



Bulanık Servqual Modeli ile Hastane Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Alanya Örneği¹

Measurement of Hospital Service Quality with Fuzzy Servqual Model: The Case of Alanya

Tuba Bayraktar

orcid.org/000-0001-6767-2897

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, Türkiye

Prof. Dr. Kemal Vatansever

orcid.org/000-0001-8895-9782

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, İİBF, Antalya, Türkiye

Makale Kabul: 21.12.2020

Düzeltilme: 16.04.2021

Yayına Kabul: 16.07.2021

Özet

Amaç: Bu araştırmanın amacı Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinin hizmet kalitesini bulanık Servqual Modeli ile ölçerek hasta beklenti ve algılarını belirleyebilmektir. Bu sayede hasta memnuniyet düzeyleri belirlenerek sunulan hizmetlerin beklentileri karşılayıp karşılamadığı değerlendirilecektir.

Metodoloji: Bu çalışmada Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinden 2019 yılında hizmet alan kişiler araştırmanın evreni olarak belirlenmiştir. Servqual ölçeğinden yararlanılarak oluşturulan anket formu, çevrim içi bir platform aracılığıyla araştırma evrenini oluşturan kişilere rassal olarak gönderilmiş, formu eksiksiz olarak dolduran 248 kişi araştırmanın örneklemini kabul edilmiştir. Elde edilen veriler gerekli ön testlere tabi tutulduktan sonra bulanık mantık yaklaşımıyla analiz edilmiştir.

Özgünlük: Bu çalışmada Servqual metodu bulanık mantık yaklaşımı ile bütünlük olarak ele alınmıştır. Hizmet kalitesi ölçümünün bulanık Servqual Modeli ile yapılması, bu çalışmanın en önemli yönünü oluşturmaktadır. Yapılan çalışmanın ve elde edilen bulguların hem bulanık Servqual hem de sağlık yönetimi literatürüne önemli katkılar sağlaması beklenmektedir. Ayrıca bu çalışmanın yöneticilere ve hastalara daha iyi hizmet alınabilmesi ve sunulabilmesi adına rehberlik edeceği düşünülmektedir.

Bulgular: Yapılan analizler sonucunda Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin hasta beklentilerini tam olarak karşılayamadığı fakat bazı hizmet kalitesi boyutlarında sektörün öncüsü olabilecek düzeyde iyi sonuçlara sahip olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Bulanık Servqual, Sağlık Sektörü.

Abstract

Purpose: The aim of this study is to determine the expectations and perceptions of patients by measuring the service quality of Alanya Alaaddin Keykubat University Training and Research Hospital through fuzzy Servqual Model. In this way, it will be evaluated whether the services offered meet the expectations by determining the patient satisfaction levels.

Methodology: In this study, the people who got service from Alanya Alaaddin Keykubat University Training and Research Hospital in 2019 year were determined as the universe of the study. The questionnaire form, which was created using the Servqual scale, was randomly sent to the people who formed the research universe via an online platform, and 248 people who filled up the form completely were accepted as the sample of the study. The data obtained were analyzed with fuzzy logic approach after being subjected to the necessary pre-tests.

Originality: In this study, the Servqual method is considered integrated with fuzzy logic approach. The measurement of service quality with fuzzy Servqual Model is the most important aspect of this study. It is expected that the study and the findings obtained will provide important contributions to both fuzzy Servqual and health management literature. In addition, it is expected that this study will guide managers and patients in order to get and offer better service.

Findings: As a result of the analysis, it has been determined that Alanya Alaaddin Keykubat University Training and Research Hospital could not fully meet the patient expectations, but it still had good results that could be the pioneer of the sector in some service quality dimensions.

Keywords: Service Quality, Fuzzy Servqual, Health Sector.

¹ Bu makale Tuba BAYRAKTAR'ın Yüksek Lisans tezinden hazırlanmıştır.

GİRİŐ

Son yıllarda hızla gelişen teknoloji, insanların refah seviyelerini yükselterek ihtiyaçlarını çeşitlendirmiştir. Bu durum insanların ürün ve hizmetlere yönelik beklentilerinin artmasına neden olmuş, işletmeler hiç olmadığı kadar karmaşık bir ortamda faaliyette bulunmak durumunda kalmışlardır. Faaliyette bulunduğu sektörde uzun süreli başarı elde etmek isteyen işletmelerin bir ürün ya da hizmeti en iyi kalitede, en düşük fiyatta ve en hızlı şekilde müşteriye sunması zorunlu bir hal almıştır. Bu nedenle kalitenin ölçümü ve geliştirilmesi günümüz işletmeleri için oldukça önemli konular arasında sayılmaktadır.

Kalite ölçüm deneyleri ilk defa 1920'li yıllarda montaj ve imalat bölümlerinde yapılmaya başlansa da son çeyrek asırda hemen hemen her alanda oldukça fazla sayıda çalışmaya konu olmuştur (Lin, 2010). Son zamanlarda özellikle hizmet kalitesi ile ilgili yapılan çalışmaların sayısındaki artış, araştırmacıların bu alandaki ilgisini gözler önüne sermektedir.

Çok boyutlu ve karmaşık bir kavram olan hizmet kalitesinin ölçümü ile ilgili literatürde çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalar başta sağlık sektörü olmak üzere eğitim, bankacılık, turizm gibi pek çok hizmet sektöründe gerçekleştirilmiştir. Bununla birlikte dünyanın önemli hizmet sektörlerinden biri olan sağlık sektörü, insanların istek ve beklentilerinde yaşanan değişim doğrutusunda giderek karmaşıklaşmakta ve büyümektedir. Bu nedenle bu sektörde kalitenin ölçümü her geçen gün daha da zorlaşmaktadır. Ayrıca sağlık sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü, gerek hastaların kendilerine sunulan hizmetle ilgili algılarını değerlendirmeye imkân vermesi bakımından gerekse yöneticilerin kalite çalışmalarındaki ilerlemeyi izleyebilmesine olanak vermesi bakımından sağlık kuruluşları için oldukça önemli bir yere sahiptir (Çağlıyan, 2017).

Hizmet kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirmesi adına günümüze kadar pek çok ölçek geliştirilmiştir. Akademik çalışmalarda en sık tercih edilen ölçek Parasuraman, Berry ve Zeithalm tarafından geliştirilen Servqual Ölçeğidir (Wang vd., 2015). Servqual Ölçeği ile insanların beklenti ve algıları arasındaki fark dikkate alınarak hizmet kalitesi belirlenmektedir. Zaman içerisinde en etkili kalite ölçüm araçlarından biri haline gelen bu ölçek, günümüzde hizmeti alan kişilerin kalite beklenti ve algılarını mukayese eden bir anket formuna dönüşmüştür. Servqual ölçümün esasında müşteri memnuniyeti yer almakta ve bu memnuniyetin beklenen ve algılanan kalite düzeyleri arasındaki farktan

oluştugu kabul edilmektedir (Saydan ve İzci, 2013). Ölçüm sonucunda algılanan kalite beklenen kaliteden fazla ise yüksek hizmet kalitesi; beklenen kalite algılanan kaliteden fazla ise düşük hizmet kalitesi söz konusudur (Yıldız, 2009).

Son zamanlarda sağlık sektöründen beklenen hizmet kalitesindeki artışla beraber insan sağlığına verilen önem de giderek artmaktadır. Dolayısıyla insanların sağlık konusunda yüksek düzeyde hizmet beklentileri kaçınılmaz bir durum olmaktadır. Ancak sağlık kuruluşlarından beklenen ve algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin ölçülmesinde geleneksel Servqual Metodu'nun kullanımı, insanın doğasında var olan muğlaklığı dikkate almadığı için yanıltıcı sonuçlara neden olabilmektedir. Bu nedenle bu çalışmada söz konusu problemi giderebilmek adına Servqual Ölçek bulanık küme teorisi ile sentezlenmiş ve Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik bir uygulama gerçekleştirilmiştir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Hizmet Kalitesi

Kalite, müşterilerin gereksinimlerini sağlayabilecek ürün ve hizmetlerin üretilmesi, işletmelerin verimliliğinin artırılması ve maliyetlerin azaltılmasında stratejik bir araç olarak görülmektedir. Bununla birlikte kalite kavramının hizmet sektöründeki tanımı, diğer sektörlerle nazaran oldukça karmaşıktır. Bu bağlamda hizmet sektöründe kalite, müşterinin beklenti ve ihtiyaçlarına uygunluğu, sunulan hizmetin eksiksiz ve hatasız yapılması, ölçülebilen ve değerlendirilebilen, müşteri memnuniyeti ile doğru orantılı bir kavram olarak açıklanabilir (Murat ve Çelik, 2007).

