar, model çalışma sürecinde verilerin toplanması ve bilginin düzenlenmesi için sistematik yapının kurulmasına yardım eder.
- Kıyaslama İşlevi: Süreç içerisinde karşılaşılan olay ve gelişmelerin diğer olay ve gelişmelerle mukayese edilmesine imkân sağlar.
- Geliştirme İşlevi: Sistem ve sistemlerin geliştirilmesine, etkinliklerin arttırılmasına, amaçlanan hedeflere ulaşılmasına ve olası sorun ve engellere yönelik önlemlerin alınmasına zemin hazırlar.
- Yapılandırma İşlevi: Öncelikle tanımlayıcı, açıklayıcı ve son olarak varsayımlara dayalı doğaları ile kuramların oluşturulmasında kilometre taşlarını oluşturma gibi sıralanan işlevleri söz konusudur. Süreç sonunda işletme yönetimi tarafından hizmet kalitesine ilişkin yetersizliklerin saptanması ve iyileştirme programının düzenlenmesinde rehberlik edecek hizmet kalitesi modellerinin belirlenerek uygulanmasına geçilmesi gerekir. Uygulamada modeller işletme yönetimine, sektörlere sundukları hizmetin kalite düzeyini belirleme ve gerektiğinde sistematik bir şekilde iyileştirme süreç ve olanakları sunmaktadırlar. Bu süreçte başarılı hizmet kalitesi gelişiminin sürdürülebilirliği, kullanıcıların ve müşteri(tüketici)lerin tercihlerine yönelik beklentinin nasıl değerlendirildiği ve algılandığının anlaşılması büyük önem taşımaktadır (Ghobadian vd., 1994:52; Gunn, 2002:194; Yumuşak, 2006:33).

3.3. Literatürdeki Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri

Hizmet kalitesinin temel hareket noktası, kullanıcıların/katılımcıların/alıcıların/müşterilerin/tüketicilerin ürün ve sunulan hizmetten çevresel faktörler ve olanaklar kapsamında gördüğü, işittiği, düşündüğü, teması ve iletişimi ile algıladığıdır. Diğer bir açıdan bakıldığında bu durum, bir hizmetten her insan benzer, aynı, farklı ya da aykırı kalite algısı elde edebilir. Toplumsal norm ve değerler, hükümetler, örgütsel politikalar ve uluslar arası standartlar gibi dış faktörler de bu kalite algısını az veya çok etkileyicidirler. Kullanıcı/katılımcı/alıcı/müşteri ve tüketicilerle, iletişim ve etkileşim yoluyla alınan görüşler, sunulan hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve

geliştirilmesinde kullanılabilir. Bu kavram, “hizmet kalitesi modeli”nin gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Hizmet kalitesiyle ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, birçok modelinin geliştirildiği görülmektedir. Hizmet kalitesini soyut olmaktan çıkartıp, ölçülebilir, anlaşılabilir ve iyileştirilebilir olmasını sağlamak amacıyla geliştirilen muhtelif modeller aşağıda yer almaktadır.

3.3.1. Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli

Alandaki araştırmalar sürecinde hizmet kalitesiyle ilgili olarak, Grönroos tarafından geliştirilen araştırma sonucunda hizmet kalitesi, kullanıcıların ve müşteri(tüketici)lerin beklediği hizmet ile yararlandığında hizmet sunumundan sonra algıladığı hizmet arasındaki ilişki, müşteri algısını merkeze yerleştirmekte; kullanıcıların ve müşteri(tüketici)lerin hizmetten beklentileri ile deneyimleri arasında olumlu bir ilişki olduğunun varsayıldığı bu modelde; beklenen ve alınan hizmet kalitesi iki temel kalite boyutuna (teknik kalite ve fonksiyonel kalite boyutları) bağlı olarak modellenmiştir.

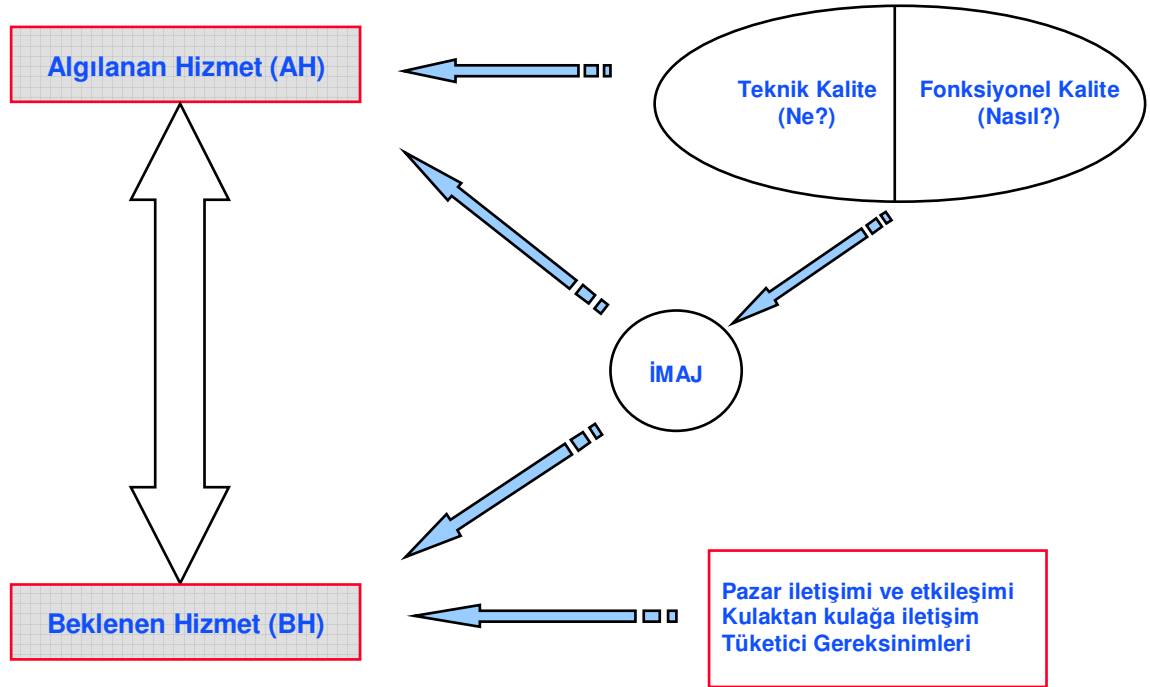
Teknik kalite boyutu sistemde yer alan, teknik bilgi, çözüm, donanımlar, sistemler gibi faktörlerle oluşturulan hizmetin sonucunu yani “ne sunuldu?” sorusu kapsamında kullanıcılar ve müşteri(tüketici)lere ulaştırılan ve müşterilerin beklentilerine daha objektif olarak ölçülebilir şekilde sunulan bir tren, otobüs, uçak yolcusunun gideceği yere zamanında ulaşması gibi çözümleri; fonksiyonel kalite ise, hizmetin sunulduğu evrelerle, “nasıl sunuldu?” sorusu kapsamındaki süreçle ilgili kuaföre giden bir bayanın karşılanması, bekleme süresi, bekleme sürecinde bulunduğu ortam, salon, bekleme odası, okuyabileceği dergiler, yapılan ikramlar gibi hizmet sunum sürecinin içerikleriyle ilgilidir. Hizmet sunucuların yaklaşımı, ortam, olası hizmet beklentilerine hazır bulunuşluluk gibi faktörlere bağlı olan fonksiyonel kalite hizmetin nasıl sunulduğunu, ulaştırıldığını esas almaktadır (Edvardsson vd., 1994:83-89; Ardıç, 2000:20; Grönroos, 1983:40-41).

Grönroos'un modeli, beklenen hizmet, algılanan hizmet, ortak imaj, teknik ve işlevsel kaliteyi kapsamaktadır. Grönroos'a göre kalitenin algılanması söz konusu olduğunda imaj bir süzgeç işlevi görür. Müşteri hizmet kalitesinin tam bir değerlendirmesini yaparken algıladığı kalite ile beklediği kalite arasında karşılaştırma yapar. Bu

karşılaştırmada da belirtilen faktörler etkilidir. Bu model işletmeciler, yöneticiler ve hizmet sunucuların etki edebildikleri faktörlerin farkında olabilmelerini, algılamaları için yardımcı ve kullanılabiliridir.

Bu model müşteriye tam olarak merkeze yerleştirir. Söz konusu olan bu modelde şirketin kalite çalışmalarında müşterinin kalite değerlendirmeleri ve algılamaları, müşterinin işletmenin imajını da göz önüne alarak, beklediği hizmet ile algıladığı hizmeti değerlendirmesinin bir sonucudur. Grönroos'a göre işletme imajı, müşterilerin bir işletmeyi nasıl algıladıklarıdır. (Uyguç, 1999:33-38; Öztürk, 1998:147). Bu da işletmenin teknik ve işlevsel kalitesi sonucunda işletmenin sunduğu hizmetlerle, işletme imajının oluşmasını sağlamaktadır

Şekil 1: Grönroos'un Algılanan Kalite Modeli



Kaynak: Grönroos (1983:40)'den yararlanılarak hazırlanmıştır

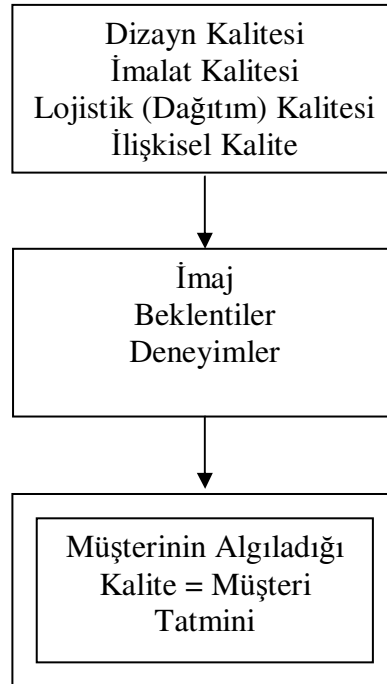
3.3.2. Gummesson 4Q Modeli

Gummesson'un Ericsson üretim şirketi için yaptığı çalışmada dört boyutta kalite sürecini tanımlamıştır. Bu model, işletmelerde tasarımdan, mal ve hizmetin sunumuna kadar kalitenin yaşamsal süreçteki sürekliliğini ve bütünselliğinde hizmet sunucuların

dört boyutlu yaklaşımlarını kapsamaktadır. Model, adını hizmet sürecinde birbiriyle içiçe konumdaki kalite boyutlarından almaktadır (Ahtela ve Lehto, 2007:5). Bunlar: Tasarım, imalat, lojistik (dağıtım) ve ilişkisel kaliteden oluşmaktadır. Süreç içerisinde iç ve dış müşteri ilişkileriyle (algılanan hizmet kalitesine) bağlantılı, üretim odaklı bir yaklaşımdır.

- **Tasarım kalitesi:** Bu süreç, müşteri(tüketici)lerin gereksinimi olan mal ve hizmetin tasarımının sonraki boyutlarla birlikte, iç ve dış müşteri ilişkileri de kapsayarak gerçekleştirilmesidir. Müşteri(tüketici)lerin gereksinimlerini karşılayacak ve tatmin edecek işlevleri yerine getirmek üzere ürün veya hizmetin tasarım sürecidir.
- **İmalat kalitesi:** Mal veya sunulacak hizmetin, istenen özelliklere uygun olarak başarılı bir şekilde üretilmesi, sunulmasıdır.
- **Lojistik kalitesi:** Ürün veya hizmetin müşterilere dağıtımını, ulaştırılması
- **İlişkisel kalite:** İnteraktif pazarlama faaliyetleri sonucunda, iç ve dış müşteri(tüketici)ler ve paydaşlarla ilişkileri kapsayan etkili bir iletişim, alışveriş ve işbirliği ağı (network'ü) oluşturabilmektir (Dixon ve Napolitano, 2006:9-10).

Şekil 2: 4Q Ürün (Mal) Kalitesi Modeli

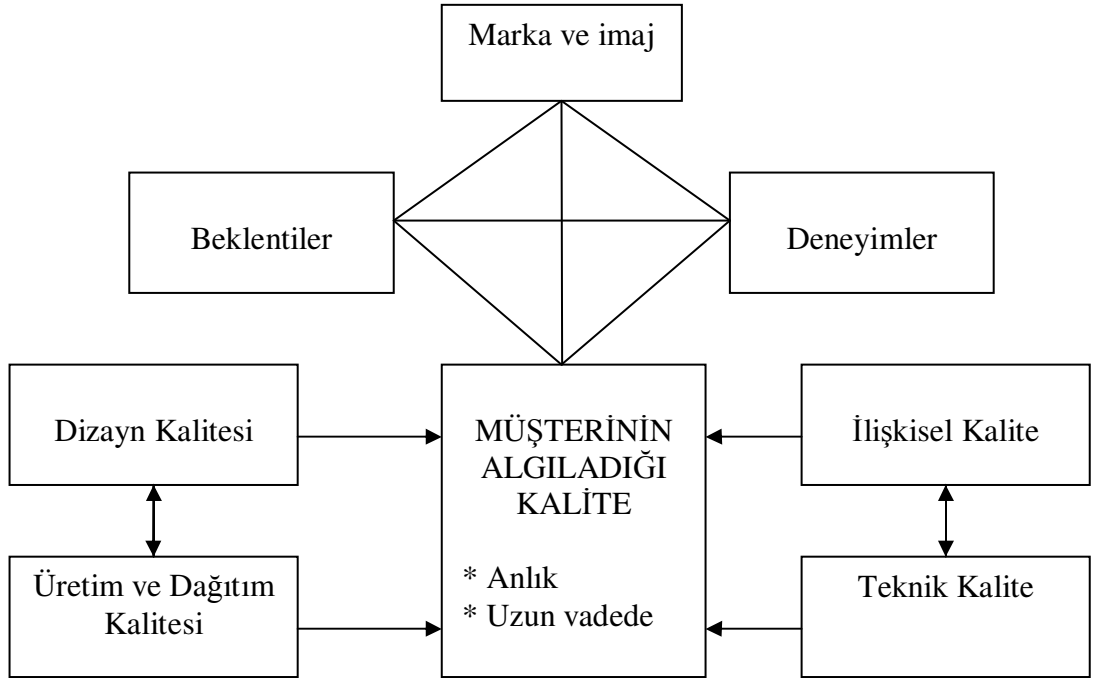


Kaynak: Gummesson 1993:47'den uyarlanmıştır.

3.3.3. Grönroos ve Gummesson'un Bütünleşik Modeli

Grönroos'un 1983 yılında geliştirdiği hizmet kalitesi modelini oluşturan teknik ve fonksiyonel kalite boyutları ile Gummesson'un 1993 yılında geliştirdiği 4Q modelinin boyutları olan tasarım, üretim, lojistik ve ilişkisel kalite boyutları sektörel gereksinimler doğrultusunda her iki araştırmacının ortak çalışmasıyla yeniden yapılandırılmıştır. Grönroos'un modeli müşteri(tüketici)lerin neyi ve nasıl aldığına dayanırken; Gummesson'un modeli kalitenin kaynaklarından oluşmaktadır. Gummesson 4Q modelindeki tasarım ve ilişkisel kalite boyutları, Grönroos modelinde yer almayan ancak hizmet sektörünü de ilgilendiren boyutları kapsamaktadır. Her iki araştırmacının ortak çalışmasıyla oluşturulan bu model "bütünleşik model" olarak genel kabul görmüştür.

Şekil 3: 4Q Sunulan Hizmet Kalitesi Modeli

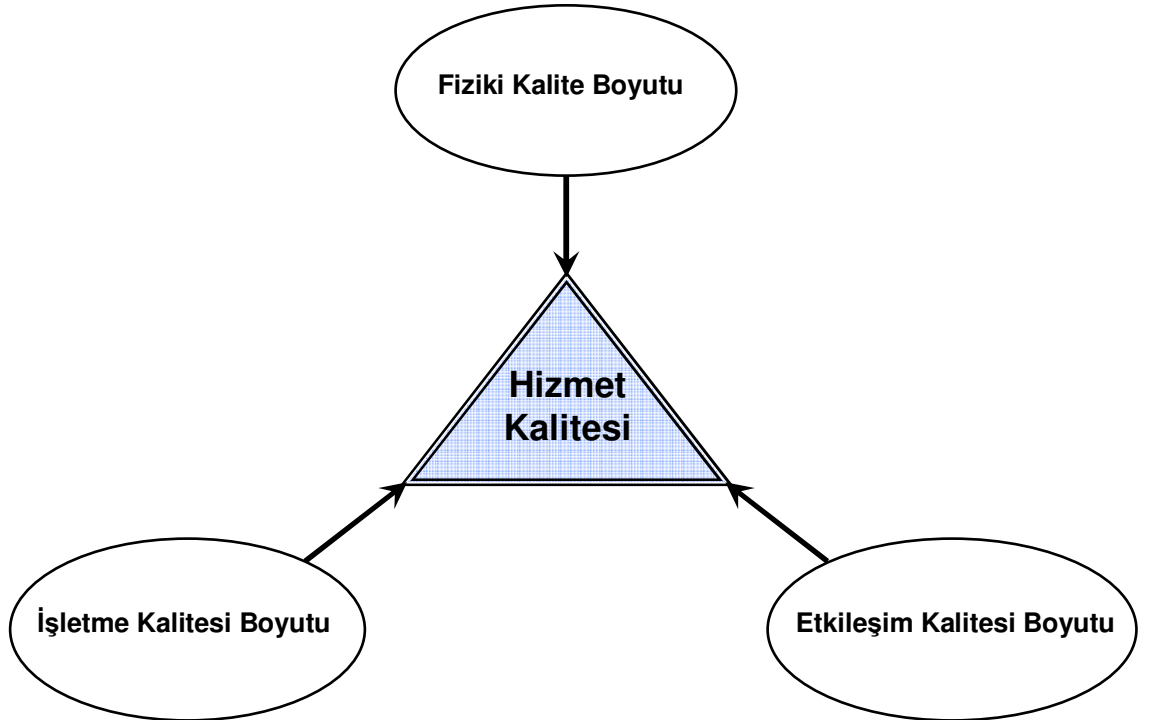


Kaynak: Dixon ve Napolitano (2006:11)'den uyarlanmıştır.

3.3.4. Lehtinen & Lehtinen'in 3 Boyutlu Modeli

Lehtinen ve Lehtinen'in geliştirmiş olduğu bu modelin temel yaklaşımı; hizmet sunum sürecinde ve sonrasında, müşteri ve tüketicilerle hizmet sunan çalışanların arasındaki ilişkilerin örüntüsüne dayanan, hizmet süreci ile hizmet çıktısına dayalı, müşteri(tüketici)lerin kendi aralarındaki ve hizmet sunan çalışanlarla iletişim, diyalog ve ilişkileriyle oluşan etkileşim kalitesidir. Bu modelde hizmet kalitesi: İşletmenin hizmet sunum sürecini gerçekleştirmede sahip olduğu fiziki kapasite, potansiyel, donanım ve ekipman kalitesine sahip oluşuğu “fiziki kalite”; müşteri(tüketici)lerin işletmenin sektörel kamuoyunda oluşturduğu imaj ve pozisyonu değerlendirmeleri ile oluşan “işletme kalitesi”; ve işletmenin hizmet sunan çalışanları ile müşteri(tüketici)lerin ilişkileri, müşteri(tüketici)lerin diğer müşteri(tüketici)lerle iletişim, diyalog ve ilişkilerinden oluşan “etkileşim kalitesi” olarak boyutlandırılmaktadır (Lehtinen ve Lehtinen, 1982:23; Parasuraman vd., 1985:44; Uyguç, 1999:40; Ardıç ve Güler, 2000:20).

Şekil 4 : Lehtinen & Lehtinen'in 3 Boyutlu MODELİ



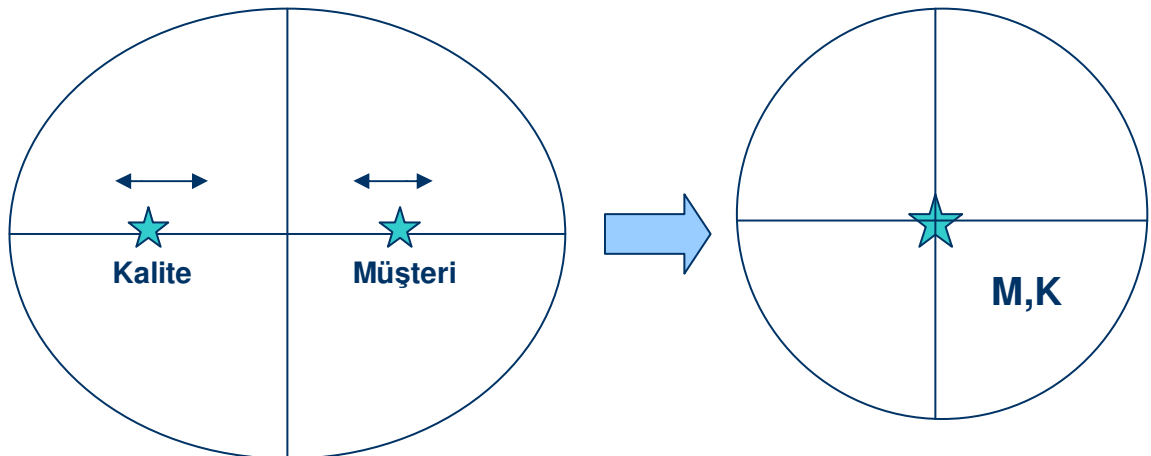
Kaynak: Lehtinen & Lehtinen (1982:23)'den uyarlanmıştır.

3.3.5. Normann (Müşteri Tatmin) Modeli

Normann, araştırmalarında hizmet sektörü şletmelerinde hizmet sunanların performansının, müşteri ve tüketicilere sunulan hizmetin kalitesini direkt olarak etkilediğini gözlemlemiştir. Bu kapsamda, doğru personel seçimi, çalışanların motivasyonu, hizmet içi eğitimi, kariyer planlaması ve şletmede tutulması, kalite yönetimi açısından önem arz etmektedir (Normann, 1991:38). Normann tarafından daha sonra geliştirilen modele göre de, kaliteye yatırım yapmak için kıt kaynakları olan, önemli gelişmeler kaydetmekte zorluk çeken hizmet organizasyonları için kapsamlı ve dengeli bir kalite yaklaşımı, hizmet sunum sürecinde, çalışanlar ile müşteri(tüketici)ler arasında oluşacak etkileşim, hizmet yönetim sürecinin ve hizmet sunum sürecinin esnek olmayan ve esnek özelliklerini sistematik olarak kapsamaktadır.

Bu yaklaşımda konaklama hizmetleri sunan bir otel odasının temizliği, kalitenin açık, kesin ve nesnel ölçütlerle ölçülebilen ve müşteriye doğrudan etkileyen “esnek olmayan” özelliği olması yanı sıra, hizmet sunan personelin müşteriye ilgi göstermesi, nezaket kuralları çerçevesinde dostça davranması, yardımcı olması da hizmet kalitesinin “esnek” yönlerini oluşturmaktadır (Normann ve Ramirez, 1993:71). Amaç, sunulan kalite ile müşterinin talebi olan kaliteyi bir araya getirebilmektir. Normann, bu modelde hizmet kalitesinin esnek olmayan ve esnek yönlerinin birbirleri ile etkileşim halinde olduğunu; bu kapsamda hizmet sisteminin bir bütün olarak, hizmet sunum sürecini, bunun da hizmet kalitesini etkileyeceğini öne sürmektedir.

Şekil 5: Normann (Müşteri Tatmin) Modeli



Kaynak: Norman (2009:28)'den uyarlanmıştır

3.3.6. Bitner Kesişim Modeli

Bitner, geliştirdiği modelinde, müşteri ve servis sağlayanın karşılması üzerinde odaklanmakta hizmet kalitesi analiziyle müşteri algılarının müşterinin hizmetten memnuniyeti ve hizmet kalitesi arasında ayırım yapmaktadır. Müşterinin hizmetten memnuniyetinin, beklenen hizmet ve algılanan hizmet arasında yapılan müşteri karşılaştırmasına bağlı olduğunu düşünmektedir (Bitner, 1990:71).

Hizmet kalitesini arttırmak ve uzun süren müşteri ilişkileri kurmak için bu karşılasmalarda ne olduğu ve müşterinin karşılasmalardan ne algıladığını anlamının önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Bitner, modelinde, müşterinin bu karşılmaları algılamasının, servis kalitesinin bütünüünün değerlendirilmesinde çok önemli bir bileşen olduğunu ifade etmektedir.

Uluslar arası bir nitelik olan kalitenin, hizmet sunan kuruluşlar için önem arzettiğini, bu kapsamda ürün, fiyat, yer ve promosyondan oluşan geleneksel pazarlama karması yaklaşımıyla hizmet sunan şirketlerin, 4P'ye ek olarak; hedef kitlesiyle iletişim kurmak ve onları tatmin etmek için, fiziksel ifade (hizmetin üretildiği çevreye ve hizmeti üreten araçlar), katılımcılar (hizmet dağıtımına katılıp bu şekilde müşterileri etkileyenler) ve süreç (hizmetin üretiminde yer alan aktiviteler ve prosedürler)den oluşan koordineli olarak kullanabilecekleri, kontrol edilebilir 3P (Physical evidence, participants, process) değişkenlerini önermektedir (Bitner ve Hubbert, 1994:83; Edvardsson vd., 1994:110). Model, müşteri ve işlem odaklı olup; fiziksel çevreyi, katılımcıları ve süreçleri etki faktörleri olarak ele almakta ve onların birinci derecede önemli ama genellikle göz ardı edilen önemini vurgulamaktadır

3.3.7. Tutarlılık Modeli

Edvardsson ve Gustavsson tarafından geliştirilen, yönetici ve/veya kalite uzmanlarının değiştirilecek ya da daha ileri analiz edilecek alanları, faktörleri, yapıları ve süreçleri vurgulaması için kullanılmakta olan bu model, Normann tarafından önerilen yönetim modeli üzerine kuruludur. Hizmet işletmelerinin; hedef grup, hizmet kavramı, örgütsel kültür ve imaj ile hizmet sisteminden oluşan dört bileşen açısından analiz edilmesini amaçlamayı öngörür. İç ve dış faktörler etkisiyle hizmet kalitesinde görülen zayıf yön ve yetersizlik durumlarına ilişkin hizmet sunumlarındaki kalite problemlerinin ve

hataların nedenlerini ayırt etmeye yarayan bu model, kalite problemlerinin servis organizasyonları arasında degistigini ve kalite belirleyicilerle ilgili genel modellerin yalnızca bir noktaya kadar yararlı olduğu görüşü üzerine kuruludur (Edvardsson ve Gustavsson, 1990:13). Hizmet sürecini yönetmeye yardımcı olmaktadır.

3.3.8. Kalite Matrisi Modeli

Günümüz işletmeleri hizmet kalitesini; müşteri beklenti, ihtiyaç ve isteklerinin tatmin edilmesi şeklinde müşteri odaklı bir yaklaşımla ele almakla birlikte bu tanım, hizmet sunucunun her zaman bu beklenti ve istekleri yerine getirmesi anlamına gelmemektedir. Bu kapsamda her müşteri(tüketici)nin, sunulan ürün ve hizmet kalitesini iyi ya da kötü olarak yorumlaması, hizmet kalitesinin gerçekten iyi veya kötü olduğu anlamına gelmez. Müşterinin içinde bulunduğu şartların, çevresel durumların da öğrenilmesi ve ona göre değerlendirme yapılması gerekmektedir. Bununla birlikte müşteriden başka çalışanların ve işletme sahiplerinin de beklentileri, gereksinimleri ve talepleri de değerlendirmeye katılmalıdır. Bu yaklaşım, müşteri algılamalarını yeterli görmemek anlamına da gelmemekle birlikte, müşteri(tüketici)lerle birlikte hizmet sunucu çalışanların ve işletme sahiplerinin de beklentileri, gereksinimleri ve istekleri de göz önünde bulundurulmalıdır. Hizmet işletmesi kurarken bu üç grubun çelişmesi muhtemel kalite taleplerinin dengelenmesi gerekmektedir. Edvardsson (1998:144) modelinde, bu yaklaşımı “kalite matrisi” oluşturarak modellemiştir. Bu modelde 3 dikey boyutta (Müşteriler, çalışanlar ve işletme sahipleri) “kimler için kalite” sorusuna; 3 yatay boyutta (çıktılar, süreç ve hizmet için önkoşullar) ise “ne’yin kalitesi” sorusuna cevap aranmıştır.

Tablo 4: Edvardsson Hizmet Kalitesi Matrisi

Kim için Kalite? Ne Kalitesi?	Müşteriler	Çalışanlar	İşletme sahipleri
Çıktı			
Süreç			
Hizmet Önkoşulları			

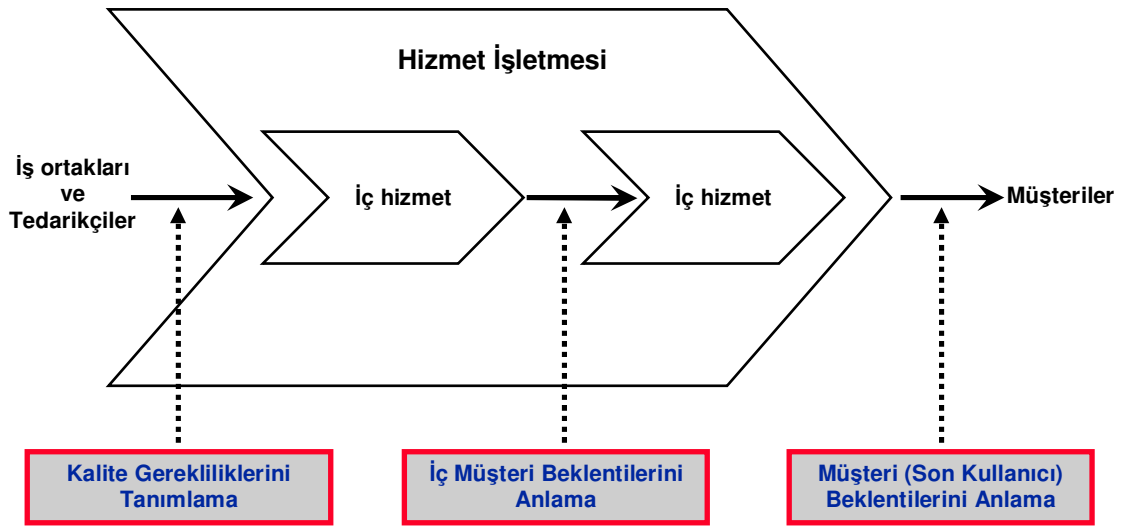
Kaynak: Edvardsson (1998:144) den uyarlanmıştır.

“Çıktı”, müşterinin asıl (birincil) ve ikincil ihtiyaç ve taleplerini karşılamak amacıyla kendisine sunulan ana (çekirdek) ve destekleyici hizmetleri kapsamaktadır.

“Süreç”, hizmet işletmesinin kendi iş ortakları ve tedarikçilerinden, müşteriye sunulan hizmetin hazır hale gelene kadarki süreçte dikkat edilmesi gereken kalite aşamalarını düzenlemektedir.

“Hizmet önkoşulları” ise çıktı ve süreç kalitesini sağlayabilmek için gerekli fiziksel imkan ve kaynaklar ile teknoloji gibi gereklilikler anlatılmaktadır.

Şekil 6: Hizmet Süreci



Kaynak: Edvardson (1998:144)

3.3.9. Donabedian’ın 3 Bağımlı Modeli

Donabedian (2005) tarafından sağlık sektöründe hizmet sunan işletmeler üzerinde yapılan araştırma(çalışma)lar sonucunda geliştirilen modelde, hizmet sunum süreci sonunda, hizmet sunumunun çıktısının biçimlendirilmesinde katkıları olan ve süreçte yer alan: hizmet işletmesinin maddi, örgütsel ve kişisel hizmet verme koşullarını içeren ve diğer (süreç ve sonuç) kalite düzeylerini de etkileyen **potansiyel (fiziksel) kalitesi**; hizmet işletmesinin hizmetin sunumu sırasında hizmet sunan çalışanlarının bütün aktivitelerini içeren **süreç kalitesi**; hizmet işletmesinin hizmet amacının

gerçekleştirilme düzeyini gösteren **sonuç (çıktı) kalitesinden** oluşan üç kalite düzeyi arasında karşılıklı bağımlılık bulunduğu ve hizmet kalitesinin oluşumunda rol oynayan bu üç kalite faktörünün göz önünde tutulmasının zorunluluğu ortaya konulmaktadır (Donabedian, 2005:693–694).

Tablo 5: Sağlık İşletmeleri İçin Donabedian Hizmet Kalitesi Boyutları Örnekleri

Boyut	Ölçüm Yöntemi
Potansiyel (fiziksel) Kalite: Donanım ve teçhizat Bekleme Süresi	Direkt gözlem Denetçi Kontrol Faaliyetleri
Süreç Kalitesi: Müşteri (hasta)-Hizmet sunucu etkileşimi Yönetim Bilgi Sistemi	Denetçi gözlemi ve çıkış mülakatları Veri kalitesini değerlendirme
Sonuç (çıktı) Kalitesi: Aşılama yaygınlığı (Kapsama alanı)	Hane halkı araştırmaları

Kaynak: McQuestion (2006:18)'den uyarlanmıştır.

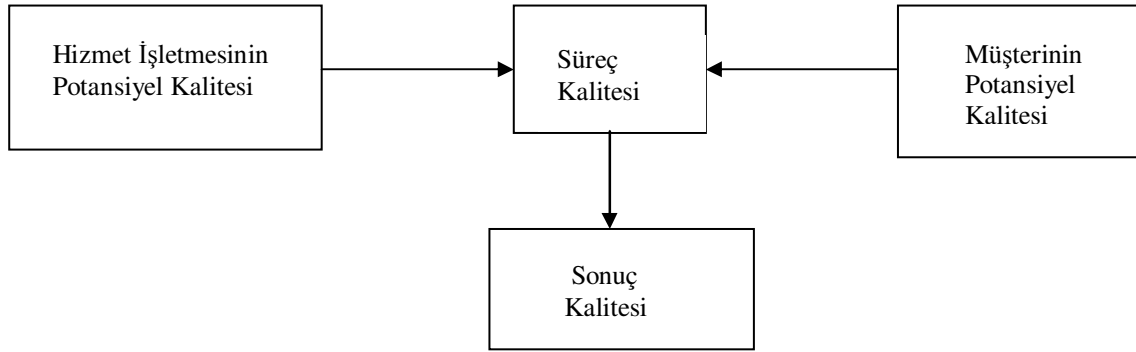
Bu model ilk kez, diğer modellerden farklı olarak, hizmet kalitesinin, müşteri(tüketici)nin algıladığı yarar gibi ortaya konan sonuçla ölçülemeyeceğini, potansiyel ve süreç aşamalarının da sonuca ulaşılmasında önemli oranda etkili olduğunun görülmesini sağlamıştır. Bazı sektörlerde (sağlık) hizmet sunum süreçlerindeki çıktının doğru olarak ölçülmesinde insan odaklı bireysel farklılıklar da söz konusu olduğundan, tam doğru ölçer bir ölçeğin oluşturulamama olasılığı da bu modelin değerlendirilme sürecinde göz önüne alınmaktadır.

3.3.10. Meyer/Mattmüller Modeli

Meyer - Mattmüller modeli, Grönroos ve Donabedian modellerinin birleştirilmesi ile ortaya konulmuş ve hizmet işletmesinin potansiyel kalitesi, müşterinin potansiyel kalitesi, süreç kalitesi ve sonuç kalitesi olmak üzere dört boyut öngörmüştür. Bunlar arasındaki ilişkiyi de modelin teorisyenleri aşağıdaki gibi tanımlamıştır: Hizmet işletmesinin potansiyel kalitesi, genel olarak hizmet sunma yetenek, beceri ve arzusu ile bunları geliştirme, iyileştirme çabasıdır; müşterinin potansiyel kalitesi, müşterinin entegrasyon potansiyeli (verilen hizmet karşısındaki tutum, davranışı ve tepkisi) ve

müşterilerin kendi aralarındaki karşılıklı etkileşimleri; süreç kalitesi, potansiyel kalitelerin ortaya konması, işletme tarafından hizmetin gerçekleştirilmesi ve müşterinin entegrasyonu (hayalindeki düşüncelere –beklentilere- karşılık ihtiyaçlarının karşılanma şekli); sonuç kalitesi de sadece sunulan hizmetin çıktısı değil, aynı zamanda verilen hizmetten müşterinin gelecekte de ne oranda tatmin olduğudur (Korauš, 2002:20; Ehlers, 2007:103).

Şekil 7: Meyer-Mattmüller Kalite Modeli



Kaynak: McQUESTION (2006:18)'den uyarlanmıştır.

3.3.11. SERVPERF Modeli

Cronin ve Taylor, hizmet kalitesini müşteri beklenti ve algısı arasındaki farktan yararlanarak ölçmeye çalışan SERVQUAL modelinin yetersiz olduğunu, oysa sadece (hizmet sunum) performansının ölçülmesiyle, hizmet kalitesinin ölçülebileceğini savunmuşlardır. Hizmet sunum sürecindeki hizmetin sunulmuş tarzının, hizmetten yararlanan müşteri(tüketici)lerin üzerinde bıraktığı etkiyi, hizmetin performansı olarak tanımlamışlardır (Cronin ve Taylor, 1992:55).

Algılanan hizmet kalitesinin; hizmetin sunum sürecinde müşteri(tüketici)nin anlık değerlemesi sonucunda oluşan algısı, müşteri(tüketici)nin **tatmininin ise** hizmetin sunum sürecinde; duygusal ve bilişsel faktörleri içeren doğal deneyimler yaklaşımıyla; performansı temel alan ölçümün özellikle yatay kesit çalışmalarında, hizmet kalitesinin uzun dönem tutumlarını daha iyi yansıtacağını ileri sürerek araştırmaları sonucunda geliştirdikleri ölçek ve modelin hizmet kalitesi ölçümlerinde müşterilerin performans beklentileriyle algılamaları arasındaki farkları ortadan kaldırmak için,

müşteri(tüketici)lerin algılamalarında hizmetin sunum sürecindeki hizmet sunanların performanslarını temel almaktadırlar. Yapılan birçok araştırmalarda da (Boulding vd., 1993; Gotlieb vd., 1994; Lapierre, 1996; Brady ve diğ., 2002) performans algılamalarının ölçümünün (SERVPERF), beklentiler ve algılamalar arasındaki fark göstergelerinden daha iyi sonuç verdiği kanıtlanmıştır (Sütütemiz, 2005:39-40). Modelin güvenilirliğinin SERVQUAL'dan daha yüksek çıkması, daha sonraki bazı araştırmacıların da tercih sebeplerinden birini oluşturmuştur (Poobalan, 2005:33). Ancak literatürde hangi ölçeğin daha geçerli olduğu ve iyi ölçüm yaptığı konusunda bir fikir birliğine varılmamış olup her iki ölçek de uygulanabilir olarak kabul edilmektedir (Jain ve Gupta, 2004:28).

Hizmet performansı (SERVPERF) ölçeğinde de SERVQUAL ile aynı boyutlar ve aynı sorular kullanılmakta olup SERVPERF ölçeğinde müşteri beklentileriyle ilgili bir bileşen bulunmamaktadır. Modele göre tüketici için (algıladığı) kalite, tatmin edilme düzeyi ile ilişkilidir ve bu da hizmet performansına bağlıdır. Ancak ortalamanın üzerinde bir performans, kaliteli bir hizmet sunumu olarak görünse de eğer müşteri beklentileri bunun da üzerinde ise, yine müşteri tatmininin sağlanamayacağı, dolayısıyla performansa dayalı bu modelin de her zaman geçerli bir ölçüm metodu olmadığı eleştirileri getirilmiştir.

3.3.12. HOLSERV Modeli

Hizmetlerle ilgili tanımlanmış olan ve çokça bilinen soyutluk, heterojenlik, üretim ve tüketimin eş-zamanlı gerçekleşmesi ile stoklanamama gibi özelliklerin yanında, konaklama sektöründe tam net bir şekilde belirlenmemiş standartlar ve genellikle dalgalı bir seyir gösteren talep (müşteri yoğunluğu) gibi özellikler, hizmet sektöründeki bazı işletmelerde (konaklama) hizmet kalitesi tanımını, sunumunu ve ölçümünü daha zor ve karmaşık bir hale getirmiştir. Müşterilere dostça bir yaklaşım, yardımseverlik, kibarlık gibi bu sektörde hizmetin kalitesi olduğu kabul edilen davranışların, farklı müşteri(tüketici)ler tarafından farklı şekillerde algılanmakta ve sübjektif olarak değerlendirildiği gözlenmiştir.

Ayrıca (check-out ve tatil dönemleri gibi) günün ve yılın belirli zamanlarında artış gösteren hizmet talebi yoğunluğu, standart hizmet sunumunu güçleştirmektedir (Sasser vd., 1978:271; Saleh ve Ryan, 1991:325). Bu gibi nedenlerle, bazı araştırmacılar

Servqual ölçeğinin, bazı işletme (konaklama) hizmetleri için yeniden gözden geçirilerek özelleştirilmesinin gerekliliğini savunmuşlardır.

Bu yaklaşımdan hareketle yapılan araştırmalarla, Servqual ölçeğinde beklenti ve algı ölçümü ayrı ayrı sorulan 22'şer soruya karşılık, bazı işletmeler (konaklama) için uyarlanan Servqual ölçeği olan HOLSERV'de algı ve beklenti soru çiftleri tek soruda birleştirilmiş, beklentileri ile sunulan hizmetin performansının karşılaştırılmasının istendiği toplam 27 soru oluşturulmuş; 1998 yılında 4 ay süre ile Avustralya'daki üç-dört ve beş yıldızlı beş otelin müşterilerinden 155 kişi üzerinde yapılan araştırma sonuçlarında geliştirilen bu modelin hizmet kalitesinin oluşumunda geçerlilik ve güvenilirliği de daha yüksek olarak ölçülmüş, , bazı işletmeler (konaklama)de hizmet kalitesinin belirleyicisi olan kriterlerden işletme çalışanları hizmet sunanlar en önemli faktör olarak ortaya çıkmıştır (Mei vd., 1999:137).

Bu geliştirilen modelde bazı işletmeler (konaklama)de müşterileri tarafından belirlenen, hizmet kalitesinin belirleyicisi olarak genel kabul gören temel beş kriterin aksine onları kapsayan "işletme çalışanları" birinci faktör, "somut unsurlar" ikinci faktör, "güvenirlilik" üçüncü faktör olarak öne çıkmış, algılanan hizmet kalitesi değerlendirmesinde bu faktörlerin, diğer beş kriteri de kapsadığı belirtilmiştir

3.3.13. Kritik Olaylar Tekniği

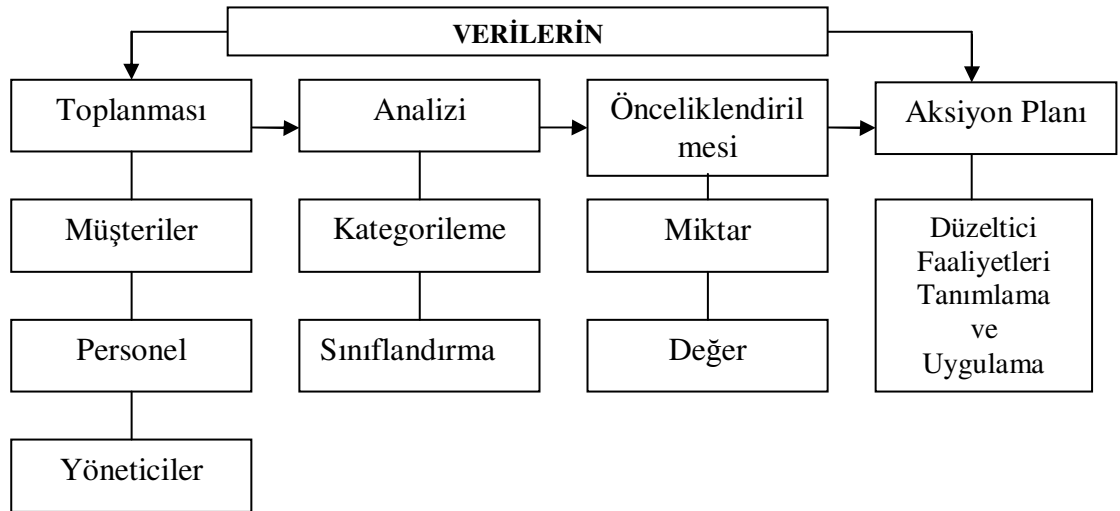
Flanagan'ın işletmelerdeki verimlilik ve iş motivasyonu, eğitim ve stres yönetimi gibi farklı alanlarda çalışanların performanslarına ilişkin kritik gereklilikleri tanımlamak üzere; 1954 yılında sürdürdüğü araştırmalar sonucunda, çalışan (hizmet sunan insan) personelin hizmet sunum süreçlerindeki olası problemlerin çözümleri için; davranışlarının gözlemlenerek not edilmesi, toplanması, analiz edilmesi, sınıflandırılması, önceliklendirilmesi ve çözümleri için aksiyon prosedürlerinin kullanıma sokulması şeklinde başarıyla uygulanan Kritik Olaylar Tekniği, hizmet kalitesini iyileştirmede önemli bir araç olarak farklı sektörlerde kullanılmıştır (Flanagan, 1954:340; Bitner vd., 1990:73-80)

Bu geliştirilen teknikle; gerçekleştirilen niceliksel ve niteliksel analizler, hizmet kalitesini ölçme ve değerlendirmede gerekli kalite iyileştirmelerinin yapılmasına yönelik önemli bilgi, bulgu ve deneyimlerin sağlanmasını mümkün kılmaktadır.

Bu tekniğin temelinde, sunulan hizmetin kalitesiyle ilgili değerlendirilmenin, hizmet sunum sürecinde yer alan çalışan (hizmet sunan) personeliyle etkileşim halinde olan müşteri(tüketici)ler tarafından yapılmasıdır. 90'lı yıllara doğru Lockwood, hizmet sektöründen bazı işletme (konaklama) hizmetleri için Flagan'ın bu tekniğini adapte ederek sürdürdüğü araştırmalarında hizmet kalitesinin asgari ve değer artırıcı yönlerinin müşteri beklentilerinin de aşılmasıyla müşteri memnuniyetini ve algıladığı faydayı artırma potansiyelini geliştirmeye yönelik uygulamıştır (Lockwood, 1994:76).

Bu tekniğin hizmet kalitesini sağlamaya yönelik başarılı bir süreç için dört aşamasının işletme dışından bağımsız bir uzman, araştırmacı ya da danışman tarafından gözlemlenerek proseslerinin oluşturulmasının önemini belirtmektedir.

Şekil 8: Kaliteyi İyileştirme Noktalarının Tespiti için Hizmet İşletmelerinde Kritik Olaylar Tekniği Uygulaması



Kaynak: Lockwood (1994:78)den uyarlanmıştır.

3.3.14. DEA Tekniği

Caporaletti tarafından yapılandırılmış olan Veri Zarflama Analizi (Data Envelopment Analysis-DEA), 90'lı yıllarda işletmelerde kazancın artmasıyla servis kalitesinde popüler olmuş bir Benchmarking (kıyaslama) tekniğidir (Caporaletti, 1999:637-645). DEA, karar verme birimlerinin göreceli etkililiklerinin ölçümünde sıkça kullanılan matematiksel programlama tabanlı bir teknik olarak hizmet sektöründe en çok finans işletme şubelerinin performans değerlendirmelerinde geliştirilerek uygulanmış, ulaşım,

eğitim ve diğer sektörlerde de benzer uygulamaları görülen hizmet kalitesi ölçümlerinde kıyaslama enstrümanı olarak kullanılmaktadır

Küreselleşmenin getirdiği etkileşimle günümüzde hizmet sektöründe yoğun bir rekabet gözlenmekte; bu etki karşısında hizmet ve diğer sektörlerdeki işletmeler çeşitli yaklaşımlar geliştirerek varlıklarını rekabette öne çıkarmak ve sürdürmek yoluna gitmektedirler. Bu bağlamda kalite yönetimi ve iyileştirme geliştirme konusunda yapılan çalışmalar özellikle göze çarpmaktadır. Hizmet sektörü ve işletmelerde sürekli olarak sunulan hizmet kalitesinin iyileştirilmesi, müşteri(tüketici) gereksinimlerinin karşılanabilmesi işletme yönetimi, çalışanlar ve müşteri(tüketici)lerin işbirliğini zorunlu kılmaktadır (Sarıkaya, 2002:1-4). Kıyaslama, sürekli gelişime inanmış kuruluşların müşteri tatminini ve rekabet üstünlüğünü hedefleyerek, ürün, servis ve süreçlerle mükemmellik örneği olan lider kuruluşların gelişmiş ve etken uygulamalarını kendi kuruluşlarına uygulamak amacıyla kullanacakları sistematik bir karşılaştırmalı ölçme yöntemidir. Hizmet kalitesine yönelik değerlendirme ve karşılaştırmalarda işletme performansının ve olası iyileştirmelerin belirlenmesinde DEA tekniğinin yararları yapılan uygulamalarla ortaya konulmuştur (Sarıkaya, 2004: 1-3).

