

Mehmet Enes Salkın (enessalkin@mersin.edu.tr, ORCID: 0000-0002-5198-5378)
Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Sosyal Hizmet ve Danışmanlık
Bölümü
Ergüder Moroğlu (ergudermoroglu58@gmail.com, ORCID: 0009-0003-7686-9036)
Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Sosyal Hizmet ve Danışmanlık
Bölümü

22.09.2024

Geliş Tarihi
Submitted

24.12.2024

Kabul Tarihi
Accepted

Araştırma Makalesi
Research Article

<https://doi.org/10.55044/meusbd.1554329>

MERSİN BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ YAŞLI HİZMETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Özet

Bu çalışma, Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin yaşlılara yönelik hizmetlerini değerlendirmeyi amaçlamıştır. Yapılan çalışma, belediyenin yaşlılara yönelik sunduğu hizmetlerin kategorik olarak değerlendirilmesini, hizmet alanların memnuniyetini ölçmeyi, yaşlılara yönelik politikaların geliştirilmesini sağlamayı ve görünürlüğünü artırmayı hedeflemektedir. Yapılan çalışmada "SERVQUAL 22 items" ölçeği kullanılmıştır. SERVQUAL ölçeği hizmet kalitesinin ölçüldüğü bir araç olarak geliştirilmiştir ve beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki hesaplamalardan hizmet kalitesi ve hizmet alanların memnuniyeti ile ilgili çıkarım yapmak için kullanılmaktadır. Çalışma Mersin'de merkez ilçelerde yaşayan 60 yaş üstü yaşlılara yüz yüze ölçek uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Toplam 489 örnekleme ulaşılmıştır. Çalışmaya katılan 489 yaşlı, Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin, ağırlıklı olarak Sosyal Hizmetler ve Sağlık Hizmetleri Daireleri'nin sunduğu hizmetlerden faydalanmaktadır. Verilen hizmetler toplam 14 kategoriye ayrılmıştır. Halk otobüsü dışında en fazla alınan hizmet sosyal destek ve etkinlik hizmetleri olurken; en az alınan hizmet evde teknik destek hizmeti olmuştur. Halk otobüsü ve halk ekmek dışlanırsa en memnun olunan hizmet 2,96 ortalama ile fiziksel ve bedensel aktivite hizmetleri olmuştur. En az memnuniyet ise -2,77 ile evde kişisel bakım hizmetleri olmuştur. SERVQUAL skorlarından fiziksel özellikler boyutu 0 çıkarken diğer tüm boyutlar negatif çıkmıştır. SERVQUAL skorlarının negatif olması, algılanan hizmet kalitesinin beklenen hizmet kalitesinden düşük olmasından kaynaklanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Yaşlı, Belediye, SERVQUAL, Hizmet Kalitesi, Mersin

EVALUATION OF THE ELDERLY SERVICES OF MERSIN METROPOLITAN MUNICIPALITY

Abstract

This study aims to evaluate and improve the services provided by the Mersin Metropolitan Municipality for older adults. The study aims to categorically evaluate the services provided by the municipality for older adults, measure the satisfaction of service recipients, promote the development of policies for older adults, and increase their visibility. The SERVQUAL 22-item scale was used in the study. The SERVQUAL scale was developed as a tool for measuring service quality and is used to draw inferences about service quality and recipient satisfaction based on the calculations between expected and perceived service. The study was conducted by administering the scale face-to-face to older adults over the age of 60 living in the central districts of Mersin. A total of 489 samples were collected. The 489 older adults who participated in the study benefit from services provided by the Social Services and Health Services Departments of the Mersin Metropolitan Municipality. The services provided are divided into 14 categories. The most frequently used service, aside from public buses, is social support and activity services, while the least used service is home technical support. Excluding public buses and public bread, the most satisfactory service was physical and activity services, with an average score of 2.96. The least satisfied service was home personal care services with -2.77. While the physical features dimension scored 0 on the SERVQUAL scale, all other dimensions had negative scores. The negative SERVQUAL scores are a result of the perceived service quality being lower than the expected service quality.

Keywords: Elderly, Municipality, SERVQUAL, Service Quality, Mersin

GİRİŞ

Kamu hizmetlerinin temel amacı toplumun ihtiyaçlarını karşılamak, vatandaşların yaşam kalitesini iyileştirmek ve refah düzeyini yükseltmektir. Kamu hizmetleri merkezî yönetim ve yerel yönetimler aracılığı ile sunulmaktadır (Vahide Feyza, 2008). 1982 Anayasası'na göre yerel yönetimler; il, belediye veya köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları, yine kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişileridir. Bu kapsamda Türkiye'de il özel idareleri, belediyeler ve köyler yerel yönetim birimleri olarak kurulmuştur. Özellikle 1990'lı yıllarla birlikte hizmette verimlilik ve desantralizasyon ilkesi ile artan demokrasi talepleri, sosyal hizmet sunumunda belediyeleri daha önemli hâle getirmiştir ve "sosyal belediyecilik kavramı" doğmuştur (Saito, 2008 ve Kjellberg, 1995). Yerel yönetimler sosyal belediyecilik anlayışı ile özellikle dezavantajlı kesimlerin yaşamını iyileştirecek politikalar geliştirerek toplumsal adaletin sağlanmasında önemli bir aktör olarak yer almışlardır. Sosyal belediyecilik işleviyle ve kamu yönetimi anlayışının değişmesiyle beraber belediyelere sosyal politikalar dahilinde hizmet üretebilecekleri hukuki alt yapı da sağlanmıştır. "Yeni kamu yönetimi anlayışı kapsamında ülkemizde 2004 ve 2005 yıllarında çıkarılan 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile 5393 sayılı Belediye Kanunu sosyal politika başta olmak üzere birçok alanda yerel yönetimlerin görev ve sorumluluklarını artırmıştır. Bu kapsamda sosyal yardım uygulamaları ile engelli ve yaşlılara yönelik sosyal hizmetler başta olmak üzere dezavantajlı gruplara yönelik sosyal politika çalışmalarının yerel düzeyde çeşitlenerek devam ettiği ifade edilebilir" (Tiyek, 2023). Belediyelerin bu kapsamda yaşlılara yönelik hizmetlerinin bir standardı olmamakla beraber en fazla evde bakım hizmetleri kapsamında destek hizmetleri sunduğu görülmektedir (Altındış ve Üner, 2023)

Yaşlılık kronolojik olarak bireyin yaş alması ve buna bağlı olarak fiziksel ve ruhsal açıdan gerilemesi olarak tanımlanabilir ancak kronolojik yaşlılığın yanında yaşlanmanın çevresel ve toplumsal izlenimleri de bulunmaktadır. Bu nedenle "yaşlılık" aynı zamanda sosyolojik ve kültürel bir kavramdır (Öztürk ve ark, 2011). Yaşlı olarak kabul edilen yaş da dünyada yaşanan gelişmelere paralel olarak değişiklik göstermiş; bilim ve teknolojiye gelişmelerle yaşamın uzamasına bağlı olarak artmıştır. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) 1963'te kronolojik olarak 60 yaş üstünü "yaşlı" olarak sınıflandırırken 1980'lerden itibaren 65 yaş üstünü "yaşlı" olarak sınıflandırmaya başlamıştır (Öztürk ve ark, 2011). Bu sınıflandırmaların yapıldığı dönemde beklenen yaşam süresi 50 yıl olduğundan ve yaşlı nüfusun genel nüfus içindeki payı düşük olduğundan DSÖ, 2017 yılında yeni bir sınıflama yoluna gitmiştir. Yapılan yeni sınıflamada 66-79 yaş orta, 80 ve üzeri yaş ise yaşlı olarak değerlendirilmiştir (Bilir, 2018).