Hizmet kalitesi kavramının tanımı kişiden kişiye değişiklik göstermekle birlikte birçok araştırmacı tarafından çeşitli yaklaşımlarla açıklanmaya çalışılmıştır. Ruyter ve Wetzels (1997) hizmet kalitesini işletmelerin sahip olduğu göreceli zayıflık veya üstünlük olarak tanımlamaktadır. Webster (1995) ise hizmet kalitesini işletmenin pazarlama kültürünün bir bölümü olarak kabul etmektedir. Lobo ve Zairi'ye (1999) göre hizmet kalitesi, bir işletmenin rakipleri ile performans kıyaslaması yaparak kalitesini değerlendirmesidir. Bu tanımlardan yola çıkarak hizmet kalitesi ile ilgili değerlendirmeler yapılırken işletmelerin kalite bakımından kıyaslanması işleminin ön plana çıktığı söylenebilir.

Hizmet kalitesi esasında müşterinin beklediği hizmet düzeyi ile algıladığı hizmet düzeyinin birbiri ile karşılaştırılmasıdır (Parasuraman

vd.,1985). Zeithaml'e göre algılanan hizmet kalitesi, müşterinin, bir mal veya hizmetin üstün olması veya mükemmelliği ile alakalı genel bir değerlendirme yapma durumudur (Robledo, 2001). Diğer bir tanıma göre ise algılanan hizmet kalitesi müşterinin hizmet kalitesine olan sezgileridir ve algılanan kalite müşterinin tatmin seviyesini ifade etmektedir (Ghobadian vd., 1994). Bu tanımlar göz önünde bulundurulduğunda hizmet kalitesini müşterilerin belirlediği görülmektedir. Dolayısıyla hizmet kalitesinin müşteriler tarafından algılanış şekli oldukça önemlidir (Yiğit, 2013). Bu nedenle müşterinin algıladığı hizmet beklediği hizmeti geçiyorsa diğer bir ifadeyle verilen hizmetin performansı beklenen hizmetten fazla ise hizmetin kaliteli olduğundan bahsedilebilir (Sevimli, 2006).

Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve SERVQUAL Ölçeği

Parasuraman vd. 1985-1994 yılları arasında hizmet kalitesinin tanımlamasını yaparak bu kavrama ait boyutları belirlemiştir. Araştırmacılar hizmet kalitesine yeni bir bakış açısı getirebilmek adına birçok çalışma yapmış ve kavramsal bir hizmet kalitesi modeli geliştirmişlerdir. Hizmet kalitesini sayısal bir şekilde ölçebilmek amacıyla "Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli" olarak ifade edilen "SERVQUAL" ölçeğini ortaya koymuşlardır (Rahman vd.,2007).

Bu araştırmacıların hizmet kalitesi ile ilgili çalışmaları incelediğinde hizmet kalitesinin müşteriler tarafından nasıl değerlendirildiği, değerlendirilirken dikkate alınan boyutların neler olduğu, bu boyutların farklı müşteriler için değişiklik gösterip göstermediği ve müşterilerin hizmet beklentilerini etkileyen unsurların neler olduğu hususunda yeterli bilginin bulunmadığını öne sürmüşlerdir (Zeithaml vd.,1990). Hizmet kalitesi modelinin geliştirilmesi için araştırmacılar ilk olarak hizmet sektörü yöneticilerini ve müşterilerini anlamaya çalışan keşfedici araştırmalarda bulunmuşlardır. Müşterilerle odak grup görüşmeleri yapılırken yöneticilerle de derinlemesine, detaylı bir görüşme yapılmıştır. Farklı sektörlerde yapılan bu görüşmeler neticesinde hizmet kalitesine ait boyutlar tespit edilerek hizmet kalitesi tanımlanmıştır (Parasuraman vd.,1985). Böylelikle müşterilerin algıladığı hizmet kalitesi,

beklenti ve algılar arasındaki farklılık olarak tanımlanarak, kişisel gereksinimler, geçmiş tecrübeler, sözlü ve dışsal iletişimlerin müşteri beklentilerini etkileyen faktörler olduğu tespit edilmiştir (Zeithaml vd.,1990). Algılanan hizmet kalitesini etkileyen unsurlar yeterlilik, ulaşılabilirlik, nezaket, iletişim, inanılabilirlik, fiziksel özellikler, heveslilik, müşteriye anlamak, heveslilik, güvenilirlik olarak belirlenmiştir (Parasuraman vd.,1985). Parasuraman ve arkadaşları ilerleyen çalışmalarında bu on boyutu beş boyuta indirmişlerdir (Kozak vd.,2014). Bu beş boyut aşağıdaki gibidir (Parasuraman vd.,1988):

Fiziksel Özellikler (Tangibles): Hizmet veren işletmenin fiziksel imkanları, araç-gereçleri ve personelin dış görünüşü.

Güvenilirlik (Reliability): Müşteriye vaad edilen hizmeti doğru ve güvenilirdir olarak yerine getirme.

Yanıt Verebilirlik (Responsiveness): Müşteriye hızlı hizmet sunma ve yardımcı olma hususunda hevesli olmak.

Güvence (Assurance): Personelin yeterince bilgili ve kibar olarak müşteriye güven verebilmesi.

Empati (Empathy): İşletmenin müşteriye verdiği değer ve kendini müşterinin yerine koyabilmesidir.

Anderson ve Zwingling'e göre Servqual ölçeğinin asıl geliştirilme nedeni müşteri perspektifi ile hizmet sunan işletmelerin algılanan hizmet kalitesini ölçmektir. Servqual ölçeğini tasarlayan Parasuraman ve arkadaşları, hizmeti alan kişilerin kendilerine mahsus özellikleri olan, bu kapsamda hizmet sunan tüm işletmelerde benimsenen yukarıda bahsedilen beş boyut göz önünde bulundurarak Servqual ölçeğini hazırlamışlardır. Bu beş boyut fiziksel özellikler, güvenilirlik, yanıt verilebilirlik, güvence ve empatidir (Şahinli ve Tarım, 2020).

Servqual ölçeği iki bölümden oluşmakta ve her iki bölümde de 22 ifade (soru) bulunmaktadır. Ölçeğin birinci bölümde müşterinin hizmet beklentileri, ikinci bölümde ise hizmet sonrası algılanan hizmeti değerlendirmeleri istenmektedir. İki bölümde aynı ifadelerden oluşmaktadır. Bununla birlikte ölçeğin 5'li ya da 7'li likert ile birlikte kullanıldığı görülmektedir (Mavi, 2019). Tablo 1'de 22 ifadeye karşılık gelen hizmet boyutları gösterilmektedir (Parasuraman vd.,1988).

Tablo 1. Boyutlara Karşılık Gelen İfadeler

Boyutlar	Boyutlarla İlgili İfadeler
Fiziksel Özellikler	1-4
Güvenilirlik	5-9
Heveslilik	10-13
Güvence	14-17
Empati	18-22

Servqual leğine göre hizmet kalitesi, beklenen hizmet düzeyi ile algılanan hizmet düzeyi arasındaki farka bakarak değerlendirilmektedir. Beklenen hizmet algılanan hizmetten fazla ise hizmet kalitesi tatmin edici değildir ve müşteri beklentileri karşılanmamış anlamına gelmektedir. Algılanan hizmet beklenen hizmete eşit olduğu durumlarda ise hizmet kalitesinin tatmin edici olduğu ve müşteri beklentilerinin karşılandığı kabul edilmektedir. Algılanan hizmetin beklenen hizmetten fazla olduğu durumlarda ise hizmet kalitesinin tatmin düzeyini aştığı ve bu durumun da müşteride memnuniyet oluşturduğu söylenilmektedir (Parasuraman vd.,1985). Müşterilerin hizmetleri tatmin edici bulmasına mani olan durumları inceleyebilmek için boşluk analizi ortaya atılmıştır. Bu boşluklar ve açıklamaları aşağıdaki gibidir (Kayral, 2015):
Boşluk 1: Müşteri talepleri ile bunların yönetim tarafından algılanması arasındaki fark olarak açıklanabilir. Bu boşluk; müşterilerin işletme, reklam, kişisel tecrübe ve beklentilerinin yönetim

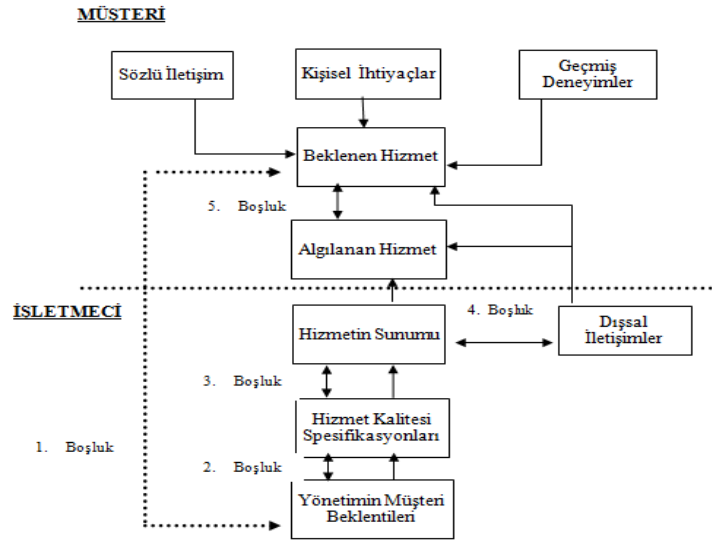
tarafından bir bütün olarak algılanamamasından dolayı oluşmaktadır.

