

SİVİL TOPLUM KURULUŞLARINDA HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL MODELİ İLE İNCELENMESİ¹

EXAMINING SERVICE QUALITY IN NON-GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH SERVQUAL MODEL

Lama HİKAL², Esra YILDIRIM SÖYLEMEZ³

¹Bu çalışma Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Pazarlama Yüksek Lisans Programı öğrencisi Lama Hikal tarafından (Doç. Dr. Esra Yıldırım Söylemez danışmanlığında) hazırlanan tez çalışmasından türetilmiştir.

²Yüksek Lisans Öğrencisi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, LEE, İşletme Anabilim Dalı, Pazarlama Yüksek Lisans Programı, lamahaikal123@gmail.com, Orcid: 0009-0009-5438-3637

³Doç. Dr., Kütahya Dumlupınar Üniversitesi İİBF, İşletme Bölümü, esra.yildirim@dpu.edu.tr, Orcid: 0000-0003-4690-9298

MAKALE BİLGİSİ

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, SERVQUAL Modeli, Sivil Toplum Kuruluşları (STK)

Jel Kodları:

M10, L30

Makale Geçmişi:

Başvuru Tarihi: 2 Haziran 2025

Düzeltilme Tarihi: 20 Kasım 2025

Kabul Tarihi: 11 Aralık 2025

ÖZET

Son yıllarda hem dünyada hem de Türkiye’de hızla büyüyen hizmet sektöründe, tüketici beklentilerinin karşılanarak mükemmelliğe ulaşılması sektörün doğası gereği karmaşık ve zorlu bir süreçtir. Hizmet sektörünün önemli aktörlerinden biri olan sivil toplum kuruluşları (STK), toplumsal faydayı ön planda tutan, topluma katkı sağlamayı amaçlayan organizasyonlardır. Bu çalışmanın amacı, İstanbul’da faaliyet gösteren bir STK’da sunulan hizmetin kalitesini değerlendirmek ve yararlanıcıların hizmete dair beklentileri ile algıları arasındaki farkı ortaya koymaktır. Çalışmada SERVQUAL modeli esas alınmış, 271 hizmet yararlanıcısına uygulanan anket aracılığıyla toplanan veriler SPSS 26.0 programı kullanılarak, %5 anlamlılık düzeyi ve %95 güven aralığında analiz edilmiştir. Bulgulara göre, SERVQUAL modelindeki güven boyutu dışındaki dört boyut (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, empati) açısından algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında boşluklar bulunmakta, STK’nın sunduğu hizmet kalitesi yararlanıcı beklentileriyle tam olarak örtüşmemektedir. Özellikle ekipman yetersizlikleri, profesyonel hizmet sunumundaki sınırlılıklara ilişkin iyileştirmeler algılanan hizmet kalitesi açısından önemlidir. STK’ların ve STK’larda sunulan hizmetin kalitesinin modern demokratik toplumların oluşturulmasında ve sosyal refahın sağlanmasında kilit role sahip olması, bu çalışmayı gerek amacı gerek sonuçları açısından önemli kılmaktadır. Çalışma, sunulan ürün ve hizmetlerde kalitenin vazgeçilmez olduğu günümüz rekabet koşullarında, kâr amacı gütmeyen organizasyonlardaki hizmet kalitesine dikkat çekilmesi ve buna ilişkin farkındalık yaratılmasına katkı sağlayabilecektir.



ARTICLE INFO

Keywords

Service Quality, SERVQUAL Model, Non-Governmental Organizations (NGOs)

Jel Codes:

M10, L30

Article History:

Received: 2 June 2025

Received in revised form:

20 November 2025

Accepted: 11 December 2025

ABSTRACT

In recent years, achieving excellence by meeting consumer expectations in the rapidly growing service sector, both globally and in Turkey, has become a complex and challenging endeavor due to the industry's nature. One of the key actors in the service sector is non-governmental organizations (NGOs), which prioritize social benefit and aim to contribute to society. This study aims to evaluate the quality of services provided by an NGO operating in Istanbul and to identify the gap between beneficiaries' expectations and perceptions of these services. The study, based on the SERVQUAL model, collected data via a survey of 271 service beneficiaries. The data were analyzed using SPSS 26.0 at a 5% significance level and a 95% confidence interval. According to the findings, there are gaps between perceived and expected service quality across four dimensions (physical characteristics, reliability, enthusiasm, empathy) beyond the assurance dimension in the SERVQUAL model, and the service quality provided by the NGO does not fully meet beneficiary expectations. Improvements in addressing equipment deficiencies and limitations in professional delivery services are essential to perceived service quality. The fact that NGOs and the quality of service they provide play a key role in establishing modern democratic societies and providing social welfare makes this study important in both its purpose and its results. The study may draw attention to service quality in non-profit organizations and raise awareness of this in today's competitive conditions, where quality is indispensable in the products and services provided.

Atf vermek için / To cite: Hikal, L. & Yıldırım Söylemez, E. (2026). Sivil Toplum Kuruluşlarında Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile İncelenmesi. *Dumlupınar Üniversitesi İİBF Dergisi*, 17, 1-16. DOI: 10.58627/dpuibf.1712651

Günümüz küresel ekonomisinde hizmet sektörü, yalnızca ekonomik büyüklük açısından değil aynı zamanda sağlık, eğitim gibi sosyal ve toplumsal alanlardaki rolüyle de stratejik bir öneme sahiptir. Özellikle gelişmiş ülkelerde üretim süreçlerinin sanayiden hizmet odaklı yapıya evrilmesi, bilgi temelli ekonomilerin gelişimini desteklemekte ve hizmet sektörünün ekonomi içindeki payını giderek artırmaktadır (WTO, 2020) Benzer şekilde Türkiye Cumhuriyeti Ticaret Bakanlığı (2025) verilerine göre, 2023 yılında hizmet sektörünün Gayrisafı Yurtiçi Hasıla (GSYH) içindeki payı %54,1'e ulaşmıştır. Bu durum, Türkiye'nin de küresel eğilimlerle paralel bir şekilde hizmet temelli değer üretimine yöneldiğini göstermektedir.

Hizmet sektöründeki büyüme eğilimi rekabetin artarak yoğunlaşmasını da beraberinde getirmekte, hizmet alabilecekleri alternatifleri genişleyen tüketiciler de çok daha bilinçli hale gelmektedir. Dolayısıyla üretim sektöründeki gibi ürün çeşitliliği ve tüketicilerin istek ile beklentilerini karşılayacak kaliteli ürünlerin sağlanması hizmet sektörüne de yayılmış; bu sektörde faaliyet gösteren işletmeler, tüketici tatminini sağlayacak kaliteli hizmetin sunulmasının rekabet edebilme koşulu hatta zorunlu hedefi olduğunun farkına varmışlardır. Fakat imalat sektöründe daha somut, tanımlanabilir ve ölçülebilir niteliğe sahip kalite yaklaşımı hizmet sektörü için aynı özellikleri taşımamaktadır. Hizmetlerin soyut olması, eş zamanlı üretim ve tüketimi, doğrudan tüketici ile etkileşim içinde sunulması; hizmetin kişiselleştirilmesini ve iyileştirilmiş yüksek kaliteyi gerektirirken, buna ilişkin kalite tanımını ve ölçümünü karmaşıkları ve zorlaştırmaktadır (Aktürk, 2024; Çakır vd., 2005). Buna karşın hizmet kalitesinin artırılmasına ilişkin stratejilerin tüketici memnuniyetine olumlu katkı sağladığı ve çalışan bağlılığını güçlendirdiği akademik literatürde geniş şekilde kabul edilmektedir (Lovemore vd., 2023; Mwandifura vd., 2022).

