

ÖZET

İTİBAR YÖNETİMİ ALGISI: BİR SAĞLIK KURULUŞU ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans Tezi: İşletme Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. A. Sera ÖZBAŞAR

Nisan 2016, 101 Sayfa

Bu çalışma sağlık kuruluşlarında itibar yönetimi algısını nelerin oluşturduğunu ortaya koyma amacı ile yapılmıştır. Çalışmada literatür taraması ve anket uygulaması yöntemleri seçilerek bu amacın gerçekleştirilmesine çalışılmıştır. Elde edilen sonuçlar sağlık kurumlarında itibar yönetimi algısının hasta, hasta yakını ve çalışanların algılarının ayrı ayrı ölçütler yapılmış ölçümlerin sonucunda istatistiksel açıdan farklı olduğu gözlenmiştir. Çalışmada çalışanlar ile hastalara yönelik uygulanan anket, hastalar ile çalışanların itibar algılarının birbirine paralel şekilde olduğunu ve anlamlı bir şekilde farklılık göstermediğini ortaya koymuştur. İtibarın alt boyutlarının çalışanların ve hastaların yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum gibi özelliklerinden etkilenmediği, çalışmanın sonuçlarından bir diğeridir. Yine çalışmada Bilgilendirme Yeterliliği, İlgisi (Anlaşılabilirlik Çalışması), Güvenilirlik, İletişim ve Fiziki Ortam boyutlarında Hasta ve Çalışan algısı ölçülmüş aralarındaki fark hipotez testine göre yorumlanmıştır. Çalışma kapsamında yapılan araştırmanın katılımcılarının verdiği yanıtlar güvenilirlik ve geçerliliğinin olduğunun kabul edilmesi, çalışmanın sınırlılıkları arasında yer almaktadır.

Anahtar Kelimeler: İtibar, İtibar yönetimi, Kurumsal itibar, İtibar yönetimi algısı.

ABSTRACT

REPUTATION MANAGEMENT PERCEPTION: A HEALTH CARE ORGANIZATION EXAMPLE

Master' Thesis: Business Master of Science

Advisor: Associate Professor A. Sera ÖZBAŞAR

April 2016, 101 Page

The purpose of this study is to show the perception of reputation management in healthcare organizations. To achieve this goal there were used several selected literatures and different survey methods. Results obtained by the inquiry with different measurement criteria for each participant group are showing statistical opinion differences between patients, their relatives and employees about perception of reputation management in health institutions.

Patient and employee's survey results about perception of reputation management exhibits almost the same and parallel view without significant or meaningful differences. Another point of view is that sub dimensions of reputation does not affect the opinion of employees and patients with different personal characteristics like age, gender, education background or marital status. The perception about properties like expectation, sufficient informing and reliability of the patients and employees have been measured in a physical way. The differences between the results has been interpreted on the bases of the hypothesis test. This study within the scope of the answers given by the participants has been accepted as reliable and true with that all results are expected.

Keywords: Reputation, reputation management, organizational reputation, reputation management perception