

T.C
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

SİVİL TOPLUM KURULUŞLARINDA
HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ: TÜRK KIZILAY

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Selim GENÇAL

İstanbul
Şubat – 2020

T.C
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

SİVİL TOPLUM KURULUŞLARINDA
HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ: TÜRK KIZILAY

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Selim GENÇAL

Tez Danışmanı
Doç. Dr. Ayfer GEDİKLİ

İstanbul
Şubat, 2020

ÖNSÖZ

Çalışmamın ilk aşamasından sonuçlandığı aşamaya kadar desteğini hiç esirgemeyen ve bilimsel katkıları ile yardımcı olan değerli tez danışmanım Doç. Dr. Ayfer GEDİKLİ'ye, Doç. Dr. Özgür KÖKALAN'a ve tüm değerli hocalarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek Lisans eğitimimi tamamlamam için her zaman maddi ve manevi katkılarını sunmuş olan babam Bayram GENÇAL'a Allah (c.c.)'dan rahmet diliyor, eğitimim süresince her koşulda ve her zaman yanımda olan ve bu süreçte benimle birlikte sabır gösteren sevgili eşim Fatma GENÇAL, emeklerini hiç esirgemeyen değerli annem Gülümser GENÇAL ve aileme ve çalışmamın hazırlanmasında verdikleri destek için Türk Kızılay kurumuna ve çalışma arkadaşlarıma çok teşekkür ederim.

Selim GENÇAL

İSTANBUL - 2020

ÖZET
SİVİL TOPLUM KURULUŞLARINDA
HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ: TÜRK KIZILAY

Selim GENÇAL

Yüksek Lisans, İşletme Yönetimi

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Ayfer GEDİKLİ

Şubat, 2020 - 86 Sayfa

Çalışmanın amacı, sivil toplum kuruluşlarının kısıtları ve diğer kurumlardan farklılıklarını inceleyerek, işletme veya kamu kuruluşlarındaki iyi yönetsel uygulamaların ve anlayışın sivil toplum kuruluşlarına uygunluğunu araştırmak, sivil toplum kuruluşlarında sunulan hizmetlerin ölçülebilirliğini ortaya koymak ve bu çalışmayı Türk Kızılay üzerinde uygulamaktır.

Hizmet alıcılar tarafından Türk Kızılay'dan beklenen hizmet kalitesinin yararlanıcıların hizmet algılarıyla arasında fark var mıdır, varsa bunlar nelerdir gibi sorulara cevap bulunmaya çalışılmıştır. Bu araştırma için hizmet kalitesi ölçeği olarak tasarlanmış ve hizmet kalitesinin tüm alt boyutlarını (fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati) ortaya koyan SERVQUAL ölçeği uygulanmıştır.

Araştırmanın evreni Türk Kızılay'ın hizmetlerinin en az birini deneyimlemiş kişilerden oluşmaktadır ve örneklem olarak basit tesadüfi yöntem uygulanmıştır. Ankete Türkiye'nin her bölgesinden rastsal şekilde 283 kişi katılmıştır. Anketler sonucunda toplanan veriler, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) programı ile incelenmiş ve analiz edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sivil Toplum Kuruluşu, Hizmet Kalitesi, Hizmet, Memnuniyet, Beklenti, Algı

ABSTRACT
**MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY IN NON-
GOVERNMENTAL ORGANISATIONS: TURKISH RED
CRESCENT**

Selim GENÇAL

Master, Business Administration

Thesis Advisor: Assoc. Prof. Dr. Ayfer GEDİKLİ

February -2020, 86 Pages

The purpose of the research is to investigate the constraints and differences of non-governmental organizations, to research if the best practices and intellection in both enterprises and public enterprises convenient for non-governmental organizations, to reveal the measurability of services provided by non-governmental organizations and to implement this research on Turkish Red Crescent.

Hereby tried to find an answer to the questions like, if there is a difference between the expected service quality from Turkish Red Crescent and the service perceptions of service receivers and what are these if any. In this research, SERVQUAL scale is implemented, which is created as service measurement scale and reveals all subdimensions of service quality (physical characteristics, reliability, desirousness, reliance and empathy).

The universe of the research consists of individuals, who have experienced at least one of Turkish Red Crescent's services and simple random sampling has been implemented. From all regions of Turkey, 283 individuals have randomly participated in the survey. Collected datas through the survey have been analyzed with the SPSS (Statistical Package for Social Sciences) program.

Key Words: Non-Governmental Organisation, Service Quality, Service, Satisfaction, Expactation, Perception.

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ.....	ii
ÖNSÖZ	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
TABLolar	ix
ŞEKİLLER.....	xi
KISALTMALAR	xii
BİRİNCİ BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Amacı.....	2
1.2. Araştırmanın Önemi	2
1.3. Araştırmanın Kapsam ve Kısıtları	3
İKİNCİ BÖLÜM.....	4
SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI VE HİZMET KALİTESİNE GENEL BAKIŞ ...	4
2.1. Sivil Toplum Kuruluşları	4
2.1.1. Sivil Toplum ve Sivil Toplum Kuruluşu Kavramı	4
2.1.3. Sivil Toplum Kuruluşlarının Amaçları ve İşlevleri.....	6
2.1.4. STK'ların Hizmet Kalitesi Ölçümünün Önemi.....	7
2.1.5. Ticari İşletmelerle İlgili Metotların Sivil Toplum Kuruluşlarında Uygulanması.....	8
2.2. Sivil Toplum Kuruluşlarında Kalite ve Hizmet Yaklaşımı.....	10
2.2.1. Hizmet Kavramı	11
2.2.2. Kalite ve Hizmet Kalitesi Kavramları	12
2.2.3 Hizmet Kalitesinin Boyutları.....	14

2.2.4. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler	15
2.2.4.1. Hizmeti Alanları Etkileyen Faktörler	16
2.2.4.2. Hizmet Sağlayan Çalışanları Etkileyen Faktörler.....	16
2.2.4.3. Hizmet Alanları ve Hizmet Sağlayanları Etkileyen Faktörler.....	16
2.2.5. Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi	17
2.3. Türk Kızılay ve Faaliyet Alanları	18
2.3.1. Ulusal Afet	19
2.3.2. Kan Hizmetleri	19
2.3.3. Uluslararası Yardımlar	20
2.3.4. Sosyal Hizmetler	20
2.3.5. Sağlık Hizmetleri.....	20
2.3.6. İlk Yardım	21
2.3.7. Eğitim ve Gençlik.....	21
2.3.8. Göç ve Mülteci Hizmetleri	21
2.3.9. Barınma Sistemleri	22
2.3.10. Mineralli Su İşletmeleri.....	22
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	23
YÖNTEM.....	23
3.1. Araştırmanın Metodolojisi.....	23
3.2. Araştırmanın Modeli.....	23
3.3. Veri Toplama Yöntemi	24
3.4. Araştırma Örnekleme Yöntemi.....	24
3.5. Araştırmanın Değişkenleri.....	27
3.6. Veri Analizi ve Kalite Skorlarının Hesaplanması.....	27
3.7. Boyutlar Bazında SERVQUAL Skorlarının Hesaplanması	28
3.8. SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçeği	29

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	32
ARAŞTIRMA BULGULARI	32
4.Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	32
3.9. Katılımcılara Göre Hizmet Kalitesinin Önemi ve Katılımcıların Hizmet Kalitesi Boyutlarına Verdiği Puanların Dağılımı	35
3.10. Katılımcıların Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına ilişkin SERVQUAL Skorları	37
3.11. Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları.....	43
3.12. Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algıların Demografik Özelliklere Göre Dağılımı.....	50
BEŞİNCİ BÖLÜM.....	65
TARTIŞMA VE DEĞERLENDİRME	65
5.1. Sonuç ve Tartışma	65
5.2. Öneriler	67
KAYNAKÇA.....	69

TABLolar LİSTESİ

Tablo 3.1: Kalite Boyutları ve İfadeleri	25
Tablo 4.1: Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımları:.....	32
Tablo 4.2 : Katılımcıların Yaş Aralığı Dağılımları	33
Tablo 4.3: Katılımcıların Medeni Durum Dağılımları	33
Tablo 4.4: Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımları	34
Tablo 4.5: Katılımcıların Gelir Düzeyi Dağılımları	34
Tablo 4.6: Katılımcılara Göre Belirlenen Hizmet Kalitesi Önem Derecesi ve Beklenti Boyutlarına İlişkin Puan Dağılımları.....	35
Tablo 4.7: Katılımcılara Göre Belirlenen Hizmet Kalitesi Önem Derecesi ve Algılama Boyutlarına İlişkin Puan Dağılımları	36
Tablo 4.8: Hizmet Kalitesi Fiziksel Özellikler Alt Boyutu Değerlendirme Dağılımları..	37
Tablo 4.9: Hizmet Kalitesi Güvenilirlik Alt Boyutu Değerlendirme Dağılımları	38
Tablo 4.10: Hizmet Kalitesi Heveslilik Alt Boyutu Değerlendirme Dağılımları	39
Tablo 4.11: Hizmet Kalitesi Güven Alt Boyutu Değerlendirme Dağılımları	40
Tablo 4.12: Hizmet Kalitesi Empati Alt Boyutu Değerlendirme Dağılımları	41
Tablo 4.13: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarının Değerlendirme Dağılımları	42
Tablo 4.14: Fiziksel Özellikler Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları	44
Tablo 4.15: Güvenilirlik Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları	45
Tablo 4.16: Heveslilik Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları	46
Tablo 4.17: Güven Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları	47
Tablo 4.18: Empati Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları.....	48
Tablo 4.19: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarına İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları	49
Tablo 4.20: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarına İlişkin Beklentilerin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması	51

Tablo 4.21: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarına İlişkin Algıların Cinsiyete Göre Karşılaştırılması	51
Tablo 4.22: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarına İlişkin Beklentilerin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması.....	52
Tablo 4.23: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarına İlişkin Algıların Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması	53
Tablo 4.24: Anket Katılımcılarının Hizmet Kalitesi Beklentilerine İlişkin Gelir Düzeyi Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Testi (ANOVA)	54
Tablo 4.25: Anket Katılımcılarının Hizmet Kalitesi Algılarına İlişkin Gelir Düzeyi Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Testi (ANOVA)	56
Tablo 4.26: Anket Katılımcılarının Hizmet Kalitesi Beklentilerine İlişkin Eğitim Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Testi (ANOVA)	57
Tablo 4.27: Anket Katılımcılarının Hizmet Kalitesi Algılarına İlişkin Eğitim Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Testi (ANOVA)	59
Tablo 4.28: Anket Katılımcılarının Hizmet Kalitesi Beklentilerine İlişkin Yaş Aralıklarına Göre Tek Yönlü Varyans Testi (ANOVA)	61
Tablo 4.29: Anket Katılımcılarının Hizmet Kalitesi Algılarına İlişkin Yaş Aralığına Göre Tek Yönlü Varyans Testi (ANOVA)	63

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 4.1: Hizmet Kalitesi Sağlanan STK’larda Fiziksel Özellikler Alt Boyutuna Yönelik Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki Fark	38
Şekil 4.2: Hizmet Kalitesi Sağlanan STK’larda Güvenilirlik Alt Boyutuna Yönelik Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki Fark	39
Şekil 4.3: Hizmet Kalitesi Sağlanan STK’larda Heveslilik Alt Boyutuna Yönelik Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki Fark	40
Şekil 4.4: Hizmet Kalitesi Sağlanan STK’larda Güven Alt Boyutuna Yönelik Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki Fark	41
Şekil 4.5: Hizmet Kalitesi Sağlanan STK’larda Empati Alt Boyutuna Yönelik Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki Fark	42
Şekil 4.6: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarının Değerlendirme Dağılımları	43
Şekil 4.7: Fiziksel Özellikler Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları	44
Şekil 4.8: Güvenilirlik Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları	45
Şekil 4.9: Heveslilik Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları	46
Şekil 4.10: Güven Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları	47
Şekil 4.11: Empati Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları	48
Şekil 4.12: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarına İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları	50

KISALTMALAR

A.e : Aynı eser

A.g.e.: Adı geçen eser

Bkz. : Bakınız

ev. : Çeviren

Ed.: Editör

MCCQ: Meta cognitive cultural intelligence (Üst bilişsel kültürel zekâ)

MCQ: Motivational cultural intelligence (Motivasyonel kültürel zekâ)

S: Sayfa

SS: Sayfa sayıları

SPSS: (Statistic Packets For Social Sciencences) Sosyal Araştırmalar İçin İstatistiksel

Program Paketi

STK: Sivil Toplum Kuruluşu

TDK: Türk Dil Kurumu

YEM: Yapısal Eşitlik Modeli

Vd: Ve Diğerleri

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Günümüzde özellikle ticari amaçlarla faaliyet gösteren sektörlerde artan rekabetin de etkisiyle çok gelişmiş yapılar, gelişmiş teknolojiler, bilinçli tüketiciler gibi önemli etkenler açığa çıkmıştır. Bu etkenler nedeniyle tüm sektörlerde nitelikli ve kaliteli ürün veya hizmet sunmak işletmeler için en önemli gündem halini almaktadır. Bundan dolayı işletmelerin her kademesinde faaliyet gösteren kişiler için kalite kavramı gittikçe daha da önem kazanmaktadır.

Yaşadığımız dönemde hizmet sektörünün önemi her geçen gün daha da artmaktadır ve ürünlerde aranan kalite artık verilen hizmetlerde de aranmaya başlamıştır. Hizmet sektöründe faaliyet gösteren kurumlar da kalite geliştirmeye yönelik faaliyetlerini genişletmişlerdir. Hizmetlerde en önemli rol oynayan etken insan faktörüdür. Hizmet alıcıya kaliteli hizmeti sunacak olan insan faktörü odak noktası olmalıdır. “Ölçemezseniz yönetemezsiniz” anlayışını hayata geçirebilmek için var olan insan kaynağı en etkin şekilde yönetilmeli ve yapılan işler ölçülebilmelidir. Özellikle gönüllülük esasıyla faaliyet gösteren ve topluma menfaat sağlayan sivil toplum kuruluşları (STK) mevcut hallerini görebilmeleri ve ileriye yönelik hedeflerini belirleyebilmeleri için elindeki insan kaynağını başarılı yönetmeli ve sunduğu hizmetin kalitesini ölçülebilmelidir.

Tabi ki STK’lardaki amaç, hizmet işletmelerinin müşterilerini kaybetmemek ve müşteri potansiyelini artırmak hedefi gibi kendi faydalanıcılarını aynı doğrultuda elinde tutmak değildir. Özellikle yardım kuruluşları ihtiyaç sahiplerinin tam aksine azalması yönünde faaliyet gösterirler. Burada esas olan STK’ların kaynaklarını en etkin ve verimli şekilde yönetebilmesidir.

STK’ların ticari işletmeler gibi kar amacıyla faaliyet göstermemeleri veya kamu kurumları gibi farklı kurumlar tarafından denetlenmemesi, kaynakların olması gerektiği şekilde kullanılamamasına neden olabilmektedir. Bu durum da sonrasında faaliyetlerin devamlılığını olumsuz etkilemektedir. Hizmet kalitesinin ölçülmesi, topluma fayda sağlama konusunda çok önemli bir rolü olan STK’ların faaliyetlerinin devamlılığı ve etkinliği için önemli olduğu gibi hizmet faydalanıcılarının

memnuniyetlerinin artması açısından da önemlidir. Bu karşılıklı gelişim aynı zamanda toplumsal gelişime de katkı sağlamaktadır.

STK'ların hizmet kalitelerinin değerlendirilmesine yönelik hazırlanmış olan bu çalışmada örnek olarak Türkiye'nin en eski ve en köklü STK'sı olan Türk Kızılay Derneği üzerinde çalışılmıştır. Türk Kızılay'ın faaliyet yelpazesinin çok geniş olması nedeniyle örneklem mümkün olduğu kadar geniş tutulmaya çalışılmış ve Türkiye'nin her bölgesinde uygulama yapılmıştır.

1.1.Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, STK'larda hizmet kalitesi anlayışının ve prensiplerinin nasıl uygulanabileceğini anlamak, Türkiye'nin en önemli STK'sı olan Türk Kızılay'da bu anlayışın pratiğini görmek ve faydalanıcıların beklentilerinin ne düzeyde karşılandığını tespit etmektir.

Bu çalışmada, faydalanıcıların almış oldukları hizmetin kalitesini değerlendirebilmek ve memnuniyetlerini ölçmek için SERVQUAL yöntemi uygulanmıştır.

1.2.Araştırmanın Önemi

Türk tarihi içerisinde STK'lar her zaman var olmuş kurumlardandır ve günümüzde de toplumumuzun en önemli unsurları arasındadır. Hayatımızın vazgeçilmezi olan STK'lar başta insan olmak üzere birçok maddi kaynağı kullanmaktadırlar. Ayrıca gönüllülük esaslı işlerde genelde ekinlik ve verimliliğin önem taşımadığı anlayışı hakimdir. Ancak STK'lar, başta insan kaynağının ve diğer tüm kaynakların etkin kullanılmasıyla, daha az kaynak tüketimi ile çok daha fazla iyi neticelere ulaşabilirler.

Bu çalışmada, STK zengini olan ülkemizde STK'ların hizmet kalitelerinin ne seviyede olduğu, hangi eksiklikleri barındırdığı, ne tür sorunlarla karşılaştığı, hizmet alıcıların Türk Kızılay'dan beklentilerinin ne olduğu gibi konular üzerinde durulmakta ve eğer varsa geliştirilecek konuların ortaya konması için bir olanak sağlanmaktadır. Ayrıca Türk Kızılay'a hizmet kalitesi politikaları ve koşulları hakkında bir gözlem imkanı sunmaktır.

1.3.Araştırmanın Kapsam ve Kısıtları

Tezin araştırma kısmı için, Türk Kızılay'ın sunduğu hizmetlerden en az birini deneyimlemiş yararlanıcılar üzerinde çalışılmıştır. Bunun için araştırma; kurumun yararlanıcı kitle ile en yakın temas noktalarından olan Göç ve Mülteci Hizmetleri faaliyet alanları, Kan Hizmetleri ve Kızılay Hastaneleri gibi alanlarda yürütülmüştür.

Bu çalışma Türkiye genelinde Türk Kızılay'ın hizmetlerini deneyimlemiş 283 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Her bir katılımcı üzerinde ayrı ayrı ölçüm ve karşılaştırma yapılmıştır.