Boşluk 2: Bu boşluk; yönetimin müşteri hizmet beklentilerini karşılayamaması ve bunu sağlayabilmesi konusunda yöneticinin yetersiz kalması olarak açıklanabilir.

Boşluk 3: Yönetimin hizmet performansında gösterdiği boşluk olarak açıklanabilir. İşgücünün yetersizliği, eğitimin eksikliği, iř dizaynındaki aksaklıklar bu boşluğun daha da artmasına neden olmaktadır.

Boşluk 4: Müşterinin hizmet beklentileri ile işletmenin sunduğu hizmet arasındaki farklılık olarak tanımlanabilir. İşletmenin reklamları, dışsal iletişim araçları müşterinin hizmet beklentisini arttırabilir böylelikle aldığı hizmet ile beklentisi arasında büyük bir boşluk oluşabilmektedir.

Boşluk 5: Müşterinin algıladığı hizmet kalitesi ile beklediği hizmet arasındaki fark olarak tanımlanabilir.



Şekil 1. Hizmet Kalitesinde Boşluk Modeli

Parasuraman ve arkadaşları tarafından ortaya atılan boşluk modeli ile hem hizmet sunanlar hem de hizmet alanlar herhangi bir kalite boşluğu oluştuğunda o boşluğun hangi sebeplerden kaynaklandığını ve bu boşlukların nasıl kapatılması gerektiği konusunda fikir elde edebilmektedirler. Boşluk modeli veya fark analizi olarak adlandırılan bu model Şekil 1'de gösterilmiştir (Parasuraman vd., 1985). Yapılan çalışmalara bakıldığında beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki farkı esas alan Servqual Metodu'nun hizmet kalitesi ölçümünde en çok tercih edilen yöntem olduğu

grlmektedir. Fakat insan doğası gereği bazı sorulara doğru veya kesin verilemeyen cevaplar, bu ölçümlerin eksik kalmasına sebep olmaktadır. Bu çalışmada bu eksikliğin giderilmesi adına Servqual leği bulanık yaklaşım ile btnleştirilecektir. Böylelikle bulanık küme kuramı sayesinde alişılmış hizmet kalitesi ölçümlerine nazaran daha etkin bir ölçüm yapılacaktır (Firuzan vd., 2012). Bulanık Servqual Modeli, net ve kesin olmayan dilsel ifadelerin daha anlaşılır olması için sayısal verilerden faydalanılarak yapılan bir ölçüm olup daha hassas ve sağlıklı bir değerlendirme yapabilmektedir.

Literatür incelendiğinde bulanık Servqual Modeli ile ilgili çalışmaların son yıllarda dikkat çekmeye başladığı görölmektedir. Bu yaklaşım ile ilgili yapılan bazı çalışmalara aşağıda yer verilmiştir.

Literatür İncelemesi

Küreselleşen dünyada artan rekabet gerek hizmet sunan yöneticilerin gerekse hizmet alan insanların hizmet kalitesine olan bakış açısını değiştirmekle kalmayıp hizmetin en güzel şekilde sunulmasını ve alınmasını zorunlu hale getirmiştir. Araştırmanın bu kısmında sağlık işletmelerine ait hizmet kalitesinin ölçümü ve bulanık Servqual Modeli ile yapılan çalışmalara yer verilmiştir. Bahsi geçen çalışmalarda nasıl bir yol izlendiğine, ne gibi sonuçlar elde edildiğine ve yapılan çalışmanın diğer çalışmalarla benzerlik ve farklılıklarına değinilecektir.

Sağlık işletmeleri ile ilgili hizmet kalitesinin ölçümüne ait literatürde pek çok araştırmacının çalışması bulunmaktadır. Bu araştırmacılar arasında Devedbakan ve Aksaraylı (2003) alışmasında Servqual ölçeği kullanarak özel bir hastanenin hizmet kalitesini ölçmeye çalışmıştır. Araştırma sonucunda hastaların en önemli buldukları hizmet kalitesi boyutları sırasıyla; güvenilirlik, güven, heveslilik, fiziksel özellikler ve empati olarak belirlenmiştir. Benzer şekilde hastane hizmet kalitesini Servqual ölçeği ile değerlendiren Demir (2008) yapmış olduğu çalışmada hastaların en önemli buldukları hizmet kalite boyutlarını sırasıyla heveslilik, fiziksel özellikler, empati ve güvenilirlik olarak tespit etmiştir. Işık vd. (2011) kamu ve özel hastanelerin hizmet kalitesini karşılaştırmak için 610 hastadan elde ettikleri verilerle hastane hizmet kalitesini Servqual ölçeğini kullanarak değerlendirmişlerdir. Bu değerlendirme sonucunda hizmet kalitesindeki boşluğun kamu hastanelerinde daha fazla olduğu gözlenmiştir. Savaş ve Kesmez (2014) ise Denizli ilindeki on aile sağlığı merkezinin hizmet kalitesini 180 hastadan veri toplayarak Servqual ölçeği ile değerlendirmişlerdir. Araştırma sonucuna göre en yüksek kalite boşluk değeri sırasıyla fiziksel özellikler, empati, heveslilik, güven ve güvenilirlik boyutları olarak tespit edilmiştir. Yapılan alışmalar incelendiğinde sağlık işletmelerinin hizmet kalitesinin ölçümünde genellikle Servqual ölçeği kullanıldığı görölmektedir. Bu çalışmada diğer çalışmalardan farklı olarak hastane hizmet kalitesinin ölçümünde Servqual ölçeği bulanık mantık ile birleştirilerek değerlendirilecektir.

Bulanık Servqual Modeli ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında bu modelin yeni bir yaklaşım olduğu ve son yıllarda araştırmacılar tarafından kabul görmeye başladığı görölmüştür. Bu alışmalardan Chou vd. (2011) bulanık Servqual Modelini kullanarak uluslararası bir

hava yolunun hizmet kalitesini değerlendirmiştir. Bu araştırma için 329 yolcudan anket tekniği ile veri toplanmıştır. Yapılan analizlerin sonucunda en yüksek kalite boşluğunun fiziksel özellikler boyutunda olduğu tespit edilmiştir. Li ve Zhou (2012) Çin'de perakendecilerin sunduğu hizmetlere yönelik bir kalite ölçümü yapmışlardır. Söz konusu ölçümde araştırmacılar öncelikle Servqual anket kullanmışlar, daha sonra sonuçlardaki belirsizlikleri netleştirmek amacıyla elde edilen değerlere bulanık entropi uygulamışlardır. Çalışmanın sonucunda en yüksek memnuniyetsizlik empati boyutunda görülürken bunu heveslilik boyutu ve fiziksel özellikler boyutu izlemiştir. Firuzan vd. (2012) alışmalarında yine bulanık Servqual Modelini kullanarak İzmir ilindeki toplu taşıma hizmetlerinin hizmet kalitesini ölçmüşlerdir. 800 yolcudan anket yardımıyla veri toplayarak yolcuların kendilerine sunulan hizmetten duydukları beklentiler ile aldıkları hizmete yönelik algılarını kıyaslamışlardır. Araştırma sonucunda otobüs servisi sıklığına dair yolcuların algı ve beklentileri arasında önemli bir kalite boşluğu olduğunu görmüşlerdir. Dolayısıyla yolcuların hizmet beklentilerinin yeterince karşılanmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Charles vd. (2013) Malezya'daki geleneksel, İslami ve yabancı bankaların hizmet kalitesini bulanık Servqual Modelini kullanarak ölçmeye çalışmışlardır. Elde edilen sonuçlara göre, en yüksek kalite boşluğunun İslami bankalarda olduğunu bunu geleneksel ve yabancı bankaların izlediğini tespit etmişlerdir. Stefano vd. (2015) yaptıkları çalışmada Brezilya otel endüstrisindeki hizmet kalitesini, bulanık Servqual ve bulanık AHP Modelini kullanarak ölçmeye çalışmışlardır. Gerçekleştirdikleri çalışmada 187 kişiden anketle veri toplayarak hizmet kalitesine dair boşlukları belirlemişlerdir. Araştırma sonucunda fiziksel özellik boyutunun dışında tüm boyutlarda memnuniyetsizlik olduğunu saptamışlardır. Behdioğlu vd. (2017) Kütahya Yoncalı Fizyoterapi ve Rehabilitasyon Hastanesinde verilen hizmetin kalitesini bulanık Servqual Modeli ile ölçmeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. 262 hastadan anket yardımıyla toplanan verileri incelediklerinde hizmet kalitesinden genel olarak bir memnuniyetsizliğin söz konusu olduğunu saptamışlardır. Yaptıkları analizlerin sonucunda en yüksek kalite boşluğunun fiziksel özellikler boyutunda olduğunu, bunu sırasıyla heveslilik, güvenilirlik, güvence ve empati boyutlarının izlediğini öne sürmüşlerdir. Karahan (2019) yapmış olduğu çalışmada ise Denizli üniversite hastanesinde yatmakta olan 417 hastanın istek ve ihtiyaçlarına göre hizmet sunulabilmesi için Servqual ölçeği ile bulanık mantık ile bütünleşik

