




RESEARCH ARTICLE / Araştırma Makalesi

<https://doi.org/10.37093/ijisi.1520404>

## Kurumsal Yaşlı Bakımında Beklenen Hizmet Kalitesi: Kuşaklararası Farklılıklar Üzerine Bir Çalışma

Hatice Selin Irmak Yaşar\* 

### Öz

Kurumsal yaşlı bakım hizmetlerinde hizmet kalitesi, yaşlı bireylerin sağlık, güvenlik, refah ve genel yaşam kalitelerini doğrudan etkilemektedir. Hizmetlerin kalitesi, farklı kuşaklardan gelen bireylerin beklentileri ve ihtiyaçları doğrultusunda şekillenmektedir. Bu çalışma X, Y ve Z kuşağı bireylerin kurumsal yaşlı bakım hizmet kalitesi beklentilerinin nasıl değiştiğini incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışmaya katılmayı kabul eden, farklı kuşaklarda yer alan 430 bireye Kişisel Bilgi Formu ve Hizmet Beklentileri Ölçeği uygulanmıştır. Farklı kuşaklarda yer alan bireylerin beklenen hizmet kalitesi ölçeği toplam puanları ve beklenen hizmet kalitesinin alt boyutları olan fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik/isteklilik, güven ve empati puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. X kuşağı katılımcılarının Z kuşağına göre beklenen hizmet kalitesi ölçeği toplam ve tüm alt boyut puanları daha yüksek bulunmuştur. Bu durum X kuşağı katılımcılarının Z kuşağına göre beklenen hizmet kalitelerinin daha yüksek olduğu şeklinde ifade edilebilir. Sonuç olarak, Z kuşağının hizmet kalitesine yönelik düşük beklentileri, yaşlı bakım hizmetleri sağlayıcıları için bu kuşağın özel beklentilerini anlamak ve karşılamak adına yeni stratejiler geliştirmeleri gerekliliğini ortaya koymaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Yaşlı bakımı, hizmet kalitesi, kuşaklararası farklılıklar, gerontoloji

**Cite this article:** Irmak Yaşar, H. S. (2024). Kurumsal yaşlı bakımında beklenen hizmet kalitesi: Kuşaklararası farklılıklar üzerine bir çalışma. *International Journal of Social Inquiry*, 17(3), 531–547. <https://doi.org/10.37093/ijisi.1520404>

\* Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, Sağlık Bilimleri Fakültesi, İstanbul, Türkiye.

E-posta: [haticeselin.irmak@iuc.edu.tr](mailto:haticeselin.irmak@iuc.edu.tr), ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5032-1767>

### Article Information

Received 22 July 2024; Revised 30 August 2024; Accepted 08 October 2024; Available online 25 December 2024

This is an open access article under the [Creative Commons Attribution-NonCommercial Licence](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).  
© 2024 The Author. Published by Institute of Social Sciences on behalf of Bursa Uludağ University



## Expected Service Quality in Institutional Older Adults Care: A Study on Intergenerational Differences

### Abstract

Service quality in institutional aged care services directly affects older adults' health, safety, well-being, and overall quality of life. The expectations and needs of individuals from different generations shape the quality of services. This study examines how the service quality expectations of Generation X, Y, and Z individuals change. We applied the Personal Information Form and Service Expectations Scale to 430 individuals from different generations who agreed to participate in the study. A statistically significant difference was found between the total scores of the expected service quality scale and the sub-dimensions of the expected service quality, namely physical features, reliability, eagerness/willingness, trust, and empathy scores of individuals from different generations. Generation X participants had higher expected service quality scale total and all sub-dimension scores than Generation Z participants. This situation can be expressed as Generation X participants having higher expected service quality than Generation Z participants. As a result, the low expectations of Generation Z towards service quality reveal the need for elderly care service providers to develop new strategies to understand and meet the specific expectations of this generation.

**Keywords:** Older adults care, service quality, intergenerational differences, gerontology.

### 1. Giriş

Günümüzde dünya genelinde yaşlı nüfusun hızla artması, kurumsal yaşlı bakım hizmetlerinin önemini artırmaktadır. İnsanların yaşam sürelerinin uzamasıyla birlikte, yaşlılık dönemlerinde ihtiyaç duyulan sağlık, güvenlik ve refah hizmetleri giderek daha karmaşık hale gelmektedir. Kurumsal yaşlı bakım hizmetleri, bu ihtiyaçları karşılamak amacıyla profesyonel bir şekilde sunulan hizmetlerdir ve yaşlı bireylerin yaşam kalitelerini artırmayı hedeflemektedir. Sağlık ve sosyal alanlar ile ilgili sorunlarla baş etme, günlük yaşam aktivitelerinde destek sağlama ve sosyal etkileşimi teşvik etme gibi pek çok boyutta hizmet sunan kurumsal yaşlı bakım merkezleri, bireylerin yaşam kalitelerini iyileştirmek için kritik bir rol oynamaktadır (Cleland vd., 2021). Bu noktada hizmet kalitesi, kurumsal yaşlı bakım hizmetlerinin etkinliğini ve toplumun yaşlanma süreciyle başa çıkma kapasitesini büyük ölçüde belirlemektedir.

Kurumsal yaşlı bakım hizmetlerinde hizmet kalitesi, yaşlı bireylerin sağlık, güvenlik, refah ve genel yaşam kalitelerini doğrudan etkilemektedir. İyi bir hizmet kalitesi, yaşlıların bakım ihtiyaçlarının etkili bir şekilde karşılanmasını sağlar (Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, 2022; Bahar vd., 2009). Kaliteli bakım hizmetleri; yaşlı bireylerin bağımsızlığını korumalarına, onurlarını korumalarına ve kendilerini değerli hissetmelerine yardımcı olabilir nitelikte olmalıdır (Üçok, 2023, s. 4307). Bu yönüyle yaşlı bakımında kalitenin önemi, sadece yaşlı bireylerin fiziksel ihtiyaçlarını karşılamakla sınırlı değildir; aynı zamanda onların duygusal, sosyal ve ruhsal refahlarını da kapsamaktadır (Buz vd., 2018, s. 391). Kaliteli kurumsal yaşlı bakım hizmetleri, sosyal etkileşimleri teşvik ederek sosyal izolasyonu önlemede ve yaşlıların ruh sağlığının korunması noktasında önemli rol üstlenmektedir (Balcı İzgi, 2008). Aynı zamanda, güvenlik standartlarının yüksek olması, yaşlıların fiziksel ve duygusal güvenliğini sağlamaktadır.

Kaliteli kurumsal yaşlı bakım hizmetleri, eğitilmiş ve deneyimli personel tarafından sunulmalıdır. Yaşlı bireylerin bireysel ihtiyaçları ön plana koyularak özelleştirilmiş bakım planları oluşturulmalı ve bu planlara göre hizmet sunulmalıdır. Bu şekilde, yaşlılar sağlık, güvenlik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak için gereken desteği alabilirler. Ayrıca, hizmet kalitesi aileler için

de önemlidir; yaşlı bireylerin aileleriyle iyi bir iletişim kurulması ve ailelerin memnuniyetinin sağlanması, bakım sürecinin başarısını etkilemektedir.

Hizmetlerin kalitesi, farklı kuşaklardan gelen bireylerin beklentileri ve ihtiyaçları doğrultusunda şekillenmektedir. Beklenti kavramı araştırmacılar tarafından "tahmin edilen işletme performansı, ideal performansı, minimum tolere edebilir performans" (Teas, 1994, s. 134); "hizmet alan tüketicinin belirli bir hizmet sunumunda ne ile karşılaşacağına dair tahminleri" (Oliver, 1981, s. 27); "müşterinin hizmet sunumundan arzuları ve istekleri" (Robinson, 1999, s. 26); "reklam, kulaktan kulağa iletişim veya deneyimlerle oluşan ürün performansının tahmin edilen seviyeleri" (Bolton & Drew, 1991, s. 3); "geçmiş yaşantı ve o andaki uyaranlara dayanarak gelecekteki olayların öncelenmesi" (Çakır, 2003, s. 119) gibi ifadelerle tanımlanmaktadır. Hizmet alan bireyler, yeni deneyimlerinden algıladıkları bilgileri; daha önceki deneyimleri, duyguları, başkalarının deneyimleri ve reklamlar gibi çeşitli kaynaklardan edindikleri bilgilerle karşılaştırarak beklentilerini oluşturmaktadırlar (Barsky, 1995, ss. 19-20). Beklenen hizmet kalitesini etkileyen ve şekillendiren fiziksel (yemek yemek, içmek, uyumak vb.), fonksiyonel (can güvenliği, tehlikelerden korunma, iş güvenliği vb.), sosyal (toplumda kabul görmek, bir gruba ait olmak vb.) ve psikolojik (tanınmak, kendine güven duymak, saygınlık kazanmak vb.) bireysel gereksinimler bulunmaktadır (Kahraman, 2018, s. 43)

Hizmet alanların kalite beklentilerini etkileyen reklam, doğrudan pazarlama, halkla ilişkiler ve satış kampanyaları gibi dışsal iletişim faaliyetleri bulunmaktadır (Değermen, 2006, s. 199). Hizmet sunucuların dolaylı olarak kontrol edebildiği hizmet sağlayıcının göstermiş olduğu performans sonucu biçimlenen, tüketicilerin o hizmet ile özdeşleştirdikleri simge, marka, anlam ya da çeşitli kaynaklardan edindiği izlenimler de önemli bir faktördür (Şeker kaya, 1997, s. 30). Ayrıca, hizmet alıcıların benzer hizmeti daha önceden denemesi ve tecrübe etmesi sonucu oluşan önceki deneyimler ve hizmet alanlar tarafından yapılan hizmet sunucunun hizmet kalitesi ile ilgili edinilen tecrübelerin kişiden kişiye iletilmesi gibi birden fazla faktör söz konusudur (Lovelock vd., 1999, s. 486; Zeithaml & Bitner, 2000, ss. 54-55).