İKİNCİ BÖLÜM

SİVİL TOPLUM KURULUŞLARI VE HİZMET KALİTESİNE GENEL BAKIŞ

2.1. Sivil Toplum Kuruluşları

Bu bölüm genel olarak Sivil Toplum kavramı ve STK'ların işlevlerinin anlaşılmasını sağlayacaktır. Bunu amaçlayarak ilk olarak çok sayıda STK için geçerli olan esaslar ortaya konulacak, sonrasında STK'ların spesifik özellikleri açıklanacak ve son olarak da STK'larda katma değerin belirlenmesi konusu ele alınacaktır. (Otto vd., 2004: 7)

2.1.1. Sivil Toplum ve Sivil Toplum Kuruluşu Kavramı

Sivil Toplum kavramı tarihsel süreçte belirli dönemlerde ve günümüzde farklı anlamlarda kullanılmış ve belirgin farklılıklar göstermiştir. Tarihsel süreçteki farklı olgu ve olaylar kavramlarla ilişkilendirmiş ve kavramlara yeni anlamlar yüklemiştir. Bununla birlikte, toplumun içerisinde bulunduğu koşullar ve ihtiyaçlar bu kavramın içerisini zamanla değiştirmiş ve yeniden kullanıma sunmuştur. Sivil kelimesi geçmişte askeri (üniformalı) olmayan ve medeni terimleri ile karşılanmaktaydı. Bu terimler dikkate alındığında 'askeri olmayan' yada 'medeni (uygar) toplum' anlamında da kullanıldığı söylenebilir. Buna ek olarak şunu da belirtmek gerekiyor ki, sivil toplum kavramı 'askeri olmayan toplum' veya 'medeni toplum' anlamlarına gelmemektedir. Toplumdaki değişimler sivil toplum kavramının içerdiği öğelerde de değişmelere neden olmaktadır. Bu değişimle birlikte yeni toplumsal gruplar ortaya çıkmaktadır ve bu gruplar sivil toplum içerisinde yer almaktadır. Bu durum, sivil toplumun düzenli ve örgütlü bir yapıya sahip olmaktan ibaret olmadığı, aynı zamanda normatif boyutunun da bulunduğu gerçeğini yansıtmaktadır. Bu nedenle burada esas alınan örgütsel yapıların varlığı değil, belirli değer kodlarının ve davranışların ortaya koyduğu bir kültürel oluşumdur. (Özdaşlı, 2007: 51-53)

Günümüzde ise STK'lar Türkiye'de ve dünyada farklı isimlerle adlandırılmaktadır. Yargı, yasama, yürütme ve medyadan sonra gelen beşinci güç, özel ve konu sektöründen sonra üçüncü sektör olarak tarif edilmektedir. (Yatkın, 2008: 31)

Bugünkü dünyada STK'lar kültürel, ekonomik, siyasal ve toplumsal yaşamın her alanında faaliyet gösterecek kapsamda gelişmektedir. STK'lar temelde çok farklı kavramları içerisinde bulundurmakta ve heterojen bir sektörde faaliyet göstermektedirler. Vakıf, dernek, platform gibi gönüllülük esasına dayalı kuruluşlar olan STK'lar, temelde toplumdaki tüm grupların hiçbir ayırım gözetmeden toplumsal değerler etrafında örgütlendikleri yapılardır ancak çoğunlukla kültürel (özel müzeler, kültürel dernekler), spor, eğitim ve öğretim (ör. devlet dışı kreşler ve gençlik eğitim merkezleri) veya sağlık bakımı ve afet yardımı gibi alanlarda hizmetler sunmaktadırlar. Ayrıca daha geniş bir yelpazede ideolojik oluşumlar, partiler veya sosyal yardımlaşma grupları bulunmaktadır. Tüm bu işlevler göz önünde bulundurulduğunda, STK'ların toplum için ne kadar önemli bir role sahip olduğunu anlamak mümkün olacaktır. (Çaha vd., 2013: 32)

STK alanındaki bu çeşitlilik nedeniyle STK'lar için literatürde tek tip bir kavramsal tanım bulunmamaktadır. Bu nedenle STK teriminin tanımı farklı şekilde özetlenmektedir. STK'larda kurum faaliyetleri neticesinde kar etme yönelimi yoktur. Bir takım görüşler STK'ların kar etmeye yönelik faaliyetler içerisinde bulunmaması gerektiği görüşünü savunurken diğer taraftan STK faaliyetlerinden elde edilecek karların STK üyelerine veya aracılara paylaşılmaması şartıyla, STK'ların kar etmeye yönelik faaliyetler içerisinde bulunabileceği görüşleri de bulunmaktadır. Burada önemli olan ihtiyaca yönelik bir ticari faaliyetin bulunmasıdır. Çünkü kurumun faaliyetleri doğrultusunda yapılacak bir ticari faaliyet çok daha etkili bir performans elde edilmesini sağlayacaktır. (Otto vd., 2004: 7)

2.1.2. Sivil Toplum Kuruluşlarının Sınıflandırılması

Bireyler kendi ilgi ve çıkar alanlarının merkezi olarak gördükleri konularda bir araya gelirler ve organize olarak STK'ları oluştururlar. STK'lar çok geniş bir organizasyon alanını kapsamaktadırlar. Çok geniş bir yelpazeyi oluşturan bu kuruluşlar, içerisinde bulunduğu coğrafyaya, o coğrafya içerisindeki olgu ve olaylara, yönelimleri ve etki

alanlarına göre farklı sınıflandırmalara tabi tutulmuştur. Bu yelpaze; yardım ve refah kurumları, kamu hizmeti aracıları, topluma hizmete ve güçlendirmeye yönelik kuruluşlar, kalkınma kuruluşları, ideolojik gruplar ve iş birliği ağları, hayırseverlik yönelimli kuruluşlar, cemiyet kuruluşları ve buldukları bölgeye özel yönelimleri olan ulusal ve uluslararası düzeyde örgütlenmiş kuruluşlar olarak (Türk Kızılay gibi) genişletilebilir. Bu başlıklar altında çok geniş bir faaliyet alanı bulunmaktadır. Çeşitli misyonerlik grupları, doğal afet ve kazalarda yürütülen kurtarma faaliyetleri, aile planlaması, sağlık ve eğitim çalışmaları, yoksullukla mücadele, siyasal ve ekonomik faaliyetler, spor kulüpleri, kadın örgütleri, dini temelli oluşumlar, insan hakları ve çocuk hakları savunucuları gibi birçok alanda faaliyetler gösterilmektedir. STK'lar bu nedenle daha önce belirtildiği gibi yargı, yasama, yürütme ve medya gibi büyük bir güç, kamu ve özel sektör gibi büyük bir sektör olarak tanılandırılmıştır. Bu durum STK'ların diğerlerine bir alternatifi olarak değil, onların tamamlayıcısı olarak kabul edilir. (Özdaşlı, 2007: 66-69) ve (İnal, 2006: 5)

2.1.3. Sivil Toplum Kuruluşlarının Amaçları ve İşlevleri

Sivil toplum kuruluşları belirtilen geniş yelpazesi nedeniyle küçük ve yerel derneklerden, oldukça geniş ve profesyonel kurumlara kadar son derece farklı yapılardan oluşmaktadır. Bu yapılar farklı terimler altında kavramsallaştırılsa da en yaygın kullanılanı "kar amacı gütmeyen kuruluşlardır. Ayrıca normal STK'lardan farklı olarak hayırsever STK'lar olarak yardım kuruluşları vardır ve bunlar kişilerin hayatlarını olumlu yönde değiştirmeyi amaç edinerek, bu amaca yönelik faaliyet gösterirken herhangi bir karşılık ve maddi çıkar beklemeden kuruluşlardır. Bu kuruluşları farklı kılan onların amaçlarıdır ve en önemli özelliklerinden biri de vergiden muaf olmalarıdır. Kar amacı gütmeyen bir kuruluş olarak nitelendirilmek için gerekli olan unsurlar şunlardır : (İnal, 2006: 9-10)

- Toplum yararına faaliyet göstermesi,
- Kar amacı gütmemesi,
- Resmi makamlara bağının olmaması,
- Kendi kendini yöneten olması,

- İyi organize olmasıdır.

Bütün bunlar göz önünde bulundurulduğunda kar amacı gütmeyen kuruluşların amaçları şu şekilde sıralanabilir: (İnal, 2006: 9-10)

- Toplum içerisinde imkanları kısıtlı ve zorda olanlara yardımcı olarak yoksulluğu azaltmak,
- Eğitimin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi,
- Devletin ve hükümetin yükünün azaltılması,
- Sağlık hizmetlerinin geliştirilmesi,
- Toplumun sosyal refahının geliştirilmesi.

2.1.4. STK'ların Hizmet Kalitesi Ölçümünün Önemi

Son yıllarda sayısı, fonksiyonları ve sermayeleri gittikçe artan STK'ların etkin yönetilmesi ve sundukları hizmetin ölçülebilir olması gittikçe daha da önem arz etmektedir. Çünkü STK'lar toplumun ilgili ihtiyaçlarına cevap vermek için toplumun elindeki beşeri, maddi ve maddi olmayan kaynakları kullanmaktadırlar. STK'lar her ne kadar kar etmeyi amaçlamasalar da bu kaynakların ne şekilde kullanıldığının ve verilen hizmetin yeterli olup olmadığının bilinmesi toplumsal faydanın sağlanması için gereklidir. Bu kaynakların en iyi şekilde kullanılmasını sağlayacak en önemli etkenlerden biri de STK'ların sunduğu hizmetin kalitesini ölçmek olacaktır. (Özdaşlı, 2007: 1)

STK'ların toplumsal fayda sağlama adına çok kritik bir sorumluluğu vardır. STK'ların sosyal hizmet sağlayıcı ve kar amacı gütmeyen kurumlar olarak bu sorumluluğu yerine getirirken sundukları hizmetin kalitesini ölçmekte ve verilen hizmeti değerlendirmeye sokmakta zorlandıkları görülmektedir. Çünkü STK yönetimleri normalde iş ve kar odaklı terimler olan verimlilik, etkinlik, maliyet etkinliği ve strateji gibi kavramları toplum yararına fayda sağlamak gibi hayırsever hizmetlerle bağdaştırma konusunda direnç göstermişlerdir. STK yöneticilerinin gösterdikleri direncin ve genel olarak STK yönetimlerinde var olan profesyonelleşme tartışmasının temel nedeni, sağlıklı ve sağlam bir ekonomik altyapıya sahip olmadan, hedeflenen sosyal hizmet kalitesinin

ticari işletmelerde kullanılan yöntemlerde verilemeyeceği düşüncesidir. Buna mukabil son yıllarda STK'ların değişimi ve gelişimi ile birlikte ticari işletmelerdeki yöntem ve yapıların STK'lara aktarıldığı ve yönetimlerde profesyonelleşmelerin olduğu görülmektedir. Tabiki yönetim araçlarının büyük bir kısmı kar odaklı şirketlerde geliştirildiğinden, STK'ların yapıları itibariyle bu aktarımın birebir yapılması mümkün değildir. Bu durumun etkili ticaret yöntemleri ve sosyal hizmet anlayışının birbirine kaynaşması gibi bir manaya, yani "ticari bir düşünce anlayışıyla sosyal bir hizmet vermek" anlamına geldiği söylenebilir. (Otto vd., 2004: 5-6) Yapılan araştırmalar sonucunda, hem yurtiçi hem de yurtdışında STK'ların hizmet kalitelerini artırmaya ve katma değer oluşturmaya yönelik çalışmalarının çok daha arttığını, sunmak istedikleri hizmetlerin yanında ekonomik başarılarla daha yakından ilgilendiklerini ve tüm bunlar için yönetimde daha bütünsel bir yaklaşıma sahip olduklarını söyleyebiliriz.

2.1.5. Ticari İşletmelerle İlgili Metotların Sivil Toplum Kuruluşlarında Uygulanması

Küreselleşmenin etkisi ve ticari alanlarda rekabetin artmasıyla tüm dünyada yönetsel yeni yapılar ortaya çıkmıştır. Bu çağdaş yönetim niteliklerine sahip kurumların daima yenilikçi olmaları, kaliteyi hedeflemeleri, müşteri veya faydalanıcıların beklentilerini öne çıkarmaları ve faaliyet alanlarıyla ilgili tüm süreçleri sürekli gözden geçirmeleri gerekmektedir. Aslında başlangıçta sadece özel sektörleri kapsayan verimlilik ve kaliteyi amaçlayan yönetim tarzları, gün geçtikçe diğer kurumları da içine almaya başlamıştır. İhtiyaçlara yönelik faaliyet gösteren (STK'lar) ve kazançla yönelik faaliyet gösteren (Şirketler) kurumlar arasında temel farklılıklar bulunsa da bununla birlikte benzer yönler de bulunmaktadır. Bu kurumlar yönetsel özellikler açısından birbirlerine benzeyebilmektedirler. Her iki organizasyon türü de temelde farklı amaçlarla kurulmuş olsalar ve yapı itibariyle birbirinden tamamen ayrı olsalar da ikisi de ellerindeki kaynakları en iyi şekilde kullanarak hedeflerine uygun çalışmayı hedeflemektedirler. Her iki kurumda da iyi bir yönetime sahip olmak ve etkili ve verimli bir neticeye ulaşmak için, çevreden elde edilen kaynaklar iş paylaşımı süreçlerinde en iyi şekilde bir araya getirilmelidir. Sosyal faaliyetler sonucunda ortaya maddi olmayan ve elle tutulamayan sonuçlar konmaktadır. Sosyal çalışmalarda, yani sivil topluma fayda sağlamaya yönelik

yürütülen faaliyetlerde ticari işletmelerdeki gibi üretime yönelik kullanılan belirgin bir yöntem ve prensip olmadığından dolayı, STK'lardaki yöneticiler ellerindeki kaynakları en iyi şekilde değerlendirmeli ve en iyi tahsisi sağlamalıdır. Bunların yanı sıra son yıllarda sosyal yönetim anlayışının ve yönetimde profesyonelleşmenin ortaya çıkmasıyla özellikle STK'lar yapısal uyum sorunlarına maruz kalmıştır. Bu durum toplumun STK'lara bakış açısını ve beklentilerini değiştirmiştir. Faydalanıcılar (hedef kitle) ve bağışçılar STK'ların faaliyetlerini daha sorgular nitelikte olmuş ve böylelikle STK'ları daha hesap verilebilir, belgeli, hedef odaklı ve ekonomik olarak daha iyi bir netice almak adına kaynakları en etkili kullanacak şekilde çalışmak durumunda kalmışlardır. Bu çerçevede, STK'ların orta ve uzun vadede kaynaklarını en iyi şekilde kullanmaları, etkili ve verimli sonuçlar elde etmeleri için ticari işletmelerdeki bakış açısının ve profesyonel yönetim anlayışının yerleşmesi büyük önem arz etmektedir. (Akyüz, 2015: 31-32)

2.1.6. Sivil Toplum Kuruluşlarında Katma Değerin Belirlenmesi

STK'larda vurgulanması gereken önemli noktalardan biri de ticari işletmelerde görülen iyi uygulama örneklerinin STK'larda uygulanabilmesi konusudur. Ticari işletmelerde baz alınan ekonomik başarıyı sivil toplum kuruluşlarında katma değer olarak tanımlamak daha doğru ve terminolojik olarak daha yakın bir tanımlama olacaktır. Sivil toplum kuruluşlarındaki katma değeri tanımlamak ve belirlemek ise kolay değildir. Sivil toplum kuruluşlarında katma değer bakış açısı ve hesaplamalarına neredeyse hiç rastlanmamaktadır. Bunun haklı ve temel bir gerekçesi olarak sivil toplum kuruluşları için katma değeri tanımlamanın ve somut bir hale getirmenin zorluğu olduğu söylenebilir. Sivil toplum kuruluşlarında fahri çalışmalar çok görülmektedir. Fahri çalışmaların beklenen etkisi bazen görülmemektedir. Geçmişte ise sivil toplum kuruluşlarının toplum için her zaman bir katma değer sağladığı düşüncesiyle bu şekilde katma değeri ortaya koyma ve somutlaştırma ihtiyacı ve sorunu vuku bulmamıştır. Son yıllarda ise insanların sivil toplum kuruluşlarından daha hesap verebilir ve belgeleyebilir olmaları gerektiği beklentisi artmaktadır. STK'lar için başarı göstergesi olan katma değer kavramı her ne kadar açıkça ve tam olarak tanımlanamasa da STK'lar zamanla daha fazla hesap verebilir olmak zorunda kalmaktadırlar. Çünkü sivil toplum kuruluşlarında katma değer, ticari işletmelerdeki

karın karşılığı olarak nitelendirilebilir. STK'lardaki başarı göstergelerini ticari işletmelerdeki gibi net bir şekilde ortaya koymaksa oldukça zordur. STK'larda bunu sağlamak için üst yönetimin liderliği ve doğru yönetim uygulamaları önemlidir. Kuruluş amaçları doğrultusunda ve faaliyet alanları itibariyle hedef kitle odaklı bir çalışma yürütülmelidir. Yönetim, çalışan ve gönüllü iş birliği içerisinde organizasyonel başarılar hedeflenmelidir. Çalışanların eğitimiyle birlikte sürekli devam edebilecek bir süreç iyileştirme uygulaması da bu başarının sağlanmasında etkin rol oynayacaktır. (Özdaşlı, 2007: 100-112)

2.2. Sivil Toplum Kuruluşlarında Kalite ve Hizmet Yaklaşımı

STK'lar toplumsal hizmetleri en etkili şekilde sunabilen kuruluşlardır (Mcdermott, 1994: 4). Bu bağlamda STK'lar yürüttükleri faaliyetler kapsamında kar amacı gütmemekle beraber hizmet üreten kurumlar olarak tanımlanabilirler (Dinçer ve Fidan, 1999: 76). Kar amacı gütmeyen kuruluşlar, topluma sosyal konularda katkı sağlamayı veya vakıf yönetiminin belirlediği hedefleri gerçekleştirmeyi amaçlamaktadırlar. Kar amacı gütmeyen kurumların performans ölçümü bu doğrultuda yapılmaktadır. Kar amacı gütmeyen kurumlar temelde kar etmeyi amaçlamasalar da, sürekliliklerini koruyabilmeleri için performanslarına ve hizmet kalitelerine dikkat etmeleri gerekmektedir. Bundan dolayı STK'larda kalite konusu gündeme getirilirken hizmet kalitesi kavramının STK'lar için neyi ifade ettiği konusu önemle incelenmelidir. (Coşkun, 2007: 211)

Hizmet aslında, hizmet veren kurum ile hizmet alan birey arasında etkileşim olduğu anda vuku bulan bir olaydır. Verilen hizmetin geri alınması mümkün olmayacağı için verilen hizmet kalitesini ilk anda ortaya koymalıdır. Bu da temelde hizmet kalitesinin olayın bittiği andaki tesirini ifade etmektedir. (Özdaşlı, 2007: 91)

STK'lardaki hizmet kalitesinde teorik olarak üç ayrı anlayıştan bahsedilir. Bu anlayışlara hem hizmet veren hem de hizmet alan taraf sahip olabilir. Bunlardan ilki, geleneksel yaklaşımdır. Buna göre hizmet kalitesi pahalı ve prestijli olmayla eşit anlamlarda kullanılır. İkincisi ise bilimsel yaklaşımdır. Buna göre hizmet kalitesi, kılavuzlara ve standartlara uygunluktur. Özellikle kamu kurumlarının sağladıkları hizmetlerle hizmeti alanlar arasında bu noktalar itibariyle çok düşük bir uyum söz

konusudur. Üçüncü yaklaşım, tüketicuyu baz alan yaklaşımdır. Bu yaklaşım, müşteriye memnun etme odaklıdır ve asıl amaç kaliteyi anlayışını müşteri gözüyle belirlemektir ve müşterinin doğrularını ön plana çıkarmayı amaçlar. Bu şekilde hizmet sunucularının kararlarına tesir ederek sunulması planlanan hizmet kalitesinin artmasını sağlamayı hedefler. (Mittchell ve Sloper, 2011: 237-252)

Jones'in (1993) hizmet kurumlarında kalite ile ilgili ortaya koyduğu model STK'lardaki hizmet kalitesi yaklaşımında açıklayıcı olabilir. Bu modelin ilk unsuru "Örgüt Kalitesi", örgüte ait destek sistemlerinin kalitesini göstermektedir. Bu ise, yönetim uygulamalarını, yönetim sistemlerini, kuruma ait yapıyı, prosedürleri ve fiziksel donanımları içermektedir. İkinci unsur "Teknik Kalite", ölçülebilir hizmet boyutlarını ifade etmektedir. Hizmeti ölçmek kolay olmasa da ürün ve mallardaki gibi ölçümler yapabilmek bazen mümkündür. Mesela medikal alanda sunulan hizmetlerde, doktorların cerrahi ve tıbbi bakımları uzmanlar tarafından yeterli şekilde izlenip ölçülebilir. Üçüncü boyut "Etkileşim Kalitesi"dir. Burada ifade edilen kurumun hizmeti alanlarla olan iletişim noktalarıyla ilgilidir. Buna göre tüm iletişim noktaları ve geliştirme fırsatları tespit edilmelidir (Jones, 1993: 13).

Hizmet kalitesi ölçümünde geliştirilen çalışmalarla ilgili kaliteyi belirleyici unsurlara da değinmekte fayda görülmektedir. Parasuman ve Berry tarafından (1985) geliştirilen bu unsurlar çalışmanın devamında; fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati başlıkları altında detaylandırılacağından, burada konuya sadece dikkat çekmenin yeterli olduğu düşünülmektedir.

2.2.1. Hizmet Kavramı

Yapılan literatür taraması neticesinde hizmet kavramının net bir tanımının olmadığı ve insanların sürekli değişen taleplerinden dolayı farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Bu nedenle hizmet kavramının tanımlamasını yapmak zorlaşmıştır ve bu konuda birçok çalışmanın yapılmasını sağlamıştır. Bu kavram ile ilgili birkaç tanımı şu şekilde paylaşabiliriz:

"Hizmet kavram olarak, insanların gereksinimlerini gidermek amacıyla belli bir fiyattan satışa sunulan ve bir malın mülkiyetini gerektirmeyen, yarar ve doyum sağlayan, soyut faaliyetler bütünüdür." (Öztürk, 1996: 65).

