



RSSS
ISSN:2148-2691

Researcher:

Social Science Studies

(2019) Cilt 7 / Sayı 2, s. 167-176



Kurumsal İtibarın Ölçülmesi: İki Özel Hastane Örneği

Ramazan Özgür ÇATAR¹

Özet

Hastanelerdeki iç ve dış paydaşların kurumsal itibara ilişkin algılamalarının tespit edilmesi ve bu paydaş gruplarının kurumsal itibarla ilgili algılamaları arasında bir fark olup olmadığının belirlenmesi amacıyla bir akredite ve bir akredite olmayan iki hastane paydaşları ile gerçekleştirilen bu çalışma kapsamında; 346 yönetici-çalışan, 384 hasta-hasta yakını ve 83 tedarikçiden veri toplanmıştır. Faktör analizi sonucuna göre paydaşların kurum itibarına yönelik algılamalarının birden fazla alt boyutu içerdiği belirlenmiştir. Özellikle, çalışma ortamı boyutu diğer bileşenlere göre daha ayırt edici algılanmış ve birinci faktörü oluşturmuştur. Toplam varyansın %29'unu açıklayan bu boyutu, %8,6 ile toplumsal sorumluluk, %5,1 ile çalışan kalitesi, %4,8 ile itibar algısı, %4,1 ile finansal sağlamlık %3,6 ile yönetim kalitesi izlemiştir. İç paydaşlar, çalışan kalitesi ve toplumsal sorumluluk alt boyutlarını toplam puan ortalamasının üstünde değerlerle puanlarken, dış paydaşlar ise çalışan kalitesi ve çalışma ortamı alt boyutlarını toplam puan ortalamasının üstünde puanlamışlardır. Görüldüğü gibi kurumsal itibar ve bileşenleri farklı paydaşlar tarafından farklı boyutlarla algılanmaktadır. Farklı paydaşların kurumsal itibarla ilgili farklı bilgilere ihtiyaç duyması ve bu bilgilerin sonucunda kurumla iletişim kurma, kurumu etkileme olasılıkları ve kuruma yönelik algılarının farklılaşması; kurumsal itibarın hangi unsurlara göre oluşturulacağı ve yönetileceği konusunda yöneticilere ışık tutması açısından önemlidir.

Anahtar Kelimeler: İtibar, Kurumsal İtibar, Özel Hastane.

Measuring Of Corporate Reputation: A Sample Of Two Private Hospitals

Abstract

This research is conducted to detect the perception of internal and external stakeholders about the corporate reputation in hospitals, and if these stakeholders have different perceptions about corporate reputation. The scope of the research is 346 administrators and employees, 384 patient and patient's companions, and 83 suppliers who are internal and external stakeholders. According to factor analysis results, it is determined that the perception about corporate reputation includes multi sub-dimensions. Especially, "working condition" dimension is perceived more significantly when compared with other dimensions and it forms first factor. This dimension explains %29 of total variance and the following dimensions are social responsibility %8,6, workforce quality % 5,1, perception of reputation % 4,8, and financial stability % 4,1, administration quality %3,6. It is observed that, internal stakeholders grade "workforce quality" and "social responsibility" sub-dimensions above total point average while

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Marmara Üniversitesi, rocatar@marmara.edu.tr

external stakeholders grade “workforce quality” and “working conditions” sub-dimensions above total point average. It is clear that, corporate reputation and its components are perceived at different dimensions by different stakeholders. Different stakeholders need different kinds of information about corporate reputation. According to this information the probability of their communicating and their perception about the corporate differs and this point is important because it makes a projection for the administrators to choose the facts to establish corporate reputation.

Keywords: Reputation, Corporate Reputation, Private Hospital.

GİRİŞ

Artan rekabet ile birlikte kurumlar, ürün ve hizmet bazında gerçekleştirmekte zorlandıkları farklılaşmayı başka şekillerde yaratmaya çalışmaktadırlar. Kurumlar açısından artık maddi kaynaklar değil, soyut ve elle tutulamayan değerlerin önemi artmaktadır ki bunların en önemlilerinden biri paydaşlar nezdindeki kurumla ilgili algıların tümü olarak tanımlanan “Kurumsal İtibar” ve yönetilmesidir (Sykes 2002).