Yaşlı bireylere yönelik hizmet sunumunda kalite, yaşlanan nüfusun artmasıyla birlikte giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Bu alanda yapılan sınırlı sayıda akademik çalışmalar incelediğinde daha çok bakım hizmetlerinin erişilebilirliği, personelin eğitimi ve bakım ortamının uygunluğu gibi hizmet kalitesinin belirleyicilerine (Akyüz, 2015; Kuzu, 2010), yaşlı bireylerin bakım hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri ve beklentilerine (Ekiyor & Artıkbaev, 2018; Elibol, 2023; Elibol & Kılıçer, 2019) ve hizmet sunumunda iyileştirmelere (Akyüz, 2015; Kuzu, 2010) ilişkin olduğu görülmektedir.

Yaşlı bireylerin sağlık, güvenlik ve refahlarını sağlamak amacıyla sunulan bu hizmetlerin kalitesi, farklı kuşaklardan gelen bireylerin beklentileri doğrultusunda şekillenmektedir. X, Y ve Z kuşakları gibi farklı nesiller, yaşlı bakım hizmetlerine yönelik farklı öncelikler ve talepler taşımaktadır. Bu noktada kuşak kavramı, en genel haliyle aynı zaman aralığında doğup büyümüş ve yaşam biçimleri birbirlerine benzeyen bireylerin oluşturduğu toplulukları ifade etmektedir (Engizek & Şeker kaya, 2016, s. 246). Kuşak tanımları ve sınıflandırılması yapılırken toplum yapısında değişiklik meydana getiren ve toplumda yaşayan bireylerin tutum ve davranışlarını etkileyen önemli olaylar temel alınmaktadır (Duffy & Smith, 2013, s. 320). X, Y ve Z kuşakları, doğum tarihleri ve yaşadıkları dönemler baz alınarak oluşturulmuş jenerasyonlardır.

X Kuşağı (1965-1979), teknolojiyi sadece ihtiyaçları oranında kullanan ve geleneklere bağlı bireylerden oluşmaktadır (Himmel, 2008, s. 42). Y Kuşağı (1980-1999), teknolojinin hızla ilerlediği dönemde büyümüş, özgürlüklerine düşkün, yeni fikirlere açık, iyimser, amaca dönük ve bağımsız bireylerdir (Himmel, 2008, s. 42). Z Kuşağı (2000 ve sonrası) ise teknolojiyle doğmuş, dijital dünyaya tamamen entegre olmuş bireylerden oluşur (Himmel, 2008, s. 42). Bu kuşaklar, yaşadıkları dönemlerin kültürel ve teknolojik etkileri nedeniyle benzersiz özelliklere sahiptir. Bu farklılıklar, kurumsal yaşlı bakım hizmetlerinin sunumunda dikkate alınması gereken önemli bir faktördür çünkü hizmetlerin etkinliği, kabul edilebilirliği, bireylerin bu hizmetlere duyduğu güven ve memnuniyet üzerinde derin etkilere sahiptir. Kurumsal yaşlı bakım hizmetlerinin kalitesinin değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi, sağlık alanındaki ve sosyal alandaki hizmetleri yönetimi ve politika oluşturma süreçlerinde kritik bir rol oynamaktadır (Bilgin vd., 2021; Güner vd., 2019). Yaşlı bireylerin ihtiyaçlarına uygun, güvenli ve insan onurunu koruyan hizmetlerin sunulması, toplumun yaşlanan nüfusu için sürdürülebilir bir yaşam kalitesi sağlama konusundaki taahhüdünü göstermektedir (Genç & Barış, 2019). Bu bağlamda, kurumsal yaşlı bakım hizmetlerinin kalitesinin farklı kuşaklardan gelen beklentilere nasıl cevap verebileceği ve bu hizmetlerin gelecekteki gelişimine nasıl katkıda bulunabileceği önemli araştırma ve stratejik odak noktaları olarak öne çıkmaktadır. Bu bağlamda, bu çalışma kurumsal yaşlı bakım hizmetlerinde beklenen hizmet kalitesini farklı kuşakların perspektifinden ele almaktadır. Özellikle X, Y ve Z kuşağı bireylerin görüşlerine dayanarak, kurumsal yaşlı bakım hizmet kalitesi beklentilerinin nasıl değiştiğini ve bu beklentilerin hizmet sunumuna nasıl yansıdığını incelemeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda çalışmanın temel araştırma sorusu "Farklı kuşaklardaki bireylerin kurumsal bakım hizmetlerine yönelik beklenen hizmet kaliteleri (genel ve alt boyutlar bazında) arasında farklılık var mıdır?" şeklinde; temel araştırma hipotezi ise "Farklı kuşaklardaki bireylerin kurumsal bakım hizmetlerine yönelik beklenen hizmet kaliteleri (genel ve alt boyutlar bazında) arasında farklılık vardır" şeklindedir.

## **2. Yöntem**

### **2.1 Araştırmanın Modeli**

Bu araştırma kurumsal bakım hizmetleri sunumuna yönelik beklenen hizmet kalitesinin; katılımcıların yer aldığı kuşaklara ve sosyodemografik özelliklerine göre yordanmasını amaçlayan betimsel türde ilişkisel tarama modeli kullanılarak gerçekleştirilen nicel bir çalışmadır. Betimsel araştırmalar, anket, gözlem ve görüşme gibi veri toplama araçlarıyla ana kitlenin özelliklerini veya bu özellikler arasındaki ilişkileri belirlemeye yöneliktir. İlişkisel tarama modelleri ise iki veya daha fazla değişken arasındaki birlikte değişimi ve derecesini saptamayı hedefler; bu da korelasyon türü ilişki veya karşılaştırmalarla elde edilir (Karasar, 2002).

### **2.2 Çalışma Grubu**

Bu araştırmanın evrenini İstanbul il sınırları içerisinde yaşayan TÜİK 2022 yılı verilerine göre 20-60 yaş aralığında yer alan 9.643.977 birey oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, evren içerisinde çok aşamalı örnekleme yöntemi ile seçilen 430 birey oluşturmaktadır. 100.000 kişi ile 1 milyon kişi arasında bulunan popülasyon büyüklükleri için yeterli görülen en küçük

örneklem büyüklüğü 384 kişidir (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2004, s. 50). Her bir kuşak içerisinde çalışmaya katılacak birey sayısının belirlenmesinde kota örneklem tekniği kullanılmıştır. Olasılıksız örnekleme yöntemlerinden biri olan kota örnekleme yöntemi, araştırmacıya hedefindeki kitleyi belirli özellikleri açısından sınırlandırarak sadece hedefindeki özellikleri içeren katılımcıları örnekleme dâhil etmesine olanak veren bir örnekleme yöntemidir (Cohen vd., 2002). Kota örneklem tekniğinde üyelerin seçimi önceden belirlenmiş bir standarda göre yapılmaktadır. Her bir kuşaktan (X kuşağı: 1965-1979, Y Kuşağı: 1980-1999, Z Kuşağı: 2000 ve sonrası) en az 120 kişi olmak üzere toplam 360 bireyin çalışmaya dâhil edilmesine karar verilmiştir ve son durumda çalışmaya 430 (X kuşağı: 115 kişi, Y kuşağı: 144 kişi, Z kuşağı: 171 kişi) kişi dâhil edilmiştir. Son olarak belirlenen her bir kuşak içerisinde çalışmaya dâhil edilecek bireylerin seçiminde olasılıklı örneklem tekniklerinden basit rastgele örneklem tekniği kullanılmıştır. Basit rastgele örneklem tekniği evren içerisinde yer alan her birimin örnekleme dâhil olma olasılığının eşit ve birbirinden bağımsız olduğu ve bu özelliklerden dolayı, sonuçların (örneklem büyüklüğü de uygunsuz) evrene genellenebilmesine imkân sağlayan bir örnekleme tekniğidir (Neuman, 2014, s. 148-149).