Farklı hizmet sektörlerindeki işletmelerde yapılan uygulamalarda; herhangi bir işletmenin uygulanan DEA tekniği ile iç müşteri servisi kalite algılamaları, hizmet kalitesi çıktısıyla birleştirilerek, işletme şubelerinin kıyaslanabilmelerini olanaklı kılmaktadır.

3.3.15. Rasyo Logaritması Tekniği

Hizmet sektöründe yer alan bazı (sigorta) işletmelerinin, hizmet süreçlerinde müşterilerin beklentilerinin algıları geçmesi, hizmet kalitesi açısından normalde kabul edilen bir gerçektir. Bununla birlikte başarılı hizmet işletmelerinin performanslarının müşteri(tüketici)lerin belirli bir süre için beklentilerini aşması da normalde karşılaşılabilen gerçekler olarak ortaya çıkmaktadır. Bu gibi durumlarda uzun vadede işletmelerin hizmet sunum sürecindeki performansları da müşteri beklentilerini yükseltmektedir.

İşletmenin sunduğu hizmet algısının beklentiyi aşması halinde bu durumun Servqual modeliyle açıklanabilmesinin zorluğu ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle alternatif olarak

algı ve beklenti arasındaki kıyaslamalarda her iki faktörün farkını almak yerine, her iki faktörün rasyosunu (Algı/Beklenti) olarak, hizmet kalitesinin belirlenebilmesi mümkün olabilmektedir (Stanford vd., 1999:18). Bu oranlama sürecinde bu oranlamanın direkt kullanılması halinde ortaya çıkabilecek olası istatistiksel problemlere karşı beklenti ve algı değerlerinin rasyosunun logaritmasının alınması alternatif bir yöntem olarak önerilmekte ve hizmet sektöründe yaygın kullanılmamakla birlikte özellikle sigorta işletmelerinin hizmet kalitesi ölçümlerinde kullanılmaktadır.

BÖLÜM 4: SERVQUAL MODELİ

4.1.Hizmet Kalitesi Modeli Olarak SERVQUAL Ölçeğinin Geliştirilmesi

Uluslar arası bir nitelik olan kalite, 20. yüzyılın son çeyreğinde işletmeler için başlıca gündem maddelerinden biri durumuna gelmişti. Geleneksel pazarlama karması yaklaşımıyla üreticiler, pazarlamacılar ve müşteri(tüketici)ler (somut) malların kalitesinin ölçümüne ilişkin tatmin edici boyutlarda tanımlamalar yapmışlardı. Kalite, kolayca elde edilemeyen ve kolayca seçilemeyen (ayırt edilemeyen) bir olgu olarak çoğunlukla mükemmellik, lüks, parlaklık, etki gibi “etkileyici sıfatlarla” ve yanlış olarak kullanılmaktaydı (Crosby, 1979:23). Ancak hizmet işletmelerinin hizmet sunum sürecinde sundukları ürünün (hizmet sunumunun) kalitesi konusu yeterince tanımlanmamış ve araştırılmamıştı. Genel anlamda tüm sektörleri kapsayan hizmet kalitesi algılamalarının ölçülmesinde hiçbir niceliksel ölçme aracı mevcut değildi.

Artan rekabet ve hızlı adaptasyon neticesinde hizmet ve perakende sektörü kendilerini farklılaştırmak için farklı yollara yöneldiler. Bu yönelimdeki strateji de yüksek hizmet kalitesi sağlamaktı. Bu strateji kapsamında ise üstün hizmet kalitesi sağlamak başarının koşulu olarak öne çıkmaktaydı. Genel anlamda kaliteyi tanımlama, açıklama ve ölçme, araştırmacılar için zor ve problemlili bir alan olarak görülmekteydi. Objektif olarak sayılabilen malların kalitesine karşı hizmet kalitesi kavramsal olarak soyut bir tanımlama yapısından oluşmaktaydı. Özellikle hizmet sektöründe kalite konusunun karmaşıklığı dolayısıyla da uzun süre bu konuyu tanımlayan ve modelleyen araştırmalar yapılmamıştı.

Hizmet sektöründe görülen ilk kalite çalışmaları, çoğunlukla (mal) imalat sektöründeki kalite çalışmalarının devamı niteliğinde olmuştur. Japonların meşhur kalite felsefesine göre kalite “sıfır hata ve ilk seferde doğru olanı yapmak” olarak tanımlanmıştı. Ne var ki imalat sektöründe elde edilen kaliteyle ilgili bilgiler, hizmet kalitesini anlamakta yeterli olamamaktaydı. Hizmet kalitesi, hizmetlerin iyi bilinen soyutluk, heterojenlik ve üretim ile tüketimin ayrılmazlığı özelliklerini kapsıyordu. Ancak bazı akademisyenler uygun yapısal belirleyiciler yerleştirerek ölçek gelişimini oluşturmanın gerekliliğini belirtmişlerdi.

Sasser, Olsen, Wyckoff (1978); Grönroos (1982); Lehtinen ve Lehtinen (1982) gibi bir avuç araştırmacı, hizmet kalitesinin anlamını araştıran araştırmalar gerçekleştirmişti ancak hizmet kalitesinin oluşturulması ve ayrıca tüketicilerin hizmet kalitesinin algılanması ve değerlendirilmesindeki araştırmalar ilk olarak Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından yapıldığı görülmektedir. Hizmet kalitesi kavramı ile ilgili yapılan birçok araştırmalardan belki de en kullanılabilir olanı olarak tanımlayabileceğimiz bu model 1980’li yıllarda Leonard L.Berry, A. Parasuraman ve Valerie A. Zeithaml tarafından geliştirilmiştir. Modelin geliştirilmesi için 1983 yılında baslattıkları ve üç ana konuda odaklandıkları bir dizi çalışma yapmışlardır. Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilen bu metot; hizmet kalitesi kavramına daha geniş bir perspektiften yaklaşılarak, öncelikle onu tanımlamaya ve onu etkileyen faktörleri bulmaya, daha sonra da onu ölçülebilir halde tasarlamaya yöneliktir.

Servqual ölçeği için kavramsal yapı ve oluşum, bu ön çalışma ve araştırmalarla başlamıştı. Bu alışmalar incelendiğinde üç ortak husus ortaya çıkıyordu:

- Müşteri için, sunulan bir hizmetin kalitesini değerlendirmek, bir malın kalitesi konusunda konuşmaktan çok daha karmaşık ve zordu.
- Hizmet kalitesi algısı, müşterinin beklentileri ile kendisine sunulan (gerçek) hizmet performansının karşılaştırılması ile ortaya çıkıyordu. Hizmet kalitesi, sunulan hizmet düzeyinin, müşterinin beklentileriyle ne kadar örtüştüğüdür; Kaliteli hizmet sunumu demek, sürekli ve tutarlı bir şekilde müşteri beklentilerine mutabık kalmaktır (Lewis ve Booms, 1983:101).
- Kaliteyle ilgili değerlendirme sadece sunulan hizmetin sonucu (ıktısı) üzerinden değil, hizmet sunum sürecindeki değerlendirmeyi de kapsıyordu. Sasser, Olsen ve Wyckoff (1978), hizmet sunum performansı ile ilgili materyal, tesis ve fiziksel imkanlar ile hizmet personelinin etkisini araştırmışlardı; dolayısıyla hizmet kalitesi sadece ürün (sonuç, çıktı)yı değil, hizmetin sunum tarzı ve şeklini de kapsıyordu.

Konunun kavramsal temelleri henüz tam olarak yerine oturmadığı için Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985:43), hizmet kalitesi kavramının ayrıntılarını keşfetmek için bir sondaj araştırması yapmışlardır. Parasuraman ve arkadaşları araştırmalarının basında, kendilerinden önce bu konu ile ilgilenen ve çeşitli yorumlar getiren bilim adamlarının

eserlerini incelemişlerdir. Fakat bu eserlerin hizmet kalitesi konusuna yeterli bir açıklama getirmediklerini ve birçok sorunun yanıtızsız kaldığını görmüşlerdir. Hizmet kalitesiyle ilgili kavramsal bir model geliştirebilmek için müşterilerle odak-grup mülakatları, işletme yöneticileriyle de derinlemesine mülakatlar gerçekleştirerek aşağıdaki soruları aydınlatmaya çalışmışlardır:

- Hizmet işletmelerinin yöneticileri, hizmet kalitesiyle ilgili en önemli, kilit olarak gördükleri (algıladıkları) nitelik, özellik neydi? Yüksek kalitede bir hizmet sağlamak için onlara engel olan problem neydi?
- Müşterilerin hizmet kalitesiyle ilgili en önemli, kilit olarak gördükleri (algıladıkları) nitelik, özellik neydi?
- Hizmet işletmelerinin yöneticileri ile müşterilerin, hizmet kalitesiyle ilgili bu algıları arasında bir fark, ayırım, örtüşmeyen bir durum var mıydı?
- Yöneticilerle müşterilerin hizmet kalitesiyle ilgili bu algıları, müşteriler tarafından bakıldığında, genel bir hizmet kalitesi modelinde birleştirilebilir miydi?

Bu amaçla bu soruların yanıtlarını bulmaya çalışan Parasuraman ve arkadaşları keşfedici araştırma türlerinden olan ve aynı zamanda kalitatif araştırmalar kapsamında yer alan “derinlemesine görüşmeler” ve “grup tartışmaları” yapmışlardır. Derinlemesine mülakatlar (exploratory research), 45-90 dakika arasında süren, yüz yüze yapılan görüşme süreçleri içerisinde, sorulara ilişkin algılanan değere yönelik ifade çıkarımında kolaylık sağlamıştır Odak grup (focus group) çalışmaları ile de herkesin fikrini yeterince açıklamasına imkân verecek sayıda katılımcı belirlenerek, benzer ve farklı demografik özelliklere sahip müşteri(tüketici)lerin bir araya getirilmesi yoluna gidilerek sağlıklı sonuçlar verecek bilgilere ulaşılmıştır (Sweeney ve Soutar, 2001:206-207).

Araştırma için dört hizmet kategorisi seçilmiştir. Araştırma yapılan hizmet sektörleri; bireysel bankacılık, kredi kartı hizmetleri, menkul kıymet komisyonculuğu ve tamir-bakım servisi işletmeleriydi. Yöneticilerle Derinlemesine Mülakatlar, her firmanın 3-4 yöneticisine açık-uçlu sorular yönlendirilerek yapılmıştır. İşletmelerin üst yönetim, pazarlama, operasyon (işletme) ve müşteri ilişkileri yöneticilerinden seçilen 14 yönetici ile görüşmeler yapılmıştır.

Müşterilerle ise 12 odak grup mülakatı düzenlenmiştir. Maksimum katılım ve homojenliği sağlamak için gruplar, yaş ve cinsiyet dikkate alınarak oluşturulmuş; 6 grup sadece kadınlardan, 6 grup da erkeklerden oluşturulmuştur.

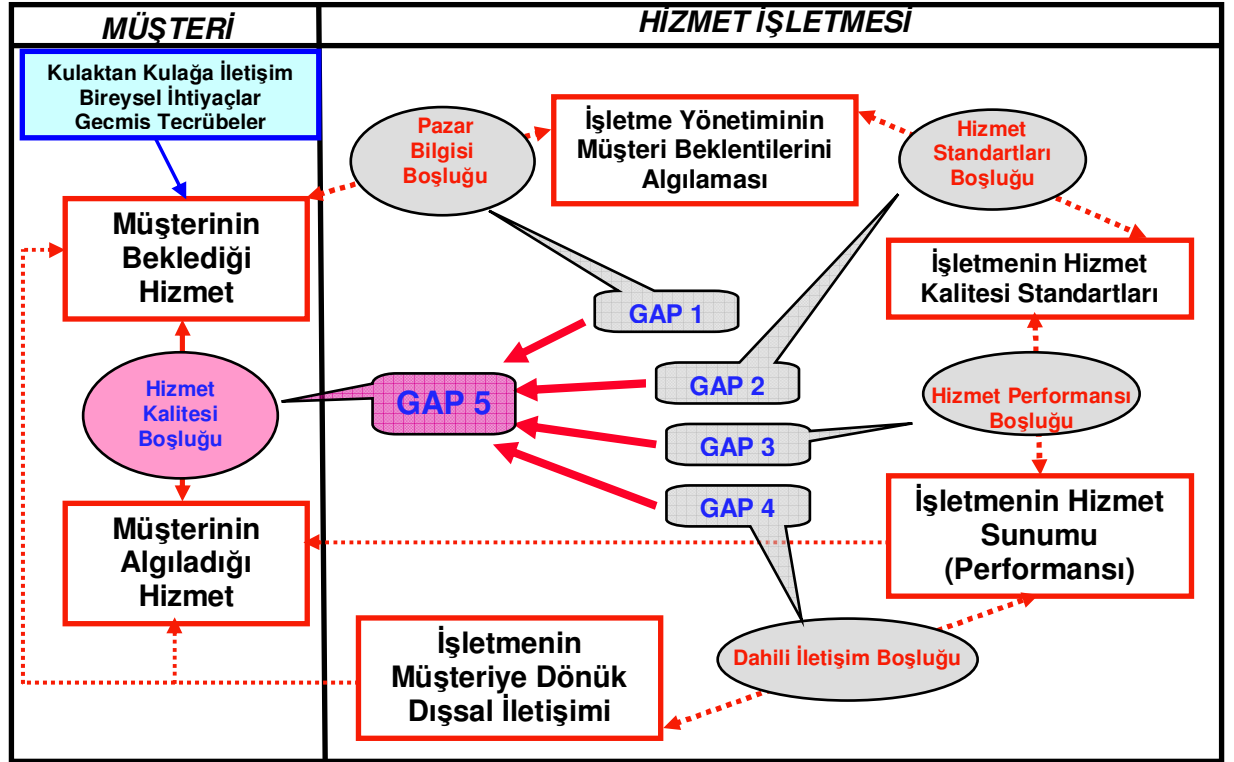
4.1.1.Yöneticilerle Derinlemesine Mülakatlar

Bu görüşmelerde her ne kadar bazı sektörel özelliklere bağlı küçük farklılıklar görülse de, ortak tanımlamalar ortaya konulabilmiştir. Hizmet sunumunda, işletme tarafında yer alan ve hizmet kalitesini etkilediği düşünülen bazı algılama farkları (boşlukları) belirlenmiştir.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry, hizmet kalitesini hizmet veren ve hizmetten yararlanan tarafları dikkate alarak, hem hizmet veren işletmelerin kalite anlayışları ile uygulamaları arasında, hem de müşterilerin hizmetten bekledikleri ile yararlandıkları gerçek hizmet arasındaki farklılıkları ve bu farklılıkların algılanan hizmet kalitesini nasıl etkilediğini "Bosluk Modeli" ile göstermektedirler.

Parasuraman ve arkadaşları, araştırmaları sonucunda hizmet işletmelerinin hizmet sunum süreçlerinde dört temel farklılık ortaya koymuşlar ve bu farklara BOŞLUK (GAP) adını vermişlerdir. Bu farklılık(boşluk)lar müşterilerin hizmet kalitesi değerlendirmelerini etkilemektedir. Araştırmacılar bu modelle müşteri memnuniyetsizliğinin sebeplerini açıklamaktadır. Modelde memnuniyetsizliğe sebep olan dördü temel boşluk ve biri bunları kapsayan boşluk olmak üzere toplam beş boşluktan bahsedilir Şekil 9'da genel hatları belirtilen modelde yer alan ilk dört fark (boşluk), hizmet işletmesi tarafında yer almakta, beşinci boşluk ise müşteri tarafında yer almaktadır.

Şekil 9: Hizmet Kalitesi Boşluk Modeli



Kaynak: Parasuraman (2002:5)'den uyarlanmıştır.

Parasuraman ve arkadaşları, araştırmaları sonucunda ortaya koydukları ve 1990'da yayınladıkları "Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations" adlı yapıtlarında boşlukları sırasıyla ayrıntılı olarak açıklamışlardır. Bunlardan:

1. Boşluk; Hizmet işletmelerinin hizmet sunum sürecinde, hizmet alan, kullanan müşteri(tüketici)lerin gerçek beklentileri ile işletme yönetiminin "müşteriler bizden şu hizmetleri bekliyor" şeklinde düşündüğü (algıladığı) müşteri beklentileri arasındaki farka işaret etmektedir. Bu fark, hizmet sunan işletmenin, tüketicilerin beklentilerini ne derece doğru anlaya(algılaya)bildiği ile ilişkilidir. Müşteri(tüketici)lerin bireysel gereksinimleri, geçmiş deneyimler ve kulaktan kulağa iletişim gibi faktörlerin oluşturduğu müşteri(tüketici)lerin beklentileri ile bu beklentilerin hizmet sunan kuruluşun yönetince algılanması arasında bulunmaktadır (Yetiş, 2001:72). İşletmenin, hizmet sunumunun tasarımında müşteri(tüketici)lerin bu beklentilerini, gereksinimlerini anlayamaması, algılayamaması, yanlış saptaması, hizmet kalitesini

engelleyici sakıncalar oluşturabilir. Bu durum işletmenin, müşteri(tüketici)lerin beklentilerini öğrenmeye isteksizliği, çekimser kalması, çaba göstermemesi ya da bu beklentileri işletme dışından bir gözlemci yaklaşımıyla değil, işletmeden dışarıya tahminleyerek gerçekleştirmeye çalışmasından kaynaklanmaktadır. Parasuraman ve arkadaşları, birinci boşluğun oluşmasında üç kavramsal faktör saptamışlardır. Bunlar:

- Piyasa (pazar) Araştırmaları Yöneliminin Yetersizliği:

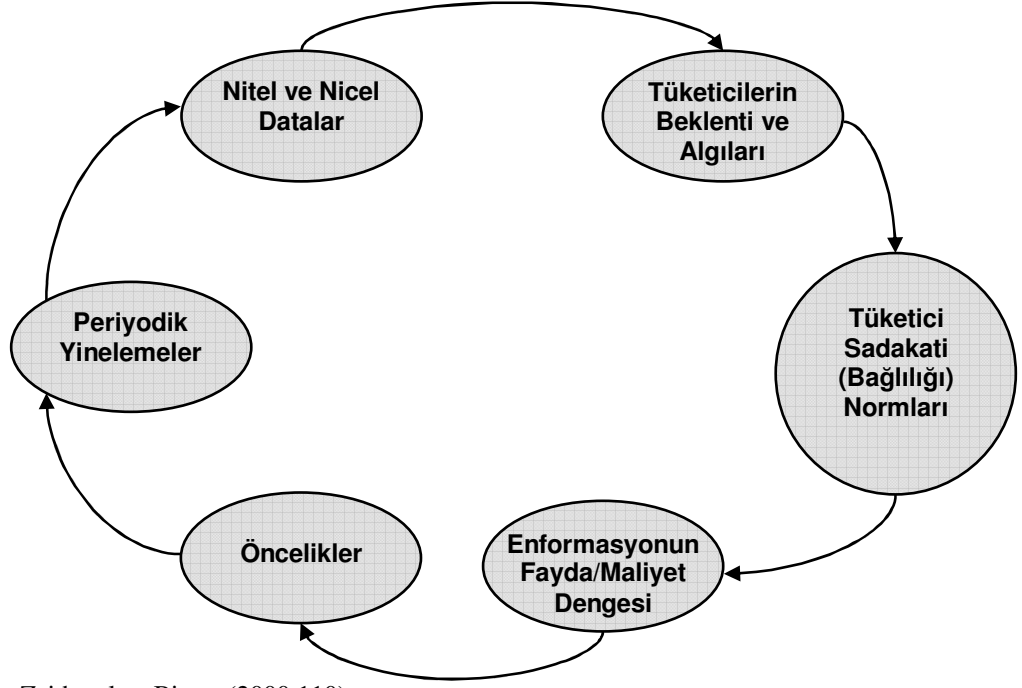
Yetersiz piyasa (pazar) araştırması, ya da elde edilen bu araştırma sonuçlarının yeterince kullanılmaması ve hizmet işletmesi yönetimi ile müşteri(tüketici)ler arasında yeterli etkileşimin olmaması.

Piyasa (pazar) araştırmaları, bir süreç olarak pazarlama olanak ve problemlerinin saptanması, pazarlama anlayış, aktivite ve performansının oluşturulmasında, değerlendirilmesinde izlenmesinde, geliştirilmesinde yararlanılan verileri toplama, bilgiye dönüştürme ve sonuçlarını değerlendirme işlevselliğidir (Bone ve Kurtz, 1992:201-203).

Piyasa (pazar) araştırmaları, müşteri(tüketici)lerin hizmet beklenti ve algılarını anlamak için başvurulabilecek çok önemli bir araçtır. Piyasa (pazar) araştırması yapmayan işletmelerde birinci boşluğun büyük olması olasılığı yüksektir. Bununla birlikte piyasa (pazar) araştırması yapan fakat bunu müşteri(tüketici) beklentilerini öğrenme amacı ile gerçekleştirmeyen firmalar için de bu boşluğun büyük olması olasılığı yüksektir.

Birinci boşluktaki farkın giderilmesi için: Müşteri(tüketici)lerin şikâyetlerinin değerlendirilmesi; Sektörel Müşteri(tüketici)lerin İsteklerinin Belirlenmesi; İşletme ile son kullanıcı (tüketici) arasındaki dağıtıcı, komisyoncu, distribütörlerin beklentilerini araştırmak gibi alternatif önlemlerden yararlanılabileceği gibi yine bu durumda Şekil-10'da uygulama bileşenleri verilen etkin bir hizmet araştırması programı uygulanabilir.

Şekil 10: Etkin Hizmet Araştırması Programının Bileşenleri



Kaynak: Zeithaml ve Bitner (2000:110)

- Müşteri(tüketici)lerle ilişki ve temasta bulunan (kontak) personelden yönetime (aşağıdan yukarıya) doğru iletişimin yetersizliği:

Hizmet sunumunu asıl olarak gerçekleştiren ve müşteri ile direk temasta olan iş görenler, müşterilerin beklentilerini en doğru şekilde tespit etme olanağına sahiptirler.

Hizmet işletmesi yönetimi ile müşteri(tüketici)ler arasında aşağıdan yukarıya iletişim sistematığının işletme içinde hizmet sunum sürecinde işlemesi, müşterilerden gelen talep ve yakınmaların iş görenler tarafından bağlı buldukları yöneticilere aktarılmasını sağlar. Özellikle geniş bir hizmet ağına sahip işletmelerin, yöneticileri ve müşteri arasındaki bağ aşağıdan yukarıya iletişimin etkililiğine bağlıdır (Hodgetts ve Luthans, 1997:277).

Hizmet sunum sürecinde müşterilerle doğrudan ilişkide bulunan personel müşterilerin beklentileri ve algıları hakkında yeterli düzeyde deneyim ve bilgi sahibidirler. Bu bilgiler ve görüşler, üst yönetime aktarılabilirdiği sürece işletmenin müşteri beklentilerine yönelik çalışmaları daha doğru yönlere kanalize edilir, müşteriye anlama açısından önemli gelişmeler elde edilir. Bu amaçla söz konusu personel(işgören)in yöneticilerle

yüz yüze iletişimleri, yazılı iletişimden daha etkili olduğu gözlenmiştir. (Grapentine, 1999:18; Daft ve Lengel, 1984:197).

Bu bakımdan, hizmet sunum sürecindeki kontak personel, perakendeciler, bayiler gibi, firmanın dışı karşı temsilcisi durumunda olan kaynaklardan gelen bilgileri üst yönetime ulaştıracak olan kanalların kapalı olması, müşterilerin hizmet sunumu esnasında karşılaştıkları sorunların neler olduğunun ve beklentilerinin ne yönde değiştiğinin öğrenilememesi gibi işletmenin varlığını ve sürekliliğini etkileyecek pek çok sorunlara yol açtığı görülmektedir. Söz konusu sorunların oluşmaması ve örgütsel enformasyon açısından üst yönetime gidecek kanalların daima açık ve ulaşılabilir olması gerekmektedir (Yumuşak, 2006:58).

• **Kontak personeli üst yönetimden ayıran yönetim kademesi sayısının çok fazla olması:** Hizmet işletmelerinde üst düzey yönetim ile alt pozisyonlardaki kontak personeli arasında yönetsel kademe sayısının iletişimi engelleyecek, geciktirecek, güçleştirecek sayıda fazla olması da aşağıdan yukarıya doğru iletişim birinci boşluğu küçültmektedir. Ancak, kontak personel ile yönetim arasındaki kademe sayısı arttıkça bilgi kaybının ya da bilginin yanlış yorumlanmasının meydana gelme olasılığı da yükselmektedir. Böylece kontak personelden alınan bilgilerin yönetime doğru şekilde ulaşması zorlaşmaktadır. Yönetim ne kadar doğru bilgi alırsa beklentileri tahmin etme olasılığı da o kadar artacaktır. Parasuraman ve arkadaşlarının deneysel araştırmaları sonucunda bu ifadeleri destekleyecek şekilde sayısal sonuçlar elde edilmiştir. Bunun için, müşterilere, müşteri ile doğrudan ilişki kuran kontak personele, yöneticilere, beklentiler ve boyutların önemine önceliklendirilmesine ilişkin sorular sorulmuş, sonuçları üzerinden Tablo 6'da gösterilen karşılaştırma yapılmıştır.

Tablo 6: Müşteri Beklentileri ve Bu Beklentileri, Yöneticilerle Kontak Personelinin Algılamalarının Karşılaştırılması

Kalite Boyutları	Müşteri	Kontak Personel	Yöneticiler
Fiziksel Özellikler	5,29 ^a	5,50 ^b	5,54 ^b
Güvenilirlik	6,48 ^a	6,09 ^b	6,39 ^a
Heveslilik (İsteklilik)	6,40 ^a	6,12 ^b	6,32 ^a
Güvence	6,47 ^a	6,27 ^b	6,43 ^a
Empati	6,25 ^a	5,96 ^b	6,06 ^a
Toplam	6,19^a	6,00^b	6,15^a

Kaynak: Zeithaml vd. (1990:66)

İstatistiksel anlamda benzer harflerle işaretlenmiş rakamlar, algıların benzer olduğunu, farklı harflerle işaretlenmiş rakamlar algıların farklı olduğunu göstermektedir. Bu bulgulara göre, somut özelliklerde kontak personel müşteri beklentilerini tahmin etmede daha başarılı iken diğer boyutlarda ve toplam puanda yöneticilerin tahminlerinin daha doğru olduğu gözlenmekte, kademe sayısı arttıkça bilgi ve anlam kaybının ya da bilginin yanlış yorumlanmasının meydana gelme olasılığı da yükselmekte olduğu görülmüş, tüketicilerle doğrudan ilişki kuran kontak personel ve yöneticilere de Servqual Anketi uygulanmış ve elde edilen sonuçlar karşılaştırılmıştır.

Değerlendirme sonucunda görülmektedir ki hizmet işletmeleri, müşteri beklentilerini anlamaya çaba sarf ettikçe bu boşluktaki fark azalacak, müşterinin isteğinin (beklentisinin) tam olarak anlaşıldığı (ideal) durumda bu fark ortadan kalkacaktır.

2. Boşluk; Hizmet işletmeleri yönetiminin, müşteri(tüketici) beklentileri hakkındaki algılamalarını, hizmet spesifikasyonları ve standartlarına dönüştürürken ortaya çıkan farktır. Bazen hizmet işletmesi bu durumun farkında olsa da bazı sınırlılıklar ve yetersizliklerden dolayı bu duruma engel olamayabilir. Bir tamir ve bakım servisi yöneticisinin ifade ettiği durumu örnek verecek olursak: “Klimalarla ilgili tamir-bakım talepleri yaz aylarında maksimum düzeylere çıkmakla beraber, tamir-bakım personelinin yoğunluğu da bu dönemde tatile gitmek istemektedir”. Bunun gibi pek çok durumda müşteri beklentileri doğru algılanmış olmakla beraber bu beklentileri karşılayacak imkânların yetersizliği, hizmet kalitesini olumsuz etkilemektedir. Hizmet işletmelerinde bu gibi durumları kapsayan ikinci boşluk, Parasuraman ve arkadaşlarının araştırma sonuçlarına göre, genel olarak birçok işletme için geniş (büyük) bir boşluktur. Araştırmacılar, buna neden olan dört kavramsal faktör saptamışlardır. Bunlar:

- Hizmet işletmeleri yönetiminin hizmet kalitesini önemli bir stratejik amaç olarak görmemesi ve yükseltmeye yönelik isteksizliği:

Hizmet işletmeleri yönetim hizmet kalitesinin sağlanması düşüncesini stratejik amaç olarak görmemesi, benimsememesi, hizmet kalitesini geliştirmekte kullanılacak kaynakların işletmenin ilgili bölümlerine amaçları doğrultusunda, zamanında tahsis edilememesi, işletmenin müşteriye hizmet etme amacından daha çok satış hedeflerini tutturma amacını benimsemesi (Hax ve Majluf, 1984:172).

- Hizmet işletmeleri yöneticilerinin müşteri beklentilerinin karşılanamayacağı kanısında olması (imkânsızlık algısı):

Hizmet işletmeleri yöneticilerin müşteri(tüketici) beklentilerinin karşılanamayacağı kanaatinde olması. Müşteri beklentilerini karşılayamayabileceklerine inanma durumudur. Yapılabilirlik algısı ise işletme yöneticilerinin müşteri(tüketici) beklentilerini karşılayabileceklerine inanma derecesidir. Bu inanç ne derece kuvvetli ise yönetimin hizmet kalitesine sadakati ve bu yönde faaliyete geçme oranı da o düzeyde yüksektir. İşletmenin kapasitesi, ekonomik yeterlilikleri, mevcut politika ve yöntemlerde değişime açıklığı, işletme yöneticilerinde bu algının oluşmasına neden olmaktadır.

- Hizmet işletmelerindeki süreçlerde hizmet standartlarının ve kullanılan teknolojinin yetersizliği:

Hizmet işletmelerinde günümüzde süreç içerisindeki girdi ve çıktı yeterliliklerine ilişkin standardizasyon, hizmet görevlerini yerine getirecek donanım ve yeni teknolojilerin doğru ve yerinde kullanılabilirlik düzeyi, müşteri(tüketici)ye sunulan hizmetin kalite, tutarlılık ve sürekliliğinin oluşmasında otomasyon kullanımındaki yetersizlikler bu faktör altında toplanmaktadır.

Bu kapsamda hizmet işletmelerinin hizmet sunumlarındaki yukarıda belirtilen standartlaştırmaların, hizmet sürecindeki zorunluluklar ve mekanik yöntemlere başvurmak olmayıp, müşteri(tüketici)lerin önemli gördükleri beklentileri doğrultusunda oluşturulan standartlaştırmaların gerçekleştirilmesidir. Bu, her hizmet işlerinin her koşulda aynı olması anlamına gelmemektedir. Bilakis bu yaklaşım, müşteri beklentileri doğrultusunda oluşturulan standartlaştırma ve çalışanları yetkelendirerek hizmet sunum süreçlerinin işlevselleştirilmesidir.

- Hizmet işletmelerinin, müşteri(tüketici) beklentileri doğrultusunda hizmet kalitesi hedeflerinin belirlenmemiş olması:

Hizmet işletmelerinin standartlarını, müşteri(tüketici) beklentileri doğrultusunda hizmet sürecindeki hizmet sunumlarında hizmet kalitesi hedeflerinin saptanmamasıdır. Genel anlamda bakıldığında sektörlerde başarılı işletmelerin ortak özelliklerinden birisi, hizmet kalitesi hedeflerini belirlemiş olmalarıdır. Süreç içerisinde bu hedefler objektif

aktiviteler olarak müşterilere dönüş yapar ve hizmetin kalitesi somutlaşır. İşletme yönetimi, hizmet sürecindeki hizmet sunumlarına ilişkin hizmet kalitesine yönelik hedefler saptarken, bu hedeflerin; tanımlanabilir, kabul edilebilir, ulaşılabilir, motive edici ve birbiri ile uyumlu olmasını göz önünde bulundurmalarıdır (Locke vd, 1981:136; Ivancevich ve McMahon, 1982:364).

İkinci farkı oluşturan bu faktörler, hizmet kalitesine ilişkin organizasyon, standardizasyon ve yetkilendirme ile giderilebilmektedir.

3. Boşluk: Hizmet işletmesinde, hizmet sunum sürecinde müşteri(tüketici)lere sunulacak hizmet standartları ile gerçekleşen hizmet sunumu arasındaki farklılık “hizmet performansı boşluğu” olarak tanımlanmaktadır. Hizmet kalitesi ile ilgili rehberlik edecek standartlar ve spesifikasyonlar mevcut ve tanımlanmış olsa da kaliteli bir hizmet performansı yine gerçekleşmeyebilir. Hizmet işletmesi yöneticileri, hizmet sunumunda görevli olan personelin tutum ve davranışlarının, müşteri(tüketici)lerin kalite algılarında direkt olarak etkileyici bir faktör olduğunu belirtmişlerdir. Hizmet kalitesini sağlamaya yönelik olarak pek çok hizmet işletmesinde “müşteri telefonlarının yüzde 90’ına 10 saniye içinde cevap vermek”, “hata oranlarını yüzde 1’in altında tutmak” gibi formel standartlar mevcuttur ancak firmalar, çalışanların standart olmayan performansları dolayısıyla belirlenen standart hizmet sunumunu gerçekleştirilememektedir. Zeithaml ve arkadaşlarının araştırmaları sonucunda bu üçüncü boşluğu oluşturan 7 kavramsal faktör saptanmış olup, boşluğun büyüklüğünü belirleyen bu faktörler içinde de en fazla etkiye sahip olanlar: iş-işgören uyumu, işgören rolünün belirsizliği, rol çatışması ve takım çalışmasından oluşan dört faktör görülmektedir. Diğer taraftan, hizmet kalitesine pozitif ancak dolaylı bir etkileri olan iş-teknoloji uyumu, performans değerlemeye yönelik denetleme odaklı kontrol sistemleri, hizmet sunanların, iş görenlerin güvenini artırıcı faktör olarak, iş-işgören uyumu ile birlikte hizmet kalitesini artırıcı somut faktörler olarak gözlenebilmektedir (Zeithaml vd, 1988:41; Chenet vd., 2000: 487). Bu performans boşluğu işletmelerde hizmet sürecinde hizmet sunan çalışanların süreç içerisinde hizmet sunumunu istenen hizmet kalitesi düzeyinde yerine getirememesi ya da getirmek istememesinden oluşmaktadır. Hizmet işletmelerinde bu gibi durumları kapsayan üçüncü boşluk, Zeithaml ve arkadaşları

araştırma sonuçlarına göre, genel olarak birçok işletmede görülen üçüncü boşluk(fark)a neden olan 7 kavramsal faktör saptamışlardır. Bunlar:

- **Rol Belirsizliği:** Hizmet işletmelerinde hizmet sunan çalışanların süreç içerisinde hizmet sunumunu ile ilgili amaç ve hedeflere ilişkin algılarının netliği ve belirginliği. İşletme yönetimi, hizmet sunan çalışanların doyum ve güven düzeyini artırmaya, çalışanların müşteri ile olan iletişim becerilerinin geliştirilmesine, hizmet performans ölçüm sorunlarının giderilmesine yönelik yapacağı hizmet içi eğitimlerle bu belirsizlikleri ortadan kaldırabilir.
- **Rol Çatışması:** Hizmet işletmelerinin beklentileri ile müşteri beklentileri arasında görülebilecek çelişme ve uzlaşamama(çatışma) durumudur. Genellikle bu çatışma durumlarına “hizmetin tamamlanması için yapılması gereken bürokratik (kırtasiye) işlemlerinin süresi ve miktarı; müşteri ile kontak halindeki çalışanın, hizmet sunum sürecindeki iletişim ve etkileşim, işi bitirme süresi” gibi işlevsel süreçler örnek verilebilir.
- **İşgören-iş uyumu:** Hizmet işletmelerinde, hizmet sunan personelin, işi (hizmeti) kusursuz olarak yerine getirebilme kabiliyeti ve becerisidir. Bu faktör, işe eleman seçimi sürecinin etkililiği, hizmet içi eğitimi ve başarısı ile ilgilidir.
- **Teknoloji-iş uyumu:** Hizmet işletmelerinde, hizmeti yerine getirmek için gerekli olan araç-gereç, doküman, donanım ve teknolojinin doğru seçimi ve konuşlandırılmasının uygunluğudur.
- **Denetim ve Kontrol Sistemleri:** Hizmet işletmelerindeki hizmet sunan personelin, süreç içerisinde hem davranışları hem de ürettikleri(sundukları) hizmet çıktısı(sonuç)ları bakımından sürekli ve periyodik olarak değerlendirilmesi ve denetlenmesidir.
- **Algılanan Kontrol:** Hizmet işletmelerinde hizmet personelinin, hizmet sunum sürecindeki görev yeterliliğine hâkim olma ve kontrol edebilme derecesini, müşterilerle kontak halindeki personelin, müşterilerle olan ilişkilerindeki esneklik ve yetki kullanabilme, kritik karar alabilme, talebi tahmin edilebilme gibi yeterlilik durumlarını içerir.

- **Takım Çalışması:** Hizmet işletmelerindeki tüm çalışanların, farklı birim ve bölümlerde çalışanları müşteri gibi görme; birbirleriyle yarışan değil yardımlaşan, işbirliği yapan konumunda olma; üst yönetim tarafından kendilerine değer verildiğini ve kişisel olarak işletmenin bir aile, kendilerini de bu ailenin bir ferdi olarak görme, aidiyet hissetme, kurumsal bütünleşme gibi yaşamsal olgu ve süreçleri içerir (Zeithaml vd, 1988:42-44).

Bu faktörlerin işletmeye yansıyacak olumsuz etkilerinin; çalışanların mesleki hizmet içi eğitimlerine öncelik verilmesi, eğitilmesi, değişim çalışmalarının sürdürülmesi, doğru donanım ve teknolojiye yararlanılması, değerlendirme sonuçlarında performans ödüllendirilmelerinin gerçekleştirilmesi, çalışanlara görevsel yetki verilmesi, takım oluşumunu güçlendirecek oyun, toplantı ve aktivitelerin düzenlenmesi ile ortadan kaldırılabildiği ve azaltılabildiği mümkün olabilmektedir.

4. Boşluk:

Hizmet işletmelerinde hizmet kalitesine ilişkin olarak bu boşluk, işletmenin halkla ilişkiler, reklamların abartılı sunulması, bireysel satış gibi dışa yansıtım yoluyla müşteri(tüketici)lerine duyurduğu hizmetin kalitesi ile, hizmet sunum sürecindeki gerçek hizmet kalitesi arasındaki farklılıktan oluşmaktadır. Hizmet işletmesinin medya organlarında yer alan reklam ve tanıtımları ile diğer iletişim faaliyetleri, müşteri(tüketici)lerin kalite beklentilerini etkileyebilmektedir. Bazen de iletişim eksikliği sebebiyle müşteri(tüketici), kendisine sunulan hizmeti tüm yönleriyle algılayamamış olabilmekte; dolayısıyla bu durum da müşterinin gözündeki hizmet kalitesi algısını etkilemektedir.

Bu durumda işletmesinin, söz konusu iletişim ve etkileşim süreçlerinde, mevcut ve olası hizmet sunum performansının çok üzerinde bir hizmet vaadi vermemelidir, taahhütte bulunmamalıdır. Bu durum, hizmet almaya gelen müşteri(tüketici)nin beklentisi ile kendisine sunulan hizmet arasındaki farkın (boşluk) daha büyük olmasına neden olmaktadır. Hizmet işletmelerinde bu gibi durumları kapsayan dördüncü boşluk, Zeithaml, arkadaşları ve diğer araştırmacıların araştırma sonuçlarına göre, iki temel kavramsal faktörden kaynaklanmaktadır. Bunlar:

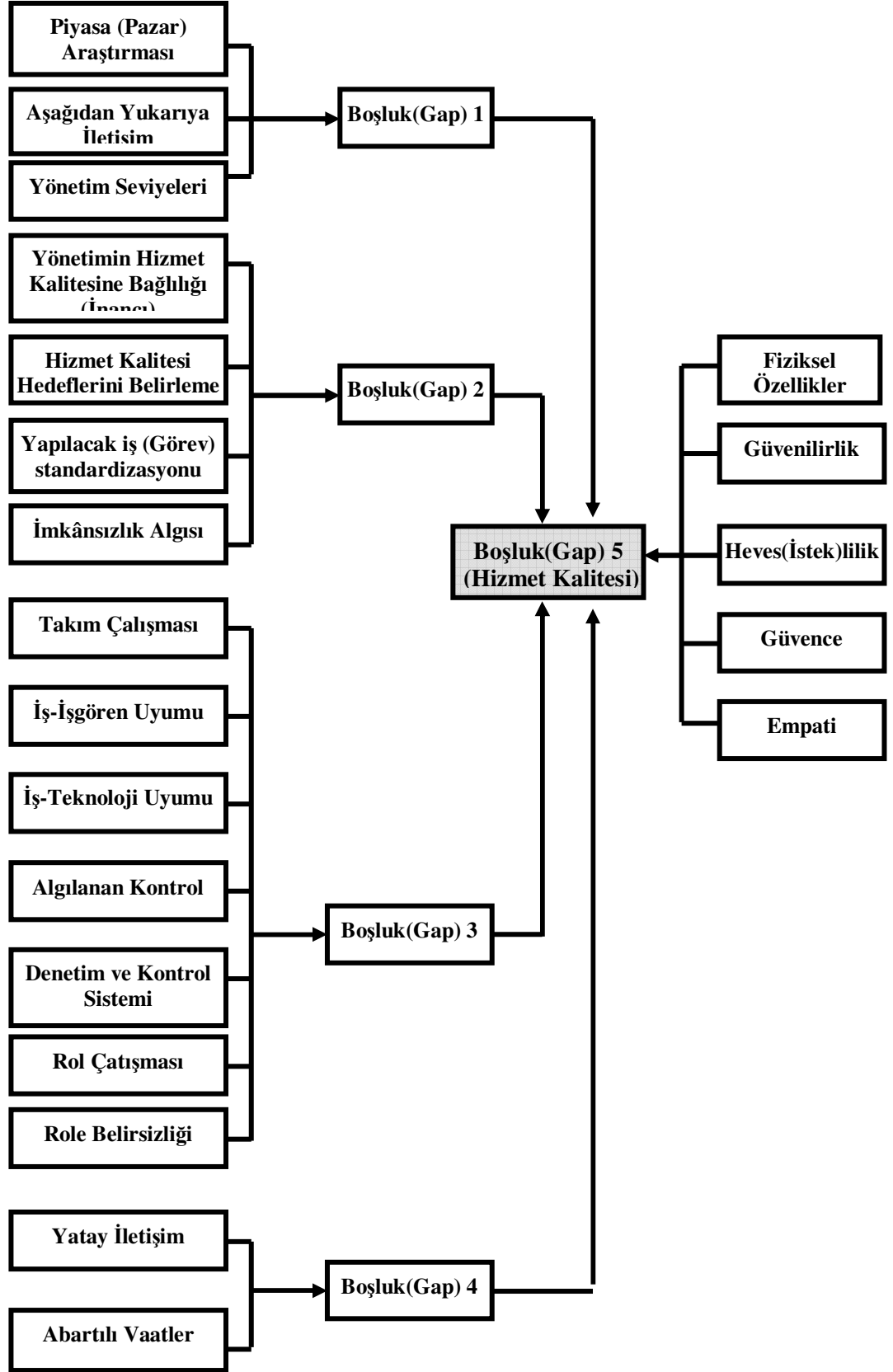
- Yatay iletişim: Hizmet işletmelerinde işletmenin farklı bölümleri arasında veya aynı bölüm içinde, formal ve informal iletişimi kapsamaktadır. Yatay iletişimin amacı iletişim kanallarını açık tutarak, işlemin kurumsal amaçları ve hedefleri doğrultusunda çalışanlar ile departmanları koordine etmesidir. Yatay iletişimin etkin olabilmesi için birim ve bölümler arası rekabet yerine işbirliği ve paylaşımın oluşması gerekmektedir. Eğer işletme bunu mümkün kılamıyorsa, sunduğu hizmetin kalitesi de buna paralel olarak düşük olmaktadır.

Yatay iletişimin yetersiz olması halinde farkın azaltılmasına yönelik olarak, çalışanların toplu sosyal etkinlikler (çay, yemek, gezi, eğlence vb.) aktivitelerle giderilebilir.

- Abartılı vaatler: Hizmet sektörlerindeki artan rekabet süreci, işletmeleri, ürün ve hizmetlerini, olduğundan farklı (daha kaliteli) sunmak gibi bir mecraya doğru sürüklenme durumuna götürebilmektedir. Hizmet işletmelerinin hizmet sunum süreç ve eylemlerine ilişkin mesajlarının her türlü bilgilendirme, enformasyon, ileti ve mesajlarının, müşteri(tüketici)lerin gerçekte aldığı hizmetin boyutlarını doğru olarak yansıtmama durumudur. İşletmelerin yaptıkları taahhüt, verdikleri bilgi, oluşturdukları abartılı imaj ile müşteri beklentileri arasındaki fark, bu boşluğu büyütmektedir. İşletmeler, bu gibi durumları ortadan kaldırmak için sunabileceği hizmete ilişkin her türlü bilgilendirme, enformasyon, ileti ve mesajlarının gerçek düzeyde ve nitelikte vaat etmelidir (Zeithaml vd, 1988:44-45; Daft ve Steers, 1985:81). Bu kapsamda araştırmacıların, etkin bir iletişim için, verilen mesajlarda, yapılan tanıtımlarda, paylaşılan bilgilerde, en önemli olan özelliklerin ve kalite boyutunun belirtilmesi, müşteri(tüketici)lerin gelecekte alacağı hizmetin doğru yansıtılması ve hizmet sunum sürecindeki rollerini anlamada yardımcı olunması gerektiğini, işletmecilere tavsiye ettikleri görülmektedirler.

Zeithaml ve arkadaşları bu analizlerin kolayca anlaşılabilmesi için Şekil 11'i oluşturmuşlardır. Şekilde çeşitli boşlukları etkileyen faktörler gösterilmektedir.

Şekil 11: Genişletilmiş Hizmet Kalitesi Modeli



Kaynak: Zeithaml vd. (1988:46)

4.1.2. Müşterilerle odak grup görüşmeleri

Odak grup görüşmelerinde araştırma için seçilen dört sektörün her birinden üç odak grubu seçilmiş, her odak grup araştırmasına sekiz ila on kişi katılmış, odak grup araştırmalarına katılanların, (seçili sektörel hizmetlerin müşterileri olması gerektiğinden) son üç ay içinde ilgili hizmetten bir veya birden çok yararlanmış olmaları şartı gözetilmiştir. Bu gruplara yöneltilen sorular:

- Söz konusu hizmetten memnuniyetlerinin ya da aksi durumun belirtilmesi;
- İdeal hizmetin tanımı;
- Hizmet kalitesinin anlamının ne olduğu;
- Hizmet kalitesini değerlendirmede önemli olan faktörler;
- Hizmetle ilgili performans beklentileri;
- Hizmet kalitesinde fiyatın rolü;

gibi konular üzerinde yoğunlaşmıştır. Bu kalitatif (niteleyici) araştırmanın sonucunda, müşteriler yönünden hizmet kalitesinin tanımı, hizmet beklentilerini etkileyen faktörler ve hizmet kalitesinin boyutları konusunda değerli bilgiler elde edilmiştir. Kaliteli hizmet sunulabilmesi için müşterilerin hizmet beklentilerinin karşılanması veya bu beklentilerin ötesinde hizmet verilmesi gerektiği düşüncesi pekiştirilmiştir.

Odak grup görüşmeleri sonucunda yapılan değerlendirmeler neticesinde, müşteriler tarafından hizmet kalitesi, "istekleri (beklentileri) ile algıladıkları arasındaki farklılık ölçüsü" şeklinde tanımlanmıştır (Yumuşak, 2006:50).

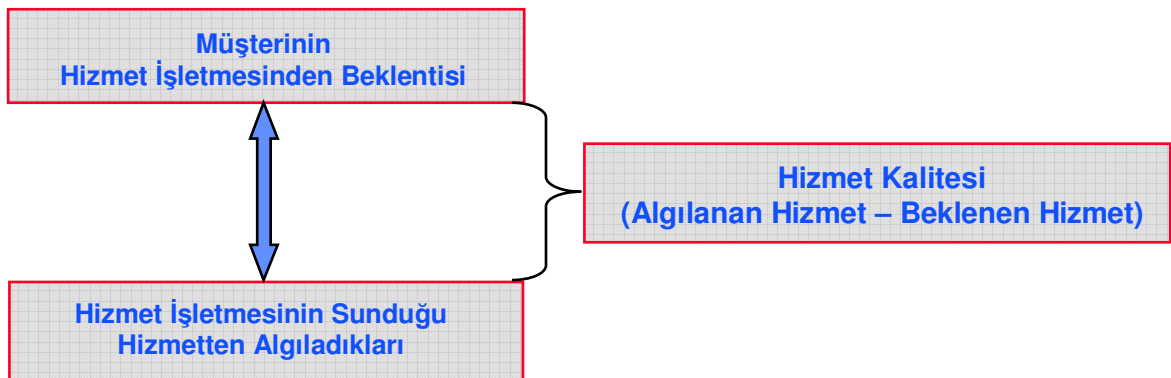
Yöneticilerle yapılan mülakatlarda olduğu gibi, odak grup görüşmelerinin katılımcıları arasında da bazı sektörel özelliklere bağlı küçük farklılıklar görülse de, ortak tanımlamalar ortaya konulabilmiştir.