Kurumsal itibarı tanımlamak ve ölçmek üzere literatürde yer alan yazarların farklı çalışmaları incelendiğinde, itibarı açıklayan birden fazla bileşen üzerinde yoğunlaşıldığı ve kurumsal itibarın bu bileşenler kullanılarak ölçüldüğü görülmektedir (Fombrun 1998). Bu noktada yöneticiler, itibarı oluşturan bu bileşenleri ön plana çıkararak kurumların gelişimleri için ihtiyaç duydukları gücü oluşturmaya çaba göstermelidirler. Bu nedenle, kurumsal itibar bileşenlerinin hangi sosyal paydaşlar tarafından nasıl algılandığını belirlemek, kurumsal itibar yönetiminde görevli yöneticilere kurumlarının değerlerini, misyon ve stratejilerini hangi esaslara göre oluşturacakları konusunda yol gösterici olabilmektedir (Karaköse 2008).

Kurumsal itibarın sağlık hizmet sektöründe ele alınması da ayrıca önem taşımaktadır. Çünkü hizmetin konusu insan sağlığı olduğundan bu sektörde itibarın paydaşlar tarafından nasıl algılandığı daha da önem kazanmaktadır. Bu kurumlardan talep edilen sağlık hizmetlerinin sıklığı ve içeriği, kurumun çalışan ve yönetim kalitesinden, hizmetlerinin güvenilir olup olmamasından, çevresiyle kurduğu iletişimin etkinliğinden ve topluma yönelik sosyal sorumluluk bilincinden etkilenmektedir (Şatır ve Sümer 2006).

Bu bilgiler ışığında bu araştırmanın amacı; hastanelerdeki iç ve dış paydaşların kurumsal itibara ilişkin algılarını tespit etmek ve bu paydaşlar nezdinde oluşan algılamalar arasında bir fark olup olmadığını belirlemektir.

YÖNTEM

Araştırmanın Tipi

Bu araştırma, sağlık kurumlarındaki iç ve dış paydaşların kurumsal itibara ilişkin algılarını tespit etmeye ve bu algılar arasında oluşan farkı belirlemeye yönelik kesitsel tanımlayıcı bir çalışma olarak planlanmıştır. Sağlık kurumlarındaki iç ve dış paydaşların kurumsal itibara ilişkin algılarının tespit edilmesi ve bu paydaş gruplarının kurumsal itibarla ilgili algıları arasında bir fark olup olmadığının belirlenmesi amacıyla literatür

taraması yapılmış ve 5'li likert tipi bir anket kullanılarak betimlenmesine karar verilmiştir.

Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini İstanbul'da faaliyet gösteren özel hastaneler arasında yatak kapasitesi 100'ü aşan hastanelerin iç ve dış paydaşları oluşturmaktadır. Özel hastanelerin bir kısmı uluslararası kuruluşlarca akredite edilmiştir. Akredite olan ve olmayanlar arasından birer tane hastane kura ile seçilmiş ve bu hastanelerin iç ve dış paydaşları ile anket formu üzerinden görüşmeler yapılmıştır. Hastanelerin iç paydaşları olarak yönetici ve çalışanları; dış paydaşlar olarak hastalar, hasta yakınları ve tedarikçileri ile görüşülmüştür.

Veri Toplama Aracı

Verilerin toplanması sırasında kullanılan "Kurumsal İtibar Değerlendirme Ölçeği" Fombrun ve arkadaşları tarafından geliştirilmiş 5'li likert tipinde bir ölçeğin araştırmacı ve alandan 3 akademisyen tarafından sağlık kurumlarına uyarlanmış versiyonudur (Fombrun ve ark 2000).

Pilot ve Uyarlama Çalışması

Akredite olan ve akredite olmayan iki hastanenin iç ve dış paydaşları içinde toplam 200 kişiyi kapsayan pilot çalışmaya ile anket formu yeniden değerlendirilmiş ve araştırmanın uygulamasına geçilmiştir. Pilot uygulamada kullanılan anketin geçerlilik katsayısı (KMO): 0.89 ve güvenilirlik katsayısı Alpha: 0.93 olarak bulunmuştur.

Verilerin Çözümlemesi

Anketlerden elde edilen veriler, Statistical Package for Social Science for Windows (SPSS deneme sürümü) programı kullanılarak bilgisayar ortamına aktarılmış ve verilerin analizinde bu programdan yararlanılmıştır. Ölçümsel ve kategorik değişkenlerin özetlenmesinde ortalama alma ve sıklık teknikleri kullanılmıştır. İkili gruplarda ortalama farkını test etmek için student t testi analizi kullanılmıştır.