kalite fonksiyon geçeri uygulamasını bir arada kullanarak bir ölçüm yapmıştır. Gerçekleştirdiği analizler sonucunda personel sayısının artırılmasını önermiş ve tüm personelin hastalarla daha iyi bir iletişim kurabilmesi için eğitime tabi tutulması gerektiğini savunmuştur. Literatürde bulanık Servqual Modeli ile ilgili yapılan çalışmalar göz önünde bulundurulduğunda modelin pek çok farklı sektörde uygulandığı görülmektedir. Araştırmacıların bu modeli tercih etmelerindeki en önemli gerekçe modelin insan doğasında var olan muğlaklığı dikkate alarak daha realist ölçümler yapmaya olanak veriyor olmasıdır. Bu nedenle model giderek hem araştırmacılar hem de uygulayıcılar için oldukça önemli bir kalite

yönetim aracı haline gelmektedir. Literatürde yer alan çalışmalarda elde edilen sonuçlar, bu durumu destekler niteliktedir. Hastane hizmet kalitesi ölçümü ile ilgili oldukça çalışma olmasına rağmen bulanık Servqual Modeli ile ilgili yeterince çalışılmadığı görülmektedir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinden son bir yıl içinde hizmet alan hastalar bu araştırmanın evenini oluşturmaktadır. Kolayda önekleme yöntemi ile 271 kişiye anket yapılmıştır. Toplanan bu verilerden eksiksiz dolduran 248 kişinin anketi değerlendirmeye alınmıştır.

Tablo 2. İfadelere Karşılık Gelen Kodların Gösterimi

Boyutlar	İfadeler	Kodlar
Fiziksel Özellikler	Hastanenin araç-gereç bakımından modern ve tam donanımlı olması	F1
	Hastane binasının görüntü açısından düzgün ve hijyenik olması	F2
	Hastane personelinin temiz ve düzgün görünümlü olması	F3
	Hastanedeki ek hizmet birimlerinin (kantin,lobi..) yeterli ve uygun olması	F4
Güvenilirlik	Hasta kayıtlarının güncel ve düzgün tutulması	G1
	Hastanenin doğru teşhis ve tedavi uygulamaya önem vermesi	G2
	Tedavi süreçlerinin söylenen şekline dışına çıkılmadan gerçekleştirilmesi	G3
	Doktorlar ve hemşireler tarafından yapılan herhangi bir müdahalenin uygun ve güvenilir olması	G4
	Doktorların hastalıklarla ve tedavi yöntemleri ile ilgili hastalara anlaşılır ve yeterli bilgi vermesi	G5
Heveslilik	Hastalara verilen randevu ve tedavilerin geciktirilmeden zamanında yapılması	H1
	Hastane çalışanlarının hastalara yardımsever ve içten davranması	H2
	Hastanenin hastanın arzu ve isteklerine olabildiğince hızlı cevap verebilmesi	H3
	Hasta veya yakınının görüş ve şikayetlerinin önemsenmesi	H4
Güvence	Personelin tutum ve davranışlarının daima kibar olması ve güven vermesi	GV1
	Doktor ve hemşirenin sorulara doğru cevaplar verebilecek donanıma sahip olması	GV2
	Hastanede daima hastaların çıkarlarına öncelik verilmesi	GV3
	Bulaşıcı hastalıklara karşı gösterilen özen	GV4
Empati	Hastaların şahsi ve hastalıklarıyla ilgili bilgilerin paylaşılması için gösterilen özen	E1
	Doktorların ve hemşirelerin hastalara özen vermesi ve ilgi göstermesi	E2
	Doktorların ve hemşirelerin herhangi bir sorun ile karşılaşan hastanın duygularını paylaşması ve yardım etmesi	E3
	Hastane personelinin hastaların özel istekleri ve gereksinimlerine karşı hassas davranması	E4
	Hastane personelinin tüm hastalara eşit ilgiyi ve hassasiyeti göstermesi	E5

Bu araştırmadaki veriler çevrimiçi anket aracılığıyla toplanmıştır. Anket soruları yapılan önceki çalışmalar ve literatür dikkate alınarak "Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği" ile oluşturulmuştur. Ölçekteki ifadeler (sorular) sağlık hizmetlerine göre uyarlanarak beş boyut altında 22 soru ile hazırlanmıştır. Hazırlanan bu anket formu bilgilendirici bir ön yazı ve üç bölümden oluşmaktadır. Ön yazı ile ankete katılanlara cevaplarının üçüncü kişilerle paylaşılmayacağı, verilerin sadece çalışma için kullanılacağı açıklanarak katılımcıların soruları daha rahat ve samimi cevaplaması amaçlanmıştır. Birinci bölümde hastanenin hizmet kalitesinden duyulan beklentilere yönelik ifadeler yer almaktadır. Bu bölüme ait dilsel aralıklı ölçek ifadeleri; hiç önemli değil, önemli değil, ne önemli ne önemsiz, önemli, çok önemli şeklinde beş aralıkta sunulmuştur. İkinci bölümde ise alınan hizmet kalitesine dair ifadeler bulunmaktadır. Buradaki dilsel aralıklı ölçek ifadeleri ise; çok kötü, kötü, orta, iyi, çok iyi olarak belirlenmiştir. Üçüncü bölümde ise katılımcılara eğitim, yaş, cinsiyet, medeni durum gibi demografik sorular yöneltilmiştir. Anket yapılmadan önce 30 katılımcıya pilot uygulama yapılarak sorularda

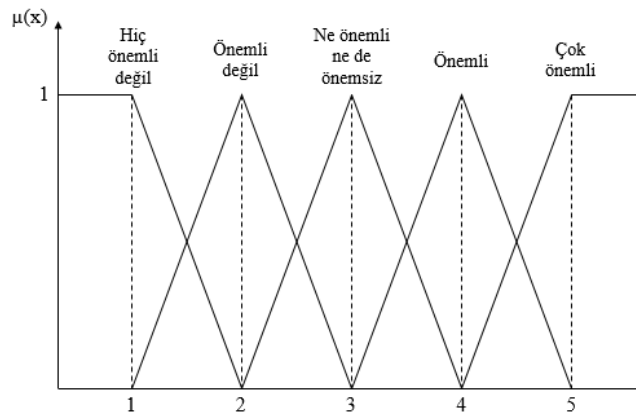
herhangi bir anlaşmazlığın olup olmadığı kontrol edilmiştir.

Anketten toplanan veriler bulanık mantık yaklaşımı ile bulanık sayılara dönüştürüldükten sonra ortalamaları hesaplanarak durulaştırma işlemi yapılmıştır. Bu sayede beklenen ve algılanan hizmet arasındaki kalite boşluklarının hangi boyutlarda olduğu bulunmuştur. Bulanık Servqual Modelinin nasıl uygulandığı ve değerlendirmenin nasıl analiz edildiği aşağıda detaylı bir şekilde anlatılmıştır. Anlatımı kolaylaştırmak adına ölçekte kullanılan ifadeler birer kod tanımlanmıştır. Bu kodlar ve bu kodlara karşılık gelen ifadeler Tablo 2'de gösterilmiştir.