Günümüzde insan ömrünün uzaması ile birlikte yaşlı nüfus tüm dünyada artmaktadır. Buna paralel olarak "son zamanlarda yapılan araştırmalar sonucunda, ülkemizin demografik yapısının değiştiği ve yaşlı nüfusunun beklenmedik bir düzeyde artış gösterdiği saptanmıştır" (Altındış ve Üner, 2023). Türkiye'nin 1955 yılındaki nüfus sayımına göre; yaşlı nüfusun toplam nüfus içindeki payı %3,4 iken bu oran 2010'da %7,1'e, 2023 yılında %10,2'ye çıkmıştır (Çunkuş vd., 2019). Doğum oranlarının düşmesi ve yaşam süresinin uzaması yaşlı nüfusun daha da artacağını göstermektedir. Yaşlanma ile ilgili nüfus projeksiyonlarına göre bir tahminleme yapılsa da küreselleşme, sosyolojik değişimler, doğal afetler, savaşlar ve ekonomik gerekçelerin demografilerde yaşattığı hızlı değişimleri kestirebilmek güç görünmektedir (Altun, 2021). Türkiye de dünya nüfusuna benzer şekilde yaşlı nüfusun oransal olarak artması ile uluslararası sınıflandırmalar kapsamında yaşlı toplumlar sınıfına girmiştir.

Yaşlı nüfusun artması ve sosyo-ekonomik koşullardaki değişim ile geleneksel aile yapısının çözülmesi yaşlılara yönelik yeni politikaları beraberinde getirmiştir. Yaşlı nüfusun artmasıyla sosyal politikaların geliştirilmesi, yaşlılara yönelik hizmetlerin de çeşitlendirilmesi gerekmektedir. Türkiye, sosyal devlet ilkesinin gereği olarak, değişen ve giderek yaşlanan toplumsal yapının ortaya çıkardığı yaşlıların korunması için merkezî hükümetin, yerel yönetimlerin ve sivil toplum örgütlerinin karması ile bütüncül bir model uygulamaktadır (Devebakan ve ark., 2019). 1976 tarih ve 2022 sayılı 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Gücsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun ile yaşlılara aylık bağlanması kabul edilmiştir. Merkezî hükümet kapsamında yaşlılara yönelik hizmetler 2011 yılında çıkarılan kanun ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na devredilmiş, bakanlık bünyesinde Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü kurulmuştur. Türkiye'de son 10 yılda başlatılan en önemli hizmetlerden birisi ise evde bakım hizmet yönetmeliği ile evde bakım ücretinin ödenmesi olmuştur. Dünyadaki eğilim, merkezî hükümetlerin yanında, kamu hizmetlerinin yerinden sunulması üzerine gelişmektedir. Bu kapsamda hemşerilik esasıyla geliştirilecek yerel politikalar belediyeleri ön plana çıkarmıştır. Özellikle büyükşehir belediyelerinin mali olanaklarının güçlenmesi yerel halka daha fazla hizmet üretme kabiliyetini beraberinde getirmiştir. Bu kapsamda sosyal politika üreticisi olarak büyükşehir belediyeleri dezavantajlı kesimlere yönelik daha fazla hizmet sunumuna başlamıştır. Dezavantajlı

kesimlere sunulan hizmetler hem belediyelerin hem de dezavantajlı kesimin daha fazla görünür olmasını sağlamıştır ancak sunulan hizmetlerin çeşitliliği ve kalitesi ile ilgili bir standart bulunmamaktadır (Kalaycı, 2021).

1. Yerel Yönetimlerin Sosyal Belediyecilik Uygulamaları

1980'lerden itibaren yerel yönetim örgütlenmeleri bütün dünyada değişmekte ve merkezî yönetim-yerel yönetim ilişkisi; özerklik, katılımcılık, verimlilik, hukukun üstünlüğü, coğrafi yeniden dağılım talepleri ile yeniden tasarlanmaktadır (Kjellberg, 1995). Yaşanan değişim, Türkiye'de de özellikle belediyeleri güçlendirmiş ve belediyelerin toplumsal etkilerini arttırmıştır. Sosyal belediyecilik kapsamında ve bütüncül bir yaklaşımın parçası olarak belediyeler, toplumsal beklentileri karşılayan yeni görevler üstlenmeye başlamıştır. Belediyelerin üstlendiği bu görevler sosyal belediyecilik anlayışının bir parçası olarak sosyal kontrol, sosyalleştirme, rehabilitasyon, sosyal dayanışma ve yardım, yönlendirme, mobilize etme, rehberlik etme, yatırım fonksiyonlarını karşılamaktadır (Döndaş, 2023; Akdoğan, 1999). Sosyal belediyeler üstlendikleri fonksiyonlar ile yerel halkın sosyal sorunlarının ortadan kaldırılmasına destek olarak huzurlu ve güvenli bir yaşam sunmaya çalışmaktadır. Sunulan genel hizmetlerin yanında özel olarak da dezavantajlı kesim olan yaşlı, kadın, çocuk gibi gruplara yönelik politikalar geliştirmekte ve hizmet sahaları açmaktadır (Kocaoğlu ve ark., 2017). Türkiye'de belediyelerin sosyal hizmet uygulamalarına bakıldığında pek çoğunun keşiştiği görülmektedir. Türkiye'de sosyal sorunların ağırlıklı olarak üç temel kaynağı bulunmaktadır. Bunlar;

- özellikle kendini büyükşehirde gösteren, toplumsal ve ekonomik sistemden kaynaklanan yoksulluk, işsizlik, dilencilik ve suçluluk,
- afetler sonucu ortaya çıkan ve afetlerin etkilediği grupların yaşadıkları olumsuzluklar,
- çevresel şartlardan kaynaklanan çocukluk, engellilik ve yaşlılık gibi sorunlardır (Ateş, 2009).

Gösterilen sorunsallara sadece yerel halk ve coğrafya ile hizmet alanı sınırlandırılmış belediyelerin kalıcı çözüm bulması mümkün görünmemektedir. Bu noktada belediyelerin işlevleri ancak sosyal sorunları kısıtlı bir şekilde sağaltmak olarak kalacaktır.

Sosyal sorunlara neden olan kaynakların ülke genelinde varlığı, pek çok belediyenin bu sorun alanları ile baş etmek için benzer uygulamalar gerçekleştirdiğini göstermektedir. Yine de bazı belediyelerin iklim, coğrafya, demografik koşullar, afetler ve yaşanan göçlerden etkilenmesi farklı uygulamalar geliştirmelerine de neden olabilmektedir. Kalaycı'nın (2021) belirttiği üzere sosyal belediyecilik kapsamında belediyelerin genellikle sosyal hizmetler, sağlık hizmetleri, kültür ve sosyal işler, kadın ve aile hizmetleri gibi dağınık örgütlenmiş olsalar da sundukları hizmetleri yoksulluğa yönelik, kadınlara yönelik, çocuklara yönelik, engellilere yönelik ve yaşlılara yönelik uygulamalar olarak da gruplamak mümkündür. Çalışmanın gerçekleştirildiği Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin hizmetleri incelendiğinde de aynı gruplara yönelik hizmetleri bulmak mümkündür.

1.1. Yoksullara Yönelik Uygulamalar

Yoksulluğun farklı tanımlamalarına rağmen bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamalarındaki güçlük, asgari yaşam standartlarını yakalayamamak, günlük yaşamını sürdürmek ve insani bir yaşam sürmek için yeterli gelirin olmaması gibi kavramlar ile açıklanabilir (Gürses, 2007). Yoksul bireyler temel sağlık hizmetlerine dahi erişemedikleri gibi eğitim, kültür ve diğer sosyal imkânlardan da faydalanamazlar. Bu da sosyal adaleti bozmakta ve toplumsal refahın oluşmasını engellemektedir. Bu nedenle imkânlar çerçevesinde yoksul bireylerin sosyal yardımlarla desteklenmesi ve diğer sosyal yardımlardan yararlandırılması gerekmektedir (Çorakçı, 1997). Belediyelerin yoksullara yönelik hizmetleri aynı yardımlar, nakdi yardımlar ve yemek hizmetleri gibi temel ihtiyaçlar odaklı olabilmekte ya da fırsat eşitliğini sağlamaya yönelik, sosyal dışlanmayı kaldırmaya yönelik hizmetler gibi sosyal nitelikte olabilmektedir. Mersin Büyükşehir Belediyesi özelinde bakıldığında yoksullara yönelik aynı yardım, nakdi yardım, aşhane hizmetleri, evde sağlık hizmetleri, evde psiko-sosyal hizmetler, ev tamirat tadilat hizmetleri, çeşitli farkındalık etkinlikleri ve mobil hizmetler sunulduğu görülmektedir (Döndaş, 2023).

