

**HASTANELERDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ:  
AFYONKARAHİSAR İLİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Emine YÖRÜK

Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Mustafa HOTAMIŞLI

Haziran 2011

Afyonkarahisar

**T.C.**  
**AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HASTANELERDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ:  
AFYONKARAHİSAR İLİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**Hazırlayan**

**Emine YÖRÜK**

**Danışman**

**Yrd. Doç. Dr. Mustafa HOTAMIŞLI**

**AFYONKARAHİSAR 2011**

## TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI

### JÜRİ ÜYELERİ

### İMZA

**Tez Danışmanı :** Yrd. Doç. Dr. Mustafa HOTAMIŞLI

.....

**Jüri Üyeleri :** Doç. Dr. Ali ELEREN

.....

Yrd. Doç. Dr. Feyyaz YILDIZ

.....

İşletme Ana Bilim Dalı tezli yüksek lisans öğrencisi Emine YÖRÜK'ün “**Hastanelerde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Afyonkarahisar İlinde Bir Araştırma**” başlıklı tezini değerlendirmek üzere .../.../.... günü, saat .....’ da Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca, yukarıda isim ve imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek kabul edilmiştir.

**Doç. Dr. Mehmet KARATAŞ**  
**ENSTİTÜ MÜDÜRÜ**

## YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Hastanelerde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Afyonkarahisar İlinde Bir Araştırma” adlı çalışmalarını tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin bibliyografyada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

21/06/2011

Emine YÖRÜK

## YÜKSEK LİSANS TEZ ÖZETİ

### HASTANELERDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ: AFYONKARAHİSAR İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

Emine YÖRÜK

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANA BİLİM DALI

HAZİRAN 2011

TEZ DANIŞMANI: Yrd. Doç. Dr. Mustafa HOTAMIŞLI

Bu çalışmanın amacı, Afyonkarahisar ilinde kamu ve özel hastanelerin hizmet kalitesini SERVQUAL Ölçeği ve GAP modeli yardımıyla ölçmektir. Araştırmada, frekans analizi, Ki-Kare testi, bağımsız örneklem t testi, tek yönlü varyans analizi, Tukey testi ve Tamhane testi uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, meslek, sosyal güvence, aylık gelir ve tedavi görülen hastane değişkenleri açısından hekimlik, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler ve ulaşılabilirlik boyutlarında araştırmaya katılan hastaların SERVQUAL skorlarının hepsi negatif yönde çıkmıştır. Bu durum tüm hastanelerden hizmet alan hastaların, beklenti düzeyleriyle algılama düzeyleri arasında fark oluşturmuştur. Bu da hastaların hastanelerle ilgili hizmet kalite memnuniyetlerinin orta düzeyde (-1.99 ve -1 arası skor) olduğunu göstermektedir. Ayrıca özel hastanelerdeki hizmet kalitesinin, kamu hastanelerinden daha yüksek olduğu sonucu da ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hastanelerde Sağlık Hizmetleri, Hizmet Kalitesi, SERVQUAL Ölçeği.

**ABSTRACT OF POST-GRADUATE THESIS**

**MEASURING SERVICE QUALITY IN HOSPITALS:  
A RESEARCH IN THE CITY OF AFYONKARAHISAR**

**Emine YÖRÜK**

**AFYON KOCATEPE UNIVERSITY  
SOCIAL SCIENCES INSTITUTION  
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCES**

**JUNE 2011**

**ADVISOR: Asst. Prof. Dr. Mustafa HOTAMIŞLI**

The purpose of this study is to measure the service quality in public and private hospitals of Afyonkarahisar with the help of SERVQUAL Scale and the method of GAP. In the study, frequency analysis, chi-square test, independent sample t test, one-way Anova, Tukey test and Tamhane test are used. At the end of the study in terms of the variables; gender, age, marital status, education, social assurance, salary and hospital giving treatment; SERVQUAL scores of all the patients' participating the survey within the dimensions of medical and nursing services, tangibility (physical conditions) and accessibility are found to be in the negative way. This situation creates a difference between the expectation and perceptual levels of patients receiving service from all of the hospitals. This also shows that the patients' service quality satisfactions about the hospitals are at the average level (between the scores of -1.99 and -1). Furthermore it is found that the service quality in private hospitals are higher than public hospitals.

**Key Words:** Health Service in Hospitals, Service Quality, SERVQUAL Scale.

## ÖNSÖZ

Yüksek Lisans çalışmamın her aşamasında bana desteğini esirgemeyen danışman Hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Mustafa HOTAMIŞLI'ya, hastanelerden hizmet alan kişilere anketlerin ulaştırılmasına yardımcı olan arkadaşlarıma, anketleri cevaplandıran kişilere, hayatımın her devresinde ve tez döneminde de desteğini esirgemeyen sevgili annem Hikmet AYDEMİR'e, oğlum İbrahim Hadi'ye, kızım Yasemin Hüda'ya ve sevgili eşim Sinan YÖRÜK'e çok teşekkür ederim.

**Emine YÖRÜK**

## İÇİNDEKİLER

TEZ JÜRİSİ KARARI ENSTİTÜ ONAYI .....	i
YEMİN METNİ .....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT .....	iv
ÖNSÖZ.....	v
İÇİNDEKİLER .....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiii
EKLER LİSTESİ .....	xiv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xv
GİRİŞ .....	1
LİTERATÜR BİLGİSİ.....	2
1. YURT DIŞINDA YAPILAN ARAŞTIRMALAR .....	2
2. YURT İÇİNDE YAPILAN ARAŞTIRMALAR.....	4

## BİRİNCİ BÖLÜM

### HİZMET, HİZMET KALİTESİ VE HASTANELERDE SAĞLIK

#### HİZMETLERİ KAVRAMLARI

1. HİZMET .....	8
1.1. HİZMETİN TANIMI.....	8
1.2. HİZMETLERİN SINIFLANDIRILMASI.....	9
1.3. HİZMETLERİN ÖZELLİKLERİ.....	13



1.3.1. Soyut Olma.....	13
1.3.2. Eş Zamanlı Üretim / Tüketim ( Ayrılmazlık ) .....	14
1.3.3. Standartlaşma .....	15
1.3.4. Stoklanamama .....	15
1.3.5. Talep Değişkenliği .....	16
1.3.6. İnsan Odaklılık .....	16
1.3.7. Belirli Bir Aracıyla Kullanıcıya Ulaşma.....	16
1.3.8. Sahiplik Olmaması .....	17
1.4. HİZMET SEKTÖRÜNE GENEL BİR BAKIŞ .....	17
<b>2. HİZMET KALİTESİ.....</b>	<b>20</b>
2.1. KALİTE KAVRAMI .....	20
2.2. KALİTENİN BOYUTLARI.....	23
2.2.1. Performans .....	24
2.2.2. Uygunluk .....	24
2.2.3. Güvenilirlik .....	24
2.2.4. Dayanıklılık .....	24
2.2.5. Estetik .....	24
2.2.6. Hizmet Görebilirlik .....	25
2.2.7. İtibar ( Prestij ) .....	25
2.2.8. Diğer Faktörler .....	25
2.3. HİZMET KALİTESİ .....	25
2.4. HİZMET KALİTESİNİN BOYUTLARI .....	28
2.4.1. Fiziksel Özellikleri ( Tangibles ).....	30
2.4.2. Güvenirlik ( Reliability ) .....	30
2.4.3. Heveslilik ( Responsiveness ) .....	30
2.4.4. Güven ( Assurance ) .....	31

2.4.5. Empati ( Empathy ) .....	31
2.5. HİZMET KALİTESİYLE İLGİLİ KAVRAMLAR .....	34
2.5.1. Beklenen Hizmet Kalitesi.....	34
2.5.2. Algılanan Hizmet Kalitesi .....	34
2.5.3. Teknik ve Fonksiyonel Kalite .....	36
3. HASTANELERDE SAĞLIK HİZMETLERİ.....	37
3.1. HASTANELERDE SAĞLIK HİZMETLERİ .....	37
3.1.1. Hastanelerde Sağlık Hizmetlerinin Özellikleri .....	38
3.1.2. Sağlık Hizmetlerinin Sınıflandırılması.....	39
3.1.2.1. Koruyucu Sağlık Hizmetleri .....	39
3.1.2.2. Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri .....	41
3.1.2.3. Rehabilitasyon Hizmetleri .....	42
3.1.2.4. Sağlığın Geliştirilmesi Hizmetleri .....	42
3.2. HASTANELERDE HİZMET KALİTESİNİN ÖNEMİ .....	43

## İKİNCİ BÖLÜM

### HİZMET KALİTESİ VE ANALİZ YÖNTEMLERİ

1. HİZMET KALİTESİ ( GAP ) MODELİ .....	48
1.1. BİRİNCİ BOŞLUK: MÜŞTERİ BEKLENTİLERİ VE YÖNETİMİN MÜŞTERİ BEKLENTİLERİNİ ALGILAMASI ARASINDAKİ BOŞLUK .....	50
1.2. İKİNCİ BOŞLUK: YÖNETİMİN MÜŞTERİ BEKLENTİLERİNİ ALGILAMASI İLE HİZMET KALİTESİ SPESİFİKASYONLARI ARASINDAKİ BOŞLUK.....	50
1.3. ÜÇÜNCÜ BOŞLUK: HİZMET KALİTESİ SPESİFİKASYONLARI İLE HİZMETİN SUNUMU ARASINDAKİ BOŞLUK .....	51

1.4. DÖRDÜNCÜ BOŞLUK: HİZMETİN SUNUMU İLE DIŞSAL İLETİŞİMLER ARASINDAKİ BOŞLUK .....	51
1.5. BEŞİNCİ BOŞLUK: BEKLENEN HİZMET – ALGILANAN HİZMET BOŞLUĞU.....	52
<b>2. GRÖNROOS’UN HİZMET KALİTESİ MODELİ.....</b>	<b>52</b>
<b>3. KANO MODELİ .....</b>	<b>55</b>
<b>4. SERVQUAL ÖLÇEĞİ .....</b>	<b>56</b>
<b>5. SERVPERF ÖLÇEĞİ.....</b>	<b>61</b>

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### HASTANELERDE HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL ÖLÇEĞİ İLE ANALİZİ: AFYONKARAHİSAR İL MERKEZİNDE KARŞILAŞTIRMALI BİR ARAŞTIRMA

<b>1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....</b>	<b>62</b>
<b>2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....</b>	<b>62</b>
<b>3. ARAŞTIRMANIN SORULARI.....</b>	<b>63</b>
<b>4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....</b>	<b>64</b>
<b>5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMLERİ.....</b>	<b>65</b>
5.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ .....	65
5.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ .....	66
5.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	66
5.4. ÖLÇME ARACI .....	67
5.5. VERİLERİNİN ANALİZİ .....	68
<b>6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLARI .....</b>	<b>70</b>
6.1. CİNSİYET DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU .....	73

6.2. YAŞ DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU .....	78
6.3. MEDENİ DURUM DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU .....	85
6.4. EĞİTİM DURUMU DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU .....	89
6.5. MESLEK DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU .....	97
6.6. SOSYAL GÜVENCE DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU .....	106
6.7. AYLIK GELİR DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU .....	112
6.8. HASTANE DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU .....	120
6.9. KI-KARE SONUÇLARI .....	128
<b>7. HİPOTEZ TESTLERİ .....</b>	<b>130</b>
<b>SONUÇLAR .....</b>	<b>133</b>
<b>ÖNERİLER .....</b>	<b>136</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>138</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>149</b>

## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b> Hizmetin Tarihsel Tanımları .....	<b>8</b>
<b>Tablo 2.</b> Hizmetleri Sınıflandırma Çalışmaları .....	<b>12</b>
<b>Tablo 3.</b> Hizmetlerin Özellikleri.....	<b>17</b>
<b>Tablo 4.</b> 2009 – 2010 Endeks ve Değişim Oranları .....	<b>18</b>
<b>Tablo 5.</b> 2009 – 2010 Endeks ve Değişim Oranları Grafiği.....	<b>19</b>
<b>Tablo 6.</b> Kalitenin Tanım Şekilleri .....	<b>22</b>
<b>Tablo 7.</b> Hizmet Kalitesinin Boyutları .....	<b>32</b>
<b>Tablo 8.</b> Hastane Hizmet Kalitesi Boyutlarının Özet Tablosu .....	<b>33</b>
<b>Tablo 3.1.</b> Ölçeğe Alınan Maddeler ve Faktör Yükleri.....	<b>67</b>
<b>Tablo 3.2.</b> SERVQUAL Skor Aralıkları .....	<b>69</b>
<b>Tablo 3.3.</b> 5’li Derecelendirme Ölçeği Puan Aralığı.....	<b>69</b>
<b>Tablo 3.4.</b> Araştırmaya Katılan Hastaların Demografik Özellikleri .....	<b>70</b>
<b>Tablo 3.5.</b> Cinsiyet Değişkenine Göre T Testi Sonuçları ve SERVQUAL Skorları	<b>73</b>
<b>Tablo 3.6.</b> Yaş Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesine Yönelik Analiz Sonuçları ..	<b>78</b>
<b>Tablo 3.7.</b> Yaş Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları ve SERVQUAL Skorları .....	<b>84</b>
<b>Tablo 3.8.</b> Medeni Durum Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesine ve Yönelik Analiz Sonuçları .....	<b>85</b>
<b>Tablo 3.9.</b> Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesine Yönelik Analiz Sonuçları ve SERVQUAL Skorları .....	<b>89</b>
<b>Tablo 3.10.</b> Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları ve SERVQUAL Skorları.....	<b>96</b>
<b>Tablo 3.11.</b> Meslek Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesine Yönelik Analiz Sonuçları .....	<b>97</b>

<b>Tablo 3.12.</b> Meslek Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları ve SERVQUAL Skorları .....	<b>104</b>
<b>Tablo 3.13.</b> Sosyal Güvençe Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesine Yönelik Analiz Sonuçları .....	<b>106</b>
<b>Tablo 3.14.</b> Sosyal Güvençe Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları ve SERVQUAL Skorları.....	<b>111</b>
<b>Tablo 3.15.</b> Aylık Gelir Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesine Yönelik Analiz Sonuçları .....	<b>112</b>
<b>Tablo 3.16.</b> Aylık Gelir Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları ve SERVQUAL Skorları.....	<b>119</b>
<b>Tablo 3.17.</b> Hastane Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesine Yönelik Analiz Sonuçları .....	<b>120</b>
<b>Tablo 3.18.</b> Hastane Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları ve SERVQUAL Skorları .....	<b>127</b>
<b>Tablo 3.19.</b> Ankete Katılanların Hastane Tercihleri ile Eğitim Durumu ve Aylık Gelir Değişkenine İlişkin Ki – Kare Test Sonuçları .....	<b>128</b>
<b>Tablo 3.20.</b> Hastane Tercihinde Eğitim ve Aylık Gelir Ortalamaları .....	<b>128</b>

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Kalitenin Sahip Olması Gereken Özellikleri .....	23
Şekil 2. Sağlık Hizmetleri ve Sağlık Kurumlarının Sınıflandırılması .....	43
Şekil 3. Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli.....	48
Şekil 4. Parasuman, Zethaml ve Berry'nin Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli .....	49
Şekil 5. Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli .....	53
Şekil 6. Kano Modeli .....	55
Şekil 7. Müşterilerin Hizmet Kalitesini Değerlendirmesi.....	59

## **EKLER LİSTESİ**

<b>EK 1.</b> Araştırma Anketi .....	<b>149</b>
<b>EK 2.</b> Anket Maddeleri.....	<b>151</b>
<b>EK 3.</b> Araştırma Maddelerine İlişkin Analiz Tabloları .....	<b>153</b>



## KISALTMALAR

**N:** Denek Sayısı

$\bar{X}$  : Aritmetik Ortalama

**SD:** Standart Sapma

**SE:** Standart Hata

**p:** Anlamlılık Düzeyi

**f:** Frekans

**akt.:** Aktaran

**F:** Anlamlılık Düzeyi

**AF:** Anamlı Fark

**SGK:** Sosyal Güvenlik Kurumu

**NHS:** Ulusal Sağlık Hizmeti

**AÇSAP:** Ana Çocuk Sağlığı Ve Aile Planlaması Hizmetleri

**TDK:** Türk Dil Kurumu

**TSE:** Türk Standartları Enstitüsü

**GSMH:** Gayri Safi Milli Hasıla

**TİK:** Türkiye İstatistik Kurumu

## GİRİŞ

İşletmeler, organizasyonlar rekabet edebilmek için daha hızlı ve etkili üretmenin yanında, aynı zamanda kendilerinden ürün ya da hizmet alanları (müşteriler, hastalar vd.) da memnun etmek durumundadır. Organizasyonlarının merkezine müşteriye, ürün veya hizmet alanları koyan bu anlayış kalite olgusunu geliştirmiştir. Hastane hizmetleri, insanların başta fiziksel ihtiyaçlarını sürdürebilmeleri için en temel ihtiyaçlardan birisidir. Tüm dünyada başta devletlerin sonra kurumların bireylerine, hastalarına kaliteli sağlık hizmeti sunma en önemli görevlerinden birisidir. Bu nedenle hastanelerde kalite olgusunun geliştirilmesi, hasta beklenti ve algılarının sürekli araştırılarak yeni hizmet stratejileri geliştirmesi ve uygulaması hastalarda memnuniyet oluşturacak ve insanlar daha sağlıklı bir toplumu oluşturabileceklerdir.

Bu bağlamda Afyonkarahisar ilinde kamu ve özel hastanelerin hizmet kalitesini SERVQUAL Ölçeği ve GAP modeli yardımıyla ölçmek; karşılaştırmalı olarak analiz yapmak amaçlanmıştır. Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından Amerika'da geliştirilen ve Taş (2009: 81-125) tarafından hastanelere uyarlanan ölçek bu araştırmada kullanılmıştır.

Araştırma üç bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde hizmet, hizmet kalitesi ve hastanelerde sağlık hizmetleri araştırılmış ve açıklanmaya çalışılmıştır. İkinci bölümde hizmet kalitesi ve analiz yöntemleri açıklanmıştır. Üçüncü bölümde ise araştırmanın amacı, önemi, araştırmanın soru ve hipotezleri, araştırmanın yöntemi içerisinde evren ve örneklem, araştırmanın sınırlılıkları, araştırmada kullanılan ölçme aracı, analizde kullanılacak istatistikî yöntemler, analizler, bulgular ve bulguların değerlendirilmesine yer verilmiştir.

Sonuç bölümünde ise araştırmanın bulgularından elde edilen sonuçlar ortaya konularak bu sonuçlar doğrultusunda öneriler geliştirilmiştir.

## LİTERATÜR BİLGİSİ

Hizmet sektörü içerisinde yer alan sağlık işletmelerinin sunmuş oldukları hizmet kalitesini ölçmeye yönelik birçok araştırma mevcuttur. SERVQUAL yöntemiyle Carman (1990)'da hastanelerde ve dış kliniklerinde, Babakus ve Mongold (1992)'de Headley ve Miller (1993)'te tıbbi hizmetlerde, Bowers ve diğerleri (1994)'de askeri hastanelerde, Lytle ve Mokwa (1992)'de sağlık bakım hizmetlerinde, Fusilier ve Simpson (1995)'de AIDS'li hastalarda, Bebko ve Garg (1995)'de hemşirelik hizmetlerinde yapılmış çalışmalardır (Zerenler ve Öğüt, 2006: 507).

Daha sonraki yıllarda hizmet kalitesini ölçmeye yönelik yurt içinde ve yurt dışında yapılan araştırmalardan bazıları ayrıntılı olarak bu bölümde verilecektir:

### 1. YURT DIŞINDA YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Youssef, Nel & Bovaird (1996: 15-28) İngiltere 'de (Livest Midlans bölgesi) hastanelerdeki ulusal sağlık hizmeti (NHS) kalitesinin ölçümüne yönelik SERVQUAL yöntemiyle 174 hasta üzerinde araştırma yapmışlardır. Fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven, empati boyutlarında hastaların hastane hizmetlerindeki algı ve beklentileri ölçülmüş ve SERVQUAL skorları negatif (-) olarak bulunmuştur.

Camilleri & Callaghan (1998: 2) Malta'daki özel ve kamu hastanelerindeki hizmet kalitesi ölçümüne yönelik SERVQUAL yöntemiyle araştırma yapılmıştır. Sonuç olarak özel hastanelerden özellikle konaklama hizmetlerindeki kaliteyle ilgili beklenti yüksek çıkarken kamu hastanelerinde ise algı yüksek bulunmuştur.

Lim & Tang (2000: 288-291) Singapur'da hastanelerde hizmet kalitesi ölçümüne yönelik SERVQUAL yöntemiyle 252 hasta üzerinde araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda hastanenin, fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven, empati, ulaşılabilirlik ve fiyatlardaki uygunluk boyutlarında gelişmelerin yapılması gerektiği üzerinde durulmuş.

Sohail (2003: 4-11) hastanelerde hizmet kalitesi ölçümüne yönelik SERVQUAL yöntemiyle 150 hasta üzerinde araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda, maddi duran varlıklar (hizmetin verilmesi sırasında kullanılan bina, araç-gereç, teçhizat ve personelin fiziksel görünümü) boyutunda hastaların memnuniyeti beklentilerinden daha yüksek bulunmuştur.

Hernaes (2005: 17-38) yaptığı araştırma sonucuna göre hastalar, tedavi ve bakım personelinden daha fazla bilgi aldıkları hastanelere başvurmaktadırlar. Hastane hizmetlerinden duydukları memnuniyetler anlamlı bulunmuştur. Hastanede fiziksel özellikler iyi şekilde değerlendirilirken, bekleme süresi daha kısa olarak bulunmuştur. Genç hastaların yaşlı hastalara göre memnuniyet düzeyleri daha az bulunmuştur. Hastaların eğitim düzeyleri arttıkça hastane hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri azalmaktadır.

Nekoei & Amiresmaili (2009: 57-66) İran'daki üç üniversite hastanesinde SERVQUAL ölçeği ile 385 hasta üzerinde araştırma yapmıştır. En yüksek beklenti güvenilirlik boyutunda, en düşük beklenti ise güven boyutunda bulunmuştur. En yüksek algı güven ve empati boyutunda iken en düşük algı ise fiziksel özellikler boyutunda bulunmuştur. En yüksek boşluk skoru fiziksel özelliklerde çıkmıştır. Bu hastanelerde özellikle memnuniyetsiz hasta çevresi ve ileri düzey teknolojik aletlerin eksikliği en büyük sorun olarak tespit edilmiştir.

Padma, Rajandran & Lokachari (2010: 820-841) hastane hizmet kalitesini ölçmek için hasta algılarına yönelik 204 hasta üzerinde araştırma yapmışlardır. Araştırmada Padma tarafından geliştirilen sekiz boyutlu (fiziksel özellikler, klinik bakım süreci, personel kalitesi, yönetsel süreçler, empati, hastane imajı, sosyal sorumluluk ve hastane güvenilirliği) ölçek kullanılmıştır. Araştırmanın sonucunda hizmet kalitesi olarak empati ve kişilerarası etkileşim daha önemli bulunmuştur.

Vanniarajan & Arun (2010: 5-15) kurumsal olan ve kurumsal olmayan hastanelerdeki 200 hasta üzerinde araştırma yapmışlardır. Hastaların hizmet kalitesini ölçmek için ölçek olarak Sharma & Chahal'ın 2003 ve 2004'te yaptıkları araştırmalardaki boyutlar kullanılmıştır. Hekim davranışı, destekleyici personel atmosferi ve işletme performansı önemli boyutlar olarak bulunmuştur. Özellikle bu boyutlardan kurumsal olan sağlık merkezleri kurumsal olmayanlara göre daha

yüksek kalitede hizmet sundukları ortaya çıkmıştır. İki sağlık kurumu arasında en önemli ayırt edici özellik olarak hizmet kalitesi boyutunda destekleyici personel ve hastane atmosferi (iklimi) olarak bulunmuştur.

Chunlaka (2010: 20-39) Bangkok /Thailand’da uluslararası hizmet veren bir hastanede hemşireler tarafından sunulan hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL ölçeğiyle 50 uluslararası hasta üzerinde araştırma yapmıştır. Bu araştırmanın sonucunda en yüksek memnuniyet fiziksel özellikler boyutunda olmuş, daha sonra güvenilirlik, heveslilik, güvence boyutunda ve en düşük hizmet kalitesi ise empati boyutunda gerçekleşmiştir.

Sharma & Narang (2011: 51-60) Hindistan’da sağlık tedavi hizmetlerinin kalitesini ölçmek amacıyla 396 hasta üzerinde çalışma yapmışlardır. Sağlık personelinin iletişimi ve ilaç bulma konusu, önemli ölçüde algıyı etkilemiştir. Gelir ve eğitim durumu yüksek olanların beklentisinde artış olmuştur. En şaşırtıcı sonuç ise; birinci basamak sağlık hizmetlerinden yararlanan hastalar, tedavi hizmetlerinin kalitesinden, ikinci basamak sağlık hizmetlerinden yararlanan hastalara göre daha fazla memnun kalmışlardır. İkinci basamak sağlık hizmetlerinde doktor ve tıbbi araçların yetersizliği, klinik hizmetlerindeki yetersizlik ve kullanılan malzemelerin (ilaçlar gibi) kalitesiz oluşu sağlık hizmetlerindeki kaliteyi düşürmüştür.

## 2. YURTIÇİNDE YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Devebakan ve Aksaraylı (2003: 38-54) tarafından hastanelerde hizmet kalitesi ölçümüne yönelik İzmir’de seçilen 105 hasta üzerinde SERVQUAL ölçeğiyle araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda hastalar hizmet kalitesine yönelik boyutlardan sırasıyla; güvenilirlik, güven, heveslilik, fiziksel özellikler ve empati olduğunu tespit etmişlerdir.

Varinli ve Çakır (2004: 33-52) Kayseri’deki özel bir hastanenin poliklinik hizmetlerinin kalitesinin ölçümüne yönelik SERVQUAL ölçeğiyle 185 hasta üzerinde araştırma yapmışlardır. Bu araştırma sonucunda poliklinik hizmetlerini; doktorlar, hemşireler, süreç, personel ve fiyat ile ilgili faktörler olmak üzere beş

faktörün oluşturduğu tespit edilmiştir. Bu faktörlerden doktorlarla ve fiyatla ilgili etkenlerin davranışsal niyetler üzerinde önemli etkileri olduğu belirlenmiştir.

Aksoy (2005: 91-104) tarafından ayakta tedavi hizmetlerinde kalite boyutlarını tespit etmek amacıyla Zonguldak il merkezinde faaliyette bulunan bir kliniğin 150 hastası üzerinde araştırma yapılmıştır. Sağlık hizmeti kalitesi konusundaki tüketici değerlendirmeleri 8 kalite boyutuyla açıklanmıştır. Bu boyutlar; kolaylık ve iletişim faktörleri, personel faktörleri, güven ve nezaket faktörleri, doktor-hemşire faktörleri, doğruluk ve hız faktörleri, araç-gereç faktörleri, cazibe faktörleri ve vaat faktörüdür. Sağlık hizmeti üreten kişi veya işletmelerin sağlık hizmeti sunumunda öncelikle iletişim faktörlerine öncelik vermesi gerektiği tespit edilmiştir.

Yağcı ve Duman (2006: 218-238) tarafından Türkiye'nin güneyinde yer alan iki metropol ilde devlet, özel ve üniversite hastanelerinden poliklinik hizmeti alan 225 hasta ile araştırma yapılmıştır. Hastaların hizmet kalitesi algıları, geliştirilen dört boyut ile ölçülmüştür. Bu boyutlar muayene öncesi hizmetler, hekimlik hizmetleri, kişisel ihtiyaçların karşılanması-tetkik hizmetleri ve genel görünümünden oluşmaktadır. Araştırma sonucunda; devlet hastanelerinde muayene öncesi hizmetler ve genel görünüm düzeyinin, özel hastanelerde belirlenen bütün boyutların, üniversite hastanelerinde ise hekimlik hizmetlerinin düzeyinin, kişisel ihtiyaçları karşılama ve tetkik hizmetlerinin ve fiziksel görünüm düzeyinin hasta memnuniyetini önemli ölçüde etkilediği bulunmuştur.

Rahman, Erdem ve Devebakan (2007: 37-54) Elazığ il merkezindeki dört hastanenin hizmet kalitesi ölçümüne yönelik 497 hasta üzerinde SERVQUAL ölçeğiyle araştırma yapmışlardır. Fiziksel özellikler, güvenilirlik, isteklilik, güvence ve empati boyutlarında hastanelerin hizmet kalitesi karşılaştırılmıştır. Hastanelerin boyutlar bazında ve SERVQUAL skorları açısından hastaların beklentilerini karşılamadığı tespit edilmiştir.

Özatkan (2008: 100-109) Ankara'da hastane hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL ölçeğiyle 304 hasta üzerinde araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda, boyutların önem düzeyinde sırasıyla; güvenilirlik, fiziksel özellikler, heveslilik, güven şeklinde sıralandığı bulunmuştur.

Demir (2008: 44-60) Kocaeli’nde hastane hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL ölçeğiyle 114 hasta üzerinde araştırma yapmıştır. Hastaların en önemli buldukları hizmet kalitesi boyutlarının sırasıyla, fiziksel özellikler, heveslilik, empati, güvenilirlik olduğu tespit edilmiştir.

Koraşlı ve Sarp (2009: 287-296) Ankara il merkezindeki ağız ve diş sağlığı merkezi hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL ölçeğiyle 100 hasta üzerinde araştırma yapmışlardır. Hastaların en önemli bulunduğu kalite boyutu, “güvenilirlik” iken en önemsiz bulunduğu kalite boyutu “empati” dir. En yüksek beklenti düzeyi “empati” boyutunda, en düşük beklenti düzeyi ise “fiziksel özellikler” boyutunda gerçekleşmiş olup, en yüksek algı düzeyi “güvenirlilik” boyutunda, en düşük algı düzeyi ise “fiziksel özellikler” boyutunda gerçekleşmiştir.

Torun (2009: 70-95) tarafından Ankara il merkezindeki bir hastanede hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL ölçeğiyle 156 hasta üzerinde araştırma yapılmıştır. Araştırma sonunda verilen hizmetlere yönelik en yüksek beklenti ve algının “güvenilirlik”, en düşük beklenti ve algının “fiziksel özellikler” boyutuna ait olduğu; araştırma grubu açısından en önemli hizmet kalitesi boyutunun “güven”, ikinci önemli hizmet kalitesi boyutunun “güvenilirlik”, en az önemli hizmet kalitesi boyutunun ise “fiziksel özellikler” boyutu olduğu görülmüştür. Hastanenin hizmet kalitesine ilişkin SERVQUAL skorlarının tamamının (-) negatif olduğu tespit edilmiştir.

Yazgan (2009: 62-83) Manisa’da hastane hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL ölçeğiyle 648 hasta üzerinde araştırma yapmıştır. Toplanan verilere yapılan faktör analizi sonucunda hizmet kalitesinin beş boyutu, üç boyut altında sırasıyla; “güvenilirlik-heveslilik”, “güven-empati” ve “somut özellikler” şeklinde toplanmıştır. Sağlık hizmeti sunan ve sağlık hizmeti alan taraflarca en önemli hizmet kalite boyutu olarak “güvenilirlik-heveslilik” bulunmuş ve daha sonra “güven-empati” ve “somut özellikler“ boyutları gelmektedir.

Taş (2009: 81-125) İstanbul’da bir kamu özel dal hastanesinin poliklinik hizmetlerinin kalitesinin ölçümüne yönelik SERVQUAL ölçeğiyle 270 hasta üzerinde araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda hizmet kalitesini belirlemede kullanılan kalite boyutlarından hastalar için en önemli kalite boyutunun bilgili ve

becerili personele sahip olarak çalışma ve en önemsinin ise fiziki özellikler olduğu görülmüştür. Hekimlik, hemşirelik hizmetleri ve ulaşılabilirlik boyutlarındaki hizmet kalitesi arttıkça algılanan hizmet kalitesinin de arttığı tespit edilmiştir.



# BİRİNCİ BÖLÜM

## HİZMET, HİZMET KALİTESİ VE HASTANELERDE SAĞLIK HİZMETLERİ KAVRAMLARI

### 1. HİZMET

#### 1.1. HİZMETİN TANIMI

Hizmet sektörünün tüm alanlarda öneminin artması, hizmet tanımlarının da çok çeşitli şekillerde yapılmasına neden olmuştur. Bu çerçevede aşağıda hizmet kavramı çeşitli şekillerde tanımlanmıştır.

Günümüzde, çoğunlukla tüm örgütler var oluş amaçlarını “hizmet vermek; halka, tüketiciye hizmet etmek” şeklinde ifade etmektedirler. Ekonominin klasik imalat, ticaret ve hizmet biçimindeki üçlü ayrımı yerine, her sektör kendini bir hizmet örgütü olarak konumlandırmayı tercih etmektedir (Öztürk, 1998: 2). Bu karmaşıklık nedeniyle hizmetin çok çeşitli tanımları yapılmıştır. Hizmetin tarih boyunca algılanma biçimi Tablo 1’de yer almaktadır.

**Tablo 1. Hizmetin Tarihsel Tanımları**

Fizyokratlar ( -1750)	Tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler
Adam Smith (1723-90)	Somut (dokunulabilir) bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler
J.B.Say (1767-1832)	Ürünlere fayda ekleyen, tüm imalat dışı faaliyetler
Alfred Marshall (1842-7924)	Yaratıldığı anda varlık bulan ürünler
Batı ülkeleri (1925-1960)	Bir ürünün biçiminde değişikliğe yol açmayan hizmetler
Çağdaş	Bir ürünün biçiminde değişikliğe yol açmayan bir faaliyet

Kaynak: Donald, akt. Öztürk, 1998: 2

Hizmet, ekonomi sözlüğünde; bir ihtiyacı veya talebi karşılamak için yapılan iş ya da harcanan emek gibi maddi varlığı olmayan ekonomik faaliyetler olarak tanımlanmıştır. Genellikle imalat ve tarım dışındaki faaliyetler hizmet grubu içinde toplanır (Arda, 2002: 387).

Hizmet, Türk Dil Kurumu'nun belirlemiş olduğu tanımda ise; "birinin işini görme veya birine yarayan bir işi yapma" şeklindedir (TDK, 2011). Hizmet, Amerikan Pazarlama Birliğine (AMA) göre; satışa sunulan ya da malların satışıyla birlikte sağlanan eylemler, yararlar ya da doyunluklardır (Ersöz, Pınarbaşı, Türker ve Yüzükırmızı, 2009: 20; Öztürk, 1998: 2).

Hizmet, bir kişi veya kuruluşun bir diğer kişi veya kuruluşa sunduğu elle tutulmaz bir faaliyet veya yararır (Karafakioğlu, 1998: 100). Hizmet, bir başka insanın ihtiyacını gidermek için belirli bir fiyattan satışa arz edilen ve herhangi fiziki bir malın mülkiyetini gerektirmeyen faaliyet ve yararlarıdır (Dinçer, 1998: 434).

Collier hizmeti, "üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, performans veya sosyal çaba" olarak tanımlanmaktadır (Uyguç, 1998; 8). Grönroos'a göre ise hizmet, mutlaka olmasa da doğal olarak az ya da çok dokunulmaz bir yapısı olan, müşteri ve hizmet personeli ve/veya hizmeti sağlayanın fiziksel kaynakları veya malları ve/veya sistemleri arasındaki etkileşim anında oluşan ve müşteri problemlerine çözüm olarak sağlanan bir faaliyet ya da faaliyetler dizisidir (Öztürk, 1998: 3).

Genel olarak hizmet; insanların gereksinimlerini gidererek, yarar ve doyum oluşturan, soyut faaliyetler bütünüdür şeklinde tanımlanabilir. Endüstriyel bir bakış açısıyla ise hizmet; insanların ya da insan gruplarının, gereksinimlerini gidermek amacıyla, belirli bir fiyattan satışa sunulan ve herhangi bir malın mülkiyetini gerektirmeyen, yarar ve doyum oluşturan, soyut faaliyetler bütünüdür (Erkut, 1995: 11).

## 1.2. HİZMETLERİN SINIFLANDIRILMASI

Hizmetlerdeki çeşitlilik tanımlanmasını güçleştirdiği gibi sınıflandırılmasını da güçleştirmiştir. Araştırmacılar hizmetlerin sınıflandırılmasında farklı yaklaşımlarda

bulunmuşlar ve ortaya birçok sınıflandırma çıkmıştır. Amerikan pazarlama birliği hizmetleri 10 kategoride sınıflandırmaktadır. Bunlar (Öztürk, 1998: 6):

- Sağlık hizmetleri,
- Finansal hizmetler,
- Profesyonel hizmetler (avukatlık, muhasebecilik, mimarlık vs.),
- Konaklama, seyahat ve turizm hizmetleri,
- Spor, sanat ve eğlendirme hizmetleri,
- Kamusal, yarı kamusal, kar amacı gütmeyen hizmetler,
- Kanal, fiziksel dağıtım ve kiralama hizmetleri,
- Eğitim, araştırma hizmetleri,
- Telekomünikasyon hizmetleri,
- Kişisel ve bakım/onarım hizmetleridir.

Hizmetlerin sınıflandırmasını en kapsamlı olarak; dağıtıcı hizmetler, üretici hizmetler, sosyal hizmetler ve kişisel hizmetler şeklinde gruplamak mümkündür (Erkut, 1995: 15-17; İslamoğlu, 1999: 355):

**Dağıtıcı hizmetler:** Ürün ve hizmetlerin alıcı ve kullanıcılara ulaştırılmasıyla ilgili hizmetleri kapsar. Bunlar;

- Ulaştırma ve depolama
- Haberleşme
- Toptan ticaret
- Perakende ticaret

**Üretici Hizmetler:** Üretici işletmelere hizmet verenleri kapsar. Bunlar;

- Bankacılık ve finansman hizmetleri

- Sigorta
- Gayri menkul alım satımı
- Mühendislik ve mimarlık hizmetleri
- Muhasebe
- Çeşitli ticari hizmetler
- Hukuki hizmetler

**Sosyal hizmetler:** Kişilere topluca sunulan hizmetleri kapsar. Bunlar;

- Sağlık hizmetleri
- Hastaneler
- Eğitim
- Dini hizmetler
- Dernek ve vakıflar
- Posta hizmetleri
- Kamu hizmetleri
- Çeşitli mesleki ve sosyal hizmetler

**Kişisel hizmetler:** Kişilerin veya grupların özel ihtiyaç ve isteklerini karşılamaya, yaşam kalitesini artırmaya yönelik sunulan hizmetleri kapsar. Bunlar;

- Ev hizmetleri
- Otel ve diğer konaklama hizmetleri
- Yeme ve içme hizmetleri
- Tamir ve bakım hizmetleri
- Yıkama ve kuru temizleme hizmetleri
- Eğlence ve güzellik hizmetleri

Literatürde geçen geçmişten günümüze hizmetlerin sınıflandırılması Tablo 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 2. Hizmetleri sınıflandırma çalışmaları**

YAZARLAR	ÖNERİLEN SINIFLANDIRMA BİÇİMİ
JUDD (1964)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bir malın kiralanmasına bağlı hizmetler</li><li>2. Sahip olunan mallara bağlı hizmetler</li><li>3. Mallara bağlı olmayan hizmetler</li></ol>
RATHMELL (1974)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Satıcı tipine göre hizmetler</li><li>2. Alıcı tipine göre hizmetler</li><li>3. Satın alma güdülerine göre hizmetler</li><li>4. Satın alma biçimine göre hizmetler</li><li>5. Ürünün karakteristiklerine göre hizmetler</li><li>6. Yasalar ve yasa koyucular tarafından düzenlenme derecelerine göre hizmetler</li></ol>
SHOSTACK (1977) SASSER, OLSEN ve WYCKOFF (1978)	Fiziksel malların ve soyut etkinliklerin hizmet paketi içindeki oranına göre; <ol style="list-style-type: none"><li>1. Soyut etkinlikler ağırlıklı hizmetler</li><li>2. Somut/fiziksel mal ağırlıklı hizmetler</li></ol>
HILL (1977)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Hizmetten yararlanan kişi ya da mala göre; Kişileri-Malları etkileyen hizmetler</li><li>2. Hizmetin kişi veya mal üzerinde yarattığı etkiye göre; Geçici-Kalıcı hizmetler</li><li>3. Etkinin tersine çevrilebilmesine göre; Dönüştürülebilir-Dönüştürülemez hizmetler</li><li>4. Etkinin niteliğine göre; Fiziksel durumda- Düşünsel durumda değişme</li><li>5. Hizmetten yararlanan kişi sayısına göre; Bireysel-Kollektif hizmetler</li></ol>
THOMAS (1978)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Teknoloji yoğun hizmetler<ul style="list-style-type: none"><li>• Otomatik makinelerle sunulan hizmetler</li><li>• Nitelsiz işgücünün kullandığı makinelerle sunulan hizmetler</li><li>• Nitelikli işgücünün kullandığı makinelerle sunulan hizmetler</li></ul></li><li>2. Emek yoğun hizmetler<ul style="list-style-type: none"><li>• Nitelsiz işgücü gerektiren hizmetler</li><li>• Nitelikli işgücü gerektiren hizmetler</li><li>• Profesyonel işgücü gerektiren hizmetler</li></ul></li></ol>
CHASE (1978, 1981)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Yüksek etkileşimli hizmetler</li><li>2. Düşük etkileşimli hizmetler</li></ol>

KOTTLER (1980)	Organizasyonun amacına göre hizmetler 1. İnsan ve donanım temelli hizmetler 2. Kişisel gereksinimlerle firma gereksinimlerinin uyumlarına göre hizmetler 3. Kar amacı güden veya gütmeyen özel/kamu hizmetleri 4. Müşterinin varlığının o hizmette ne derece gerekli olduğunu temel alan hizmetler
MILLS ve MARGULIES (1980)	1. Etkileşimde güven sağlamanın esas olduğu hizmetler 2. Etkileşimde görev yapmanın esas olduğu hizmetler 3. Etkileşimde kişinin içsel mutluluğunu ve huzurunu sağlamanın esas olduğu hizmetler
LOVELOCK (1983)	1. Hizmetin niteliği 2. Hizmet işletmesi ile müşterileri arasındaki ilişki türü 3. Hizmet veren personelin esneklik ve inisiyatif derecesi 4. Hizmetin sunu ve istem bakımından niteliği 5. Hizmetin müşteriye ulaştırılma biçimi
ARMISTEAD (1987)	Hizmetin müşteriye ulaştırılma biçimine göre; 1. Hizmet işletmesinde sunulan hizmetler 2. Müşterinin çevresinde (evinde) sunulan hizmetler

Kaynak: Uyguç, 1998: 15-17

### 1.3. HİZMETLERİN ÖZELLİKLERİ

Hizmetlerin özel niteliği, bazı ayırıcı özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Bu özellikler; soyut olma, ayrılmazlık, standartlaştırılmama, stoklanıp saklanamama, talebin değişken olması, hizmetlerin insan odaklı olması, hizmetlerde sahiplenme değil faydalanma olması ve hizmetlerin belirli bir aracıyla kullanıcıya ulaşmasıdır.

#### 1.3.1. Soyut Olma

Hizmetin en önemli özelliği soyut olmasıdır. Hizmet, davranışlarla sunulan bir faaliyettir ve fiziki bir varlığı yoktur. Buna bağlı olarak hizmetler (Cemalcılar, 2001: 293; Dinçer, 1998: 435);

- Miktar belirten herhangi bir ölçü birimiyle ifade edilemez (metre, litre, kilogram gibi).

- Beş duyu organıyla algılanamaz. Dolayısıyla, elle tutulamaz, görülemez, duyulamaz, paketlenemez, patenti alınamaz, teşhir edilemez, depolanamaz ve taşınamaz bir özelliğe sahiptir.
- Bölünemez. Kendini oluşturan ve anlam veren unsurlarıyla bir bütündür ve bu bütünü oluşturanlar birbirinden ayrılamazlar. Sunulacak olan hizmet nasıl tanımlandıysa aynen sunulur ve üzerinde yapılacak değişiklik, hizmeti de değiştirir.

Hizmetler soyut olduğu için bir hizmet satın alındığında genellikle onu temsil edecek somut bir durum yoktur. Müşterinin hizmetin kullanılabilirliğini ve faydasını görebilmesi için hizmetin somutlaştırılması gerekir (Bertkowitz, Kerin, Hartley & Rudelius, 1994: 675). Örneğin sağlık hizmetleri, hizmeti sunan kişilerin hastalara ve yakınlarına yönelik, muayene, teşhis ve tedavisini kapsar. Teşhis ve tedavi bittikten sonra bile hasta yerine getirilen hizmeti tamamıyla kavrayamaz (Öztürk, 1998: 8).

### **1.3.2. Eş Zamanlı Üretim/Tüketim (Ayrılmazlık)**

Hizmetlerde üretim ve tüketim sıkı bir şekilde birbirine bağımlıdır ve aynı zamanda gerçekleşir (İslamoğlu, 1999: 357). Bu bağımlılık hizmetin ayrılmazlık özelliğini oluşturur. Hizmetler onu sunandan ayrılamaz ve onun bir parçası olur (Bertkowitz vd. 1994: 675). Hizmeti veren (örneğin, avukat, sigortacı) hizmetinin kendisine has olduğunu hizmet alana hissettirmeye çalışır (Erkut, 1995: 34; Mucuk, 1994: 321).

Hizmet işlemlerinde hizmetin üretimi, satın alınması ve tüketimi eş zamanlı olarak gerçekleşir. Bu nedenle işletme ile müşteri üretim ve sunum süreci boyunca etkileşim halindedir ve müşteri üretim sürecine katılır (Altunışık, Özdemir ve Torlak, 2004: 156). Örneğin, bir kişinin bir yere seyahat etmesi o kişinin bizzat katılımını gerektirmektedir (Yazgan, 2009: 10) ya da doktorun verdiği hizmette hasta orada hazır bulunmalıdır ve bu da eş zamanlı üretim/tüketime örnektir (Pride & Ferrell, 1991: 703).

### 1.3.3. Standartlaştırılmama

Hizmetler birbirinden farklı (heterojen) olduğu için standartlaştırılması zordur (İslamoğlu, 1999: 357). Hizmetlerin temel üretim şekli insan davranışları veya performansı olduğu için kişinin ürettiği sunduğu hizmetler bile birbirinden oldukça farklı olabilmektedir. Hizmetin her bir birimi aynı hizmetin diğer birimlerinden farklıdır. Örneğin, bir havayolu şirketi her uçuşta aynı hizmet kalitesini tutturamayabilir (Tek, 1997: 430). Hizmet, hizmeti sunan kişiye, kişinin değişkenlik gösteren kalite kapasitesine, iş performansına bağlıdır (Bertkowitz vd. 1994: 675). Kuaförün aynı gün içinde farklı kişilere sunduğu saç kesim modeli aynı model olsa bile hizmetin kalitesi değişebilmektedir. Bu da sunulan hizmetin günden güne hatta saatten saate değiştiğini gösterir. Çünkü hem hizmeti alanlar, hem hizmeti sunanlar hem de zaman değişiktir (Pride & Ferrell, 2000: 323).

Hizmet; özü, kalitesi, kapsam ve kapasitesi bakımından değişiklik gösterir. Bu değişiklik zamandan zamana, müşteriden müşteriye, üretici ile tüketici arasındaki ilişkiye ve içinde bulunulan duruma göre oluşmaktadır (Dinçer, 1998: 436; Erkut, 1995: 35). Bu yüzden;

- Hizmetin kalitesi, önceden ve kesin olarak ölçülemez.
- Hizmetin niteliği, hizmeti üreten kişinin beceri ve kapasitesine bağlıdır.
- Hizmette heterojenliği minimuma indirmek ve standart sağlamak için, personelin titizlikle seçilmesi, eğitilmesi, işe alıştırma programlarının uygulanması, kalite için motive edilmesi ve iyi bir denetim sisteminin kurulması önemlidir (Mucuk, 1994: 322).

### 1.3.4. Stoklanamama

Hizmetler, saklanamaz, stoklanamaz, iade edilemez ve yeniden satılamaz. Yatakları dolu bir hastanenin veya otelin bekleme salonunda insanlar stoklanamaz, tekrar alıcıya dönecekler önceden yapıp saklanamaz. Hizmetin kapasitesinin istemden fazla olması durumlarında, kullanılmamış kapasite ziyan olur; otellerdeki boş odalar, seyahat firmalarındaki boş koltuklar, yenmeyen yemeklerin dökülmesi,



hastanın gelmemesi nedeniyle kullanılmayan doktor randevusu, avukatın herhangi bir nedenle kullanılmayan hizmet zamanı kaybedilmiş kapasitedir (Esin, 2002: 13).

### **1.3.5. Talep Değişkenliği**

Hizmetlerin özelliğine göre, hizmetlere olan talepler, yıllara, mevsimlere, aylara göre hatta günden güne ve saatten saate göre bile değişkenlik göstermekte kısaca dalgalı olmaktadır (Erkut, 1995: 35; Pride & Ferrell, 2000: 326 ). Örneğin, ski alanlarının çoğu yazın boş kalırken, golf sahaları da yazın boş kalmakta ve toplu taşıma araçlarının kullanımını gün içinde dalgalanma göstermektedir (Tek, 1997: 430).

Talep edilen hizmet ile arz edilen hizmet arasında işletme her zaman denge kuramayabilir. Talebin artması durumunda, hizmet arzı yetersiz kalırken; fazla hizmet arzı da talep olmadığı zaman ekonomik kayıplara sebep olur (Dinçer, 1998: 436).

### **1.3.6. İnsan Odaklılık**

Hizmet, insanlar arası ilişkilerle alakalıdır başka bir deyişle, hizmeti üreten ve tüketen arasında yakın ilişki gerektirir. Örneğin hasta ile doktor, işadamı ile bankacı arasında karşılıklı bir iletişim vardır (Cemalcılar, 2001: 294). Hizmet ilişki yoğun ve emek yoğun bir özellik taşıdığı için hizmetteki performans ve kalite, insana bağlıdır.

### **1.3.7. Belirli Bir Aracıyla Kullanıcıya Ulaşma**

Hizmetler belirli bir aracıyla kullanıcılara ulaştırılmaktadır. Örneğin, saç kesiminde kuaför, ulaşım hizmetinde taşıtlar ve personel, yemek yeme hizmetinde garsonlar, danışmanlık hizmetlerinde avukatlar, müşavirler vb. sağlık hizmetlerinde doktorlar ve diğer sağlık personeli, ve eğitim hizmetinde de eğitimciler hizmetleri sunan araçlardır (Altunışık vd., 2004: 157).

### 1.3.8. Sahiplik Olmaması

Hizmetlerde sahiplik yoktur faydalanma vardır. Bir ürünü alan onun sahibi olurken hizmet sektöründe ancak o hizmetten faydalanma söz konusudur. Hizmeti kullananlar ancak bir kolaylıktan, tesisten belirli bir süre faydalanır fakat bunları devredemez (Özatkan, 2008: 7).

Hizmetlerin özellikleri, değerlendirme ölçütü olarak; işlemler, çıktılar ve çalışanlardaki özelliklerine göre bir Tablo 3'te verilmiştir.

**Tablo 3. Hizmetlerin Özellikleri**

Değerlendirme Ölçütü	Hizmet özelliği
İŞLEMLER	İnsan odaklı
	Belirsiz, kararsız
	Emek yoğun
	Merkezkaç
	Müşteri sürecin bir parçası
	Sistem müşterisiyle doğrudan ilişkili
	Yanıt süresi kısa
ÇIKTILAR	Üretim ve tüketim eşzamanlı
	Stoklanamaz
	Taşınamaz
	Toptan üretilemez
	Fabrikasyon olanaksız
	Genellikle patentle korunamaz
	Soyut, dayanıksız
	Daha az standarttır
	Değişken belirsiz verimlilik
	Değişken belirsiz kapasite
	Ölçümü zor, öznel kalite
ÇALIŞANLAR	Kolay denetlenemez
	İnsanları etkileyebilmek gerekir
	Büyük ölçüde kişisel kararlar var
	Müşteriyle çok yoğun ilişki

Kaynak: Erkut, 1995: 37'den uyarlanmıştır.

### 1.4. HİZMET SEKTÖRÜNE GENEL BİR BAKIŞ

Ekonomi sözlüğüne göre hizmet sektörü, çok geniş bireysel ve firma hizmetlerinin sağlanmasıyla ilgili bir ekonomi alanıdır (Parasız, 1999: 273). Eğitim, sağlık, güvenlik, haberleşme, ticaret, bankacılık, sigortacılık, turizm, ulaştırma,

halkla ilişkiler, yazılım, tamir-bakım, temizlik gibi işler hizmet sektörü kapsamına girmektedir (Hotamışlı ve Eleren, 2011: 222).

Sanayi toplumlarında mamul üretimi ekonominin can damarı, üretim mallarına sahip olmak ise zenginliğin göstergesiyken, sanayi-ötesi toplumlara geçiş sürecinde, üretim sektörü yerine hizmetler sektörü gelişmekte ve böylece bilgi, boş zamanların değerlendirilmesi ve eğlence alanlarına yönelik yeni hizmetler en önemli ekonomik sektörler olmaktadır (Sayım ve Aydın, 2011: 249).

Günümüzde modern toplumlarda hizmet sektörünün büyüklüğü bir ülkenin gelişmişlik derecesini ölçen kriterlerden biri olarak kabul edilmektedir (Karafakioğlu, 1998: 111). Gelişmiş ülkelerin ulusal gelirinin %70'i hizmet sektöründen sağlanmakta ve bu sektördeki gelişim diğer sektörlerden daha fazla olmaktadır (İslamoğlu, 1999: 354).

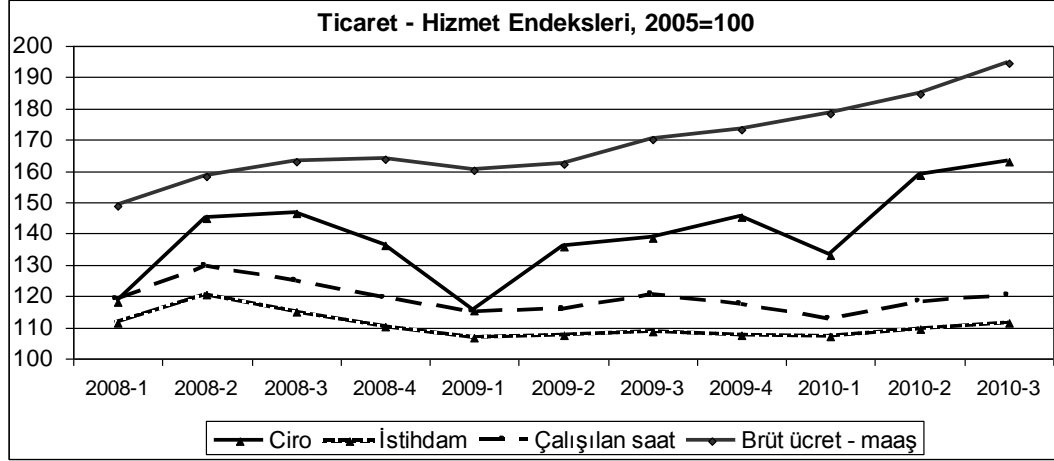
Hizmet sektörü 1980'li yıllardan sonra daha da gelişmiştir. ABD'de, resmi istatistiklere göre, hizmetlerin milli gelir (GSMH) içindeki payı 1945'te %33 iken 1996'da %51'e yükselmiştir (Mucuk,1994: 318). Hizmet sektörünün toplam istihdam içindeki payı ise 1970'de %55 iken 1993'te %79'a çıkmıştır. Ayrıca hizmet sektörü istihdam sağlama açısından da ilk sıralarda yer almaktadır. Hizmet sektörü Türkiye ekonomisine de önemli katkılarda bulunmaktadır. Sektörün GSMH içindeki payı 2003 yılı için %68.2'dir (Mohammad, 2007: 5-7).

**Tablo 4. 2009-2010 Endeks Ve Değişim Oranları**

Ticaret - Hizmet Göstergeleri	Endeks ve değişim oranları			
	2010		2009	
	Endeks	Değişim (%)	Endeks	Değişim (%)
<b>Ciro</b>	183,0	25,9	145,3	6,5
<b>İstihdam</b>	109,7	2,1	107,4	-2,5
<b>Çalışılan Saat</b>	116,7	-0,3	117,1	-1,6
<b>Brüt Ücret – Maaş</b>	197,7	14,0	173,4	5,8

Kaynak: T.C. Başbakanlık Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni 7.03.2011

**Tablo 5. 2009-2010 Endeks Ve Değişim Oranları Grafiği**



Kaynak: T.C. Başbakanlık Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni 7.03.2011

Ticaret-Hizmet göstergelerine göre (Tablo 4-5) Ciro bir önceki yılın aynı dönemine göre % 25,9, bir önceki döneme göre % 12,4 artmıştır. NACE Rev.2'ye göre hesaplanan 2005=100 temel yıllı, Üç Aylık Ticaret-Hizmet Ciro Endeksi 2010 yılı IV. döneminde bir önceki yılın aynı dönemine göre % 25,9, bir önceki döneme göre % 12,4 oranında artmıştır. Ticaret-Hizmette İstihdam bir önceki yılın aynı dönemine göre % 2,1, artarken bir önceki döneme göre % 1,7 azalmıştır. Ticaret-Hizmet İstihdam Endeksi, 2010 yılı IV. döneminde bir önceki yılın aynı dönemine göre % 2,1 artarken bir önceki döneme göre % 1,7 oranında azalmıştır. Ticaret-Hizmette Çalışılan Saat bir önceki yılın aynı dönemine göre % 0,3, bir önceki döneme göre % 2,6 azalmıştır. Ticaret-Hizmet Çalışılan Saat Endeksi, 2010 yılı IV. döneminde bir önceki yılın aynı dönemine göre % 0,3, bir önceki döneme göre % 2,6 oranında azalmıştır. Ticaret-Hizmette Brüt Ücret-Maaş bir önceki yılın aynı dönemine göre % 14, bir önceki döneme göre % 1,6 artmıştır. Ticaret-Hizmet Brüt Ücret-Maaş Endeksi, 2010 yılı IV. döneminde bir önceki yılın aynı dönemine göre % 14, bir önceki döneme göre % 1,6 oranında artmıştır (TİK, 2011).

Hizmet sektöründe çalışan işgücü ve bu sektöre giren işletme sayısı her geçen gün artmaktadır. İş dünyasında ve toplumsal hayattaki değişimler hizmet sektörünün de gelişmesini hızlandırmaktadır. Gelişen teknolojinin hizmet sektöründe kullanılmaya başlaması, uzmanlaşmayla birlikte bu sektörün gelişmesini ve verimliliğini artırmaktadır. Hizmet sektöründeki hızlı gelişme nedenlerini şu şekilde sıralamak mümkündür (İslamoğlu, 1999: 354):

- Sanayi işletmelerinin kendileri için gerekli olan hizmetleri üretme yerine satın almayı tercih etmeleri,
- Rekabetin artması,
- Kadınların iş hayatına katılımının artması,
- Çalışma saatlerindeki azalış,
- Tatillerin artması,
- Çalışma ve boş zamana karşı değişen tutumlar,
- Kişi başına düşen gelirin artması,
- Eğitim düzeyinin ve çeşidinin artması,
- Bilginin bilgiye uygulanarak üretim yapılmasıdır.

Hizmet sektöründe bulunan kolej, hastane, otel ve bunlar gibi birçok kurum büyük bir rekabet ortamındadırlar. Başarılı hizmet kurumları müşterinin hizmetten beklentisini ve yapılacak değişiklikleri anlamalı ve rekabet ortamına göre değişik avantajlarını kullanabilmelidir (Bertkowitz vd. 1994: 681).

## **2. HİZMET KALİTESİ**

### **2.1. KALİTE KAVRAMI**

Kalite genel olarak günlük yaşantımızda üstünlüğü ve iyiliği başka bir deyişle kaliteye konu olan ürün veya hizmetin iyi niteliklerinin olduğunu belirttiği için subjektif (kişisel) bir kavramdır. Kalite, ülkeden ülkeye, şehirden şehire, yaşam düzeyi, zevk, gelenekler, toplumsal yapı, eğitim durumu, prosedür gibi birçok faktöre göre değişiklik göstermektedir. Bu nedenle tüketicinin ürün ve hizmetler için kullandığı kalite kavramı farklı kullanılmakta ve algılanmaktadır. Kalite (Qualites)

Latince “nasıl oluştuğu” anlamına gelen “qualis” kelimesinden gelmektedir (şimşek, 2001: 5).

Ekonomi s3zluğünde kalite; bir şeyi diğerinden ayıran 3zellik, derece, cins, m3kemellik veya uygunluk standardı ya da 3lç3s3d3r (Arda, 2002: 464) şeklinde tanımlanmaktadır.

Amerikan Kalite Kontrol Derneği (American Society for Quality Control-ASQC)’ne g3re kalite, bir mal ya da hizmetin belirli bir gerekliliği karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerinin t3m3d3r. Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu (European Organization for Quality Control-EOQC) ise kaliteyi, bir malın ya da hizmetin t3keticinin isteklerine uygunluk derecesidir şeklinde tanımlamıştır (Bolat, 2000: 1; Demirkan, 1997: 44).

T3rk Standartları Enstit3s3 ISO 9000 serisinde ise kalite, “bir 3r3n ya da hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama yeteneğine dayanan 3zelliklerinin toplamı” olarak ifade edilmektedir (TSE, 2011).

Feigenbaum’a g3re kalite,”değer”; Crosby’e g3re kalite, “gereksinimlere uygunluk derecesi”; Juran’a g3re kalite,” kullanım amacına uygunluk”; Zeithaml’a g3re kalite “3st3nl3k ve m3kemellik”tir (Bolat, 2000: 2; Str3mgren, 2007: 13; Uyguç, 1998: 25-26).

Evrensel olarak benimsenmiş tanımları ile kalite, kullanıcının (3r3n veya hizmet) ihtiyaçlarının tatminidir (D3ren, 2002: 17). Çağdaş kalite kavramı ise, bir 3r3n veya hizmetin gereksinim ve beklentileri karşılayabilme yeteneği olarak tanımlanmıştır. Bu tanımlara g3re kalite kavramının temel 3zelliği, bir 3r3n veya hizmetin m3şteri tatminine y3nelik şu 3zellikleri taşıması gerekir (şimşek, 2000: 1):

- Tasarımda kusursuzluk,
- Kullanımda kusursuzluk,
- Fiyatta kusursuzluk,
- Teslim s3resinde kusursuzluk,
- Satış s3resinde kusursuzluktur.

Kalite; istenen özelliklere uygunluktur denilebilir. Bir ürün veya hizmetin kullanım şekli, ömrü, albenisi, fiyatı, dayanıklılığı gibi farklı özelliklerle müşteri beklentisini karşılayıp beğenisini kazanmışsa o ürün ve hizmet müşteri için kalitelidir (Tekin, 2004: 6). Kalitenin tanım şekilleri, kendine özgü olma, ürün esaslı, kullanıcı esaslı, üretim esaslı, değer esaslı, sistem esaslı ve felsefi esaslı yaklaşımlara göre Tablo 6’da açıklanmıştır.

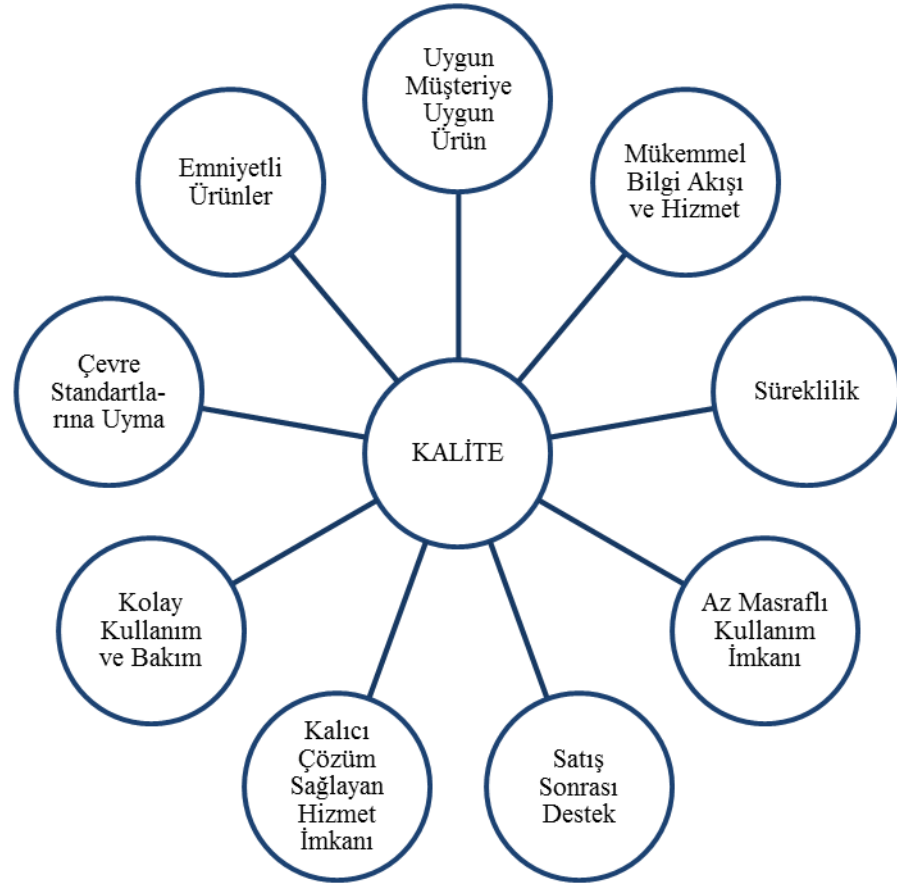
**Tablo 6. Kalitenin Tanım Şekilleri**

<b>Yaklaşım</b>	<b>Tanım</b>	<b>Örnek</b>
Kendine Özgü Olma	Kalite ne akıldır, ne de madde, bu ikisinden bağımsız üçüncü bir şeydir. Kalite tanımlanamadığı halde onun ne olduğunu bilirsiniz.	Doğuştan mükemmellik, sonsuz güzellik, kainatın cazibesi.
Ürün Esaslı	Kalite, üründen beklenen özellikleri ifade eder.	Dayanıklılık, ek özellikler, istenen vasıflar
Kullanıcı Esaslı	Kalite, kullanım amacına uygunluktur.	Tatmin olmuş müşteri, ihtiyaçların karşılanması, beklentilere uygunluk
Üretim Esaslı	Kalite, istenen özelliklere uygunluktur.	Güvenilirlik, standartlara uygunluk, tolerans aralığında değişim.
Değer Esaslı	Kalite, kullanımda ve satış fiyatında en iyi olmayı ifade eder.	Kabul edilebilir bir fiyatla birlikte performans ve harcanan paraya değmesi.
Sistem Esaslı	Müşterileri tatmin edecek mal ve hizmetlerin ekonomik olarak üretilmesini sağlayacak bir sistemdir.	Kabul edilmiş kalite prosedürlerini izleme, kalite süreçleri, birleştirilmiş yaklaşım.
Felsefi Esaslı	Kalite, müşteri tatminini sağlamakta kullanılan örgüt kültürünü ifade eder.	Yönetim felsefesi, yaşam tarzı, düşünce yapısı

Kaynak: Tarcan, 2001: 24

Bir ürünün kalite seviyesi Şekil 1’deki kalite bileşenlerini tatmin etmesiyle daha da yükselecektir.

**Şekil 1. Kalitenin Sahip Olması Gereken Özellikleri**



Kaynak: Scharp, akt: Gedikli, 1998: 19

## 2.2. KALİTENİN BOYUTLARI

Kalite çok boyutlu bir kavramdır. Kalite ile ilgili olarak literatürde genelde Garvin'in yaptığı kalite boyutları esas alınmaktadır. David A. Garvin kaliteyi 8 boyutta incelemiştir. Bunlar; performans, uygunluk, güvenilirlik, dayanıklılık, estetik, hizmet görebilirlik, itibar (prestij) ve diğer faktörlerdir (Boyd & Walker, 1990: 394; Şahin, 2007: 208; Şimşek, 2000: 4-5; Tekin, 2004: 6). Bu boyutlar aşağıda kısaca açıklanmıştır.



### **2.2.1. Performans**

Ürünün işlevini yerine getirme yeteneğidir kısaca ürünün birincil özellikleridir. Bu özellik bir otomobildeki hız veya konfor olabilirken, hizmet işletmelerinde verilen hizmetin hızı, bekleme süresi olabilmektedir. Buna örnek olarak hastanelerin hasta kabul birimlerinin çalışma hızı verilebilir.

### **2.2.2. Uygunluk**

Ürünün, ürün özelliklerine, standartlara ve belgelere uygunluğudur. Örneğin hastanede sunulan bir hizmetin önceden belirlenmiş protokollere uygun olarak yapılması bu tür özelliklerdendir.

### **2.2.3. Güvenilirlik**

Ürünün kullanım süresi içinde performans özelliklerinin sürekli olmasıdır. Ürünün güvenilirliğini oluşturan faktörler (Şimşek, 2000: 4);

- Üründen beklenen işlev,
- Çalışma ve çevre koşulları,
- Çalışma süresidir.

Ürünün belli bir sürede bozulmaması, arızalanmaması veya hizmetin taahhüt edilen sürede yerine getirilmesi örnek olarak verilebilir.

### **2.2.4. Dayanıklılık**

Ürünün kullanım ömrünün uzun olmasıdır.