### **2.3 Veri Toplama Süreci ve Araçları**

Araştırmanın verileri internet tabanlı veri toplama tekniği (Google Forms) kullanılarak toplanmıştır. Google Forms, oluşturulan her bir anket için farklı bir erişim adresi oluşturularak bunun katılımcılara link şeklinde (sosyal medya, WhatsApp vb. aracılığı ile) gönderilmesine imkân sağlamaktadır. Katılımcılar farklı kanallar yolu ile kendilerine gelen bu bağlantıyı takip ederek hazırlanan ankete erişebilmekte ve soruları cevaplayabilmektedir. Sistem üzerinde her katılımcının yalnızca bir kez yanıt gönderebileceği biçimde sınırlama getirilmektedir. Katılımcıların kendilerine belirtilen süre içerisinde anketi cevaplamaları halinde, elde edilen verilerin anında analiz imkânı bulunmaktadır. Ayrıca soru formunu hazırlarken soruların tümüne veya araştırma için kesinlikle cevap alınması istenilen sorulara "gerekli" ibaresi işaretlenerek katılımcıların ilgili soruları yanıtlamadan anketi göndermesi engellenmektedir. Sistem, katılımcının yanıtlamadan geçtiği soruları işaretleyerek, "bu soruları cevaplandırmadan anketi tamamlayamazsınız" uyarısı vermektedir. Bu sayede veri toplama sürecinde kayıp veri (missing value) sorunu ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır. Çalışmaya katılmayı kabul eden bireylere Kişisel Bilgi Formu ve Hizmet Beklentileri Ölçeği uygulanmıştır. Ölçekleri geliştiren kişilerden kullanım için gerekli izinler alınmıştır. Formun her bir katılımcı için uygulanma süresi ortalama 10 dakikadır.

*Kişisel Bilgi Formu:* Araştırmacının kendisi tarafından ilgili literatür incelemesi sonucunda Kişisel Bilgi Formu oluşturulmuştur. Formda katılımcıların cinsiyet, medeni durum, içinde bulunduğu yaş grubu, eğitim durumu, gelir yeterliliği durumu, çalışma durumu gibi tanıtıcı özelliklerini belirlemeye yönelik geliştirilen 8 soru yer almaktadır.

*Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği-(Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeği):* Hizmet kalitesi ile ilgili literatür incelendiğinde; Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin hizmet kalitesinin tanımlanması, hizmet kalitesinin boyutlarının tespit edilmesi, kavramsal bir hizmet kalitesi modelinin geliştirilmesi ve geliştirilen Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli yardımıyla sayısal temelde algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi (SERVQUAL Ölçeği) konularında 1985-1994 yılları

arasında bir dizi çalışmalar yaptıkları ve hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL adını verdikleri standart bir ölçeği geliştirdikleri görülmektedir (Parasuraman vd., 1985, 1988, 1991, 1994). Parasuraman ve diğerlerinin yaptıkları bu son revizyonla Servqual Ölçeği son orijinal şeklini almıştır (Parasuraman vd., 1991, ss. 449-450). Kuzu (2010) tarafından ise Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeği, katılımcıların Türkiye’de yaşlı bakım kurumlarında sunulan hizmetlerden beklentilerinin ölçülmesi ve bu beklentiler içerisinde hizmet kalitesi boyutlarından hangilerinin katılımcılar için daha önemli ve öncelikli olduğunun ortaya koyulması amacıyla ilk defa kullanılmıştır. Sonrasında ise benzer içerikli çalışmalarda kullanılmaya başlamıştır (Çetin & Kuzucu, 2019; Elibol & Kılıçer, 2019). Ölçeğin bir hafta ara ile 40 kişilik gruba tekrarlanarak uygulaması ile elde edilen devamlılık katsayısı .99 olarak, Cronbach Alpha iç tutarlılık sayısı .94 olarak hesaplanmıştır. Testin kendi içinde iki ayrı yarıya ayrılması sonucu hesaplanan Spearman Brown ve Guttman iç tutarlılık katsayıları .992 ve .991 olarak bulunmuştur (Kuzu, 2010, s.110).

SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçeği 22 maddeden oluşmakta ve 5’li Likert tipi (1-kesinlikle katılmıyorum, 5-kesinlikle katılıyorum) şeklinde yanıtlanmaktadır. Ölçekte fiziksel özellikler (1-4 arası maddeler), güvenilirlik (5-9 arası maddeler), heveslilik/isteklilik (10-13 arası maddeler), güven (14-17 arası maddeler) ve empati (18-22 arası maddeler) olmak üzere 5 alt boyutu bulunmaktadır. Ölçekten alınan puan 22-110 arasında değişim göstermektedir. Ölçekten alınan puanın artması beklenen hizmet kalitesinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir. Hizmet kalitesinin 5 boyutu aşağıda verilmektedir (Parasuraman vd., 1988, ss. 23-29):

- **Fiziksel Özellikler:** Bakım hizmeti sunucularının sahip olduğu tesisler, ekipman, teçhizat, donanım, personelin fiziksel özellikleri ve görünümü, hizmet sunumunda kullanılan araç-gereç ve diğer fiziksel donanım, hizmetin somut unsurları ve hizmet sunum ortamını içermektedir (Kuzu, 2010, s. 80). Örnek madde: *Kurumsal yaşlı bakım hizmeti sunucusu çağdaş araç, gereç ve teknolojik donanıma sahip olmalıdır.*
- **Güvenilirlik:** Bakım hizmeti sunucularının söz konusu hizmeti ilk seferinde ve eksiksiz olarak yerine getirmesinin yanında (hatasız faturalama işlemleri, kayıtların düzenli tutulması ve belirtilen zamanlarda belirtilen hizmetlerin tamamlanması gibi) verdiği sözlere sadık kalmasını ve performansta tutarlılık göstermesini içermektedir (Kuzu, 2010, s. 80). Örnek madde: *Kurumsal yaşlı bakım hizmeti sunucusu sakinlere sunulan bakım hizmetlerinde planlı, zamanlı ve programlı olmalıdır.*
- **Heveslilik/İsteklilik:** Hizmet alanın ihtiyaçlarına yardım ve cevap verme isteği. Örnek madde: *Kurumsal yaşlı bakım hizmeti sunucusu personeli sakinlerin isteklerini yerine getirmek için her zaman hazır olmalıdır.*
- **Güven:** Bakım hizmeti sunucularında çalışanların gerekli bilgi, beceri ve donanıma sahip olma, dürüst, inanılır olma ve saygınlık uyandırma, öz bakımına özen gösterme yeterlilikleri yanı sıra hizmet alanın hizmet sunum sürecinde hizmet sunucuya güven duyma ve emin olma durumu şeklinde açıklanmaktadır (Kuzu, 2010, s. 80). Örnek madde: *Kurumsal yaşlı bakım hizmeti sunucusunda çalışan personel, genel kültür, kritik karar verme ve mesleki konularda bilgili olmalıdır.*
- **Empati:** Bakım hizmeti sunucularında çalışanların hizmet alıcılara bireysel ilgi ve duyarlılık göstermesi, özenle davranması, özel hizmetler sunabilmesi ile birlikte hizmet alıcının hizmet sunum sürecinde tüm proseslerine ulaşabilmesi ve iletişimi şeklinde ifade

edilmektedir (Kuzu, 2010, s. 80). Örnek madde: *Kurumsal yaşlı bakım hizmeti sunucusunda çalışan çalışan personel, sakinlerin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamalıdır.*

### 2.3 Analiz Tekniği

Araştırmada verilerin analizi SPSS programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Analizlere başlamadan önce verilerin kontrolleri yapılmış ve sonrasında analizlere başlanmıştır. Öncelikle katılımcıların tanımlayıcı özelliklerinin betimsel olarak ortaya konulabilmesi için betimleyici istatistiklere yer verilmiştir. Hipotez testlerine geçmeden önce verilerin dağılım özelliğine Kolmogorov Smirnov Testi ve Shapiro-Wilk Testi ile değerlendirilmiş ve verilerin normal dağılım gösterdiği bulunmuştur. Ayrıca normal dağılımın diğer varsayımları olan basıklık ve çarpıklık değerlerinin çoklu normallik dağılımı için gereken asgari değer aralığında ( $\pm 2$ ) olması (George & Mallery, 2010) ve örneklem hacminin 30-40 üzerinde olması (Field, 2018; Ghasemi & Zahediasl, 2012) da göz önünde bulundurularak parametrik testlerin kullanılmasına karar verilmiştir. Boyutların basıklık çarpıklık değerleri; fiziksel özellikler için çarpıklık: -1,384, basıklık: 1,523; güvenirlik için çarpıklık: -1,320, basıklık: 1,718; heveslilik/isteklilik için çarpıklık: -1,752, basıklık: -1,740; güven için çarpıklık: -1,279, basıklık: 1,502; empati için çarpıklık: -1,606, basıklık: 1,887; hizmet beklentisi toplam puanı için çarpıklık: -1,123, basıklık: 1,011 olarak belirlenmiştir. Sonuçlar değerlendirildiğinde verilerin, boyutların tamamı için normal dağılım gösterdiği kabul edilebilir. Buradan hareketle ikiden fazla grupların (kuşak) sürekli verilerden aldıkları puan ortalamalarının karşılaştırılmasında One Way Anova Testi kullanılmıştır. One Way Anova Testi sonrası anlamlı farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere varyansların homojen olduğu alt boyutlarda Bonferroni çoklu karşılaştırma teknikleri, varyansların homojen dağılmadığı alt boyutlarda ise Tamhane's T2 çoklu karşılaştırma teknikleri kullanılmıştır. Tüm analizlerde  $p < 0,05$  (iki yönlü) değerler istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

### 2.4 Araştırmanın Etik Yönü

Araştırma öncesinde İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulundan 03.01.2023 tarih ve 2023/39 sayılı toplantı kararı ile etik kurul onayı alınmış olup "Helsinki Deklarasyonu'na" uygun olarak araştırma yürütülmüştür.