1.2. Kadınlara Yönelik Uygulamalar

Toplumsal cinsiyet özelinde kadınların yaşadığı sorunlar ile kadının çalışma hayatına katılmasındaki bariyerler kadınların da dezavantajlı gruplar arasında sayılmasına sebep olmaktadır. Toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması ve kadınların çalışma hayatında güçlendirilmesi için belediyeler çeşitli hizmetler sunmak durumunda kalmaktadır. Bunlardan ilki yasal bir gereklilik olan büyükşehir belediyelerinin ve nüfusu 100.000'in üzerindeki belediyelerin

kadın sığınma evi açmalarıdır. Bunun dışında kadınlara yönelik meslek edindirme kursları, kreşler ve toplumsal cinsiyet alanında farkındalık yaratacak etkinlikler belediyelerin kadın uygulamaları olarak gösterilebilir. Mersin Büyükşehir Belediyesi özelinde bakıldığında kadınların kapasite ve meslekî gelişimleri için aynı yardımlar, meslek edindirme kursları, dayanışma ve güçlendirme merkezleri, farkındalık eğitim ve etkinlikleri, danışma ve destekleme merkezleri, konukevleri gibi hizmetler sunulduğu görülmektedir (Döndaş, 2023).

1.3. Çocuklara Yönelik Uygulamalar

Belediyelerin çocuk hizmetleri kapsamında çocuk sığınma evi açması büyükşehir belediyeleri ve nüfusu 100.000'i geçen belediyeler için yasal bir zorunluluktur. Yasal sorumlulukların yanında belediyeler sosyal belediyeçilik kapsamında çocuklara yönelik park, bahçe, oyun evi açmakta; okulların tadilatını yaparak çeşitli donatılarını tedarik etmektedir. Bunun yanında çocukların beslenmeleri, giyinmeleri ve eğitimde fırsat eşitliğine sahip olabilmeleri adına çeşitli faaliyetler düzenleyebilmektedir. Sağlıklı ve refah içinde bir toplumun inşasında çocukların gelişimi önem taşıdığından, ayrıca çocukların mutlu edilmesi ile ailelere kolaylık sağlandığından çocuk hizmetleri önemli bir sosyal belediyeçilik alanıdır. Bu yüzden kentsel politikalarının belirlenmesinde çocukların da sürece dâhil edilmesi için çocuk meclislerinin kurulduğu örnekler de bulunmaktadır (Yıldırım ve Göktürk, 2008). Mersin Büyükşehir Belediyesi özelinde bakıldığında çocuklara yönelik sağlık, eğitim, beslenme, psikolojik destek, kurs, gezi ve farkındalık yaratıcı etkinlik ve festivallerin düzenlendiği görülmektedir (Döndaş, 2023).

1.4. Engellilere Yönelik Uygulamalar

Engellilerin hayata katılımları ve günlük yaşam aktivitelerini sağlayabilmeleri en başta çevrenin engellilere göre düzenlenmesine bağlıdır. Kent tasarımı ve kent mekanının tüm engel grupları gözetilerek yapılması engellilerin bağımsızlığının en önemli parçasıdır. Kentsel mekan tasarımının birincil sorumlusu olan belediyelerin engelli politikaları bu yüzden engelli gruplar için çok önemlidir. Diğer taraftan engelliler ekonomik ve sosyal yaşama katılma konusunda sorunlar yaşamaktadır. Bu sorunların da giderilmesi hususunda belediyelerin engellileri destekleyecek sosyal belediyeçilik uygulamaları geliştirmeleri gerekmektedir (Şimşek, 2023). Mersin Büyükşehir Belediyesi özelinde bakıldığında engellilere yönelik psiko-sosyal destek, rehberlik, aynı yardım, fiziksel aktivite, ulaşım ve günlük yaşamı kolaylaştırıcı destek hizmetleri verildiği görülmektedir (Döndaş, 2023).

2. Yerel Yönetimler ve Yaşlı Uygulamaları

Dünyaya paralel olarak Türkiye'nin de yaşlı nüfusunun artması, yaşlıların beklenti ve taleplerinin çeşitlenmesi yaşlılara yönelik belediyeçilik hizmetlerinin de artmasına sebep olmuştur. Yaşlı popülasyonu, aynı zamanda seçimlerin kazanılmasında önemli bir yer tutmaktadır. Bu nedenle belediyeler yaşlıları tatmin eden ve memnuniyetlerini kazanan politikalar geliştirmek durumundadır. Yaşlılara yönelik hizmetler belediye örgütlenmesinde pek çok birimin sorumluluğu altındadır. Mersin Büyükşehir Belediyesi Sosyal Hizmet Daire Başkanlığı, Kadın ve Aile Hizmetleri Daire Başkanlığı ve Sağlık İşleri Dairesi Başkanlığı ile yapılan yüz yüze görüşmeler sonucunda sunulan hizmetlerin ortak bir envanterinin tutulduğu anlaşılmalı ancak verilerin istenildiği takdirde süzme yöntemiyle elde edilebileceği bilgisine ulaşılmıştır. Tüm başkanlıkların verileri toplulaştırıldığı için yaşlılar tüm hizmet kategorileri içinde bulunabilmektedir. Örneğin kadından sorumlu bir birim, kadınlara yönelik hizmet sunarken yaşlı bir kadına da hizmet sunmaktadır. Bu yüzden belediyeler yaşlılar ile ilgili harici bir birim kurmasalar dahi diğer birimleri aracılığıyla yaşlılara yönelik hizmet sunabilmektedirler. Dolayısıyla bu hizmeti alan kişinin yaş hanesine mi cinsiyet hanesine mi yazıldığı ayrıştırılamamaktadır. Yine de salt yaş üzerinden sunulabilen hizmetler de bulunmaktadır. Yerel yönetimlerin yaşlı hizmetleri arasında başta sağlık, barınma, destek, ulaşım, etkinlik ve ev hizmetleri gelmektedir.

Türkiye'deki en bilindik yaşlı hizmeti ulaşımıdır. Belediyelerin sorumluluğunda olan kent içi toplu taşımayı 65 yaş üzeri bütün yaşlılar ücretsiz kullanmaktadır. Emekli evlerine kayıt yaptırabilmek için de emekli olmanın dışında yine 55 yaş doldurma kriteri aranmaktadır. Huzurevleri, gündüzlü bakım merkezleri, emekli evleri gibi hizmetlerden faydalanabilmek için de aranan ilk kriter yaştır. Bazı etkinlik, gezi ve eğitimlere de yaş kriteri getirilmesi ile o faaliyetler yaşlılara özgü hâle getirilmiş olmaktadır. Bu faaliyetler yaşlı hizmetlerinin başlıcalarını oluşturmaktadır (Şeker ve Kurt, 2018). Yaşlı nüfusun artması, yaşlıların sağlık ve sosyal güvenlik sistemlerini önceliklendirmesi ile beraber gelecekte de yaşlıların sağlık ve sosyal bakım taleplerinin sürdüreceği öngörülmektedir (Oğlak, 2014).

Bu çalışma, Mersin Büyükşehir Belediyesi'nden hizmet alan yaşlı bireylerin aldıkları hizmetin kalitesini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Çalışmada alınan hizmet sorusu, açık uçlu sorulmuş ve 15 farklı hizmet türünden yanıtlar alınmıştır. Alınan hizmetlerin kalitesini SERVQUAL ölçeği ile test etmek çalışmanın birincil amacıdır. Bunun

dışında cinsiyet, yaşanan ilçe, eğitim, sağlık gibi demografik özellikleri ile ölçeğin beş alt boyutunda beklenti ile algı arasında anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılmıştır.