### **2.2.5. Estetik**

Ürünün subjektif olarak sahip olduğu görünüş, yarattığı haz, ses, koku, tat gibi kullanıcıların beş duyusuna hitap eden özellikleridir. Örnek olarak hastanelerin fiziksel yapısı verilebilir (Devebakan, 2001: 24 ).

### **2.2.6. Hizmet Göretilirlik**

Ürünle ilgili sorun ve Őikayetlerin kolay çözülebilirliğidir (onarım hızı, kolaylığı vb.).

### **2.2.7. İtibar (Prestij)**

Ürünün ve hizmetin geçmiş performansı, imajı, markası, fiyatı, reklamı gibi, tüketiciler üzerinde etkili olan özellikleridir (Boyd & Walker,1990: 394).

### **2.2.8. Diğer faktörler**

Ürün ve hizmetin esas kalitesi olmayıp tamamlayıcı bir özelliği ifade eder. Örneğin, ulaşım araçlarında verilen ikramlar bu tür özelliklerdendir.

Bu özellikleri daha da çoğaltmak mümkündür. Müşterinin ürün ve hizmete ilişkin tutumuna etki eden her değişken bir kalite unsuru oluşturmaktadır. Kalite bir ürün ya da hizmetle ilgili müşteri ve kullanıcıların değer yargısını gösterir. Müşteri veya kullanıcıların ürün ve hizmetin beklenti ve ihtiyaçlarını karşılama derecesi kalite veya kalitesizlik olarak algılanır (Tekin, 2004: 6).

## **2.3. HİZMET KALİTESİ**

Hizmetlerin daha çok sunanların performansı ile bütünleşmesi tanım yapmayı ve ölçümünü zorlaştırmakta ve bu durum hizmetlerde kusursuzluğa ulaşmayı engellemektedir (Harvey, 1998: 583-597). Hizmetlerin üretim sürecinde müşterinin bulunması, hizmet kalitesi tanımlarında müşteri bakış açısının göz önüne alınmasına neden olmuştur (Devebakan ve Aksaraylı, 2003: 40). Literatürdeki hizmet kalitesine yönelik tanımlar daha çok “müşteri beklentilerinin karşılanması” üzerinde durmaktadır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985: 41-50).

Hizmet kalitesi, bir hizmetin kullanıcısının ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığının ölçüsüdür. Bu durumda kalite iki olgu tarafından belirlenmektedir. Bunlar müşterinin istek ve beklentilerinin sunulan hizmette ne ölçüde bulunduğu ve müşterinin hizmet özelliklerinin kullanımına uygunluğunu ne ölçüde algıladığıdır (Cengiz ve Kırkibir, 2007: 272).

Hizmet kalitesi, hizmet ile müşterinin beklentilerinin uyuşup uyuşmadığıyla açıklanır. Hizmet kalitesi, bir ürünü aldığımızda ve tükettiğimizde o hizmetten alınan tada, o hizmetin güvenilirliğine, alınan haz ve hizmetin tekrar alınmasına bağlıdır (Pride & Ferrell, 2000: 333).

Kalite, müşteri isteklerinin tatmini, işletme performansının iyileştirilmesi, maliyetlerin düşürülmesi vb. amaçlar için kullanılan stratejik bir yönetim aracıdır. Hizmet kalitesi ise, verilen hizmet seviyesinin müşteri beklentileri ile ne kadar iyi eşleştiğinin ölçüsüdür (Mohammad, 2007: 27). Bir diğer ifadeyle kalitenin müşteri tarafından algılanan performans düzeyi ya da hizmetin müşteriye tatmin etme düzeyi hizmet kalitesini oluşturmaktadır.

Hizmetlerin soyut olması hizmet kalitesinin de soyut olmasını beraberinde getirmektedir. Bu yüzden hizmet kalitesi yerine çoğunlukla “Algılanan Hizmet Kalitesi” kullanılmaktadır (Bulgan, 2002: 6; Uyguç, 1998: 27).

Hizmet kalitesi, müşteri beklentileriyle fiili hizmet performansının karşılaştırılması sonucu oluşmaktadır. Bu performans rekabetin getirdiğı standartlara göre ölçülerek, fiyatla dengelenmektedir. Hizmet kalitesini genel olarak şu şekilde maddeler halinde incelemek mümkündür (Mohammad, 2007: 31-32):

- Hizmet kalitesi, müşteri ihtiyaçlarının işletmelerce tam olarak belirlenerek karşılanması esasına dayanmaktadır.
- Hizmet kalitesi, hizmetlerin diğer hizmetlere göre üstünlüğü ile belirlenmektedir.
- Hizmet kalitesi, hizmetlerin hatasız olarak yapılmasının bir sonucu olduğu için önemli olan üretiminin ilk seferde doğru olarak yapılmasıdır.
- Hizmet kalitesinin yüksek olduğunda müşteriler, çalışanlar ve işyeri sahipleri kazançlı çıkar.

- Hizmet kalitesinin ölçümünde, müşterinin hizmetle ilgili beklentileri ve gerçek hizmet deneyimi karşılaştırılır. Beklentiler algılamalardan büyük ise düşük kalite, algılamalar beklentilerden yüksekse ideal kaliteden söz edilebilir.

Gelişmiş ülke ekonomilerinde olduğu gibi Türkiye ekonomisinde de hizmet sektörünün önemi her geçen gün artmaktadır. Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin başarılı olmalarındaki önemli etkenlerden birisi hizmet kalitesidir. Rekabetin giderek arttığı ve rekabet şartlarının zorlaştığı günümüzde mamul üreten işletmeler yanında hizmet üreten işletmeler de rekabetten etkilenmektedirler. Bu yönüyle bakıldığında işletmelerde stratejik rekabet avantajı sağlamada başvurulacak yollardan biri de hizmet kalitesinin artırılmasıdır (Eleren, Bektaş ve Görmüş, 2007: 75). Hizmet kalitesi büyük bir ayırt edicidir. Müşterinin ilgisini çeker ve devam ettirir. Bu yüzden hizmet kalitesine önem verilmelidir (Rod & Ashill, 2010: 84).

Hizmet kalitesi şansa bırakılacak bir konu değildir. Şirketler kalite amaçlarına ulaşmak için kaliteyi etkileyen temel faktörleri iyi bilmeli ve uygun kalite politikaları uygulamalıdır. Ürün ve hizmet kalitesi, dokuz temel faktörden doğrudan etkilenmektedir. İngilizce’de 9M’s olarak bilinen faktörler şu şekildedir (Şimşek, 2000: 8):

- Pazar (Market)
- Para (Money)
- Yönetim (Management)
- İnsan (Man)
- Motivasyon (Motivation)
- Malzeme (Material)
- Makine ve Techizat (Machine and Mechanization)
- Modern Bilgi Metodları (Modern Information Methods)
- Ürün Parametreleri Oluşturma (Mountig Product Requirments)

## 2.4. HİZMET KALİTESİNİN BOYUTLARI

Hizmet kalitesinin boyutları, müşterilerin sunulan hizmetten memnun olmasını sağlayan tüm fiziksel olan ve olmayan unsurları kapsamaktadır. Literatürde, farklı isimlerden ve farklı hizmet kalitesi boyutundan bahsedilmektedir. Bu çalışmalar içinde özellikle Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından ortaya atılan boyutlar ile Gronroos'un kalite boyutları önemli yer tutmaktadır (Avcı ve Sayılır, 2006: 124).

Hizmet sunumu ve karşılanmasında müşteri beklentilerini kıyaslamada hizmet kalite ölçümü en çok kullanılan SERVQUAL hizmet kalitesi boyutlarıdır. Parasuraman ve arkadaşlarının yaptığı odak grup görüşmeleri sonucunda müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirirken hangi ölçütlerden yararlandıkları da tespit etmişlerdir. Grup görüşmeleri sonucunda müşterilerin hizmet kalitesi değerlemede benzer kriterleri kullandıkları ve hizmet kalitesinin on genel boyutu olduğu saptanmıştır. Söz konusu on hizmet kalitesi boyutu aşağıda sıralanmıştır (Devebakan, 2005: 26-27; Marşap, Akalp ve Yeniman 2010: 35; Parasuraman vd., 1985: 47; Parasuraman vd., 1988: 148; Paylan, 2007: 25-26);

- Fiziksel Özellikler (Tangibles): Hizmetin verilmesi sırasında kullanılan bina, araç-gereç, teçhizat ve personelin fiziksel görünümü, hizmetin fiziki simgeleri, hizmet alan ya da bekleyen diğer müşterilerdir.
- Güvenilirlik (Reliability): Sunulacak hizmeti ilk seferde doğru olarak yerine getirme yeteneği, hizmetle ilgili kayıtların doğru ve tam tutulması, hizmeti söz verilen zamanda yerine getirebilmeyi kapsar.
- Heveslilik (Responsiveness): Personelin hizmeti vermedeki istekliliği, müşterilere hızlı hizmet verme ve yardım konusunda gönüllülük, ödeme veya duyuruların zamanında postalanması, arayan müşterilere hızlı cevap verme, randevuların çabuk düzenlenmesini kapsamaktadır.
- Yeterlilik (Competence): Hizmetleri gerçekleştirebilmek için gerekli bilgi ve deneyime sahip olma anlamına gelir. Müşterilerle yüz yüze

iletişimde olan personelin bilgi ve becerisini, destek personelin bilgi ve becerisini, işletmenin araştırmaya yönelik yeteneğini kapsar.

- Nezaket (Courtesy): Müşterilerle doğrudan iletişimde bulunan personelin kibar, düşünceli, saygılı ve samimi olmasını ifade eder.
- İnanılabilirlik (Credibility): Hizmeti vermede personelin güvenilir ve dürüst olması, müşterilerin çıkarlarının korunduğunu hissettirilip onların güveninin kazanılması, işletmenin ünü ve ünvanını kapsamaktadır.
- Güvenlik (Security): Verilen hizmetler konusunda tehlike, risk ve şüphelerin olmamasıdır. Güvenlik, fiziki emniyeti, finansal güvenliği, gizliliği ifade etmektedir.
- Ulaşılabilirlik (Access): İşletme veya işletme hizmetlerine ulaşmadaki kolaylığı ve rahatlığı kapsar. Ulaşılabilirlik, hizmete ulaşmak için gerekli fiziki koşulların sağlanması, hizmet sunulana kadar geçen bekleme süresi, sunulacak hizmet için uygun saatler ve yerin seçimi, iletişim araçlarıyla hizmete kolay ulaşılabilirliği ifade etmektedir.
- Anlayış (Understanding Knowing The Customer): Müşteri ihtiyaçlarını anlamak için çaba sarf etme, düzenli hizmet alan müşterileri tanıma, müşterilerin özel gereksinimlerini anlamayı kapsamaktadır.
- İletişim (Communication): Müşterileri anlayabilecekleri dilde bilgilendirmeye devam etmek ve müşterilere kulak vermek anlamına gelir. İletişim, hizmetin tüketicilere açıklanması, hizmetin maliyetinin ne olacağının anlatılması, sorunun ele alınacağına dair tüketiciye güvence verilmesini ifade eder.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından yapılan faktör analizin sonucunda kalite boyutları birleştirilmiştir. Fiziksel varlıklar, güvenilirlik ve heveslilik boyutları korunmuş, yetenek, nezaket, inanılabilirlik ve güvenlik boyutları güvence boyutu içine alınmış, ulaşılabilirlik, iletişim ve müşteriye anlama boyutu empati boyutu içinde ele alınmıştır (Saat, 1999: 114).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry' ye göre söz konusu beş hizmet kalitesi boyutu bir iskelet oluşturmakta ve gerektiğinde başka hizmet organizasyonlarına da adapte edilebilmektedir. Ölçeği geliştiren araştırmacılar şunu öne sürmüşlerdir; her bir hizmet sektörü kendine özgü olduğundan, genel olarak tüm hizmet sağlayan organizasyonlarda geçerli olan aşağıdaki beş hizmet kalitesi boyutundan söz etmek mümkündür. Bu boyutlar aşağıda gösterilmiştir (Eldem, 2009: 24-25; Lovelock, 1996: 464; Nekoei & Amiresmaili, 2009: 59; Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988: 23; Shahin, 2006: 4; Shahin, 2010: 2; Strömngren, 2007: 19):

#### **2.4.1. Fiziksel Özellikler (Tangibles)**

Şirketin hizmet sunmadaki fiziksel olanakları, araç gereç ve personelin görünüşüdür.

Hastaneler için fiziksel özellikler; genel olarak binanın dış görünüşü, iç düzeni, poliklinik ve kliniklerin yerleşimi, hastane personelinin dış görünüşü (kıyafet, güler yüz vb. durumlar), araç ve gereçlerin kullanılabilirliğini kapsar (Rahman, Erdem ve Devedebakan, 2007: 40).

#### **2.4.2. Güvenirlilik(Reliability)**

Hizmetler için verdiği sözü zamanında ve doğru olarak yerine getirebilmektir.

Sağlık hizmetleri açısından hekimlerin hastalık teşhis ve tedavi yöntemleri konusundaki öngörülerinin isabetli olması, verilen hizmetlerin zamanında yapılması, tahlil ve tetkiklerin doğru olarak zamanında hastaların elinde olması gibi konular bu boyut çerçevesinde düşünülebilir (Rahman vd. 2007: 40).

#### **2.4.3. Heveslilik (Responsiveness)**

Müşterilere yardımda istekli olmak, tam ve hızlı olarak hizmeti yerine getirmek kısaca ihtiyaçlara cevap verebilmektir. Sağlık hizmetleri açısından heveslilik, sağlık personelinin hastalara hizmet verirken, işlerine ne derece

kendilerini verdikleri, hastalara yardım etmeye ne derece gönüllü olduklarına ilişkin hastaların algılamalarına yöneliktir. Heveslilik (doktor, hemşire, laborant vs) hizmeti sunmaya istekli olmaları ve hızlı hizmet sunmalarındır. Sağlık gibi aciliyet ve hız gerektiren bir hizmet alanında hastaneye yatış ve taburculuk işlemlerinin kolay ve bürokratik işlemlerinin daha az olması hasta memnuniyetini artıracaktır (Demir, 2008: 31).

#### **2.4.4. Güven (Assurance)**

Çalışanların nezaketli ve bilgili olmaları, müşterilerin kendilerini güvende olduğunu hissettirebilme ve güven verme becerileridir.

Sağlık hizmetleri açısından güven; hastane personelinin bilgi ve beceri bakımından hastalara verdikleri güven durumudur (Rahman vd. 2007: 40). Ayrıca hizmeti sunan personelin dürüst ve güvenilir olması, hastane personelinin nezaketi hizmet kalitesini olumlu olarak etkilemektedir.

#### **2.4.5. Empati (Empathy)**

Şirketin kendisini müşterinin yerine koyması, müşterilere kişisel ilgi gösterilmesidir. Sağlık hizmetleri açısından empati; hastane personelinin hastaları dinleme, onları anlayabilme ve anladığını iletebilme becerileri olarak düşünülebilir.

Genel olarak geçmişten günümüze hizmet kalitesini inceleyen araştırmacılar ve hizmet kalitesi boyutları aşağıdaki Tablo 7’de gösterilmektedir.



**Tablo 7. Hizmet Kalitesinin Boyutları**

YAZAR/YAZARLAR	ÖNERİLEN BOYUTLAR
SASSER, OLSEN, WYCKOF (1978)	1. Üretimde kullanılan materyallerin niteliği 2. Hizmetin verildiği fiziksel atmosfer, araç gereç vb. teknik olanaklar 3. Hizmet veren personelin tutum ve davranışları
LENTINEN (1983)	A. Üç boyutlu yaklaşım 1. Fiziksel kalite 2. Etkileşim kalitesi 3. Şirket kalitesi B. İki boyutlu yaklaşım 1. Süreç kalitesi 2. Çıktı kalitesi
GRONROOS (1983)	1. Teknik kalite 2. İşlevsel kalite 3. Firma imajı
PARASURAMAN, BERRY VE ZEITHAML (1985)	1. Çıktı kalitesi 2. Süreç kalitesi Diğer bir yaklaşıma göre; 1. Hizmetin verildiği düzeydeki kalite 2. İstisnaların veya sorunların ele alındığı kalite düzeyi
PARASURAMAN, BERRY VE ZEITHAML (1985)	1. Güvenilirlik 2. Heveslilik 3. Yetenek 4. Ulaşılabilirlik 5. Nezaket 6. İletişim 7. İnanlırlık 8. Güvenlik 9. Müşteriyi tanıma/anlama 10. Maddi değerler (hizmet ortamı)
NORMANN (1988)	Hizmet paketinin özellikleri 1. Değişir (soft) özellikler 2. Değişmez (hard) özellikler

Kaynak: Uyguç, 1998: 36-37

Sağlık hizmetlerinde hasta tercihlerini önceden tahmin etme hastaneler için önemlidir. Bu doğrultuda birçok hizmet sunumu ile ilgili kalite boyutları

geliştirilmiştir. Sağlık hizmet kalite boyutları ve bu konu üzerine araştırma yapan araştırmacılar Tablo 8 'de gösterilmiştir.

**Tablo 8. Hastane Hizmet Kalitesi Boyutlarının Özet Tablosu**

Araştırmacı	Ülke	Hizmet Kalitesi Boyutları
Parasuraman (1985)	ABD	Fiziksel varlık, Güvenilirlik, İletişim, Güvenlik, Müşteriyi anlamak, İtibar, Nezaket, Yetkinlik, Karşılık vermek, Ulaşılabilirlik
Parasuraman (1990)	ABD	Fiziksel varlık, Güvenilirlik, Empati, Yetkinlik, Doktorun kendine güveni
Reidenbach&Sanfider-Smallwood (1990)	ABD	Empati, Güven, Tedavi kalitesi, Bekleme zamanı, Doktorun dış görünüşü, Destek hizmetleri, İşletmenin görünüşü,
Cunningham (1991)	ABD	Klinik kalitesi, Hasta temelli kalite, Ekonomik temelli kalite
Tomes and Ng (1995)	İngiltere	Empati, Maliyet, Hastayı anlama, Saygıya dayalı ilişkiler, Dini ihtiyaçlar, Yemek servisi, Doktorun çevresi, İtibar
Andaleeb (1998)	ABD	İletişim, Tesis, Yetkinlik, Davranış
Gross and Nirel (1998)	İrlanda	Ulaşılabilirlik, Yapı, Hastane atmosferi
Camileri ve O'Callaghan (1998)	Malta	Profesyonel ve teknik hizmet, Fiyat, Çevre, Ulaşılabilirlik, Hasta rahatlığı, Yiyecek servisi, Kişisel hizmet
Carman (2000)	ABD	Teknik (hemşire hizmeti, doktor hizmeti gibi), Konaklama (yemek servisi, oda sıcaklığı, temizlik, park, gürültü, özel)
Walters and Jomes (2001)	Y.Zelanda	Güvenlik, Performans, Ekonomi, Güvenilirlik, Estetik, Rahatlık
Hasin (2001)	Tayland	İletişim, Maliyet, Nezaket, Yetkinlik, Temizlik

Kaynak: Rose, Uli, Abdul ve Ng, akt: Gülmez, 2005:152

## 2.5. HİZMET KALİTESİYLE İLGİLİ KAVRAMLAR

Kotler, kalitenin müşterinin ihtiyaçlarıyla başlayan ve müşterinin algısıyla sonlanan bir olgu olduğunu söylemektedir. Kalite sadece hizmeti sunana değil alan müşterinin bakışına da bağlıdır. Müşterinin hizmet kalitesine bakış açısı hizmetin faydasına kapsamlı bir değer biçmedir (Rizan, 2010: 5).

### 2.5.1. Beklenen Hizmet Kalitesi

Beklenti, belirli bir performansın önceden gösterileceğini ummaktır (Aslan, Sezgin ve Haşiloğlu, 2008: 2). Beklentiler hizmetin sunumuna yöneliktir. Hizmet kalitesinde beklenti kavramı, müşterilerin hizmete ilişkin istek ya da arzularıdır (Parasuraman vd., 1988: 15).

Hizmet kalitesi, verilen hizmetin müşteri beklentilerinin ne kadarını karşılayabildiğinin bir ölçüsüdür. Kaliteli hizmet vermek ise müşteri beklentilerinin karşılanabilmesidir (Parasuraman vd., 1985: 45).

Hizmet işletmelerinde beklenen kalite, müşterilere ve zamana bağlı olarak farklı unsurların etkisi altında kalmaktadır. Bunları beş başlık altında toplamak mümkündür; dışsal iletişim (işletme ve müşteri arasındaki iletişim), kişisel gereksinimler, geçmiş deneyimler (alınan hizmetle ilgili önceden geçirilen bir tecrübe), işletme imajı ve kulaktan kulağa haberleşme (alınan hizmetle ilgili önceden geçirilen bir tecrübenin diğer müşterilere iletilmesi) şeklinde toplanabilir (Taş, 2009: 62).

### 2.5.2. Algılanan Hizmet Kalitesi

Algılanan kalite, müşterilerin hizmet ürününün mükemmeliyeti hakkındaki yargısıdır ve bu yargıya satın almayı düşündüğü hizmet ile ilgili beklentileri ile hizmetin performansı arasındaki karşılaştırma sonucunda varmaktadır (Taş, 2009: 62). Hizmetler, soyut olduğu için hizmetin kalitesi de soyut bir anlam taşımaktadır.

Bu nedenle hizmet kalitesinin, algılanan hizmet kalitesi olarak ifade edilmesi daha uygundur (Bulgan, 2002: 6; Uyguç, 1998: 27).

Algılanan hizmet kalitesi, hizmet boyutları toplamının hizmeti alanın gözünde değerlendirilmesinin sonucunda ortaya çıkar. Bu boyutlar hizmet sunumunda yararlanılan fiziksel araç-gereçler, personelin tutum ve davranışları, hizmetin sunulduğu ortam gibi çeşitli somut ve soyut unsurlardan oluşmaktadır. Hizmet kalitesini belirlemede genel olarak, fiziki unsurlar, hizmette güvenilirlik, doğru kişiye doğru hizmet, tam zamanında hizmet, telkin etme ve müşteriyle karşılıklı iletişim ve anlama gibi hususlar etkili olmaktadır (Parasuraman vd., 1988: 23).

Araştırmacılar tarafından yapılan çalışmalar sonucunda; müşteriler tarafından algılanan hizmet kalitesinin, onların işletmelerden beledikleri hizmet ile işletmelerin sundukları hizmetin müşteri üzerindeki algısı arasındaki farktan kaynaklandığı ortaya çıkmıştır (Taş, 2009: 64). Bu durumda algılanan hizmet kalitesi, müşterinin algı ve beklentileri arasındaki farkın şiddeti ve yönü olarak ifade edilmektedir (Parasuraman vd., 1988: 21). Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda üç ifade ortaya çıkmaktadır. Bunlar (Chunlaka, 2010: 12; Parasuraman vd., 1985: 48-49):

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

Düşük kalitenin anlamı, müşteri beklentilerinin karşılanamaması durumudur. Diğer bir ifadeyle müşteri memnuniyetsizliğini ifade etmektedir. Yüksek kalite, müşterilerin beklentilerinin ötesinde olumlu bir durumla karşılaşma durumudur. Doğru kalite ise müşterilerin beklentileri ile algılamaların eşit olduğu durumda gerçekleşmektedir.

Algılanan kalitenin beklentilere eşit ya da beklentilerin üzerinde olması ulaşılmak istenen bir durumdur (Uyguç, 1998: 28). Zeithaml & Bitner hizmet kalitesini, müşterinin beklentileri için yüksek aşamada gerçekleşen bir üstün hizmet dağıtım aşaması olduğunu belirtmektedir. Hizmet kalitesine etki eden iki ana faktör vardır. Bunlar beklenen hizmet ve algılanan hizmettir. Verilen hizmet beklenenle

aynıysa kaliteli hizmet (doğru kalite), fakat bekleneni aşıyorsa ideal hizmet kalitesi (yüksek kalite) oluşmaktadır (Rizan, 2010: 5).

### **2.5.3. Teknik ve Fonksiyonel Kalite**

Teknik kalite müşterinin hizmet sunum sürecinde “ne” aldığını, fonksiyonel kalite ise “nasıl” aldığını belirlemeye yöneliktir (Karadağ, 2010: 22). Bir başka ifadeyle teknik kalite hizmet performansının çıktısını ifade ederken, fonksiyonel kalite ise hizmetin sunum şekliyle ilgili subjektif algıyı ifade eder. Yaşanan kalite ise hizmetin verilmesi esnasında müşterinin işletme ile birebir iletişimi sonucunda “ne elde ettiği” ve işletmenin hizmeti “nasıl sunduğu”nun müşteri tarafınca algılanmasını ilgilendiren bir kavramdır (Strömngren, 2007: 15; Yumuşak, 2006: 34).

Literatürde belirtildiği üzere teknik ve fonksiyonel kalite birlikte değerlendirilmesi sonucu hizmet kalitesi algılanabilmektedir. Hizmet ürünü sadece bir ürün olma niteliğinin ötesinde birçok eylem sonucunda meydana gelen bir ürün niteliği taşımaktadır. Bundan dolayı hizmet kalitesi, sadece sunulan ürüne göre değil aynı zamanda bu ürünün sunulmuş sürecine göre de değerlendirilmektedir (Taş, 2009: 68).

Sağlık hizmetlerinde teknik kalite, çalışanların rutin olan bilgilerini sunmadaki becerileri ile ilgilidir. Örneğin bir doktorun klinik ve ameliyattaki becerisi, hemşirelerin ilaçları iyi tanınması, bir laboratuvar teknisyeninin kan testlerini iletmedeki uzmanlığı, enfeksiyon oranları ve sonuçların ölçümü, hastaların sağlık işletmesinde ortalama yatış süresi, hastaların aynı sağlık işletmesine geri gelme oranları teknik kaliteyi kapsamaktadır. Sağlık işletmelerinde fonksiyonel kalite ise sağlık bakım hizmetinin hastaya ulaştırılmasıyla ilgilidir. Doktorların ve hemşirelerin hastalara karşı ilgi ve tutumları, temizlik, hastane yemeğinin kalitesi gibi faktörler sağlık işletmelerinin fonksiyonel kalitesini etkilemektedir (Devebakan, 2005: 22-24; Mangold & Babakus, 1991: 59-70; Rahman vd., 2007: 42).

### 3. HASTANELERDE SAĞLIK HİZMETLERİ

#### 3.1. HASTANELERDE SAĞLIK HİZMETLERİ

Sağlık hizmetleri, hastalıkların teşhis, tedavi ve rehabilitasyonu yanında, hastalıkların önlenmesi, toplum ve bireyin sağlık düzeyinin geliştirilmesiyle ilgili faaliyetlerin tümüdür (Kavuncubaşı, 2000: 34). Sağlık hizmeti farklı organizasyonlarda gerçekleşen ve çok sayıda bileşenden meydana gelen bir hizmet çeşididir (Çıraklı ve Sayım, 2009: 2).

Sağlık hizmeti, insanların önceden deneyiminin olmadığı, bu nedenle de kıyaslama ve sınama sınırlılığının olduğu, genellikle uzun araştırmalara fırsat bulamadan hazırlıksız yakalandığı, ancak alması zorunlu olan vazgeçilemez bir hizmettir. Sağlık hizmeti aynı zamanda, hasta ile hizmeti sunan kişi veya kurum arasında tıbbi faaliyet olmasının yanı sıra söz konusu kişilerin karşılıklı olarak birbirleri ile diyalog kurmasını da gerektiren sosyal faaliyeti de kapsayan bir hizmettir (Kıdak ve Aksaraylı, 2008: 90).

Sağlık Bakanlığı Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği'nde yataklı tedavi kurumu olan hastaneleri; "hasta ve yaralıların, hastalıktan şüphe edenlerin ve sağlık durumlarını kontrol ettirmek isteyenlerin ayakta ve yatarak gözlem, tanı, tedavi ve rehabilite edildikleri aynı zamanda da doğum yapılan kurumlar" olarak tanımlamaktadır (SB, 2005:1).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) hastaneleri; gözlem, tanı, tedavi ve rehabilitasyon olmak üzere gruplandırabilecek sağlık hizmetleri veren, hastaların uzun veya kısa süreli tedavi gördükleri yataklı kuruluşlar olarak tanımlamaktadır (Çıraklı ve Sayım, 2009: 3; Şahin, 2010: 25).

Daha geniş olarak yapılan bir tanımlamada hastaneler; her türlü sağlık hizmetinin ekonomik ve kesintisiz olarak üretildiği, eğitim, araştırma ve toplum sağlık hizmetlerinin yürütüldüğü, kar gözetmeyen sağlık endüstrisi pazarında çevreden etkilenen ve çevreyi etkileyen, çeşitli girdileri işleyip yararlı çıktılar haline

dönüştüren karmaşık, pahalı ve kendine özgü özellikler gösteren bir hizmet işletmesidir (Ak, 1990: 69).

Hastanelerdeki üretim süreci diğer hizmet işletmelerine benzemekle birlikte, daha karmaşık bir yapıya sahiptir. İkinci ve üçüncü basamak sağlık hizmetlerinin verildiği hastanelerde, otelcilik hizmetlerinin yanı sıra, poliklinik, laboratuvar, röntgen ve ameliyathane hizmetleri gibi geniş bir yelpazede hizmet vermektedir (Kıdak ve Aksaraylı, 2008: 90).

### **3.1.1. Hastanelerde Sağlık Hizmetlerinin Özellikleri**

Sağlık hizmeti özellikli hizmetlerdendir. Sağlık hizmetleri, hizmet sektörünün genel özelliklerini taşımakla beraber kendine has başka özellikleri de içerir. Bu özellikleri şunlardır (Kavuncubaşı, 2000: 37; Marşap vd., 2010: 34; Seçim, 2011: 1-6; Sözen, 1999: 44-45):

- Sağlık hizmetine ne zaman ihtiyaç duyulacağı önceden bilinemez. İhtiyaç duyulduğunda (hastalık) hemen giderilmesi gerekir. Sağlık hizmetleri bekletilemez, ertelenemez.
- Hizmet üretildiği an, tüketilir. Kontrol edilemez, denetlenemez. Araştırılma veya bekletme depolama durumu yoktur.
- Hizmeti alan (hasta-müşteri) hizmetin niceliği ve niteliği hakkında bilgi sahibi değildir. Kolayca da bilgilenemez, telkine açıktır.
- Hizmetin alınıp-alınmaması noktasında seçme şansı yoktur. Hemen ihtiyacını giderilmesini ister.
- Hata ve yanlışlıkta çoğunlukla geri dönüş yoktur. Zaman çok önemlidir. Bu nedenle hatasız hizmet sunulmalıdır.
- Hizmeti alanların psikolojik yapısı hizmeti doğrudan etkiler. Sağlıklı olmak ve memnuniyet kişiden kişiye değişir.
- Sağlık hizmeti, hizmet üretimi sektöründe en pahalı hizmeti oluşturmaktadır.

- Bilim ve teknoloji sürekli olduğu için, hizmetin eşit sunumu zorlaşmaktadır. Bu zorlukta hizmeti sunanların farklı olması etkindir.
- Sağlık hizmetleri çok kişi tarafından, komplike olarak sunulur. Karışıktır, zordur.
- Otelcilik ve lokantacılık gibi yan hizmetler, dini-sosyal hizmetler önemlidir. Çünkü bunlar tedaviyi etkilemektedir.
- Fiziksel şartları, binanın yapısı, mimari özellikleri, kullanımı farklıdır. Temizlik ve hijyen kuralları çok önemlidir.
- Çalışanların çoğu bayandır. Annelikten kaynaklanan izin ihtiyaçları fazla olmaktadır. Kreş, servis gibi yan hizmetlere ihtiyaç duyulur.
- Çoğulculuk vardır. Bir hastanın tedavisiyle birçok kişi ilgilenir. Personel birden çok üste karşı sorumludur. Bu yapıya matris organizasyon denir. Örneğin, hemşirenin servisinde, hem servis hemşiresine hem de hekime karşı sorumlu olması gibi. Ya da bir tıbbi sekreterin hem hastane müdürüne, hem başhemşireye, hem de klinik şefine karşı sorumlu olması gibi.

### **3.1.2. Sağlık Hizmetlerinin Sınıflandırılması**

Sağlık hizmetleri, hastalıkların teşhis, tedavi ve rehabilitasyonu yanında, hastalıkların önlenmesi, toplum ve bireyin sağlık düzeyinin geliştirilmesi ile ilgili faaliyetler bütünü anlamına gelmektedir. Sağlık hizmetleri sağlık kurumları tarafından sunulmaktadır. Sağlık kurumları, ürettikleri temel sağlık hizmetleri ölçüt alınarak sınıflandırılmaktadır. Sağlık hizmetleri; koruyucu sağlık hizmetleri, tedavi edici sağlık hizmetleri, rehabilitasyon hizmetleri ve sağlığın geliştirilmesi şeklinde sınıflandırılmıştır (Karafakioğlu, 1998: 107; Kavuncubaşı, 2000: 34).

#### **3.1.2.1. Koruyucu Sağlık Hizmetleri**

Sağlığın korunması, hastalıkların önlenmesi için verilen hizmetler ile yapılan düzenlemeler koruyucu sağlık hizmetleridir. Koruyucu sağlık hizmetlerinin çevreye ve kişiye yönelik amacı, çevrede sağlığı olumsuz etkileyen biyolojik, fizik ve



kimyasal etkenleri yok ederek veya bu etkenlerin kişileri etkilemesini önleyerek çevreyi olumlu hale getirmektir (Hayran, 1997: 17).

Koruyucu sağlık hizmetleri; kişinin ve toplumun sağlığını koruyup geliştirmek için kişiye ve ailesine doğrudan yapılan hizmetlerle, kişinin ve ailesinin çevresini olumlu hale getirmek amacıyla alınacak tedbirlerin tümünü ifade etmektedir (Sözen, 1999: 3). Bu hizmetlerin maliyeti düşük, etkisi yüksek olmaktadır (Çıraklı ve Sayım, 2009: 3). Toplumda hastalık ihtimali azaltılırsa bütün toplum üyeleri bundan yararlanırken bu hizmet verilmediği takdirde ortaya çıkacak olumsuz sonuçlar yine tüm toplumu etkilemektedir (Koçak, 2009: 10).

Koruyucu sağlık hizmetleri, sağlık hizmetlerinin temelini oluşturur. Bu hizmetler sağlık ocakları, ana-çocuk sağlığı ve aile planlaması (AÇSAP) merkezleri, verem savaş dispanserleri vb. sağlık kuruluşları tarafından sunulur.

### **Çevreye Yönelik Koruyucu Sağlık Hizmetleri**

Kişilerin sağlıklı bir çevrede yaşamalarına veya olumsuz çevre şartlarının düzeltilmesine yönelik sağlık hizmetleridir. Bu hizmetler çevre mühendisleri, çevre sağlığı teknisyenleri, gıda mühendisleri, ziraat mühendisleri, veterinerler, biyologlar, kimyager vb. personel tarafından yerine getirilen bu hizmetleri şu şekilde sıralamak mümkündür (Hayran, 1997: 17; Sözen, 1999: 4):

- Yeterli-sağlıklı konut temini hizmetleri,
- Yeterli-temiz su temini hizmetleri,
- Yeterli-sağlıklı gıda temini hizmetleri,
- Hava kirliliğinin önlenmesi hizmetleri,
- Katı-sıvı atıkların imhası hizmetleri,
- Gürültü kirliliğinin önlenmesi hizmetleri,
- Toprak kirliliğinin önlenmesi hizmetleri,
- Haşere kontrolü hizmetleri.

## **Kişiye Yönelik Koruyucu Sağlık Hizmetleri**

Kişinin hasta olmaması ve sağlık standardının yükseltilmesi amacıyla, sağlık kuruluşlarınca sağlık personeli tarafından doğrudan kişiye yönelik olarak yapılan sağlık hizmetleridir. Bu hizmetler (Sözen, 1999 : 4):

- Kişisel hijyen hizmetleri,
- Bağışıklama hizmetleri,
- Yeterli ve dengeli beslenme hizmetleri,
- Sağlık eğitimi hizmetleri,
- Ana çocuk sağlığı ve aile planlaması (AÇSAP) hizmetleri,
- Hastalıkların erken teşhis ve tedavisi hizmetleri,
- Hastalıklara karşı ilaçla koruma hizmetleridir.

### **3.1.2.2. Tedavi Edici Sağlık Hizmetleri**

Tedavi edici sağlık hizmetleri sağlık durumu bozulan hastaların eski sağlık düzeylerine ulaşmalarını sağlamak üzere verilen sağlık hizmetleridir. Tedavi edici sağlık hizmetleri, temel olarak hekim sorumluluğundadır ve diğer sağlık profesyonellerinin katılımı ile gerçekleşir (Kavuncubaşı, 2000: 39).

Tedavi edici sağlık hizmetleri, hizmet kapsamı ve hizmet yoğunluğu kriteri esas alınarak üç sınıfa ayrılır. Buna göre (Kavuncubaşı, 2000: 39; Sözen, 2003: 76):

- Birinci basamak tedavi hizmetleri, hastane polikliniklerinde ve sağlık ocağında ayaktan yapılan tedavi hizmetleridir.
- İkinci basamak tedavi hizmetleri, hastanede yatırılarak yapılan teşhis ve tedavi hizmetleridir. Devlet hastaneleri, resmi ve özel tüm hastaneler (özel dal hastaneleri hariç) ikinci basamak sağlık hizmeti üreten-sunan kuruluşlardır.
- Üçüncü basamak tedavi hizmetleri, gelişmiş tıp teknolojisi ile özel-yoğun bakım uygulanması gereken özel bir dalda hasta kabul eden ihtisas hastanelerinde verilen sağlık hizmetidir. Üniversite hastaneleri, kanser hastaneleri, akıl-ruh sağlığı hastaneleri, göğüs-kalp damar cerrahisi

hastaneleri, göğüs hastalıkları hastaneleri, ilk yardım ve travmatoloji hastaneleri, organ nakli ve yanık tedavi merkezleridir. Ayrıca Üniversite hastaneleri ile doğumevleri, birinci, ikinci ve üçüncü basamak tedavi edici sağlık hizmetini birlikte sunmaktadır (Sözen, 1999: 5).

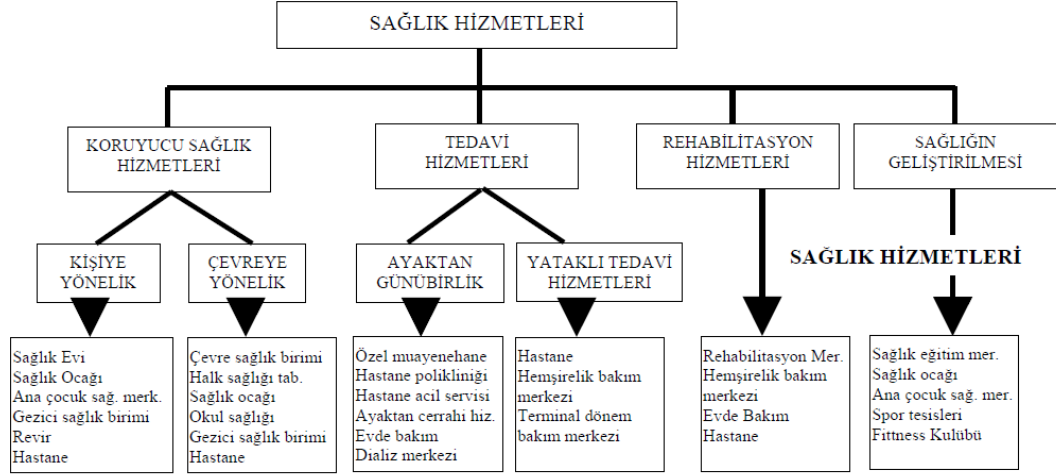
### **3.1.2.3. Rehabilitasyon Hizmetleri**

Hastalık ve kazalar sonucu gelişen kalıcı bozukluklar ve sakatlıkların günlük hayatı etkilemesini engellemek ya da bu etkiyi en aza indirmek için kişinin bedensel ve ruhsal yönden başkalarına bağımlı olmadan yaşamasını sağlamak amacıyla düzenlenen sağlık hizmetleridir (Hayran, 1997: 18). Bu rehabilitasyon hizmetlerinin sağlık boyutuna tıbbi rehabilitasyon, toplumsal boyutuna sosyal rehabilitasyon, tıbbi ve sosyal rehabilitasyonun birlikte uygulandığı, madde bağımlılarının tedavi ve rehabilitasyonuna re adaptasyon denir (Sözen, 2003: 76).

### **3.1.2.4. Sağlık Geliştirilmesi Hizmetleri**

Sağlığın geliştirilmesi hizmetleri sağlıklı kişilerin, sağlık durumlarını daha üst düzeye yükseltmek için sağlanan hizmetlerdir. Sağlık geliştirilmesi, bedensel ve zihinsel sağlık durumu, yaşam kalitesi ve yaşam süresinin yükseltilmesini amaçlamaktadır (Kavuncubaşı, 2000: 46; Sözen, 2003: 77).

## Şekil 2. Sağlık Hizmetleri ve Sağlık Kurumlarının Sınıflandırılması



Kaynak: Kavuncubaşı, 2000: 35.

### 3.2. HASTANELERDE HİZMET KALİTESİNİN ÖNEMİ

Sağlık hizmetlerinin doğrudan insan yaşamıyla ilgili olması ve yapılacak hataların can kaybına sebep olabileceği düşüncesi, sağlık hizmeti veren kuruluşlarda kalite sağlamayı kaçınılmaz hale getirmektedir.

Sağlık hizmetlerinin genel amacı; toplumun sağlık düzeyini yükseltmek ve sağlığın devamlılığını sağlamaktır. Bu genel amaca bağlı olarak sağlık hizmetlerinin amacı, hizmetin kapsayıcılığını, erişilebilirliğini, hakkaniyetini, etkinliğini yükseltmek ve gereksinimi olana kaliteli sağlık hizmeti sunabilmektir (Marşap vd., 2010: 33) .

Sağlıkta kalite, insanların hem ihtiyacı olan, hem de arzu ettikleri sağlık hizmetinin en düşük maliyetle verilmesidir. Bu çerçevede sağlık hizmetlerinde kalitenin beş bileşeni vardır. Bunlar:

- Klinik sonuçları
- Hasta memnuniyeti
- Çalışan memnuniyeti
- Maliyetlerin düşürülmesi
- Sosyal faydadan oluşmaktadır (Çıraklı ve Sayım, 2009: 7).

Sağlık hizmeti veren hastanelerde hastane kalitesi, hastanın hastaneyi tercihinde önemli bir rol oynar (Evans, 1999: 3). Hastanelerde sunulan hizmetin kalitesinin tatmin edici olup olmadığı kararını hastalar verdiği için, hastaneler hasta tatminine odaklı bir sistem geliştirip kaliteyi artırma durumundadırlar (Eldem, 2009: 25).

Hizmetlerin oluşturulmasında temel etken beşeri faktörlerdir. Sağlık hizmetinin kalitesi, hizmet sunanın tavır ve davranışlarından etkilenmekte, bu nedenle de bir hizmeti sunan kişinin, aynı hizmeti daha sonra tekrar sunması sırasında farklılıklar olabilmektedir. Bu ise hizmetin içeriğinin, kalite, kapasite ve kapsam açısından farklılıklar gösterebileceği anlamına gelmektedir (Gülmez, 2005: 147).

Hastanelerdeki hizmet kalitesini iki boyutta incelemek mümkündür. Bunlar, teknik boyut ve konaklama boyutudur. Teknik boyut, hemşire ve doktor hizmetini kapsamaktadır. Konaklama boyutu ise yönetsel boyutu olup; yemek servisi, gürültü, oda sıcaklığı, temizlik ve hastanenin park alanı gibi faktörleri kapsamaktadır (Devebakan ve Aksaraylı, 2003: 40).

Bir diğer yaklaşımda sağlıkta kalite teknik ve fonksiyonel kalite olarak iki başlıkta incelenmektedir. Fonksiyonel kalite hastaların kalite algısını etkileyen önemli bir faktördür. Bununla birlikte hekimlerin mesleki becerileri ve yeterliliği, hizmetlerin yaygınlığı gibi konular hasta bakım kalitesini; hekime güven duygusu, hastaya yeterince zaman ayrılması, ilgi, nezaket, güler yüzlülük, bilgilendirme ve gizliliğe özen gibi davranış özellikleri ise hasta ve doktor ilişkilerini şekillendirmektedir (Kıdak ve Aksaraylı, 2008: 92).

Yataklı tedavi ve hasta bakım hizmetlerinde kalite, hastalarla hizmet verenler arasındaki iyi yönlü psikolojik ve sosyal ilişkilerin yanı sıra servislerin ve odaların genel ısı, havalandırma, sessizlik, temizlik ve hijyen konuları, temiz ve yeterli sayıda tuvalet olması, ilgi ve bakıma özen gösterilmesi, yatak çarşaflarının temiz olması, verilen yemeklerin lezzetli olması, sağlıkla ilgili ihtiyaç ve isteklerin hızlı bir şekilde yerine getirilmesi, ziyaret saatlerinin uygun olması, refakatçi için rahatlığa özen gösterilmesi, refakatçi veya hastanın danışabileceği kişilere kolayca ulaşabilmesi, yatış ve taburcu işlemlerinin sorunsuzca ve hızlı tamamlanması ve hasta odalarında telefon bulunması gibi detaylara kadar uzanmaktadır (Gedikli, 1998: 58; Kıdak ve Aksaraylı, 2008: 93).

Sağlık hizmetleri kalitesinin düzeyini, hasta beklentilerinin tatmin düzeyi ile ölçülebilir. Hasta beklentileri ise; hastanın hastaneye gelmeden önceki beklentileri, hastanın hastanedeki beklentileri ve hastanın hastaneden ayrıldıktan sonraki beklentileri olmak üç gruba ayrılır (Omachonu, Akt: Bircan ve Baycan, 2004: 175-176):

#### **Hastanın Hastaneye Gelmeden Önceki Beklentileri**

- Hastalık doğru bir şekilde teşhis edilmeli,
- Hastalık uygun bir şekilde anlatılmalı,
- Verilen bilgiler güvenilir ve eksiksiz olmalıdır,
- Sistemin yapısında var olan riskler açıklanmalı,
- Masraflar açık ve tam olarak söylenmelidir.

#### **Hastanın Hastanedeki Beklentileri**

- Prosedür, sahasında uzman bir ekip tarafından hazırlanmalı,
- Prosedür, söz verme, tahmin veya açıklama gibi açıkça belirlenmeli,
- Hasta yatarken veya muayene olurken çalışanların ilgili ve nazik olmaları,

- İyileşmenin devam etmesi sağlanmalı ve bunun süresi konusunda hasta bilgilendirilmeli,
- Tam iyileşmenin sağlanması için personelin yapması gerekeni eksiksiz olarak yapması,
- Hastanenin temizlik ve hijyen özelliği hastane yönetimi tarafından sürekli kontrol edilmeli,
- Yatan hastalar için yemekler uygun sıcaklıkta, uygun miktarda, uygun beslenme dengesi ile uygun zamanda verilmeli,
- Rehabilitasyon ve ilaçla tedavi için talimatlar, açık ve tam olmalı,
- Şikayetler derhal cevap bulmalıdır.

#### **Hastaneden Ayrıldıktan Sonra Hastanın Beklentileri**

- Aynı problem için tekrar hastaneye gelinmemeli,
- İyileşme daha önce açıklandığı gibi gerçekleşmeli,
- Hastane ve uzman elemanları, eğer problemler tekrar ortaya çıkarsa derhal cevap vermeli,
- Fatura tam ve uygun bir şekilde açıklanmalıdır.

Amerikan Tıp Birliği Konseyi (The American Medical Association's Council on Medical Service) tarafından hazırlanan bir raporda yüksek kaliteli sağlık hizmetinin taşınması gereken özellikleri belirtilmiştir. Sözü edilen rapora göre yüksek kaliteli tıbbi bakımın (Devebakan, 2005: 19-20);

- Hastanın psikolojik durumunda, fiziksel fonksiyonunda, ruhsal ve entelektüel performansında ve rahatında, hastanın ilgileriyle tutarlı mümkün olan en kısa sürede optimal gelişme sağlanması,
- Sağlığın yükseltilmesi, hastalık ve benzeri durumların erken teşhisi ve tedavisi,

- Zamanında sunulmuş olması, bir başka ifadeyle, bakımın zamanında verilmeye başlanması sürekli olması, uygun olmayan tedavinin verilmemesi ve gereksiz bir şekilde uzatılmaması,
- Bakım sürecinde ve bu süreçle ilgili kararlarda hastanın bilinçli bir şekilde işbirliği yapmasını ve katılımını sağlamanın yollarını araması,
- Tıp biliminin kabul edilmiş ilkelerine ve uygun teknolojik ve profesyonel kaynakların verimli kullanımına dayanması,
- Hastalığın meydana getirebileceği stres ve endişeye karşı duyarlılıkta ve hastanın tam anlamıyla iyi olması düşüncesiyle sunulması,
- İstenilen tedavi çıktısına ulaşmak için ihtiyaç duyulan teknoloji ve diğer sağlık sistem kaynaklarının etkili kullanılması,
- Bakımda sürekliliğin sağlanması ve aynı mesleğe mensup bireylerin de değerlendirilebilmesi için hastanın tıbbi kayıtlarının yeterince iyi olması gerektiği belirtilmektedir.

Hastanelerdeki sağlık hizmeti kalitesinin arttırılması, hastanelerin müşteri durumunda olan, hasta ve hasta yakınlarının istek ve ihtiyaçlarının iyi belirlenmesine, mevcut kaynakların değerlendirilip, klinik, laboratuvar ve destek hizmetlerine ağırlık verilmesi ile buradan elde edilecek bilginin karar mekanizmasında kullanılmasına bağlıdır. Gösterge olarak alınacak verilerin analizi, sebeplerin incelenmesi ve çözüm yollarının uygulanması, sağlık sektörüne uygulanabilecek kalite arttırma çalışmalarıdır (Bircan ve Baycan, 2004: 176).



## İKİNCİ BÖLÜM

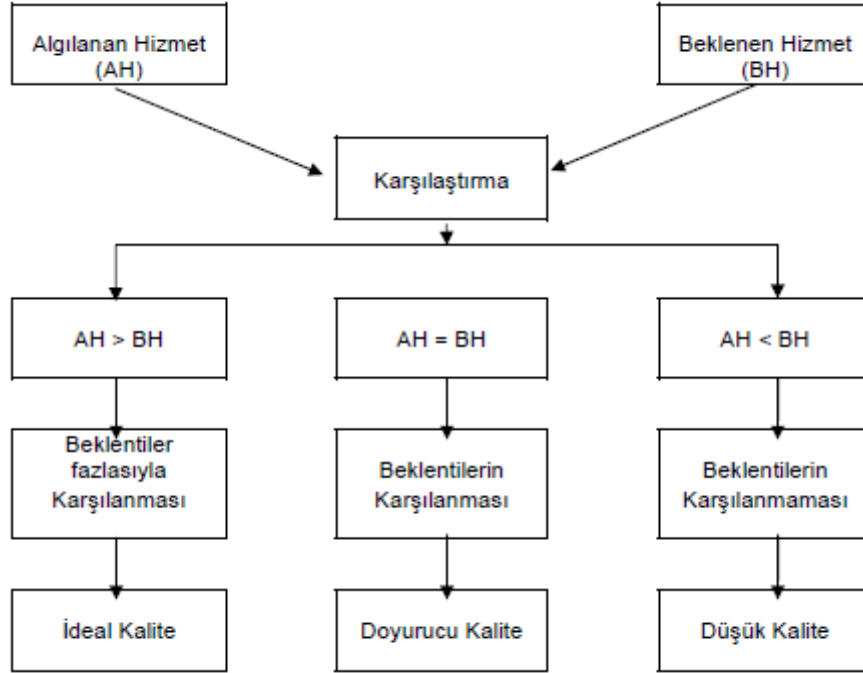
### HİZMET KALİTESİ VE ANALİZ YÖNTEMLERİ

1980’li yıllardan itibaren hizmet kalitesini tanımlayan 19 farklı hizmet kalitesi ölçüm modeli geliştirilmiştir. Hizmet işletmelerinin sunmuş oldukları hizmetin kalitesini ölçmede, Gap Modeli, SERVQUAL Ölçeği, Servperf, Grönroos Modeli, Veri Zarflama Analizi, Kritik Olay Yöntemi, Hizmet Barometresi vb. gibi farklı araçlar kullanılmaktadır (Hotamışlı ve Eleren, 2011: 224). Bu çalışmada Gap Modeli, Grönroos Modeli, Kano Modeli, SERVQUAL Ölçeği, Servperf Ölçeği açıklanacaktır.

#### 1. HİZMET KALİTESİ (GAP) MODELİ

Hizmet kalitesi (Gap) modeli, kalite problemlerinin belirlenmesinde yöneticilere yardımcı olur. Belirlenen problemler önlenerek verimlilik, karlılık, ve genel performansın artırılması sağlanır (Strömngren, 2007: 16).

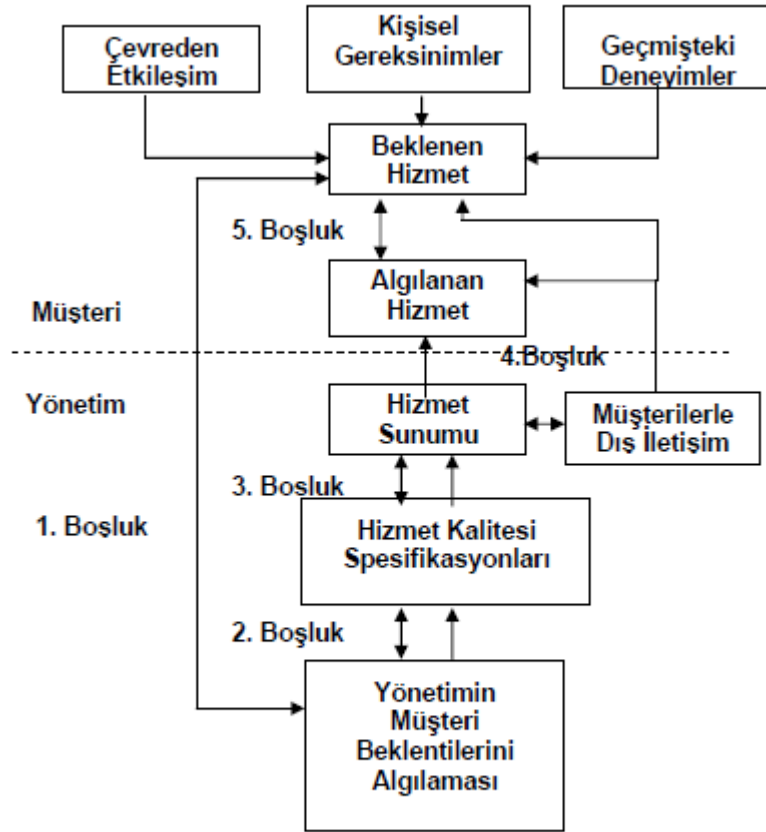
*Şekil 3. Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli*



Kaynak: Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985: 48

Hizmet Kalitesi Gap (Boşluk) Modeli, beklenen kalite ile algılanan kalite arasında oluşan farklılığa (hizmet kalitesi= algılanan kalite- beklenen kalite) dayanmaktadır (Parasuraman vd., 1985: 19).

**Şekil 4. Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli**



Kaynak: Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985: 44.

Hizmet kalitesi problemlerinin varlığını gösteren müşteri beklentileri ve algıları arasındaki boşluklar ve bu boşluklara neden olan faktörler şu şekilde ifade edilmektedir (Devebakan, 2005: 28-30; Parasuraman vd., 1985: 44-46; Saat, 1999: 110-113; Strömgen, 2007: 16; Uyguç, 1988: 29-32; Youssef vd., 1996: 16):

### 1.1. BİRİNCİ BOŞLUK: MÜŞTERİ BEKLENTİLERİ VE YÖNETİMİN MÜŞTERİ BEKLENTİLERİNİ ALGILAMASI ARASINDAKİ BOŞLUK

Birinci boşluk müşteri beklentileri ile yönetimin bu beklentileri algılaması arasındaki boşluktur. Müşterilerce hizmet kalitesi için önemli görülen bazı kalite kriterlerinin yöneticiler tarafından önemli olarak dikkate alınmamasıdır. Bunun sonucunda müşterilerin hizmetten beklentileri ile yönetimin bu beklentileri algılaması arasında bir boşluk oluşturmaktadır.

Birinci boşluğa neden olan faktörler:

- Pazar araştırması problemleri,
- Pazar araştırmalarının yetersiz oluşu,
- Yetersiz araştırma bulgularının kullanılması,
- Yönetim ile müşteriler arasında etkileşim eksikliği olması,
- İşletmede dikey iletişimin olmaması ya da eksik olması sonucu müşteriden alınan bilginin yöneticiye tam ulaştırılamaması,
- Yönetim kademelerinin fazla olması.

### 1.2. İKİNCİ BOŞLUK: YÖNETİMİN MÜŞTERİ BEKLENTİLERİNİ ALGILAMASI İLE HİZMET KALİTESİ SPESİFİKASYONLARI ARASINDAKİ BOŞLUK

İkinci boşluk yönetimin müşteri beklentilerini algılaması ile hizmet kalitesi spesifikasyonları arasındadır. Dört hizmet kategorisinden yöneticilerle yapılan görüşmelerde yöneticiler deneyimlerine dayanarak, müşteri beklentilerine denk veya beklentilerini aşma şeklinde hizmet vermenin güçlüğü ve müşterilerin beklediği hizmeti sunma konusunda kendilerini engelleyen kısıtlılıkları ortaya koymuşlardır. İkinci boşluğa neden olan faktörler;

- Üst yönetimin kaliteye yeterince destek vermemesi,
- Amaçların açık seçik belirlenmemiş olması,
- Yetersiz standartlaşma,

- Kötü planlama,
- Yöneticilerin müşteri beklentilerinin karşılanamayacağına inanmaları.

### 1.3. ÜÇÜNCÜ BOŞLUK: HİZMET KALİTESİ SPESİFİKASYONLARI İLE HİZMETİN SUNUMU ARASINDAKİ BOŞLUK

Hizmet kalitesi spesifikasyonları ile hizmetin sunumu arasındaki boşluktur. Hizmet işletmeleri çalışanlarının hepsinden aynı performansı beklemek ve bunu standart haline getirmek her zaman mümkün olmayabilir. Bunun için kalite spesifikasyonları basit olmalı, tüm çalışanlar tarafından benimsenmeli ve örgüt kültürüne uygun olmalıdır.

Hizmet kalitesi spesifikasyonları ile hizmetin sunumu arasındaki boşluğa neden olan faktörler ise;

- Rol belirsizliği olması,
- Rol çatışması olması,
- Personelin becerileri ile işi arasındaki uyumsuzluk olması,
- İş gereklerine uygun olan teknoloji kullanılmaması,
- Kontrol sistemlerinin yetersiz olması,
- Çalışanlar arasında takım ruhunun olmaması,
- Çalışanlarda müşteri bilincinin olmaması ya da yetersiz olmasıdır.

### 1.4. DÖRDÜNCÜ BOŞLUK: HİZMETİN SUNUMU İLE DIŞSAL İLETİŞİMLER ARASINDAKİ BOŞLUK

Hizmetin sunumu ile dışsal iletişimler arasındaki boşluktur. Bu boşluk esas olarak hizmet işletmelerinin yazılı medya ve televizyon aracılığıyla kendilerini ifade etmeleri ile sağlanan hizmetin farklı olmasından kaynaklanmaktadır. İşletmelerin reklâmları müşteri beklentilerini etkilemektedir. Reklâmlarla müşteriye verilen bilgiler genelde müşterinin kafasındaki kalite kavramını etkilediği için, müşterinin sunulan hizmete yönelik kalite algısının olumlu olabilmesi için, hizmetin reklâmlarda

ifade edildiği gibi sunulması gerekmektedir. Reklâmların gerçekçi olmaması durumunda ise, yüksek beklenti içindeki müşterilerin ilgili hizmetlere yönelik kalite algısı düşük olacaktır.

- İşletmede reklam ve üretim departmanları arasındaki iletişim eksikliği,
- Personel yönetimi, pazarlama ve üretim bölümleri arasındaki iletişim eksikliği,
- Birimler arasında politika ve prosedürler açısından farklılıklar olması,
- Aşırı vaatte bulunma eğiliminin olması.

#### 1.5. BEŞİNCİ BOŞLUK: BEKLENEN HİZMET-ALGILANAN HİZMET BOŞLUĞU

Müşterilerin bekledikleri hizmet ile algıladıkları hizmetin farklı olmasından kaynaklanan, beklenen hizmet- algılanan hizmet boşluğudur. Algılanan hizmet kalitesi, beklenen hizmet ve algılanan hizmetin farkından oluşmaktadır. Başka bir deyişle müşterilerin algıladıkları hizmet kalitesi; müşterinin hizmetten beklentileri ve algıladıkları sonucunda olumlu ya da olumsuz şekilde ortaya çıkmaktadır.

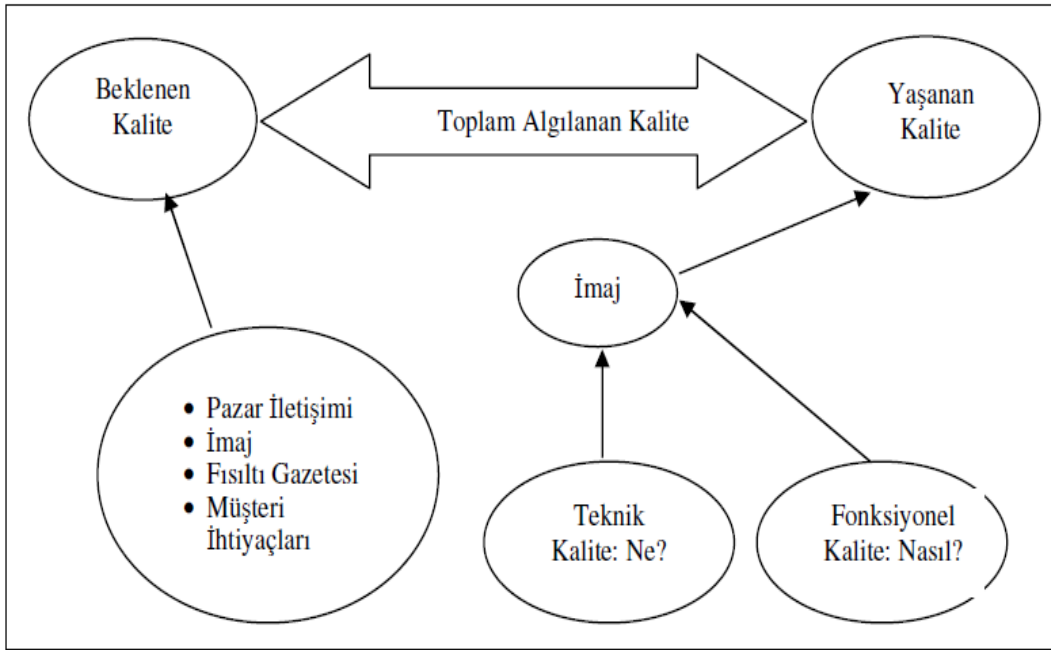
Araştırmacılara göre diğer dört boşluğun olmaması durumunda algılanan hizmet-beklenen hizmet boşluğu kapanabilecektir. Beklenen hizmet müşteriye yönelik; algılanan hizmet ise hizmet veren personele ve işletmeye yönelik birtakım işletme içi faaliyetlerin ve kararların sonucudur. Buna göre reklamlar, geçmişte yaşadığı deneyimler, diğer müşterilerden edindikleri bilgiler, kişisel özellikleri ve ihtiyaçları müşteri beklentilerini ya da beklenen hizmeti etkileyen faktörlerdendir (Uyguç, 1998: 32).

## 2. GRÖNROOS'UN HİZMET KALİTESİ MODELİ

Hizmet kalitesinin bileşenleri: teknik kalite, fonksiyonel kalite ve itibar kalitesidir. Teknik kalite sunulan hizmetin çıktıları ile ilgilidir. Fonksiyonel kalite sunulan hizmet süreci ile ilgilidir. İtibar kalitesi ise, hizmet sunan işletmenin genel

imajı ile ilgilidir (Grönroos, 1984: 38-40). Başka bir ifadeyle teknik kalite müşterinin hizmet sunum sürecinde “ne” aldığını, fonksiyonel kalite ise “nasıl” aldığını belirlemeye yöneliktir (Yumuşak, 2006: 34; Karadağ, 2010: 22). Bu bileşenler kullanılarak geliştirilen hizmet kalite modeli Şekil 5’teki gibidir:

**Şekil 5. Grönroos’un Hizmet Kalitesi Modeli**



Kaynak: Grönroos, 1984: 40.

Yaşanan kalite, hizmetin verilmesi esnasında müşterinin işletme ile birebir iletişimi sonucunda “ne elde ettiği” ve işletmenin hizmeti “nasıl sunduğu” nun müşteri tarafınca algılanmasını ilgilendiren bir kavramdır (Strömgen, 2007:15).

Grönroos'un hizmet kalitesi modelinde müşterinin kaliteyi değerlendirmesi, kaliteyi algılayış biçimine bağlı olarak açıklanmaktadır. Model, merkeze müşteri algısını yerleştirmekte ve tüketicinin hizmetten bekledikleri ile deneyimleri arasında olumlu bir ilişki olduğunu varsaymaktadır (Mohammad, 2007: 36; Yumuşak, 2006: 34).

Teknik kalite, müşterinin hizmet sonuçlarından aldığı duyumdur. Buna, yemeğin lezzeti veya bir doktorun bir hastayı tedavi ettikten sonraki hastanın

hissettikleri örnek verilebilir. Fonksiyonel kalite ise, müşterinin hizmeti alırken ki süreçtir. Başka bir deyişle hizmet sunan tarafın yaklaşımı, hizmet verilen ortamın durumu, istendiğinde hizmet vermek için hazır ve uygun olmak ve müşteri ilişkileri gibi faktörlere bağlı olup hizmetin müşteriye “nasıl” ulaştırıldığı ile ilgilidir. Doktorun muayene sırasında hastaya karşı tutum ve davranışları, tedavi alınan hastanenin fiziksel koşulları, hasta yakınlarının ihtiyaçlarına yönelik hizmetlerin bulunması kalitenin fonksiyonel boyutuna örnek verilebilir. İmaj ise, hizmet kalitesi için çok önemli olup, teknik ve fonksiyonel kalite dışında kalan unsurları kapsamaktadır. Grönroos’a göre kalite algılanırken imaj, süzgeç görevi yapmaktadır (Gülmez, 2005: 150; Paylan, 2007: 17; Torun, 2009: 40).

Müşterinin algıladığı kalite, işletmenin imajını da göz önüne alarak, beklediği hizmet kalitesi ile yaşadığı kaliteyi değerlendirmesinin sonucudur (Uyguç, 1998: 33). Beklenen kalite birçok faktörün bir fonksiyonu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu faktörler (Mohammad, 2007: 36):

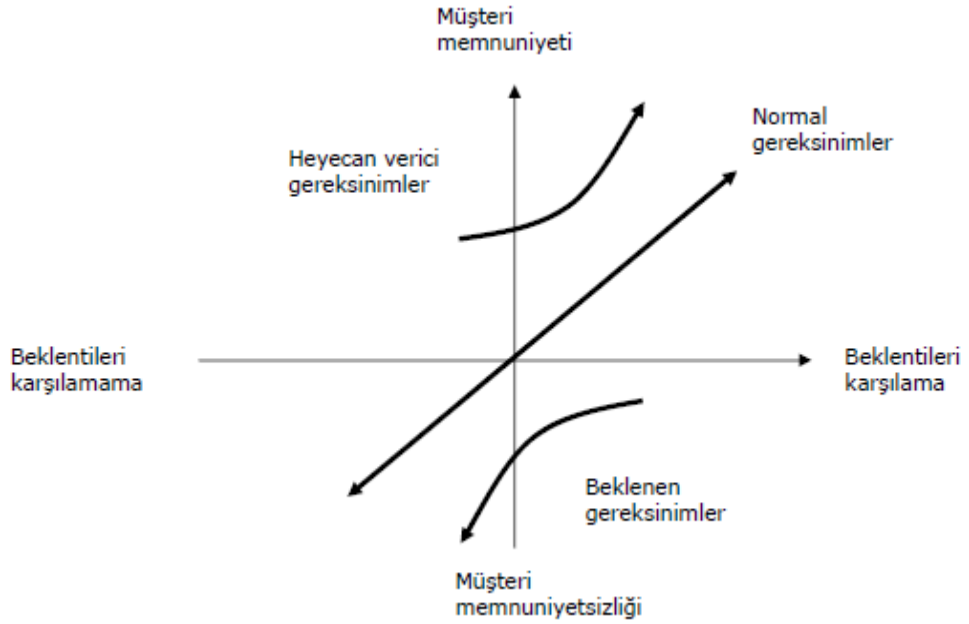
- Pazar iletişimi,
- İmaj,
- Fısıltı gazetesi (sözlü iletişim)
- Müşteri ihtiyaçlarıdır.