Tüketici beklentilerinin karşılanması olarak tanımlanan hizmet kalitesi; mevcut ve gelecekte sunulan hizmete ilişkin sorunların belirlenmesi ve tüketici memnuniyetinin artırılması için etkinliğin değerlendirilmesini sağlamaktadır (Chikazhe vd., 2022). Algı ve beklenti kavramlarına dayanan (Akan, 1995; Naik vd., 2010) hizmet kalitesi, tüketicilerin hizmetten beklendikleri ve faydalandıkları gerçek hizmet deneyimi arasındaki farklılığın yönü ve derecesi ile ilgilidir (Parasuraman vd., 1988; Aymankuy, 2005). Yüksek bir hizmet kalitesinin, tüketici memnuniyetini beraberinde getirdiği, tüketici sadakatini, bağ kurmayı ve hizmet hatalarına karşı tüketici toleransının artmasını sağladığı (Gounaris vd., 2003; Islam vd., 2021) dikkate alındığında hizmet kalitesinin değerlendirilmesinin işletmeler için son derece önemli ve gerekli olduğu kabul edilmektedir. Hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde, etkinliği literatür tarafından kabul edilen en kapsamlı ve farklı alanlarda en yaygın kullanılan (Wider vd., 2024) yöntem Parasuraman vd. (1985) tarafından geliştirilen SERVQUAL modelidir. Hizmet kalitesine ilişkin tüketicilerin davranışları, memnuniyetleri, beklentileri ve algıları üzerine geliştirilmiş kuram ve kavramlar üzerine kurulmuş olan

SERVQUAL modeline göre tüketicilerin hizmete ilişkin algılarının, beklentilerini aşması durumunda hizmet kalitesi mükemmel iken, beklentileri karşılamaması durumunda hizmet kalitesi yetersiz kalmaktadır (Naik vd., 2010). Bu durum, bir taraftan hizmet kalitesinin belirleyicisinin tüketiciler olduğunu vurgularken, diğer taraftan tüketicilerin hizmete ilişkin beklenti ve algılarının; deneyim, normlar, hisler ve psikolojik durum gibi pek çok kontrol edilemeyen faktör tarafından etkilenmesi nedeniyle değişken, karmaşık ve ölçümünün zor olduğu (Islam vd., 2021) gerçeğini yansıtmaktadır.

Bu çalışma kalitenin değerlendirilmesinin karmaşık ve zor olduğu hizmet sektöründe hizmet kalitesini konu edinmekte; İstanbul'da faaliyet gösteren bir STK olan Hayat Yolu Derneği (HYD) tarafından sunulan hizmet kalitesine ilişkin yararlanıcıların (tüketicilerin) beklentileri ile hizmete dair algılarını SERVQUAL Modeli ile analiz etmeyi amaçlamaktadır. Nitekim Global Social Policy Dergisi'nin 2025 Nisan sayısında; küresel sosyal politikanın bugün en büyük sorunlarının yoksulluk, eşitsizlik, savaşlar, zorunlu göç ve bunlarla birlikte artan sağlık hizmetindeki aksaklıklar olduğu önemle vurgulanmaktadır. Birleşmiş Milletler (2017) de bu sorunların ele alınması ve çok taraflı çabalar için STK'ları da devletler, uluslararası örgütler, akademisyenler, özel girişimlerden oluşan koalisyonu katılmaya davet etmektedir. Sürdürülebilir Kalkınma Gündemi ve 2030 Sürdürülebilir Kalkınma hedefleri ile STK'lar kilit oyuncularından biri haline gelmekte; artık Birleşmiş Milletlerin karar alma süreçlerine katılabilmektedir (Bosch ve Guerra Rondón, 2025:5). Dolayısıyla son yıllarda toplumsal hizmet sunumunda ve siyasal süreçlere katılım konusunda STK'ların önemi gitgide artmaktadır (Potulski ve Horvath, 2022). Fakat Türkiye'de STK'lar, gelişmiş ve sanayileşmiş toplumlardaki etkinlik düzeyinin oldukça gerisinde kalmaktadır (TC. Kalkınma Bakanlığı, 2018; Çuhadar, 2020). Üstelik Yaşama Dair Vakfı'nın (YADA, 2023) Türkiye'de yaptığı araştırmada STK'ların %70'inin teknik bilgi ve beceri anlamında yetersiz oldukları belirtilmektedir. Bu durum, STK faaliyetlerinin ve etkilerinin düzenli olarak ölçülmesi ve değerlendirilmesini, daha iyi olmanın yollarını keşfederek dinamik ve sürekli bir süreci ifade eden kalitenin gelişimine olan ihtiyacı göstermektedir (TACSO, 2013:18). T.C. Kalkınma Bakanlığının Onbirinci Kalkınma Planı Raporu'nda (2018) belirtildiği üzere Türkiye'deki STK'ların hizmet verdikleri kişiler/kurumların tercih ve beklentilerini değerlendirmek zorunda olması ve STK'larla ilgili akademik alanda daha fazla çalışmaya ihtiyaç duyulması (TC. Kalkınma Bakanlığı, 2018: 65-66); STK'larda hizmet kalitesini konu edinen bu araştırmanın ulusal ve akademik açıdan önemini artırmaktadır.

1. LİTERATÜR TARAMASI

Günümüzde hizmet sektörü, birçok ülkenin ekonomik yapısında stratejik bir konum kazanmış ve ekonomik büyümenin temel motorlarından biri hâline gelmiştir. Tarihsel süreçte fiziksel olmayan çıktılar üretmesi nedeniyle uzun süre ikincil bir öneme sahip olduğu düşünülen bu sektör, artık yalnızca gelişmiş ekonomilerde değil, aynı zamanda gelişmekte olan ülkelerde de ekonomik dönüşümün itici gücü olarak değerlendirilmektedir (Noland vd., 2012). Bu durum, imalat sektörünün rekabet silahlarından olan ürün çeşitliliğinin artırılması ve tüketicilerinin istek ile beklentilerini karşılayacak kaliteli ürünlerin sağlanması anlayışının hizmet sektörüne de sirayet etmesine neden olmuştur. Nitekim literatürde de hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde kalitenin değerlendirilmesine ilişkin pek çok çalışmaya rastlanmaktadır (Wang ve Yu, 2024; Deveci vd., 2019; Liu vd., 2018; Shen, 2015). Hizmet sektörünün temel aktörlerinden biri olarak kâr amacı gütmeyen kuruluşlar da sınırlı kaynaklarla etkin hizmet sunumu konusunda özellikle değişen toplumsal ihtiyaçlara karşı esnek ve etkin bir yanıt verebilmek adına kalite odaklı yaklaşımları benimsemektedir (Warnis ve ark., 2024).

Literatürde hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde en yaygın kullanılan yöntemin SERVQUAL modeli olduğu kabul edilmektedir (Ghani vd., 2012). Genel anlamda hizmet sektöründe, özelde ise bir sivil toplum kuruluşunda hizmet kalitesinin SERVQUAL modeli ile değerlendirilmesini amaçlayan bu araştırmada konuya ilişkin literatür incelenmiştir. Van (1996), Güney Afrika'da alkol ve uyuşturucuyla mücadele eden bir sosyal hizmet derneğinin hizmet kalitesini değerlendirmişlerdir. Abari vd. (2011), İran'da yürüttükleri araştırmada geniş bir örneklem üzerinde öğrencilerin eğitim hizmetlerine yönelik algı ve beklentilerini analiz etmişlerdir. Ghani vd. (2012), literatürdeki hizmet kalitesi performans ölçüm araçlarını içerik analiziyle inceleyerek kâr amacı gütmeyen kuruluşların perspektifine en uygun hizmet kalitesi modelini araştırmışlardır. Kâr amacı gütmeyen kuruluşların kaliteli hizmet sunumunda müşteri beklentilerinin karşılanması ihtiyacının zor ancak çok önemli olduğunu belirten Jones ve Shandiz (2015); hizmet alıcı, bağışçı, gönüllü gibi çeşitli paydaş grupları açısından önemli hizmet kalitesi boyutlarını analiz etmişlerdir. Kavoo-Linge (2017) Kenya'daki STK'ların; Jayousi (2020) ise Filistin'deki STK'ların hizmet kalitesine dair kapsamlı değerlendirmeler yapmışlardır. Savaş ve Karakaş (2019) çalışmalarında vakıf, sendika, meslek odası ve dernekten oluşan STK kümesinin türlerine göre hizmet performanslarını karşılaştırmışlardır.

Sağiroğlu vd. (2024), Türkiye'de Mehmetcik, Kızılay, AFAD, İHH ve Ahbap kuruluşlarının afet yönetimindeki iş birliği performansını değerlendirmek için SERVQUAL modelini güncelleyerek çok kriterli karar verme yöntemleri ile entegre etmişlerdir. Kıraç (2019) ile Arısoy (2017) aile sağlık merkezlerinin, Gençal (2020) Türk Kızılay Derneği, Kuzu (2010) ise yaşlı bakım hizmeti sunan sivil toplum kuruluşlarının hizmet kalitesini değerlendirmişlerdir. Firuzan vd. (2007), Ege İhracatçı Birliklerine (EİB) bağlı firmaların ihtiyaç ve beklentilerinin Genel Sekreterlik tarafından ne düzeyde karşılandığını

araştırmışlardır. Kuzu ve Çöl (2019) STK'ların hizmet kalitesinin ölçülmesinde SERVQUAL yaklaşımını kavramsal olarak incelemişlerdir. Cengiz ve Kırkbir (2010) Karadeniz bölgesinde dernek, vakıf, sağlık ocağı, noter ve çocuk esirgeme kurumlarından oluşan çeşitli kar amacı gütmeyen kuruluşların; Kıpçak vd. (2019) ise Van ili ve çevresindeki sosyal yardımlaşma ve dayanışma kurumları, belediye, dernek, vakıf gibi sosyal yardım kurumlarının hizmet kalitelerini SERVQUAL ölçeği ile değerlendirmişlerdir.