Mevcut durumu incelemek ve geniş bir evrensel kümeden veri toplamak amacıyla yapılan çalışmada, tarama yöntemi tercih edilmiştir. Tarama araştırma yöntemi “Geçmişte ya da hâlen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır” (Karasar, 2012). Tarama yönteminde genellikle anket kullanılmakta ve “Nedir, Neydi?” gibi sorulara cevaplar aranmaktadır. Verilerin toplanmasında “SERVQUAL 22 items” ölçeği kullanılmıştır. SERVQUAL ölçeği, 1988 yılında Parasuraman ve diğerleri tarafından tüketicilerin hizmet kalitesine ilişkin algılarını ölçmek için geliştirilmiştir (Parasuraman ve Zeithaml, 1988). Ölçek üzerinde yapılan araştırmalar ve ölçeğe gelen eleştirilerden sonra Parasuraman ve Berry tarafından 1991 yılında ölçek revize edilmiştir (Parasuraman ve Berry, 1991). SERVQUAL ölçeğinin farklı versiyonları olmakla birlikte 22 soruluk versiyonu geniş bir hizmet kalitesi ölçüm aracı olarak kullanılmakta ve farklı hizmet türleri üzerinde müşteri beklentilerini ölçmektedir. SERVQUAL ölçeğinin üç boyutu vardır. İlk boyutunda hizmet kalitesinin araştırıldığı kurum/işletme ile ilgili beklentinin ölçüleceği 22 soru sorulmaktadır. Yapılan çalışmada “mükemmel belediye” ifadesi kullanılmıştır. Sorulan 22 sorunun fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati olmak üzere beş alt boyutu bulunmaktadır. Ölçeğin ikinci kısmında katılımcılar, 100 puanı, ölçeğin boyutları üzerinden paylaşmaktadır. Yapılan paylaşım “en önemliden” “en önemsiz” şeklindedir. Ölçeğin üçüncü boyutunda ise algının ölçülmesi için 22 soru, hizmet kalitesinin ölçüldüğü kurum/işletme (Mersin Büyükşehir Belediyesi) üzerinden sorulmaktadır. Böylece beklenti ile algı arasında oluşan farktan hizmet kalitesine dair yorum yapılabilmektedir.

Mersin Büyükşehir Belediyesi’nden hizmet alan toplam yaşlı sayısı bilinmediği için örneklem hesabı “Evrendeki Birim Sayısının Bilinmediği Durumlarda Kullanılan Örneklem Hesaplama Formülü” kullanılarak yapılmıştır (Collins, 1986; Miran, 2003). Söz konusu formüle aşağıda yer verilmiştir.

$$n = \frac{t^2 P(1 - P)}{d^2}$$

n = örnek hacmi

t = %95 önem düzeyine karşılık gelen tablo değeri (1,96)

P = söz konusu olayın olma olasılığı (%50)

d = örneklemede kabul edilen hata oranı (%5)

Şekil 1. Örneklem Hesaplama Formülü

İlgili formül doğrultusunda örneklem sayısı 384 olarak belirlenmiştir. 384 veriye ulaşmak için Mersin’in merkez ilçeleri ziyaret edilmiştir. Merkez ilçelerde Mersin Büyükşehir Belediyesi’nden hizmet alan yaşlılara, Mersin Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu izni ile ölçek uygulanmıştır (MEÜ-186). SERVQUAL ölçeğinin yanında kişisel bilgi ve onam formu ile veriler yüz yüze toplanmıştır. Yapılan yüz yüze görüşmelerde halk otobüsü hemen hemen bütün yaşlılar tarafından ücretsiz kullanıldığı için mümkün olduğunca ulaşım ve halk ekmek dışında hizmet alan yaşlılara ulaşılmaya çalışılmıştır. Veriler SPSS 27 programında analiz edilmiş ve 489 analize uygun örneklem bulunmuştur.

Veri analizinden önce SERVQUAL ölçek puanlarının hesaplanmasında kullanılan ve ölçeğin sırasıyla fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarına karşılık gelen SQ1, SQ2, SQ3, SQ4, SQ5 puanları hesaplanmıştır. SQ puanı; ölçeğin her bir alt boyutunun sorularına verilen cevapların beklenti/algı farkının ortalaması şeklindedir. Örneğin fiziksel özellikler boyutunu ölçen ilk dört soru, $SQ1 = [(P1-E1)+(P2-E2)+(P3-E3) + [(P4-E4)]/4$ şeklinde formüle edilmektedir. (P=Ölçeğin birinci kısmında beklentiyi ölçen ilk 22 sorunun kodu, E=Ölçeğin üçüncü kısmında algıyı ölçen 22 sorunun kodu). SQ puanlarının toplanıp beşe bölünmesi ile de “eşit ağırlıklı SERVQUAL skoru” hesaplanmaktadır. Eşit ağırlıklı SERVQUAL skoru ise $SQE = [(SQ1)+(SQ2)+(SQ3)+(SQ4)+(SQ5)]/5$ şeklinde formüle edilebilir. Son olarak “ağırlıklı SERVQUAL skoru” hesaplaması yapılmaktadır. Ağırlıklı SERVQUAL skoru hesaplanırken ölçeğin ikinci bölümünde yer alan 100 puanın dağıldığı bölüm ile SQ puanları kullanılmaktadır. Katılımcının 100 puanı dağıttığı her bir boyutun puanı 100’e bölünmekte ve bir “k” değeri elde edilmektedir. SQ puanları ile ayrı ayrı “k” değerinin çarpımının toplamları ağırlıklı SERVQUAL skorunu oluşturmaktadır. Ağırlıklı SERVQUAL skorunun hesaplanmasının matematiksel ifadesi $SQA = [(SQ1*k1)+(SQ2*k2)+(SQ3*k3)+(SQ4*k4)+(SQ5*k5)]$ şeklindedir. SERVQUAL hesaplamaları Devebakan ve arkadaşlarının 2019’daki çalışmasından alınmıştır (Devebakan

ve ark, 2019).

Çalışmada verilerin normal dağılıp dağılmadığı Kolmogrov-Smirnov ve Shapiro-Wilks Normallik Testi ile kontrol edilmiştir. Yapılan normallik testinde $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde karar verilmiştir. Verilerin normal dağılmadığı görüldüğünden bağımsız iki grubun karşılaştırmasında Mann Whitney U Testi; ikiden fazla gruplu değişken olduğu durumlarda ise Kruskal Wallis Testi kullanılmıştır (Hollander, M. ve Wolfe, 1999).

Çalışma aşağıdaki hipotezleri test etmeyi amaçlamaktadır.

Çalışmanın Hipotezleri

Hipotez 1: Yaşlıların cinsiyeti beklenen veya algılanan hizmet kalitesi üzerinde bir farklılık yaratmamaktadır.

Hipotez 2: Yaşlıların medeni durumu beklenen veya algılanan hizmet kalitesi üzerinde bir farklılık yaratmamaktadır.

Hipotez 3: Yaşlıların eğitimi beklenen veya algılanan hizmet kalitesi üzerinde bir farklılık yaratmamaktadır.

Hipotez 4: Yaşlıların yaşadıkları ilçe beklenen veya algılanan hizmet kalitesi üzerinde bir farklılık yaratmamaktadır.

Hipotez 5: Yaşlıların yaşam koşulları beklenen veya algılanan hizmet kalitesi üzerinde bir farklılık yaratmamaktadır.

Hipotez 6: Yaşlıların hangi hizmeti aldığı beklenen veya algılanan hizmet kalitesi üzerinde bir farklılık yaratmamaktadır.