Pazar iletişimi, işletme ve müşteri arasındaki iletişimi, diğer bir ifadeyle hizmet işletmesinin dışsal iletişimini gösterir. Bu iletişim şeklinde reklamlar, posta ile iletişim, satış kampanyaları, halkla ilişkiler gibi unsurlar kullanılmıştır ve bunlarda işletmenin kontrolünde olan unsurlardır. İşletme imajı ise, işletmenin dolaylı olarak kontrolünde olan ve işletmenin performansının bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. Geçmiş deneyimler, alınan hizmetle ilgili önceden geçirilen bir tecrübenin diğer müşterilere iletilmesi şeklinde gerçekleşir. Müşteri ihtiyaçları ortaya çıktığı zaman kişi, öncelikle temel gereksinimini karşılamanın yollarını arayacak ve bunu en uygun ve en iyi şekilde karşılayacak hizmeti sunan işletmeye yönelecektir (Torun, 2009: 40; Yumuşak, 2006: 37).

### 3. KANO MODELİ

Kano Modeli, 1984 yılında Noritoki Kano ve arkadaşları tarafından geliştirilen ve işletmelerin müşteri beklentilerini karşılayabilme derecesi ile tüketici tatmini arasındaki ilişkiyi anlatan bir modeldir. Kano modeli ile müşteri memnuniyetiyle bir ürünün veya bir hizmetin performansı arasındaki ilişki ortaya çıkarılır (Delice ve Güngör, 2008: 194; Mohammad, 2007: 47). Kano Modelinin grafiksel gösterimi Şekil 6'da görülmektedir.

*Şekil 6. Kano Modeli*



Kaynak: Erdem, Kavrukkoca ve Özdağoğlu, 2003: 66

Grafiğin yatay eksenini ürün veya hizmetin müşteri beklentilerini karşılamada ne kadar başarılı olduğunu göstermektedir. Kısaca başarı derecesi, işletmenin tüketici gereksinimlerini karşılayabilme derecesidir. Dikey eksen ise ürün veya hizmetle ilgili müşteri tatmin derecesini göstermektedir (Mohammad, 2007: 48).



Müşteri memnuniyeti ile işletmenin başarı derecesi arasındaki ilişkiyi ortaya koyan modele göre üç türlü müşteri gereksinimi vardır (Delice ve Güngör, 2008: 193-194; Savaş ve Ay, 2006: 251; Uca ve Menteş, 2008: 78). Bunlar şunlardır:

**Normal Gereksinimler:** Müşteriler tarafından zaten ürün üzerinde bulunması gereken ve bulunduğu varsayılan özelliklerdir. Ürünün veya hizmetin bileşenleridir. Bu özelliklerin olması memnuniyeti artırmamakla birlikte, bu özelliklerin eksikliği memnuniyeti olumsuz yönde etkilemektedir. Müşteriler temel gereksinimlerden nadiren söz ederler. Yeni alınan bir otomobilin çalışır olması yada çizik olmaması, süper marketten alınan bir ürünün bozuk olmaması müşterilerce bir garanti olarak görülür.

**Beklenen Gereksinimler:** Bir müşteriye o üründen ne beklediği sorulduğunda alınan cevaptır. Müşterinin üründen beklediği temel performanstır. Bu gerekler yerine getirildiğinde müşteri memnuniyetine, yerine getirilmediklerinde ise müşteride tatminsizliğe yol açar. Yani müşteri isteklerinin yerine getirilme derecesi artıkça memnuniyet düzeyi artmaktadır. Örneğin, bir arabadaki gaz göstergesinin iyi çalışması müşteri tarafından beklenen bir özelliktir.

**Heyecan Verici Gereksinimler:** Müşteriyi son derece memnun eden ürün özellikleridir. Müşteri bu özelliklere karşı bir beklenti içinde değildir ancak bu gereklerin yerine getirilmesi müşteriyi memnun etmektedir. Buna karşın bu özellikleri taşımayan ürün müşteride bir tatminsizliğe neden olmaz. Sonuç olarak, bu özellikler rakip ürünlerden farklı olmayı sağlayan özelliklerdir

#### 4. SERVQUAL ÖLÇEĞİ

SERVQUAL Ölçeği: Amerika'da Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından yapılan çalışmalar sonucunda, müşterinin hizmet kalite ihtiyaçlarına dayalı olarak bir işletmenin hizmet kalitesi performansını fark analizi uygulaması yoluyla ölçmek için geliştirdikleri bir tekniktir (Aksaraylı ve Saygın, 2011: 23; (Kılıç ve Eleren, 2009: 106; Rahman vd. 2007: 41; Strömger, 2007: 19).

SERVQUAL, hizmet kalitesinin en kapsamlı çalışmalarından biridir. Araştırmacılar, geliştirdikleri yöntemin evrensel olarak geçerli olduğunu ve küçük değişikliklerle her sektöre uygulanabileceğini, hizmet kalitesi boyutlarını tanımladıklarını savunmaktadırlar. Bir çok araştırmacı tarafından eleştirilse de SERVQUAL ölçeği şu ana kadar farklı sektörlerde yaygın uygulama alanı bulan bir ölçektir (Mohammad, 2007: 39). SERVQUAL ölçeğinin, bir veya birden fazla işletmeye uygulanması, bir veya birden fazla dönemlik uygulanması, değerlendirmeye hangi fark veya farkların dahil edileceği gibi hususlar nedeniyle konu, kapsam, boyut ve sonuçlar olarak farklılıklar görülebilmektedir (Hotamışlı ve Eleren, 2011: 226).

Parasuraman; Zeithaml ve Berry hizmet kalitesi kavramına daha geniş bir bakış açısı getirebilmek, kavramsal bir hizmet kalitesi modeli geliştirebilmek ve hizmet kalitesi konusunda daha sonra yapılacak araştırmalara ışık tutabilmek amacıyla çalışmalar yapmışlardır. Bunun için seçilen dört hizmet kategorisinden (bankacılık, kredi kartı hizmetleri, menkul değerler komisyonculuğu ve tamir bakım hizmeti) müşterilerle odak grup görüşmeleri, yöneticilerle derinlemesine görüşmeler yapmışlardır (Parasuraman vd., 1985: 41-44). Grupta bulunanlara yöneltilen;

- Aldıkları hizmetten memnuniyetlerinin veya memnuniyetsizliklerinin nedenleri nelerdir?
- İdeal hizmeti nasıl tanımlarsınız?
- Hizmet kalitesi sizler için ne ifade ediyor?
- Hizmet kalitesini değerlendirmede önemli olan faktörler nelerdir?
- Hizmetlerden nasıl bir performans bekleniyor?
- Hizmet kalitesinde fiyatın etkisi nedir?

gibi sorulara alınan cevaplar sonucunda müşterilerin hizmet kalitesini nasıl değerlendirdikleri, hizmet kalitesinin tanımı, müşteri beklentilerini etkileyen faktörler ve hizmet kalitesinin boyutları konusunda önemli bilgiler elde etmişlerdir. Yapılan araştırma sonucunda müşterilerin algıladığı hizmet kalitesi “müşteri beklentileri ile algıları arasındaki farklılık ölçüsü” olarak tanımlanmıştır (Devebakan, 2005: 24; Parasuraman vd.,1985: 44).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin araştırmaları sonucunda müşteri beklentilerini etkileyen dört temel faktörün olduğu tespit edilmiş olup bunlar; sözlü iletişim, kişisel ihtiyaçlar, geçmiş deneyimler ve dışsal iletişimler (Desombre & Eccles, 1998: 22; Devedakan, 2005: 25-26) şeklindedir:

**Sözlü İletişim:** Müşterilerin hizmet kalitesi konusundaki beklentileri, daha önce bu hizmeti almış olan diğer müşterilerinin (komşu, arkadaş vb.) tavsiyelerinden önemli ölçüde etkilenmektedir.

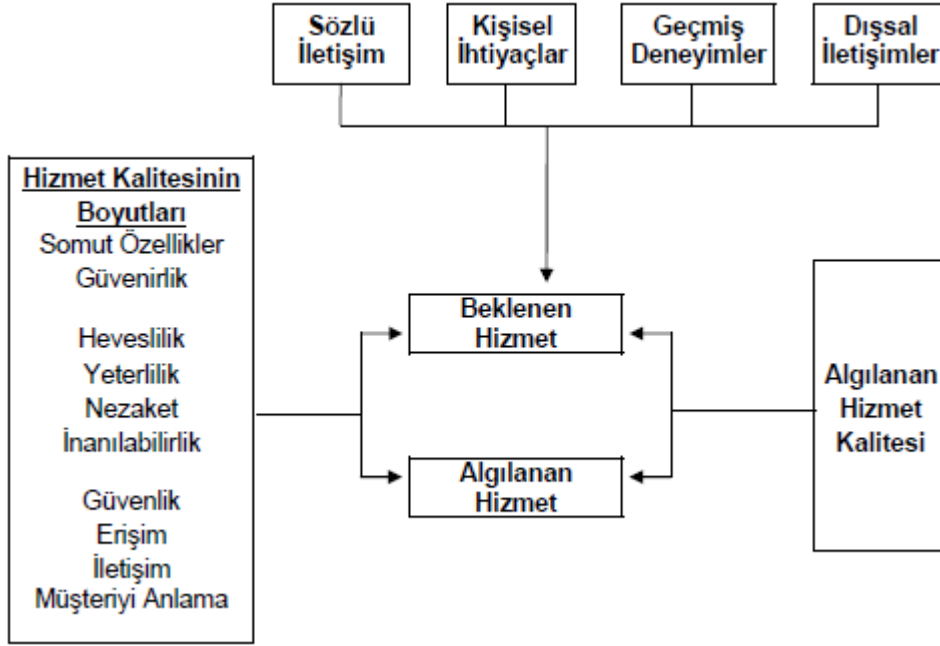
**Kişisel İhtiyaçlar:** Müşterilerin kişisel ihtiyaçları beklentilerini önemli ölçüde biçimlendirmektedir.

**Geçmiş Deneyimler:** Daha önce hizmetten yararlanan bir müşteri önceden hizmet hakkında daha deneyimli olduğundan, hiç deneyimi olmayan bir müşteriye göre daha düşük bir beklentide olmaktadır. Çünkü ilgili hizmeti daha önce aldığından nelerle karşılaşabileceğini bilmektedir.

**Dışsal İletişimler:** Hizmet sunan işletme doğrudan ve dolaylı yollarla müşterilerine bir takım mesajlar göndermektedir. Bu mesajlar yazılı medyada ve televizyonda yayımlanan reklâmlar, broşürler olabildiği gibi, bir tamir bakım firmasının temsilcilerinin randevularına zamanında varmasını garanti etmesi, kredi kartı şirketinin kartlarının dünyanın her yerinde kabul edildiği mesajını vermesi de olabilmektedir. Hizmet işletmelerinin müşterilerine gönderdiği mesajlar inandırıcı olmazsa, müşterilerin sunulan hizmetlere yönelik kalite algısı düşük olmaktadır.

Araştırmacılar müşteri görüşmeleri sonunda, müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmelerini şematik hale getirmişlerdir. Şekil 7 incelendiğinde, sözlü iletişim, kişisel gereksinimler, müşterilerin geçmiş deneyimleri ve dışsal iletişimlerin müşterilerin beklediği hizmeti etkilediği görülmektedir. Diğer taraftan müşterilerin hizmetlerden beklentileri ve söz konusu hizmetlere yönelik algılarının karşılaştırılmasıyla algılanan hizmet kalitesinin oluştuğu görülmektedir.

**Şekil 7. Müşterilerin Hizmet Kalitesini Değerlendirmesi**



Kaynak: Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985: 48

Parasuraman, Zeithaml ve Berry hizmet kalitesinin tanımını yapabilmek için hedef kitle üzerinde müşteri beklenti ve algıları arasındaki farkın tespitinde hizmetin 10 genel boyutunu belirlemişlerdir. Belirlenen bu boyutlar; somut/fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, nezaket, inanılabilirlik, güvenlik/emniyet, ulaşılabilirlik, iletişim ve tüketiciyi anlama'dır (Kılıç ve Eleren, 2009: 106). 1988 yılında 97 önerme ve 10 boyuttan oluşan kantitatif çalışmalarını, dört farklı hizmet sektöründe aşamalı olarak uygulamışlar, bazı önerme ve boyutları birleştirmişler (Hotamışlı ve Eleren, 2011: 224) ve SERVQUAL adını verdikleri bir hizmet kalite ölçüm aracı olan anketi geliştirmişlerdir. Ankette yer alan beş boyut şöyledir: Fiziksel özellikler, Güvenilirlik ve Heveslilik boyutları korunmuş, Yetenek, Nezaket, İnanılabilirlik ve Güvenlik boyutları Güvence boyutu içine alınmış, Ulaşılabilirlik, İletişim ve Müşteriyi anlama boyutu Empati boyutu içinde ele alınmıştır. Ankette temel olarak beş boyutla ilgili olarak 22 ifade yer almaktadır. (Lim & Tang, 2000: 291; Saat, 1999: 114).

SERVQUAL ölçeği iki bölümden oluşmaktadır. Müşterilerin hizmet satın alacakları işletmeyle ilgili beklenti bölümü ve müşterilerin hizmet satın aldıkları işletmenin hizmetlerinden elde ettikleri tecrübe ile ilgili algı bölümüdür. Bu nedenle ölçüm gerçekte 44 ifade üzerinden yapılmaktadır. Beklenti bölümündeki önermeler genel olarak “Mükemmel işletmeler” ifadesiyle, algı bölümündeki önermeler ise hizmet kalitesi ölçümü yapılacak olan işletmenin adı “X işletmesi” ifadesiyle başlamaktadır. Katılımcılardan bunlara katılma dereceleriyle doğru orantılı olarak 7’li likert ölçeği üzerinden 1’den 7’ye kadar bir puan vermeleri istenmektedir. 7 puanı, “tamamen katılıyorum”, 1 puanı, “hiç katılmıyorum” anlamına gelmektedir. 1988 yılında yapmış oldukları çalışmada ilave olarak 22 soruyu oluşturan 5 boyutun toplamları 100 olacak şekilde katılımcıların kendilerine göre her bir boyutun kendileri için ne kadar önemli olduğu ile ilgili bölümü cevaplandırmaları da istenmektedir (Kılıç ve Eleren, 2009: 107).

SERVQUAL mantığında hizmet kalitesi değerlendirmesi müşterilerin algı-beklenti ifade çiftlerine verdikleri puanlar arasındaki farkın hesaplanmasına dayanmaktadır. Bu durumda elde edilen faktörler üzerinden SERVQUAL skoru aşağıdaki gibi hesaplanmaktadır.

SERVQUAL skoru (SS)= Algı Skoru (A) - Beklenti Skoru (B)

SERVQUAL skorları kullanılarak her bir boyut için ortalama SERVQUAL skoru hesaplanır. Ortalama SERVQUAL skorları iki aşamada elde edilmektedir (Çiçek ve Doğan, 2009: 204):

- Her bir müşteri için söz konusu boyuta ait ifadelere verilen SERVQUAL skorları toplanır ve boyutu oluşturan ifade sayısına bölünür.
- N sayıda müşteri için birinci adımda elde edilen sayılar toplanır ve örneklem hacmine (N) bölünür.

Toplam hizmet kalitesi skorunu elde etmek için de 5 boyut için hesaplanan skorlar toplanıp 5’e bölünür. Sonuçta bulunan ağırlıklandırılmamış SERVQUAL skorudur.

SERVQUAL ölçeğinin uygulama alanlarını şu şekilde özetlemek mümkündür (Bulgan ve Gürdal, 2005: 249; Eleren vd., 2007: 79; Saat, 1999:115):

- Farklı zamanlardaki müşteri beklentileri ve algılamalarının karşılaştırılması,
- İşletmenin kendi SERVQUAL puanını rakiplerinininki ile karşılaştırması,
- Farklı kalite algılamalarına sahip müşteri kısımlarının incelenmesi,
- İç müşterilerin kalite algılamalarının değerlendirilmesidir,

## 5.SERVPERF ÖLÇEĞİ

SERVPERF ölçeği, hizmet kalitesinin ölçümünde sadece performansa odaklanmakta ve müşteri beklentilerini dikkate almamaktadır. Cronin & Taylor, SERVQUAL ölçeğine müşteri tatmini daha karmaşık hale getirdiği eleştirisini yaparak sadece performansı değerlemeyi uygun bulmuşlar (Cronin & Taylor, 1992: 56).

SERVPERF ölçeğinde ortaya çıkan performans müşterinin algıladığı hizmet kalitesini en iyi şekilde yansıttığı düşüncesiyle beklentiler dikkate alınmamaktadır. SERVPERF ölçeğine göre, yüksek algılanan performans, yüksek hizmet kalitesi demektir (Abdullah, 2006: 34). SERVPERF oldukça basit bir formül aracılığıyla hizmet kalitesini performansa (hizmet kalitesi= performans) eşitlemektedir. SERVQUAL ölçeğinin bir çeşidi olan ve algılanan başarı unsurunu içeren SERVPERF ölçeği, sadece 22 parçayı içermektedir. SERVPERF ölçeğinin 22 maddesi; fiziki imkanlar, güvenilirlik, cevap verebilirlik, güvence, empati boyutları içerisinde sınıflanarak, analiz edilmektedir (Bülbül ve Demirer, 2008: 182; Türk, 2009: 402-405).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### HASTANELERDE HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL ÖLÇEĞİ İLE ANALİZİ: AFYONKARAHİSAR İL MERKEZİNDE KARŞILAŞTIRMALI BİR ARAŞTIRMA

#### 1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın amacı, Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren hastanelerin hizmet kalitesini SERVQUAL Ölçeği ve GAP modeli yardımıyla ölçmek ve karşılaştırmalı olarak analiz etmektir.

#### 2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Sağlık işletmeleri çok önemli ve hayati hizmetler veren işletmelerdir. Sağlık hizmetleri doğrudan insan yaşamıyla ilgili olduğu için bu konuda yapılacak herhangi bir hata dönülmesi imkânsız sonuçlara neden olabilmektedir. Bu nedenle bu tür işletmelerdeki teknik ve fonksiyonel kalitenin önemi artmaktadır.

Bir toplumdaki sağlık sistemi iyi işlediğinde, iş gücü kayıplarını minimuma indirip verimliliği artırır, diğer yandan gelecekteki tıbbi bakım ve masraflarından, ileride oluşabilecek kayıplardan tasarruf sağlamaktadır (Mohammad, 2007: 92).

Hizmet kalitesindeki gelişmeler bir işletmeye daha fazla yeni müşteri kazandırır. Hizmet kalitesini geliştiren kurumlar minimum masrafla maksimum kazanç elde edebilecektir. Kalite kavramının özünde sürekli iyileştirme yattığı için, hizmet kalitesinin ölçülmesi gerekmektedir. Ölçülemeyen şeyin iyileştirilemeyeceği açık olduğundan, hizmet kalitesinin ölçümünde belli hususlar dikkate alınarak yapılmalıdır. Bu çalışma ile hastanelerden hizmet alan hastaların gözüyle hastane hizmet kalitesi geliştirilecek ve sağlıklı bir topluma ulaşılabilecektir. Bu nedenle; Hizmet kalitesinin ölçümünde yaygın olarak kullanılan ölçeklerden biri olan

SERVQUAL diye kısaltılan Parasuman, Zeithaml ve Bery tarafından geliştirilen model (1983-1990) ve GAP Modeli yardımıyla bu araştırmada kullanılacaktır.

### 3. ARAŞTIRMANIN SORULARI

Afyonkarahisar'da bulunan hastanelerden hizmet alan hastaların beklenti düzeyiyle algılama düzeyleri arasında SERVQUAL skorları açısından bir farklılık var mı?

Bu genel soru çerçevesinde aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır.

- 1) Hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler ve ulaşılabilirlik boyutlarında katılımcıların beklenti ve algı düzeylerinin cinsiyet değişkeni açısından ankete katılan hastalar arasında anlamlı bir oluşturmaktadır mıdır?
- 2) Hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler ve ulaşılabilirlik boyutlarında katılımcıların beklenti ve algı düzeylerinin yaş değişkeni açısından ankete katılan hastalar arasında anlamlı bir oluşturmaktadır mıdır?
- 3) Hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler ve ulaşılabilirlik boyutlarında katılımcıların beklenti ve algı düzeylerinin medeni durum değişkeni açısından ankete katılan hastalar arasında anlamlı bir oluşturmaktadır mıdır?
- 4) Hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler ve ulaşılabilirlik boyutlarında katılımcıların beklenti ve algı düzeylerinin eğitim durumu değişkeni açısından ankete katılan hastalar arasında anlamlı bir oluşturmaktadır mıdır?
- 5) Hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler ve ulaşılabilirlik boyutlarında katılımcıların beklenti ve algı düzeylerinin meslek değişkeni açısından ankete katılan hastalar arasında anlamlı bir oluşturmaktadır mıdır?



- 6) Hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler ve ulaşılabilirlik boyutlarında katılımcıların beklenti ve algı düzeylerinin sosyal güvence değişkeni açısından ankete katılan hastalar arasında anlamlı bir oluşturmakta mıdır?
- 7) Hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler ve ulaşılabilirlik boyutlarında katılımcıların beklenti ve algı düzeylerinin aylık gelir değişkeni açısından ankete katılan hastalar arasında anlamlı bir oluşturmakta mıdır?
- 8) Hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler ve ulaşılabilirlik boyutlarında katılımcıların beklenti ve algı düzeylerinin tedavi gördüğü hastane değişkeni açısından ankete katılan hastalar arasında anlamlı bir oluşturmakta mıdır?
- 9) Hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler ve ulaşılabilirlik boyutlarında katılımcıların beklenti ve algı düzeyleri SERVQUAL skorları açısından herhangi bir farklılık oluşturmakta mıdır?
- 10) Ankete katılan katılımcıların genel olarak beklenti ve algılama düzeyine göre SERVQUAL skorları açısından bir farklılık oluşturmakta mıdır?

#### **4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ**

Hastane hizmetlerinin kalitesini ölçmek için yapılan araştırmada, hastaların genel beklenti ve genel algılamalarının genel SERVQUAL skorları açısından anlamlı farklılık oluşturup oluşturmadığı aşağıdaki hipotezlere göre tartışılmış ve değerlendirilmiştir.

H1. Cinsiyet değişkeni açısından katılımcıların genel algı ve genel beklenti düzeylerine göre genel SERVQUAL skorları açısından anlamlı bir farklılık vardır.

H2. Yaş değişkeni açısından katılımcıların genel algı ve genel beklenti düzeylerine göre genel SERVQUAL skorları açısından anlamlı bir farklılık vardır.

H3. Medeni durum değişkeni açısından katılımcıların genel algı ve genel beklenti düzeylerine göre genel SERVQUAL skorları açısından anlamlı bir farklılık vardır.

H4. Eğitim durumu değişkeni açısından katılımcıların genel algı ve genel beklenti düzeylerine göre genel SERVQUAL skorları açısından anlamlı bir farklılık vardır.

H5. Meslek değişkeni açısından katılımcıların genel algı ve genel beklenti düzeylerine göre genel SERVQUAL skorları açısından anlamlı bir farklılık vardır.

H6. Sosyal güvence değişkeni açısından katılımcıların genel algı ve genel beklenti düzeylerine göre genel SERVQUAL skorları açısından anlamlı bir farklılık vardır.

H7. Aylık gelir değişkeni açısından katılımcıların genel algı ve genel beklenti düzeylerine göre genel SERVQUAL skorları açısından anlamlı bir farklılık vardır.

H8. Afyonkarahisar'da bulunan hastanelerden hizmet alan hastaların beklenti düzeyiyle algılama düzeyleri arasında SERVQUAL skorları açısından bir farklılık vardır.

H9. Ankete katılan hastaların hastane tercihleriyle, hastaların aylık gelir ve eğitim durumu arasında bir ilişki vardır.

## **5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Bu bölümde araştırma modeli, araştırmanın evreni ve örnekleme, araştırmada kullanılan veri toplama araçları ve verilerin çözümlenmesinde yararlanılan istatistiksel yöntem ve teknikler açıklanmıştır.

### **5.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ**

Bu çalışmada tarama (survey) yöntemi kullanılmıştır. Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu, olduğu gibi betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları herhangi bir şekilde

değiştirme, etkileme çabası gösterilmez. Bilinmek istenen bir şey vardır ve oradadır. Önemli olan, onu uygun bir biçimde “gözleyip” belirleyebilmektir. Tarama modelini kullanırken kesit alma ve ilişkiyel yaklaşım lar kullanılmıştır. Başka bir deyişle evrenin tamamına ulaşamadığımız için belli bir grup örneklem olarak alınır ve bağımsız değişkenlerle diğ er değişkenler arasında ilişki aranır (Karasar, 2005: 77-81).

## 5.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar il merkezinde sağlık hizmeti veren gerek kamu gerekse özel hastaneler ve bu hastanelerden hizmet alan tüm hastalar oluşturmaktadır. Afyonkarahisar İl Sağlık Müdürlüğü 2010 verilerine göre araştırmanın ana kütlesi 1296709 (Afyon Kocatepe Üniversitesi Ahmet Necdet Sezer (ANS) Araştırma ve Uygulama Hastanesi: 172911; Afyonkarahisar Devlet Hastanesi ve Afyonkarahisar Kocatepe Devlet Hastanesi: 778583; Özel Park Hastanesi: 185220; Özel Fuar Hastanesi: 159995) kişiden oluşmaktadır. Araştırmanın örnekle mi ise uygun örnekleme yöntemi ile seçilen hastalar oluşturmaktadır. Araştırmada kullanılan uygun örneklem yöntemi, seçkisiz olmayan (nonrandom sampling) yöntemlerden uygun örnekleme (convenience sampling) yöntemidir (Fraenkel & Wallen, 2006: 99). Örnekleme alınan hastaneler Afyon Kocatepe Üniversitesi Ahmet Necdet Sezer (ANS) Araştırma ve Uygulama Hastanesi, Afyonkarahisar Devlet Hastanesi, Afyonkarahisar Kocatepe Devlet Hastanesi (eski SSK Hastanesi), Özel Park Hastanesi ve Özel Fuar Hastanesidir. Bu hastanelerden hizmet alan 811 hastaya ulaşılmış ve bunlardan 768 hastanın doldurduğu anketle analiz yapılmıştır.

## 5.3. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırma Afyonkarahisar il merkezinde bulunan aynı fonksiyona sahip iki özel üç kamu hastanesinden hizmet alanlarla sınırlıdır.

#### 5.4. ÖLÇME ARACI

Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından Amerika’da geliştirilen ve pek çok hizmet sektörüne uygulama kolaylığı olan SERVQUAL ölçeği, Türkiye’de de Taş (2009: 81-129) tarafından hastane sektörüne uyarlanıp uygulanmıştır. Araştırmada Taş’ın uyarladığı ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekte SERVQUAL ölçeğindeki 5 boyut aynen alınmamış, hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler ve ulaşılabilirlik boyutlarından oluşan anket kullanılmıştır. Anket 27 sorudan oluşmaktadır. Ancak yapılan faktör analizi sonucu 6. ve 12. maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Ölçeğimiz toplam 25 sorudan oluşmuştur. Ölçeğin Cronbach Alpha’sı 0.93 ve KMO’su 0.96 olarak bulunmuştur.

**Tablo 3.1. Ölçeğe Alınan Maddeler ve Faktör Yükleri**

	S. N.	Maddeler	Beklenti Faktör Yüğü & Alpha=924	Algı Faktör Yüğü & Alpha=,945
Faktör 1: Hekimlik Hizmetleri	18	Hekim saygılı ve nezaketlidir	,713	,745
	19	Hekim ilgili ve yakındır	,803	,783
	20	Hekimler hasta sorularına onların anlayacağı şekilde cevap verir	,757	,768
	21	Hekimin yardımcı olma isteği vardır	,806	,797
	22	Hekimin muayene ve tedavisine güven duyarım	,615	,770
	23	Hekimin, muayene ve tedavi hakkında verdiği bilgiler yeterli	,828	,770
	2	Hekimin, size ayırdığı zaman yeterli	,792	,710
	4	Hekimin, durumunuz hakkında düşüncenizi / fikrinizi alma çabası vardır	,784	,704
Faktör 2: Hemşirelik Hizmetleri	13	Sizinle ilgilenen hemşire veya diğer personel saygılı ve nezaketli	,541	,744
	14	Sizinle ilgilenen hemşire veya diğer personel ilgili ve yakındır	,744	,765
	15	Hemşire/diğer personel hastaların sorularını anlaşılır şekilde yanıtlar	-,493	,753
	16	Hemşire/diğer personelin yardımcı olma isteği vardır	,710	,736
	17	Hemşire/diğer personel uygulanan işlemler hakkında hastayı bilgilendirir	,646	,651
Faktör 3: Fiziksel Özellikler	7	Hastane uygun fiziki ve teknolojik donanıma sahip	,618	,617
	8	Çalışanlar düzgün ve iyi görünüme sahip	,578	,584
	9	Hastanenin iç ve dış mekanı düzgün görünüme sahip	,594	,736

	10	Tuvaletler temiz ve düzenli	,555	,667
	11	Genel olarak hastane temiz	,604	,667
	26	Hastanenin ısıtma ve soğutma sistemleri yeterli	,751	,642
	27	Hastanenin havalandırma sistemi yeterli	,773	,731
Faktör 4: Ulaşılabilirlik	1	Randevu ve sıra alma kolaylığına sahiptir	,788	,693
	2	Yönlendirmeler açıklayıcı ve yardım edici özelliğe sahiptir	,796	,546
	3	Muayene olana kadar geçen süreyi en az seviyede tutar	,673	,575
	4	Hastaneye ulaşım kolay	,766	,519
	5	Kayıt işlemleri hızlı	,725	,673

### 5.5. VERİLERİN ANALİZİ

Uygulanan anket sonucunda elde edilen veriler istatistik programı kullanılarak çözümlenmiştir. Araştırmanın amaçlarına uygun olarak, araştırmaya katılan katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek için frekans (f), yüzde (%) hesaplamaları yapılmıştır. Her bir anketten elde edilen verilerin toplam puanlarının ortalamaları alınarak, bu ortalamalara değişkenlere uygun olarak, cinsiyet ve medeni durum değişkenleri için, ilişkisiz örneklem t-test (İndipendent Samples t Test) ve yaş, eğitim durumu, meslek, sosyal güvence, aylık gelir ve hastane değişkenleri için, tek faktörlü varyans analizi (one-way anova) uygulanmıştır. Hangi boyutlar arasında anlamlı farklılığın olduğunu belirlemek için de Tukey ve Tamhane testi yapılmıştır. Ayrıca ankete katılanların hastane seçimiyle eğitim durumu ve aylık gelirleri arasında bir ilişkinin olup olmadığı Ki-Kare testiyle analiz edilip yorumlanmıştır. Anketten elde edilen sonuçlar, tablolar üzerinde düzenlenerek yorumlanmıştır. Araştırmaya alınan hastaneler, Afyon Kocatepe Üniversitesi Ahmet Necdet Sezer (ANS) Araştırma ve Uygulama Hastanesi (K1), Afyonkarahisar Devlet Hastanesi (K2), Afyonkarahisar Kocatepe Devlet Hastanesi (K3), Özel Park Hastanesi (Ö2) ve Özel Fuar Hastanesi (Ö1) şeklinde kodlanmıştır.

Ortaya çıkan SERVQUAL skorları (Algılanan Kalite) içinde aşağıdaki şekilde bir değerlendirme skalası oluşturulmuştur. Yukarıdaki bölümlerde açıklandığı gibi, SERVQUAL skorları -4 ile +4 arasında değişen değerler alabilmekte idi. SERVQUAL skorunun pozitif çıkması halinde, müşteri beklentilerinin aşıldığı, negatif çıkması halinde müşteri beklentilerinin karşılanmadığı sonucu ortaya

çıkılmaktadır. SERVQUAL skorunun sıfır çıkması halinde ise, müşteri beklentilerinin en azından karşılandığı ve hizmetten memnun olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

**Tablo 3.2. SERVQUAL Skor Aralıkları**

-4 ve -3 arası skor	Çok Kötü
-2,99 ve -2 arası skor	Kötü
-1,99 ve -1 arası skor	Orta
-0,99 ve 0 (hariç) arası skor	İyi
0 ve yukarısı	Çok İyi

**Tablo 3.3. 5'li Derecelendirme Ölçeği Puan Aralığı**

Seçenekler	Verilen Puanlar	Puan Aralığı
Kesinlikle Katılmıyorum	1	1,00–1,80
Katılmıyorum	2	1,81–2,60
Kararsızım	3	2,61–3,40
Katılıyorum	4	3,41–4,20
Kesinlikle Katılıyorum	5	4,21–5,00

Ölçekte tamamen katılıyorum ile kesinlikle katılmıyorum arasında değişen beşli Likert ölçeği kullanılmıştır. Her bir yargı için performanstan (algıdan) beklentilerin çıkarılması sonucunda tüm değerlerin toplanmasıyla hizmet kalitesi elde edilmekte ve bu aşağıdaki formül ile hesaplanmaktadır.

Bu durumda SERVQUAL skoru;

$$Q = \Sigma (P - E)$$

Hizmet Kalitesi =Algılanan Hizmet Kalitesi- Beklenen Hizmet Kalitesi

## 6. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLARI

*Tablo 3.4. Araştırmaya Katılan Hastaların Demografik Özellikleri*

<b>CİNSİYET</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>MEDENİ DURUM</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Kadın	429	55,9	Evli	512	66,7
Erkek	339	44,1	Bekar	256	33,3
Toplam	768	100,0	Toplam	768	100,0
<b>YAŞ</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>SOSYAL GÜVENCE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
15-24 yaş	202	26,3	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	92,6
25-34 yaş	282	36,7	Yeşil kart	12	1,6
35-44 yaş	185	24,1	Güvencem yok	30	3,9
45-54 yaş	68	8,9	Özel sigorta	6	0,8
55 üzeri yaş	31	4,0	Ücretli	9	1,2
Toplam	768	100,0	Toplam	768	100,0
<b>EĞİTİM DURUMU</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>MESLEK</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
İlkokul	66	8,6	Akademisyen	76	9,9
Ortaokul	34	4,4	Memur	320	41,7
Lise	191	24,9	İşçi	74	9,6
Yüksekokul	79	10,3	Esnaf	70	9,1
Lisans	292	38,0	Ev Hanımı	106	13,8
Y.Lisans+Doktora	106	13,8	Ün. Öğrencisi	122	15,9
Toplam	768	100,0	Toplam	768	100,0
<b>AYLIK GELİR</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>HASTANE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
500 TL ve altı	118	15,4	K1 Hastanesi	310	40,4
501-1000 TL	138	18,0	K2 Hastanesi	147	19,1
1001-1500 TL	175	22,8	K3 Hastanesi	91	11,8
1501-2000 TL	182	23,7	Ö1 Hastanesi	102	13,3
2001-2500 TL	89	11,6	Ö2 Hastanesi	118	15,4
2501TL ve üzeri	66	8,6	Toplam	768	100,0
Toplam	768	100,0			

Araştırmaya katılan hastaların cinsiyet değişkenleri açısından dağılımlarına bakıldığında, kadın hastaların erkek hastalardan daha fazla olduğu görölmektedir. Bulgular kadın hastaların sayısının 429, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 55.9; erkek hastaların sayısının 339, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 44.1 olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan hastaların yaş değişkenleri açısından dağılımlarına bakıldığında, 25-34 yaş aralığında katılımın çok; 55 üzeri yaş grubu katılımın az olduğu görölmektedir. Bulgular 15-24 yaş aralığındaki hasta sayısı 202 ve dağılım içindeki yüzdesi % 26.3, 25-34 yaş aralığındaki hasta sayısı 282 ve dağılım içindeki yüzdesi % 36.7, 35-44 yaş aralığındaki hasta sayısı 185 ve dağılım içindeki yüzdesi % 24.1, 45-54 yaş aralığındaki hasta sayısı 68 ve dağılım içindeki yüzdesi % 8.9, 55 ve üzeri yaş grubundaki hasta sayısı 31 ve dağılım içindeki yüzdesi % 4.0 olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan hastaların medeni durum değişkeni açısından dağılımlarına bakıldığında, evli hastaların bekar hastalardan daha çok olduğu görölmektedir. Bulgular evli hastaların sayısının 512, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 66.7; bekar hastaların sayısının 256, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 33.3 olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan hastaların eğitim durumu değişkeni açısından dağılımlarına bakıldığında, lisans mezunu hastaların katılımının daha fazla olduğu görölmektedir. Bulgular ilkokul mezunu hastaların sayısının 66, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 8.6; ortaokul mezunu hastaların sayısının 34, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 4.4; lise mezunu hastaların sayısının 191, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 24.9; yüksek okul mezunu hastaların sayısının 79, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 10.3; lisans mezunu hastaların sayısının 292, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 38.0; yüksek lisans ve doktora yapmış hastaların sayısının 106, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 13.8 olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan hastaların meslek değişkenleri açısından dağılımlarına bakıldığında, memur olarak çalışan hastaların katılımının daha çok olduğu görölmektedir. Bulgular; akademisyen olarak çalışan hastaların sayısının 76, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 9.9; memur kategorisine giren hastaların sayısının 320,



dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 41.7; işçi kategorisine giren hastaların sayısının 74, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 9.6; esnaf olarak serbest çalışan hastaların sayısının 70, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 9.1; ev hanımı olan hastaların sayısının 106, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 13.8; üniversite öğrencisi olan hastaların sayısının 122, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 15.9 olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan hastaların sosyal güvence değişkenleri açısından dağılımlarına bakıldığında, en fazla katılımın Genel Sağlık Sigortası kapsamındaki hastalar olduğu görülmektedir. Bulgular Genel Sağlık Sigortası kapsamındaki hastaların sayısının 711, dağılım içindeki yüzdelerinin % 92.6; yeşilkartlı hastaların sayısının 12, dağılım içindeki yüzdelerinin % 1.6; güvencesi olmayan hastaların sayısının 30, dağılım içindeki yüzdelerinin % 3.9; özel sigortalı hastaların sayısının 6, dağılım içindeki yüzdelerinin % 0.8; hastaneye ücretli giden hastaların sayısının 9, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 1.2 olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan hastaların gelir değişkenleri açısından dağılımlarına bakıldığında, en yüksek dağılımın 1500-2000 TL gelir grubunda olduğu görülmektedir. Bulgular; 500 TL ve altı gelire sahip hastaların sayısının 118, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 15.4; 501-1000 TL gelire sahip hastaların sayısının 138, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 18.0; 1001-1500 TL gelire sahip hastaların sayısının 175, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 22.8; 1501-2000 TL gelire sahip hastaların sayısının 182, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 23.7; 2001-2500 TL gelire sahip hastaların sayısının 89, dağılım içindeki yüzdelerinin ise %11.6; 2501 TL ve üzeri gelire sahip hastaların sayısının 66, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 8.6; olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan hastaların hastane değişkenleri açısından dağılımlarına bakıldığında, en yüksek dağılımın K1Hastanesi olduğu görülmektedir. Bulgular; K1 Hastanesi hastaların sayısının 310, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 40.4; K2 Hastanesi hasta sayısının 147, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 19.1; K3 Hastanesi hastalarının sayısının 91, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 11.8; Ö1 Hastanesi hastaların sayısının 102, dağılım içindeki yüzdelerinin ise % 13.3 Ö2

Hastanesi hastaların sayısının 118, dağılım içindeki yüzdelерinin ise %15.4; olduğunu göstermektedir.

### 6.1.CİNSİYET DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU

**Tablo 3.5. Cinsiyet Değişkenine Göre t testi Sonuçları ve SERVQUAL Skorları**

BOYUT	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SD	SE	t	p
Hekimlik Hizmetleri Algı	Kadın	429	3,46	,912	,044	,634	,526
	Erkek	339	3,41	,936	,051		
Hekimlik Hizmetleri Beklenti	Kadın	429	4,81	,394	,019	3,281	,001*
	Erkek	339	4,70	,541	,029		
<b>Hekimlik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>Kadın</b>	<b>429</b>	<b>-1,3564</b>	<b>,94354</b>	<b>,04555</b>	-1,014	,311
	<b>Erkek</b>	<b>339</b>	<b>-1,2839</b>	<b>1,02972</b>	<b>,05593</b>		
Hemşirelik Hizmetleri Algı	Kadın	429	3,21	,955	,046	-,770	,441
	Erkek	339	3,27	,969	,053		
Hemşirelik Hizmetleri Beklenti	Kadın	429	4,81	,404	,019	2,089	,037*
	Erkek	339	4,71	,806	,044		
<b>Hemşirelik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>Kadın</b>	<b>429</b>	<b>-1,5935</b>	<b>1,01675</b>	<b>,04909</b>	-1,895	,058
	<b>Erkek</b>	<b>339</b>	<b>-1,4395</b>	<b>1,23393</b>	<b>,06702</b>		
Fiziksel Özellikler Algı	Kadın	429	3,23	,837	,040	-2,920	,004*
	Erkek	339	3,40	,819	,044		
Fiziksel Özellikler Beklenti	Kadın	429	4,81	,527	,025	3,511	,000*
	Erkek	339	4,68	,554	,030		
<b>Fiziksel Özellikler SERVQUAL Skoru</b>	<b>Kadın</b>	<b>429</b>	<b>-1,5861</b>	<b>,97771</b>	<b>,04720</b>	-4,524	,000*
	<b>Erkek</b>	<b>339</b>	<b>-1,2718</b>	<b>,92776</b>	<b>,05039</b>		
Ulaşılabilirlik Algı	Kadın	429	3,40	,980	,047	,067	,947
	Erkek	339	3,40	,845	,046		
Ulaşılabilirlik Beklenti	Kadın	429	4,80	,412	,020	3,313	,001*
	Erkek	339	4,69	,531	,029		
<b>Ulaşılabilirlik SERVQUAL Skoru</b>	<b>Kadın</b>	<b>429</b>	<b>-1,4019</b>	<b>1,03300</b>	<b>,04987</b>	-1,558	,120
	<b>Erkek</b>	<b>339</b>	<b>-1,2903</b>	<b>,92218</b>	<b>,05009</b>		
Genel Algı	Kadın	429	3,33	,753	,036	-,822	,411
	Erkek	339	3,38	,774	,042		
Genel Beklenti	Kadın	429	4,81	,382	,018	3,518	,000*
	Erkek	339	4,69	,520	,028		
<b>Genel SERVQUAL Skoru</b>	<b>Kadın</b>	<b>429</b>	<b>-1,4772</b>	<b>,81269</b>	<b>,03924</b>	-2,678	,008*

BOYUT	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SD	SE	t	p
Hekimlik Hizmetleri Algı	Kadın	429	3,46	,912	,044	,634	,526
	Erkek	339	3,41	,936	,051		
Hekimlik Hizmetleri Beklenti	Kadın	429	4,81	,394	,019	3,281	,001*
	Erkek	339	4,70	,541	,029		
<b>Hekimlik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>Kadın</b>	<b>429</b>	<b>-1,3564</b>	<b>,94354</b>	<b>,04555</b>	-1,014	,311
	<b>Erkek</b>	<b>339</b>	<b>-1,2839</b>	<b>1,02972</b>	<b>,05593</b>		
Hemşirelik Hizmetleri Algı	Kadın	429	3,21	,955	,046	-,770	,441
	Erkek	339	3,27	,969	,053		
Hemşirelik Hizmetleri Beklenti	Kadın	429	4,81	,404	,019	2,089	,037*
	Erkek	339	4,71	,806	,044		
<b>Hemşirelik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>Kadın</b>	<b>429</b>	<b>-1,5935</b>	<b>1,01675</b>	<b>,04909</b>	-1,895	,058
	<b>Erkek</b>	<b>339</b>	<b>-1,4395</b>	<b>1,23393</b>	<b>,06702</b>		
Fiziksel Özellikler Algı	Kadın	429	3,23	,837	,040	-2,920	,004*
	Erkek	339	3,40	,819	,044		
Fiziksel Özellikler Beklenti	Kadın	429	4,81	,527	,025	3,511	,000*
	Erkek	339	4,68	,554	,030		
<b>Fiziksel Özellikler SERVQUAL Skoru</b>	<b>Kadın</b>	<b>429</b>	<b>-1,5861</b>	<b>,97771</b>	<b>,04720</b>	-4,524	,000*
	<b>Erkek</b>	<b>339</b>	<b>-1,2718</b>	<b>,92776</b>	<b>,05039</b>		
Ulaşılabilirlik Algı	Kadın	429	3,40	,980	,047	,067	,947
	Erkek	339	3,40	,845	,046		
Ulaşılabilirlik Beklenti	Kadın	429	4,80	,412	,020	3,313	,001*
	Erkek	339	4,69	,531	,029		
<b>Ulaşılabilirlik SERVQUAL Skoru</b>	<b>Kadın</b>	<b>429</b>	<b>-1,4019</b>	<b>1,03300</b>	<b>,04987</b>	-1,558	,120
	<b>Erkek</b>	<b>339</b>	<b>-1,2903</b>	<b>,92218</b>	<b>,05009</b>		
Genel Algı	Kadın	429	3,33	,753	,036	-,822	,411
	Erkek	339	3,38	,774	,042		
Genel Beklenti	Kadın	429	4,81	,382	,018	3,518	,000*
	Erkek	339	4,69	,520	,028		
<b>Genel SERVQUAL Skoru</b>	<b>Kadın</b>	<b>429</b>	<b>-1,4772</b>	<b>,81269</b>	<b>,03924</b>	-2,678	,008*
	<b>Erkek</b>	<b>339</b>	<b>-1,3129</b>	<b>,88251</b>	<b>,04793</b>		

\*p < .05

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda hastaların beklentisi düzeyi, kadın hastalar ( $\bar{X}$  =4.81), erkek hastalarda ( $\bar{X}$  =4.70) “kesinlikle katılıyorum” şeklindedir. Yapılan t testi ile kadın ve erkek hastalar görüşleri arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir (t=3.28; p=0.00). Kadınların hekimlik hizmetlerinden beklentileri erkeklere oranla

daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Bu da kadın hastaların cinsiyet olarak daha analizci bir yapıya sahip olduğundan kaynaklanabilir.

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda hastaların algısı düzeyi; kadın hastalarda ( $\bar{X}=3.46$ ), erkek hastalarda ( $\bar{X}=3.41$ ) “katılıyorum” şeklindedir. Yapılan t testi ile kadın ve erkek hasta görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ( $t=0.63$ ;  $p=0.53$ ).

Hekimlik hizmetlerinde SERVQUAL skorları arasındaki t testi analizi sonucu ( $t=-1.014$ ;  $p=0.31$ ) kadın ve erkek hastalar arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır. Hekimlik boyutuna katılan kadın hastaların SERVQUAL skoru (-1.3564) iken erkek hastaların SERVQUAL skoru ise (-1,2839)’dur. Bu bulgu Afyonkarahisar’da hastanelerden hizmet alan kadın ve erkek hastaların hekimlik hizmetlerinden orta düzeyde memnun kaldığını göstermektedir. Özellikle kadın hastalar hekimlik hizmetlerinden erkeklere göre daha az memnun kalmışlardır.

“Hemşirelik hizmetleri” boyutunda hastaların beklenti düzeyi, kadın hastalarda ( $\bar{X}=4.81$ ), erkek hastalar ( $\bar{X}=4.71$ ) “kesinlikle katılıyorum” şeklindedir. Yapılan t testi ile kadın ve erkek hastalar görüşleri arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $t=2.89$ ;  $p=0.04$ ). Kadınların hemşirelik hizmetlerinden beklentileri erkeklere oranla daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Bu da kadın hastaların cinsiyet olarak daha analizci bir yapıya sahip olduğundan kaynaklanabilir.

“Hemşirelik hizmetleri” boyutunda hastaların algısı kadın hastalar ( $\bar{X}=3.21$ ) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken erkek hastalar ( $\bar{X}=3.27$ ) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan t testi ile kadın ve erkek hastaların görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ( $t=-0.77$ ;  $p=0.44$ ).

“Hemşirelik hizmetlerinde” SERVQUAL skorları arasındaki t testi analizi sonucu ( $t=-1.90$ ;  $p=0.06$ ) kadın ve erkek hastalar arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır. Hemşirelik boyutuna katılan kadın hastaların SERVQUAL skoru (-1.5935) iken erkek hastaların SERVQUAL skoru ise (-1.4395)’dur. Bu bulgu Afyonkarahisar’da hastanelerden hizmet alan kadın ve erkek hastaların hemşirelik hizmetlerinden orta düzeyde memnun kaldığını göstermektedir. Özellikle kadın

hastalar hemşirelik hizmetlerinden hekimlik hizmetlerine oranla erkeklerden daha az memnun kalmışlardır.

“Fiziksel Özellikler” boyutunda hastaların beklenti düzeyi kadın hastalar ( $\bar{X}=4.81$ ) erkek hastalar ( $\bar{X}=4.68$ ) “kesinlikle katılıyorum” şeklindedir. Yapılan t testi ile kadın ve erkek hasta görüşleri arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $t=3.51$ ;  $p=0.00$ ). Kadınların hastanelerin fiziksel özelliklerinden beklentilerinin erkeklere oranla daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır.

“Fiziksel özellikler” boyutunda algı düzeyi kadın hastalarda ( $\bar{X}=3.23$ ), erkek hastalarda ( $\bar{X}=3.40$ ) “kararsızım” şeklindedir. Fakat erkek hastaların verdiği cevaplar katılıyorum düzeyine daha yakın çıkmıştır. Yapılan t testi ile kadın ve erkek hasta görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $t=-2.92$ ;  $p=0.00$ ).

“Fiziksel özellikler” boyutunda SERVQUAL skorları arasındaki t testi analizi sonucu ( $t=-4.52$ ;  $p=0.00$ ) kadın ve erkek hastalar arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Fiziksel özellikler boyutuna katılan kadın hastaların SERVQUAL skoru (-1.5861) iken erkek hastaların SERVQUAL skoru ise (-1.2718)’dir. Bu bulgu Afyonkarahisar’daki hastanelerden hizmet alan kadın ve erkek hastaların hastanelerin fiziksel özellik kalitesini “orta” olarak değerlendirdiği bulunmuştur. Kadın hastalar fiziksel özellikler boyutunda erkek hastalara göre daha az memnun kalmışlardır.

“Ulaşılabilirlik” boyutunda hastaların beklentisi kadın hastalar ( $\bar{X}=4.80$ ), erkek hastalar ( $\bar{X}=4.69$ ) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan t testi ile kadın ve erkek hasta görüşleri arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $t=3.31$ ;  $p=0.00$ ). Kadınların ulaşılabilirlik boyutunda beklentilerinin erkeklere oranla daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır.

“Ulaşılabilirlik” boyutunda hastaların algısı kadın hastalar ( $\bar{X}=3.40$ ) “kararsızım”, erkek hastalar ( $\bar{X}=3.40$ ) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan t testi ile kadın ve erkek hastaların görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ( $t=0.07$ ;  $p=0.95$ ). Kadın ve erkek hastaların ulaşılabilirlik boyutunda algılarının aynı olduğu ortaya çıkmıştır.

“Ulaşılabilirlik” boyutunda SERVQUAL skorları arasındaki t testi analizi sonucu ( $t=-1.56$ ;  $p=0.12$ ) kadın ve erkek hastalar arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. “Ulaşılabilirlik” boyutuna katılan kadın hastaların SERVQUAL skoru (-1,4019) iken erkek hastaların SERVQUAL skoru ise (-1,2903)’dir. Bu bulgu Afyonkarahisar’daki hastanelerden hizmet alan kadın ve erkek hastaların hastaneleri orta düzeyde ulaşılabilir gördüklerini göstermektedir. Kadın hastalar erkek hastalara göre hastaneleri daha az ulaşılır gördüğü bulunmuştur.

Anketin genelindeki sorulara göre hastaların hastane hizmet kalitesi beklentisi kadın hastalar ( $\bar{X}=4.81$ ), erkek hastalar ( $\bar{X}=4.69$ ) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde olmuştur. Yapılan t testi ile kadın ve erkek hastaların görüşleri arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $t=3.52$ ;  $p=0.00$ ). Kadınların anketin genelindeki sorulara göre beklentilerinin erkeklere oranla daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır.

Anketin genelindeki sorulara göre hastaların hastane hizmetlerindeki algısı kadın hastalar ( $\bar{X}=3.33$ ), erkek hastalar ( $\bar{X}=3.38$ ) “kararsızım” düzeyindedir. Yapılan t testi ile kadın ve erkek hastaların görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ( $t=-0.82$ ;  $p=0.41$ ). Kadın ve erkek hastaların algılarında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır.

Anketin genelindeki sorulara göre SERVQUAL skorları arasındaki t testi analizi sonucu ( $t=-2.68$ ;  $p=0.01$ ) kadın ve erkek hastalar arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Genel olarak katılan kadın hastaların SERVQUAL skoru (-1,4772) iken erkek hastaların SERVQUAL skoru ise (-1,3129)’dir. Bu bulgu Afyonkarahisar’daki hastanelerden hizmet alan kadın ve erkek hastaların genel olarak orta düzeyde memnun kaldığını göstermektedir. Kadın hastalar erkek hastalara göre hastanelerden aldıkları hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, hastanelerin fiziksel özellikleri ve hastanedeki hizmete ulaşılabilirlik boyutlarında, kadınlar erkeklere göre daha az memnun kalmışlardır.

Cinsiyet değişkenine ilişkin maddelerin analiz sonuçları Tablo Ek 3.1 incelendiğinde, hekimlik hizmetleri (B18, B19, B20, B21, B23, B24, B25, A18, A25), hemşirelik hizmetleri (B13, B14, B16, B17), ulaşılabilirlik (B2, B3, B4, B5), fiziksel özellikler (B7, B9, B10, B11, B26, B27, A10, A27) boyutlarıyla ilgili

maddelerde anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu maddelerin özellikle hekimlik hizmetleri ve fiziksel özellikler boyutlarında yoğunlaşmış olması kadın ve erkeklerin bu boyutlarda yoğun olarak farklı düşündüklerini göstermektedir. Kadınların ulaşılabilirlik boyutundaki beklentileri erkeklere oranla daha fazladır. Kadınların fiziksel özellikler boyutundaki beklentileri daha yüksekken erkeklerin fiziksel özellikler boyutundaki algıları daha yüksek çıkmıştır. Kadınların hemşirelik hizmetleri boyutundaki beklentileri erkeklere oranla daha fazladır. Kadınların hekimlik hizmetleri boyutundaki beklentileri erkeklere oranla daha fazladır. Hekimlik hizmetleri boyutundaki algıda A25 erkek yüksek A18’de kadınların algısı yüksek çıkmıştır.

## 6.2. YAŞ DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU

**Tablo 3.6. Yaş Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesine Yönelik Analiz Sonuçları**

BOYUT	YAŞ	N	$\bar{X}$	SD	SE
Hekimlik Hizmetleri Algı	15-24 yaş (1)	202	3,51	,844	,059
	25-34 yaş (2)	282	3,36	,942	,056
	35-44 yaş (3)	185	3,37	,947	,070
	45-54 yaş (4)	68	3,45	,948	,115
	55 üzeri yaş (5)	31	3,97	,866	,156
Hekimlik Hizmetleri Beklenti	15-24 yaş (1)	202	4,69	,532	,037
	25-34 yaş (2)	282	4,76	,471	,028
	35-44 yaş (3)	185	4,79	,443	,033
	45-54 yaş (4)	68	4,86	,338	,041
	55 üzeri yaş (5)	31	4,88	,316	,057
<b>Hekimlik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>15-24 yaş (1)</b>	<b>202</b>	<b>-1,1776</b>	<b>,91979</b>	<b>,064</b>
	<b>25-34 yaş (2)</b>	<b>282</b>	<b>-1,3932</b>	<b>1,02219</b>	<b>,061</b>
	<b>35-44 yaş (3)</b>	<b>185</b>	<b>-1,4182</b>	<b>,95925</b>	<b>,070</b>
	<b>45-54 yaş (4)</b>	<b>68</b>	<b>-1,4118</b>	<b>1,04517</b>	<b>,126</b>
	<b>55 üzeri yaş (5)</b>	<b>31</b>	<b>-,9032</b>	<b>,83523</b>	<b>,150</b>
Hemşirelik Hizmetleri Algı	15-24 yaş (1)	202	3,24	,971	,068
	25-34 yaş (2)	282	3,18	,936	,056
	35-44 yaş (3)	185	3,20	1,005	,074
	45-54 yaş (4)	68	3,34	,959	,116
	55 üzeri yaş (5)	31	3,68	,764	,137

BOYUT	YAŞ	N	$\bar{X}$	SD	SE
Hemşirelik Hizmetleri Beklenti	15-24 yaş (1)	202	4,69	,544	,038
	25-34 yaş (2)	282	4,75	,467	,028
	35-44 yaş (3)	185	4,77	,484	,036
	45-54 yaş (4)	68	4,99	1,318	,160
	55 üzeri yaş (5)	31	4,84	,466	,084
<b>Hemşirelik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>15-24 yaş (1)</b>	<b>202</b>	<b>-1,4515</b>	<b>1,06697</b>	<b>,075</b>
	<b>25-34 yaş (2)</b>	<b>282</b>	<b>-1,5660</b>	<b>1,03586</b>	<b>,061</b>
	<b>35-44 yaş (3)</b>	<b>185</b>	<b>-1,5632</b>	<b>1,04733</b>	<b>,077</b>
	<b>45-54 yaş (4)</b>	<b>68</b>	<b>-1,6412</b>	<b>1,74990</b>	<b>,212</b>
	<b>55 üzeri yaş (5)</b>	<b>31</b>	<b>-1,1613</b>	<b>,76144</b>	<b>,136</b>
Fiziksel Özellikler Algı	15-24 yaş (1)	202	3,29	,854	,060
	25-34 yaş (2)	282	3,28	,829	,049
	35-44 yaş (3)	185	3,30	,862	,063
	45-54 yaş (4)	68	3,32	,744	,090
	55 üzeri yaş (5)	31	3,57	,732	,131
Fiziksel Özellikler Beklenti	15-24 yaş (1)	202	4,72	,758	,053
	25-34 yaş (2)	282	4,73	,442	,026
	35-44 yaş (3)	185	4,78	,452	,033
	45-54 yaş (4)	68	4,79	,447	,054
	55 üzeri yaş (5)	31	4,86	,362	,065
<b>Fiziksel Özellikler SERVQUAL Skoru</b>	<b>15-24 yaş (1)</b>	<b>202</b>	<b>-1,4279</b>	<b>1,11612</b>	<b>,078</b>
	<b>25-34 yaş (2)</b>	<b>282</b>	<b>-1,4509</b>	<b>,93196</b>	<b>,055</b>
	<b>35-44 yaş (3)</b>	<b>185</b>	<b>-1,4780</b>	<b>,91811</b>	<b>,067</b>
	<b>45-54 yaş (4)</b>	<b>68</b>	<b>-1,4769</b>	<b>,85451</b>	<b>,103</b>
	<b>55 üzeri yaş (5)</b>	<b>31</b>	<b>-1,2949</b>	<b>,80130</b>	<b>,143</b>
Ulaşılabilirlik Algı	15-24 yaş (1)	202	3,35	,825	,058
	25-34 yaş (2)	282	3,37	1,083	,064
	35-44 yaş (3)	185	3,44	,822	,060
	45-54 yaş (4)	68	3,44	,775	,094
	55 üzeri yaş (5)	31	3,64	,797	,143
Ulaşılabilirlik Beklenti	15-24 yaş (1)	202	4,71	,555	,039
	25-34 yaş (2)	282	4,72	,446	,027
	35-44 yaş (3)	185	4,78	,472	,035
	45-54 yaş (4)	68	4,84	,331	,040
	55 üzeri yaş (5)	31	4,90	,287	,052
<b>Ulaşılabilirlik SERVQUAL Skoru</b>	<b>15-24 yaş (1)</b>	<b>202</b>	<b>-1,3624</b>	<b>,93136</b>	<b>,06553</b>
	<b>25-34 yaş (2)</b>	<b>282</b>	<b>-1,3525</b>	<b>1,15164</b>	<b>,06858</b>
	<b>35-44 yaş (3)</b>	<b>185</b>	<b>-1,3395</b>	<b>,84738</b>	<b>,06230</b>
	<b>45-54 yaş (4)</b>	<b>68</b>	<b>-1,4029</b>	<b>,81442</b>	<b>,09876</b>
	<b>55 üzeri yaş (5)</b>	<b>31</b>	<b>-1,2581</b>	<b>,86440</b>	<b>,15525</b>
Genel Algı	15-24 yaş (1)	202	3,36	,719	,051
	25-34 yaş (2)	282	3,31	,781	,047
	35-44 yaş (3)	185	3,33	,792	,058
	45-54 yaş (4)	68	3,39	,723	,088
	55 üzeri yaş (5)	31	3,73	,687	,123



BOYUT	YAŞ	N	$\bar{X}$	SD	SE
Genel Beklenti	15-24 yaş (1)	202	4,70	,518	,036
	25-34 yaş (2)	282	4,74	,420	,025
	35-44 yaş (3)	185	4,78	,435	,032
	45-54 yaş (4)	68	4,86	,449	,054
	55 üzeri yaş (5)	31	4,87	,323	,058
Genel SERVQUAL Skoru	15-24 yaş (1)	202	-1,3394	,84248	,059
	25-34 yaş (2)	282	-1,4357	,86894	,051
	35-44 yaş (3)	185	-1,4482	,82417	,060
	45-54 yaş (4)	68	-1,4741	,88865	,107
	55 üzeri yaş (5)	31	-1,1355	,68917	,123

\*p < .05

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda hastaların beklentisi, 15-24 yaş arası hastalar ( $\bar{X}$  =4.69), 25-34 yaş arası hastalar ( $\bar{X}$  =4.76), 35-44 yaş arası hastalar ( $\bar{X}$  =4.79), 45-54 yaş arası hastalar ( $\bar{X}$  =4.86) ve 55 üzeri yaş arası hastalar ( $\bar{X}$  =4.76) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur (F=3.652; p=0.01). Yapılan Tamhane testi sonucunda yaşı 25-34 ve 35-44 olanlarla, yaşı 45-54 olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda hastaların algısı incelendiğinde; yaşı 15-24 ( $\bar{X}$  =3.51), 45-54 ( $\bar{X}$  =3.45), 55 üzeri ( $\bar{X}$  =3.97) olan hastalar “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtirken yaşı, 25-34 ( $\bar{X}$  =3.36), 35-44 ( $\bar{X}$  =3.37) olan hastalar “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur (F=2.651; p=0.03). Yapılan Tukey testi sonucunda yaşı 15-24 olanlarla, yaşı 45-54 olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda SERVQUAL skorları incelendiğinde; yaşı 15-24 (-1.1776), 25-34 (-1.3932), 35-44 (-1.4182), 45-54 (-1.4118), 55 üzeri (-0.9032) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalardan yaşları 15-24, 25-34, 35-44, 45-54 yaş grupları arasında olan hastalar Afyonkarahisar’daki hastanelerin hekimlik hizmetlerinin kalitesini “orta” olarak bulurken, yaşı 55 ve üzeri olan hastalar ise Afyonkarahisar’daki hastanelerin hekimlik hizmetlerinin kalitesini “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur

(F=3.498; p=0.01). yapılan Tukey testi sonucunda yaşı 25-34 olanlarla, yaşı 55 ve üzeri olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Hemşirelik hizmetleri” boyutunda hastaların beklentisi incelendiğinde; yaşı 15-24 ( $\bar{X}$  =4.69), 25-34 ( $\bar{X}$  =4.75), 35-44 ( $\bar{X}$  =4.77), 45-54 ( $\bar{X}$  =4.99), 55 üzeri ( $\bar{X}$  =4.66) olan hastalar “ kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur (F=3.178; p=0.01). Yapılan Tukey testi sonucunda yaşı 15-24 ve 25-34 olanlarla, yaşı 45-54 olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Hemşirelik hizmetleri” boyutunda hastaların algısı incelendiğinde; yaşı 15-24 ( $\bar{X}$  =3.24), 25-34 ( $\bar{X}$  =3.18), 35-44 ( $\bar{X}$  =3.20), 45-54 ( $\bar{X}$  =3.34) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, yaşı 55 ve üzeri ( $\bar{X}$  =3.68) olan hastalar “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Hemşirelik hizmetleri boyutunda 55 ve üzeri yaş grubundaki hastalar diğer yaş grubundaki hastalara oranla daha memnun kalmışlardır. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmamıştır (F=2.144; p=0.07).

“Hemşirelik hizmetlerin” boyutunda SERVQUAL skorları incelendiğinde; yaşı 15-24 (-1.4515), 25-34 (-1.5660), 35-44 (-1.5632), 45-54 (-1.6412), 55 üzeri (-1.1633) bulunmuştur. Sonuç olarak tüm yaş gruplarındaki hastaların Afyonkarahisar’daki hastanelerin hemşirelik hizmet kalitesini “orta” olarak değerlendirdikleri bulunmuştur. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmamıştır (F=1.369; p=0.24).

“Fiziksel özellikler ” boyutunda hastaların beklentisi incelendiğinde; yaşı 15-24 ( $\bar{X}$  =4.72), 25-34 ( $\bar{X}$  =4.73), 35-44 ( $\bar{X}$  =4.78), 45-54 ( $\bar{X}$  =4.79), 55 üzeri ( $\bar{X}$  =4.86) olan hastalar “ kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmamıştır (F=0.779; p=0.54).

“Fiziksel özellikler” boyutunda hastaların algısı incelendiğinde; yaşı 15-24 ( $\bar{X}$  =3.29), 25-34 ( $\bar{X}$  =3.28), 35-44 ( $\bar{X}$  =3.30), 45-54 ( $\bar{X}$  =3.32) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, yaşı 55 ve üzeri ( $\bar{X}$  =3.57) olan hastalar “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Hemşirelik hizmetleri boyutunda 55ve üzeri yaş grubundaki hastalar diğer yaş grubundaki hastalara oranla daha memnun

kalmışlardır. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmamıştır (F=825; p=0.51).

“Fiziksel özellikler” boyutunda SERVQUAL skorları incelendiğinde; yaşı 15-24 (-1.4279), 25-34 (-1.4509), 35-44 (-1.4780), 45-54 (-1.4769), 55 üzeri (-1.2949) bulunmuştur. Yaş değişkenine göre tüm yaş gruplarındaki hastalar Afyonkarahisar’daki hastanelerin fiziksel özellik kalitesini “orta” olarak değerlendirdikleri görülmüştür. 55 ve üzeri yaş grubundaki hastalar diğer yaş grubundaki hastalara göre hastanelerin fiziksel özelliklerinden daha çok memnun kalmışlardır. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmamıştır (F= .275; p=0.89).

“Ulaşılabilirlik” boyutunda hastaların beklentisi, 15-24 yaş arası hastalar ( $\bar{X}$  =4.71), 25-34 yaş arası hastalar ( $\bar{X}$  =4.72), 35-44 yaş arası hastalar ( $\bar{X}$  =4.78), 45-54 yaş arası hastalar ( $\bar{X}$  =4.84) ve 55 üzeri yaş arası hastalar ( $\bar{X}$  =4.90) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı bir fark bulunmamıştır (F=2.032; p=0.09).

“Ulaşılabilirlik” boyutunda hastaların algısı incelendiğinde; yaşı 15-24 ( $\bar{X}$  =3.35), 25-34 ( $\bar{X}$  =3.37), olan hastalar “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, yaşı 35-44 ( $\bar{X}$  =3.44), 45-54 ( $\bar{X}$  =3.44), 55 üzeri ( $\bar{X}$  =3.64) olan hastalar “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı bir fark bulunmamıştır (F= .821; p=0.51).

“Ulaşılabilirlik” boyutunda SERVQUAL skorları incelendiğinde; yaşı 15-24 (-1.3624), 25-34 (-1.3525), 35-44 (-1.3395), 45-54 (-1.4029), 55 üzeri (-1.2581) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalardan yaşları 15-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55 üzeri yaş grupları arasında olan hastalar Afyonkarahisar’daki hastanelerin ulaşılabilirlik düzeyini “orta düzey” olarak görmektedirler. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı bir fark bulunmamıştır (F=0.128; p=0.97).

Araştırmaya katılan tüm hastaların genel beklentisi incelendiğinde, 15-24 yaş arası hastalar ( $\bar{X}$  =4.70), 25-34 yaş arası hastalar ( $\bar{X}$  =4.74), 35-44 yaş arası hastalar ( $\bar{X}$  =4.78), 45-54 yaş arası hastalar ( $\bar{X}$  =4.86) ve 55 üzeri yaş arası hastalar

( $\bar{X}$  =4.87) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı bir fark bulunmamıştır (F=2.336; p=0.054).

Araştırmaya katılan tüm hastaların genel algısı incelendiğinde; yaşı 15-24 ( $\bar{X}$  =3.36), 25-34 ( $\bar{X}$  =3.31), 35-44 ( $\bar{X}$  =3.33), 45-54 ( $\bar{X}$  =3.39), olan hastalar “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, yaşı 55 üzeri ( $\bar{X}$  =3.73) olan hastalar “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı bir fark bulunmamıştır (F= 2.289; p=0.06).

Araştırmaya katılan hastaların SERVQUAL skorları incelendiğinde; yaşı 15-24 (-1.3394), 25-34 (-1.4357), 35-44 (-1.4482), 45-54 (-1.4741), 55 üzeri (-1.1355) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalar Afyonkarahisar’daki hastanelerden aldıkları hizmetlerden yaş değişkeni dikkate alındığında orta düzeyde memnun kaldıklarını göstermektedir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı bir fark bulunmamıştır (F= 1.415; p=0.23).