## 3. Bulgular

Çalışmaya katılan 430 kişinin %39.8'i (n=171) Z kuşağı, %33.5'i (n=144) Y kuşağı ve %26.7'si (n=115) X kuşağında yer almaktadır. Tablo 1'de katılımcıların tanımlayıcı özellikleri yer almaktadır.

Z kuşağının %63.7'sinin cinsiyeti kadın, %50.3'ünün eğitim düzeyi lise, %45'inin gelir yeterliliği "geliri giderine eşit" ve %68.4'ü herhangi bir işte çalışmamaktadır. Y kuşağının %63.9'unun cinsiyeti kadın, %52.1'inin eğitim düzeyi lise üstü, %51.4'ünün gelir yeterliliği "geliri giderine eşit" ve %63.2'si bir işte çalışmaktadır. X kuşağının %55.7'sinin cinsiyeti kadın, %45.2'sinin eğitim düzeyi lise altı, %63.5'inin gelir yeterliliği "geliri giderine eşit" ve %59.1'i bir işte çalışmaktadır.

**Tablo 1***Katılımcıların Tanımlayıcı Özellikleri*

		Z KUŞAĞI		Y KUŞAĞI		X KUŞAĞI	
		n	%	n	%	n	%
Cinsiyet	Kadın	109	63.7	92	63.9	64	55.7
	Erkek	62	36.3	52	36.1	51	44.3
Eğitim Durumu	Lise altı	23	13.4	39	24.3	52	45.2
	Lise	86	50.3	34	23.6	46	40.0
	Lise üstü	62	36.3	75	52.1	17	14.8
Gelir Yeterliliği	Gelir giderimden az	70	40.9	37	25.7	19	16.5
	Gelirim giderime eşit	77	45.0	74	51.4	73	63.5
	Gelirim giderimden fazla	22	12.9	31	21.5	23	20.0
Çalışma Durumu	Evet	54	31.6	91	63.2	68	59.1
	Hayır	117	68.4	53	36.8	47	40.9

**Tablo 2***Farklı Kuşaklarda Yer Alan Katılımcıların Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması*

Değişkenler	Alt Kategoriler	Z KUŞAĞI	Y KUŞAĞI	X KUŞAĞI
		$\bar{X} \pm SD$	$\bar{X} \pm SD$	$\bar{X} \pm SD$
Cinsiyet	Kadın	101.44±13.84	102.64±11.37	103.58±12.56
	Erkek	91.63±26.27	100.73±17.18	106.16±6.06
		$t=3.200$ $df=80.641$ $p=.008$	$t=.801$ $df=142$ $p=.424$	$t=-1.444$ $df=94.994$ $p=.152$
Eğitim Durumu	Lise altı	88.22±26.28	100.11±10.82	104.12±7.77
	Lise	99.70±15.42	103.62±12.77	105.54±13.16
	Lise üstü	98.95±21.68	102.05±15.32	104.35±0.08
		$F=3.280$ $df=2$ $p=.040$ $2 > 1$	$F=.563$ $df=2$ $p=.571$	$F=.247$ $df=2$ $p=.782$
Gelir Yeterliliği	Gelir giderimden az	95.99±21.29	99.41±18.72	102.32±19.36
	Gelirim giderime eşit	99.25±18.51	103.57±11.70	105.86±6.96
	Gelirim giderimden fazla	100.77±19.57	102.18±13.41	103.09±8.18
		$F=.725$ $df=2$ $p=.486$	$F=1.191$ $df=2$ $p=.307$	$F=1.275$ $df=2$ $p=.283$
Çalışma Durumu	Evet	96.00±23.03	102.95±14.19	104.81±11.81
	Hayır	98.75±18.15	100.25±12.83	104.60±7.56
		$t=-.774$ $df=84.559$ $p=.441$	$t=1.140$ $df=142$ $p=.256$	$t=.109$ $df=113$ $p=.913$

Tablo 2’de farklı kuşaklarda yer alan katılımcıların tanımlayıcı özelliklerine göre beklenen hizmet kalitesi ölçeği toplam puanlarının karşılaştırılmasına yer verilmiştir. X ve Y kuşağında yer alan katılımcıların cinsiyetlerine, eğitim durumlarına, gelir yeterliliği durumlarına ve çalışma durumlarına göre beklenen hizmet kalitesi ölçeği toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Z kuşağında yer alan katılımcıların gelir yeterliliği durumlarına ve çalışma durumlarına göre beklenen hizmet kalitesi ölçeği toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Ancak farklı olarak Z



kuşağında yer alan katılımcıların cinsiyetlerine ( $t=3.200$ ,  $df=80.641$ ,  $p=.008$ ) ve eğitim durumlarına,  $F(2,430)=3.280$ ,  $p=.040$ , göre beklenen hizmet kalitesi ölçeği toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Z kuşağında kadınların puanı ( $101.44\pm 13.84$ ), erkeklerin puanlarına ( $91.63\pm 26.27$ ); eğitim durumu lise olan bireylerin puanı ( $99.70\pm 15.42$ ), eğitim durumu lise altı olan bireylere ( $88.22\pm 26.28$ ) göre daha yüksektir.

**Tablo 3**

*Farklı Kuşaklarda Yer Alan Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeği Toplam ve Alt Boyut Puanlarının Karşılaştırılması*

		n	$\bar{X}\pm SD$	F	p	Farklılık
Fiziksel Özellikler	Z kuşağı	171	17.48 $\pm$ 3.71	5.239	.006	1-3 (.003)
	Y kuşağı	144	18.17 $\pm$ 2.86			
	X kuşağı	115	18.68 $\pm$ 2.36			
Güvenilirlik	Z kuşağı	171	22.54 $\pm$ 4.92	5.144	.006	1-3 (.005)
	Y kuşağı	144	23.54 $\pm$ 3.29			
	X kuşağı	115	23.93 $\pm$ 2.39			
Heveslilik İsteklilik	Z kuşağı	171	17.66 $\pm$ 3.72	7.604	.001	1-3 (.000)
	Y kuşağı	144	18.46 $\pm$ 2.71			
	X kuşağı	115	19.04 $\pm$ 2.01			
Güven	Z kuşağı	171	18.06 $\pm$ 3.77	5.691	.004	1-3 (.002)
	Y kuşağı	144	18.85 $\pm$ 2.66			
	X kuşağı	115	19.22 $\pm$ 1.83			
Empati	Z kuşağı	171	22.13 $\pm$ 4.49	7.678	.001	1-3 (.000) 2-3 (.029)
	Y kuşağı	144	22.92 $\pm$ 3.32			
	X kuşağı	115	23.85 $\pm$ 2.41			
Hizmet Beklentisi	Z kuşağı	171	97.88 $\pm$ 19.79	6.844	.001	1-3 (.000)
	Y kuşağı	144	101.95 $\pm$ 13.72			
	X kuşağı	115	104.72 $\pm$ 10.25			

Tablo 3'te farklı kuşaklarda yer alan katılımcıların beklenen hizmet kalitesi ölçeği toplam puanlarının karşılaştırılmasına yer verilmiştir. Farklı kuşaklarda yer alan katılımcıların beklenen hizmet kalitesi ölçeği toplam ve alt boyut puanları değerlendirildiğinde; farklı kuşaklarda yer alan bireylerin beklenen hizmet kalitesi ölçeği toplam puanları,  $F(2,430)=6.844$ ,  $p=.001$ , ve beklenen hizmet kalitesinin alt boyutları olan Fiziksel Özellikler,  $F(2,430)=5.239$ ,  $p=.006$ ; Güvenilirlik,  $F(2,430)=5.144$ ,  $p=.006$ ; Heveslilik/İsteklilik,  $F(2,430)=7.604$ ,  $p=.001$ ; Güven,  $F(2,430)=5.691$ ,  $p=.004$  ve Empati,  $F(2,430)=7.678$ ,  $p=.001$  puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Bu anlamlı farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığının belirlenmesi için tamamlayıcı post-hoc analizleri yapılmıştır. Analizler sırasında hangi post-hoc çoklu karşılaştırma tekniğinin kullanılacağına karar verilebilmesi için varyansların homojenliği kontrol edilmiş ve varyansların homojen olmadığı bulunmuştur. Varyansların homojen olmadığı durumlarda yaygın olarak kullanılan Tamahne's çoklu karşılaştırma tekniği tercih edilmiştir. Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik/İsteklilik ve Güven alt boyutlarında farklılığın Z kuşağı ile X kuşağı arasında olduğu; Empati alt boyutunda ise farklılığın Z kuşağı ile X kuşağı ve Z kuşağı ile Y kuşağı arasında olduğu bulunmuştur. Bu durumda X kuşağı katılımcılarının Z kuşağına göre beklenen hizmet kalitesi ölçeği toplam ve tüm alt boyut puanları daha yüksek

bulunmuştur. Bu durum X kuşağı katılımcılarının Z kuşağına göre beklenen hizmet kalitelerinin daha yüksek olduğu şeklinde ifade edilebilir.