Ölçeğin beklenti, algılama ve genel soru önermeleri için yapılan güvenilirlik analizinde alfa katsayıları sırasıyla 0,943, 0,952 ve 0,879 olarak hesaplanmıştır. Alfa katsayıları $> 0,7$ olduğundan ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

Tablo 1. Kolmogrov-Smirnov ve Shapiro-Wilks Normallik Testi

	<u>Kolmogrov-Smirnov</u>			<u>Shapiro-Wilks</u>		
			P			p
SQ1	.156	489	.000	.955	489	.000
SQ2	.136	489	.000	.957	489	.000
SQ3	.147	489	.000	.958	489	.000
SQ4	.148	489	.000	.949	489	.000
SQ5	.150	489	.000	.856	489	.000
p < *0.005 olduğundan veriler normal dağılıma uygun değildir.						

Tablo 1'de görüldüğü üzere; Kolmogrov-Smirnov ve Shapiro-Wilks Normallik Testi yapılmış ve verilerin normal dağılmadığı görülmüştür.

Çalışmanın Etik Yönü

Mersin Büyükşehir Belediyesi'nden hizmet alan yaşlılara, Mersin Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu izni (MEÜ-186) ile SERVQUAL ölçeği uygulanmıştır. SERVQUAL ölçeğinin yanında kişisel bilgi ve onam formu ile veriler yüz yüze toplanmıştır. Her bir katılımcı gönüllü olarak onam formunu imzalamıştır.

Çalışmanın Sınırlılıkları

Araştırma coğrafi olarak Mersin'in merkez ilçeleriyle sınırlandırılmıştır. Yaş olarak ise yeterli örnekleme ulaşabilmek için ve alınan hizmetlerde farklı yaş kategorileri belirlendiği için 60 yaş üzeri olarak sınırlandırma yapılmıştır. Verilerin toplanması 3 aylık bir süre zarfında gerçekleştirilmiştir. Yapılan çalışma TÜBİTAK destekli bir proje olduğundan verilerin toplanması yaz döneminde gerçekleştirilmiştir ve bu, mevsimsel faktörlerin etkili olmasına neden olmuştur.

Çalışmanın Güçlü Yanları

Yapılan çalışmada örneklem Mersin Büyükşehir Belediyesi'nden hizmet alan 60 yaş üstü bireylerden seçilmiş ve toplamda 489 analize uygun veri toplanmıştır. Bu durum, elde edilen bulguların genelleştirilebilirliğini artırmakta ve yaşlı bireylere sunulan hizmetlerin kalitesine dair kapsamlı veriler sunmaktadır. Veri toplama yöntemi olarak kullanılan anketler, daha önceki çalışmalarda geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçeklerdir. Bu sayede, katılımcıların görüşlerinin doğru bir şekilde yansıtılması sağlanmıştır. Ayrıca, araştırma kesitsel bir tasarım ile

gerçekleştirilmiş olup, yaşlılara sunulan hizmetlerin kalitesini etkili bir şekilde analiz etmiştir.

Çalışmanın Modeli

Bu araştırma, Mersin'in merkez ilçelerinde yaşayan 60 yaş ve üzeri bireylerin Mersin Büyükşehir Belediyesi'nden aldıkları hizmetlerin kalitesini değerlendirmek amacıyla kesitsel bir tasarım kullanmaktadır. Araştırmanın evreni Mersin Büyükşehir Belediyesi'nden hizmet alan tüm yaşlılar olmakla beraber, bu sayı bilinmediği için belirsiz örneklem formülüyle en az 384 kişiye ulaşmak amaçlanmıştır. Verilerin tamamı rastgele örnekleme yöntemiyle yüz yüze toplanmış, bu sayede katılımcıların cevaplarının doğruluğu ve geçerliliği artırılmıştır. Örneklem seçiminde ilçelerden ve hizmetlerden dengeli bir model kurulmaya çalışılmıştır. Toplanan verilerin analizi, SPSS-27 programı kullanılarak yapılmıştır. Verilerin analizinde, tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra, SERVQUAL ölçeği hesaplamaları yapılmıştır. Yaşlıların aldıkları hizmetlerin beş alt boyutta skorlaması sunulmuştur. Demografik veriler ile beş alt boyutta beklenen/algılanan hizmet kalitesi karşılaştırması Kolmogrov-Smirnov ve Shapiro-Wilks Normallik Testi ile yapılmış ve değişkenlerin iki veya daha fazla olmasına göre Kruskal-Wallis veya Mann Whitney U testleri ile anlamlı farklılıklar bulunmaya çalışılmıştır. Bu yöntemler, veri setinin özelliklerine uygun bir şekilde seçilmiş olup, elde edilen bulguların güvenilirliğini artırmaktadır.

BULGULAR

Örneklem kümesi Mersin Büyükşehir Belediyesi'nden hizmet alan ve Mersin'in merkez ilçelerinde ikamet eden 60 yaş üzeri bireylerden oluşmaktadır. DSÖ tarafından yaşlı olarak kabul edilme yaşı 80 olmasına rağmen, çalışmanın verilerinin toplanmasında kolaylık sağlayacak olan Mersin Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı emekli evlerine kabul yaşı 55'tir. Yine toplu taşımayı ücretsiz kullanabilme yaşı 65'tir ve devlet huzurevlerine kabul yaşı 60 olarak belirlenmiştir. Hizmetlerden yararlanmada kullanılan farklı kronolojik yaşlar bulunduğu gözlemlenerek, yeterli örnekleme ulaşabilmek için çalışmada 60 yaş üzeri bireylerden veri toplanmıştır. Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin demografik bilgileri Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Demografik Bilgiler

		Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	207	42,3
	Erkek	283	57,7
	Toplam	489	100
Medeni Durum	Evli	290	59,3
	Boşanmış	39	8,0
	Eşi vefat etmiş	148	30,3
	Hiç evlenmemiş	12	2,5
	Toplam	489	100
Eğitim Düzeyi	Okuryazar değil	57	11,7
	Okuryazar	76	15,5
	İlkokul	166	33,9
	Ortaokul	67	13,7
	Lise	76	15,5
	Üniversite	47	9,6
	Toplam	489	100
Yerleşim Birimi	Akdeniz	136	27,8
	Mezitli	140	28,6
	Toroslar	151	30,9
	Yenişehir	62	12,7
	Toplam	489	100
Gelir Durumu	Gelir fazla	45	9,2
	Gelir gider eşit	196	40,1
	Gelir az	248	50,7
	Toplam	489	100

Tablo 2. Demografik Bilgiler (Devam)

Sağlık Durumu	İyi	142	29,0
	Orta	107	21,9
	Kötü	340	49,1
	Toplam	489	100
Yaşam Koşulları	Evde desteksiz	237	48,5
	Evde yakınları destekli	231	47,2
	Hasta bakıcı	21	4,3
	Toplam	489	100
Çalışma Durumu	Çalışan	73	14,9
	Çalışmayan	416	85,1
	Toplam	489	100
Nerede Barınıyor	Akraba Tanıdık Yanı	14	2,9
	Kendi evi	392	80,2
	Kirada	81	16,6
	Kurum Bakımı	2	0,4
	Toplam	489	100
Hangi Hizmet	Aynı Yardım	70	14,3
	Ev Temizliği	41	8,4
	Evde Kişisel Bakım	22	4,5
	Evde Sağlık	39	8
	Fiziksel Bedensel Aktivite	30	6,1
	Halk Ekmek	19	3,9
	Konaklama	14	2,9
	Nakdi Yardım	38	7,8
	Sosyal Destek ve Etkinlik	76	15,5
	Tele Destek	9	1,8
	Ulaşım (Halk otobüsü)	32	6,5
	Yemek	70	14,3
	Toplam	489	100

Çalışmaya toplam 489 kişi katılmıştır. Katılanların yaş ortalaması 69,66 olurken en düşük yaş 60 ve en yüksek yaş ise 98 olmuştur. Örneklem %59,3'ü evlidir ve Mersin'in 4 merkez ilçesinden çalışmaya katılım oranları birbirlerine yakındır. Yalnızca Yenişehir ilçesinden katılım %12,7 ile diğerlerinden düşük kalmıştır. Akdeniz 27,8, Mezitli 28,6, ve Toroslar 30,9 oranından katılımcıya sahiptir ve temsiliyet açısından dengeli bir dağılım bulunmuştur. Aynı yardım ve yemek hizmeti alanlar %14,3 ile eşit çıkmış ve sosyal destek ve etkinlikten sonra en fazla değerlendirilen hizmet olmuştur.