“Hizmet, tüketici istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla üretilen ve fiziksel ürünler gibi mevcudiyeti olmayan ürünlerdir.” (elik, 2011: 435).

Hizmet, tüketicilerin yaşantularından kaynaklanan ve çoğunlukla fiziksel olmayan sorunlarını zen ya da üzümünü kolaylaştıran sistemler, faaliyetler ve faydalar toplamıdır (İslamoğlu vd., 2006: 18).

Hizmetler, tüketicilerin mülkiyetle ilgisi olmaksızın satın aldıkları faydalardır (Mucuk, 2004: 299).

Sonuç olarak, hizmet kavramı ile ilgili ortaya konan çalışmalardan elde edilen temel anlayış bu kavramı tanımlamanın zor olmasıdır. Yukarıdaki tanımlardan anlaşıldığı kadarıyla hizmet kavramı için; retildeği gibi tketelebilen, üretim aşamasında karşılıklı etkileşimi olan ve öncesinde kontrol etme imkanının olmadığı bir soyut kavram olduğu söylenebilir. (Can, 2016: 63-83; Akyüz, 2015: 21-36)

2.2.2. Kalite ve Hizmet Kalitesi Kavramları

Günümüzde insanlar politika, siyaset, eğitim, sağlık, yönetim ve iletişim gibi birçok alanda aldığı ürün veya hizmetin kalitesini sorgulamakta ve almış olduğu ürün veya hizmetin kalitesine ilişkin beklentileri her geçen gün artmaktadır. rn ve hizmetten beklenen kalite zamanla insanlardan ve insan ilişkilerinden beklenir duruma gelmiştir. Bundan dolayı kalite kavramı her alanda çok önemli bir hal almıştır. (ztrk, 2009: 5).

Günlük hayatta her alanda karşılaştığımız kalite kavramı hakkında ortak bir kavram ortaya koymak günümüzde oldukça zorlaşmaktadır. Bunun nedeni ise küreselleşme ve teknolojik gelişmeler nedeniyle kalite kavramının çok boyutlu bir kavram olarak karşımıza çıkmasıdır. Müşteriler veya faydalanıcı kitlenin beklentilerine olan uygunluk, kalite kavramının farklı şekillerde ortaya konulabileceğini göstermektedir. (Yatkın, 2004: 1-2).

Kalite kavramı hakkında birkaç tanımı şu şekilde paylaşabiliriz:

“Bir rn veya hizmetin istek ve beklentileri karşılamaya dayalı özellikleri veya karakteristiklerin toplamıdır.” (Kotler, 1997: 35).

“Kalite, müşterinin beklentisi ile hizmet arasındaki mukayeseden ibarettir.”
(Parasuraman vd., 1985: 42).

Kalite maliyet ve üretkenlik açısından en insancıl olanıdır ve bir şirketin kültür ve yapısını iyileştirmenin en faydalı ilk adımıdır (Kondo, 1999: 27).

Kalite bir ürün veya hizmetin geliştirilmesi için gereken bir veya daha fazla karakteristik özelliğidir. İş hayatında başarı, büyüme, rekabetçi ortamda ayakta kalma, kaliteyi anlama ve uygulamaya bağlıdır (Montgomery, 1997: 2).

Sonuç olarak kalite kavramı, günümüz kurumlarının en çok gündeme gelen konularından birisi olmuş ve teknik bir metot olmaktan çıkmıştır. İşletmelerin ve kurumların müşterilerini veya yararlanıcılarını memnun etmeye ve bu amaç için çalışan tüm birimlerin en doğru şekilde çalışmasını sağlayan bir yönetim aracı olarak ele alınmaya başlamıştır.

İnsanlarla dolaylı veya doğrudan ilgili olan her hususta hizmet söz konusudur. Bu nedenle hizmet kalitesi kavramı ile de her tür ve nitelikte karşılaşmak mümkündür. (Dinçer, 1996: 433). Bugün hizmet sektörü gelişmiş ülkelerde milli gelirlerin büyük bir kısmını karşılamaktadır ve ürün üreten birçok işletme faaliyetlerini hizmet odaklı mesajlarda sürdürmektedir. (Öztürk, 1998: 2). Tüm hizmet türlerini kapsayacak tek bir kalite tanımı yapmak oldukça zordur. Ancak genel olarak hizmet kalitesi, işletmelerin veya kurumların müşterilerinin veya yararlanıcılarının bekledikleri hizmetleri karşılayabilme veya geçebilme becerileri olarak tanımlanabilir.

Hizmet kalitesine ait birçok tanım bulunmaktadır. Bunlardan birkaçını şu şekilde sıralayabiliriz: (Rosander, 1989: 73)

- Hizmet kalitesi, mevcut sistemlerin performanslarını eksiksiz bir şekilde ortaya koymasısıdır.
- Hizmet kalitesi, insanlara ait performansın eksiksiz bir şekilde ortaya konmasıdır.
- Hizmet kalitesi, hatasız ürünlerin satılmasıdır.
- Hizmet kalitesi, doğru tanıdır.
- Hizmet kalitesi, doğru ve zamanında önlem almaktır.

- Hizmet kalitesi, mevcut sorunları çözmektir.
- Hizmet kalitesi, güvenilir olmaktır.
- Hizmet kalitesi, etkin bir şekilde çalışmaktır.
- Hizmet kalitesi, nazik davranmaktır.
- Hizmet kalitesi, zamana uygunluktur.
- Hizmet kalitesi, müşteri veya faydalanıcıya beklediği karşılığı vermektir.
- Hizmet kalitesi, güvensizliğe karşı korunmaktır.

2.2.3 Hizmet Kalitesinin Boyutları

Hizmet kalitesinin boyutlarına yönelik yapılmış olan birçok bilimsel araştırma vardır. Bu araştırmaların neticesinde hizmet kalitesinin boyutlarına yönelik farklı sonuçlar ve yaklaşımlar ortaya konmuştur. Saser, Olsen ve Wyckof'un (1978) yaptıkları araştırmalar neticesinde hizmet kalitesinin üç boyut altında incelendiği görülmektedir. Bunlar; üretimde kullanılan materyalin özellikleri, hizmetin oluşturulması için kullanılan fiziksel ve teknik imkanlar ve hizmet sağlayan personelin genel yaklaşımıdır. Lehtinen (1982), hizmet kalitesinin üç boyutlu ve iki boyutlu olmak üzere iki farklı başlık altında incelenmesi gerektiğini; ilk başlık altında fiziksel, etkileşim ve firma kalitesinin olduğunu, diğer başlık altında süreç ve çıktı kalitesinin olduğunu belirtmektedir. Grönroos (1982) ise hizmet kalitesini teknik kalite, işlevsel kalite ve kurum imajı olarak değerlendirmiştir. (Merter, 2006: 23)

Servqual başlığı altında da incelendiği üzere; bu kavram beş farklı boyut altında değerlendirilmiş ve bu boyutlar hizmet sağlayan şirket veya kurumlar tarafından sağlanması gereken kalite göstergeleri olarak belirtilmişlerdir. Bu beş boyut aşağıda belirtilmiştir: (Dalgıç, 2013: 19-25)

- Fiziksel Özellikler: Hizmet sağlayan kurumun sahip olduğu; ekipmanlar, personel kalitesi, dekorasyon ve iletişim araçları gibi fiziksel imkânlardır.

- **Güvenilirlik:** Verilecek hizmetin doğru, güvenilir ve etkin bir şekilde yerine getirilmesidir. Bu alt boyutun sağlanması için vaat edilen hizmetlerin eksiksiz bir şekilde ve ilk defada yerine tam olarak getirilmesi gerekmektedir.
- **Heveslilik:** Çalışanların hizmeti hedef kitleye en hızlı ve istekli bir şekilde ulaştırmasıdır. Hizmetin başından sonuna kadar gösterilen ilgi, hizmetin hızlı verilmesi ve karşılaşılan sorunlara hemen cevap verilmesi bu alt boyutun gerekliliklerindedir.
- **Güven:** Çalışanların müşterilere veya faydalanıcılara verdikleri sadakat, nezaket saygı ve ehil olma duygusudur. Tüm bunların neticesinde hedef kitlede güven duygusu oluşmalıdır.
- **Empati:** Çalışanların hedef kitleye nasıl yaklaşılması gerektiğini bilmesi, bunun için çaba sarf etmesi ve hizmet alan kişilere gereken ilgi ve alakanın gösterilmesidir.

2.2.4. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler

Planlanan hizmeti yerine getirirken iki ana bileşen görülmektedir. Bunlardan ilki hizmeti sağlarken kullanılan fiziksel donanımlar, diğeri ise hizmeti sağlayan insanlardır. İlk bileşendeki araç gereç gibi donanımları analiz etmek, karşılaştırmak ve geliştirmek oldukça mümkün ve kolaydır. Hizmeti sunarken kullanılan araçların ve hizmet sağlayıcıların belirli kriterler doğrultusunda karşılaştırılması ve analiz edilmesi, hizmeti sunan kurumlardan hangisinin daha üstün olduğuna karar vermede faydalanıcıya yardımcı olacaktır. Ancak ikinci bileşendeki insan faktörü ilkinden çok daha önemli bir role sahiptir. Çünkü nasıl bir hizmet sunulduğu kadar o hizmetin nasıl sunulduğu faktörü ön plana çıkmaktadır. Burada hizmet kurumlarında çalışan insanların hal ve tavırlarıyla ilgili işe olan yatkınlıkları çalıştıkları kurumları temsil etmektedir. Bundan dolayı kurumların sunduğu hizmetin kalitesinde, hizmetten faydalanan kitle ile hizmeti sağlayan çalışanlar arasındaki etkileşimin büyük bir önemi vardır (Uyguç, 1998).

2.2.4.1. Hizmeti Alanları Etkileyen Faktörler

Hizmetin üretimiyle tüketiminin aynı anda gerçekleşmesinden dolayı, hizmetin verildiği kitlenin önemi artmakta ve sunulan hizmetin kalitesini nasıl algıladıkları önem kazanmaktadır. Hizmet üreten kurumlarda iletişim unsuru yapılan işin temelini oluşturmaktadır. Bundan ayrı olarak, hizmet sağlanan kişilerin hizmeti nasıl aldıkları, hizmeti nasıl algıladıkları, iletişimi nasıl yorumladıkları gibi unsurlar sunulan hizmetin kalitesi üzerinde belirleyici faktörlerden birkaçıdır. (Merter, 2006: 24).

2.2.4.2. Hizmet Sağlayan Çalışanları Etkileyen Faktörler

STK'larda görev alan çalışanlar faaliyetlerini genel itibarıyla aidiyet ve gönüllülüğe dayalı sürdürmektedirler. Bu durum ilk aşamada iyi olarak değerlendirilir ancak buna ek olarak çalışanlarda sektörel birikim ve mesleki uzmanlıkların da olması önemlidir. Hizmeti sağlayan çalışanlar ilgili hizmeti yerine getirebilmeleri için Hizmeti alan kitlenin çalışanlar tarafından sunulan hizmeti nasıl algıladıkları, hizmeti sunan çalışanların genel tavırlarından hareketle hizmetin kalite algısına etki edecektir. Bundan dolayı hizmet kurumu çalışanlarının hizmetin verilmesi esnasında empati kurabilme ve esnek davranabilme becerisine sahip olması önem arz etmektedir. Çalışanlar gerektiğinde her hizmet alıcısına uygun olan şekilde farklı bir davranış biçimi geliştirebilmelidirler. Empati yeteneği bu aşamada ön plana çıkmaktadır. Hizmet alanların birbirinden farklı bireyler olmaları, çalışanların beklentilerini, dolayısıyla örgütsel ve yönetsel faktörleri de etkilemektedir. Bundan dolayı STK'lar istihdam ve personel politikalarına önem vermeli ve mesleki deneyimleri ön plana çıkartmalıdır. (Kurt ve Taş, 2015: 212-213).

2.2.4.3. Hizmet Alanları ve Hizmet Sağlayanları Etkileyen Faktörler

Daha önce de belirtildiği gibi hizmet üretim ile tüketimi eş zamanlı gerçekleşmektedir ve bu durum hizmet kalitesi algısına ilişkin her iki tarafı da etkilemektedir. Hizmetin hangi sıklıkla üretildiği ve tüketildiği, hizmetin ne kadar sürdüğü, hizmetin hangi teknoloji ile sunulduğu, hizmetin içeriği, her iki tarafın ruhsal durumu, hizmetin

sunulduğu ortam ve hizmetten faydalananların sayısı gibi faktörler her iki taraf açısından hizmetin kalitesini etkileyen unsurlardan bazılarıdır. (Merter, 2006: 25).

2.2.5. Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi

Beklenen hizmet kalitesi kavramı müşteri veya faydalancının alacağı hizmetten arzuladıkları veya hizmet alacağı kurumdan istek ve talepleri olarak belirtilebilir. Kişiler hizmetlerini bu istekleri ve talepleri doğrultusunda almak isterler ve alınan hizmet sonrasında istek ve taleplerinin gerçekleşip gerçekleşmediklerine bakarlar (Can, 2016).

Beklenen hizmet kalitesini etkileyen faktörler şu başlıklar altında toplanabilir (Taş, 2009: 62):

- Kişisel gereksinimler,
- Dışsal İletişim,
- Önceki tecrübeler,
- Kurumsal imaj,
- Kulaktan kulağa aktarılan bilgiler.

Algılanan hizmet kalitesi kavramı sübjektif bir kavramdır. Müşteri veya faydalancının aldığı hizmetten memnuniyeti ile hizmetten beklentileri arasındaki karşılaştırması olarak ifade edilebilir. Alınan hizmet beklentileri karşılamış ise hizmette kaliteye ulaşılmış olunur. Diğer bir ifadeyle müşteri veya faydalancıların hizmet algıları beklentilerinden düşük olursa hizmet kalitesini düşük seviyede değerlendireceklerdir.

Sunulan hizmette faydalancıların daha önce bir deneyimi olmamış olabilir. Bu durumda marka, ortam, fiyat ve kurum imajı gibi unsurlar hizmet değerlendirmesinde etkin rol oynarlar. Daha önce deneyim sağlamış faydalancılar ise ilk olarak daha önceki deneyimlerini göz önünde bulundurarak bir kıyaslama yaparlar. Bu durumda birçok faktörü göz önünde bulundurmaları mümkündür (Duygun, 2007: 33).

Tüm bunlar göz önünde bulundurulduğunda hizmet kalitesine ilişkin üç önemli memnuniyet durumu olduğu söylenebilir. Hizmet faydalancılarının, hizmet deneyimlerinden sonraki algılamaları bekledikleri hizmet kalitesinden iyiyse yüksek

derecede memnun, beklemedikleri gibiyse memnun, beklemediklerinden az ise memnun olmayarak değerlendirilecektir (Odabaşı, 2004: 93).

2.3. Türk Kızılay ve Faaliyet Alanları

Türk Kızılay, 11 Haziran 1868 tarihinde savaşta yaralanan veya hasta olan askerlere yardım etmek amacıyla kurulmuştur. İlk adı ‘‘Osmanlı Yaralı ve Hasta Askerlere Yardım Cemiyeti’’ olan Kızılay, ismini 1877’de ‘‘Osmanlı Hilali Ahmer Cemiyeti’’, 1923’te ‘‘Türkiye Hilali Ahmer Cemiyeti’’, 1935’te ‘‘Türkiye Kızılay Cemiyeti’’ ve 1947’de ‘‘Türkiye Kızılay Derneği’’ olarak değiştirmiştir. Türk Kızılay’ın kurucuları Dr. Marco Paşa, Dr. Abdullah bey, Dr. Kırımlı Aziz bey ve Serdar-I Ekrem Ömer Paşa’dır.

Savaş zamanında Türk Kızılay amblemi Devletler Hukukunun hükümleri gereği tarafsızlığı ve dokunulmazlığı temsil etmekteydi. Türk Kızılay dışında bu statüye giren sadece silahlı kuvvetlerin sağlık hizmetleri ile devletin belirlediği kişi ve kuruluşlardı.

Türk Kızılay; yetiştirdiği hemşireler ve gönüllü hasta bakıcılarıyla, Türkiye’nin içerisinde bulunduğu tüm savaşlarda gerek cepheye yakın gerekse gemilerde sunduğu hastane hizmetleriyle savaşta yaralanmış veya hastalanmış binlerce Mehmetçik’in veya dışman askerinin tedavisini sağlamıştır.

Türk Kızılay, her yerde ve her şart altında hiçbir ayırım yapmadan insanların acısını önlemeyi veya hafifletmeyi, insanın hayatını ve sağlığını korumayı, insanların kişiliğine saygı gösterilmesini sağlamayı ve insanlar arasında karşılıklı anlayışı, saygıyı, dostluğu, işbirliğini ve sürekli barışı getirmeyi amaçlamaktadır. Uluslararası Kızılay-Kızılhaç Topluluğu’nun temel ilkeleri olan tarafsızlık, insanlık, ayırım gözetmemek, bağımsızlık, birlik ve evrensellik, hayır kurumu niteliği Türk Kızılay’ın esaslarındandır.

Tüzel bir kişiliğe sahip olan Türk Kızılay, özel hukuk hükümlerine tabidir ve kar amacı gütmeyen, karşılıksız yardım ve hizmetlerle kamu yararına çalışan bir sosyal hizmet kuruluşudur. Teşkilatlanması genel merkez ve şubelerden oluşur. Türk Kızılay Genel Müdürlüğüne bağlı yapıların dışında kalan bütün görevler fahri olarak yürütölmektedir.

Türk Kızılay kurulduğu 1868 yılından bu yana sosyal refahın gelişmesini desteklemek, toplumsal dayanışmayı sağlamak, yoksul ve muhtaçlara beslenme, barınma ve sağlık yardımlarını ulaştırmak için önemli görevler üstlenmiştir. Türk Kızılay'ın faaliyet alanları kan, uluslararası yardım, afet, göç ve mülteci hizmetleri, sağlık, ilk yardım, sosyal hizmetler, gençlik, eğitim ve mineralli su işletmeleri olarak sıralanmaktadır. (www.kizilay.org, 2019)

2.3.1. Ulusal Afet

Türk Kızılay'ın tüm birimlerinin koordineli hareket etmesi ve daha etkili, hızlı ve doğru bir şekilde çalışması amacıyla 2001 yılında Afet Operasyon Merkezi (AFOM) kurulmuştur.

Afet Yönetimi Müdürlüğü afete hazırlık çalışmalarını yürütmekten, yurtiçindeki meydana gelen veya olası afet ve krizlere müdahale etmekten, iyileştirme ve yeniden inşa faaliyetlerinde ise diğer paydaşlarla iş birliği içerisinde olmaktan sorumludur ve tüm yardım faaliyetlerini koordine eden ana yapıdır.