5. Boşluk: Hizmet işletmelerinde hizmet kalitesine ilişkin olarak odak gruplarla yapılan görüşmeler, son derece açık bir şekilde, iyi bir hizmet kalitesinin, "sunulan hizmet performansı ile müşterinin beklediği kaliteyi yakalayarak ya da aşarak" elde edilebileceği fikrini desteklemiştir. Bir bayan katılımcı, bozulan bir ev eşyasını götürdüğü tamircinin, tamir işlemini bitirdikten sonra; sorunun nereden kaynaklandığını

ve ileride tekrar sorun yaşarsa nasıl giderebileceğini kendisine açıkladığını belirterek, beklentilerinin çok ötesinde bir hizmet aldığını ve sunulan hizmetin “mükemmel” olduğunu ifade etmiştir. Bir başkası ise, elindeki alacak çekinin tarihi sadece bir gün geçtiği için, bankanın kendisine ödeme yapmadığını belirterek bankanın sunduğu hizmetle ilgili hayal kırıklığını ifade etmiştir. Bir başka katılımcının “günü geçen çeki bankanın ödemesinin yasal olmadığını” belirtmesi üzerine “ama bunu bana söylemediler” demiştir. Bankanın bu müşterisinin işlemini yasal engellerden dolayı yapamayacağını açık olarak izah etmemesi, müşterinin “ödeme yapılmak istenmiyor” şeklinde yanılıya düşmesine neden olmuş, sonuçta bankanın sunduğu hizmetin kalitesi çok kötü olarak değerlendirilmiştir. Benzer şekilde olumlu ve olumsuz pek çok tecrübe tespit edilmiş; sonuçta, iyi veya kötü hizmet kalitesi yargısının, müşteriye sunulan hizmet performansı ile onun beklentilerinin kıyaslanması sonucu netleştiği belirlenmiştir (Parasuraman vd.,1985:46).

Müşteri(tüketici)lerin, reklamlar, geçmişte yaşadığı deneyimler, diğer müşterilerden edindikleri bilgiler, kişisel özellikleri ve gereksinimleri, beklentilerini ya da beklenen hizmeti etkileyen faktörlerdir. Diğer yandan, hizmetin gerçek performans düzeyi yani algılanan hizmet ise hizmet üretim ve sunum sürecinde, hizmet sunan personelin niteliği ve niceliği, kullanılan araç, gereç, teçhizat ile, süreç ve iş tasarımı, örgütün yönetim biçimi gibi kontrol edilebilir işletme içi faktörlerden oluşmaktadır.

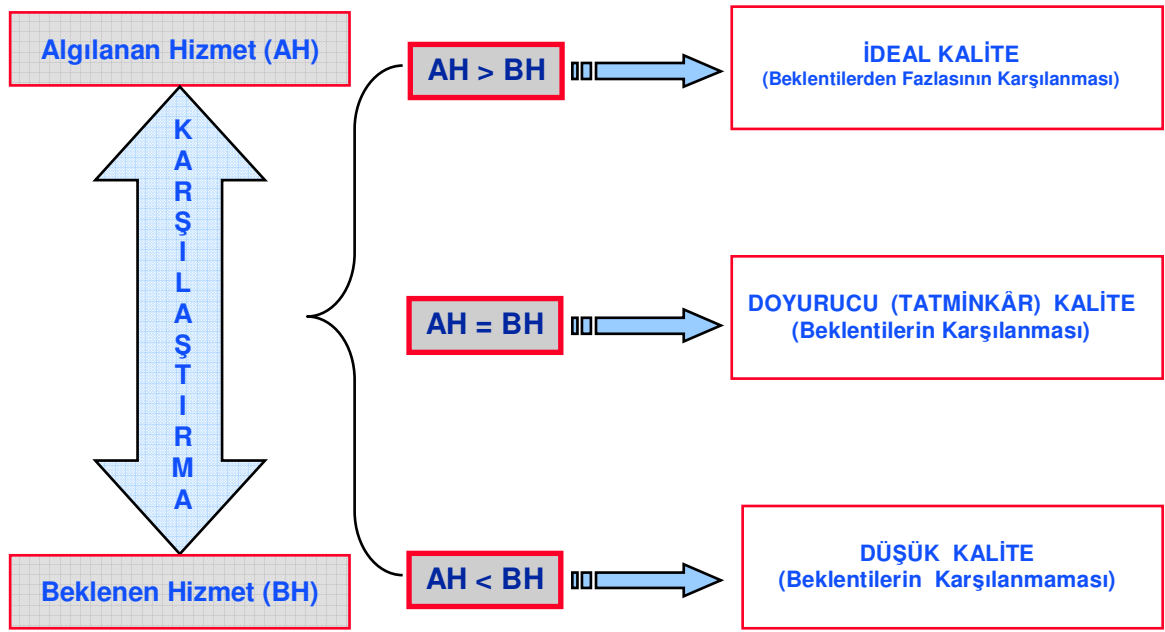
Şekil 12: Hizmet Kalitesi (5. Boşluk)



Kaynak: Firuzan vd. (2007:142)'den uyarlanmıştır

Parasuraman ve arkadaşlarının hizmet kalitesi kavramına yönelik sürdürdüğü araştırmalar sonucunda hizmet kalitesinin, müşteri(tüketici)nin hizmet sunum süreci sonunda yararlandığı hizmetten, beklentilerinin karşılanma düzeyine göre artmakta veya azalmakta olduğunu ortaya koymuşlardır. Algılanan hizmet kalitesinin tatmin edici olması için, sunulan hizmetin müşterilerin beklentilerini karşılaması (doyurucu kalite) ya da aşması (ideal kalite), ulaşılmak istenen durum olup; beklentilerin altında gerçekleşmesi ise düşük hizmet kalitesi olarak ifade edilmektedir.

Şekil 13: Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Değerlendirmesi



Kaynak: Parasuraman vd. (1985:48-49)'dan uyarlanmıştır.

4.1.3. Hizmet Kalitesi Modelinin Oluşması

Araştırmacılar tarafından yapılan çalışmalar sürecinde, yöneticilerle yapılan derinlemesine mülakatlar ve müşterilerle yapılan odak grup görüşmeleri, müşterilerin algıladığı hizmet kalitesinin yapısını ve belirleyicilerini ortaya koyan bir modelin temelini oluşturmuştur.

Bu modelin temelini, yukarıda anlatılan, işletmelerde ortaya çıkan, müşterinin kalite algılamalarını etkileyen dört "boşluk" (fark) oluşturmaktadır. Müşterilerin algıladığı hizmet kalitesi, 5. boşluğun büyüklüğü ile bu boşluğu etkileyen, hizmetin tasarım,

pazarlama ve dağıtım aktivitelerinin etkisiyle şekillenmektedir. Bir başka ifadeyle 5. boşluk, diğer boşlukların bir fonksiyonudur:

5. Boşluk = $f(\text{Boşluk-1, Boşluk-2, Boşluk-3, Boşluk-4})$

Yapılan odak grup görüşmeleri ortaya koymuştur ki müşteriler, hizmet kalitesini değerlendirmede benzer bazı temel kriter(ölçüt)leri kullanmaktadır. “Hizmet kalitesi belirleyicileri” olarak adlandırılan bu kriterler, Tablo 7’de görüldüğü gibi, 10 temel kategori içerisinde gruplandırılmış; ancak bunların bazılarında örtüşümler olabileceği belirtilerek, bunlardan bazılarının daha sonraki araştırma bulgu ve sonuçları ışığında birleştirilebileceği ifade edilmiştir.

Tablo 7: Hizmet Kalitesinin Belirleyicileri (Boyutları)

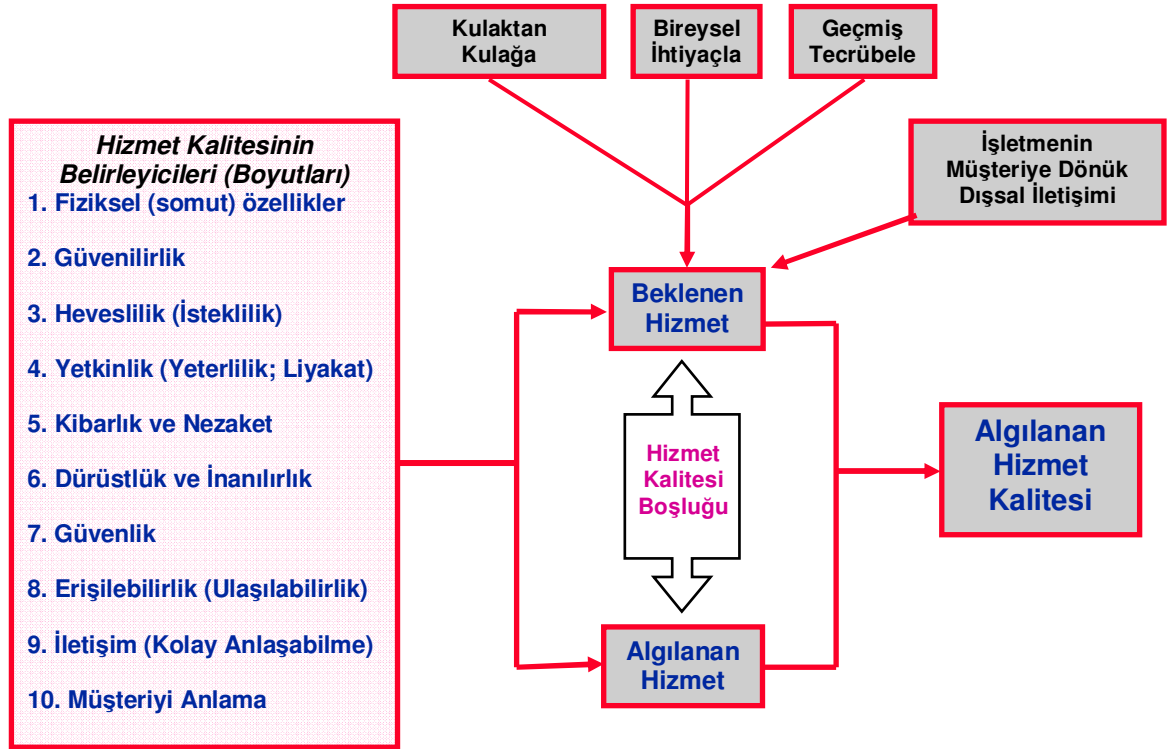
Tangibles (Fiziksel – somut- özellikler):	Tesisler, ekipman ve teçhizat, donanım, personelin fiziksel özellikleri ve görünümü, hizmet sunumunda kullanılan araç-gereç ve diğer fiziksel donanım, hizmetin (plastik kredi kartı, banka sözleşme metni gibi) somut unsurları ve hizmet sunum ortamındaki diğer müşteriler.
Reliability (Güvenilirlik):	Performansta tutarlılık ve güvenilirlik. İşletmenin, söz konusu hizmeti ilk seferinde ve eksiksiz olarak yerine getirmesi yanı sıra, (hatasız faturalama işlemleri, kayıtların düzenli tutulması ve belirtilen zamanlarda belirtilen hizmetlerin tamamlanması gibi) verdiği sözlere sadık kalması.
Responsiveness (İsteklilik):	Hizmet işletmesi çalışanlarının hizmeti sunmadaki istek ve arzuları ile hizmete hazır bulunuşluklarını içermektedir. Örnek olarak bir işlem fişinin anında gönderilmesi, herhangi bir konuda haber bekleyen müşteriye çok hızlı geri dönüş sağlayarak bilgilendirme ve bir hizmeti anında yerine getirebilme (randevu isteyen birinin isteğini hemen yerine getirme) gibi işlemler düşünülebilir.
Competence (Yetkinlik, Yeterlilik, Liyakat):	Söz konusu hizmetin sunumuyla ilgili gerekli bilgi ve beceriye sahip olma durumu. Hem müşteriyle kontak halinde olan hem de operasyonel destek elemanlarının hizmetin gerektirdiği bilgi ve beceriyle donanımlı olması.
Courtesy (Kibarlık ve nezaket):	Özellikle müşteriyle muhatap olan (resepsiyon, telefon operatörü gibi) hizmet işletmesi çalışanlarının gösterdikleri kibarlık, yakınlık, saygı ve önem. Örnek olarak, müşterinin malına-mülküne önem vermek, (çamurlu ayakkabıyla halısının üzerinde gezerek) zarar vermemek; hizmet personelinin kendisine özen göstermesi, temiz ve düzenli olması gibi.
Credibility (Dürüstlük, inandırıcılık ve güven):	Müşteri(tüketici)nin gözünde dürüstlük, güvenilirlik, inanırılık kazanmak, kısaca kalbini fethetmek. İşletmenin adı (marka), saygınlığı, müşteriyle muhatap olan çalışanlarının kişisel karakterleri, hizmet satışında müşteriye zorla ikna etmeye çalışmak gibi faktörlerin hepsi kredibilitiyi etkileyen önemli unsurlardır.

Tablo 7'nin Devamı

Security (Güvenlik):	Tehlike, risk ve şüpheden uzak olmaktır. Fiziksek güvenlik (Banka ATM'sinde işlem yaparken başıma bir şey gelir mi, soyulur muyum?); Finansal güvenlik (Acaba borsa aracı kurumu, hisse senetlerimi iyi saklıyor mu?) ve mahremiyet (Acaba işletmede yaptığım işlemlerin gizliliği sağlanıyor mu, yoksa 3. kişiler bunları öğrenebiliyor mu?) konuları ve bunlarla ilgili şüpheler, bu başlık altında değerlendirilmektedir.
Access (Erişebilirlik, ulaşılabilirlik):	Hizmet personeli ile kontak, iletişim, irtibat kurabilme kolaylığı. Bu kapsamda hizmet işletmesinin çalışma saatlerinin uygun olması; bina ve tesislerinin kolay ulaşılabilir bir yerde olması; bazı durumlarda, sunulan hizmete erişebilmek için katlanılması gereken bekleme süresinin az olması; telefon ve diğer iletişim kanallarıyla hizmete (ya da hizmet sunan personele) kolay ulaşabilme (hatların meşgul olmaması, telefonda uzun süre bekletilmeme) gibi örnekler sıralanabilir.
Communication (İletişim, Kolay anlaşılabilirlik):	Müşterileri dinlemek ve dil, kültür, eğitim gibi farklılıkları dikkate alarak onların anlayacağı dilden, her birinin seviyesine göre konuşmak. Örnek olarak; hizmetin kendisini, maliyetini, hizmetin sağlayacağı fayda ile ödenecek bedel arasındaki ilişkiyi, herhangi bir sorun olduğunda işletmenin müşterinin yanında olduğunu, müşterinin anlayacağı ve ikna olacağı şekilde anlatıp, açıklayabilmesidir.
Understanding-Knowing the Customer (Müşteriyi Anlama):	(Müşteriye özel-spesifik- gereksinimleri öğrenmek, kişisel ilgi sunmak, sadık müşterilere ayrıcalıklar sunabilmek gibi) müşterilerin ihtiyaçlarını anlayabilme çaba ve gayretidir.

Tablo 7'de yer alan 10 maddeden sadece "fiziksel özellikler" ile "kredibilite (dürüstlük)", hizmeti satın almadan ve tecrübe etmeden önce bilinebilir. Diğer hizmet kalitesi belirleyicileri, ancak hizmet satın alındıktan (tüketildikten) sonra değerlendirilebilir. Bazı durumlarda müşterilerin bu hizmet kalitesi belirleyicileri hakkında geçmiş tecrübeleri ya da bu hizmeti kullanmış olan yakınlarının tecrübeleri dolayısıyla bir fikri olabilir ancak hizmetlerin "heterojenlik" karakteristiğinden dolayı, hizmeti her satın aldığımda yeniden değerlendirecektir.

Şekil 14: Algılanan Hizmet Kalitesi Belirleyicileri (Boyutları)



Kaynak: Parasuraman vd. (1985:48) ve Parasuraman (2002:8)'den uyarlanmıştır.

Daha önce çok az araştırmanın yapıldığı bu alanda, Parasuraman ve arkadaşlarının geliştirdikleri bu hizmet kalitesi modeli, tüm hizmet sektörlerini kapsayacak kavramsal bir çerçeveyi sağlamaktadır. Bu çerçevede oluşan kavramsal hizmet kalitesi modelinin uygulamaya dönük sonuçlarının ortaya konulmasını sağlayabilmek üzere:

- Müşterilerin hizmet kalitesi algılarını ölçmeye yarayacak standart bir enstrüman geliştirmek gerekmektedir. Tablo 7'de ortaya konulan kavramsal hizmet kalitesi modelinin boyutları (belirleyicileri) ile ilgili olarak tüketicilerin algılarını ortaya çıkaracak soru ifadelerinin (önergelerin) belirlenmesi, ifadelerin genelleştirilmiş olması gerekmektedir ve bu ölçek, bazı sektörel kelime düzenlemeleri ile farklı hizmet sektörlerinde de rahatça kullanılabilirliği:
- Geliştirilen bu kavramsal hizmet kalitesi modelinin başlıca tezlerinden biri de “müşterilerin kalite algılarının, hizmet işletmesi tarafındaki bir dizi (ilk dört boşluk)

boşluk tarafından etkilenmekte olduğu” idi. Bu boşlukları hassas bir şekilde tespit etmeyi sağlayacak metotların geliştirilmesi:

- Şekil 14’de gösterildiği gibi kavramsal hizmet kalitesi modelinin ölçümünün en kritik unsurlarından biri olan “beklenen kalite”, işletmenin dışsal iletişim faktörlerinin yanında “kulaktan kulağa iletişim”, “kişisel gereksinimler” ve “geçmiş tecrübeler”den de etkilenmektedir. Bu faktörlerin, müşterinin hizmet kalitesi beklentisi üzerindeki göreceli etkilerinin araştırılmasına yönelik hizmet kalitesi ölçeği oluşturmak amacıyla önceki çalışmaların devamı olan araştırmaların yapılması zorunluluğu ortaya çıkmıştır.

4.1.4. Servqual Ölçeğinin Geliştirilmesi

Servqual ölçeği (SERVQUAL- SERVice: hizmet; QUALity: kalite), 1983-1990 yılları arasında Parasuraman ve arkadaşlarınca önceki çalışmalarının devamı niteliğindeki araştırmalarla herhangi bir sektöre yönelik tüketicilerin hizmet kalitesi algılarını tanımlayan tekniklerin geliştirilmesinin, başka sektörlerde de uyarlanabilen genellemeler yapılmasına olanak sağlayabileceğine inanarak, hizmet sektörleri arasında kullanılmaya elverişli, standart bir ölçüm aracı arayışı sonucu geliştirilen ve bu konuda yapılan çalışmalar içerisinde konuyu ele alış tarzı, kapsamı ve geçerliliği bakımından göze çarpan ilk ve en kapsamlı araştırmadır.

(1986) sürdürdükleri araştırma kapsamında, hizmet sektöründe kavramsal hizmet kalitesinin ölçümü konusunda, bu kavrama daha geniş bir açıdan bakarak, konuyu ölçülebilir hale getirmek için hizmeti kullananın beklediği hizmet kalitesiyle, algıladığı hizmetin ölçümlenmesi, bu ölçümlemede hizmeti kullananın, beklediği hizmete ve algıladığı hizmete puanlar vereceği sayısal araştırmalara karar vererek dizi çalışmaları sürdürmüşlerdir.

Sürdürülen ilk araştırmada dört hizmet kategorisinin (bireysel bankacılık, kredi kartı hizmetleri, menkul kıymet komisyonculuğu ve tamir-bakım servisi işletmesi) yakın tarihlerdeki kullanıcısı olan ve yarı yarıya kadın ve erkeklerden oluşan 200 kişilik bir örnek kütle seçilmiştir.

Araştırmacılar, derinlemesine görüşmeler ve grup tartışmalarında ortaya çıkan 10 adet hizmet kalitesi belirleyicisinin (yaklaşık her biri için 10 madde olacak şekilde) ölçümünü gerçekleştirecek ölçeğin gelişimine, 97 çift (madde) soru belirlemişlerdir. 1

tane algı, 1 tane de beklenti olmak üzere bu maddelerin iki versiyonu bulunmaktadır. Bunlardan biri belli bir hizmet sektörü için müşteri(tüketici)lerin beklentilerini ölçmeye yönelik ifadeler, diğeri ise müşteri(tüketici)lerin belli bir hizmet sektöründeki belli bir hizmet işletmesi hakkındaki algılarını ölçmeye yönelik ifadeler yer verilmiştir. Ölçeğin algılarla ilgili kısmında müşteri(tüketici)lerin belli bir şirketin hizmetleri hakkında algılayışlarını ölçmek için özellikle işletmenin ismi belirtilmektedir. Araştırmacılar, literatürdeki ölçek geliştirme kurallarından biri olan, ölçek maddelerinin yarı yarıya pozitif ve negatif olması gerekliliği bilgisinden yola çıkarak SERVQUAL ölçeğinin maddelerini ortalama olarak yarı yarıya negatif ve pozitif ifadelerden oluşturmuştur. Deneklerden, her iki kısımda bulunan maddelerdeki ifadeleri, 7 noktalı Likert tipi ölçek üzerinden (“7” tamamen katılıyorum, “1” kesinlikle katılmıyorum ifadelerini temsil etmek üzere) değerlendirme yapmaları istenmiştir. Aradaki rakamlar için (6-2) herhangi bir sözel ifade kullanılmamıştır. Bu ilk veri toplama işinde beklenti ve algılama cümleleri aşağıdaki gibi yer almıştır:

Örnek - Beklenti cümlesi: *Telefon şirketleri kayıtlarını doğru olarak tutmalıdırlar.*

Örnek - Algılama Cümlesi: *XYZ şirketi kayıtlarını doğru olarak tutar.*

Ancak ilk araştırmada beklenti maddelerinin öznel yapısı yüzünden ortalama beklenti puanları gerçek olamayacak kadar yüksek çıkmıştır. Bu nedenle, daha sonra gerçekleştirilen kantitatif çalışmalarda bu maddeler:

Örnek - Beklenti cümlesi: *Mükemmel telefon şirketleri kayıtlarını doğru olarak tutarlar.*

şeklinde değiştirilmiştir. Algılama maddeleri ise ilk hali ile bırakılmıştır (Lee vd., 2000:218). Algılanan hizmet kalitesi, beklenen hizmet ve algılanan hizmet arasındaki fark olduğundan, araştırmacılar algılanan hizmet kalitesini:

Algılanan Hizmet Kalitesi(Q) = Algılanan Hizmet (P) – Beklenen Hizmet (E)

formüle ederek, bu yolla her soru önermesi için SERVQUAL puanını matematiksel ifadeyle

SERVQUAL puanı = Algılama Puanı – Beklenti Puanı

olarak hesaplamışlardır. Her bir soru önermesine 7'li Likert ölçek üzerinden beklenti maddeleri ve algılama maddelerine verilen puanların karşılıklı olarak farkının alınmasıyla, her bir soru önermesi için maksimum +6 ile minimum -6 arasında değişen SERVQUAL puanları hesaplanmıştır. Örneğin beklenti maddesine 1, algılama maddesine 7 puan verilirse, o madde için Algılanan Kalite Puanı = + 6, tam tersi olursa Algılanan Kalite Puan = - 6 olmaktadır (Zeithaml vd., 1990:172-176). Bu doğrultuda toplanan veriler, yapılan ilk (Cronbach's alfa katsayısı hesaplamalarına göre) istatistiksel analizler sonucunda **kavramsal hizmet kalitesi modeliyle** ilk başta oluşan 10 Hizmet Kalitesi Belirleyicisi (Boyutları) altındaki 97 soru önermesinin sayısı, önce 54'e indirilmiştir. Araştırmacılar, 54 soru önermesi üzerinde, beklentiler ve algılara ilişkin yeniden veri toplayıp istatistiksel analizlere devam etmişler ve 54 soru önermesi üçüncü kez yapılan istatistiksel analizlerle 34'e indirilmiştir. 34 soru önermesi üzerinden sürdürülen istatistiksel analizler sonucunda araştırmacıların ilk başta oluşan 10 Hizmet Kalitesi Belirleyicisi (Boyutları)nın sayısı beşe (**Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik** boyutları korunmuş; yetenek, nezaket, inanılrlık ve güvenlik boyutları **Güvence** boyutu içinde; ulaşılabilirlik, iletişim, müşteriye tanıma ve anlama boyutları **Empati** boyutu içinde ele alınmıştır); soru önermesi sayısı ise 34'ten 22'ye indirilmiştir. Bu araştırmalar sonucunda ulaşılan orijinal hizmet kalitesi boyutları ile Servqual ölçeğini oluşturan boyutların karşılaştırılması Şekil 15'de gösterilmiştir.

Şekil 15: Orijinal 10 Kalite Boyutunun Servqual Boyutlarına Dönüştürülmesi

		SERVQUAL BOYUTLARI				
		Fiziksel (somut) özellikler	Güvenilirlik	Heveslilik (İsteklilik)	Güvence (Güven)	Empati (Duyarlılık)
Hizmet Kalitesini Değerlendirmek için Geliştirilen Orijinal 10 Boyut	Fiziksel (somut) özellikler					
	Güvenilirlik					
	Heveslilik (İsteklilik)					
	Yetkinlik (Yeterlilik; Liyakat)					
	Kibarlık ve Nezaket					
	Dürüstlük ve İnanırlılık					
	Güvenlik					
	Erişilebilirlik (Ulaşılabilirlik)					
	İletişim (Kolay Anlaşılma)					
	Müşteriyi Anlama					

Kaynak: Zeithaml (1990:25)'den uyarlanmıştır.

Bu araştırmaların tamamlanmasıyla, gerekli düzeltmelerin ardından son halini alan **SERVQUAL Ölçeğinin** soru formunda **Hizmet Kalitesi Belirleyicisi** 5 boyutla ilgili toplam 22şer maddeden oluşan beklenen ve algılanan hizmete yönelik sorularla, ölçüm 44 cümle üzerinden yapılmaktadır. Ölçümlemede 7'li Likert Ölçeği kullanılmaktadır. Hizmet Kalitesi Belirleyicisi (Boyutları) ile ilgili dikkati çeken önemli bir husus da, bu boyutların müşteri(tüketici)lerin bireysel farklılıklarına, değişik hizmet sektörlerine göre önem sıralamasında farklılık göstermesidir.

1988 yılında araştırmacıların Servqual boyutlarını yeniden gözden geçirme aşamasında 4 değişik hizmet sektöründe yaptıkları araştırma sonucunda elde edilen bulgularda, en önemli boyutun Güvenilirlik, en az önemli boyutun da empati olduğu görülmüştür (Zeithaml vd., 1990:26). Hizmet Kalitesi Belirleyicilerinin (Boyutlarının) önem derecelerini (ağırlıklarını) belirlemek için Servqual ölçeğinde 1. ve 2. Bölümlerin arasında ölçütlerin önem ağırlığını sorgulayan bir bölüm daha vardır. Ayrıca müşterilerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorularda ankette yer almaktadır (Devebakan, 2001:73-76). Süreç içerisinde farklı görüş ve araştırmalar, ölçeğin gelişimine değişik bakış açıları kazandırmıştır.

Tablo 8: SERVQUAL Ölçeğinin Hizmet Kalitesi Belirleyicisi (Boyutları)nın Tanımları ve Her Bir Boyuta Düşen Soru Maddesi:

Hizmet Kalitesi Belirleyicisi (Boyutu) Adı	Hizmet Kalitesi Belirleyicisi (Boyutu) Tanımı	Her Belirleyiciye (Boyuta) düşen Soru maddesi sayısı
Tangibles (Fiziksel –somut- özellikler):	Hizmet işletmesinin sahip olduğu tesisler, ekipman ve teçhizat, donanım, personelin fiziksel özellikleri ve görünümü, hizmet sunumunda kullanılan araç-gereç ve diğer fiziksel donanım, hizmetin (plastik kredi kartı, banka sözleşme metni gibi) somut unsurları ve hizmet sunum ortamındaki diğer müşteriler.	1-4
Reliability (Güvenilirlik):	Performansta tutarlılık ve güvenilirlik. İşletmenin, söz konusu hizmeti ilk seferinde ve eksiksiz olarak yerine getirmesi yanı sıra, (hatasız faturalama işlemleri, kayıtların düzenli tutulması ve belirtilen zamanlarda belirtilen hizmetlerin tamamlanması gibi) verdiği sözlere sadık kalması.	5-9
Responsiveness (Heveslilik; İsteklilik):	Hizmet işletmesi çalışanlarının hizmeti sunmadaki istek ve arzuları ile hizmete hazır bulunuşluluklarını içermektedir. Örnek olarak bir işlem fişinin anında gönderilmesi, herhangi bir konuda haber bekleyen müşteriye çok hızlı geri dönüş sağlayarak bilgilendirme ve bir hizmeti anında yerine getirebilme (randevu isteyen birinin isteğini hemen yerine getirme) gibi işlemler düşünülebilir.	10-13
Assurance (Güven;Güvence):	Hizmet işletmesi çalışanlarının gerekli bilgi, beceri ve donanıma sahip olma, dürüst, inanılır olma ve saygınlık uyandırma, müşteriye centilmence davranma, öz bakımına özen gösterme yeterlilikleri yanı sıra müşterinin hizmet sunum sürecinde işletmeye güven duyma ve emin olma durumu	14-17
Empathy (Empati; Duyarlılık):	Hizmet işletmesi çalışanlarının müşterilere bireysel ilgi ve duyarlılık göstermesi, özenle davranması, özel hizmetler sunabilmesi, müşterinin ise hizmet sunum sürecinde işletmenin var olan tüm proseslerine ulaşabilmesi ve iletişimi	18-22

Kaynak: Parasuraman vd.(1985:47) ve Zeithaml vd.(1990:32)'den uyarlanmıştır.

1990 yılında araştırmacıların Servqual ölçeğini tekrar yeniden gözden geçirerek 1988 araştırma sonuçlarında geliştirdikleri orijinal SERVQUAL ölçeğinin olumsuz soru önermelerini revize etmişlerdir. Araştırmacılar, 3 değişik hizmet sektöründe hizmet işletmelerinin algılanan hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlayan çalışmalarının sonucunda istatistiksel analiz ve değerlendirmeler doğrultusunda; olumsuz soru önermelerinin (ifadelerin) katılımcıları çelişkiye düşürdüğü, bunun da veri kalitesini olumsuz etkilediği ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda

1. Olumsuz beklenti soru önermelerinin standart sapmalarının, olumlulara oranla yüksek çıkması
2. Olumsuz önermelerin belirsizliği ve olumlular kadar anlamlı olmamaları;
3. Tüm olumsuz soru önermelerinin yer aldığı heveslilik ve empati boyutlarının güvenilirlik katsayılarının düşük çıkması nedeniyle ölçekteki olumsuz soru önermelerinin tamamını olumlu olarak değiştirilmek suretiyle revizyonlar yapmışlardır. Araştırmacılar, yapılan değişikliklerin boyutlarda yer alan soru önermelerinin daha uyumlu hale getirdiğini ifade etmişlerdir (Parasuraman vd, 1991:422-424).

Yine bu kapsamda müşteri(tüketici)lerin bakış açısı ile hizmet Kalitesi Belirleyicilerinin (Boyutlarının) önem derecelerini (ağırlıklarını) belirlemek için müşteri(tüketici)lerden 100 puanı bu 5 boyuta dağıtmalarının istendiği puanlama bölümü de eklenmiştir (Parasuraman vd, 1991:445-448). Yapılan tüm bu değişiklikler sonucunda ölçeğin güvenilirliği, faktör yapısı ve geçerliliği yeniden değerlendirilmiştir. Sonuçta, her bir boyut için elde edilen güvenilirlik katsayıları daha yüksek çıkmıştır.

Hizmet sektörlerine yönelik yapılmış çok sayıda çalışma görülmekle birlikte Servqual ölçeği yalnızca pazarlama ve perakendecilik literatüründe değil endüstride de yaygın kullanım alanı bulmuştur. Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi söz konusu olduğunda en geçerli ve genel kabul gören ölçek olarak Servqual bilinmektedir (Brown vd, 1993:127). Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin yaptıkları bu son revizyonla Servqual ölçeği aşağıdaki orijinal şeklini almıştır (Parasuraman vd, 1991:449-450).

**Ölçeğin Beklentilerle (Expectations) İlgili olan Soru Önergelerinin (İfadelerinin)
Boyutlara göre dağılımı**

Fiziksel Özellikler
E1. Mükemmel telefon şirketlerinin modern araç-gereçleri vardır. E2. Mükemmel telefon şirketlerinin çalışma ortamları (fiziksel olanakları) görsel olarak çekicidir E3. Mükemmel telefon şirketlerinin çalışanları temiz ve iyi giyimli olmalıdır. E4. Mükemmel telefon şirketlerinin hizmet sunumunda kullandıkları materyallerin fiziki görüntüleri çekici olmalıdır
Güvenilirlik
E5. Mükemmel telefon şirketleri bir şeyi belirli bir zamanda yapma sözü vermişse, bunu zamanında yerine getirmelidir E6. Mükemmel telefon şirketleri, müşterilerin sorunları olduğu zaman sorunu çözmek için anlayışlı ve güven verici bir şekilde ilgilenmelidir. E7. Mükemmel telefon şirketleri vereceği hizmeti ilk seferde doğru olarak yerine getirir. E8. Mükemmel telefon şirketleri hizmetlerini söz verdikleri zamanda yerine getirmeliler. E9. Mükemmel telefon şirketleri hizmetlerle ilgili kayıtlarını düzgün ve doğru tutmalılar.
Heveslilik (İsteklilik)
E10. Mükemmel telefon şirketlerinin çalışanları müşterilere hizmetin tam olarak ne zaman sunulacağını söylerler E11. Mükemmel telefon şirketlerinin çalışanları müşterilere hızlı hizmet verirler E12. Mükemmel telefon şirketlerinin çalışanları her zaman müşterilere yardım etmeye isteklidir E13. Mükemmel telefon şirketlerinin çalışanları asla müşterilerin isteklerine cevap vermeyecek kadar meşgul değildir
Güvence
E14. Mükemmel telefon şirketlerinin çalışanlarının davranışları müşterilerde güven duygusu uyandırır. E15. Mükemmel telefon şirketlerinin müşterileri, işletmeyle olan ilişkilerinde güven hissetmelidirler. E16. Mükemmel telefon şirketlerinin çalışanları müşterilere karşı kibar ve saygılı olmalıdır. E17. Mükemmel telefon şirketlerinin çalışanları müşterilerin sorularını cevaplayacak bilgiye sahiptirler
Empati
E18. Mükemmel telefon şirketleri müşterilerine bireysel ilgi gösterirler E19. Mükemmel telefon şirketlerinin, tüm müşteriler için uygun çalışma saatleri vardır E20. Mükemmel telefon şirketlerinin, müşterilere kişisel ilgi (alaka) gösteren çalışanları vardır E21. Mükemmel telefon şirketleri, müşterileri için elinden gelenin en iyisini yaparlar E22. Mükemmel telefon şirketlerinin çalışanları, müşterilerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılar.

Ölçeğin Müşteri Algıları (Perceptions) ile ilgili olan Soru Önermelerinin (İfadelerinin) Boyutlara göre dağılımı

Fiziksel Özellikler
P1. XYZ Şirketinin modern araç-gereçleri vardır. P2. XYZ Şirketinin çalışma ortamları (fiziksel olanakları) görsel olarak çekicidir P3. XYZ Şirketinin çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür P4. XYZ Şirketinin hizmet sunumunda kullandığı materyallerin fiziki görüntüleri çekicidir
Güvenilirlik
P5. XYZ Şirketi bir şeyi belirli bir zamanda yapma sözü vermişse, bunu zamanında yerine getirir P6. XYZ Şirketi, müşterilerin sorunları olduğu zaman sorunu çözmek için anlayışlı ve samimi bir şekilde ilgilenir. P7. XYZ Şirketi vereceği hizmeti ilk seferde doğru olarak yerine getirir. P8. XYZ Şirketi hizmetlerini söz verdikleri zamanda yerine getirir. P9. XYZ Şirketi, hizmetleriyle ilgili kayıtlarını hatasız tutar.
Heveslilik (İsteklilik)
P10. XYZ Şirketinin çalışanları müşterilere hizmetin tam olarak ne zaman sunulacağını söylerler P11. XYZ Şirketinin çalışanları müşterilere hızlı hizmet verirler P12. XYZ Şirketinin çalışanları her zaman müşterilere yardım etmeye isteklidir P13. XYZ Şirketinin çalışanları asla müşterilerin isteklerine cevap vermeyecek kadar meşgul değildir
Güvence
P14. XYZ Şirketinin çalışanlarının davranışları müşterilerde güven duygusu uyandırır. P15. XYZ Şirketinin müşterileri, işletmeyle olan ilişkilerinde güven hissederler. P16. XYZ Şirketinin çalışanları müşterilere karşı kibar ve saygılıdır. P17. XYZ Şirketinin çalışanları müşterilerin sorularını cevaplayacak bilgiye sahiptirler
Empati
P18. XYZ Şirketi müşterilerine bireysel ilgi gösterir P19. XYZ Şirketinin, tüm müşteriler için uygun çalışma saatleri vardır P20. XYZ Şirketinin, müşterilere kişisel ilgi (alaka) gösteren çalışanları vardır P21. XYZ Şirketi, müşterileri için elinden gelenin en iyisini yapar P22. XYZ Şirketinin çalışanları, müşterilerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılar

4.1.5. Servqual Puanının Hesaplanması

Servqual yaklaşımında hizmet işletmelerinde hizmet kalitesi değerlendirmesi müşteri(tüketici)nin "beklenti-algı" ifade çiftlerine verdikleri puanlar arasındaki farkın hesaplanmasına dayanmaktadır.

Müşteri(tüketici)lerin beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesine verdikleri puanlar arasındaki fark alınarak, her soru önermesi (ifadesi) için bir fark puanı hesaplanır.

Her bir müşteri(tüketici) için, her boyuta ait soru önermelerinin (ifadelerinin) fark puanları toplanır ve boyutları oluşturan ifade sayısına bölünür. Böylece her boyut için ortalama fark puanı hesaplanır. 22 soruluk Servqual Ölçeğindeki boyutlar ve bu boyutlara ait soru önermelerinin (ifadelerin) sayısı aşağıdaki gibidir.

Boyutlar	Boyutlara Ait soru önermesi (ifadesi) sayısı
Fiziki özellikler	4
Güvenilirlik	5
Heveslilik	4
Güvence	4
Empati	5

N sayıdaki müşteri(tüketici) için yukarıda hesaplanan her boyutun ortalama fark puanı toplanır ve müşteri(tüketici) sayısı olan N'e bölünür.

Beş boyut için yukarıdaki şekilde hesaplanan ortalama fark puanlarının da ortalamaları alınır (beş boyut için hesaplanan puanlar toplanıp 5'e bölünür). Elde edilen değer "Ağırlıklandırılmamış Servqual puanı"dır. Bu hesaplama, müşterilerin hizmet kalitesi boyutlarına verdikleri göreceli önemi dikkate almamaktadır.

Ağırlıklandırılmış Servqual puanının hesaplanması ise dört aşamada yapılır:

1) Her bir müşteri(tüketici) ve 5 boyutun her biri için, Ortalama Fark Puanları (OFP) hesaplanır.

$$OFP_z^i = [\sum (A_z^x - B_z^x)] / X \quad z = 1, \dots, 5$$
$$x = 1, \dots, X$$

OFP_z^i = i. müşteri(tüketici)nin, z'inci boyuttaki Ortalama Fark Puanı

B_z^x = Müşteri(tüketici)nin, beklenen hizmet kalitesi ile ilgili z. boyuttaki her bir ifadeye (x) ait puanı.

A_z^x = Müşteri(tüketici)nin, algılanan hizmet kalitesi ile ilgili z. boyuttaki her bir ifadeye (x) ait puanı.

X = Her bir boyuta ait soru önermesi (ifadesi) sayısı

2) Her boyut için ortalama fark puanı (Servqual puanı) hesaplanır. Bunun için birinci adımda (N) müşterinin her biri ve her boyut için hesaplanan ortalama fark puanları toplanır ve müşteri sayısına (N) bölünür.

$$SP_z = \sum [OFP_z^i] / N \quad i = 1, \dots, N$$
$$z = 1, \dots, 5$$

SP_z = z. boyut için Servqual puanı

N = Araştırmaya katılan müşteri(tüketici) sayısı

3) Müşteri(tüketici)lerin her boyut için verdikleri önem derecelerinin ortalaması hesaplanarak, o boyutun ağırlığını gösteren bir katsayı hesaplanır.

$$k_z = \sum [\ddot{O}D_z^i] / N \quad i = 1, \dots, N$$
$$z = 1, \dots, 5$$

k_z = z. boyut için ağırlık katsayısı

$\ddot{O}D_z^i$ = i. müşteri(tüketici)nin, z. boyuta verdiği Önem Derecesi

4) İkinci adımda 5 boyutun her biri için hesaplanan "Servqual puanı" ile, o boyutun ağırlık katsayısı çarpılır; bulunan beş tane değer toplanarak Ağırlıklandırılmış Servqual Puanı (Kalite Puanı) hesaplanmış olur.

$$ASP = \sum k_z \cdot SP_z \quad z=1, \dots, 5$$

ASP = Ağırlıklandırılmış Servqual Puanı (Kalite Puanı)

SP_z = z. boyut için Servqual puanı

k_z = z. boyut için ağırlık katsayısı

4.2. Servqual Ölçeğinin Kullanım Tercih Nedenleri

Tüm sektörlerde, hizmet kalitesini ölçmeye yönelik en geçerli, en çok kullanılan ve genel kabul gören ölçek olarak Servqual bilinmektedir. SERVQUAL'in geliştirilmesi ile birlikte farklı sektörlerde birçok araştırmada yaygın olarak kullanılmış, uygulamaya geçirilmiştir. Algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik olarak geliştirilen SERVQUAL'de öncelikle müşterilerin herhangi bir hizmete ilişkin beklentileri, sonra belirli bir hizmet işletmesinin sunduğu hizmete ilişkin algılamaları ölçülmektedir. Beklentiler ile algılamalar arasındaki fark da hizmetin kalite düzeyini göstermektedir. Dolayısıyla, SERVQUAL Ölçeği algılama ve beklenti değerleri arasındaki farka göre hizmet kalitesini ölçmekte ve değerlendirmektedir. Ölçek, sahip olduğu avantajlar sayesinde geniş uygulama olanağı bulmuş, kendisine belirli ölçüde benzeyen veya tamamen farklı olan yeni ölçüm araçlarının geliştirilmesine de önemli katkılarda bulunmuştur.

Yüzyılımızda, neredeyse hizmet sağlamayan hiçbir işletme yoktur. Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi söz konusu olduğunda bazı perakendeciler satışları artırmak için satış yardımı ve taşıma gibi yan hizmetler sunarlar. Bazıları yan hizmetlerin yanında direk hizmet sunarlar. Bazıların da sadece hizmet sunarlar. Hizmet kalitesi bütün bu perakendeciler (satıcılar) için önemli bir meseledir. Rekabete dayalı mallar satan perakendeciler (büyük mağazalar, süpermarketler) tamamıyla birbirine benzer ürünler satabilirler. Rekabet edebilmek ve farklılaşabilmek için hizmet kalitesi temel araç haline gelir. Sadece hizmet satanlar (telefon şirketleri, havayolları) eğer kötü hizmet sunuyorsa, sunabilecekleri başka bir şey de yoktur. SERVQUAL, müşterilerinin hizmet beklentilerini ve algılarını anlamada ve bu bağlamda hizmetlerini geliştirmede işletmelere güvenilir ve geçerli bir yol sunan çoklu-birim ölçeğidir. Bu araç, geniş bir hizmet spektrumunda uygulanabilir bir şekilde hazırlanmıştır. Bununla beraber beş hizmet boyutunun her birini kapsayan ifadelerden oluşan ve beklenti ve algılarla formatlanan temel bir yapı sunar. Bu yapı, gerektiğinde belirli bir organizasyonun karakteristiğine ve araştırma ihtiyaçlarına rahatlıkla uygulanabilir. (Parasuraman vd, 1988:23-25)

SERVQUAL, hizmet kalite trendini takip edebilmek için belirli aralıklarla kullanıldığında ve ayrıca diğer hizmet kalite ölçüm formlarıyla birlikte kullanıldığında

çok değerli veriler sunar. Örneğin bir perakendeci, yılda dört veya beş kez SERVQUAL'i ve buna ek olarak müşterilerin önerilerini ve şikâyetlerini değerlendirerek, hizmet kalitesinin durumunu ve hizmet kalitesini geliştirmek için ne yapması gerektiğini öğrenebilir. SERVQUAL'i ayrıca birçok bayisi olan perakende işletmeleri, her bir bayinin hizmet kalitesini takip etmekte de kullanabilir; süpermarket zinciri, ,cevaplayıcılara alışveriş yaptıkları işletmeler hakkındaki algılarını sorarak iki ana rakibini araştırmaya ekleyebilir (Gabbie ve O'Neill, 1996:25; Yılmaz, 2007:59).

İşletme hedef pazarındaki en göze çarpan hizmet kalitesi boyutlarını öğrenebilir, rakip işletmeler ile kendini bu boyutlardaki güçlü ve zayıf yanlarını değerlendirebilir. Hizmet kalitesi yönünden önceliklerini belirleyebilir, müşterilerin hizmet kalitesi beklentilerini ve algılarını değerlendirmede geniş kapsamda hizmet ve satış organizasyonlarına yardım edebilir. Ayrıca, hizmet kalitesini geliştirmek için yönetsel dikkatinin ve faaliyetin gerektirdiği alanları belirlemede de bu enstrümanın varlığı, hizmet kalitesi tabanlı gerekli deneysel araştırmaların artmasını da teşvik eder. Literatürde SERVQUAL in genel anlamda pek çok potansiyel uygulama alanına sahip olduğu görülmektedir. SERVQUAL ölçeği günümüzde işletmelerin kullanım gereksinimleri doğrultusunda küçük değişiklik ve adaptasyonlarla, hizmet kalitesi ölçümünde Otel ve konaklama işletmelerinde, seyahat ve turizm işletmelerinde, araba kiralama hizmetlerinde, işletme okullarında, muhasebe işletmelerinde, mimari hizmetlerde, bankacılık ve finans sektöründe, eğlence sektöründe, eğitim, taşımacılık ve lojistik ve genel olarak sağlık sektöründe yaygın olarak kullanılmış ve etkin olarak kullanılmaktadır (Luk, 1997:14-16; Baker ve Fesenmaier, 1997:18; Kettinger ve Lee, 1997:228).

Hizmet işletmelerinde hizmet kalitesinin ölçümü ve değerlendirilmesindeki gelişmeler bunlarla sınırlı kalmayıp, ilgili hizmet sektörüne ve tipine bağlı olarak SERVQUAL ölçeği geçerli bir yöntem olarak oldukça yaygın bir şekilde kabul görmüş ve kullanılmaya devam etmektedir (Carman, 1990; Clark ve diğerleri, 1992; Finn ve Lamb, 1991; Fisk ve diğerleri, 1993'den Akt. Kandampully, 1998:437).