Yaş değişkenine ilişkin maddelere göre analiz sonuçlarına tablo 3.3 incelendiğinde, hekimlik hizmetleri (B20, B21, B22 A18 A19 A22, A23, A25), hemşirelik hizmetleri (A15, B16) boyutlarıyla ilgili maddelerde anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu maddelerin özellikle hekimlik ve hemşirelik hizmetleri boyutlarıyla ilgili olduğu göz önüne alındığında araştırmaya katılan hastaların bu hizmetlerle ilgili daha çok beklenti ve algılama içinde oldukları söylenebilir.

**Tablo 3.7. Yaş Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları Ve SERVQUAL Skorları**

BOYUTLAR		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
Hekimlik Hizmetleri Algı	Gruplar Arasında	12,263	4	3,066	3,652	,006*	5-2,3
	Gruplar İçerisinde	640,517	763	,839			
	Toplam	652,780	767				
Hekimlik Hizmetleri Beklenti	Gruplar Arasında	2,305	4	,576	2,651	,032*	1-4
	Gruplar İçerisinde	165,857	763	,217			
	Toplam	168,161	767				
<b>Hekimlik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	Gruplar Arasında	<b>13,334</b>	<b>4</b>	<b>3,334</b>	<b>3,498</b>	<b>,008*</b>	<b>2-5</b>
	Gruplar İçerisinde	<b>727,089</b>	<b>763</b>	<b>,953</b>			
	Toplam	<b>740,423</b>	<b>767</b>				
Hemşirelik Hizmetleri Algı	Gruplar Arasında	7,878	4	1,970	2,144	,074	
	Gruplar İçerisinde	700,838	763	,919			
	Toplam	708,717	767				
Hemşirelik Hizmetleri Beklenti	Gruplar Arasında	4,775	4	1,194	3,178	,013*	4-1,2
	Gruplar İçerisinde	286,613	763	,376			
	Toplam	291,388	767				
<b>Hemşirelik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	Gruplar Arasında	<b>6,854</b>	<b>4</b>	<b>1,713</b>	<b>1,369</b>	<b>,243</b>	
	Gruplar İçerisinde	<b>954,726</b>	<b>763</b>	<b>1,251</b>			
	Toplam	<b>961,580</b>	<b>767</b>				
Fiziksel Özellikler Algı	Gruplar Arasında	2,293	4	,573	,825	,509	
	Gruplar İçerisinde	530,020	763	,695			
	Toplam	532,313	767				
Fiziksel Özellikler Beklenti	Gruplar Arasında	,920	4	,230	,779	,539	
	Gruplar İçerisinde	225,268	763	,295			
	Toplam	226,188	767				
<b>Fiziksel Özellikler SERVQUAL Skoru</b>	Gruplar Arasında	<b>1,033</b>	<b>4</b>	<b>,258</b>	<b>,275</b>	<b>,894</b>	
	Gruplar İçerisinde	<b>717,735</b>	<b>763</b>	<b>,941</b>			
	Toplam	<b>718,769</b>	<b>767</b>				
Ulaşılabilirlik Algı	Gruplar Arasında	2,798	4	,700	,821	,512	
	Gruplar İçerisinde	649,921	763	,852			
	Toplam	652,719	767				
Ulaşılabilirlik Beklenti	Gruplar Arasında	1,797	4	,449	2,032	,088	
	Gruplar İçerisinde	168,721	763	,221			
	Toplam	170,518	767				
<b>Ulaşılabilirlik SERVQUAL Skoru</b>	Gruplar Arasında	<b>,501</b>	<b>4</b>	<b>,125</b>	<b>,128</b>	<b>,972</b>	
	Gruplar İçerisinde	<b>746,014</b>	<b>763</b>	<b>,978</b>			
	Toplam	<b>746,515</b>	<b>767</b>				
Genel Algı	Gruplar Arasında	5,280	4	1,320	2,289	,058	
	Gruplar İçerisinde	440,023	763	,577			
	Toplam	445,303	767				
Genel Beklenti	Gruplar Arasında	1,896	4	,474	2,336	,054	
	Gruplar İçerisinde	154,871	763	,203			
	Toplam	156,768	767				
<b>Genel SERVQUAL Skoru</b>	Gruplar Arasında	<b>4,058</b>	<b>4</b>	<b>1,014</b>	<b>1,415</b>	<b>,227</b>	
	Gruplar İçerisinde	<b>546,975</b>	<b>763</b>	<b>,717</b>			
	Toplam	<b>551,033</b>	<b>767</b>				

\*p < .05

6.3. MEDENİ DURUM DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU

**Tablo 3.8. Medeni Durum Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesine Yönelik Analiz Sonuçları**

BOYUT		N	$\bar{X}$	SD	SE	t	P
Hekimlik Hizmetleri Algı	Evli	512	3,45	,936	,041	,650	,516
	Bekar	256	3,41	,895	,056		
Hekimlik Hizmetleri Beklenti	Evli	512	4,81	,398	,018	3,729	,000
	Bekar	256	4,66	,573	,036		
<b>Hekimlik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>Evli</b>	<b>512</b>	<b>-1,3586</b>	<b>,96318</b>	<b>,04257</b>	<b>-1,367</b>	<b>,172</b>
	<b>Bekar</b>	<b>256</b>	<b>-1,2559</b>	<b>1,01856</b>	<b>,06366</b>		
Hemşirelik Hizmetleri Algı	Evli	512	3,28	,943	,042	1,712	,087
	Bekar	256	3,15	,993	,062		
Hemşirelik Hizmetleri Beklenti	Evli	512	4,81	,636	,028	3,144	,002
	Bekar	256	4,67	,564	,035		
<b>Hemşirelik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>Evli</b>	<b>512</b>	<b>-1,5309</b>	<b>1,11688</b>	<b>,04936</b>	<b>-,187</b>	<b>,852</b>
	<b>Bekar</b>	<b>256</b>	<b>-1,5148</b>	<b>1,12738</b>	<b>,07046</b>		
Fiziksel Özellikler Algı	Evli	512	3,35	,822	,036	2,215	,029
	Bekar	256	3,21	,848	,053		
Fiziksel Özellikler Beklenti	Evli	512	4,78	,414	,018	1,832	,068
	Bekar	256	4,69	,733	,046		
<b>Fiziksel Özellikler SERVQUAL Skoru</b>	<b>Evli</b>	<b>512</b>	<b>-1,4305</b>	<b>,88725</b>	<b>,03921</b>	<b>,632</b>	<b>,528</b>
	<b>Bekar</b>	<b>256</b>	<b>-1,4810</b>	<b>1,11333</b>	<b>,06958</b>		
Ulaşılabilirlik Algı	Evli	512	3,42	,808	,036	,907	,365
	Bekar	256	3,36	1,118	,070		
Ulaşılabilirlik Beklenti	Evli	512	4,79	,418	,018	2,672	,008
	Bekar	256	4,68	,558	,035		
<b>Ulaşılabilirlik SERVQUAL Skoru</b>	<b>Evli</b>	<b>512</b>	<b>-1,3664</b>	<b>,86956</b>	<b>,03843</b>	<b>-,495</b>	<b>,621</b>
	<b>Bekar</b>	<b>256</b>	<b>-1,3250</b>	<b>1,18791</b>	<b>,07424</b>		
Genel Algı	Evli	512	3,38	,753	,033	1,581	,114
	Bekar	256	3,29	,778	,049		
Genel Beklenti	Evli	512	4,80	,398	,018	3,233	,001
	Bekar	256	4,68	,536	,034		
<b>Genel SERVQUAL Skoru</b>	<b>Evli</b>	<b>512</b>	<b>-1,4148</b>	<b>,80841</b>	<b>,03573</b>	<b>-,446</b>	<b>,656</b>
	<b>Bekar</b>	<b>256</b>	<b>-1,3845</b>	<b>,92232</b>	<b>,05765</b>		

\*p < .05

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda hastaların beklenti düzeyi, evli hastalarda ( $\bar{X}=4.81$ ), bekar hastalarda ( $\bar{X}=4.66$ ) “kesinlikle katılıyorum” şeklindedir. Yapılan t testi ile evli ve bekar hastalar görüşleri arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $t=3.73$ ;  $p=0.00$ ). Evli hastaların hekimlik hizmetlerinden beklentileri bekar hastalara oranla daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır.

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda hastaların algısı düzeyi, evli hastalarda ( $\bar{X}=3.45$ ), bekar hastalar ( $\bar{X}=3.41$ ) “katılıyorum” şeklindedir. Yapılan t testi sonucuna göre evli ve bekar hasta görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır ( $t=.65$ ;  $p=0.00$ ).

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda SERVQUAL skorları arasındaki t testi analizi sonucu ( $t=-1.37$ ;  $p=0.17$ ) evli ve bekar hastalar arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır. Hekimlik boyutuna katılan evli hastaların SERVQUAL skoru (-1.3586) iken bekar hastaların SERVQUAL skoru ise (-1,2559)’dur. Bu bulgu Afyonkarahisar’daki hastanelerden hizmet alan evli ve bekar hastalar hastanelerin hekimlik hizmetlerini “orta” olarak değerlendirmişlerdir. Evli hastalar hastanelerin hekimlik hizmetlerinden bekarlara göre daha az memnun kalmışlardır.

“Hemşirelik hizmetleri” boyutunda hastaların beklenti olarak, evli hastalar ( $\bar{X}=4.81$ ), bekar hastalar ( $\bar{X}=4.67$ ) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan t testi ile evli ve bekar hastalar görüşleri arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $t=3.14$ ;  $p=0.00$ ). Evli hastaların hastanelerdeki hemşirelik hizmetlerinden beklentilerinin bekar hastalara oranla daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır.

“Hemşirelik hizmetleri” boyutunda hastaların algı düzeyi evli hastalarda ( $\bar{X}=3.28$ ), bekar hastalar ( $\bar{X}=3.15$ ) “kararsızım” şeklindedir. Yapılan “t testi sonucuna göre evli ve bekar hasta görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur ( $t=1.71$ ;  $p=0.09$ ).

“Hemşirelik hizmetlerinde” SERVQUAL skorları arasındaki t testi analizi sonucu ( $t=-0.19$ ;  $p=0.85$ ) evli bekar hastalar arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır. Hekimlik boyutuna katılan evli hastaların SERVQUAL skoru (-1.5309) iken bekar hastaların SERVQUAL skoru ise (-1,5148)’dir. Bu bulgu

Afyonkarahisar'daki hastanelerden hizmet alan evli ve bekar hastalar hemşirelik hizmetlerini “orta” olarak nitelendirmişlerdir.

“Fiziksel Özellikler” boyutunda hastaların beklentisi, evli hastalar ( $\bar{X}=4.78$ ), bekar hastalar ( $\bar{X}=4.69$ ) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan t testi sonucuna göre evli ve bekar hastaların beklentileri arasında anlamlı bir farklılık yoktur ( $t=1.83$ ;  $p=0.07$ ). Evli ve bekar hastaların hastanelerin fiziksel özelliklerinden beklentileri aynı bulunmuştur.

“Fiziksel Özellikler” boyutunda hastaların algısı evli hastalar ( $\bar{X}=3.35$ ), bekar hastalar ( $\bar{X}=3.21$ ) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan t testi sonucuna göre evli ve bekar hasta görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır ( $t=2.22$ ;  $p=0.03$ ). Bekar hastalar hastanelerin fiziksel özelliklerinden bekarlara göre daha az memnun kalmışlardır.

“Fiziksel Özellikler” SERVQUAL skorları arasındaki t testi analizi sonucu ( $t=0.63$ ;  $p=0.53$ ) evli ve bekar hastalar arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır. Fiziksel özellikler boyutuna göre ankete katılan evli hastaların SERVQUAL skoru (-1.4305) iken bekar hastaların SERVQUAL skoru ise (-1,4810)'dur. Bu bulgu Afyonkarahisar'daki hastanelerden hizmet alan evli ve bekar hastaların hastanelerin fiziksel özelliklerini “orta” olarak değerlendirdiğini göstermektedir.

“Ulaşılabilirlik” boyutunda hastaların beklenti düzeyi, evli hastalarda, ( $\bar{X}=4.79$ ) ve bekar hastalarda ( $\bar{X}=4.68$ ) “kesinlikle katılıyorum” şeklindedir. Yapılan t testi ile evli ve bekar hastalar görüşleri arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $t=2.67$ ;  $p=0.01$ ). Evli hastaların hastanelere ulaşılabilirlik boyutundaki beklentilerinin bekar hastalara oranla daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır.

“Ulaşılabilirlik” boyutunda hastaların algısı evli hastalarda ( $\bar{X}=3.42$ ) “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtirken bekar hastalar ( $\bar{X}=3.36$ ) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan t testi sonucuna göre evli ve bekar hastaların ulaşılabilirlik boyutundaki görüşleri arasında anlamlı bir farklılık vardır ( $t=0.91$ ;  $p=0.37$ ). Evli hastalar Afyonkarahisar'daki hastaneleri bekar hastalara göre daha ulaşılabilir olarak görmektedirler.



“Ulaşılabilirlik” boyutundaki SERVQUAL skorları arasındaki t testi analizi sonucu ( $t=-0.49$ ;  $p=0.62$ ) evli ve bekar hastalar arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır. Hekimlik boyutunda evli hastaların SERVQUAL skoru (-1.3664) iken bekar hastaların SERVQUAL skoru ise (-1,3250)’ dir. Bu bulgu Afyonkarahisar’daki hastanelerden hizmet alan evli ve bekar hastalar hastanelerin ulaşılabilirlik kalitesini “orta”olarak değerlendirmişlerdir. Evli ve bekar hastalar hastanelerin ulaşılabilirlik hizmetleri hakkında aynı düşünmektedir.

Anketin genelindeki sorulara verilen cevaplara göre hastaların beklenti düzeyi, evli ( $\bar{X}=4.80$ ) ve bekar hastalar ( $\bar{X}=4.68$ ) “kesinlikle katılıyorum” şeklindedir. Yapılan t testi ile evli ve bekar hastaların beklentileri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $t=3.23$ ;  $p=0.00$ ). Evli hastaların genel olarak tüm boyutlardaki beklentileri bekar hastalara oranla daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır.

Anketin genelindeki sorulara verilen cevaplara göre hastaların algısı, evli hastalarda ( $\bar{X}=3.38$ ) ve bekar hastalarda ( $\bar{X}=3.29$ ) “kararsızım” düzeyinde olmuştur. Yapılan t testi sonucuna göre evli ve bekar hasta görüşleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur ( $t=1.6$ ;  $p=0.11$ ).

Anketin genelindeki sorulara verilen cevaplara göre hastane hizmet kalitesi SERVQUAL skorları arasındaki t testi analizi sonucu ( $t=-0.45$ ;  $p=0.66$ ) evli ve bekar hastalar arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır. Ankete katılan evli hastaların SERVQUAL skoru (-1.4148) iken bekar hastaların SERVQUAL skoru ise (-1.3845)’dir. Bu bulgu Afyonkarahisar’daki hastanelerden hizmet alan evli ve bekar hastaların genel olarak hastane hizmetlerinden orta düzeyde memnun kaldığını göstermektedir. Özellikle evli hastalar hastane hizmetlerinden bekarlara göre daha az memnun kalmışlardır.

Tablo 3.4 incelendiğinde, hekimlik hizmetleri (B18, B19, B20, B21, B22, B23, B24, B25), hemşirelik hizmetleri (B14, B15, B16, B17, A15), ulaşılabilirlik (B1, B3, A5), fiziksel özellikler (B7, B9, B10, B26, B27, A7) boyutlarıyla ilgili maddelerde anlamlı farklılık bulunmuştur. Evlilerin hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler, ulaşılabilirlik boyutlarındaki beklentileri ve algıları bekârlara oranla daha fazla bulunmuştur.

6.4. EĞİTİM DURUMU DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU

**Tablo 3.9. Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesine Yönelik Analiz Sonuçları ve SERVQUAL Skorları**

Boyutlar	Eğitim Durumu	N	$\bar{X}$	SD	SE
Hekimlik Hizmetleri Algı	(1) İlkokul	66	3,69	,923	,114
	(2) Ortaokul	34	3,58	,812	,139
	(3) Lise	191	3,51	,862	,062
	(4) Yüksekokul	79	3,40	,928	,104
	(5) Lisans	292	3,50	,872	,051
	(6) Y.Lisans+Doktora	106	2,95	1,041	,101
Hekimlik Hizmetleri Beklenti	(1) İlkokul	66	4,92	,286	,035
	(2) Ortaokul	34	4,87	,301	,052
	(3) Lise	191	4,70	,515	,037
	(4) Yüksekokul	79	4,74	,473	,053
	(5) Lisans	292	4,78	,426	,025
	(6) Y.Lisans+Doktora	106	4,71	,584	,057
Hekimlik Hizmetleri SERVQUAL Skoru	(1) İlkokul	66	-1,2348	,96190	,11840
	(2) Ortaokul	34	-1,2868	,85808	,14716
	(3) Lise	191	-1,1852	,95135	,06884
	(4) Yüksekokul	79	-1,3465	1,00439	,11300
	(5) Lisans	292	-1,2791	,92363	,05405
	(6) Y.Lisans+Doktora	106	-1,7512	1,12487	,10926
Hemşirelik Hizmetleri Algı	(1) İlkokul	66	3,47	,874	,108
	(2) Ortaokul	34	3,44	,654	,112
	(3) Lise	191	3,33	,955	,069
	(4) Yüksekokul	79	3,19	,965	,109
	(5)Lisans	292	3,32	,876	,051
	(6)Y.Lisans+Doktora	106	2,67	1,126	,109
Hemşirelik Hizmetleri Beklenti	(1) İlkokul	66	4,90	,373	,046
	(2) Ortaokul	34	4,82	,377	,065
	(3) Lise	191	4,72	,944	,068
	(4) Yüksekokul	79	4,71	,504	,057
	(5) Lisans	292	4,78	,428	,025
	(6) Y.Lisans+Doktora	106	4,70	,559	,054
Hemşirelik Hizmetleri SERVQUAL Skoru	(1) İlkokul	66	-1,4273	,94324	,11611
	(2) Ortaokul	34	-1,3882	,70829	,12147
	(3) Lise	191	-1,3937	1,38121	,09994
	(4) Yüksekokul	79	-1,5215	1,03300	,11622
	(5) Lisans	292	-1,4664	,95095	,05565
	(6)Y.Lisans+Doktora	106	-2,0340	1,17643	,11426
Fiziksel Özellikler Algı	(1) İlkokul	66	3,49	,683	,084
	(2) Ortaokul	34	3,75	,554	,095
	(3) Lise	191	3,37	,842	,061
	(4) Yüksekokul	79	3,23	,836	,094
	(5)Lisans	292	3,38	,777	,045
	(6)Y.Lisans+Doktora	106	2,77	,900	,087

Fiziksel Özellikler Beklenti	(1) İlkokul	66	4,88	,405	,050
	(2) Ortaokul	34	4,81	,367	,063
	(3) Lise	191	4,76	,724	,052
	(4) Yüksekokul	79	4,70	,504	,057
	(5) Lisans	292	4,76	,416	,024
	(6)Y.Lisans+Doktora	106	4,65	,608	,059
Fiziksel Özellikler SERVQUAL Skoru	<b>(1)İlkokul</b>	<b>66</b>	<b>-1,3831</b>	,78052	<b>,09608</b>
	<b>(2)Ortaokul</b>	<b>34</b>	<b>-1,0588</b>	,62629	<b>,10741</b>
	<b>(3)Lise</b>	<b>191</b>	<b>-1,3882</b>	1,10631	<b>,08005</b>
	<b>(4)Yüksekokul</b>	<b>79</b>	<b>-1,4665</b>	,96801	<b>,10891</b>
	<b>(5)Lisans</b>	<b>292</b>	<b>-1,3836</b>	,86419	<b>,05057</b>
	<b>(6)Y.Lisans+Doktora</b>	<b>106</b>	<b>-1,8801</b>	1,05165	<b>,10215</b>
Ulaşılabilirlik Algı	(1)İlkokul	66	3,63	,694	,085
	(2)Ortaokul	34	3,62	,531	,091
	(3)Lise	191	3,39	,864	,063
	(4)Yüksekokul	79	3,43	,736	,083
	(5)Lisans	292	3,47	1,022	,060
	(6)Y.Lisans+Doktora	106	2,98	,973	,095
Ulaşılabilirlik Beklenti	(1)İlkokul	66	4,92	,265	,033
	(2)Ortaokul	34	4,85	,346	,059
	(3)Lise	191	4,71	,521	,038
	(4)Yüksekokul	79	4,67	,595	,067
	(5)Lisans	292	4,76	,433	,025
	(6)Y.Lisans+Doktora	106	4,73	,490	,048
Ulaşılabilirlik SERVQUAL Skoru	<b>(1)İlkokul</b>	<b>66</b>	<b>-1,2909</b>	,74601	<b>,09183</b>
	<b>(2)Ortaokul</b>	<b>34</b>	<b>-1,2353</b>	,64849	<b>,11121</b>
	<b>(3)Lise</b>	<b>191</b>	<b>-1,3215</b>	,94586	<b>,06844</b>
	<b>(4)Yüksekokul</b>	<b>79</b>	<b>-1,2430</b>	,86390	<b>,09720</b>
	<b>(5)Lisans</b>	<b>292</b>	<b>-1,2870</b>	1,08065	<b>,06324</b>
	<b>(6)Y.Lisans+Doktora</b>	<b>106</b>	<b>-1,7472</b>	1,01805	<b>,09888</b>
Genel Algı	(1)İlkokul	66	3,58	,677	,083
	(2)Ortaokul	34	3,61	,509	,087
	(3)Lise	191	3,41	,743	,054
	(4)Yüksekokul	79	3,31	,739	,083
	(5)Lisans	292	3,42	,705	,041
	(6)Y.Lisans+Doktora	106	2,85	,876	,085
Genel Beklenti	(1)İlkokul	66	4,90	,315	,039
	(2)Ortaokul	34	4,84	,326	,056
	(3)Lise	191	4,72	,530	,038
	(4)Yüksekokul	79	4,71	,488	,055
	(5)Lisans	292	4,77	,384	,022
	(6)Y.Lisans+Doktora	106	4,70	,530	,051
Genel SERVQUAL Skoru	<b>(1)İlkokul</b>	<b>66</b>	<b>-1,3261</b>	,74702	<b>,09195</b>
	<b>(2)Ortaokul</b>	<b>34</b>	<b>-1,2329</b>	,59104	<b>,10136</b>
	<b>(3)Lise</b>	<b>191</b>	<b>-1,3110</b>	,89654	<b>,06487</b>
	<b>(4)Yüksekokul</b>	<b>79</b>	<b>-1,3944</b>	,85281	<b>,09595</b>
	<b>(5)Lisans</b>	<b>292</b>	<b>-1,3474</b>	,76946	<b>,04503</b>
	<b>(6)Y.Lisans+Doktora</b>	<b>106</b>	<b>-1,8430</b>	,96150	<b>,09339</b>

\*p < .05

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda eğitim durumu değişkenine göre hastaların beklentisi incelendiğinde; eğitim durumu; ilkokul ( $\bar{X}=4.92$ ), ortaokul ( $\bar{X}=4.87$ ), lise ( $\bar{X}=4.70$ ), yüksekokul ( $\bar{X}=4.74$ ), lisans ( $\bar{X}=4.78$ ), yüksek lisans+doktora ( $\bar{X}=4.71$ ) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=3.073$ ;  $p=0.01$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hekimlik hizmetlerindeki beklentisi incelendiğinde eğitim durumu, ilkokul ile lise, lisans, yüksek lisans+doktora olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda eğitim durumu değişkenine göre hastaların algısı incelendiğinde, eğitim durumu; ilkokul ( $\bar{X}=3.69$ ), ortaokul ( $\bar{X}=3.58$ ), lise ( $\bar{X}=3.51$ ), lisans ( $\bar{X}=3.50$ ) olan hastalar “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtirken yüksekokul mezunu ( $\bar{X}=3.40$ ), yüksek lisans+doktora ( $\bar{X}=2.95$ ) olan hastalar “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=7.828$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tukey testi sonucunda hastaların hekimlik hizmetlerindeki algısı incelendiğinde eğitim durumu, yüksek lisans+doktora olan hastalar ile ilkokul, ortaokul, lise, yüksekokul, lisans olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır. Eğitim durumu yüksek lisans+doktora olan hastalar Afyonkarahisar’daki hastanelerdeki hekimlik hizmetlerini diğer hastalara göre daha düşük olarak algılamışlardır.

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda eğitim durumu değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde; eğitim durumu, ilkokul (-1.2348), ortaokul (-1.2868), lise (-1.1852), yüksekokul (-1.3465), lisans (-1.2791), yüksek lisans+doktora (-1.7512) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalar, Afyonkarahisar’daki hastanelerin hekimlik hizmetlerini “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=5.154$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hekimlik hizmetlerindeki SERVQUAL skorları incelendiğinde, eğitim durumu yüksek lisans+doktora olan hastalar ile ilkokul, lise, lisans olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır. Eğitim durumu yüksek lisans+doktora olan hastalar Afyonkarahisar’daki hastanelerin hekimlik hizmetlerinden diğer hastalara göre daha

az memnun (SERVQUAL skoru: orta”-1.99 ve -1.00 “ iken, kötü “-2.99 ve -2.00” arasındır) kalmışlardır.

“Hemşirelik Hizmetleri” boyutunda eğitim durumu değişkenine göre hastaların beklentisi incelendiğinde eğitim durumu; ilkokul ( $\bar{X}=4.90$ ), ortaokul ( $\bar{X}=4.82$ ), lise ( $\bar{X}=4.72$ ), yüksekokul ( $\bar{X}=4.71$ ), lisans ( $\bar{X}=4.78$ ), yüksek lisans+doktora ( $\bar{X}=4.70$ ) olan hastalar “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Eğitim durumuna göre hemşirelik hizmetlerinden beklenti tüm hastalarda birbirine yakındır. Yapılan anova testi sonucunda eğitim durumu değişkenine göre hastaların beklentisi arasında anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=1.209$ ;  $p=0.30$ ).

“Hemşirelik Hizmetleri” boyutunda eğitim durumu değişkenine göre hastaların algısı incelendiğinde eğitim durumu; ilkokul ( $\bar{X}=3.47$ ), ortaokul ( $\bar{X}=3.44$ ), “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtirken lise ( $\bar{X}=3.33$ ), yüksekokul ( $\bar{X}=3.19$ ), lisans ( $\bar{X}=3.32$ ), yüksek lisans+doktora ( $\bar{X}=2.67$ ) olan hastalar “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=9.813$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hemşirelik hizmetlerindeki algısı incelendiğinde, eğitim durumu yüksek lisans+doktora olan hastalar ile eğitim durumu ilkokul, ortaokul, lise, yüksekokul, lisans olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Hemşirelik Hizmetleri” boyutunda eğitim durumu değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde eğitim durumu; ilkokul (-1.4273), ortaokul (-1.3882), lise (-1.3937), yüksekokul (-1.5215), lisans (-1.4664), yüksek lisans+doktora (-2.0340) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalardan eğitim durumu, ilkokul, ortaokul, lise, yüksekokul, lisans olan hastalar Afyonkarahisar’daki hastanelerin hemşirelik hizmetlerinin kalitesini “orta düzey” şeklinde değerlendirirken, yüksek lisans+doktoralı hastalar “kötü” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=5.419$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hemşirelik hizmetlerindeki SERVQUAL skorları incelendiğinde, eğitim durumu yüksek lisans+doktora olan hastalar ile ilkokul, ortaokul, lise, yüksekokul, lisans olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır. Eğitim durumu yüksek lisans+doktora olan

hastalar Afyonkarahisar'daki hastanelerin hemşirelik hizmetlerinden diğer hastalara göre daha az memnun kalmışlardır. Eğitim seviyesi yükseldikçe hastaların, verilen hizmetleri daha analizci bir yaklaşımla değerlendirmesi hemşirelik hizmetlerindeki algısının düşmesine sebep olabilmektedir.

“Fiziksel Özellikler” boyutunda eğitim durumu değişkenine göre hastaların beklentisi, eğitim durumu; ilkokul ( $\bar{X}=4.88$ ), ortaokul ( $\bar{X}=4.81$ ), lise ( $\bar{X}=4.76$ ), yüksekokul ( $\bar{X}=4.70$ ), lisans ( $\bar{X}=4.76$ ), yüksek lisans+doktora ( $\bar{X}=4.65$ ) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda eğitim durumu değişkenine göre hastaların beklentisi arasında anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=1.654$ ;  $p=0.14$ ).

“Fiziksel Özellikler” boyutunda eğitim durumu değişkenine göre hastaların algısı incelendiğinde, eğitim durumu; ilkokul ( $\bar{X}=3.49$ ), ortaokul ( $\bar{X}=3.75$ ) olan hastalar “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtirken lise ( $\bar{X}=3.37$ ), yüksekokul ( $\bar{X}=3.23$ ), lisans ( $\bar{X}=3.38$ ), yüksek lisans+doktora ( $\bar{X}=2.77$ ) olan hastalar “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=12.983$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hastanelerin fiziksel özelliklerindeki beklentisi incelendiğinde, eğitim durumu yüksek lisans+doktora olan hastalar ile eğitim durumu ilkokul, ortaokul, lise, yüksekokul, lisans olan hastalar arasında ve eğitim durumu ortaokul olan hastalar ile eğitim durumu lise, yüksekokul, lisans olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Fiziksel Özellikler” boyutunda eğitim durumu değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde; eğitim durumu, ilkokul (-1.3831), ortaokul (-1.0588), lise (-1.3882), yüksekokul (-1.4665), lisans (-1.3836), yüksek lisans+doktora (-1.8801) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalar, Afyonkarahisar'daki hastanelerin fiziksel özelliklerini eğitim durumu değişkenine göre “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=5.980$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastanelerin fiziksel özelliklerinin eğitim durumuna göre SERVQUAL skorları incelendiğinde, eğitim durumu yüksek lisans+doktora olan hastalar ile ilkokul, ortaokul, lise, lisans olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır. Eğitim durumu

yüksek lisans+doktora olan hastalar Afyonkarahisar'daki hastanelerin fiziksel özelliklerinden diğer hastalara göre daha az memnun kalmışlardır.

“Ulaşılabilirlik” boyutunda eğitim durumu değişkenine göre hastaların beklentisi incelendiğinde eğitim durumu; ilkokul ( $\bar{X}=4.92$ ), ortaokul ( $\bar{X}=4.85$ ), lise ( $\bar{X}=4.71$ ), yüksekokul ( $\bar{X}=4.67$ ), lisans ( $\bar{X}=4.76$ ), yüksek lisans+doktora ( $\bar{X}=4.73$ ) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=2.769$ ;  $p=0.02$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hastanelerden ulaşılabilirlik boyutundaki beklentisi incelendiğinde, eğitim durumu ilkokul olan hastalar ile lise, yüksekokul, lisans, yüksek lisans+doktora olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Ulaşılabilirlik” boyutunda eğitim durumu değişkenine göre hastaların algısı incelendiğinde, eğitim durumu; ilkokul ( $\bar{X}=3.63$ ), ortaokul ( $\bar{X}=3.62$ ), yüksekokul mezunu ( $\bar{X}=3.43$ ), lisans ( $\bar{X}=3.47$ ) olan hastalar “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtirken lise ( $\bar{X}=3.39$ ), yüksek lisans+doktora ( $\bar{X}=2.98$ ) olan hastalar “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=6.016$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hastanelerden ulaşılabilirlik boyutundaki algısı incelendiğinde, eğitim durumu yüksek lisans+doktora olan hastalar ile eğitim durumu ilkokul, ortaokul, lise, yüksekokul, lisans olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Ulaşılabilirlik” boyutunda hastaların eğitim durumu değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde; eğitim durumu, ilkokul (-1.2909), ortaokul (-1.2353), lise (-1.3215), yüksekokul (-1.2430), lisans (-1.2870), yüksek lisans+doktora (-1.7472) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalar, Afyonkarahisar'daki hastanelerin “Ulaşılabilirlik” hizmetlerini “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=4.112$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastanelerin ulaşılabilirlik boyutundaki hizmet kalitesinin eğitim durumuna göre SERVQUAL skorları incelendiğinde, eğitim durumu yüksek lisans+doktora olan hastalar ile ilkokul, ortaokul, lise, yüksekokul, lisans olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır. Eğitim durumu yüksek lisans+doktora olan hastalar Afyonkarahisar'daki

hastanelerin “Ulaşılabilirlik” hizmetlerinden diğer hastalara göre daha az memnun kalmışlardır.

Araştırmaya katılan tüm hastaların eğitim durumu değişkenine göre hastane hizmet kalitesi beklenti düzeyi incelendiğinde; ilkokul ( $\bar{X}=4.90$ ), ortaokul ( $\bar{X}=4.84$ ), lise ( $\bar{X}=4.72$ ), yüksekokul ( $\bar{X}=4.71$ ), lisans ( $\bar{X}=4.77$ ), yüksek lisans+doktora ( $\bar{X}=4.70$ ) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=2.467$ ;  $p=0.03$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hastane hizmet kalitesi beklenti düzeyi incelendiğinde, eğitim durumu ilkokul ile lise, lisans, yüksek lisans+doktora olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

Araştırmaya katılan hastaların eğitim durumu değişkenine göre hastane hizmetleri kalite algısı incelendiğinde; ilkokul ( $\bar{X}=3.58$ ), ortaokul ( $\bar{X}=3.61$ ), lise ( $\bar{X}=3.41$ ), lisans ( $\bar{X}=3.42$ ) olan hastalar “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtirken yüksekokul mezunu ( $\bar{X}=3.31$ ), yüksek lisans+doktora ( $\bar{X}=2.85$ ) olan hastalar “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=12.703$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hastane hizmet kalitesi algı düzeyi incelendiğinde, eğitim durumu yüksek lisans+doktora olan hastalar ile ilkokul, ortaokul, lise, yüksekokul, lisans olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır. Eğitim seviyesi yüksek lisans+doktora hastaların, verilen hizmetleri daha analizci bir yaklaşımla değerlendirmesi hastanelerin hizmet kalitesindeki algısının düşmesine sebep olmuş olabilir.

Araştırmaya katılan hastaların eğitim durumu değişkenine göre hastane hizmet kalitesi SERVQUAL skorları incelendiğinde; ilkokul (-1.3261), ortaokul (-1.2329), lise (-1.3110), yüksekokul (-1.3944), lisans (-1.3474), yüksek lisans+doktora (-1.8430) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalar Afyonkarahisar’daki hastanelerden aldıkları hizmetlerin kalitesini, eğitim durumu değişkeni dikkate alındığında “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=7.067$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda, hastaların eğitim durumu değişkenine göre hastane hizmet kalitesi SERVQUAL skorları incelendiğinde; eğitim durumu yüksek lisans+doktora olan hastalar ile ilkokul, ortaokul, lise, yüksekokul, lisans olan hastalar arasında anlamlı farklılık



vardır. Eğitim durumu yüksek lisans+doktora olan hastalar diğer hastalara göre hastane hizmetlerinden daha az memnun kalmışlardır.

**Tablo 3.10. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Anova Sonuçları ve SERVQUAL Skorları**

BOYUTLAR		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
Hekimlik Hizmetleri Algı	Gruplar Arasında	31,894	5	6,379	7,828	,000	6-1,2,3,4,5
	Gruplar İçerisinde	620,887	762	,815			
	Toplam	652,780	767				
Hekimlik Hizmetleri Beklenti	Gruplar Arasında	3,324	5	,665	3,073	,009	1-3,5,6
	Gruplar İçerisinde	164,837	762	,216			
	Toplam	168,161	767				
<b>Hekimlik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>24,222</b>	<b>5</b>	<b>4,844</b>	<b>5,154</b>	<b>,000</b>	<b>6-1,3,5</b>
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>716,200</b>	<b>762</b>	<b>,940</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>740,423</b>	<b>767</b>				
Hemşirelik Hizmetleri Algı	Gruplar Arasında	42,875	5	8,575	9,813	,000	6- 1,2,3,4,5
	Gruplar İçerisinde	665,841	762	,874			
	Toplam	708,717	767				
Hemşirelik Hizmetleri Beklenti	Gruplar Arasında	2,294	5	,459	1,209	,303	
	Gruplar İçerisinde	289,094	762	,379			
	Toplam	291,388	767				
<b>Hemşirelik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>33,019</b>	<b>5</b>	<b>6,604</b>	<b>5,419</b>	<b>,000</b>	<b>6-1,2,3,4,5</b>
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>928,561</b>	<b>762</b>	<b>1,219</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>961,580</b>	<b>767</b>				
Fiziksel Özellikler Algı	Gruplar Arasında	41,789	5	8,358	12,983	,000	2-3,4,5
	Gruplar İçerisinde	490,525	762	,644			
	Toplam	532,313	767				
Fiziksel Özellikler Beklenti	Gruplar Arasında	2,429	5	,486	1,654	,143	
	Gruplar İçerisinde	223,759	762	,294			
	Toplam	226,188	767				
<b>Fiziksel Özellikler SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>27,138</b>	<b>5</b>	<b>5,428</b>	<b>5,980</b>	<b>,000</b>	<b>6-1,2,3,5</b>
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>691,631</b>	<b>762</b>	<b>,908</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>718,769</b>	<b>767</b>				
Ulaşılabilirlik Algı	Gruplar Arasında	24,786	5	4,957	6,016	,000	6-1,2,3,4,5
	Gruplar İçerisinde	627,933	762	,824			
	Toplam	652,719	767				
Ulaşılabilirlik Beklenti	Gruplar Arasında	3,043	5	,609	2,769	,017	1-3,4,5,6
	Gruplar İçerisinde	167,475	762	,220			
	Toplam	170,518	767				
<b>Ulaşılabilirlik SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>19,612</b>	<b>5</b>	<b>3,922</b>	<b>4,112</b>	<b>,001</b>	<b>6-1,2,3,4,5</b>
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>726,903</b>	<b>762</b>	<b>,954</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>746,515</b>	<b>767</b>				

Genel Algı	Gruplar Arasında	34,262	5	6,852	12,703	,000	6-1,2,3,4,5
	Gruplar İçerisinde	411,041	762	,539			
	Toplam	445,303	767				
Genel Beklenti	Gruplar Arasında	2,497	5	,499	2,467	,031	1-3,5,6
	Gruplar İçerisinde	154,271	762	,202			
	Toplam	156,768	767				
Genel SERVQUAL Skoru	Gruplar Arasında	24,421	5	4,884	7,067	,000	6-1,2,3,4,5
	Gruplar İçerisinde	526,612	762	,691			
	Toplam	551,033	767				

\*p < .05

Eğitim durumu değişkenine ilişkin maddelere göre analiz sonuçlarına tablo Ek 3.6 incelendiğinde, hekimlik hizmetleri (B18, B19,B21, B23, B25, A18, A19, A20, A21, A22, A23, A24, A25), hemşirelik hizmetleri (B13, B16, B17, A13, A14, A15, A16, A17), fiziksel özellikler (B26, A7, A8, A9, A10, A11, A26, A27), ulaşılabilirlik (B3, B4, A1,A2, A3, A5) boyutlarıyla ilgili maddelerde anlamlı farklılık bulunmuştur.

#### 6.5. MESLEK DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU

**Tablo 3.11. Meslek Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesine Yönelik Analiz Sonuçları**

BOYUT	MESLEK	N	X	SD	SE
Hekimlik Hizmetleri Algısı	(1)Akademisyen	76	2,76	,935	,107
	(2)Memur	320	3,48	,927	,052
	(3)İşçi	74	3,63	,891	,104
	(4)Esnaf	70	3,57	,677	,081
	(5)Ev Hanımı	106	3,60	,983	,095
	(6)Ün. Öğrencisi	122	3,42	,812	,074
Hekimlik Hizmetleri Beklentisi	(1)Akademisyen	76	4,65	,576	,066
	(2)Memur	320	4,79	,451	,025
	(3)İşçi	74	4,79	,410	,048
	(4)Esnaf	70	4,75	,455	,054
	(5)Ev Hanımı	106	4,86	,348	,034
	(6)Ün. Öğrencisi	122	4,64	,539	,049

<b>Hekimlik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>(1)Akademisyen</b>	<b>76</b>	<b>-1,8882</b>	<b>1,08351</b>	<b>,12429</b>
	<b>(2)Memur</b>	<b>320</b>	<b>-1,3180</b>	<b>,96224</b>	<b>,05379</b>
	<b>(3)İşçi</b>	<b>74</b>	<b>-1,1639</b>	<b>,95778</b>	<b>,11134</b>
	<b>(4)Esnaf</b>	<b>70</b>	<b>-1,1839</b>	<b>,84316</b>	<b>,10078</b>
	<b>(5)Ev Hanımı</b>	<b>106</b>	<b>-1,2559</b>	<b>,98461</b>	<b>,09563</b>
	<b>(6)Ün. Öğrencisi</b>	<b>122</b>	<b>-1,2275</b>	<b>,95387</b>	<b>,08636</b>
Hemşirelik Hizmetleri Algısı	(1)Akademisyen	76	2,58	1,027	,118
	(2)Memur	320	3,31	,984	,055
	(3)İşçi	74	3,43	,857	,100
	(4)Esnaf	70	3,41	,672	,080
	(5)Ev Hanımı	106	3,35	,877	,085
	(6)Ün. Öğrencisi	122	3,13	,966	,087
Hemşirelik Hizmetleri Beklentisi	(1)Akademisyen	76	4,66	,585	,067
	(2)Memur	320	4,79	,433	,024
	(3)İşçi	74	4,90	1,284	,149
	(4)Esnaf	70	4,71	,545	,065
	(5)Ev Hanımı	106	4,82	,383	,037
	(6)Ün. Öğrencisi	122	4,64	,607	,055
<b>Hemşirelik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>(1)Akademisyen</b>	<b>76</b>	<b>-2,0789</b>	<b>1,15658</b>	<b>,13267</b>
	<b>(2)Memur</b>	<b>320</b>	<b>-1,4781</b>	<b>,99630</b>	<b>,05570</b>
	<b>(3)İşçi</b>	<b>74</b>	<b>-1,4703</b>	<b>1,67150</b>	<b>,19431</b>
	<b>(4)Esnaf</b>	<b>70</b>	<b>-1,3057</b>	<b>,91349</b>	<b>,10918</b>
	<b>(5)Ev Hanımı</b>	<b>106</b>	<b>-1,4717</b>	<b>,94866</b>	<b>,09214</b>
	<b>(6)Ün. Öğrencisi</b>	<b>122</b>	<b>-1,5115</b>	<b>1,15223</b>	<b>,10432</b>
Fiziksel Özellikler Algısı	(1)Akademisyen	76	2,74	,867	,099
	(2)Memur	320	3,33	,823	,046
	(3)İşçi	74	3,59	,775	,090
	(4)Esnaf	70	3,51	,694	,083
	(5)Ev Hanımı	106	3,39	,760	,074
	(6)Ün. Öğrencisi	122	3,22	,848	,077
Fiziksel Özellikler Beklenti	(1)Akademisyen	76	4,61	,607	,070
	(2)Memur	320	4,78	,424	,024
	(3)İşçi	74	4,86	,956	,111
	(4)Esnaf	70	4,73	,480	,057
	(5)Ev Hanımı	106	4,82	,350	,034
	(6)Ün. Öğrencisi	122	4,66	,586	,053
<b>Fiziksel Özellikler SERVQUAL Skoru</b>	<b>(1)Akademisyen</b>	<b>76</b>	<b>-1,8741</b>	<b>1,07208</b>	<b>,12298</b>
	<b>(2)Memur</b>	<b>320</b>	<b>-1,4420</b>	<b>,86373</b>	<b>,04828</b>
	<b>(3)İşçi</b>	<b>74</b>	<b>-1,2722</b>	<b>1,28500</b>	<b>,14938</b>
	<b>(4)Esnaf</b>	<b>70</b>	<b>-1,2225</b>	<b>,87647</b>	<b>,10476</b>
	<b>(5)Ev Hanımı</b>	<b>106</b>	<b>-1,4367</b>	<b>,84039</b>	<b>,08163</b>
	<b>(6)Ün. Öğrencisi</b>	<b>122</b>	<b>-1,4403</b>	<b>1,02533</b>	<b>,09283</b>
Ulaşılabilirlik Algısı	(1)Akademisyen	76	2,85	,840	,096
	(2)Memur	320	3,43	,836	,047
	(3)İşçi	74	3,64	,615	,072
	(4)Esnaf	70	3,60	1,520	,182
	(5)Ev Hanımı	106	3,55	,791	,077
	(6)Ün. Öğrencisi	122	3,28	,860	,078

Ulaşılabilirlik Beklenti	(1)Akademisyen	76	4,66	,549	,063
	(2)Memur	320	4,79	,408	,023
	(3)İşçi	74	4,78	,404	,047
	(4)Esnaf	70	4,72	,460	,055
	(5)Ev Hanımı	106	4,83	,359	,035
	(6)Ün. Öğrencisi	122	4,65	,653	,059
Ulaşılabilirlik SERVQUAL Skoru	<b>(1)Akademisyen</b>	<b>76</b>	<b>-1,8053</b>	<b>,92893</b>	<b>,10656</b>
	<b>(2)Memur</b>	<b>320</b>	<b>-1,3606</b>	<b>,87991</b>	<b>,04919</b>
	<b>(3)İşçi</b>	<b>74</b>	<b>-1,1459</b>	<b>,73002</b>	<b>,08486</b>
	<b>(4)Esnaf</b>	<b>70</b>	<b>-1,1200</b>	<b>1,57163</b>	<b>,18785</b>
	<b>(5)Ev Hanımı</b>	<b>106</b>	<b>-1,2830</b>	<b>,87019</b>	<b>,08452</b>
	<b>(6)Ün. Öğrencisi</b>	<b>122</b>	<b>-1,3689</b>	<b>1,00775</b>	<b>,09124</b>
Genel Algı	(1)Akademisyen	76	2,74	,776	,089
	(2)Memur	320	3,39	,765	,043
	(3)İşçi	74	3,58	,696	,081
	(4)Esnaf	70	3,53	,603	,072
	(5)Ev Hanımı	106	3,48	,721	,070
	(6)Ün. Öğrencisi	122	3,28	,708	,064
Genel Beklenti	(1)Akademisyen	76	4,64	,553	,063
	(2)Memur	320	4,79	,391	,022
	(3)İşçi	74	4,83	,539	,063
	(4)Esnaf	70	4,73	,446	,053
	(5)Ev Hanımı	106	4,84	,330	,032
	(6)Ün. Öğrencisi	122	4,65	,538	,049
Genel SERVQUAL Skoru	<b>(1)Akademisyen</b>	<b>76</b>	<b>-1,9058</b>	<b>,92105</b>	<b>,10565</b>
	<b>(2)Memur</b>	<b>320</b>	<b>-1,3933</b>	<b>,79501</b>	<b>,04444</b>
	<b>(3)İşçi</b>	<b>74</b>	<b>-1,2519</b>	<b>,91676</b>	<b>,10657</b>
	<b>(4)Esnaf</b>	<b>70</b>	<b>-1,2063</b>	<b>,78039</b>	<b>,09327</b>
	<b>(5)Ev Hanımı</b>	<b>106</b>	<b>-1,3551</b>	<b>,77484</b>	<b>,07526</b>
	<b>(6)Ün. Öğrencisi</b>	<b>122</b>	<b>-1,3721</b>	<b>,88782</b>	<b>,08038</b>

\*p < .05

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda hastaların beklentisi incelendiğinde; akademisyen ( $\bar{X}=4.65$ ), memur ( $\bar{X}=4.79$ ), işçi ( $\bar{X}=4.79$ ), esnaf ( $\bar{X}=4.75$ ), ev hanımı ( $\bar{X}=4.86$ ), üniversite öğrencisi ( $\bar{X}=4.64$ ), olan hastalar “ kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur (F=3.79; p=0.00). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hekimlik hizmetlerinden beklentisi incelendiğinde mesleği, ev hanımı ile üniversite öğrencisi olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda hastaların algısı incelendiğinde mesleği; akademisyen ( $\bar{X}=2.76$ ), “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, memur ( $\bar{X}=3.48$ ), işçi ( $\bar{X}=3.63$ ), esnaf ( $\bar{X}=3.57$ ), ev hanımı ( $\bar{X}=3.60$ ), üniversite

öğrencisi ( $\bar{X}=3.42$ ) “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=10.47$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hekimlik hizmetlerindeki algısı incelendiğinde, akademisyen ile memur, işçi, esnaf, ev hanımı, üniversite öğrencisi arasında anlamlı farklılık vardır. Akademisyenlerin Afyonkarahisar’daki hastane hekimlik hizmetleri algısı, diğer meslek gruplarına göre daha az olmuştur.

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda mesleklere göre SERVQUAL skorları incelendiğinde, akademisyen (-1.8882), memur (-1.3180), işçi (-1.1639), esnaf (-1.1839), ev hanımı (-1.2559), üniversite öğrencisi (-1.2275) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalardan tüm meslek gruplarındaki hastalar Afyonkarahisar’daki hastanelerin hekimlik hizmetlerini “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=6.24$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tukey testi sonucunda hastaların hekimlik hizmetlerindeki SERVQUAL skorları incelendiğinde, akademisyen ile memur, işçi, esnaf, ev hanımı, üniversite öğrencisi arasında anlamlı farklılık vardır. Akademisyenler diğer meslek gruplarına göre Afyonkarahisar’daki hastanelerin hekimlik hizmetlerinden daha az memnun kalmışlardır.

“Hemşirelik hizmetleri” boyutunda hastaların beklentisi incelendiğinde; akademisyen ( $\bar{X}=4.66$ ), memur ( $\bar{X}=4.79$ ), işçi ( $\bar{X}=4.90$ ), esnaf ( $\bar{X}=4.71$ ), ev hanımı ( $\bar{X}=4.82$ ), üniversite öğrencisi ( $\bar{X}=4.64$ ), olan hastalar “ kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=2.61$ ;  $p=0.02$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hastanelerdeki hemşirelik hizmetlerinden beklentisi incelendiğinde işçi ile üniversite öğrencisi arasında anlamlı farklılık vardır.

“Hemşirelik hizmetleri” boyutunda hastaların algısı incelendiğinde mesleği; akademisyen ( $\bar{X}=2.58$ ), memur ( $\bar{X}=3.31$ ), ev hanımı ( $\bar{X}=3.35$ ), üniversite öğrencisi ( $\bar{X}=3.13$ ) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, işçi ( $\bar{X}=3.43$ ), esnaf ( $\bar{X}=3.41$ ), “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=9.67$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hemşirelik hizmetlerindeki algısı incelendiğinde, akademisyen ile memur, işçi, esnaf, ev hanımı, üniversite öğrencisi arasında anlamlı farklılık

vardır. Akademisyenlerin Afyonkarahisar'daki hastanelerde hemşirelik hizmetleri algısı, diğer meslek gruplarına göre daha az olmuştur.

“Hemşirelik hizmetleri” boyutunda mesleklere göre SERVQUAL skorları incelendiğinde, akademisyen (-2.0789), memur (-1.4781), işçi (-1.4703), esnaf (-1.3057), ev hanımı (-1.4717), üniversite öğrencisi (-1.5115) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalardan akademisyen olanlar Afyonkarahisar'daki hastanelerin hemşirelik hizmetlerini “kötü” olarak değerlendirirken diğer meslek grubundaki hastalar “orta düzey” olarak nitelendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur (F=4.56; p=0.00). Yapılan Tamhane testi sonucunda hemşirelik hizmetlerindeki SERVQUAL skorları incelendiğinde, akademisyen ile memur, işçi, esnaf, ev hanımı, üniversite öğrencisi arasında anlamlı farklılık vardır. Akademisyenler diğer meslek gruplarına göre Afyonkarahisar'daki hastanelerin hemşirelik hizmetlerinden daha az memnun kalmışlardır

“Fiziksel Özellikler” boyutunda hastaların mesleklere göre beklentisi incelendiğinde; akademisyen ( $\bar{X}=4.61$ ), memur ( $\bar{X}=4.78$ ), işçi ( $\bar{X}=4.86$ ), esnaf ( $\bar{X}=4.73$ ), ev hanımı ( $\bar{X}=4.82$ ), üniversite öğrencisi ( $\bar{X}=4.66$ ), olan hastalar “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur (F=2.794; p=0.02). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların mesleklerine göre hastanedeki fiziksel özelliklerden beklentisi incelendiğinde akademisyen ile işçi, ev hanımı arasında anlamlı farklılık vardır.

“Fiziksel Özellikler” boyutunda hastaların mesleklere göre algısı incelendiğinde mesleği; akademisyen ( $\bar{X}=2.74$ ), memur ( $\bar{X}=3.33$ ), ev hanımı ( $\bar{X}=3.39$ ), üniversite öğrencisi ( $\bar{X}=3.22$ ) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, işçi ( $\bar{X}=3.59$ ), esnaf ( $\bar{X}=3.51$ ) “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Hastanelerin fiziksel özellikleri boyutunda akademisyen, memur, ev hanımı, üniversite öğrencisi, diğer meslek gruplarına (işçi ve esnaf) göre daha az memnun kalmışlardır. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur (F=10.770; p=0.00). Yapılan Tukey testi sonucunda hastaların mesleklerine göre hastanelerdeki fiziksel özellikler algısı incelendiğinde; akademisyen ile memur, işçi, esnaf, ev hanımı, üniversite öğrencisi arasında anlamlı farklılık vardır.

“Fiziksel Özellikler” boyutunun mesleklere göre SERVQUAL skorları incelendiğinde, akademisyen (-1.8741), memur (-1.4420), işçi (-1.2722), esnaf (-1.2225), ev hanımı (-1.4367), üniversite öğrencisi (-1.4403) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalardan tüm meslek gruplarındaki hastalar Afyonkarahisar’daki hastanelerin fiziksel özelliklerini “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur (F=4.289; p=0.00). Yapılan Tukey testi sonucunda hastanelerin fiziksel özelliklerindeki mesleklere göre SERVQUAL skorları incelendiğinde akademisyen ile memur, işçi, esnaf, ev hanımı, üniversite öğrencisi arasında anlamlı farklılık vardır.

“Ulaşılabilirlik” boyutunda hastaların mesleklere göre beklentisi incelendiğinde; akademisyen ( $\bar{X}=4.66$ ), memur ( $\bar{X}=4.79$ ), işçi ( $\bar{X}=4.78$ ), esnaf ( $\bar{X}=4.72$ ), ev hanımı ( $\bar{X}=4.83$ ), üniversite öğrencisi ( $\bar{X}=4.65$ ), olan hastalar “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur (F=2.946; p=0.01). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların mesleklerine göre hastanelerin ulaşılabilirlik özelliklerden beklentisi incelendiğinde ev hanımı ile üniversite öğrencisi arasında anlamlı farklılık vardır.

“Ulaşılabilirlik” boyutunda hastaların mesleklere göre algısı incelendiğinde; akademisyen ( $\bar{X}=2.85$ ), üniversite öğrencisi ( $\bar{X}=3.28$ ) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, memur ( $\bar{X}=3.43$ ), işçi ( $\bar{X}=3.64$ ), esnaf ( $\bar{X}=3.60$ ), ev hanımı ( $\bar{X}=3.55$ ), “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur (F=8.461; p=0.00). Yapılan Tukey testi sonucunda hastaların mesleklerine göre hastanelerin ulaşılabilirlik özelliklerdeki algısı incelendiğinde, akademisyen ile memur, işçi, esnaf, ev hanımı, üniversite öğrencisi arasında anlamlı farklılık vardır. Akademisyenlerin Afyonkarahisar’daki hastane ulaşılabilirlik algısı, diğer meslek gruplarına göre daha az olmuştur.

“Ulaşılabilirlik” boyutunda mesleklere göre SERVQUAL skorları incelendiğinde, akademisyen (-1.8053), memur (-1.3606), işçi (-1.1459), esnaf (-1.1200), ev hanımı (-1.2830), üniversite öğrencisi (-1.3689) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalardan tüm meslek gruplarındaki hastalar

Afyonkarahisar'daki hastanelerin ulaşılabilirlik boyutunu “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=4.863$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tukey testi sonucunda hastaların mesleklerine göre hastanelerin ulaşılabilirlik özelliklerdeki SERVQUAL skorları incelendiğinde, akademisyen ile memur, işçi, esnaf, ev hanımı, niversite ğrencisi arasında anlamlı farklılık vardır. Akademisyenler diğer meslek gruplarına göre hastaneleri daha az ulaşılır olarak görmektedirler.

Araştırmaya katılan tüm hastaların meslek gruplarına göre hastane hizmet kalitesi beklenti düzeyi incelendiğinde; akademisyen ( $\bar{X}=4.64$ ), memur ( $\bar{X}=4.79$ ), işçi ( $\bar{X}=4.83$ ), esnaf ( $\bar{X}=4.73$ ), ev hanımı ( $\bar{X}=4.84$ ), niversite ğrencisi ( $\bar{X}=4.65$ ) olan hastalar “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=3.810$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların mesleklerine göre hastane hizmet kalitesi SERVQUAL skorları incelendiğinde, akademisyen ile ev hanımı, memur ile niversite ğrencisi ve ev hanımı ile niversite ğrencisi arasında anlamlı farklılık vardır.

Araştırmaya katılan hastaların meslek gruplarına göre hastane hizmet kalitesi algı düzeyi incelendiğinde; akademisyen ( $\bar{X}=2.74$ ), memur ( $\bar{X}=3.39$ ), niversite ğrencisi ( $\bar{X}=3.28$ ) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, işçi ( $\bar{X}=3.58$ ), esnaf ( $\bar{X}=3.53$ ), ev hanımı ( $\bar{X}=3.48$ ) “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=14.115$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tukey testi sonucunda hastaların mesleklerine göre hastane hizmet kalitesi SERVQUAL skorları incelendiğinde, akademisyen ile memur, işçi, esnaf, ev hanımı, niversite ğrencisi arasında anlamlı farklılık vardır. Afyonkarahisar'daki hastanelerin hizmet kalitesinden akademisyenlerin algısı diğer meslek gruplarına göre daha az olmuştur.

Araştırmaya katılan hastaların meslek değişkenine göre hastane hizmet kalitesi SERVQUAL skorları incelendiğinde; akademisyen (-1.9058), memur (-1.3933), işçi (-1.2519), esnaf (-1.2063), ev hanımı (-1.3551), niversite ğrencisi (-1.3721) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalar, meslek değişkenine göre Afyonkarahisar'daki hastanelerin hizmet kalitesini “orta” olarak nitelendirmişlerdir.



Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur (F=6.940; p=0.00). Yapılan Tukey testi sonucunda hastaların meslek değişkenine göre hastane hizmet kalitesi SERVQUAL skorları incelendiğinde, akademisyen ile memur, işçi, esnaf, ev hanımı, üniversite öğrencisi arasında anlamlı farklılık vardır. Afyonkarahisar'daki hastanelerin hizmet kalitesinden, akademisyenler diğer meslek gruplarına göre daha az memnun kalmışlardır.

**Tablo 3.12. Meslek Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları ve SERVQUAL Skorları**

BOYUTLAR		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
Hekimlik Hizmetleri Algı	Gruplar Arasında	41,977	5	8,395	10,474	,000*	1-2,3,4,5,6
	Gruplar İçerisinde	610,803	762	,802			
	Toplam	652,780	767				
Hekimlik Hizmetleri Beklenti	Gruplar Arasında	4,077	5	,815	3,786	,002*	5-6
	Gruplar İçerisinde	164,085	762	,215			
	Toplam	168,161	767				
<b>Hekimlik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	Gruplar Arasında	29,100	5	5,820	6,235	,000*	1-2,3,4,5,6
	Gruplar İçerisinde	711,322	762	,933			
	Toplam	740,423	767				
Hemşirelik Hizmetleri Algı	Gruplar Arasında	42,289	5	8,458	9,671	,000*	1-2,3,4,5,6
	Gruplar İçerisinde	666,428	762	,875			
	Toplam	708,717	767				
Hemşirelik Hizmetleri Beklenti	Gruplar Arasında	4,901	5	,980	2,607	,024*	3-6
	Gruplar İçerisinde	286,487	762	,376			
	Toplam	291,388	767				
<b>Hemşirelik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	Gruplar Arasında	27,935	5	5,587	4,560	,000*	1-2,3,4,5,6
	Gruplar İçerisinde	933,645	762	1,225			
	Toplam	961,580	767				
Fiziksel Özellikler Algı	Gruplar Arasında	35,136	5	7,027	10,770	,000*	1-2,3,4,5,6
	Gruplar İçerisinde	497,177	762	,652			
	Toplam	532,313	767				
Fiziksel Özellikler Beklenti	Gruplar Arasında	4,073	5	,815	2,794	,016*	1-3,5
	Gruplar İçerisinde	222,115	762	,291			
	Toplam	226,188	767				
<b>Fiziksel Özellikler SERVQUAL Skoru</b>	Gruplar Arasında	19,676	5	3,935	4,289	,001*	1-2,3,4,5,6
	Gruplar İçerisinde	699,093	762	,917			
	Toplam	718,769	767				
Ulaşılabilirlik Algı	Gruplar Arasında	34,332	5	6,866	8,461	,000*	1-2,3,4,5,6
	Gruplar İçerisinde	618,387	762	,812			
	Toplam	652,719	767				

Ulaşılabilirlik Beklenti	Gruplar Arasında	3,233	5	,647	2,946	,012*	5-6
	Gruplar İçerisinde	167,285	762	,220			
	Toplam	170,518	767				
Ulaşılabilirlik SERVQUAL Skoru	Gruplar Arasında	23,086	5	4,617	4,863	,000*	1-2,3,4,5,6
	Gruplar İçerisinde	723,429	762	,949			
	Toplam	746,515	767				
Genel Algı	Gruplar Arasında	37,746	5	7,549	14,115	,000*	1-2,3,4,5,6
	Gruplar İçerisinde	407,557	762	,535			
	Toplam	445,303	767				
Genel Beklenti	Gruplar Arasında	3,823	5	,765	3,810	,002*	5-6
	Gruplar İçerisinde	152,944	762	,201			
	Toplam	156,768	767				
Genel SERVQUAL Skoru	Gruplar Arasında	23,999	5	4,800	6,940	,000*	1-2,3,4,5,6
	Gruplar İçerisinde	527,034	762	,692			
	Toplam	551,033	767				

\*p < .05

Meslek değişkenine ilişkin maddelere göre analiz sonuçlarına tablo Ek 3.8 incelendiğinde, hekimlik hizmetleri (B19, B20, B22, B23, B24, B25, A18, A19, A20, A21, A22, A23, A24, A25), hemşirelik hizmetleri (B13, B14, B16, A13, A14, A15, A16, A17 ), fiziksel özellikler (B26, B27, A7, A8, A9, A10, A11, A26, A27), ulaşılabilirlik (B1, B2, B3, B4, A1, A2, A3, A4, A5) boyutlarıyla ilgili maddelerde anlamlı farklılık bulunmuştur.

6.6. SOSYAL GÜVENCE DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU

**Tablo 3.13. Sosyal Güvence Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesine Yönelik Analiz Sonuçları**

BOYUT	SOSYAL GÜVENCE	N	X	SD	SE
Hekimlik Hizmetleri Algı	(1)Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,44	,923	,035
	(2) Yeşil kart	12	3,31	,634	,183
	(3) Güvencem yok	30	3,56	1,050	,192
	(4) Özel sigorta	6	2,71	,669	,273
	(5) Ücretli	9	3,28	,817	,272
Hekimlik Hizmetleri Beklenti	(1)Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,77	,448	,017
	(2) Yeşil kart	12	4,64	,706	,204
	(3) Güvencem yok	30	4,78	,672	,123
	(4) Özel sigorta	6	4,06	,757	,309
	(5) Ücretli	9	4,75	,395	,132
<b>Hekimlik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>(1)Genel Sağlık Sigortası (SGK)</b>	<b>711</b>	<b>-1,3270</b>	<b>,97617</b>	<b>,03661</b>
	<b>(2) Yeşil kart</b>	<b>12</b>	<b>-1,3229</b>	<b>,95860</b>	<b>,27672</b>
	<b>(3) Güvencem yok</b>	<b>30</b>	<b>-1,2125</b>	<b>1,13532</b>	<b>,20728</b>
	<b>(4) Özel sigorta</b>	<b>6</b>	<b>-1,3542</b>	<b>1,15493</b>	<b>,47150</b>
	<b>(5) Ücretli</b>	<b>9</b>	<b>-1,4722</b>	<b>1,06759</b>	<b>,35586</b>
Hemşirelik Hizmetleri Algı	(1)Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,25	,955	,036
	(2) Yeşil kart	12	3,20	,782	,226
	(3) Güvencem yok	30	3,18	1,069	,195
	(4) Özel sigorta	6	2,70	1,130	,461
	(5) Ücretli	9	2,73	1,131	,377
Hemşirelik Hizmetleri Beklenti	(1)Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,77	,615	,023
	(2)Yeşil kart	12	4,50	,816	,235
	(3)Güvencem yok	30	4,82	,499	,091
	(4)Özel sigorta	6	4,37	,852	,348
	(5)Ücretli	9	4,67	,566	,189
<b>Hemşirelik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>(1)Genel Sağlık Sigortası (SGK)</b>	<b>711</b>	<b>-1,5181</b>	<b>1,11299</b>	<b>,04174</b>
	<b>(2) Yeşil kart</b>	<b>12</b>	<b>-1,3000</b>	<b>1,21056</b>	<b>,34946</b>
	<b>(3) Güvencem yok</b>	<b>30</b>	<b>-1,6400</b>	<b>,98317</b>	<b>,17950</b>
	<b>(4) Özel sigorta</b>	<b>6</b>	<b>-1,6667</b>	<b>1,88326</b>	<b>,76884</b>
	<b>(5) Ücretli</b>	<b>9</b>	<b>-1,9333</b>	<b>1,47986</b>	<b>,49329</b>
Fiziksel Özellikler Algı	(1)Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,32	,837	,031
	(2) Yeşil kart	12	2,83	1,051	,303
	(3) Güvencem yok	30	3,20	,672	,123
	(4) Özel sigorta	6	3,07	,548	,224
	(5) Ücretli	9	3,02	,656	,219
Fiziksel Özellikler Beklenti	(1)Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,76	,523	,020
	(2) Yeşil kart	12	4,57	,855	,247
	(3) Güvencem yok	30	4,72	,657	,120
	(4) Özel sigorta	6	4,05	1,072	,437
	(5) Ücretli	9	4,62	,479	,160

<b>Fiziksel Özellikler SERVQUAL Skoru</b>	(1)Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	-1,4414	,96950	,03636
	(2)Yeşil kart	12	-1,7381	1,20732	,34852
	(3)Güvencem yok	30	-1,5190	,73659	,13448
	(4)Özel sigorta	6	-,9762	1,23360	,50362
	(5)Ücretli	9	-1,6032	1,07802	,35934
Ulaşılabilirlik Algı	(1)Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,41	,928	,035
	(2)Yeşil kart	12	3,48	,820	,237
	(3)Güvencem yok	30	3,10	,877	,160
	(4)Özel sigorta	6	3,77	,367	,150
	(5)Ücretli	9	3,09	,901	,300
Ulaşılabilirlik Beklenti	(1)Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,76	,458	,017
	(2)Yeşil kart	12	4,58	,669	,193
	(3)Güvencem yok	30	4,81	,578	,105
	(4)Özel sigorta	6	4,23	,898	,367
	(5)Ücretli	9	4,80	,361	,120
<b>Ulaşılabilirlik SERVQUAL Skoru</b>	(1)Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	-1,3446	,97941	,03673
	(2)Yeşil kart	12	-1,1000	,98903	,28551
	(3)Güvencem yok	30	-1,7133	,99887	,18237
	(4)Özel sigorta	6	-,4667	1,00929	,41204
	(5)Ücretli	9	-1,7111	1,12299	,37433
Genel Algı	(1)Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,36	,768	,029
	(2)Yeşil kart	12	3,19	,640	,185
	(3)Güvencem yok	30	3,29	,693	,127
	(4)Özel sigorta	6	3,02	,537	,219
	(5)Ücretli	9	3,06	,764	,255
Genel Beklenti	(1)Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,76	,436	,016
	(2)Yeşil kart	12	4,58	,716	,207
	(3)Güvencem yok	30	4,78	,538	,098
	(4)Özel sigorta	6	4,15	,846	,346
	(5)Ücretli	9	4,71	,414	,138
<b>Genel SERVQUAL Skoru</b>	(1)Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	-1,4008	,84447	,03167
	(2)Yeşil kart	12	-1,3900	,90929	,26249
	(3)Güvencem yok	30	-1,4840	,78456	,14324
	(4)Özel sigorta	6	-1,1333	1,18893	,48538
	(5)Ücretli	9	-1,6489	1,09083	,36361

\*p < .05

“Hekimlik Hizmetleri” boyutunda hastaların sosyal güvence değişkenine göre beklentisi incelendiğinde; SGK ( $\bar{X}$  =4.77), yeşil kart ( $\bar{X}$  =4.64), güvencem yok ( $\bar{X}$  = 4.78), ücretli ( $\bar{X}$  =4.75), “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtirken özel sigorta ( $\bar{X}$  =4.06) “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur (F=3.655; p=0.01). Yapılan Tamhane testi sonucunda sosyal güvencesi özel sigorta olan hastalarla, SGK, güvencem yok ve ücretli olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Hekimlik Hizmetleri” boyutunda hastaların sosyal güvence değişkenine göre algısı incelendiğinde sosyal güvencesi; SGK ( $\bar{X}=3.44$ ), güvencem yok ( $\bar{X}=3.56$ ), “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtirken, yeşil kart ( $\bar{X}=3.31$ ), özel sigorta ( $\bar{X}=2.71$ ), ücretli ( $\bar{X}=3.28$ ) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Hastanelerin hekimlik hizmetleri boyutunda hastaneye sosyal güvencesi, SGK, güvencem yok olanlar hekimlik hizmetlerinden memnun kalırken, yeşil kart, özel sigortalı ve ücretli giden hastalar diğer hastalar kararsız kalmışlardır. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=1.146$ ;  $p=0.33$ ).