Sınırlılıklar

Araştırma; hastanelerin iç ve dış paydaşlarının kurumsal itibara ilişkin görüşleri ile sınırlıdır.

Araştırma; hastanelerin iç ve dış paydaşlarının anket formundaki ifadelere ilişkin cevaplar ile sınırlıdır.

Araştırma; İstanbul ilindeki özel hastaneler arasından kura ile seçilen akredite olan ve olmayan iki hastanenin iç ve dış paydaşlarının görüşleri ile sınırlıdır.

BULGULAR

Tablo 1. Araştırmaya katılanların kurumlarına göre dağılımı

Kurum türü	n	%
Akredite olmayan	285	35,1
Akredite olan	528	64,9
Toplam	813	100,0

Tablo 1’de araştırmaya katılanların %65’inin akredite olan hastane paydaşları, %35’inin ise akredite olmayan hastane paydaşları olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Araştırmaya katılanların paydaş türüne göre dağılımı

Paydaş türü	n	%
İç paydaş	346	42,6
Dış paydaş	467	57,4
Toplam	813	100,0

Tablo 2’de araştırmaya katılanların %57,4’ünün dış paydaş, % 42,6’sının ise iç paydaş olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Araştırmaya katılanların cinsiyete göre dağılımı

Cinsiyet	n	%
Erkek	349	42,9
Kadın	464	57,1
Toplam	813	100,0

Tablo 3’de araştırmaya katılanların %57,1’inin kadın, %42,9’unun ise erkek olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Araştırmaya katılanların yaş, meslekte kıdem yılı, kurumda çalışma yılı ve kuruma geliş sayısı ortalamaları

Değişkenler	Ortalama	Standart sapma	En küçük değer	En büyük değer
Yaş	32,16	9,57	15	72
Mesleki Kıdem	6,94	6,84	0,50	41,00
Çalışma Yılı	2,69	2,24	0,50	15,00
Kuruma Geliş Sayısı	9,14	7,11	2,00	30,00

Tablo 4’te araştırmaya katılanların yaş ortalamasının $32,16 \pm 9,57$, mesleki kıdem ortalamasının $6,94 \pm 6,84$ yıl, çalışma yılı ortalamasının $2,69 \pm 2,24$, kuruma geliş sayısı ortalamasının ise $9,14 \pm 7,11$ olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Araştırmaya katılanların kurumsal itibar algısı puan ortalamaları

İtibar Puanları	Ortalama	Standart sapma	En küçük değer	En büyük değer
Toplam puan	3,93	0,47	2,07	5,00
Çalışma Ortamı	3,77	0,69	1,18	5,00
Toplumsal Sorumluluk	3,88	0,65	1,25	5,00
Çalışan Kalitesi	4,21	0,53	1,50	5,00
İtibar Algısı	4,43	0,47	2,00	5,00
Finansal Sağlık	3,75	0,74	1,00	5,00
Yönetim Kalitesi	3,76	0,71	1,33	5,00

Tablo 5’te araştırmaya katılan paydaşların çalışma ortamı puanı ortalamasının $3,77 \pm 0,69$, toplumsal sorumluluk puanı ortalamasının $3,88 \pm 0,65$, çalışan kalitesi puanı ortalamasının $4,21 \pm 0,53$, itibar algısı puanı ortalamasının $4,43 \pm 0,47$, finansal sağlık

puanı ortalamasının 3,75±0,74, yönetim kalitesi puanı ortalamasının 3,76±0,71, toplam puan ortalamasının ise 3,93±0,47 olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Faktör analizi sonucu oluşan ifadeler

