

## Sosyal Sendikacılıkta Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Araştırma<sup>1</sup>

Aziz YILDIZ\*

Yücel UYANIK\*\*

Geliş Tarihi (Received): 07.02.2024 - Kabul Tarihi (Accepted): 18.11.2024

DOI: 10.26745/ahbvuibfd.1433063

### Öz

Birleşmiş Milletler tarafından dünya çapında ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirliği hedefleyen on yedi farklı amaçtan oluşan "Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları" arasında, verimli çalışma ve tam istihdamın sağlanması ile her bireyin insanca yaşanabilir işlere erişiminin sağlanması amacı da vardır. Bu amacın sağlanabilmesi, işçilerin haklarının korunması, iş güvencesinin temin edilmesi ve çalışma koşullarının geliştirilmesini ile mümkün olabilecektir. İşte işçi sendikaları, bu amaçların desteklenmesi ve toplumsal olarak etkin rol alınması konusunda katkı sağlayacak örgütlerdir. İşçi sendikalarının toplumda daha geniş bir sosyal ve politik etki alanına sahip olması, sendikaların toplumsal etkisini arttırabilir. Sendikal faaliyetlerin geleneksel yaklaşımlarının yanı sıra, üyelerini kucaklayan ve aidiyet duygusu oluşturan, çalışanları belirgin faaliyetleri nedeniyle bir sendikaya üye olmaya iten organizasyonların günümüzde gün geçtikçe önemi artmaktadır. Sosyal sendikacılığı benimseyen sendikaların bilimsel olarak değerlendirilmesi için, hizmetler sektöründe uzun yıllardır kullanılan Servqual hizmet kalitesi analizi ile ölçümler yapılmaktadır. 1985 yılında A. Parasuraman, Leonard L. Berry ve Valarie Zeithaml isimli akademisyenler tarafından hizmet sektöründe kaliteyi ölçmek amacıyla alan yazına kazandırılan Servqual hizmet kalitesi ölçüm analizi, araştırmalarında önemli bir araç olarak kullanılmıştır. Çalışmanın amacı, pek çok sosyal sendikacılık imkânı üyelerine sağlayan sendikaların sağladıkları sosyal hizmetlerin üyeler tarafından nasıl algılandığının belirlenmesidir. Böylece sendika üyelerine çok daha iyi bir sosyal hizmet kalitesi sağlanmasını sağlayacak politikalar üretilmesine yardım edecektir.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet Kalitesi Ölçümü, Sosyal Sendikacılık, Faktör Analizi, Servqual Analizi

### A Research on Service Quality Measurement in Social Unionism

#### Abstract

Among the 'Sustainable Development Goals', which consist of seventeen different goals aimed at economic, social and environmental sustainability worldwide by the United Nations, there is also the goal of ensuring productive work and full employment and that every individual has access to decent work. This goal can only be achieved by protecting workers' rights, ensuring job security, and improving working conditions. Trade unions are the organisations that will contribute to promoting these objectives and play an active role in society. The wider social and political influence of trade unions in society can increase the social impact of trade unions. In addition to the traditional approaches to trade union activities, organisations that embrace their members, create a sense of belonging and encourage employees to join a trade union because of its distinctive activities are becoming increasingly important. For the scientific evaluation of unions that adopt social unionism, measurements are made with the Servqual service quality analysis, which has been used in the services sector for many years. In 1985, A. Parasuraman, Leonard L. Berry and Valarie Zeithaml introduced the Servqual service quality measurement analysis to the literature to measure quality in the service sector and it has been used as an important tool in their research. The study aims to determine how the members perceive the social services provided by the unions that provide many social unionisation opportunities to their members. Thus, it will help to produce policies that will provide a much better social service quality to the union members.

**Keywords:** Service Quality Measurement, Social Unionism, Factor Analysis, Servqual Analysis

<sup>1</sup>Bu makale çalışması AHBV Üni. Lisansüstü Eğitim Ens. Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim dalında Prof. Dr. Yücel UYANIK danışmanlığında Aziz YILDIZ tarafından hazırlanan "Sendika Üyesi İşçilerin Hizmet Kalitesine Yönelik Algısı Çerçevesinde Sosyal Sendikacılık: Türk Metal Sendikası Örneği" isimli Doktora tez çalışmasından üretilmiştir.

\*Öğr. Gör. Dr., AHBV Üni., İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, a.yildiz@hbv.edu.tr, ORCID: 0000-0001-7958-5547.

\*\*Prof. Dr., AHBV Üni., İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, ÇEEİ Bölümü, y.uyanik@hbv.edu.tr, ORCID: 0000-0002-6424-3672.

## Giriş

Sosyal sendikacılık; sendikaların sadece işçilerin ekonomik ve mesleki haklarını değil, aynı zamanda sosyal, kültürel ve demokratik haklarını da savunmaları anlamına gelmektedir. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın 2023 Ocak ayı istatistiklerine göre, 2022 Ocak ayında yayınlanan istatistiklerinde 2 milyon 189 bin 645 olan sendikalı işçi sayısı, 2 milyon 330 bin 98'e yükselirken, sendikalaşma oranı da yüzde 14,32'den yüzde 14,42'ye çıkmıştır. Sosyal sendikacılık, sendikaların sadece işçilerin ekonomik ve mesleki haklarını değil, aynı zamanda sosyal, kültürel ve demokratik haklarını da savunmaları anlamına geldiğinden, sendikaların toplumsal sorunlara duyarlı olmalarını, işçilerin eğitim, sağlık, hukuk ve sosyal hayat gibi konularda bilinçlenmelerini ve katılımcı olmalarını sağlamaktadır. Sosyal sendikacılık, sendikaların sadece işyerlerinde değil, toplumsal alanda da etkin olmalarını, işçilerin ve halkın yanında yer almalarını, demokratik ve sosyal bir devlet için mücadele etmelerini gerektirmektedir. Sosyal sendikacılık ile sendikalaşma oranı arasında bir ilişki kurmak için sendikaların bu faktörleri nasıl aşabileceklerini, işçilerin ve toplumun sorunlarına nasıl çözüm üretebileceklerini, işçilerin sendikalara olan güvenini nasıl artıracabileceklerini ve sendikaların toplumsal bir güç haline nasıl gelebileceklerini düşünmek gerekmektedir<sup>2</sup>.

Sosyal sendikacılık hizmet alanında hizmet sunumunun kalitesi, hizmet alıcının ihtiyaçlarını etkili bir şekilde karşılayıp karşılamadığını belirleyen önemli bir faktördür. Nitelikli ve etkili bir sosyal sendikacılık hizmeti sunulması, toplumsal refahı artırmak ve sendika üyelerinin hayat kalitesini iyileştirmek için önemli bir adımdır. Ancak, sosyal sendikacılık hizmet kalitesinin ölçümü ve değerlendirilmesi konusunda halen birçok zorlukla karşılaşmaktadır. Bu makalede, sosyal sendikacılık hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik bir uygulama üzerine odaklanılacaktır. Bu uygulama, sosyal sendikacılık hizmet sunumunun etkisini belirlemek ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla geliştirilmiş bir yöntem olarak önemli bir adım olarak kabul edilmektedir. Sosyal sendikacılık hizmet alanında bu tür ölçüm ve değerlendirme yöntemlerinin geliştirilmesi, hizmet sunumundaki eksikliklerin belirlenmesi ve iyileştirilmesi için önemli bir araç olabilir.