Ankara'da bulunan Afet Operasyon Merkezi'nin yanında Türkiye çapında 9 Bölge Afet Yönetim Müdürlüğü ve 23 Yerel Afet Yönetim Şefliği bulunmaktadır. Oldukça geniş bir haberleşme sistemi ve ağına sahip olan Afet Yönetim Müdürlüğü ulusal düzeydeki afetlerde en etkin şekilde hizmet vermektedir. ((www.kizilay.org, 2019)

2.3.2. Kan Hizmetleri

1983'de kurulan Kan Hizmetleri Müdürlüğü'nün geçmişi 1921'lerde başlayan kan transfüzyonu çalışmalarına dayanmaktadır. 1957 yılından itibaren Türk Kızılay Kan Merkezleri ile kan bankacılığı alanında hizmet verilmektedir. Ülkede artan ihtiyaçla birlikte zamanla kan merkezleri sayısı artmıştır. Bugün Türk Kızılay ülkenin kan ihtiyacının çoğunu karşılamaktadır. Bu yapılanma altında 18 Bölge Kan Merkezi ve buralara bağlı 67 Kan Bağışı Merkezi bulunmaktadır. (www.kizilay.org, 2019)

2.3.3. Uluslararası Yardımlar

Türk Kızılay 138 farklı ülkede yürüttüğü yardım faaliyetleriyle insan kaynaklı ve doğal afetlere müdahale etmiş ve ihtiyaç sahiplerinin beslenme ve barınma gibi temel ihtiyaçlarını karşılamıştır. Bu sayede insani yardım çalışmalarında küresel bir rol üstlenmiştir. Yurtdışında yürütülen insani yardım faaliyetlerinin yanı sıra kalıcı çalışmalara da imza atmıştır. Bu kapsamda sağlık, eğitim, konut, sosyal yardım, okul, geçim kaynaklarının temini ve desteklenmesi, toplum merkezi, yarım ve sulama, ibadethane ve kamu tesisleri inşası gibi alanlara yoğunlaşmıştır. (www.kizilay.org, 2019)

2.3.4. Sosyal Hizmetler

Türk Kızılay sosyal hizmet alanında başta tüm ülkede hizmet veren Şubeleri aracılığıyla ihtiyaç sahiplerinin yanında olmaktadır. Gıda paketleri, adak kurban kesimi, zekat, özel eğitim sınıfları projesi, sevgi bohçası ve çeşitli işbirlikleri gibi çalışmalarla ihtiyaç sahiplerine yıl boyu yardım götürmektedir. 13 aşevi, 8 öğrenci yurdu, 5 giyim yardım merkezi, kimsesizler evi, 3 huzurevi ve ülke çapında faaliyet gösteren şubeleriyle mağdurların ihtiyaçlarına yönelik çözümler üretmektedir. (www.kizilay.org, 2019)

2.3.5. Sağlık Hizmetleri

Türk Kızılay kurulduğu yıldan bu güne cephe gerisinde ve savaşta yaralı askerlere sağlık hizmetlerini sunmuş, yurt içi ve yurt dışındaki afetlerde bu faaliyetlerine devam etmiştir. 1950'li yıllarda kurmuş olduğu sağlık dispanserleriyle sağlık sektöründe tamamlayıcı bir rol üstlenmiştir. Günümüze geldiğimizde ise Türk Kızılay'a ait tıp merkezleri ve hastanelerin hizmet kalitelerinin artırılması Kızılay'ın stratejik hedefleri arasında önemli bir yer almaktadır. Türk Kızılay bugün 3 tıp merkezi ve 2 hastane ile modern sağlık hizmetleri vermektedir. (www.kizilay.org, 2019)

2.3.6. İlk Yardım

Kızılay ve Kızıllaç Dernekleri bugün dünyada en çok ilk yardım yapan derneklerdir. Buna bağlı olarak Türk Kızılay küresel sağlık içeriğindeki değişikliklere uyum sağlayarak savunmasız kişilerin yaşamlarını iyileştirmektedir. Türk Kızılay'ın bünyesinde bulunan ilk yardım merkezlerinde düzenlenen eğitim programları ile ilk yardım bilincinin yaygınlaşması hedeflenmektedir. (www.kizilay.org, 2019)

2.3.7. Eğitim ve Gençlik

Türk Kızılay yardımlaşma ve Kızılaycılık kültürünün yaygınlaşmasına büyük önem vermektedir. Üniversitelerdeki kulüpler – topluluklar ve Türk Kızılay şubelerindeki gençlik kolları bu alandaki faaliyetlerini yürütmek ve gençleri birer Türk Kızılay gönüllüsü olmaya teşvik etmek için çalışmaktadırlar. Afetlerden korunmak ve afetin zararlarını azaltmak, toplum ve kişi sağlığı gibi konularda bilinci artırmaya yönelik eğitim programları yapmak, olanakları olmayan öğrencilere tatil yapma imkanı sunmak için Gençlik Kampları organize etmek gibi çalışmalar yürütmektedirler. (www.kizilay.org, 2019)

2.3.8. Göç ve Mülteci Hizmetleri

Göç ve Mülteci Hizmetleri Direktörlüğü; Türkiye Cumhuriyeti'nin birçok devlet kurumu, Birleşmiş Milletler ajansları ve Uluslararası Kızıllaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu gibi göç alanında faaliyet gösteren kuruluşlarla yakın işbirliği içerisinde çalışmaktadır. Ülkemizde resmi kayıt altında olan ve muhtaç durumda yaşayan yabancılara yönelik ayni ve nakdi yardım sağlanması, uyum ve bütünleşme hizmetleri verilmesi gibi projelerin geliştirilmesi ve uygulanmasından sorumludur.

Toplum Merkezleri (Türkiye'de bulunan kampların dışında yaşayan yetişkin ve çocuklara yönelik lisans ve meslek kursları ile yönlendirme ve savunuculuk faaliyetleri, psikososyal destek, koruma, lisans ve meslek kursları ile uyum çalışmaları vs.), çocuk koruma ve çocuk dostu alanlar (4-18 yaş grubuna sunulan psikososyal ve beceri geliştirici uygulamalar), sınır yardımları (Suriye içerisine ulaştırılmak istenen

insani yardım malzemelerinin gönderimi), kabul, barınma ve geri gönderme merkezlerinde sunulan hizmetler Göç Hizmetleri Direktörlüğü bünyesinde sunulmaktadır.

Ayrıca 2011 yılından bu yana devam eden, 2012 yılından bu yana Türkiye’de yaşayan göçmenlere yönelik birçok programı bünyesinde bulunduran Kızılaykart platformu da bu direktörlüğün önde gelen çalışması olmuştur. Türk Kızılay içerisinde ve dünyada yürütülen en büyük nakit temelli destek programı olan Sosyal Uyum Yardımı ile yaklaşık 1.7 milyon kişiye nakit temelli yardım sunan Kızılaykart platformu, diğer tüm projeler ile birlikte aylık 2.3 milyon kişiye yardım ulaştırmayı başarmıştır. (www.kizilay.org, 2019)

2.3.9. Barınma Sistemleri

Barınma sistemleri 1954 yılında ilk olarak afetlerdeki çadır ihtiyacını karşılamak üzere kurulmuştur. Türk Kızılay’ın afet müdahale ve sosyal yardım hizmetlerinde kullanılan barınma sistemleri 2005 yılından bu yana ticari işletme statüsünde faaliyet göstermektedir. Çadır üretim tesislerinde sunmuş olduğu geniş ürün yelpazesi (Afet Çadırları, Sosyal Hizmet Çadırları, Hava Kanallı Çadırlar, Çardak Çadırları, Genel Amaçlı Çadırlar vs.) ve modern modeller ile Türkiye’de çadır üretiminde söz sahibi olmuştur. Her türlü acil durumlarda geçici barınma ihtiyaçlarını en hızlı şekilde karşılamaktadırlar ve ayrıca hem yurtiçi hem de yurtdışında yapılan çadır satışından elde edilen geliri Türk Kızılay’ın afet müdahale ve sosyal yardım hizmetlerinde kullanılmasını sağlamaktadırlar. (www.kizilay.org, 2019)

2.3.10. Mineralli Su İşletmeleri

Türkiye’nin ilk mineralli su fabrikası olan Afyon Fabrikası 17 Ekim 1926 tarihinden bu yana Tür Kızılay’a gelir getirmekte ve kamu yararına kullanılmaktadır. 2014 yılında Erzincan’da kurulan ikinci fabrikası ile birlikte ürün portföyünü oldukça genişletmiştir. Yıllık 1.1 milyar şişe üretim kapasitesi bulunan Mineralli Su İşletmelerinin satıştan elde edilen gelirler Türk Kızılay’ın yardım çalışmalarında kullanılmaktadır. (www.kizilay.org, 2019)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Bu çalışmanın giriş bölümünde de ifade edildiği üzere, SERVQUAL ölçeği kullanılarak Türk Kızılay'ın verdiği hizmetlerden en az birini deneyimlemiş faydalanıcılar üzerinde, Türk Kızılay'ın hizmetlerinden bekledikleri ve hizmet aldıktan sonraki memnuniyet düzeyleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca, faydalanıcıların Türk Kızılay'ın hizmetlerini deneyimleyen bireyler olarak hizmet kalitesine verdikleri önemin dereceleri belirlenmeye çalışılmıştır.

Parasuraman, Berry ve Zeithmal tarafından yapılan çalışmalar neticesinde, hizmet kalitesi yaklaşımı beş ayrı alt boyut halinde ele alınmıştır. Müşterilerin beklentileri bu ölçek tasarımının oluşmasında en etkin rolü oynamıştır. Bundan dolayı SERVQUAL ölçeği bu araştırma için kullanılacak en uygun araştırma yöntemi olmuştur. SERVQUAL ölçeği Türk Kızılay faydalanıcılarına uygulanmış ve bulgular açıklanarak değerlendirilmiştir.

Bu bölümde araştırmanın yöntemi ve modeli, araştırmanın evreni, örneklem, veri toplama araçları, araştırmada kullanılan veri çözümlene teknikleri ve ölçek teknikleriyle ilgili bilgiler bu bölümde detaylı şekilde yer alacaktır.

3.1.Araştırmanın Metodolojisi

Çalışmanın bu bölümünde detaylı bir şekilde araştırmada kullanılan model, evren ve örneklem, verileri toplama yöntemi, araştırmanın değişkenleri ve son olarak varsayımlar hakkında ayrıntılı olarak bili verilmeye çalışılmıştır.

3.2.Araştırmanın Modeli

Araştırmada, faydalanıcıların kurumdan bekledikleri hizmet kalitesi ile aldıkları hizmetten memnuniyet düzeylerini karşılaştıran ve bu sayede Türk Kızılay'ın sunduğu hizmet kalitesini değerlendiren, mevcut kalitenin artırılması için açık, güvenilir ve doğru bir şekilde değerlendirmeler sunan SERVQUAL ölçeğinden faydalanılmıştır.

SERVQUAL ölçeğinde, faydalanıcılar öncelikle mükemmel bir STK'dan bekledikleri hizmet kalitesini ölçen soruları ve sonrasında Türk Kızılay'dan algıladıkları hizmet

kalitesini ölçmeye yönelik değerlendirici soruları cevaplarlar. Burada amaç, faydalanıcıların hizmet almadan önce beklemedikleri kalite düzeyini tespit etmek ve hizmeti aldıktan sonra hizmetten memnuniyet düzeylerinin ne kadar karşılandığını kıyaslayarak bilmektir.

3.3. Veri Toplama Yöntemi

Çalışmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anketler elden ve cevap oranının artırılması amacıyla e-mail üzerinden kişilere dağıtılmıştır. Hazırlanan anket çalışması (EK-1) üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik bilgileri almaya ilişkin sorular sorulmuştur.

Anketin ikinci bölümünde, SERVQUAL ölçeğinin STK'lardan hizmet almak isteyen bireylerin beklemedikleri hizmet kalitesini ölçmesini amaçlayan 22 sorusu bulunmaktadır. Anket katılımcılarının anketi daha iyi değerlendirebilmeleri amacıyla ankette uygulanan 7'li likert ölçeği kısaltılarak 5'li likert ölçeği uygulanmış olup; "1- Kesinlikle katılmıyorum ve 5- Kesinlikle katılıyorum" olarak ifade edilen seçeneklerden oluşmaktadır. Bu bölümdeki sorularda faydalanıcılara mükemmel bir STK'nın nasıl olması gerektiğine yönelik sorular sorulmuş ve anket katılımcılarının beklentilerini puanlandırmaları istenmiştir.

Anketin üçüncü bölümünde, anket katılımcılarına ikinci bölümde bulunan 22 soru Türk Kızılay'ın hizmetlerine ilişkin yöneltilmiş olup, katılımcılardan deneyimledikleri hizmetin memnuniyet puanlandırmalarını yapmaları istenmiştir. Burada da seçenekler "1- Kesinlikle katılmıyorum ve 5- Kesinlikle katılıyorum" şeklinde belirtilmiştir.

STK'lar ve STK'lardaki kalite yaklaşımıyla ilgili literatür kısmında, daha önce yayımlanan birçok çalışmadan faydalanılarak katkı sağlanmaya çalışılmıştır.

3.4. Araştırma Örnekleme Yöntemi

Uygulama, Türk Kızılay'ın faaliyet alanlarından en az herhangi birinin deneyimlemiş faydalanıcılar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada örneklem olarak basit tesadüfi yöntem kullanılmış olup rastsal olarak toplamda 283 anket uygulanmıştır.

Parasuraman, Berry ve Zeithmal tarafından oluşturulan modelde yer alan ifadeler alt boyutlarıyla birlikte aşağıda açıkça tanımlanmıştır.

Tablo 3. 1: Kalite Boyutları ve İfadeleri

Boyutlar	Hizmet kalitesi boyutlarının tanımlamaları
Fiziksel Özellikler	<p>1-Mükemmel STK'ların modern görünümlü aletleri ve donanımları vardır.</p> <p>2-Mükemmel STK'ların fiziksel imkanları görsel olarak çekicidir.</p> <p>3-Mükemmel STK'ların çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür.</p> <p>4-Mükemmel STK'larda hizmetle ilgili kullanılan materyaller yeterli düzeydedir.</p>
Güvenirlilik	<p>5-Mükemmel STK'lar söz verdikleri hizmeti yerine getirirler.</p> <p>6-Mükemmel STK'larda hedef kitlenin bir problemi olduğunda ilgili personel bunu çözmek için gerekli ilgiyi gösterir.</p> <p>7-Mükemmel STK'lar hizmeti ilk anda doğru şekilde yerine getirirler.</p> <p>8-Mükemmel STK'lar hizmetleri mümkün olan en kısa zamanda yerine getirirler.</p> <p>9-Mükemmel STK'lar hatasız kayıt tutarlar.</p>
Heveslilik	<p>10-Mükemmel STK'ların çalışanları hedef kitleye hizmetin tam olarak ne zaman gerçekleştirileceğini söylerler.</p> <p>11-Mükemmel STK'ların çalışanları hedef kitleye hızla hizmet verirler.</p> <p>12-Mükemmel STK'ların çalışanları her zaman ihtiyaç sahiplerine yardım etmeye isteklidir.</p> <p>13-Mükemmel STK'ların çalışanları asla hedef kitlenin ihtiyaçlarına yanıt vermeyecek kadar meşgul değildirlir.</p>

Güven	<p>14-Mükemmel STK'ların çalışanlarının davranışları hedef kitlede güven duygusu uyandırır.</p> <p>15-Mükemmel STK'ların hedef kitlesi hizmete ilişkin işlemlerde güven hissederler.</p> <p>16-Mükemmel STK'ların çalışanları devamlı olarak hedef kitleye saygılıdır.</p> <p>17-Mükemmel STK'ların çalışanları hedef kitlenin sorunlarını yanıtlayacak bilgiye sahiptirler.</p>
Empati	<p>18-Mükemmel STK'lar hedef kitleye bireysel ilgi gösterirler.</p> <p>19-Mükemmel STK'ların hizmet sunduğu kitlenin tamamı için uygun çalışma saatleri vardır.</p> <p>20-Mükemmel STK'ların hedef kitlesine özel ilgi gösteren çalışanları vardır.</p> <p>21-Mükemmel STK'lar hedef kitlesinin ihtiyaçları ile candan ilgilenirler.</p> <p>22-Mükemmel STK'ların çalışanları hedef kitlenin özel ihtiyaçlarını anlarlar.</p>

3.5. Araştırmanın Değişkenleri

Çalışmada uygulanmış olan SERVQUAL ölçeği içerisinde yer alan beklentiler ve algılamalar bölümlerindeki 22 soruya verilen cevaplar bağımlı değişkenler olarak uygulanmıştır.

Çalışmada bireylere sorulmuş olan cinsiyetiniz, yaşınız, medeni durumunuz, eğitim durumunuz ve gelir düzeyiniz soruları bağımsız değişkenler olarak uygulanmıştır. Bu bölümdeki sorular ölçeğin ikinci ve üçüncü bölümündeki beklenti ve algı ile ilgili sorulara uyumlu bir şekilde hazırlanarak değerlendirilmeye alınmıştır.

3.6. Veri Analizi ve Kalite Skorlarının Hesaplanması

Araştırmaya ait anketler sonucunda alınan veriler, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) programında incelenmiş ve analiz edilmiştir.

İncelemede belirleyici nitelikte istatistikî metotlar (sayı, yüzde, ortalama, standart sapma) uygulanmıştır. Değerlendirilmesi yapılan soruların ölçek güvenilirlikleri, Cronbach Alfa (α) katsayısı ile analiz edilmiştir. Alfa (α) katsayısı analizi sonuçlarına göre ölçeğin güvenilirliği şu şekilde tespit edilir (Kalaycı, 2006):

$0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,

$0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,

$0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek güvenilir ve

$0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçek demektir.

Analizler sonucunda ölçeklere ait Cronbach Alfa (α) değerlerinin 0.964 olduğu saptanmıştır. Bundan dolayı ölçek güvenilirliğinin yeterli düzeyde olduğu şeklinde bir yorum yapılabilir.

SERVQUAL Skoru hesaplanırken kullanılan yöntem şu şekildedir;

SERVQUAL Skoru = Algılama Skoru – Beklenti Skoru. Buradan yola çıkarak SERVQUAL Skoru -6 ile +6 arasında değişmesi söz konusu olacaktır.

SERVQUAL skorunun pozitif çıkması, anket katılımcılarının beklentilerinin geçildiği şeklinde geçildiği olarak değerlendirilmekte ve buna bağlı olarak, STK hizmetlerine ilişkin kalite algılarının yüksek düzeyde olduğu görülmektedir.

SERVQUAL skorunun negatif çıkması, anket katılımcılarının beklentilerinin karşılanmadığı ve bundan dolayı, STK hizmetlerine ilişkin algılarının düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

SERVQUAL skorunun sıfır çıkması, anket katılımcılarının beklentilerinin karşılandığı, katılımcıların STK hizmetlerine ilişkin memnuniyetlerinin tatmin edici olduğu olarak ifade edilir. Ayrıca STK'ların hizmet kalitesine ilişkin algıların değerlendirmesi sırasında negatif veya pozitif olarak hesaplanan skorların derecesi de önemlidir.

SERVQUAL skorunun +6'ya yaklaşmış olması, anket katılımcılarının beklentilerinin yüksek düzeyde memnun edici olduğu veya -6'ya yaklaşmış olması, anket katılımcılarının beklentilerinin hiç karşılanmadığı sonucuna da ulaşılabilir.

3.7.Boyutlar Bazında SEVQUAL Skorlarının Hesaplanması

Her bir anket katılımcısı için algı (A) ve beklenti maddelerinde (B) karşılıklı şekilde farklarına bakılarak bu farkların toplamları her bir hizmet kalitesi boyutu içindeki maddelerin sayısına bölünür.

Böylece her bir katılımcı için her boyuta ilişkin kalite skoru hesaplanır. Hesaplamaların akabinde her bir hizmet kalitesi boyutuna ilişkin toplam SERVQUAL skorunu hesaplamak üzere her bir katılımcı için yapılan skor hesaplamaları ilk olarak toplanıp sonrasında N katılımcı sayısına bölünür. Çıkan sonuçların ortalamaları boyuta bağlı olan SEVQUAL skorudur.