“Hekimlik Hizmetleri” boyutunun sosyal güvence değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde, SGK (-1.3270), yeşil kart (-1.3229), güvencem yok (-1.2125), özel sigorta (-1.3542), ücretli (-1.4722) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalardan sosyal güvence, değişkenine göre bakıldığında hastalar Afyonkarahisar’daki hastanelerin hekimlik hizmetlerini “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=.529$ ;  $p=0.72$ ).

“Hemşirelik Hizmetleri” boyutunda hastaların sosyal güvence değişkenine göre beklentisi incelendiğinde; SGK ( $\bar{X}=4.77$ ), yeşil kart ( $\bar{X}=4.50$ ), güvencem yok ( $\bar{X}=4.82$ ), özel sigorta ( $\bar{X}=4.37$ ), ücretli ( $\bar{X}=4.67$ ), “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=1.294$ ;  $p=0.27$ ).

“Hemşirelik Hizmetleri” boyutunda hastaların sosyal güvenceye göre algısı incelendiğinde mesleği; SGK ( $\bar{X}=3.25$ ), yeşil kart ( $\bar{X}=3.20$ ), güvencem yok ( $\bar{X}=3.18$ ), özel sigorta ( $\bar{X}=2.70$ ), ücretli ( $\bar{X}=2.73$ ), “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Hastanelerin hemşirelik hizmetleri boyutunda hastaneye özel sigortalı ve ücretli giden hastalar diğer hastalara göre daha az memnun kalmışlardır. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=1.146$ ;  $p=0.33$ ).

“Hemşirelik Hizmetleri” boyutunun sosyal güvence değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde, SGK (-1.5181), yeşil kart (-1.3000), güvencem yok (-1.6400), özel sigorta (-1.6667), ücretli (-1.9333) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalardan tüm meslek gruplarındaki hastalar Afyonkarahisar’daki

hastanelerin hemşirelik hizmetlerini “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Ücretli olan hastalar diğer hastalara göre daha az memnun kalmışlardır. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=0.529$ ;  $p=0.72$ ).

“Fiziksel Özellikler” boyutunda hastaların sosyal güvence değişkenine göre beklentisi incelendiğinde; SGK ( $\bar{X}=4.76$ ), yeşil kart ( $\bar{X}=4.57$ ), güvencem yok ( $\bar{X}=4.72$ ), ücretli ( $\bar{X}=4.62$ ) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtirken, özel sigorta ( $\bar{X}=4.05$ ) “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=3.142$ ;  $p=0.01$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda sosyal güvencesi özel sigorta olan hastalarla, SGK, güvencem yok olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Fiziksel Özellikler” boyutunda hastaların sosyal güvence değişkenine göre algısı incelendiğinde mesleği; SGK ( $\bar{X}=3.32$ ), yeşil kart ( $\bar{X}=2.83$ ), güvencem yok ( $\bar{X}=3.20$ ), özel sigorta ( $\bar{X}=3.07$ ), ücretli ( $\bar{X}=3.02$ ), “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Hastanelerin fiziksel özellikler boyutunda hastaneye giden yeşil kartlı hastalar diğer hastalara göre daha az memnun kalmışlardır. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=1.549$ ;  $p=0.19$ ).

“Fiziksel Özellikler” boyutunun sosyal güvence değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde, SGK (-1.4414), yeşil kart (-1.7381), güvencem yok (-1.5190), özel sigorta (-0.9762), ücretli (-1.6032) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalardan SGK, yeşil kart, güvencem yok ve ücretli hastalar Afyonkarahisar’daki hastanelerin fiziksel özellikler boyutunu “orta düzey” olarak değerlendirirken özel sigortalı hastalar “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=0.731$ ;  $p=0.57$ ).

“Ulaşılabilirlik” boyutunda hastaların sosyal güvence değişkenine göre beklentisi incelendiğinde; SGK ( $\bar{X}=4.76$ ), yeşil kart ( $\bar{X}=4.58$ ), güvencem yok ( $\bar{X}=4.81$ ), özel sigorta ( $\bar{X}=4.23$ ), ücretli ( $\bar{X}=4.80$ ), “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=2.376$ ;  $p=0.051$ ).

“Ulaşılabilirlik” boyutunda hastaların sosyal güvence değişkenine göre algısı incelendiğinde mesleği; SGK ( $\bar{X}=3.41$ ), yeşil kart ( $\bar{X}=3.48$ ), özel sigorta ( $\bar{X}=$

3.77), “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtirken, güvencem yok ( $\bar{X}=3.10$ ), ücretli ( $\bar{X}=3.09$ ) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Hastanelerin ulaşılabilirlik hizmetlerinde hastaneye güvencem yok diyen ve ücretli giden hastalar diğer hastalara göre daha az memnun kalmışlardır. Yapılan anova testi sonucunda hastaların sosyal güvence değişkeninde ulaşılabilirlik algısı arasında anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=1.338$ ;  $p=0.25$ ).

“Ulaşılabilirlik” boyutunun sosyal güvence değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde, SGK (-1.3446), yeşil kart (-1.1000), güvencem yok (-1.7133), özel sigorta (-0.4667), ücretli (-1.7111) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalardan SGK, yeşil kart, güvencem yok ve ücretli hastalar Afyonkarahisar’daki hastanelerin ulaşılabilirlik hizmetlerini “orta düzey” olarak değerlendirirken özel sigortalı hastalar “iyi” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=2.743$ ;  $p=0.03$ ). Yapılan Tukey testi sonucunda sosyal güvencesi özel sigorta (-0.4667) olan hastalarla, sosyal güvencesi güvencem yok (-1.7133) olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

Araştırmaya katılan tüm hastaların sosyal güvence değişkenine göre genel beklenti düzeyi incelendiğinde; SGK ( $\bar{X}=4.76$ ), yeşil kart ( $\bar{X}=4.58$ ), güvencem yok ( $\bar{X}=4.78$ ), ücretli ( $\bar{X}=4.71$ ) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtirken, özel sigorta ( $\bar{X}=4.15$ ) “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=3.265$ ;  $p=0.01$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda sosyal güvencesi özel sigorta olan hastalarla, sosyal güvencesi SGK ve güvencem yok olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

Araştırmaya katılan tüm hastaların sosyal güvence değişkenine göre genel algısı incelendiğinde; SGK ( $\bar{X}=3.36$ ), yeşil kart ( $\bar{X}=3.19$ ), güvencem yok ( $\bar{X}=3.29$ ), özel sigorta ( $\bar{X}=3.02$ ), ücretli ( $\bar{X}=3.06$ ), “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=0.842$ ;  $p=0.50$ ).

Araştırmaya katılan tüm hastaların sosyal güvence değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde; SGK (-1.4008), yeşil kart (-1.3900), güvencem yok (-1.4840), özel sigorta (-1.1333), ücretli (-1.6489) bulunmuştur. Araştırmaya

katılan hastalar sosyal güvence değişkeninde Afyonkarahisar'daki hastanelerin hizmet kalitesini “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Ücretli olan hastalar diğer hastalara göre daha az memnun kalmışlardır. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmamıştır (F=0.410; p=0.80).

**Tablo 3.14. Sosyal Güvence Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları ve SERVQUAL Skorları**

BOYUTLAR		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
Hekimlik Hizmetleri Algı	Gruplar Arasında	4,085	4	1,021	1,201	,309	
	Gruplar İçerisinde	648,695	763	,850			
	Toplam	652,780	767				
Hekimlik Hizmetleri Beklenti	Gruplar Arasında	3,161	4	,790	3,655	,006*	4-1,3,5
	Gruplar İçerisinde	165,000	763	,216			
	Toplam	168,161	767				
<b>Hekimlik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>,582</b>	<b>4</b>	<b>,146</b>	<b>,150</b>	<b>,963</b>	
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>739,840</b>	<b>763</b>	<b>,970</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>740,423</b>	<b>767</b>				
Hemşirelik Hizmetleri Algı	Gruplar Arasında	4,232	4	1,058	1,146	,334	
	Gruplar İçerisinde	704,485	763	,923			
	Toplam	708,717	767				
Hemşirelik Hizmetleri Beklenti	Gruplar Arasında	1,964	4	,491	1,294	,271	
	Gruplar İçerisinde	289,424	763	,379			
	Toplam	291,388	767				
<b>Hemşirelik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>2,659</b>	<b>4</b>	<b>,665</b>	<b>,529</b>	<b>,715</b>	
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>958,921</b>	<b>763</b>	<b>1,257</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>961,580</b>	<b>767</b>				
Fiziksel Özellikler Algı	Gruplar Arasında	4,288	4	1,072	1,549	,186	
	Gruplar İçerisinde	528,025	763	,692			
	Toplam	532,313	767				
Fiziksel Özellikler Beklenti	Gruplar Arasında	3,666	4	,916	3,142	,014*	4-1,3
	Gruplar İçerisinde	222,522	763	,292			
	Toplam	226,188	767				
<b>Fiziksel Özellikler SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>2,744</b>	<b>4</b>	<b>,686</b>	<b>,731</b>	<b>,571</b>	
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>716,025</b>	<b>763</b>	<b>,938</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>718,769</b>	<b>767</b>				
Ulaşılabilirlik Algı	Gruplar Arasında	4,546	4	1,136	1,338	,254	
	Gruplar İçerisinde	648,173	763	,850			
	Toplam	652,719	767				
Ulaşılabilirlik Beklenti	Gruplar Arasında	2,098	4	,524	2,376	,051	
	Gruplar İçerisinde	168,420	763	,221			
	Toplam	170,518	767				
<b>Ulaşılabilirlik SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>10,581</b>	<b>4</b>	<b>2,645</b>	<b>2,743</b>	<b>,028*</b>	<b>4-3</b>
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>735,934</b>	<b>763</b>	<b>,965</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>746,515</b>	<b>767</b>				
Genel Algı	Gruplar Arasında	1,957	4	,489	,842	,499	
	Gruplar İçerisinde	443,346	763	,581			
	Toplam	445,303	767				
Genel Beklenti	Gruplar Arasında	2,638	4	,660	3,265	,011*	4-1,3
	Gruplar İçerisinde	154,130	763	,202			
	Toplam	156,768	767				
<b>Genel SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>1,181</b>	<b>4</b>	<b>,295</b>	<b>,410</b>	<b>,802</b>	
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>549,852</b>	<b>763</b>	<b>,721</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>551,033</b>	<b>767</b>				

\*p < .05



Sosyal Güvence değişkenine ilişkin maddelere göre analiz sonuçlarına Tablo Ek 3.10. incelendiğinde, hekimlik hizmetleri, (B18, B19, B21, B23, B24, B25), hemşirelik hizmetleri, (B16, B17) fiziksel özellikler (B7,B9, B10, B11, B26, B27, A27), ulaşılabilirlik (B1, B2) boyutlarıyla ilgili maddelerde anlamlı farklılık bulunmuştur.

#### 6.7. AYLIK GELİR DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU

**Tablo 3.15. Aylık Gelir Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesine Yönelik Analiz Sonuçları**

	GELİR DÜZEYİ	N	$\bar{X}$	SD	SE
Hekimlik Hizmetleri Algı	(1) 500 TL ve altı	118	3,38	,871	,080
	(2) 501-1000 TL	138	3,53	,865	,074
	(3) 1001-1500 TL	175	3,50	,899	,068
	(4) 1501-2000 TL	182	3,50	,987	,073
	(5) 2001-2500 TL	89	3,32	,860	,091
	(6) 2501 ve üzeri	66	3,17	1,040	,128
Hekimlik Hizmetleri Beklenti	(1) 500 TL ve altı	118	4,73	,446	,041
	(2) 501-1000 TL	138	4,71	,545	,046
	(3) 1001-1500 TL	175	4,78	,442	,033
	(4) 1501-2000 TL	182	4,82	,425	,032
	(5) 2001-2500 TL	89	4,66	,568	,060
	(6) 2501 TL ve üzeri	66	4,84	,314	,039
<b>Hekimlik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>(1) 500 TL ve altı</b>	<b>118</b>	<b>-1,3581</b>	<b>1,02205</b>	<b>,09409</b>
	<b>(2) 501-1000 TL</b>	<b>138</b>	<b>-1,1784</b>	<b>,94426</b>	<b>,08038</b>
	<b>(3) 1001-1500 TL</b>	<b>175</b>	<b>-1,2807</b>	<b>,95519</b>	<b>,07221</b>
	<b>(4) 1501-2000 TL</b>	<b>182</b>	<b>-1,3207</b>	<b>1,01681</b>	<b>,07537</b>
	<b>(5) 2001-2500 TL</b>	<b>89</b>	<b>-1,3427</b>	<b>,89199</b>	<b>,09455</b>
	<b>(6) 2501 TL ve üzeri</b>	<b>66</b>	<b>-1,6705</b>	<b>1,02882</b>	<b>,12664</b>
Hemşirelik Hizmetleri Algı	(1) 500 TL ve altı	118	3,10	,960	,088
	(2) 501-1000 TL	138	3,31	,938	,080
	(3) 1001-1500 TL	175	3,34	,923	,070
	(4) 1501-2000 TL	182	3,30	1,011	,075
	(5) 2001-2500 TL	89	3,20	,855	,091
	(6) 2501 TL ve üzeri	66	2,90	1,034	,127
Hemşirelik Hizmetleri Beklenti	(1) 500 TL ve altı	118	4,74	,479	,044
	(2) 501-1000 TL	138	4,65	,627	,053
	(3) 1001-1500 TL	175	4,81	,893	,067
	(4) 1501-2000 TL	182	4,82	,429	,032
	(5) 2001-2500 TL	89	4,68	,560	,059
	(6) 2501 TL ve üzeri	66	4,85	,335	,041
<b>Hemşirelik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>(1) 500 TL ve altı</b>	<b>118</b>	<b>-1,6424</b>	<b>1,13795</b>	<b>,10476</b>
	<b>(2) 501-1000 TL</b>	<b>138</b>	<b>-1,3348</b>	<b>1,04530</b>	<b>,08898</b>
	<b>(3) 1001-1500 TL</b>	<b>175</b>	<b>-1,4709</b>	<b>1,31848</b>	<b>,09967</b>
	<b>(4) 1501-2000 TL</b>	<b>182</b>	<b>-1,5198</b>	<b>1,06202</b>	<b>,07872</b>

	<b>(5) 2001-2500 TL</b>	<b>89</b>	<b>-1,4742</b>	<b>,89157</b>	<b>,09451</b>
	<b>(6)2501 TLve üzeri</b>	<b>66</b>	<b>-1,9455</b>	<b>,99818</b>	<b>,12287</b>
Fiziksel Özellikler Algı	(1)500 TL ve altı	118	3,23	,810	,075
	(2) 501-1000 TL	138	3,38	,802	,068
	(3) 1001-1500 TL	175	3,31	,816	,062
	(4) 1501-2000 TL	182	3,42	,857	,063
	(5) 2001-2500 TL	89	3,21	,773	,082
	(6)2501 TLve üzeri	66	3,10	,950	,117
Fiziksel Özellikler Beklenti	(1)500 TL ve altı	118	4,71	,555	,051
	(2) 501-1000 TL	138	4,67	,587	,050
	(3) 1001-1500 TL	175	4,81	,679	,051
	(4) 1501-2000 TL	182	4,79	,373	,028
	(5) 2001-2500 TL	89	4,66	,566	,060
	(6)2501 TLve üzeri	66	4,83	,309	,038
<b>Fiziksel Özellikler SERVQUAL Skoru</b>	<b>(1)500 TL ve altı</b>	<b>118</b>	<b>-1,4891</b>	<b>,99894</b>	<b>,09196</b>
	<b>(2) 501-1000 TL</b>	<b>138</b>	<b>-1,2940</b>	<b>,94126</b>	<b>,08013</b>
	<b>(3) 1001-1500 TL</b>	<b>175</b>	<b>-1,5069</b>	<b>1,07590</b>	<b>,08133</b>
	<b>(4) 1501-2000 TL</b>	<b>182</b>	<b>-1,3721</b>	<b>,88417</b>	<b>,06554</b>
	<b>(5) 2001-2500 TL</b>	<b>89</b>	<b>-1,4559</b>	<b>,89237</b>	<b>,09459</b>
	<b>(6)2501 TLve üzeri</b>	<b>66</b>	<b>-1,7316</b>	<b>,93811</b>	<b>,11547</b>
Ulaşılabilirlik Algı	(1)500 TL ve altı	118	3,23	,819	,075
	(2) 501-1000 TL	138	3,49	,747	,064
	(3) 1001-1500 TL	175	3,35	,819	,062
	(4) 1501-2000 TL	182	3,50	,830	,062
	(5) 2001-2500 TL	89	3,40	,813	,086
	(6)2501 TLve üzeri	66	3,37	1,715	,211
Ulaşılabilirlik Beklenti	(1)500 TL ve altı	118	4,72	,569	,052
	(2) 501-1000 TL	138	4,72	,503	,043
	(3) 1001-1500 TL	175	4,75	,446	,034
	(4) 1501-2000 TL	182	4,81	,382	,028
	(5) 2001-2500 TL	89	4,70	,507	,054
	(6)2501 TLve üzeri	66	4,79	,446	,055
<b>Ulaşılabilirlik SERVQUAL Skoru</b>	<b>(1)500 TL ve altı</b>	<b>118</b>	<b>-1,4898</b>	<b>1,00685</b>	<b>,09269</b>
	<b>(2) 501-1000 TL</b>	<b>138</b>	<b>-1,2304</b>	<b>,86452</b>	<b>,07359</b>
	<b>(3) 1001-1500 TL</b>	<b>175</b>	<b>-1,4000</b>	<b>,91123</b>	<b>,06888</b>
	<b>(4) 1501-2000 TL</b>	<b>182</b>	<b>-1,3088</b>	<b>,84083</b>	<b>,06233</b>
	<b>(5) 2001-2500 TL</b>	<b>89</b>	<b>-1,3011</b>	<b>,86030</b>	<b>,09119</b>
	<b>(6)2501 TLve üzeri</b>	<b>66</b>	<b>-1,4273</b>	<b>1,67475</b>	<b>,20615</b>
Genel Algı	(1)500 TL ve altı	118	3,25	,715	,066
	(2) 501-1000 TL	138	3,44	,713	,061
	(3) 1001-1500 TL	175	3,38	,741	,056
	(4) 1501-2000 TL	182	3,44	,809	,060
	(5) 2001-2500 TL	89	3,28	,665	,070
	(6)2501 TLve üzeri	66	3,14	,926	,114
Genel Beklenti	(1)500 TL ve altı	118	4,73	,473	,044
	(2) 501-1000 TL	138	4,69	,517	,044
	(3) 1001-1500 TL	175	4,79	,464	,035
	(4) 1501-2000 TL	182	4,81	,363	,027
	(5) 2001-2500 TL	89	4,67	,521	,055
	(6)2501 TLve üzeri	66	4,83	,310	,038
<b>Genel SERVQUAL Skoru</b>	<b>(1) 500 TL ve altı</b>	<b>118</b>	<b>-1,4780</b>	<b>,90630</b>	<b>,08343</b>
	<b>(2) 501-1000 TL</b>	<b>138</b>	<b>-1,2525</b>	<b>,83026</b>	<b>,07068</b>
	<b>(3) 1001-1500 TL</b>	<b>175</b>	<b>-1,4059</b>	<b>,86009</b>	<b>,06502</b>
	<b>(4) 1501-2000 TL</b>	<b>182</b>	<b>-1,3725</b>	<b>,82582</b>	<b>,06121</b>
	<b>(5) 2001-2500 TL</b>	<b>89</b>	<b>-1,3924</b>	<b>,73803</b>	<b>,07823</b>
	<b>(6) 2501 TL ve üzeri</b>	<b>66</b>	<b>-1,6939</b>	<b>,88448</b>	<b>,10887</b>

\*p < .05

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda aylık gelir değişkenine göre hastaların beklentisi incelendiğinde aylık geliri; 500 TL ve altı ( $\bar{X}=4.73$ ), 501-1000 TL ( $\bar{X}=4.71$ ), 1001-1500 TL ( $\bar{X}=4.78$ ), 1501-2000 TL ( $\bar{X}=4.82$ ), 2001-2500 TL ( $\bar{X}=4.66$ ), 2501 TL ve üzeri ( $\bar{X}=4.84$ ) olan hastalar “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda aylık gelir değişkenine göre hastaların hekimlik hizmetlerinden beklentileri arasında anlamlı fark bulunmuştur ( $F=2.405$ ;  $p=0.04$ ). Yapılan Tukey testi sonucunda hastaların hekimlik hizmetlerindeki beklentisi incelendiğinde, aylık geliri 2001-2500 TL olan hastalarla aylık geliri 2501 TL ve üzeri olan hastalar arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Hastaların aylık gelir değişkeninde hekimlik hizmetlerindeki en yüksek beklenti düzeyi, aylık geliri 2501 TL ve üzeri olan hastalarda iken en düşük beklenti düzeyi aylık geliri 2001-2500 TL olan hastalarda bulunmuştur.

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda aylık gelir değişkenine göre hastaların algısı incelendiğinde aylık geliri; 500 TL ve altı ( $\bar{X}=3.38$ ), 2001-2500 TL ( $\bar{X}=3.32$ ), 2501 TL ve üzeri ( $\bar{X}=3.17$ ) olan hastalar “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken” 501-1000 TL ( $\bar{X}=3.53$ ), 1001-1500 TL ( $\bar{X}=3.50$ ), 1501-2000 TL ( $\bar{X}=3.50$ ) olan hastalar “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda aylık gelir değişkenine göre hastaların hekimlik hizmetlerindeki algıları arasında anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=2.097$ ;  $p=0.06$ ).

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda aylık gelir değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde aylık geliri; 500 TL ve altı (-1.3581), 501-1000 TL (-1.1784), 1001-1500 TL (-1.2807), 1501-2000 TL (-1.3207), 2001-2500 TL (-1.3427), 2501 TL ve üzeri (-1.6705) şeklindedir. Araştırmaya katılan hastalar, aylık gelir değişkenine göre Afyonkarahisar’daki hastanelerin hekimlik hizmetlerini “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=2.371$ ;  $p=0.04$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hekimlik hizmetlerindeki SERVQUAL skorları incelendiğinde, aylık geliri 501-1000 TL (-1.1784) olan hastalarla, aylık geliri 2501 TL ve üzeri (-1.6705) olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Hemşirelik hizmetleri” boyutunda aylık gelir değişkenine göre hastaların beklentisi incelendiğinde aylık geliri; 500 TL ve altı ( $\bar{X}=4.74$ ), 501-1000 TL ( $\bar{X}=4.65$ ), 1001-1500 TL ( $\bar{X}=4.81$ ), 1501-2000 TL ( $\bar{X}=4.82$ ), 2001-2500 TL ( $\bar{X}=4.68$ ), 2501 ve üzeri ( $\bar{X}=4.85$ ) olan hastalar “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda aylık gelir değişkenine göre hastaların hemşirelik hizmetlerindeki beklentilerinde anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=2.143$ ;  $p=0.06$ ).

“Hemşirelik hizmetleri” boyutunda aylık gelir değişkenine göre hastaların algısı incelendiğinde aylık geliri; 500 TL ve altı ( $\bar{X}=3.10$ ), 501-1000 TL ( $\bar{X}=3.31$ ), 1001-1500 TL ( $\bar{X}=3.34$ ), 1501-2000 TL ( $\bar{X}=3.30$ ) 2001-2500 TL ( $\bar{X}=3.20$ ), 2501 ve üzeri ( $\bar{X}=2.90$ ) olan hastalar “kararsızım” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=2.852$ ;  $p=0.02$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hemşirelik hizmetlerindeki algısı incelendiğinde aylık geliri 1001-1500 TL ( $\bar{X}=3.34$ ) olan hastalarla aylık geliri 2501 ve üzeri ( $\bar{X}=2.90$ ) olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Hemşirelik hizmetleri” boyutunda aylık gelir değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde aylık geliri; 500 TL ve altı (-1.6424), 501-1000 TL (-1.3348), 1001-1500 TL (-1.4709), 1501-2000 TL (-1.5198), 2001-2500 TL (-1.4742), 2501 TL ve üzeri (-1.9455) şeklindedir. Araştırmaya katılan hastalar, aylık gelir değişkenine göre Afyonkarahisar’daki hastanelerin hemşirelik hizmetlerini “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=3.078$ ;  $p=0.01$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hemşirelik hizmetlerindeki SERVQUAL skorları incelendiğinde, aylık geliri 2501 TL ve üzeri (-1.9455) olan hastalarla aylık geliri 501-1000 TL (-1.3348), 1001-1500 TL (-1.4709), 2001-2500 TL (-1.4742) olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Fiziksel Özellikler” boyutunda aylık gelir değişkenine göre hastaların beklentisi incelendiğinde aylık geliri; 500 TL ve altı ( $\bar{X}=4.71$ ), 501-1000 TL ( $\bar{X}=4.67$ ), 1001-1500 TL ( $\bar{X}=4.81$ ), 1501-2000 TL ( $\bar{X}=4.79$ ), 2001-2500 TL ( $\bar{X}=4.66$ ), 2501 ve üzeri ( $\bar{X}=4.83$ ) olan hastalar “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde

görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda aylık gelir değişkenine göre hastaların hastanelerin fiziksel özelliklerinden beklentileri arasında anlamlı fark bulunmamıştır (F=2.075; p=0.07).

“Fiziksel Özellikler” boyutunda aylık gelir değişkenine göre hastaların algısı incelendiğinde aylık geliri; 500 TL ve altı ( $\bar{X}$  =3.23), 501-1000 TL ( $\bar{X}$  =3.38), 1001-1500 TL ( $\bar{X}$  =3.31), 2001-2500 TL ( $\bar{X}$  =3.21), 2501 ve üzeri ( $\bar{X}$  =3.10) olan hastalar “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, aylık geliri 1501-2000 TL ( $\bar{X}$  = 3.42) olan hastalar “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur (F=2.243; p=0.04). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hastanelerin fiziksel özellikleri algısı incelendiğinde aylık geliri 1501-2000 TL ( $\bar{X}$  =3.42) olan hastalarla aylık geliri 2501 ve üzeri ( $\bar{X}$  =3.10) olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Fiziksel Özellikler” boyutunda aylık gelir değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde aylık geliri; 500 TL ve altı (-1.4891), 501-1000 TL (-1.2940), 1001-1500 TL (-1.5069), 1501-2000 TL (-1.3721), 2001-2500 TL (-1.4559), 2501 TL ve üzeri (-1.7316) şeklindedir. Araştırmaya katılan hastalar, aylık gelir değişkenine göre Afyonkarahisar’daki hastanelerin fiziksel özelliklerini “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur (F=2.247; p=0.04). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların fiziksel özellikler SERVQUAL skorları incelendiğinde, aylık geliri 501-1000 TL (-1.2940), olan hastalarla aylık geliri 2501 TL ve üzeri (-1.7316) olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

“Ulaşılabilirlik” boyutunda aylık gelir değişkenine göre hastaların beklentisi incelendiğinde aylık geliri; 500 TL ve altı ( $\bar{X}$  =4.72), 501-1000 TL ( $\bar{X}$  =4.72), 1001-1500 TL ( $\bar{X}$  =4.75), 1501-2000 TL ( $\bar{X}$  =4.81), 2001-2500 TL ( $\bar{X}$  =4.70), 2501 ve üzeri ( $\bar{X}$  =4.79) olan hastalar “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda aylık gelir değişkenine göre hastaların hastanelerin ulaşılabilirlik hizmetlerindeki beklentisinde anlamlı fark bulunmamıştır (F=1.169; p=0.32).

“Ulaşılabilirlik” boyutunda aylık gelir değişkenine göre hastaların algısı incelendiğinde aylık geliri; 500 TL ve altı ( $\bar{X}=3.23$ ), 1001-1500 TL ( $\bar{X}=3.35$ ), 2001-2500 TL ( $\bar{X}=3.40$ ), 2501 ve üzeri ( $\bar{X}=3.37$ ) olan hastalar “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, aylık geliri 501-1000 TL ( $\bar{X}=3.49$ ), 1501-2000 TL ( $\bar{X}=3.50$ ) olan hastalar “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda aylık gelir değişkenine göre hastaların hastanelerin ulaşılabilirlik hizmetlerindeki algısında anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=1.657$ ;  $p=0.14$ ).

“Ulaşılabilirlik” boyutunda aylık gelir değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde aylık geliri; 500 TL ve altı (-1.4898), 501-1000 TL (-1.2304), 1001-1500 TL (-1.4000), 1501-2000 TL (-1.3088), 2001-2500 TL (-1.3011), 2501 TL ve üzeri (-1.4273) şeklindedir. Araştırmaya katılan hastalar, aylık gelir değişkenine göre Afyonkarahisar’daki hastanelerin ulaşılabilirlik özelliklerindeki kaliteyi “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda aylık gelir değişkenine göre hastaların hastanelerin ulaşılabilirlik hizmetlerindeki kalite değerlendirmesinde anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=1.158$ ;  $p=0.34$ ).

Araştırmaya katılan hastaların aylık gelir değişkenine göre hastane hizmet kalitesi beklenti düzeyi incelendiğinde aylık geliri; 500 TL ve altı ( $\bar{X}=4.73$ ), 501-1000 TL ( $\bar{X}=4.69$ ), 1001-1500 TL ( $\bar{X}=4.79$ ), 1501-2000 TL ( $\bar{X}=4.81$ ), 2001-2500 TL ( $\bar{X}=4.67$ ), 2501 TL ve üzeri ( $\bar{X}=4.83$ ) olan hastalar “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=2.452$ ;  $p=0.03$ ). Yapılan Tukey testi sonucunda hastaların hastanelerin hizmet kalitesi beklentisi incelendiğinde, aylık geliri 2001-2500 TL ( $\bar{X}=4.67$ ) olan hastalarla aylık geliri 2501 ve üzeri ( $\bar{X}=4.83$ ) olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

Araştırmaya katılan hastaların aylık gelir değişkenine göre Afyonkarahisar’daki hastane hizmet kalite algısı incelendiğinde aylık geliri; 500 TL ve altı ( $\bar{X}=3.25$ ), 1001-1500 TL ( $\bar{X}=3.38$ ), 2001-2500 TL ( $\bar{X}=3.28$ ), 2501 TL ve üzeri ( $\bar{X}=3.14$ ) olan hastalar “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, aylık geliri 501-1000 TL ( $\bar{X}=3.44$ ), 1501-2000 TL ( $\bar{X}=3.44$ ) olan hastalar “katılıyorum”

düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=2.541$ ;  $p=0.03$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hastanelerin hizmet kalitesi algısı incelendiğinde aylık geliri 2501 ve üzeri ( $\bar{X}=3.14$ ) olan hastalar ile aylık geliri 501-1000 TL ( $\bar{X}=3.44$ ), 1501-2000 TL ( $\bar{X}=3.44$ ) olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

Araştırmaya katılan hastaların aylık gelir değişkenine göre hastane hizmet kalitesi SERVQUAL skorları incelendiğinde aylık geliri; 500 TL ve altı (-1.4780), 501-1000 TL (-1.2525), 1001-1500 TL (-1.4059), 1501-2000 TL (-1.3725), 2001-2500 TL (-1.3924), 2501 TL ve üzeri (-1.6939) şeklindedir. Araştırmaya katılan hastalar, aylık gelir değişkenine göre Afyonkarahisar'daki hastanelerin hizmet kalitesini “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda anlamlı fark bulunmuştur ( $F=2.689$ ;  $p=0.02$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hastane hizmet kalitesi SERVQUAL skorları incelendiğinde, aylık geliri 501-1000 TL (-1.2525) olan hastalar ile aylık geliri 2501 TL ve üzeri (-1.6939) olan hastalar arasında anlamlı farklılık vardır.

**Tablo 3.16. Aylık Gelir Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları ve SERVQUAL Skorları**

BOYUTLAR		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
Hekimlik Hizmetleri Algı	Gruplar Arasında	8,860	5	1,772	2,097	,064	
	Gruplar İçerisinde	643,920	762	,845			
	Toplam	652,780	767				
Hekimlik Hizmetleri Beklenti	Gruplar Arasında	2,612	5	,522	2,405	,035*	5-6
	Gruplar İçerisinde	165,549	762	,217			
	Toplam	168,161	767				
<b>Hekimlik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>11,343</b>	<b>5</b>	<b>2,269</b>	<b>2,371</b>	<b>,038*</b>	
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>729,079</b>	<b>762</b>	<b>,957</b>			2-6
	<b>Toplam</b>	<b>740,423</b>	<b>767</b>				
Hemşirelik Hizmetleri Algı	Gruplar Arasında	13,020	5	2,604	2,852	,015*	3-6
	Gruplar İçerisinde	695,697	762	,913			
	Toplam	708,717	767				
Hemşirelik Hizmetleri Beklenti	Gruplar Arasında	4,040	5	,808	2,143	,059	
	Gruplar İçerisinde	287,348	762	,377			
	Toplam	291,388	767				
<b>Hemşirelik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>19,034</b>	<b>5</b>	<b>3,807</b>	<b>3,078</b>	<b>,009*</b>	6-2,3,5
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>942,546</b>	<b>762</b>	<b>1,237</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>961,580</b>	<b>767</b>				
Fiziksel Özellikler Algı	Gruplar Arasında	7,722	5	1,544	2,243	,048*	4-6
	Gruplar İçerisinde	524,591	762	,688			
	Toplam	532,313	767				
Fiziksel Özellikler Beklenti	Gruplar Arasında	3,038	5	,608	2,075	,067	
	Gruplar İçerisinde	223,150	762	,293			
	Toplam	226,188	767				
<b>Fiziksel Özellikler SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>10,444</b>	<b>5</b>	<b>2,089</b>	<b>2,247</b>	<b>,048*</b>	2-6
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>708,325</b>	<b>762</b>	<b>,930</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>718,769</b>	<b>767</b>				
Ulaşılabilirlik Algı	Gruplar Arasında	7,022	5	1,404	1,657	,143	
	Gruplar İçerisinde	645,697	762	,847			
	Toplam	652,719	767				
Ulaşılabilirlik Beklenti	Gruplar Arasında	1,298	5	,260	1,169	,323	
	Gruplar İçerisinde	169,220	762	,222			
	Toplam	170,518	767				
<b>Ulaşılabilirlik SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>5,628</b>	<b>5</b>	<b>1,126</b>	<b>1,158</b>	<b>,328</b>	
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>740,887</b>	<b>762</b>	<b>,972</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>746,515</b>	<b>767</b>				
Genel Algı	Gruplar Arasında	7,304	5	1,461	2,541	,027*	6-2,4
	Gruplar İçerisinde	437,999	762	,575			
	Toplam	445,303	767				
Genel Beklenti	Gruplar Arasında	2,482	5	,496	2,452	,032*	5-6
	Gruplar İçerisinde	154,286	762	,202			
	Toplam	156,768	767				
<b>Genel SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>9,555</b>	<b>5</b>	<b>1,911</b>	<b>2,689</b>	<b>,020*</b>	2-6
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>541,477</b>	<b>762</b>	<b>,711</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>551,033</b>	<b>767</b>				

\*p < .05



Aylık gelir değişkenine ilişkin maddelere göre analiz sonuçlarına tablo Ek 3.12 incelendiğinde, hekimlik hizmetleri (B18, B19, B21, A18, A22), hemşirelik hizmetleri (B13, B14, B16, B17, A15, A16), fiziksel özellikler (B11, A7, A8, A9), ulaşılabilirlik (A5) boyutlarıyla ilgili maddelerde anlamlı farklılık bulunmuştur.

#### 6.8. HASTANE DEĞİŞKENİNE İLİŞKİN BOYUTLAR VE MADDE TEMELİNDE BULGULAR VE YORUMU

**Tablo 3.17. Hastane Değişkenine İlişkin Hizmet Kalitesine Yönelik Analiz Sonuçları**

BOYUT	HASTANE	N	X	SD	SE
Hekimlik Hizmetleri Algı	(1)K1Hastanesi	310	3,32	,970	,055
	(2)K2 Hastanesi	147	3,23	,833	,069
	(3)K3 Hastanesi	91	3,23	,872	,091
	(4)Ö1 Hastanesi	102	3,61	,806	,080
	(5)Ö2 Hastanesi	118	4,02	,769	,071
Hekimlik Hizmetleri Beklenti	(1)K1Hastanesi	310	4,73	,499	,028
	(2)K2 Hastanesi	147	4,75	,461	,038
	(3)K3 Hastanesi	91	4,76	,526	,055
	(4)Ö1 Hastanesi	102	4,82	,370	,037
	(5)Ö2 Hastanesi	118	4,80	,422	,039
<b>Hekimlik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>(1)K1Hastanesi</b>	<b>310</b>	<b>-1,4113</b>	<b>1,02600</b>	<b>,05827</b>
	<b>(2)K2 Hastanesi</b>	<b>147</b>	<b>-1,5255</b>	<b>,96492</b>	<b>,07959</b>
	<b>(3)K3 Hastanesi</b>	<b>91</b>	<b>-1,5302</b>	<b>,96597</b>	<b>,10126</b>
	<b>(4)Ö1 Hastanesi</b>	<b>102</b>	<b>-1,2132</b>	<b>,82908</b>	<b>,08209</b>
	<b>(5)Ö2 Hastanesi</b>	<b>118</b>	<b>-,7828</b>	<b>,81542</b>	<b>,07507</b>
Hemşirelik Hizmetleri Algı	(1)K1Hastanesi	310	3,09	,988	,056
	(2)K2 Hastanesi	147	2,98	,914	,075
	(3)K3 Hastanesi	91	3,15	,964	,101
	(4)Ö1 Hastanesi	102	3,52	,833	,082
	(5)Ö2 Hastanesi	118	3,76	,792	,073
Hemşirelik Hizmetleri Beklenti	(1)K1Hastanesi	310	4,72	,532	,030
	(2)K2 Hastanesi	147	4,72	,539	,044
	(3)K3 Hastanesi	91	4,84	1,179	,124
	(4)Ö1 Hastanesi	102	4,81	,396	,039
	(5)Ö2 Hastanesi	118	4,81	,400	,037
<b>Hemşirelik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>(1)K1Hastanesi</b>	<b>310</b>	<b>-1,6348</b>	<b>1,05023</b>	<b>,05965</b>
	<b>(2)K2 Hastanesi</b>	<b>147</b>	<b>-1,7442</b>	<b>1,10510</b>	<b>,09115</b>
	<b>(3)K3 Hastanesi</b>	<b>91</b>	<b>-1,6879</b>	<b>1,57006</b>	<b>,16459</b>
	<b>(4)Ö1 Hastanesi</b>	<b>102</b>	<b>-1,2882</b>	<b>,90130</b>	<b>,08924</b>
	<b>(5)Ö2 Hastanesi</b>	<b>118</b>	<b>-1,0458</b>	<b>,88922</b>	<b>,08186</b>
Fiziksel Özellikler Algı	(1)K1Hastanesi	310	3,23	,861	,049
	(2)K2 Hastanesi	147	3,10	,790	,065
	(3)K3 Hastanesi	91	2,98	,792	,083
	(4)Ö1 Hastanesi	102	3,56	,723	,072
	(5)Ö2 Hastanesi	118	3,77	,680	,063
Fiziksel Özellikler Beklenti	(1)K1Hastanesi	310	4,71	,496	,028
	(2)K2 Hastanesi	147	4,78	,803	,066
	(3)K3 Hastanesi	91	4,73	,518	,054

	(4)Ö1 Hastanesi	102	4,81	,374	,037
	(5)Ö2 Hastanesi	118	4,79	,378	,035
<b>Fiziksel Özellikler SERVQUAL Skoru</b>	<b>(1)K1Hastanesi</b>	<b>310</b>	<b>-1,4797</b>	<b>,94869</b>	<b>,05388</b>
	<b>(2)K2 Hastanesi</b>	<b>147</b>	<b>-1,6764</b>	<b>1,16218</b>	<b>,09586</b>
	<b>(3)K3 Hastanesi</b>	<b>91</b>	<b>-1,7441</b>	<b>,89329</b>	<b>,09364</b>
	<b>(4)Ö1 Hastanesi</b>	<b>102</b>	<b>-1,2493</b>	<b>,80126</b>	<b>,07934</b>
	<b>(5)Ö2 Hastanesi</b>	<b>118</b>	<b>-1,0194</b>	<b>,74615</b>	<b>,06869</b>
Ulaşılabilirlik Algı	(1)K1Hastanesi	310	3,21	1,100	,062
	(2)K2 Hastanesi	147	3,31	,718	,059
	(3)K3 Hastanesi	91	3,34	,817	,086
	(4)Ö1 Hastanesi	102	3,72	,676	,067
	(5)Ö2 Hastanesi	118	3,77	,707	,065
Ulaşılabilirlik Beklenti	(1)K1Hastanesi	310	4,71	,530	,030
	(2)K2 Hastanesi	147	4,75	,418	,034
	(3)K3 Hastanesi	91	4,76	,486	,051
	(4)Ö1 Hastanesi	102	4,81	,440	,044
	(5)Ö2 Hastanesi	118	4,80	,372	,034
<b>Ulaşılabilirlik SERVQUAL Skoru</b>	<b>(1)K1Hastanesi</b>	<b>310</b>	<b>-1,4987</b>	<b>1,15669</b>	<b>,06570</b>
	<b>(2)K2 Hastanesi</b>	<b>147</b>	<b>-1,4408</b>	<b>,84462</b>	<b>,06966</b>
	<b>(3)K3 Hastanesi</b>	<b>91</b>	<b>-1,4176</b>	<b>,87415</b>	<b>,09164</b>
	<b>(4)Ö1 Hastanesi</b>	<b>102</b>	<b>-1,0941</b>	<b>,74765</b>	<b>,07403</b>
	<b>(5)Ö2 Hastanesi</b>	<b>118</b>	<b>-1,0322</b>	<b>,80933</b>	<b>,07451</b>
Genel Algı	(1)K1Hastanesi	310	3,23	,806	,046
	(2)K2 Hastanesi	147	3,16	,647	,053
	(3)K3 Hastanesi	91	3,17	,741	,078
	(4)Ö1 Hastanesi	102	3,60	,646	,064
	(5)Ö2 Hastanesi	118	3,85	,609	,056
Genel Beklenti	(1)K1Hastanesi	310	4,72	,474	,027
	(2)K2 Hastanesi	147	4,75	,483	,040
	(3)K3 Hastanesi	91	4,77	,507	,053
	(4)Ö1 Hastanesi	102	4,81	,365	,036
	(5)Ö2 Hastanesi	118	4,80	,365	,034
<b>Genel SERVQUAL Skoru</b>	<b>(1)K1Hastanesi</b>	<b>310</b>	<b>-1,4926</b>	<b>,87082</b>	<b>,04946</b>
	<b>(2)K2 Hastanesi</b>	<b>147</b>	<b>-1,5946</b>	<b>,83660</b>	<b>,06900</b>
	<b>(3)K3 Hastanesi</b>	<b>91</b>	<b>-1,5991</b>	<b>,88155</b>	<b>,09241</b>
	<b>(4)Ö1 Hastanesi</b>	<b>102</b>	<b>-1,2145</b>	<b>,71054</b>	<b>,07035</b>
	<b>(5)Ö2 Hastanesi</b>	<b>118</b>	<b>-,9515</b>	<b>,68272</b>	<b>,06285</b>

\*p < .05

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda hastaların, hastane değişkenine göre beklentisi incelendiğinde; K1 Hastanesi ( $\bar{X}$  =4.73), K2 Hastanesi ( $\bar{X}$  =4.75), K3 Hastanesi ( $\bar{X}$  =4.76), Ö1 Hastanesi ( $\bar{X}$  =4.82), Ö2 Hastanesi ( $\bar{X}$  =4.80) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde olduğu görülmektedir. Yapılan anova testi sonucunda hastane değişkenine göre hastaların hastane hekimlik hizmetlerindeki beklentilerinde anlamlı fark bulunmamıştır (F=0.973; p=0.42).

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda hastaların algısı hastane değişkeninde, K1 Hastanesi ( $\bar{X}$  =3.32), K2 Hastanesi ( $\bar{X}$  =3.23), K3 Hastanesi ( $\bar{X}$  =3.23) “kararsızım”

düzeyinde görüş belirtirken, Ö1 Hastanesi ( $\bar{X}=3.61$ ), Ö2 Hastanesi ( $\bar{X}=4.02$ ) “katılıyorum” düzeyinde görüş belirtmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda hastaların hastane hekimlik hizmetlerindeki algısı arasında anlamlı fark bulunmuştur ( $F=18.463$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hekimlik hizmetlerindeki algısı incelendiğinde, Ö1 Hastanesi, Ö2 Hastanesi ile K1 Hastanesi, K2 Hastanesi, K3 Hastanesi arasında anlamlı farklılık vardır.

“Hekimlik hizmetleri” boyutunda hastane değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde, K1Hastanesi (-1.4113), K2 Hastanesi (-1.5255), K3 Hastanesi (-1.5302), Ö1 Hastanesi (-1.2132), Ö2 Hastanesi (-0.7828), bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalar, K1 Hastanesi, K2 Hastanesi, K3 Hastanesi, Ö1 Hastanesinin hekimlik hizmetleri kalitesini “orta düzey” olarak nitelendirirken, Ö2 Hastanesinin hekimlik hizmetleri kalitesini “iyi” olarak nitelendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda hastaların hastane hekimlik hizmetlerindeki SERVQUAL skorları arasında anlamlı fark bulunmuştur ( $F=13.226$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hekimlik hizmetlerindeki SERVQUAL skorları incelendiğinde, Ö2 Hastanesi ile K1 Hastanesi, K2 Hastanesi, K3 Hastanesi, Ö1 Hastanesi arasında anlamlı farklılık vardır. Ö2 Hastanesinin hekimlik hizmetlerinden hizmet alan hastalar, diğer hastanelerin hekimlik hizmetlerine oranla, hekimlik hizmetlerinden daha çok memnun kalmışlardır.

SERVQUAL skorlarına göre hastanelerdeki hekimlik hizmetlerinin kalitesi yüksekten düşüğe doğru sıralandığında: Ö2 Hastanesi, Ö1 Hastanesi, K1 Hastanesi, K3 Hastanesi ve K2 Hastanesi şeklindedir.

“Hemşirelik hizmetleri” boyutunda hastaların, hastane değişkenine göre beklentisi incelendiğinde; K1 Hastanesi ( $\bar{X}=4.72$ ), K2 Hastanesi ( $\bar{X}=4.72$ ), K3 Hastanesi ( $\bar{X}=4.84$ ), Ö1 Hastanesi ( $\bar{X}=4.81$ ), Ö2 Hastanesi ( $\bar{X}=4.81$ ) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde olduğu görülmektedir. Yapılan anova testi sonucunda hastaların, hastane hemşirelik hizmetlerindeki beklentilerinde anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=1.109$ ;  $p=0.35$ ).

“Hemşirelik hizmetleri” boyutu hastaların hizmet kalitesi algısı, hastane değişkeninde, K1 Hastanesi ( $\bar{X}=3.09$ ), K2 Hastanesi ( $\bar{X}=2.98$ ), K3 Hastanesi

( $\bar{X}$  =3.15) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, Ö1 ( $\bar{X}$  =3.52), Ö2 Hastanesi ( $\bar{X}$  =3.76) “katılıyorum” düzeyinde olduğu görülmektedir. Yapılan anova testi sonucunda hastaların, hastanelerdeki hemşirelik hizmetlerindeki algısı arasında anlamlı fark bulunmuştur (F=16.987; p=0.00). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hemşirelik hizmetlerindeki algısı incelendiğinde, Ö1 Hastanesi ve Ö2 Hastanesi ile K1 Hastanesi, K2 Hastanesi, K3 Hastanesi arasında anlamlı farklılık vardır. Ö2 Hastanesi ve Ö1 Hastanesi hemşirelik hizmetlerinden hizmet alan hastalar, diğer hastanelerin hemşirelik hizmetlerine oranla, hemşirelik hizmetleri kalite algısı daha yüksek olmuştur.

“Hemşirelik hizmetleri” boyutunda hastane değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde, K1Hastanesi (-1.6348), K2 Hastanesi (-1.7442), K3 Hastanesi (-1.6879), Ö1 Hastanesi (-1.2882), Ö2 Hastanesi (-1.0458) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalar, Afyonkarahisar’daki hastanelerin hemşirelik hizmetlerinin kalitesini “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir.

Yapılan anova testi sonucunda hastaların hastane hemşirelik hizmetlerindeki SERVQUAL skorları arasında anlamlı fark bulunmuştur (F=9.592; p=0.00). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hemşirelik hizmetlerindeki SERVQUAL skorlarına göre, Ö2 Hastanesi ile K1 Hastanesi, K2 Hastanesi, K3 Hastanesi arasında ve Ö1 Hastanesi ile K1 Hastanesi, K2 Hastanesi arasında anlamlı farklılık vardır.

SERVQUAL skorlarına göre hastanelerdeki hemşirelik hizmetlerinin kalitesi yüksekten düşüğe doğru sıralandığında: Ö2 Hastanesi, Ö1 Hastanesi, K1 Hastanesi, K3 Hastanesi ve K2 Hastanesi şeklindedir.

“Fiziksel Özellikler” boyutunda hastaların, hastane değişkenine göre beklentisi incelendiğinde; K1 Hastanesi ( $\bar{X}$  =4.71), K2 Hastanesi ( $\bar{X}$  =4.78), K3 Hastanesi ( $\bar{X}$  =4.73), Ö1 Hastanesi ( $\bar{X}$  =4.81), Ö2 Hastanesi ( $\bar{X}$  =4.79) “ kesinlikle katılıyorum” düzeyinde olduğu görülmektedir. Yapılan anova testi sonucunda hastaların hastanelerin fiziksel özellikler boyutundaki beklentilerinde anlamlı fark bulunmamıştır (F=0.977; p= 0.42).

“Fiziksel Özellikler” boyutu hastaların hizmet kalitesi algısı, hastane değişkeninde, K1 Hastanesi ( $\bar{X}$  =3.23), K2 Hastanesi ( $\bar{X}$  =3.10), K3 Hastanesi

( $\bar{X}$  =2.98) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, Ö1 Hastanesi ( $\bar{X}$  =3.56), Ö2 Hastanesi ( $\bar{X}$  =3.77) “katılıyorum” düzeyinde olduğu görülmektedir. Yapılan anova testi sonucunda hastaların hastanelerin fiziksel özellikler boyutundaki algılarında anlamlı fark bulunmuştur (F=19.326; p=0.00). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların fiziksel özellikler algısı incelendiğinde, Ö1 ve Ö2 Hastaneleri ile K1 Hastanesi, K2 Hastanesi, K3 Hastanesi arasında anlamlı farklılık vardır.

“Fiziksel Özellikler boyutunda hastane değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde, K1 Hastanesi (-1.4797), K2 Hastanesi (-1.6764), K3 Hastanesi (-1.7441), Ö1 Hastanesi (-1.2493), Ö2 Hastanesi (-1.0194) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalar, Afyonkarahisar’daki hastanelerin fiziksel özelliklerinin kalitesini “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir. Yapılan anova testi sonucunda hastaların hastane fiziksel özellikler boyutundaki SERVQUAL skorları arasında anlamlı fark bulunmuştur (F=11.738; p=0.00). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların fiziksel özellikler SERVQUAL skoru incelendiğinde, Ö2 Hastanesi ile K1 Hastanesi, K2 Hastanesi, K3 Hastanesi arasında ve Ö1 Hastanesi ile K2 Hastanesi, K3 Hastanesi arasında anlamlı farklılık vardır.

SERVQUAL skorlarına göre hastanelerin fiziksel özellikler kalitesi yüksekten düşüğe doğru sıralandığında: Ö2 Hastanesi, Ö1 Hastanesi, K1 Hastanesi, K2 Hastanesi ve K3 Hastanesi şeklindedir.

“Ulaşılabilirlik” boyutunda hastaların, hastane değişkenine göre beklentisi incelendiğinde; K1Hastanesi ( $\bar{X}$  =4.71), K2 Hastanesi ( $\bar{X}$  =4.75), K3 Hastanesi ( $\bar{X}$  =4.76), Ö1 Hastanesi ( $\bar{X}$  =4.81), Ö2 Hastanesi, ( $\bar{X}$  =4.80) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde olduğu görülmektedir. Yapılan anova testi sonucunda hastaların hastanelerin ulaşılabilirlik boyutundaki beklentilerinde anlamlı fark bulunmamıştır (F=1.368; p= 0.24).

“Ulaşılabilirlik” boyutu hastaların hizmet kalitesi algısı, hastane değişkeninde, K1 Hastanesi ( $\bar{X}$  =3.21), K2 Hastanesi ( $\bar{X}$  =3.31), K3 Hastanesi ( $\bar{X}$  =3.34) “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, Ö1 Hastanesi ( $\bar{X}$  =3.72), Ö2 Hastanesi ( $\bar{X}$  =3.77) “katılıyorum” düzeyinde olduğu görülmektedir. Yapılan anova testi sonucunda hastaların hastanelerin ulaşılabilirlik boyutundaki algılarında anlamlı

fark bulunmuştur ( $F=12.104$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların ulaşılabilirlik algısı incelendiğinde, Ö1 ve Ö2 Hastanesi ile K1 Hastanesi, K2 Hastanesi, K3 Hastanesi arasında anlamlı farklılık vardır.

“Ulaşılabilirlik” boyutunda hastane değişkenine göre SERVQUAL skorları incelendiğinde, K1 Hastanesi (-1.4987), K2 Hastanesi (-1.4408), K3 Hastanesi (-1.4176), Ö1 Hastanesi (-1.0941), Ö2 Hastanesi (-1.0322) bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalar, Afyonkarahisar’daki hastanelerin ulaşılabilirlik özelliklerinin kalitesini “orta düzey” olarak değerlendirmişlerdir.

Yapılan anova testi sonucunda hastaların hastane ulaşılabilirlik boyutundaki SERVQUAL skorları arasında anlamlı fark bulunmuştur ( $F=7.178$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda ulaşılabilirlik SERVQUAL skoru incelendiğinde, Ö1 Hastanesi ile K1 Hastanesi, K2 Hastanesi arasında ve Ö2 Hastanesi ile K1 Hastanesi, K2 Hastanesi, K3 Hastanesi arasında anlamlı farklılık vardır.

SERVQUAL skorlarına göre hastanelerin ulaşılabilirlik kalitesi yüksekten düşüğe doğru sıralandığında: Ö2 Hastanesi, Ö1 Hastanesi, K3 Hastanesi, K2 Hastanesi ve K1 Hastanesi şeklindedir.

Araştırmaya katılan hastaların hastane değişkenine göre hastane hizmet kalitesi beklenti düzeyi incelendiğinde: K1 Hastanesi ( $\bar{X}=4.72$ ), K2 Hastanesi ( $\bar{X}=4.75$ ), K3 Hastanesi ( $\bar{X}=4.77$ ), Ö1 Hastanesi ( $\bar{X}=4.81$ ), Ö2 Hastanesi ( $\bar{X}=4.80$ ) “kesinlikle katılıyorum” düzeyinde olduğu görülmektedir. Yapılan anova testi sonucunda hastaların hastane değişkenine göre hastane hizmet kalitesi beklenti düzeyi arasında anlamlı fark bulunmamıştır ( $F=1.187$ ;  $p=0.32$ ).

Araştırmaya katılan hastaların hastane değişkenine göre hastane hizmet kalitesi algı düzeyi incelendiğinde: K1Hastanesi ( $\bar{X}=3.23$ ), K2 Hastanesi ( $\bar{X}=3.16$ ), K3 Hastanesi ( $\bar{X}=3.17$ ), “kararsızım” düzeyinde görüş belirtirken, Ö1 Hastanesi ( $\bar{X}=3.60$ ), Ö2 Hastanesi ( $\bar{X}=3.85$ ), “katılıyorum” düzeyinde olduğu görülmektedir. Yapılan anova testi sonucunda hastaların hastane değişkenine göre hastane hizmet kalitesi algı düzeylerinde anlamlı fark bulunmuştur ( $F=23.336$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hastane hizmet kalitesi genel algısı incelendiğinde, Ö1 Hastanesi ile K1 Hastanesi, K2 Hastanesi, K3 Hastanesi, ve Ö2

Hastanesi arasında ve Ö2 Hastanesi ile K1Hastanesi, K2 Hastanesi, K3 Hastanesi, Hastanesi arasında anlamlı farklılık vardır.

Araştırmaya katılan hastaların hastane değişkenine göre hastane hizmet kalitesi SERVQUAL skorları incelendiğinde: K1 Hastanesi (-1.4926), K2 Hastanesi (-1.5946), K3 Hastanesi (-1.5991), Ö1 Hastanesi (-1.2145), Ö2 Hastanesi (-0.9515), bulunmuştur. Araştırmaya katılan hastalar, Afyonkarahisar'daki hastanelerinden Ö1 Hastanesi, K1 Hastanesi, K2 Hastanesi ve K3 Hastanesi'nin genel hizmet kalitesini "orta düzey" olarak değerlendirirken, Ö2 Hastanesi'nin genel hizmet kalitesini "iyi" olarak değerlendirmişlerdir. Ö2 Hastanesi'nden hizmet alan hastalar, diğer hastanelerin hizmet kalitesine oranla, Ö2 Hastanesi'nin hizmet kalitesinden daha çok memnun kalmışlardır. Yapılan anova testi sonucunda araştırmaya katılan hastaların, hastane değişkenine göre hastane hizmet kalitesi SERVQUAL skorları arasında anlamlı fark bulunmuştur ( $F=14.553$ ;  $p=0.00$ ). Yapılan Tamhane testi sonucunda hastaların hastane hizmet kalitesi SERVQUAL skoru incelendiğinde, Ö1 Hastanesi ve Ö2 Hastanesi ile K1Hastanesi, K2 Hastanesi, K3 Hastanesi arasında anlamlı farklılık vardır.

SERVQUAL skorlarına göre hastanelerin hizmet kalitesi yüksekten düşüğe doğru sıralandığında: Ö2 Hastanesi, Ö1 Hastanesi, K1Hastanesi, K2 Hastanesi ve K3 Hastanesi şeklindedir.

**Tablo 3.18. Hastane Değişkenine İlişkin Anova Sonuçları ve SERVQUAL Skorları**

BOYUTLAR		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
Hekimlik Hizmetleri Algı	Gruplar Arasında	57,607	4	14,402	18,463	,000*	4,5-1,2,3
	Gruplar İçerisinde	595,173	763	,780			
	Toplam	652,780	767				
Hekimlik Hizmetleri Beklenti	Gruplar Arasında	,853	4	,213	,973	,422	
	Gruplar İçerisinde	167,308	763	,219			
	Toplam	168,161	767				
<b>Hekimlik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>48,009</b>	<b>4</b>	<b>12,002</b>	<b>13,226</b>	<b>,000*</b>	5-1,2,3,4
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>692,413</b>	<b>763</b>	<b>,907</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>740,423</b>	<b>767</b>				
Hemşirelik Hizmetleri Algı	Gruplar Arasında	57,952	4	14,488	16,987	,000*	4,5-1,2,3
	Gruplar İçerisinde	650,764	763	,853			
	Toplam	708,717	767				
Hemşirelik Hizmetleri Beklenti	Gruplar Arasında	1,684	4	,421	1,109	,351	
	Gruplar İçerisinde	289,704	763	,380			
	Toplam	291,388	767				
<b>Hemşirelik Hizmetleri SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>46,038</b>	<b>4</b>	<b>11,509</b>	<b>9,592</b>	<b>,000*</b>	4-1,2 5-1,2,3
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>915,542</b>	<b>763</b>	<b>1,200</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>961,580</b>	<b>767</b>				
Fiziksel Özellikler Algı	Gruplar Arasında	48,969	4	12,242	19,326	,000*	4,5-1,2,3
	Gruplar İçerisinde	483,344	763	,633			
	Toplam	532,313	767				
Fiziksel Özellikler Beklenti	Gruplar Arasında	1,153	4	,288	,977	,419	
	Gruplar İçerisinde	225,035	763	,295			
	Toplam	226,188	767				
<b>Fiziksel Özellikler SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>41,665</b>	<b>4</b>	<b>10,416</b>	<b>11,738</b>	<b>,000*</b>	4-1,2 5-1,2,3
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>677,104</b>	<b>763</b>	<b>,887</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>718,769</b>	<b>767</b>				
Ulaşılabilirlik Algı	Gruplar Arasında	38,946	4	9,737	12,104	,000*	4,5-1,2,3
	Gruplar İçerisinde	613,773	763	,804			
	Toplam	652,719	767				
Ulaşılabilirlik Beklenti	Gruplar Arasında	1,214	4	,304	1,368	,243	
	Gruplar İçerisinde	169,304	763	,222			
	Toplam	170,518	767				
<b>Ulaşılabilirlik SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>27,074</b>	<b>4</b>	<b>6,769</b>	<b>7,178</b>	<b>,000*</b>	4-1,2 5-1,2,3
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>719,441</b>	<b>763</b>	<b>,943</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>746,515</b>	<b>767</b>				
Genel Algı	Gruplar Arasında	48,539	4	12,135	23,336	,000*	4-1,2,3,5 5-1,2,3,4
	Gruplar İçerisinde	396,764	763	,520			
	Toplam	445,303	767				
Genel Beklenti	Gruplar Arasında	,970	4	,242	1,187	,315	
	Gruplar İçerisinde	155,798	763	,204			
	Toplam	156,768	767				
<b>Genel SERVQUAL Skoru</b>	<b>Gruplar Arasında</b>	<b>39,059</b>	<b>4</b>	<b>9,765</b>	<b>14,553</b>	<b>,000*</b>	4,5-1,2,3
	<b>Gruplar İçerisinde</b>	<b>511,974</b>	<b>763</b>	<b>,671</b>			
	<b>Toplam</b>	<b>551,033</b>	<b>767</b>				

\*p < .05



Hastane değişkenine ilişkin maddelere göre analiz sonuçlarına tablo Ek 3.14 incelendiğinde, hekimlik hizmetleri (A18, A19, A20, A21, A22, A23,A24, A25), hemşirelik hizmetleri (A13, A14, A15, A16, A17), fiziksel özellikler (A7, A8, A9, A10, A11, A26, A27), ulaşılabilirlik (A1, A2, A3, A4, A5) boyutlarıyla ilgili maddelerde anlamlı farklılık bulunmuştur.

#### 6.9. Kİ-KARE SONUÇLARI

**Tablo 3.19. Ankete Katılanların Hastane Tercihleri İle Eğitim Durumu Ve Aylık Gelir Değişkenine İlişkin Ki-Kare Test Sonuçları**

	EĞİTİM DURUMU			AYLIK GELİR		
	Value	df	p	Value	df	p
Pearson Chi-Square	90,730 <sup>a</sup>	20	,000	115,383 <sup>a</sup>	20	,000
Likelihood Ratio	90,488	20	,000	117,838	20	,000
Linear-by-Linear Association	,431	1	,512	2,583	1	,108
Toplam	768			768		

\*p < .05

Katılımcıların hastane tercihleri ile eğitim durumu ve aylık gelir değişkeni arasında bir ilişki vardır (p=0.00<0.05). Bu bulguya göre hastaların eğitim durumu ve aylık geliri yükseldikçe seçtikleri hastane farklılaşmaktadır.

**Tablo 3.20. Hastane Tercihinde Eğitim Ve Aylık Gelir Ortalamaları**

Hastane	Beklenti Ortalaması	Algı Ortalaması	SERVQUAL Ortalaması	Eğitim Ortalaması	Aylık Gelir Ortalaması
K1	4.72	3.23	-1.4926	4.33	3.61
K2	4.75	3.16	-1.5946	3.59	2.65
K3	4.77	3.17	-1.5991	3.52	2.47
Ö1	4.81	3.60	-1.2145	4.26	3.62
Ö2	4.80	3.85	-.9515	4.20	3.26

Ankete katılan hastaların hastanelere göre hastane hizmetlerinden beklentileri incelendiğinde K1 Hastanesi ( $\bar{X}=4.72$ ), K2 Hastanesi ( $\bar{X}=4.75$ ), K3 Hastanesi ( $\bar{X}=4.77$ ), Ö1 Hastanesi ( $\bar{X}=4.81$ ), Ö2 Hastanesi ( $\bar{X}=4.80$ ) olduğu görülmektedir. Hastaların özel hastanelerden beklentisinin kamu hastanelerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Ankete katılan hastaların hastanelere göre hastane hizmetlerindeki algıları incelendiğinde K1 Hastanesi ( $\bar{X}=3.23$ ), K2 Hastanesi ( $\bar{X}=3.16$ ), K3 Hastanesi ( $\bar{X}=3.17$ ), Ö1 Hastanesi ( $\bar{X}=3.60$ ), Ö2 Hastanesi ( $\bar{X}=3.85$ ) olduğu görülmektedir. Hastaların özel hastanelerden hizmet algısının kamu hastanelerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Ankete katılan hastaların hastanelere göre hastane hizmetlerindeki SERVQUAL ortalaması incelendiğinde K1 Hastanesi (-1.4926), K2 Hastanesi (-1.5946), K3 Hastanesi (-1.5991), Ö1 Hastanesi (-1.2145), Ö2 Hastanesi (-0.9515) olduğu görülmektedir. Buna göre hastalar en çok Ö2 Hastanesinin hizmet kalitesinden memnun kalırken en az memnuniyet düzeyi K3 hastanesinde gerçekleşmiştir.

Hastane tercihinde eğitim düzeyi yüksek olan hastalar K1 Hastanesini tercih ederken eğitim düzeyi düşük olan hastalar daha çok K3 Hastanesini tercih etmişlerdir. Hastane tercihinde aylık geliri yüksek olan hastalar Ö1 Hastanesini tercih ederken aylık geliri düşük olan hastalar daha çok K3 Hastanesini tercih etmişlerdir.

## 7. HİPOTEZ TESTLERİ

Araştırmanın birinci hipotezi olan “H1. Cinsiyet değişkeni açısından katılımcıların genel algı ve genel beklenti düzeylerine göre genel SERVQUAL skorları açısından anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezini test edebilmek için SERVQUAL  $Q = \Sigma (P - E)$  analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda araştırmaya katılan hastaların genel algı ve genel beklentileri arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu sonuç H1 hipotezimizin kabul edildiğini göstermektedir ( $t=-2.678$ ,  $p= 0.01 < 0.05$ ). Cinsiyet değişkeni açısından kadın ve erkek hastaların beklentileri karşılanmamıştır.

Araştırmanın ikinci hipotezi olan “H2. Yaş değişkeni açısından katılımcıların genel algı ve genel beklenti düzeylerine göre genel SERVQUAL skorları açısından anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezini test edebilmek için SERVQUAL  $Q = \Sigma (P - E)$  analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda araştırmaya katılan hastaların genel algı ve genel beklentileri arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bu sonuç H2 hipotezimizin reddedildiğini göstermektedir ( $F=1.415$ ,  $p=0.23 > 0.05$ ).

Araştırmanın üçüncü hipotezi olan “H3. Medeni durum değişkeni açısından katılımcıların genel algı ve genel beklenti düzeylerine göre genel SERVQUAL skorları açısından anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezini test edebilmek için SERVQUAL  $Q = \Sigma (P - E)$  analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda araştırmaya katılan hastaların genel algı ve genel beklentileri arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bu sonuç H3 hipotezimizin reddedildiğini göstermektedir ( $t=-0.446$ ,  $p=0.66 > 0.05$ ).

Araştırmanın dördüncü hipotezi olan “H4. Eğitim durumu değişkeni açısından katılımcıların genel algı ve genel beklenti düzeylerine göre genel SERVQUAL skorları açısından anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezini test edebilmek için SERVQUAL  $Q = \Sigma (P - E)$  analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda araştırmaya katılan hastaların genel algı ve genel beklentileri arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu sonuç H4 hipotezimizin kabul edildiğini göstermektedir ( $F=7.067$ ,  $p= 0.00 < 0.05$ ).

Araştırmanın beşinci hipotezi olan “H5. Meslek değişkeni açısından katılımcıların genel algı ve genel beklenti düzeylerine göre genel SERVQUAL skorları açısından anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezini test edebilmek için SERVQUAL  $Q = \Sigma (P - E)$  analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda araştırmaya katılan hastaların genel algı ve genel beklentileri arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu sonuç H5 hipotezimizin kabul edildiğini göstermektedir (F=6.940, p=0.00< 0.05).

Araştırmanın altıncı hipotezi olan “H6. Sosyal güvence değişkeni açısından katılımcıların genel algı ve genel beklenti düzeylerine göre genel SERVQUAL skorları açısından anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezini test edebilmek için SERVQUAL  $Q = \Sigma (P - E)$  analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda araştırmaya katılan hastaların genel algı ve genel beklentileri arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bu sonuç H6 hipotezimizin reddedildiğini göstermektedir (F=0.410, p=0.80>0.05).