Servqual ölçeğini doğrudan veya çok az değişiklik yaparak kullanan birçok araştırma sonuçlarına bakıldığında, Servqual ölçeğinin genel olarak geçerliliğinin yüksek çıktığı görülmektedir. Beş Servqual boyutunun geçerlilik katsayısı değerlerinin, birçok

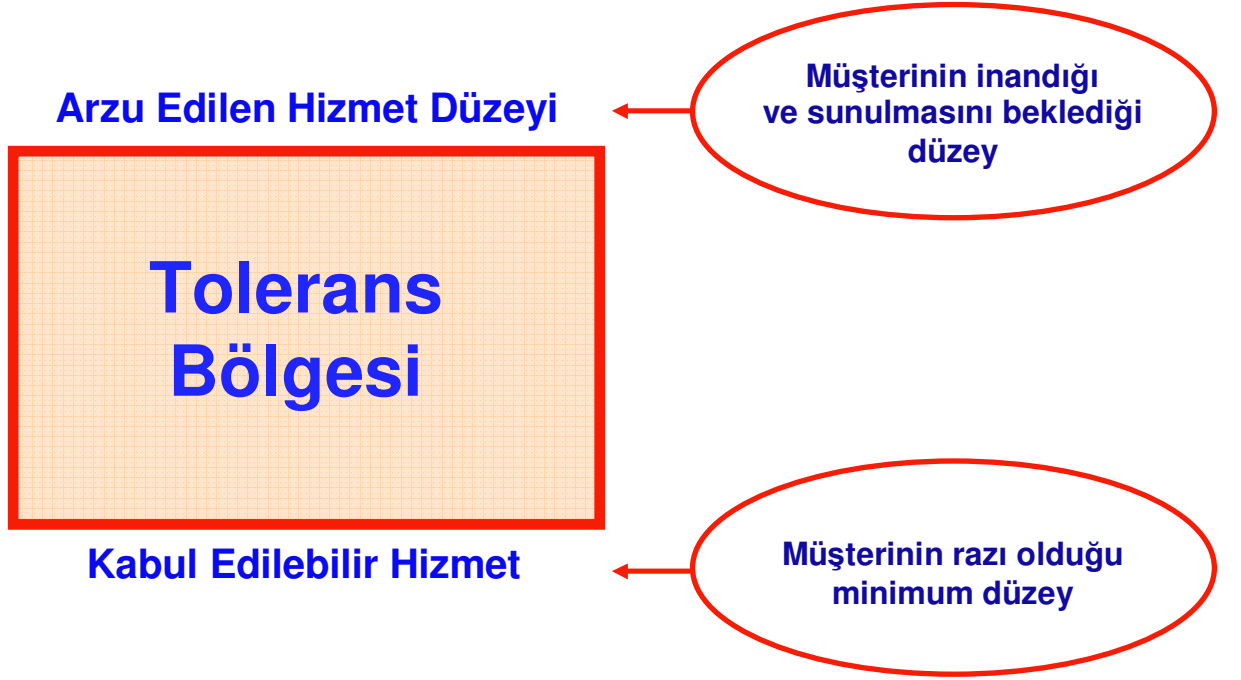
araştırmada yüksek çıkması, ölçeğin yakınsak (convergent) geçerliliğinin de yüksek olduğunu göstermektedir. Araştırmalar, Servqual ölçeğinin beş boyutu için güvenilirlik katsayısının benzer sonuçlar verdiği ve her bir boyutun içerisinde yer alan ölçek birimlerinin içsel geçerliliğinin yüksek olduğunu ortaya koymuştur (Babakus ve Boller, 1992; Babakus ve Mangold, 1992; Bowers ve arkadaşları, 1994; Carman, 1990; Cronin ve Taylor, 1992, 1994; Finn ve Lamb, 1991; Headley ve Miller, 1993; Lytle ve Mokwa, 1992; McAlexander vd., 1994; O'Connor vd., 1994; Asubonteng vd., 1996; Akt. Wolde-Rufael, 2001: 24-25).

4.3. Servqual Modeline Eleştiriler

Hizmet sektörlerinde hizmet kalitesini ölçmek amacıyla geliştirilmiş ve en çok kullanılan ölçek SERVQUAL Ölçeği olup, taşıdığı özellikler sayesinde çok yaygın uygulama ortamı bulmuş, yaklaşım tarzı ve sağladığı yararlar kendisine benzer veya daha farklı olan yeni ölçme araçlarının geliştirilmesine de önemli katkılarda bulunmuştur. Yapılan bazı çalışmalar sonucu SERVQUAL'in uygulandığı alanda alanın özellikleri nedeniyle zayıf yönlerinin olduğu sözkonusu edilmiş ve ölçek zaman zaman eleştirilmiştir.

Zaman içerisinde SERVQUAL'e yönelik eleştirilerin bir kısmının beklentilerin kavramsallaştırılmasına yönelik yoğunlaşması nedeniyle, araştırmacılar; Parasuraman vd. müşteri(tüketici) beklentilerini daha iyi irdeleyebilmek amacıyla altı farklı hizmet sektöründe ölçeği geliştirmeye dönük yeni bir araştırma daha gerçekleştirmişler; araştırma sonucunda, müşteri(tüketici)lerin hizmetle ilgili beklentilerinin iki ayrı düzeyde olabileceği yorumunu da yapmışlardır. Bu iki düzey "arzulanan" ve "yeterli görülen" hizmet düzeyleridir. Arzulanan hizmet düzeyi kısaca müşterilerin almayı umdukları hizmet iken, yeterli görülen hizmet, müşterilerin kabul edilebilir buldukları ve alacaklarını tahmin ettikleri hizmet düzeyidir. Her ikisi arasında oluşan tolerans bölgesi kavramı ise, arzu edilen ve yeterli görülen hizmet düzeyini birbirinden ayırmaktadır. Dolayısıyla, tolerans bölgesi müşteri(tüketici)lerin tatminkâr edici buldukları, nitelendirdikleri hizmet düzeyidir. Müşteri(tüketici)ler, bu düzeyin altında sunulan hizmetlerin kalitesinden tatmin olamayacaklardır.

Şekil 16: Hizmet Kalitesi Beklentilerinin Doğası



Kaynak: ve Parasuraman (2002:14)

Carman (1990:49-50), SERVQUAL ölçeği geliştirildikten sonra Parasuraman vd.'nin ardından onu ilk kullanan araştırmacılardan biri olup ölçeği diş kliniği, hastane ve lastik satış merkezi gibi hizmet işletmelerinde tatbik etmiş; çalışması sonucunda, ölçeğin belirli hizmet işletmeleri için özelleştirilerek kullanılması gerektiğini ve Servqual'de belirtilen beş hizmet kalitesi boyutundan daha fazla boyuta ihtiyaç duyulduğunu, ayrıca madde-boyut ilişkisinin sabit ve tutarlı olmadığını ileri sürmüştür. Ayrıca, konaklama sektöründeki hizmetlerde olduğu gibi bünyesinde birden fazla hizmet işlevi barındıran işletmelerde gerçekleştirilecek kalite ölçme faaliyetlerinde ölçüm aracının her bir işlev için ayrı ayrı tasarlanmasının gerekli olduğunu ifade etmiştir.

Diğer taraftan ölçeği hastanelerin hizmet sunumunda test eden Babakus ve Mangold (1992:783) ise, daha kısa (madde -ifade- sayısı daha az olan) bir ölçeğin de aynı şekilde sonuç vereceğini söylemişlerdir.

Cronin ve Taylor, hizmet kalitesini müşteri(tüketici)lerin beklemedikleri ve algıladıkları hizmet seviyesi arasındaki farktan yararlanarak ölçmeye çalışan SERVQUAL modelinin

yetersiz olduğunu, hâlbuki sadece işletmenin hizmet sunum performansının ölçülmesiyle, hizmet kalitesinin ölçülebileceğini savunmuşlardır. İşletmenin hizmet sunum sürecindeki hizmetin sunulmuş tarzının, hizmetten yararlanan müşteri(tüketici)lerin üzerinde bıraktığı etkiyi, hizmetin performansı olarak tanımlamışlardır (Cronin ve Taylor, 1992:55).

Cronin ve Taylor'un görüşlerini destekleyen Teas (1993:27), Servqual'in özellikle beklentilerle ilgili maddelerinin teorik ve operasyonel karmaşıklığı(bulanıklığı)ndan bahsederek eleştirmiş; Brown vd. (1993:134) ise performans (algı) ve beklenti maddelerinin pozitif korelasyonu sebebiyle, boşlukların ölçümü yönteminin güvenilirliğinin zayıf kaldığını iddia etmiştir.

Bu eleştirilere karşı Parasuraman vd. (1994:121), algı-beklenti farkının kavramsallaştırılması şeklindeki modellerinin, sürdürdükleri bir dizi araştırmada da desteklendiğini tespit ettiklerini belirttiler.

Servqual ölçeğinin, uygulamada ortaya çıktığı iddia edilen ancak birbirini desteklemeyen bu eleştirilere rağmen, pek çok araştırmacı, hizmet sektöründeki pek çok işletmede yöntemi kullanmaya devam etmiş ve etmektedir. Her ne kadar zaman zaman eleştirilse de model, pek çok araştırmacı tarafından güvenilir bulunmakta ve farklı hizmet sektörlerine adapte edilerek uygulanmasına rağmen hizmet kalitesi boyutlarının göreceli olarak sabit olduğu belirtilmektedir (Donnelly ve Shiu, 1999:501).

Yukarıda açıklanan ortaya konulan eleştiriler üzerine Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin 1994'de yaptıkları 1991'in devamı niteliğindeki araştırmaları sonunda yaptıkları revizyonla tek sütunlu, iki sütunlu ve üç sütunlu üç alternatifli SERVQUAL formatı geliştirmişlerdir. Formatlardan ilk ikisi hizmet kalitesini doğrudan ölçerken, üçüncüsü fark puanlarını alarak ölçmektedir. Hizmet kalitesinin doğrudan ve fark değerleri alınarak ölçülmesinden elde edilen sonuçların farklı çıkması sonucu hangi yöntemin daha güvenilir olduğu tartışmasını da artırmıştır. Üç sütunlu formatta da güvenilirlik ve içsel tutarlılık bakımından sorun olmamakla birlikte, anında hizmet heveslilik (isteklilik), güvence ve empati (duyarlılık) boyutları arasında yüksek etkileşim görülmektedir. Çünkü; bu üç boyutu oluşturan ifadeler anlamsal olarak tek bir boyut altında toplanmaktadır. Ayrıca, üç sütunlu format diğer iki formata göre daha ayrıntılı ve daha doğru sonuç vermektedir (Parasuraman vd.,1994;121). Bununla birlikte

üç sütunlu format performans skorlarını arzu edilen ve yeterli görülen hizmet düzeyleri ile karşılaştırma olanağı vermekte, hizmet kalitesi aksaklıklarının yaşandığı noktaları belirlemekte ve sonuçta hizmet sunum sürecinde öncelikli iyileştirme yapılması gereken alanları ortaya çıkarmaktadır.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin 1994'de yaptıkları araştırma da SERVQUAL'de olduğu gibi üç farklı yöntemle ölçüm yapılmış, hizmet kalitesinin ölçülmesinde fark değerlerinin alınmasının diğer yöntemlere göre daha iyi sonuç verdiği ortaya çıktığı görülmüştür (Stafford, 1999;27).

Bununla birlikte Parasuraman vd.'nin SERVQUAL'deki (1991) beklenti ifadelerini yukarıda bahsedildiği şekilde değiştirmesi ile ilgili bazı eleştiriler de yapılmıştır. Beklentilerde yapılan değişikliğin kaliteyi gereksinimlere uygunluktan çok üstünlük ile bağdaştırdığı için küçük ölçekli hizmet işletmelerini göz ardı ettiğini ileri sürülmüştür. Smith (1995;262) ise, beklenti ifadelerinde yapılan 1994 değişikliğinin beklenti değerlerini amaçlandığı gibi düşüremediğini ifade etmektedir.

BÖLÜM 5: ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

5.1.Araştırmanın Konusu ve Önemi

Önceki bölümlerde detaylı olarak irdelenen dünyada ve ülkemizdeki demografik dönüşüm ve nüfusun yaşlanması olgusu, içinde bulunduğumuz yüzyılda etkisini her geçen gün daha fazla hissettirecek bir süreç olarak kendisini göstermektedir. Çağımızda insanca yaşamın en önemli boyutu olan sosyal güvenlik kapsamında dünyada hızla artan yaşlı popülasyonunun gereksinim duyduğu en önemli hizmet alanlarının başında sağlık ve bakım sektörü gelmekte ve yer almaktadır. Sağlık ve bakım, hizmetler sektörü içinde en temel ve güncel sektörler olarak, aynı zamanda müşterilerle ilişkilerin en yoğun olduğu hizmet alanlarıdır.

5.1.1.Araştırmanın Konusu

Nüfusun yaşlanması, çoğunlukla gelişmiş ülkeler yanı sıra gelişmekte olan ülkeler açısından da önemle değerlendirilmesi gereken bir konudur. Yaşlanma olgusu ve sonuçları; sağlıktan sosyal güvenliğe, çevre ile ilgili konulardan eğitime, iş olanaklarına, sosyal-kültürel faaliyetlere ve aile hayatına kadar toplumun bütün yönlerini etkilemektedir.

Özellikle gelişmiş ülkelerde artan yaşlı nüfus ve yaşam beklentisi, sağlık hizmetlerinden, sosyal güvenliğe ve çalışma haklarına kadar doğrudan doğruya nüfusun yaş dağılımının değişmesi ile ilgili çok sayıda sosyo-politik sorunları gündeme getirmiştir. 21. yüzyıla girdiğimiz şu günlerde tartışmaların boyutu politik gerçekliği aşarak etik bir gerçekliğe dönüşmüştür.

Bu araştırma ile sağlık ve bakım sektöründe giderek öne çıkan yaşlı bakım hizmetleri açısından, hizmet kalitesinin etkililiğinin ortaya konulması yanı sıra; yaşlı bakım kurumlarında sunulan hizmet kalitesinin de geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

5.1.1.1.Literatür Taraması

Hizmet sektörü, “ölçemediğinizi daha iyi hale getiremezsiniz” prensibinden hareketle üretim kalitesini daha etkin bir şekilde ölçme çalışmalarını sürdürmüştür. Bu konuda hizmet sektörü alan yazınında, hizmet kalitesine yönelik birçok araştırmalar yapılmıştır. Çalışmalar arasında en fazla kabul göreni (1983-1990) de, Parasuraman, Zeithaml ve

Berry tarafından Amerika’da geliştirilen SERVQUAL modelidir. SERVQUAL hizmet kalitesi literatüründe bulunan en kapsamlı çalışmalardan biridir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985; 1988; 1991; 1994). Bakım sektörüne yönelik olarak ilk defa sağlık sektöründe sunulan hizmetlerin kalitesinin ölçülmesinde SERVQUAL’in uygulanabilirliğini araştıran Babakus ve Mangold (1992) tarafından hastane hizmetlerine adapte edilmiş ve uygulanmıştır.

Araştırmacılar tarafından geliştirilen Servqual yönteminin küresel ölçekte geçerli olduğu ve küçük değişikliklerle her sektöre uygulanabileceği, çünkü en temel hizmet kalitesi boyutlarını tanımladığı, yapılan çok sayıda araştırma sonuçlarına göre ölçeğin 20 yıldır her türlü hizmet sektöründe, hizmet kalitesi ölçüm ve tespitine yönelik olarak kullanıldığı görülmektedir. Ayrıca günümüze kadar SERVQUAL ölçeği hizmet kalitesi ölçümüne yönelik bilimsel çalışmalarda 60’a yakın doktora tezinde ve yüzlerce makalede araştırılmış ve tanımlanmıştır (Cook ve Thompson, 2000). SERVQUAL modeli, kar amacı olan ve olmayan kuruluşlar tarafından kaliteli hizmete ulaşmak amacıyla kullanılmaktadır.

Çiftçi’nin 2006 yılında tamamladığı ve servqual yöntemi kullanılarak Ziraat Bankası Konak Şubesi müşterilerince algılanan hizmet kalitesi skorlarının hesaplanması ve bu skorlar bakımından, öngörülen kalite boyutlarına verilen önem derecelerine göre, kalite düzeyini yükseltmek üzere hangi boyuta ya da boyutlara öncelik verilmesi ve iyileştirme yapılması gerektiğini saptamayı amaçlayan “Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama” konulu, 120 banka müşterisini kapsayan araştırmasında: Banka müşterilerinin hizmet kalitesi boyutları bazında en fazla önem verdikleri boyutların sırasıyla; güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati ve fiziki görünüm olduğu, bu sonuçlara göre bir banka işletmesinde müşterilerin öncelikli olarak hizmetin güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapılmasını, verilen sözün zamanında yerine getirilmesini ve kayıtların hatasız tutulmasını bekledikleri bulgularına ulaşılmıştır (Çiftçi, 2006:78,101).

Araştırmacı tarafından ulaşılan bu bulgulara dayalı olarak: Müşteri araştırmalarının periyodik olarak yapılması, müşterinin hizmet kalitesini değerlendirme kriterlerinin ve beklentilerinin ne olduğunun tespit edilmesi, bu tespit sonucunda elde edilen veriler ışığında kalite standartlarının oluşturulması, bu standartların personelce uygulanmasının

sağlanması ile personel seçimine, eğitimine, motivasyonuna ve teşvik sistemine gerekli ağırlığın verilmesi (Çiftçi, 2006:103-104); önerileri getirilmiştir.

Gedikli'nin 1998 yılında tamamladığı ve bir üniversite hastanesinin Nükleer Tıp Bölümü'nden hizmet alan hasta ve yakınlarının, sunulan sağlık hizmeti hakkında görüşlerinin alınarak sağlıkta hizmet kalitesini ölçme ve değerlendirmeyi amaçlayan "Hastanelerde Hizmet Kalitesi ve Bir Üniversite Hastanesinde Uygulama" konulu, 176 hasta ve hasta yakınına kapsayan araştırmasında: Hizmet kullanıcıları tarafından temizlik konusunun birinci derecede önemli olduğu, bunu önem sırasına göre, personel faktörünün, yapılan prosedür ve işlemlerin düzenli, hızlı ve güvenilir olmasının, görev dağılımının etkinliğinin ve yapılan işlemler hakkında bilgilendirmenin takip ettiği bulgularına ulaşılmıştır (Gedikli, 1998:69,72,111).

Araştırmacı tarafından ulaşılan bu bulgulara dayalı olarak: hastaların işlemlerinin belirli bir düzen içinde, zaman kaybına yol açmayacak şekilde hızlı ve hatasız yapılması, hastaların bekleme sürelerinin en aza indirilmesi ve personel seçiminde hassas davranılarak nitelikli ve becerikli personel istihdam edilmesi (Gedikli, 1998:111-112); önerileri getirilmiştir.

Göndelen'in 2007 yılında tamamladığı ve öğretmenlerine gelen müşterilerin beklentilerini ve algılarını tespit ederek; aralarındaki farkı bulmak ve bunun sonucunda tatmin düzeyini belirleyerek tatmin düzeyini yükseltilebilmek ve müşteri tatminini sürekli kılmak için gerekli önlemleri ortaya koymayı amaçlayan "Öğretmenevlerinde Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmininin Ölçülmesi Uygulaması ve Müşteri Tatminini Artırmaya Yönelik Bir Eğitim Modeli" konulu, 1077 öğretmenevi müşterisini kapsayan araştırmasında: Öğretmenevinden hizmet alan müşterilerin algıladıkları hizmetin, beklentilerini karşılamadığı bulgusuna ulaşılmıştır (Göndelen, 2007:6,48).

Araştırmacı tarafından ulaşılan bu bulgulara dayalı olarak: hizmet personelinin uzmanlık sahaları da dikkate alınarak, görev dağılımı ve iş tanımlarının belirgin bir şekilde yapılması, organizasyondaki rol çatışmalarının engellenmesi, hizmet kalitesiyle ilgili düzeltici ve önleyici faaliyetlerin, açık ve anlaşılır hedefler halinde uygulamaya konulması ve hizmetlerde teknoloji kullanımının artırılması (Göndelen, 2007:124-125); önerileri getirilmiştir.

Taşkıran'ın 2007 yılında tamamladığı ve bir Sağlık Bakanlığı hastanesinde hastalar açısından en önemli ve en az önemli hizmet kalitesi boyutlarını saptayabilmeyi amaçlayan “Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi, Servqual Analiz ile Değerlendirilmesi ve Ankara Ulus Devlet Hastanesinde Uygulama” konulu, 519 hastayı kapsayan araştırmasında: Servqual uygulaması yapılan hastanenin hastalar tarafından algılanan hizmet kalitesinin orta ile iyi arasında olduğu, hastaların en çok önem verdikleri kalite boyutunun güvenilirlik, en az önemli görülenin ise fiziksel özellikler boyutu olduğu bulgularına ulaşılmıştır (Taşkiran, 2007:93-96).

Araştırmacı tarafından ulaşılan bu bulgulara dayalı olarak: Hastane kaynaklarının kalite algısı düşük olan boyutlara yönlendirilmesi, böylelikle kısıtlı kaynakların daha verimli kullanılarak algılanan kalite puanlarının artırılabilceği (Taşkiran, 2007:142-147); önerileri getirilmiştir.

Yılmaz'ın 2007 yılında tamamladığı ve İzmir'deki üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde sunulan hizmet kalitesinin müşteri ve yöneticilerin bakış açısından analiz edilmesini amaçlayan “Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi: İzmir Örneği” isimli, 155 otel yöneticisi ve 169 otel müşterisini kapsayan araştırmasında: otellerde kalite yönetimine yönelik olarak yürütülen çalışmaların yetersiz olduğu, yöneticilerin müşteri beklentileri konusunda yanlış algılamalara sahip oldukları, müşterilerin hizmet kalitesine ilişkin beklentilerinin karşılanamadığı, otellerdeki hizmetin genel kalitesine ilişkin yönetici ve müşteri algılamaları arasında anlamlı farklar çıktığı bulgularına ulaşılmıştır (Yılmaz, 2007:91-99).

Araştırmacı tarafından ulaşılan bu bulgulara dayalı olarak: İşletmecilerin kalite uygulamalarının önemini kavramaları ve en kısa sürede hizmet kalitesi yönetimine yönelik çalışmalara başlamaları, hizmet kalitesi konusunda kararlı olup, yüksek kalite standartları belirleme, hizmet performansını/kalitesini izlemeye yönelik sistem oluşturma ve müşteriler kadar işletme çalışanlarının da memnun edilmesi (Yılmaz, 2007:144-157); önerileri getirilmiştir.

Yumuşak'ın 2006 yılında tamamladığı ve Uşak Ticaret ve Sanayi Odası'nın hizmetlerinden yararlanan mükelleflerin sunulan hizmetin kalitesine ilişkin algılarını tespit etmeyi amaçlayan “Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen

Faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Uygulaması” konulu, 326 kişiyi kapsayan araştırmasında: Servqual kalite puanları negatif olarak bulunduğu, yani kurumun sunduğu hizmetlerde üyelerinin beklentilerini karşılayamadığı ve önemli hizmet kalitesi boyutunun empati olarak belirlendiği bulgularına ulaşılmıştır (Yumuşak, 2006:91-93).

Araştırmacı tarafından ulaşılan bu bulgulara dayalı olarak: Çalışanların üyelere, kendilerini özel hissetmelerini sağlamak için ellerinden geleni yapmaları gerektiği ve üyelerin ihtiyaçlarını daha iyi karşılamak için ürün yelpazesinin genişletilmesi (Yumuşak, 2006:138-139); önerileri getirilmiştir.

Güzel’in 2006 yılında tamamladığı ve yükseköğretim kurumlarında sunulan turizm eğitiminin öğrenci beklentilerini ne derecede karşıladığını ölçmeyi amaçlayan “Yüksek Öğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi” konulu, Gazi, Bilkent ve Başkent Üniversitelerinde okuyan 236 üniversite öğrencisini kapsayan araştırmasında: Sadece Başkent Üniversitesi’nde “güvence” kalite boyutuna ait servqual puanı pozitif, diğer tüm servqual puanları negatif olarak bulunmuş; her üç üniversitenin de hizmet kalitesi bakımından öğrencilerin beklentilerini karşılayamadığı bulgularına ulaşılmıştır (Güzel, 2006:230,244,271).

Araştırmacı tarafından ulaşılan bu bulgulara dayalı olarak: Ölçekteki önerme maddeleri incelendiğinde “fiziksel görünüm” dışındaki kalite boyutlarının iyileştirilmesinin üniversitelerin maddi imkânlarıyla ilgisinin olmadığı, “fiziksel görünüm” dışındaki kalite boyutlarında kalitenin iyileştirilmesinde, eğitim hizmetini öğrenciye sunan yönetim, öğretim kadrosu ve diğer çalışanların kalitenin yükseltilmesine yönelik çabalarının önemli (Güzel, 2006:281); olacağı önerileri getirilmiştir.

Bulgan’ın 2002 yılında tamamladığı ve kütüphane hizmetleriyle ilgili algılanan ve beklenen kaliteyi Servqual yöntemiyle ölçmeyi amaçlayan “Kütüphanecilik Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bir Üniversite Kütüphanesi Uygulaması” konulu, Beykent Üniversitesi Kütüphanesi’nin kullanıcılarından 237 üniversite öğrencisi, personel ve öğretim elemanını kapsayan araştırmasında: önem derecesi ölçeğinde, en düşük ağırlığın empati boyutuna, en fazla ağırlığın ise fiziksel özellikler boyutlarına verildiği; Beykent Üniversitesi Kütüphanesinin bütünsel olarak kullanıcıların beklentilerini tam anlamıyla karşılayamadığı, bulgularına ulaşılmıştır (Bulgan, 2002:31,36,85).

Araştırmacı tarafından ulaşılan bu bulgulara dayalı olarak: Kütüphanelerin ankette belirtilen hizmet niteliklerini gözden geçirerek kendi yerel kullanıcı girdisi için bir yöntem üretebilecekleri (Bulgan, 2002:87); önerisi getirilmiştir.

Akbayrak'ın 2005 yılında tamamladığı ve ODTÜ Kütüphanesinde kullanıcı odaklı hizmet kalitesi ölçeklerini kullanarak, sağlanan hizmet kalitesi düzeyini ortaya koymayı ve bulgulara dayanarak hizmetleri değerlendirmeyi amaçlayan “Ortadoğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesinde Hizmet Kalitesi Ölçümü” konulu, 802 kütüphane kullanıcılarını kapsayan araştırmasında: bilgiye erişim boyutunda önemli problemler olduğu, ayrıca; kullanıcıların ihtiyaç duyduğu dergi koleksiyonunun yeterliliği, çalışma saatlerinin uygunluğu, grup çalışmalarına uygun mekanların yeterliliği ve ödünç verme hizmetlerinin yeterliliği konularında kalite puanlarının negatif olduğu bulgularına ulaşılmıştır (Akbayrak, 2005:9-10,95,120).

Araştırmacı tarafından ulaşılan bu bulgulara dayalı olarak: Kütüphane yönetimlerinin, kalite yönetim modellerini uygulamasalar da kalite ölçümü konusunda gerekli çalışmalarını yapmaları gerektiği (Akbayrak, 2005:134-135); önerisi getirilmiştir.

Özer'in 1997 yılında tamamladığı ve tüketicilerin banka hizmetlerinden faydalanma oranları, hizmetler hakkındaki düşünceleri, kaliteli bir hizmetten beklentileri ve hizmetler hakkında bilgi almayı tercih ettikleri kaynakları incelemeyi amaçlayan “Hizmetlerde Kalite: Banka Hizmetlerinde Kalite Üzerine Bir Tüketici Araştırması” konulu, farklı yaş gruplarından 400 kişiyi kapsayan araştırmasında: çalışmaya katılanların yüzde 98'inin banka müşterisi olduğu, dolayısıyla bankaların geniş bir pazara hitap ettiği; gelir seviyesi arttıkça tüketicilerin daha fazla sayıda hesap ve hizmetten faydalanma eğiliminde oldukları; banka tercihlerinde yaygın şube ağı, işlem hızı ve danışmanlık hizmetlerinin etkili olduğu bulgularına ulaşılmıştır (Özer, 1997:39,41,66-67).

Araştırmacı tarafından ulaşılan bu bulgulara dayalı olarak: Banka müşterilerinin, sunulan hizmetlerle ilgili daha fazla bilgilendirilmelerinin ve danışmanlık hizmetleri verilmesinin yanı sıra, banka işlem hızlarının da arttırılması için çalışmaların yapılması gerektiği (Özer, 1997: 70-71); önerileri getirilmiştir.

Öziç'in 2007 yılında tamamladığı ve Celal Bayar Üniversitesi Hastanesindeki algılanan hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlayan "Sağlık Sektöründe Kalite Ölçümü: Celal Bayar Üniversitesi Hastanesinde Servqual Yöntemi Uygulaması (Measurement of Quality in Health Care Sector: Application of Servqual Method in Celal Bayar University Hospital)" konulu, 113 hasta ve hasta yakınına kapsayan araştırmasında: hastalar ve yakınları için en önemli olan kalite boyutunun güvence (emin ellerde olduklarını hissetme) olduğu ve bu boyutta Servqual puanının pozitif olduğu yani beklentileri aştığı, hizmet kalitesinin en düşük tespit edildiği boyutun ise fiziksel özellikler olduğu bulgularına ulaşılmıştır (Öziç, 2007:42-43, 71-73).

Araştırmacı tarafından ulaşılan bu bulgulara dayalı olarak: Türk insanının farklı algı ve alışkanlıkları ve bazı kalite boyutlarının düşük çıkan güvenilirlikleri dolayısıyla, Servqual ölçeğindeki kalite boyutları ile ilgili olarak detaylı çalışmaların yapılarak geliştirilmesi gerektiği (Öziç, 2007:74-75); önerileri getirilmiştir.

Bao'nun 2009 yılında tamamladığı ve havayoluyla seyahat eden yolcuların sunulan hizmet kalitesinden tatmin olma düzeylerini ölçmeyi amaçlayan "Air Travel In The U.S.: An Investigation Of The Influence Of Perceived Risk In Service Quality" konulu, 233 uçak yolcusunu kapsayan araştırmasında: yolcuların, havayolları tarafından kendilerine sunulan hizmetten büyük oranda memnun oldukları bulgusuna ulaşılmıştır (Bao, 2009:7,96).

Araştırmacı tarafından ulaşılan bulgulara dayalı olarak: Yapılan çalışmanın daha da geliştirilerek; seyahat nedeni ile ilgili alt-segmentler (iş seyahati veya özel seyahat gibi), yurtiçi veya yurtdışı seyahatler ve havaalanı kategorilerine göre de yeni çalışmaların faydalı olacağı (Bao, 2009:119-120); önerileri getirilmiştir.

Gannage'nin 2009 yılında tamamladığı ve otomotiv sektöründe sunulan hizmetin etkililiğini, tüketicilerin yerli ve yabancı marka tercihlerinde sunulan hizmetin etkisini ve Servqual yönteminin geçerliliğini ölçmeyi amaçlayan "Assessing SERVQUAL and the Automotive Service Quality Model: A Comparative Study" başlıklı, 620 araç (otomobil) sahibini kapsayan araştırmasında: yerli araç veya ithal araç satın almayı tercih eden müşterilerin üründe aradıkları kalite ölçütleri arasında anlamlı bir fark bulunmadığı; müşterilerin servis hizmetleri hakkındaki farkındalıklarının (bilgi sahibi olmalarının), sunulan hizmetin kalitesini değerlendirmeleri aşamasında etkili olduğu ve

son olarak da otomotiv distribütörlerinin müşteri hizmetlerinin sundukları hizmet kalitesini değerlendirmede Servqual modelinin zayıf kaldığı bulgularına ulaşılmıştır (Gannage, 2009:6,47).

Araştırmacı tarafından ulaşılan bulgulara dayalı olarak: Otomotiv sektörü için hizmetin teknik ve fonksiyonel bileşenlerinin önemini korumakta devam ettiği; Servqual yönteminin bu sektördeki uygulamada geçerli görülmediği için bu alanda yeni ölçüm yöntemleriyle ilgili çalışmaların faydalı olacağı; ancak tek bir çalışmayla karar vermek yerine derinlemesine dikey araştırmaların yapılması (Gannage, 2009:119-120); gerektiği önerileri getirilmiştir.

Wolde-Rufael'in 2001 yılında tamamladığı ve büro yönetimi danışmanlık hizmetlerinde sunulan hizmetlerle ilgili Servqual yönteminin uygunluğunu; sunulan hizmetler konusunda kullanıcıların ne kadar haberdar olduklarını ve kar amacı gütmeyen kurumlar için Servqual modelini adapte edip uygulayarak, nasıl bir sonuç vereceğini ölçmeyi amaçlayan "Measuring Service Quality of the Better Business Bureau Using The Servqual Model" başlıklı, 112 hizmet kullanıcılarını kapsayan araştırmasında: katılımcıların, sunulan hizmetlerden yüzde 38 oranında bilgili oldukları; hizmet kalitesi boyutlarıyla ilgili kalite puanlarının -0,19 ile 0,27 arasında değiştiğini, dolayısıyla kullanıcıların hemen hemen beklemedikleri hizmeti elde ettikleri (ve bunun bir sebebinin de, kar amacı gütmeyen bir kurumdan, hizmet kullanıcılarının beklentilerinin çok yüksek olmayabileceği), bulgularına ulaşılmıştır (Wolde-Rufael, 2001:11,39,82).

Araştırmacı tarafından ulaşılan bulgulara dayalı olarak: Servqual modelinin kamu sektörü ve kar amacı gütmeyen işletmelerdeki uygulama sayısının az sayıda olduğu, dolayısıyla bu alanda da geçerli ve güvenilir olarak uygulanabilirliğinin, çeşitli çalışmalarla araştırılması, özellikle internet ve iletişim alanındaki teknolojik gelişmelerin hizmet sektöründeki pek çok süreci etkilediği ölçekte gerekli olabilecek bazı modifikasyonlar için çalışmalar yapılması (Wolde-Rufael, 2001:82-84); gerektiği önerileri getirilmiştir.

Saleeby'nin 2008 yılında tamamladığı ve Amerika Birleşik Devletleri'nde hizmet veren Lübnan restoranlarındaki hizmet kalitesi ile müşteri sadakati arasındaki ilişkiyi ölçmeyi amaçlayan "Examining the Relationship between Service Quality and Customer Loyalty in Lebanese Restaurants" başlıklı, 7 farklı Lübnan restoranında 63 müşteriyi kapsayan

araştırmasında: en yüksek kalite puanının fiziksel özellikler boyutunda elde edildiği; hizmet kalitesi ile müşteri sadakati arasındaki güçlü bir pozitif ilişki mevcut olduğu; restoran yöneticilerinin kalite ve imaja çok önem vermeleri sebebiyle fiziksel özellikler ve güvenilirlik boyutlarıyla ilgili skorların, insan faktörünün daha belirgin olduğu empati, güvence ve heveslilik boyutlarından daha yüksek tespit edildiği bulgularına ulaşılmıştır (Saleeby, 2008:1-4, 44).

Araştırmacı tarafından ulaşılan bulgulara dayalı olarak: restoran yöneticilerinin müşterilerle insani boyuttaki ilişkilerini geliştirmeye yönelik çalışmalar yapılması gerektiği ve bu konunun aynı zamanda araştırmacılar için de önemli çalışma alanı olarak yer alması (Saleeby, 2008:48); gerektiği önerileri getirilmiştir.

Ülkemizde de sağlık, bakım ve benzeri diğer sektörlerde hizmet kalitesi ölçümünde birçok araştırmacı tarafından kullanılmış (Uyguç,1998; Devebakan, Aksaraylı;2001, Bulgan,2002; Sütütemiz;2005, Firuzan v.d.;2007); Yapılan çalışmalar hizmet kalitesinin değerlendirilmesi için kullanıcı odaklı kriterlerin belirlenmesinde SERVQUAL'in potansiyel bir çatıyı sağladığını göstermektedir

5.1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, SERVQUAL enstrümanını Türkiye’de kar amacı gütmeyen, Başbakanlık- Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu’na bağlı huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde sunulan hizmet kalitesini ölçmek için adapte etmek ve uygulamak; yaşlı bakım kurumlarında sunulan hizmetin, bu kurumlardan hizmet alan sakinlerin beklentilerini karşılama düzeyini ölçerek, bu beklentiler içerisinde hizmet kalitesi boyutlarından hangilerinin sakinler için daha önemli ve öncelikli olduğunu ortaya koymak ve hizmet kalitesini iyileştirme amacı doğrultusunda katkı sağlamaktır.

Literatürde yaygın olarak kullanılan SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğinin Türkiye’deki yaşlı bakım kurumlarında uygulanabilirliği ve huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde kalan yaşlıların (sakinlerin) hizmet kalitesi değerlendirmesinin ortaya konulması amaçlanmıştır.

Araştırmadaki temel amaç hizmet kalitesine yönelik, huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerindeki yaşlıların sunulan hizmete yönelik beklenti ve algı düzeylerinin belirlenmesi ile hizmet kalitesi düzeyinin saptanması ve hizmet kalitesi boyutlarının önem ve öncelik derecesinin belirlenmesine yöneliktir. Elde edilen bulgular, araştırmacıların, politika oluşturucuların ve hizmet sağlayıcı kurumların yararlanması için öneriler halinde sunulacaktır.

5.1.3. Varsayımlar

1. Servqual ölçeği (modeli), uluslar arası literatürde bankacılık, konaklama, eğitim ve sağlık sektörlerinde hizmet kalitesi ölçümünde kabul gördüğünden, yaşlı bakım sektörü hizmet kalitesi ölçümünde de uygulanabilir olduğu varsayılmıştır.
2. Hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi boyutlarının önem derecesi bilimsel olarak ölçülebilen kavramlardır.
3. Ölçeklere verilen cevaplar samimi ve objektiftir.

5.1.4. Sınırlılıklar

1. Bu araştırma, Başbakanlık- Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'na bağlı huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde sunulan hizmet kalitesini ölçmek ile sınırlıdır. Çalışanların bireysel etkenliği ve yeterlilikleri araştırma kapsamı dışında tutulmuştur.
2. Bu çalışma bir model çalışması olup, kuramsal çatıyı belirleyen Servqual hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin ölçütlerle sınırlıdır. Çalışanların bireysel performans etkililikleri araştırma kapsamına alınmamıştır.
3. Bu çalışma, kavramsal hizmet kalitesi modelinde müşteri (tüketici, kullanıcı) tarafında yer alan beşinci boşluğun ölçümüyle sınırlıdır. İşletmenin (kurumun) hizmet sunum süreçleri ile ilgili diğer dört boşluk, bu çalışma kapsamına alınmamıştır.
4. Bu araştırma 27 Mart 2009-31 Mayıs 2009 tarihleri arasında SHÇEK'e bağlı Adana, Ankara, Antalya, Bartın, Bilecik, Bursa, Düzce, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Kocaeli, Manisa, Sakarya, Tekirdağ ve Zonguldak illerinde bulunan huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezleri ile sınırlıdır.

5. Bu araştırma için oluşturulan ölçekler, kavramsal hizmet kalitesi modeli SERVQUAL boyut ve ölçütleri ile sınırlıdır.

5.2.Araştırma Süreci

Bu bölümde, araştırmanın türü, veri toplama süreci, ölçeğin yapısı ve hazırlanması, ölçme, ölçeğin oluşturulması ve ölçeğin yapısı hakkında bilgi sunulmuştur. Bu aşamalar, aşağıda ayrıntılı şekilde ele alınmaktadır.

5.2.1.Araştırmanın Türü

Genellikle sosyal bilimlerde kabul gören iki temel araştırma türü mevcuttur. Bunlar; survey (saha-alan-betimsel) çalışmasına dayanan araştırmalar ile genellikle fen bilimlerinde kullanılan, son zamanlarda sosyal bilimciler tarafından da kullanılan deneysel araştırmalardır.

Survey (saha) çalışmasında araştırmacı, araştırma konusu olayı doğal oluşumu ve akışı içinde gözlemleyerek; deneysel araştırmada ise olay bağlamında değişkenler arasındaki etkileşimi çevresel faktörlerin etkilerinden arındırarak incelemeye çalışmaktadır. Betimsel araştırmalar, bilimsel değere sahiptir; bilime ve pratik uygulamalara büyük katkıda bulunmaktadır. Betimleme; olayları, obje ve problemleri anlama ve anlatmada ilk aşamayı oluşturur. Bilimsel etkinlikler, olayların betimlenmesiyle başlar. Bunlar olayların objelerin, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunu betimlemeye, açıklamaya çalışan incelemelerdir. Betimleme araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedef alır. Bu sayede onları anlayabilme, gruplayabilme olanağı sağlanır ve aralarındaki ilişkiler saptanmış olur.

Gerçekte betimleme çalışmaları, başlı başına araştırmalardır. Bu yöntem ayrıca uzman ile uygulayıcıyı bir araya getirmektedir. Bunlar daha çok olayların içinde buldukları koşulları, özellikleri ve olaylar arasındaki fonksiyonel ilişkileri bulmaya çalışır. Survey (saha çalışması) denince akla ilk gelen şey ölçek, anket ve mülakat (görüşme) teknikleridir (Kaptan, 1995:69-72; Altunışık vd., 2007:57; Sarıkaya, 2002:93-94; Sütütemiz, 2005:93). Saha çalışmaları ile elde edilecek bulgular kapsamında, çalışmanın gerçekleştirilmesinin amacına daha uygun olacağı, böylece elde edilecek verilerle, olayların gerçek şartlar altında gözlemlenmesi ve araştırmacıya elde edeceği,

kullanacağı verilere yönelik de güvence sağlayacağı düşünülmüştür. Saha çalışmalarının eğitim ve sosyal bilimlere uygun düşmesi ve çokça yararlanılması nedenleri arasında; elde edilen verilerin güncel problemlerin çözümünde büyük yarar sağlaması ve araştırmaların güvenilirliği ve geçerliliği açısından son derece önemli katkı sağlamasıdır.

5.2.2. Veri Toplama Süreci

Araştırmada öncelikle literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Araştırmalarda, ister saha ister deneysel çalışma olsun, nasıl bir yaklaşımla veri toplanacağı belirtilmesi önem arz etmekte olup, anlık yatay kesit (cross-sectional) ve süreli (longitudinal) veri toplama olmak üzere iki yaklaşım tarzıyla gerçekleştirilmektedir. Birinci yaklaşım, yani araştırılan olgu veya olguların belli bir andaki durumunu ortaya koymaya yönelik anlık yatay kesit çalışması; ikinci yaklaşım ise olguya ilişkin değişme ve gelişmeleri ortaya koymaya yönelik ikincil kaynak verilerin kullanıldığı süreli (longitudinal) veri toplama çalışmasıdır. Birinci yaklaşım yaygın olarak anlık yaklaşımı benimsemektedir. Genelde çalışanların organizasyonlardaki tutumlarına ilişkin araştırmalar için veri toplamada yoğun tercih edilen anlık yatay kesit çalışmasıdır (Altunışık, 2007:60). Bu araştırmada, huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde sunulan hizmet kalitesini ölçmek, yaşlı bakım kurumlarında sunulan hizmetin, bu kurumlardan hizmet alan sakinlerin beklentilerini karşılama düzeyini, bu beklentiler içerisinde hizmet kalitesi boyutlarından hangilerinin sakinler için daha önemli ve öncelikli olduğunu belirlemek ve hizmet kalitesini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmeye yönelik anlık yatay kesit çalışması tercih edilmiştir.

5.2.2.1. Ölçeğin Hazırlanması

Bu çalışmada, Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından 1983-1990 yılları arasında geliştirilen ve hizmet kalitesi literatüründe en çok kullanılan hizmet kalitesi Servqual ölçeği kullanılmıştır. Yapılan bu çalışmada Türkiye genelinde SHÇEK'e bağlı huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde sunulan hizmet kalitesini ölçmek için adapte etmek ve uygulamak; yaşlı bakım kurumlarında sunulan hizmetin, bu kurumlardan hizmet alan yaşlıların (sakinlerin), hizmet kalitesi beklentileri düzeyi ile kendilerine sunulan hizmete yönelik algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi arasındaki farklılığın ortaya konulmasına ölçerek, bu beklentiler içerisinde hizmet kalitesi

boyutlarından hangilerinin sakinler için daha önemli ve öncelikli olduğunu ortaya koymak ve hizmet kalitesinin ortaya konulmasına yönelik bir uygulamaya yer verilmiştir.

Araştırmanın bağımlı değişkeni, uygulanan Servqual ölçeğinden elde edilen veriler üzerinden hesaplanan hizmet kalitesi skorudur (Servqual skoru). Bu çalışmada kullanılan Servqual ölçeğinin yanı sıra bağımsız değişkenleri (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir düzeyi, bakım ücretini kimin karşıladığı (sosyal güvence), huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde sunulan hizmet kalitesi ile ilgili sakinlerin genel değerlendirmesi, sakinlerin “değişiklik teklif edilse, huzurevinde kalmaya devam edip etmeyecekleri”ne ilişkin tercihleri, huzurevinde kaldıkları süreçte herhangi bir problem yaşayıp yaşamadıkları ve problemin kendilerini tatmin edecek şekilde çözülüp çözülmediği ile kalmakta oldukları huzurevini, başkalarına tavsiye edip etmeyeceklerini içeren kişisel bilgi formu da hazırlanmıştır.

Ölçek bireysel ve grup olarak uygulanabilen bir kâğıt kalem testidir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından 1990’da revize edilerek en son hali verilen; algı ve beklenti için 22 çift soru önermesi (ifadesi) ve 5 kalite boyutundan oluşan Servqual ölçeği; orijinal halinden tercüme edilerek ve yaşlı bakım hizmetlerine adapte edilerek kullanılmıştır.

5.2.2.2.Ölçme

Ölçme, üzerinde araştırma yapılan nesnelere ve objelere veya kavramlara önceden belirlenen kurallara göre sayılar atfetme olayıdır. Literatürde başlıca dört temel ölçümden bahsedilmektedir:

1. En düşük ölçüm seviyesi olan nominal ölçüm seviyesinde; ölçüme kullanılan rakamlar sadece kimlik belirtme amacını gütmektedir. Herhangi bir nesnenin herhangi bir özellik yönünde miktarını göstermemektedir.
2. Sıralama (ordinal) ölçüm seviyesinde, araştırma yapılan özellik açısından nesnelere arasında azlık veya çokluğa göre bir sıralama yapılır. Ancak, nesnelere araştırma özelliği açısından bir diğerine göre kaç katı daha fazla veya az olduğu bilgisi verilmemektedir.

3. Aralık seviyesi ölçümünde; nesnelerin sahip oldukları özelliklerin azlığı veya çokluğu oransal olarak gösterilmektedir ve bu ölçüm sosyal bilimlerde en yaygın olarak kullanılan ölçüm seviyesidir. Burada ölçekte yer alan her bir sayı arasındaki aralık eşit sayılmaktadır. Ancak, başlangıç noktası subjektiftir. Literatürde yaygın olarak kullanılan ölçekler arasında Likert ölçeği (“Hiç katılmıyorum” – “Kesinlikle katılıyorum”) ve semantik farklar ölçeği (“Çok Kötü” – “Çok İyi”) sayılabilir.

4. Rasyo türü ölçek, en üst ölçüm seviyesini oluşturmaktadır. Bu ölçüm seviyesinde her türlü istatistiksel veri analizi mümkündür ve başlangıç noktası olarak “0” kabul edilir; ancak sosyal bilimlerde rasyo seviyesinde ölçülebilir çok az sayıda değişken veya kavram vardır (Altunışık vd,2007:104-107; Sarıkaya,2002:119). Bu çalışmada kullanılan ölçekte yer alan kişisel bilgi formunda nominal ve ordinal ölçek, hizmet kalitesini ölçmeye yönelik algı-beklenti sorularında ise aralık seviyesi ölçeği kullanılmıştır.

5.2.2.3.Ölçeğin Oluşturulması

Beklenti ve algı bölümlerinden oluşan 22 soru önermeli SERVQUAL ölçeğinin kuramcısı Parasuraman ve arkadaşları, ölçeğin hizmet kalitesi ölçümünde temel ve bütüncül standart oluşturduğu için kendilerince uygulanan sektörlerin dışında diğer tüm hizmet sektörlerinde de uygulanabileceğini, sektörel bazda terminolojik modifikasyon (adapte) düzenlemeler yapılabileceğini, ancak ölçeğin sınırlı geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanan ölçme amacıyla yitimi olmaması için madde içerik ve sayılarında eksiltme yapılmamasını araştırmacılara önermektedirler. Bu kapsamda Servqual ölçeğinin adaptasyonu için, metodolojik kapsamda çeviri- ters çeviri tekniği (dilsel eşdeğerlilik), kullanılmıştır. Bu yaklaşım, İngilizce orijinal bir ölçeğin Türkçe’ye uyarlanması şeklinde olup, bahsedilen çeviri-ters çeviri işlemi yapılması gerekmektedir (Altunışık, 1998; Akt.Sarıkaya, 2002:120). Ölçeğin Türkçe’ye uyarlanabilmesi için öncelikle dilsel eşdeğerlik çalışması gerçekleştirilmiştir. Çünkü bir kültürde geliştirilmiş bir testin başka bir kültürde güvenilirliğini ve geçerliğini test etmeye yönelik çalışmaların ilk aşamasını, özgün formun çevirisinin yapılması ve dil eşdeğerliğinin sağlanmasına yönelik çalışmalar oluşturur (Geisenger, 1994 ve Öner, 1994’den Akt: Yıldız, 2000, s.73; Çolak ve Fer, 2007:199-201).

Bu kapsamda birinci aşamada, araştırmacı tarafından temel birinci kaynağa (Parasuraman, vd., 1991:445) ulaşılarak ölçeğin (22 çift soru önermeli) İngilizce orijinali, önce İngilizceden Türkçeye adapte ve çevirisi yapılmıştır. Araştırmacının dışında iki ayrı üniversitede görev yapmakta olan lisans ve lisansüstü eğitimlerini İngiliz Dili ve Edebiyatı alanında tamamlamış, Yabancı Diller Bölümünde akademisyen iki öğretim üyesi tarafından da ölçeğin Türkçeye çevrilmesi gerçekleştirilmiştir. Daha sonra araştırmacı ve söz konusu uzman akademisyenler bir araya gelerek, çevirilerinden ölçeğin (22 çift soru önermeli) orijinaline sadık tek bir Türkçe formunu oluşturmuşlardır.