Makalenin ilerleyen bölümlerinde, Türkiye'de sosyal sendikacılık hizmet kalitesinin önemi, ölçümünde karşılaşılan zorluklar, kullanılan ölçütler ve yöntemler gibi konular ele alınacaktır. Bu doğrultuda, sosyal sendikacılık hizmet alanında kaliteli hizmet sunumu için geliştirilen ölçüm ve değerlendirme yöntemleri incelenecek ve bu yöntemlerin sosyal sendikacılık hizmet alanında nasıl kullanılabileceği üzerine öneriler sunulacaktır. Sosyal sendikacılık hizmet alanında kaliteli hizmet sunumunu sağlamak ve hizmet alanın ihtiyaçlarını etkili bir şekilde karşılamak için sosyal

---

<sup>2</sup> T.C. Resmi Gazete, 31 Ocak 2024, Sayı: 32446.

sendikacılık hizmet kalitesinin ölçümünü ve değerlendirmesini önemli kılan bir konudur. Bu makale, sosyal sendikacılık hizmet alanında kaliteli hizmet sunumunu sağlamak için geliştirilmiş bir ölçüm ve değerlendirme yöntemi olan Servqual hizmet ölçüm modeli üzerine odaklanarak, sosyal sendikacılık hizmet alanındaki uygulayıcılara ve araştırmacılara önemli bir perspektif sunmayı amaçlamaktadır.

## 1. Türkiye’de Sosyal Sendikacılık

İşçi sendikalarının temel amacı çalışanların haklarını korumak ve iyileştirmek, sosyal adaleti ve güvenceyi sağlamak, çalışma koşullarını düzeltmek ve işçilerin sosyal refahlarını artırmaktır. Bu doğrultuda, sendikalar sadece ekonomik talepleri değil aynı zamanda sosyal sorumluluklarını da yerine getirmektedirler. Türkiye’de işçi sendikalarının sosyal sendikacılık faaliyetleri de bu çerçevede şekillenmektedir (Talas, 1975).

Sosyal sendikacılık faaliyetleri, işçilerin sosyal hakları ile ilgilenmek, iş barışını ve sosyal adaleti güçlendirmek, eğitim ve sağlık gibi sosyal konularda destek sağlamak gibi konuları kapsamaktadır. Türkiye’de işçi sendikaları da bu kapsamda çeşitli faaliyetler yürütmektedirler. Örneğin, Türkiye’de birçok işçi sendikası iş sağlığı ve güvenliği konusunda etkili çalışmalar yürütmektedir. Sendikalar işçileri bilinçlendirmek, eğitmek ve işyerlerinde güvenli çalışma koşullarını sağlamak için çaba göstermektedirler. Bu doğrultuda işçi sendikaları, işyerlerinde düzenli olarak eğitimler düzenlemekte ve iş sağlığı ve güvenliği konusunda denetimler yapmaktadırlar. Ayrıca, Türkiye’de birçok işçi sendikası işçilere sosyal yardım ve destek sağlamaktadır. Sendikalar işsizlik, hastalık, doğum gibi durumlarda işçilere maddi ve manevi destek sunmakta ve sosyal yardım fonları oluşturarak yardım yapılarını sürdürmektedirler (Aktay vd., 2009).

İşçi sendikaları aynı zamanda sosyal sorumluluk projelerine de önem vermektedirler. Çevre temizliği, eğitim ve sağlık hizmetleri gibi sosyal sorumluluk alanlarında projeler geliştiren sendikalar, toplumda pozitif bir etki bırakmayı hedeflemektedirler. Bu tür projeler sendikaların sadece üyelerine değil toplumun geneline yönelik sosyal fayda sağlamasını amaçlar. Türkiye’de işçi sendikalarının sosyal sendikacılık faaliyetleri genellikle örgütlenme düzeyleri ve finansal kaynaklarıyla sınırlı kalmaktadır. Ancak, sendikaların bu yönde attıkları adımların önemi ve etkisi giderek artmaktadır. Sadece ekonomik talepler üzerine odaklanan sendikacılık anlayışının yerini, sosyal haklar ve adaleti savunan bir anlayış almaya başlamıştır. Özetle, Türkiye’de işçi sendikaları sosyal sendikacılık faaliyetleri ile işçilerin sosyal haklarını korumak, sosyal adaleti güçlendirmek ve toplumun genel refahına katkı sağlamak için çeşitli çalışmalar yürütmektedirler. Bu faaliyetler, işçi sendikalarının sadece ekonomik taleplere odaklanan bir kurum olmaktan çıkıp, sosyal sorumluluklarını da yerine getiren önemli bir aktör haline gelmelerini sağlamaktadır.

## 2. Hizmet Kalitesi ve Ölçümü

Hizmet, sağlanırken belirli fiziki faktörleri içerse bile sonuç olarak fiziki bir üretim değildir. Hizmetin fiziksel özelliklerinden öte bir görev/işlev oluşu nedeniyle hem tanımlanması hem de ölçülmesi zordur. Hizmet bir eşya, bir nesne gibi sağlamlığı test ya da muayene edilen bir madde değildir. Sadece hizmetin sunumu ve kalitesini belirleyen fiziksel özellikleri ve maddeler test ve muayene yoluyla sınanabilir. Hizmet çoğunlukla hizmet alıcıların kişisel deneyime dayanan soyut algı ve faaliyetlerden oluşur. Ayrıca sağlanan hizmetler kişilere göre standartlaştırılmadığı için hizmet kalitesi de değişkenlik arz eder.

Kullanıcıya sağlanan hizmet, hizmetin tekrarında aynı şekilde gerçekleşmeyebilir veya değişikliğe uğrayarak verilebilir. Bu nedenle kullanıcılar için de hizmet kalitesinin değerlendirilmesi oldukça zor bir işlemdir. Kullanıcıların aldıkları hizmetin kalitesi algılamaları, hizmetten beklentilerinin aldıkları somut hizmet performansı ile beklentilerinin karşılaştırılmasının sonucu olarak ortaya çıkar. Bir hizmette kaliteye ilişkin yapılacak değerlendirmeler sadece hizmet çıktısına/sonucuna bakılarak değil, aynı zamanda hizmet sunumunda verilen tüm süreçlerin değerlendirilmesini de içermelidir. Günümüzde kullanıcılar hizmetin sadece çıktısına/sonucunu değil, hizmetin verilmiş şeklini de değerlendirmektedir. (Dalgıç, 2013).

Hizmetler soyut şeyler olduğundan, işletmelerin, hizmet alıcıların hizmetleri ve hizmet kalitesini nasıl algıladıklarını anlaması zor olabilir. Alınan hizmetin kalitesi, kişiye sağlanan hizmetin kişinin beklentilerinin ne ölçüde karşılayabildiğinin bir ölçüsü olarak belirlenir. Kaliteli hizmet sağlama için hizmeti alan kişinin beklentilerinin karşılanmalıdır (Altan vd., 2003).