Yapılan çalışmada anketler uygulanırken Mersin Büyükşehir Belediyesi'nden alınan hizmetler, çeşitliliği korumak için sınıflandırılmamıştır. Yalnızca yaşlıların halk otobüsü ve halk ekmek dışında aldıkları hizmetler bulunuyorsa bu hizmetin değerlendirilmesi istenmiştir ancak alınan başka hizmet bulunmadığı takdirde bu iki hizmet değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Beklenti ve Algı Üzerinden Boyutsal SERVQUAL skorları Tablo 3'te sunulmuştur. Tablo 3'ten elde edilen sonuçlara göre çalışmaya katılan ve Mersin Büyükşehir Belediyesi'nden hizmet alan yaşlıların beklentileri ortalama 3,75 düzeyindedir. Algılarına bakıldığında ise algı ortalaması 3,66 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlar yaşlıların aldıkları hizmetlerde beklentilerinin karşılanmadığını göstermektedir. Boyutlar düzeyinde bakıldığında, fiziksel özellikler boyutu 0 bulunarak beklentinin karşılandığı tek boyut olarak çıkmıştır. Güvenilirlik boyutu -0,12, heveslilik boyutu -0,08, güven boyutu -0,1, empati boyutu -0,13 olarak bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar yaşlıların Mersin Büyükşehir Belediyesi'nden beklentilerinin yaşlılara sunulan hizmetlerden daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. Beklenti ve Algı Üzerinden Boyutsal SERVQUAL Skorları

Y		Beklenti	Algı	Boyutsal SERVQUAL Skoru
Fiziksel Özellikler				
1	Mersin Büyükşehir Belediyesi modern görünüşlü donanımına sahiptir.	3,75	3,75	0
2	Mersin Büyükşehir Belediyesi binaları görsel açıdan çekicidir.	3,61	3,62	
3	Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin çalışanları düzgün görünüşlüdür.	3,92	3,94	
4	Mersin Büyükşehir Belediyesi'nde hizmete eşlik eden malzemeler görsel açıdan çekicidir.	3,60	3,60	
Toplam		3,72	3,72	
Güvenilirlik				
5	Mersin Büyükşehir Belediyesi verdiği sözü zamanda yerine getirir.	3,81	3,60	-0,12
6	Mersin Büyükşehir Belediyesi vatandaşların bir problemi olduğunda çözmek için samimi bir ilgi gösterir.	3,87	3,76	
7	Mersin Büyükşehir Belediyesi hizmetlerini ilk seferde ve doğru olarak yerine getirir.	3,67	3,57	
8	Mersin Büyükşehir Belediyesi hizmetlerini daha önceden söylediği zaman içinde verir.	3,69	3,59	
9	Mersin Büyükşehir Belediyesi kayıtlarının hatasız tutulmasında çok titizdir.	3,78	3,71	
Toplam		3,76	3,64	
Heveslilik				
10	Mersin Büyükşehir Belediyesi çalışanları, hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini vatandaşlara söyler.	3,74	3,70	-0,08
11	Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin çalışanları hizmetleri mümkün olan en kısa sürede verir.	3,78	3,63	
12	Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin çalışanları her zaman yaşlı vatandaşlara yardım etmeye istekli ve gönüllüdürler.	3,93	3,82	
13	Mersin Büyükşehir Belediyesi çalışanları hiçbir zaman vatandaşların isteklerine cevap vermeyecek kadar meşgul değildir.	3,69	3,68	
Toplam		3,78	3,70	
Güven				
14	Mersin Büyükşehir Belediyesi çalışanları yaşlılar üzerinde güven duygusu uyandırır.	3,92	3,81	-0,1
15	Mersin Büyükşehir Belediyesi'nden hizmet alan yaşlılar Mersin Büyükşehir Belediyesi ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissederler.	3,98	3,83	
16	Mersin Büyükşehir Belediyesi çalışanları sürekli olarak yaşlılara karşı saygılıdır.	4,18	4,16	
17	Mersin Büyükşehir Belediyesi çalışanları yaşlıların her türlü sorularına cevap verecek bilgi ve deneyime sahiptir.	3,80	3,71	
Toplam		3,97	3,87	
Empati				
18	Mersin Büyükşehir Belediyesi çalışanları yaşlılarla tek tek ilgilenir.	3,59	3,47	-0,13
19	Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin çalışma saatleri tüm yaşlılara uygun olacak şekilde düzenlenmiştir.	3,46	3,46	
20	Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin her yaşlıya kişisel ilgi gösterebilecek çalışanı vardır.	3,59	3,32	
21	Mersin Büyükşehir Belediyesi yaşlıların menfaatlerini her şeyin üstünde tutar.	3,45	3,37	
22	Mersin Büyükşehir Belediyesi yaşlıların özel isteklerini anlar.	3,57	3,41	
Toplam		3,53	3,40	
SERVQUAL Toplam Skor				-0,43

Mersin Büyükşehir Belediyesi hizmet kalitesi (SERVQUAL) skorları Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. Mersin Büyükşehir Belediyesi hizmet kalitesi (SERVQUAL) skorları

	Minimum	Maksimum	Ortalama
Fiziksel Özellikler	-3,25	2,50	0,0066
Güvenilirlik	-3,00	4,00	-0,1178
Heveslilik	-3,00	4,00	-0,0762
Güven	-3,00	4,00	-0,0900
Empati	-10,00	3,00	-0,1264
Eşit Ağırlıklı SERVQUAL skoru	-2,00	3,14	-0,0807
Ağırlıklı SERVQUAL skoru	-0,43	0,73	-0,0131

Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin yaşlılar için sunduğu hizmetlerin SERVQUAL skorlarına bakıldığında ilk dört boyut ile birlikte eşit ağırlıklı (unweighted SERVQUAL score) ve ağırlıklı SERVQUAL (weighted SERVQUAL score) açısından da negatif çıktığı görülmektedir. Genel olarak Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin yaşlıların beklentilerini karşılayamadığını söylemek mümkündür. Beklenti algı farkının en büyük olduğu boyut empati olurken tek pozitif boyut fiziksel özellikler olmuştur.

Veriler normal dağılmadığı için Kruskal Wallis Testi yapılmış ve cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, yaşanan ilçe, yaşam koşulları ve alınan hizmetler ile algı/beklenti skorları karşılaştırılmıştır. Cinsiyet ve emeklilik verileri ile anlamlı bir fark bulunamamıştır. Eğitim, yaşanan ilçe, yaşam koşulları ve alınan hizmette anlamlı farklılıklar bulunmuştur. İlgili sonuçlar Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5. Demografik Veriler ile Beklenti/Algı Kruskal Wallis Testi Skorları Karşılaştırması

Demografik Özellikler Algılanan ve Beklenen Değerler		Medeni Durum	Eğitim	Yaşadığı İlçe	Yaşam Koşulları	Aldığı Hizmet
Beklenen Fiziksel Özellikler	H	1,688	2,056	6,363	4,907	18,543
	df	3	5	3	2	12
	P	0,640	0,841	0,095	0,086	0,138
Algılanan Fiziksel Özellikler	H	3,402	15,913	17,668	4,138	16,112
	df	3	5	3	2	13
	P	0,334	0,007	< 0,001	0,126	0,243
Beklenen Güvenilirlik	H	0,069	13,682	12,750	6,870	32,781
	df	3	5	3	2	13
	P	0,995	0,018	0,004	0,032	0,002
Algılanan Güvenilirlik	H	1,940	12,529	16,412	3,111	17,519
	df	3	5	3	2	13
	P	0,585	0,028	< 0,001	0,211	0,177
Beklenen Heveslilik	H	1,595	14,044	4,374	4,552	23,696
	df	3	5	3	2	13
	P	0,661	0,015	0,224	0,103	0,034
Algılanan Heveslilik	H	0,256	11,830	4,518	6,182	22,008
	df	3	5	3	2	13
	P	0,968	0,037	0,211	0,045	0,55
Beklenen Güven	H	4,960	9,892	8,342	6,968	35,327
	df	3	5	3	2	13
	P	0,175	0,048	0,039	0,031	< 0,001
Algılanan Güven	H	1,359	19,308	13,801	5,272	22,309
	df	3	5	3	2	13
	P	0,715	0,002	0,003	0,072	0,049
Beklenen Empati	H	4,492	2,886	4,920	7,609	30,606
	df	3	5	3	2	13
	P	0,213	0,718	0,178	0,022	0,004
Algılanan Empati	H	4,639	4,533	12,256	9,121	27,981
	df	3	5	3	2	13
	P	0,200	0,475	0,007	0,010	0,009

Tablo 5'te görüldüğü üzere demografik özellikler ile ölçeğin alt boyutları olan beklenen/algılanan fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarında anlamlı 23 değer bulunmuştur.