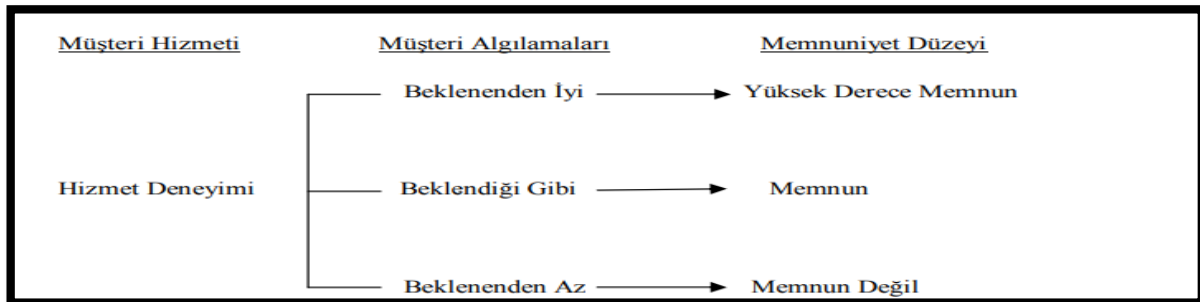
STK'ların toplumsal açıdan öneminin (Njambuya, 2022) yanında sundukları hizmetin kalitesinin önemi ve değerine ilişkin (Mişkolci vd., 2023; Núñez Regueiro, 2020) literatürde fazlaca çalışmaya rastlansa da kuruluş özelinde kalitenin nicel olarak değerlendirildiği çalışma sayısının özellikle Türkçe literatürde kısıtlı olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Mevcut literatür, SERVQUAL modelini genel olarak dernek, vakıf, sosyal yardım kurumları gibi geniş gruplara veya spesifik olarak sağlık kurumlarına uygulamıştır. Bu çalışma, sadece tek bir STK'nın (Hayat Yolu Derneği-HYD) hizmet kalitesini inceleyerek, kuruma özel güçlü ve zayıf yönleri ortaya koymayı amaçlamaktadır. HYD, gıda güvenliği, temiz içme suyu temini, barınma koşullarının iyileştirilmesi, sağlık hizmetlerine erişimin artırılması ve eğitim imkanlarının geliştirilmesi gibi konulara odaklanmaktadır (www.hayat-yolu.org). Dolayısıyla daha odaklanmış, genellikle proje bazlı ve hayırseverlik temelli, spesifik ihtiyaçlara yönelik destek sunan ilgili derneğin hizmet kalitesini değerlendiren bu araştırma kurumsal özgünlük açısından literatüre katkı sağlayacaktır. Tek bir STK'ya odaklansa da araştırmadan elde edilecek sonuçlar, ilgili derneğin faaliyet gösterdiği Somali, Lübnan, Ürdün, Yemen, Suriye, Filistin, Endonezya, Hindistan, Bangladeş, Mali, Sudan ve Çad gibi ülkelerde (www.hayat-yolu.org) sunduğu hizmet kalitesine yönelik çıkarımların sağlanmasına da katkı sağlayabilecektir. Nitekim T.C. Kalkınma Bakanlığının (2018), STK'lardaki hizmet kalitesine yönelik akademik alanda daha fazla çalışmaya ihtiyaç olduğuna ilişkin çağrısına cevap niteliği taşıyan bu araştırmanın; STK'lar tarafından sunulan hizmet kalitesi aracılığıyla özellikle toplumsal fayda ve sosyal sorumluluk alanlarında etkili sonuçların yaratılması konusundaki farkındağı da artıracığı öngörülmektedir.

2. YÖNTEM

Bu araştırma, İstanbul'da faaliyet gösteren HYD'nin yararlanıcılarının hizmet kalitesini SERVQUAL modeli ile değerlendirmektedir. Parasuraman vd. (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL modeli, müşterilerin hizmete yönelik beklentileri ile algıladıkları hizmet performansının karşılaştırılması ilkesine dayanmakta, hizmet kalitesini fiziksel unsurlar, güvenilirlik, duyarlılık, güvence ve empati olmak üzere beş boyutta ele almaktadır (Zygiaris vd., 2022). Beklenen hizmet ile algılanan hizmet performansı arasındaki fark, boşluk analizi ile keşfedilmektedir. Boşluk analizi, hizmet kalitesinin her beş boyutu için yararlanıcıların algı puanı (A) ile beklenti puanı (B) arasındaki farkı hesaplayarak elde edilen değeri SERVQUAL Puanı olarak ifade etmektedir (SERVQUAL Puanı = Algı puanı - Beklenti puanı) (Taber, 2018).

Boşluk analizine göre müşterinin beklediği hizmet, algılanan hizmetin üzerindeyse kalite düzeyi, düşük olarak değerlendirilir ve memnuniyetsizlik ortaya çıkar. Beklenen hizmet ile algılanan hizmet eşitse müşteri tatmin olur ve kalite, kabul edilebilir düzeydedir. Algılanan hizmet, beklenenin üzerindeyse; bu durum ideal kalite düzeyini temsil eder ve yüksek memnuniyet sağlar (Parasuraman vd., 1988). Nitekim sunulan hizmetin müşteri beklentilerini ne ölçüde karşıladığının bir göstergesi olan hizmet kalitesinde iyi hizmet, Parasuraman vd. (1988)'ne göre müşteri beklentilerini tam olarak karşılayan veya aşan hizmet düzeyini ifade etmektedir. SERVQUAL modelinin boşluk analizine göre müşterinin beklentileri ile hizmet deneyimi arasındaki ilişki ve müşteri memnuniyet seviyeleri Şekil 1'de verilmektedir. SERVQUAL modelinde algı ve beklentiye ilişkin boşluk analizi, hizmet kalitesinin düzeyinin belirlenmesi, boşlukların tamamlanması için fırsatların yakalanması, çeşitli ve önemli stratejilerin geliştirilmesine yönelik çıkarımlar sağlanabilmesi açısından büyük önem taşımaktadır (Shurair ve Pokharel, 2019).

Şekil 1. Müşteri Hizmeti, Algılar ve Memnuniyet İlişkisi



Kaynak: Ekin ve Cesur (2022:1199).

Beklenen ve algılanan hizmet kalitesi düzeylerine ilişkin değerlendirmelerin SERVQUAL modeli ile boşluk analizine göre yapıldığı bu çalışmada ölçek güvenilirliği için Cronbach Alpha katsayısı kullanılmıştır. Hizmet kalitesi boyutları bağlamında farklılık olup olmadığı hipotez testleri ile incelenmiş; Wilcoxon İşaretli Sıralar, Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis H Testi'nden faydalanılmıştır. Araştırma kapsamında kurulan hipotezler aşağıda listelenmiştir

H1: Hayat Yolu Derneği'nde sunulan hizmetlere ilişkin beklenen/algılanan hizmet kalitesi, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2: Hayat Yolu Derneği'de sunulan hizmetlere ilişkin beklenen/algılanan hizmet kalitesi, medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3: Hayat Yolu Derneği'nde sunulan hizmetlere ilişkin beklenen/algılanan hizmet kalitesi, öğrenim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H4: Hayat Yolu Derneği'nde sunulan hizmetlere ilişkin beklenen/algılanan hizmet kalitesi, gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H5: Hayat Yolu Derneği'de sunulan hizmetlere ilişkin beklenen/algılanan hizmet kalitesi, yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Araştırma, Hayat Yolu Derneği'nin hizmet kalitesine ilişkin mevcut durumu tespit etme amacı taşıdığından tarama modeli niteliği taşımaktadır. Bilimsel araştırmalarda tarama modelleri, geçmiş veya mevcut olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımı olup; araştırmaya konu olan bireyi, nesneyi kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlamaya çalışmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016:107).