Araştırmanın yedinci hipotezi olan “H7. Aylık gelir değişkeni açısından katılımcıların genel algı ve genel beklenti düzeylerine göre genel SERVQUAL skorları açısından anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezini test edebilmek için SERVQUAL  $Q = \Sigma (P - E)$  analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda araştırmaya katılan hastaların genel algı ve genel beklentileri arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu sonuç H7 hipotezimizin kabul edildiğini göstermektedir (F=2.689, p=0.02< 0.05).

Araştırmanın sekizinci hipotezi olan “H8. Afyonkarahisar’da bulunan hastanelerden hizmet alan hastaların beklenti düzeyiyle algılama düzeyleri arasında SERVQUAL skorları açısından bir farklılık vardır.” hipotezini test edebilmek için SERVQUAL  $Q = \Sigma (P - E)$  analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda araştırmaya katılan hastaların genel algı ve genel beklentileri arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu sonuç H8 hipotezimizin kabul edildiğini göstermektedir (F=14.553, p=0.00< 0.05).

Araştırmanın dokuzuncu hipotezi olan “H9. Ankete katılan hastaların hastane tercihleriyle, hastaların aylık gelir ve eğitim durumu arasında bir ilişki vardır.” hipotezini test edebilmek için ki-kare testi analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda

araştırmaya katılan hastaların hastane tercihleriyle, hastaların aylık gelir ve eğitim durumu arasında bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuç H9 hipotezimizin kabul edildiğini göstermektedir ( $p=0.00 < 0.05$ ).

## SONUÇLAR

Çalışmada, Afyonkarahisar il merkezindeki kamu ve özel sektöre ait toplam beş adet tam teşekküllü hastanelerden hastane hizmeti alan hastaların, hizmet kalitesi algıları karşılaştırmalı olarak ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırma örneklemini 811 kişiden oluşmaktadır. Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, meslek, sosyal güvence ve aylık gelir ve hastane değişkenlerine göre elde edilen bulgular ve bulguların analizleri doğrultusunda birtakım sonuçlara ulaşılmıştır. Bu sonuçlar aşağıda belirtilmiştir.

Cinsiyet değişkenine ilişkin yapılan t testi sonunda hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler, ulaşılabilirlik boyutlarında ve anketin genelinde kadın hastaların, erkek hastalara göre daha yüksek beklenti içinde oldukları bulunmuştur. Bu durum kadın hastaların cinsiyet olarak daha analizi bir yapıya sahip olduğundan kaynaklanabilir. Algılamada ise tüm boyutlarda kadın ve erkek hastalar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. SERVQUAL skorları incelendiğinde kadın (-1.4772) ve erkek (-1.3129) hastaların hastane hizmetlerinden “orta düzeyde (-1.99 ve -1 arası skor)” memnun kaldıkları tespit edilmiştir.

Yaş değişkenine göre hastaların hekimlik hizmetlerinin algılamalarında, beklentilerinde ve SERVQUAL skorlarında ayrıca hemşirelik hizmetleri beklentilerinde anlamlı farklılık bulunmuştur. Hastalar, boyutların hepsinde hastanelerin hizmet kalitesini tüm yaş grupları “orta düzey (-1.99 ve -1.00 arası skor)” olarak değerlendirirken 55 yaş ve üzeri hastalar sadece hastanelerin hekimlik hizmetlerinin kalitesini “iyi (-0.99 ve 0.00 arası skor)” olarak değerlendirmişler, hemşirelik hizmetlerinden (-1.1613) de diğer yaş gruplarına göre “daha çok” memnun kalmışlardır.

Medeni durum değişkeni incelendiğinde, katılımcıların hemşirelik hizmetleri boyutundaki beklentilerinde, hekimlik hizmetleri, fiziksel özellikler ve ulaşılabilirlik boyutlarındaki beklenti ve algılarda ve genel algıda anlamlı farklılık bulunmuştur. Evli hastalar hekimlik hizmetlerinden, hemşirelik hizmetlerinden, hastanelerin fiziksel özelliklerden ve ulaşılabilirlik boyutundan beklentileri ve algıları, bekar hastalara oranla daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Evli (-1.4148) ve bekar (-1.3845) hastaların, hastane hizmetlerinden “orta düzeyde (-1.99 ve -1.00 arası skor)”

memnun kaldıkları belirlenmiştir. Özellikle evli hastalar hastane hizmet kalitesinden bekarlara göre “daha az” memnun kalmışlardır.

Eğitim durumu değişkenine göre yapılan analizlerin sonucunda; hemşirelik hizmetleri ve fiziksel özellikler boyutunda hastaların beklentilerinde anlamlı farklılık bulunmazken hekimlik hizmetleri ve ulaşılabilirlik boyutlarında algı, beklenti ve SERVQUAL skorlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Yapılan anova testi sonucu eğitim durumu yüksek lisans+doktora olan hastalarla diğer eğitim düzeyleri arasında anlamlı farklılık vardır. Bunun nedeni de eğitim düzeyi yükseldikçe kalite algısının da yükseldiği söylenebilir. Eğitim durumu değişkeninde tüm boyutlarda katılımcılar, hastanelerin hizmet kalitesinden “orta düzeyde (-1.99 ve -1.00 arası skor)” memnun kalmışlardır.

Meslek değişkeninde hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler ve ulaşılabilirlik boyutlarında katılımcıların algı, beklenti ve SERVQUAL skorlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Meslek değişkenine göre katılımcılar, hastanelerin hizmet kalitesini tüm boyutlarda “orta düzey, (-1.99 ve -1.00 arası skor)” olarak değerlendirirken yalnızca akademisyenler hastanelerin hemşirelik hizmetlerini “kötü (-2.99 ve -2.00 arası skor)” olarak değerlendirmişlerdir. Genel olarak akademisyenler diğer meslek gruplarına göre hastanelerin hizmet kalitesinden “daha az (-1.9058)” memnun kalmışlardır. Bunun nedeni, akademisyenlerin aldıkları eğitim gereği daha eleştirel düşünce gücüne sahip olmasından kaynaklanabilir.

Sosyal güvence değişkeninde hekimlik hizmetleri ve fiziksel özellikler boyutlarındaki genel beklenti düzeylerinde; ulaşılabilirlik boyutu SERVQUAL skorunda anlamlı farklılık vardır. Sosyal güvence değişkeninde katılımcılar tüm boyutlarda hastane hizmet kalitesini “orta düzey (-1.99 ve -1.00 arası skor)” olarak değerlendirirken, özel sigortalı hastalar ulaşılabilirlik ve fiziksel özellikler boyutunda hastane hizmet kalitesini “iyi (-0.99 ve 0.00 arası skor)” olarak değerlendirmişlerdir.

Aylık gelir değişkeninde katılımcıların hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler boyutlarındaki algısı ile genel algıda; hekimlik hizmetleri boyutu beklenti ve genel beklentide, hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler boyutları ve genel SERVQUAL skorunda anlamlı fark bulunmuştur. Katılımcılar,

aylık gelir değişkenine göre tüm boyutlarda hastanelerin hizmet kalitesini “orta düzey (-1.99 ve -1.00 arası skor)” olarak değerlendirmişlerdir.

Hastane değişkeninde tüm boyutlardaki hastane hizmet kalitesini algılama ve SERVQUAL skorlarında anlamlı farklılık bulunurken, tüm boyutlardaki hasta beklentilerinde anlamlı farklılık bulunmamıştır. Hastaların hastane hizmet kalitesindeki beklentileri birbirine yakındır. Katılımcılar hekimlik hizmetleri, hemşirelik hizmetleri, fiziksel özellikler ve ulaşılabilirlik boyutlarında hastanelerin hizmet kalitesini “orta düzey (-1.99 ve -1.00 arası skor)” olarak değerlendirirken sadece Ö2 Hastanesi’nin genel hizmet kalitesini ve hekimlik hizmetleri kalitesini “iyi (-0.99 ve 0.00 arası skor)” olarak değerlendirmişlerdir. Katılımcılar Ö2 Hastanesinin hekimlik hizmetlerinden (-0.7828) ve genel hizmet (-0.9515) kalitesinden diğer hastanelere oranla “daha çok” memnun kalmışlardır.

Hastane hizmet kalitesi sıralaması boyutlar bazında incelendiğinde; hekimlik hizmetleri ve hemşirelik hizmetleri boyutunda, Ö2 Hastanesi, Ö1 Hastanesi, K1 Hastanesi, K3 Hastanesi, K2 Hastanesi; ulaşılabilirlik boyutunda, Ö2 Hastanesi, Ö1 Hastanesi, K3 Hastanesi, K2 Hastanesi, K1 Hastanesi; fiziksel özellikler boyutu ve hastanelerin genel hizmet kalitesinde, Ö2 Hastanesi, Ö1 Hastanesi, K1 Hastanesi, K2 Hastanesi, K3 Hastanesi şeklinde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların hastane tercihleri ile eğitim durumu ve aylık gelir değişkeni arasında bir ilişki bulunmuş ve bu bulguya göre hastanelerden hizmet alanların eğitim durumu ve aylık geliri yükseldikçe seçtikleri hastanelerin farklılaştığı belirlenmiştir. Hastaların hizmet aldıkları özel hastanelerden beklentisinin ve algısının kamu hastanelerine göre “daha yüksek” olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hastane tercihinde eğitim düzeyi yüksek olan hastalar K1 Hastanesini tercih ederken eğitim düzeyi düşük olan hastalar daha çok K3 Hastanesini seçmişlerdir. Hastane tercihinde aylık geliri yüksek olan hastalar Ö1 Hastanesini tercih ederken aylık geliri düşük olan hastalar daha çok K3 Hastanesini tercih etmişlerdir.



## ÖNERİLER

Araştırmadan elde edilen sonuçlara bağlı olarak şu önerilerde bulunulabilir:

Hastaneler cinsiyet açısından hastalarının beklentilerini dikkate alarak yeni hizmet modelleri geliştirilmelidir. Hastanelerin kalite kurullarında mutlaka kadın uzmanlar bulunmalıdır. Çünkü kadın algısı erkek algısına göre farklılık göstermektedir. Özellikle kadın hastalar ayrıntılara erkeklere göre fiziksel özellikler boyutuna daha çok dikkat etmektedir.

Hastanelerin hizmet kalitesini artırmada müşterilerin ihtiyaçları dikkate alınmalıdır. Yaş değişkeninde 55 yaş ve üzeri hastalar yaşı genç ve orta düzeyde olan hastalara göre “daha çok memnun (-1.1355)” kalmalarına ilişkin sonuçların ortaya çıkması bu öneriyi güçlendirmektedir. Yaş değişkenine göre hastane hizmet kalite stratejileri geliştirilmeli, özellikle gençlerin çokça kullandıkları internet etkili kullanılmalı, yaş gruplarına göre mail grupları vb. oluşturularak hastaların beklentileri karşılanmalıdır.

Medeni durum değişkeni, hastane hizmet kalitesini algılamada önemli bir faktördür. Çünkü bekârların sosyal çevresi ve meşguliyetleri daha az yoğunlukta olurken evli hastaların sosyal çevre ve sorumlulukları daha fazla olabilmektedir. Bu yüzden hastaneler hizmet verirken medeni durum değişkenini dikkate alarak ve aile psikolojisi üzerinde çalışmalar yaparak evli ve bekâr hastaları memnun etmek için özellikle evlilerin karı koca ve çocukların beklentilerini ve onların büyük anne ve büyük baba özelliklerini de dikkate alan stratejiler geliştirmelidir.

Eğitim durumu değişkenine göre yüksek lisans+doktora yapanların diğer eğitim düzeylerine göre hastane hizmetlerinden “daha az (-1.8430)” memnun kalmışlardır. Eğitim durumu yüksek lisans+doktora olanların görüşlerini dikkate alarak hastaneler, yeni stratejiler belirlemelidir. Çünkü toplumun entellektüel kesimini oluşturan bu grup aynı zamanda toplumun da bir lokomotifidir. Analiz, sentez ve değerlendirmeleriyle topluma yön vermektedirler. Ayrıca meslek değişkeninde memnuniyetsiz grubu oluşturan mesleği akademisyen olanların görüşlerinden de yararlanılmalıdır.

Gelir düzeyi yüksek olan hastalar özellikle 2500 TL ve üzeri olan grup “daha az (-1.6939)” memnun kalan gruptur. Bu gruba daha özel hizmet vermek adaletsizliği

doğuracağından gelir düzeyi yüksek olan hastaların beklentilerini karşılamada psikologlardan da yardım alarak hastaneler çözümler üretmelidir.

Özel hastanelerden hizmet alan hastaların diğer hastanelere göre “daha çok” memnun kalmaları, özel hastanelerin hastalara, yenilikleri ulaştırmada ve daha dinamik bir örgütlenme yapısında daha başarılı olduğunu göstermektedir. Kamu hastanelerinin de yönetsel ve organizasyonel bu değişimi kurumsal bazda gerçekleştirmeleri ve yönetmeleri, kendilerine rekabetçi yetenek, hastalara da aynı hizmetleri, aynı kalitede ve düşük ücrette alma olanağı sağlayabilecektir.

## KAYNAKÇA

- Abdullah, F. (2006). Measuring Service Quality İn Higher Education: HEDPERF Versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*. 24 (1), 31-47.
- Ak, B. (1990). *Hastane Yöneticiliği*. Ankara: Özkan Matbaacılık.
- Aksaraylı, M. ve Saygın, Ö. (2011). Algılanan Hizmet Kalitesi Ve Lojistik Regresyon Analizi İle Hizmet Tercihine Etkisinin Belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 13 (1), 21-37.
- Aksoy, R. (2005). Zonguldak'ta Ayakta Tedavi Tüketicilerinin Sağlık Hizmeti Kalite Değerlemesi. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 91-104.
- Altunışık, R., Özdemir, Ş. ve Torlak, Ö. (2004). *Modern Pazarlama* (3.Baskı). İstanbul: Değişim Yayınları.
- Arda, E. (2002). *Ekonomi Sözlüğü*. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti.
- Aslan, Ş., Sezgin, M., Haşiloğlu, S. B. (2008). Özel Sağlık Kuruluşlarında Müşteri Memnuniyeti Ve Memnuniyeti Oluşturan Unsurların Araştırılması. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE)*, Bahar, (20), 23-40.
- Avcı, U., Sayılır, A. (2006). Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne ve Yeterliliklerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 121-138.
- Berkowitz, E. N., Kerin, R. A., Hartley, S.W. & Rudelius, W. (1994). *Marketing* (Fourth Edition). Boston: IRWIN.
- Bircan, H. ve Baycan, S. (2004). Sağlık Sektöründe Verimlilik ve Kalite Sistemi: Cumhuriyet Üniversitesi Hastanesi Örneği. *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 28 (2) 173-185.
- Bolat, T. (2000). *Toplam Kalite Yönetimi (Konaklama İşletmelerinde Uygulanması)*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Boyd, H. W. & Walker, O. C. (1990). *Marketing Management a Strategic Approach*. Boston: IRWIN.

- Bulgan, U. (2002). *Kütüphanecilik Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Bir Üniversite Kütüphanesi Uygulaması* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi: İstanbul.
- Bulgan, U. ve Gürdal, G. (2005). Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi? *kaynak.unak.org.tr /bildiri/unak05/u05-22.pdf* Erişim: 17.05.2011
- Bülbül, H. Ve Demirer, Ö. (2008). Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri Servqual Ve Serperf'in Karşılaştırmalı Analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8, 181-198.
- Camilleri, D. & O'Callaghan, M. (1998). Comparing Public And Private Hospital Care Service Quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 11 (4), 127-133
- Cemalcılar, İ. (2001). *Pazarlama Yönetimi* (3. Baskı). Eskişehir: T.C.Anadolu Üniversitesi Yayınları No:885.
- Cengiz, E. ve Kırkbir, F. (2007). Kâr Amacı Gütmeyen Kurumlarda Müşteri Memnuniyeti Ve Hizmet Kalitesi İlişkisi: Karadeniz Bölgesi Örneği. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21 (1), 263-285.
- Chunlaka, P. (2010). *International Patients' Satisfaction Towards Nurses Service Qualityat Samitivej Srinakarın Hospital*. Master of ArtsDegree in Business English for International Communicationat SrinakharinwirotUniversity Bangkok / Thailand
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Çıraklı, Z. L. ve Sayım, F. (2009). *Hastanelerdeki Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetim Sistemlerinin Maliyet Fayda, Maliyet Etkililik Analizi Göstergelerinin İncelenmesi*. [wwwferhatsayim.net/.../Kalite%20Yönetim%20Sistemleri%20Maliyet%20ayda%20Kongre](http://wwwferhatsayim.net/.../Kalite%20Yönetim%20Sistemleri%20Maliyet%20ayda%20Kongre). Erişim: 17.05.2011
- Çiçek, R. ve Doğan, İ. C. (2009). Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 11 (1), 199-217.

- Delice, E. K. ve Güngör, Z. (2008). Müşteri İsteklerinin Sınıflandırılmasında Kano Model Uygulaması. *Akademik Bilişim*. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Demir, S. (2008). *Hastane Hizmet Kalitesi Algularında Farklılaşmaya Yol Açan Sebeplerin İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü, Gebze.
- Demirkan, M. (1997). *Toplam Kalite Yönetimi ve Türk İlişkileri Sistemine Etkileri*. Sakarya: Değişim Yayınları.
- Desombre, T. & Eccles, G. (1998). Improving Service Quality In NHS Trust Hospitals: Lessons From The Hotel Sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 11 (1), 21–26.
- Devebakan, N. (2001). *Sağlık İşletmelerinde Kalite ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Devebakan, N. ve Aksaraylı, M. (2003). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servquel Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (1), 38-54.
- Devebakan, N. (2005). *Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ve Ölçümü*. İzmir. N DEVEBAKAN - kalder.org.tr. Erişim: 12.11. 2010
- Dinçer, Ö. (1998). *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası* (Genişletilmiş ve Yenilenmiş 5. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Donald, C. (1984). *The Marketing of Services*, London: William Heinemann Ltd., Akt: S. A. Öztürk. (1998). *Hizmet Pazarlaması*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları; No:1028.
- Düren, Z. ( 2002). *2000'li Yıllarda Yönetim* (2. Baskı). İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti.

- Eldem, E. (2009). *Hizmet Sektöründe SERVQUAL Analizini Kullanarak Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Ve Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama Denemesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.
- Eleren, A., Bektaş, Ç. ve Görmüş, A. Ş. (2007). Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44 (514), 75-88.
- Erdem, S., Kavrukkoca, G. ve Özdağoğlu, A. (2003). Kalite Kültüründe "Kalite Fonksiyon Göçerimi"nin Rolü. 2. Kalite Sempozyumu, İzmir, 62-69. [www.deu.edu.tr/user\\_web/sabri.erdem/dosyalar/kalite\\_kulturu.pdf](http://www.deu.edu.tr/user_web/sabri.erdem/dosyalar/kalite_kulturu.pdf). Erişim: 01.06.2011
- Erkut, H. (1995). *Hizmet Yönetimi* (Toplam Kalite Yönetimi Dizisi). İstanbul: Interbank.
- Ersöz, S., Pınarbaşı, M., Türker, A. K. ve Yüzükırmızı, M. (2009). Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması. *Int.J.Eng.Research & Development*, 1(1), 19-27
- Esin, A. (2002). *ISO 9001: 2000 Işığında Hizmette Toplam Kalite*. Ankara: ODTÜ Geliştirme Vakfı Yayıncılık ve İletişim A.Ş.-METU PRES- Yayınları.
- Evans, M. J. (1999). *Hospital Cost Functions And Quality*. Master Thesis. The Faculty Of The Virginia Polytechnic Institute And State University
- Fraenkel, J. R. & Wallen, N. E. (2006). *How to Designe And Evaluate Researche in Education* (Third Edition). New York.
- Gedikli, D. C. (1998). Hastanelerde Hizmet Kalitesi ve Bir Üniversite Hastanesinde Uygulama (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*. 18 (4), 36-44.

- Gülmez, M. (2005). Sağlık Hizmetlerinde Memnuniyet Ölçümü ve Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi'nde Ayakta Tedavi Gören Hastalara Yönelik Bir Uygulama. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6 (2), 147-169.
- Hayran, O. (1997). *Sağlık Hizmetleri*. O. Hayran ve H. Sur, (Ed.) Hastane Yöneticiliği içinde (15-27). İstanbul: Nobel Tıp Kitabevleri Ltd. Şti.
- Harvey, J. (1998). Service Quality: A Tutorial. *Journal Of Operations Management*, 16, 583-597.
- Hernaes, K. H. (2005). *Hospital Specific Factors and Individual Evaluations*. Health Economics Research Programme at the University of Oslo. The Research Council of Norway. ISSN 1501-9071, ISBN 82-7756-155-05
- Hotamışlı, M. ve Eleren, A. (2011). GSM Operatörlerinde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği ile Ölçülmesi: Afyonkarahisar Örneği. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (13), 221-238.
- İslamoğlu, A. H. (1999). *Pazarlama Yönetimi* (Stratejik ve Global Yaklaşım). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Karadağ, E. (2010). İlköğretim Okullarında Hizmet kalitesi: Veli Algılarına Dayalı Bir Araştırma. *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi / Teori ve Uygulama*. 1 (Yaz), 19-42.
- Karafakioğlu, M. (1998). *Sağlık Hizmetleri Pazarlaması*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, Yayın No:271.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (15. Baskı). İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kavuncubaşı, Ş. (2000). *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Kıdak, L. B. ve Aksaraylı, M. (2008). Yatan Hasta Memnuniyetinin Değerlendirilmesi ve İzlenmesi: Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (3), 87-122.

- Kılıç, B. ve Eleren, A. (2009). Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Literatür Araştırması. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi* 1(1), 91-118.
- Koçak, S. (2009). *Sağlık Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Önemi: Niğde Devlet Hastanesinde Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Niğde Üniversitesi, Niğde.
- Koraşlı, D. ve Sarp, N. (2009). Ağız Diş Sağlığı Merkezindeki Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi. H. Kırılmaz, (Ed), *Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı* (cilt 2) içinde (288-296). Ankara: Turunç Matbaacılık
- Lim, P. C. & Tang, N. H. (2000). A Study Of Patients' Expectations And Satisfaction in Singapore Hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 13 (7), 290-299.
- Mangold, W.G. & Babakus, E. (1991). Service Quality: The Front Stage vs The Back Stage Perspective. *The Journal of Services Marketing*. 5(4), 59-70.
- Marşap, A., Akalp, G. ve Yeniman, E. (2010). Sağlık İşletmelerinde İnsan Kaynağının Kurumsal Bilgi Güvenliği Kültürü Gelişimi. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 3 (1), 31-40
- Mohammad, G. T. (2007). *Sağlık İşletmelerinde Kalite Yönetimi, SERVQUAL Analiz ile Değerlendirilmesi ve Ankara Ulus Devlet Hastanesinde Uygulama* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Mucuk, İ. (1994). *Pazarlama İlkeleri* (Genişletilmiş 6. Basım). İstanbul: Der Yayınları.
- Nekoei, M, M. & Amiresmaili, M. (2009). Hospital services quality assessment Hospitals of Kerman University of Medical Sciences, as a tangible example of a developing country. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 24 (1), 57-66.
- Omachonu, V. K. (1991). Total Quality and Productivity Management in Health Care Organizations. Georgia: Industrial Engineering and Management Pres.
- Akt: Bircan, H. ve Baycan, S. (2004). Sağlık Sektöründe Verimlilik ve Kalite Sistemi: Cumhuriyet Üniversitesi Hastanesi Örneği. *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 28 (2)173-185.



- Özatkan, Y. (2008). *Hastane İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Üniversite Hastanesi Örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Öztürk, S. A. (1998). *Hizmet Pazarlaması*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları; No: 1028.
- Padma, P., Rajendran, C. & Lokachari, P. S. (2010). Prakash Sai Lokachari Service Quality And Its Impacton Customer Satisfactionin Indian Hospitals Perspectives Of Patients And Their Attendants. *Benchmarking: An International Journal*, 17 (6), 807-841.
- Parasız, İ. (1999). *Modern Ansiklopedik Ekonomi Sözlüğü*. Bursa: Ezgi Kitabevi
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Paylan, M. A. (2007). *Algılanan Hizmet Kalitesi, Müşteri Değeri Ve Müşteri Tatmininin Davranışsal Niyetler Üzerine Etkisi: Karayolu Ulaşım Sektöründe Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.
- Pride, W. M. & Ferrell, O. C. (1991). *Marketing Concepts and Strategies* (Seventh Edition). Boston: Houghton Mifflin Company.
- Pride, W. M. & Ferrell, O. C. (2000). *Marketing Concepts and Strategies*. Boston-Newyork: Houghton Mifflin Company.
- Rahman, S., Erdem, R. ve Devebakan, N. (2007). Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği İle Değerlendirilmesi: Elazığ'daki Hastaneler Üzerinde Bir Çalışma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (3), 37-55

- Rizan, M. (2010). Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction, and Its Influence on Customer Loyalty (Passengers Survey of Domestic Full Service Airlines Company “Garuda Indonesia” in Indonesia). Oxford Business & Economics Conference Program. ISBN:978-0-9742114-1-9.
- Rod, M. & Ashill, N. J. (2010). Management Commitment To Service Quality And Service Recovery Performance A Study Of Frontline Employees In Public And Private Hospitals. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 4 (1), 84-103.
- Rose, C. R., Uli, J., Abdul, M. ve Ng, K. L. (2004). Hospital Service Quality: A Managerial Challenge. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 17 (3), 148. . Akt: Gülmez, M. (2005). Sağlık Hizmetlerinde Memnuniyet Ölçümü ve Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi’nde Ayakta Tedavi Gören Hastalara Yönelik Bir Uygulama. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6 (2), 147- 169.
- Saat, M. (1999). Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak SERVQUAL Analiz. *G.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 3 (99), 107-118.
- Sağlık Bakanlığı, (SB). (2005). *Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği*. [www.saglik.gov.tr/.../yatakli-tedavi-kurumlari-isletme-yonetmeliği-son-değişi-.html](http://www.saglik.gov.tr/.../yatakli-tedavi-kurumlari-isletme-yonetmeliği-son-değişi-.html) Erişim;01.06.2011.
- Savaş, H. ve Ay, M. (2006). *Üniversite Kütüphanesi Tasarımında Kalite Fonksiyon Göçerimi Uygulanması*. <http://www.sbe.deu.edu.tr/Yayınlar/dergi/2006/Cilt%207%20Sayı%203%202005/savasay>. Erişim: 01. 06. 2011.
- Sayım, F. ve Aydın, V. (2011). Hizmet Sektörü Özellikleri Ve Sistemik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri İle Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29, 245-262.
- Scharp, A. (1987). *Kalite Çözümün Anahtarı*, (A. İ. Güçlü çev.). Ankara: Standart, 26 (30). Akt: D. C. Gedikli (1998). *Hastanelerde Hizmet Kalitesi ve Bir Üniversite Hastanesinde Uygulama* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi, Kayseri.

- Seçim, H. (2011). Organizasyon Açısından Hastanelerin Özellikleri. [www.merih.net/m1/hastmod2.htm](http://www.merih.net/m1/hastmod2.htm) Erişim: 14. 05. 2011
- Shahin, A. (2006). *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in. Delivering Quality Services.* [www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1906073&show=html](http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1906073&show=html). Erişim: 17.05.2011
- Shahin, A. (2010). *Developing the Models of Service Quality Gaps: A Critical Discussion Business Management and Strategy.* [www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/download/5533/5110](http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/download/5533/5110) Erişim: 17.05.2011
- Sharma, J. K. Narang, R. (2011). Quality of Healthcare Services in Rural India: The User Perspective. *The Journal for Decision Makers*, 36 (1), 51-60.
- Sohail, S. M. (2003). Service Quality In Hospitals: More Favourable Than You Might Think Managing Service Quality. *Emerald-MCB*, 13 (3), 197-206.
- Sözen, C. (1999). *Sağlık Hizmetlerinde ve İşletmelerinde Yönetim*. İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- Sözen, C. (2003). *Sağlık Yönetimi*. Ankara: Palme Yayıncılık.
- Strömgren, O. (2007). *Analyzing Service Quality A Study Among Peruvian Resort Hotols* (Master's Thesis). Lulea University of Technology, Peru.
- Şahin, B. (2010). *Hastane Yönetim Süreçleri Ve Sağlık Yönetim Bilgi Sistemleri* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kadir Has Üniversitesi, İstanbul.
- Şahin, M. (2007). *Toplam Kalite Yönetimi*. C. Koparal, (Ed.), Yönetim Organizasyon (5. Baskı) içinde (205-219). Eskişehir: T. C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1457.
- Şimşek, M. (2000). *Sorularla Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti.
- Şimşek, M. (2001). *Toplam Kalite Yönetimi* (Gözden Geçirilmiş 3. Baskı). İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti.
- Tarcan, E. (2001). *Hizmet Yönetiminde Kalite ve Müşteri Tatmini Ölçümü*. İstanbul: T.C. İstanbul Üniversitesi Yayın No: 4288.

- Taş, D. (2009). *Sağlık Hizmet Kalitesinin Ölçümüne İlişkin Bir Uygulama* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Tek, Ö. B. (1997). *Pazarlama İlkeleri: Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları* (Geliştirilmiş 7. Baskı). İzmir: Cem Ofset Matbaacılık Sanayi A.Ş.
- Tekin, M. (2004). *Toplam Kalite Yönetimi* (Yenilenmiş 3.Baskı). Ankara: Günay Matbaası.
- Torun, E. (2009). *Dr. Sami Ulus Çocuk Hastalıkları Hastanesinde Beklenen Ve Algılanan Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği İle Değerlendirilmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Türk, Z. (2009). Denetim Firmalarının Sunduğu Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmini Ve Sadakati: Servperf Ölçeği. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (1), 399–416
- Türk Dil Kurumu (TDK), Büyük Türkçe. Sözlük,<http://tdkterim.Gov.tr/bts/?kategori=verilst&kelime=hizmet&ayn=tam>Vol. 1, No. 1: E2 Erişim: 20.04.2011
- Türk Standartları Enstitüsü (TSE). [www.Tse.Org.Tr/Turkish/Kaliteyonetimi/9000bilgi.Asp](http://www.Tse.Org.Tr/Turkish/Kaliteyonetimi/9000bilgi.Asp). Erişim Tarihi: 17. 05. 2011
- Uca, M. ve Menteş, S. (2008). İşletme Bölümü Öğrencilerinin Bölüm Gereksinimlerinin Kano Modeli İle Sınıflandırılması: Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Uygulaması. *İşletme fakültesi dergisi*, 9 (1), 73-91.
- Uyguç, N. (1998). Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi Stratejik Bir Yaklaşım. Dokuz Eylül Yayınları. İzmir.
- Vanniarajan, T. & Arun, B. (2010). Service Quality In Health Care Centres: An Empirical Study. *Global Management Review*. 4 (4), 1-15.
- Varinli, İ. ve Çakır, A. (2004). Hizmet Kalitesi, Değer, Hasta Tatmini ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişki: Kayseri’de Poliklinik Hastalarına Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (17), 33-52.

- Yağcı, M. İ. ve Duman, T. (2006). Hizmet Kalitesi-Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (2), 218-238.
- Yazgan, M. (2009). *Sağlık İşletmelerinde, Hizmet Kalitesinin Sağlık Hizmeti Sunan ve Sağlık Hizmeti Alan Taraflarca Değerlendirilmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Youssef, N. K., Nel, D. & Bovaird, T. (1996). Health Care Quality in NHS Hospitals. *International Journal of Health Care Quality*. 9 (1), 15-28.
- Yumuşak, N. U. (2006). *Hizmet Kalitesi Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Uygulaması* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Yükselen, C. (2000). *Pazarlama: İlkeler-Yönetim* (Yeniden Yazılmış 2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yükselen, C. (2008). *Pazarlama: İlkeler-Yönetim-Örnek Olaylar* (Gözden Geçirilmiş 7. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Zerenler, M. ve Öğüt, A. (2006). Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği. [www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/.../Muammer%20ZERENLER%20..](http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/.../Muammer%20ZERENLER%20..) Erişim: 20. 11. 2010.

## EK-1

### HASTANE HİZMET KALİTESİ DEĞERLENDİRME ANKETİ

Sayın Bay/Bayan,

Bu anket, Afyonkarahisar il merkezinde hizmet veren hastanelerin hizmet kalitesinin ölçülmesi amacıyla tarafınızca değerlendirilmek üzere hazırlanmıştır. Anket setinin içtenlikle doldurulması önem taşımaktadır. Anket formu toplam 2 bölümden oluşmaktadır.

**Danışman**

**Yüksek Lisans öğrencisi**

Yrd. Doç. Dr. Mustafa HOTAMIŞLI

Emine YÖRÜK

**Lütfen ankete isim yazmayınız. Anketten elde edilen bilgiler Afyon Kocatepe Üniversitesinde yapılmakta olan Yüksek Lisans tezinde kullanılacaktır.**

#### 1. BÖLÜM

1. **Cinsiyetiniz:** 1- Kadın  2- Erkek

2. **Yaşınız:** 1- 15-24 yaş  2- 25-34 yaş  3- 35-44 yaş  4- 45-54 yaş

5-55 yaş ve üzeri

3. **Medeni Durumunuz:** 1- Evli  2- Bekar

4. **Eğitim Durumunuz**

1- İlkokul  2- Ortaokul  3- Lise  4- Yüksekokul  5- Lisans   
6- Y.Lisans + Doktora

5. **Mesleğiniz:**

1- Akademisyen  2.-Memur  3- İşçi  4- Esnaf   
5- Ev Hanımı  6-Üniversite Öğrencisi

6. **Sosyal Güvenceniz**

1- Genel Sağlık Sigortası (SGK)  2- Yeşil Kart  3- Güvencem Yok   
4- Özel Sigorta  5- Ücretli

7. **Aylık Geliriniz:**

1- 500 TL ve altı  2- 501 –1000 TL  3- 1001- 1500 TL   
4- 1501- 2000 TL  5- 2001–2500 TL  6- 2501 TL ve üzeri

**Lütfen aşağıda hizmet aldığınız hastanelerden birini işaretleyiniz ve ikinci bölümdeki tüm sorulara işaretlediğiniz hastaneye göre cevap veriniz.**

8. **Tedavi gördüğünüz hastanenin adı:**

1- Afyon Kocatepe Üniversitesi (ANS) Araştırma ve Uygulama Hastanesi   
2- Afyonkarahisar Devlet Hastanesi   
3- Kocatepe Devlet Hastanesi   
4-Özel Park Hastanesi   
5-Özel Fuar Hastanesi

İDEAL HASTANE NASIL OLMALIDIR?					2. BÖLÜM					TEDAVİ GÖRDÜĞÜNÜZ HASTANE NASIL?					
	KESİNLİKLE KATILYORUM	KATILYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM						KESİNLİKLE KATILYORUM	KATILYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM
						<p><b>İDEAL HASTANE:</b> İdeal hizmet sunan bir hastanenin sahip olması gereken özellikleri düşünerek anketin sol bölümüne işaretleyiniz.</p> <p><b>TEDAVİ GÖRDÜĞÜNÜZ HASTANE:</b> Sizin birinci bölümde işaretleme yaptığımız hastaneyle ilgili memnuniyet düzeyinizi anketin sağ bölümüne işaretleyiniz.</p> <p>İlginize Teşekkürler</p>									
1						Randevu ve sıra alma kolaylığına sahiptir									
2						Yönlendirmeler açıklayıcı ve yardım edici özelliğe sahiptir									
3						Muayene olana kadar geçen süreyi en az seviyede tutar									
4						Hastaneye ulaşım kolay									
5						Kayıt işlemleri hızlı									
6						Kayıt görevlisi nezaketli									
7						Hastane uygun fiziki ve teknolojik donanıma sahip									
8						Çalışanlar düzgün ve iyi görünüme sahip									
9						Hastanenin iç ve dış mekanı düzgün görünüme sahip									
10						Tuvaletler temiz ve düzenli									
11						Genel olarak hastane temiz									
12						Mahremiyet (hasta muayene, tanı ve tedavi bilgilerinin gizliliği) sağlama									
13						Sizinle ilgilenen hemşire veya diğer personel saygılı ve nezaketli									
14						Sizinle ilgilenen hemşire veya diğer personel ilgili ve yakındır									
15						Hemşire/diğer personel hastaların sorularını anlaşılır şekilde yanıtlar									
16						Hemşire/diğer personelin yardımcı olma isteği vardır									
17						Hemşire/diğer personel uygulanan işlemler hakkında hastayı bilgilendirir									
18						Hekim saygılı ve nezaketlidir									
19						Hekim ilgili ve yakındır									
20						Hekimler hasta sorularına onların anlayacağı şekilde cevap verir									
21						Hekimin yardımcı olma isteği vardır									
22						Hekimin muayene ve tedavisine güven duyarım									
23						Hekimin, muayene ve tedavi hakkında verdiği bilgiler yeterli									
24						Hekimin, size ayırdığı zaman yeterli									
25						Hekimin, durumunuz hakkında düşüncenizi / fikrinizi alma çabası vardır									
26						Hastanenin ısıtma ve soğutma sistemleri yeterli									
27						Hastanenin havalandırma sistemi yeterli									

## EK-2

Algı	ANKET MADDELERİ
A1	Randevu ve sıra alma kolaylığına sahiptir
A2	Yönlendirmeler açıklayıcı ve yardım edici özelliğe sahiptir
A3	Muayene olana kadar geçen süreyi en az seviyede tutar
A4	Hastaneye ulaşım kolay
A5	Kayıt işlemleri hızlı
A6	Kayıt görevlisi nezaketli
A7	Hastane uygun fiziki ve teknolojik donanıma sahip
A8	Çalışanlar düzgün ve iyi görünüme sahip
A9	Hastanenin iç ve dış mekanı düzgün görünüme sahip
A10	Tuvaletler temiz ve düzenli
A11	Genel olarak hastane temiz
A12	Mahremiyet (hasta muayene, tanı ve tedavi bilgilerinin gizliliği) sağlama
A13	Sizinle ilgilenen hemşire veya diğer personel saygılı ve nezaketli
A14	Sizinle ilgilenen hemşire veya diğer personel ilgili ve yakındır
A15	Hemşire/diğer personel hastaların sorularını anlaşılır şekilde yanıtlar
A16	Hemşire/diğer personelin yardımcı olma isteği vardır
A17	Hemşire/diğer personel uygulanan işlemler hakkında hastayı bilgilendirir
A18	Hekim saygılı ve nezaketlidir
A19	Hekim ilgili ve yakındır
A20	Hekimler hasta sorularına onların anlayacağı şekilde cevap verir
A21	Hekimin yardımcı olma isteği vardır
A22	Hekimin muayene ve tedavisine güven duyarım
A23	Hekimin, muayene ve tedavi hakkında verdiği bilgiler yeterli
A24	Hekimin, size ayırdığı zaman yeterli
A25	Hekimin, durumunuz hakkında düşüncenizi / fikrinizi alma çabası vardır
A26	Hastanenin ısıtma ve soğutma sistemleri yeterli
A27	Hastanenin havalandırma sistemi yeterli



Beklenti	ANKET MADDELERİ
B1	Randevu ve sıra alma kolaylığına sahiptir
B2	Yönlendirmeler açıklayıcı ve yardım edici özelliğe sahiptir
B3	Muayene olana kadar geçen süreyi en az seviyede tutar
B4	Hastaneye ulaşım kolay
B5	Kayıt işlemleri hızlı
B6	Kayıt görevlisi nezaketli
B7	Hastane uygun fiziki ve teknolojik donanıma sahip
B8	Çalışanlar düzgün ve iyi görünüme sahip
B9	Hastanenin iç ve dış mekanı düzgün görünüme sahip
B10	Tuvaletler temiz ve düzenli
B11	Genel olarak hastane temiz
B12	Mahremiyet (hasta muayene, tanı ve tedavi bilgilerinin gizliliği) sağlama
B13	Sizinle ilgilenen hemşire veya diğer personel saygılı ve nezaketli
B14	Sizinle ilgilenen hemşire veya diğer personel ilgili ve yakındır
B15	Hemşire/diğer personel hastaların sorularını anlaşılır şekilde yanıtlar
B16	Hemşire/diğer personelin yardımcı olma isteği vardır
B17	Hemşire/diğer personel uygulanan işlemler hakkında hastayı bilgilendirir
B18	Hekim saygılı ve nezaketlidir
B19	Hekim ilgili ve yakındır
B20	Hekimler hasta sorularına onların anlayacağı şekilde cevap verir
B21	Hekimin yardımcı olma isteği vardır
B22	Hekimin muayene ve tedavisine güven duyarım
B23	Hekimin, muayene ve tedavi hakkında verdiği bilgiler yeterli
B24	Hekimin, size ayırdığı zaman yeterli
B25	Hekimin, durumunuz hakkında düşüncenizi / fikrinizi alma çabası vardır
B26	Hastanenin ısıtma ve soğutma sistemleri yeterli
B27	Hastanenin havalandırma sistemi yeterli

## EK-3

## ARAŞTIRMA MADDELERİNE İLİŞKİN ANALİZ TABLOLARI

Tablo 1: Cinsiyet Değişkenine Göre Maddelere İlişkin t Testi Sonuçları

Madde	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SD	SE	t	P
B1	Kadın	429	4,84	,470	,023	,700	,484
	Erkek	339	4,81	,544	,030		
B2	Kadın	429	4,81	,456	,022	3,055	,002*
	Erkek	339	4,69	,601	,033		
B3	Kadın	429	4,74	,627	,030	2,473	,014*
	Erkek	339	4,62	,687	,037		
B4	Kadın	429	4,79	,500	,024	3,407	,001*
	Erkek	339	4,64	,697	,038		
B5	Kadın	429	4,83	,432	,021	3,863	,000*
	Erkek	339	4,67	,673	,037		
B7	Kadın	429	4,82	,460	,022	2,431	,015*
	Erkek	339	4,72	,639	,035		
B8	Kadın	429	4,87	2,472	,119	1,810	,071
	Erkek	339	4,62	,638	,035		
B9	Kadın	429	4,74	,527	,025	2,950	,003*
	Erkek	339	4,60	,695	,038		
B10	Kadın	429	4,84	,465	,022	3,062	,002*
	Erkek	338	4,70	,681	,037		
B11	Kadın	429	4,85	,448	,022	2,976	,003*
	Erkek	339	4,74	,595	,032		
B13	Kadın	429	4,82	,444	,021	2,594	,010*
	Erkek	339	4,72	,591	,032		
B14	Kadın	429	4,80	,463	,022	2,940	,003*
	Erkek	339	4,68	,628	,034		
B15	Kadın	429	4,82	,443	,021	,122	,903
	Erkek	339	4,80	2,816	,153		
B16	Kadın	429	4,77	,487	,024	2,873	,004*
	Erkek	339	4,64	,700	,038		
B17	Kadın	429	4,81	,444	,021	3,232	,001*
	Erkek	338	4,68	,635	,035		
B18	Kadın	429	4,84	,443	,021	2,555	,011*
	Erkek	339	4,74	,567	,031		
B19	Kadın	429	4,83	,414	,020	3,109	,002*
	Erkek	339	4,72	,571	,031		
B20	Kadın	429	4,84	,439	,021	3,131	,002*
	Erkek	339	4,72	,588	,032		
B21	Kadın	429	4,83	,396	,019	3,244	,001*
	Erkek	339	4,72	,567	,031		
B22	Kadın	429	4,79	,530	,026	1,067	,287
	Erkek	339	4,74	,562	,031		
B23	Kadın	429	4,82	,468	,023	3,876	,000*
	Erkek	339	4,65	,704	,038		
B24	Kadın	429	4,79	,532	,026	3,200	,001*
	Erkek	339	4,63	,763	,041		

Madde	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SD	SE	t	P
B25	Kadın	429	4,75	,588	,028	2,229	,026*
	Erkek	339	4,65	,650	,035		
B26	Kadın	429	4,79	,489	,024	2,867	,004*
	Erkek	339	4,67	,636	,035		
B27	Kadın	429	4,78	,533	,026	2,642	,008*
	Erkek	339	4,66	,665	,036		
A1	Kadın	429	3,50	2,795	,135	,656	,512
	Erkek	339	3,39	1,188	,065		
A2	Kadın	429	3,36	1,117	,054	,500	,618
	Erkek	339	3,32	1,145	,062		
A3	Kadın	429	2,96	1,152	,056	,388	,698
	Erkek	339	2,92	1,149	,062		
A4	Kadın	429	3,79	1,023	,049	-,232	,817
	Erkek	339	3,81	1,048	,057		
A5	Kadın	429	3,41	1,104	,053	-1,762	,078
	Erkek	339	3,55	1,082	,059		
A7	Kadın	429	3,23	1,087	,053	-1,359	,174
	Erkek	339	3,34	1,043	,057		
A8	Kadın	429	3,54	1,005	,049	,245	,807
	Erkek	339	3,53	1,027	,056		
A9	Kadın	429	3,28	1,126	,054	-1,379	,168
	Erkek	339	3,39	1,067	,058		
A10	Kadın	429	2,75	1,171	,057	-5,008	,000*
	Erkek	339	3,17	1,113	,060		
A11	Kadın	429	3,18	1,138	,055	-3,113	,002*
	Erkek	339	3,43	1,081	,059		
A13	Kadın	429	3,37	1,063	,051	-,453	,651
	Erkek	339	3,40	1,079	,059		
A14	Kadın	429	3,27	1,047	,051	-,830	,407
	Erkek	339	3,34	1,063	,058		
A15	Kadın	429	3,18	1,117	,054	-,639	,523
	Erkek	339	3,24	1,114	,060		
A16	Kadın	429	3,09	1,133	,055	-1,011	,312
	Erkek	339	3,17	1,090	,059		
A17	Kadın	429	3,15	1,070	,052	-,471	,638
	Erkek	339	3,19	1,073	,058		
A18	Kadın	429	3,76	,993	,048	2,845	,005*
	Erkek	339	3,54	1,093	,059		
A19	Kadın	429	3,65	1,023	,049	,943	,346
	Erkek	339	3,58	1,091	,059		
A20	Kadın	429	3,54	1,138	,055	1,169	,243
	Erkek	339	3,44	1,120	,061		
A21	Kadın	429	3,58	1,022	,049	,558	,577
	Erkek	339	3,53	1,038	,056		
A22	Kadın	429	3,54	1,040	,050	1,055	,292
	Erkek	339	3,46	1,085	,059		
A23	Kadın	429	3,29	1,098	,053	,192	,848
	Erkek	339	3,27	1,105	,060		
A24	Kadın	429	3,11	1,222	,059	-,122	,903
	Erkek	339	3,12	1,196	,065		
A25	Kadın	429	3,18	1,163	,056	-2,093	,037*

	Erkek	339	3,36	1,101	,060		
<b>Madde</b>	<b>Cinsiyet</b>	<b>N</b>	$\bar{X}$	<b>SD</b>	<b>SE</b>	<b>t</b>	<b>P</b>
A26	Kadın	429	3,59	1,002	,048	-,155	,877
	Erkek	339	3,60	1,031	,056		
A27	Kadın	429	3,02	1,147	,055	-4,324	,000*
	Erkek	339	3,37	1,098	,060		

**Tablo 2: Yaş Değişkenine İlişkin Maddelere Göre Analiz Sonuçları**

<b>Madde</b>	<b>Yaş</b>	<b>N</b>	$\bar{X}$	<b>SD</b>	<b>SE</b>
B1	(1)15-24 yaş	202	4,75	,670	,047
	(2)25-34 yaş	282	4,84	,392	,023
	(3)35-44 yaş	185	4,83	,531	,039
	(4)45-54 yaş	68	4,91	,286	,035
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,94	,250	,045
	Toplam	768	4,83	,504	,018
B2	(1)15-24 yaş	202	4,72	,641	,045
	(2)25-34 yaş	282	4,74	,479	,029
	(3)35-44 yaş	185	4,78	,507	,037
	(4)45-54 yaş	68	4,84	,477	,058
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,90	,301	,054
	Toplam	768	4,76	,528	,019
B3	(1)15-24 yaş	202	4,63	,795	,056
	(2)25-34 yaş	282	4,64	,672	,040
	(3)35-44 yaş	185	4,77	,527	,039
	(4)45-54 yaş	68	4,78	,484	,059
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,84	,454	,082
	Toplam	768	4,69	,657	,024
B4	(1)15-24 yaş	202	4,70	,686	,048
	(2)25-34 yaş	282	4,70	,584	,035
	(3)35-44 yaş	185	4,72	,603	,044
	(4)45-54 yaş	68	4,84	,409	,050
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,87	,428	,077
	Toplam	768	4,72	,600	,022
B5	(1)15-24 yaş	202	4,78	,532	,037
	(2)25-34 yaş	282	4,70	,640	,038
	(3)35-44 yaş	185	4,77	,534	,039
	(4)45-54 yaş	68	4,84	,371	,045
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,94	,250	,045
	Toplam	768	4,76	,557	,020
B7	(1)15-24 yaş	202	4,74	,625	,044
	(2)25-34 yaş	282	4,77	,518	,031
	(3)35-44 yaş	185	4,81	,516	,038
	(4)45-54 yaş	68	4,79	,587	,071
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,87	,341	,061
	Toplam	768	4,78	,548	,020
B8	(1)15-24 yaş	202	4,89	3,601	,253
	(2)25-34 yaş	282	4,68	,524	,031
	(3)35-44 yaş	185	4,74	,562	,041
	(4)45-54 yaş	68	4,75	,469	,057
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,87	,341	,061
	Toplam	768	4,76	1,899	,069

Madde	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SD	SE
B9	(1)15-24 yaş	202	4,60	,700	,049
	(2)25-34 yaş	282	4,66	,600	,036
	(3)35-44 yaş	185	4,77	,537	,039
	(4)45-54 yaş	68	4,72	,542	,066
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,77	,560	,101
	Toplam	768	4,68	,610	,022
	B10	(1)15-24 yaş	202	4,70	,747
(2)25-34 yaş		282	4,78	,493	,029
(3)35-44 yaş		184	4,83	,489	,036
(4)45-54 yaş		68	4,82	,517	,063
(5)55 yaş ve üzeri		31	4,84	,523	,094
Toplam		768	4,78	,574	,021
B11		(1)15-24 yaş	202	4,79	,589
	(2)25-34 yaş	282	4,79	,465	,028
	(3)35-44 yaş	185	4,82	,540	,040
	(4)45-54 yaş	68	4,82	,517	,063
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,87	,428	,077
	Toplam	768	4,80	,521	,019
	B13	(1)15-24 yaş	202	4,73	,544
(2)25-34 yaş		282	4,79	,496	,030
(3)35-44 yaş		185	4,76	,581	,043
(4)45-54 yaş		68	4,88	,368	,045
(5)55 yaş ve üzeri		31	4,90	,301	,054
Toplam		768	4,78	,516	,019
B14		(1)15-24 yaş	202	4,71	,606
	(2)25-34 yaş	282	4,73	,537	,032
	(3)35-44 yaş	185	4,77	,524	,039
	(4)45-54 yaş	68	4,88	,368	,045
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,77	,617	,111
	Toplam	768	4,75	,545	,020
	B15	(1)15-24 yaş	202	4,69	,689
(2)25-34 yaş		282	4,73	,533	,032
(3)35-44 yaş		185	4,79	,447	,033
(4)45-54 yaş		68	4,82	6,107	,741
(5)55 yaş ve üzeri		31	4,84	,583	,105
Toplam		768	4,81	1,898	,069
B16		(1)15-24 yaş	202	4,59	,722
	(2)25-34 yaş	282	4,73	,530	,032
	(3)35-44 yaş	185	4,77	,505	,037
	(4)45-54 yaş	68	4,79	,659	,080
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,87	,428	,077
	Toplam	768	4,71	,594	,021
	B17	(1)15-24 yaş	202	4,72	,586
(2)25-34 yaş		282	4,75	,515	,031
(3)35-44 yaş		184	4,76	,523	,039
(4)45-54 yaş		68	4,81	,526	,064
(5)55 yaş ve üzeri		31	4,81	,601	,108
Toplam		768	4,75	,540	,020
B18		(1)15-24 yaş	202	4,75	,605
	(2)25-34 yaş	282	4,79	,470	,028
	(3)35-44 yaş	185	4,80	,509	,037
	(4)45-54 yaş	68	4,88	,325	,039
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,90	,301	,054
	Toplam	768	4,80	,503	,018

Madde	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SD	SE
B19	(1)15-24 yaş	202	4,74	,569	,040
	(2)25-34 yaş	282	4,78	,495	,029
	(3)35-44 yaş	185	4,79	,471	,035
	(4)45-54 yaş	68	4,90	,306	,037
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,87	,341	,061
	Toplam	768	4,78	,493	,018
	B20	(1)15-24 yaş	202	4,71	,636
(2)25-34 yaş		282	4,77	,497	,030
(3)35-44 yaş		185	4,82	,465	,034
(4)45-54 yaş		68	4,91	,286	,035
(5)55 yaş ve üzeri		31	4,87	,341	,061
Toplam		768	4,78	,513	,019
B21		(1)15-24 yaş	202	4,72	,549
	(2)25-34 yaş	282	4,76	,489	,029
	(3)35-44 yaş	185	4,82	,465	,034
	(4)45-54 yaş	68	4,90	,306	,037
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,90	,301	,054
	Toplam	768	4,78	,483	,017
	B22	(1)15-24 yaş	202	4,68	,668
(2)25-34 yaş		282	4,74	,547	,033
(3)35-44 yaş		185	4,83	,429	,032
(4)45-54 yaş		68	4,85	,466	,056
(5)55 yaş ve üzeri		31	4,97	,180	,032
Toplam		768	4,77	,544	,020
B23		(1)15-24 yaş	202	4,66	,689
	(2)25-34 yaş	282	4,75	,569	,034
	(3)35-44 yaş	185	4,77	,557	,041
	(4)45-54 yaş	68	4,84	,477	,058
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,87	,428	,077
	Toplam	768	4,74	,590	,021
	B24	(1)15-24 yaş	202	4,62	,738
(2)25-34 yaş		282	4,74	,622	,037
(3)35-44 yaş		185	4,76	,599	,044
(4)45-54 yaş		68	4,82	,517	,063
(5)55 yaş ve üzeri		31	4,77	,762	,137
Toplam		768	4,72	,648	,023
B25		(1)15-24 yaş	202	4,61	,733
	(2)25-34 yaş	282	4,72	,592	,035
	(3)35-44 yaş	185	4,74	,559	,041
	(4)45-54 yaş	68	4,78	,542	,066
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,84	,454	,082
	Toplam	768	4,71	,618	,022
	B26	(1)15-24 yaş	202	4,68	,668
(2)25-34 yaş		282	4,73	,539	,032
(3)35-44 yaş		185	4,76	,529	,039
(4)45-54 yaş		68	4,81	,432	,052
(5)55 yaş ve üzeri		31	4,90	,396	,071
Toplam		768	4,74	,562	,020
B27		(1)15-24 yaş	202	4,66	,703
	(2)25-34 yaş	282	4,72	,599	,036
	(3)35-44 yaş	185	4,76	,542	,040
	(4)45-54 yaş	68	4,82	,421	,051
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,90	,396	,071
	Toplam	768	4,73	,597	,022

Madde	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SD	SE
A1	(1)15-24 yaş	202	3,30	1,266	,089
	(2)25-34 yaş	282	3,52	3,304	,197
	(3)35-44 yaş	185	3,43	1,210	,089
	(4)45-54 yaş	68	3,50	1,252	,152
	(5)55 yaş ve üzeri	31	3,87	1,231	,221
	Toplam	768	3,45	2,232	,081
	A2	(1)15-24 yaş	202	3,45	1,060
(2)25-34 yaş		282	3,26	1,145	,068
(3)35-44 yaş		185	3,35	1,132	,083
(4)45-54 yaş		68	3,28	1,195	,145
(5)55 yaş ve üzeri		31	3,42	1,259	,226
Toplam		768	3,34	1,129	,041
A3		(1)15-24 yaş	202	2,96	1,198
	(2)25-34 yaş	282	2,84	1,151	,069
	(3)35-44 yaş	185	3,02	1,081	,079
	(4)45-54 yaş	68	2,99	1,152	,140
	(5)55 yaş ve üzeri	31	3,26	1,182	,212
	Toplam	768	2,94	1,150	,041
	A4	(1)15-24 yaş	202	3,75	1,092
(2)25-34 yaş		282	3,74	1,063	,063
(3)35-44 yaş		185	3,84	,985	,072
(4)45-54 yaş		68	3,94	,844	,102
(5)55 yaş ve üzeri		31	3,94	1,031	,185
Toplam		768	3,80	1,033	,037
A5		(1)15-24 yaş	202	3,31	1,145
	(2)25-34 yaş	282	3,50	1,075	,064
	(3)35-44 yaş	185	3,55	1,037	,076
	(4)45-54 yaş	68	3,49	1,178	,143
	(5)55 yaş ve üzeri	31	3,71	1,071	,192
	Toplam	768	3,47	1,096	,040
	A7	(1)15-24 yaş	202	3,24	1,148
(2)25-34 yaş		282	3,25	1,021	,061
(3)35-44 yaş		185	3,30	1,100	,081
(4)45-54 yaş		68	3,25	,968	,117
(5)55 yaş ve üzeri		31	3,68	,945	,170
Toplam		768	3,28	1,069	,039
A8		(1)15-24 yaş	202	3,53	1,028
	(2)25-34 yaş	282	3,54	1,016	,061
	(3)35-44 yaş	185	3,44	1,015	,075
	(4)45-54 yaş	68	3,63	,991	,120
	(5)55 yaş ve üzeri	31	3,87	,922	,166
	Toplam	768	3,54	1,014	,037
	A9	(1)15-24 yaş	202	3,33	1,173
(2)25-34 yaş		282	3,25	1,088	,065
(3)35-44 yaş		185	3,39	1,079	,079
(4)45-54 yaş		68	3,32	1,057	,128
(5)55 yaş ve üzeri		31	3,71	,902	,162
Toplam		768	3,33	1,101	,040
A10		(1)15-24 yaş	202	2,88	1,193
	(2)25-34 yaş	282	2,96	1,109	,066
	(3)35-44 yaş	185	2,96	1,224	,090
	(4)45-54 yaş	68	2,82	1,209	,147
	(5)55 yaş ve üzeri	31	3,16	1,003	,180
	Toplam	768	2,93	1,164	,042

Madde	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SD	SE
A11	(1)15-24 yaş	202	3,25	1,124	,079
	(2)25-34 yaş	282	3,27	1,150	,068
	(3)35-44 yaş	185	3,32	1,118	,082
	(4)45-54 yaş	68	3,28	1,049	,127
	(5)55 yaş ve üzeri	31	3,65	,950	,171
	Toplam	768	3,29	1,119	,040
	A13	(1)15-24 yaş	202	3,36	1,075
(2)25-34 yaş		282	3,35	1,058	,063
(3)35-44 yaş		185	3,32	1,085	,080
(4)45-54 yaş		68	3,51	1,099	,133
(5)55 yaş ve üzeri		31	3,84	,898	,161
Toplam		768	3,38	1,069	,039
A14		(1)15-24 yaş	202	3,26	1,086
	(2)25-34 yaş	282	3,28	1,035	,062
	(3)35-44 yaş	185	3,27	1,090	,080
	(4)45-54 yaş	68	3,44	,998	,121
	(5)55 yaş ve üzeri	31	3,61	,882	,158
	Toplam	768	3,30	1,054	,038
	A15	(1)15-24 yaş	202	3,22	1,156
(2)25-34 yaş		282	3,11	1,090	,065
(3)35-44 yaş		185	3,21	1,144	,084
(4)45-54 yaş		68	3,32	1,085	,132
(5)55 yaş ve üzeri		31	3,74	,815	,146
Toplam		768	3,21	1,115	,040
A16		(1)15-24 yaş	202	3,09	1,160
	(2)25-34 yaş	282	3,07	1,053	,063
	(3)35-44 yaş	185	3,13	1,158	,085
	(4)45-54 yaş	68	3,21	1,153	,140
	(5)55 yaş ve üzeri	31	3,61	,919	,165
	Toplam	768	3,12	1,114	,040
	A17	(1)15-24 yaş	202	3,25	1,102
(2)25-34 yaş		282	3,09	1,026	,061
(3)35-44 yaş		185	3,09	1,095	,081
(4)45-54 yaş		68	3,24	1,108	,134
(5)55 yaş ve üzeri		31	3,58	,958	,172
Toplam		768	3,17	1,071	,039
A18		(1)15-24 yaş	202	3,74	1,039
	(2)25-34 yaş	282	3,60	1,036	,062
	(3)35-44 yaş	185	3,56	1,087	,080
	(4)45-54 yaş	68	3,74	1,017	,123
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,23	,717	,129
	Toplam	768	3,66	1,044	,038
	A19	(1)15-24 yaş	202	3,64	1,047
(2)25-34 yaş		282	3,55	1,067	,064
(3)35-44 yaş		185	3,58	1,055	,078
(4)45-54 yaş		68	3,66	1,016	,123
(5)55 yaş ve üzeri		31	4,19	,910	,163
Toplam		768	3,62	1,053	,038
A20		(1)15-24 yaş	202	3,53	1,129
	(2)25-34 yaş	282	3,43	1,108	,066
	(3)35-44 yaş	185	3,44	1,179	,087
	(4)45-54 yaş	68	3,56	1,098	,133
	(5)55 yaş ve üzeri	31	4,03	1,016	,182
	Toplam	768	3,50	1,130	,041



Madde	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SD	SE
A21	(1)15-24 yaş	202	3,58	1,020	,072
	(2)25-34 yaş	282	3,53	1,027	,061
	(3)35-44 yaş	185	3,49	1,054	,077
	(4)45-54 yaş	68	3,62	1,023	,124
	(5)55 yaş ve üzeri	31	3,97	,912	,164
	Toplam	768	3,56	1,029	,037
	A22	(1)15-24 yaş	202	3,68	,966
(2)25-34 yaş		282	3,40	1,087	,065
(3)35-44 yaş		185	3,31	1,072	,079
(4)45-54 yaş		68	3,62	1,093	,133
(5)55 yaş ve üzeri		31	4,13	,846	,152
Toplam		768	3,50	1,060	,038
A23		(1)15-24 yaş	202	3,41	1,024
	(2)25-34 yaş	282	3,19	1,134	,067
	(3)35-44 yaş	185	3,24	1,089	,080
	(4)45-54 yaş	68	3,16	1,180	,143
	(5)55 yaş ve üzeri	31	3,77	1,023	,184
	Toplam	768	3,28	1,100	,040
	A24	(1)15-24 yaş	202	3,17	1,172
(2)25-34 yaş		282	3,05	1,196	,071
(3)35-44 yaş		185	3,09	1,210	,089
(4)45-54 yaş		68	3,04	1,332	,162
(5)55 yaş ve üzeri		31	3,55	1,261	,226
Toplam		768	3,11	1,210	,044
A25		(1)15-24 yaş	202	3,34	1,100
	(2)25-34 yaş	282	3,16	1,127	,067
	(3)35-44 yaş	185	3,25	1,140	,084
	(4)45-54 yaş	68	3,19	1,273	,154
	(5)55 yaş ve üzeri	31	3,90	,978	,176
	Toplam	768	3,26	1,138	,041
	A26	(1)15-24 yaş	202	3,62	,976
(2)25-34 yaş		282	3,59	1,009	,060
(3)35-44 yaş		185	3,55	1,088	,080
(4)45-54 yaş		68	3,63	,913	,111
(5)55 yaş ve üzeri		31	3,58	1,119	,201
Toplam		768	3,59	1,015	,037
A27		(1)15-24 yaş	202	3,21	1,114
	(2)25-34 yaş	282	3,12	1,125	,067
	(3)35-44 yaş	185	3,17	1,167	,086
	(4)45-54 yaş	68	3,26	1,167	,142
	(5)55 yaş ve üzeri	31	3,32	1,222	,219
	Toplam	768	3,18	1,138	,041

**Tablo 3: Yaş Değişkenine İlişkin Maddelere Göre Anova Sonuçları**

Madde		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
B1	Gruplar Arasında	2,214	4	,554	2,195	,068	
	Gruplar İçerisinde	192,405	763	,252			
	Toplam	194,620	767				
B2	Gruplar Arasında	1,578	4	,395	1,418	,226	
	Gruplar İçerisinde	212,338	763	,278			
	Toplam	213,917	767				
B3	Gruplar Arasında	3,754	4	,938	2,191	,068	
	Gruplar İçerisinde	326,870	763	,428			
	Toplam	330,624	767				
B4	Gruplar Arasında	1,929	4	,482	1,343	,252	
	Gruplar İçerisinde	273,997	763	,359			
	Toplam	275,926	767				
B5	Gruplar Arasında	2,406	4	,602	1,949	,101	
	Gruplar İçerisinde	235,510	763	,309			
	Toplam	237,917	767				
B7	Gruplar Arasında	,685	4	,171	,569	,686	
	Gruplar İçerisinde	229,685	763	,301			
	Toplam	230,370	767				
B8	Gruplar Arasında	5,481	4	1,370	,379	,824	
	Gruplar İçerisinde	2759,913	763	3,617			
	Toplam	2765,395	767				
B9	Gruplar Arasında	3,248	4	,812	2,198	,068	
	Gruplar İçerisinde	281,955	763	,370			
	Toplam	285,203	767				
B10	Gruplar Arasında	1,921	4	,480	1,461	,233	
	Gruplar İçerisinde	250,400	762	,329			
	Toplam	252,321	766				
B11	Gruplar Arasında	,297	4	,074	,272	,896	
	Gruplar İçerisinde	207,620	763	,272			
	Toplam	207,917	767				
B13	Gruplar Arasında	1,749	4	,437	1,646	,161	
	Gruplar İçerisinde	202,621	763	,266			
	Toplam	204,370	767				
B14	Gruplar Arasında	1,735	4	,434	1,466	,211	
	Gruplar İçerisinde	225,764	763	,296			
	Toplam	227,499	767				
B15	Gruplar Arasında	43,181	4	10,795	3,027	,223	
	Gruplar İçerisinde	2721,063	763	3,566			
	Toplam	2764,245	767				
B16	Gruplar Arasında	4,995	4	1,249	3,588	,007*	1-3,5
	Gruplar İçerisinde	265,556	763	,348			
	Toplam	270,551	767				

Madde		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
B17	Gruplar Arasında	,549	4	,137	,469	,758	
	Gruplar İçerisinde	222,888	762	,293			
	Toplam	223,437	766				
B18	Gruplar Arasında	1,249	4	,312	1,234	,295	
	Gruplar İçerisinde	193,063	763	,253			
	Toplam	194,313	767				
B19	Gruplar Arasında	1,559	4	,390	1,611	,170	
	Gruplar İçerisinde	184,561	763	,242			
	Toplam	186,120	767				
B20	Gruplar Arasında	2,592	4	,648	2,478	,043*	1,2-4
	Gruplar İçerisinde	199,528	763	,262			
	Toplam	202,120	767				
B21	Gruplar Arasında	2,389	4	,597	2,585	,036*	1,2-4
	Gruplar İçerisinde	176,297	763	,231			
	Toplam	178,686	767				
B22	Gruplar Arasında	4,152	4	1,038	3,549	,007*	1,2,3-5
	Gruplar İçerisinde	223,128	763	,292			
	Toplam	227,280	767				
B23	Gruplar Arasında	2,688	4	,672	1,941	,102	
	Gruplar İçerisinde	264,265	763	,346			
	Toplam	266,953	767				
B24	Gruplar Arasında	3,027	4	,757	1,808	,125	
	Gruplar İçerisinde	319,343	763	,419			
	Toplam	322,370	767				
B25	Gruplar Arasında	2,929	4	,732	1,929	,104	
	Gruplar İçerisinde	289,737	763	,380			
	Toplam	292,667	767				
B26	Gruplar Arasında	1,917	4	,479	1,523	,193	
	Gruplar İçerisinde	240,000	763	,315			
	Toplam	241,917	767				
B27	Gruplar Arasında	2,721	4	,680	1,916	,106	
	Gruplar İçerisinde	270,946	763	,355			
	Toplam	273,667	767				
A1	Gruplar Arasında	11,739	4	2,935	,588	,672	
	Gruplar İçerisinde	3810,479	763	4,994			
	Toplam	3822,217	767				
A2	Gruplar Arasında	4,398	4	1,099	,862	,487	
	Gruplar İçerisinde	973,582	763	1,276			
	Toplam	977,979	767				
A3	Gruplar Arasında	7,396	4	1,849	1,401	,232	
	Gruplar İçerisinde	1006,968	763	1,320			
	Toplam	1014,363	767				
A4	Gruplar Arasında	3,574	4	,894	,836	,502	
	Gruplar İçerisinde	815,331	763	1,069			
	Toplam	818,905	767				