İfadeler	Faktörler					
	1	2	3	4	5	6
Kurumda ödüllendirme ve cezalandırmada herkese adil davranıldığını düşünüyorum (ÇO)	0,773					
Kurumda çalışanların kişisel sorunlarına da çözüm aranır (ÇO)	0,766					
Kurumdaki herkesin kişilik haklarına saygı gösterilir (ÇO)	0,743					
Kurumda kişisel gelişim olanakları mevcuttur (ÇO)	0,722					
Kurum çalışanları kuruma yeterince güvenmektedir (ÇO)	0,643					
Kurumdaki çalışanlar arasında güvene dayalı bir işbirliği vardır (ÇO)	0,626					
Çalışanlar birbirlerini kırabilecek söz ve davranışlardan kaçınırlar (ÇO)	0,621					
Çalışanlar eleştiri ve cezalandırma korkusu duymaksızın öneri ve düşüncelerini özgürce ifade edebilirler (ÇO)	0,618					
Kurumun olanaklarından herkesin adil bir şekilde yararlandığı kanısındayım(ÇO)	0,597					
Kurumumu başkalarına çalışılmak için iyi bir yer olarak tavsiye ederim(ÇO)	0,559					
Kurumumuzda çalışanlara ücret dışı bir takım hizmetler sağlanır (kreş, servis, gezi v.s) (ÇO)	0,482					
Kurumda insan yaşamına ve sağlığına yönelik tehditler belirlenir ve önlem alınır (iş kazası, doğal afetler, vb(TS)		0,755				
Kurumumuzun sunduğu sağlık hizmetleri ile toplum sağlığını geliştirici bir rol oynadığını düşünüyorum (TS)		0,673				
Kurumda doğal ortamın korunmasına yönelik çalışmalar yapılır (çevreye karşı duyarlılık) (TS)		0,623				
Sunulan sağlık hizmeti hakkında hasta ve yakınları sürekli olarak bilgilendirilir (TS)		0,587				
Alanımda yeterli olduğumu düşünüyorum (ÇK)			0,776			
Bilgi birikimlerimi ve niteliklerimi geliştirmeye çalışırım (ÇK)			0,707			
İletişim becerilerimin (konuşma, yazı ve beden dili) yeterli olduğunu düşünüyorum (ÇK)			0,636			
Tutum ve davranışlarımla toplumda iyi bir örnek teşkil ettiğimi düşünüyorum (ÇK)			0,499			
Kurumun çevrede iyi bir itibara sahip olması çalışanların motivasyonunu ve iş doyumunu olumlu yönde etkiler(İA)				0,661		
Kurum çalışanlarının alanında yeterli ve nitelikli olması kurumun itibarını olumlu yönde etkiler (İA)				0,623		
Kurumun uygulamalarında etik değerlerin ön planda tutulması kurumsal itibarı yükseltir (İA)				0,566		
Kurumumuz ulaşım yönünden iyi bir konuma sahiptir (FS)					0,776	
Kurumumuz ekonomik yapısıyla bana güven verir (FS)					0,658	
Kurumumuz araç, gereç ve donanım açısından yeterlidir (FS)					0,561	
Kurumda tüm paydaşlarla (yönetici, çalışan ,hasta/yakını,						0,772

tedarikçiler) sürekli işbirliği ve iyi ilişkiler kurulur (YK)						
Kurumun hizmetlerini iyileştirme ve düzeltme çalışmalarında çalışanların da fikir ve düşüncelerinden yararlanır (YK)						0,666
Tüm paydaşlardan gelen yenilikçi ve yaratıcı fikirler değerlendirilir(YK)						0,562
Varyans Açıklama Oranları (%)	28,9	8,6	5,1	4,8	4,1	3,6
Cronbach's Alpha Değerleri	0,90	0,72	0,68	0,62	0,58	0,67

* ÇO: Çalışma ortamı, TS: Toplumsal Sorumluluk, ÇK: Çalışan Kalitesi, İA: İtibar Algısı, FS: Finansal Sağlık, YK: Yönetim Kalitesi

Ölçekte, iç ve dış paydaşların kurumsal itibara ilişkin algılarını ölçmeye yönelik toplam 40 ifade yer almaktadır. Yapılan varimax rotasyonlu faktör analizi sonucu elde kalan 28 madde itibarın boyutları olarak ifade edilen toplam altı boyut ile ilişkilendirilmiştir.

Tablo 7. Araştırmaya katılan paydaşların kurumsal itibara ilişkin algılarının karşılaştırılması

Puanlar	Paydaş	n	Ortalama	ss	t	P*
Toplam Puan	İç paydaş	346	3,82	0,49	5,957	0,000
	Dış paydaş	467	4,02	0,45		
Çalışma Ortamı	İç paydaş	346	3,44	0,73	12,441	0,000
	Dış paydaş	467	4,02	0,54		
Toplumsal Sorumluluk	İç paydaş	346	3,90	0,70	0,622	0,534
	Dış paydaş	467	3,87	0,61		
Çalışan Kalitesi	İç paydaş	346	4,37	0,43	7,810	0,000
	Dış paydaş	467	4,10	0,58		
İtibar Algısı	İç paydaş	346	4,48	0,43	2,382	0,017
	Dış paydaş	467	4,40	0,50		
Finansal Sağlık	İç paydaş	346	3,68	0,80	2,323	0,020
	Dış paydaş	467	3,81	0,69		
Yönetim Kalitesi	İç paydaş	346	3,66	0,75	3,300	0,001
	Dış paydaş	467	3,83	0,67		

*Bağımsız gruplarda t testi kullanılmıştır.