Tablo 6. Cinsiyet ile Beklenti/Algının Mann Whitney U Testi Skorları

Cinsiyet	Beklenen Fiziksel Özellikler	Algılanan Fiziksel Özellikler	Beklenen Güvenilirlik	Algılanan Güvenilirlik	Beklenen Heveslilik	Algılanan Heveslilik	Beklenen Güven	Algılanan Güven	Beklenen Empati	Algılanan Empati
U	27.937,0	27.937,0	27.937,0	27.937,0	27.937,0	27.937,0	27.937,0	27.937,0	27.937,0	27.937,0
Z	-0,813	-0,813	-0,813	-0,813	-0,813	-0,813	-0,813	-0,813	-0,813	-0,813
P	0,416	0,416	0,416	0,416	0,416	0,416	0,416	0,416	0,416	0,416

Tablo 6'da görüldüğü üzere cinsiyet ve algılanan/beklenen ölçek boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

TARTIŞMA

Büyükşehirler aldıkları göç ve sundukları çekici olanaklar ile her geçen gün büyümekte ve artan nüfus ile karşı karşıya kalmaktadır. Artan nüfus ile birlikte kentsel alanların yaşanabilirliğini ve kentsel olanakların devamlılığını sağlamak için belediye hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi gerekmektedir. Bu da merkezî ve yerel yönetimleri büyük bir güçle karşı karşıya bırakmaktadır (De Guimarães ve ark., 2020). Diğer taraftan Afroj ve arkadaşlarının (2021) belirttiği üzere şehir sakinleri kentsel olanaklarda nadiren bekledikleri doygunluğa ulaşırlar. Ancak hizmet sunumunda otoritelerin içinde bulunduğu bu açmaz ve vatandaşların hizmetlere ilişkin algıları, uzun vadede kentlerin yaşanabilirliğini ve dolayısıyla yaşam kalitesini bir ölçüde etkileyebilir. Sürdürülebilir kentsel yönetim için kentsel hizmetlerin kalitesini vatandaşın bakış açısından anlamak ve dolayısıyla memnuniyet açığını kapatmak çok önemlidir (Bhuiyan ve Islam, 2023).

Bu çalışma, Mersin Büyükşehir Belediyesi'nden hizmet alan 489 örneklemin aldıkları hizmet alanlarını 14 kategoride göstermiştir. Bu hizmet alanları içinde farklı dairelerin hizmet sunumları bulunmaktadır. Büyükşehir belediyelerinin dağınık örgütlenmeleri, hizmetlerin hangi daire hanesine yazılacağı konusunda sorun oluşturmaktadır (Kalaycı, 2021). Mersin Büyükşehir Belediyesi'nde de sunulan hizmetlerin verilerinin derlenmesi ve kategorilendirilmesinde aynı sorunla karşılaşmaktadır. Yapılan memnuniyet ölçümleri yaşlı, genç, engelli, kadın gibi kategoriler üzerinden yapıldığı takdirde olası memnuniyetsizliklerin sorumluları tespit edilemeyecektir. Yine verilerin hazırlanmasında mükerrerlik görülecektir. Bu yüzden verilerin hizmet alan kişi ve gruplar üzerinden değil, hizmetler üzerinden yapılmasının daha doğru olduğu düşünülmektedir.

SERVQUAL ölçeğinde algılanan ve beklenen hizmet kalitesi -4 ile +4 arasında olacaktır. Skorların negatif çıkması, algılanan hizmet kalitesinin beklenen hizmet kalitesinden düşük olduğunu göstermektedir ancak ölçeğin beklenti sorularının "mükemmel" ifadesi ile başladığı unutulmamalıdır. Bu durum da örneklemin çoğunluğunu, bekledikleri hizmet kalitesini daha yukarıda işaretlemeye meyilli kılmaktadır. Bu yüzden skorların negatif çıkmasından ziyade negatiflik puanının sıfıra yakınlığı önem taşımaktadır. Yapılan çalışmada SERVQUAL skorlarına bakıldığında fiziksel özellikler boyutu skoru 0 çıkmıştır. Bu da Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin binalarının, donanımının, personelinin ve ekipmanlarının yaşlıların beklentisini karşıladığını göstermektedir. Güvenilirlik (-0,12), heveslilik (-0,08), güven (-0,1) ve empati (-0,13) boyutları negatif çıkmıştır. Toplam puan da yine -0,43 ile negatiftir. Bulunan skorlar, yaşlıların diğer boyutlarda ve toplamda beklentilerinin karşılanmadığını ancak skorların 0'a olan yakınlığı beklentiyi karşılamaktan çok da uzaklaşmadığını göstermektedir.

Tablo 4'te görüldüğü üzere Mersin Büyükşehir Belediyesi hizmet kalitesi (SERVQUAL) skorları incelendiğinde, Mersin Büyükşehir Belediyesi hizmetlerinin SERVQUAL ölçeğinin fiziksel özellikler hariç dört boyutu ile eşit ağırlıklı (unweighted SERVQUAL score) ve ağırlıklı SERVQUAL skorlarının negatif olduğu görülmektedir. Negatif skorlu boyutlardan beklenti ve algı arasındaki farklılığın en yüksek olduğu boyut empati olurken en düşük olduğu boyut heveslilik olmuştur. Çalışmanın beklenti puanları ortalaması 3,75 olarak bulunmuştur. Bu durum aynı zamanda vatandaşların gerçekçi olmayan beklentilere sahip olduğu anlamına da gelmektedir (Živković vd., 2019).

Yapılan çalışmalara bakıldığında sadece SERVQUAL skorları ile demografik veriler arasındaki ilişkilere bakılarak karşılaştırma yapan çalışmalar (Kuzucu ve Çetin, 2019) olduğu gibi istatistiksel analizlerle anlamlılığı yorumlayan çalışmalar da bulunmaktadır (Devebakan ve ark., 2019; Can, 2016). Yapılan çalışmanın verileri normal dağılmadığı için Kruskal Wallis analizi uygulanmıştır. Tablo 5'teki Kruskal Wallis ve Tablo 6'daki Mann Whitney U test sonuçlarında cinsiyet ve medeni durum ile beklenen ve algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ve Hipotez 1 ile Hipotez 2 kabul edilmiştir. Eğitim, yaşanan ilçe, yaşam koşulları ve aldıkları hizmet arasında anlamlı bir ilişki olduğu için Hipotez 3, Hipotez 4, Hipotez 5 ve Hipotez 6 reddedilmiştir.

Son olarak, çalışmanın bulguları, yaşlı bireylerin belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin artırılması için daha fazla empati, güvenilirlik ve heveslilik odaklı bir yaklaşım benimsenmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Parasuraman ve Berry (1991) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği, hizmet kalitesinin bu boyutlarda iyileştirilmesinin genel memnuniyeti artıracaklarını göstermektedir. Bu bağlamda, belediyelerin yaşlı bireylerin ihtiyaçlarını daha iyi anlamak ve karşılamak için hizmet sunum süreçlerini yeniden yapılandırması gerekmektedir.