Anket formunun birinci bölümünde katılımcılardan hastaneden nasıl bir hizmet beklediklerini ifade etmeleri istenmiştir. Beklentilerin ölçümünde kullanılan dilsel değişkenler için Bilişik vd.'nin (2013) önermiş olduğu çalışmadan esinlenilerek [1,5] aralığındaki üçgensel bulanık sayılardan yararlanılmıştır. Katılımcıların hizmet beklentilerini ölçmede kullanılan dilsel değişkenler ve bu değişkenlere karşılık gelen bulanık sayılar Tablo 3'te, bu bulanık sayıların dilsel değişkenlere ait üyelik fonksiyonları Şekil 2'de verilmiştir.

Tablo 3. Beklentiler İçin Dilsel Değişkenler ve Bulanık Sayılar

Dilsel Değişkenler	Bulanık Sayılar
Hiç önemli değil	(1,1,2)
Önemli değil	(1,2,3)
Ne önemli ne de önemsiz	(2,3,4)
Önemli	(3,4,5)
Çok önemli	(4,5,5)



Şekil 2. Beklentiler İçin Dilsel Değişkenlere Ait Üyelik Fonksiyonları

Ankete katılanların hizmet beklentileri için cevapladığı dilsel değişkenler üçgensel bulanık sayılara çevrildikten sonra Stefano vd.'nin (2015) çalışması dikkate alınarak aşağıdaki formül aracılığı ile bulanıklaştırılan her ifade

ve boyuta ait bulanık sayıların ortalaması alınmıştır. Burada MA_{ei} tüm katılımcıların ortalama hizmet kalite beklentisini; A_{ein} bulanık sayısı n. hizmet ifadesi için i. katılımcının hizmet beklentisini; N ise ankete

katılan toplam katılımcı sayısını ifade etmektedir.

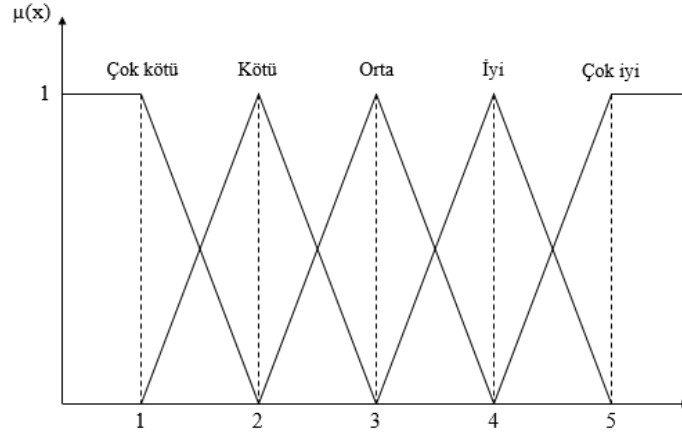
$$MA_{ei} = \frac{\sum_{1}^n A_{ein}}{N}$$

Anket formunun ikinci bölümünde Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nden aldıkları hizmeti

değerlendirmeleri istenmiştir. Bu değerlendirmede de Bilişik vd.'nin (2013) önermiş olduğu çalışmada algıların ölçümü için kullanılan dilsel değişkenler ve [1,5] aralığındaki üçgensel bulanık sayılardan yararlanılmıştır. Katılımcıların hizmet algılarına ait dilsel değişkenler ve bu değişkenlere karşılık gelen bulanık sayılar Tablo 4'te, bu bulanık sayıların dilsel değişkenlere ait üyelik fonksiyonları Şekil 3'te verilmiştir.

Tablo 4. Algılar İçin Dilsel Değişkenler ve Bulanık Sayılar

Dilsel Değişkenler	Bulanık Sayılar
Çok kötü	(1,1,2)
Kötü	(1,2,3)
Orta	(2,3,4)
İyi	(3,4,5)
Çok iyi	(4,5,5)



Şekil 3. Algılar İçin Dilsel Değişkenlere Ait Üyelik Fonksiyonları

Ankete katılanların hizmet algıları için cevapladığı dilsel değişkenler üçgensel bulanık sayılara çevrildikten sonra Stefano vd.'nin (2015) çalışması dikkate alınarak aşağıdaki formül yardımıyla bulanıklaştırılan her ifade ve boyuta ait bulanık sayıların ortalaması alınmıştır. Burada MA_{pi} tüm katılımcıların ortalama hizmet kalite algısı; N ankete katılan toplam katılımcı sayısını; A_{pin} bulanık sayısı n . hizmet ifadesi için i . katılımcının hizmet algısını ifade etmektedir.

$$MA_{pi} = \frac{\sum_{1}^n A_{pin}}{N}$$

Hesaplanan beklenti ve algı ifadelerinin ortalamaları bulunduktan sonra bu değerler için durulaştırma işlemi yapılmıştır. Durulaştırma için literatürde pek çok yöntem olmakla birlikte bu

çalışma için en uygun yöntemin ağırlık merkezi yöntemi olduğuna karar verilmiştir. Yu'nun (2003) yapmış olduğu çalışma göz önünde bulundurularak aşağıdaki formül ile durulaştırma işlemi yapılmıştır;

$$\text{Ağırlık Merkezi (Durulaştırma)} = ((a_3 - a_1) + (a_2 - a_1)) / 3 + a_1$$

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmanın bu bölümünde 248 katılımcıdan toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Verilerin toplanmasında kullanılan ölçeğin beklenen kalite için 0.90 algılanan kalite için ise Chronbach Alpha katsayısının 0.97 olduğu gözlemlenerek güvenilir veriler olduğu tespit edilmiştir. Verilere uygulanan analizler sonucunda elde edilen bulgular aşağıda tablolar ve açıklamalarıyla verilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımları

Cinsiyet	F	%	Küm. %
Erkek	138	55,65	55,65
Kadın	110	44,35	100
Toplam	248	100	

Tablo 5'te araştırmaya katılan 248 kişinin cinsiyet dağılımına bakıldığında %55,65'inin (138) erkek, %44,35'inin ise (110) kadın olduğu görölmektedir. Bu durum cinsiyet bakımından iyi bir örnekleme dağılımının göstergesidir.

Tablo 6. Katılımcıların Yaş Durumu

Yaş	F	%	Küm. %
18-24	25	10,08	10,08
25-34	81	32,66	42,74
35-49	88	35,48	78,22
50-64	46	18,55	96,77
65 ve Üstü	8	3,23	100
Toplam	248	100	

Tablo 6'da araştırma örnekleminin yaş dağılımı yer almaktadır. Bu dağılım incelendiğinde, katılımcıların %10,08'inin (25 kişinin) 18-24 yaş aralığında, %32,66'nın (81 kişinin) 25-34 yaş aralığında, %35,48'inin (88 kişinin) 35-49 yaş aralığında, %18,55'inin (46 kişinin) 50-64 yaş aralığında, %3,23'ünün (8 kişinin) 65 yaş ve üzeri olduğu görölmektedir. Dağılımın orta yaşlarda daha yoğun, küçük ve büyük yaş segmentinde ise az olması örneklemin toplumsal demografiğe uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 7. Katılımcıların Medeni Durumu

Medeni Durum	F	%	Küm. %
Evli	166	66,94	66,94
Bekâr	82	33,06	100
Toplam	248	100	

Katılımcıların medeni durum dağılımları Tablo 7'de verilmiş olup, %66,94'ünün (166 kişinin) evli ve %33,06'nın (82 kişinin) bekar olduğu görölmektedir. Bu dağılımda katılımcıların büyük bir kısmının evli olması örneklemin toplumsal demografiğe uygun olma düşüncesini güçlendirmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Eğitim Durumu

Eğitim Durumu	F	%	Küm. %
İlkokul	12	4,84	4,84
Orta Okul	21	8,46	13,30
Lise	68	27,42	40,72
Ön Lisans	36	14,52	55,24
Lisans	89	35,89	91,13
Lisansüstü	22	8,87	100
Toplam	248	100	

Tablo 8'de katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde %4,84'ünün (12 kişinin) ilkokul mezunu, %8,46'sının (21 kişinin) ortaokul mezunu, %27,42'sinin (68 kişinin) lise mezunu, %14,52'sinin (36 kişinin) ön lisans mezunu, %35,89'unun (89) kişinin) lisans mezunu,

%8,87'sinin (22 kişinin) lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir. Bu bulgular, verilerin yüksek eğitilmiş kişilerden toplandığına işaret etmektedir.