2.1. Örneklem ve Veri Toplama

Araştırmanın anakütlesini STK'lardan hizmet alan yararlanıcılar oluşturmaktadır. Ana kütle hacminin kesin olarak bilinmediği durumlarda Brinkman'a (2009: 51) göre %95 güven düzeyi ve %5 hata payı ile minimum 384 kişilik örneklem yeterli kabul edilmektedir. Buna karşılık, SERVQUAL ölçeğini geliştiren Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988)'nin yanında Sherestha ve Bahadur Ale (2019) ile Sharma (2016)'nın hizmet kalitesi araştırmalarında örneklem hacmi 200 kişi ile sınırlı tutulmuştur. Gunnoo ve Nunkoo (2014) ise 200'ün üzerindeki örneklem büyüklüklerinin SERVQUAL uygulamaları için hem istatistiksel anlamlılık hem de genellenebilirlik açısından yeterli olduğunu belirtmektedir. Bu doğrultuda, basit tesadüfi örnekleme yöntemiyle (Ayaz ve Arakaya, 2017) ulaşılan ve HYD'nden hizmet alan toplam 271 katılımcı, bu araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

Araştırmada veriler yapılandırılmış anket formu ile toplanmıştır. Anket formu üç kısımdan oluşmaktadır. İlk kısımda anketi cevaplayan yararlanıcıların demografik özelliklerini içeren kişisel bilgiler yer almaktadır. Anketin ikinci ve üçüncü bölümünde Parasuraman vd. (1985) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği temel alınmış; hizmet kalitesinin beş boyutu (somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati) açısından yararlanıcıların beklenen (11 madde) ve algılanan (11 madde) hizmet kalitesini değerlendirecekleri 22 madde bulunmaktadır. Ankette beklenti ve algı değerlendirmeleri için 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır ("1- Kesinlikle katılmıyorum" ... "5- Kesinlikle katılıyorum"). Anketler, HYD'den hizmet alan yararlanıcılara elden ve e-posta üzerinden dağıtılmıştır.

Veri toplama sürecine başlamadan araştırma ve anket uygulama süreçlerinde etik kurallara uygunluk için Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Yayın Etiği Kurulu'ndan 27.01.2025 tarih ve Karar no: 2025/66 ile etik kurul izni alınmıştır.

2.2. Veri Analiz Süreci

Anket aracılığıyla elde edilen veriler SPSS 26.0 programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Araştırmada toplanan verilerin analiz sürecinde ölçek verilerinin dağılım özellikleri incelenmiş, normal dağılım varsayımının karşılanıp karşılanmadığını belirlemek amacıyla Shapiro-Wilk ve Kolmogorov-Smirnov testleri uygulanmıştır (Uysal ve Kılıç, 2022:223). Shapiro-Wilk testi sonucuna göre hizmet kalitesi beklenti ölçeği için ($p = 0,01$) çarpıklık (skewness) = $-0,066$ ve basıklık (kurtosis) = $0,42$ değerleri; algı ölçeği için ($p = 0,00$) çarpıklık (skewness) = $-2,107$ ve basıklık (kurtosis) = $5,45$ değerleri elde edilmiştir. Tabachnick ve Fidell (2015), çarpıklık ve basıklık değerlerinin $-1,5$ ile $+1,5$ aralığında; Yazıcı ve Akyol (2021) ise $+2$ ile -2 aralığında normal dağılımı gösterdiğini kabul etmektedirler. Bulgulara göre beklenti hem de algı ölçeği için ($p < 0,05$) veriler, normal dağılımdan anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır (Uysal ve Kılıç, 2022). Bu nedenle, verilerin analizinde parametrik olmayan (Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi, Mann-Whitney U Testi, Kruskal-Wallis H Testi) istatistiksel yöntemler kullanılmıştır (Uysal ve Kılıç, 2022).

3. BULGULAR

HYD yararlanıcıları için uygulanan SERVQUAL ölçeğinin güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha katsayısı ölçek genelinde 0,91 olarak bulunmuştur. Bu değerler, Taber (2018:1277-1278)'in belirttiği kabul edilebilir Cronbach alfa değeri olan 0,7 ve üzerinde ve hatta güçlü tutarlılık (0,91-0,93) aralığındadır. Dolayısıyla araştırmada kullanılan ölçeğin tutarlı sonuçlar sağlamada oldukça güvenilir olduğu söylenebilmektedir.

Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında elde edilen bulguların anlamlı ve geçerli bir şekilde yorumlanabilmesi için, örnekleme oluşturan yararlanıcıların demografik özelliklerinin incelenmesi önem arz etmektedir. Bu bağlamda araştırmaya katılan HYD yararlanıcılarının cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve gelir düzeylerinden oluşan demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. *Yararlanıcıların Demografik Özellikleri ve Dağılımı*

Değişken	Kategori	(n)	(%)	Toplam (%)
Cinsiyet	Erkek	147	54,2	54,2
	Kadın	124	45,8	45,8
	Toplam	271	100,0	100,0
Yaş	18-25	42	15,5	15,5
	26-35	68	25,1	25,1
	36-45	66	24,4	24,4
	46-55	60	22,1	22,1
	56 ve üzeri	35	12,9	12,9
	Toplam	271	100,0	100,0
Medeni Durum	Evli	208	76,8	76,8
	Bekar	63	23,2	23,2
	Toplam	271	100,0	100,0
Eğitim Durumu	İlköğretim	141	52,0	52,0
	Lise	43	15,9	15,9
	Ön lisans	47	17,3	17,3
	Lisans	31	11,4	11,4
	YL / Doktora	9	3,3	3,3
	Toplam	271	100,0	100,0
Gelir Düzeyi	0 TL – 16.999 TL	159	58,7	58,7
	17.000 TL – 34.999 TL	67	24,7	24,7
	35.000 TL ve üzeri	45	16,6	16,6
	Toplam	271	100,0	100,0

Araştırmaya katılan yararlanıcıların %54,2'si erkek, %45,8'i kadın olup, çoğunluğunun (%76,8) evli ve ilköğretim mezunu (%52,0) olduğu dikkat çekmektedir. Farklı yaşlarda yararlanıcının araştırmaya konu dernekten hizmet aldığı ve büyük bir çoğunluğunun (%58,7) düşük gelir düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

Boşluk Analizine İlişkin Bulgular

Yararlanıcıların hizmete ilişkin beklenti (B) ve algı (A) puanları, ölçekteki her bir hizmet kalitesi boyutuna bağlı alt maddeler için hesaplanmış, puanlar arasındaki farkların belirlenmesi ile SERVQUAL Puanları elde edilmiştir (SERVQUAL Puanı = Algı puanı-Beklenti puanı). Ölçekteki hizmet kalitesine ait boyut ve maddelerin algılanan (A) ve beklenen (B) ortalama değerleri ile SERVQUAL puanları Tablo 2'de sunulmuştur.

SERVQUAL boşluk analizine göre, müşteri beklentileri ile algılanan performans arasında önemli boşluklar bulunmaktadır (Tablo 2). Güven boyutu dışındaki tüm hizmet boyutlarına ilişkin ortalama SERVQUAL puanlarının negatif değerler alması, yararlanıcıların hizmetten beledikleri kalite düzeyinin tam olarak karşılanamadığını göstermektedir. Fiziksel Özellikler boyutunda en yüksek hizmet kalitesi boşluğu (-0,11) tespit edilmiş; bu boyut altında özellikle "modern ekipman" (-0,18) ile "materyallerin estetiği" (-0,12) maddelerinde kalite açığının yüksek olduğu görülmektedir. Empati boyutunda elde edilen ortalama boşluğun (-0,06) temel belirleyicilerinin "uygun çalışma saatleri" (-0,11) ile "elinden geleni yapma" (-0,13) maddeleri olduğunu belirtilebilmektedir. Güvenirlik (-0,03) ve Heveslilik (-0,05) boyutlarında da düşük düzeyde boşluklar görülmektedir. Öte yandan hizmet kalitesine ilişkin Güven boyutu, istisnai bir şekilde pozitif SERVQUAL puanı (0,02) sergileyerek yararlanıcıların kalite beklentilerinin üzerinde bir performans sergilemektedir. Bu boyutta yer alan "saygılı

davranış” (0,04) ve “soruları bilgiyle cevaplama” (0,03) gibi unsurlar, müşteri beklentilerini aşan bir algı düzeyine işaret etmektedir.