İkinci aşamada, oluşturulan bu form, lisans ve lisansüstü eğitimlerini İngiliz Dili ve Edebiyatı alanında tamamlamış, Yabancı Diller Bölümünde akademisyen farklı iki öğretim üyesi tarafından da ölçeğin tekrar İngilizceye çevrilmesi gerçekleştirilmiştir. Araştırmacı ve söz konusu uzman akademisyenler tekrar bir araya gelerek, üç İngilizce formdan tek form oluşturmuşlardır. Formun ölçeğin orijinaliyle tutarlılık gösterdiği görülmüştür. Daha sonra ölçeğin İngilizce ve oluşturulan Türkçe formları, anadili İngilizce olan ve Türkçe bilen bir dil uzmanı tarafından incelenmiş ve bu inceleme sonucunda ölçeğin Türkçesinin, orijinaliyle tutarlılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak üçüncü aşamada, Türkçe ve İleri düzeyde İngilizceye hâkim olan işletme alanında iki akademisyen ve yaşlı bakım hizmetlerini de kapsayan sosyal bakım alanında sosyal çalışmacı olarak çalışan sosyal hizmet bölümü mezunu alanında uzman iki kişiye, ölçeğin orijinal Türkçe ve İngilizce formları gönderilerek incelettirilmiştir. Bu aşamada yaşlı bakım hizmetleri alanında yer alan ifadelerin anlam açısından Türkçede en iyi biçimde nasıl ifade edilebileceği ana kriter alınmıştır. Ölçeğin Türkçe formunun orijinal boyut ve soru önerme kalıplarına sadık, metni üzerinde karar verilerek elde edilen ölçeğe son hali verilmek suretiyle dilsel eşdeğerliliği sağlanmıştır.

Araştırmada kullanılan 22 soru önermeli orijinal ölçekten tercüme ve adapte edilerek hazırlanmış olan SERVQUAL ölçeğinin boyutları ve bu boyutların içerdiği beklenti ölçeği soru önerme(ifade)leri ve algı ölçeği soru önerme(ifade)leri aşağıda yer almaktadır.

Yaşlı Bakım Hizmetleri Servis Kalite Ölçeğinin Beklentilerle İlgili Bölümü

Fiziksel Özellikler	
B5	Huzurevi (YBRM)nin dış ortamı (mimari, peyzaj, ışıklandırma ve konum) görsel olarak estetik ve çekici olmalıdır.
B6	Huzurevi (YBRM) personeli, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, temiz ve düzenli olmalıdır.
B12	Huzurevi (YBRM), çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olmalıdır.
B13	Huzurevi (YBRM)nin iç mekânı (dekorasyon, ışıklandırma, tasarım) görsel açıdan modern ve ergonomik olmalıdır.
Güvenilirlik	
B3	Huzurevi (YBRM)nde sakinlere sunulan bakım hizmetleri planlı, zamanlı ve programlı olmalıdır.
B7	Huzurevi (YBRM)nde sakinlerin bakım hizmetleri zamanında yerine getirmelidir.
B9	Huzurevi (YBRM) personeli, sakinlere karşı ilgili olmalıdır.
B10	Huzurevi (YBRM) personeli, sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmelidir.
B14	Huzurevi (YBRM), sakinlerinin her türlü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari, mali dokümantasyon işlemlerini düzenli ve hızlı olarak hazırlamalıdır.
Heveslilik (İsteklilik)	
B1	Huzurevi (Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi) personeli sakinlere yardımcı olmaya her zaman istekli olmalıdır.
B15	Huzurevi (YBRM) personeli sakinlere hizmetleri mümkün olan en kısa zamanda vermelidir.
B17	Huzurevi (YBRM) personeli sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazır olmalıdır.
B21	Huzurevi (YBRM) personeli sakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söylemelidir.
Güven (Güvence)	
B4	Huzurevi (YBRM) sakinleri, personeli ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetmelidir.
B8	Huzurevi (YBRM) personeli, genel kültür, kritik karar verme ve mesleki konularda bilgili olmalıdır.
B16	Huzurevi (YBRM) çalışanlarının davranışları, sakinlere güven vermelidir.
B19	Huzurevi (YBRM) personeli, sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olmalıdır.
Empati (Duyarlılık)	
B2	Huzurevi (YBRM), sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakmalıdır.
B11	Huzurevi (YBRM) personelinin çalışma saatleri, sakinlerin hizmetlerinin yerine getirilmesi için uygun olmalıdır.
B18	Huzurevi (YBRM)nde, sakinlere bireysel ilgi gösterilmelidir.
B20	Huzurevi (YBRM)nde, sakinlere bireysel ilgi gösterebilen personel çalışmalıdır.
B22	Huzurevi (YBRM)nde çalışan personel, sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamalıdır.

Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeğinin Algılarla İlgili Bölümü

Fiziksel Özellikler	
A5	Huzurevi (YBRM)mizin dış ortamı (mimari, peyzaj, ışıklandırma ve konum) görsel olarak estetik ve çekicidir.
A6	Huzurevi (YBRM)miz personeli, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, düzenli ve temizdir.
A12	Huzurevi (YBRM)miz, çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahiptir.
A13	Huzurevi (YBRM)mizin iç mekânı (dekorasyon, ışıklandırma, tasarım), görsel açıdan modern ve ergonomiktir.
Güvenilirlik	
A3	Huzurevi (YBRM)mizde sakinlere bakım hizmetleri planlı, zamanlı ve programlı sunulur.
A7	Huzurevi (YBRM)mizde, sakinlerin bakım hizmetleri zamanında yerine getirilir.
A9	Huzurevi (YBRM)miz personeli, sakinlere karşı ilgilidir.
A10	Huzurevi (YBRM)miz personeli, sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmektedir.
A14	Huzurevi (YBRM)mizde, sakinlerin her türlü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari-mali dokümantasyon işlemlerinin yapılması düzenli ve hızlıdır.
Heveslilik (İsteklilik)	
A1	Huzurevi (Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi)miz personeli, sakinlerine yardımcı olmaya her zaman isteklidir.
A15	Huzurevi (YBRM)miz personeli, sakinlerin hizmetlerini mümkün olan en kısa zamanda yerine getirir.
A17	Huzurevi (YBRM)miz personeli sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazırdır.
A21	Huzurevi (YBRM)miz personeli, sakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söylemektedir.
Güven (Güvence)	
A4	Huzurevi (YBRM)miz sakinleri, personeli ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissederek.
A8	Huzurevi (YBRM)mizin personeli, genel kültür, kritik karar verme ve mesleki konularda bilgilidir.
A16	Huzurevi (YBRM)miz çalışanlarının davranışları, sakinlere güven verir.
A19	Huzurevi (YBRM)miz personeli, sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketlidir.
Empati (Duyarlılık)	
A2	Huzurevi (YBRM)miz, sakinleri, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakır.
A11	Huzurevi (YBRM)miz personelinin çalışma saatleri, sakinlerin hizmetlerinin yerine getirilmesi için uygundur.
A18	Huzurevi (YBRM)mizde, sakinlere bireysel ilgi gösterilmektedir.
A20	Huzurevi (YBRM)mizde, sakinlere bireysel ilgi gösteren personel çalışmaktadır.
A22	Huzurevi (YBRM)mizde çalışan personel, sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamaktadır.

Geçerlilik: Yapı geçerliliği, kullanılan ölçüm aracı ile elde edilen sonuçların konuyla ilgili teorilerle ne derece uyumlu olduğunu ve örtüştüğünü teyit etmektir. Ölçüt bağlantılı (criterion-related) geçerlilik ise, ölçüm aracının bir kriter değişkeni tahmin etmeye yardımcı olacak şekilde ayırdedici olup olmadığını ifade etmektedir (Sekaran, 2003;206-207). İç tutarlılık ölçeğin yapısal geçerliliğinin ön şartıdır ve güvenilirliğin de yüksek çıkmasını sağlar. İçerik geçerliliğinde ölçeğin öngörülen konuları ölçüp ölçmediği, soruların ölçülen kavramın temel yönlerini kapsayıp kapsamadığı araştırılır. Bir ölçekte, görünüş geçerliliğinin de bulunması gerekmektedir. Bunun için her soru ya da ifade, incelenmekte olan konu ile ilişkili olmalı ve ölçeğin bütünü, incelenen konuyu kapsayıcı nitelikte olmalıdır. Bunun yanında, sorular açık ve anlaşılır şekilde düzenlenmiş olmalıdır. İçerik geçerliliği için kullanılan en yaygın yöntem, konuyla ilgili uzman görüşlerinin alınmasıdır (Altunışık, 2007:113). Ölçeğin, yeterli sayıda ve ölçülmek istenen olguyu temsil edebilecek soruları içerip içermediğini belirlemek için içerik geçerliliğine bakılmıştır. Yani hizmet kalitesini ölçmeye yönelik ifadelerin ve boyutlarının ölçekte ne derece yer bulduğunun belirlenmesine çalışılmıştır.

Ölçeğin tasarımı sırasında bütüncül yapısı, soruların açıklığı ve anlaşılabilirliği, araştırma amacına uygun olarak titizlikle incelenmiştir. Soruların içerik kaybına, sözcüklerin anlam yitimine neden olacak yorumlardan kaçınılmıştır. Olabildiğince yaşlı bakım hizmetlerini kapsayan hizmet sektöründeki süreci ortaya koyabilecek sözcüklerin kullanılmasına özen gösterilmiştir. Kontrol amaçlı ve cevaplayıcıları sıkılamak adına birbirleriyle ilişkili olarak hizmet kalitesini belirleyici boyutlara ilişkin sorular ölçeğin orijinal metninde de belirtildiği gibi, boyut-dizinsel değil karma olarak verilmiştir. Hazırlanan ölçek, yaşlı bakım hizmetlerini de kapsayan sosyal bakım alanında çalışan sosyal hizmet bölümü mezunu uzmanlara gönderilmiş ve içerik açısından yeterliliğini belirlemeleri istenmiştir.

Ölçeğe son hal verilmeden önce de Huzurevi Yaşlı Bakım Rehabilitasyon Merkezleri çalışanlarıyla, sosyal çalışmacılar, terapistler, yönetici yardımcıları, danışmanlar ve yöneticilerden oluşan 74 kişi üzerinde yapılan pilot çalışmada görüşmeler yapılmış, SHÇEK Genel Müdürlüğünde görevli uzman kişilerin görüşleri alınmış, maddelerin anlam netlikleri son kez kontrol edilmiştir.

Daha sonra gönderilmiş olan formlar incelenerek, ifadeler üzerinde gerekli gramer ve kelime düzeltmeleri yapılmıştır. Ölçek sorularının hazırlanması sürecinde akademisyenlerin görüş ve düşüncelerinin alınması ve pilot çalışma sırasında ölçeğin içeriği ve anlaşılabilirliği konusunda herhangi bir sorun olmadığının tespit edilmesi de ölçeğin içerik geçerliliğinin göstergeleridir. Ayrıca, hizmet kalitesi literatüründe yaygın kabul gören modele uygun olarak ölçülmesi de yapısal geçerliliğin önemli bir göstergesidir.

Bu yüzden de ölçeğin yazı karakteri olarak, ölçeği kendi doldurmak isteyen hizmet kullanıcı bireylerin yaşlı popülasyon özelliklerine uygun olarak geliştirilmiş olan Verdana yazı fontu kullanılmıştır. Gerekli düzenlemeler yapılarak ölçeğe son hal verilmiştir.

Güvenilirlik analizi

Öncelikli olarak elde edilen verilerin ne kadar güvenilir olduğunu belirlemek için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği madde-toplam korelasyonlarına bakılmıştır. Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği'nin bir hafta ara ile 40 kişilik gruba tekrarlanarak uygulaması ile elde edilen devamlılık katsayısı 0,99 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alpha iç tutarlılık sayısı 0,94'dür. Ayrıca her bir maddenin ölçekten çıkartılması halinde Cronbach alpha iç tutarlılık katsayısında meydana gelecek değişiklik de hesaplanmış ve önemli bir değişiklik görülmediği için tüm maddeler ölçek toplamında bırakılmış, hesaplanan Alpha katsayıları Servqual ölçeğinin yüksek derecede güvenilir olduğunu ortaya koymuştur.

Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği'nin iç tutarlılık katsayıları hesaplanmıştır. Testin kendi içinde iki ayrı yarıya ayrılması sonucu hesaplanan Spearman Brown ve Guttman iç tutarlılık katsayıları 0,992 ve 0,991'dir. Elde edilen bu sonuçlar, testin güvenilir olduğunu bir kez daha ispatlamıştır.

Servqual ölçeğinin beklenti ve algı maddeleri için yapılan güvenilirlik analizi sonuçlarında güvenilirlik katsayıları ve faktör yapılarına göre 22'ser sorudan oluşan ölçeğin ve boyutların güvenilir ve geçerli olduğu görülmektedir.

5.2.2.4.Ölçeğin Yapısı

Ölçeğin adı “Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği” olarak kararlaştırılmıştır. Uluslar arası terminoloji için de, yaygın kullanılan dünya dili olarak İngilizce adı “Elder Care Services Servqual Scale Application (ESSA)” olarak belirlenmiştir. Ölçeğin uygulama yönergesi kısa, öz ve anlaşılabilir olarak hazırlanmıştır. Anket dört bölümden oluşmaktadır:

Birinci bölüm 7 maddeli kişisel bilgi formundan oluşmaktadır. Bu bölümde yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim durumu, aylık gelir düzeyi, hizmet finans karşılayıcısı, ve kurum statüsüne yönelik bilgiler yer almaktadır.

İkinci bölüm SERVQUAL ölçeğinin aslına uygun boyut ve madde sayısına bağlı kalınarak Huzurevi ve Yaşlı Bakım Rehabilitasyon Merkezlerinin sunduğu hizmetlere ilişkin beklentileri belirlemeye yönelik “hiç katılmıyorum”dan “tamamen katılıyorum”a kadar değişen beşli derecelendirme ile değerlendirmenin yapılacağı 22 maddeden oluşmaktadır.

Üçüncü bölüm de SERVQUAL ölçeğinin aslına uygun boyut ve madde sayısına bağlı kalınarak Huzurevi ve Yaşlı Bakım Rehabilitasyon Merkezlerinin sunduğu hizmetlere ilişkin hizmet kullanıcıların, sunulan hizmetlere yönelik algılarını belirlemeye yönelik “hiç katılmıyorum”dan “tamamen katılıyorum”a kadar değişen beşli derecelendirme ile değerlendirmenin yapılacağı 22 maddeden oluşmaktadır.

Dördüncü bölümde, önem derecesini belirlemeye yönelik olarak SERVQUAL ölçeğinin 5 hizmet boyutu olan fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarına ilişkin 100 puan üzerinden değerlendirme yapmaya yönelik 5 madde ile bu boyutların önem ve öncelik derecesini belirlemeye yönelik 2 madde ile sunulan hizmetlerin kalitesini kişisel değerlendirmeye yönelik çok seçenekli 5 maddeden oluşmaktadır. Araştırma sürecinde ölçek, araştırmacı ve anketörler tarafından uygulanmıştır. Ancak ölçeği kendi doldurmak isteyen hizmet kullanıcı bireylerin yaşlı popülasyon özelliklerine uygun olarak geliştirilmiş olan Verdana yazı fontu kullanılmıştır.

Kontrol amaçlı ve cevaplayıcıları sıkmamak adına birbiriyle ilişkili olarak hizmet kalitesini belirleyici boyutlara ilişkin sorular anketin orijinal metninde de belirtildiği gibi, boyut-dizinsel değil karma olarak verilmiştir.

Araştırmada kullanılan Servqual Ölçeği'nin algı ve beklenti maddeleri, 5'li Likert ölçeği kullanılarak 1 ve 5 arasındaki rakamlarla ifade edilmiştir. “Kesinlikle katılmıyorum” ifadesine 1 puan verilirken, “kesinlikle katılıyorum” ifadesine 5 puan verilmiştir. Ankete katılan sakinlerin 1 ile 5 arasındaki ölçek üzerinde düşüncelerini belirtmesi, kendilerine yöneltilen ifadelerle “tamamen katılıyorlar” ise 5'i, “hiç katılmıyorlar” ise 1'i seçmeleri ya da bunlar arasında bir şiddetteki düşüncelerini 2,3,4 gibi seçeneklerle belirtmesi istemiştir.

Bu durumda hizmet kalitesi sonucu basit olarak beklenen değer algılanan değerden çıkarılmasıyla elde edildiği için her ifade için sonuç -4 ile +4 arasında değişecektir. Buna göre sakinlerin hizmet kalitesine yönelik yaptıkları değerlendirmede:

- Negatif (-4 ile 0 arasında) değer alırsa, “düşük” hizmet kalitesi,
- 0 değerini alırsa “doyurucu (tatminkâr)” hizmet kalitesi,
- Pozitif (0 ile +4 arasında) değer alırsa “ideal” hizmet kalitesi olmak üzere aldıkları değerlere göre 3 gruba ayrılmıştır (Parasuraman vd. 1985:48-49).

Algılanan hizmet kalitesinin tatmin edici olması için, sunulan hizmetin müşterilerin beklentilerini karşılaması (doyurucu kalite) ya da aşması (ideal kalite), ulaşılmak istenen durum olup; beklentilerin altında gerçekleşmesi ise düşük hizmet kalitesi olarak ifadelendirilmektedir.

Öte yandan huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinin, hizmet kalitesini değerlendirmede, hesaplanan puanın (-) veya (+) olması yanında, rakamsal değeri de önem taşımaktadır. Hesaplanan Servqual hizmet kalitesi puanının +4'e yaklaşması, sakinlerin hizmet sunum sürecinde yararlandıkları hizmete yönelik beklentilerinin en üst düzeyde karşılandığı; -4'e yaklaşması durumunda ise sakinlerin hizmet sunum sürecinde yararlandıkları hizmete yönelik beklentilerinin karşılanmadığını söylemek mümkündür.

5.3.Ana Kütle ve Örneklem

Ana kütle (evren), bir araştırmacının çalışma alanını kapsayan ve içerisinden örnek seçerek yaptığı uygulama sonucu ulaştığı sonuçları genelleştireceği gruptur. Tanımlanmış bir ana kütle, kendisini diğerlerinden ayıran en az bir özelliğe sahiptir. Ana kütle çok geniş bir bölgeyi kapsayabileceği gibi, çok dar kapsamlı olarak da düşünülebilir (Altunışık vd., 2007:123). Örneklem ise, ana kütle temsil ettiği varsayılan küçük bir kümesi, bir parçası olarak değerlendirilmektedir. Ancak bu parça belirlenirken, evreni maksimum düzeyde temsil edebilecek büyüklük ve özellikte olmasına dikkat edilmelidir.

Çalışmada hizmet sektöründe müşterilerin hizmet kalitesi değerlendirmelerini belirlemeye ve ölçmeye yönelik olarak huzurevleri ele alınmıştır. Müşterilerin (sakinlerin) huzurevinde kaldıkları süre içerisinde faydalandıkları konaklama, beslenme, temizlik, kişisel bakım, meşguliyet terapisi, sosyal etkinlikler gibi hizmetler ile ilgili ‘‘hizmet kalitesi’’ne yönelik beklenti ve algı düzeylerinin belirlenmesi için hazırlanmış olan ölçek uygulanmıştır.

Tezin ana kütlesi Türkiye’deki huzurevleri olarak seçilmiştir. Bu araştırmanın ana kütlesini, huzurevlerinden hizmet satın alan müşteriler (huzurevi sakinleri) oluşturmuştur. Araştırmanın yapıldığı tarihte Türkiye’de 50 ilde SHÇEK’e bağlı 69 huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezinde kalan yaşlıların sayısı 7510’dur.

Araştırmanın geniş bir alanı kapsaması, söz konusu yaşlı bakım kurumlarından bakım hizmeti satın alan yaşlıların tümüne ulaşmada bir takım zorlukları gündeme getirmektedir. Bu sebeple, araştırmada belirlenen bu ana kütle üzerinden örneklem alınma yoluna gidilmiştir.

5.3.1.Örneklem Büyüklüğü

Tesadğ rnekleme yöntemi, evrendeki her elemanın eşit ve bağımsız seçilme şansına sahip olmasıdır, yani her eleman eşit seçilme şansına sahip olmalı ve aynı zamanda birisinin seçilmesi, diğerinin seçilmesine engel olmamalı, etki etmemelidir (Altunışık vd, 2007:129). Araştırmada, yukarıda belirtilen ana kütleden (Türkiye genelindeki Başbakanlık-SHÇEK’e bağlı huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinden), kasti örnekleme yöntemiyle huzurevi sayısı fazla olan illerden 16’sı seçilmiştir. Bu

teknikte, örnekleme oluşturan elemanlar, araştırmacının araştırma problemlerine cevap bulacağına inandığı kişilerden oluşur (Altunışık vd, 2007:132).

Bu illerde bulunan 38 huzurevinde kalmakta olan 4028 sakinden, tesadüfî örneklem yoluyla seçilen 1140'ına, araştırmacı tarafından orijinal ölçekten tercüme ve adapte edilerek hazırlanmış olan SERVQUAL ölçeği uygulanmış; daha sonra kontrol edilen formlardan hatalı olanlar ayıklanarak, hatasız ve eksiksiz olarak doldurulmuş olan 1086 tanesi istatistiksel analizler için değerlendirmeye alınmıştır. Evrenden seçilen örneklem büyüklüğü, “Belli evrenler için kabul edilebilir örnek büyüklükleri için” hazırlanmış olan standart tablodan da görüldüğü üzere ana kütle (N=8000) için örneklem (S=367) olarak belirtilen değerin oldukça üzerindedir (Sekaran, 1992; Akt.Altunışık vd, 2007:127). Bu örneklem oranı, uygulama yapmak için seçilerek izin alınan huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerindeki sakin sayısının %27'sini; ana kütleli oluşturan Türkiye genelindeki tüm huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerindeki sakin sayısının da %14'ünü oluşturmaktadır.

Tablo 9: Araştırmada Kullanılan Örneklem Dağılım Tablosu

İlin adı	Kurum Sayısı	Sakin Sayısı	Ölçeğin Uygulandığı sakin sayısı	Uygulama yapılan sakinlerin yüzdesi (%)
ADANA	2	292	55	19
ANKARA	4	655	147	22
ANTALYA	1	163	64	39
BARTIN	1	30	22	73
BİLECİK	1	80	47	59
BURSA	1	316	63	20
DÜZCE	1	50	25	50
ESKİŞEHİR	3	212	78	37
GAZİANTEP	1	84	42	50
İSTANBUL	6	808	217	27
İZMİR	4	591	68	12
KOCAELİ	4	231	105	45
MANİSA	4	200	76	38
SAKARYA	1	64	8	13
TEKİRDAĞ	2	160	45	28
ZONGULDAK	2	92	24	26
TOPLAM	38	4028	1086	27

5.4. Veri Toplama Yöntemi

Araştırma öncesi T.C. Başbakanlık SHÇEK-Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'ndan 27 Mart 2009 ile 31 Mayıs 2009 tarihleri arasında uygulama yapmak için gerekli izinler alınmış (Ek-1 ve Ek-2); ayrıca 16 ildeki 38 huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezi yönetimlerinden de uygulama öncesi ziyaret ve uygulama planı çerçevesinde randevu günü alınarak araştırma konusu kendilerine açıklanan gönüllü sakinlerle yüz yüze görüşme tekniği ile Servqual ölçeği (anket) uygulanmıştır.

Araştırma 27 Mart 2009 ile 31 Mayıs 2009 tarihleri arasında 16 ildeki 38 huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezindeki bakım hizmetlerinden 6 aydan fazla yararlanan ve araştırma konusu kendilerine açıklanan gönüllü sakinlerle gerçekleştirilmiştir.

Araştırmacıyla birlikte SAÜ Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Yaşlı Bakım Programından seçilen ve anketör eğitimi verilen 18 son sınıf öğrencisi de hafta sonlarında uygulamaya katkı sağlamışlardır.

Geçerli sayılan anketlerde cevaplanmamış soru bulunmamaktadır. Tüm formlar bu işlem sırasında numaralandırılmıştır.

5.4.1. Verilerin Analizi

Araştırma sonuçları, SPSS v.13 paket programında analiz edilerek sonuçlar yorumlanmıştır. Bu analizlerde güven aralığı olarak 0,01 ve 0,05 düzeyi kabul edilmiştir. Araştırmacı tarafından tercüme ve adapte edilerek kullanılan Servqual ölçeğinin beklenti ve algı maddelerinin güvenilirliğini test etmek için güvenilirlik analizi, ortalamalar arası farklılıkların anlamlılığı için t-testi ve gruplu olan değişkenlerin analizi için tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) testleri kullanılmıştır. Önceki bölümde ayrıntılı olarak açıklandığı şekilde, Servqual ölçeği kullanılarak elde edilen veriler, yaşlı bakım kurumlarındaki hizmet kalitesi puanlarının hesaplanmasında kullanılarak, hem boyutlarının her birinin hem de genel hizmet kalitesi puanının ağırlıklandırılmış ve ağırlıklandırılmamış ortalamaları hesaplanarak analiz edilmiştir.

BÖLÜM 6: BULGULAR VE YORUM

6.1. Verilerin Analizi ve Bulgular

Sakinlere uygulanmak üzere huzurevleri için 1150 adet anket hazırlanmış; bu anketlerden 1130 tanesi uygulama sürecinde doldurulmuş olarak toplanmıştır. Doldurulmuş anketler kontrol edildikten sonra atlanmış boş maddeleri içeren eksik anketler, değerlendirmeye alınmayarak ayrılmıştır. Ayrılan anketler numaralandırılarak 1086 sağlam anket değerlendirmeye alınmıştır. Uygulanan 1086 anketten elde edilen veriler SPSS (Statistical Packages for the Social Sciences) v.13.0 programı aracılığıyla bilgisayara yüklenmiş ve istatistiksel işlem yapılmıştır.

Öncelikli olarak elde edilen verilerin ne kadar güvenilir olduğunu belirlemek için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Ölçek uygulaması ile ilgili olarak öncelikle katılımcıların demografik özellikleri incelenmiştir. Daha sonra beklenti ve algı düzeyleri beklenerek kıyaslaması yapılmıştır. Ayrıca her bir değişkenle ilgili olarak beklenti ve algı düzeyleri için anlamlı farklılıklar incelenmiş $p < 0,05$ düzeyindeki farklılıklar anlamlı kabul edilmiştir. $p < 0,01$ düzeyindeki farklılıklar da belirtilmiştir.

6.1.1. Güvenilirlik Analizi

Tablo 10: Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği Ön Test Son Test İlişkili Grup t Test Sonuçları

	X	n	ss	r	p	sd	t	p
ÖN TEST	177,45	40	11,08	,99	,00	39	-,813	,421
SONTEST	177,50	40	11,06					

Öncelikli olarak elde edilen verilerin ne kadar güvenilir olduğunu belirlemek için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği'nin bir hafta ara ile 40 kişilik gruba tekrarlanarak uygulaması ile elde edilen devamlılık katsayısı 0,99 olarak hesaplanmıştır. Cronbach Alpha iç tutarlılık sayısı 0,94'dür. Ayrıca her bir maddenin ölçekten çıkartılması halinde Cronbach alpha içtutarlılık katsayısında meydana gelecek değişiklik de hesaplanmış ve önemli bir değişiklik görülmediği için tüm maddeler ölçek toplamında bırakılmıştır.

Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği bir hafta ara ile 40 kişilik gruba iki kez uygulanmış, elde edilen sonuçlar üzerinde ilişkili grup "t" testi yapılmıştır. Testin genel

toplamında korelasyonlar istatistiksel açıdan $p < 0,01$ düzeyinde anlamlıdır. Devamlılık katsayısı 0,99'dur. Yüksek korelasyonla doğru orantılı olarak, ilişkili grup "t" testi sonucu istatistiksel açıdan anlamsızdır. Ön ve son test uygulamalarında, aritmetik ortalamalar arasında anlamlı farklılıklar bulunmamıştır. Elde edilen bu sonuçlar birinci aşamada testin güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermiştir.

Tablo 11:

Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği Toplamı İçin İç Tutarlılık Katsayıları

Alpha	,940
Spearman-Brown	,992
Guttman Split-half	,991

Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği'nin iç tutarlılık katsayıları hesaplanmıştır. Testin kendi içinde iki ayrı yarıya ayrılması sonucu hesaplanan Spearman Brown ve Guttman iç tutarlılık katsayıları 0,992 ve 0,991'dir. Her bir sorunun varyansına dayalı olarak hesaplanan Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı ise 0,940 olarak bulunmuştur. Elde edilen bu sonuçlar, testin güvenilir olduğunu bir kez daha ispatlamıştır.

Tablo 12:

Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği Genelinde Madde Toplam Korelasyonları

N	Item Total	r		Cronbach Alpha
		r	p	
Huzurevi Personelinin Sakinlere Yardimci Olmaya Her Zaman İstekli Olma Beklentisi	1086	,018	,558	,938
Huzurevinin, Sakinler, Yakınları Ve Toplum Üzerinde Olumlu İzlenim Bırakma Beklentisi	1086	,005	,872	,938
Huzurevinde Sakinlere Sunulan Bakım Hizmetlerinin Planlı, Zamanlı Ve Programlı Olma Beklentisi	1086	-,047	,124	,938
Huzurevi Sakinlerinin, Personel İle Olan İletişim, İlişki Ve Diyaloglarında Kendilerini Günde Hissetme Beklentisi	1086	,047	,122	,938
Huzurevinin Dis Ortamının Görsel Olarak Estetik Ve Çekici Olma Beklentisi	1086	,964	,000	,932
Personelden Sakinlere Hizmet Sürecinde Görünüm Olarak Bakımlı, Temiz Ve Düzenli Olma Beklentisi	1086	,073	,016	,938
Bakım Hizmetinin Zamanında Yerine Getirilme Beklentisi	1086	,085	,005	,938

Tablo 12'nin devamı				
Personelden Genel Kültür, Kritik Karar Verme Ve Mesleki Konularda Bilgi Olma Beklentisi	1086	,636	,000	,935
Personelden, Sakinlere Karsi Ilgili Olmalari Beklentisi	1086	,961	,000	,933
Personelin Sakinlere Yonelik Görevlerini Zamaninda Yerine Getirmesi Beklentisi	1086	,098	,001	,938
Personel Calisma Saatlerinin Sakinlerin Hizmetlerinin Yerine Getirilmesi Icin Uygun Olma Beklentisi	1086	,964	,000	,932
Huzurevinin Cagdas Arac, Gerec Ve Teknolojik Donanima Sahip Olmasi Beklentisi	1086	,101	,001	,938
Huzurevi Ic Mekaninin Gorsel Acidan Modern Ve Ergonomik Olmasi Beklentisi	1086	,964	,000	,932
Huzurevi Sakinlerinin Her Turlu Başvuru, Resmi Ve Özel Yazisma, Idari Mali Dokumantasyon Islemlerinin Düzenli Ve Hizli Olmasi Beklentisi	1086	,961	,000	,933
Personelin Sakinlere Mümkün Olduğu Kadar Kısa Sürede Hizmet Vermesi Beklentisi	1086	,964	,000	,932
Calisanlarin Davranislarinin Sakinlere Güven Vermesi Beklentisi	1086	,964	,000	,932
Personelin, Sakinlerin Isteklerini Yerine Getirmek Icin Her Zaman Hazir Olmasi Beklentisi	1086	,960	,000	,932
Personelden Sakinlere Bireysel Ilgi Göstermesi Beklentisi	1086	,638	,000	,935
Personelin Sakinlere Karsi Daima Saygili Ve Nezaketli Olmasi Beklentisi	1086	,101	,001	,938
Huzurevinde , Sakinlere Bireysel Ilgi Gösterebilen Personel Çalışması Beklentisi	1086	,964	,000	,932
Personelden Sakinlere Isteklerini Tam Olarak Ne Zaman Yerine Getireceklerini Söylemeleri Beklentisi	1086	,964	,000	,932
Personelin Sakinlerin Özel İhtiyaclarini Anlayisla Karsilaması Beklentisi	1086	,980	,000	,931
Huzurevi Personelinin Sakinlere Yardimci Olmaya Her Zaman İstekli Olma Algisi	1086	-,105	,001	,939
Huzurevinin, Sakinler, Yakinari Ve Toplum Üzerinde Olumlu Izlenim Birakma Algisi	1086	-,055	,072	,939
Huzurevinde Sakinlere Sunulan Bakim Hizmetlerinin Planli, Zamanli Ve Programli Olma Algisi	1086	,025	,419	,938
Huzurevi Sakinlerinin, Personel Ile Olan İletisim, İlişki Ve Diyaloglarında Kendilerini Guvende Hissetme Algisi	1086	,001	,970	,940

Tablo 12'nin devamı				
Huzurevinin Dis Ortaminin Gorsel Olarak Estetik Ve Cekici Olma Algisi	1086	,001	,970	,940
Personelin Sakinlere Hizmet Surecinde Gorunum Olarak Bakimli, Temiz Ve Duzenli Olma Algisi	1086	-,081	,007	,938
Bakim Hizmetinin Zamaninda Yerine Getirilme Algisi	1086	,964	,000	,932
Personelin Genel Kültür, Kritik Karar Verme Ve Mesleki Konularda Bilgi Olma Algisi	1086	,961	,000	,933
Personelin, Sakinlere Karsi Ilgili Olmalari Algisi	1086	-,007	,828	,939
Personelin Sakinlere Yonelik Görevlerini Zamaninda Yerine Getirmesi Algisi	1086	-,001	,970	,940
Personel Calisma Saatlerinin Sakinlerin Hizmetlerinin Yerine Getirilmesi Icin Uygun Olma Algisi	1086	,963	,000	,931
Huzurevinin Cagdas Arac, Gerec Ve Teknolojik Donanima Sahip Olma Algisi	1086	-,018	,545	,938
Huzurevi Ic Mekaninin Gorsel Acidan Modern Ve Ergonomik Olma Algisi	1086	,063	,037	,938
Huzurevi Sakinlerinin Her Turlu Başvuru, Resmi Ve Özel Yazisma, Idari Mali Dokumantasyon Islemlerinin Düzenli Ve Hizli Olma Algisi	1086	-,001	,970	,940
Personelin Sakinlere Mümkün Olduğu Kadar Kisa Sürede Hizmet Verme Algisi	1086	,980	,000	,931
Calisanlarin Davranislarinin Sakinlere Güven Verme Algisi	1086	-,001	,970	,940
Personelin, Sakinlerin Isteklerini Yerine Getirmek Icin Her Zaman Hazir Olma Algisi	1086	,980	,000	,931
Personelin Sakinlere Bireysel Ilgi Göstermesi Algisi	1086	-,001	,970	,940
Personelin Sakinlere Karsi Daima Saygili Ve Nezaketli Olma Algisi	1086	,980	,000	,931
Huzurevinde , Sakinlere Bireysel Ilgi Gösterebilen Personel Çalışma Algisi	1086	-,001	,982	,940
Personelin Sakinlerin Isteklerini Tam Olarak Ne Zaman Yerine Getireceklerini Söylemeleri Algisi	1086	-,001	,970	,940
Personelin Sakinlerin Özel Ihtiyaclarini Anlayisla Karsilamasi Algisi	1086	-,001	,970	,940

Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği madde-toplam korelasyonlarına bakılmıştır. Ayrıca her bir maddenin ölçek toplamından çıkartılması halinde cronbach alpha iç tutarlılık katsayısında meydana gelecek değişiklikler de hesaplanarak tabloda gösterilmiştir. İç tutarlılık katsayısı hesaplamalarına göre Cronbach alfa 0,940'dır.

Tablo 3’de görüldüğü üzere koralasyonu anlamsız ölçek maddelerinin çıkartılması halinde Cronbach alfa katsayısında önemli bir değişiklik meydana gelmemektedir.

6.1.2. Demografik Özellikler

Örneklem kapsamında yer alan yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, çocuk sayısı, sakinin emekli olduğu sosyal güvenlik kurumu, gelir düzeyi, giderlerinin kim tarafından karşılandığı ve huzurevinin statüsü düzenlenen anket formu ile belirlenmiştir. Bu kısımda, bu sorularla alınan demografik verilere göre dağılımlar belirlenmiştir. Daha sonraki kısımlarda buradaki dağılımlarla beklenti ve algı düzeyleri arasında ilişki olup olmadığı da test edilmiştir. Araştırmaya katılarak geçerli sayılan 1086 kişiye ait demografik özellikler tabloda gösterilmiştir. Geçerli sayılan anketlerde cevaplanmamış soru bulunmamaktadır.

Tablo 13. Örneklem Grubu Demografik Bilgileri

		<i>f</i>	%
Yaş	60-69	465	42,8
	70-79	404	37,2
	80-89	213	19,6
	90-99	4	0,4
Cinsiyet	Kadın	467	43,0
	Erkek	619	57,0
Medeni Durum	Evli	194	17,9
	Bekar	166	15,3
	Dul	726	66,9
Eğitim Durumu	Okur yazar değil	64	5,9
	Okur yazar	321	29,6
	İlköğretim	423	39,0
	Lise	56	5,2
	Yüksek okul/Fakülte	222	20,4
Çocuk Sayısı	Yok	299	27,5
	1 çocuk	235	21,6
	2 çocuk	345	31,8
	3-4 çocuk	155	14,3
	5 ve üstü	52	4,8
Emekli Olunan SGK	Yok	313	28,8
	SSK	309	28,5
	Bağkur	135	12,4
	Emekli Sandığı	328	30,2
	Özel Sigorta	1	0,1
Aylık Gelir	Yok	183	16,9
	Asgari Ücret	140	12,9
	550-1000 TL	659	60,7
	101-2000 TL	102	9,4
	2001 TL ve üstü	2	0,2
Giderleri Karşılaman	Kendisi	568	52,3
	SGK	518	47,7

Tablo 13’de örneklem grubunun demografik özellikleri görülmektedir. Örneklem grubu 60-69 yaşlar arasında 465, 70-79 yaşlar arasında 404, 80-89 yaşlar arasında 213, 90-99 yaşlar arasında 4 huzurevi sakininden oluşmaktadır. En fazla sakin %42,8’lik oranla 60-69 yaşlar arasındadır.

Toplam 1086 sakinin 467’si kadın, 619’u erkektir. %57 ile erkek sakinler kadın sakinlerden daha fazladır.

Sakinlerin 194’ü evli, 166’sı bekar, 726’sı ise duldur. %66,9’luk oranla dul huzurevi sakinleri daha fazladır.

Okuryazar olmayan sakinler 64 kişi, okuryazarlar 321 kişi, ilköğretim mezunları 423 kişi, lise mezunları 56 kişi, yüksekokul/fakülte mezunları ise 222 kişidir. %39 oranı ile ilköğretim mezunlarının diğer gruplardan daha fazla olduğu görülmektedir.

Sakinlerin 299’unun çocukları yoktur. 235 sakinin 1 çocuğu, 345 sakinin 2 çocuğu, 155 sakinin 3-4 çocuğu, 52 sakinin ise 5 üstü sayıda çocuğu vardır. %31,8’lik bir oranla iki çocuklu sakinler daha fazladır.

Sakinlerin 313’ü herhangi bir sosyal güvenlik kurumundan emekli olmamıştır. 309 kişi SSK emeklisi, 135 kişi Bağkur emeklisi, 328 Emekli Sandığı emeklisidir. 1 kişinin özel emekliliği bulunmaktadır. %30,1 oranı ile Emekli Sandığı emeklileri daha fazladır.

Sakinlerin 568’i, giderlerinin kendileri karşılamaktadır. 518’inin ise giderleri SGK tarafından karşılanmaktadır.

6.1.3. Huzurevi Sakinlerinin Beklenti ve Algı Kriterlerine Ait Analizler

Tablo 14:

Araştırmaya Katılanların Güvenilirlik Kriterleri Bazında Beklenti ve Algı t Testi

	X	n	ss	t	sd	p
Beklenti	21,7597	1086	1,85916	65,191	1085	,000
Algı	17,3389	1086	2,76904			

Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği’nin güvenilirlik ile ilgili kriterler toplam puanları için beklenti ve algı boyutlarında yapılan t testi sonucu $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Aritmetik ortalamalar bazında bakıldığında beklentilerinin yüksek olmasına rağmen algıladıkları durum ile ilgili

değerlendirmelerinin daha düşük olduğu görülmektedir. Güvenilirlik puanları: huzurevinde sakinlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olması; Huzurevinde bakım hizmetlerinin zamanında yerine getirilmesi; huzurevi personelinin, sakinlere karşı ilgili olması; huzurevi personelinin sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmesi, ve huzurevi sakinlerinin her türlü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari mali dokümantasyon işlemlerinin düzenli ve hızlı olması kriterlerinden oluşmaktadır.

Tablo 15:

Araştırmaya Katılanların Fiziksel Görünüm Kriterleri Bazında Beklenti ve Algı t Testi

	X	n	ss	t	sd	p
Beklenti	18,4503	1086	,88761	177,119	1085	,000
Algı	14,1179	1086	1,29049			

Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği'nin fiziksel görünüm ile ilgili kriterler toplam puanları için beklenti ve algı boyutlarında yapılan t testi sonucu $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Aritmetik ortalamalar bazında bakıldığında beklentilerinin yüksek olmasına rağmen algıladıkları durum ile ilgili değerlendirmelerinin daha düşük olduğu görülmektedir. Fiziksel özellik puanları: huzurevinin dış ortamının görsel olarak estetik ve çekici olması; huzurevi personelinin, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, temiz ve düzenli olması; huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanımına sahip olması; ve huzurevi iç mekanının görsel açıdan modern ve ergonomik olması kriterlerinden oluşmaktadır.

Tablo 16:

Araştırmaya Katılanların Heveslilik Kriterleri Bazında Beklenti ve Algı t Testi

	X	n	ss	t	sd	p
Beklenti	17,8794	1086	1,23736	114,016	1085	,000
Algı	13,2182	1086	,51277			

Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği'nin heveslilik ile ilgili kriterler toplam puanları için beklenti ve algı boyutlarında yapılan t testi sonucu $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Aritmetik ortalamalar bazında bakıldığında beklentilerinin yüksek olmasına rağmen algıladıkları durum ile ilgili değerlendirmelerinin daha düşük olduğu görülmektedir. Heveslilik puanları: huzurevi personelinin sakinlere yardımcı olmaya her zaman istekli olmaları; huzurevi personelinin sakinlere mümkün olduğu kadar kısa sürede hizmet vermesi; huzurevi

personelinin, sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazır olması; ve huzurevi personelinin sakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söylemesi kriterlerinden oluşmaktadır.

Tablo 17:

Araştırmaya Katılanların Güven Kriterleri Bazında Beklenti ve Algı t Testi

	X	n	ss	t	sd	p
Beklenti	17,8794	1086	1,23736	114,016	1085	,000
Algı	13,2182	1086	,51277			

Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği'nin güven ile ilgili kriterler toplam puanları için beklenti ve algı boyutlarında yapılan t testi sonucu $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Aritmetik ortalamalar bazında bakıldığında beklentilerinin yüksek olmasına rağmen algıladıkları durum ile ilgili değerlendirmelerinin daha düşük olduğu görülmektedir. Güven puanları: huzurevi sakinlerinin, personel ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetme; huzurevi personelinin genel kültür, kritik karar verme ve mesleki konularda bilgili olması; huzurevi çalışanlarının davranışlarının sakinlere güven vermesi; ve huzurevi personelinin, sakinlere bireysel ilgi göstermesi, huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması kriterlerinden oluşmaktadır.

Tablo 18:

Araştırmaya Katılanların Duyarlılık Kriterleri Bazında Beklenti ve Algı t Testi

	X	n	ss	t	sd	p
Beklenti	17,8794	1086	1,23736	114,016	1085	,000
Algı	13,2182	1086	,51277			

Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği'nin duyarlılık ile ilgili kriterler toplam puanları için beklenti ve algı boyutlarında yapılan t testi sonucu $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Aritmetik ortalamalar bazında bakıldığında beklentilerinin yüksek olmasına rağmen algıladıkları durum ile ilgili değerlendirmelerinin daha düşük olduğu görülmektedir. Duyarlılık puanları: huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması; huzurevi personelinin çalışma saatlerinin, sakinlerin hizmetlerinin yerine getirilmesi için uygun olması; huzurevinde sakinlere bireysel ilgi gösterilmesi; huzurevinde, sakinlere bireysel

ilgi gösterebilen personel çalışması; ve huzurevi personelinin sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamaları kriterlerinden oluşmaktadır.

Tablo 19:

Araştırmaya Katılanların Toplam Puanlar Bazında Beklenti ve Algı t Testi

	X	n	ss	t	sd	p
Beklenti	99,0599	1086	6,14683	175,442	1085	,000
Algı	75,9236	1086	4,53198			

Huzurevi sakinlerinin beklenti ve algı boyutlarında toplam puanlar için yapılan t testi sonucu $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Aritmetik ortalamalar bazında bakıldığında beklentilerinin yüksek olmasına rağmen algıladıkları durum ile ilgili değerlendirmelerinin daha düşük olduğu görülmektedir.

Huzurevi sakinlerinin beklenti ve algı kriterlerine ait analizler sonucunda tüm kriterler için huzurevi sakinlerinin beklentileri ile algılamaları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Aritmetik ortalamalar, sakinlerin beklentilerinin yüksek olmasına karşın algıladıkları ortam ve durumun aynı paralellikte olmadığını göstermektedir. Her ne kadar olumsuz görüş bildirilmese de tek tek kriterler bazında, güvenilirlik, fiziksel özellikler, heveslilik, güven, duyarlılık puanları bazında ve Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği toplam puanları bazında yüksek beklentili oldukları, ancak içinde buldukları ortam ile ilgili değerlendirme yapmak söz konusu olduğunda kararsız kaldıkları görülmektedir.

6.1.4.Yaş Değişkenine Ait Analizler

Tablo 20:

Yaş Değişkenine Göre “Huzurevi Personelinin Sakinlere Yardımcı Olmaya Her Zaman İstekli Olmaları” Beklenti Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

<i>I</i>		<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,294	3	,098	8,375	,000
	Gruplar İçi	12,661	1082	,012		
	Toplam	12,955	1085			
Scheffe Sonuçları		<i>Ortalama Farkı</i>	<i>Standart hata</i>	<i>p</i>		
	60-69	70-79	,01485	,00736	,254	
		80-89	,00000	,00895	1,000	
		90-99	,25000*	,05432	,000	
	70-79	60-69	-,01485	,00736	,254	
		80-89	-,01485	,00916	,453	
		90-99	,23515*	,05435	,000	

Tablo 20 devamı					
80-89	60-69		,00000	,00895	1,000
	70-79		,01485	,00916	,453
	90-99		,25000*	,05459	,000
90-99	60-69		-,25000*	,05432	,000
	70-79		-,23515*	,05435	,000
	80-89		-,25000*	,05459	,000

Tablo 20'ye göre huzurevi personelinin sakinlere yardımcı olmaya her zaman istekli olmaları kriterine göre yapılan varyans analizi sonucunda yaş değişkeni $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır.

Yapılan Scheffe testi sonucuna göre ise bu farklılık, 90-99 yaş grubu ile 60-69, 70-79, 80-89 yaş grupları arasındadır. 90-99 yaş gurubundaki sakinler diğer tüm yaş gruplarına göre daha düşük beklentiye sahiptirler; kaldıkları huzurevi personelinin sakinlere yardımcı olmaya her zaman istekli olmaları ile ilgili beklentileri diğer yaş gruplarına oranla daha düşüktür.

Tablo 21.

Yaş Değişkenine Göre “Huzurevi Sakinlerinin, Personel İle Olan İletişim, İlişki ve Diyaloglarında Kendilerini Güvende Hissetme” Beklenti Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

4			Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
		Gruplar Arası	,244	3	,081	3,441	,016
		Gruplar İçi	25,576	1082	,024		
		Toplam	25,820	1085			
	Scheffe Sonuçları		Ortalama Farkı	Standart hata	p		
	60-69	70-79	,00872	,01046	,874		
		80-89	,00079	,01272	1,000		
		90-99	,24140*	,07720	,021		
	70-79	60-69	-,00872	,01046	,874		
		80-89	-,00794	,01302	,946		
		90-99	,23267*	,07725	,029		
	80-89	60-69	-,00079	,01272	1,000		
		70-79	,00794	,01302	,946		
		90-99	,24061*	,07759	,023		
	90-99	60-69	-,24140*	,07720	,021		
		70-79	-,23267*	,07725	,029		
		80-89	-,24061*	,07759	,023		

Tablo 21'e göre huzurevi sakinlerinin, personel ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetmeleri kriterine göre yapılan varyans analizi sonucunda yaş değişkeni $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır.

Yapılan Scheffe testi sonucuna göre ise bu farklılık, 90-99 yaş grubu ile 60-69, 70-79, 80-89 yaş grupları arasındadır. 90-99 yaş gurubundaki sakinler diğer tüm yaş gruplarına göre daha düşük beklentilere sahiptirler; kaldıkları huzurevi personeli ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetme beklentileri diğer yaş gruplarına oranla daha düşüktür.