#### **4. Tartışma**

Farklı kuşaklarda yer alan katılımcıların beklenen hizmet kalitesi ölçeği toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuş olup X kuşağı katılımcılarının Z kuşağına göre beklenen hizmet kaliteleri daha yüksektir. Toplumun farklı kuşakları, yaşadıkları dönemlerin sosyo-ekonomik ve kültürel dinamiklerine bağlı olarak farklı beklentilere sahiptir. Bu farklılıklar bakım hizmetlerine yönelik beklentilerde de kendini göstermektedir. Bu çalışma kapsamında bakım hizmetlerine yönelik beklentiler bakım hizmeti sunucusunun fiziksel özellikleri, güvenilirliği, heveslilik/isteklilik durumlarını ve hizmet sunucularında görev alan personellere duyulan güven ve personellerden beklenen empati temelli iletişim olmak üzere beş başlık altında değerlendirilmiştir. Gustafson vd. (1990), tıbbi ve tıbbi olmayan hizmetleri kapsayan ve sakinlerin genel yaşam kalitesini ve teknik hizmetleri içeren "doğrudan bakım, bakım süreci, boş zaman aktiviteleri, çalışanlar, fiziksel özellikler, diyet ve birey-toplum bağı" başlıkları altında yedi boyut ortaya koymuşlardır. Glass (1991), kurumda bakım hizmetleri alanında kalite ile ilgili "çalışan müdahalesi, fiziksel ortam, beslenme-yiyecek hizmeti ve sosyal ilişkiler" olmak üzere dört temel boyutun varlığını öne sürmektedir. Rantz vd. (1998, 1999), göre bakım hizmetlerinde kalite, hizmet sunanların gözünden "kişiselleştirilmiş bakım, güvenlik, sosyal çevre, etkileşim, çalışanlar ve fiziksel şartlar" boyutlarından oluşurken, hizmet alanların bakış açısına göre "çalışanlar, bakım, ailenin katılımı, iletişim, ev ve çevre" boyutlarından oluşmaktadır. Chao ve Roth'un (2005) çalışmalarında ise bakımda "bakım tutumu, bireysel farklılıklara saygı, duygusal destek, sosyal etkileşim, destekleyici bir çevre ve erişilebilir bakımı" kalitenin 6 anahtar boyutu olarak ifade etmişlerdir.

##### **4.1 Fiziksel Özellikler**

Farklı kuşaklarda yer alan katılımcıların beklenen hizmet kalitesi ölçeği fiziksel özellikler alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuş olup X kuşağı katılımcılarının Z kuşağına göre fiziksel özelliklere ilişkin beklentileri daha yüksektir. X kuşağı, bakım hizmeti sunucularının fiziksel alt yapılarının güçlü olmasını, modern ve teknolojik olarak donanımlı olmasını tercih etmektedir. Aynı zamanda fiziksel ortamın rahat ve işlevsel olması beklentileri arasında yer almaktadır. X kuşağı genellikle daha geleneksel iş değerlerine ve kurumsal normlara önem vermektedirler (İzmirlioğlu, 2008, s. 49). Bu kuşak için, bakım hizmeti sunulan fiziksel mekânının temizliği, düzeni, estetiği ve işlevselliği gibi unsurlar bakım hizmeti sunucusunun kalitesi ve güvenilirliği ile doğrudan ilişkilendirilmektedir (Kalideen vd., 2022). Z kuşağı ise genellikle dijital ortamlarda daha fazla zaman geçirir ve bu ortamlarda bakım hizmeti sunucular ile etkileşim kurarlar (Dhinakaran vd., 2020, s. 1434; Pekel vd., 2020, s. 2). Bu durum Z kuşağı için fiziksel mekânın önemini azaltabilir ve Z kuşağı bireylerinin hizmet kalitesi beklentilerinde diğer faktörlere daha fazla odaklanmalarına yol açabilir. Ayrıca, Z kuşağı bireyleri genellikle mobiliteye ve esnekliğe daha fazla önem vermekte ve bu nedenle fiziksel mekânın önemi diğer kuşaklara göre daha az olabilmektedir (Çetin & Karalar, 2016; Fatima vd., 2019; Karaibrahimoğlu, 2021).

## 4.2 Güvenilirlik

Farklı kuşaklarda yer alan katılımcıların beklenen hizmet kalitesi ölçeği güvenilirlik alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuş olup X kuşağı katılımcılarının Z kuşağına göre güvenilirliğe ilişkin beklentileri daha yüksektir. Z kuşağı, genellikle dijital teknolojilerin ve hızlı bilgiye erişimin yaygın olduğu bir dönemde büyümüş ve bu teknolojilerle entegre bir yaşam tarzına sahiptir. Bu durum, Z kuşağının bakım hizmeti sunucularından bekledikleri performans güvenilirliğini ve tutarlılık algısını etkileyebilir. Z kuşağı genellikle hızlı değişen teknolojik ortamlarda büyümüş olduğu için, işletmelerden sürekli yenilik ve adaptasyon beklentisi içinde olabilirler (Vaishnavi vd., 2018, s. 178). Bu bağlamda, işletmelerin sürekli güvenilirlik ve tutarlılık sergilemeleri Z kuşağı için daha zorlayıcı olabilmektedir. Diğer yandan, X kuşağı genellikle daha geleneksel iş değerlerine ve kurumsal normlara önem vermekte; disiplinli ve iş ahlakına büyük önem veren bir kuşak olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle bakım hizmeti sunucularından istikrarlı ve sürekli olarak güvenilir hizmet almayı beklemektedir, bu da bakım hizmeti sunucularının güvenilirlik ve tutarlılık beklentilerinin karşılanmasını gerektirmektedir (Adıgüzel vd., 2014, s. 173). Bu kuşak, bakım hizmeti sunucularından güvenilirlik ve tutarlılık beklemekte yani bakım hizmeti sunucularının vadettikleri standartları sürekli olarak karşılamalarını ve hizmet kalitesini sabit tutmalarını beklemektedir (Zeng vd., 2021).

## 4.3 Heveslilik/İsteklilik

Farklı kuşaklarda yer alan katılımcıların beklenen hizmet kalitesi ölçeği heveslilik/isteklilik alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuş olup X kuşağı katılımcılarının Z kuşağına göre hizmet sunucularının hizmeti sunmadaki istek ve arzuları ile hizmete hazır bulunuşluluklarına ilişkin beklentileri daha yüksektir. X kuşağı, bakım hizmeti aldıkları kurumlarda çalışanların işlerine ne kadar bağlı olduklarını ve hizmet sunumuna ne kadar hevesli olduklarını önemsemektedir (Fan vd., 2024). İş yaşamlarında edindikleri tecrübeler, işlerin zamanında ve düzgün bir şekilde yapılmasını, hizmet alıcıya odaklanmayı ve müşteri memnuniyetini artırmayı önemli kılmaktadır. Dolayısıyla, X kuşağı için çalışanların motivasyonu ve hevesi, hizmet kalitesi beklentilerini karşılamak için kritik bir unsurdur. Ayrıca, X kuşağı genellikle iletişimde açık ve doğrudan bir yaklaşımı tercih eder. Bu nedenle, çalışanların hizmeti sunmadaki istek ve arzuları ile hizmete hazır bulunuşlulukları hizmet alan ile etkileşimdeki kaliteyi ve hizmet alan memnuniyetini doğrudan etkileyebilir. X kuşağı için iyi hizmet sunumu, çalışanların işlerine olan bağlılığı ve hizmet sunumundaki pozitif enerjiyle ilişkilendirilir. Z kuşağının büyük bir kısmı dijital teknolojilerle büyümüş ve bu teknolojilerin sağladığı hızlı çözümlerle günlük yaşamlarını yönetmiştir (Kırılmaz vd., 2022). Dolayısıyla, hizmet alırken de benzer bir hız ve etkinlik beklentileri doğal karşılanmaktadır (Taş vd., 2017, s. 1041). Geleneksel yaşlı bakım hizmetleri ise genellikle zaman alan ve sabır gerektiren süreçler içermektedir. Bu durum, Z kuşağının hizmet sunumunda çalışanların hevesli ve istekli olmalarını daha az önemli bulmalarına yol açabilir. Ayrıca Z kuşağı genellikle bireysel denetim ve seçeneklere önem vermektedir. Hizmet sunumunda çalışanların kişisel heves ve istekliliklerine odaklanmak yerine, teknolojinin sunduğu pratik çözümler ve süreçlerin verimliliği onlar için daha öncelikli olabilir (Çetin & Karalar, 2016; Koç Akran, 2018; Wood, 2013). Bununla birlikte, Z

kuşağının iletişim tarzı da hizmet kalitesi beklentilerini şekillendirebilir. Bu kuşak genellikle doğrudan ve anlık geri bildirimlere alışkındır (Bayraktar, 2020). Geleneksel iletişim tarzlarına dayalı hizmet sunumu, Z kuşağının hizmet kalitesi beklentilerine uygun olmayabilir ve çalışanların hevesli ve istekli olmalarının önemini azaltabilir (Fatima vd., 2019).