Tablo 2. Hizmet Kalitesi Boyutlarına Göre Beklenti ve Algı Düzeylerinin Karşılaştırılması: SERVQUAL Puanları

Boyutlar	Sorular	Ortalama (A)	Ortalama (B)	SERVQUAL Puanı (A-B)	Boyut Ortalama SERVQUAL Puanı
Fiziksel Özellikler	Modern ekipman	3,81	3,99	-0,18	-0,11
	Mekânın görsel çekiciliği	3,94	4,05	-0,11	
	Çalışanların temiz görünümü	3,95	3,99	-0,03	
	Materyallerin estetiği	3,91	4,03	-0,12	
	Toplam			- 0,44	
Güvenirlilik	Verilen sözleri tutma	3,99	4,08	-0,08	-0,03
	Problemlere ilgi gösterme	4,02	3,94	0,08	
	İlk seferde doğru sunum	3,95	4,00	-0,05	
	Vaat edilen hizmetin zamanı	3,92	4,01	-0,09	
	Kayıtların doğruluğu	3,96	3,98	-0,02	
Toplam			- 0,16		
Heveslilik	Hizmet zamanını bildirme	3,91	3,99	- 0,08	- 0,05
	Hızlı ve etkili hizmet	3,98	3,98	0,00	
	Yardım istekli olma	3,94	4,03	- 0,09	
	Talepleri karşılama yeterliliği	3,96	3,98	- 0,02	
	Toplam			- 0,19	
Güven	Hızlı yanıt verme	3,94	3,95	- 0,01	+ 0,02
	Güven duygusu yaratma	3,98	3,97	0,01	
	Saygılı davranış	4,00	3,96	0,04	
	Soruları bilgiyle cevaplama	3,96	3,93	0,03	
	Toplam			- 0,08	
Empati	Bireysel ilgi	3,96	3,97	- 0,01	- 0,06
	Uygun çalışma saatleri	3,89	4,00	- 0,11	
	Elinden geleni yapma	3,92	4,05	- 0,13	
	Özel ihtiyaçları anlama	3,96	3,98	- 0,02	
	Kendini özel hissettirme	3,94	3,98	- 0,04	
Toplam			0,31		
Genel Ortalama		3,95	3,99	0,05	-0,05

Katılımcıların hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algı düzeyleri arasında farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Beş hizmet boyutu altında yer alan maddelerin grup içi farklılıkları Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi ile analiz edilmiş, bulgular Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3. Hizmet Kalitesinin Alt Boyutlarına Yönelik Beklenti ve Algı Düzeylerinin Karşılaştırılması

Boyut	Madde	Z	p	Fark
Fiziksel Özellikler	Modern ekipman	-2,712	0,007*	Evet
	Mekânın görsel çekiciliği	-1,336	0,182	Hayır
	Çalışanların temiz görünümü	-0,607	0,544	Hayır
	Materyallerin estetiği	-1,930	0,054	Hayır
Güvenirlilik	Verilen sözleri tutma	-1,481	0,139	Hayır
	Problemlere ilgi gösterme	-1,245	0,213	Hayır
	İlk seferde doğru sunum	-0,956	0,339	Hayır
	Vaat edilen hizmetin zamanı	-1,551	0,121	Hayır
Heveslilik	Kayıtların doğruluğu	-0,335	0,738	Hayır
	Hizmet zamanını bildirme	-1,089	0,276	Hayır
	Hızlı ve etkili hizmet	-0,012	0,991	Hayır
	Yardım istekli olma	-1,471	0,141	Hayır
Güven	Talepleri karşılama yeterliliği	-0,313	0,754	Hayır
	Hızlı yanıt verme	-0,222	0,824	Hayır
	Güven duygusu yaratma	-0,602	0,547	Hayır
	Saygılı davranış	-0,489	0,625	Hayır
Empati	Soruları bilgiyle cevaplama	-0,147	0,883	Hayır
	Bireysel ilgi	-0,147	0,883	Hayır
	Uygun çalışma saatleri	-1,821	0,069	Hayır
	Elinden geleni yapma	-2,097	0,036*	Evet
	Özel ihtiyaçları anlama	-0,318	0,750	Hayır
	Kendini özel hissettirme	-0,633	0,527	Hayır

* $p < 0,05$

Tablo 3'e göre yalnızca Fiziksel özellikler boyutu altındaki "Modern ekipman" ile Empati boyutu altındaki "Elinden geleni yapma" maddelerinde yararlanıcıların algı ve beklenti düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark gözlenmiştir ($p < 0,05$). Hizmet boyutları altındaki diğer tüm maddelerde beklenti ve algı puanları arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p > 0,05$).

Yararlanıcıların demografik özelliklerine göre hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algıları arasındaki farklar da incelenmiştir. Cinsiyet değişkenine göre hem beklenen ve hem de algılanan hizmet kalitesinde anlamlı bir farklılık olup olmadığı Mann-Whitney U testi ile analiz edilmiştir (Tablo 4).

Tablo 4. Beklenen Hizmet Kalitesinin ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Cinsiyet Açısından Farklılığına İlişkin Sonuçlar

Boyut	Cinsiyet	N	Beklenen Hizmet Kalitesi			Algılanan Hizmet Kalitesi		
			Ortalama	U	p	Ortalama	U	p
Fiziksel Özellikler	Erkek	147	3,943	8490,0	0,32	3,882	8530,5	0,35
	Kadın	124	3,988			3,937		
Toplam Ortalama			3,964			3,907		
Güvenirlilik	Erkek	147	3,996	8986,5	0,84	4,005	8289,5	0,19
	Kadın	124	3,983			3,932		
Toplam Ortalama			3,990			3,972		
Heveslilik	Erkek	147	3,942	7963,0	0,07	3,925	8273,5	0,18
	Kadın	124	4,000			3,979		
Toplam Ortalama			3,969			3,949		
Güven	Erkek	147	3,958	8462,0	0,30	3,961	8205,0	0,14
	Kadın	124	3,986			4,010		
Toplam Ortalama			3,971			3,984		
Empati	Erkek	147	3,959	8640,0	0,45	3,923	8467,0	0,30
	Kadın	124	3,983			3,954		
Toplam Ortalama			3,970			3,938		

* $p < 0,05$

Tablo 4, beklenen hizmet kalitesinde cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadığını ($p>0,05$); erkek ve kadın yararlanıcıların hizmet kalitesine dair benzer beklentilere sahip olduklarını ortaya koymaktadır. Benzer şekilde algılanan hizmet kalitesi açısından kadın ve erkek yararlanıcılar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Her ne kadar bazı boyutlarda kadınların ortalama puanları erkeklerden yüksek görünse de (örneğin Güven boyutunda kadınlar $\bar{x} = 4,010$; erkekler $\bar{x} = 3,961$), bu farklar anlamlı düzeye ulaşmamıştır. Bulgulara göre araştırmanın H_1 hipotezi reddedilmiş, HYD’nde sunulan hizmete ilişkin hem algılanan hem de beklenen kalite düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermemektedir.

Medeni durum değişkenine göre yararlanıcıların hem beklenen ve hem de algılanan hizmet kalitesine ilişkin farklılıkların Mann-Whitney U testi sonuçları Tablo 5’te sunulmuştur.

Tablo 5. Beklenen Hizmet Kalitesinin ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Medeni Durum Açısından Farklılığına İlişkin Sonuçlar

Boyut	Medeni Durum	N	Beklenen Hizmet Kalitesi			Algılanan Hizmet Kalitesi		
			Ortalama	U	p	Ortalama	U	p
Fiziksel Özellikler	Evli	208	3,966	6379,0	0,74	3,919	6322,5	0,66
	Bekar	63	3,956			3,869		
Toplam Ortalama			3,964			3,907		
Güvenirlilik	Evli	208	3,998	5941,0	0,25	3,976	6329,5	0,67
	Bekar	63	3,963			3,958		
Toplam Ortalama			3,990			3,972		
Heveslilik	Evli	208	3,982	5809,0	0,16	3,967	5931,0	0,24
	Bekar	63	3,925			3,892		
Toplam Ortalama			3,969			3,949		
Güven	Evli	208	3,992	5447,5	0,04*	4,020	5424,5	0,03*
	Bekar	63	3,902			3,862		
Toplam Ortalama			3,971			3,984		
Empati	Evli	208	3,980	5977,5	0,28	3,966	5773,0	0,14
	Bekar	63	3,936			3,844		
Toplam Ortalama			3,970			3,938		

* $p<0,05$

Tablo 5’e göre Güven boyutu dışındaki tüm kalite boyutlarında yararlanıcıların medeni durumuna göre hem algılanan hem de beklenen hizmet kalitesi değişmemektedir ($p>0,05$). Güven boyutunda hem beklenen hem de algılanan hizmet kalitesine ilişkin evli ve bekar yararlanıcılar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (beklenen hizmet kalitesi $p = 0,04$; algılanan hizmet kalitesi $p = 0,03$). Bu durum, sunulan hizmete ilişkin güven boyutu açısından evli yararlanıcıların beklemedikleri ve algıladıkları hizmet kalitesinin daha yüksek olduğuna işaret etmekte ve fakat genel olarak medeni durumun hizmet kalitesi beklenti ve algıları üzerinde sınırlı bir etkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Güven boyutu dışında diğer hizmet kalitesi boyutları için H_2 hipotezi reddedilmiştir.