Tablo 22:

Yaş Değişkenine Göre Beklenti Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

Kriter	2	Kareler Toplamı		Kareler Ortalaması	F	P
		sd				
huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması	Gruplar Arası	,021	3	,007	1,283	,279
	Gruplar İçi	5,946	1082	,005		
	Toplam	5,967	1085			
huzurevinde sakinlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olması	3	Kareler Toplamı		Kareler Ortalaması	F	P
	Gruplar Arası	,141	3	,047	1,985	,114
	Gruplar İçi	25,623	1082	,024		
Toplam	25,764	1085				
huzurevinin dış ortamının görsel olarak estetik ve çekici olma	5	Kareler Toplamı		Kareler Ortalaması	F	P
	Gruplar Arası	,311	3	,104	,568	,636
	Gruplar İçi	197,442	1082	,182		
Toplam	197,753	1085				
huzurevi personelinin, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, temiz, düzenli olması	6	Kareler Toplamı		Kareler Ortalaması	F	P
	Gruplar Arası	,016	3	,005	,525	,665
	Gruplar İçi	10,873	1082	,010		
Toplam	10,889	1085				
huzurevinde bakım hizmetlerinin zamanında yerine getirilmesi	7	Kareler Toplamı		Kareler Ortalaması	F	P
	Gruplar Arası	,058	3	,019	1,524	,207
	Gruplar İçi	13,761	1082	,013		
Toplam	13,820	1085				
huzurevi personelinin genel kültür, kritik karar verme; mesleki konularda bilgili olması	8	Kareler Toplamı		Kareler Ortalaması	F	P
	Gruplar Arası	1,440	3	,480	1,154	,326
	Gruplar İçi	449,905	1082	,416		
Toplam	451,345	1085				
huzurevi personelinin, sakinlere karşı ilgili olması	9	Kareler Toplamı		Kareler Ortalaması	F	P
	Gruplar Arası	,332	3	,111	,606	,611
	Gruplar İçi	197,941	1082	,183		
Toplam	198,273	1085				

Tablo 22'nin devamı

huzurevi personelinin	<i>10</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
şahinlere	Gruplar Arası	,120	3	,040	2,455	,062
yönelik	Gruplar İçi	17,582	1082	,016		
görevlerini	Toplam	17,702	1085			
zamanında						
yerine getirmesi						
huzurevi personelinin	<i>11</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
çalışma	Gruplar Arası	,311	3	,104	,568	,636
saatlerinin,	Gruplar İçi	197,442	1082	,182		
şahinlerin	Toplam	197,753	1085			
hizmetlerini						
yerine						
getirilmesi için						
uygun olması						
huzurevinin	<i>12</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
çağdaş araç,	Gruplar Arası	,095	3	,032	2,059	,104
gereç ve	Gruplar İçi	16,639	1082	,015		
teknolojik	Toplam	16,734	1085			
donanıma sahip						
olması						
huzurevi iç	<i>13</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
mekanının	Gruplar Arası	,311	3	,104	,568	,636
görsel açıdan	Gruplar İçi	197,442	1082	,182		
modern ve	Toplam	197,753	1085			
ergonomik						
olması						
huzurevi	<i>14</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
şahinlerinin her	Gruplar Arası	,269	3	,090	,491	,689
türlü başvuru,	Gruplar İçi	198,004	1082	,183		
resmi ve özel	Toplam	198,273	1085			
yazışma, idari						
mali dok. işl.						
düzenli ve hızlı						
olması						
huzurevi	<i>15</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
personelinin	Gruplar Arası	,311	3	,104	,568	,636
şahinlere	Gruplar İçi	197,442	1082	,182		
mümkün	Toplam	197,753	1085			
olduğu kadar						
kısa sürede						
hizmet vermesi						
huzurevi	<i>16</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
çalışanlarının	Gruplar Arası	,311	3	,104	,568	,636
davranışlarının	Gruplar İçi	197,442	1082	,182		
şahinlere güven	Toplam	197,753	1085			
vermesi						
huzurevi	<i>17</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
personelinin,	Gruplar Arası	,335	3	,112	,603	,613
şahinlerin	Gruplar İçi	200,372	1082	,185		
isteklerini	Toplam	200,707	1085			
yerine getirmek						
için her zaman						
hazır olması						

Tablo 22'nin devamı						
huzurevi personelinin, sakinlere bireysel ilgi göstermesi	18	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	1,350	3	,450	1,080	,357
	Gruplar İçi	450,878	1082	,417		
	Toplam	452,228	1085			
huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması	19	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,095	3	,032	2,059	,104
	Gruplar İçi	16,639	1082	,015		
	Toplam	16,734	1085			
huzurevinde, sakinlere bireysel ilgi gösterebilen personel çalışması	20	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,311	3	,104	,568	,636
	Gruplar İçi	197,442	1082	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin sakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söyleme	21	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,311	3	,104	,568	,636
	Gruplar İçi	197,442	1082	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılama	22	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,641	3	,214	,303	,823
	Gruplar İçi	763,300	1082	,705		
	Toplam	763,941	1085			

Yaş değişkenine göre anlamlı farklılık oluşturmayan beklenti kriterleri Tablo 22'de gösterilmiştir. Tablo 22'ye göre sakinlerin beklentileri yaş değişkenine göre farklılaşmamaktadır.

Tablo 23:

Yaş Değişkenine Göre “Huzurevinin, Sakinler, Yakınları ve Toplum Üzerinde Olumlu İzlenim Bırakması” Algı Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

2			<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
		Gruplar Arası	1,275	3	,425	9,939	,000
		Gruplar İçi	46,279	1082	,043		
		Toplam	47,554	1085			
	Scheffe Sonuçları		<i>Ortalama Farkı</i>	<i>Standart hata</i>	<i>p</i>		
	60-69	70-79	-,03433	,01407	,114		
		80-89	-,03971	,01711	,146		
		90-99	-,50215*	,10385	,000		
	70-79	60-69	,03433	,01407	,114		
		80-89	-,00538	,01751	,992		
		90-99	-,46782*	,10392	,000		

Tablo 23'ün devamı					
80-89	60-69	,03971	,01711	,146	
	70-79	,00538	,01751	,992	
	90-99	-,46244*	,10437	,000	
90-99	60-69	,50215*	,10385	,000	
	70-79	,46782*	,10392	,000	
	80-89	,46244*	,10437	,000	

Tablo 23'e göre huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması kriterine göre yapılan varyans analizi sonucunda yaş değişkeni $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır.

Yapılan Scheffe testi sonucuna göre ise bu farklılık, 90-99 yaş grubu ile 60-69, 70-79, 80-89 yaş grupları arasındadır. 90-99 yaş gurubundaki sakinler diğer tüm yaş gruplarına göre daha olumlu algılamaya sahiptirler; kaldıkları huzurevinin sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bıraktığını yönünde diğer yaş gruplarına oranla daha olumlu bir algılamaya sahiptirler.

Tablo 24:

Yaş Değişkenine Göre Algı Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

huzurevi personelinin sakinlere yardımcı olmaya her zaman istekli olmaları	1	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
	Gruplar Arası	,009	3	,003	,134	,940
Gruplar İçi	24,415	1082	,023			
Toplam	24,424	1085				
huzurevinde sakinlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olması	3	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
	Gruplar Arası	,002	3	,001	,562	,640
Gruplar İçi	,998	1082	,001			
Toplam	,999	1085				
huzurevi sakinlerinin, personel ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetme	4	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
	Gruplar Arası	,492	3	,164	1,107	,345
Gruplar İçi	160,134	1082	,148			
Toplam	160,626	1085				
huzurevinin dış ortamının görsel olarak estetik ve çekici olma	5	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
	Gruplar Arası	,492	3	,164	1,107	,345
Gruplar İçi	160,134	1082	,148			
Toplam	160,626	1085				

Tablo 24'ün devamı

huzurevi personelinin, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, temiz ve düzenli olması	6	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,003	3	,001	,045	,987
	Gruplar İçi	26,325	1082	,024		
	Toplam	26,329	1085			
huzurevinde bakım hizmetlerinin zamanında yerine getirilmesi	7	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,311	3	,104	,568	,636
	Gruplar İçi	197,442	1082	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin genel kültür, kritik karar verme ve mesleki konularda bilgili olması	8	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,332	3	,111	,606	,611
	Gruplar İçi	197,941	1082	,183		
	Toplam	198,273	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere karşı ilgili olması	9	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,010	3	,003	,055	,983
	Gruplar İçi	67,621	1082	,062		
	Toplam	67,632	1085			
huzurevi personelinin sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmesi	10	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,492	3	,164	1,107	,345
	Gruplar İçi	160,134	1082	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin çalışma saatlerinin, sakinlerin hizmetlerinin yerine getirilmesi için uygun olması	11	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	1,173	3	,391	,537	,657
	Gruplar İçi	787,797	1082	,728		
	Toplam	788,970	1085			
huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olması	12	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,002	3	,001	,562	,640
	Gruplar İçi	,998	1082	,001		
	Toplam	,999	1085			
huzurevi iç mekanının görsel açıdan modern ve ergonomik olması	13	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,001	3	,000	,089	,966
	Gruplar İçi	4,998	1082	,005		
	Toplam	4,999	1085			

Tablo 24'ün devamı

huzurevi sakinlerinin her türü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari mali dokümantasyon işlemlerinin düzenli ve hızlı olması	14	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,492	3	,164	1,107	,345
	Gruplar İçi	160,134	1082	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin sakinlere mümkün olduğu kadar kısa sürede hizmet vermesi	15	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,641	3	,214	,303	,823
	Gruplar İçi	763,300	1082	,705		
	Toplam	763,941	1085			
huzurevi çalışanlarının davranışlarının sakinlere güven vermesi	16	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,492	3	,164	1,107	,345
	Gruplar İçi	160,134	1082	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin, sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazır olması	17	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,641	3	,214	,303	,823
	Gruplar İçi	763,300	1082	,705		
	Toplam	763,941	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere bireysel ilgi göstermesi	18	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,492	3	,164	1,107	,345
	Gruplar İçi	160,134	1082	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması	19	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,641	3	,214	,303	,823
	Gruplar İçi	763,300	1082	,705		
	Toplam	763,941	1085			
huzurevinde, sakinlere bireysel ilgi gösterebilen personel çalışması	20	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,527	3	,176	1,197	,310
	Gruplar İçi	158,817	1082	,147		
	Toplam	159,344	1085			
huzurevi personelinin sakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söyleme	21	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,492	3	,164	1,107	,345
	Gruplar İçi	160,134	1082	,148		
	Toplam	160,626	1085			

Tablo 24'ün devamı						
huzurevi personelinin sakınlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamaaları	22	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
	Gruplar Arası	,492	3	,164	1,107	,345
	Gruplar İçi	160,134	1082	,148		
	Toplam	160,626	1085			

Yaş değişkenine göre anlamlı farklılık oluşturmayan beklenti kriterleri Tablo 24'de gösterilmiştir. Buna göre sakinlerin algılamaları yaş değişkenine göre farklılaşmamaktadır.

Yaş değişkeni ile ilgili yapılan analizler sonucunda, 90-99 yaş grubundaki huzurevi sakinlerinin, huzurevi personelinin sakinlere yardımcı olmaya her zaman istekli olmaları ve personel ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetmeleri beklentilerinin diğer yaş gruplarına göre daha düşük olduğu buna karşılık kaldıkları huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması ile algılarının diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Bunun dışındaki kriterlerin yaş grupları açısından anlamlı farklılıklar göstermemektedir.

6.1.5.Cinsiyet değişkenine ait analizler

Tablo 25: Cinsiyet Değişkenine Beklenti Kriterleri İçin Yapılan t Test Sonuçları

huzurevi personelinin sakinlere yardımcı olmaya her zaman istekli olmaları	1	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	5,0000	,00000	1,690	1084	,091
	Erkek	619	4,9887	,14459			
huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması	2	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,9936	,07998	-,347	1084	,729
	Erkek	619	4,9952	,06950			
huzurevinde sakinlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olması	3	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,9850	,15291	-,048	1084	,962
	Erkek	619	4,9855	,15511			
huzurevi sakinlerinin, personel ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetme	4	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,9807	,19002	-1,184	1084	,237
	Erkek	619	4,9919	,12041			
huzurevinin dış ortamının görsel olarak estetik ve çekici olma	5	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,2548	,43623	1,033	1084	,302
	Erkek	619	4,2278	,41974			
huzurevi personelinin, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, temiz ve düzenli olması	6	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,9872	,11274	-,777	1084	,437
	Erkek	619	4,9919	,08958			
huzurevinde bakım hizmetlerinin zamanında yerine getirilmesi	7	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,9872	,11274	,011	1084	,991
	Erkek	619	4,9871	,11304			

Tablo 25'in devamı							
huzurevi personelinin genel kültür, kritik karar verme ve mesleki konularda bilgili olması	8	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,0792	,64865	,942	1084	,347
	Erkek	619	4,0420	,64224			
huzurevi personelinin, sakinlere karşı ilgili olması	9	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,2570	,43743	1,114	1084	,266
	Erkek	619	4,2278	,41974			
huzurevi personelinin sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmesi	10	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,9850	,12164	,355	1084	,723
	Erkek	619	4,9822	,13222			
huzurevi personelinin çalışma saatlerinin, sakinlerin hizmetlerinin yerine getirilmesi için uygun olması	11	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,2548	,43623	1,033	1084	,302
	Erkek	619	4,2278	,41974			
huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olması	12	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,9936	,07998	2,131	1084	,033
	Erkek	619	4,9774	,14880			
huzurevi iç mekanının görsel açıdan modern ve ergonomik olması	13	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,2548	,43623	1,033	1084	,302
	Erkek	619	4,2278	,41974			
huzurevi sakinlerinin her türlü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari mali dokümantasyon işlemlerinin düzenli ve hızlı olması	14	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,2570	,43743	1,114	1084	,266
	Erkek	619	4,2278	,41974			
huzurevi personelinin sakinlere mümkün olduğu kadar kısa sürede hizmet vermesi	15	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,2548	,43623	1,033	1084	,302
	Erkek	619	4,2278	,41974			
huzurevi çalışanlarının davranışlarının sakinlere güven vermesi	16	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,2548	,43623	1,033	1084	,302
	Erkek	619	4,2278	,41974			
huzurevi personelinin, sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazır olması	17	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,2527	,43992	1,005	1084	,315
	Erkek	619	4,2262	,42254			
huzurevi personelinin, sakinlere bireysel ilgi göstermesi	18	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,0814	,65004	,995	1084	,320
	Erkek	619	4,0420	,64224			
huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması	19	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,9936	,07998	2,131	1084	,033
	Erkek	619	4,9774	,14880			
huzurevinde, sakinlere bireysel ilgi gösterebilen personel çalışması	20	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,2548	,43623	1,033	1084	,302
	Erkek	619	4,2278	,41974			
huzurevi personelinin sakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söyleme	21	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	4,2548	,43623	1,033	1084	,302
	Erkek	619	4,2278	,41974			
huzurevi personelinin sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamaları	22	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	3,6831	,85304	,811	1084	,417
	Erkek	619	3,6414	,82867			

Tablo 25'e göre cinsiyet değişkeni beklenti kriterleri için yapılan t testi sonucu huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması beklentisi açısından $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Aritmetik ortalamalar bazında bakıldığında erkek sakinlerin, kadınlara oranla daha yüksek beklenti içinde oldukları görülmektedir.

Tablo 26: Cinsiyet Değişkenine Göre Algı Kriterleri İçin Yapılan t Test Sonuçları

huzurevi personelinin sakinlere yardımcı olmaya her zaman istekli olmaları	1	n	X	ss	t	sd	p
Kadın		467	4,0278	,16468	,919	1084	,358
Erkek		619	4,0194	,13799			
huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması	2	n	X	ss	t	sd	p
Kadın		467	3,0021	,15362	-2,483	1084	,013
Erkek		619	3,0339	,24232			
huzurevinde sakinlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olması	3	n	X	ss	t	sd	p
Kadın		467	3,9979	,04627	-1,151	1084	,250
Erkek		619	4,0000	,00000			
huzurevi sakinlerinin, personel ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetme	4	n	X	ss	t	sd	p
Kadın		467	3,8266	,37904	,523	1084	,601
Erkek		619	3,8142	,38925			
huzurevinin dış ortamının görsel olarak estetik ve çekici olma	5	n	X	ss	t	sd	p
Kadın		467	3,8266	,37904	,523	1084	,601
Erkek		619	3,8142	,38925			
huzurevi personelinin, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, temiz ve düzenli olması	6	n	X	ss	t	sd	p
Kadın		467	4,0278	,16468	,547	1084	,585
Erkek		619	4,0226	,14880			
huzurevinde bakım hizmetlerinin zamanında yerine getirilmesi	7	n	X	ss	t	sd	p
Kadın		467	4,2548	,43623	1,033	1084	,302
Erkek		619	4,2278	,41974			
huzurevi personelinin genel kültür, kritik karar verme ve mesleki konularda bilgili olması	8	n	X	ss	t	sd	p
Kadın		467	3,2570	,43743	1,114	1084	,266
Erkek		619	3,2278	,41974			
huzurevi personelinin, sakinlere karşı ilgili olması	9	n	X	ss	t	sd	p
Kadın		467	3,0171	,24452	-,147	1084	,883
Erkek		619	3,0194	,25367			
huzurevi personelinin sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmesi	10	n	X	ss	t	sd	p
Kadın		467	3,1734	,37904	-,523	1084	,601
Erkek		619	3,1858	,38925			
huzurevi personelinin çalışma saatlerinin, sakinlerin hizmetlerinin yerine getirilmesi için uygun olması	11	n	X	ss	t	sd	p
Kadın		467	3,5096	,87245	1,065	1084	,287
Erkek		619	3,4540	,83747			
huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanımına sahip olması	12	n	X	ss	t	sd	p
Kadın		467	3,0000	,00000	-,868	1084	,385
Erkek		619	3,0016	,04019			
huzurevi iç mekanının görsel açıdan modern ve ergonomik olması	13	n	X	ss	t	sd	p
Kadın		467	3,0043	,09255	1,418	1084	,156
Erkek		619	2,9984	,04019			

Tablo 26'nin devamı							
huzurevi sakinlerinin her türlü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari mali dokümantasyon işlemlerinin düzenli ve hızlı olması	14	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	3,1734	,37904	-,523	1084	,601
	Erkek	619	3,1858	,38925			
huzurevi personelinin sakinlere mümkün olduğu kadar kısa sürede hizmet vermesi	15	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	3,6831	,85304	,811	1084	,417
	Erkek	619	3,6414	,82867			
huzurevi çalışanlarının davranışlarının sakinlere güven vermesi	16	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	3,1734	,37904	-,523	1084	,601
	Erkek	619	3,1858	,38925			
huzurevi personelinin, sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazır olması	17	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	3,6831	,85304	,811	1084	,417
	Erkek	619	3,6414	,82867			
huzurevi personelinin, sakinlere bireysel ilgi göstermesi	18	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	3,1734	,37904	-,523	1084	,601
	Erkek	619	3,1858	,38925			
huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması	19	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	3,6831	,85304	,811	1084	,417
	Erkek	619	3,6414	,82867			
huzurevinde, sakinlere bireysel ilgi gösterebilen personel çalışması	20	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	3,1713	,37718	-,547	1084	,584
	Erkek	619	3,1842	,38793			
huzurevi personelinin sakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söyleme	21	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	3,1734	,37904	-,523	1084	,601
	Erkek	619	3,1858	,38925			
huzurevi personelinin sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamaları	22	n	X	ss	t	sd	p
	Kadın	467	3,1734	,37904	-,523	1084	,601
	Erkek	619	3,1858	,38925			

Tablo 26'ya göre cinsiyet değişkeni için algı kriterleri için yapılan t testi sonucu huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması algısı açısından $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Aritmetik ortalamalar bazında bakıldığında erkek sakinlerin, kadınlara oranla daha olumlu algıları olduğu görülmektedir.

Cinsiyet değişkeni için yapılan analizler sonucunda erkek sakinlerin huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması beklentisinin kadınlara oranla daha fazla olduğu, huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması algısının yine erkek sakinlerde daha olumlu olduğu bulunmuştur.

6.1.6. Medeni durum değişkenine ait analizler

Tablo 27:

Medeni Durum Değişkenine Göre “Huzurevi Personelinin Sakinlere Yardımcı Olmaya Her Zaman İstekli Olmaları” Beklenti Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

<i>I</i>		<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,111	2	,055	4,679	,009
	Gruplar İçi	12,844	1083	,012		
	Toplam	12,955	1085			
Scheffe Sonuçları		<i>Ortalama Farkı</i>	<i>Standart hata</i>	<i>p</i>		
	Evli	Bekar	,03012*	,01151	,033	
		Dul	,00275	,00880	,952	
	Bekar	Evli	-,03012*	,01151	,033	
		Dul	-,02737*	,00937	,014	
	Dul	Evli	-,00275	,00880	,952	
		Bekar	,02737*	,00937	,014	

Tablo 27’ye göre huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması kriterine göre yapılan varyans analizi sonucunda medeni durum değişkeni $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır.

Yapılan Scheffe testi sonucuna göre ise bu farklılık, bekâr sakinler ile evli sakinler ve dul sakinler arasındadır. Bekâr sakinler evli olanlar ve dul olanlara göre daha düşük beklentiye sahiptirler; kaldıkları huzurevinin sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması ile ilgili beklentileri daha düşüktür.

Tablo 28:

Medeni Durum Değişkenine Göre “Huzurevi Sakinlerinin, Personel İle Olan İletişim, İlişki ve Diyaloglarında Kendilerini Güvende Hissetme” Beklenti Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

<i>4</i>		<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,170	2	,085	3,584	,028
	Gruplar İçi	25,650	1083	,024		
	Toplam	25,820	1085			
Scheffe Sonuçları		<i>Ortalama Farkı</i>	<i>Standart hata</i>	<i>p</i>		
	Evli	Bekar	-,00342	,01244	,963	
		Dul	-,03186	,01627	,148	
	Bekar	Evli	-,03528*	,01324	,029	
		Dul	,00342	,01244	,963	
	Dul	Evli	,03528*	,01324	,029	
		Bekar	-,00342	,01244	,963	

Tablo 28'e göre huzurevi sakinlerinin, personel ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetme kriterine göre yapılan varyans analizi sonucunda medeni durum değişkeni $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır.

Yapılan Scheffe testi sonucuna göre ise bu farklılık, bekâr sakinler ile evli sakinler arasında ve dul sakinler ile evli sakinler arasındadır. Bekâr sakinler evli olanlara göre daha düşük beklentiye sahipken; dul sakinler evli sakinlerden daha yüksek beklentiye sahiptirler.

Tablo 29:
Medeni Durum Değişkenine Göre Beklenti Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

Kriter	2	Kareler Toplamı		Kareler Ortalaması	F	P
		sd	sd			
huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması	Gruplar Arası	,006	2	,003	,585	,557
	Gruplar İçi	5,960	1083	,006		
	Toplam	5,967	1085			
huzurevinde sakinlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olması	Gruplar Arası	,019	2	,009	,392	,676
	Gruplar İçi	25,746	1083	,024		
	Toplam	25,764	1085			
huzurevinin dış ortamının görsel olarak estetik ve çekici olma	Gruplar Arası	,726	2	,363	1,996	,136
	Gruplar İçi	197,027	1083	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, temiz ve düzenli olması	Gruplar Arası	,003	2	,002	,168	,845
	Gruplar İçi	10,885	1083	,010		
	Toplam	10,889	1085			
huzurevinde bakım hizmetlerinin zamanında yerine getirilmesi	Gruplar Arası	,006	2	,003	,232	,793
	Gruplar İçi	13,814	1083	,013		
	Toplam	13,820	1085			
huzurevi personelinin genel kültür, kritik karar verme, mesleki konularda bilgili olması	Gruplar Arası	1,913	2	,956	2,305	,100
	Gruplar İçi	449,432	1083	,415		
	Toplam	451,345	1085			

Tablo 29'un devamı

		<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
huzurevi personelinin, sakinlere karşı ilgili olması	9					
	Gruplar Arası	,760	2	,380	2,084	,125
	Gruplar İçi	197,513	1083	,182		
	Toplam	198,273	1085			
huzurevi personelinin sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmesi	10					
	Gruplar Arası	,011	2	,006	,340	,712
	Gruplar İçi	17,691	1083	,016		
	Toplam	17,702	1085			
huzurevi personelinin çalışma saatlerinin, sakinlerin hizmetlerinin yerine getirilmesi için uygun olması	11					
	Gruplar Arası	,726	2	,363	1,996	,136
	Gruplar İçi	197,027	1083	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olması	12					
	Gruplar Arası	,031	2	,015	,989	,372
	Gruplar İçi	16,703	1083	,015		
	Toplam	16,734	1085			
huzurevi iç mekanının görsel açıdan modern ve ergonomik olması	13					
	Gruplar Arası	,726	2	,363	1,996	,136
	Gruplar İçi	197,027	1083	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi sakinlerinin her türlü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari mali dok. işlemlerinin düzenli ve hızlı olması	14					
	Gruplar Arası	,760	2	,380	2,084	,125
	Gruplar İçi	197,513	1083	,182		
	Toplam	198,273	1085			
huzurevi personelinin sakinlere mümkün olduğu kadar kısa sürede hizmet vermesi	15					
	Gruplar Arası	,726	2	,363	1,996	,136
	Gruplar İçi	197,027	1083	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi çalışanlarının davranışlarının sakinlere güven vermesi	16					
	Gruplar Arası	,726	2	,363	1,996	,136
	Gruplar İçi	197,027	1083	,182		
	Toplam	197,753	1085			

Tablo 29'un devamı

		<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
huzurevi personelinin, sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazır olması	17					
	Gruplar Arası	,802	2	,401	2,172	,114
	Gruplar İçi	199,906	1083	,185		
	Toplam	200,707	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere bireysel ilgi göstermesi	18					
	Gruplar Arası	1,971	2	,985	2,370	,094
	Gruplar İçi	450,258	1083	,416		
	Toplam	452,228	1085			
huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması	19					
	Gruplar Arası	,031	2	,015	,989	,372
	Gruplar İçi	16,703	1083	,015		
	Toplam	16,734	1085			
huzurevinde, sakinlere bireysel ilgi gösterebilen personel çalışması	20					
	Gruplar Arası	,726	2	,363	1,996	,136
	Gruplar İçi	197,027	1083	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin sakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söyleme	21					
	Gruplar Arası	,726	2	,363	1,996	,136
	Gruplar İçi	197,027	1083	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamaları	22					
	Gruplar Arası	1,432	2	,716	1,017	,362
	Gruplar İçi	762,509	1083	,704		
	Toplam	763,941	1085			

Medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık oluşturmayan beklenti kriterleri Tablo 29'da gösterilmiştir. Medeni durum değişkeni için yapılan analizler sonucunda, bekâr sakinlerin evli ve dul olanlara göre yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması ile ilgili beklentileri daha düşük olduğu görülmüştür. Bekâr sakinlerin evli olanlara göre personel ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetme beklentisinin daha düşük olduğu buna karşılık dul sakinlerin bu beklentisinin daha yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 30:
Medeni Durum Değişkenine Göre Algı Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

		<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
huzurevi personelinin sakinlere yardımcı olmaya her zaman istekli olmaları	<i>1</i>					
	Gruplar Arası	,010	2	,005	,226	,798
	Gruplar İçi	24,414	1083	,023		
	Toplam	24,424	1085			
huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması	<i>2</i>					
	Gruplar Arası	,020	2	,010	,230	,795
	Gruplar İçi	47,534	1083	,044		
	Toplam	47,554	1085			
huzurevinde sakinlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olması	<i>3</i>					
	Gruplar Arası	,000	2	,000	,248	,781
	Gruplar İçi	,999	1083	,001		
	Toplam	,999	1085			
huzurevi sakinlerinin, personel ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetme	<i>4</i>					
	Gruplar Arası	,339	2	,169	1,145	,319
	Gruplar İçi	160,287	1083	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevinin dış ortamının görsel olarak estetik ve çekici olma	<i>5</i>					
	Gruplar Arası	,339	2	,169	1,145	,319
	Gruplar İçi	160,287	1083	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, temiz ve düzenli olması	<i>6</i>					
	Gruplar Arası	,015	2	,007	,304	,738
	Gruplar İçi	26,314	1083	,024		
	Toplam	26,329	1085			
huzurevinde bakım hizmetlerinin zamanında yerine getirilmesi	<i>7</i>					
	Gruplar Arası	,726	2	,363	1,996	,136
	Gruplar İçi	197,027	1083	,182		
	Toplam	197,753	1085			

Tablo 30'un devamı

		<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
huzurevi personelinin genel kültür, kritik karar verme ve mesleki konularda bilgili olması	8					
	Gruplar Arası	,760	2	,380	2,084	,125
	Gruplar İçi	197,513	1083	,182		
	Toplam	198,273	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere karşı ilgili olması	9					
	Gruplar Arası	,001	2	,001	,009	,991
	Gruplar İçi	67,631	1083	,062		
	Toplam	67,632	1085			
huzurevi personelinin sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmesi	10					
	Gruplar Arası	,339	2	,169	1,145	,319
	Gruplar İçi	160,287	1083	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin çalışma saatlerinin, sakinlerin hizmetlerinin yerine getirilmesi için uygun olması	11					
	Gruplar Arası	2,980	2	1,490	2,053	,129
	Gruplar İçi	785,990	1083	,726		
	Toplam	788,970	1085			
huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olması	12					
	Gruplar Arası	,000	2	,000	,248	,781
	Gruplar İçi	,999	1083	,001		
	Toplam	,999	1085			
huzurevi iç mekanının görsel açıdan modern ve ergonomik olması	13					
	Gruplar Arası	,000	2	,000	,049	,952
	Gruplar İçi	4,999	1083	,005		
	Toplam	4,999	1085			
huzurevi sakinlerinin her türlü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari mali dokümantasyon işlemlerinin düzenli ve hızlı olması	14					
	Gruplar Arası	,339	2	,169	1,145	,319
	Gruplar İçi	160,287	1083	,148		
	Toplam	160,626	1085			

Tablo 30'un devamı

huzurevi personelinin	15	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
şakinlere mümkün olduğu kadar kısa sürede hizmet vermesi	Gruplar Arası	1,432	2	,716	1,017	,362
	Gruplar İçi	762,509	1083	,704		
	Toplam	763,941	1085			
huzurevi çalışanlarının davranışlarının şakinlere güven vermesi	16	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,339	2	,169	1,145	,319
	Gruplar İçi	160,287	1083	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin, şakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazır olması	17	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	1,432	2	,716	1,017	,362
	Gruplar İçi	762,509	1083	,704		
	Toplam	763,941	1085			
huzurevi personelinin, şakinlere bireysel ilgi göstermesi	18	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,339	2	,169	1,145	,319
	Gruplar İçi	160,287	1083	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin şakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması	19	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	1,432	2	,716	1,017	,362
	Gruplar İçi	762,509	1083	,704		
	Toplam	763,941	1085			
huzurevinde, şakinlere bireysel ilgi gösterebilen personel çalışması	20	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,390	2	,195	1,330	,265
	Gruplar İçi	158,954	1083	,147		
	Toplam	159,344	1085			
huzurevi personelinin şakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söyleme	21	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,339	2	,169	1,145	,319
	Gruplar İçi	160,287	1083	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin şakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamaları	22	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,339	2	,169	1,145	,319
	Gruplar İçi	160,287	1083	,148		
	Toplam	160,626	1085			

Medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık oluşturmayan beklenti kriterleri Tablo 30'da gösterilmiştir. Buna göre şakinlerin algıları medeni durum değişkenine göre farklılaşmamaktadır.

6.1.7. Çocuk Sayısı Değişkenine Ait Analizler

Tablo 31:

Çocuk Sayısı Değişkenine Göre “Huzurevinin Çağdaş Araç, Gereç ve Teknolojik Donanıma Sahip Olması” Beklenti Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

<i>I2</i>			<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
		Gruplar Arası	,262	4	,066	4,300	,002
		Gruplar İçi	16,472	1081	,015		
		Toplam	16,734	1085			
	Scheffe		<i>Ortalama</i>	<i>Standart</i>	<i>p</i>		
	Sonuçları		<i>Farkı</i>	<i>hata</i>			
	Yok	1	,01793	,01076	,596		
		2	,01405	,00975	,722		
		3-4	,00311	,01222	,999		
		5 ve üstü	,07358*	,01855	,004		
	1	Yok	-,01793	,01076	,596		
		2	-,00389	,01044	,998		
		3-4	-,01482	,01277	,853		
		5 ve üstü	,05565	,01892	,071		
	2	Yok	-,01405	,00975	,722		
		1	,00389	,01044	,998		
		3-4	-,01094	,01194	,933		
		5 ve üstü	,05953*	,01836	,033		
	3-4	Yok	-,00311	,01222	,999		
		1	,01482	,01277	,853		
		2	,01094	,01194	,933		
		5 ve üstü	,07047*	,01978	,013		
	5 ve üstü	Yok	-,07358*	,01855	,004		
		1	-,05565	,01892	,071		
		2	-,05953*	,01836	,033		
		3-4	-,07047*	,01978	,013		

Tablo 31’e göre huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olması kriterine göre yapılan varyans analizi sonucunda çocuk sayısı değişkeni $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır.

Yapılan Scheffe testi sonucuna göre ise bu farklılık, 5 ve daha fazla çocuğu olanlar ile çocuğu olmayanlar, 2 çocuğu olanlar ve 3-4 çocuğu olan sakinler arasındadır. 5 ve daha fazla çocuğu olan sakinler diğerlerine göre daha düşük beklentiye sahiptirler. 5 ve daha fazla çocuğu olan sakinlerin huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olması beklentileri diğerlerine göre daha düşüktür.

Tablo 32.**Çocuk Sayısı Değişkenine Göre “Huzurevi Personelinin Sakinlere Karşı Daima Saygılı ve Nezaketli Olması” Beklenti Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları**

		<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,262	4	,066	4,300	,002
Gruplar İçi		16,472	1081	,015		
Toplam		16,734	1085			
Scheffe Sonuçları		<i>Ortalama Farkı</i>	<i>Standart hata</i>	<i>p</i>		
Yok	1	,01793	,01076	,596		
	2	,01405	,00975	,722		
	3-4	,00311	,01222	,999		
1	5 ve üstü	,07358*	,01855	,004		
	Yok	-,01793	,01076	,596		
	2	-,00389	,01044	,998		
2	3-4	-,01482	,01277	,853		
	5 ve üstü	,05565	,01892	,071		
	Yok	-,01405	,00975	,722		
3-4	1	,00389	,01044	,998		
	2	-,01094	,01194	,933		
	5 ve üstü	,05953*	,01836	,033		
5 ve üstü	Yok	-,00311	,01222	,999		
	1	,01482	,01277	,853		
	2	,01094	,01194	,933		
5 ve üstü	3-4	,07047*	,01978	,013		
	Yok	-,07358*	,01855	,004		
	1	-,05565	,01892	,071		
5 ve üstü	2	-,05953*	,01836	,033		
	3-4	-,07047*	,01978	,013		

Tablo 32’ye göre huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması kriterine göre yapılan varyans analizi sonucunda çocuk sayısı değişkeni $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır.

Yapılan Scheffe testi sonucuna göre ise bu farklılık, 5 ve daha fazla çocuğu olanlar ile çocuğu olmayanlar, 2 çocuğu olanlar ve 3-4 çocuğu olan sakinler arasındadır. 5 ve daha fazla çocuğu olan sakinler diğerlerine göre daha düşük beklentiye sahiptirler. 5 ve daha fazla çocuğu olan sakinlerin huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması beklentisi diğerlerine göre daha düşüktür.

Tablo 33.

Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Beklenti Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

	<i>1</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
huzurevi personelinin						
sakinlere	Gruplar Arası	,050	4	,013	1,049	,381
yardımcı	Gruplar İçi	12,905	1081	,012		
olmaya her	Toplam	12,955	1085			
zaman istekli olmaları						
huzurevinin, sakinler,	<i>2</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
yakınları ve	Gruplar Arası	,027	4	,007	1,221	,300
toplum üzerinde	Gruplar İçi	5,940	1081	,005		
olumlu izlenim	Toplam	5,967	1085			
bırakması						
huzurevinde sakinlere	<i>3</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
sunulan bakım	Gruplar Arası	,076	4	,019	,800	,525
hizmetlerinin	Gruplar İçi	25,688	1081	,024		
planlı, zamanlı	Toplam	25,764	1085			
ve programlı olması						
huzurevi sakinlerinin,	<i>4</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
personel ile olan	Gruplar Arası	,148	4	,037	1,557	,184
iletişim, ilişki ve	Gruplar İçi	25,672	1081	,024		
diyaloglarında	Toplam	25,820	1085			
kendilerini						
güvende						
hissetme						
huzurevinin dış ortamının	<i>5</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
görsel olarak	Gruplar Arası	,586	4	,147	,804	,523
estetik ve çekici	Gruplar İçi	197,167	1081	,182		
olma	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin,	<i>6</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
sakinlere hizmet	Gruplar Arası	,036	4	,009	,901	,463
sürecinde	Gruplar İçi	10,852	1081	,010		
görünüm olarak	Toplam	10,889	1085			
bakımlı, temiz						
ve düzenli						
olması						
huzurevinde bakım	<i>7</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
hizmetlerinin	Gruplar Arası	,053	4	,013	1,038	,386
zamanında	Gruplar İçi	13,767	1081	,013		
yerine	Toplam	13,820	1085			
getirilmesi						

Tablo 33'ün devamı

huzurevi personelinin genel kültür, kritik karar verme ve mesleki konularda bilgili olması	8	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		1,745	4	,436	1,049	,381
Gruplar İçi		449,600	1081	,416		
Toplam		451,345	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere karşı ilgili olması	9	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,643	4	,161	,879	,476
Gruplar İçi		197,631	1081	,183		
Toplam		198,273	1085			
huzurevi personelinin sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmesi	10	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,065	4	,016	,992	,411
Gruplar İçi		17,637	1081	,016		
Toplam		17,702	1085			
huzurevi personelinin çalışma saatlerinin, sakinlerin hizmetlerinin yerine getirilmesi için uygun olması	11	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,586	4	,147	,804	,523
Gruplar İçi		197,167	1081	,182		
Toplam		197,753	1085			
huzurevi iç mekannın görsel açıdan modern ve ergonomik olması	13	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,586	4	,147	,804	,523
Gruplar İçi		197,167	1081	,182		
Toplam		197,753	1085			
huzurevi sakinlerinin her türlü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari mali dokümantasyon işlemlerinin düzenli ve hızlı olması	14	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,558	4	,140	,763	,549
Gruplar İçi		197,715	1081	,183		
Toplam		198,273	1085			
huzurevi personelinin sakinlere mümkün olduğu kadar kısa sürede hizmet vermesi	15	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,586	4	,147	,804	,523
Gruplar İçi		197,167	1081	,182		
Toplam		197,753	1085			

Tablo 33'ün devamı

huzurevi çalışanlarının davranışlarının sakinlere güven vermesi	16	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,586	4	,147	,804	,523
	Gruplar İçi	197,167	1081	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin, sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazır olması	17	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,565	4	,141	,763	,549
	Gruplar İçi	200,142	1081	,185		
	Toplam	200,707	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere bireysel ilgi göstermesi	18	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	1,685	4	,421	1,011	,401
	Gruplar İçi	450,543	1081	,417		
	Toplam	452,228	1085			
huzurevinde, sakinlere bireysel ilgi gösterebilen personel çalışması	20	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,586	4	,147	,804	,523
	Gruplar İçi	197,167	1081	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin sakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söyleme	21	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,586	4	,147	,804	,523
	Gruplar İçi	197,167	1081	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamaları	22	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	1,412	4	,353	,501	,735
	Gruplar İçi	762,529	1081	,705		
	Toplam	763,941	1085			

Çocuk sayısı değişkenine göre anlamlı farklılık oluşturmayan beklenti kriterleri Tablo 33'te gösterilmiştir. Buna göre sakinlerin bir huzurevinden beklentileri, çocuk sayısı değişkenine göre farklılaşmamaktadır.

Tablo 34.**Çocuk Sayısı Değişkenine Göre “Huzurevinin Çağdaş Araç, Gereç ve Teknolojik Donanımına Sahip Olması” Algı Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları**

12			<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
		Gruplar Arası	,018	4	,005	5,045	,000
		Gruplar İçi	,981	1081	,001		
		Toplam	,999	1085			
	Scheffe Sonuçları		<i>Ortalama Farkı</i>	<i>Standart hata</i>	<i>p</i>		
	Yok	1	,00000	,00263	1,000		
		2	,00000	,00238	1,000		
		3-4	,00000	,00298	1,000		
		5 ve üstü	-,01923*	,00453	,001		
	1	Yok	,00000	,00263	1,000		
		2	,00000	,00255	1,000		
		3-4	,00000	,00312	1,000		
		5 ve üstü	-,01923*	,00462	,002		
	2	Yok	,00000	,00238	1,000		
		1	,00000	,00255	1,000		
		3-4	,00000	,00291	1,000		
		5 ve üstü	-,01923*	,00448	,001		
	3-4	Yok	,00000	,00298	1,000		
		1	,00000	,00312	1,000		
		2	,00000	,00291	1,000		
		5 ve üstü	-,01923*	,00483	,003		
	5 ve üstü	Yok	,01923*	,00453	,001		
		1	,01923*	,00462	,002		
		2	,01923*	,00448	,001		
		3-4	,01923*	,00483	,003		

Tablo 34'e göre huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanımına sahip olması kriterine göre yapılan varyans analizi sonucunda çocuk sayısı değişkeni $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır.

Yapılan Scheffe testi sonucuna göre ise bu farklılık, 5 ve daha fazla çocuğu olanlar ile çocuğu olmayanlar, 1 çocuğu olanlar, 2 çocuğu olanlar ve 3-4 çocuğu olan sakinler arasındadır. 5 ve daha fazla çocuğu olan sakinler diğerlerine göre daha olumlu algılamaya sahiptirler. 5 ve daha fazla çocuğu olan sakinlerin huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanımına sahip olduğu yönündeki algılamaları daha yüksektir.

Tablo 35.

Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Algı Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

		<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
huzurevi personelinin sakinlere yardımcı olmaya her zaman istekli olmaları	1					
	Gruplar Arası	,024	4	,006	,261	,903
	Gruplar İçi	24,401	1081	,023		
	Toplam	24,424	1085			
huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması	2					
	Gruplar Arası	,174	4	,043	,992	,411
	Gruplar İçi	47,380	1081	,044		
	Toplam	47,554	1085			
huzurevinde sakinlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olması	3					
	Gruplar Arası	,002	4	,001	,657	,622
	Gruplar İçi	,997	1081	,001		
	Toplam	,999	1085			
huzurevi sakinlerinin, personel ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetme	4					
	Gruplar Arası	,421	4	,105	,711	,584
	Gruplar İçi	160,205	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevinin dış ortamının görsel olarak estetik ve çekici olma	5					
	Gruplar Arası	,421	4	,105	,711	,584
	Gruplar İçi	160,205	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, temiz, düzenli olması	6					
	Gruplar Arası	,025	4	,006	,255	,907
	Gruplar İçi	26,304	1081	,024		
	Toplam	26,329	1085			
huzurevinde bakım hizmetlerinin zamanında yerine getirilmesi	7					
	Gruplar Arası	,586	4	,147	,804	,523
	Gruplar İçi	197,167	1081	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin genel kültür, kritik karar verme ve mesl. konularda bilgili olması	8					
	Gruplar Arası	,643	4	,161	,879	,476
	Gruplar İçi	197,631	1081	,183		
	Toplam	198,273	1085			

Tablo 35'in devamı

huzurevi personelinin, sakinlere karşı ilgili olması	9	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,033	4	,008	,132	,971
	Gruplar İçi Toplam	67,599 67,632	1081 1085	,063		
huzurevi personelinin sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmesi	10	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,421	4	,105	,711	,584
	Gruplar İçi Toplam	160,205 160,626	1081 1085	,148		
huzurevi personelinin çalışma saatlerinin, sakinlerin hizmetlerinin yerine getirilmesi için uygun olması	11	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	2,336	4	,584	,803	,524
	Gruplar İçi Toplam	786,633 788,970	1081 1085	,728		
huzurevi iç mekanının görsel açıdan modern ve ergonomik olması	13	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,002	4	,000	,107	,980
	Gruplar İçi Toplam	4,997 4,999	1081 1085	,005		
huzurevi sakinlerinin her türlü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari mali dok. işlemlerinin düzenli ve hızlı olması	14	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,421	4	,105	,711	,584
	Gruplar İçi Toplam	160,205 160,626	1081 1085	,148		
huzurevi personelinin sakinlere mümkün olduğu kadar kısa sürede hizmet vermesi	15	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	1,412	4	,353	,501	,735
	Gruplar İçi Toplam	762,529 763,941	1081 1085	,705		
huzurevi çalışanlarının davranışlarının sakinlere güven vermesi	16	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,421	4	,105	,711	,584
	Gruplar İçi Toplam	160,205 160,626	1081 1085	,148		
huzurevi personelinin, sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazır olması	17	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	1,412	4	,353	,501	,735
	Gruplar İçi Toplam	762,529 763,941	1081 1085	,705		

Tablo 35'in devamı

huzurevi personelinin, sakirlere bireysel ilgi göstermesi	18	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,421	4	,105	,711	,584
	Gruplar İçi	160,205	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin sakirlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması	19	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	1,412	4	,353	,501	,735
	Gruplar İçi	762,529	1081	,705		
	Toplam	763,941	1085			
huzurevinde, sakirlere bireysel ilgi gösterebilen personel çalışması	20	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,429	4	,107	,729	,572
	Gruplar İçi	158,915	1081	,147		
	Toplam	159,344	1085			
huzurevi personelinin sakirlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söyleme	21	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,421	4	,105	,711	,584
	Gruplar İçi	160,205	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin sakirlere özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamaları	22	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,421	4	,105	,711	,584
	Gruplar İçi	160,205	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			

Çocuk sayısı değişkenine göre anlamlı farklılık oluşturmayan algı kriterleri Tablo 35'te gösterilmiştir. Tablo 35'teki kriterlere göre sakinlerin çocuk sayısı değişkenine göre algıları farklılaşmamaktadır.

Çocuk sayısı değişkeni için yapılan analizler sonucunda, 5 ve daha fazla çocuğu olan sakinlerin huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olması beklentisi düşükken bu konu ile ilgili olarak yaşadıkları huzurevi ile ilgili algılamalarının daha olumlu olduğu görülmüştür. Ayrıca 5 ve daha fazla çocuğu olan sakinlerin huzurevi personelinin sakirlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması beklentisi diğerlerine göre daha düşüktür.

6.1.8. Eğitim Durumu Değişkenine Ait Analizler

Tablo 36.

Eğitim Durumu Değişkenine Göre Beklenti Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

Kriter	1	Kareler Toplamı		Kareler Ortalaması	F	P
		sd	sd			
huzurevi personelinin sakinlere yardımcı olmaya her zaman istekli olmaları	Gruplar Arası	,026	4	,007	,553	,697
	Gruplar İçi	12,928	1081	,012		
	Toplam	12,955	1085			
huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması	Gruplar Arası	,042	4	,010	1,896	,109
	Gruplar İçi	5,925	1081	,005		
	Toplam	5,967	1085			
huzurevinde sakinlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olması	Gruplar Arası	,895	4	,224	1,226	,298
	Gruplar İçi	197,378	1081	,183		
	Toplam	198,273	1085			
huzurevi sakinlerinin, personel ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetme	Gruplar Arası	,037	4	,009	,388	,817
	Gruplar İçi	25,782	1081	,024		
	Toplam	25,820	1085			
huzurevinin dış ortamının görsel olarak estetik ve çekici olma	Gruplar Arası	,830	4	,207	1,139	,337
	Gruplar İçi	196,923	1081	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, temiz ve düzenli olması	Gruplar Arası	,014	4	,003	,341	,851
	Gruplar İçi	10,875	1081	,010		
	Toplam	10,889	1085			
huzurevinde bakım hizmetlerinin zamanında yerine getirilmesi	Gruplar Arası	,020	4	,005	,401	,808
	Gruplar İçi	13,799	1081	,013		
	Toplam	13,820	1085			

Tablo 36'nın devamı

huzurevi personelinin genel kültür, kritik karar verme ve mesleki konularda bilgili olması	8	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	2,343	4	,586	1,410	,228
	Gruplar İçi	449,003	1081	,415		
	Toplam	451,345	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere karşı ilgili olması	9	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,895	4	,224	1,226	,298
	Gruplar İçi	197,378	1081	,183		
	Toplam	198,273	1085			
huzurevi personelinin sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmesi	10	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,094	4	,023	1,440	,219
	Gruplar İçi	17,608	1081	,016		
	Toplam	17,702	1085			
huzurevi personelinin çalışma saatlerinin, sakinlerin hizmetl. yerine getirilmesi için uygun olması	11	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,830	4	,207	1,139	,337
	Gruplar İçi	196,923	1081	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması	12	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,026	4	,007	,553	,697
	Gruplar İçi	12,928	1081	,012		
	Toplam	12,955	1085			
huzurevi iç mekanının görsel açıdan modern ve ergonomik olması	13	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,830	4	,207	1,139	,337
	Gruplar İçi	196,923	1081	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi sakinlerinin her türlü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari mali dok. işlemlerinin düzenli ve hızlı olması	14	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,825	4	,206	1,130	,341
	Gruplar İçi	197,448	1081	,183		
	Toplam	198,273	1085			
huzurevi personelinin sakinlere mümkün olduğu kadar kısa sürede hizmet vermesi	15	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,830	4	,207	1,139	,337
	Gruplar İçi	196,923	1081	,182		
	Toplam	197,753	1085			

Tablo 36'nın devamı

huzurevi çalışanlarının davranışlarının sakinlere güven vermesi	16	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,830	4	,207	1,139	,337
	Gruplar İçi	196,923	1081	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin, sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazır olması	17	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,774	4	,194	1,047	,382
	Gruplar İçi	199,933	1081	,185		
	Toplam	200,707	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere bireysel ilgi göstermesi	18	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	2,332	4	,583	1,401	,232
	Gruplar İçi	449,896	1081	,416		
	Toplam	452,228	1085			
huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması	19	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,026	4	,007	,553	,697
	Gruplar İçi	12,928	1081	,012		
	Toplam	12,955	1085			
huzurevinde, sakinlere bireysel ilgi gösterebilen personel çalışması	20	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,830	4	,207	1,139	,337
	Gruplar İçi	196,923	1081	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin sakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söyleme	21	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,830	4	,207	1,139	,337
	Gruplar İçi	196,923	1081	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılama	22	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	1,683	4	,421	,597	,665
	Gruplar İçi	762,258	1081	,705		
	Toplam	763,941	1085			

Eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık oluşturmayan beklenti kriterleri Tablo 36'da gösterilmiştir. Tablo 36'ya göre sakinlerin, belirtilen kriterlere göre beklentileri eğitim durumu değişkenine göre farklılaşmamaktadır.