#### **4.4 Güven**

Farklı kuşaklarda yer alan katılımcıların beklenen hizmet kalitesi ölçeği güven alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuş olup X kuşağı katılımcılarının Z kuşağına göre hizmet sunuculara güven duymaya ve emin olma durumuna ilişkin beklentileri daha yüksektir. Z kuşağı genellikle dijital teknolojilerin geliştiği ve sosyal medyanın yaygın olarak kullanıldığı bir dönemde büyümüştür. Bu teknolojik dönem, Z kuşağı bireylerinin güven kavramını farklı bir şekilde algılamalarına ve değerlendirmelerine yol açabilir. Örneğin, Z kuşağı bireyleri genellikle çevrimiçi platformlarda ve sosyal medyada güven kavramını dijital güvenlik, veri gizliliği ve çevrimiçi itibar gibi unsurlarla ilişkilendirmektedir (Büdü Aydın, 2023; Türk, 2013). Ayrıca, Z kuşağı bireyleri genellikle daha hızlı bilgiye erişme ve çok yönlü düşünme becerilerine sahiptirler. Bu özellikler, güven kavramını hızlı karar verme, veriye dayalı kanıtlar ve bakım hizmeti sunucularının dijital varlıklarıyla ilişkilendirme eğiliminde olmalarına neden olabilir. Diğer yandan, X ve Y kuşağı bireyleri daha geleneksel iletişim ve iş ilişkilerinin ön planda olduğu bir dönemde yetişmişlerdir (Büdü Aydın, 2023). Bu kuşaklar, güveni genellikle kişisel ilişkilerde sağlanan tutarlılık, samimiyet ve karşılıklı anlayış olarak algılamaktadır. Bakım hizmeti sunumunda güven, çalışanların ve hizmetlerin tutarlılığı, şeffaflığı ve sadakati ile ilişkilendirilmektedir.

#### **4.5 Empati**

Farklı kuşaklarda yer alan katılımcıların beklenen hizmet kalitesi ölçeği empati alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuş olup X ve Y kuşaklarındaki katılımcıların Z kuşağına göre hizmet sunucularında çalışanların hizmet alanlara yönelik empati iletişime ilişkin beklentileri daha yüksektir. Z kuşağı, dijital teknolojilerin yaygın olduğu bir dönemde büyümüş ve bu teknolojiler aracılığıyla sosyalleşmiş bir kuşaktır (Türk, 2013). Empati genellikle doğrudan insan etkileşimi ve duygusal derinlik gerektirirken, Z kuşağı bireyleri dijital iletişim araçları üzerinden iletişim kurma ve empati geliştirme becerilerini farklı şekillerde deneyimlemiş olabilirler. Bu durum, Z kuşağının yüz yüze iletişim ve duygusal bağ kurma becerilerini geliştirme fırsatlarını azaltabilmektedir (Erden Ayhün, 2013; Halisdemir, 2015). Ayrıca, Z kuşağı genellikle hızlı bilgiye erişim ve çoklu görev yapma yeteneklerine sahiptir, bu da zaman ve dikkatin empati geliştirme süreçlerine yönelmesini zorlaştırabilir (Toprakçı Alp vd., 2019, s. 806; Kütükçü, 2015; Taş vd., 2017, s. 1037). Öte yandan, X ve Y kuşağı bireyleri daha geleneksel iletişim yöntemleri üzerinden büyümüş oldukları için bu durum empati geliştirme süreçlerine daha fazla odaklanmalarını sağlamış olabilir. Sonuç olarak, Z kuşağının "Empati" alt boyutunda X ve Y kuşaklarına göre daha az puan alması, kuşakların iletişim tercihleri, farklı iletişim deneyimleri, empati beklentilerindeki ve teknoloji kullanımı arasındaki farklılıklarla açıklanabilir.

## 5. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışma X, Y ve Z kuşağındaki bireylerin kurumsal yaşlı bakım hizmet kalitesi beklentilerinin nasıl değiştiğini incelemek amacıyla yapılmıştır. Farklı kuşaklarda yer alan katılımcıların beklenen hizmet kalitesi ölçeği toplam puanları ile fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik/isteklilik ve güven alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Bu durum X kuşağı katılımcılarının Z kuşağına göre beklenen hizmet kalitelerinin daha yüksek olduğu şeklinde ifade edilmektedir. X kuşağının hizmet kalitesine yönelik beklentilerinin diğer kuşaklara göre daha fazla olması diğer kuşaklara göre kıyaslandığında genellikle bakım hizmetlerine daha kısa vadede ihtiyaç duyacaklarını düşünmelerinden ve Z kuşağının daha genç olması nedeniyle bu tür hizmetlere henüz yoğun bir şekilde ihtiyaç duymamalarından kaynaklanıyor olabilir. Örneğin X kuşağı bakım hizmeti sunucularının fiziksel ortamlarının temiz, düzenli ve modern olmasını beklerken; Z kuşağı bakım hizmeti sunucularının fiziksel özelliklerinden ziyade dijital ve teknolojik alt yapıya sahip olmasına daha fazla önem verebilmektedir. Bu durum X kuşağının daha geleneksel ve somut hizmet kalitesi göstergelerine önem vermelerinden kaynaklanabilmektedir.

X kuşağı, genellikle 1965 ile 1980 yılları arasında doğmuş bireyleri kapsamakta ve iş yaşamında yoğun bir şekilde aktif olmuş, profesyonel bir geçmişe sahip bireylerden oluşmaktadır. Bu deneyimler, X kuşağını hizmet kalitesi konusunda daha kritik ve talepkar yapabilmektedir. Bu kuşak, hizmet aldıkları kurumlardan güvenilirlik, profesyonellik ve etkinlik beklemektedir. Ayrıca, X kuşağı, hizmet sağlayıcılarından açık ve doğrudan iletişim bekleyerek problemlerin hızlı ve etkili bir şekilde çözülmesini ve gerektiğinde bilgi alabilmeyi önemsemektedir. Bu kuşak, hizmet sunumunda çeşitliliğe ve kişisel tercihlere saygı gösterilmesini beklediği için hizmetlerin bireyselleştirilmesi ve farklı ihtiyaçlara göre ayarlanabilmesi, X kuşağının beklentilerini karşılamak adına önemlidir.

Z kuşağının hizmet kalitesine yönelik beklentilerinin diğer kuşaklara göre daha düşük olması, genellikle bu kuşağın dijital teknolojilerle büyümüş olmasından kaynaklanabilir. İnternet ve teknolojiyle iç içe büyümüş bir kuşaktır ve bu teknolojiler aracılığıyla hızlı ve anlık çözümlerle tanışmışlardır. Bu durum, onların hizmet alımlarında da hızlı geri dönüşler ve teknoloji odaklı çözümler beklemelerine yol açabilmektedir. Ayrıca, Z kuşağı bireyleri genellikle bireysel tercihlerine ve kontrolü ellerinde tutmaya önem vermektedirler. Geleneksel yaşlı bakım hizmetleri genellikle standart prosedürlere ve belirli kurallara dayalı olabilir, bu da Z kuşağının bireysel ihtiyaçlarına ve tercihlerine uyum sağlamakta zorlanabilecekleri anlamına gelebilir. Buna ek olarak, Z kuşağı, iletişimde daha doğrudan ve anlık geri bildirimler bekleyebilir. Geleneksel yaşlı bakım hizmetleri ise genellikle daha resmi ve sınırlı iletişim kanalları kullanabilir, bu da Z kuşağının memnuniyetsizlik duymasına neden olabilir.

Sonuç olarak, X ve Z kuşağının hizmet kalitesine yönelik farklı beklentilerinin olması, yaşlı bakım hizmetleri sağlayıcıları için bu kuşakların özel beklentilerini anlamak ve karşılamak adına yeni stratejiler geliştirmeleri gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bu noktada bu çalışmanın bulgularının da gösterdiği şekilde Z kuşağının kurumsal yaşlı bakım hizmet kalitesi beklentilerinin değerlendirilmesi noktasında fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik/isteklilik, güven ve empatik iletişim gibi geleneksel alt boyutların ötesinde bakıma hizmetlerine teknoloji entegrasyonu, bakım hizmetlerinde bireyselleştirilmiş hizmet seçenekleri sunumu gibi güncel

yaklaşımların da dâhil edilmesi hem X kuşağının hem de Z kuşağının memnuniyet düzeyini artırabilir ve hizmet kalitesini iyileştirebilir. Bu stratejiler, yaşlı bakım hizmetleri sağlayıcılarının Z kuşağının özel beklentilerini anlamalarına ve karşılamalarına yardımcı olabilir. Hem teknolojik yeniliklere hem de bireysel tercihlere dayanan bu yaklaşımlar, Z kuşağının yaşlı bakım hizmetlerinden daha olumlu bir deneyim yaşamasını sağlayabilir.

TEŞEKKÜR

—

FİNANSAL DESTEK

Yazar bu çalışma için herhangi bir finansal destek almadığını beyan etmiştir.

ETİK

Bu çalışmada etik ilke ve standartlara uyulduğu beyan edilmiştir. Bu araştırma için İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'na başvuru yapılarak çalışmanın etik kurul onayı alınmıştır (Karar tarihi: 03/01/2023, Karar no: 2023/39).

YAZAR KATKI BEYANI

Hatice Selin Irmak Yaşar  Genel katkı düzeyi %100.