Madde		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
A5	Gruplar Arasında	8,106	4	2,027	1,693	,150	
	Gruplar İçerisinde	913,080	763	1,197			
	Toplam	921,186	767				
A7	Gruplar Arasında	5,515	4	1,379	1,209	,306	
	Gruplar İçerisinde	870,411	763	1,141			
	Toplam	875,926	767				
A8	Gruplar Arasında	5,711	4	1,428	1,391	,235	
	Gruplar İçerisinde	783,339	763	1,027			
	Toplam	789,051	767				
A9	Gruplar Arasında	7,129	4	1,782	1,474	,208	
	Gruplar İçerisinde	922,865	763	1,210			
	Toplam	929,995	767				
A10	Gruplar Arasında	3,354	4	,838	,618	,650	
	Gruplar İçerisinde	1035,125	763	1,357			
	Toplam	1038,479	767				
A11	Gruplar Arasında	4,469	4	1,117	,891	,469	
	Gruplar İçerisinde	956,613	763	1,254			
	Toplam	961,082	767				
A13	Gruplar Arasında	8,622	4	2,156	1,894	,110	
	Gruplar İçerisinde	868,595	763	1,138			
	Toplam	877,217	767				
A14	Gruplar Arasında	4,951	4	1,238	1,115	,348	
	Gruplar İçerisinde	846,569	763	1,110			
	Toplam	851,520	767				
A15	Gruplar Arasında	12,478	4	3,119	2,528	,039	1,2,3-5
	Gruplar İçerisinde	941,604	763	1,234			
	Toplam	954,082	767				
A16	Gruplar Arasında	9,020	4	2,255	1,824	,122	
	Gruplar İçerisinde	943,475	763	1,237			
	Toplam	952,495	767				
A17	Gruplar Arasında	9,872	4	2,468	2,164	,071	
	Gruplar İçerisinde	870,126	763	1,140			
	Toplam	879,999	767				
A18	Gruplar Arasında	14,324	4	3,581	3,328	,010*	1,2,3-5
	Gruplar İçerisinde	821,004	763	1,076			
	Toplam	835,328	767				
A19	Gruplar Arasında	12,065	4	3,016	2,743	,028*	2,3-5
	Gruplar İçerisinde	839,152	763	1,100			
	Toplam	851,217	767				
A20	Gruplar Arasında	11,060	4	2,765	2,177	,070	
	Gruplar İçerisinde	968,928	763	1,270			
	Toplam	979,988	767				
A21	Gruplar Arasında	6,731	4	1,683	1,595	,174	
	Gruplar İçerisinde	804,749	763	1,055			
	Toplam	811,479	767				

Madde		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
A22	Gruplar Arasında	29,377	4	7,344	6,730	,000*	1-2,3
	Gruplar İçerisinde	832,618	763	1,091			2,3-5
	Toplam	861,995	767				
A23	Gruplar Arasında	14,365	4	3,591	2,997	,018*	2-5
	Gruplar İçerisinde	914,446	763	1,198			
	Toplam	928,811	767				
A24	Gruplar Arasında	7,908	4	1,977	1,353	,249	
	Gruplar İçerisinde	1114,462	763	1,461			
	Toplam	1122,370	767				
A25	Gruplar Arasında	17,389	4	4,347	3,397	,009*	2,3,4-5
	Gruplar İçerisinde	976,528	763	1,280			
	Toplam	993,917	767				
A26	Gruplar Arasında	,711	4	,178	,172	,953	
	Gruplar İçerisinde	788,725	763	1,034			
	Toplam	789,436	767				
A27	Gruplar Arasında	2,274	4	,569	,437	,782	
	Gruplar İçerisinde	991,642	763	1,300			
	Toplam	993,917	767				

\*p < .05

*Tablo 4: Medeni Durum Değişkenine Göre Maddelere İlişkin t Testi Sonuçları*

Madde	Medeni Durum	N	$\bar{X}$	SD	SE	t	P
B1	Evli	512	4,86	,419	,019	2,317	,021*
	Bekar	256	4,76	,636	,040		
B2	Evli	512	4,79	,477	,021	1,692	,091
	Bekar	256	4,71	,616	,038		
B3	Evli	512	4,75	,539	,024	3,106	,002*
	Bekar	256	4,57	,833	,052		
B4	Evli	512	4,75	,544	,024	1,770	,077
	Bekar	256	4,66	,695	,043		
B5	Evli	512	4,79	,487	,022	1,819	,070
	Bekar	256	4,70	,673	,042		
B7	Evli	512	4,81	,494	,022	2,102	,036*
	Bekar	256	4,71	,639	,040		
B8	Evli	512	4,74	,507	,022	-,524	,601
	Bekar	256	4,81	3,213	,201		
B9	Evli	512	4,74	,526	,023	3,290	,001*
	Bekar	256	4,57	,738	,046		
B10	Evli	512	4,82	,468	,021	2,439	,015*
	Bekar	256	4,70	,736	,046		

Madde	Medeni Durum	N	$\bar{X}$	SD	SE	t	P
B11	Evli	512	4,83	,464	,021	1,927	,055
	Bekar	256	4,75	,615	,038		
B13	Evli	512	4,80	,490	,022	1,891	,059
	Bekar	256	4,73	,563	,035		
B14	Evli	512	4,79	,479	,021	2,863	,004*
	Bekar	256	4,66	,648	,041		
B15	Evli	512	4,79	,479	,021	2,761	,006*
	Bekar	256	4,66	,691	,043		
B16	Evli	512	4,78	,514	,023	3,630	,000*
	Bekar	256	4,59	,713	,045		
B17	Evli	512	4,78	,501	,022	1,996	,047*
	Bekar	256	4,69	,609	,038		
B18	Evli	512	4,84	,425	,019	2,702	,007*
	Bekar	256	4,72	,625	,039		
B19	Evli	512	4,82	,415	,018	2,855	,005*
	Bekar	256	4,70	,612	,038		
B20	Evli	512	4,83	,417	,018	3,350	,001*
	Bekar	256	4,68	,655	,041		
B21	Evli	512	4,82	,435	,019	2,541	,011*
	Bekar	256	4,71	,561	,035		
B22	Evli	512	4,82	,450	,020	3,395	,001*
	Bekar	256	4,66	,684	,043		
B23	Evli	512	4,80	,497	,022	3,357	,001*
	Bekar	256	4,63	,730	,046		
B24	Evli	512	4,79	,556	,025	3,588	,000*
	Bekar	256	4,59	,787	,049		
B25	Evli	512	4,77	,542	,024	3,318	,001*
	Bekar	256	4,59	,735	,046		
B26	Evli	512	4,77	,488	,022	2,127	,034*
	Bekar	256	4,67	,682	,043		
B27	Evli	512	4,77	,508	,022	2,589	,010*
	Bekar	256	4,64	,738	,046		
A1	Evli	512	3,47	1,226	,054	,400	,689
	Bekar	256	3,41	3,461	,216		
A2	Evli	512	3,36	1,121	,050	,791	,429
	Bekar	256	3,29	1,146	,072		
A3	Evli	512	2,93	1,140	,050	-,466	,642
	Bekar	256	2,97	1,171	,073		
A4	Evli	512	3,81	1,030	,046	,420	,675
	Bekar	256	3,77	1,042	,065		
A5	Evli	512	3,53	1,065	,047	2,232	,026*
	Bekar	256	3,34	1,147	,072		
A7	Evli	512	3,34	1,046	,046	2,299	,022*
	Bekar	256	3,15	1,104	,069		
A8	Evli	512	3,57	,989	,044	1,435	,152
	Bekar	256	3,46	1,062	,066		
A9	Evli	512	3,37	1,074	,047	1,268	,206
	Bekar	256	3,26	1,153	,072		
A10	Evli	512	2,99	1,180	,052	1,955	,051
	Bekar	256	2,82	1,124	,070		

Madde	Medeni Durum	N	$\bar{X}$	SD	SE	t	P
A11	Evli	512	3,35	1,136	,050	1,849	,065
	Bekar	256	3,19	1,079	,067		
A13	Evli	512	3,41	1,060	,047	1,193	,233
	Bekar	256	3,32	1,087	,068		
A14	Evli	512	3,35	1,028	,045	1,819	,069
	Bekar	256	3,20	1,098	,069		
A15	Evli	512	3,26	1,079	,048	1,994	,046*
	Bekar	256	3,09	1,178	,074		
A16	Evli	512	3,18	1,090	,048	1,950	,052
	Bekar	256	3,01	1,156	,072		
A17	Evli	512	3,18	1,067	,047	,595	,552
	Bekar	256	3,13	1,080	,068		
A18	Evli	512	3,69	1,034	,046	,807	,420
	Bekar	256	3,62	1,063	,066		
A19	Evli	512	3,65	1,044	,046	1,114	,265
	Bekar	256	3,56	1,072	,067		
A20	Evli	512	3,52	1,128	,050	,812	,417
	Bekar	256	3,45	1,136	,071		
A21	Evli	512	3,58	1,014	,045	,719	,472
	Bekar	256	3,52	1,059	,066		
A22	Evli	512	3,47	1,076	,048	-1,035	,301
	Bekar	256	3,56	1,027	,064		
A23	Evli	512	3,29	1,122	,050	,324	,746
	Bekar	256	3,26	1,058	,066		
A24	Evli	512	3,13	1,225	,054	,675	,500
	Bekar	256	3,07	1,179	,074		
A25	Evli	512	3,29	1,159	,051	,919	,358
	Bekar	256	3,21	1,095	,068		
A26	Evli	512	3,64	1,028	,045	1,788	,074
	Bekar	256	3,50	,982	,061		
A27	Evli	512	3,21	1,158	,051	1,233	,218
	Bekar	256	3,11	1,096	,068		

**Tablo 5: Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Maddelere Göre Analiz Sonuçları**

Madde	Eğitim Durumu	N	$\bar{X}$	SD	SE
B1	İlkokul	66	4,94	,240	,030
	Ortaokul	34	4,88	,327	,056
	Lise	191	4,76	,600	,043
	Yüksekokul	79	4,76	,625	,070
	Lisans	292	4,84	,464	,027
	Y.Lisans + Doktora	106	4,85	,474	,046
	Toplam	768	4,83	,504	,018
B2	İlkokul	66	4,88	,448	,055
	Ortaokul	34	4,82	,387	,066
	Lise	191	4,71	,645	,047
	Yüksekokul	79	4,70	,585	,066
	Lisans	292	4,78	,444	,026
	Y.Lisans + Doktora	106	4,74	,540	,052

Madde	Eğitim Durumu	N	$\bar{X}$	SD	SE
B3	İlkokul	66	4,91	,339	,042
	Ortaokul	34	4,85	,436	,075
	Lise	191	4,62	,778	,056
	Yüksekokul	79	4,62	,685	,077
	Lisans	292	4,69	,628	,037
	Y.Lisans + Doktora	106	4,68	,655	,064
	Toplam	768	4,69	,657	,024
B4	İlkokul	66	4,94	,240	,030
	Ortaokul	34	4,82	,459	,079
	Lise	191	4,70	,616	,045
	Yüksekokul	79	4,62	,805	,091
	Lisans	292	4,73	,572	,033
	Y.Lisans + Doktora	106	4,64	,635	,062
	Toplam	768	4,72	,600	,022
B5	İlkokul	66	4,92	,267	,033
	Ortaokul	34	4,88	,327	,056
	Lise	191	4,76	,483	,035
	Yüksekokul	79	4,66	,658	,074
	Lisans	292	4,74	,639	,037
	Y.Lisans + Doktora	106	4,75	,531	,052
	Toplam	768	4,76	,557	,020
B7	İlkokul	66	4,83	,597	,073
	Ortaokul	34	4,79	,479	,082
	Lise	191	4,77	,552	,040
	Yüksekokul	79	4,67	,693	,078
	Lisans	292	4,80	,504	,029
	Y.Lisans + Doktora	106	4,76	,526	,051
	Toplam	768	4,78	,548	,020
B8	İlkokul	66	4,86	,426	,052
	Ortaokul	34	4,71	,524	,090
	Lise	191	4,94	3,682	,266
	Yüksekokul	79	4,67	,548	,062
	Lisans	292	4,74	,507	,030
	Y.Lisans + Doktora	106	4,53	,733	,071
	Toplam	768	4,76	1,899	,069
B9	İlkokul	66	4,85	,504	,062
	Ortaokul	34	4,74	,511	,088
	Lise	191	4,68	,624	,045
	Yüksekokul	79	4,61	,629	,071
	Lisans	292	4,69	,576	,034
	Y.Lisans + Doktora	106	4,59	,727	,071
	Toplam	768	4,68	,610	,022
B10	İlkokul	66	4,89	,434	,053
	Ortaokul	34	4,82	,459	,079
	Lise	191	4,72	,704	,051
	Yüksekokul	79	4,77	,479	,054
	Lisans	292	4,80	,492	,029
	Y.Lisans + Doktora	106	4,73	,684	,066
	Toplam	768	4,78	,574	,021



Madde	Eğitim Durumu	N	$\bar{X}$	SD	SE
B11	İlkokul	66	4,89	,434	,053
	Ortaokul	34	4,91	,288	,049
	Lise	191	4,79	,524	,038
	Yüksekokul	79	4,77	,505	,057
	Lisans	292	4,81	,493	,029
	Y.Lisans + Doktora	106	4,74	,680	,066
	Toplam	768	4,80	,521	,019
B13	İlkokul	66	4,91	,339	,042
	Ortaokul	34	4,79	,479	,082
	Lise	191	4,71	,596	,043
	Yüksekokul	79	4,73	,548	,062
	Lisans	292	4,83	,431	,025
	Y.Lisans + Doktora	106	4,73	,625	,061
	Toplam	768	4,78	,516	,019
B14	İlkokul	66	4,91	,339	,042
	Ortaokul	34	4,82	,387	,066
	Lise	191	4,70	,573	,041
	Yüksekokul	79	4,75	,565	,064
	Lisans	292	4,77	,508	,030
	Y.Lisans + Doktora	106	4,67	,686	,067
	Toplam	768	4,75	,545	,020
B15	İlkokul	66	4,89	,356	,044
	Ortaokul	34	4,85	,359	,062
	Lise	191	4,69	,660	,048
	Yüksekokul	79	4,71	,510	,057
	Lisans	292	4,77	,525	,031
	Y.Lisans + Doktora	106	4,68	,641	,062
	Toplam	768	4,74	,562	,020
B16	İlkokul	66	4,86	,552	,068
	Ortaokul	34	4,82	,387	,066
	Lise	191	4,60	,717	,052
	Yüksekokul	79	4,68	,544	,061
	Lisans	292	4,76	,502	,029
	Y.Lisans + Doktora	106	4,69	,667	,065
	Toplam	768	4,71	,594	,021
B17	İlkokul	66	4,91	,339	,042
	Ortaokul	34	4,82	,387	,066
	Lise	191	4,66	,659	,048
	Yüksekokul	79	4,68	,544	,061
	Lisans	292	4,78	,490	,029
	Y.Lisans + Doktora	106	4,75	,553	,054
	Toplam	768	4,75	,540	,020
B18	İlkokul	66	4,94	,240	,030
	Ortaokul	34	4,82	,387	,066
	Lise	191	4,73	,530	,038
	Yüksekokul	79	4,77	,479	,054
	Lisans	292	4,84	,462	,027
	Y.Lisans + Doktora	106	4,73	,684	,066
	Toplam	768	4,80	,503	,018

Madde	Eğitim Durumu	N	$\bar{X}$	SD	SE
B19	İlkokul	66	4,94	,240	,030
	Ortaokul	34	4,82	,387	,066
	Lise	191	4,71	,560	,041
	Yüksekokul	79	4,82	,416	,047
	Lisans	292	4,80	,461	,027
	Y.Lisans + Doktora	106	4,73	,610	,059
	Toplam	768	4,78	,493	,018
B20	İlkokul	66	4,94	,240	,030
	Ortaokul	34	4,82	,387	,066
	Lise	191	4,74	,538	,039
	Yüksekokul	79	4,76	,486	,055
	Lisans	292	4,80	,490	,029
	Y.Lisans + Doktora	106	4,72	,673	,065
	Toplam	768	4,78	,513	,019
B21	İlkokul	66	4,95	,210	,026
	Ortaokul	34	4,88	,327	,056
	Lise	191	4,72	,535	,039
	Yüksekokul	79	4,75	,493	,055
	Lisans	292	4,80	,435	,025
	Y.Lisans + Doktora	106	4,74	,622	,060
	Toplam	768	4,78	,483	,017
B22	İlkokul	66	4,91	,420	,052
	Ortaokul	34	4,91	,288	,049
	Lise	191	4,70	,649	,047
	Yüksekokul	79	4,73	,548	,062
	Lisans	292	4,76	,527	,031
	Y.Lisans + Doktora	106	4,78	,498	,048
	Toplam	768	4,77	,544	,020
B23	İlkokul	66	4,92	,404	,050
	Ortaokul	34	4,91	,288	,049
	Lise	191	4,66	,667	,048
	Yüksekokul	79	4,75	,565	,064
	Lisans	292	4,75	,544	,032
	Y.Lisans + Doktora	106	4,68	,711	,069
	Toplam	768	4,74	,590	,021
B24	İlkokul	66	4,88	,541	,067
	Ortaokul	34	4,91	,288	,049
	Lise	191	4,66	,707	,051
	Yüksekokul	79	4,68	,631	,071
	Lisans	292	4,73	,632	,037
	Y.Lisans + Doktora	106	4,69	,722	,070
	Toplam	768	4,72	,648	,023
B25	İlkokul	66	4,88	,412	,051
	Ortaokul	34	4,88	,327	,056
	Lise	191	4,65	,686	,050
	Yüksekokul	79	4,67	,635	,071
	Lisans	292	4,74	,549	,032
	Y.Lisans + Doktora	106	4,58	,779	,076
	Toplam	768	4,71	,618	,022
B26	İlkokul	66	4,91	,339	,042
	Ortaokul	34	4,82	,387	,066
	Lise	191	4,73	,571	,041
	Yüksekokul	79	4,71	,510	,057

	Lisans	292	4,76	,528	,031
	Y.Lisans + Doktora	106	4,59	,766	,074
	Toplam	768	4,74	,562	,020
<b>Madde</b>	<b>Eğitim Durumu</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>SD</b>	<b>SE</b>
B27	İlkokul	66	4,89	,397	,049
	Ortaokul	34	4,85	,359	,062
	Lise	191	4,70	,634	,046
	Yüksekokul	79	4,67	,635	,071
	Lisans	292	4,75	,548	,032
	Y.Lisans + Doktora	106	4,64	,758	,074
	Toplam	768	4,73	,597	,022
	A1	İlkokul	66	3,85	1,153
Ortaokul		34	3,76	,890	,153
Lise		191	3,36	1,252	,091
Yüksekokul		79	3,39	1,159	,130
Lisans		292	3,62	3,242	,190
Y.Lisans + Doktora		106	2,87	1,339	,130
Toplam		768	3,45	2,232	,081
A2		İlkokul	66	3,41	1,228
	Ortaokul	34	3,56	,894	,153
	Lise	191	3,38	1,117	,081
	Yüksekokul	79	3,43	1,034	,116
	Lisans	292	3,43	1,093	,064
	Y.Lisans + Doktora	106	2,83	1,207	,117
	Toplam	768	3,34	1,129	,041
	A3	İlkokul	66	3,23	1,250
Ortaokul		34	3,06	,952	,163
Lise		191	3,03	1,242	,090
Yüksekokul		79	2,94	1,004	,113
Lisans		292	3,00	1,101	,064
Y.Lisans + Doktora		106	2,42	1,077	,105
Toplam		768	2,94	1,150	,041
A4		İlkokul	66	3,92	,882
	Ortaokul	34	4,06	,919	,158
	Lise	191	3,83	1,087	,079
	Yüksekokul	79	3,85	,988	,111
	Lisans	292	3,76	,997	,058
	Y.Lisans + Doktora	106	3,62	1,167	,113
	Toplam	768	3,80	1,033	,037
	A5	İlkokul	66	3,73	1,016
Ortaokul		34	3,65	1,203	,206
Lise		191	3,36	1,200	,087
Yüksekokul		79	3,53	,918	,103
Lisans		292	3,55	,985	,058
Y.Lisans + Doktora		106	3,18	1,256	,122
Toplam		768	3,47	1,096	,040
A7		İlkokul	66	3,58	,993
	Ortaokul	34	3,82	,869	,149
	Lise	191	3,40	1,142	,083
	Yüksekokul	79	3,14	1,083	,122
	Lisans	292	3,32	,962	,056
	Y.Lisans + Doktora	106	2,68	1,065	,103
	Toplam	768	3,28	1,069	,039
	A8	İlkokul	66	3,95	,902
Ortaokul		34	3,97	,627	,108

	Lise	191	3,64	,999	,072
	Yüksekokul	79	3,37	1,015	,114
	Lisans	292	3,54	,935	,055
	Y.Lisans + Doktora	106	3,06	1,202	,117
	Toplam	768	3,54	1,014	,037
<b>Madde</b>	<b>Eğitim Durumu</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>SD</b>	<b>SE</b>
A9	İlkokul	66	3,55	,964	,119
	Ortaokul	34	3,97	,674	,116
	Lise	191	3,50	1,104	,080
	Yüksekokul	79	3,19	1,144	,129
	Lisans	292	3,35	1,036	,061
	Y.Lisans + Doktora	106	2,75	1,188	,115
	Toplam	768	3,33	1,101	,040
	A10	İlkokul	66	2,91	1,186
Ortaokul		34	3,44	1,078	,185
Lise		191	2,86	1,259	,091
Yüksekokul		79	2,89	1,121	,126
Lisans		292	3,13	1,065	,062
Y.Lisans + Doktora		106	2,40	1,101	,107
Toplam		768	2,93	1,164	,042
A11		İlkokul	66	3,67	1,043
	Ortaokul	34	3,71	,906	,155
	Lise	191	3,29	1,154	,084
	Yüksekokul	79	3,24	1,168	,131
	Lisans	292	3,41	1,020	,060
	Y.Lisans + Doktora	106	2,66	1,154	,112
	Toplam	768	3,29	1,119	,040
	A13	İlkokul	66	3,64	1,002
Ortaokul		34	3,56	,894	,153
Lise		191	3,48	1,095	,079
Yüksekokul		79	3,29	1,027	,116
Lisans		292	3,47	,989	,058
Y.Lisans + Doktora		106	2,81	1,180	,115
Toplam		768	3,38	1,069	,039
A14		İlkokul	66	3,50	,949
	Ortaokul	34	3,26	,710	,122
	Lise	191	3,44	1,088	,079
	Yüksekokul	79	3,30	1,078	,121
	Lisans	292	3,37	,974	,057
	Y.Lisans + Doktora	106	2,75	1,178	,114
	Toplam	768	3,30	1,054	,038
	A15	İlkokul	66	3,50	1,041
Ortaokul		34	3,44	,894	,153
Lise		191	3,28	1,149	,083
Yüksekokul		79	3,22	1,046	,118
Lisans		292	3,29	1,029	,060
Y.Lisans + Doktora		106	2,58	1,241	,121
Toplam		768	3,21	1,115	,040
A16		İlkokul	66	3,33	1,057
	Ortaokul	34	3,53	,992	,170
	Lise	191	3,18	1,161	,084
	Yüksekokul	79	3,03	1,109	,125
	Lisans	292	3,22	1,002	,059
	Y.Lisans + Doktora	106	2,57	1,227	,119
	Toplam	768	3,12	1,114	,040

Madde	Eğitim Durumu	N	$\bar{X}$	SD	SE
A17	İlkokul	66	3,38	1,134	,140
	Ortaokul	34	3,38	,888	,152
	Lise	191	3,28	1,042	,075
	Yüksekokul	79	3,11	1,109	,125
	Lisans	292	3,23	,984	,058
	Y.Lisans + Doktora	106	2,62	1,183	,115
	Toplam	768	3,17	1,071	,039
	A18	İlkokul	66	4,02	,903
Ortaokul		34	3,88	,769	,132
Lise		191	3,83	,975	,071
Yüksekokul		79	3,51	1,073	,121
Lisans		292	3,71	,989	,058
Y.Lisans + Doktora		106	3,08	1,209	,117
Toplam		768	3,66	1,044	,038
A19		İlkokul	66	3,94	1,006
	Ortaokul	34	3,88	,844	,145
	Lise	191	3,71	1,013	,073
	Yüksekokul	79	3,52	1,024	,115
	Lisans	292	3,65	1,022	,060
	Y.Lisans + Doktora	106	3,14	1,175	,114
	Toplam	768	3,62	1,053	,038
	A20	İlkokul	66	3,83	1,158
Ortaokul		34	3,59	1,209	,207
Lise		191	3,50	1,178	,085
Yüksekokul		79	3,44	1,035	,116
Lisans		292	3,59	1,043	,061
Y.Lisans + Doktora		106	3,04	1,187	,115
Toplam		768	3,50	1,130	,041
A21		İlkokul	66	3,86	,926
	Ortaokul	34	3,53	,992	,170
	Lise	191	3,58	,991	,072
	Yüksekokul	79	3,46	1,048	,118
	Lisans	292	3,67	,965	,056
	Y.Lisans + Doktora	106	3,10	1,187	,115
	Toplam	768	3,56	1,029	,037
	A22	İlkokul	66	3,89	,963
Ortaokul		34	3,59	1,019	,175
Lise		191	3,65	,999	,072
Yüksekokul		79	3,48	1,060	,119
Lisans		292	3,54	,975	,057
Y.Lisans + Doktora		106	2,87	1,219	,118
Toplam		768	3,50	1,060	,038
A23		İlkokul	66	3,38	1,147
	Ortaokul	34	3,35	1,228	,211
	Lise	191	3,36	1,041	,075
	Yüksekokul	79	3,28	1,132	,127
	Lisans	292	3,35	1,045	,061
	Y.Lisans + Doktora	106	2,87	1,188	,115
	Toplam	768	3,28	1,100	,040
	A24	İlkokul	66	3,27	1,365
Ortaokul		34	3,47	1,354	,232
Lise		191	3,12	1,223	,088
Yüksekokul		79	3,16	1,159	,130
Lisans		292	3,18	1,120	,066

	Y.Lisans + Doktora	106	2,66	1,226	,119
	Toplam	768	3,11	1,210	,044
<b>Madde</b>	<b>Eğitim Durumu</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>SD</b>	<b>SE</b>
A25	İlkokul	66	3,29	1,286	,158
	Ortaokul	34	3,38	1,155	,198
	Lise	191	3,34	1,154	,083
	Yüksekokul	79	3,32	1,138	,128
	Lisans	292	3,31	1,053	,062
	Y.Lisans + Doktora	106	2,88	1,185	,115
	Toplam	768	3,26	1,138	,041
	A26	İlkokul	66	3,70	,976
Ortaokul		34	3,82	,999	,171
Lise		191	3,66	1,013	,073
Yüksekokul		79	3,53	1,072	,121
Lisans		292	3,66	,941	,055
Y.Lisans + Doktora		106	3,20	1,116	,108
Toplam		768	3,59	1,015	,037
A27		İlkokul	66	3,11	1,152
	Ortaokul	34	3,50	1,135	,195
	Lise	191	3,25	1,192	,086
	Yüksekokul	79	3,25	1,092	,123
	Lisans	292	3,26	1,072	,063
	Y.Lisans + Doktora	106	2,69	1,133	,110
	Toplam	768	3,18	1,138	,041

**Tablo 6: Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Maddelere Göre Anova Sonuçları**

Madde		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
B1	Gruplar Arasında	2,166	5	,433	1,715	,129	
	Gruplar İçerisinde	192,454	762	,253			
	Toplam	194,620	767				
B2	Gruplar Arasında	2,063	5	,413	1,484	,193	
	Gruplar İçerisinde	211,854	762	,278			
	Toplam	213,917	767				
B3	Gruplar Arasında	5,463	5	1,093	2,560	,026*	1-3,4,5,6
	Gruplar İçerisinde	325,161	762	,427			
	Toplam	330,624	767				Tamhane
B4	Gruplar Arasında	5,088	5	1,018	2,863	,014*	1-3,4,5,6
	Gruplar İçerisinde	270,838	762	,355			
	Toplam	275,926	767				Tamhane
B5	Gruplar Arasında	3,278	5	,656	2,129	,060	
	Gruplar İçerisinde	234,639	762	,308			
	Toplam	237,917	767				
B7	Gruplar Arasında	1,360	5	,272	,905	,477	
	Gruplar İçerisinde	229,009	762	,301			
	Toplam	230,370	767				
B8	Gruplar Arasında	13,643	5	2,729	,756	,582	
	Gruplar İçerisinde	2751,751	762	3,611			
	Toplam	2765,395	767				

Madde		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
B9	Gruplar Arasında	3,194	5	,639	1,726	,126	
	Gruplar İçerisinde	282,009	762	,370			
	Toplam	285,203	767				
B10	Gruplar Arasında	1,990	5	,398	1,208	,303	
	Gruplar İçerisinde	250,936	762	,329			
	Toplam	252,926	767				
B11	Gruplar Arasında	1,582	5	,316	1,168	,323	
	Gruplar İçerisinde	206,335	762	,271			
	Toplam	207,917	767				
B13	Gruplar Arasında	3,199	5	,640	2,423	,034*	1-3
	Gruplar İçerisinde	201,171	762	,264			
	Toplam	204,370	767				Tamhane
B14	Gruplar Arasında	3,253	5	,651	2,211	,051	
	Gruplar İçerisinde	224,245	762	,294			
	Toplam	227,499	767				
B15	Gruplar Arasında	3,119	5	,624	1,990	,078	
	Gruplar İçerisinde	238,860	762	,313			
	Toplam	241,979	767				
B16	Gruplar Arasında	5,044	5	1,009	2,895	,013*	1-3
	Gruplar İçerisinde	265,507	762	,348			
	Toplam	270,551	767				Tamhane
B17	Gruplar Arasında	3,865	5	,773	2,676	,021*	1-3,4
	Gruplar İçerisinde	220,135	762	,289			
	Toplam	224,000	767				Tamhane
B18	Gruplar Arasında	3,157	5	,631	2,517	,028*	1-3
	Gruplar İçerisinde	191,155	762	,251			
	Toplam	194,313	767				Tamhane
B19	Gruplar Arasında	3,382	5	,676	2,820	,016*	1-3,5,6
	Gruplar İçerisinde	182,738	762	,240			
	Toplam	186,120	767				Tamhane
B20	Gruplar Arasında	2,697	5	,539	2,061	,068	
	Gruplar İçerisinde	199,423	762	,262			
	Toplam	202,120	767				
B21	Gruplar Arasında	3,381	5	,676	2,939	,012*	1-3,4,5,6
	Gruplar İçerisinde	175,305	762	,230			
	Toplam	178,686	767				Tamhane
B22	Gruplar Arasında	2,978	5	,596	2,024	,073	
	Gruplar İçerisinde	224,302	762	,294			
	Toplam	227,280	767				
B23	Gruplar Arasında	4,764	5	,953	2,769	,017*	1-3
	Gruplar İçerisinde	262,189	762	,344			
	Toplam	266,953	767				Tamhane
B24	Gruplar Arasında	3,827	5	,765	1,831	,104	
	Gruplar İçerisinde	318,542	762	,418			
	Toplam	322,370	767				
B25	Gruplar Arasında	5,694	5	1,139	3,024	,010*	1-3,6
	Gruplar İçerisinde	286,972	762	,377			2-3,6
	Toplam	292,667	767				Tamhane
B26	Gruplar Arasında	4,598	5	,920	2,953	,012*	1-3,6
	Gruplar İçerisinde	237,318	762	,311			
	Toplam	241,917	767				Tamhane

Madde		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
B27	Gruplar Arasında	3,690	5	,738	2,083	,066	
	Gruplar İçerisinde	269,977	762	,354			
	Toplam	273,667	767				
A1	Gruplar Arasında	59,797	5	11,959	2,422	,034*	5-6
	Gruplar İçerisinde	3762,421	762	4,938			
	Toplam	3822,217	767				Tukey
A2	Gruplar Arasında	32,743	5	6,549	5,279	,000*	1,2,3,4,5-6
	Gruplar İçerisinde	945,237	762	1,240			
	Toplam	977,979	767				Tukey
A3	Gruplar Arasında	36,445	5	7,289	5,680	,000*	1,2,3,4,5-6
	Gruplar İçerisinde	977,919	762	1,283			
	Toplam	1014,363	767				Tamhane
A4	Gruplar Arasında	7,461	5	1,492	1,401	,222	
	Gruplar İçerisinde	811,444	762	1,065			
	Toplam	818,905	767				
A5	Gruplar Arasında	18,946	5	3,789	3,200	,007*	1-6
	Gruplar İçerisinde	902,240	762	1,184			
	Toplam	921,186	767				Tamhane
A7	Gruplar Arasında	58,962	5	11,792	10,999	,000*	1,2,3,5-6
	Gruplar İçerisinde	816,963	762	1,072			2-4,5,6
	Toplam	875,926	767				Tamhane
A8	Gruplar Arasında	46,826	5	9,365	9,615	,000*	1,2,3,5-4,5,6
	Gruplar İçerisinde	742,225	762	,974			
	Toplam	789,051	767				4-2 Tamhane
A9	Gruplar Arasında	60,267	5	12,053	10,561	,000*	1,2,3,5-6
	Gruplar İçerisinde	869,727	762	1,141			
	Toplam	929,995	767				Tamhane
A10	Gruplar Arasında	52,335	5	10,467	8,088	,000*	2,3,5-6
	Gruplar İçerisinde	986,144	762	1,294			
	Toplam	1038,479	767				Tamhane
A11	Gruplar Arasında	61,487	5	12,297	10,416	,000*	1,2,3,4,5-6
	Gruplar İçerisinde	899,595	762	1,181			
	Toplam	961,082	767				Tamhane
A13	Gruplar Arasında	44,607	5	8,921	8,165	,000*	1,2,3,5-6
	Gruplar İçerisinde	832,610	762	1,093			
	Toplam	877,217	767				Tamhane
A14	Gruplar Arasında	39,222	5	7,844	7,359	,000*	1,2,3,4,5-6
	Gruplar İçerisinde	812,298	762	1,066			
	Toplam	851,520	767				Tamhane
A15	Gruplar Arasında	51,553	5	10,311	8,705	,000*	1,2,3,4,5-6
	Gruplar İçerisinde	902,529	762	1,184			
	Toplam	954,082	767				Tamhane
A16	Gruplar Arasında	45,450	5	9,090	7,636	,000*	1,2,3,5-6
	Gruplar İçerisinde	907,045	762	1,190			



	Toplam	952,495	767				Tamhane
<b>Madde</b>		<b>Karelerin Toplamı</b>	<b>Fark</b>	<b>Ortanca Kare</b>	<b>F</b>	<b>P</b>	<b>AF</b>
A17	Gruplar Arasında	39,639	5	7,928	7,189	,000*	1,2,3,4,5-6
	Gruplar İçerisinde	840,360	762	1,103			
	Toplam	879,999	767				Tukey
A18	Gruplar Arasında	54,361	5	10,872	10,608	,000*	1-3,6
	Gruplar İçerisinde	780,967	762	1,025			2,3,5-6 4-1
	Toplam	835,328	767				Tamhane
A19	Gruplar Arasında	36,104	5	7,221	6,750	,000*	1,2,3,5-6
	Gruplar İçerisinde	815,113	762	1,070			
	Toplam	851,217	767				Tamhane
A20	Gruplar Arasında	32,810	5	6,562	5,279	,000*	1,3,5-6
	Gruplar İçerisinde	947,178	762	1,243			
	Toplam	979,988	767				Tukey
A21	Gruplar Arasında	32,513	5	6,503	6,361	,000*	1,3,5-6
	Gruplar İçerisinde	778,966	762	1,022			
	Toplam	811,479	767				Tamhane
A22	Gruplar Arasında	57,711	5	11,542	10,935	,000*	1,2,3,4,5-6
	Gruplar İçerisinde	804,284	762	1,055			
	Toplam	861,995	767				Tamhane
A23	Gruplar Arasında	21,353	5	4,271	3,586	,003*	1,3,5-6
	Gruplar İçerisinde	907,458	762	1,191			
	Toplam	928,811	767				Tukey
A24	Gruplar Arasında	29,204	5	5,841	4,071	,001*	1,2,3,5-6
	Gruplar İçerisinde	1093,166	762	1,435			
	Toplam	1122,370	767				Tukey
A25	Gruplar Arasında	18,343	5	3,669	2,865	,014*	3,5-6
	Gruplar İçerisinde	975,574	762	1,280			
	Toplam	993,917	767				Tukey
A26	Gruplar Arasında	21,412	5	4,282	4,249	,001*	1,2,3,5-6
	Gruplar İçerisinde	768,024	762	1,008			
	Toplam	789,436	767				Tukey
A27	Gruplar Arasında	32,864	5	6,573	5,211	,000*	2,3,4,5-6
	Gruplar İçerisinde	961,053	762	1,261			
	Toplam	993,917	767				Tukey

\*p < .05

|

**Tablo 7: Meslek Değişkenine ilişkin Maddelere Göre Analiz Sonuçları**

<b>Madde</b>	<b>Meslek</b>	<b>N</b>	$\bar{X}$	<b>SD</b>	<b>SE</b>
B1	Akademisyen	76	4,80	,542	,062
	Memur	320	4,88	,386	,022
	İşçi	74	4,84	,406	,047
	Esnaf	70	4,79	,508	,061
	Ev Hanımı	106	4,89	,318	,031
	Ün. Öğrencisi	122	4,66	,811	,073
	Toplam	768	4,83	,504	,018
	B2	Akademisyen	76	4,67	,598
Memur		320	4,81	,419	,023
İşçi		74	4,80	,405	,047
Esnaf		70	4,70	,645	,077
Ev Hanımı		106	4,82	,409	,040
Ün. Öğrencisi		122	4,66	,758	,069
Toplam		768	4,76	,528	,019
B3		Akademisyen	76	4,61	,732
	Memur	320	4,72	,565	,032
	İşçi	74	4,65	,711	,083
	Esnaf	70	4,71	,542	,065
	Ev Hanımı	106	4,83	,425	,041
	Ün. Öğrencisi	122	4,53	,938	,085
	Toplam	768	4,69	,657	,024
	B4	Akademisyen	76	4,53	,721
Memur		320	4,76	,572	,032
İşçi		74	4,82	,417	,049
Esnaf		70	4,69	,526	,063
Ev Hanımı		106	4,78	,458	,044
Ün. Öğrencisi		122	4,66	,780	,071
Toplam		768	4,72	,600	,022
B5		Akademisyen	76	4,67	,598
	Memur	320	4,76	,603	,034
	İşçi	74	4,80	,437	,051
	Esnaf	70	4,73	,536	,064
	Ev Hanımı	106	4,84	,394	,038
	Ün. Öğrencisi	122	4,74	,600	,054
	Toplam	768	4,76	,557	,020
	B7	Akademisyen	76	4,72	,602
Memur		320	4,80	,490	,027
İşçi		74	4,82	,383	,045
Esnaf		70	4,73	,679	,081
Ev Hanımı		106	4,83	,425	,041
Ün. Öğrencisi		122	4,70	,724	,066
Toplam		768	4,78	,548	,020
B8		Akademisyen	76	4,50	,721
	Memur	320	4,73	,523	,029
	İşçi	74	5,42	5,861	,681
	Esnaf	70	4,69	,553	,066
	Ev Hanımı	106	4,78	,437	,042
	Ün. Öğrencisi	122	4,64	,644	,058
	Toplam	768	4,76	1,899	,069

Madde	Meslek	N	$\bar{X}$	SD	SE
B9	Akademisyen	76	4,59	,696	,080
	Memur	320	4,70	,568	,032
	İşçi	74	4,69	,572	,066
	Esnaf	70	4,66	,611	,073
	Ev Hanımı	106	4,76	,489	,047
	Ün. Öğrencisi	122	4,61	,756	,068
	Toplam	768	4,68	,610	,022
	B10	Akademisyen	76	4,70	,654
Memur		320	4,83	,469	,026
İşçi		74	4,76	,569	,066
Esnaf		70	4,76	,550	,066
Ev Hanımı		106	4,83	,447	,043
Ün. Öğrencisi		122	4,68	,826	,075
Toplam		768	4,78	,574	,021
B11		Akademisyen	76	4,70	,654
	Memur	320	4,83	,506	,028
	İşçi	74	4,81	,459	,053
	Esnaf	70	4,76	,523	,063
	Ev Hanımı	106	4,88	,330	,032
	Ün. Öğrencisi	122	4,75	,621	,056
	Toplam	768	4,80	,521	,019
	B13	Akademisyen	76	4,64	,706
Memur		320	4,83	,422	,024
İşçi		74	4,80	,523	,061
Esnaf		70	4,74	,582	,070
Ev Hanımı		106	4,81	,480	,047
Ün. Öğrencisi		122	4,70	,570	,052
Toplam		768	4,78	,516	,019
B14		Akademisyen	76	4,63	,650
	Memur	320	4,78	,520	,029
	İşçi	74	4,77	,562	,065
	Esnaf	70	4,71	,568	,068
	Ev Hanımı	106	4,87	,340	,033
	Ün. Öğrencisi	122	4,65	,629	,057
	Toplam	768	4,75	,545	,020
	B15	Akademisyen	76	4,66	,579
Memur		320	4,78	,527	,029
İşçi		74	4,74	,525	,061
Esnaf		70	4,70	,548	,065
Ev Hanımı		106	4,84	,394	,038
Ün. Öğrencisi		122	4,65	,749	,068
Toplam		768	4,74	,562	,020
B16		Akademisyen	76	4,67	,619
	Memur	320	4,76	,537	,030
	İşçi	74	4,76	,491	,057
	Esnaf	70	4,67	,696	,083
	Ev Hanımı	106	4,80	,446	,043
	Ün. Öğrencisi	122	4,54	,773	,070
	Toplam	768	4,71	,594	,021
	B17	Akademisyen	76	4,68	,616
Memur		320	4,79	,487	,027
İşçi		74	4,76	,518	,060
Esnaf		70	4,73	,563	,067
Ev Hanımı		106	4,80	,446	,043

	Ün. Öğrencisi	122	4,66	,678	,061
	Toplam	768	4,75	,540	,020
<b>Madde</b>	<b>Meslek</b>	<b>N</b>	$\bar{X}$	<b>SD</b>	<b>SE</b>
B18	Akademisyen	76	4,71	,649	,074
	Memur	320	4,84	,458	,026
	İşçi	74	4,80	,437	,051
	Esnaf	70	4,79	,447	,053
	Ev Hanımı	106	4,84	,394	,038
	Ün. Öğrencisi	122	4,70	,639	,058
	Toplam	768	4,80	,503	,018
	B19	Akademisyen	76	4,67	,575
Memur		320	4,81	,505	,028
İşçi		74	4,84	,371	,043
Esnaf		70	4,83	,380	,045
Ev Hanımı		106	4,83	,402	,039
Ün. Öğrencisi		122	4,69	,576	,052
Toplam		768	4,78	,493	,018
B20		Akademisyen	76	4,66	,703
	Memur	320	4,82	,491	,027
	İşçi	74	4,84	,371	,043
	Esnaf	70	4,80	,403	,048
	Ev Hanımı	106	4,85	,385	,037
	Ün. Öğrencisi	122	4,66	,625	,057
	Toplam	768	4,78	,513	,019
	B21	Akademisyen	76	4,71	,585
Memur		320	4,81	,480	,027
İşçi		74	4,81	,394	,046
Esnaf		70	4,74	,530	,063
Ev Hanımı		106	4,85	,432	,042
Ün. Öğrencisi		122	4,70	,476	,043
Toplam		768	4,78	,483	,017
B22		Akademisyen	76	4,71	,585
	Memur	320	4,81	,471	,026
	İşçi	74	4,74	,498	,058
	Esnaf	70	4,73	,588	,070
	Ev Hanımı	106	4,90	,363	,035
	Ün. Öğrencisi	122	4,61	,756	,068
	Toplam	768	4,77	,544	,020
	B23	Akademisyen	76	4,62	,711
Memur		320	4,78	,545	,030
İşçi		74	4,76	,491	,057
Esnaf		70	4,67	,696	,083
Ev Hanımı		106	4,89	,398	,039
Ün. Öğrencisi		122	4,62	,708	,064
Toplam		768	4,74	,590	,021
B24		Akademisyen	76	4,61	,732
	Memur	320	4,75	,635	,035
	İşçi	74	4,76	,569	,066
	Esnaf	70	4,71	,617	,074
	Ev Hanımı	106	4,87	,459	,045
	Ün. Öğrencisi	122	4,58	,791	,072
	Toplam	768	4,72	,648	,023
	B25	Akademisyen	76	4,51	,774
Memur		320	4,74	,592	,033
İşçi		74	4,78	,446	,052

	Meslek	N	$\bar{X}$	SD	SE
	Esnaf	70	4,73	,536	,064
	Ev Hanımı	106	4,85	,409	,040
	Ün. Öğrencisi	122	4,57	,792	,072
	Toplam	768	4,71	,618	,022
B26	Akademisyen	76	4,51	,774	,089
	Memur	320	4,78	,521	,029
	İşçi	74	4,77	,455	,053
	Esnaf	70	4,76	,464	,055
	Ev Hanımı	106	4,85	,385	,037
	Ün. Öğrencisi	122	4,65	,691	,063
	Toplam	768	4,74	,562	,020
B27	Akademisyen	76	4,57	,772	,089
	Memur	320	4,76	,563	,031
	İşçi	74	4,77	,538	,062
	Esnaf	70	4,79	,447	,053
	Ev Hanımı	106	4,83	,447	,043
	Ün. Öğrencisi	122	4,61	,744	,067
	Toplam	768	4,73	,597	,022
A1	Akademisyen	76	2,64	1,163	,133
	Memur	320	3,44	1,220	,068
	İşçi	74	3,69	1,193	,139
	Esnaf	70	4,23	6,242	,746
	Ev Hanımı	106	3,72	1,209	,117
	Ün. Öğrencisi	122	3,16	1,242	,112
	Toplam	768	3,45	2,232	,081
A2	Akademisyen	76	2,61	1,120	,129
	Memur	320	3,42	1,105	,062
	İşçi	74	3,49	1,101	,128
	Esnaf	70	3,43	1,015	,121
	Ev Hanımı	106	3,52	1,173	,114
	Ün. Öğrencisi	122	3,30	1,081	,098
	Toplam	768	3,34	1,129	,041
A3	Akademisyen	76	2,30	,924	,106
	Memur	320	3,01	1,118	,063
	İşçi	74	3,05	1,133	,132
	Esnaf	70	2,89	1,136	,136
	Ev Hanımı	106	3,12	1,169	,114
	Ün. Öğrencisi	122	2,97	1,246	,113
	Toplam	768	2,94	1,150	,041
A4	Akademisyen	76	3,57	1,170	,134
	Memur	320	3,76	1,053	,059
	İşçi	74	4,12	,793	,092
	Esnaf	70	3,87	,883	,106
	Ev Hanımı	106	3,84	1,025	,100
	Ün. Öğrencisi	122	3,75	1,072	,097
	Toplam	768	3,80	1,033	,037
A5	Akademisyen	76	3,13	1,181	,136
	Memur	320	3,50	1,062	,059
	İşçi	74	3,82	,927	,108
	Esnaf	70	3,60	,891	,107
	Ev Hanımı	106	3,55	1,164	,113
	Ün. Öğrencisi	122	3,22	1,182	,107
	Toplam	768	3,47	1,096	,040

Madde	Meslek	N	$\bar{X}$	SD	SE
A7	Akademisyen	76	2,64	1,029	,118
	Memur	320	3,24	1,038	,058
	İşçi	74	3,80	,936	,109
	Esnaf	70	3,44	,942	,113
	Ev Hanımı	106	3,51	1,035	,101
	Ün. Öğrencisi	122	3,16	1,131	,102
	Toplam	768	3,28	1,069	,039
	A8	Akademisyen	76	3,11	1,184
Memur		320	3,49	1,017	,057
İşçi		74	3,91	,894	,104
Esnaf		70	3,61	,839	,100
Ev Hanımı		106	3,75	,882	,086
Ün. Öğrencisi		122	3,45	1,053	,095
Toplam		768	3,54	1,014	,037
A9		Akademisyen	76	2,78	1,207
	Memur	320	3,32	1,083	,061
	İşçi	74	3,70	,989	,115
	Esnaf	70	3,46	,958	,115
	Ev Hanımı	106	3,52	,968	,094
	Ün. Öğrencisi	122	3,24	1,200	,109
	Toplam	768	3,33	1,101	,040
	A10	Akademisyen	76	2,36	1,055
Memur		320	3,04	1,088	,061
İşçi		74	3,01	1,188	,138
Esnaf		70	3,30	1,095	,131
Ev Hanımı		106	2,87	1,265	,123
Ün. Öğrencisi		122	2,80	1,226	,111
Toplam		768	2,93	1,164	,042
A11		Akademisyen	76	2,58	1,111
	Memur	320	3,33	1,086	,061
	İşçi	74	3,65	1,013	,118
	Esnaf	70	3,60	,907	,108
	Ev Hanımı	106	3,37	1,132	,110
	Ün. Öğrencisi	122	3,20	1,183	,107
	Toplam	768	3,29	1,119	,040
	A13	Akademisyen	76	2,74	1,124
Memur		320	3,45	1,079	,060
İşçi		74	3,58	,951	,111
Esnaf		70	3,53	,863	,103
Ev Hanımı		106	3,48	1,026	,100
Ün. Öğrencisi		122	3,30	1,090	,099
Toplam		768	3,38	1,069	,039
A14		Akademisyen	76	2,67	1,112
	Memur	320	3,38	1,059	,059
	İşçi	74	3,49	,983	,114
	Esnaf	70	3,53	,775	,093
	Ev Hanımı	106	3,41	,954	,093
	Ün. Öğrencisi	122	3,15	1,118	,101
	Toplam	768	3,30	1,054	,038
	A15	Akademisyen	76	2,49	1,137
Memur		320	3,29	1,100	,061
İşçi		74	3,41	1,084	,126
Esnaf		70	3,39	,906	,108
Ev Hanımı		106	3,36	1,016	,099

	Ün. Öğrencisi	122	3,08	1,182	,107
	Toplam	768	3,21	1,115	,040
<b>Madde</b>	<b>Meslek</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>SD</b>	<b>SE</b>
A16	Akademisyen	76	2,47	1,125	,129
	Memur	320	3,19	1,094	,061
	İşçi	74	3,43	,952	,111
	Esnaf	70	3,30	,857	,102
	Ev Hanımı	106	3,25	1,147	,111
	Ün. Öğrencisi	122	2,93	1,190	,108
	Toplam	768	3,12	1,114	,040
	A17	Akademisyen	76	2,53	1,113
Memur		320	3,24	1,074	,060
İşçi		74	3,24	1,120	,130
Esnaf		70	3,29	,887	,106
Ev Hanımı		106	3,26	,998	,097
Ün. Öğrencisi		122	3,17	1,050	,095
Toplam		768	3,17	1,071	,039
A18		Akademisyen	76	2,89	1,150
	Memur	320	3,68	1,037	,058
	İşçi	74	3,85	,961	,112
	Esnaf	70	3,81	,839	,100
	Ev Hanımı	106	3,90	,965	,094
	Ün. Öğrencisi	122	3,69	1,013	,092
	Toplam	768	3,66	1,044	,038
	A19	Akademisyen	76	2,96	1,101
Memur		320	3,63	1,043	,058
İşçi		74	3,78	1,037	,121
Esnaf		70	3,89	,877	,105
Ev Hanımı		106	3,83	1,028	,100
Ün. Öğrencisi		122	3,57	1,020	,092
Toplam		768	3,62	1,053	,038
A20		Akademisyen	76	2,86	1,128
	Memur	320	3,57	1,087	,061
	İşçi	74	3,69	1,084	,126
	Esnaf	70	3,54	1,031	,123
	Ev Hanımı	106	3,67	1,217	,118
	Ün. Öğrencisi	122	3,42	1,127	,102
	Toplam	768	3,50	1,130	,041
	A21	Akademisyen	76	2,93	1,100
Memur		320	3,63	1,027	,057
İşçi		74	3,70	,975	,113
Esnaf		70	3,63	,726	,087
Ev Hanımı		106	3,68	1,074	,104
Ün. Öğrencisi		122	3,51	1,006	,091
Toplam		768	3,56	1,029	,037
A22		Akademisyen	76	2,66	1,150
	Memur	320	3,52	1,071	,060
	İşçi	74	3,82	1,012	,118
	Esnaf	70	3,56	,792	,095
	Ev Hanımı	106	3,70	1,053	,102
	Ün. Öğrencisi	122	3,60	,888	,080
	Toplam	768	3,50	1,060	,038
	A23	Akademisyen	76	2,63	1,056
Memur		320	3,33	1,085	,061
İşçi		74	3,53	,996	,116

	Esnaf	70	3,36	1,036	,124
	Ev Hanımı	106	3,39	1,246	,121
	Ün. Öğrencisi	122	3,25	1,001	,091
	Toplam	768	3,28	1,100	,040
A24	Akademisyen	76	2,43	1,100	,126
	Memur	320	3,16	1,181	,066
	İşçi	74	3,24	1,259	,146
	Esnaf	70	3,27	1,089	,130
	Ev Hanımı	106	3,31	1,334	,130
	Ün. Öğrencisi	122	3,07	1,148	,104
	Toplam	768	3,11	1,210	,044
A25	Akademisyen	76	2,72	1,078	,124
	Memur	320	3,30	1,115	,062
	İşçi	74	3,39	1,168	,136
	Esnaf	70	3,47	,896	,107
	Ev Hanımı	106	3,35	1,288	,125
	Ün. Öğrencisi	122	3,22	1,125	,102
	Toplam	768	3,26	1,138	,041
A26	Akademisyen	76	3,05	1,094	,126
	Memur	320	3,66	,960	,054
	İşçi	74	3,77	1,014	,118
	Esnaf	70	3,66	1,048	,125
	Ev Hanımı	106	3,64	1,035	,100
	Ün. Öğrencisi	122	3,57	,979	,089
	Toplam	768	3,59	1,015	,037
A27	Akademisyen	76	2,66	1,102	,126
	Memur	320	3,25	1,106	,062
	İşçi	74	3,30	1,131	,132
	Esnaf	70	3,50	1,087	,130
	Ev Hanımı	106	3,05	1,190	,116
	Ün. Öğrencisi	122	3,16	1,136	,103
	Toplam	768	3,18	1,138	,041

**Tablo 8: Meslek Değişkenine İlişkin Maddelere Göre Anova Sonuçları**

Madde		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
B1	Gruplar Arasında	5,071	5	1,014	4,077	,001*	6-2,5
	Gruplar İçerisinde	189,549	762	,249			
	Toplam	194,620	767				Tamhane
B2	Gruplar Arasında	3,358	5	,672	2,431	,034*	1,6-2,3,5
	Gruplar İçerisinde	210,559	762	,276			
	Toplam	213,917	767				Tamhane
B3	Gruplar Arasında	6,203	5	1,241	2,914	,013*	5-6
	Gruplar İçerisinde	324,421	762	,426			
	Toplam	330,624	767				Tamhane
B4	Gruplar Arasında	5,154	5	1,031	2,901	,013*	1-3
	Gruplar İçerisinde	270,772	762	,355			
	Toplam	275,926	767				Tamhane



Madde		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
B5	Gruplar Arasında	1,508	5	,302	,972	,434	
	Gruplar İçerisinde	236,409	762	,310			
	Toplam	237,917	767				
B7	Gruplar Arasında	1,696	5	,339	1,130	,343	
	Gruplar İçerisinde	228,674	762	,300			
	Toplam	230,370	767				
B8	Gruplar Arasında	39,808	5	7,962	2,226	,050	
	Gruplar İçerisinde	2725,587	762	3,577			
	Toplam	2765,395	767				
B9	Gruplar Arasında	2,210	5	,442	1,190	,312	
	Gruplar İçerisinde	282,993	762	,371			
	Toplam	285,203	767				
B10	Gruplar Arasında	2,717	5	,543	1,655	,143	
	Gruplar İçerisinde	250,209	762	,328			
	Toplam	252,926	767				
B11	Gruplar Arasında	2,079	5	,416	1,539	,175	
	Gruplar İçerisinde	205,838	762	,270			
	Toplam	207,917	767				
B13	Gruplar Arasında	3,140	5	,628	2,378	,037*	1-2,3,5
	Gruplar İçerisinde	201,230	762	,264			
	Toplam	204,370	767				Tamhane
B14	Gruplar Arasında	4,317	5	,863	2,948	,012*	5-6
	Gruplar İçerisinde	223,182	762	,293			
	Toplam	227,499	767				Tamhane
B15	Gruplar Arasında	3,247	5	,649	2,073	,067	
	Gruplar İçerisinde	238,732	762	,313			
	Toplam	241,979	767				
B16	Gruplar Arasında	5,625	5	1,125	3,236	,007*	5-6
	Gruplar İçerisinde	264,925	762	,348			
	Toplam	270,551	767				Tamhane
B17	Gruplar Arasında	2,184	5	,437	1,500	,187	
	Gruplar İçerisinde	221,816	762	,291			
	Toplam	224,000	767				
B18	Gruplar Arasında	2,413	5	,483	1,917	,089	
	Gruplar İçerisinde	191,899	762	,252			
	Toplam	194,313	767				
B19	Gruplar Arasında	2,867	5	,573	2,385	,037*	1,6-3,4,5
	Gruplar İçerisinde	183,252	762	,240			
	Toplam	186,120	767				Tamhane
B20	Gruplar Arasında	4,107	5	,821	3,161	,008*	1,6-3,5
	Gruplar İçerisinde	198,012	762	,260			
	Toplam	202,120	767				Tamhane
B21	Gruplar Arasında	1,998	5	,400	1,723	,127	
	Gruplar İçerisinde	176,688	762	,232			
	Toplam	178,686	767				
B22	Gruplar Arasında	5,961	5	1,192	4,104	,001*	5-6
	Gruplar İçerisinde	221,319	762	,290			
	Toplam	227,280	767				Tamhane
B23	Gruplar Arasında	5,970	5	1,194	3,486	,004*	5-6
	Gruplar İçerisinde	260,983	762	,342			
	Toplam	266,953	767				Tamhane

Madde		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
B24	Gruplar Arasında	5,976	5	1,195	2,879	,014*	5-6  Tamhane
	Gruplar İçerisinde	316,393	762	,415			
	Toplam	322,370	767				
B25	Gruplar Arasında	7,925	5	1,585	4,242	,001*	1-5 5-6 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	284,741	762	,374			
	Toplam	292,667	767				
B26	Gruplar Arasında	6,847	5	1,369	4,439	,001*	1-5  Tamhane
	Gruplar İçerisinde	235,070	762	,308			
	Toplam	241,917	767				
B27	Gruplar Arasında	5,291	5	1,058	3,005	,011*	1-5  Tamhane
	Gruplar İçerisinde	268,376	762	,352			
	Toplam	273,667	767				
A1	Gruplar Arasında	113,513	5	22,703	4,665	,000*	1-2,3,4,5 5-6,4 Tukey
	Gruplar İçerisinde	3708,705	762	4,867			
	Toplam	3822,217	767				
A2	Gruplar Arasında	48,631	5	9,726	7,975	,000*	6-1,2,3,4,5  Tukey
	Gruplar İçerisinde	929,348	762	1,220			
	Toplam	977,979	767				
A3	Gruplar Arasında	37,208	5	7,442	5,803	,000*	1-2,3,4,5,6 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	977,155	762	1,282			
	Toplam	1014,363	767				
A4	Gruplar Arasında	13,139	5	2,628	2,485	,030*	1,2-3 1-4 3-2 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	805,766	762	1,057			
	Toplam	818,905	767				
A5	Gruplar Arasında	27,700	5	5,540	4,725	,000*	1,6-3  Tamhane
	Gruplar İçerisinde	893,486	762	1,173			
	Toplam	921,186	767				
A7	Gruplar Arasında	60,125	5	12,025	11,232	,000*	1-2,3,4,5,6  Tukey
	Gruplar İçerisinde	815,801	762	1,071			
	Toplam	875,926	767				
A8	Gruplar Arasında	31,154	5	6,231	6,265	,000*	1-3,4,5 2-3 3-6 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	757,897	762	,995			
	Toplam	789,051	767				
A9	Gruplar Arasında	39,551	5	7,910	6,769	,000*	1-2,3,4,5  Tamhane
	Gruplar İçerisinde	890,444	762	1,169			
	Toplam	929,995	767				
A10	Gruplar Arasında	41,969	5	8,394	6,419	,000*	1-2,3,4,5  Tamhane
	Gruplar İçerisinde	996,510	762	1,308			
	Toplam	1038,479	767				
A11	Gruplar Arasında	56,761	5	11,352	9,566	,000*	1-2,3,4,5,6 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	904,321	762	1,187			
	Toplam	961,082	767				
A13	Gruplar Arasında	39,486	5	7,897	7,183	,000*	1-2,3,4,5,6 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	837,731	762	1,099			
	Toplam	877,217	767				
A14	Gruplar Arasında	42,426	5	8,485	7,991	,000*	1-2,3,4,5  Tamhane
	Gruplar İçerisinde	809,094	762	1,062			
	Toplam	851,520	767				
A15	Gruplar Arasında	51,142	5	10,228	8,632	,000*	1-2,3,4,5  Tamhane
	Gruplar İçerisinde	902,940	762	1,185			
	Toplam	954,082	767				

Madde		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
A16	Gruplar Arasında	49,100	5	9,820	8,283	,000*	1-2,3,4,5 3-6 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	903,395	762	1,186			
	Toplam	952,495	767				
A17	Gruplar Arasında	35,205	5	7,041	6,351	,000*	1-2,3,4,5,6  Tukey
	Gruplar İçerisinde	844,794	762	1,109			
	Toplam	879,999	767				
A18	Gruplar Arasında	55,075	5	11,015	10,757	,000*	1-2,3,4,5,6 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	780,253	762	1,024			
	Toplam	835,328	767				
A19	Gruplar Arasında	44,930	5	8,986	8,492	,000*	1-2,3,4,5,6 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	806,287	762	1,058			
	Toplam	851,217	767				
A20	Gruplar Arasında	39,612	5	7,922	6,420	,000*	1-2,3,4,5,6  Tukey
	Gruplar İçerisinde	940,376	762	1,234			
	Toplam	979,988	767				
A21	Gruplar Arasında	35,198	5	7,040	6,910	,000*	1-2,3,4,5,6 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	776,281	762	1,019			
	Toplam	811,479	767				
A22	Gruplar Arasında	67,321	5	13,464	12,911	,000*	1-2,3,4,5,6 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	794,674	762	1,043			
	Toplam	861,995	767				
A23	Gruplar Arasında	39,123	5	7,825	6,702	,000*	1-2,3,4,5,6 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	889,688	762	1,168			
	Toplam	928,811	767				
A24	Gruplar Arasında	43,161	5	8,632	6,095	,000*	1-2,3,4,5,6 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	1079,209	762	1,416			
	Toplam	1122,370	767				
A25	Gruplar Arasında	27,735	5	5,547	4,375	,001*	1-2,3,4,5,6 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	966,182	762	1,268			
	Toplam	993,917	767				
A26	Gruplar Arasında	26,556	5	5,311	5,305	,000*	1-2,3,4,5,6  Tukey
	Gruplar İçerisinde	762,880	762	1,001			
	Toplam	789,436	767				
A27	Gruplar Arasında	32,550	5	6,510	5,160	,000*	1-2,3,5,6  Tukey
	Gruplar İçerisinde	961,367	762	1,262			
	Toplam	993,917	767				

\*p < .05

**Tablo 9: Sosyal Güvence Değişkenine İlişkin Maddelere Göre Analiz Sonuçları**

Madde	Sosyal Güvence	N	$\bar{X}$	SD	SE
B1	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,83	,469	,018
	Yeşil kart	12	4,42	1,165	,336
	Güvencem yok	30	4,83	,747	,136
	Özel sigorta	6	4,33	,816	,333
	Ücretli	9	5,00	,000	,000

Madde	Sosyal Güvence	N	$\bar{X}$	SD	SE
	Toplam	768	4,83	,504	,018
B2	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,77	,507	,019
	Yeşil kart	12	4,42	,996	,288
	Güvencem yok	30	4,87	,434	,079
	Özel sigorta	6	4,00	1,095	,447
	Ücretli	9	4,67	,707	,236
	Toplam	768	4,76	,528	,019
B3	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,68	,662	,025
	Yeşil kart	12	4,75	,452	,131
	Güvencem yok	30	4,87	,434	,079
	Özel sigorta	6	4,17	,983	,401
	Ücretli	9	4,67	,707	,236
	Toplam	768	4,69	,657	,024
B4	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,73	,586	,022
	Yeşil kart	12	4,75	,452	,131
	Güvencem yok	30	4,70	,837	,153
	Özel sigorta	6	4,17	1,169	,477
	Ücretli	9	4,89	,333	,111
	Toplam	768	4,72	,600	,022
B5	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,76	,552	,021
	Yeşil kart	12	4,58	,669	,193
	Güvencem yok	30	4,80	,610	,111
	Özel sigorta	6	4,50	,837	,342
	Ücretli	9	4,78	,441	,147
	Toplam	768	4,76	,557	,020
B7	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,79	,522	,020
	Yeşil kart	12	4,67	,651	,188
	Güvencem yok	30	4,80	,407	,074
	Özel sigorta	6	3,67	1,751	,715
	Ücretli	9	4,56	,726	,242
	Toplam	768	4,78	,548	,020
B8	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,77	1,963	,074
	Yeşil kart	12	4,75	,622	,179
	Güvencem yok	30	4,63	,809	,148
	Özel sigorta	6	4,17	,753	,307
	Ücretli	9	4,67	,500	,167
	Toplam	768	4,76	1,899	,069
B9	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,69	,578	,022
	Yeşil kart	12	4,67	,888	,256
	Güvencem yok	30	4,60	,814	,149
	Özel sigorta	6	4,00	1,265	,516
	Ücretli	9	4,44	1,014	,338
	Toplam	768	4,68	,610	,022
B10	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,79	,547	,021
	Yeşil kart	12	4,50	1,000	,289
	Güvencem yok	30	4,73	,785	,143
	Özel sigorta	6	4,17	1,169	,477
	Ücretli	9	4,78	,441	,147
	Toplam	768	4,78	,574	,021
B11	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,82	,482	,018
	Yeşil kart	12	4,42	,996	,288
	Güvencem yok	30	4,77	,774	,141

	Sosyal Güvence	N	$\bar{X}$	SD	SE
	Özel sigorta	6	4,17	1,329	,543
	Ücretli	9	4,78	,441	,147
	Toplam	768	4,80	,521	,019
B13	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,78	,519	,019
	Yeşil kart	12	4,58	,669	,193
	Güvencem yok	30	4,93	,254	,046
	Özel sigorta	6	4,50	,837	,342
	Ücretli	9	4,78	,441	,147
	Toplam	768	4,78	,516	,019
B14	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,76	,527	,020
	Yeşil kart	12	4,67	,492	,142
	Güvencem yok	30	4,77	,774	,141
	Özel sigorta	6	4,33	1,211	,494
	Ücretli	9	4,67	,500	,167
	Toplam	768	4,75	,545	,020
B15	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,75	,539	,020
	Yeşil kart	12	4,50	,905	,261
	Güvencem yok	30	4,77	,774	,141
	Özel sigorta	6	4,50	,837	,342
	Ücretli	9	4,56	,726	,242
	Toplam	768	4,74	,562	,020
B16	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,73	,562	,021
	Yeşil kart	12	4,33	1,155	,333
	Güvencem yok	30	4,70	,794	,145
	Özel sigorta	6	4,17	,983	,401
	Ücretli	9	4,56	,726	,242
	Toplam	768	4,71	,594	,021
B17	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,75	,532	,020
	Yeşil kart	12	4,42	,996	,288
	Güvencem yok	30	4,93	,254	,046
	Özel sigorta	6	4,33	,816	,333
	Ücretli	9	4,78	,667	,222
	Toplam	768	4,75	,540	,020
B18	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,80	,483	,018
	Yeşil kart	12	4,67	,651	,188
	Güvencem yok	30	4,80	,761	,139
	Özel sigorta	6	4,17	,753	,307
	Ücretli	9	4,78	,441	,147
	Toplam	768	4,80	,503	,018
B19	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,79	,471	,018
	Yeşil kart	12	4,75	,622	,179
	Güvencem yok	30	4,80	,761	,139
	Özel sigorta	6	4,17	,408	,167
	Ücretli	9	4,67	,707	,236
	Toplam	768	4,78	,493	,018
B20	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,79	,488	,018
	Yeşil kart	12	4,58	,900	,260
	Güvencem yok	30	4,73	,785	,143
	Özel sigorta	6	4,33	,816	,333
	Ücretli	9	4,89	,333	,111
	Toplam	768	4,78	,513	,019
B21	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,79	,464	,017

	<b>Sosyal Güvence</b>	<b>N</b>	$\bar{X}$	<b>SD</b>	<b>SE</b>
	Yeşil kart	12	4,75	,452	,131
	Güvencem yok	30	4,80	,761	,139
	Özel sigorta	6	4,17	,753	,307
	Ücretli	9	4,78	,441	,147
	Toplam	768	4,78	,483	,017
B22	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,77	,542	,020
	Yeşil kart	12	4,75	,622	,179
	Güvencem yok	30	4,87	,434	,079
	Özel sigorta	6	4,17	,983	,401
	Ücretli	9	4,78	,441	,147
	Toplam	768	4,77	,544	,020
B23	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,75	,567	,021
	Yeşil kart	12	4,58	,900	,260
	Güvencem yok	30	4,80	,761	,139
	Özel sigorta	6	4,00	1,265	,516
	Ücretli	9	4,89	,333	,111
	Toplam	768	4,74	,590	,021
B24	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,73	,626	,023
	Yeşil kart	12	4,50	1,000	,289
	Güvencem yok	30	4,73	,785	,143
	Özel sigorta	6	3,83	1,329	,543
	Ücretli	9	4,89	,333	,111
	Toplam	768	4,72	,648	,023
B25	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,73	,573	,021
	Yeşil kart	12	4,50	1,000	,289
	Güvencem yok	30	4,67	,922	,168
	Özel sigorta	6	3,67	1,211	,494
	Ücretli	9	4,33	1,000	,333
	Toplam	768	4,71	,618	,022
B26	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,75	,530	,020
	Yeşil kart	12	4,50	1,168	,337
	Güvencem yok	30	4,77	,774	,141
	Özel sigorta	6	4,17	,753	,307
	Ücretli	9	4,56	,726	,242
	Toplam	768	4,74	,562	,020
B27	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	4,74	,560	,021
	Yeşil kart	12	4,50	1,168	,337
	Güvencem yok	30	4,77	,817	,149
	Özel sigorta	6	4,00	1,265	,516
	Ücretli	9	4,56	,726	,242
	Toplam	768	4,73	,597	,022
A1	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,49	2,283	,086
	Yeşil kart	12	3,33	1,231	,355
	Güvencem yok	30	2,70	1,489	,272
	Özel sigorta	6	4,00	1,095	,447
	Ücretli	9	2,89	1,167	,389
	Toplam	768	3,45	2,232	,081
A2	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,36	1,126	,042
	Yeşil kart	12	3,25	1,215	,351
	Güvencem yok	30	2,97	1,217	,222
	Özel sigorta	6	3,50	,837	,342
	Ücretli	9	3,22	1,093	,364