Tablo 37.**Eğitim Durumu Değişkenine Göre “Huzurevinde Sakinlere Sunulan Bakım Hizmetlerinin Planlı, Zamanlı ve Programlı Olması” Algı Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları**

<i>I</i>		<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,280	4	,070	3,135	,014
	Gruplar İçi	24,144	1081	,022		
	Toplam	24,424	1085			
Scheffe Sonuçları		<i>Ortalama Farkı</i>	<i>Standart hata</i>	<i>p</i>		
	Okur-yazar değil					
	Okur-yazar	,05632	,02046	,109		
	İlköğretim	,05448	,02004	,118		
	Lise	,04241	,02735	,662		
	Yüksek o.- Fakülte	,07362*	,02120	,017		
	Okur-yazar					
	Okur-yazar değil	-,05632	,02046	,109		
	İlköğretim	-,00183	,01106	1,000		
	Lise	-,01391	,02164	,981		
	Yüksek o.- Fakülte	,01730	,01305	,780		
	İlköğretim					
	Okur-yazar değil	-,05448	,02004	,118		
	Okur-yazar	,00183	,01106	1,000		
	Lise	-,01207	,02125	,988		
	Yüksek o.- Fakülte	,01914	,01239	,665		
	Lise					
	Okur-yazar değil	-,04241	,02735	,662		
	Okur-yazar	,01391	,02164	,981		
	İlköğretim	,01207	,02125	,988		
	Yüksek o.- Fakülte	,03121	,02235	,745		
	Yüksek o.- Fakülte					
	Okur-yazar değil	-,07362*	,02120	,017		
	Okur-yazar	-,01730	,01305	,780		
	İlköğretim	-,01914	,01239	,665		
	Lise	-,03121	,02235	,745		

Tablo 37’ye göre huzurevinde sakinlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olması kriterine göre yapılan varyans analizi sonucunda eğitim durumu değişkeni $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır.

Yapılan Scheffe testi sonucuna göre ise bu farklılık, okur-yazar olmayanlar ile yüksek okul/fakülte mezunu sakinler arasındadır. Okur-yazar olmayan sakinlerin kaldıkları huzurevinde sakinlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olduğu yönündeki algılamaları daha yüksektir.

Tablo 38.**Eğitim Durumu Değişkenine Göre “Huzurevinin Çağdaş Araç, Gereç ve Teknolojik Donanıma Sahip Olması” Algı Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları**

<i>I2</i>		<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,015	4	,004	4,037	,003
	Gruplar İçi	,984	1081	,001		
	Toplam	,999	1085			
Scheffe Sonuçları		<i>Ortalama Farkı</i>	<i>Standart hata</i>	<i>p</i>		
	Okur-yazar değil					
	Okur-yazar	,01563*	,00413	,007		
	İlköğretim	,01563*	,00405	,005		
	Lise	,01563	,00552	,092		
	Yüksek o.- Fakülte	,01563*	,00428	,010		
	Okur-yazar					
	Okur-yazar değil	-,01563*	,00413	,007		
	İlköğretim	,00000	,00223	1,000		
	Lise	,00000	,00437	1,000		
	Yüksek o.- Fakülte	,00000	,00263	1,000		
	İlköğretim					
	Okur-yazar değil	-,01563*	,00405	,005		
	Okur-yazar	,00000	,00223	1,000		
	Lise	,00000	,00429	1,000		
	Yüksek o.- Fakülte	,00000	,00250	1,000		
	Lise					
	Okur-yazar değil	-,01563	,00552	,092		
	Okur-yazar	,00000	,00437	1,000		
	İlköğretim	,00000	,00429	1,000		
	Yüksek o.- Fakülte	,00000	,00451	1,000		
	Yüksek o.- Fakülte					
	Okur-yazar değil	-,01563*	,00428	,010		
	Okur-yazar	,00000	,00263	1,000		
	İlköğretim	,00000	,00250	1,000		
	Lise	,00000	,00451	1,000		

Tablo 38’e göre huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olması kriterine göre yapılan varyans analizi sonucunda eğitim durumu değişkeni $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır.

Yapılan Scheffe testi sonucuna göre ise bu farklılık, okur yazar olmayan sakinler ile okur-yazar olanlar, ilköğretim mezunları, yüksekokul/fakülte mezunları arasındadır. Lise mezunları ile anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Okur-yazar olmayan sakinlerin huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olduğu yönündeki algılamaları daha yüksektir.

Tablo 39.
Eğitim Durumu Değişkenine Göre Algı Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

huzurevinin, sakınler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması	2	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası		,895	4	,224	1,226
Gruplar İçi		197,378	1081	,183		
Toplam		198,273	1085			
huzurevinde sakınlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olması	3	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası		,001	4	,000	,391
Gruplar İçi		,998	1081	,001		
Toplam		,999	1085			
huzurevi sakınlerinin, personel ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetme	4	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası		,456	4	,114	,770
Gruplar İçi		160,170	1081	,148		
Toplam		160,626	1085			
huzurevinin dış ortamının görsel olarak estetik ve çekici olma	5	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası		,456	4	,114	,770
Gruplar İçi		160,170	1081	,148		
Toplam		160,626	1085			
huzurevi personelinin, sakınlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, temiz, düzenli olması	6	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası		,160	4	,040	1,653
Gruplar İçi		26,169	1081	,024		
Toplam		26,329	1085			
huzurevinde bakım hizmetlerinin zamanında yerine getirilmesi	7	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası		,830	4	,207	1,139
Gruplar İçi		196,923	1081	,182		
Toplam		197,753	1085			
huzurevi personelinin genel kültür, kritik karar verme ve mesleki konularda bilgili olması	8	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası		,895	4	,224	1,226
Gruplar İçi		197,378	1081	,183		
Toplam		198,273	1085			
huzurevi personelinin, sakınlere karşı ilgili olması	9	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası		,049	4	,012	,198
Gruplar İçi		67,582	1081	,063		
Toplam		67,632	1085			

Tablo 39'un devamı						
huzurevi personelinin sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmesi	10	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,456	4	,114	,770	,545
	Gruplar İçi	160,170	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin çalışma saatlerinin, sakinlerin hizmetlerinin yerine getirilmesi için uygun olması	11	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	3,195	4	,799	1,099	,356
	Gruplar İçi	785,775	1081	,727		
	Toplam	788,970	1085			
huzurevi iç mekânının görsel açıdan modern ve ergonomik olması	13	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,016	4	,004	,870	,481
	Gruplar İçi	4,983	1081	,005		
	Toplam	4,999	1085			
huzurevi sakinlerinin her türlü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari mali doküman işlemlerinin düzenli ve hızlı olması	14	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,456	4	,114	,770	,545
	Gruplar İçi	160,170	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin sakinlere mümkün olduğu kadar kısa sürede hizmet vermesi	15	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	1,683	4	,421	,597	,665
	Gruplar İçi	762,258	1081	,705		
	Toplam	763,941	1085			
huzurevi çalışanlarının davranışlarının sakinlere güven vermesi	16	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,456	4	,114	,770	,545
	Gruplar İçi	160,170	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin, sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazır olması	17	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	1,683	4	,421	,597	,665
	Gruplar İçi	762,258	1081	,705		
	Toplam	763,941	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere bireysel ilgi göstermesi	18	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,456	4	,114	,770	,545
	Gruplar İçi	160,170	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			

Tablo 39'un devamı

		<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması	19					
	Gruplar Arası	1,683	4	,421	,597	,665
	Gruplar İçi	762,258	1081	,705		
	Toplam	763,941	1085			
huzurevinde, sakinlere bireysel ilgi gösterebilen personel çalışması	20					
	Gruplar Arası	,412	4	,103	,700	,592
	Gruplar İçi	158,933	1081	,147		
	Toplam	159,344	1085			
huzurevi personelinin sakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söyleme	21					
	Gruplar Arası	,456	4	,114	,770	,545
	Gruplar İçi	160,170	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılama	22					
	Gruplar Arası	,456	4	,114	,770	,545
	Gruplar İçi	160,170	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			

Eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık oluşturmamayan algı kriterleri Tablo 39'da gösterilmiştir. Tablo 39'a göre sakinlerin belirtilen kriterlere göre algıları eğitim durumu değişkenine göre farklılaşmamaktadır.

Eğitim durumu değişkeni için yapılan analizler sonucunda, beklenti kriterleri için anlamlı bir farklılık görülmezken Okur-yazar olmayan sakinlerin fakülte/yüksek okul mezunlarına göre kaldıkları huzurevinde sakinlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olduğu yönündeki algılamaları daha yüksektir. Ayrıca okur-yazar olmayan sakinlerin huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olduğu yönündeki algılamalarının lise mezunları hazircindeki tüm sakinlerden daha olumlu olduğu görülmüştür.

6.1.9.Aylık Gelir Değişkenine Ait Analizler

Tablo 40.

Aylık Gelir Değişkenine Göre Beklenti Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

		<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
huzurevi personelinin sakinlere yardımcı olmaya her zaman istekli olmaları	<i>1</i>					
	Gruplar Arası	,056	4	,014	1,173	,321
	Gruplar İçi	12,899	1081	,012		
	Toplam	12,955	1085			
huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması	<i>2</i>					
	Gruplar Arası	,003	4	,001	,132	,971
	Gruplar İçi	5,964	1081	,006		
	Toplam	5,967	1085			
huzurevinde sakinlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olması	<i>3</i>					
	Gruplar Arası	,039	4	,010	,409	,802
	Gruplar İçi	25,725	1081	,024		
	Toplam	25,764	1085			
huzurevi sakinlerinin, personel ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetme	<i>4</i>					
	Gruplar Arası	,142	4	,036	1,499	,200
	Gruplar İçi	25,677	1081	,024		
	Toplam	25,820	1085			
huzurevinin dış ortamının görsel olarak estetik ve çekici olma	<i>5</i>					
	Gruplar Arası	,533	4	,133	,731	,571
	Gruplar İçi	197,220	1081	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, temiz ve düzenli olması	<i>6</i>					
	Gruplar Arası	,020	4	,005	,491	,743
	Gruplar İçi	10,869	1081	,010		
	Toplam	10,889	1085			
huzurevinde bakım hizmetlerinin zamanında yerine getirilmesi	<i>7</i>					
	Gruplar Arası	,020	4	,005	,395	,812
	Gruplar İçi	13,799	1081	,013		
	Toplam	13,820	1085			

Tablo 40'ın devamı

huzurevi personelinin genel kültür, kritik karar verme ve mesleki konularda bilgili olması	8	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,436	4	,109	,261	,903
Gruplar İçi		450,909	1081	,417		
Toplam		451,345	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere karşı ilgili olması	9	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,553	4	,138	,755	,554
Gruplar İçi		197,721	1081	,183		
Toplam		198,273	1085			
huzurevi personelinin sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmesi	10	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,079	4	,020	1,207	,306
Gruplar İçi		17,623	1081	,016		
Toplam		17,702	1085			
huzurevi personelinin çalışma saatlerinin, sakinlerin hizmetl. yerine getirilmesi için uygun olması	11	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,533	4	,133	,731	,571
Gruplar İçi		197,220	1081	,182		
Toplam		197,753	1085			
huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olması	12	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,082	4	,020	1,329	,257
Gruplar İçi		16,652	1081	,015		
Toplam		16,734	1085			
huzurevi iç mekanının görsel açıdan modern ve ergonomik olması	13	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,533	4	,133	,731	,571
Gruplar İçi		197,220	1081	,182		
Toplam		197,753	1085			
huzurevi sakinlerinin her türlü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari mali doküman. işlemlerinin düzenli ve hızlı olması	14	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,452	4	,113	,618	,650
Gruplar İçi		197,821	1081	,183		
Toplam		198,273	1085			
huzurevi personelinin sakinlere mümkün olduğu kadar kısa sürede hizmet vermesi	15	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,533	4	,133	,731	,571
Gruplar İçi		197,220	1081	,182		
Toplam		197,753	1085			

Tablo 40'in devamı

huzurevi çalışanlarının davranışlarının sakinlere güven vermesi	16	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,533	4	,133	,731	,571
	Gruplar İçi	197,220	1081	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin, sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazır olması	17	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,498	4	,124	,672	,612
	Gruplar İçi	200,209	1081	,185		
	Toplam	200,707	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere bireysel ilgi göstermesi	18	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,368	4	,092	,220	,927
	Gruplar İçi	451,860	1081	,418		
	Toplam	452,228	1085			
huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması	19	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,082	4	,020	1,329	,257
	Gruplar İçi	16,652	1081	,015		
	Toplam	16,734	1085			
huzurevinde, sakinlere bireysel ilgi gösterebilen personel çalışması	20	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,533	4	,133	,731	,571
	Gruplar İçi	197,220	1081	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin sakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söyleme	21	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,533	4	,133	,731	,571
	Gruplar İçi	197,220	1081	,182		
	Toplam	197,753	1085			
huzurevi personelinin sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılama	22	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	3,444	4	,861	1,224	,299
	Gruplar İçi	760,497	1081	,704		
	Toplam	763,941	1085			

Aylık gelir değişkenine göre anlamlı farklılık oluşturmayan beklenti kriterleri Tablo 40'da gösterilmiştir. Tablo 40'ta belirtilen kriterlere göre sakinlerin beklentileri aylık gelir değişkenine göre farklılaşmamaktadır.

Tablo 41.**Aylık Gelir Değişkenine Göre “Huzurevi Personelinin Sakinlere Yardımcı Olmaya Her Zaman İstekli Olmaları” Algı Kriteri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları**

		<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
Gruplar Arası		,528	4	,132	5,975	,000
Gruplar İçi		23,896	1081	,022		
Toplam		24,424	1085			
Scheffe Sonuçları		<i>Ortalama Farkı</i>	<i>Standart hata</i>	<i>p</i>		
Geliri yok	Asgari ücret	,05675*	,01669	,021		
	500 TL-1000 TL	,05586*	,01242	,000		
	1001 TL-2000 TL	,07104*	,01837	,005		
Asgari ücret	2001 TL ve üstü	,07104	,10571	,978		
	Geliri yok	-,05675*	,01669	,021		
	500 TL-1000 TL	-,00089	,01384	1,000		
500 TL-1000 TL	1001 TL-2000 TL	,01429	,01936	,969		
	2001 TL ve üstü	,01429	,10588	1,000		
	Asgari ücret	-,05586*	,01242	,000		
1001 TL-2000 TL	Geliri yok	,00089	,01384	1,000		
	1001 TL-2000 TL	,01517	,01582	,922		
	2001 TL ve üstü	,01517	,10529	1,000		
2001 TL ve üstü	Asgari ücret	-,07104*	,01837	,005		
	Geliri yok	-,01429	,01936	,969		
	500 TL-1000 TL	-,01517	,01582	,922		
2001 TL ve üstü	2001 TL ve üstü	,00000	,10616	1,000		
	Asgari ücret	-,07104	,10571	,978		
	Geliri yok	-,01429	,10588	1,000		
2001 TL ve üstü	500 TL-1000 TL	-,01517	,10529	1,000		
	1001 TL-2000 TL	,00000	,10616	1,000		

Tablo 77'ye göre huzurevi personelinin sakinlere yardımcı olmaya her zaman istekli olmaları kriterine göre yapılan varyans analizi sonucunda aylık gelir değişkeni $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır.

Yapılan Scheffe testi sonucuna göre ise bu farklılık, geliri olmayanlar ile asgari ücretliler, 500TL-1000TL geliri olanlar, 1001TL-2000TL geliri olanlar arasındadır. 2001 TL ve üstü geliri olanlar ile anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Geliri olmayan sakinlerin huzurevi personelinin sakinlere yardımcı olmaya her zaman istekli olduğu yönündeki algılamaları daha yüksektir.

Tablo 42.
Gelir Değişkenine Göre Algı Kriterleri İçin Yapılan Varyans Analizi Sonuçları

huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması	2	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası		,132	4	,033	,750
Gruplar İçi		47,423	1081	,044		
Toplam		47,554	1085			
huzurevinde sakinlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olması	3	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası		,005	4	,001	1,235
Gruplar İçi		,995	1081	,001		
Toplam		,999	1085			
huzurevi sakinlerinin, personel ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetme	4	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası		,327	4	,082	,551
Gruplar İçi		160,299	1081	,148		
Toplam		160,626	1085			
huzurevinin dış ortamının görsel olarak estetik ve çekici olma	5	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası		,327	4	,082	,551
Gruplar İçi		160,299	1081	,148		
Toplam		160,626	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, temiz ve düzenli olması	6	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası		,199	4	,050	2,062
Gruplar İçi		26,129	1081	,024		
Toplam		26,329	1085			
huzurevinde bakım hizmetlerinin zamanında yerine getirilmesi	7	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası		,533	4	,133	,731
Gruplar İçi		197,220	1081	,182		
Toplam		197,753	1085			

Tablo 42'nin devamı

		<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
huzurevi personelinin genel kültür, kritik karar verme ve mesleki konularda bilgili olması	8					
	Gruplar Arası	,553	4	,138	,755	,554
	Gruplar İçi	197,721	1081	,183		
	Toplam	198,273	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere karşı ilgili olması	9					
	Gruplar Arası	,011	4	,003	,046	,996
	Gruplar İçi	67,620	1081	,063		
	Toplam	67,632	1085			
huzurevi personelinin sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmesi	10					
	Gruplar Arası	,327	4	,082	,551	,698
	Gruplar İçi	160,299	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin çalışma saatlerinin, sakinlerin hizmetlerinin yerine getirilmesi için uygun olması	11					
	Gruplar Arası	2,095	4	,524	,720	,579
	Gruplar İçi	786,874	1081	,728		
	Toplam	788,970	1085			
huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olması	12					
	Gruplar Arası	,001	4	,000	,161	,958
	Gruplar İçi	,998	1081	,001		
	Toplam	,999	1085			
huzurevi iç mekanının görsel açıdan modern ve ergonomik olması	13					
	Gruplar Arası	,001	4	,000	,032	,998
	Gruplar İçi	4,998	1081	,005		
	Toplam	4,999	1085			
huzurevi sakinlerinin her türlü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari mali dokümantasyon işlemlerinin düzenli ve hızlı olması	14					
	Gruplar Arası	,327	4	,082	,551	,698
	Gruplar İçi	160,299	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin sakinlere mümkün olduğu kadar kısa sürede hizmet vermesi	15					
	Gruplar Arası	3,444	4	,861	1,224	,299
	Gruplar İçi	760,497	1081	,704		
	Toplam	763,941	1085			

Tablo 42'nin devamı						
huzurevi çalışanlarının davranışlarının sakinlere güven vermesi	16	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,327	4	,082	,551	,698
	Gruplar İçi	160,299	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin, sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazır olması	17	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	3,444	4	,861	1,224	,299
	Gruplar İçi	760,497	1081	,704		
	Toplam	763,941	1085			
huzurevi personelinin, sakinlere bireysel ilgi göstermesi	18	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,327	4	,082	,551	,698
	Gruplar İçi	160,299	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması	19	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	3,444	4	,861	1,224	,299
	Gruplar İçi	760,497	1081	,704		
	Toplam	763,941	1085			
huzurevinde, sakinlere bireysel ilgi gösterebilen personel çalışması	20	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,293	4	,073	,497	,738
	Gruplar İçi	159,052	1081	,147		
	Toplam	159,344	1085			
huzurevi personelinin sakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söyleme	21	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,327	4	,082	,551	,698
	Gruplar İçi	160,299	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			
huzurevi personelinin sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamaları	22	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>sd</i>	<i>Kareler Ortalaması</i>	<i>F</i>	<i>P</i>
	Gruplar Arası	,327	4	,082	,551	,698
	Gruplar İçi	160,299	1081	,148		
	Toplam	160,626	1085			

Aylık gelir değişkenine göre anlamlı farklılık oluşturmayan algı kriterleri Tablo 42'de gösterilmiştir. Tablo 42'de belirtilen kriterlere göre sakinlerin algıları aylık gelir değişkenine göre farklılaşmamaktadır.

Aylık gelir değişkeni için yapılan analizler sonucunda, beklenti ve algı kriterleri için anlamlı bir farklılıklar bulunamamıştır. Aylık gelir değişkeni huzurevi sakinlerinin beklenti ve algılarını etkilememektedir.

6.1.10.Önem Derecesi İle İlgili Analizler

Tablo 43.

Huzurevi Sakinlerinin Hizmet Kalitesini Değerlendirirken Önem Verdikleri Kriterlerin Dağılımı

	Fiziksel Donanım		Güvenilirlik		Heveslilik		Güven		Duyarlılık	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10 puan	456	42,0	-	-	-	-	-	-	456	42,0
15 puan	630	58,0	-	-	-	-	630	58,0	630	58,0
20 puan	-	-	-	-	260	24,0	456	42,0	-	-
25 puan	-	-	-	-	630	58,0	-	-	-	-
30 puan	-	-	826	76,1	196	18,0	-	-	-	-
40 puan	-	-	260	23,9	-	-	-	-	-	-
Toplam	1086	100,0	1086	100,0	1086	100,0	1086	100,0	1086	100,0

Tablo 43’de huzurevi sakinlerinin hizmet kalitesini değerlendirmek için belirtilen beş kriter arasında 100 puanı paylaştırmaları sonucu elde edilen veriler görülmektedir.

Huzurevinin donanım modernliği ve personelin görünüşü ile ilgili olarak sakinlerin %58’i 15 puan, %42’si 10 puanla değerlendirmiştir.

En yüksek puanlar söz verdiği hizmeti tam zamanında, güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapması ile ilgili değerlendirmeye sakinler en yüksek puanlamayı yapmışlardır. Sakinlerin %76,1’i 30 puan, %23,9’u 40 puan vermişlerdir.

Huzurevinin sakinlere yardım etme ve hızlı hizmet verme konusundaki isteklilik ve hevesliliği konusunda ikinci yüksek değerlendirmeler yapılmıştır. Sakinlerin %58’i 20 puan, %24’ü 20 puan, %18’i 30 puanla değerlendirmiştir.

Huzurevi çalışanlarının bilgili ve deneyimli olması, kibarlığı, sakinlerde güven duygusu uyandırma becerisi konusuna %58 oranında 15 puan, %42 oranında 20 puan verilmiştir.

Huzurevinin sakinlerine kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı ile ilgili olarak sakinlerin %58’i 15 puan, %42’si 10 puanla değerlendirmiştir.

Tablo 43’e göre puanlamalar sıralandığında sakinlerin en önemli kriter olarak ilk sırada güvenilirliği gördükleri, bunu hevesliliğin takip ettiği görülmektedir. Donanım, güven ve duyarlılık ise huzurevi sakinleri tarafından eşit öneme sahip olarak güvenilirlik ve hevesliliğin ardında değerlendirmişlerdir.

Tablo 44. Huzurevi Sakinlerinin En Önem Verdikleri Özelliklerin Dağılımı

	<i>f</i>	%
Güvenilirlik	832	76,6
Heveslilik	254	23,4
Toplam	1086	100,0

Tablo 44’de huzurevi sakinlerinin huzurevi hizmetleri ile ilgili en önem verdikleri özellik olarak %76,6 oranında güvenilirliği, ardından %23,4 oranında hevesliliği tercih ettikleri görülmektedir. Bu durum tablo 43’deki dağılım ile paralellik göstermektedir.

Tablo 45. Huzurevi Sakinlerinin En Az Önem Verdikleri Özelliklerin Dağılımı

	<i>f</i>	%
FizikselDonanım	781	71,9
Duyarlılık	305	28,1
Toplam	1086	100,0

Tablo 45’de huzurevi sakinlerinin huzurevi hizmetleri ile ilgili en az önem verdikleri özellik olarak %71,9 oranında donanımı, ardından %28,1 oranında duyarlılığı tercih ettikleri görülmektedir. Bu durum tablo 43’deki dağılım ile paralellik göstermektedir.

Tablo 46. Huzurevi Sakinlerinin Kaldıkları Huzurevi Kalitesi Genel Kanaatleri İle İlgili Dağılımı

	<i>f</i>	%
Orta	596	54,9
İyi	355	32,7
Çok iyi	135	12,4
Toplam	1086	100,0

Huzurevi sakinleri kaldıkları huzurevinin kalitesini %54,9 oranında orta olarak değerlendirmişlerdir. Sakinlerin %32,7’si iyi olduğu, %12,4’ü ise çok iyi olduğu yönünde görüş bildirmişlerdir.

Sakinlerin beklenti ve algı kriterleri ile ilgili işlemlerde beklentilerin yüksek ancak algılamaların genellikle kararsızlıktan yana olduğu bulgular da bu görüşlerle desteklenir niteliktedir.

Tablo 47.

Huzurevi Sakinlerinin Değişiklik Teklif Edilse Huzurevinde Kalma İsteği İle İlgili Dağılımı

	<i>f</i>	%
İstemem	81	7,5
Kararsızım	133	12,2
İsterim	872	80,3
Toplam	1086	100,0

Tablo 47'ye göre huzurevi sakinlerinin %80,3'ü değişiklik teklif edilse de huzurevinde kalmaya devam edeceklerini belirtmişlerdir. Sakinlerin %12,2'si kararsız olduğunu, %7,5'i mevcut huzurevinde kalmaya devam etmek istemediğini bildirmişlerdir.

Tablo 48.

Huzurevi Sakinlerinin Huzurevinde Problem Yaşama Durumuna Göre Dağılımı

	<i>f</i>	%
Evet	163	15,0
Hayır	923	85,0
Toplam	1086	100,0

Tablo 48'e göre huzurevi sakinlerinin %85'i huzurevinde kalırken bir problem yaşamadıklarını, %15'i problemleri olduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 49.

Problem Yaşayan Huzurevi Sakinlerinin Huzurevinde Yaşadıkları Problemin Çözülmesi Durumuna Göre Dağılımı

	<i>f</i>	%
Evet	80	49,1
Hayır	83	50,9
Toplam	163	100,0

Tablo 49'a göre problem yaşayan huzurevi sakinlerinin %50,9'u yaşadıkları problemin tatmin edici bir şekilde çözüldüğünü belirtirken, %49,1'i çözülmediğini ifade etmiştir.

Tablo 50.

Huzurevi Sakinlerinin Huzurevi Başkalarına Tavsiye Etme Durumuna Göre Dağılımı

	<i>f</i>	%
Evet	973	89,6
Hayır	113	10,4
Toplam	1086	100,0

Tablo 50'ye göre huzurevi sakinlerinin %89,6'sı kaldıkları huzurevini başkalarına tavsiye edebileceklerini, %10,4'ü ise tavsiye etmeyeceğini ifade etmiştir. Buna göre sakinlerin büyük bir oranda kaldıkları huzurevinden memnun oldukları söylenebilir.

6.1.11.Servqual Kalite Puanı Hesaplama

Tablo 51. Sakinlerin Beklentileri İle İlgili Dağılımı

BOYUT	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	SS
Güvenilirlik	1086	4,00	5,00	4,2394	,42692
Güvenilirlik	1086	4,00	5,00	4,2394	,42692
Güvenilirlik	1086	3,00	5,00	4,2376	,43010
Güvenilirlik	1086	3,00	5,00	4,0589	,64560
Güvenilirlik	1086	4,00	5,00	4,9843	,12419
Fiziksel Görünüm	1086	3,00	5,00	4,9871	,15426
Fiziksel Görünüm	1086	4,00	5,00	4,2394	,42692
Fiziksel Görünüm	1086	4,00	5,00	4,2394	,42692
Fiziksel Görünüm	1086	4,00	5,00	4,9843	,12419
Heveslilik	1086	4,00	5,00	4,9945	,07416
Heveslilik	1086	3,00	5,00	4,9853	,15410
Heveslilik	1086	4,00	5,00	4,2403	,42748
Heveslilik	1086	3,00	5,00	3,6593	,83910
Güven	1086	4,00	5,00	4,9871	,11286
Güven	1086	4,00	5,00	4,2394	,42692
Güven	1086	4,00	5,00	4,2403	,42748
Güven	1086	4,00	5,00	4,2394	,42692
Duyarlılık	1086	3,00	5,00	4,9936	,10927
Duyarlılık	1086	4,00	5,00	4,9899	,10018
Duyarlılık	1086	3,00	5,00	4,0580	,64497
Duyarlılık	1086	4,00	5,00	4,9834	,12773
Duyarlılık	1086	4,00	5,00	4,2394	,42692

Huzurevi sakinlerinin beklentilerinin 5'li ölçek üzerinden 3,6593 ile 4,9899 arasında değiştiği; en yüksek beklenti düzeyinin duyarlılık boyutu altındaki “huzurevi personelinin, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, temiz ve düzenli olması” ifadesinde olduğu tespit edilmiştir. En düşük beklenti düzeyinin ise heveslilik boyutu altındaki “huzurevi personelinin sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamaları” ifadesinde olduğu tespit edilmiştir

Tablo 52. Sakinlerin Algıları İle İlgili Dağılımı

BOYUT	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	SS
Güvenilirlik	1086	3,00	5,00	3,6593	,83910
Güvenilirlik	1086	3,00	4,00	3,1805	,38476
Güvenilirlik	1086	3,00	5,00	3,6593	,83910
Güvenilirlik	1086	3,00	4,00	3,1805	,38476
Güvenilirlik	1086	3,00	5,00	3,6593	,83910
Fiziksel Görünüm	1086	3,00	4,00	3,8195	,38476
Fiziksel Görünüm	1086	3,00	4,00	3,8195	,38476
Fiziksel Görünüm	1086	3,00	5,00	3,0203	,20935

Tablo 52'nin devamı					
Fiziksel Görünüm	1086	3,00	4,00	3,0009	,03034
Heveslilik	1086	2,00	5,00	3,0203	,20935
Heveslilik	1086	3,00	4,00	3,9991	,03034
Heveslilik	1086	2,00	5,00	3,0184	,24967
Heveslilik	1086	3,00	4,00	3,1805	,38476
Güven	1086	4,00	5,00	4,2394	,42692
Güven	1086	2,00	5,00	3,1805	,38476
Güven	1086	3,00	4,00	3,0203	,20935
Güven	1086	3,00	4,00	3,1786	,38322
Duyarlılık	1086	4,00	5,00	4,0230	,15004
Duyarlılık	1086	4,00	5,00	4,0249	,15578
Duyarlılık	1086	3,00	4,00	3,2403	,42748
Duyarlılık	1086	3,00	4,00	3,1805	,38476
Duyarlılık	1086	3,00	4,00	3,1805	,38476

Huzurevi sakinlerinin algılarının 5'li ölçek üzerinden 3,0009 ile 4,2394 arasında değiştiği; en yüksek beklenti düzeyinin güven boyutu altındaki “huzurevi bakım hizmetlerinin zamanında yerine getirilmesi” ifadesinde olduğu tespit edilmiştir. En düşük beklenti düzeyinin ise fiziksel özellikler boyutu altındaki “huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanımına sahip olması” ifadesinde olduğu tespit edilmiştir

Tablo 53. Kalite Boyutlarının Önem Dereceleri (Yüzde Ağırlıkları)

BOYUT	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	SS
Güvenilirlik	1086	0,30	0,40	0,3239	0,04269
Fiziksel Görünüm	1086	0,10	0,15	0,1290	0,02469
Heveslilik	1086	0,20	0,30	0,2471	0,03228
Güven	1086	0,15	0,20	0,1710	0,02469
Duyarlılık	1086	0,10	0,15	0,1290	0,02469

Huzurevi sakinlerinin önem derecesine göre yaptığı değerlendirmede puanların 0,1290 ile 0,3239 arasında değiştiği; en önemli görülen boyutun güvenilirlik olduğu tespit edilmiştir

Servqual Puanının Hesaplanması:

Her bir soru (önerme) için fark puanı aşağıdaki eşitlik yardımıyla hesaplanır:

$$SERVQUAL\ PUANI = Önerme\ Algılama\ Puanı - Önerme\ Beklenti\ Puanı$$

Her bir boyut için SERVQUAL puanı, o boyutla ilgili soruların fark puanlarının ortalaması alınarak hesaplanır. Kalite Boyutlarının SERVQUAL Hizmet kalite puanının hesaplanması ise; Her boyut için sakin bazında ayrı ayrı ele alınan kalite boyutu puanları toplanıp, toplam sakin sayısına bölünerek yapılır.

Tablo 54. Kalite Boyutlarının SERVQUAL Hizmet Kalitesi Puanları

BOYUT	KALİTE PUANI
Güvenilirlik	-0,8842
Fiziksel Görünüm	-1,0831
Heveslilik	-1,1653
Güven	-1,0267
Duyarlılık	-1,1230
Ağırlıklandırılmamış SERVQUAL Hizmet Kalitesi Puanı	-1,05646

Hizmet kalitesi sonuçları dikkate alındığında, burada elde edilen sonuçların negatif olması huzurevlerinin, sakinlerin beklentilerini karşılayamadığını göstermektedir. En yüksek fark (huzurevi sakinlerinin beklentilerinin en az karşılandığı boyut) “duyarlılık”; en az fark (huzurevi sakinlerinin beklentilerinin en fazla karşılandığı boyut) da “güvenilirlik” olarak gözlenmiştir.

Tablo 55. Ağırlıklandırılmış SERVQUAL Hizmet Kalitesi Puanı

BOYUT	Hizmet kalitesi	Boyutların Ortalama Ağırlıkları (Önem Dereceleri)	Önem Derecesine göre, Kalite Boyutunun Puanının, SERVQUAL Hizmet Kalitesi Puanına katkısı
Güvenilirlik	-0,8842	0,3239	-0,2864
Fiziksel Görünüm	-1,0831	0,1290	-0,1397
Heveslilik	-1,1653	0,2471	-0,2879
Güven	-1,0267	0,1710	-0,1756
Duyarlılık	-1,1230	0,1290	-0,1449
Ağırlıklandırılmış SERVQUAL Hizmet Kalitesi Puanı			-1,0345

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın bu bölümünde, araştırma bulgularından elde edilen sonuçların tartışılmasına dayalı olarak hizmet kalitesi kavramı kapsamında Servqual ölçeğinin huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerinde kalan yaşlıların hizmet kalitesi değerlendirmesinin ortaya konulması ve hizmet kalitesi boyutlarından hangilerinin daha önemli ve öncelikli olduğuna ilişkin deneklerin hizmet kalitesine yönelik algı ve beklenti düzeyleri ışığında önerilere yer verilmiştir.

Sonuçlar

Yaş grubu değişkenine yönelik yapılan analizlere göre: 90-99 yaş gurubundaki sakinler diğer tüm yaş gruplarına göre daha düşük beklentilere sahip oldukları; yine 90-99 yaş gurubundaki sakinlerin, kaldıkları huzurevi personeli ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetme beklentileri, diğer yaş gruplarına oranla daha düşük olduğu görülmektedir.

Cinsiyet değişkenine yönelik yapılan analizlere göre: Erkek sakinlerin “huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması” beklentisinin kadınlara oranla daha fazla olduğu ortaya çıktığı; huzurevinin, sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması algısının yine erkek sakinlerde daha olumlu olduğu sonucu bulunmuştur.

Medeni durum değişkenine yönelik yapılan analizlere göre: Bekâr sakinler evli olanlara göre daha düşük beklentiye sahipken; dul sakinler evli sakinlerden daha yüksek beklentiye sahip olduğu; bekâr sakinlerin evli ve dul olanlara göre “huzurevinin; sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakması” ile ilgili beklentileri daha düşük olduğu; bekâr sakinlerin evli olanlara göre “personel ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetme” beklentisinin daha düşük olduğu, buna karşılık dul sakinlerin bu beklentisinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Medeni durum değişkeni algılama kriterleri açısından anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır.

Çocuk sayısı değişkenine yönelik yapılan analizlere göre: 5 ve daha fazla çocuğu olan sakinler diğerlerine göre daha düşük beklentiye sahip olduğu; ayrıca, 5 ve daha fazla çocuğu olan sakinlerin “huzurevi personelinin sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olması” beklentisi diğerlerine göre daha düşük olduğu; 5 ve daha fazla çocuğu olan

sakinlerin huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olması beklentisi düşükken bu konu ile ilgili olarak yaşadıkları huzurevi ile ilgili algılamalarının daha olumlu olduğu görülmüştür.

Eğitim durumu değişkenine yönelik yapılan analizlere göre: Beklenti kriterleri için anlamlı bir farklılık görülmezken okur-yazar olmayan sakinlerin fakülte/yüksek okul mezunlarına göre kaldıkları huzurevinde “sakinlere sunulan bakım hizmetlerinin planlı, zamanlı ve programlı olduğu” yönündeki algılamaları daha yüksektir. Ayrıca okur-yazar olmayan sakinlerin huzurevinin çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olduğu yönündeki algılamalarının lise mezunları haricindeki tüm sakinlerden daha olumlu olduğu görülmüştür.

Aylık gelir değişkenine yönelik yapılan analizler sonucunda: Beklenti ve algı kriterleri için anlamlı bir farklılığın çıkmaması, aylık gelir değişkeninin, huzurevi sakinlerinin beklenti ve algılarını etkilemediğini göstermektedir.

Literatür taraması ve alanda yürütülen araştırma sonuçlarında sağlık ve bakım hizmetleri sunan işletmelerde; hizmet kalitesi boyutlarından “güvenilirlik” ve “güven” boyutlarının, yararlanıcılar tarafından en önemli gördükleri hizmet kalitesi boyutları olarak değerlendirildiği görülmektedir. Bu çalışmada da huzurevi sakinlerinin, önem derecesine göre yaptıkları değerlendirmede, ağırlıkların 0,1290 ile 0,3239 arasında değiştiği; literatürde gözlemlendiği gibi yine, en önemli görülen boyutun “güvenilirlik” olduğu, önem derecesi ölçüğünde, ağırlığı en düşük olarak belirtilen hizmet kalitesi boyutlarının ise “fiziksel özellikler” ve “duyarlılık (empati)” olarak ortaya çıktığı görülmektedir.

Hizmet kalitesi sonuçları dikkate alındığında, elde edilen sonuçların negatif olması, huzurevlerinin, sakinlerin beklentilerini karşılayamadığını göstermektedir. En yüksek fark (huzurevi sakinlerinin beklentilerinin en az karşılandığı boyut) “duyarlılık”; en az fark (huzurevi sakinlerinin beklentilerinin en fazla karşılandığı boyut) da “güvenilirlik” olarak gözlenmiştir. Ayrıca hem “Ağırlıklandırılmamış SERVQUAL Hizmet Kalitesi puanı” hem de “Ağırlıklandırılmış SERVQUAL Hizmet Kalitesi puanı” hesaplanmış, sonuçlar birbirine oldukça yakın olduğu ifade edilebilir.

Öneriler

Bu araştırmada ulaşılan literatür taraması, bu araştırmanın bulgu ve sonuçları ışığında, TC Başbakanlık-Devlet Bakanlığı ve SHÇEK Genel Müdürlüğüne, Huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezi yöneticilerine, ilgili kurum ve birim yetkililerine, bu alanda araştırma yapacak olanlara şu öneriler getirilmektedir.

Önemi ve gerekliliği tartışmasız kabul edilmesine rağmen, yaptığımız literatür taraması kapsamında, özellikle ülkemizde hizmet kalitesi üzerine yapılmış çalışmaların eksikliği dikkat çekicidir. Bu araştırmanın bu eksikliği gidermede az da olsa yardımcı olacağını ve bundan sonraki çalışmalara da ışık tutacağı umulmaktadır.

Günümüz ağırlaşan rekabet şartlarında, hizmet sektöründeki işletmelerin hayatta kalmaları, sürdürülebilir, yenilenebilir bir rekabet avantajı sağlayacak hizmet kalitesi uygulamalarının temin edilmesine bağlıdır. Bu uygulamaların gerçekleşmesi de etkin bir hizmet kalitesi ölçümüne bağlı olmaktadır. Bu araştırma, ülkemizdeki hizmet sektörünün hizmet kalitesine ilişkin çalışmalarında katkı sağlayabilir.

Sonuç olarak, hizmet kalitesi değerlendirmeleri hakkında, on-yıllardır yapılan araştırmalara rağmen özellikle ülkemizdeki kurumsal literatür, kurumsal hizmet kalitesine yönelik karşılaşılan yetersizlikler ve bunlara sunulabilecek çözüm önerileri hakkında çok az şey söyleyebilmektedir. Umuyoruz ki çalışmamız, bu önemli konuya dikkat çeker ve gelecek araştırma ve uygulamalar için az da olsa yol gösterici olur.

Hizmet sektöründeki işletmelerde tercihlenebilirlik, hizmet sunum süreçlerinde, hizmet kalitesi düzeyini beklentilerin üzerine çıkarmayı yoğun bir şekilde gerçekleştirmekten geçmektedir. Bu çalışmada kavramsal hizmet kalitesi modelinin müşteri beklenti ve algılarına dayanan 5. boşluğu üzerinde durulmuştur. Gelecekteki araştırmalarda, kurum (işletme) ile ilgili süreçlere bağlı diğer dört boyutla ilgili çalışmaların da yapılması, kurumların ideal hizmet kalitesine ulaşabilmeleri için ilave katkı sağlayacaktır.

Hizmet sektör ve işletmelerinin hizmet kalitesi sürecinde başarılı olmaları, hizmete yönelik faaliyetlerin, geleceğe dönük stratejik bir yaklaşımla belirlenmesini ve gerçekleştirilmesini planlayarak sürdürülen bir yaklaşım benimsenmelidir. İşletmelerin başarısı, bu konuda gereken niteliklerde işgücüne sahip olmalarına bağlıdır. Kalifiye

eleman temini için, üniversiteler ve danışma kuruluşlarıyla temasa geçilmeli, işleme içi eğitim faaliyetlerine ağırlık verilmelidir.

TC Başbakanlık-Devlet Bakanlığı SHÇEK Genel Müdürlüğüne, Huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerindeki hizmet sunum süreçlerinde hizmet kalitesinin iyileştirilmesine yönelik planlama ve aktivitelerin organizasyonunda, kavramsal hizmet kalitesi modeli kapsamında Servqual ölçeği uygulamalarından yararlanılabilir.

TC Başbakanlık-Devlet Bakanlığı SHÇEK Genel Müdürlüğü, Huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerindeki hizmet sunum süreçlerinde sakinler tarafından düşük hizmet kalitesi puanlarıyla değerlendirilen boyut ve boyutların, geliştirilmesi ve güçlendirilmesi çalışmalarında bu araştırma sonuçlarından yararlanılabilir.

TC Başbakanlık-Devlet Bakanlığı SHÇEK Genel Müdürlüğü, Huzurevi yaşlı bakım ve rehabilitasyon merkezlerindeki hizmet sunum süreçlerinde, bu araştırma sonuçlarına göre ortaya konulan yetersizlik ve eksikliklerin giderilmesi için hizmet sunan personele yönelik, hizmet içi eğitim programlarının hazırlanmasında, bu araştırma sonuçlarından yararlanılabilir. Çünkü hizmet kalitesi grupça paylaşılan ve gerçekleştirilen, ortak değerler içeren, işbirliğine dayanan bir takım etkinliğidir.

90'lı yıllardan buyana sürekli gündemde olan ve hemen her hükümet programında yer alan kamu reformu mevzuat ve prosedür geliştirme çalışmalarında, Yaşlanma Ulusal Eylem Planında “Yaşlılıkta sağlık ve refahın artırılması” stratejilerinin, ve sosyal güvenlik ve bakım proseslerin geliştirilmesinde bu araştırma sonuçlarından yararlanılabilir.

Yükseköğretim kurumu sistemi içerisinde yer alan üniversitelerin geriatri, sosyal hizmet bölümleri ve meslek yüksek okullarının yaşlı bakım programlarında yer alan bakım ağırlıklı müfredat, ders içerik ve yeterliliklerinin geliştirilmesinde, bu araştırmanın sonuçları kullanılabilir.

Ülkemizde hizmet sektöründe yer alan değişik hizmet sektörlerinde de SERVQUAL modeli uygulanarak elde edilen araştırma sonuçlarının karşılaştırılması ve hizmet sektörünün hizmet kalitesini geliştirmeye yönelik planlama ve stratejilerinin oluşturulması sağlanabilir.

KAYNAKLAR

- AHTELA Katarina ve Kristina Lehto (2007), "Service and Relationship Quality", Unprinted Study Material, Brunnen, Finland
- AKALIN, Şükrü Halûk, R.Toparlı, G.Gülsevin, M.Öner, E.Boz, Ö.Öztekten, H.Ş.User, M.Y.Kaya, Ö.Ay (2007), *Türkçede Batı Kökenli Yabancı Kelimeler Sözlüğü*, Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara
- AKBAYRAK, Emre Hasan (2005), *Ortadoğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesinde Hizmet Kalitesi Ölçümü*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- AKKAYA, Ebru (1999). "Marka İmajı Bileşenleri, Otomobil sektöründe Bir Uygulama", 4. *Ulusal Pazarlama Kongresi*, 18-20 Kasım, Hatay
- ALTMAN, Ralph F. ve M. Helms Marilyn (1995); "Quantifying Service Quality: Case Study of Rental Car Agency", *Production and Inventory Management Journal*, Vol.36, No.2, s.45
- ALTUNIŞIK, Remzi, Recai Coşkun, Serkan Bayraktaroğlu ve Engin Yıldırım (2007), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (SPSS Uygulamalı)*, 5. Baskı, Sakarya Yayıncılık, Sakarya
- ARDIÇ, Kadir, A.Güler (2000), "Reklamlarda Vurgulanan Ürün ve Hizmet Kalite Boyutlarının Belirlenmesi ve Bir Uygulama", *Pazarlama Dünyası*, Sayı:4, Temmuz-Agustos
- ARMSTRONG, Gary ve P. Kotler (2000), *Marketing: An Introduction*, Upper Saddle River, Prentice Hall
- AYANOĞLU, Murat (2006), *Üretim Yönetimi*, Sakarya Kitabevi, Sakarya
- AYDIN, Zeynep Dilek, (1999), "Yaşlanan Dünya ve Geriatri Eğitimi", *Turkish Journal of Geriatrics*, 2(4), s.179-187
- BABAKUS Emin ve W.G. Mangold (1992), "Adapting the Servqual Scale to hospital services: An Empirical Investigation", *Health Services Research*, Vol.26, No:6, s.767-786.
- BAKER, David.A. ve D.R. Fesenmaier (1997), "Effects of Service Climate on Managers and Employees' Rating of Visitors Service Quality Expectations", *Journal of Travel Travel Research*, Vol.36, No:1, s.15-23.