A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (PZB) (1985), hizmet kalitesini ölçmek için beşli Likert tipi ölçek kullanan yirmi iki ifadeden oluşan Servqual ölçeğini kullanmışlardır. PZB'ye göre bir hizmet kalitesinin üç ortak noktası vardır. Bunlar;

- Hizmet alıcılar için aldıkları hizmetin kalitesinin değerlendirmek bir mamul / ürün kalitesini değerlendirmekten daha zordur.
- Hizmet alıcılarının aldıkları hizmete yönelik kalite algı durumları, hizmet alıcılarının beklentilerinin gerçekleşen hizmet performansı ile beklentilerinin karşılaştırılmasının sonucu ortaya çıkar.
- Hizmet kalitesine ait değerlendirmeler sadece hizmet çıktısına/sonucuna bakılarak yapılmamalıdır. Hizmet kalitesine ait bir değerlendirme aynı zamanda hizmetin alıcıya sunum sürecinin değerlendirilmesini de içermelidir.

A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (1988) çalışmalarında bütün hizmet sağlayıcıları için her hizmet türü için geçerli kabul edilebilecek beş hizmet kalitesi boyutu olduğunu söylemektedirler. Bu boyutlar, fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik/ilgi, güven ve

empatidir. Hizmet sağlayıcının hizmet alıcıya verdiği hizmetin sunumunda kullandığı fiziksel unsurlar (mekan, araçlar ve gereçler, kıyafetler, eşyalar vb.) “fiziksel özellikler” boyutunu, hizmet alıcısına taahhüt edilen hizmetin karşılanması “güvenilirlik” boyutunu, hizmet sağlayıcının hizmet alıcıya verdiği hizmetin hızlı / ivedi bir şekilde verilmesi “heveslilik/ilgi” boyutunu, Hizmet sağlayıcının çalışanların hizmet alıcılara nazik ve kibar davranışlar içerisinde hizmeti sunması, hizmet ile ilgili bilgili olmaları “güven” boyutunu ve son olarak hizmet sağlayıcının ve çalışanların hizmet alıcılarına karşı olumlu ilişkiler geliştirebilmesi, hizmet alıcılarına karşı kişisel ilgi göstermesi ve hizmet sağlayıcıların kendilerini hizmet alıcılarının yerine koyabilmesi “empati” boyutu şeklinde tanımlanabilir.

### 3. Alan Yazın Taraması

Bu çalışmada sendikaların üyelerine sağlamış oldukları sosyal sendikacılık hizmetlerinin üyeler tarafından nasıl algılandığı açıklanmaya çalışılmıştır. Alan yazın incelendiğinde; doğrudan bu çalışmaya benzer çalışma yoktur ancak hem yöntem hem de çerçeve açısından sendikacılık faaliyetleri ile ilgili çalışmalar aşağıda özetlenmiştir.

Aymankuy (2005) “Konaklama İşletmelerinde Sendikaların Hizmet Kalitesine Etkileri” isimli makale çalışmasında sendikalı ve sendikasız konaklama / otel işletmelerinde, hizmet kalitesini arttırmaya yönelik uygulanan çalışmaların “Servqual Ölçeği” aracılığıyla belirlenen başarısında sendikalı olup olmamanın nasıl bir etki yarattığı incelenmiştir. İpek (2006) “Kamu Çalışanları Sendikaları; Sağlık Hizmetlerinde Çalışanların Sendikalaşması Üzerine Alan Araştırması” isimli tez çalışmasında ilk bölümünde memur sendikalarının dünyadaki durumu, ikinci bölümde ise memur sendikalarının Türkiye’deki durumu detaylı olarak incelenmiştir. Üçüncü ve dördüncü bölümünde sağlık sektörü içinde memur sendikacılığı ve Türkiye’deki durum anlatılmıştır. Uygulama bölümünde ise sağlık sektöründe çeşitli hizmetlerde çalışan memurların sendikalaşma ve sendikal faaliyetlere olan talepleri, ekonomik, sosyal, politik ve davranışsal belirleyicileri ile beklentilerini ölçen bir saha araştırmasını Bursa ilinde 310 kişi üzerinde uygulamış ve sonuçlarını istatistiksel analizler ile ortaya koymuşlardır. Bezirgan (2015) “Algılanan Hizmet Kalitesi ile Memnuniyet Arasında Aidiyetin Aracı Etkisi: Sosyal Tesislere Yönelik Bir Araştırma” isimli makale çalışmasında sendika tarafından işletilen otellerde konaklayan üyelerinin otelden aldıkları hizmetlere yönelik olarak algıladıkları hizmet kalitesinin genel memnuniyetleri üzerindeki etkisinde, sendikal aidiyetin aracı bir etki oluşturup oluşturmadığını “Servqual hizmet kalitesi ölçüm modeli” ile incelenmiştir. Gençal (2020) “Sivil Toplum Kuruluşlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Türk Kızılay” isimli tez çalışmasında ilk bölümde sivil toplum kuruluşları ve bunların faaliyet kısıtları ile diğer kurumlardan farklılıklarını incelenmiştir. Daha sonraki bölümlerde mevcut dönemdeki işletmeler (firmalar) / kamu kuruluşlarındaki yönetsel açıdan iyi uygulamaların ve

yönetim anlayışın sivil toplum kuruluşlarına uygunluğunu araştırılmıştır. Uygulama bölümünde ise sivil toplum kuruluşlarında verilen hizmetlerin Servqual ölçeği ile ölçülebilirliğini ortaya koymaya çalışmışlardır. Yukarıda sıralanan bu amaçları sivil toplum kuruluşu olarak Türk Kızılay üzerinde incelenmiştir. Yüksel (2021) “Sendikaların Sundukları Hizmetlere Yönelik Kalite Algısı” isimli bildiri çalışmasında sendikaların sağladıkları hizmetlere yönelik kalite algılarını Servqual ölçeği aracılığıyla ölçmek üzere 18 yaş üzerindeki kişilere yönelik bir anket çalışması düzenlenmiştir. Bu anket formu ile kişilerin sendikaların sundukları hizmetlere yönelik kalite algısı belirlenmeye çalışılmıştır.

#### 4. Veri ve Yöntem

Bu çalışmada veriler, Ankara merkezli “Türk Metal Sendikası” üyelerine yüzyüze görüşme yöntemi ile sendikadan temin ettikleri sosyal sendikacılık hizmetlerine yönelik algılarını ölçen dört bölümden oluşan A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (PZB) (1985), çalışmasında önerilen beş hizmet kalitesi boyutu ve bu hizmet kalitesi boyutlarının önem dereceleri puanlama haline dönüştürülecek şekilde toplanmıştır. Anketin ikinci bölümünde katılımcılardan sosyal sendikacılık hizmetlerine ilişkin likert ölçeği ile belirlenmiş (“1” kesinlikle katılmıyorum, “7” kesinlikle katılıyorum anlamına gelmek üzere) yirmi iki soru ve mükemmel sosyal sendikacılık hizmetlerin bu özelliklere ne derece sahip olmaları gerektiğini düşünerek kendi sendikalarını üzerine bir değerlendirme yapmaları istenmiştir. Anketin üçüncü kısmı, Türk Metal Sendikasının üyelerine sağladığı sosyal sendikacılık hizmetlerin değerlendirilmesi üzerinedir. Anketin son bölümünde, katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, aylık gelir düzeyiniz, Türk Metal sendikasının hangi hizmetlerinden yararlandınız? ve Türk Metal sendikasının sosyal sendikacılık hizmetlerinden daha önce kaç kere yararlandığı gibi demografik özellikleri sorgulanmıştır. Katılımcılar sendikadan sosyal sendikacılık hizmetleri alanların tam listesi üzerinden basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak seçilmiştir. Araştırmaya dahil edilen örneklem sayısı 685’dir.