SERVQUAL 1 = Fiziksel özellikler boyutuna ilişkin SERVQUAL skoru

SERVQUAL 2 = Güvenirlilik boyutuna ilişkin SERVQUAL skoru

SERVQUAL 3 = Heveslilik boyutuna ilişkin SERVQUAL skoru

SERVQUAL 4 =Güven boyutuna ilişkin SERVQUAL skoru

SERVQUAL 5 = Empati (Duyarlılık) boyutuna ilişkin SERVQUAL skoru olmak üzere beş hizmet kalitesi boyutuna ilişkin SERVQUAL skorlarının hesaplanmaları aşağıda gösterilmiştir:

$$\text{SERVQUAL 1} = [(B1- A1) + (B2- A2) + (B3- A3) + (B4- A4)] / 4$$

$$\text{SERVQUAL 2} = [(B5- A5) + (B6- A6) + (B7- A7) + (B8- A8 + (B9- A9))] / 5$$

$$\text{SERVQUAL 3} = [(B10- A10) + (B11- A11) + (B12- A12) + (B13- A13)] / 4$$

$$\text{SERVQUAL 4} = [(B14- 14) + (B15- A5) + (B16- A16) + (B17- A17)] / 4$$

$$\text{SERVQUAL 5} = [(B18-A18) + (B19-A19) + (B 20- A20) + (B21- A2) + (B22- A22)] / 5$$

Eşit ağırlıklı SERVQUAL skoru, önceki hesaplanmış olan kalite boyutlarına ilişkin skorların ilk olarak toplanıp sonrasında beşe bölünmesiyle hesaplanır. Eşit ağırlıklı SERVQUAL skorunun hesaplama şekli aşağıda belirtilmiştir:

$$\text{SERVQUAL B} = [(SQ1) + (SQ2) + (SQ3) + (SQ4) + (SQ5)] / 5$$

3.8.SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçeği

Hizmet kalitesi düzeylerini genel anlamda ölçmek için; 1990'lı yıllarda Parasuraman, Zeithaml ve Berry SERVQUAL adlı ölçeği geliştirmişlerdir. Bu yöntem içerisinde 22 maddeden oluşan soru bölümleri vardır. Birinci bölümde, hizmeti deneyimleyecek müşterilerin hizmet alınacak işletmeden beklentileri, ikinci bölümde ise hizmeti deneyimlenmiş olan işletmeden algılanan hizmet memnuniyetlerini belirleyecek düşünceleri ayrı ayrı maddeler halinde sorularak ölçülmektedir. SERVQUAL ölçeği orijinalinde kesinlikle katılmıyorum ile kesinlikle katılmıyorum arasında toplam 7'li likert ölçeğinden oluşmaktadır. (Can, 2016: 68; Filiz, 2014: 255)

Bu ölçeği tasarlarken Parasuraman, Zeithaml ve Berry öncelikle işletmelerin sundukları hizmet kalitelerini tanımlamak ve bu tanımları etkileyen unsurları tespit

etmek, sonrasında bulunan tanımları ölçülebilir ve somut hale getirmek için her hizmet şekline uyarlanabilecek bir model tasarlamak istemişlerdir. Tasarladıkları model üzerinde yapılacak küçük değişikliklerle bu modelin tüm işletme türlerinde uygulanabileceği fikrini savunmuşlardır (Yılmaz, Filiz ve Yaprak, 2007).

SERVQUAL ölçeğinin bir diğer adı fark analizidir. Onaylamama paradigması halinde gelişen bu modele göre, anket katılımcılarının beklentileri ve algıları birbirini tamamlıyorsa bu durumda beklenen ve algılanan performanslar birbirlerini onaylıyor demektir. Katılımcıların beklentileri, faydalanıcıların algıladıkları hizmetten yüksek olduğu durumda negatif onaylama, bekledikleri hizmet algıladıkları hizmetten düşükse pozitif onaylama söz konusudur. Tüm hizmet sektörlerinin, müşterilerinin veya faydalanıcılarının memnuniyet seviyesini karşılayabilmeleri için eşit bir performans sağlaması hedefleri olmalıdır (Okumuş ve Duygun, 2008).

Parasuraman, Zeithemal ve Berry tarafından geliştirilen bu modelde hizmet sunan tüm işletmelerde uygulanabilecek beş hizmet kalitesi boyutundan bahsedilir. Bunlar; Fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven, empatidir (Yılmaz İ., 2007).

Hizmet kalitesi boyutu ölçümlerine ilişkin şunları söylemek mümkündür:

Beklenen Hizmet Kalitesi > Algılanan Hizmet Kalitesi → Düşük Kalite

Beklenen Hizmet Kalitesi < Algılanan Hizmet Kalitesi → İdeal Kalite

Beklenen Hizmet Kalitesi = Algılanan Hizmet Kalitesi → Doyurucu Kalite

Beklenen hizmetin algılanan hizmetten fazla olması halinde, kalite kabul görmez ve negatif düzeyde olur. Beklenen hizmetin algılanan hizmetle eşit olması halinde, kalite tatmin edici olarak kabul görür. Son olarak beklenen hizmetin algılanana göre düşük olması halinde kalite ideal yani hedeflenen kalite durumunda kabul görülmüş olur (Yılmaz İ., 2007).

SERVQUAL ölçeğinde bulunan 22 soru sırasıyla; 1-4 arası “Fiziksel Özellikler” boyutunu, 5-9 arası “Güvenilirlik” boyutunu, 10-13 arası “Heveslilik” boyutunu, 14-17 arası “Güven” boyutunu ve 18-22 arası “Empati” boyutunu ölçümlenmektedirler (Özgül ve Devebakan, 2005: 93-116).

SERVQUAL ölçeğinde yer alan, STK’ların sahip olduğu; ekipmanlar, personel kalitesi, dekorasyon ve iletişim araçları vb. “Fiziksel Özellikler” boyutunu,

STK’larda verilecek hizmetin doğru, güvenilir ve etkin bir şekilde yerine getirilmesi vb. “Güvenilirlik” boyutunu,

STK çalışanlarının hizmeti hedef kitleye en hızlı ve istekli bir şekilde ulaştırması vb. “Heveslilik” boyutunu,

STK çalışanlarının müşterilere veya faydalanıcılara verdikleri sadakat, nezaket saygı ve ehil olma duygusu vb. “Güven” boyutunu,

STK çalışanlarının hedef kitleye nasıl yaklaşılması gerektiğini bilmesi, bunun için çaba sarf etmesi ve hizmet alan kişilere gereken ilgi ve alakanın gösterilmesi vb. “Empati” boyutunu göstermektedir.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırmanın bu bölümünde anket katılımcılarının demografik özelliklerine ilişkin analizler üzerinde durulmuştur. Araştırmanın güvenilirlik ve uygunluk analizleri yapılarak uygulamanın yapıldığı STK'ya ait hizmet kalitesi sonuçları hesaplanmıştır. Uygulama kısmı sonrasında elde edilen bulgular, Microsoft Office Excel ve SPSS Statistics (Statistical Program for Social Sciences) programları ile incelenmiş ve analiz edilmiştir.

4.Katılımcıların Demografik Özellikleri

Anket katılımcılarına ait demografik bilgiler farklı tablolar halinde aşağıda kısaca sunulmuştur.

Tablo 4. 1 : Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımları

Cinsiyet	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Erkek	139	49,1	49,1	49,1
Kadın	144	50,9	50,9	50,9
Total	283	100,0	100,0	100,0

Tablo 4.1'de görüldüğü üzere anket katılımcılarının %49.1'inin erkek ve %50.9'unun kadınlardan oluştuğu görülmektedir. Anket katılımcılarına ait yaş aralıklarına göre dağılımları tablo 4.2'de gösterilmektedir.

Tablo 4.2 : Katılımcıların Yaş Aralığı Dağılımları

Yaş Aralığı	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
15-25	52	18,4	18,4	18,4
26-35	173	61,1	61,1	79,5
36-45	42	14,8	14,8	94,3
46-55	14	4,9	4,9	99,3
56 ve üstü	2	0,7	0,7	0,7
Total	283	100,0	100,0	100,0

Tablo 4.2 incelendiğinde, yaş durumu aralıklarında katılımcılardan %18,4'ün 15-25 yaş aralığında, %61,1'inin 26-35 yaş aralığında, %14,8'in 36-45 yaş aralığında, %4,9'un 46-55 yaş aralığında ve %0,7'nin 56 ve üzerinde bir yaşta olduğu belirlenmiştir.

Anket katılımcılarının medeni durumlarına göre tespit edilen sonuçlar tablo 4.3'de gösterilmiştir.

Tablo 4.3: Katılımcıların Medeni Durum Dağılımları

Medeni Durum	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Evli	141	49,8	49,8	49,8
Bekar	142	50,2	50,2	50,2
Total	283	100,0	100,0	100,0

Tablo 4.3'de anket katılımcılarının %49,8'inin evli ve %50,2'sinin bekar olduğu görülmektedir.

Anket katılımcılarının eğitim durumlarına ait dağılım tablo 4.4'de sunulmuştur.

Tablo 4.4: Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımları

Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
İlköğretim	7	2,5	2,5	2,5
Lise	22	7,8	7,8	10,2
Önlisans	30	10,6	10,6	20,8
Lisans	161	56,9	56,9	77,7
Yüksek Lisans / Doktora	63	22,3	22,3	22,3
Total	283	100,0	100,0	100,0

Tablo 4.4’de katılımcıların %2,5’unun ilköğretim düzeyi, %7,8’inin lise düzeyi, %10,6’sının ön lisans düzeyi, %56,9’unun lisans düzeyi ve %22,3’ünün ise yüksek lisans veya doktora düzeyi eğitim durumuna sahip oldukları görülmüştür.

Anket katılımcılarının aylık gelir düzeylerine göre dağılımları tablo 4.5’de verilmiştir.

Tablo 4.5: Katılımcıların Gelir Düzeyi Dağılımları

Gelir Düzeyi	Sayı	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
İyi	63	22,3	22,3	22,3
Orta	208	73,5	73,5	95,8
Kötü	12	4,2	4,2	4,2
Total	283	100,0	100,0	100,0

Tablo 4.5’de katılımcıların aylık gelirlerinin %22,3’ünün iyi, %73,5’inin orta ve %4,2’sinin kötü durumda olduğu saptanmıştır.

3.9. Katılımcılara Göre Hizmet Kalitesinin Önemi ve Katılımcıların Hizmet Kalitesi Boyutlarına Verdiği Puanların Dağılımı

Ölçeğin bu bölümünde, katılımcıların hangi özelliğe daha çok, hangi özelliğe ise daha az düzeyde önem verdiği görülmektedir. Tablo 4.6’da görüldüğü üzere anket katılımcılarının 283 tanesi dağıtımı doğru bir şekilde tamamlamıştır ve ilgili dağılımlar tablo 4.6’da paylaşılmıştır.

Tablo 4.6: Katılımcılara Göre Belirlenen Hizmet Kalitesi Önem Derecesi ve Beklenti Boyutlarına İlişkin Puan Dağılımları

Boyutlar	Hizmet kalitesi boyutlarının tanımlamaları	N	Ort.	S.s
Fiziksel Özellikler	Hizmet veren STK’ların fiziksel durumlarının modern, çekici, temiz, düzgün ve yeterli olma kalitesidir.	283	3,99	,804
Güvenirlilik	STK’ların hizmetlerini kusursuz, ilgili, doğru, hatasız bir şekilde ve zamanında yapabilme becerileridir.	283	4,11	,814
Heveslilik	STK çalışanlarının hedef kitleye hizmeti ulaştırma noktasındaki istekliliğidir.	283	4,07	,722
Güven	STK çalışanlarının hedef kitleye güven duygusu verme becerisidir.	283	4,36	,836
Empati	STK’ların hedef kitleye ilgi gösterme ve değer verme becerisidir.	283	4,02	,793
SERVQUAL Beklenti	Genel Beklenti Düzeyi	283	4,11	,697

Tablo 4.6 incelendiğinde; anket katılımcılarının en fazla “Güven” boyutuna ve en az “Fiziksel özellikler” boyutuna önem verdikleri görülmüştür. Anket katılımcılarının hizmet aldıkları Türk Kızılay’dan algıladıkları kalite değerlendirmesi tablo 4.7’de detaylı bir şekilde paylaşılmıştır.

Tablo 4.7: Katılımcılara Göre Belirlenen Hizmet Kalitesi Önem Derecesi ve Algılama Boyutlarına İlişkin Puan Dağılımları

Boyutlar	Hizmet kalitesi boyutlarının tanımlamaları	N	Ort.	S.s
Fiziksel Özellikler	Hizmet veren STK modern bir ofis ve bina olabilmesi, kullanılan araç-gereç ve ekipmanın iyi olma kalitesidir.	283	4,08	,755
Güvenilirlik	STK ve çalışanlarının sundukları hizmette kusursuz ve en güvenilir biçimde yapabilme becerileridir.	283	4,08	,747
Heveslilik	STKların çalışma koşullarını en iyi şekilde sunabilmek için var olan gönüllülüğüdür.	283	4,02	,769
Güven	STKlarda tüm çalışanların müşterilerine verebildiği sadakat ve güven duygusudur.	283	4,34	,746
Empati	STKlar müşterisine vermiş olduğu kişisel ilgi ve değerlerdir.	283	4,06	,765
SERVQUAL Beklenti	Genel Beklenti Düzeyi	283	4,12	,678

Tablo 4.7 incelendiğinde, anket katılımcılarının algılamalarını en fazla “Güven” boyutunun ve en az “Heveslilik” boyutunun karşıladığı saptanmıştır. “Fiziksel Özellikler” ve “Güvenilirlik” boyutlarına ilişkin beklentilerin aynı oranda karşılandığı görülmüştür.

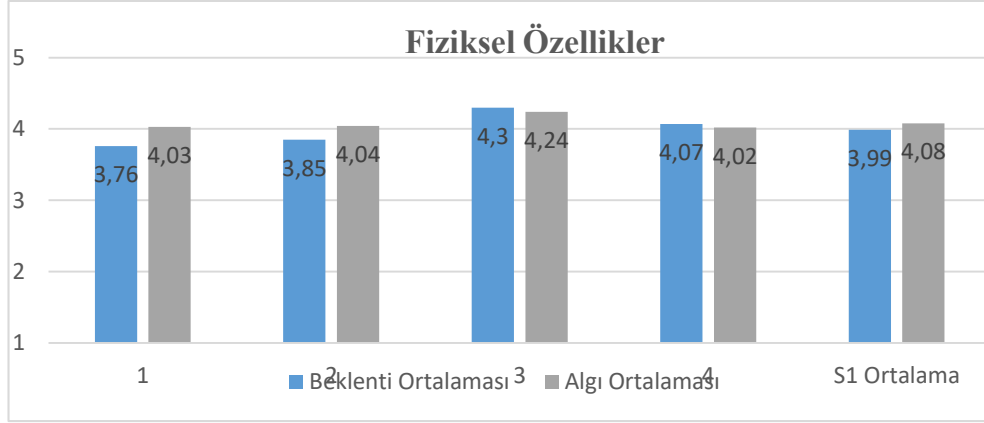
3.10. Katılımcıların Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarına İlişkin SERVQUAL Skorları

Araştırmanın bu bölümünde anket katılımcıları tarafından hizmet kalitesinin tüm alt boyutları ölçülmüştür. Anket katılımcıları burada değerlendirmelerini hizmet aldıkları STK üzerinden yapmışlardır. Değerlendirmelerin analiz sonuçları aşağıdaki tablo ve grafiklerde detaylı bir şekilde yorumlanarak paylaşılmıştır.

Tablo 4.8: Hizmet Kalitesi Fiziksel Özellikler Alt Boyutu Değerlendirme Dağılımları

Fiziksel Özellikler -S1	Ortalama	Std Sapma	S1	Ortalama	Std Sapma	B-A Farkı	A/B Karşılama Oranı
B1	3,76	1,035	A1	4,03	,896	-0,27	%107
B2	3,85	,954	A2	4,04	,859	-0,19	%105
B3	4,30	,936	A3	4,24	,910	0,06	%99
B4	4,07	,960	A4	4,02	,918	0,05	%99
S1 Ortalama	3,99	,804	S1 Ortalama	4,08	,755	-0,09	%102

Şekil 4.1: Hizmet Kalitesi Sağlanan STK'larda Fiziksel Özellikler Alt Boyutuna Yönelik Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki Fark

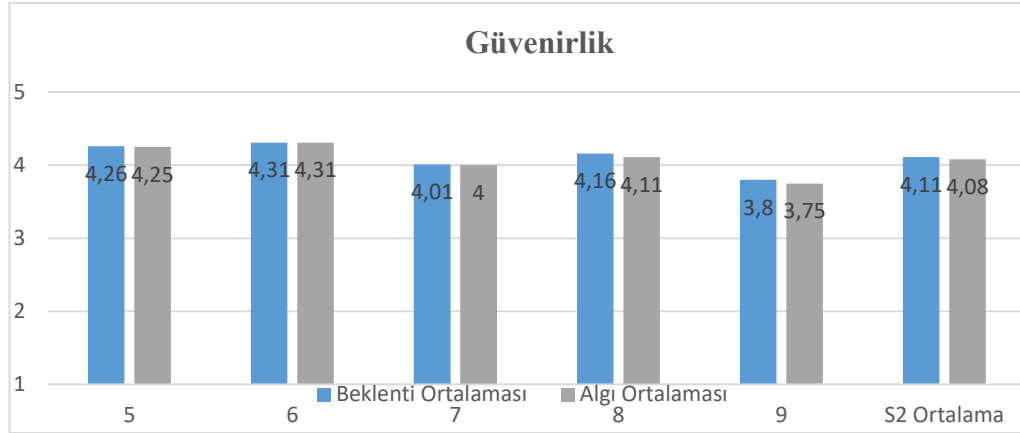


Tablo 4.8 ve şekil 4.1'e bakıldığında, SERVQUAL ölçeği "Fiziksel Özellikler" alt boyutuna ilişkin anket katılımcılarının beklentilerinin yüksek olduğu ancak ortalamaya bakıldığında buna mukabil Türk Kızılay'dan alınan hizmetin beklentinin üzerinde olduğu görülmüştür. Soru 3 ve soru 4'e bakıldığında ise beklentinin yeterli seviyede karşılanmadığı görülmektedir

Tablo 4.9: Hizmet Kalitesi Güvenilirlik Alt Boyutu Değerlendirme Dağılımları

Güvenilirlik -S2	Ortalama	Std Sapma	S2	Ortalama	Std Sapma	B-A Farkı	A/B Karşılama Oranı
B5	4,26	1,007	A5	4,25	0,897	0,01	%99
B6	4,31	0,976	A6	4,31	0,857	0,00	%100
B7	4,01	0,951	A7	4,00	0,834	0,01	%99
B8	4,16	0,931	A8	4,11	0,906	0,05	%98
B9	3,80	1,080	A9	3,75	0,998	0,05	%98
S2 Ortalama	4,11	0,814	S2 Ortalama	4,08	0,747	0,03	%99

Şekil 4.2: Hizmet Kalitesi Sağlanan STK'larda Güvenilirlik Alt Boyutuna Yönelik Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki Fark

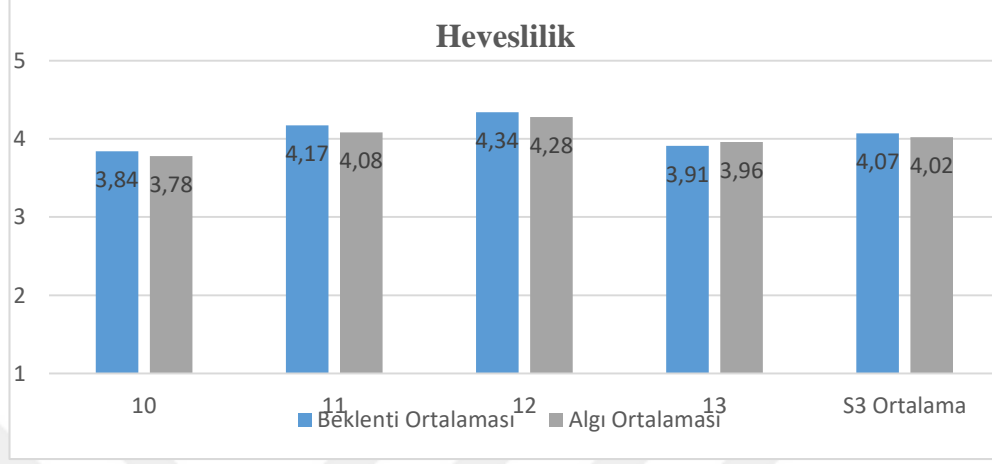


Tablo 4.9 ve şekil 4.2'ye bakıldığında, SERVQUAL ölçeği "Güvenirlilik" alt boyutuna ilişkin anket katılımcılarının beklentilerinin yeterli düzeyde karşılanmadığı, sadece soru 6'da beklentinin algılanan hizmet ile aynı seviyede olduğu görülmektedir.