- BAO, Benjamin C., (2009), *Air Travel In The U.S.: An Investigation Of The Influence Of Perceived Risk In Service Quality*, Unpublished PhD Dissertation, Capella University
- BARSKY, Jonathan (1995), *World-Class Customer Satisfaction*, McGraw-Hill, 1st edition, London
- BITNER, Mary Jo (1990), "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses", *The Journal of Marketing*, Vol.54, No.2 (April), s.69-82, American Marketing Association
- BITNER, Mary, B. Booms ve M.Tetreault (1990), "The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents", *Journal of Marketing*. Vol.54, s.71-84
- BITNER, Mary Jo ve A.R. Hubbert (1994), "Encounter Satisfaction versus Overall Satisfaction versus Quality: The Customer's Voice", In Rust, R.T. & Oliver, R.L. (Eds.). *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA, s.72-94
- BOLTON, Ruth N. ve James H. Drew (1991), "A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Changes on Customer Attitudes", *Journal of Marketing*, vol.55, no.1, s.1-10
- BOONE, Louise ve David Kurtz (1992), *Contemporary Marketing*, Dryden Press, U.S.A.
- BOULDING, William, Ajay Kalra, Richard Staelin, ve Valarie A. Zeithaml (1993), "A Dynamic Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions", *Journal of Marketing Research*, Vol. XXX, February, s. 7-27.
- BRADY, Michael K. ve J.Joseph Cronin (2001), "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach", *Journal of Marketing*, vol.65, July, s.34-49.
- BRADY, Michael K., J. Joseph Cronin ve Richard R. Brand (2002), "Performance-only Measurement of Service Quality: A Replication and Extention", *Journal of Business Research*, Vol. 55, s.17-31.
- BROWN, Tom J., G.A.Churchill ve J.P.Peter (1993), "Improving the Measurement of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.69, No.1, Spring, s.127-139

- BULGAN, Uğur (2002), *Kütüphanecilik Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bir Üniversite Kütüphanesi Uygulaması*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- CAPORALETTİ, L.E., J.H. Dulá ve N.K. Womer (1999), “Performance evaluation based on multiple attributes with nonparametric frontiers”, *Omega: The International Journal of Management Science*, vol.27, s.637-645.
- CARMAN, J.M. (1990), “Consumer Perception of Service Quality: An Assessment of Servqual Dimensions”, *Journal of Retailing*, Vol.66, s. 33-55
- CHENET, Achton Money ve C. Tynan (2000), “The Service Performance Gap: Testing the Redeveloped Casual Model”, *European Journal of Marketing*, Vol.34, No.3/4, s. 472-495
- COLLIER, David A. (1991), “A Service Quality Process Map for Credit Card Processing”, *Decision Sciences*; vol.22, No:2, s.406-420
- COOK, C. ve B. Thompson (2000). “Reliability and Validity of SERVQUAL Scores used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality”, *The Journal of Librarianship*, 26(4), s.248-258.
- CRONIN, J. Joseph ve Steven A. Taylor (1992), “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, *Journal of Marketing*, Vol. 56, No.3, s.55-69.
- CROSBY, Philip B. (1999), *Quality and Me: Lessons from an Evolving Life*, 1st edition, Jossey-Bass Publications, San Francisco
- CROSBY, Philip B. (1979), *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*, New American Library, New York
- ÇAKIR, Turan, (2003), *Okul Öncesi Eğitim Kurumları Denetim Etkinliklerinde Çok Boyutlu Denetsel Etkililik Modeline İlişkin Denetçi, Yönetici ve Öğretmenlerin Algı ve Beklentileri*, Basılmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- ÇAKIR, Turan, (2009), “Yeni Bir Model: Türkiye’de Yaşlı Bakımı-Sağlık Hizmetleri MYO Yaşlı Bakım Hizmetleri Programı”, *İzmir 2. İleri Yaş Sempozyumu*, 19-20 Mart, Kültür ve Sanat Merkezi, Ege Geriatri Derneği, İzmir

- ÇAKIR, Turan ve Ali Kuzu (2008), “Türkiye’de ve Dünyada Yaşlı Profili ve Yaşlı Bakım Hizmetleri”, Internationallly Contributed Educators”, *Qualifications in Elderly Care Conference*, 29-30 Mayıs, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep
- ÇİFTÇİ, Ayşe Gamze, (2006), *Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ÇOLAK, Esmâ ve Seval Fer (2007), “Öğrenme Yaklaşımları Envanterinin Dilsel Eşdeğerlik, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması”, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 16, Sayı 1, s.197-212
- DAFT, Richard L. ve Richard Steers (1985), *Organizations: A Micro/Macro Approach*, Scott, Foresman and Company, Glenview
- DAFT, Richard L. ve Robert H. Lengel (1984), “Information Richness: A New Approach to Managerial Behavior and Organization Design”, *Research in Organizational Behavior*, Vol. 6, Greenwich, CT: JAI Press, Inc., s.191-233
- DEĞERMEN, H.Anıl (2006), *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati*, Türkmen Kitabevi, İstanbul
- DEMİRAY Kemal, H.Eren, H. Mazıoğlu, M.Tuğrul, F.Develioğlu, K.Alkan, N.Eğenbir, N.Pirali, G.Müftüoğlu, M.Tekin, T.Tunç (1981); *Türkçe Sözlük*, 6. Baskı, Türk Tarih Kurumu Basımevi; Ankara
- DEVEBAKAN, Nevzat (2001), *Sağlık İşletmelerinde Kalite ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- DEVELLİOĞLU, Ferit (1986); *Osmanlıca-Türkçe Ansiklopedik Lügat*, 7. Baskı, Aydın Kitabevi Yayınları, Kurtuluş Ofset Basımevi, Ankara
- DIXON, Benn ve Alessandro Napolitano (2006), *Service Quality in Relation to Tangibility*, Unprinted Masters Thesis, Mälardalens Högskola University, MIMA International Marketing Program
- DİNÇER, Ömer (1998), *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*, Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul
- DOĞAN, D.Mehmet; (1984); *Büyük Türkçe Sözlük*; Birlik Yayınları; Ankara
- DOĞAN, Muammer (1985), *Decision Making Techniques for Business Firms*, Bilgehan Publishing Inc., İzmir

- DOĞAN, Özlem İpekgil. ve Özkan Tütüncü (2003), “Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001: 2000 ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Yayınları*, s.1, İzmir.
- DONABEDIAN Avedis (2005), “Evaluating the Quality of Medical Care”, *The Milbank Quarterly*, Milbank Memorial Fund, Blackwell Publ., Vol.83, No.4, s.691–729,
- DONNELLY M. ve E.Shiu (1999), “Assessing Service Quality and its linkwith value for Money in a UK local authority’s housing repairs service using the Servqual approach”, *Total Quality Management*, Vol.10, No.4-5, s. 498–506, Milbank Memorial Fund, Blackwell Publishing
- DPT (Devlet Planlama Teşkilatı) (2007), *Türkiye’de Yaşlıların Durumu ve Yaşlanma Ulusal Eylem Planı*, T.C. Başbakanlık DPT Sosyal Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü, Yayın No: 2741, 1. Baskı, Ankara
- EDVARDSSON Bo and B.O. Gustavsson (1990), “Problem Detection in Service Management Systems — A consistency approach in quality improvement”, *Working paper 90*, CTF, University of Karlstad s.9-18
- EDVARDSSON Bo, Bertil Thomasson ve John Ovretveit (1994), *Quality of Service – Making It Really Work*, McGraw-Hill Companies, London
- EDVARDSSON Bo (1998), “Service Quality Improvement”, *Managing Service Quality*, vol.8, no.2, s.142-149
- EHLERS, Ulf Daniel (2007), “Quality Literacy - Competencies for Quality Development in Education and e-Learning”, *Educational Technology & Society*, Vol.10, No.2, s.96-108.
- ERÜZ, A.Salih ve Kahraman Aksakal (1984); *Türkçe Lügat*; Şamil Yayınevi, İstanbul
- EUGENE, H.Mac Niece (1953), *Industrial Specifications*, Wiley Inc.
- FLANAGAN, John C. (1954), "The Critical Incident Technique", *Psychological Bulletin*, Vol. 51 No.4, pp.327-357.
- FİRUZAN Esin, Ali R. Firuzan ve Ayse Bakkurt (2007), “Ege İhracatçılar Birliklerinde Servqual Ölçegi ile Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi”, *Manisa Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt.14, Sayı.2, s.137-153.

- GABBIE, Olive ve Martin A. O'Neill (1996), "Servqual and The Northern Ireland Hotel Sector: A Comparative Analysis-part-1", *Managing Service Quality*, Vol.6, No.6, s.25-32.
- GANNAGE George J. (2009), *Assessing SERVQUAL and the Automotive Service Quality Model: A Comparative Study*, Unpublished PhD Dissertation, Northcentral University, Graduate Faculty of the School of Business and Technology Management.
- GARVIN, David A. (1993), "Building a Learning Organization", *Harvard Business Review*, vol.71, no.4, July-August, s.78-91
- GEDİKLİ, D.Cüneyt, (1998), *Hastanelerde Hizmet Kalitesi ve Bir Üniversite Hastanesinde Uygulama*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- GENÇER, R.Timuçin, Cengiz Demir, Ali Aycan (2008), "Kayak Merkezlerindeki Spor Turistlerinin Hizmet Kalitesi Algılarını Etkileyen Değişkenler", *Ege Academic Review*, 8(2), s.437-450
- GHOBIAN, Abby, Simon Speller ve Mathew Jones, (1994), "Service quality: concept and models", *International Journal of Quality & Reliability Management*, vol.11, no:9, s.43-66.
- GÖNDELEN, Derya, (2007), *Öğretmenevlerinde Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmininin Ölçülmesi Uygulaması ve Müşteri Tatminini Artırmaya Yönelik Bir Eğitim Modeli*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- GOTLIEB, Jerry B., Dhruv Grewal ve Stephen W. Brown (1994), "Consumer Satisfaction and Perceived Quality: Complementary or Divergent Constructs?" *Journal of Applied Psychology*, Vol. 79, No. 6, s. 875-885.
- GÖZLÜ, Sıtkı (1994), "Hizmet İşletmelerinde Kalite Yönetimi", *Standart Dergisi*, Yıl:33, Sayı 400, Haziran, s.31
- GRAPENTINE, Thorne (1999), "The History and Future of Service Quality Assesment", *Marketing Research*, Vol.10, No.4, s.4-21
- GRONROOS, Christian (2000), *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*, 2nd Edition, John Wiley and Sons Ltd., West Sussex, England

- GRONROOS, Christian (1983), *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Report No.83-104, Swedish School of Economics and Business Administration, Helsingfors, Finland
- GRONROOS, Christian (1982), *Strategic Management and Marketing in Service Sector*, Marketing Science Institute, Cambridge, MA
- GUMMESSON, Evert (1993), *Quality Management in Service Organizations*, New York: St. John's University and The International Service Quality Association
- GUNN, Clare A. (2002), *Tourism Planning: Basics, Concepts, Cases*; Routledge; 4th Edition
- GÜZEL, Neriman Gonca (2006), *Yüksek Öğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi*, Basılmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- HANAN, Mack ve Peter Karp (1989), *Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure, and Market Your Company's Ultimate Product*, First Printing Edition, American Management Association. New York
- HAX, Amoldo ve Nicolas S. Majluf (1984), *Strategic Management: An Integrative Perspective*, Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, New Jersey
- HOLBROOK, Morris B., ve Kim P.Corfman (1985), "Quality and Value in the Consumption Experience: Phaedrus Rides Again" in *Perceived quality: How Consumers View Stores and Merchandise*, edited by J.Jacoby and J.C.Olson, Lexington, s.31-57
- HOPE Chris ve Alan Muhlemann (1997), *Service Operations Management: Strategy, Design and Delivery*, Prentice Hall, London, New York
- HODGETTS, Richard. ve F. Luthans (1997), *International Management*, McGraw Hill, U.S.A.
- <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>; 14.01.2010
- <http://www.marketingpower.com>; 12.12.2009
- <http://www.merriam-webster.com>; 12.12.2009
- <http://www.muhasibedersleri.com>; 12.12.2009
- <http://www.osmanlicaturkce.com>; 12.12.2009
- <http://www.shcek.gov.tr/portal/dosyalar/hizmetler/yaşlı/>; 28.08.2009
- <http://www.turkcebilgi.com>; 12.12.2009
- <http://www.un.org/Depts/dhl/>; 15.01.2010

<http://www.who.int/research/en>; 14.01.2010

<http://www.xing.com>; 25.12.2009

HURLEY, Robert (1994), "Total Quality Management and Marketing: How Marketing Operation in Quality Companies", *Journal of Marketing*, July, s.43

IRWIN D.Bross (1953), *Design for Decision*, MacMillan,

ISHIKAWA, Kaoru (1990), *Introduction to Quality Control*, 3A Corporation, Tokyo

IŞIKHAN, Vedat (2000), "Yaşlıların Yaşam Kalitesi", *Antropoloji ve Yaşlılık: Prof. Dr. Vedia Emiroğlu'na Armağan*, (Ed. Gönül Erkan ve Vedat Işıkhan), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yayın No: 006, Ankara

IVANCEVICH, J.M ve J.T McMahon (1982), "The Effects of Goal Setting, External Feedback, and Self-Generated Feedback on Outcome Variables: A Field Experiment", *Academy of Management Journal*, Vol.25, No.2, s.359-372

JAIN, Sanjay K. ve Garima Gupta (2004), "Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales", *VIKALPA*, Vol.29, No2, April-June, s.25-37

JURAN, Joseph M. (1988), *Juran on Planning for Quality*, The Free Press, New York

KALKAN, Cahit ve Recep Toparlı (2009), *Veteriner Hekimliği Terimleri Sözlüğü*, Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara

KANDAMPULLY, Jay (1998), "Service Quality to Service Loyalty: A relationship which goes beyond customer services", *Total Quality Management*, Vol.9, No.6, s.431-443, August

KAPTAN, Saim (1995), *Bilimsel Araştırma ve İstatistik Teknikleri*, Bilim Yay, Ankara

KARAHAN, Kasım (2001), "Hizmetleri Standartlaştırmanın Hizmet Sektörünün Gelişmesi ve Hizmet Pazarlaması Açısından Önemi", *Standart Dergisi*, Yıl:40, Sayı 471, Mart, s.12

KARDAŞ, Nevin, S.Önen, S.Gökdemir, A.Korkmaz (1999); *Örnekleriyle Türkçe Sözlük*; 2. Baskı; Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları Bilim ve Kültür Eserleri Dizisi; Milli Eğitim Basımevi, İstanbul

KELLY Scott W. ve L.W.Turley (2001), "Consumer Perceptions on Service Quality Attributes At Sporting Event", *Journal of Business Research*, 54, s.161-166

KETTINGER, William ve C.C. Lee (1997), "Pragmatic Perspectives on the Measurement of Information Systems Service Quality", *MIS Quarterly*, Vol.21, No:2, s.223-241.

- KOBU, Bülent (1996), *Üretim Yönetimi*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Araştırma ve Yardım Vakfı Yayını, İstanbul
- KONYA, Ümit (1998), “Kütüphane Hizmetlerinin Pazarlanması”, *Kütüphanecilik Dergisi: Belge Bilgi Kütüphane Araştırmaları*, c.4, s.71-90.
- KORAUŠ Anton (2002), “Quality of Services in The Financial Sector and Types of Client Behaviour”, *BIATEC*, Vol.X, August
- KOTLER, Philip (2008), *Marketing Management*, 13th Edition, Prentice Hall, New Jersey
- KOTLER, Philip ve Gary Armstrong (2005), *Principles of Marketing*, Prentice Hall, 11th Edition
- KUTSAL, Yeşim Gökçe, (2002), “Yaşlanma 2002 Uluslararası Eylem Planı”, <http://www.gebam.hacettepe.edu.tr/eylem.pdf> (erişim tarihi: 24/08/2009)
- LAPIERRE, Jozée, (1996), “Service Quality: The Construct, Its Dimensionality and Its Measurement”, *Advances in Services Marketing and Man.*, Vol.5, s.45-70.
- LEE, Haksik, Y.Lee ve D. Yoo (2000), “The Determinants of Perceived Service Quality and Its Relationship With Satisfaction”, *The Journal of Service Marketing*, Vol.14, No.2
- LEHTINEN Jarmo R. ve O. Lehtinen (1982), *Service quality: a study of quality dimensions*, Unpublished working paper, Service Management Institute, Helsinki
- LEWIS, Robert C. ve Bernard H.Booms (1983), “The Marketing Aspectsof Service Quality”, *Emerging Perspectives on Marketing*, Editors: L.Berry-G.Shostack-G.Upah, American Marketing, s.99-107.
- LOCKE, Edwin A., K.N.Shaw, L.M.Saari ve G.P.Latham (1981), "Goal Setting and Task Performance, 1969-1980", *Psychological Bulletin*, Vol.90,No.1,s.125-52
- LOCKWOOD, Andrew (1994), “Using Service Incidents to Identify Quality Improvement Points”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.6, s.75-80.
- LOVELOCK, Cristopher H., P.G. Patterson ve R.H. Walker (1999), *Services Marketing: Australia and New Zealand*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey

- LOVELOCK, Cristopher H. ve Jochen Wirtz (2007), *Services Marketing: People, Technology, Strategy*; Prentice Hall, 6th Edition, New Jersey
- LUK, Sean (1997), "An Examination of the Role of Marketing Culture in Service Quality", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.9, No:1, s.13-20.
- LUNDBERG, Stefan (2007), *Facilities Management and Health Care at Home*, Unpublished Doctoral Thesis, Royal Institute of Technology, School of Technology and Health
- McQUESTION Michael J (2006), *Quality of Care*, Johns Hopkins University Bloomberg School of Public Health
- MEI, Amy Wong Ooi, Alison M. Dean ve Christopher J. White (1999), "Analysing service quality in the hospitality industry", *Managing Service Quality*, MCB University Pres, Vol.9, No.2, s. 136–143.
- MUDIE, Peter ve Angela Cottam (1993), *The Management and Marketing of Services*, Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd.
- NORMANN, Richard (1991), *Service management: Strategy and Leadership in Service Business*, Second Edition, Wiley, Chichester
- NORMANN, Richard ve R. Ramirez (1993), "From value chain to value constellation: designing interactive strategy", *Harvard Business Review*, 71, s. 65-77
- NORMAN, S.R. (2009), "Total Quality Management, Course Notes", http://suresh-norman.angelfire.com/Total_Quality_Management.ppt, 17.11.2009
- OGRAJENŠEK Irena (2002), "Applying Statistical Tools to Improve Quality in the Service Sector", *Developments in Social Science Methodology*, Anuška Ferligoj and Andrej Mrvar (Editors), Metodološki zvezki, 18, Ljubljana, s. 239-251
- OLIVER, R.L. (1981), "Measurement and Evaluation of the Satisfaction Process in Retail Settings", *Journal of Retailing*, Vol. 57, No. 3, s.25-48.
- OLSHAVSKY, R.W. (1985), "Perceived Quality in Consumer Decision Making: An Integrated Theoretical Perspective" in *Perceived Quality: How Consumers View Stores and Merchandise*, edited by J. Jacoby and J.C.Olson, Lexington, s.1-29

- ÖZER, Sevtap (1997), *Hizmetlerde Kalite: Banka Hizmetlerinde Kalite Üzerine Bir Tüketici Araştırması*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ÖZFATURA, İrfan, (2010), “Dar-ül Aceze, Yar-ül Aceze”, *Türkiye Gazetesi*, 12 Şubat, s.12
- ÖZİÇ, Simin (2007), *Measurement of Quality in Health Care Sector: Application of Servqual Method in Celal Bayar University Hospital*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ÖZTÜRK Sevgi (1998), *Hizmet Pazarlaması*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskisehir
- PARASURAMAN A. (2002), *TRI/SERVQUAL/LibQUAL*, Library Assessment and Benchmarking Institute, September
- PARASURAMAN, A., Valarie A.Zeithaml ve Leonard L.Berry (1994), “Reassessment of expectations as a comparison Standard in measuring service quality: Implications for further research”, *Journal of Marketing*, Vol. 58, s: 111-124.
- PARASURAMAN, A., Valarie A.Zeithaml ve Leonard L.Berry (1991), “Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale”, *Journal of Retailing*, Vol. 67 (4), s: 420-450.
- PARASURAMAN, A., Valarie A.Zeithaml ve Leonard L.Berry (1988a), "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Spring, s.12-40
- PARASURAMAN, A., Valarie A.Zeithaml ve Leonard L.Berry (1988b), “Servqual; A Multiple- Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Marketing*, April, s. 35-48
- PARASURAMAN, A., Valarie A.Zeithaml ve Leonard L.Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49, Fall, s. 41-50
- POOBALAN, M.A/L M.Masilamanı (2005), *Web-Based Assessment Of Information Systems Services Quality In Malaysian Government Agencies*, Unprinted Master’s Thesis, Universiti Teknologi Malaysia, Faculty of Computer Science and Information System Retail Settings. *Journal of Retailing*, vol. 57, no.3, s:25-48.

- ROBINSON, Stewart (1999), "Measuring Service Quality: Current Thinking and Future Requirements", *Marketing Intelligence & Planning*, Vol.17, No.1, s.21-32
- SALEEBY, Joseph E. (2008), *Examining the Relationship between Service Quality and Customer Loyalty in Lebanese Restaurants*, Unpublished PhD Dissertation, Northcentral University, Graduate Faculty of the School of Business and Technology Management
- SALEH, F. and Ryan, C. (1991), "Analysing service quality in the hospitality industry using the SERVQUAL model", *The Service Industries Journal*, Vol. 11 No. 3, s. 324-343.
- SARIKAYA, Nilgün (2002), *Kalite İyileştirme Faaliyetlerinin Algılanmasının İşletme Performansı Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi ve Türkiye Uygulaması*, Basılmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- SARIKAYA, Nilgün. (2004), "Servis Sistemlerinde Kalitenin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesinde DEA modeli: Bir Bankacılık Uygulaması", *Yöneylem Araştırması/Endüstri Mühendisliği XXIV Ulusal Kongresi*
- SARIYER, N. (1996), *Belediyelerde Hizmet Pazarlaması*, Yayımlanmamış Bilim Uzmanlığı tezi, Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- SASSER, W.Earl, R.Paul Olsen, ve D.Daryl Wyckoff, (1978), *Management of Service Operations-Text, Cases and Readings*, Allyn and Bacon Publications, Boston
- SEKARAN, Uma (2003), *Research Methods For Business*, Fourth Edition, John Wiley & Sons, New York.
- SEVİL, Hüseyin T. (2007), *Yaşlılığın Sosyal Anatomisi*, Sabev Yayınları, No:8, Ankara.
- SEYRAN, Deniz (2004), *Hizmet Kalitesi*, Kalder Yayınları, İstanbul
- SHEWHART, Walter Andrew (1986), *Economic control of quality of manufactured product*, D.Van Nostrand Company, New York; RePrinted by The George Washington University, Ceepress
- SMITH, A. M. (1995), "Measuring Service Quality: Is SERVQUAL Now Redundant?", *Journal of Marketing Management*, 11(1-3), s.17-32
- SPO (State Planning Organisation) (2007), *The Situation of Elderly People in Turkey and National Plan of Action on Ageing*, T.R. Prime Ministry SPO General Dir. of Social Sectors and Coordination, Issue No: DPT2741, 1.Edt., Ankara

- STAFFORD, M.R., V.R.Prybutok, B.P.Wells ve L.A.Kappelman (1999), “Assessing the Fit and Stability of Alternative Measures of Service Quality”, *The Journal of Applied Business Research*, Vol.15, No.2, Spring, s.13-30
- SÜRMEĒĒ, Hüsniye (2002), *Kurumsal Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Rekabet Stratejisi İlişkisi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- SÜTÜTEMİZ, Nihal (2005), *Müşteri Sadakati Belirleyicileri ve Modellerinin Karşılaştırılması: Bankacılık ve Sağlık Sektöründe Bir Araştırma*, Basılmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- SWEENEY, J.C. ve G.N.Soutar (2001), “Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale”, *Journal of Retailing*, vol.77, No.2, s.203-220.
- ŞAHİN, Sevnaz, (2009), “İleri Yaş Ait Demografik Veriler ve Geriatri Bilim Dalı”, *İzmir 2. İleri Yaş Sempozyumu*, 19-20 Mart, Kültür ve Sanat Merkezi, Ege Geriatri Derneği, İzmir
- ŞEKERKAYA, A.(1997), *Hizmetlerde Algılanan Toplam Kalitenin Ölçümüne Yönelik Çok Parçalı Bir Ölçeğin Geliştirilmesi ve Perakende Sektöründe Bir Uygulama*, İş Bankası Yayınları, İstanbul
- TAŞ, Elçin (2009), *İnşaat Firmaları Yönetiminde Güncel Yaklaşımlar*, İTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, Proje Yapım Yönetimi Yüksek Lisans Programı Ders Notları, İstanbul
- TAŞKIRAN, Mohammad Gülsün, (2007), *Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi, Servqual Analiz ile Değerlendirilmesi ve Ankara Ulus Devlet Hastanesinde Uygulama*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- TAVMERGEN, İge Pırnar (2002); "Turizm Sektöründe Kalite Tanımı ve İşletme Verimliliğine Etkileri", *Standart Dergisi*, Yıl:41 Sayı:488, Ağustos
- T.C. Resmi Gazete (2008), “Yaşlı Hizmet Merkezlerinde Sunulacak Gündüzlü Bakım ile Evde Bakım Hizmetleri Hakkında Yönetmelik”, 07 Ağustos, sayı.26960, Başbakanlık Basımevi, Ankara

- T.C. Resmi Gazete (2007), “Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu’nda Değişiklik”, 10 Şubat, sayı. 26430, Başbakanlık Basımevi, Ankara
- T.C. Resmi Gazete (2006), “Meslekî Yeterlilik Kurumu Kanunu”, (5544 S.K.), 07 Ekim, sayı. 26312, Başbakanlık Basımevi, Ankara
- T.C. Resmi Gazete (2005), “Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”, (5378 S.K.), 07 Temmuz, sayı. 25868, Başbakanlık Basımevi, Ankara
- T.C. Resmi Gazete (2005), “Evde Bakım Hizmetleri Sunumu Hakkında Yönetmelik”, 10 Mart, sayı.25751, Başbakanlık Basımevi, Ankara
- T.C. Resmi Gazete (2001), “Huzurevleri ile Huzurevi Yaşlı Bakım ve Reh. Merkezleri Yönetmeliği”, 21 Şubat, sayı.24325, Başbakanlık Basımevi, Ankara
- T.C. Resmi Gazete (1997), “Özel Huzurevleri ve Yaşlı Bakımevleri Yönetmeliği”, 03 Eylül, sayı.23099, Başbakanlık Basımevi, Ankara
- T.C. Resmi Gazete (1987), “Kamu Kurum ve Kuruluşları Bünyesinde Açılacak Huzurevlerinin Kuruluş ve İşleyiş Esasları Hakkında Yönetmelik”, 05 Nisan, sayı.19422, Başbakanlık Basımevi, Ankara
- T.C. Resmi Gazete (1983), “Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu”, (2828 S.K.), 24 Mayıs, sayı.18059, Başbakanlık Basımevi, Ankara
- T.C. Resmi Gazete (1982), “Türkiye Cumhuriyeti 1982 Anayasası”, 09 Kasım, sayı.17863, Başbakanlık Basımevi, Ankara
- T.C. Resmi Gazete (1976), “65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz Ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun”, 10 Temmuz, sayı.15642, Başbakanlık Basımevi, Ankara
- T.C. Resmi Gazete (1961), “Türkiye Cumhuriyeti 1961 Anayasası”, 20 Temmuz, sayı.10859, Başbakanlık Basımevi, Ankara
- TEAS, R.Kenneth (1994), “Expectations as a comparison standard in measuring service quality: An assessment of a reassessment”, *Journal of Marketing*, vol.58, No.1, s.132-139.

- TEAS, R.Kenneth (1993), Expectations, Performance Evaluation, and Consumer's Perceptions of Quality, *Journal of Marketing*, vol.57, October, s.18-34
- TEK, Ömer Baybars (1997), *Pazarlama İlkeleri Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları*, Cem Ofset Matbaacılık, İstanbul
- UNITED NATIONS (2007), *World Economic and Social Survey 2007: Development in an Ageing World*, Department of Economic and Social Affairs, United Nations Publications No: E/2007/50/Rev.1, ST/ESA/314, New York
- UNITED NATIONS (1998), *Division for Social Policy and Development: International Year of Older Persons 1999*, www.un.org/esa/socdev/iyop/index.htm, 24.08.2009
- UNITED NATIONS (1982), *Division for Social Policy and Development: International Plan of Action on Ageing*, United Nations Publications No: E82:I.16, Chap.6, Sect.A, New York
- UYGUÇ, Nermin (1999), *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi; Stratejik Bir Yaklaşım*, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, 2. Baskı, İzmir
- ÜNER, Mithat M. (1994), “Hizmet Pazarlamasında Pazarlama Karması Elemanları Değişiklik Gösterir Mi?”, *Pazarlama Dünyası*, Cilt.8, No:43, s.3-10.
- WHO (World Health Organisation) (1999), *The World Health Report-Making a Difference*, WHO Graphics, Printed in France.
- WHO (World Health Organisation) (1997), *The World Health Report-Press Release*, World Health Organization warns of growing crisis of suffering, Geneva
- WHO (World Health Organisation) (1996), *The World Health Report- Fighting Disease-Fostering Development*, WHO Graphics, Printed in France
- WHO (World Health Organisation) (1995), *The World Health Report- Bridging the Gaps*, WHO Graphics, Printed in France
- WITT, Cristopher A. ve Alan P. Muhlemann (2000), “The Implementation of Total Quality Management in Tourism: Some Guidelines”, *Tourism Management*, vol.15, no.6, p.416-424, Reproduced in Ryan, C. and Page, S. (eds), *Tourism Management: Towards the New Millennium*, Pergamon, s.390-403

- WOLDE-RUFAEL, Girma Haile (2001), *Measuring Service Quality of the Better Business Bureau Using The Servqual Model*, Unpublished PhD Dissertation, Texas Tech.University, Graduate Faculty of Consumer Economics and Environmental Design
- YEĞİN, Abdullah, A.Badıllı, H.İsmail, İ.Çalım (1985); *Osmanlıca-Türkçe Ansiklopedik Büyük Lügat*; Türdav A.Ş.; İstanbul
- YETİS, Hacer (2001), *Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi ve Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü
- YILDIZ, H. (2000), *Otoriteye Yönelik Davranış Ölçeği Dilsel Eşdeğerlik ve Güvenirlilik Çalışması*, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- YILMAZ, İbrahim (2007), *Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi: İzmir Örneği*, Basılmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- YILMAZ, Şiir, Ş.H.Akalin, A.Konukman, M.Narin, A.Akdemir, H.N.Ardor, F.Öztürk, E.Çoşkurulu, C.Çiftçi (2004), *İktisat Terimleri Sözlüğü*, Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara
- YUMUŞAK, Naci Utku (2006), *Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Uygulaması*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ZEITHAML, Valarie A. ve Mary Jo Bitner (2000), *Service Marketing*, 2nd Edition, McGraw Hill, Boston
- ZEITHAML Valarie A., A.Parasuraman ve Leonard L.Berry (1990a), *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press (Illustrated Edition) A Division of Mc Millan Inc, New York.
- ZEITHAML Valarie A., A.Parasuraman ve Leonard L.Berry (1990b), “Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, s.20-32
- ZEITHAML Valarie A., A.Parasuraman ve Leonard L.Berry (1988), “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality”, *Journal of Marketing*, Vol.52, April, s.35-48

EKLER

Ek-1: Araştırma İzin Onayı

T.C.
BAŞBAKANLIK
SOSYAL HİZMETLER VE ÇOCUK ESİRGEME KURUMU
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Ek-1:

SAYI : B.02.1.SÇE.0.72.02.00/605.01-284
KONU : Araştırma Talebi
(Ali KUZU)


26 Mart 2009

İLGİ: Yaşlı Bakım Hizmetleri Dairesi Başkanlığı'nın 06.03.2009 tarih ve 642 sayılı yazısı

İlgi yazı ile; Sakarya Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı Doktora öğrencisi Ali KUZU'nun "Yaşlı Bakım Kurumlarında Servqual Ölçeği ile Hizmet Kalitesi Ölçümü" adlı Doktora tezi çalışmasına ilişkin ekte yer alan anket çalışmasını 27 Mart-07 Mayıs 2009 tarihleri arasında Adana, Ankara, Antalya, Bartın, Bilecik, Bursa, Düzce, Eskişehir, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Kocaeli, Manisa, Sakarya, Tekirdağ ve Zonguldak illerine bağlı Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinde yapabilme talebi bildirilmiştir.

Makamın 26.03.2009 tarih ve 104 sayılı Onayı ile; adı geçen öğrencinin, İl Müdürlüklerinin koordinesinde Kuruluş Müdürlüklerinin denetiminde 27.03-07.05.2009 tarihleri arasında yukarıda belirtilen illere bağlı Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinde araştırma yapabilmesi ve araştırma tamamlandığında bir örneğinin Eğitim Merkezi Başkanlığı'na gönderilmesi uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.


Demet TAVGAÇ
Genel Müdür a.
Eğitim Merkezi Başkan V.

EK: 1-Onay Sureti

DAĞITIM:

Gereği:

-Sakarya Ün. Sos. Bil. Enst.
Esentepe Kamp. 54187 Adapazarı/SAKARYA
-Adana, Ankara, Antalya Bartın, Bilecik,
Bursa, Düzce, Eskişehir, Gaziantep
İstanbul, İzmir, Kocaeli, Manisa,
Sakarya, Tekirdağ ve Zonguldak İl Sos. Hiz. Müd.

Bilgi:

-YBHD Bşk.(Ek konmadı)

26/03/2009 Sosyolog

: M. BİRDİR 

Anafartalar Cad. 68/4 Ulus / ANKARA
Telefon: (0 312) 310 24 60 / 1233
e-posta: egitim@shcek.gov.tr

Ayrıntılı bilgi için irtibat : M.BİRDİR -Sosyolog
Faks: (0 312) 311 89 98
Elektronik Ağ: www.shcek.gov.tr

Ek-2: Araştırma Süre Uzatma Onayı

**T.C.
BAŞBAKANLIK
SOSYAL HİZMETLER VE ÇOCUK ESİRGEME KURUMU
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

Ek-2:

SAYI : B.02.1.SÇE.0.72.02.00/605.01-156
KONU : Araştırma Talebi
(Ali KUZU)

07 Mayıs 2009

GENEL MÜDÜRLÜK MAKAMINA

Sakarya Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü'nün 06.05.2009 tarih ve 213 sayılı faksı ile; Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora öğrencisi Öğr. Gör. Ali KUZU'nun, Makamın 26.03.2009 tarih ve 104 sayılı Olur'u ile yürütmekte olduğu "Yaşlı Bakım Kurumlarında Servqual Ölçeği ile Hizmet Kalitesi Ölçümü" konulu doktora tezi çalışması süresinin, zaman yetersizliğinden dolayı Adana, Antalya, Bilecik, Bursa, Düzce, Eskişehir, Gaziantep, Manisa, Tekirdağ ve Zonguldak İlleri için 31 Mayıs 2009 tarihine kadar uzatılması talebinde bulunulmuştur.

Söz konusu talep kapsamında adı geçen öğrencinin; İl Müdürlüklerinin koordinesinde Kuruluş Müdürlüklerinin denetiminde yukarıda adı geçen illere bağlı Huzurevi Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezlerinde 31 Mayıs 2009 tarihine kadar araştırma yapabilmesi ve araştırma tamamlandığında bir örneğinin Eğitim Merkezi Başkanlığı'na gönderilmesi hususunda Olurlarınızı arz ederim.



H. Lütfi ÖZTÜRK
Eğitim Merkezi Başkanı

OLUR
07.05/2009

İmambey ERTEM
Genel Müdür a.
Genel Müdür Yardımcısı

Anafartalar Cad. 68/4 Ulus / ANKARA
Telefon: (0 312) 310 24 60 / 1233
e-posta: egitim@shcek.gov.tr

Ayrıntılı bilgi için irtibat : M.BİRDİR -Sosyolog
Faks: (0 312) 311 89 98
Elektronik Ağ: www.shcek.gov.tr

EK-3: ESSA-Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği

ESSA* (Yaşlı Bakım Hizmetleri Servqual Ölçeği) Uygulama Yönergesi

Saygıdeğer Büyüklerimiz,

Dört bölümden oluşan anket uygulamasında, bakım hizmeti aldığınız kurumun hizmet kalitesine yönelik algı ve beklentilerinizin saptanması amaçlanmıştır. Vereceğiniz cevapların, Huzurevi ve Yaşlı Bakım Rehabilitasyon Merkezlerinin daha etkili bir hizmet kalitesine ulaşması amacıyla yapılacak olan veya yapılması düşünülen yenilik ve gelişmelere katkıda bulunacağına inanılmaktadır.

Bu bilimsel araştırma tamamen sistemin değerlendirmesine yönelik olduğundan, kişi ve kuruluşların değerlendirilmesi kesinlikle söz konusu değildir. Dört bölümden oluşan bu anketin cevaplanması yaklaşık olarak 30 dakika almaktadır. Anketin birinci bölümü kişisel bilgiler, ikinci bölümü hizmet kalitesine yönelik beklentiler, üçüncü bölümü hizmet kalitesinin algılanması; dördüncü bölüm ise hizmet kalitesinin önem derecesinin belirlenmesine yöneliktir.

Ankette yer alan soruların her biri değerlendirme için aynı önemi taşıdığından **soruların tamamını cevaplamanız**, bu bilimsel çalışmanın eksiksiz yapılması ve objektif olması için **son derece önemlidir**.

Bu bilimsel çalışmanın gerçekçi olabilmesi, bilime katkıda bulunabilmesi, bize ayırdığınız zaman, değerli görüşleriniz ve yardımlarınız için çok teşekkür ederim.

Ali KUZU
Sakarya Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
Üretim Yön. ve Paz. Bil. Dalı
Doktora Öğrencisi

* Elder care services Servqual Scale Application

BÖLÜM–1: Kişisel Bilgi Formu

1) Yaşınız:

2) Cinsiyetiniz:

(1) Kadın (2) Erkek

3) Medeni haliniz:

(1) Evli (2) Bekâr (3) Dul

4) Çocuk sayısı:

(1) Yok (2) 1 (3) 2 (4) 3-4 (5) 5 ve üstü

5) Dini:

(1) İslam (2) Hıristiyan (3) Musevi (4) Diğer

6) Eğitim durumunuz:

(1) Okuryazar değil (2) Okuryazar (3) İlköğretim

(4) Lise (5) Y.okul /Fakülte (6)Lisansüstü

7) Herhangi bir sosyal güvenlik kurumundan emekliliğiniz mevcut mu?

(1) Yok (2) SSK (3) Bağ-Kur (4) Emekli Sandığı (5) Özel sigorta

8) Aylık geliriniz:

(1) Gelirim yok (2) Asgari ücret

(3) 550–1000 TL (4) 1001–2000 TL (5) 2001 TL ve üstü

9) Huzurevi giderlerinizi kim karşılıyor?

(1) Kendim (2) Sosyal Güvenlik Kurumu (3) Özel sigorta

10)Kalmakta olduğunuz huzurevinizin kurumsal statüsü hangisidir?

(1) Devlet (2) Belediye (3) Dernek-Vakıf

(4) Özel (5) Azınlıklar

BÖLÜM-2: Beklenti Ölçeği

Bir sakin olarak, Huzurevi ve Yaşlı Bakım Rehabilitasyon Merkezlerinin hizmetleriyle ilgili BEKLENTİLERİNİZİ, sorulardaki seçeneklerden hangisine katıldığınızı cevaplayınız/ belirtiniz.

	BEKLENTİ ÖLÇEĞİ	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
B1	Huzurevi (Yaşlı Bakım ve Rehabilitasyon Merkezi) personeli sakinlere yardımcı olmaya her zaman istekli olmalıdır.	1	2	3	4	5
B2	Huzurevi (YBRM), sakinler, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakmalıdır.	1	2	3	4	5
B3	Huzurevi (YBRM)nde sakinlere sunulan bakım hizmetleri planlı, zamanlı ve programlı olmalıdır.	1	2	3	4	5
B4	Huzurevi (YBRM) sakinleri, personeli ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hissetmelidir.	1	2	3	4	5
B5	Huzurevi (YBRM)nin dış ortamı (mimari, peyzaj, ışıklandırma ve konum) görsel olarak estetik ve çekici olmalıdır.	1	2	3	4	5
B6	Huzurevi (YBRM) personeli, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, temiz ve düzenli olmalıdır.	1	2	3	4	5
B7	Huzurevi (YBRM)nde sakinlerin bakım hizmetleri zamanında yerine getirmelidir.	1	2	3	4	5
B8	Huzurevi (YBRM) personeli, genel kültür, kritik karar verme ve mesleki konularda bilgili olmalıdır.	1	2	3	4	5
B9	Huzurevi (YBRM) personeli, sakinlere karşı ilgili olmalıdır.	1	2	3	4	5
B10	Huzurevi (YBRM) personeli, sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmelidir.	1	2	3	4	5
B11	Huzurevi (YBRM) personelinin çalışma saatleri, sakinlerin hizmetlerinin yerine getirilmesi için uygun olmalıdır.	1	2	3	4	5
B12	Huzurevi (YBRM), çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olmalıdır.	1	2	3	4	5
B13	Huzurevi (YBRM)nin iç mekânı (dekorasyon, ışıklandırma, tasarım) görsel açıdan modern ve ergonomik olmalıdır.	1	2	3	4	5
B14	Huzurevi (YBRM), sakinlerinin her türlü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari, mali dokümantasyon işlemlerini düzenli ve hızlı olarak hazırlamalıdır.	1	2	3	4	5
B15	Huzurevi (YBRM) personeli sakinlere hizmetleri mümkün olan en kısa zamanda vermelidir.	1	2	3	4	5
B16	Huzurevi (YBRM) çalışanlarının davranışları, sakinlere güven vermelidir.	1	2	3	4	5
B17	Huzurevi (YBRM) personeli sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazır olmalıdır.	1	2	3	4	5
B18	Huzurevi (YBRM)nde, sakinlere bireysel ilgi gösterilmelidir.	1	2	3	4	5
B19	Huzurevi (YBRM) personeli, sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketli olmalıdır.	1	2	3	4	5
B20	Huzurevi (YBRM)nde, sakinlere bireysel ilgi gösterebilen personel çalışmalıdır.	1	2	3	4	5
B21	Huzurevi (YBRM) personeli sakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söylemelidir.	1	2	3	4	5
B22	Huzurevi (YBRM)nde çalışan personel, sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamalıdır.	1	2	3	4	5

Lütfen bu bölümdeki tüm soruların cevaplandığını kontrol ediniz. Çok teşekkür ederiz.

BÖLÜM-3: Algı Ölçeği

Bir sakin olarak, kalmakta olduğunuz huzurevinizin hizmetleriyle ilgili ALGILARINIZI, sorulardaki seçeneklerden hangisine katıldığınızı cevaplayınız/ belirtiniz.

	ALGI ÖLÇEĞİ	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
A1	Huzurevi (Yaşlı Bakım ve Reh. Merkezi)miz personeli, sakinlerine yardımcı olmaya her zaman isteklidir.	1	2	3	4	5
A2	Huzurevi (YBRM)miz, sakinleri, yakınları ve toplum üzerinde olumlu izlenim bırakır.	1	2	3	4	5
A3	Huzurevi (YBRM)mizde sakinlere bakım hizmetleri planlı, zamanlı ve programlı sunulur.	1	2	3	4	5
A4	Huzurevi (YBRM)miz sakinleri, personeli ile olan iletişim, ilişki ve diyaloglarında kendilerini güvende hisseder.	1	2	3	4	5
A5	Huzurevi (YBRM)mizin dış ortamı (mimari, peyzaj, ışıklandırma ve konum) görsel olarak estetik ve çekicidir.	1	2	3	4	5
A6	Huzurevi (YBRM)miz personeli, sakinlere hizmet sürecinde görünüm olarak bakımlı, düzenli ve temizdir.	1	2	3	4	5
A7	Huzurevi (YBRM)mizde, sakinlerin bakım hizmetleri zamanında yerine getirilir.	1	2	3	4	5
A8	Huzurevi (YBRM)mizin personeli, genel kültür, kritik karar verme ve mesleki konularda bilgilidir.	1	2	3	4	5
A9	Huzurevi (YBRM)miz personeli, sakinlere karşı ilgilidir.	1	2	3	4	5
A10	Huzurevi (YBRM)miz personeli, sakinlere yönelik görevlerini zamanında yerine getirmektedir.	1	2	3	4	5
A11	Huzurevi (YBRM)miz personelinin çalışma saatleri, sakinlerin hizmetlerinin yerine getirilmesi için uygundur.	1	2	3	4	5
A12	Huzurevi (YBRM)miz, çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahiptir.	1	2	3	4	5
A13	Huzurevi (YBRM)mizin iç mekânı (dekorasyon, ışıklandırma, tasarım), görsel açıdan modern ve ergonomiktir.	1	2	3	4	5
A14	Huzurevi (YBRM)mizde, sakinlerin her türlü başvuru, resmi ve özel yazışma, idari-mali dokümantasyon işlemlerinin yapılması düzenli ve hızlıdır.	1	2	3	4	5
A15	Huzurevi (YBRM)miz personeli, sakinlerin hizmetlerini mümkün olan en kısa zamanda yerine getirir.	1	2	3	4	5
A16	Huzurevi (YBRM)miz çalışanlarının davranışları, sakinlere güven verir.	1	2	3	4	5
A17	Huzurevi (YBRM)miz personeli sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazırdır.	1	2	3	4	5
A18	Huzurevi (YBRM)mizde, sakinlere bireysel ilgi gösterilmektedir.	1	2	3	4	5
A19	Huzurevi (YBRM)miz personeli, sakinlere karşı daima saygılı ve nezaketlidir.	1	2	3	4	5
A20	Huzurevi (YBRM)mizde, sakinlere bireysel ilgi gösteren personel çalışmaktadır.	1	2	3	4	5
A21	Huzurevi (YBRM)miz personeli, sakinlere hizmet ve isteklerini tam olarak ne zaman yerine getireceklerini söylemektedir.	1	2	3	4	5
A22	Huzurevi (YBRM)mizde çalışan personel, sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamaktadır.	1	2	3	4	5

Lütfen bu bölümdeki tüm soruların cevaplandığını kontrol ediniz. Çok teşekkür ederiz.

BÖLÜM-4: Önem Derecesi Ölçeği

Aşağıda 5 madde halinde sıralanmış olan ifadeler Huzurevi ve Yaşlı Bakım Rehabilitasyon Merkezlerinin sağladıkları hizmetlerle ilgilidir. Bir sakin olarak siz, bir huzurevinin verdiği hizmetin kalitesini değerlendirirken, aşağıdaki 5 maddede belirtilen özelliklerin hangisinin sizin için daha fazla önemli olduğunu düşünürsünüz? Lütfen düşünceniz doğrultusunda 100 puanı aşağıdaki 5 özellik arasında paylaşınız. Eğer özelliklerden birisi sizin için diğerlerinden daha önemliyse o özellik için daha fazla puan veriniz. Lütfen 5 özellik arasında bölüştürdüğünüz puanların toplamının 100 olmasına dikkat ediniz.

1	Huzurevinin araç-gereç ve donanımının modernliği; Binaların, hizmet birimlerinin, kullanılan araç gereç ve donanımının görsel çekiciliği ve Huzurevi personelinin görünüşü.puan
2	Huzurevinin söz verdiği hizmeti tam zamanında, güvenilir ve kusursuz bir şekilde yapması.puan
3	Huzurevinin, sakinlerine yardım etme ve hızlı hizmet verme konusundaki istekliliği ve hevesliliği.puan
4	Huzurevi çalışanlarının bilgili ve deneyimli olması, kibarlığı, sakinlerde güven duygusu uyandırma becerileri.puan
5	Huzurevinin sakinlerinea kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı.puan
Toplam		100 puan

- 1) Bir Huzurevinin hizmetleri ile ilgili yukarıdaki özelliklerden hangisi sizin için en önemlisidir? Lütfen numarasını yazınız: ()
- 2) Bir Huzurevinin hizmetleri ile ilgili yukarıdaki özelliklerden hangisi sizin için en az önemlidir? Lütfen numarasını yazınız: ()
- 3) Huzurevinizin hizmet kalitesini göz önüne aldığınızda, genel kanaatiniz nedir?
 Çok kötü Kötü Orta İyi Çok iyi
- 4) Değişiklik teklif edilse, huzurevinizde kalmaya devam etmek ister misiniz? (Lütfen ne derecede katıldığınızı belirtiniz)
 İstemem Kararsızım İsterim
- 5) Huzurevinizde yaşarken bir problem yaşadınız mı? ('Hayır' ise 7. Soruya geçiniz!)
 Evet Hayır
- 6) Yaşadığınız problem sizi tatmin edecek şekilde çözüldü mü?
 Evet Hayır
- 7) Huzurevinizi başkalarına tavsiye eder misiniz?
 Evet Hayır

Lütfen bu bölümdeki tüm soruların cevaplandığını kontrol ediniz. Çok teşekkür ederiz.

ÖZGEÇMİŞ

Ali Kuzu, 25.08.1973 tarihinde Kayseri’de doğmuştur. İlköğretimini Kayseri’de, orta öğretimini İstanbul Kadıköy Anadolu Lisesi ve İstanbul Fen Lisesi’nde tamamlamış, Hacettepe Üniversitesi Elektrik-Elektronik Mühendisliği bölümünden mezun olmuştur. Daha sonra 2002 yılında İstanbul Bilgi Üniversitesi’nde İşletme Yüksek Lisansı (MBA) tamamlamış; 2005 yılında Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalında doktora çalışmalarına başlamıştır. 2006 yılında SAÜ Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulunda öğretim görevlisi sınavını kazanarak göreve başlamıştır. 2007 yılından bu yana SHMYO Müdür Yardımcılığı ve Yaşlı Bakım Program Başkanlığını yürütmektedir. Yaşlı Bakım konusunda ulusal ve uluslar arası pek çok bilimsel toplantıya bildiri ve makaleleriyle katılmıştır. Leonardo da Vinci Innovation Transfer projesi hazırlık çalışmalarına devam etmektedir. Evli ve iki çocuk babasıdır.