Tablo 7' de araştırmaya katılan iç paydaşların toplam puan ortalamasının 3,82; dış paydaşların toplam puan ortalamasının ise 4,02 olduğu görülmektedir. Yapılan istatistikî analiz sonucunda iç ve dış paydaşların toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($P < 0,05$).

Tablo 8. Araştırmaya katılan iç paydaşların kurumsal itibara ilişkin algılarının kurumlara göre karşılaştırılması

Puanlar	Kurum	n	Ortalama	ss	t	P*
Toplam Puan	Akredite olmayan	121	3,80	0,52	0,541	0,589
	Akredite olan	225	3,83	0,47		
Çalışma Ortamı	Akredite olmayan	121	3,43	0,74	0,253	0,801
	Akredite olan	225	3,45	0,73		
Toplumsal Sorumluluk	Akredite olmayan	121	3,74	0,81	2,917	0,004
	Akredite olan	225	3,98	0,62		

Çalışan Kalitesi	Akredite olmayan	121	4,30	0,50	2,182	0,030
	Akredite olan	225	4,41	0,38		
İtibar Algısı	Akredite olmayan	121	4,37	0,47	3,186	0,002
	Akredite olan	225	4,53	0,40		
Finansal Sağlık	Akredite olmayan	121	3,93	0,75	4,361	0,000
	Akredite olan	225	3,55	0,80		
Yönetim Kalitesi	Akredite olmayan	121	3,73	0,79	1,180	0,239
	Akredite olan	225	3,63	0,73		

*Bağımsız gruplarda t testi kullanılmıştır.

Tablo 8’de akredite olmayan hastanenin iç paydaşlarının toplam puan ortalamasının 3,80; akredite olan hastanenin iç paydaşlarının toplam puan ortalamasının ise 3,83 olduğu görülmektedir. Yapılan istatistikî analiz sonucunda akredite olmayan ve akredite olan hastane iç paydaşlarının toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ($P>0,05$).

Tablo 9. Araştırmaya katılan dış paydaşların kurumsal itibara ilişkin algılamalarının kurumlara göre karşılaştırılması

Puanlar	Kurum	n	Ortalama	ss	t	P*
Toplam Puan	Akredite olmayan	164	3,85	0,39	6,583	0,000
	Akredite olan	303	4,11	0,46		
Çalışma Ortamı	Akredite olmayan	164	3,72	0,50	9,410	0,000
	Akredite olan	303	4,18	0,50		
Toplumsal Sorumluluk	Akredite olmayan	164	3,78	0,55	2,540	0,011
	Akredite olan	303	3,92	0,63		
Çalışan Kalitesi	Akredite olmayan	164	3,93	0,48	5,083	0,000
	Akredite olan	303	4,19	0,61		
İtibar Algısı	Akredite olmayan	164	4,19	0,48	6,794	0,000
	Akredite olan	303	4,51	0,48		
Finansal Sağlık	Akredite olmayan	164	3,95	0,56	3,728	0,000
	Akredite olan	303	3,73	0,74		
Yönetim Kalitesi	Akredite olmayan	164	3,73	0,64	2,351	0,019
	Akredite olan	303	3,88	0,69		

*Bağımsız gruplarda t testi kullanılmıştır.

Tablo 9’da akredite olmayan hastanelerin dış paydaşlarının toplam puan ortalamasının 3,85, akredite olan hastanelerin dış paydaşlarının toplam puan ortalamasının ise 4,11 olduğu görülmektedir. Yapılan istatistikî analiz sonucunda akredite olmayan ve akredite olan hastane dış paydaşlarının toplam puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($P<0,05$).