Yazar, bu çalışmanın yazarlık koşulunu sağlayan başka bir kişinin olmadığını onaylamıştır.

ÇIKAR ÇATIŞMASI

Yazar herhangi bir çıkar çatışması beyan etmemiştir.

## Kaynakça

- Adıgüzel, O., Batur, H. Z., & Ekşili, N. (2014). Kuşakların değişen yüzü ve Y kuşağı ile ortaya çıkan yeni çalışma tarzı: Mobil yakalılar. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 165-182. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/215113>
- Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2022). Engelli ve Yaşlı Bakım Kuruluşlarında Kalite İyileştirme Süreç Yönetimi Rehberi. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. [https://www.aile.gov.tr/media/100288/kalite\\_ iyilestirme\\_surec\\_yonetimi\\_rehberi.pdf](https://www.aile.gov.tr/media/100288/kalite_ iyilestirme_surec_yonetimi_rehberi.pdf)
- Akyüz, B. (2015). Sosyal hizmet kurumlarında toplam kalite yönetimi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 6(15), Sosyal Hizmet Özel Sayısı, 21-36. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/213847>
- Bahar, G., Bahar, A., & Savaş, H. A. (2009). Yaşlılık ve yaşlılara sunulan sosyal hizmetler. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 4(12), 85-98.
- Balcı İzgü, B. (2008). Türk sosyal güvenlik sisteminde son gelişmeler. *Çalışma ve Toplum*, 1(16), 85-107. [https://www.calismatoplum.org/wp-content/uploads/2024/02/2008\\_16\\_balciizgi.pdf](https://www.calismatoplum.org/wp-content/uploads/2024/02/2008_16_balciizgi.pdf)
- Barsky, J. D. (1995). *World-class customer satisfaction*. McGraw-Hill.
- Bayraktar, O. (2020). *Z Kuşağına ilişkin ortaokul öğretmenlerinin görüşleri ve beklentileri* (Yayın No. 689604). [Yüksek lisans tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Tez Merkezi.
- Bilgin, Ö. F., Tamkoç, B., & Aydoğdu, Ö. (2021). Türkiye'de yaşlılara yönelik hizmetlerin yerinde yaşlanma yaklaşımıyla değerlendirilmesi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 21(53), 963-977. <https://doi.org/10.21560/spcd.vi.702917>
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes. *Journal of Marketing*, 55(1), 1-9. <https://doi.org/10.1177/002224299105500101>
- Buz, S., Ertan Koçak, Y., & Gözen, Ö. (2018). Türkiye'de yaşlılara sunulan hizmetlerin Birleşmiş Milletler Yaşlılık İlkeleri çerçevesinde değerlendirilmesi: Ankara örneği. *The Journal of Academic Social Science*, 6(77), 388-410.
- Büdü Aydın, E. (2023). Kuşakların teknoloji kullanımının mahremiyet kapsamında karşılaştırılması: Dijital melezler ve dijital yerliler. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 11(2), 1679-1702. <https://doi.org/10.19145/e-gifder.1342229>
- Chao, S.-Y., & Roth, P. (2005). Dimensions of quality in long-term care facilities in Taiwan. *Journal of Advanced Nursing*, 52(6), 609-618. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03632.x>
- Cleland, J., Hutchinson, C., Khadka, J., Milte, R., & Ratcliffe, J. (2021). What defines quality of care for older people in aged care? A comprehensive literature review. *Geriatrics & Gerontology International*, 21(9), 765-778. <https://doi.org/10.1111/ggi.14231>
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2002). *Research methods in education*. Routledge.

- Çakır, T. (2003). *Perceptions and expectations of supervisors, administrators, and teachers regarding the multidimensional supervisory effectiveness model in preschool education institutions* (Doctoral dissertation, Marmara University).
- Çetin, C., & Karalar, S. (2016). X, Y ve Z kuşağı öğrencilerin çok yönlü ve sınırsız kariyer algıları üzerine bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14(28), 157-197. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/660882>
- Çetin, S., & Kuzucu, H. (2019). Servqual Ölçeği ile yaşlı bakımevlerinde hizmet kalitesinin ölçümü. *Selçuk Üniversitesi Mühendislik, Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 7(2), 509-523. <https://doi.org/10.15317/Scitech.2019.215>
- Değermen, H. A. (2006). *Hizmet ürünlerinde kalite, müşteri tatmini ve sadakati (gsm sektöründe bir uygulama)*. Türkmen Kitabevi.
- Dhinakaran, V., Partheeban, P., Ramesh, R., Balamurali, R., & Dhanagopal, R. (2020, March). Behavior and characteristic changes of generation z engineering students. In *2020 6th International Conference on Advanced Computing and Communication Systems (ICACCS)* (pp. 1434-1437). IEEE.
- Duffy, E., Smith, M. (2013). Major Current Themes in Health Professional Education. In S. Loftus, T. Gerzina, J. Higgs, M. Smith, E. Duffy (Eds.), *Educating Health Professionals. Practice, Education, Work and Society* (pp. 313-322). SensePublishers, Rotterdam. [https://doi.org/10.1007/978-94-6209-353-9\\_27](https://doi.org/10.1007/978-94-6209-353-9_27)
- Ekiyor, A., & Artıkbaev, K. (2018). Yaşlı bakım hizmetlerinde hizmet kalitesi: Kastamonu belediyesi örneği. *Journal of Academic Value Studies*, 4(21), 754-764. <http://dx.doi.org/10.23929/javs.796>
- Elibol, F. (2023). Özel bakım merkezlerinde hizmet kalitesinin ölçülmesi üzerine bir araştırma. *Artvin Çoruh Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), 157-172.
- Elibol, F., & Kılıçer, T. (2019). Türkiye'de yatılı engelli bakım merkezlerinde hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 19(43), 109-148. <https://doi.org/10.21560/spcd.v19i46288.457141>
- Engizcek, N., Şekerkaya, A. (2016). X ve Y kuşağı kadınlarının karar verme tarzları bakımından incelenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 36(13), 242-271. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/683973>
- Erden Ayhün, S. (2013). Kuşaklar arasındaki farklılıklar ve örgütsel yansımaları. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 93-112. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1355884>
- Fan, Y., Liu, J., Yan, S., Zhang, N., Guo, X., Fang, Z., & Liu, S. (2024). Evaluation of care service quality for disabled elderly individuals in the community based on the prospect-grey target house model. *Journal of Grey System*, 36(1), 22-31. <https://jgrey.nuaa.edu.cn/EN/Y2024/V36/I1/22>
- Fatima, I., Humayun, A., Iqbal, U., & Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: A systematic review of literature. *International Journal for Quality in Health Care*, 31(1), 11-29. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy125>
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics*. Sage Publications.
- Genç, Y. & Barış, İ. (2019). Yaşlı bakım hizmetlerinde çağdaş yaklaşım: Kurumsal bakım yerine evde bakım hizmetlerinin güçlendirilmesi. *The Journal of Academic Social Science*, 10(10), 36-57. <http://dx.doi.org/10.16992/ASOS.507>
- George, D., & Mallery, P. (2010). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference, 17.0 update* (10th ed.) Allyn & Bacon.
- Ghasemi, A., & Zahediasl, S. (2012). Normality tests for statistical analysis: A guide for non-statisticians. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, 10(2), 486-489. <https://doi.org/10.5812/ijem.3505>
- Glass, A. P. (1991). Nursing home quality: A framework for analysis. *Journal of Applied Gerontology*, 10(1), 5-18. <https://doi.org/10.1177/073346489101000102>
- Gustafson, D. H., Sainfort, F. C., Konigsveld, R. V. & Zimmerman, D. R. (1990). The Quality Assessment Index (QAI) for measuring nursing home quality. *Health Service Research*, 25(1), 97-127.
- Gürer, A., Küdür Çırpan, F., & Atalan Özlen, N. (2019). Yaşlı bakım hizmetleri. *Sağlık Hizmetleri ve Eğitimi Dergisi*, 3(1), 1-6. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/825440>
- İzmirlioğlu, K. (2008). Konumlandırma kuşak analizi yardımıyla tüketici algılarının tespiti: Türk otomotiv sektöründe bir uygulama (Yayın No. 227387). [Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Tez Merkezi.
- Halisdemir, M. (2015). Okul yöneticilerinin Z kuşağına yönelik tutumları ve Z kuşağının okul yöneticisi algısı (Yayın No. 429947) [Yüksek lisans tezi, Maltepe Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Tez Merkezi.
- Himmel, B. (2008). Different Strokes For Different Generations. *Rental Product News*, 30(7), 42.
- Kahraman, B. (2018). *Hizmetiçi eğitimlerdeki hizmet kalitesi konusunda öğretmenlerin görüşleri (Kayseri İli örneği)* (Yayın No. 531910) [Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Tez Merkezi.
- Kalideen, L., Govender, P., & van Wyk, J. M. (2022). Standards and quality of care for older persons in long term care facilities: A scoping review. *BMC Geriatrics*, 22(1), 226. <https://doi.org/10.1186/s12877-022-02892-0>
- Karaibrahimoğlu, S. (2021). Kuşak değişimi bağlamında kentsel kamusal mekânı yeniden düşünmek. *Planlama*, 31(3), 519-529. [https://jag.journalagent.com/planlama/pdfs/PLAN\\_31\\_3\\_519\\_529.pdf](https://jag.journalagent.com/planlama/pdfs/PLAN_31_3_519_529.pdf)
- Karasar, N. (2002). *Bilimsel araştırma yöntemi: Kavramlar, ilkeler, teknikler* (11. bs.). Nobel Yayınları.
- Kırılmaz, S. K., Saygılı, M., Boztaş, A., & Ateş, Ç. (2022). Z Kuşağının dijital teknolojiye yönelik tutumunun bireysel inovasyon yetkinliklerine etkisinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 702-716. <https://doi.org/10.20491/isarder.2022.1405>
- Koç Akran, S. (2018). Y kuşağından Z kuşağına geçişte STEM eğitimi. T. Yazıcı & O. Hayırlı (Ed.), *Eğitim Bilimleri Alanında Akademik Çalışmalar* (ss. 27-40). Gece Kitaplığı.