Çalışmada A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (PZB) (1985), çalışmasında önerilen “Servqual Hizmet Kalitesi” puanlarının bulunması için sendikadan sosyal sendikacılık hizmeti alan üyelerin “hizmet beklentisi – alınan hizmetin nasıl algılandığı” ifade ikililerine verilen puanlar arasındaki farkın oluşturulması yolu kullanılmıştır.

Servqual hizmet kalitesi puan değeri = Hizmeti alan kişi tarafından algılanan hizmetin kalitesi - Hizmeti alan kişi tarafından almayı beklediği hizmet kalitesi şeklinde ölçülmektedir. PZB (1985) çalışmasında tanımlanan beş ayrı hizmet kalite boyutu için ayrı ayrı servqual hizmet kalitesi skor değeri hesaplanmıştır. Daha sonra ortalama servqual hizmet kalitesi skor değerleri bulunmuştur. Daha sonra anket formunun üçüncü bölümünde verilen önem değerleri kullanılarak her bir boyut için ağırlık değerleri hesaplanmıştır. Hesaplanan bu ağırlık değerleri kullanılarak ağırlıklı ortalama

servqual hizmet kalitesi skor değerleri bulunmuştur. Anket araştırması sonucu elde edilen verilerin analizi için IBM SPSS for Windows v.26 programı kullanılmıştır.

#### 4.1. Tanımlayıcı İstatistiksel Analizler

Çalışmada ilk olarak ankete katılan “Türk Metal Sendikası” üyelerinin demografik özellikleri aşağıda Tablo 1’de verilmiştir. Anket çalışması % 15,2’si (104 kişi) kadın ve % 84,8’i (581 kişi) erkek olmak üzere toplam 685 kişi ile yapılmıştır. Tabloda görüldüğü gibi çalışmaya katılanların yaş dağılımı incelendiğinde; % 3,1’i 18 - 25 yaş arası, % 24,8’i ise 26 - 35 yaş arasında, % 55,6’sı ise 36 - 45 yaş arasında ve % 16,5’i ise 46 yaş ve üzerinde yer aldığı görülmektedir. Çalışmaya katılanların eğitim durumu dağılımı incelendiğinde; % 7,4’ü ilkokul mezunu, % 14,5’i ortaokul mezunu, % 65,5’i lise mezunu, % 9,3’ü yüksekokul mezunu ve % 3,2’i ise üniversite mezunudur. Çalışmaya katılanların gelir dağılımı incelendiğinde; % 3,8’i asgari ücret ve altı, % 23,1’i iki asgari ücrete kadar ve % 73,1’i ise iki asgari ücret ve üzeridir. Çalışmaya katılan üyelerin % 90,9’u (623 kişi) sosyal faaliyetlerden, % 38,8’i Eğitim faaliyetlerinden, % 7,0’si danışmanlık hizmetlerinden ve % 4,2’si ise hukuki hizmetlerden faydalandığını beyan etmiştir. Katılımcılar açısından ortalama olarak sosyal sendikacılık hizmetlerinden faydalanma oranı % 35,2’dir.

**Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri**

<i>Demografik Özellikler</i>	<i>Etiket değeri</i>	<i>Gözlem Sayısı (N)</i>	<i>Yüzdesi (%)</i>
Yaş	18 - 25 yaş arası	21	3,1
	26 - 35 yaş arası	170	24,8
	36 - 45 yaş arası	381	55,6
	46 yaş ve üzeri	113	16,5
Cinsiyet	Erkek	581	84,8
	Kadın	104	15,2
Eğitim düzeyi	İlkokul Mezunu	51	7,4
	Ortaokul Mezunu	99	14,5
	Lise Mezunu	449	65,5
	Yüksekokul Mezunu	64	9,3
	Üniversite Mezunu	22	3,2
Gelir	Asgari ücret (17,002) ve altı	26	3,8
	İki Asgari ücrete kadar	158	23,1
	İki Asgari ücret ve üzeri	501	73,1
Sosyal Sendikacılık Faaliyetlerinden Yararlananlar *	Sosyal Faaliyetler	623	90,9
	Eğitim Faaliyetleri	266	38,8
	Danışmanlık Faaliyetleri	48	7,0
	Hukuki Faaliyetler	29	4,2

\* Her bir faaliyet 685 kişi içindeki oranı göstermektedir.

#### 4.2. Hizmet Kalitesi Ölçümüne Ait Bulguların Değerlendirilmesi

Çalışmada ikinci olarak ankete katılan “Türk Metal Sendikası” üyelerinin sosyal sendikacılık hizmet kalitesi boyutları bazında algıladıkları kalite açısından hesaplanan ortalama kalite skor değerler Tablo 2’de gösterilmiştir. Tabloda verilen hizmet kalitesi skor değerleri sifıra yakın bir değere sahip ise üyelerin hizmet algısının kendi hizmet beklentilere o kadar yakın olduğu şeklinde yorumlanmalıdır. Tablo 2’de verilen sosyal hizmet sendikacılığı açısından ağırlıklandırılmamış ve üyelerin tercihlerine göre ağırlıklandırılmış servqual hizmet kalitesi skorları incelendiğinde hem ağırlıklandırılmamış hem de ağırlıklandırılmış servqual hizmet skor değerinin sifıra yakın olması sebebiyle Türk Metal Sendikasının sosyal sendikacılık hizmetlerinin üyelerinin beklentilerine uygun olduğu gözlemlenmiştir. Somut özellikler, Güven ve Empati hizmet kalitesi boyutlarında ortalama değer negatiftir yani üyelerin sendikadan aldıkları hizmeti algı düzeyleri beklentilerinin üzerinde çıkmıştır. Sosyal sendikacılık açısından sendika bu hizmetleri beklenenden daha iyi düzeyde sağlamaktadır.

**Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri**

<i>Boyutlar</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Std. Hata</i>
Somut Özellikler	-0,00204	0,000382
Güvenilirlik	0,00029	0,000382
Heveslilik (İlgi)	0,00774	0,000382
Güven	-0,01679	0,000382
Empati	-0,00657	0,000382
<b><i>Ağırlıklandırılmamış Servqual Hizmet Kalite Skoru</i></b>	<b><i>-0,00347</i></b>	<b><i>0,000382</i></b>
Ağırlıklandırılmış Somut Özellikler	-0,00041	0,000077
Ağırlıklandırılmış Güvenilirlik	0,00006	0,000080
Ağırlıklandırılmış Heveslilik (İlgi)	0,00153	0,000076
Ağırlıklandırılmış Güven	-0,00323	0,000073
Ağırlıklandırılmış Empati	-0,00129	0,000075
<b><i>Ağırlıklandırılmış Servqual Hizmet Kalite Skoru</i></b>	<b><i>-0,00067</i></b>	<b><i>0,000076</i></b>

Çalışmada üçüncü olarak ankete katılan “Türk Metal Sendikası” üyelerinin demografik özelliklerinin ağırlıklı sosyal sendikacılık hizmet kalitesi boyutları bazında istatistiksel olarak fark oluşturup oluşturmadığını belirlemek amacıyla hipotez testleri yapılmıştır. Tüm boyut skor değerleri normal dağılıma uygun değildir bu nedenle hipotezleri test etmek için parametrik olmayan hipotez testleri tercih edilmiştir.