SONUÇ

Kurumsal itibar alanında çalışan yazarlar, kurumsal itibarın bileşenlerinin ve kurumsal itibar yönetiminin boyutlarının önemini giderek artan bir şekilde vurgulamaktadır. Paydaşların kurumsal itibara yönelik algılamalarının ve bu algılamalar arasında bir farklılık olup olmadığının araştırıldığı bu çalışmada; paydaşların kurum itibarına yönelik algılamalarının birden fazla alt boyutu içerdiği

faktör analizi ile belirlenmiştir. Bu durum, literatürde belirtilen itibarın birçok bileşenden (alt boyuttan) oluştuğu teziyle tutarlılık göstermektedir (Tablo 6). Kurumsal itibarı oluşturan bileşenler kurumun faaliyet gösterdiği sektöre göre farklılık gösterebilmektedir. Wiedmann ve Boecker'da 2005 yılında Almanya'da 3 farklı sektörde yaptıkları çalışma ile itibarın enerji sağlayıcı firmalar için beş, bankalar için yedi ve sigorta şirketleri için sekiz farklı alt boyuttan oluştuğunu ifade etmişlerdir.

Bu çalışmada da kurumsal itibar algısında paydaş nezdinde algılanan alt boyutlar arasında farklılık saptanmıştır. Özellikle çalışma ortamı boyutu diğer bileşenlere göre daha ayırt edici algılanmış ve birinci faktörü oluşturmuştur. Toplam varyansın %29'unu açıklayan bu boyutu, %8,6 ile toplumsal sorumluluk, %5,1 ile çalışan kalitesi, %4,8 ile itibar algısı, %4,1 ile finansal sağlamlık %3,6 ile yönetim kalitesi izlemiştir (Tablo 6). Wiedmann ve Boecker bankalar için "duygusal çekicilik" ve "güvenilirlik" boyutunun, sigorta şirketleri için ise "ürünler ve fiyatlar ile hizmet kalitesi" boyutunun ayırt edici algılandığını ifade etmişlerdir. Luoma ise 2007 yılında kamu kurumlarının itibarının ölçülmesine yönelik yaptığı araştırmada "güvenilirlik" boyutunun ayırt edici olarak öne çıktığını belirtmiştir. İtibar kavramını oluşturan unsurların bu şekilde algılanması, kurumsal değerlerin hangi unsurlara göre oluşturulacağı konusunda yöneticilere ışık tutması açısından önemlidir.

Kurumsal itibarın tanımından yola çıkarak farklı paydaş grupları tarafından farklı algılandığı tespit edilmiştir. İç paydaşlar çalışan kalitesi ve toplumsal sorumluluk alt boyutlarını toplam puan ortalamasının üstünde değerlerle puanlarken, dış paydaşlar ise çalışan kalitesi ve çalışma ortamı alt boyutlarını toplam puan ortalamasının üstünde puanlamışlardır (Tablo 7). Burada ortak paydaşın çalışan kalitesi görünmesine karşın iç paydaşlar için toplumsal sorumluluk, dış paydaşlar için ise çalışma ortamı boyutları önem arz etmektedir. Bu da itibar literatürüne göre, farklı paydaşların kurumsal itibarla ilgili farklı bilgilere ihtiyaç duyduğu ve bu bilgilerin sonucunda kurumla iletişim kurma, kurumu etkileme olasılıkları ve kuruma yönelik algılarının farklılaşması ile örtüşmektedir (Bennet and Kottasz 2000).

Akredite olan ve olmayan hastanelerin iç paydaşlarının kurumsal itibar algıları arasında toplam puan boyutunda farklılık gözlenmemiştir (Tablo 8). Fakat akredite olan hastanelerin dış paydaşlarının kurumsal itibara ilişkin algılamalarının akredite olmayan hastanelerin dış paydaşlarına oranla yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 9). Alt boyutlar da ise; akredite olan hastanelerin iç ve dış paydaşlarının toplumsal sorumluluk, çalışan kalitesi ve itibar algısı boyutlarında puan ortalamaları daha yüksek iken finansal sağlamlık boyutunda akredite olmayan hastanelerin iç ve dış paydaşlarının puan ortalamalarının daha yüksek olması ilgi çekici bir bulgudur (Tablo 8 ve Tablo 9). Bu bulgudan hareketle kurumun akredite olup olmaması iç paydaşların kurumsal itibara ilişkin genel algılarını etkilememekle birlikte kurum çalışanlarının kendilerini daha yeterli görmelerine ve toplumsal sorumluluk alanında kurumlarını daha başarılı bulmalarına, dış paydaşların ise her yönden kurumu daha itibarlı algılamalarını sağladığı düşünülmektedir. Çakır ve arkadaşları da 2014 yılında sağlık sektöründe yaptıkları çalışmada özel hastanelerde çalışanların kurumsal itibar algılarının devlet hastanelerinde ve üniversite hastanelerinde çalışanlara göre yüksek olduğu, nedenin ise