Ankete katılanların aylık gelir durumlarına bakıldığında, %30,24'ünün (75 kişi) 0-2500 TL

gelir aralığında, %18,95'inin (47 kişi) 2501-3500 TL gelir aralığında, %14,51'inin (36 kişi) 3501-4500 TL gelir aralığında, %18,15'inin (45 kişi) 4501-600 TL gelir aralığında, %18,15'inin (45 kişi) 6001 TL ve üzeri geliri olduğu tespit edilmiştir. Bu dağılım Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9. Katılımcıların Gelir Durumu

Gelir Durumu	F	%	Küm. %
0-2500 TL	75	30,24	30,21
2501-3500 TL	47	18,95	49,19
3501-4500 TL	36	14,51	63,70
4501-6000 TL	45	18,15	81,85
6001 TL ve üstü	45	18,15	100
Toplam	248	100	

Bu örneklemedeki katılımcıların dilsel ifadelerle vermiş olduğu cevaplar bulanık sayılara dönüştürülerek bulanık beklenti ve algı değerleri elde edilmiş sonrasında bu değerler arasındaki fark hesaplanarak bulanık boşluk değerleri bulunmuştur. Bulanıklığın giderilmesi ve daha net anlaşılması adına durulaştırma işlemi yapılarak beklenti, algı ve boşluk değerlerine ulaşılmıştır. Durulaştırma işlemi sonucunda hesaplanan algı değerlerinin yüksek olması alınan hizmetten katılımcıların memnun kalması, değerin düşük çıkması alınan hizmetten memnun kalınmadığını göstermektedir. Beklenti ve algı arasındaki fark sonucu oluşan boşluk değerinin fazla olması katılımcı beklentilerinin karşılanmadığını, bu boşluğun oluşmaması ya da pozitif değerli olması alınan hizmetin beklentiyi karşıladığı anlamına gelmektedir. Bu kısımda 248 katılımcıdan toplanan anket verilerinin analizi sonucunda elde edilen Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinin hizmet kalitesine ait bulanık Servqual ölçüm sonuçları Tablo 10'da gosterilmiştir.

Tablo 10'da verilen Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesine ait bulanık Servqual ölçüm sonuçları incelendiğinde her ifadenin belli bir boşluk değerine olduğu ve bu nedenle katılımcıların hizmet beklentilerinin tam olarak karşılanmadığı anlaşılmaktadır. Hizmet kalite boyutları kendi aralarında değerlendirildiğinde en yüksek boşluk değerinin -0.98 ile heveslilik boyutu olduğu, bunu sırasıyla -0.87 ile güvence boyutu, -0.82 ile güvenilirlik boyutu, -0.80 ile empati boyu ve -0.74 ile fiziksel özellikler boyutunun izlediği görülmektedir.

Heveslilik boyutunun en yüksek boşluk değerine sahip ifadesi ise -1.02 boşluk değerine sahip olan H₄ kodlu "Hasta veya yakınının görüş ve Şikayetlerinin önemsenmesi" ifadesidir. Bu boşluk değeri göz önüne alındığında katılımcıların görüş

ve Şikayetlerinin yeteri kadar dikkate alınmadığını düşündükleri söylenebilir. Heveslilik boyutu altında -1.00 ile ikinci en yüksek boşluk değerine sahip ifade H₂ koduyla "Hastane çalışanlarının hastalara yardımsever ve içten davranması" ifadesidir. Yine bu boşluk değeri dikkate alınarak hastane personelinin samimi ve yardımsever olma hususunda katılımcıların beklentilerinin algılarından daha yüksek olduğu söylenebilir.

Boyutlar arasında en yüksek ikinci boşluk değeri güvence boyutu olmakla birlikte bu boyutta yüksek boşluk değerin oluşmasına neden olan GV₁ ve GV₄ kodlarına ait "Personelin tutum ve davranışlarının daima kibar olması ve güven vermesi" ile "Bulaşıcı hastalıklara karşı gösterilen özen" ifadeleridir. -0.98 ile aynı kalite boşluk değerine sahip olan bu ifadelerde katılımcılar personelin tutum ve davranışlarının bekledikleri kadar kibar olmadıklarını ve güven vermediklerini buna ek olarak bulaşıcı hastalıklara karşı gösterilen özenin beklentilerinden daha az olduğunu ifade ettikleri görülmektedir.

Bulanık Servqual ölçüm bulgularına göre, boyutlar arasında en düşük kalite boşluk değeri fiziksel özellikler boyutuna aittir. Bu boyut ve barındırdığı ifadeler, beklentiyi tam olarak karşılamamasına rağmen katılımcıların beklentilerine en yakın boyut ve ifadeler olarak dikkatleri çekmektedir. Bu boyut altında en düşük kalite boşluğu F₂ kodlu "Hastane binasının görüntü açısından düzgün ve hijyenik olması" ifadesindedir. Söz konusu ifadenin boşluk değeri -0.59'dur. Hastane binasının düzgün ve temiz olması katılımcıların aldıkları hizmet beklentilerine en yakın ifadedir. Bu boyut için ikinci kalite boşluk değeri -0.65 ile F₃ kodlu "Hastane personelinin temiz ve düzgün görünlü olması" ifadesidir. Katılımcılar bu ifadede personelin bekledikleri kadar temiz ve

düzgün görünmediklerini fakat hizmet beklenti ve algıları arasında büyük bir fark olmadığını ifade etmişlerdir. (Tablo 10)

Tablo 10. Alanya Eğitim ve Araştırma Hastanesinin Bulanık Servqual Ölçüm Sonuçları

İfade	Bulanık Beklenti	Bulanık Algı	Bulanık Boşluk	Beklenti	Algı	Boşluk
<u>Fiziksel Özellikler</u>				4.39	3.65	-0.74
F ₁	(3.76, 4.76, 4.98)	(2.83, 3.82, 4.62)	(-0.93, -0.94, -0.37)	4.50	3.76	-0.75
F ₂	(3.67, 4.67, 4.98)	(2.93, 3.92, 4.69)	(-0.74, -0.75, -0.29)	4.44	3.85	-0.59
F ₃	(3.76, 4.76, 5.00)	(2.94, 3.92, 4.71)	(-0.83, -0.84, -0.29)	4.51	3.85	-0.65
F ₄	(3.24, 4.23, 4.84)	(2.23, 3.12, 4.01)	(-1.01, -1.11, -0.83)	4.10	3.12	-0.98
<u>Güvenilirlik</u>				4.53	3.71	-0.82
G ₁	(3.73, 4.73, 4.99)	(2.92, 3.91, 4.69)	(-0.81, -0.82, -0.30)	4.49	3.85	-0.64
G ₂	(3.96, 4.96, 5.00)	(2.78, 3.74, 4.55)	(-1.18, -1.22, -0.45)	4.64	3.69	-0.95
G ₃	(3.59, 4.59, 4.95)	(2.80, 3.78, 4.60)	(-0.78, -0.80, -0.35)	4.37	3.73	-0.65
G ₄	(3.88, 4.88, 5.00)	(2.82, 3.80, 4.61)	(-1.06, -1.09, -0.39)	4.59	3.74	-0.85
G ₅	(3.83, 4.83, 5.00)	(2.64, 3.61, 4.42)	(-1.19, -1.22, -0.57)	4.55	3.56	-1.00
<u>Heveslilik</u>				4.39	3.41	-0.98
H ₁	(3.72, 4.72, 4.99)	(2.66, 3.63, 4.44)	(-1.06, -1.09, -0.55)	4.48	3.58	-0.90
H ₂	(3.59, 4.59, 4.99)	(2.47, 3.43, 4.28)	(-1.12, -1.17, -0.71)	4.39	3.39	-1.00
H ₃	(3.56, 4.56, 4.98)	(2.45, 3.41, 4.27)	(-1.11, -1.15, -0.71)	4.37	3.38	-0.99
H ₄	(3.49, 4.49, 4.96)	(2.40, 3.33, 4.18)	(-1.09, -1.16, -0.78)	4.32	3.30	-1.02
<u>Güvence</u>				4.38	3.52	-0.87
Gv ₁	(3.61, 4.61, 4.98)	(2.53, 3.48, 4.31)	(-1.08, -1.14, -0.67)	4.40	3.44	-0.96
Gv ₂	(3.80, 4.80, 5.00)	(2.72, 3.69, 4.53)	(-1.07, -1.10, -0.47)	4.53	3.65	-0.88
Gv ₃	(3.13, 4.10, 4.72)	(2.39, 3.34, 4.22)	(-0.74, -0.77, -0.50)	3.99	3.32	-0.67
Gv ₄	(3.91, 4.91, 5.00)	(2.75, 3.71, 4.49)	(-1.16, -1.20, -0.51)	4.61	3.65	-0.96
<u>Empati</u>				4.28	3.48	-0.80
E ₁	(3.64, 4.64, 4.96)	(2.83, 3.80, 4.60)	(-0.82, -0.84, -0.36)	4.42	3.75	-0.67
E ₂	(3.63, 4.63, 4.99)	(2.63, 3.59, 4.42)	(-1.00, -1.04, -0.57)	4.42	3.55	-0.87
E ₃	(3.39, 4.39, 4.93)	(2.45, 3.41, 4.28)	(-0.93, -0.98, -0.65)	4.23	3.38	-0.85
E ₄	(3.06, 4.06, 4.69)	(2.42, 3.37, 4.23)	(-0.65, -0.69, -0.46)	3.94	3.34	-0.60
E ₅	(3.6, 4.60, 4.96)	(2.47, 3.40, 4.23)	(-1.12, -1.20, -0.73)	4.39	3.37	-1.02