**Tablo 3: Katılımcı Üyelerin Ağırlıklı Servqual Kalite Skorlarının Cinsiyete Göre Mann Whitney U Test Sonuçları**

<i>Boyutlar</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>Gözlem Sayısı (N)</i>	<i>Ortalama Sıra</i>	<i>Mann Whitney U</i>	<i>Önem Düzeyi (P)</i>
Ağırlıklandırılmış Somut Özellikler	Erkek	581	346,823	27991,0	0,227
	Kadın	104	321,644		
Ağırlıklandırılmış Güvenilirlik	Erkek	581	346,621	28108,0	0,254
	Kadın	104	322,769		
Ağırlıklandırılmış Heveslilik (İlgi)	Erkek	581	345,793	28589,5	0,378
	Kadın	104	327,399		
Ağırlıklandırılmış Güven	Erkek	581	348,195	27193,5	0,099
	Kadın	104	313,976		
Ağırlıklandırılmış Empati	Erkek	581	348,117	27239,0	0,106
	Kadın	104	314,413		

Tablo 3’de verilen sosyal hizmet sendikacılığı açısından üyelerin tercihlerine göre ağırlıklandırılmış servqual hizmet kalitesi skorlarının cinsiyete göre fark gösterip göstermediği incelendiğinde cinsiyetin istatistiksel olarak hizmet kalitesinde fark yaratmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Sendika üyelerine verdiği sosyal sendikacılık hizmetleri açısından cinsiyete göre bir ayırım gözetmeksizin tüm üyelerine aynı şartları sağladığı, eşitlik ilkesine uygun davrandığı gözlemlenmiştir. Çalışmada bu aşamada yaş gruplarına göre sosyal hizmet sendikacılığı ağırlıklandırılmış servqual hizmet kalitesi skorlarının istatistiksel olarak hizmet kalitesinde fark yaratmadığı incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4’de verilmiştir.

**Tablo 4: Katılımcı Üyelerin Ağırlıklı Servqual Kalite Skorlarının Yaş Dağılımlarına Göre Kruskal Wallis H Test Sonuçları**

<i>Boyutlar</i>	<i>Yaş Grupları</i>	<i>Gözlem Sayısı (N)</i>	<i>Ortalama Sıra</i>	<i>Kruskal Wallis H</i>	<i>Önem Düzeyi (P)</i>
Ağırlıklandırılmış Somut Özellikler	18 - 25 yaş	21	292,429	6,978	0,063*
	26 - 35 yaş	170	367,638		
	36 - 45 yaş	381	344,062		
	46+	113	311,752		
Ağırlıklandırılmış Güvenilirlik	18 - 25 yaş	21	319,833	5,341	0,148
	26 - 35 yaş	170	365,935		
	36 - 45 yaş	381	343,083		
	46+	113	312,522		
Ağırlıklandırılmış Heveslilik (İlgi)	18 - 25 yaş	21	318,548	4,045	0,257
	26 - 35 yaş	170	351,882		
	36 - 45 yaş	381	349,720		
	46+	113	311,522		
Ağırlıklandırılmış Güven	18 - 25 yaş	21	321,976	2,609	0,456
	26 - 35 yaş	170	356,094		
	36 - 45 yaş	381	345,091		
	46+	113	320,159		
Ağırlıklandırılmış Empati	18 - 25 yaş	21	313,405	5,524	0,137
	26 - 35 yaş	170	360,774		

36 - 45 yaş	381	346,917
46+	113	308,553

\* P < 0,10

Tablo 4’de verilen sosyal hizmet sendikacılığı açısından üyelerin tercihlerine göre ağırlıklandırılmış servqual hizmet kalitesi skorlarının yaş gruplarına göre fark gösterip göstermediği incelendiğinde; sadece %10 anlamlılık düzeyi için somut özellikler hizmet kalite skorunda istatistiksel fark bulunmuştur. 26 – 45 yaş arası orta yaş grubu bu hizmet algısında diğer yaş gruplarına göre daha az memnundur sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmanın bu bölümünde öncelikle ankete katılan “Türk Metal Sendikası” üyelerinin ağırlıklı sosyal sendikacılık hizmet kalitesi boyutları skor değerleri pozitif olanlar “1 - Algılanan Kalite Algısı Yüksek” ve “0 - Algılanan Kalite Algısı Düşük” şeklinde gruplama yapılmıştır. Daha sonrasında ise bu gruplama değişkenleri ile sendikanın sağlamış olduğu sosyal sendikacılık hizmetinden yararlanma durumları arasındaki ilişki Ki-kare ( $\chi^2$ ) bağımsızlık testi ile test edilmiştir. %5 anlamlılık düzeyinde ilişki bulunan sonuçlar aşağıda tablolarda verilmiştir.

**Tablo 5: Katılımcı Üyelerin Ağırlıklı Servqual Kalite Skorları ile Hukuki Hizmetlerden Yararlanma Durumu Arasında Ki-Kare ( $\chi^2$ ) Bağımsızlık Test Sonuçları**

		Ağırlıklı Güvenilirlik Hizmet Kalitesi Skoru		Toplam	
		Algılanan Kalite Algısı Düşük	Algılanan Kalite Algısı Yüksek		
Hukuki Hizmetler	Yararlanmadım	Sayı	408	656	
		Satır Yüzdesi	62,2%	37,8%	100,0%
	Yararlandım	Sayı	24	5	29
		Satır Yüzdesi	82,8%	17,2%	100,0%
	<b>Toplam</b>	<b>Sayı</b>	<b>432</b>	<b>253</b>	<b>685</b>
		<b>Satır Yüzdesi</b>	<b>63,1%</b>	<b>36,9%</b>	<b>100,0%</b>

$\chi^2 = 5,042$  P = 0.025 ve Phi / Cramer V = 0.086

		Ağırlıklı Heveslilik Hizmet Kalitesi Skoru		Toplam	
		Algılanan Kalite Algısı Düşük	Algılanan Kalite Algısı Yüksek		
Hukuki Hizmetler	Yararlanmadım	Sayı	425	656	
		Satır Yüzdesi	64,8%	35,2%	100,0%
	Yararlandım	Sayı	24	5	29
		Satır Yüzdesi	82,8%	17,2%	100,0%
	<b>Toplam</b>	<b>Sayı</b>	<b>449</b>	<b>236</b>	<b>685</b>
		<b>Satır Yüzdesi</b>	<b>65,5%</b>	<b>34,5%</b>	<b>100,0%</b>