SONUÇ

Bu çalışma, Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin yaşlılara yönelik hizmetlerinin kalitesini değerlendirmek ve bu hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik öneriler sunmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma, yaşlı bireylerin belediye

hizmetlerinden genel olarak memnun olmadığını ancak memnuniyetsizliğin boyutlar arasında farklılık gösterdiğini ortaya koymuştur. Fiziksel özellikler boyutunda beklentilerin karşılandığı görülürken empati, güvenilirlik, heveslilik ve güven boyutlarında algılanan hizmet kalitesinin beklentilerin altında olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan çalışma yaşlılar üzerine odaklandığı ve onların beklenti ve algılarını ölçtüğü için önemlidir. Aynı zamanda hangi hizmetlerde memnuniyetin olduğunu, hangilerinde beklentinin altında kaldığını ayırtırmakta ve skorlamaktadır. Bu skorlama ile karar vericilerin hangi hizmetleri geliştirerek yaşlıların memnuniyetlerini arttıracaklarını belirlemesi kolaylaşacaktır. Yapılan çalışmada sadece yaşlılar ele alındığından çalışmanın tüm Mersin halkının beklentilerini yansıtmaması beklenmemelidir. Bu yüzden farklı gruplarla ve farklı zamanlarda çalışmanın tekrarlanması gerekmektedir.

TEŞEKKÜR

Bu çalışma TÜBİTAK Bilim İnsanı Destek Programları Başkanlığı (BİDEB) tarafından yürütülen, 2209-A Üniversite Öğrencileri Araştırma Projeleri Destekleme Programı 2023 yılı 1. dönem kapsamında desteklenmiştir.

KAYNAKÇA

- Akdoğan, Yalçın (1999). Sosyal Belediyecilik, *İstanbul Dergisi*, Mart Sayısı, İstanbul, 29-35.
- Altındış, E., ve Üner, E. (2023). Yaşlı Bakım Modellerinin Karşılaştırılması. *Geriatrik Bilimler Dergisi*, 6(1), 60-71. <https://doi.org/10.47141/geriatrik.1099573>
- Altun, Z. (2021). Yaşlılara Yönelik Sosyal Politikalar ve Sosyal Hizmetler: Sivil Toplum Kuruluşları Üzerinden Bir Değerlendirme. *Toplumsal Politika Dergisi*, 2(1), 30-44.
- Ateş, Hamza (2009). Sosyal Belediyecilik. *MÜSİAD Çerçeve Dergisi*, 1, 88-95.
- Bhuiyan, M. A.-F., ve Islam, M. A. (2023). Assessment of Service Quality of Urban Local Government in Bangladesh: The Case of Pabna Municipality. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 18(1), 85-105.
- Bilir, N. (2018). Yaşlılık Tanımı, Yaşlılık Kavramı, Epidemiyolojik Özellikler. In A. Ertürk, A. Bahadır, ve F. Koşar (Eds.), *Yaşlılık ve Solunum Hastalıkları* (pp. 13-33). TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi.
- Can, P. (2016). Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(6), 63-83.
- Collins, M. (1986). Sampling. In R. M. Worcester (Ed.), *Consumer Market Research Handbook* (pp. 351-379). London.
- Çorakçı, Belkıs (1997). *Nüfus ve Hayat Kalitesi Bağımsız Komisyonu: Geleceğe Özen*. Ankara: TÇV Yayınları.
- Çunkuş, N., Taşdemir Yiğitoğlu, G., ve Akbaş, E. (2019). Yaşlılık ve Toplumsal Dışlanma. *Geriatrik Bilimler Dergisi*, 2(2), 58-67.
- De Guimarães, J. C. F., Severo, E. A., Felix Júnior, L. A., Da Costa, W. P. L. B., ve Salmoria, F. T. (2020). Governance and quality of life in smart cities: Towards sustainable development goals. *Journal of Cleaner Production*, 253, 119926. <https://doi.org/10.1016/J.JCLEPRO.2019.119926>
- Devebakan, N., Egeli, H. A., ve Koçak, N. (2019). Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Beklenti ve Algılamaları Temelinde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği ile Değerlendirilmesi: Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulu'nda Bir Araştırma. *Yükseköğretim Dergisi*, 9(2), 201-212. <https://doi.org/10.2399/yod.18.047>
- Döndaş, Y. (2023). *Yerel Yönetimlerde Sosyal Politika Bağlamında Sosyal Belediyecilik Uygulamaları: Mersin Büyükşehir Belediyesi Örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürses, D. (2007). Türkiye'de Yoksulluk ve Yoksullukla Mücadele Politikaları. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(17), 59-74.
- Hollander, M., ve Wolfe, D. A. (1999). *Nonparametric Statistical Methods* (2. Baskı). Wiley-Interscience.
- Kalaycı, S. (2021). Sosyal Hizmetlerin Yerel Yönetimlerde Örgütlenmesi Üzerine Bir Değerlendirme. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 21(52), 689-714. <https://doi.org/10.21560/spcd.vi.790960>
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kjellberg, F. (1995). The Changing Values of Local Government. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 540(1), 40-50. <https://doi.org/10.1177/0002716295540000004>
- Kuzucu, H., ve Çetin, S. (2019). Servqual Ölçeği ile Yaşlı Bakımevlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü. *Selçuk University Journal of Engineering, Science and Technology*, 7(2), 509-523. <https://doi.org/10.15317/scitech.2019.215>
- Miran, B. (2003). *Temel istatistik*. İzmir: Ege Üniversitesi Basımevi.
- Mustafa, K., Cazibe, A., ve Özge, K. A. (2017). Türkiye'de Sosyal Belediyecilik Uygulamaları Üzerine Bir Değerlendirme. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 157-170. <https://doi.org/10.25272/j.2147-7035.2017.5.4.11>
- Oğlak, S. (2014). Türkiye'de yaşlının uzun süreli bakımında bakım politikaları. In N. Korkmaz ve S. Yazıcı (Eds.), *Küreselleşme ve yaşlılık eleştirel gerontolojiye giriş* (pp. 189-214). Ankara: Ütopya Yayınevi.
- Öztürk, Z., Karakuş, G., ve Tamam, L. (2011). Yaşlı Bireylerde Ölüm Kaygısı. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 1(12), 37-43. <https://www.researchgate.net/publication/286944278>
- Parasuraman, A., ve Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, V. Z., ve Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Saito, F. (2008). Decentralization and Local Governance: Introduction and Overview. In F. Saito (Ed.), *Foundations for Local Governance* (pp. 1-20). Physica-Verlag HD. https://doi.org/10.1007/978-3-7908-2006-5_1
- Şeker, A., ve Kurt, G. (2018). Bir Sosyal Politika Alanı Olarak Yaşlılık ve Sosyal Hizmet Uygulamaları. *Nüfusbilim Dergisi*, 40, 7-30.
- Şimşek, N. (2023). *Sosyal Belediyecilik Bağlamında Meslek Edindirme Kursları: İsmek Örneği* (Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tiyek, R. (2023). Yerel Seçim Bildirgelerinin Sosyal Politika Açısından Değerlendirilmesi. *TESAM Akademi Dergisi*, 10(1), 157-185. <https://doi.org/10.30626/tesamakademi.1188044>
- Vahide Feyza, U. (2008). Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yeniden Yapılandırılması. *Sayıştay Dergisi*, 70, 85.
- Yıldırım, U., ve Göktürk, İ. (2008). Toplumsal Sorunların Çözümünde Yeni Belediyecilik Anlayışı: Sosyal Belediyecilik Yaklaşımı. In L. Özcan, F. Yurttaş, Ö. Köseoğlu, ve S. Gülener (Eds.), *1. Ulusal Yerel Yönetimler Sempozyumu Bildiriler Kitabı* (pp. 237-255). Sakarya: Erkam Matbaa.
- Živković, N., Glogovac, M., ve Kovačević, B. (2019). *Determining the Quality of Municipal Services Using SERVQUAL Model*. 16th International Symposium on Operational Research in Slovenia (pp. 16-21).