- Kuzu, A. (2010). *Yaşlı bakım kurumlarında hizmet kalitesi kavramı ve kavramsal hizmet kalitesi modeli: Servqual uygulaması* (Yayın No. 273068). [Doktora tezi, Sakarya Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Tez Merkezi.
- Kütükçü, T. (2015). *İş dünyası iletişim rehberi*. Ötügen Neşriyat.
- Lovelock, C. H., Patterson P. G. & Walker, R. H. (1999). *Services marketing: Australia and New Zealand*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs.
- Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Essex: Pearson.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of Retailing*, 57(3), 25–48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for further research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–124. <https://doi.org/10.1177/002224299405800109>
- Pekel, B., Çalışkan, F., Doğan, M., Öner, S., Kaya, T., Özyıldız, Z., & Erbay, E. (2020). Z kuşağı öğrencilerinin iş hayatı kişilik özelliklerinin ve iş beklentilerinin belirlenmesi: Ankara Üniversitesi örneği. *Sağlık Hizmetlerinde Kuram ve Uygulama Dergisi*, 1(1), 1-9. <https://www.shkud.org/wp-content/uploads/2020/10/zkusagi-1.pdf>
- Rantz, M. J., Mehr, D. R., Popejoy, L., Zwygart-Stauffacher, M., Hicks, L. L., Grando, V., Conn, V. S., Porter, R., Scott, J., & Maas, M. (1998). Nursing home care quality: A multidimensional theoretical model. *Journal of Nursing Care Quality*, 12(3), 30–46. <https://doi.org/10.1097/00001786-199802000-00007>
- Rantz, M. J., Zwygart-Stauffacher, M., Popejoy, L., Grando, V. T., Mehr, D. R., Hicks, L. L., Conn, V. S., Wipke-Tevis, D., Porter, R., Bostick, J., & Maas, M. (1999). Nursing home care quality: A multidimensional theoretical model integrating the views of consumers and providers. *Journal of Nursing Care Quality*, 14(1), 16-37.
- Robinson, S. (1999). Measuring service quality: Current thinking and future requirements. *Marketing Intelligence & Planning*, 17(1), 21–32. <https://doi.org/10.1108/02634509910253777>
- Şekerkeya, A. (1997). *Bankacılık hizmetlerinde algılanan toplam kalite ölçümü*. Sermaye Piyasası Kurulu Yayınları.
- Taş, H. Y., Demirdöğmez, M., & Küçüköğlü, M. (2017). Geleceğimiz olan Z Kuşağının çalışma hayatına muhtemel etkileri. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(13), 1031-1048. <https://doi.org/10.26466/opus.370345>
- Teas, R. K. (1994). Expectations as a comparison standard in measuring service quality: An Assessment of a Reassessment. *Journal of Marketing*, 58(1), 132–139. <https://doi.org/10.1177/002224299405800111>
- Toprakçı Alp, G., Tuncer, A. D., Sulaiman, S. A. B., & Güngör, A. (2019, Kasım 14-16). Çalışma hayatında Y ve Z kuşağının motivasyonel farklılıkları. *Proceedings on 2nd International Conference on Technology and Science* (ss. 803-810).
- Türk, A. (2013). *Y Kuşağı*. Kafe Kültür Yayıncılık.
- Üçok, A. (2023). Türkiye ve Norveç'te yaşlı bakım hizmetlerinin karşılaştırılması. *International Academic Social Resources Journal*, 8(55), 4303-4308. <https://doi.org/10.29228/ASRJOURNAL.73466>
- Vaishnavi, M. A., Devi, B. R., Thomas, B. R., (2018). Beguiling the gen zers to enter the workforce. *International Journal of Management, Technology and Engineering*, 8(12), 165-187.
- Yazıcıoğlu, Y., & Erdoğan, S. (2004). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Detay Yayıncılık.
- Wood, S. (2013). *Generation Z as consumers: Trends and innovation*. Institute for Emerging Issues, North Carolina State University.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Service marketing* (2nd edition). McGraw Hill.
- Zeng, Y., Que, S., Lin, C., & Fang, Y. (2021). The expected demand for elderly care services and anticipated living arrangements among the oldest old in China based on the Andersen Model. *Frontiers in Public Health*, 9, 715586. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.715586>

## Extended Abstract

Today, the rapid increase in the elderly population worldwide increases the importance of institutional elderly care services. Institutional elderly care services are provided professionally to meet these needs and aim to improve the quality of life of elderly individuals. Service quality in institutional aged care services directly affects older people's health, safety, well-being, and overall quality of life. Good service quality ensures that the care needs of older people are met effectively.

The expectations and needs of individuals from different generations shape the quality of services. Physical, functional, social, and psychological individual requirements affect and shape the expected service quality (Kahraman, 2018, p. 43). Different generations, such as Generations X, Y, and Z, have different priorities and demands for elderly care services. These differences are important factors that should be considered in the provision of



institutional elderly care services because they profoundly impact the effectiveness and acceptability of services and individuals' trust and satisfaction with these services. This study examines how the service quality expectations of Generation X, Y, and Z individuals change.

The Personal Information Form and Service Expectations Scale were applied to 430 individuals from different generations who agreed to participate in the study. The gender of 63.7% of Generation Z is female, 50.3% of them have a high school education, 45% have "income equal to expenses," and 68.4% are not employed. The gender of 63.9% of Generation Y is female, 52.1% of them have an education level above high school, 51.4% have an income adequacy "income equal to expenses," and 63.2% are employed. The gender of 55.7% of Generation X is female, 45.2% of them have an educational level below high school, 63.5% of them have an income adequacy of "income equal to expenses," and 59.1% have a job.

There is no statistically significant difference between the expected service quality scale total scores of the participants in Generation X and Generation Y according to their gender, educational status, income adequacy status, and employment status. There is no statistically significant difference between the expected service quality scale total scores of the participants in Generation Z according to their income adequacy status and employment status. However, there is a statistically significant difference between the expected service quality scale total scores of the participants in Generation Z according to their gender ( $t=3.200$ ,  $df=80.641$ ,  $p=.008$ ) and educational status,  $F(2,430)=3.280$ ,  $p=.040$ . In Generation Z, the score of women ( $101.44\pm 13.84$ ) is higher than the score of men ( $91.63\pm 26.27$ ); the score of individuals with high school education ( $99.70\pm 15.42$ ) is higher than the score of individuals with less than high school education ( $88.22\pm 26.28$ ).

The total scores of the expected service quality scale of the individuals in different generations,  $F(2,430)=6.844$ ,  $p=.001$ , and the sub-dimensions of expected service quality such as Physical Features,  $F(2,430)=5.239$ ,  $p=.006$ , Reliability,  $F(2,430)=5.144$ ,  $p=.006$ , Eagerness/Willingness,  $F(2,430)=7.604$ ,  $p=.001$ , Trust,  $F(2,430)=5.691$ ,  $p=.004$  and Empathy,  $F(2,430)=7.678$ ,  $p=.001$ , scores. In the sub-dimensions of Physical Characteristics, Reliability, Eagerness/Enthusiasm, and Trust, the difference was found to be between Generation Z and Generation X; in the sub-dimension of Empathy, the difference was found to be between Generation Z and Generation X, and between Generation Z and Generation Y. In this case, the total and all sub-dimension scores of the expected service quality scale of Generation X participants were found to be higher than Generation Z participants.

The fact that Generation X has higher expectations for service quality than other generations is generally due to the experiences and values of this generation in business life. Generation X is more critical and demanding about service quality. This generation expects reliability, professionalism, and efficiency from the organizations where they receive service. They care about the experiences they have gained in their business life and the timely and proper execution of the work. In addition, Generation X expects open and direct communication from service providers, expecting problems to be solved quickly and effectively and getting information when needed. Since this generation expects diversity and personal preferences to be respected in service delivery, it is important that services are individualized and tailored to different needs to meet Generation X's expectations.

In conclusion, Generation Z's low expectations of service quality suggest that elderly care providers need to develop new strategies to understand and meet the specific expectations of this generation. Approaches such as technology integration, offering individualized service options, and revising communication style can increase the satisfaction level of Generation Z and improve service quality. Elderly care providers can develop the following strategies to understand and meet the specific expectations of Generation Z.