	Sosyal Güvence	N	$\bar{X}$	SD	SE
	Toplam	768	3,34	1,129	,041
A3	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	2,94	1,146	,043
	Yeşil kart	12	3,33	1,073	,310
	Güvencem yok	30	2,93	1,230	,225
	Özel sigorta	6	3,33	1,211	,494
	Ücretli	9	2,11	1,054	,351
	Toplam	768	2,94	1,150	,041
A4	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,79	1,041	,039
	Yeşil kart	12	4,00	,426	,123
	Güvencem yok	30	3,90	1,062	,194
	Özel sigorta	6	4,00	,632	,258
	Ücretli	9	3,67	1,225	,408
	Toplam	768	3,80	1,033	,037
A5	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,48	1,085	,041
	Yeşil kart	12	3,50	1,087	,314
	Güvencem yok	30	3,00	1,259	,230
	Özel sigorta	6	4,00	,000	,000
	Ücretli	9	3,56	1,509	,503
	Toplam	768	3,47	1,096	,040
A7	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,29	1,065	,040
	Yeşil kart	12	3,42	1,379	,398
	Güvencem yok	30	3,03	1,066	,195
	Özel sigorta	6	3,17	1,169	,477
	Ücretli	9	3,11	,928	,309
	Toplam	768	3,28	1,069	,039
A8	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,56	1,007	,038
	Yeşil kart	12	2,92	1,311	,379
	Güvencem yok	30	3,20	1,031	,188
	Özel sigorta	6	3,83	,408	,167
	Ücretli	9	3,44	1,130	,377
	Toplam	768	3,54	1,014	,037
A9	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,35	1,103	,041
	Yeşil kart	12	2,83	1,267	,366
	Güvencem yok	30	3,23	1,006	,184
	Özel sigorta	6	3,00	1,265	,516
	Ücretli	9	3,00	,866	,289
	Toplam	768	3,33	1,101	,040
A10	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	2,96	1,157	,043
	Yeşil kart	12	2,33	1,073	,310
	Güvencem yok	30	2,47	1,252	,229
	Özel sigorta	6	2,67	,816	,333
	Ücretli	9	3,00	1,323	,441
	Toplam	768	2,93	1,164	,042
A11	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,32	1,115	,042
	Yeşil kart	12	2,67	1,303	,376
	Güvencem yok	30	3,23	1,104	,202
	Özel sigorta	6	2,67	,816	,333
	Ücretli	9	2,67	1,118	,373
	Toplam	768	3,29	1,119	,040
A13	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,39	1,069	,040
	Yeşil kart	12	3,33	,651	,188
	Güvencem yok	30	3,37	1,159	,212

	Sosyal Güvence	N	$\bar{X}$	SD	SE
	Özel sigorta	6	3,50	1,225	,500
	Ücretli	9	2,89	1,269	,423
	Toplam	768	3,38	1,069	,039
A14	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,31	1,047	,039
	Yeşil kart	12	3,50	,798	,230
	Güvencem yok	30	3,23	1,165	,213
	Özel sigorta	6	3,17	1,472	,601
	Ücretli	9	2,56	1,130	,377
	Toplam	768	3,30	1,054	,038
A15	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,22	1,102	,041
	Yeşil kart	12	3,33	1,073	,310
	Güvencem yok	30	3,13	1,306	,238
	Özel sigorta	6	2,33	1,033	,422
	Ücretli	9	2,67	1,414	,471
	Toplam	768	3,21	1,115	,040
A16	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,15	1,102	,041
	Yeşil kart	12	2,83	1,115	,322
	Güvencem yok	30	2,90	1,213	,222
	Özel sigorta	6	2,33	1,211	,494
	Ücretli	9	2,56	1,424	,475
	Toplam	768	3,12	1,114	,040
A17	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,17	1,068	,040
	Yeşil kart	12	3,00	1,044	,302
	Güvencem yok	30	3,27	1,112	,203
	Özel sigorta	6	2,17	1,169	,477
	Ücretli	9	3,00	1,000	,333
	Toplam	768	3,17	1,071	,039
A18	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,67	1,030	,039
	Yeşil kart	12	3,50	,798	,230
	Güvencem yok	30	3,70	1,368	,250
	Özel sigorta	6	3,00	1,265	,516
	Ücretli	9	3,56	1,130	,377
	Toplam	768	3,66	1,044	,038
A19	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,63	1,041	,039
	Yeşil kart	12	3,58	,996	,288
	Güvencem yok	30	3,63	1,351	,247
	Özel sigorta	6	2,67	1,211	,494
	Ücretli	9	3,44	,726	,242
	Toplam	768	3,62	1,053	,038
A20	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,50	1,121	,042
	Yeşil kart	12	3,25	1,055	,305
	Güvencem yok	30	3,60	1,380	,252
	Özel sigorta	6	2,67	1,211	,494
	Ücretli	9	3,33	1,000	,333
	Toplam	768	3,50	1,130	,041
A21	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,56	1,026	,038
	Yeşil kart	12	3,42	,996	,288
	Güvencem yok	30	3,70	1,119	,204
	Özel sigorta	6	2,67	,516	,211
	Ücretli	9	3,56	1,130	,377
	Toplam	768	3,56	1,029	,037
A22	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,50	1,065	,040



	Sosyal Güvence	N	$\bar{X}$	SD	SE
	Yeşil kart	12	3,75	,622	,179
	Güvencem yok	30	3,67	1,213	,221
	Özel sigorta	6	3,17	,408	,167
	Ücretli	9	3,33	,866	,289
	Toplam	768	3,50	1,060	,038
A23	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,30	1,102	,041
	Yeşil kart	12	2,75	,965	,279
	Güvencem yok	30	3,33	1,124	,205
	Özel sigorta	6	2,50	,548	,224
	Ücretli	9	3,11	1,167	,389
	Toplam	768	3,28	1,100	,040
A24	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,11	1,203	,045
	Yeşil kart	12	3,17	1,337	,386
	Güvencem yok	30	3,20	1,375	,251
	Özel sigorta	6	2,17	,753	,307
	Ücretli	9	3,22	1,202	,401
	Toplam	768	3,11	1,210	,044
A25	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,26	1,135	,043
	Yeşil kart	12	3,08	1,084	,313
	Güvencem yok	30	3,67	1,184	,216
	Özel sigorta	6	2,83	1,169	,477
	Ücretli	9	2,67	1,118	,373
	Toplam	768	3,26	1,138	,041
A26	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,60	1,021	,038
	Yeşil kart	12	3,17	1,030	,297
	Güvencem yok	30	3,73	,828	,151
	Özel sigorta	6	3,50	,837	,342
	Ücretli	9	3,22	1,093	,364
	Toplam	768	3,59	1,015	,037
A27	Genel Sağlık Sigortası (SGK)	711	3,18	1,143	,043
	Yeşil kart	12	2,50	1,243	,359
	Güvencem yok	30	3,53	,900	,164
	Özel sigorta	6	2,67	1,033	,422
	Ücretli	9	2,67	1,000	,333
	Toplam	768	3,18	1,138	,041

\*p < .05

Tablo 10: Sosyal Güvence Değişkenine İlişkin Maddelere Göre Anova Sonuçları

		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
B1	Gruplar Arasında	3,787	4	,947	3,785	,005*	1-6 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	190,833	763	,250			
	Toplam	194,620	767				
B2	Gruplar Arasında	5,362	4	1,340	4,904	,001*	4-3 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	208,555	763	,273			
	Toplam	213,917	767				
B3	Gruplar Arasında	2,645	4	,661	1,538	,189	
	Gruplar İçerisinde	327,979	763	,430			
	Toplam	330,624	767				

Madde		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
B4	Gruplar Arasında	2,135	4	,534	1,487	,204	
	Gruplar İçerisinde	273,791	763	,359			
	Toplam	275,926	767				
B5	Gruplar Arasında	,841	4	,210	,676	,608	
	Gruplar İçerisinde	237,076	763	,311			
	Toplam	237,917	767				
B7	Gruplar Arasında	8,155	4	2,039	7,000	,000*	1,2,3,5-4 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	222,215	763	,291			
	Toplam	230,370	767				
B8	Gruplar Arasında	2,802	4	,700	,193	,942	
	Gruplar İçerisinde	2762,593	763	3,621			
	Toplam	2765,395	767				
B9	Gruplar Arasında	3,570	4	,892	2,418	,047*	4-1,2 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	281,633	763	,369			
	Toplam	285,203	767				
B10	Gruplar Arasında	3,316	4	,829	2,534	,039*	4-1,5 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	249,610	763	,327			
	Toplam	252,926	767				
B11	Gruplar Arasında	4,381	4	1,095	4,106	,003*	4-1 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	203,536	763	,267			
	Toplam	207,917	767				
B13	Gruplar Arasında	1,642	4	,411	1,545	,187	
	Gruplar İçerisinde	202,728	763	,266			
	Toplam	204,370	767				
B14	Gruplar Arasında	1,226	4	,307	1,034	,389	
	Gruplar İçerisinde	226,272	763	,297			
	Toplam	227,499	767				
B15	Gruplar Arasında	1,457	4	,364	1,156	,329	
	Gruplar İçerisinde	240,522	763	,315			
	Toplam	241,979	767				
B16	Gruplar Arasında	3,918	4	,980	2,803	,025*	4-1 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	266,633	763	,349			
	Toplam	270,551	767				
B17	Gruplar Arasında	3,391	4	,848	2,932	,020*	1-3 Tamhane
	Gruplar İçerisinde	220,609	763	,289			
	Toplam	224,000	767				
B18	Gruplar Arasında	2,631	4	,658	2,619	,034*	1,3-4 Tukey
	Gruplar İçerisinde	191,681	763	,251			
	Toplam	194,313	767				
B19	Gruplar Arasında	2,461	4	,615	2,557	,038*	1-4,3 4-3 Tukey
	Gruplar İçerisinde	183,658	763	,241			
	Toplam	186,120	767				
B20	Gruplar Arasında	1,922	4	,480	1,831	,121	
	Gruplar İçerisinde	200,198	763	,262			
	Toplam	202,120	767				
B21	Gruplar Arasında	2,316	4	,579	2,505	,041*	1,3-4 Tukey
	Gruplar İçerisinde	176,370	763	,231			
	Toplam	178,686	767				
B22	Gruplar Arasında	2,466	4	,616	2,092	,080	
	Gruplar İçerisinde	224,814	763	,295			
	Toplam	227,280	767				

Madde		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
B23	Gruplar Arasında	3,917	4	,979	2,841	,023*	4-5
	Gruplar İçerisinde	263,036	763	,345			
	Toplam	266,953	767				Tamhane
B24	Gruplar Arasında	5,629	4	1,407	3,390	,009*	4-1,3,5
	Gruplar İçerisinde	316,741	763	,415			
	Toplam	322,370	767				Tamhane
B25	Gruplar Arasında	8,601	4	2,150	5,775	,000*	4-1
	Gruplar İçerisinde	284,066	763	,372			
	Toplam	292,667	767				Tamhane
B26	Gruplar Arasında	3,057	4	,764	2,441	,045*	4-1,3
	Gruplar İçerisinde	238,860	763	,313			
	Toplam	241,917	767				Tamhane
B27	Gruplar Arasında	4,214	4	1,054	2,983	,018*	1,3-4
	Gruplar İçerisinde	269,452	763	,353			
	Toplam	273,667	767				Tamhane
A1	Gruplar Arasında	22,714	4	5,678	1,140	,336	
	Gruplar İçerisinde	3799,504	763	4,980			
	Toplam	3822,217	767				
A2	Gruplar Arasında	4,734	4	1,183	,928	,447	
	Gruplar İçerisinde	973,245	763	1,276			
	Toplam	977,979	767				
A3	Gruplar Arasında	8,972	4	2,243	1,702	,148	
	Gruplar İçerisinde	1005,391	763	1,318			
	Toplam	1014,363	767				
A4	Gruplar Arasında	1,274	4	,318	,297	,880	
	Gruplar İçerisinde	817,631	763	1,072			
	Toplam	818,905	767				
A5	Gruplar Arasında	8,470	4	2,118	1,770	,133	
	Gruplar İçerisinde	912,716	763	1,196			
	Toplam	921,186	767				
A7	Gruplar Arasında	2,427	4	,607	,530	,714	
	Gruplar İçerisinde	873,499	763	1,145			
	Toplam	875,926	767				
A8	Gruplar Arasında	8,951	4	2,238	2,189	,069	
	Gruplar İçerisinde	780,100	763	1,022			
	Toplam	789,051	767				
A9	Gruplar Arasında	5,164	4	1,291	1,065	,373	
	Gruplar İçerisinde	924,831	763	1,212			
	Toplam	929,995	767				
A10	Gruplar Arasında	11,963	4	2,991	2,223	,065	
	Gruplar İçerisinde	1026,516	763	1,345			
	Toplam	1038,479	767				
A11	Gruplar Arasında	11,189	4	2,797	2,247	,062	
	Gruplar İçerisinde	949,893	763	1,245			
	Toplam	961,082	767				
A13	Gruplar Arasında	2,334	4	,584	,509	,729	
	Gruplar İçerisinde	874,883	763	1,147			
	Toplam	877,217	767				
A14	Gruplar Arasında	5,791	4	1,448	1,306	,266	
	Gruplar İçerisinde	845,729	763	1,108			
	Toplam	851,520	767				

Madde		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
A15	Gruplar Arasında	7,726	4	1,932	1,557	,184	
	Gruplar İçerisinde	946,356	763	1,240			
	Toplam	954,082	767				
A16	Gruplar Arasında	9,675	4	2,419	1,957	,099	
	Gruplar İçerisinde	942,820	763	1,236			
	Toplam	952,495	767				
A17	Gruplar Arasında	6,925	4	1,731	1,513	,197	
	Gruplar İçerisinde	873,074	763	1,144			
	Toplam	879,999	767				
A18	Gruplar Arasında	3,162	4	,790	,725	,575	
	Gruplar İçerisinde	832,166	763	1,091			
	Toplam	835,328	767				
A19	Gruplar Arasında	5,804	4	1,451	1,310	,265	
	Gruplar İçerisinde	845,414	763	1,108			
	Toplam	851,217	767				
A20	Gruplar Arasında	5,472	4	1,368	1,071	,370	
	Gruplar İçerisinde	974,516	763	1,277			
	Toplam	979,988	767				
A21	Gruplar Arasında	5,618	4	1,405	1,330	,257	
	Gruplar İçerisinde	805,861	763	1,056			
	Toplam	811,479	767				
A22	Gruplar Arasında	2,504	4	,626	,556	,695	
	Gruplar İçerisinde	859,491	763	1,126			
	Toplam	861,995	767				
A23	Gruplar Arasında	7,531	4	1,883	1,559	,183	
	Gruplar İçerisinde	921,280	763	1,207			
	Toplam	928,811	767				
A24	Gruplar Arasında	5,742	4	1,436	,981	,417	
	Gruplar İçerisinde	1116,628	763	1,463			
	Toplam	1122,370	767				
A25	Gruplar Arasında	9,601	4	2,400	1,861	,115	
	Gruplar İçerisinde	984,315	763	1,290			
	Toplam	993,917	767				
A26	Gruplar Arasında	4,088	4	1,022	,993	,411	
	Gruplar İçerisinde	785,348	763	1,029			
	Toplam	789,436	767				
A27	Gruplar Arasında	13,253	4	3,313	2,578	,036*	2-3
	Gruplar İçerisinde	980,664	763	1,285			
	Toplam	993,917	767				
							Tukey

\*p < .05

*Tablo 11: Aylık Gelir Değişkenine İlişkin Maddelere Göre Analiz Sonuçları*

Madde	Aylık Gelir	N	$\bar{X}$	SD	SE
B1	500 TL ve altı	118	4,76	,636	,059
	501-1000 TL	138	4,81	,548	,047
	1001-1500 TL	175	4,81	,496	,037

	Aylık Gelir	N	$\bar{X}$	SD	SE
	1501-2000 TL	182	4,90	,324	,024
	2001-2500 TL	89	4,80	,504	,053
	2501 TL ve üzeri	66	4,85	,561	,069
	Toplam	768	4,83	,504	,018
B2	500 TL ve altı	118	4,75	,598	,055
	501-1000 TL	138	4,70	,657	,056
	1001-1500 TL	175	4,75	,494	,037
	1501-2000 TL	182	4,81	,418	,031
	2001-2500 TL	89	4,72	,543	,058
	2501 TL ve üzeri	66	4,83	,414	,051
	Toplam	768	4,76	,528	,019
B3	500 TL ve altı	118	4,58	,910	,084
	501-1000 TL	138	4,63	,705	,060
	1001-1500 TL	175	4,70	,550	,042
	1501-2000 TL	182	4,75	,624	,046
	2001-2500 TL	89	4,70	,552	,059
	2501 TL ve üzeri	66	4,80	,437	,054
	Toplam	768	4,69	,657	,024
B4	500 TL ve altı	118	4,71	,705	,065
	501-1000 TL	138	4,70	,611	,052
	1001-1500 TL	175	4,73	,572	,043
	1501-2000 TL	182	4,81	,483	,036
	2001-2500 TL	89	4,60	,686	,073
	2501 TL ve üzeri	66	4,73	,596	,073
	Toplam	768	4,72	,600	,022
B5	500 TL ve altı	118	4,78	,557	,051
	501-1000 TL	138	4,76	,492	,042
	1001-1500 TL	175	4,75	,517	,039
	1501-2000 TL	182	4,79	,613	,045
	2001-2500 TL	89	4,69	,632	,067
	2501 TL ve üzeri	66	4,76	,528	,065
	Toplam	768	4,76	,557	,020
B7	500 TL ve altı	118	4,71	,717	,066
	501-1000 TL	138	4,72	,625	,053
	1001-1500 TL	175	4,81	,464	,035
	1501-2000 TL	182	4,85	,400	,030
	2001-2500 TL	89	4,70	,647	,069
	2501 TL ve üzeri	66	4,85	,402	,049
	Toplam	768	4,78	,548	,020
B8	500 TL ve altı	118	4,70	,604	,056
	501-1000 TL	138	4,63	,629	,054
	1001-1500 TL	175	5,01	3,835	,290
	1501-2000 TL	182	4,73	,506	,037
	2001-2500 TL	89	4,64	,644	,068
	2501 TL ve üzeri	66	4,76	,432	,053
	Toplam	768	4,76	1,899	,069
B9	500 TL ve altı	118	4,63	,760	,070
	501-1000 TL	138	4,59	,722	,061
	1001-1500 TL	175	4,70	,517	,039
	1501-2000 TL	182	4,71	,521	,039
	2001-2500 TL	89	4,67	,653	,069

	Aylık Gelir	N	$\bar{X}$	SD	SE
	2501TL ve üzeri	66	4,82	,389	,048
	Toplam	768	4,68	,610	,022
B10	500 TL ve altı	118	4,76	,700	,064
	501-1000 TL	138	4,68	,783	,067
	1001-1500 TL	175	4,81	,451	,034
	1501-2000 TL	182	4,85	,405	,030
	2001-2500 TL	89	4,69	,632	,067
	2501TL ve üzeri	66	4,86	,346	,043
	Toplam	768	4,78	,574	,021
B11	500 TL ve altı	118	4,80	,516	,047
	501-1000 TL	138	4,73	,668	,057
	1001-1500 TL	175	4,85	,434	,033
	1501-2000 TL	182	4,86	,381	,028
	2001-2500 TL	89	4,66	,722	,077
	2501TL ve üzeri	66	4,88	,329	,040
	Toplam	768	4,80	,521	,019
B13	500 TL ve altı	118	4,75	,510	,047
	501-1000 TL	138	4,72	,628	,053
	1001-1500 TL	175	4,79	,483	,037
	1501-2000 TL	182	4,86	,390	,029
	2001-2500 TL	89	4,67	,670	,071
	2501TL ve üzeri	66	4,83	,376	,046
	Toplam	768	4,78	,516	,019
B14	500 TL ve altı	118	4,74	,530	,049
	501-1000 TL	138	4,66	,689	,059
	1001-1500 TL	175	4,75	,497	,038
	1501-2000 TL	182	4,84	,452	,034
	2001-2500 TL	89	4,67	,653	,069
	2501TL ve üzeri	66	4,85	,361	,044
	Toplam	768	4,75	,545	,020
B15	500 TL ve altı	118	4,76	,595	,055
	501-1000 TL	138	4,63	,716	,061
	1001-1500 TL	175	4,74	,533	,040
	1501-2000 TL	182	4,81	,491	,036
	2001-2500 TL	89	4,71	,527	,056
	2501TL ve üzeri	66	4,82	,389	,048
	Toplam	768	4,74	,562	,020
B16	500 TL ve altı	118	4,69	,592	,055
	501-1000 TL	138	4,57	,819	,070
	1001-1500 TL	175	4,73	,508	,038
	1501-2000 TL	182	4,80	,512	,038
	2001-2500 TL	89	4,67	,579	,061
	2501TL ve üzeri	66	4,86	,388	,048
	Toplam	768	4,71	,594	,021
B17	500 TL ve altı	118	4,77	,461	,042
	501-1000 TL	138	4,66	,689	,059
	1001-1500 TL	175	4,75	,505	,038
	1501-2000 TL	182	4,80	,512	,038
	2001-2500 TL	89	4,66	,583	,062
	2501TL ve üzeri	66	4,88	,373	,046
	Toplam	768	4,75	,540	,020
B18	500 TL ve altı	118	4,81	,522	,048

	Aylık Gelir	N	$\bar{X}$	SD	SE
	501-1000 TL	138	4,73	,574	,049
	1001-1500 TL	175	4,82	,430	,032
	1501-2000 TL	182	4,86	,409	,030
	2001-2500 TL	89	4,66	,690	,073
	2501TL ve üzeri	66	4,86	,388	,048
	Toplam	768	4,80	,503	,018
B19	500 TL ve altı	118	4,78	,455	,042
	501-1000 TL	138	4,77	,531	,045
	1001-1500 TL	175	4,79	,486	,037
	1501-2000 TL	182	4,84	,448	,033
	2001-2500 TL	89	4,64	,608	,064
	2501TL ve üzeri	66	4,85	,402	,049
	Toplam	768	4,78	,493	,018
B20	500 TL ve altı	118	4,75	,505	,047
	501-1000 TL	138	4,74	,571	,049
	1001-1500 TL	175	4,79	,506	,038
	1501-2000 TL	182	4,85	,452	,034
	2001-2500 TL	89	4,71	,588	,062
	2501TL ve üzeri	66	4,82	,461	,057
	Toplam	768	4,78	,513	,019
B21	500 TL ve altı	118	4,78	,416	,038
	501-1000 TL	138	4,70	,621	,053
	1001-1500 TL	175	4,78	,481	,036
	1501-2000 TL	182	4,86	,390	,029
	2001-2500 TL	89	4,69	,556	,059
	2501TL ve üzeri	66	4,88	,329	,040
	Toplam	768	4,78	,483	,017
B22	500 TL ve altı	118	4,68	,625	,058
	501-1000 TL	138	4,73	,634	,054
	1001-1500 TL	175	4,76	,567	,043
	1501-2000 TL	182	4,84	,436	,032
	2001-2500 TL	89	4,72	,543	,058
	2501TL ve üzeri	66	4,88	,329	,040
	Toplam	768	4,77	,544	,020
B23	500 TL ve altı	118	4,71	,571	,053
	501-1000 TL	138	4,64	,772	,066
	1001-1500 TL	175	4,79	,486	,037
	1501-2000 TL	182	4,80	,541	,040
	2001-2500 TL	89	4,66	,639	,068
	2501TL ve üzeri	66	4,82	,461	,057
	Toplam	768	4,74	,590	,021
B24	500 TL ve altı	118	4,69	,606	,056
	501-1000 TL	138	4,66	,788	,067
	1001-1500 TL	175	4,76	,546	,041
	1501-2000 TL	182	4,77	,649	,048
	2001-2500 TL	89	4,58	,781	,083
	2501TL ve üzeri	66	4,85	,361	,044
	Toplam	768	4,72	,648	,023
B25	500 TL ve altı	118	4,66	,707	,065
	501-1000 TL	138	4,67	,676	,058
	1001-1500 TL	175	4,73	,559	,042
	1501-2000 TL	182	4,76	,589	,044

	Aylık Gelir	N	$\bar{X}$	SD	SE
	2001-2500 TL	89	4,62	,649	,069
	2501TL ve üzeri	66	4,79	,481	,059
	Toplam	768	4,71	,618	,022
B26	500 TL ve altı	118	4,72	,598	,055
	501-1000 TL	138	4,68	,683	,058
	1001-1500 TL	175	4,76	,454	,034
	1501-2000 TL	182	4,79	,536	,040
	2001-2500 TL	89	4,66	,621	,066
	2501TL ve üzeri	66	4,80	,437	,054
	Toplam	768	4,74	,562	,020
B27	500 TL ve altı	118	4,68	,678	,062
	501-1000 TL	138	4,69	,713	,061
	1001-1500 TL	175	4,77	,451	,034
	1501-2000 TL	182	4,77	,577	,043
	2001-2500 TL	89	4,63	,681	,072
	2501TL ve üzeri	66	4,83	,414	,051
	Toplam	768	4,73	,597	,022
A1	500 TL ve altı	118	3,15	1,292	,119
	501-1000 TL	138	3,44	1,172	,100
	1001-1500 TL	175	3,44	1,216	,092
	1501-2000 TL	182	3,52	1,188	,088
	2001-2500 TL	89	3,44	1,196	,127
	2501TL ve üzeri	66	3,86	6,537	,805
	Toplam	768	3,45	2,232	,081
A2	500 TL ve altı	118	3,19	1,142	,105
	501-1000 TL	138	3,38	1,089	,093
	1001-1500 TL	175	3,38	1,187	,090
	1501-2000 TL	182	3,49	1,076	,080
	2001-2500 TL	89	3,26	1,072	,114
	2501TL ve üzeri	66	3,09	1,212	,149
	Toplam	768	3,34	1,129	,041
A3	500 TL ve altı	118	2,83	1,229	,113
	501-1000 TL	138	3,04	1,107	,094
	1001-1500 TL	175	2,90	1,138	,086
	1501-2000 TL	182	3,03	1,120	,083
	2001-2500 TL	89	2,98	1,148	,122
	2501TL ve üzeri	66	2,74	1,207	,149
	Toplam	768	2,94	1,150	,041
A4	500 TL ve altı	118	3,74	1,033	,095
	501-1000 TL	138	3,96	,919	,078
	1001-1500 TL	175	3,62	1,128	,085
	1501-2000 TL	182	3,84	1,026	,076
	2001-2500 TL	89	3,90	,942	,100
	2501TL ve üzeri	66	3,77	1,093	,134
	Toplam	768	3,80	1,033	,037
A5	500 TL ve altı	118	3,22	1,199	,110
	501-1000 TL	138	3,62	1,027	,087
	1001-1500 TL	175	3,41	1,110	,084
	1501-2000 TL	182	3,63	1,021	,076
	2001-2500 TL	89	3,42	1,096	,116
	2501TL ve üzeri	66	3,36	1,132	,139
	Toplam	768	3,47	1,096	,040



	Aylık Gelir	N	$\bar{X}$	SD	SE
A7	500 TL ve altı	118	3,19	1,064	,098
	501-1000 TL	138	3,43	1,080	,092
	1001-1500 TL	175	3,29	1,039	,079
	1501-2000 TL	182	3,42	1,052	,078
	2001-2500 TL	89	3,13	1,036	,110
	2501 TL ve üzeri	66	2,86	1,108	,136
	Toplam	768	3,28	1,069	,039
A8	500 TL ve altı	118	3,47	1,044	,096
	501-1000 TL	138	3,61	1,000	,085
	1001-1500 TL	175	3,56	,974	,074
	1501-2000 TL	182	3,69	1,017	,075
	2001-2500 TL	89	3,35	1,024	,109
	2501 TL ve üzeri	66	3,26	1,012	,125
	Toplam	768	3,54	1,014	,037
A9	500 TL ve altı	118	3,19	1,171	,108
	501-1000 TL	138	3,43	1,018	,087
	1001-1500 TL	175	3,31	1,123	,085
	1501-2000 TL	182	3,54	1,054	,078
	2001-2500 TL	89	3,18	1,040	,110
	2501 TL ve üzeri	66	3,05	1,195	,147
	Toplam	768	3,33	1,101	,040
A10	500 TL ve altı	118	2,71	1,170	,108
	501-1000 TL	138	2,96	1,183	,101
	1001-1500 TL	175	2,99	1,124	,085
	1501-2000 TL	182	3,09	1,167	,087
	2001-2500 TL	89	2,91	1,094	,116
	2501 TL ve üzeri	66	2,73	1,247	,154
	Toplam	768	2,93	1,164	,042
A11	500 TL ve altı	118	3,24	1,130	,104
	501-1000 TL	138	3,38	1,042	,089
	1001-1500 TL	175	3,36	1,089	,082
	1501-2000 TL	182	3,36	1,132	,084
	2001-2500 TL	89	3,10	1,149	,122
	2501 TL ve üzeri	66	3,11	1,242	,153
	Toplam	768	3,29	1,119	,040
A13	500 TL ve altı	118	3,26	1,041	,096
	501-1000 TL	138	3,42	1,017	,087
	1001-1500 TL	175	3,47	1,082	,082
	1501-2000 TL	182	3,43	1,104	,082
	2001-2500 TL	89	3,46	,942	,100
	2501 TL ve üzeri	66	3,03	1,202	,148
	Toplam	768	3,38	1,069	,039
A14	500 TL ve altı	118	3,14	1,045	,096
	501-1000 TL	138	3,36	1,046	,089
	1001-1500 TL	175	3,42	1,030	,078
	1501-2000 TL	182	3,35	1,085	,080
	2001-2500 TL	89	3,30	,993	,105
	2501 TL ve üzeri	66	3,03	1,095	,135
	Toplam	768	3,30	1,054	,038
A15	500 TL ve altı	118	3,02	1,240	,114
	501-1000 TL	138	3,36	1,052	,090
	1001-1500 TL	175	3,28	1,070	,081

	Aylık Gelir	N	$\bar{X}$	SD	SE
	1501-2000 TL	182	3,29	1,115	,083
	2001-2500 TL	89	3,19	,987	,105
	2501TL ve üzeri	66	2,85	1,206	,148
	Toplam	768	3,21	1,115	,040
A16	500 TL ve altı	118	2,99	1,202	,111
	501-1000 TL	138	3,21	1,117	,095
	1001-1500 TL	175	3,26	1,045	,079
	1501-2000 TL	182	3,18	1,139	,084
	2001-2500 TL	89	3,04	1,010	,107
	2501TL ve üzeri	66	2,74	1,114	,137
	Toplam	768	3,12	1,114	,040
A17	500 TL ve altı	118	3,09	1,070	,099
	501-1000 TL	138	3,21	1,090	,093
	1001-1500 TL	175	3,27	1,018	,077
	1501-2000 TL	182	3,26	1,115	,083
	2001-2500 TL	89	3,02	1,022	,108
	2501TL ve üzeri	66	2,86	1,065	,131
	Toplam	768	3,17	1,071	,039
A18	500 TL ve altı	118	3,66	,980	,090
	501-1000 TL	138	3,70	1,008	,086
	1001-1500 TL	175	3,79	,984	,074
	1501-2000 TL	182	3,71	1,100	,082
	2001-2500 TL	89	3,47	1,067	,113
	2501TL ve üzeri	66	3,38	1,134	,140
	Toplam	768	3,66	1,044	,038
A19	500 TL ve altı	118	3,58	1,025	,094
	501-1000 TL	138	3,70	1,030	,088
	1001-1500 TL	175	3,65	1,016	,077
	1501-2000 TL	182	3,67	1,073	,080
	2001-2500 TL	89	3,56	1,011	,107
	2501TL ve üzeri	66	3,38	1,237	,152
	Toplam	768	3,62	1,053	,038
A20	500 TL ve altı	118	3,38	1,124	,103
	501-1000 TL	138	3,56	1,146	,098
	1001-1500 TL	175	3,57	1,106	,084
	1501-2000 TL	182	3,63	1,138	,084
	2001-2500 TL	89	3,31	1,083	,115
	2501TL ve üzeri	66	3,26	1,168	,144
	Toplam	768	3,50	1,130	,041
A21	500 TL ve altı	118	3,42	1,057	,097
	501-1000 TL	138	3,58	1,045	,089
	1001-1500 TL	175	3,70	,931	,070
	1501-2000 TL	182	3,59	1,092	,081
	2001-2500 TL	89	3,52	,990	,105
	2501TL ve üzeri	66	3,35	1,030	,127
	Toplam	768	3,56	1,029	,037
A22	500 TL ve altı	118	3,65	,919	,085
	501-1000 TL	138	3,63	1,026	,087
	1001-1500 TL	175	3,49	1,016	,077
	1501-2000 TL	182	3,56	1,119	,083
	2001-2500 TL	89	3,34	1,076	,114
	2501TL ve üzeri	66	3,06	1,175	,145

	Aylık Gelir	N	$\bar{X}$	SD	SE
	Toplam	768	3,50	1,060	,038
A23	500 TL ve altı	118	3,19	1,070	,098
	501-1000 TL	138	3,42	1,031	,088
	1001-1500 TL	175	3,30	1,069	,081
	1501-2000 TL	182	3,38	1,173	,087
	2001-2500 TL	89	3,16	1,043	,111
	2501 TL ve üzeri	66	2,98	1,196	,147
	Toplam	768	3,28	1,100	,040
A24	500 TL ve altı	118	2,97	1,216	,112
	501-1000 TL	138	3,22	1,176	,100
	1001-1500 TL	175	3,25	1,152	,087
	1501-2000 TL	182	3,15	1,246	,092
	2001-2500 TL	89	2,90	1,206	,128
	2501 TL ve üzeri	66	2,95	1,282	,158
	Toplam	768	3,11	1,210	,044
A25	500 TL ve altı	118	3,16	1,154	,106
	501-1000 TL	138	3,42	1,017	,087
	1001-1500 TL	175	3,21	1,172	,089
	1501-2000 TL	182	3,33	1,190	,088
	2001-2500 TL	89	3,28	1,044	,111
	2501 TL ve üzeri	66	3,02	1,209	,149
	Toplam	768	3,26	1,138	,041
A26	500 TL ve altı	118	3,63	,904	,083
	501-1000 TL	138	3,60	1,043	,089
	1001-1500 TL	175	3,56	,980	,074
	1501-2000 TL	182	3,65	1,044	,077
	2001-2500 TL	89	3,55	1,034	,110
	2501 TL ve üzeri	66	3,48	1,140	,140
	Toplam	768	3,59	1,015	,037
A27	500 TL ve altı	118	3,14	1,077	,099
	501-1000 TL	138	3,25	1,126	,096
	1001-1500 TL	175	3,08	1,122	,085
	1501-2000 TL	182	3,21	1,166	,086
	2001-2500 TL	89	3,24	1,128	,120
	2501 TL ve üzeri	66	3,20	1,268	,156
	Toplam	768	3,18	1,138	,041

\*p < .05

Tablo 12: Aylık Gelir Değişkenine İlişkin Maddelere Göre Anova Sonuçları

		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
B1	Gruplar Arasında	1,524	5	,305	1,203	,306	
	Gruplar İçerisinde	193,095	762	,253			
	Toplam	194,620	767				
B2	Gruplar Arasında	1,600	5	,320	1,148	,333	
	Gruplar İçerisinde	212,317	762	,279			
	Toplam	213,917	767				

		<b>Karelerin Toplamı</b>	<b>Fark</b>	<b>Ortanca Kare</b>	<b>F</b>	<b>P</b>	<b>AF</b>
B3	Gruplar Arasında	3,487	5	,697	1,62 5	,151	
	Gruplar İçerisinde	327,136	762	,429			
	Toplam	330,624	767				
B4	Gruplar Arasında	2,872	5	,574	1,60 3	,157	
	Gruplar İçerisinde	273,053	762	,358			
	Toplam	275,926	767				
B5	Gruplar Arasında	,724	5	,145	,465	,802	
	Gruplar İçerisinde	237,192	762	,311			
	Toplam	237,917	767				
B7	Gruplar Arasında	2,948	5	,590	1,97 5	,080	
	Gruplar İçerisinde	227,422	762	,298			
	Toplam	230,370	767				
B8	Gruplar Arasında	14,750	5	2,950	,817	,537	
	Gruplar İçerisinde	2750,644	762	3,610			
	Toplam	2765,395	767				
B9	Gruplar Arasında	3,093	5	,619	1,67 1	,139	
	Gruplar İçerisinde	282,110	762	,370			
	Toplam	285,203	767				
B10	Gruplar Arasında	3,549	5	,710	2,16 9	,056	
	Gruplar İçerisinde	249,377	762	,327			
	Toplam	252,926	767				
B11	Gruplar Arasında	3,680	5	,736	2,74 6	,018*	5-3,6
	Gruplar İçerisinde	204,236	762	,268			
	Toplam	207,917	767				Tamhane
B13	Gruplar Arasında	3,141	5	,628	2,37 9	,037*	5-4,6
	Gruplar İçerisinde	201,229	762	,264			
	Toplam	204,370	767				Tamhane
B14	Gruplar Arasında	3,623	5	,725	2,46 6	,031*	2-4,6
	Gruplar İçerisinde	223,876	762	,294			
	Toplam	227,499	767				Tamhane
B15	Gruplar Arasında	3,171	5	,634	2,02 4	,073	
	Gruplar İçerisinde	238,808	762	,313			
	Toplam	241,979	767				
B16	Gruplar Arasında	5,985	5	1,197	3,44 8	,004*	2-6
	Gruplar İçerisinde	264,566	762	,347			
	Toplam	270,551	767				Tamhane
B17	Gruplar Arasında	3,355	5	,671	2,31 7	,042*	2,5-6
	Gruplar İçerisinde	220,645	762	,290			
	Toplam	224,000	767				Tamhane
B18	Gruplar Arasında	3,240	5	,648	2,58 4	,025*	5-4,6

		<b>Karelerin Toplamı</b>	<b>Fark</b>	<b>Ortanca Kare</b>	<b>F</b>	<b>P</b>	<b>AF</b>
	Gruplar İçerisinde	191,073	762	,251			
	Toplam	194,313	767				Tamhane
B19	Gruplar Arasında	2,733	5	,547	2,27 2	,046*	5-4,6
	Gruplar İçerisinde	183,386	762	,241			
	Toplam	186,120	767				Tamhane
B20	Gruplar Arasında	1,827	5	,365	1,39 0	,226	
	Gruplar İçerisinde	200,293	762	,263			
	Toplam	202,120	767				
B21	Gruplar Arasında	3,500	5	,700	3,04 5	,010*	2,5-4,6
	Gruplar İçerisinde	175,186	762	,230			
	Toplam	178,686	767				Tamhane
B22	Gruplar Arasında	3,131	5	,626	2,12 8	,060	
	Gruplar İçerisinde	224,149	762	,294			
	Toplam	227,280	767				
B23	Gruplar Arasında	3,386	5	,677	1,95 8	,083	
	Gruplar İçerisinde	263,567	762	,346			
	Toplam	266,953	767				
B24	Gruplar Arasında	4,030	5	,806	1,92 9	,087	
	Gruplar İçerisinde	318,340	762	,418			
	Toplam	322,370	767				
B25	Gruplar Arasında	2,300	5	,460	1,20 7	,304	
	Gruplar İçerisinde	290,367	762	,381			
	Toplam	292,667	767				
B26	Gruplar Arasında	1,861	5	,372	1,18 2	,316	
	Gruplar İçerisinde	240,055	762	,315			
	Toplam	241,917	767				
B27	Gruplar Arasında	2,670	5	,534	1,50 1	,187	
	Gruplar İçerisinde	270,997	762	,356			
	Toplam	273,667	767				
A1	Gruplar Arasında	22,712	5	4,542	,911	,473	
	Gruplar İçerisinde	3799,505	762	4,986			
	Toplam	3822,217	767				
A2	Gruplar Arasında	11,943	5	2,389	1,88 4	,095	
	Gruplar İçerisinde	966,037	762	1,268			
	Toplam	977,979	767				
A3	Gruplar Arasında	7,227	5	1,445	1,09 4	,362	
	Gruplar İçerisinde	1007,137	762	1,322			
	Toplam	1014,363	767				
A4	Gruplar Arasında	10,901	5	2,180	2,05 6	,069	
	Gruplar İçerisinde	808,004	762	1,060			

		<b>Karelerin Toplamı</b>	<b>Fark</b>	<b>Ortanca Kare</b>	<b>F</b>	<b>P</b>	<b>AF</b>
	Toplam	818,905	767				
A5	Gruplar Arasında	16,648	5	3,330	2,80 5	,016*	1-4
	Gruplar İçerisinde	904,538	762	1,187			
	Toplam	921,186	767				Tamhane
A7	Gruplar Arasında	21,204	5	4,241	3,78 1	,002*	2,4-6
	Gruplar İçerisinde	854,722	762	1,122			
	Toplam	875,926	767				Tukey
A8	Gruplar Arasında	13,666	5	2,733	2,68 6	,020*	4-6
	Gruplar İçerisinde	775,385	762	1,018			
	Toplam	789,051	767				Tukey
A9	Gruplar Arasında	19,010	5	3,802	3,18 0	,008*	4-6
	Gruplar İçerisinde	910,985	762	1,196			
	Toplam	929,995	767				Tukey
A10	Gruplar Arasında	13,594	5	2,719	2,02 1	,074	
	Gruplar İçerisinde	1024,885	762	1,345			
	Toplam	1038,479	767				
A11	Gruplar Arasında	8,628	5	1,726	1,38 1	,229	
	Gruplar İçerisinde	952,454	762	1,250			
	Toplam	961,082	767				
A13	Gruplar Arasında	12,401	5	2,480	2,18 5	,054	
	Gruplar İçerisinde	864,817	762	1,135			
	Toplam	877,217	767				
A14	Gruplar Arasında	11,316	5	2,263	2,05 2	,069	
	Gruplar İçerisinde	840,204	762	1,103			
	Toplam	851,520	767				
A15	Gruplar Arasında	17,854	5	3,571	2,90 6	,013*	6-2
	Gruplar İçerisinde	936,228	762	1,229			
	Toplam	954,082	767				Tamhane
A16	Gruplar Arasında	17,231	5	3,446	2,80 8	,016*	3-6
	Gruplar İçerisinde	935,264	762	1,227			
	Toplam	952,495	767				Tukey
A17	Gruplar Arasında	12,151	5	2,430	2,13 4	,060	
	Gruplar İçerisinde	867,848	762	1,139			
	Toplam	879,999	767				
A18	Gruplar Arasında	12,223	5	2,445	2,26 3	,047*	6-3
	Gruplar İçerisinde	823,105	762	1,080			
	Toplam	835,328	767				Tukey
A19	Gruplar Arasında	5,789	5	1,158	1,04 4	,391	
	Gruplar İçerisinde	845,428	762	1,109			

		<b>Karelerin Toplamı</b>	<b>Fark</b>	<b>Ortanca Kare</b>	<b>F</b>	<b>P</b>	<b>AF</b>
	Toplam	851,217	767				
A20	Gruplar Arasında	12,850	5	2,570	2,02 5	,073	
	Gruplar İçerisinde	967,138	762	1,269			
	Toplam	979,988	767				
A21	Gruplar Arasında	9,133	5	1,827	1,73 5	,124	
	Gruplar İçerisinde	802,346	762	1,053			
	Toplam	811,479	767				
A22	Gruplar Arasında	20,871	5	4,174	3,78 2	,002*	1,2,4-6
	Gruplar İçerisinde	841,124	762	1,104			
	Toplam	861,995	767				Tukey
A23	Gruplar Arasında	12,718	5	2,544	2,11 6	,062	
	Gruplar İçerisinde	916,093	762	1,202			
	Toplam	928,811	767				
A24	Gruplar Arasında	13,083	5	2,617	1,79 7	,111	
	Gruplar İçerisinde	1109,287	762	1,456			
	Toplam	1122,370	767				
A25	Gruplar Arasında	9,994	5	1,999	1,54 8	,173	
	Gruplar İçerisinde	983,923	762	1,291			
	Toplam	993,917	767				
A26	Gruplar Arasında	1,944	5	,389	,376	,865	
	Gruplar İçerisinde	787,493	762	1,033			
	Toplam	789,436	767				
A27	Gruplar Arasında	3,033	5	,607	,466	,801	
	Gruplar İçerisinde	990,884	762	1,300			
	Toplam	993,917	767				

\*p < .05

*Tablo 13: Hastane Değişkenine İlişkin Maddelere Göre Analiz Sonuçları*

<b>Madde</b>	<b>Hastane</b>	<b>N</b>	$\bar{X}$	<b>SD</b>	<b>SE</b>
B1	<b>K1</b>	310	4,79	,591	,034
	<b>K2</b>	147	4,87	,375	,031
	<b>K3</b>	91	4,81	,536	,056
	<b>Ö1</b>	102	4,82	,515	,051
	<b>Ö2</b>	118	4,88	,325	,030
	Toplam	768	4,83	,504	,018
B2	<b>K1</b>	310	4,72	,587	,033
	<b>K2</b>	147	4,74	,586	,048
	<b>K3</b>	91	4,75	,508	,053
	<b>Ö1</b>	102	4,86	,373	,037
	<b>Ö2</b>	118	4,81	,391	,036

	Hastane	N	$\bar{X}$	SD	SE
	Toplam	768	4,76	,528	,019
B3	K1	310	4,63	,751	,043
	K2	147	4,66	,697	,058
	K3	91	4,75	,529	,055
	Ö1	102	4,75	,553	,055
	Ö2	118	4,77	,479	,044
	Toplam	768	4,69	,657	,024
B4	K1	310	4,68	,663	,038
	K2	147	4,73	,541	,045
	K3	91	4,76	,603	,063
	Ö1	102	4,79	,474	,047
	Ö2	118	4,74	,591	,054
	Toplam	768	4,72	,600	,022
B5	K1	310	4,73	,577	,033
	K2	147	4,76	,544	,045
	K3	91	4,74	,630	,066
	Ö1	102	4,81	,502	,050
	Ö2	118	4,81	,506	,047
	Toplam	768	4,76	,557	,020
B7	K1	310	4,77	,538	,031
	K2	147	4,73	,736	,061
	K3	91	4,81	,419	,044
	Ö1	102	4,86	,373	,037
	Ö2	118	4,77	,513	,047
	Toplam	768	4,78	,548	,020
B8	K1	310	4,67	,593	,034
	K2	147	4,99	4,193	,346
	K3	91	4,67	,616	,065
	Ö1	102	4,78	,437	,043
	Ö2	118	4,77	,461	,042
	Toplam	768	4,76	1,899	,069
B9	K1	310	4,67	,608	,035
	K2	147	4,66	,667	,055
	K3	91	4,63	,694	,073
	Ö1	102	4,74	,525	,052
	Ö2	118	4,71	,541	,050
	Toplam	768	4,68	,610	,022
B10	K1	310	4,74	,647	,037
	K2	147	4,75	,639	,053
	K3	91	4,80	,562	,059
	Ö1	102	4,86	,373	,037
	Ö2	118	4,81	,412	,038
	Hastane	N	$\bar{X}$	SD	SE
	Toplam	768	4,78	,574	,021
B11	K1	310	4,77	,578	,033
	K2	147	4,79	,539	,044
	K3	91	4,80	,542	,057
	Ö1	102	4,84	,461	,046
	Ö2	118	4,87	,335	,031
	Toplam	768	4,80	,521	,019
B13	K1	310	4,74	,567	,032



	Hastane	N	$\bar{X}$	SD	SE
	<b>K2</b>	147	4,79	,564	,047
	<b>K3</b>	91	4,79	,409	,043
	<b>Ö1</b>	102	4,82	,432	,043
	<b>Ö2</b>	118	4,81	,452	,042
	Toplam	768	4,78	,516	,019
B14	<b>K1</b>	310	4,72	,577	,033
	<b>K2</b>	147	4,77	,550	,045
	<b>K3</b>	91	4,75	,589	,062
	<b>Ö1</b>	102	4,78	,480	,048
	<b>Ö2</b>	118	4,80	,463	,043
	Toplam	768	4,75	,545	,020
B15	<b>K1</b>	310	4,73	,600	,034
	<b>K2</b>	147	4,71	,597	,049
	<b>K3</b>	91	4,69	,627	,066
	<b>Ö1</b>	102	4,82	,383	,038
	<b>Ö2</b>	118	4,80	,481	,044
	Toplam	768	4,74	,562	,020
B16	<b>K1</b>	310	4,70	,616	,035
	<b>K2</b>	147	4,65	,700	,058
	<b>K3</b>	91	4,67	,633	,066
	<b>Ö1</b>	102	4,80	,446	,044
	<b>Ö2</b>	118	4,80	,445	,041
	Toplam	768	4,71	,594	,021
B17	<b>K1</b>	310	4,73	,589	,033
	<b>K2</b>	147	4,69	,604	,050
	<b>K3</b>	91	4,74	,491	,051
	<b>Ö1</b>	102	4,82	,408	,040
	<b>Ö2</b>	118	4,82	,446	,041
	Toplam	768	4,75	,540	,020
B18	<b>K1</b>	310	4,79	,551	,031
	<b>K2</b>	147	4,82	,438	,036
	<b>K3</b>	91	4,74	,593	,062
	<b>Ö1</b>	102	4,82	,432	,043
	<b>Ö2</b>	118	4,82	,426	,039
	Toplam	768	4,80	,503	,018
B19	<b>K1</b>	310	4,75	,532	,030
	<b>K2</b>	147	4,81	,411	,034
	<b>K3</b>	91	4,71	,620	,065
	<b>Ö1</b>	102	4,84	,392	,039
	<b>Ö2</b>	118	4,83	,440	,040
	Toplam	768	4,78	,493	,018
B20	<b>K1</b>	310	4,75	,574	,033
	<b>K2</b>	147	4,79	,486	,040
	<b>K3</b>	91	4,77	,579	,061
	<b>Ö1</b>	102	4,86	,346	,034
	<b>Ö2</b>	118	4,81	,439	,040
	Toplam	768	4,78	,513	,019
B21	<b>K1</b>	310	4,76	,510	,029
	<b>K2</b>	147	4,75	,494	,041
	<b>K3</b>	91	4,81	,536	,056
	<b>Ö1</b>	102	4,86	,346	,034
	<b>Ö2</b>	118	4,79	,450	,041

	Hastane	N	$\bar{X}$	SD	SE
	Toplam	768	4,78	,483	,017
B22	K1	310	4,74	,592	,034
	K2	147	4,71	,654	,054
	K3	91	4,85	,392	,041
	Ö1	102	4,81	,439	,043
	Ö2	118	4,82	,426	,039
	Toplam	768	4,77	,544	,020
B23	K1	310	4,71	,602	,034
	K2	147	4,71	,662	,055
	K3	91	4,77	,616	,065
	Ö1	102	4,79	,452	,045
	Ö2	118	4,80	,548	,050
	Toplam	768	4,74	,590	,021
B24	K1	310	4,67	,692	,039
	K2	147	4,72	,660	,054
	K3	91	4,73	,700	,073
	Ö1	102	4,78	,480	,048
	Ö2	118	4,79	,597	,055
	Toplam	768	4,72	,648	,023
B25	K1	310	4,67	,640	,036
	K2	147	4,71	,608	,050
	K3	91	4,68	,713	,075
	Ö1	102	4,78	,480	,048
	Ö2	118	4,75	,598	,055
	Toplam	768	4,71	,618	,022
B26	K1	310	4,69	,620	,035
	K2	147	4,78	,490	,040
	K3	91	4,70	,707	,074
	Ö1	102	4,81	,416	,041
	Ö2	118	4,79	,450	,041
	Toplam	768	4,74	,562	,020
B27	K1	310	4,69	,639	,036
	K2	147	4,76	,556	,046
	K3	91	4,68	,728	,076
	Ö1	102	4,79	,474	,047
	Ö2	118	4,78	,509	,047
	Toplam	768	4,73	,597	,022
A1	K1	310	3,24	3,202	,182
	K2	147	3,16	1,200	,099
	K3	91	3,15	1,192	,125
	Ö1	102	4,00	,965	,096
	Ö2	118	4,13	,939	,086
	Toplam	768	3,45	2,232	,081
A2	K1	310	3,11	1,207	,069
	K2	147	3,05	1,078	,089
	K3	91	3,21	1,038	,109
	Ö1	102	3,84	,853	,084
	Ö2	118	3,96	,861	,079
	Toplam	768	3,34	1,129	,041
A3	K1	310	2,76	1,156	,066
	K2	147	2,78	1,107	,091
	K3	91	3,02	1,192	,125

	Hastane	N	$\bar{X}$	SD	SE
	Ö1	102	3,22	1,011	,100
	Ö2	118	3,32	1,139	,105
	Toplam	768	2,94	1,150	,041
A4	K1	310	3,69	1,089	,062
	Afyonkarahisar	147	4,12	,745	,061
	K3	91	3,99	,888	,093
	Ö1	102	3,80	,995	,099
	Ö2	118	3,53	1,203	,111
	Toplam	768	3,80	1,033	,037
A5	K1	310	3,26	1,166	,066
	K2	147	3,44	1,041	,086
	K3	91	3,34	1,195	,125
	Ö1	102	3,72	,860	,085
	Ö2	118	3,92	,898	,083
	Toplam	768	3,47	1,096	,040
A7	K1	310	3,25	1,073	,061
	K2	147	3,03	1,098	,091
	K3	91	3,00	1,054	,110
	Ö1	102	3,49	,992	,098
	Ö2	118	3,69	,938	,086
	Toplam	768	3,28	1,069	,039
A8	K1	310	3,40	1,059	,060
	K2	147	3,34	,997	,082
	K3	91	3,32	1,021	,107
	Ö1	102	3,83	,833	,083
	Ö2	118	4,04	,821	,076
	Toplam	768	3,54	1,014	,037
A9	K1	310	3,26	1,138	,065
	K2	147	3,11	1,061	,087
	K3	91	3,07	1,143	,120
	Ö1	102	3,53	1,002	,099
	Ö2	118	3,82	,921	,085
	Toplam	768	3,33	1,101	,040
A10	K1	310	2,85	1,179	,067
	K2	147	2,57	1,129	,093
	K3	91	2,38	1,062	,111
	Ö1	102	3,39	,956	,095
	Ö2	118	3,63	,932	,086
	Toplam	768	2,93	1,164	,042
A11	K1	310	3,17	1,141	,065
	K2	147	2,97	1,075	,089
	K3	91	2,96	1,125	,118
	Ö1	102	3,77	,855	,085
	Ö2	118	3,86	,972	,089
	Toplam	768	3,29	1,119	,040
A13	K1	310	3,23	1,086	,062
	K2	147	3,09	1,040	,086
	K3	91	3,35	1,079	,113
	Ö1	102	3,67	,947	,094
	Ö2	118	3,92	,907	,084
	Toplam	768	3,38	1,069	,039

	Hastane	N	$\bar{X}$	SD	SE
A14	K1	310	3,15	1,080	,061
	K2	147	3,03	1,027	,085
	K3	91	3,27	1,096	,115
	Ö1	102	3,61	,892	,088
	Ö2	118	3,81	,880	,081
	Toplam	768	3,30	1,054	,038
A15	K1	310	3,06	1,163	,066
	K2	147	2,96	1,091	,090
	K3	91	3,08	1,118	,117
	Ö1	102	3,49	,972	,096
	Ö2	118	3,75	,896	,082
	Toplam	768	3,21	1,115	,040
A16	K1	310	2,99	1,160	,066
	K2	147	2,86	1,058	,087
	K3	91	2,95	1,119	,117
	Ö1	102	3,40	,957	,095
	Ö2	118	3,69	,938	,086
	Toplam	768	3,12	1,114	,040
A17	K1	310	3,02	1,106	,063
	K2	147	2,95	1,081	,089
	K3	91	3,10	1,055	,111
	Ö1	102	3,45	,886	,088
	Ö2	118	3,62	,951	,088
	Toplam	768	3,17	1,071	,039
A18	K1	310	3,52	1,099	,062
	K2	147	3,41	,998	,082
	K3	91	3,63	,996	,104
	Ö1	102	3,85	,905	,090
	Ö2	118	4,23	,861	,079
	Toplam	768	3,66	1,044	,038
A19	K1	310	3,52	1,108	,063
	K2	147	3,33	,995	,082
	K3	91	3,44	1,002	,105
	Ö1	102	3,81	,931	,092
	Ö2	118	4,21	,856	,079
	Toplam	768	3,62	1,053	,038
A20	K1	310	3,38	1,192	,068
	K2	147	3,24	1,087	,090
	K3	91	3,24	1,139	,119
	Ö1	102	3,69	,923	,091
	Ö2	118	4,14	,889	,082
	Toplam	768	3,50	1,130	,041
A21	K1	310	3,47	1,081	,061
	K2	147	3,31	,957	,079
	K3	91	3,32	1,031	,108
	Hastane	N	$\bar{X}$	SD	SE
	Ö1	102	3,71	,885	,088
	Ö2	118	4,15	,833	,077
Toplam	768	3,56	1,029	,037	
A22	K1	310	3,36	1,129	,064
	K2	147	3,45	,987	,081

	Hastane	N	$\bar{X}$	SD	SE
	K3	91	3,37	1,018	,107
	Ö1	102	3,52	1,012	,100
	Ö2	118	4,03	,872	,080
	Toplam	768	3,50	1,060	,038
A23	K1	310	3,15	1,154	,066
	K2	147	3,11	1,048	,086
	K3	91	3,10	1,055	,111
	Ö1	102	3,46	,992	,098
	Ö2	118	3,82	,957	,088
	Toplam	768	3,28	1,100	,040
A24	K1	310	3,02	1,208	,069
	K2	147	2,82	1,171	,097
	K3	91	2,78	1,227	,129
	Ö1	102	3,39	1,118	,111
	Ö2	118	3,75	1,047	,096
	Toplam	768	3,11	1,210	,044
A25	K1	310	3,14	1,193	,068
	K2	147	3,15	1,069	,088
	K3	91	2,93	1,200	,126
	Ö1	102	3,43	,928	,092
	Ö2	118	3,81	,995	,092
	Toplam	768	3,26	1,138	,041
A26	K1	310	3,52	1,063	,060
	K2	147	3,59	,963	,079
	K3	91	3,33	1,012	,106
	Ö1	102	3,70	1,013	,100
	Ö2	118	3,91	,867	,080
	Toplam	768	3,59	1,015	,037
A27	K1	310	3,19	1,154	,066
	K2	147	3,12	1,116	,092
	K3	91	2,84	1,176	,123
	Ö1	102	3,24	1,187	,118
	Ö2	118	3,42	,991	,091
	Toplam	768	3,18	1,138	,041

\*p < .05

Tablo 14: Hastane Değişkenine İlişkin Maddelere Göre Anova Sonuçları

Madde		Karelerin Toplamı	Fark	Ortanca Kare	F	P	AF
B1	Gruplar Arasında	1,140	4	,285	1,124	,344	
	Gruplar İçerisinde	193,479	763	,254			
	Toplam	194,620	767				
B2	Gruplar Arasında	1,992	4	,498	1,793	,128	
	Gruplar İçerisinde	211,924	763	,278			
	Toplam	213,917	767				
B3	Gruplar Arasında	2,672	4	,668	1,554	,185	
	Gruplar İçerisinde	327,952	763	,430			

		<b>Karelerin Toplamı</b>	<b>Fark</b>	<b>Ortanca Kare</b>	<b>F</b>	<b>P</b>	<b>AF</b>
	Toplam	330,624	767				
B4	Gruplar Arasında	1,317	4	,329	,915	,455	
	Gruplar İçerisinde	274,609	763	,360			
	Toplam	275,926	767				
B5	Gruplar Arasında	,926	4	,232	,745	,561	
	Gruplar İçerisinde	236,991	763	,311			
	Toplam	237,917	767				
B7	Gruplar Arasında	1,252	4	,313	1,042	,384	
	Gruplar İçerisinde	229,118	763	,300			
	Toplam	230,370	767				
AB8	Gruplar Arasında	11,437	4	2,859	,792	,530	
	Gruplar İçerisinde	2753,957	763	3,609			
	Toplam	2765,395	767				
B9	Gruplar Arasında	,763	4	,191	,512	,727	
	Gruplar İçerisinde	284,440	763	,373			
	Toplam	285,203	767				
B10	Gruplar Arasında	1,468	4	,367	1,113	,349	
	Gruplar İçerisinde	251,458	763	,330			
	Toplam	252,926	767				
B11	Gruplar Arasında	1,154	4	,288	1,064	,373	
	Gruplar İçerisinde	206,763	763	,271			
	Toplam	207,917	767				
B13	Gruplar Arasında	,798	4	,199	,747	,560	
	Gruplar İçerisinde	203,572	763	,267			
	Toplam	204,370	767				
B14	Gruplar Arasında	,783	4	,196	,659	,621	
	Gruplar İçerisinde	226,716	763	,297			
	Toplam	227,499	767				
B15	Gruplar Arasında	1,414	4	,353	1,121	,345	
	Gruplar İçerisinde	240,565	763	,315			
	Toplam	241,979	767				
B16	Gruplar Arasında	2,538	4	,635	1,807	,126	
	Gruplar İçerisinde	268,012	763	,351			
	Toplam	270,551	767				
B17	Gruplar Arasında	1,780	4	,445	1,528	,192	
	Gruplar İçerisinde	222,220	763	,291			
	Toplam	224,000	767				
B18	Gruplar Arasında	,567	4	,142	,558	,693	
	Gruplar İçerisinde	193,746	763	,254			
	Toplam	194,313	767				
B19	Gruplar Arasında	1,414	4	,353	1,460	,213	
	Gruplar İçerisinde	184,706	763	,242			
	Toplam	186,120	767				
B20	Gruplar Arasında	1,034	4	,258	,981	,417	
	Gruplar İçerisinde	201,086	763	,264			
	Toplam	202,120	767				
B21	Gruplar Arasında	1,058	4	,264	1,136	,338	
	Gruplar İçerisinde	177,629	763	,233			
	Toplam	178,686	767				
B22	Gruplar Arasında	1,979	4	,495	1,675	,154	
	Gruplar İçerisinde	225,301	763	,295			

		<b>Karelerin Toplamı</b>	<b>Fark</b>	<b>Ortanca Kare</b>	<b>F</b>	<b>P</b>	<b>AF</b>
	Toplam	227,280	767				
B23	Gruplar Arasında	1,133	4	,283	,813	,517	
	Gruplar İçerisinde	265,820	763	,348			
	Toplam	266,953	767				
B24	Gruplar Arasında	1,621	4	,405	,964	,426	
	Gruplar İçerisinde	320,748	763	,420			
	Toplam	322,370	767				
B25	Gruplar Arasında	1,342	4	,335	,879	,476	
	Gruplar İçerisinde	291,325	763	,382			
	Toplam	292,667	767				
B26	Gruplar Arasında	2,081	4	,520	1,655	,159	
	Gruplar İçerisinde	239,836	763	,314			
	Toplam	241,917	767				
B27	Gruplar Arasında	1,506	4	,377	1,056	,378	
	Gruplar İçerisinde	272,161	763	,357			
	Toplam	273,667	767				
A1	Gruplar Arasında	118,861	4	29,715	6,122	,000*	1,2,3-4,5
	Gruplar İçerisinde	3703,356	763	4,854			
	Toplam	3822,217	767				Tamhane
A2	Gruplar Arasında	100,832	4	25,208	21,928	,000*	1,2,3-4,5
	Gruplar İçerisinde	877,147	763	1,150			
	Toplam	977,979	767				Tamhane
A3	Gruplar Arasında	39,501	4	9,875	7,729	,000*	1,2,-4,5
	Gruplar İçerisinde	974,863	763	1,278			
	Toplam	1014,363	767				Tukey
A4	Gruplar Arasında	30,731	4	7,683	7,437	,000*	2-1,5
	Gruplar İçerisinde	788,174	763	1,033			2,3-5
	Toplam	818,905	767				Tamhane
A5	Gruplar Arasında	45,584	4	11,396	9,931	,000*	1-4
	Gruplar İçerisinde	875,602	763	1,148			5-1,2,3
	Toplam	921,186	767				Tamhane
A7	Gruplar Arasında	41,653	4	10,413	9,524	,000*	1-5
	Gruplar İçerisinde	834,272	763	1,093			2,3-4,5
	Toplam	875,926	767				Tukey
A8	Gruplar Arasında	54,945	4	13,736	14,277	,000*	1,2,3-4,5
	Gruplar İçerisinde	734,106	763	,962			
	Toplam	789,051	767				Tamhane
A9	Gruplar Arasında	47,622	4	11,905	10,295	,000*	1-5
	Gruplar İçerisinde	882,373	763	1,156			2,3-4,5
	Toplam	929,995	767				Tamhane
A10	Gruplar Arasında	127,160	4	31,790	26,616	,000*	1-3
	Gruplar İçerisinde	911,320	763	1,194			1,2,3-4,5
	Toplam	1038,479	767				Tamhane
A11	Gruplar Arasında	91,470	4	22,867	20,064	,000*	1,2,3-4,5
	Gruplar İçerisinde	869,612	763	1,140			
	Toplam	961,082	767				Tamhane
A13	Gruplar Arasında	62,901	4	15,725	14,734	,000*	1,2,3-4,5
	Gruplar İçerisinde	814,317	763	1,067			
	Toplam	877,217	767				Tamhane
A14	Gruplar Arasında	58,198	4	14,550	13,993	,000*	1,2,3-4,5
	Gruplar İçerisinde	793,321	763	1,040			

		<b>Karelerin Toplamı</b>	<b>Fark</b>	<b>Ortanca Kare</b>	<b>F</b>	<b>P</b>	<b>AF</b>
	Toplam	851,520	767				Tamhane
A15	Gruplar Arasında	60,667	4	15,167	12,953	,000*	1,2-4,5
	Gruplar İçerisinde	893,415	763	1,171			3-5
	Toplam	954,082	767				Tamhane
A16	Gruplar Arasında	65,006	4	16,251	13,972	,000*	1,2,3-4,5
	Gruplar İçerisinde	887,489	763	1,163			
	Toplam	952,495	767				Tukey
A17	Gruplar Arasında	46,244	4	11,561	10,580	,000*	1,2-4,5
	Gruplar İçerisinde	833,754	763	1,093			3-5
	Toplam	879,999	767				Tukey
A18	Gruplar Arasında	57,521	4	14,380	14,107	,000*	1,2-4,5
	Gruplar İçerisinde	777,807	763	1,019			3-5
	Toplam	835,328	767				Tamhane
A19	Gruplar Arasında	63,550	4	15,887	15,390	,000*	1-5
	Gruplar İçerisinde	787,668	763	1,032			2,3-4,5
	Toplam	851,217	767				Tamhane
A20	Gruplar Arasında	72,809	4	18,202	15,309	,000*	1,4-5
	Gruplar İçerisinde	907,179	763	1,189			2,3-4,5
	Toplam	979,988	767				Tamhane
A21	Gruplar Arasında	60,507	4	15,127	15,369	,000*	1,4-5
	Gruplar İçerisinde	750,972	763	,984			2,3-4,5
	Toplam	811,479	767				Tamhane
A22	Gruplar Arasında	40,411	4	10,103	9,382	,000*	1,2,3,4-5
	Gruplar İçerisinde	821,584	763	1,077			
	Toplam	861,995	767				Tamhane
A23	Gruplar Arasında	50,663	4	12,666	11,005	,000*	1,2,3-5
	Gruplar İçerisinde	878,148	763	1,151			
	Toplam	928,811	767				Tukey
A24	Gruplar Arasında	81,119	4	20,280	14,860	,000*	1,2,3-4,5
	Gruplar İçerisinde	1041,251	763	1,365			
	Toplam	1122,370	767				Tukey
A25	Gruplar Arasında	54,932	4	13,733	11,159	,000*	1,2,3-5
	Gruplar İçerisinde	938,985	763	1,231			1,3,5-4
	Toplam	993,917	767				Tamhane
A26	Gruplar Arasında	20,844	4	5,211	5,173	,000*	1,3,4-5
	Gruplar İçerisinde	768,592	763	1,007			
	Toplam	789,436	767				Tamhane
A27	Gruplar Arasında	18,656	4	4,664	3,649	,006*	3-5
	Gruplar İçerisinde	975,261	763	1,278			
	Toplam	993,917	767				Tukey

\*p < .05