Tablo 4.10: Hizmet Kalitesi Heveslilik Alt Boyutu Değerlendirme Dağılımları

Heveslilik -S3	Ortalama	Std Sapma	S3	Ortalama	Std Sapma	B-A Farkı	A/B Karşılama Oranı
B10	3,84	0,962	A10	3,78	0,981	0,06	%98
B11	4,17	0,852	A11	4,08	0,940	0,09	%97
B12	4,34	0,870	A12	4,28	0,937	0,06	%98
B13	3,91	1,006	A13	3,96	1,020	-0,06	%101
S3 Ortalama	4,07	0,722	S3 Ortalama	4,02	0,770	0,04	%99

Şekil 4.3: Hizmet Kalitesi Sağlanan STK’larda Heveslilik Alt Boyutuna Yönelik Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki Fark

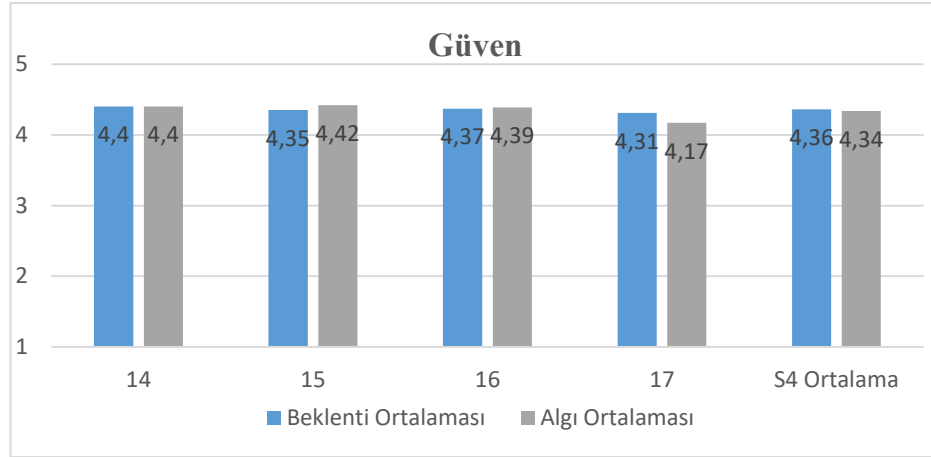


Tablo 4.10 ve şekil 4.3’e bakıldığında, SERVQUAL ölçeği “Heveslilik” alt boyutuna ilişkin anket katılımcılarının beklentilerinin sadece soru 13’de yeterli düzeyde karşılandığı ancak diğer sorularda beklenen hizmet kalitesinin istenen düzeyde karşılanmadığı görülmektedir.

Tablo 4.11: Hizmet Kalitesi Güven Alt Boyutu Değerlendirme Dağılımları

Güven-S4	Ortalama	Std Sapma	S4	Ortalama	Std Sapma	B-A Farkı	A/B Karşılama Oranı
B14	4,40	0,945	A14	4,40	0,833	0,00	% 100
B15	4,35	0,895	A15	4,42	0,818	-0,07	% 101
B16	4,37	0,946	A16	4,39	0,828	-0,02	% 100
B17	4,31	0,880	A17	4,17	0,883	0,14	% 96
S4 Ortalama	4,36	0,837	S4 Ortalama	4,34	0,747	0,01	% 99

Şekil 4.4: Hizmet Kalitesi Sağlanan STK'larda Güven Alt Boyutuna Yönelik Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki Fark

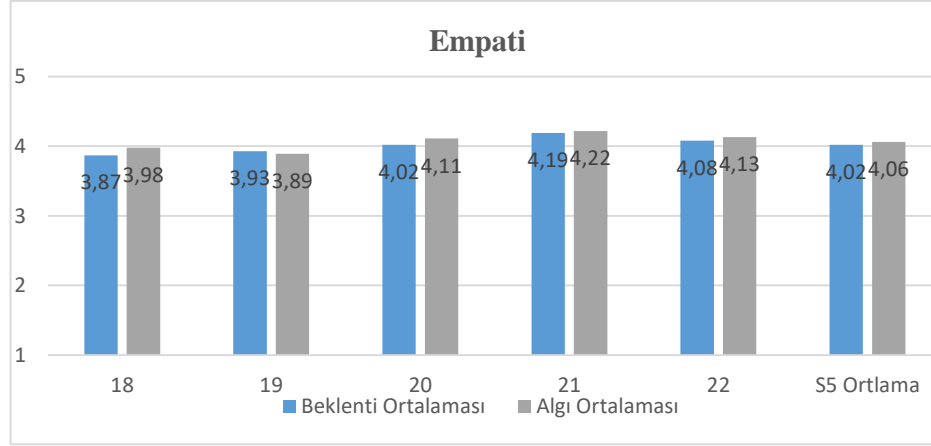


Tablo 4.11 ve şekil 4.4'e bakıldığında, SERVQUAL ölçeği "Güven" alt boyutuna ilişkin anket katılımcılarının beklentilerinin soru 14'te yeterli düzeyde karşılandığını, soru 15 ve soru 16'da beklentilerinin üzerinde karşılandığını, ancak ortalamaya bakıldığında beklentinin yeterli düzeyde karşılanmadığı görülmektedir.

Tablo 4.12: Hizmet Kalitesi Empati Alt Boyutu Değerlendirme Dağılımları

Empati –S5	Ortalama	Std Sapma	S5	Ortalama	Std Sapma	B-A Farkı	A/B Karşılama Oranı
B18	3,87	1,042	A18	3,98	0,962	-0,11	%102
B19	3,93	0,927	A19	3,89	0,953	0,04	%98
B20	4,02	0,949	A20	4,11	0,935	-0,09	%102
B21	4,19	0,942	A21	4,22	0,868	-0,02	%100
B22	4,08	0,919	A22	4,13	0,894	-0,04	%101
S5 Ortalama	4,02	0,793	S5 Ortalama	4,06	0,765	-0,04	%101

Şekil 4.5: Hizmet Kalitesi Sağlanan STK'larda Empati Alt Boyutuna Yönelik Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki Fark

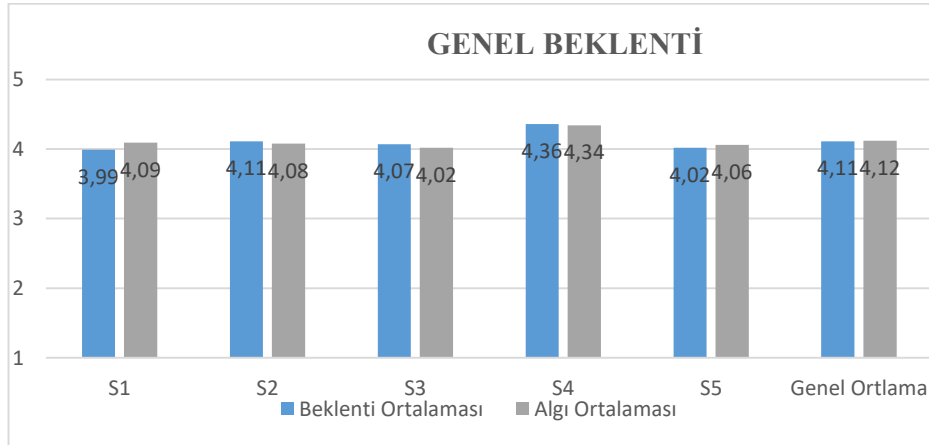


Tablo 4.12 ve şekil 4.5'e bakıldığında, SERVQUAL ölçeği "Empati" alt boyutuna ilişkin anket katılımcılarının beklentilerinin sadece soru 19'da yeterli düzeyde karşılanmadığı ancak diğer sorulardaki sonuçlara ve genel ortalamaya bakıldığında hizmet kalitesinin beklenen düzeyde karşılandığı görülmektedir.

Tablo 4.13: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarının Değerlendirme Dağılımları

SERVQUAL - Beklenti	Ortalama	Std Sapma	SERVQUAL - Algı	Ortalama	Std Sapma	B-A Farkı	A/B Karşılama Oranı
Fiziksel Özellikler-S1	3,997	0,804	Fiziksel Özellikler-S1	4,09	0,755	-0,10	%102
Güvenilirlik-S2	4,11	0,814	Güvenilirlik-S2	4,08	0,747	0,03	%99
Heveslilik-S3	4,07	0,722	Heveslilik-S3	4,02	0,770	0,04	%99
Güven -S4	4,36	0,837	Güven -S4	4,34	0,747	0,01	%100
Empati-S5	4,02	0,793	Empati-S5	4,06	0,765	-0,04	%101
Genel Beklenti	4,11	0,697	Genel Algı	4,12	0,678	-0,01	%100

Şekil 4.6: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarının Değerlendirme Dağılımları



Tablo 4.13 ve şekil 4.6'ya bakıldığında, SERVQUAL ölçeği tüm alt boyutuna ilişkin anket katılımcılarının beklentilerinin yeteri düzeyde karşılandığı görülmektedir. Bununla birlikte her alt boyuta ait tabloların değerlendirmelerinde de belirtildiği üzere; Türk Kızılay'dan alınan hizmete ilişkin fiziksel ve empati alt boyutlarında beklenenin üzerinde bir hizmet algısı olduğu görülmektedir. Ayrıca Güvenilirlik, Heveslilik ve Güven alt boyutlarında istenen hizmet kalitesinin karşılanmadığı görülmektedir.

3.11. Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Alguların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları

Bu bölümde anket katılımcılarının hizmet aldıkları Türk Kızılay'dan beklentilerini ve aldıkları hizmet sonrasındaki memnuniyet düzeylerini değerlendirmek üzere "Bağımlı Gruplarda t testi" kullanılmış ve ilgili analizler tablolar ve grafiklerde aşağıda belirtilmiştir. Bu bölümde hizmet kalitesine ilişkin tüm alt boyutlar ve bu boyutları oluşturan tüm maddeler için aşağıdaki hipotezler kullanılmıştır.

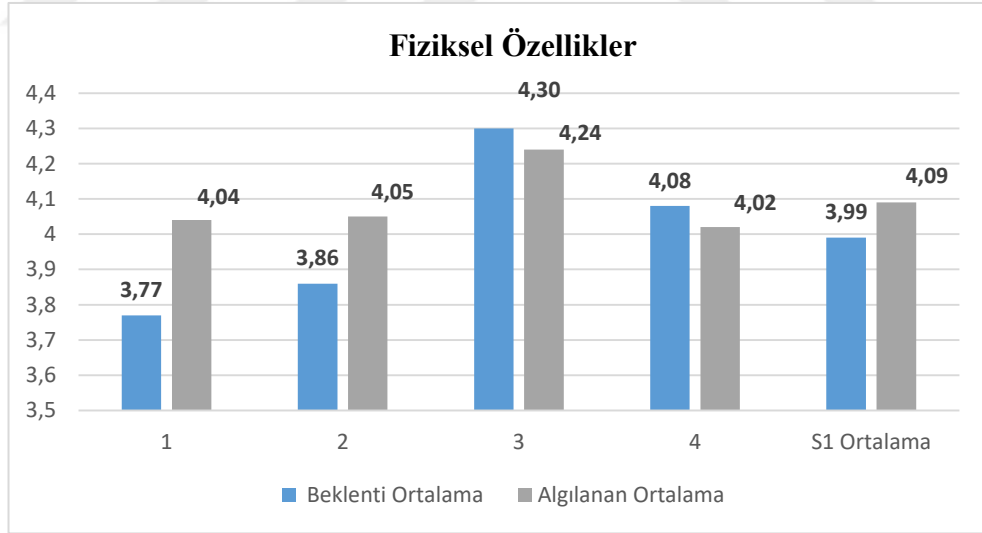
H_0 = Türk Kızılay'dan hizmet alan yararlanıcıların beklentisi ve memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılık yoktur.

H_1 = Türk Kızılay'dan hizmet alan yararlanıcıların beklentisi ve memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılık vardır.

Tablo 4.14: Fiziksel Özellikler Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları

Fiziksel Özellikler (S1)	Beklenti Ortalama	Algı Ortalama	Beklenti ve Algı Ortaları Arasındaki Fark	Beklenti ve Algı Ortaları Arasındaki Farkın Std Sapması	t değeri	p değeri
Soru 1	3,77	4,04	-0,27	1,025	-4,47	0,000
Soru 2	3,86	4,05	-0,19	0,956	-3,36	0,001
Soru 3	4,30	4,24	0,06	0,945	1,07	0,286
Soru 4	4,08	4,02	0,06	1,016	0,94	0,350
S1 Ortalama	3,99	4,09	-0,09	0,763	-1,99	0,048

Şekil 4.7: Fiziksel Özellikler Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları



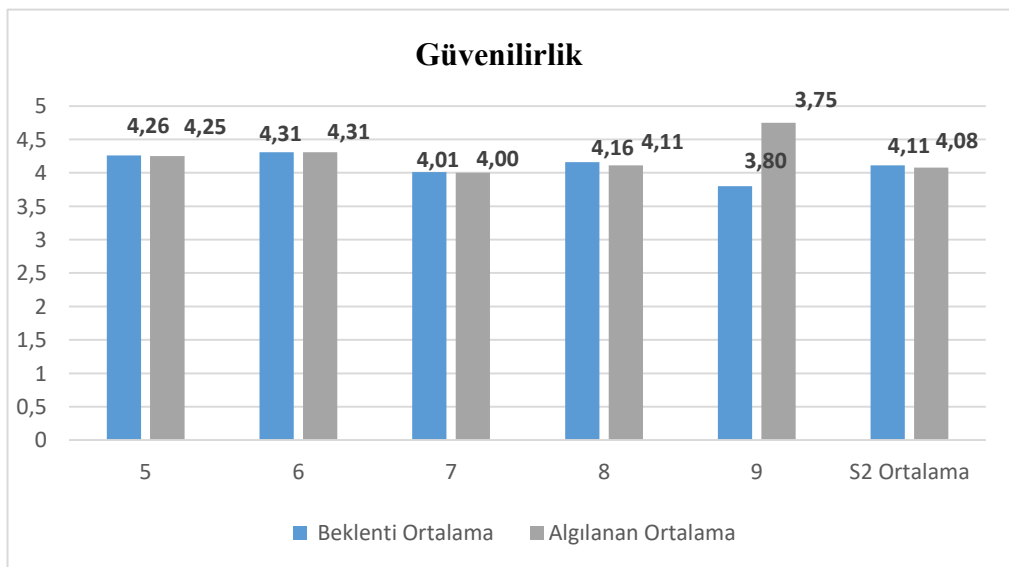
Tablo 4.14 ve şekil 4.7'ye bakıldığında, SERVQUAL ölçeği “Fiziksel Özellikler” alt boyutu için yapılan değerlendirmelerde soru 1 ve soru 2’de anlamlı farklılık olduğu görülmüştür ($p < 0.05$). Bundan dolayı soru 1 ve soru 2’de belirtilen özelliklerde anket katılımcılarının Türk Kızılay’dan aldıkları hizmet kalitesi algıları beklentilerinin üzerinde çıkmıştır. Diğer sorularda ise anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Genel ortalamaya bakıldığında sonuçlarda anlamlı bir farklılık vardır ve **Türk Kızılay**, anket katılımcılarının fiziksel özellikler boyutundaki beklentilerini beklenenden daha fazla olarak karşılamıştır ($p < 0.05$).

Tablo 4.15: Güvenilirlik Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları

Güvenilirlik (S2)	Beklenti Ortalama	Algı Ortalama	Beklenti ve Algı Ortaları Arasındaki Fark	Beklenti ve Algı Ortaları Arasındaki Farkın Std Sapması	t değeri	p değeri
Soru 5	4,26	4,25	0,01	1,023	0,174	0,862
Soru 6	4,31	4,31	0,00	0,881	0,000	1,000
Soru 7	4,01	4,00	0,01	0,943	0,189	0,850
Soru 8	4,16	4,11	0,05	0,968	0,921	0,358
Soru 9	3,80	3,75	0,05	0,977	0,852	0,395
S2 Ortalama	4,11	4,08	0,03	0,717	0,646	0,519

Şekil 4.8: Güvenilirlik Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları

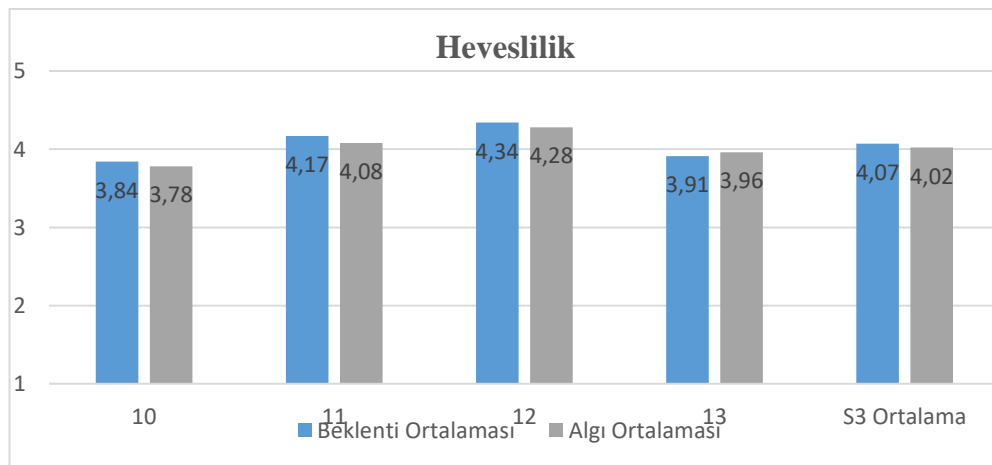


Tablo 4.15 ve şekil 4.8'e bakıldığında, SERVQUAL ölçeği "Güvenilirlik" alt boyutu için yapılan değerlendirmelerde tüm sorularda anlamlı bir farklılık görülmemektedir ($p>0.05$). Diğer bir ifade ile Türk Kızılay anket katılımcılarının güvenilirlik alt boyutu açısından memnun edebilmiştir.

Tablo 4.16: Heveslilik Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Alguların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları

Heveslilik (S3)	Beklenti Ortalama	Algı Ortalama	Beklenti ve Algı Ortaları Arasındaki Fark	Beklenti ve Algı Ortaları Arasındaki Farkın Std Sapması	t değeri	p değeri
Soru 10	3,84	3,78	0,06	0,960	1,117	0,265
Soru 11	4,17	4,08	0,09	0,945	1,636	0,103
Soru 12	4,34	4,28	0,06	0,913	1,042	0,298
Soru 13	3,91	3,96	-0,06	1,077	-0,883	0,378
S3 Ortalama	4,07	4,02	0,04	0,693	1,029	0,304

Şekil 4.9: Heveslilik Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Alguların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları

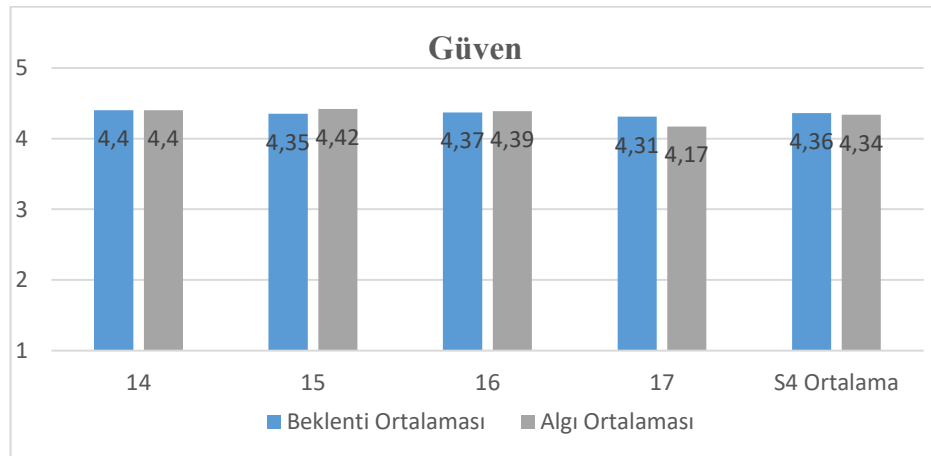


Tablo 4.16 ve şekil 4.9'a bakıldığında, SERVQUAL ölçeği "Heveslilik" alt boyutu için yapılan değerlendirmelerde tüm sorularda anlamlı bir farklılık görülmemektedir ($p>0.05$). Bu değerlendirmeye göre Türk Kızılay anket katılımcılarının heveslilik alt boyutu açısından memnun edebilmiştir.