$\chi^2 = 3,972$  P = 0.046 ve Phi / Cramer V = 0.076

		Ağırlıklı Güven Hizmet Kalitesi Skoru		Toplam
		Algılanan Kalite Algısı Düşük	Algılanan Kalite Algısı Yüksek	

Hukuki Hizmetler	Yararlanmadım	Sayı	421	235	<b>656</b>
		Satır Yüzdesi	<b>64,2%</b>	<b>35,8%</b>	<b>100,0%</b>
	Yararlandım	Sayı	25	4	<b>29</b>
		Satır Yüzdesi	<b>86,2%</b>	13,8%	<b>100,0%</b>
	<b>Toplam</b>	<b>Sayı</b>	<b>446</b>	<b>239</b>	<b>685</b>
		<b>Satır Yüzdesi</b>	<b>65,1%</b>	<b>34,9%</b>	<b>100,0%</b>

$\chi^2 = 5,933$  P = 0.015 ve Phi / Cramer V = 0.093

Hukuki Hizmetler	Yararlanmadım	Sayı	Ağırlıklı Empati Hizmet Kalitesi Skoru		<b>Toplam</b>
			Algılanan Kalite Algısı Düşük	Algılanan Kalite Algısı Yüksek	
	Yararlandım	Sayı	414	242	<b>656</b>
		Satır Yüzdesi	<b>63,1%</b>	<b>36,9%</b>	<b>100,0%</b>
	<b>Toplam</b>	<b>Sayı</b>	<b>438</b>	<b>247</b>	<b>685</b>
		<b>Satır Yüzdesi</b>	<b>63,9%</b>	<b>36,1%</b>	<b>100,0%</b>

$\chi^2 = 4,650$  P = 0.031 ve Phi / Cramer V = 0.082

Tablo 5’de verilen değerler incelendiğinde; “Somut Özellikler” hizmet kalitesi hariç olmak üzere “ankete katılan “Türk Metal Sendikası” üyelerinin ağırlıklı sosyal sendikacılık hizmet kalitesi boyutları “Hukuki Hizmetler” den yararlanma durumları ile istatistiksel olarak ilişki bulunmuştur. Sendikanın bu hizmetinden yararlanan üyelerin ağırlıklı sosyal sendikacılık hizmet kalitesi skorları düşük durumunda yoğunlaşmıştır. Bu hizmetten yararlanan üyelerde ağırlıklı sosyal sendikacılık hizmet kalitesi skorları yüksek olma durumu daha fazladır.

**Tablo 6: Katılımcı Üyelerin Ağırlıklı Servqual Kalite Skorları ile Eğitim Hizmetlerden Yararlanma Durumu Arasında Ki-Kare ( $\chi^2$ ) Bağımsızlık Test Sonuçları**

Eğitim Hizmetleri	Yararlanmadım	Sayı	Ağırlıklı Güvenilirlik Hizmet Kalitesi Skoru		<b>Toplam</b>
			Algılanan Kalite Algısı Düşük	Algılanan Kalite Algısı Yüksek	
	Yararlandım	Sayı	245	174	<b>419</b>
		Satır Yüzdesi	<b>58,5%</b>	<b>41,5%</b>	<b>100,0%</b>
	<b>Toplam</b>	<b>Sayı</b>	<b>432</b>	<b>253</b>	<b>685</b>
		<b>Satır Yüzdesi</b>	<b>63,1%</b>	<b>36,9%</b>	<b>100,0%</b>

$\chi^2 = 9,773$  P = 0.002 ve Phi / Cramer V = 0.119

Yararlanmadım	Sayı	Ağırlıklı Heveslilik Hizmet Kalitesi Skoru		<b>Toplam</b>
		Algılanan Kalite Algısı Düşük	Algılanan Kalite Algısı Yüksek	
		259	160	<b>419</b>

		Satır Yüzdesi	61,8%	38,2%	100,0%
Eğitim Hizmetleri	Yararlandım	Sayı	190	76	266
		Satır Yüzdesi	71,4%	28,6%	100,0%
<b>Toplam</b>		<b>Sayı</b>	<b>449</b>	<b>236</b>	<b>685</b>
		<b>Satır Yüzdesi</b>	<b>65,5%</b>	<b>34,5%</b>	<b>100,0%</b>

$\chi^2 = 6,660$  P = 0.010 ve Phi / Cramer V = 0.099

		Ağırlıklı Güven Hizmet Skoru		Kalitesi	Toplam
		Algılanan Kalite Algısı Düşük	Algılanan Kalite Algısı Yüksek		
Eğitim Hizmetleri	Yararlanmadım	Sayı	256	163	419
		Satır Yüzdesi	61,1%	38,9%	100,0%
Eğitim Hizmetleri	Yararlandım	Sayı	190	76	266
		Satır Yüzdesi	71,4%	28,6%	100,0%
<b>Toplam</b>		<b>Sayı</b>	<b>446</b>	<b>239</b>	<b>685</b>
		<b>Satır Yüzdesi</b>	<b>65,1%</b>	<b>34,9%</b>	<b>100,0%</b>

$\chi^2 = 7,644$  P = 0.006 ve Phi / Cramer V = 0.106

		Ağırlıklı Empati Hizmet Skoru		Kalitesi	Toplam
		Algılanan Kalite Algısı Düşük	Algılanan Kalite Algısı Yüksek		
Eğitim Hizmetleri	Yararlanmadım	Sayı	247	172	419
		Satır Yüzdesi	58,9%	41,1%	100,0%
Eğitim Hizmetleri	Yararlandım	Sayı	191	75	266
		Satır Yüzdesi	71,8%	28,2%	100,0%
<b>Toplam</b>		<b>Sayı</b>	<b>438</b>	<b>247</b>	<b>685</b>
		<b>Satır Yüzdesi</b>	<b>63,9%</b>	<b>36,1%</b>	<b>100,0%</b>

$\chi^2 = 11,661$  P = 0.001 ve Phi / Cramer V = 0.130

Tablo 6’de verilen değerler incelendiğinde; Bir önceki hizmete benzer şekilde “Somut Özellikler” hizmet kalitesi hariç olmak üzere “ankete katılan “Türk Metal Sendikası” üyelerinin ağırlıklı sosyal sendikacılık hizmet kalitesi boyutları “Eğitim Hizmetleri” den yararlanma durumları ile istatistiksel olarak ilişki bulunmuştur. Sendikanın bu hizmetinden yararlanan üyelerin ağırlıklı sosyal sendikacılık hizmet kalitesi skorları düşük durumunda yoğunlaşmıştır. Bu hizmetten yararlanan üyelere ağırlıklı sosyal sendikacılık hizmet kalitesi skorları yüksek olma durumu daha fazladır.