Yararlanıcıların hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının eğitim düzeylerine göre anlamlı bir şekilde farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla Kruskal-Wallis H testi uygulanmış; elde edilen bulgular Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6. Beklenen Hizmet Kalitesinin ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Eğitim Düzeyi Açısından Farklılığına İlişkin Sonuçlar

Boyut	Eğitim Düzeyi	N	Beklenen Hizmet Kalitesi				Algılanan Hizmet Kalitesi			
			Ortalama	χ^2	sd	p	Ortalama	χ^2	sd	p
Fiziksel Özellikler	İlköğretim	141	3,935	5,558	4	0,23	3,886	8,228	4	0,08
	Lise	43	3,973				3,912			
	Ön lisans	47	3,986				3,909			
	Lisans	31	4,048				4,056			
	YL/Doktora	9	3,958				3,694			
Toplam Ortalama			3,964				3,907			
Güvenirlilik	İlköğretim	141	3,987	0,625	4	0,96	3,940	2,201	4	0,69
	Lise	43	3,974				3,981			
	Ön lisans	47	3,995				4,017			
	Lisans	31	4,000				3,993			
	YL/Doktora	9	4,055				4,111			
Toplam Ortalama			3,990				3,972			
Heveslilik	İlköğretim	141	3,976	1,341	4	0,85	3,943	2,133	4	0,71
	Lise	43	3,979				3,995			
	Ön lisans	47	3,948				3,940			
	Lisans	31	3,945				3,896			
	YL/Doktora	9	4,000				4,066			
Toplam Ortalama			3,969				3,949			
Güven	İlköğretim	141	3,955	6,955	4	0,13	3,966	10,397	4	0,03*
	Lise	43	3,988				3,945			
	Ön lisans	47	3,907				3,900			
	Lisans	31	4,091				4,204			
	YL/Doktora	9	4,055				4,111			
Toplam Ortalama			3,971				3,984			
Empati	İlköğretim	141	3,972	4,896	4	0,29	3,912	2,590	4	0,62
	Lise	43	3,883				3,934			
	Ön lisans	47	3,995				3,923			
	Lisans	31	4,045				4,083			
	YL/Doktora	9	3,955				3,933			
Toplam Ortalama			3,970				3,938			

* $p < 0,05$

Tablo 6, yararlanıcıların hizmet beklentilerinin, eğitim düzeylerine göre farklılaşmadığını göstermektedir ($p > 0,05$). HYD yararlanıcılarının hizmet kalitesine ilişkin beklentileri, eğitim düzeyinden bağımsız olarak benzerlik göstermekte; beklenen hizmet kalitesi için tüm kalite boyutları için H3 hipotezi kabul edilmiştir. Bu durum algılanan hizmet kalitesi için de kısmen olup Güven boyutu açısından algılanan hizmet kalitesi eğitim düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p = 0,03 < 0,05$). Güven boyutunda en yüksek ortalama puan yüksek lisans/doktora mezunlarına ($\bar{x} = 4,111$) ait olup aynı boyutta ön lisans mezunları en düşük ortalamaya ($\bar{x} = 3,900$) sahiptir. Bu durum, eğitim düzeyi arttıkça hizmet sağlayıcıya yönelik güven algısının artabileceğini göstermektedir. Algılanan hizmet kalitesine ilişkin Güven boyutu dışında diğer tüm hizmet kalitesi boyutları için H3 hipotezi reddedilmiştir.

Hizmet kalitesine yönelik yararlanıcıların beklenti ve algılarının gelir düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal-Wallis H testi sonuçları Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7. Beklenen Hizmet Kalitesinin ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Gelir Düzeyi Açısından Farklılığına İlişkin Sonuçlar

Boyut	Gelir Seviyesi (TL)	N	Beklenen Hizmet Kalitesi				Algılanan Hizmet Kalitesi			
			Ortalama	χ^2	sd	p	Ortalama	χ^2	sd	p
Fiziksel Özellikler	0-16999	159	3,935	3,679	2	0,15	3,844	7,895	2	0,01*
	17000-34999	67	3,998				3,966			
	35000 ve üzeri	45	4,013				4,044			
Toplam Ortalama			3,964				3,907			
Güvenirlik	0-16999	159	3,987	1,759	2	0,41	3,969	1,618	2	0,44
	17000-34999	67	3,970				3,943			
	35.000 ve üzeri	45	4,031				4,022			
Toplam Ortalama			3,990				3,972			
Heveslilik	0-16999	159	3,971	0,065	2	0,96	3,934	0,149	2	0,92
	17000-34999	67	3,967				3,967			
	35000 ve üzeri	45	3,964				3,977			
Toplam Ortalama			3,969				3,949			
Güven	0-16999	159	3,930	6,341	2	0,04*	3,937	5,188	2	0,07
	17000-34999	67	4,029				4,014			
	35000 ve üzeri	45	4,025				4,103			
Toplam Ortalama			3,971				3,984			
Empati	0-16999	159	3,947	2,340	2	0,31	3,888	5,004	2	0,08
	17000-34999	67	3,994				3,985			
	35000 ve üzeri	45	4,015				4,044			
Toplam Ortalama			3,970				3,938			

*p<0,05

Tablo 7’de elde edilen bulgulara göre, yalnızca Güven boyutunda kalite beklentisinin gelir düzeyi açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (p = 0,04 < 0,05). Gelir düzeyi 17.000 TL ve üzeri olan yararlanıcıların hizmet kalitesi beklentilerinin yüksek olduğu dolayısıyla gelir düzeyi arttıkça hizmet kalitesinde güven beklentisinin de yükseldiğine işaret etmektedir. Beklenen hizmet kalitesi açısından Güven boyutu dışındaki boyutlar için H4 hipotezi reddedilmiştir. Tablo 7’deki algılanan hizmet kalitesine ilişkin sonuçlar, yalnızca Fiziksel Özellikler boyutunda farklılaşmaktadır. Bu boyutta hizmet kalitesi algısı gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermekte (p = 0,01 < 0,05); algılanan hizmet kalitesi ortalaması gelir düzeyi arttıkça yükselmektedir. Diğer boyutlar olan Güvenirlik, Heveslilik, Güven ve Empati için anlamlı bir fark tespit edilmemiştir (p > 0,05). Algılanan hizmet kalitesi açısından Fiziksel özellikler boyutu dışındaki boyutlar için H4 hipotezi reddedilmiştir.

Yararlanıcıların hizmet kalitesine yönelik beklentilerinin ve algılarının yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılaşım farklılaşmadığını belirlemek amacıyla Kruskal-Wallis H testi uygulanmıştır (Tablo 8).