Tablo 4.17: Güven Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları

Güven (S4)	Beklenti Ortalama	Algı Ortalama	Beklenti ve Algı Ortaları Arasındaki Fark	Beklenti ve Algı Ortaları Arasındaki Farkın Std Sapması	t değeri	p değeri
Soru 14	4,40	4,40	0,00	0,821	0,000	1,000
Soru 15	4,35	4,42	-0,07	0,839	-1,417	0,158
Soru 16	4,37	4,39	-0,02	0,788	-0,377	0,706
Soru 17	4,31	4,17	0,14	0,894	2,592	0,010
S4 Ortalama	4,36	4,34	0,01	0,671	0,310	0,757

Şekil 4.10: Güven Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları

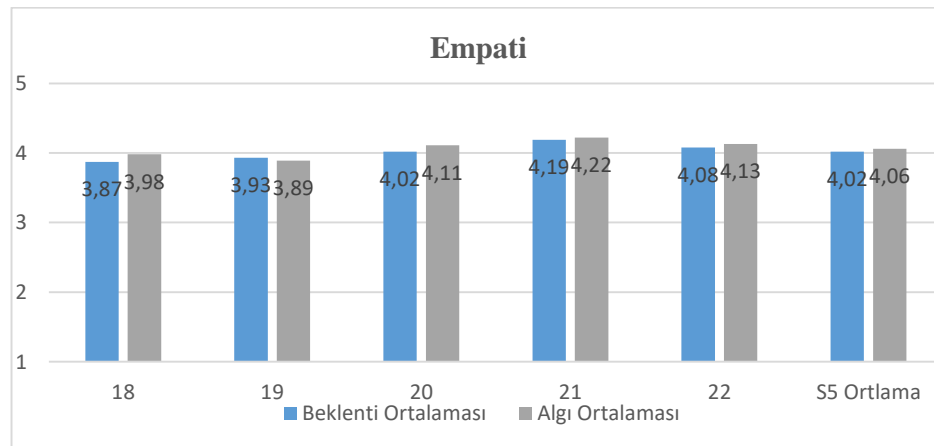


Tablo 4.17 ve şekil 4.10'a bakıldığında, SERVQUAL ölçeği "Güven" alt boyutu için yapılan değerlendirmelerde soru 14'te beklentinin tam olarak karşılandığı, soru 15 ve soru 16'da beklenti ile algı arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($p>0.05$). Soru 17'nin sonuçlarında ise anlamlı bir fark olduğu ve Türk Kızılay'ın beklentileri tam olarak karşılayamadığı görülmektedir ($p<0.05$).

Tablo 4.18: Empati Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Alguların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları

Empati (S5)	Beklenti Ortalama	Algı Ortalama	Beklenti ve Algı Ortaları Arasındaki Fark	Beklenti ve Algı Ortaları Arasındaki Farkın Std Sapması	t değeri	p değeri
Soru 18	3,87	3,98	-0,11	0,936	-1,906	0,058
Soru 19	3,93	3,89	0,04	0,970	0,735	0,463
Soru 20	4,02	4,11	-0,09	1,020	-1,515	0,131
Soru 21	4,19	4,22	-0,02	0,916	-0,454	0,650
Soru 22	4,08	4,13	-0,04	0,902	-0,791	0,430
S5 Ortalama	4,02	4,06	-0,04	0,718	-1,043	0,298

Şekil 4.11: Empati Alt Boyutuna İlişkin Beklenti ve Alguların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları

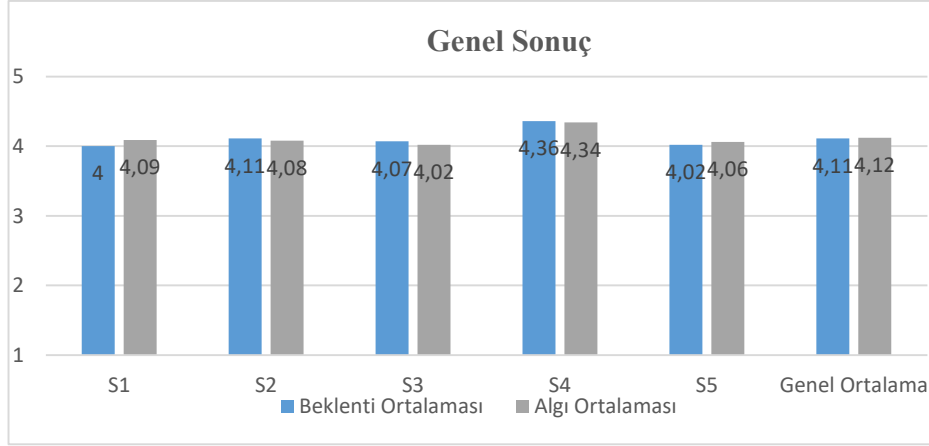


Tablo 4.18 ve şekil 4.11'e bakıldığında, SERVQUAL ölçeği "Empati" alt boyutu için yapılan değerlendirmelerde tüm sorularda anlamlı bir farklılık görülmemektedir ($p>0.05$). Bu analizlere göre Türk Kızılay anket katılımcılarını empati alt boyutu açısından memnun edebilmiştir.

Tablo 4.19: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarına İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları

Genel Sonuç	Beklenti Ortalama	Algı Ortalama	Beklenti ve Algı Ortaları Arasındaki Fark	Beklenti ve Algı Ortaları Arasındaki Farkın Std Sapması	t değeri	p değeri
Fiziksel Özellikler – S1	4,00	4,09	-0,09	0,763	-1,987	0,048
Güvenilirlik – S2	4,11	4,08	0,03	0,717	0,646	0,519
Heveslilik – S3	4,07	4,02	0,04	0,693	1,029	0,304
Güven – S4	4,36	4,34	0,01	0,671	0,310	0,757
Empati – S5	4,02	4,06	-0,04	0,718	-1,043	0,298
Genel SERVQUAL Sonucu	4,11	4,12	-0,01	0,567	-0,310	0,757

Şekil 4.12: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarına İlişkin Beklenti ve Algıların Arasındaki Farkların Karşılaştırılması ve Analiz Sonuçları



Tablo 4.19 ve şekil 4.12’ye genel sonuca bakıldığında, SERVQUAL ölçeğinin tüm alt boyutları için yapılan değerlendirmelerde genel sonuç olarak anlamlı bir fark olmadığı, anket katılımcılarının Türk Kızılay’dan beklentilerinin tam olarak karşılandığı görülmektedir ($p>0.05$). Buna ek olarak “Fiziksel Özellikler” alt boyutuna bakıldığında anlamlı bir fark olduğu ve anket katılımcılarının beklentilerinin üzerinde algılarının olduğu, diğer bir ifadeyle “Fiziksel Özellikler” alt boyutunda ilişkin Türk Kızılay’ın anket katılımcılarına beklentilerinin üzerinde hizmet sunduğu görülmektedir ($p<0.05$).

3.12. Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algıların Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

Araştırmanın bu bölümünde, anket katılımcılarının demografik özellikleri bağlamında hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algıları arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığı “bağımsız örnek t testi” ve “tek yönlü varyans testi” ile analiz edilmiştir. Uygulama kısmı sonrasında elde edilen bulgular tablolar halinde aşağıda sunulmuştur.

Tablo 4.20: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarına İlişkin Beklentilerin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Alt Boyutlar_Beklenti	Cinsiyet	N	Mean	Std. Deviation	P değeri
Fiziksel_Özellikler_Beklenti	Erkek	139	4,0342	,79696	,439
	Kadın	144	3,9601	,81274	
Güvenilirlik_Beklenti	Erkek	139	4,1079	,82331	,985
	Kadın	144	4,1097	,80760	
Heveslilik_Beklenti	Erkek	139	4,092	,7174	,561
	Kadın	144	4,042	,7284	
Güven_Beklenti	Erkek	139	4,308	,9051	,331
	Kadın	144	4,405	,7647	
Empati_Beklenti	Erkek	139	4,0245	,76914	,923
	Kadın	144	4,0153	,81767	
SERVQUAL_Beklenti	Erkek	139	4,1132	,71223	,934
	Kadın	144	4,1063	,68506	

Tablo 4.20'ye bakıldığında, STK'lerden beklenen hizmet kalitesi kapsamında kadınların beklentileri ile erkeklerin beklentileri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0.05$). Tüm alt boyutlar itibariyle kadınlarla erkeklerin beklentilerinin aynı düzeyde oldukları söylenebilir.

Tablo 4.21: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarına İlişkin Algıların Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	Mean	Std. Deviation	P değeri
Fiziksel_Özellikler_Algı	Erkek	139	4,099	,79696	,788
	Kadın	144	4,075	,81274	
Güvenilirlik_Algı	Erkek	139	4,095	,82331	,763
	Kadın	144	4,068	,80760	

Heveslilik_Algı	Erkek	139	4,036	,7174	,795
	Kadın	144	4,012	,7284	
Güven_Algı	Erkek	139	4,338	,9051	,888
	Kadın	144	4,351	,7647	
Empati_Algı	Erkek	139	4,0187	,76914	,325
	Kadın	144	4,1083	,81767	
SERVQUAL_Algı	Erkek	139	4,1173	,71223	,946
	Kadın	144	4,1228	,68506	

Tablo 4.21'e bakıldığında, kadın ve erkeklerin STK'lardan beledikleri hizmet kalitesi kapsamında, Türk Kızılay'ın hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin kadınların algıları ile erkeklerin algıları arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir ($p>0.05$). Tüm alt boyutlar itibariyle kadınlarla erkeklerin algılarının aynı düzeyde oldukları söylenebilir.

Tablo 4.22: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarına İlişkin Beklentilerin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

	Medeni Durum	N	Mean	Std. Deviation	P değeri
Fiziksel_Özellikler_Beklenti	Evli	141	4,1241	,73474	,008
	Bekâr	142	3,8697	,85195	
Güvenilirlik_Beklenti	Evli	141	4,1305	,84312	,985
	Bekâr	142	4,0873	,78622	
Heveslilik_Beklenti	Evli	141	4,117	,7869	,561
	Bekâr	142	4,016	,6504	
Güven_Beklenti	Evli	141	4,337	,9301	,331

	Bekâr	142	4,377	,7346	
Empati_Beklenti	Evli	141	4,0355	,83196	,923
	Bekâr	142	4,0042	,75455	
SERVQUAL_Beklenti	Evli	141	4,1488	,75016	,934
	Bekâr	141	4,0708	,64084	

Tablo 4.22'ye bakıldığında, STK'lardan beklenen hizmet kalitesi kapsamında evli ile bekârların arasında “fiziksel özellikler” alt boyutu kapsamında anlamlı bir fark olduğu, evlilerin beklentilerinin bekârların beklentilerinden daha yüksek olduğu görülmektedir ($p<0.05$). Buna mukabil tüm alt boyutlar göz önünde bulundurulduğunda evli ve bekârlar arasında beklenti açısından anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0.05$). “Fiziksel özellikler” dışındaki diğer alt boyutlardaki beklentilerin evli ve bekârlar için neredeyse aynı olduğu görülmektedir.

Tablo 4.23: Hizmet Kalitesi Tüm Alt Boyutlarına İlişkin Algıların Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

	Medeni Durum	N	Mean	Std. Deviation	P değeri
Fiziksel_Özellikler_Algı	Evli	141	4,110	,7925	,605
	Bekâr	142	4,063	,7186	
Güvenilirlik_Algı	Evli	141	4,111	,7883	,511
	Bekâr	142	4,052	,7057	
Heveslilik_Algı	Evli	141	4,098	,7722	,109
	Bekâr	142	3,951	,7633	
Güven_Algı	Evli	141	4,358	,7655	,760
	Bekâr	142	4,331	,7297	

Empati_Algı	Evli	141	4,1191	,75668	,209
	Bekâr	142	4,0099	,77233	
SERVQUAL_Algı	Evli	141	4,1591	,70321	,336
	Bekâr	142	4,0814	,65299	

Tablo 4.23'e bakıldığında, evli ve bekârların STK'lardan beledikleri hizmet kalitesi kapsamında, Türk Kızılay'ın hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin evliler ile bekârların algıları arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir ($p>0.05$). Tüm alt boyutlar itibariyle evlilerle bekârların algılarının aynı düzeyde oldukları söylenebilir.

Tablo 4.24: Anket Katılımcılarının Hizmet Kalitesi Beklentilerine İlişkin Gelir Düzeyi Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Testi (ANOVA)

		N	Mean	Std. Deviation	P değeri
Fiziksel_Özellikler_Beklenti	İyi	63	4,2143	,63636	,031
	Orta	208	3,9471	,83418	
	Kötü	12	3,7083	,89718	
	Total	283	3,9965	,80446	
Güvenilirlik_Beklenti	İyi	63	4,2190	,76766	,391
	Orta	208	4,0856	,82555	
	Kötü	12	3,9333	,84996	
	Total	283	4,1088	,81390	
Heveslilik_Beklenti	İyi	63	4,250	,5923	,053
	Orta	208	4,023	,7484	
	Kötü	12	3,854	,7572	
	Total	283	4,066	,7222	
Güven_Beklenti	İyi	63	4,587	,5874	,041
	Orta	208	4,297	,8968	
	Kötü	12	4,188	,6753	

	Total	283	4,357	,8365	
Empati_Beklenti	İyi	63	4,1746	,64707	,206
	Orta	208	3,9788	,82118	
	Kötü	12	3,9167	,93986	
	Total	283	4,0198	,79281	
SERVQUAL_Beklenti	İyi	63	4,2890	,52547	,048
	Orta	208	4,0663	,73780	
	Kötü	12	3,9200	,63730	
	Total	283	4,1096	,69731	

Tablo 4.24'e bakıldığında, anket katılımcılarının STK'lardan bekledikleri hizmet kalitesi gelir düzeylerine göre değerlendirilmiştir. Burada yapılan Tek Yönlü Varyans (ANOVA) testiyle anlamlı farklılıkların bulunduğu noktalarda, varyans eşitliğinden dolayı anlamlı farklılıkları ortaya koymak için Scheffe testi ile sonuçlar elde edilmiştir. Analizler sonucunda "Fiziksel Özellikler" ve "Güven" boyutlarında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür ($p < 0.05$). Diğer boyutlarda anlamlı farklılıklar görülmemiştir ($p > 0.05$). "Fiziksel Özellikler" ve "Güven" boyutları ile tüm alt boyutlara ilişkin genel sonuçlara bakıldığında, anket katılımcılarından iyi gelirli olanların en çok beklentiye sahip oldukları, kötü gelirli olanların hizmet kalitesi beklentilerinin ise en düşük seviyede olduğu görülmüştür ($p < 0.05$).

Tablo 4.25: Anket Katılımcılarının Hizmet Kalitesi Algularına İlişkin Gelir Düzeyi Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Testi (ANOVA)

		N	Mean	Std. Deviation	P değeri
Fiziksel_Özellikler_Algı	İyi	63	3,746	,5880	,047
	Orta	208	4,060	,7740	
	Kötü	12	3,708	1,0436	
	Total	283	4,287	,7553	
Güvenilirlik_Algı	İyi	63	4,130	,7722	,375
	Orta	208	4,083	,7338	
	Kötü	12	3,800	,8485	
	Total	283	4,081	,7472	
Heveslilik_Algı	İyi	63	4,067	,8122	,369
	Orta	208	4,013	,7583	
	Kötü	12	3,979	,8010	
	Total	283	4,024	,7699	
Güven_Algı	İyi	63	4,472	,6477	,309
	Orta	208	4,309	,7758	
	Kötü	12	4,292	,6895	
	Total	283	4,345	,7465	
Empati_Algı	İyi	63	4,1841	,76984	,128
	Orta	208	4,0481	,73162	
	Kötü	12	3,7167	1,17383	
	Total	283	4,0643	,76518	
SERVQUAL_Algı	İyi	63	4,2200	,63035	,250
	Orta	208	4,1026	,68197	
	Kötü	12	3,8992	,83082	
	Total	283	4,1201	,67839	

Tablo 4.25'e bakıldığında, anket katılımcılarının gelir düzeylerine göre Türk Kızılay'ın hizmet kalitesine ilişkin algıları değerlendirilmiştir. Analizler sonucunda fiziksel özellikler boyutu ile ilgili anlamlı farkların olduğu görülmüştür ($p < 0.05$).

Anket katılımcılarından orta gelirliilerin “Fiziksel Özellikler” alt boyutunda en yüksek beklentiye, kötü gelirliilerin en düşük beklentiye sahip oldukları tespit edilmiştir. Diğer boyutlara bakıldığında Türk Kızılay’ın hizmet algısında gelir düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmemiştir ($p>0.05$).

Tablo 4.26: Anket Katılımcılarının Hizmet Kalitesi Beklentilerine İlişkin Eğitim Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Testi (ANOVA)

		N	Mean	Std. Deviation	P değeri
Fiziksel_Özellikler_Beklenti	İlkogretim	7	4,2143	,50885	,308
	Lise	22	3,7045	,75450	
	Önlisans	30	3,9000	,91586	
	Lisans	161	4,0062	,82583	
	Yüksek Lisans / Doktora	63	4,0952	,72322	
	Total	283	3,9965	,80446	
Güvenilirlik_Beklenti	İlkogretim	7	4,0286	,62640	,074
	Lise	22	3,7545	,81634	
	Önlisans	30	3,9000	,87848	
	Lisans	161	4,1429	,84983	
	Yüksek Lisans / Doktora	63	4,2540	,65865	
	Total	283	4,1088	,81390	
Heveslilik_Beklenti	İlkogretim	7	4,286	,5850	,013
	Lise	22	3,682	,6734	
	Önlisans	30	3,808	,7924	
	Lisans	161	4,132	,7278	

	Yüksek Lisans / Doktora	63	4,131	,6474	
	Total	283	4,066	,7222	
Güven_Beklenti	İlköğretim	7	4,214	,6196	,012
	Lise	22	3,898	,9749	
	Önlisans	30	4,100	1,0998	
	Lisans	161	4,410	,8308	
	Yüksek Lisans / Doktora	63	4,520	,5773	
	Total	283	4,357	,8365	
Empati_Beklenti	İlköğretim	7	4,1143	,65174	,189
	Lise	22	3,8091	,71041	
	Önlisans	30	3,7600	,92087	
	Lisans	161	4,0547	,81639	
	Yüksek Lisans / Doktora	63	4,1175	,68404	
	Total	283	4,0198	,79281	
SERVQUAL_Beklenti	İlköğretim	7	4,1714	,56313	,034
	Lise	22	3,7695	,68132	
	Önlisans	30	3,8937	,85516	
	Lisans	161	4,1491	,71393	
	Yüksek Lisans / Doktora	63	4,2235	,53386	
	Total	283	4,1096	,69731	

Tablo 4.26'ya bakıldığında, anket katılımcılarının STK'lerden beledikleri hizmet kalitesi eğitim düzeylerine göre değerlendirilmiştir. Burada yapılan Tek Yönlü Varyans (ANOVA) testiyle anlamlı farklılıkların bulunduğu noktalarda, varyans

eşitliğinden dolayı anlamlı farklılıkları ortaya koymak için Scheffe testi ile sonuçlar elde edilmiştir. Analizler sonucunda fiziksel özellikler, güvenilirlik ve empati boyutlarında anlamlı farklılıkların olmadığı görülmüştür ($p>0.05$).

Heveslilik boyutunda anlamlı bir fark olduğu; en yüksek beklentinin ilköğretim, en düşük beklentinin lise düzeyinde olduğu görülmektedir. Güven boyutunda anlamlı bir fark olduğu; yüksek lisans/doktora düzeyinin en yüksek, lise düzeyinin en düşük beklentiye sahip olduğu görülmektedir. Eğitim düzeylerine göre genel sonuçlara bakıldığında ise p değeri 0.05'ten küçük olduğundan anlamlı bir fark olduğu, yüksek lisans/doktora düzeyinin en yüksek beklentiye ve lise düzeyinin en düşük beklentiye sahip olduğu görülmüştür.