**Tablo 7: Katılımcı Üyelerin Ağırlıklı Servis Kalite Skorları ile Danışmanlık Hizmetlerden Yararlanma Durumu Arasında Ki-Kare ( $\chi^2$ ) Bağımsızlık Test Sonuçları**

			Ağırlıklı Güven Hizmet Kalitesi Skoru		Toplam
			Algılanan Kalite Algısı Düşük	Algılanan Kalite Algısı Yüksek	
Danışmanlık Hizmetleri	Yararlanmadım	Sayı	407	230	<b>637</b>
		Satır Yüzdesi	<b>63,9%</b>	<b>36,1%</b>	<b>100,0%</b>
	Yararlandım	Sayı	39	9	<b>48</b>
		Satır Yüzdesi	<b>81,3%</b>	18,7%	<b>100,0%</b>
	<b>Toplam</b>	<b>Sayı</b>	<b>446</b>	<b>239</b>	<b>685</b>
		<b>Satır Yüzdesi</b>	<b>65,1%</b>	<b>34,9%</b>	<b>100,0%</b>

$\chi^2 = 5,919$  P = 0.015 ve Phi / Cramer V = 0.093

			Ağırlıklı Empati Hizmet Kalitesi Skoru		Toplam
			Algılanan Kalite Algısı Düşük	Algılanan Kalite Algısı Yüksek	
Danışmanlık Hizmetleri	Yararlanmadım	Sayı	401	236	<b>637</b>
		Satır Yüzdesi	<b>63,0%</b>	<b>37,0%</b>	<b>100,0%</b>
	Yararlandım	Sayı	37	11	<b>48</b>
		Satır Yüzdesi	<b>77,1%</b>	22,9%	<b>100,0%</b>
	<b>Toplam</b>	<b>Sayı</b>	<b>438</b>	<b>247</b>	<b>685</b>
		<b>Satır Yüzdesi</b>	<b>63,9%</b>	<b>36,1%</b>	<b>100,0%</b>

$\chi^2 = 11,661$  P = 0.001 ve Phi / Cramer V = 0.130

Tablo 7’de verilen değerler incelendiğinde; Daha önceki hizmetlere benzer şekilde “Somut Özellikler”, “Güvenilirlik” ve “Heveslilik” hizmet kaliteleri hariç olmak üzere “ankete katılan “Türk Metal Sendikası” üyelerinin ağırlıklı sosyal sendikacılık hizmet kalitesi boyutları “Danışmanlık Hizmetleri” den yararlanma durumları ile istatistiksel olarak ilişki bulunmuştur. Sendikanın bu hizmetinden yararlanan üyelerin ağırlıklı sosyal sendikacılık hizmet kalitesi skorları düşük durumunda yoğunlaşmıştır. Bu hizmetten yararlanan üyelere ağırlıklı sosyal sendikacılık hizmet kalitesi skorları yüksek olma durumu daha fazladır.

## Sonuç ve Öneriler

Türk Metal Sendikasının üyelerine sağladığı sosyal sendikacılık hizmetlerin servqual hizmet kalitesine göre değerlendirilmesi için, “Somut özellikler”, “Güvenilirlik”, “Heveslilik”, “Güven” ve “Empati” hizmet boyutları kullanılmıştır. Bu beş hizmet kalitesi boyutu, sendikanın üyelerine sağladığı sosyal sendikacılık hizmetleri açısından önemlidir.

Sosyal sendikacılık, sendikaların üyelerine sağladığı sosyal hizmetlerin önemli bir parçasıdır. Sendikalar, üyelerinin haklarını korumak ve iyileştirmek amacıyla faaliyet gösterirken aynı zamanda üyelerine çeşitli sosyal imkanlar sunarak onların sosyal refahını artırmayı hedefler. Bu imkanlar genellikle sağlık hizmetleri, eğitim olanakları, sosyal aktiviteler ve benzeri konuları kapsar. Sendikaların üyelerine sağladığı sosyal hizmetlerin önemi ve etkinliği ölçülmelidir. Çünkü bu hizmetlerin doğru şekilde değerlendirilmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve geliştirilmesi için gereklidir. Ayrıca, sendikaların üyelerine karşı sorumluluklarını yerine getirme ve onların memnuniyetini sağlama görevini de yerine getirmeleri açısından bu ölçüm önemlidir.

PZB'nin Servqual hizmet kalitesi ölçüm modeli, hizmet kalitesini değerlendirmek için yaygın olarak kullanılan bir modeldir. Bu model, hizmet kalitesini beş ana boyutta değerlendirir: Somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati. Bu boyutların her biri, hizmet kalitesini belirlemek ve iyileştirmek için önemli bir ölçüt oluşturur. Bir sendika, “somut özellikler” hizmet kalitesi boyutuyla, fiziksel çevre, malzeme ve ekipman kalitesi ile iletişim materyallerini değerlendirir. Önemli olan, üyelerine sunulan hizmetlerin kalitesi ve görsel sunumunun yeterliliğidir. Güvenli bir çalışma ortamı sağlama ve güncel teknolojilere sahip olma da somut özelliklerin etkisini gösterir. “Güvenilirlik” hizmet kalitesi boyutu, sendikanın verdiği hizmetlerin doğru bir şekilde yerine getirilip güvenilir olmasını değerlendirir. Üyelerin sorunlarına çözüm bulma becerisi ve talepleri karşılama yeteneği bu boyutun önemli bir göstergesidir. Yönetim ekibinin dürüstlüğü, gizlilik ve bilgi güvenliği de güvenilirlik açısından dikkate alınması gereken konulardır. “Heveslilik” hizmet kalitesi boyutu, sendikanın üyelerine karşı ilgili ve özenli davranmasını, ihtiyaçlarına anlayışla yaklaşmasını değerlendirir. Üyelerle iletişim, personelin motivasyonu ve üyelere adanmışlık bu boyutun etkisini gösterir. “Güven” hizmet kalitesi boyutu, üyelere hizmet sunan sendikanın güven ve güvence hissi vermesi gerektiğini değerlendirir. Üyeler, sendikanın finansal olarak güvenilir ve istikrarlı olduğuna inanmalıdır. Üyelerden gelen bilgilerin doğru ve gizli tutulduğuna dair güven duygusu yüksek olmalıdır. “Empati” hizmet kalitesi boyutu, sendikanın üyelerin duygusal ihtiyaçlarına anlayış göstererek destek olmasını değerlendirir. Üyelerin sorunlarını anlama ve çözme yeteneği, duygusal destek sağlama ve geri bildirimlerle hizmetlerini geliştirme önemlidir.

Sendikalar, üyelerine sundukları sosyal hizmetlerin etkinliğini ve kalitesini PZB'nin servqual modeli üzerinden değerlendirebilirler. Bu model, sendikaların sağladığı hizmetlerin belirlenen standartlara uygunluğunu, üyelerin hizmetlerden ne kadar memnun olduklarını ve hizmetlerin hangi alanlarda geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymak için kullanılabilir.

Özetle, sendikaların üyelerine sağladığı sosyal sendikacılık hizmetlerin önemi büyüktür ve bu hizmetlerin kalitesi ve etkinliği ölçülmelidir. PZB'nin servqual modeli, sendikaların sosyal sendikacılık hizmetlerinin kalitesini değerlendirmek ve geliştirmek için kullanılacak etkili bir ölçüm aracı olarak hizmet vermektedir. Bu sayede sendikalar, üyelerine daha iyi hizmet sunarak sosyal sendikacılık açısından daha etkili bir rol oynayabilirler.