Fiziksel özellikler boyutundan beklentilere en yakın ikinci en düşük boyut empati boyutudur. Bu boyut incelendiğinde -0.60 ile en düşük kalite boşluk değerine sahip olan ifade E₄ koduna ait "Hastane personelinin hastaların özel istekleri ve gereksinimlerine karşı hassas davranması" ifadesidir. Dolayısıyla ankete katılan kişiler personelin hastaların özel arzu ve ihtiyaçlarını tam olarak karşılayamasa bile beklentilerine oldukça yakın bir değer olduğu görülmektedir. Empati boyutu için ikinci en düşük kalite boşluk değerine sahip ifade -0.67 ile E₁ koduna ait

"Hastaların şahsi ve hastalıklarıyla ilgili bilgilerin paylaşılması için gösterilen özen" ifadesidir. Katılımcılar bu ifade ile şahsi bilgilerin ve kayıtların paylaşılmasına karşı özenin beklentiyi karşılamadığını ancak beklenti ve algı arasında büyük fark olmadığını göstermektedir. (Tablo 10)

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde hizmet kavramının anlamı gerek işletmeler gerekse hizmeti alanlar tarafından oldukça önemli hale gelmiştir. Bu sebeple

İşletmeler müşterilerine karşı nasıl bir hizmet verdiklerine dikkat ederken müşteriler de bu hizmeti nasıl aldıklarını değerlendirmektedir. İşletmeler müşterilerine kaliteli bir hizmet sunmayı hedeflerken müşteriler ise kendilerine kaliteli bir hizmet sunulmasını beklemektedirler. Bilhassa sağlık işletmelerinin diğer işletmelere nazaran daha hassas ve dikkatli olması beklenmektedir.

Bu çalışmada Alanya ilçesinde bulunan ve kamuya ait olan Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin hizmet kalitesi bulanık Servqual Modeli ile ölçülerek değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme yapılırken Servqual Modeli bulanık mantık yaklaşımı ile bütünleştirilmiştir. Bunun en önemli nedeni insanların beklenti ve algı şekillerinin öznel olması diğer bir ifadeyle beklenti ve algının kişiden kişiye farklılık göstermesi olarak söylenebilir.

Bu çalışmada, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin hizmet kalitesi değerlendirilmiş olup katılımcıların beyan ettikleri ifadelerle göre yorumlanmıştır. Değerlendirilen bu sonuçların Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin tüm yöneticilerine ve hizmeti alan hastalarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırmada kullanılan veriler çevrimiçi anket tekniği ile toplanmıştır. Toplanan bu verilerden hatasız ve eksiksiz dolduran 248 katılımcının anketi değerlendirilmeye alınmıştır. Verilerin analizi sonucunda katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin sonuçlar incelendiğinde araştırmaya katılan 248 kişinin %55,65'inin erkek, %44,35'inin kadın olduğu; %10,08'inin 18-24 yaş aralığında, %32,66'sının 25-34 yaş aralığında, %35,48'inin 35-49 yaş aralığında, %18,55'inin 50-64 yaş aralığında, %3,23'ünün 65 yaş ve üzerinde olduğu; %66,94'ünün evli ve %33,06'sının bekar olduğu; %4,84'ünün ilkökul mezunu, %8,46'sının ortaokul mezunu, %27,42'sinin lise mezunu, %14,52'sinin ön lisans mezunu %35,89'unun lisans mezunu ve %8,87'sinin lisansüstü mezunu olduğu; %30,24'ünün 0-2500 TL gelir aralığında, %18,95'inin 2501-3500 TL gelir aralığında, %14,51'inin 3501-4500 TL gelir aralığında, %18,15'inin 4501-6000 TL gelir aralığında, %18,15'inin 6001 TL ve üzeri geliri olduğu görülmüştür.

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ne ait bulanık Servqual ölçüm sonuçları incelendiğinde ise, en yüksek boşluk değerinin diğer bir ifadeyle beklentiler ile algılar arasındaki en büyük farkın heveslilik boyutunda olduğu bunu sırasıyla güvence boyutu, güvenilirlik boyutu, empati boyutu ve fiziksel

özellikler boyutlarının takip ettiği görülmüştür. Heveslilik boyutundaki ifadeler incelendiğinde; katılımcılar tarafından en büyük kalite boşluğunun hasta veya yakınının görüş ve şikayetlerinin önemsenmesi ve çalışanların hastalara yardımsever ve içten davranması ifadelerinde olduğu anlaşılmıştır. Katılımcılar görüş ve şikayetlerinin önemsenmesi ve personelin yardımsever ve samimi davranması hususunda yüksek hizmet beklentisi içinde bulunmuşlardır. En düşük kalite boşluğunun diğer bir ifadeyle beklentiye en yakın hizmet kalitesi boyutunun fiziksel özellikler boyutu olduğu görülmektedir. Bu boyut altında katılımcıların beklentilerine en yakın ifadeler; hastane binasının görüntü açısından düzgün, hijyenik olması ve hastane personelinin temiz ve düzgün görünümlü olmasıdır. Hastanenin yakın bir tarihte hizmete açılması hastane binasının görüntü açısından düzgün ve hijyenik olma ifadesi ile ilgili sonuçların oluşmasında en önemli faktör olarak düşünülmektedir.

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ne ait hizmet kalitesi genel olarak değerlendirildiğinde hiçbir ifadenin katılımcı beklentisini tam olarak karşılamadığı ve alınan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasındaki farklardan dolayı kalite boşluk değerlerinin oluştuğu görülmektedir. Söz konusu hastanenin kısıtlı olanaklarla çeşitli branşlarda aralıksız hizmet verme gayreti, oluşan bu kalite boşluklarının en önemli sebebi olabilir.

Literatürde sağlık sektöründe bulanık Servqual Modeli ile hizmet kalitesi ölçümü yapan çok az sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Bununla birlikte bulanık Servqual Modelinin birçok farklı sektörde hizmet kalitesinin ölçümünde kullanıldığı görülmüştür. Chou vd. (2011) uluslararası bir havayolunun hizmet kalitesini, Li ve Zhou (2012) Çin'de perakendecilerin sunduğu hizmet kalitesini, Firuzan vd. (2012) toplu taşıma hizmetlerinin hizmet kalitesini, Charles vd. (2013) Malezya'daki bankaların hizmet kalitesini, Stefano vd. (2015) Brezilya otel endüstrisindeki hizmet kalitesini bulanık Servqual Modeli ile değerlendirmişlerdir. Sağlık işletmelerinin hizmet kalitesi ile ilgili yapılan önceki çalışmalar incelendiğinde bu çalışmadaki gibi hasta beklentilerinin tam olarak karşılanmadığı görülmektedir. Savaş ve Kesmez (2014) aile sağlık merkezlerinin hizmet kalitesini Servqual ölçeği ile değerlendirerek en yüksek kalite boşluk değerlerini sırasıyla fiziksel özellikler, empati, heveslilik, güven ve güvenilirlik boyutları olarak saptamışlardır. Behdioğlu vd. (2017) hastane hizmet kalitesini bu çalışmada olduğu gibi bulanık Servqual Modeli ile değerlendirmiş olup bu çalışmadan farklı olarak en yüksek hizmet kalite