Tablo 4.27: Anket Katılımcılarının Hizmet Kalitesi Algılarına İlişkin Eğitim Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Testi (ANOVA)

		N	Mean	Std. Deviation	P değeri
Fiziksel_Özellikler_Algı	İlköğretim	7	3,786	,1725	,109
	Lise	22	3,727	,8553	
	Önlisans	30	4,225	,7942	
	Lisans	161	4,099	,7828	
	Yüksek Lisans / Doktora	63	4,147	,6312	
	Total	283	4,087	,7553	
Güvenilirlik_Algı	İlköğretim	7	4,229	,6473	,685
	Lise	22	3,918	,7774	
	Önlisans	30	4,213	,7664	
	Lisans	161	4,071	,7929	
	Yüksek Lisans / Doktora	63	4,086	,6135	
	Total	283	4,081	,7472	
Heveslilik_Algı	İlköğretim	7	4,036	,4661	,505
	Lise	22	3,898	,8333	

	Önlisans	30	4,175	,7256	
	Lisans	161	4,056	,7776	
	Yüksek Lisans / Doktora	63	3,913	,7753	
	Total	283	4,024	,7699	
Güven_ Algı	İlköğretim	7	4,179	,4499	,866
	Lise	22	4,250	,8997	
	Önlisans	30	4,417	,7081	
	Lisans	161	4,332	,7825	
	Yüksek Lisans / Doktora	63	4,393	,6440	
	Total	283	4,345	,7465	
Empati_ Algı	İlköğretim	7	4,0000	,84063	,912
	Lise	22	3,9636	,77739	
	Önlisans	30	4,1267	,78342	
	Lisans	161	4,0870	,80430	
	Yüksek Lisans / Doktora	63	4,0190	,65127	
	Total	283	4,0643	,76518	
SERVQUAL_ Algı	İlköğretim	7	4,0457	,31811	,685
	Lise	22	3,9514	,75735	
	Önlisans	30	4,2313	,69463	
	Lisans	161	4,1291	,72241	
	Yüksek Lisans / Doktora	63	4,1114	,54742	
	Total	283	4,1201	,67839	

Tablo 4.27'ye bakıldığında, anket katılımcılarının eğitim düzeylerine göre Türk Kızılay'ın hizmet kalitesine ilişkin algıları değerlendirilmiştir. Analizler sonucunda tüm boyutlara ilişkin anlamlı bir fark görülmemiş, Türk Kızılay'ın tüm eğitim düzeylerinde beklenen hizmet kalitesini karşıladığı görülmüştür ($p>0.05$).

Tablo 4.28: Anket Katılımcılarının Hizmet Kalitesi Beklentilerine İlişkin Yaş Aralıklarına Göre Tek Yönlü Varyans Testi (ANOVA)

		N	Mean	Std. Deviation	P değeri
Fiziksel_Özellikler_Beklenti	15-25	52	3,9904	,64921	,623
	26-35	173	3,9610	,89060	
	36-45	42	4,0536	,71041	
	46-55	14	4,3036	,40642	
	56 ve üstü	2	3,8750	,17678	
	Total	283	3,9965	,80446	
Güvenilirlik_Beklenti	15-25	52	4,1846	,67195	,335
	26-35	173	4,0659	,87527	
	36-45	42	4,0571	,79300	
	46-55	14	4,5143	,45549	
	56 ve üstü	2	4,1000	,70711	
	Total	283	4,1088	,81390	
Heveslilik_Beklenti	15-25	52	3,986	,5249	,364
	26-35	173	4,062	,7828	
	36-45	42	4,113	,6631	
	46-55	14	4,357	,7514	
	56 ve üstü	2	3,500	,0000	
	Total	283	4,066	,7222	
Güven_Beklenti	15-25	52	4,534	,5001	,139
	26-35	173	4,309	,9247	

	36-45	42	4,250	,8227	
	46-55	14	4,696	,3692	
	56 ve üstü	2	3,750	1,7678	
	Total	283	4,357	,8365	
Empati_Beklenti	15-25	52	4,0500	,58862	,746
	26-35	173	4,0046	,86695	
	36-45	42	3,9524	,76867	
	46-55	14	4,2714	,60565	
	56 ve üstü	2	4,2000	,28284	
	Total	283	4,0198	,79281	
SERVQUAL_Beklenti	15-25	52	4,1488	,44814	,457
	26-35	173	4,0806	,77669	
	36-45	42	4,0852	,67744	
	46-55	14	4,4286	,40959	
	56 ve üstü	2	3,8850	,58690	
	Total	283	4,1096	,69731	

Tablo 4.28'e bakıldığında, anket katılımcılarının STK'lardan beledikleri hizmet kalitesi yaş aralıklarına göre değerlendirilmiştir. Burada yapılan Tek Yönlü Varyans (ANOVA) testiyle anlamlı farklılıkların bulunduğu noktalar görülmemiştir ($p>0.05$). Analizler sonucunda tüm yaş aralıklarında STK'lardan beklenen hizmet kalitesinin her alt boyut için aynı düzeyde olduğu görülmüştür ($p>0.05$).

Tablo 4.29: Anket Katılımcılarının Hizmet Kalitesi Algularına İlişkin Yaş Aralığına Göre Tek Yönlü Varyans Testi (ANOVA)

		N	Mean	Std. Deviation	P değeri
Fiziksel_Özellikler_Algı	15-25	52	4,183	,5625	,552
	26-35	173	4,091	,8065	
	36-45	42	4,054	,7211	
	46-55	14	3,804	,8670	
	56 ve üstü	2	3,875	,1768	
	Total	283	4,087	,7553	
Güvenilirlik_Algı	15-25	52	4,042	,6415	,957
	26-35	173	4,071	,8008	
	36-45	42	4,143	,6283	
	46-55	14	4,157	,8564	
	56 ve üstü	2	4,200	,2828	
	Total	283	4,081	,7472	
Heveslilik_Algı	15-25	52	3,986	,6650	,911
	26-35	173	4,030	,8301	
	36-45	42	4,089	,6645	
	46-55	14	3,875	,7516	
	56 ve üstü	2	4,125	,1768	
	Total	283	4,024	,7699	
Güven_Algı	15-25	52	4,361	,5131	,703
	26-35	173	4,334	,8389	

	36-45	42	4,405	,6147	
	46-55	14	4,161	,6766	
	56 ve üstü	2	4,875	,1768	
	Total	283	4,345	,7465	
Empati_ Algı	15-25	52	4,0962	,69111	,809
	26-35	173	4,0324	,82539	
	36-45	42	4,1143	,63729	
	46-55	14	4,1143	,67352	
	56 ve üstü	2	4,6000	,28284	
	Total	283	4,0643	,76518	
SERVQUAL_ Algı	15-25	52	4,1335	,53236	,953
	26-35	173	4,1116	,74687	
	36-45	42	4,1610	,56965	
	46-55	14	4,0221	,66543	
	56 ve üstü	2	4,3350	,03536	
	Total	283	4,1201	,67839	

Tablo 4.29'a bakıldığında, anket katılımcılarının yaş aralıklarına göre Türk Kızılay'ın hizmet kalitesine ilişkin algıları değerlendirilmiştir. Analizler sonucunda tüm boyutlara ilişkin anlamlı bir fark görülmemiş, Türk Kızılay'ın tüm yaş aralıklarında beklenen hizmet kalitesini karşıladığı görülmüştür ($p>0.05$).

BEŞİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA VE DEĞERLENDİRME

Bu bölümde, Türk Kızılay’ın hizmet kalitesi analizleri neticesinde elde edilen beklenti ve algılar araştırılmış, ulaşılan sonuçlar ve bulgular tartışılmış ve son olarak önerilere yer verilmiştir.

5.1. Sonuç ve Tartışma

Türk Kızılay’ın hizmet kalitesini deneyimleyerek hizmet kalitesi boyutları üzerinden memnuniyetin analiz edildiği bu araştırmaya toplam 283 kişi katılım sağlamıştır. Bu araştırmada SERVQUAL ölçeği tercih edilerek hizmet kalitesinin tüm alt boyutları incelenmiştir. Araştırma sonunda bu ölçekte yer alan fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarının hepsi analiz edilmiştir. Yapılan çalışma sonucunda tüm alt boyutlara ilişkin genel algının yeterli düzeyde olduğu görülmektedir. Fiziksel alt boyuta bakıldığında Türk Kızılay’ın faydalanıcıların beklentilerinden yüksek bir hizmet kalitesi olduğu görülmektedir. Bu durum ilk olarak pozitif algılsa da uzun vadede kurum adına olumsuz algılara yol açabilir ve kurum kaynaklarının kullanımı konusunda negatif değerlendirmelere sebep olabilir. Modern bir ofis ve bina olması, kullanılan araç-gereç ve ekipmanın iyi olması kalitesi beklentisinin fazlasıyla karşılandığı görülmektedir. Türk Kızılay ve çalışanlarının sundukları hizmet güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme yetenekleri, Türk Kızılay çalışanlarının çalışma koşullarını en iyi şekilde sunabilmek için var olan gönüllülükleri, Türk Kızılay çalışanlarının faydalanıcılarına verebildikleri sadakat ve güven duygusu beklentilerinin yeteri düzeyde karşılanmadığı görülmektedir. Türk Kızılay’ın faydalanıcılarına vermiş olduğu kişisel ilgi ve değerden beklentisinin kurum tarafından yeteri düzeyde karşılandığı anlaşılmıştır.

Faydalanıcıların en fazla beklentiye sahip oldukları alt boyut “Güven” yani “Türk Kızılay çalışanlarının faydalanıcılarına verebildikleri sadakat ve güven duygusu” boyutu olduğu tespit edilmiştir. En az beklentinin “Fiziksel Özellikler” yani “Modern bir ofis ve bina olması, kullanılan araç-gereç ve ekipmanın iyi olması kalitesi” boyutu olduğu görülmüştür. Buradan yola çıkarak şunu ifade etmek mümkündür. Faydalanıcıların Türk Kızılay ile ilgili fiziki özelliklere çok fazla önem vermediği,

faydalanıcılar için önemli olanın Türk Kızılay çalışanlarının kendilerine sadık ve güven verici olmalarıdır.

Çalışmada, faydalanıcıların hizmet kalitesi tüm alt boyutlarına ilişkin beklenti ve algıların arasındaki farkların karşılaştırılması ve analiz sonuçlarında sadece fiziksel özellikler alt boyutunda anlamlı bir fark olduğu, diğer boyutlarda ise anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Fiziksel özellikler alt boyutunda soru 1 “Mükemmel STK’ların modern görünümlü aletleri ve donanımları vardır” ve soru 2 “Mükemmel STK’ların fiziksel imkanları görsel olarak çekicidir” analizinde hizmet kalitesinin beklenenin üzerinde karşılandığı ancak Güven alt boyutunda soru 17 “Mükemmel STK’ların çalışanları hedef kitlenin sorularını yanıtlayacak bilgiye sahiptirler” analizinde hizmet kalitesinin beklenen düzeyde karşılanmadığı görülmüştür.

Hizmet kalitesi beklentilerinin analiz sonuçlarına göre cinsiyet ve yaş aralıklarına göre anlamlı farklılıklar görülmemiş; medeni durum, gelir düzeyi ve eğitim durumuna göre anlamlı farklılıklar görülmüştür. Hizmet kalitesi algılamalarının analiz sonuçlarına göre gelir düzeyine göre anlamlı bir fark görülmekte; cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve yaş aralığına göre anlamlı bir fark görülmemektedir. Evli katılımcıların fiziksel özelliklerden beklentilerinin bekarlara oranla daha yüksek olduğu saptanmıştır. Buna karşın evli ve bekarların fiziksel özellikler açısından hizmet kalitesi algılamaları arasında anlamlı bir fark yoktur. Katılımcılardan orta gelirli olanların fiziksel özellikler açısından anlamlı bir fark görülmüş; en yüksek beklentiye, kötü gelirli olanların ise en düşük beklentiye sahip oldukları anlaşılmıştır. Algılamalarda ise bu fark yoktur. Gelir durumu genel sonuçları ve güven alt boyutu açısından beklentiye bakıldığında anlamlı bir fark olduğu; iyi gelirli katılımcıların en yüksek, kötü gelirli katılımcıların en düşük beklentiye sahip oldukları tespit edilmiştir.

Eğitim durumuna ilişkin hizmet kalitesi beklentilerinde heveslilik alt boyutunda anlamlı bir fark olduğu; ilköğretim düzeyi en yüksek, lise düzeyi en düşük beklentiye sahip olarak saptanmıştır. Güven alt boyutuna bakıldığında anlamlı bir fark olduğu; yüksek lisans/Doktora düzeyinin en yüksek beklentiye, lise düzeyinin en düşük beklentiye sahip olduğu görülmüştür. Buna karşın tüm eğitim düzeylerinin hizmet algılamaları arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir.

Yaş aralığına ilişkin hizmet kalitesi beklentilerinde ve algılamalarında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Tüm yaş aralığı gruplarına göre Türk Kızılay hizmet kalitesini beklenen düzeyde karşılamıştır.

5.2. Öneriler

Türk Kızılay'ın sunmuş olduğu hizmetlerin kalite değerlendirmeleri yapılarak aşağıdaki öneriler tespit edilmiştir:

1. Türk Kızılay, modern bir ofis ve bina olması, kullanılan araç-gereç ve ekipmanın iyi olmasını ifade eden fiziksel özellik alt boyutuna ilişkin hizmet kalitesini faydalanıcıların beklenti düzeyine indirmesi gerekmektedir. Yararlanıcıların en az beklentilerinin olduğu alt boyutun fiziksel özellikler olması da bunun diğer bir göstergesidir.
2. Türk Kızılay'ın sunduğu hizmetlere ilişkin en çok beklentinin çalışanların faydalanıcılara verebildiği sadakat ve güven duygusu olduğu tespit edilmiştir. Bundan dolayı bu alt boyut hususunda gerekli hassasiyet gösterilmelidir.
3. Türk Kızılay çalışanlarının faaliyet alanlarıyla ilgili hususlarda daha bilgili ve donanımlı olmaları gerekmektedir.
4. Türk Kızılay'ın sunduğu hizmetlerle toplum içerisinde tüm gelir düzeylerine sahip kişilere hitap ettiği ve gelir düzeyleri arasında beklentiye ilişkin anlamlı bir fark olduğu göz önünde bulundurulduğunda; Türk Kızılay'ın tüm gelir grupları tarafından beklenen hizmet kalitesini karşılaması için her faaliyet alanı içerisinde hizmet götürdüğü hedef kitlesini iyi tanımalı ve bu alanda çaba göstermelidir.
5. Türk Kızılay, gönüllülerinin ve kendisinden hizmet alan bireylerin beklenti ve isteklerini sürekli izlemelidir.
6. Türk Kızılay çalışanlarının ve gönüllü yönetiminin iş performanslarıyla ilgili sürekli ölçümler yapılmalıdır.
7. Kurum içerisinde her faaliyet alanı için sürekli işlemesi gereken bir hizmet kalite ölçüm sistemi kurulmalı, var olanlar güncel tutulmalıdır.
8. Türk Kızılay, dünya çapında benzer alanda faaliyet gösteren kurumlarla hizmetlerini, süreçlerini ve uygulamalarını kıyaslamalı ve bunlardan yol gösterici raporlar çıkarmalıdır.

9. Türk Kızılay, Türkiye'nin en eski ve en köklü STK'sı olduğu için toplumun kendisinden beklentisinin sürekli yüksek düzeyde olacağı her zaman göz önünde bulundurulmalı, kurum yönetimi ve çalışanlarının beklentilerin yeterli düzeyde karşılanması adına gerekli çabayı göstermeye devam etmeleri gerekmektedir.



KAYNAKÇA

- Akyüz, B. (2015). Sosyal Hizmet Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*: 21-36.
- Can, P. (2016). Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 6,1: 63-83.
- Coşkun, A. (2007). Stratejik Performans Yönetimi ve Performans Karnesi, Literatür Yayınları, İstanbul.
- Çaha, Ö., Çaylak, A., ve Tutar, H. (2003). *Sivil Toplum Kuruluşları Profili*. Serka Kalkınma Ajansı.
- Çelik, H. (2011). Alışveriş Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Algısı ve Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2): 433-448.
- Dalgıç, A. (2013). *Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Antalya'da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Dinçer, Ö. & FİDAN, Y., (1995), *İşletme Yönetimi*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Dinçer, Ö. (1996), *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*, Beta Yayınları (3. Baskı), İstanbul.
- Duygun, A. (2007) *Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü-Bir Pilot Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Filiz, Z. & Kolukısaoglu, S. (2014). Servqual Yöntemi ve Bir Hizmet İşletmesinde Uygulaması. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*: 253-266, Kütahya.
- İnal, M. E. & Biçkes, D. M. (2006). Kar Amaçsız Kuruluşların Sorunlarının Çözümünde Pazar Yönlülük Teorisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*: 26.

- İslamoğlu, A. H., Candan, B., Hacıefendioğlu, Ş. ve Aydın, K. (2006). *Hizmet Pazarlaması*, Beta Basım Yayım, 18, İstanbul.
- Jones, Y. F. & Zairi, M. (2001). "Future Trends in Benchmarking for Competitive Advantage: A global survey", *Total Quality Management*: 906-912,.
- Kondo, Y. (1999). *İşletmelerde Bütünsel Kalite*, (Çev:Ayşe Bilge Dicleli), MESS Yayınları, No:300, İstanbul.
- Kotler, P. (2015). *Marketing Management*, International Edition. 9th Edition, Prentice-Hall, ABD.
- Kurt, S. & Taş, H. (2015). Sivil Toplum Örgütlerinde Profesyonel ve Gönüllü Çalışma İlişkileri: Tehditler ve Fırsatlar. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 4(8) : 199-214.
- Mcdermott, R., (1994) "Total Quality and Not-For-Profit Human Service Organisations", *Spacetimes*, Volume 1 Issue 7, July.
- Merter, M. E. (2006) *Toplam Kalite Yönetimi*, 1. Basım, Atlas Yayın Dağıtım, Ankara.
- Mitthell, W. & Sloper, P., (2001). "Quality in Service Disabled Children and their Families: what can theory, policy and research on children's and parents' views tel us?", *Children&Society*, 237-252.
- Montgomery, D.C. (1997). *Introduction to The Statistical Quality Control*, 3th Edition, John Wiley&Sons Inc., Newyork.
- Mucuk, İ. (2004) *Pazarlama İlkeleri*, 14. Baskı, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Odabaşı, Y. (2004) *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*, 4.Baskı, İstanbul.
- Okumuş, A. & Duygun, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. 8(2). *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*.
- Otto F. (2004). *Universitat Bamberg, Controlling in Karitativen Nonprofit-Organisationen*, Wolfgang Becker und Heike Moses: 7.

Özdaşlı, K. (2007). *Sivil toplum kuruluşlarında toplam kalite yönetiminin uygulanabilirliği: Bir araştırma*. Doktora Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Özgül, E. & Devebakan, A. (2005). Üniversitelerde Servqual Tekniği ile Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçölmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Çalışma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*: 93-116.

Öztürk, A. (1998), *Hizmet Pazarlaması*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, No:3, Eskişehir.

Öztürk, A. (2009). *Kalite yönetimi ve planlaması*. Ekin Yayınları, Bursa.

Öztürk, S. A. (1996) Hizmet İşletmelerinde Kalite Boyutları ve Kalitenin Artırılması, *Verimlilik Dergisi*: 65.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry L. (1985) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal Marketing*, Fall.

Rosander, A.C. (1989) *The Quest for Quality in Services*, Quality Resources, Milwaukee ASQC Quality Press.

Taş, D. (2009) *Sağlık Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

“Türk Kızılay Verileri”,<https://www.kizilay.org.tr/kurumsal/tarihcemiz> [02.12.2019].

“Türk Kızılay Verileri”,<https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz> [02.12.2019].

“Türk Kızılay Verileri”,<https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz/ulusal-afet-yonetimi> [02.12.2019].

“Türk Kızılay Verileri”,<https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz/kan-hizmetleri> [02.12.2019].

“Türk Kızılay Verileri”,<https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz/uluslararası-yardimlar> [02.12.2019].

“Türk Kızılay Verileri”,<https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz/sosyal-hizmetler> [02.12.2019].

“Türk Kızılay Verileri”,<https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz/saglik-hizmetleri> [02.12.2019].

“Türk Kızılay Verileri”,<https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz/ilk-yardim> [02.12.2019].

“Türk Kızılay Verileri”,<https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz/egitim-ve-genclik-hizmetleri> [03.12.2019].

“Türk Kızılay Verileri”,<https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz/goc-ve-multeci-hizmetleri> [03.12.2019].

“Türk Kızılay Verileri”,<https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz/barinma-sistemleri> [03.12.2019].

“Türk Kızılay Verileri”,<https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz/mineralli-su-isletmeleri> [03.12.2019].

Uyguç, N. (1998). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, İzmir.

Yatkın, A. (2004) *Toplam Kalite Yönetimi*, Nobel Yayınevi, İstanbul

Yatkın, A. (2008) Avrupa Birliği Üyelik Sürecinde Sivil Toplum Kuruluşları: Güçlü Sivil Toplum Kuruluşları, Avrupa Birliği Üyesi Türkiye. Fırat Üniversitesi *Doğu Araştırmaları Dergisi*, 6(2): 29-38.

Yılmaz, V., Filiz, Z., ve Yaprak, B. (2007). Servqual Yöntemi İle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*: 299-316.

Yılmaz, İ. (2007). *Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi:İzmir Örneği*. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.