Çalışma sonucunda sosyal sendikacılık açısından değerlendirilen hizmet kalitesi boyutlarının Türk Metal Sendikasının üyelerine sunduğu hizmetler bağlamında değerlendirildiğinde; sendikanın sunduğu sosyal sendikacılık hizmetlerinin üyelerin nezdinde mükemmel yakın algılandığı için tüm ağırlıklandırılmış hizmet kalite skorlarının ortalaması sifıra yakın bulunmuştur. Yani sendikanın sunduğu hizmet ile üyelerin algıladığı hizmet arasındaki boşluk düşüktür. Bu Türk Metal Sendikasının üyelerine sağladığı sosyal sendikacılık hizmetlerini mümkün olduğunca iyileştirmiş olduğunu kanıtlamaktadır.

## Kaynakça

- AKTAY, Nizamettin, ARICI, K. ve KAPLAN, Emine Tuncay. (2009). İş Hukuku, **Seçkin Yayıncılık**, Ankara.
- ALTAN, Şenol, ATAN Murat ve EDİZ Ayşe, (2003), “Servqual Analizi ile Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama”, İstanbul: *12.Ulusal Kalite Kongresi*, Kal Der, 13-15 Ekim.
- AYMANKUY Ş. Yakut, (2005), “Konaklama İşletmelerinde Sendikaların Hizmet Kalitesine Etkileri”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 8 Sayı: 14, 1 – 22.
- BEZİRGAN Muammer, (2015), “Algılanan Hizmet Kalitesi ile Memnuniyet Arasında Aidiyetin Aracı Etkisi: Sosyal Tesislere Yönelik Bir Araştırma”, *International Review of Economics and Management*, Cilt 3, Sayı 2, 143-162.
- DALGIÇ, A., (2013), “Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler Antalya’da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama”, **Basılmamış Yüksek Lisans Tezi**, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Aydın.
- GENÇAL, Selim, (2020), “Sivil Toplum Kuruluşlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Türk Kızılay” **Basılmamış Yüksek Lisans Tezi**, T.C İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- İPEK, Zuhul, (2006), “Kamu Çalışanları Sendikaları; Sağlık Hizmetlerinde Çalışanların Sendikalaşması Üzerine Alan Araştırması”, **Basılmamış Yüksek Lisans Tezi**, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Bursa.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML V. A. ve BERRY L. L., (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and It’s Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 41-50.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML V. A. ve BERRY L. L., (1988), “Servqual: A Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64 (1): 13-17.
- TALAS, C., (1975), “Sendikacılık ve Toplum”, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 30, 1-23.
- T.C. Resmi Gazete, 31 Ocak 2024, sayı: 32446
- YÜKSEL, Tülin., (2021), “Sendikaların Sundukları Hizmetlere Yönelik Kalite Algısı”, **25. Pazarlama Kongresi**, [http://pazarlama.org.tr/ppadpk-2021/bildiriler/81-1145-2226-v2\\_OK-U.pdf](http://pazarlama.org.tr/ppadpk-2021/bildiriler/81-1145-2226-v2_OK-U.pdf). Erişim tarihi: 01/09/2024.

## Extended Summary

The quality of service delivery in the social trade unionism service area is an important factor that determines whether it effectively meets the needs of the service recipient. Providing quality and effective social labor union service is an important step toward increasing social welfare and improving union members' quality of life. However, there are still many challenges in measuring and evaluating the quality of social labor union services. This study focuses on an application to measure the quality of social union services. This survey is considered an important step toward determining the impact of social union service provision and improving service quality. The development of such measurement and evaluation methods in the field of social trade union services can be an important tool for identifying and improving deficiencies in service provision. In the following sections of this article, issues such as the importance of the quality of social union services in Turkey, difficulties encountered in its measurement, criteria, and methods used will be discussed. In this direction, measurement and evaluation methods developed for quality service delivery in the field of social trade unionism will be examined and suggestions will be made on how these methods can be used in the field of social trade unionism service. To ensure quality service delivery in the field of social trade unionism service and effectively meet the needs of the service recipient, measurement and evaluation of social trade unionism service quality are important. This article aims to provide an important perspective to practitioners and researchers in the field of social trade unionism service by focusing on the Servqual service measurement model, which is a measurement and evaluation method developed to ensure quality service delivery in the field of social trade unionism service.

"Tangible features", "Reliability", "Eagerness", "Trust" and "Empathy" service dimensions were used to evaluate the social trade unionism services provided by Türk Metal Union to its members according to SERVQUAL service quality. These five service quality dimensions are important in terms of union members' social trade union services. Social unionism is an important part of the social services that trade unions provide to their members. Although trade unions operate to protect and improve the rights of their members, they also aim to improve the social welfare of their members by providing them with various social opportunities. Facilities usually include health services, educational opportunities, and social activities. The importance and effectiveness of the social services provided by trade unions to their members should be measured. This is because accurate evaluation of these services is required to improve and enhance the service quality. In addition, this measurement is important for unions to fulfill their responsibilities towards their members and to ensure their satisfaction.

A. Parasuraman, Leonard L. Berry and Valarie Zeithaml's (PZB) Servqual service quality measurement model is a widely used model for assessing service quality. This model assesses service quality in five main dimensions: Tangibles, reliability, eagerness, trust, and empathy. Each of these dimensions constitutes an important benchmark for determining and improving service quality. With the "tangibles" service quality dimension, a trade union assesses the physical environment, quality of materials and equipment, and communication materials. What is important is the quality of the services offered to its members and the adequacy of their visual presentation.

Providing a safe working environment and incorporating up-to-date technologies also demonstrates the impact of tangible features. The service quality dimension "Reliability" assesses whether the services provided by the trade union are accurate and reliable. The ability to find solutions to members' problems and fulfill their demands is an important indicator of this dimension. The integrity of the management team, confidentiality and security of information are also issues to be considered in terms of reliability. The service quality dimension "Enthusiasm" assesses the union's caring and attentive behavior toward its members and its understanding of their needs. Communication with members, staff motivation, and dedication demonstrate the impact of this dimension. The "trust" service quality dimension assesses that the union providing services to members should provide a feeling of trust and assurance. Members should believe that the union is financially reliable and stable. There should be a high sense of trust that information from members is kept accurate and confidential. The service quality dimension "Empathy" assesses the union's understanding and support of members' emotional needs. The ability to understand and solve members' problems, provide emotional support and improve services through feedback is important. Trade unions can evaluate the effectiveness and quality of the social services they provide to their members through PZB's servqual model. This model can be used to determine the conformity of the services provided by the trade unions with the specified standards, how satisfied the members are with the services and in which areas the services should be improved. To summarize, the social trade unionism services provided by trade unions to their members are of great importance and the quality and effectiveness of these services should be measured. PZB's servqual model serves as an effective measurement tool that can be used to assess and improve the quality of social trade unionism services of trade unions. In this way, unions can play a more effective role in terms of social unionism by providing better services to their members.

As a result of the study, when the service quality dimensions evaluated in terms of social trade unionism are evaluated in the context of the services provided by Türk Metal Union to its members; the average of all weighted service quality scores was found to be close to zero since the social trade unionism services provided by the union were perceived to be close to perfect by the members. In other words, the gap between the service provided by the union and the service perceived by the members is low. This proves that Türk Metal Union has improved the social union services provided to its members to the greatest extent possible.