özel sektördeki rekabetin kamu sektöründen daha yoğun olması olarak gösterilmektedir. Araştırma bulgularının yönetim literatüründe de belirtildiği üzere çalışanların mesleki gelişim ve kendilerine güvenlerini sağlayacağı ve akreditasyon sertifikalandırmasının hizmet kullanıcıları arasında kurumun çekiciliği ve cazibesini arttırabileceği, kurumsal itibar algısının iş tatmini ve örgütsel özdeşleşmeyi olumlu yönde etkilediği tezleriyle tutarlılık gösterdiğini söyleyebiliriz (Rooney ve Ostenberg 1999, Deniz ve ark. 2017, Işık ve Zincirkıran 2016).

Kurumsal itibarın ölçülmesi için yapılan bu araştırma sağlık yöneticilerine kendi kurumlarının itibarlarını daha net şekilde anlamaları için yardımcı olabilir. Bu algının onlara kurumsal itibarı korumak ve geliştirmek için hem çalışanlarının istihdamı hem de finansal kaynakları nasıl kullanacaklarına karar vermede yardımcı olabileceği gibi, insan kaynakları, hasta ilişkileri ve halkla ilişkiler departmanları bünyesinde farklı paydaş gruplarına iletilecek mesaj ve kanalları belirleyebilmek için de yardımcı olabileceği öngörülmektedir (Çınaroğlu ve Şahin 2013).

KAYNAKÇA

- Bennett, R. & Kottasz, R. (2000). Practitioner perceptions of corporate reputation: An emprical investigation. *Corporate Communicaitons*, 5(4):224-235.
- Çakır, T., Özmen, A., & Doğan, İ. (2014). The relationship between employees' perceptions towards sectoral reputation and corporate reputation in Health Care Institutions and the effective factors. *Journal of Yasar University*, 9(34), 6083–6098.
- Çınaroğlu, S., & Şahin, B. (2013). Özel ve kamu hastanelerinin algılanan kurumsal itibar ve imaj açısından karşılaştırılması. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 9(18), 283
- Deniz, S. ve ark. (2017). Özel hastane çalışanlarının kurumsal itibar algısının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 20(1): 37-48.
- Fombrun, C. J., et al. (2000). "The Reputation QuotientSM: A multi-stakeholder measure of corporate reputation." *Journal of Brand Management* 7(4): 241-255.
- Fombrun, CJ. (1998). Indices of corporate reputation: An analysis of media rankings and social monitors' ranking. *Corporate Reputation Review*, 1(4):327-340.
- Işık, M., & Zincirli, M. (2016). Kurumsal İtibar İş Tatmini Ve Örgütsel Özdeşleşme Kavramlarının Birbirleriyle İlişkisi Ve Bir Araştırma. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 18(3), 197.
- Karaköse, T. (2008). Reputation management in educational organizations: Suggestion of a new model. *Academic Leadership*, [Electronic Journal], http://www.academicleadership.org/emprical_research/361_printer.shtml adresinden erişildi. (Erişim Tarihi: 16.11.2018)
- Luoma-aho, V. (2007). Neutral reputation and public sector organizations. *Corporate Reputation Review*, 10(2):124-143.
- Rooney, A & van Ostenberg, P (1999). Licensure, Accreditation and Certification: Approaches to Health Services Quality. <https://www.usaidassist.org/sites/default/files/accredmon.pdf> adresinden erişildi. (Erişim Tarihi: 16.11.2018)
- Sykes, S. (2002). Talent, diversity and growing expectations. *Journal of Communication Management*, 7(1):79-86.
- Şatır, Ç. & Sümer, F. (2006). Kurum itibarının bileşenleri üzerine bir araştırma: sağlık hizmeti üreten bir kamu kurumunda iç paydaşlar itibarı nasıl algılıyor? II. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu, Kocaeli.
- Wiedmann, KP. & Boecker, C. (2005). Corporate reputations in different service industries – Resultes of an empirical study in Germany. 2005 International Conference on Services Systems and Services Management, Proceedings of ICSSM'05, 2:1528-1535.