boşluğunun fiziksel özellikler boyutunda olduğunu, bunu sırasıyla heveslilik, güvenilirlik, güvence ve empati boyutlarının izlediğini tespit etmişlerdir. Bu çalışmada ise fiziksel özellikler boyutunun çok daha düşük boşluk değerine sahip olduğu bir diğer ifade ile memnuniyetin en fazla olduğu ve bu nedenle Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin diğer kuruluşlara nazaran bu konuda daha fazla beklentiyi karşılayarak ön plana çıktığı görülmektedir. Bu çalışma sonucunda elde edilen bulguların günümüzde önemi daha da artmış olan sağlık sektöründe hizmet kalitesi ile ilgili uygulamalara dikkat çekmesi ve ileride yapılacak olan çalışmalara ışık tutması beklenmektedir. Bulanık Servqual Modeli ile ilgili Türkiye'de çok az sayıda çalışma yapılmış olup bundan sonraki süreçte bu tür çalışmaların artacağı düşünülmektedir. Bu modelin kullanıldığı çalışmalarda farklı bulanıklaştırma yöntemleri kullanılabilmeyle birlikte bu araştırmada üçgen tip üyelik fonksiyonunun kullanımı tercih edilmiştir. İleride yapılacak çalışmalarda uygulayıcılar, fark yaratmak ve modeli geliştirmek adına gaussian üyelik fonksiyonu veya yamuk üyelik fonksiyonundan da faydalanabilir. Bu sayede literatüre farklı bakış açıları kazandırılarak hizmet kalitesine ait boşluklar azaltılabilir ya da giderilebilir. Yapılan bu çalışmanın sonuçlarına dayanarak Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastane yöneticilerinin beş kalite boyutuna ait boşlukların iyileştirilmesi için gerekli girişimlerde bulunması tavsiye edilmektedir. Böylelikle kalite boşluk değerleri giderilerek hasta beklentilerini karşılama konusunda daha iyi bir konuma gelebilecekleri düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Behdioğlu, S., Acar, E. ve Burhan, H.A. (2017), "Evaluating Service Quality By Fuzzy Servqual: A case Study In A Physiotherapy and Rehabilitation Hospital", *Total Quality Management & Business Excellence*, cilt. 30 No. (3-4), s. 301-319.
- Bilişik, Ö. N., Erdoğan, M., Kaya, İ. ve Baraçlı, H. (2013). "A Hybrid Fuzzy Methodology To Evaluate Customer Satisfaction In a Public Transportation System For Istanbul", *Total Quality Management & Business Excellence*, cilt. 24 No. (9-10), s. 1141-1159.
- Charles, V., Kumar, M., ve Suggu, S. (2013), "Adapting Fuzzy Linguistic Servqual Model: A Comparative Analysis of Bank Services", *Middle-East Journal of Scientific Research*, cilt. 18 No.8, s. 1119-1132.
- Chou, C. C., Liu, L. J., Huang, S. F., Yih, J. M. ve Han, T. C. (2011), "An Evaluation Of Airline Service Quality Using The Fuzzy Weighted Servqual Method", *Applied Soft Computing*, cilt. 11 No.2, s. 2117-2128.
- Çağhyan, V. (2017), "Sağlık Kurumlarında Hizmet Kalitesi Analizi: Tıp Fakültesi Hastanesi Örneği", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, No. 37, s. 254-264.
- Demir, S. (2008). *Hastane Hizmet Kalitesi Algılarında Farklılaşmaya Yol Açan Sebeplerin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze.
- Devebakan N. ve Aksaraylı M. (2003), "Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt. 5 No.1, s. 38-54.
- Firuzan, A. R., Alpaykut, S., ve Kuvvetli, Ü. (2012), "Bulanık Servqual Yaklaşımıyla Toplu Taşımada Kalitenin Ölçülmesi", *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s. 79-94.
- Ghobadian, A., Speller, S. ve Jones, M. (1994), "Service Quality: Concepts and Models", *International Journal of Quality & Reliability Management*, cilt. 11 No. 9, s. 43-66.
- İşık, O., Tengilimoğlu, D., Akbolat, M. (2011), "Measuring health care quality with the Servqual method: a comparison in public and private hospitals", *Journal of Society for development in new net environment in B&H*, cilt. 5, No. 6, s. 1921-1930.
- Karahan, A. (2019). *Bulanık Kalite Fonksiyon Göçerimi İle Bir Üniversite Hastanesinde Hizmet Kalitesinin Geliştirilmesi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Kayral, İ. H. (2015), *Beklenen-Gerçekleşen-Algılanan Hizmet Kalitesi ve Sağlık Hizmetlerinde Çok Boyutlu Kalite*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kozak, N., Özel, Ç. H. ve Karagöz Yüncü, D. (2014), *Hizmet Pazarlaması*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Li, Y. ve Zhou, S. (2012), "Using Fuzzy Measures to Assess Retailers' Satisfaction Values With Servqual Scales", *Advances in Information Sciences and Service Sciences*, cilt. 4 No. 21, s. 231-240.
- Lin, H. (2010), "Fuzzy Application In Service Quality Analysis: An Empirical Study", *Expert Systems with Applications*, cilt. 37 No. 1, s. 517-526.
- Lobo, I. ve Zairi, M. (1999), "Competitive Benchmarking In The Air Cargo Industry: Part II", *Benchmarking: An International Journal*, cilt. 6 No. 3, s. 220-238.
- Mavi, M. (2019). *ISO 9126 Kapsamında Yazılım Hizmet Kalitesinin Servqual ve Ahp Tabanlı*

- Analizi: Belediye Yönetim Bilgi Sistemleri Üzerine Bir Araştırma.* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Murat, G. ve Çelik, N. (2007), "Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi İle Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: *Bartın Örneği*", *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, cilt.3 No. 6, s. 1-20.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, cilt.49 No.4, s. 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. ve Zeithaml, V.A. (1988), "Servqual: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, cilt.64 No.1, s. 12-40.
- 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*, cilt.9 No. 3, s. 37-55.
- Robledo, M.A. (2001), "Measuring and Managing Service Quality: Integrating Customer Expectations", *Managing Service Quality: An International Journal*, cilt. 11 No. 1, s. 22-31.
- Ruyter, K. ve Wetzels, M. (1997), "On The Perceived Dynamics of Retail Service Quality", *Journal of Retailing and Consumer Services*, cilt. 4 No. 2, s. 83-88.
- Savaş, H., & Kesmez, A. G. (2014), "Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi: Aile Sağlığı Merkezleri Üzerine Bir Araştırma", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, cilt. 17, s. 1-13.
- Saydan, R. ve İzci, F. (2013), "Algılanan Hizmet Kalitesi Kurumsal İmaj ve Sadakat İlişkisi (Van Bölge Hastanesi Uygulaması)", *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, cilt. 14 No. 1, s. 199-219.
- Sevimli, S. (2006). *Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama.* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Stefano, N. M., Filho, N. C., Barichello, R. ve Sohn, A. P. (2015), "A fuzzy Servqual Based Method For Evaluated of Service Quality In The Hotel Industry", *Procedia CIRP*, cilt. 30, s. 433- 438.
- Şahinli, S. ve Tarım, M. (2020), "Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü: Sistemik Bir Derleme Çalışması", *Journal of Healthcare Management and Leadership*, No.1, s. 1-14.
- Wang, Y., Luor, T., Luarn, P. Ve Lu, H. (2015), "Contribution and Trend to Quality Research—A Literature Review of SERVQUAL Model From 1998 to 2013", *Informatica Economică*, cilt. 19 No. 1, s. 34-45.
- Webster, C. (1995), "Marketing Culture and Marketing Effectiveness In Service Firms", *Journal of Services Marketing*, cilt. 9 No. 2, s. 6-21.
- Yıldız, S. M. (2009), "Katılıma Dayalı Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Modelleri", *Ege Akademik Bakış*, cilt. 9 No.4, s. 1213-1224.
- Yiğit, Ş. (2013), *Spor Merkezlerine Katılan Bireylerin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılarının Araştırılması (Gaziantep ili örneği)*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Yu, Z. (2003), *Analyzing Service Quality Via Qfd And Servqual: Applications In Accommodation Services and Distance Learning*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). National University of Singapore, Singapore.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. ve Berry, L.L. (1990), *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*, Free Press, USA.

YAZARLAR

Tuba Bayraktar, Yüksek Lisansını Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında tamamlamıştır. Halen Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü İşletme Anabilim dalı doktora öğrencisidir.

Prof. Dr. Kemal Vatansever, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü öğretim üyesidir. Doktora eğitimini Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında tamamlamıştır. Başlıca araştırma alanları çok kriterli karar verme, yöneylem araştırması ve istatistik uygulamaları üzerinedir. Yazarın araştırmaları İşletme Araştırmaları Dergisi, Decision Science Letters, International Journal of Mathematical, Engineering and Management Sciences gibi dergilerde yayımlanmıştır.