Tablo 8. Beklenen Hizmet Kalitesinin ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Yaş Grupları Açısından Farklılığına İlişkin Sonuçlar

Boyut	Yaş	N	Beklenen Hizmet Kalitesi				Algılanan Hizmet Kalitesi			
			Sıra Ortalaması	χ^2	sd	p	Sıra Ortalaması	χ^2	sd	p
Fiziksel Özellikler	18-25	42	4,008	2,281	4	0,68	3,940	0,573	4	0,96
	26-35	68	3,981				3,915			
	36-45	66	3,941				3,871			
	46-55	60	3,937				3,904			
	56 ve üstü	35	3,964				3,928			
Toplam Ortalama			3,964				3,907			
Güvenirlik	18-25	42	3,973	5,167	4	0,20	3,947	5,041	4	0,28
	26-35	68	4,022				4,000			
	36-45	66	3,922				3,887			
	46-55	60	4,018				4,013			
	56 ve üstü	35	4,028				4,034			
Toplam Ortalama			3,990				3,972			
Heveslilik	18-25	42	4,004	5,607	4	0,23	3,971	3,302	4	0,50
	26-35	68	3,952				3,976			
	36-45	66	3,918				3,869			

	46-55	60	4,015				3,976			
	56 ve üstü	35	3,977				3,977			
Toplam Ortalama			3,969				3,949			
Güven	18-25	42	3,980	1,414	4	0,84	3,865	6,105	4	0,19
	26-35	68	3,948				4,024			
	36-45	66	3,947				3,919			
	46-55	60	3,980				4,027			
	56 ve üstü	35	4,033				4,095			
Toplam Ortalama			3,971				3,984			
Empati	18-25	42	3,911	3,105	4	0,54	3,895	3,964	4	0,41
	26-35	68	3,986				3,911			
	36-45	66	3,947				3,887			
	46-55	60	3,990				3,993			
	56 ve üstü	35	4,017				4,040			
Toplam Ortalama			3,970				3,938			

Kruskal-Wallis H testi sonuçlarına göre (Tablo 8) beklenen hizmet kalitesi açısından yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$). Bu durum, hizmet kalitesine ilişkin beklentilerin yaş değişkeninden etkilenmediğini, farklı yaş gruplarındaki bireylerin benzer hizmet kalitesi beklentilerine sahip olduğunu göstermektedir. Algılanan hizmet kalitesi açısından da benzer sonuçlar elde edilmiş olup HYD'nde sunulan hizmetin algılanan kalitesi, yaş grupları arasında anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır. Dolayısıyla, farklı yaş gruplarının hizmet kalitesi algılarının benzer düzeyde olduğu söylenebilmekte hem beklenen hem de algılanan hizmet kalitesi için H5 hipotezi reddedilmektedir.

4. TARTIŞMA ve SONUÇ

Bu araştırma İstanbul ilinde faaliyet gösteren bir STK'da sunulan hizmetin kalitesinin, yararlanıcıların beklenti ve algıları arasındaki fark üzerinden değerlendirilmesini amaçlamış ve SERVQUAL modeli temelinde analiz etmiştir. Elde edilen bulgular fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik ve empati boyutlarında hizmet kalitesi boşluklarının bulunduğunu, STK'nın sunduğu hizmetin yararlanıcı beklentileriyle tam olarak örtüşmediğini ortaya koymaktadır. Özellikle Fiziksel Özellikler boyutu ve bu boyutun altındaki tüm maddelere ilişkin algılanan hizmet kalitesinin, yararlanıcıların beklenti düzeylerinin altında olması; STK'nın hizmet sunum alanlarının fiziksel altyapı açısından iyileştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Bu bağlamda, STK'ların hizmet ortamlarını daha modern ve profesyonel hale getirmeleri, yararlanıcı algısını olumlu yönde etkileyecektir. Her ne kadar Sağiroğlu ve ark. (2024) çalışmalarında fiziksel özelliklerin en düşük öneme sahip kalite boyutu olduğu sonucuna ulaşsalar da Leni vd. (2018) ilgili hizmet boyutunun müşteri memnuniyeti üzerinde pozitif bir etkisi olduğunu kanıtlamışlardır.

Fiziksel özellikler boyutuna benzer şekilde Empati, Güvenilirlik, Heveslilik boyutlarında genel anlamda STK'nın yararlanıcıların beklentilerini karşılayamadığını söylemek yanlış olmayacaktır. Çeşitli STK'lar üzerinde yaptıkları çalışmada Kıpçak vd. (2019) ile Abu Jadavil vd. (2019) benzer sonuçlara ulaşmış, sosyal yardımlara ilişkin hizmet kalitesinin yeterli olmadığından bahsetmişlerdir. Bu durum genel olarak STK'ların hizmet kalitesinde eksiklikler yaşadığını, daha nitelikli ve yararlanıcı odaklı hizmet sunumları için yapısal ve işlevsel reformlara ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir.

Araştırmaya konu STK özelinde, hizmet kalitesine ilişkin güven boyutu, yararlanıcılar tarafından görece daha olumlu değerlendirilmiştir. Abu Jadavil (2019) çalışma sonuçları ile çelişen bu bulgu, Akman ve Kopuz'un (2020) çalışma sonuçlarıyla örtüşmektedir. Hizmetin güven boyutunun, kalite açısından önemli bileşenlerden biri olduğu (Sağiroğlu ve ark., 2024) göz önüne alındığında, bu durum ilgili STK açısından sevindirici olabilecektir. Ayrıca STK'nın toplumsal cinsiyet veya yaş ayrımı gözetmeksizin eşitlikçi ve benzer bir hizmet anlayışı benimsediği düşünülebilmektedir; çünkü yararlanıcılarının hizmet kalitesine ilişkin hem beklentilerinin hem de algılarının demografik özelliklerine göre büyük oranda farklılaşmadığı elde edilen bulgular arasında yer almaktadır. Literatürde de yararlanıcıların cinsiyet, eğitim düzeyi ve yaş durumlarına göre hizmet kalitesine yönelik beklentilerinin değişmediği sonucuna ulaşan çalışmalara rastlanmaktadır (Yüksel, 2022). Diğer taraftan medeni durum ve gelir düzeyine göre yararlanıcıların güven boyutunda hizmet kalitesinden beklentileri anlamlı olarak farklılaşmakta; evli ve yüksek gelire sahip yararlanıcıların hizmet kalitesinde güven beklentisinin arttığı dikkat çekmektedir. Yararlanıcıların medeni durumları ve eğitim düzeylerine göre güven boyutuna ilişkin hizmet algısı da anlamlı şekilde farklılaşmaktadır. Bu durum, eğitim düzeyi yüksek ve evli bireylerin daha kalıcı sosyal ilişkiler kurma eğiliminde olma ve güven temelli hizmetlerden daha fazla etkilenme ihtimaline işaret etmektedir (Tiftikçi, 2020). Özdemir (2019) de çalışmasında eğitim düzeyi arttıkça hizmet kalitesi algısının olumlu yönde değiştiğini belirtmektedir. Özellikle lisans ve üzeri eğitim düzeyine sahip yararlanıcıların, güven boyutundaki yüksek algıları; bilgi düzeyi arttıkça profesyonellik, şeffaflık ve hesap verebilirliğe verilen önemin arttığını göstermektedir. Benzer şekilde yararlanıcıların gelir düzeylerinin, hizmetin fiziksel

özelliklerine ilişkin kalite algısını değiştirmesi ekonomik durumlarına göre yararlanıcıların farklı hizmet standartları beklentisinde olabileceğini göstermekte, hizmetin kişiselleştirilmesi gerekliliğine işaret etmektedir.

İlgili STK da sunulan hizmet kalitesi açısından problemlere ilgi gösterme konusunda yararlanıcı algısının beklentiyi aşması, STK çalışanlarının sorun çözme yaklaşımlarının olumlu algılandığını göstermektedir. Fakat buna karşın hizmetin zamanında sunulmaması, yardım etme istekliliği, hizmet zamanlaması, elinden geleni yapma gibi faktörler henüz geliştirilmeye açık STK eksikleri olarak dikkat çekmektedir. Dolayısıyla hizmet sürekliliği ve taahhüt yönetiminin etkili şekilde sağlanması, bireysel farklılıklara duyarlılık gösteren ve insan odaklı hizmet anlayışının daha sistematik hâle getirilmesi ilgili STK için önemli çıkarımlar arasında yer almaktadır. STK çalışanlarının daha proaktif ve kararlı bir hizmet sunum yaklaşımına yönlendirilmesi ve buna ilişkin eğitim ve motivasyon programları hem çalışan hem yararlanıcı memnuniyetinin artırılmasına ilişkin öneriler arasındadır. Bununla birlikte, personel eğitimi yoluyla empati becerilerinin artırılması, şeffaflık politikalarının güçlendirilmesi ve güvene dayalı uygulamaların sürdürülebilir kılınması gerekmektedir. Ayrıca, demografik ve sosyoekonomik değişkenlerin bazı hizmet boyutlarında anlamlı etkiler yarattığı göz önünde bulundurularak, hedef gruplara özel stratejiler geliştirilmesi de kullanıcı memnuniyetini ve sadakatini artıracaktır.

Hizmet kalitesi, STK'lar açısından yalnızca bir operasyonel başarı ölçütü değil, aynı zamanda yararlanıcı memnuniyeti, sosyal etki ve toplumsal güvenin inşasında kritik bir faktördür. Tatmin edici hizmet kalitesi kullanıcı memnuniyetini, bu memnuniyet ise kullanıcı sadakatini beraberinde getirmektedir (İslam vd., 2021). STK'ların gönüllülük, bağış, sosyal hizmet gibi çok boyutlu ve insana dokunan faaliyetleri, klasik hizmet sektörlerinden farklı dinamikler barındırmakta; dolayısıyla bu tür kuruluşlara uygulanacak kalite ölçme modellerinin, özelleştirilmiş ve bağlama duyarlı olması gerekmektedir. Bu bağlamda elde edilen araştırma bulguları hem ilgili STK hem de benzer hizmet sunan STK'lara yönelik stratejik planlamalarda rehber niteliğindedir. STK özelindeki yöneticilerine, hangi boyutta (güvence, empati vb.) yatırım yapmaları gerektiğini net bir şekilde gösteren doğrudan, uygulanabilir ve stratejik öneriler sunarken benzer faaliyette bulunan STK'lar için pratik bir yol haritası oluşturmaktadır. Daha da önemlisi bu araştırma STK'ların hizmet kalitesinin tüm boyutlarına ilişkin farkındalıklarının artırılması ve akademik literatürde birikimine katkı sağlanması açısından önem taşımaktadır.

YAZAR BEYANI

Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı: Bu çalışma bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır.

Etik Kurul Onayı: Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan 27.01.2025 tarih ve Karar no: 2025/66 ile etik kurul izni alınmıştır.

Yazar Katkıları: Yazarlar çalışmayı ortak olarak hazırlamışlardır.

Çıkar Çatışması: Yazar açısından ya da üçüncü taraflar açısından çalışmadan kaynaklı çıkar çatışması bulunmamaktadır.

KAYNAKÇA

- Abari, A. A. F., Yarmohammadian, M. H., & Esteki, M. (2011). Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 15, 2299–2304. Erişim adresi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.04.097>
- Abu Jadayil, W., Shakoob, M., Bashir, A., Selmi, H. and Qureshi, M.R.N.N. (2020), Using SERVIQUAL to investigate the quality of provided wireless communication services in UAE. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12, 1,109-132.
- Akan, P. (1995). Dimensions of service quality: A study in Istanbul. *Managing Service Quality*, 5(6), 39–43. <http://dx.doi.org/10.1108/09604529510796575>
- Akman, E., ve Kopuz, K. (2020). Sağlık hizmetlerinde kalite algısı: SERVQUAL model incelemesi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 10(3), 866-880.
- Aktürk, E. B. (2024). Sivil havacılıkta kalite ve entegre yönetim sistemlerinin yeri ve önemi. *Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 6(2), 1–18. Erişim adresi: <https://doi.org/10.56493/nkusbmyo.1511572>
- Arısoy, D. Ş. (2017). Sağlık hizmetlerine hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin SERVQUAL yöntemi ile ölçülmesine yönelik bir uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(3), 1079–1102.
- Ayaz, N., & Arakaya, A. (2017). Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Öğrenci İşleri Birimi Örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 336-350.
- Aymankuy, Y. Ş. (2005). Konaklama işletmelerinde sendikaların hizmet kalitesine etkileri. *Bahkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14), 1–22.
- Birleşmiş Milletler (United Nations, Department of Economic and Social Affairs). (2017). Giving civil society a voice at the United Nations. <https://www.un.org/ht/desa/giving-civil-society-voice-united-nations>

- Bosch, F. and Guerra Rondón, L. (2023). Civil society participation: concepts and practices in the context of the subsidiary bodies and intergovernmental meetings of the Economic Commission for Latin America and the Caribbean. Documentos de Proyectos 68679, Naciones Unidas Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Brinkman, W. (2009). Design of a questionnaire instrument. In *Handbook of mobile technology research methods* (p. 51). Nova Publisher.
- Cengiz, E., & Kırkibir, F. (2010). Kâr amacı gütmeyen kurumlarda müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi ilişkisi: Karadeniz bölgesi örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 263–285.
- Chikazhe, L., Jecha, F., Nyagadza, B., Bhebhe, T. B., & Manyeruke, J. (2022a). Mediators of the effect of corporate social responsibility on product uptake: Insights from the insurance sector in Harare, Zimbabwe. *International Journal of Business and Emerging Markets*, 14(4), 435–453. <https://ideas.repec.org/a/ids/ijbema/v14y2022i4p435-453.html>
- Çakır, M., Yüksel, F., & Özdemir, A. (2005). Türkiye’de hizmet sektörünün genel yapısı (girdi-çıkıtı yaklaşımıyla). *Öneri Dergisi*, 6(24), 229–241. Erişim adresi: <https://doi.org/10.14783/maruoneri.680954>
- Çuhadar, S. (2020). Sivil toplum kuruluşlarına genel bakış ve ANKOS. *Journal of Ibn Haldun Studies [İbn Haldun Çalışmaları Dergisi]*, Ibn Haldun University, 5(2), 137-151.
- Deveci, M., Öner, S. C., Camtez, F., & Öner, M. (2019). Evaluation of service quality in public bus transportation using interval-valued intuitionistic fuzzy QFD methodology. *Research in Transportation Business & Management*, 33, 100387. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2019.100387>
- Ekin, E., & Cesur, İ. G. (2022). Hizmet kalitesinin sayısal yöntemlerle ölçümü: Servqual ölçeği ve istatistikî analiz ile hizmet sektörü örneği. *Journal of Turkish Operations Management*, 6(2), 1196-1211.
- Firuzan, E., Firuzan, A. R., & Bakkurt, A. (2007). Ege İhracatçılar Birliklerinde SERVQUAL ölçeği ile hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(2), 137–153.
- Gençal, S. (2020). *Sivil toplum kuruluşlarında hizmet kalitesinin ölçümü: Türk Kızılay (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi)*. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ghani, E. K., Said, J., & Yusuf, S. N. S. (2012). Service quality performance measurement tool in Islamic non-profit organisation: An urgent need. *International Business and Management*, 5(2), 71–75.
- Global Social Policy Digest 25.1: Migration, refugees, and forced displacement as issues of global social policy. (2025). *Global Social Policy*, 25(1), 202-230. <https://doi.org/10.1177/14680181241309174> (Original work published 2025)
- Gounaris, S., Stathakopoulos, V., & Athanassopoulos, A. (2003). Antecedents to perceived service quality: An exploratory study in the banking industry. *International Journal of Bank Marketing*, 21(4), 168–190. <http://dx.doi.org/10.1108/02652320310479178>
- Gunnoo, M., & Nunkoo, R. (2014). Testing a model of service quality, customer satisfaction, complain intention and customer loyalty in four star hotels in Mauritius. In R. Nunkoo, B. Seetanah, & R. V. Sannasee (Eds.), *Proceedings of the 4th Advances in Hospitality and Tourism Marketing and Management Conference* (pp. 762–794). Le Meridien Hotel, Mauritius.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2016). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: Felsefe-yöntem-analiz* (3. baskı). Seçkin Yayınevi.
- Hayat Yolu Demeği (HYD). <https://hayat-yolu.org/tr/> Erişim Tarihi: 10.03.2025
- Islam, R., Ahmed, S., Rahman, M., & Al Asheq, A. (2021). Determinants of service quality and its effect on customer satisfaction and loyalty: An empirical study of private banking sector. *The TQM Journal*, 33(6), 1163–1182. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2020-0119>
- Jayousi, S. N. (2020). *Quality assessment of non-governmental organizations operating in Palestine using SERVQUAL model* (Unpublished master’s thesis). Arab American University, Palestine.
- Jones, J. L., & Shandiz, M. (2015). Service quality expectations: Exploring the importance of SERVQUAL dimensions from different nonprofit constituent groups. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 27(1), 48-69.
- Kavoo-Linge, T. (2017). Service delivery in non-governmental organizations (NGOs) in Kenya: An examination of the contribution of board of directors. *International Journal of Business and Social Science*, 8(5). http://ijbssnet.com/journals/Vol_8_No_5_May_2017/5.pdf
- Kıpçak, E., Çavdar, E., & Önal, E. (2019). Sosyal hizmetlerde kalite: Van ili uygulaması. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(1), 15–28. <https://doi.org/10.25287/ohuiibf.354738>
- Kıraç, A. S. (2019). *Hizmet kalitesinin SERVQUAL modeli ile ölçülmesi: İstanbul ili bir aile sağlığı merkezi örneği* (Yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kuzu, A. (2010). *Yaşlı bakım kurumlarında hizmet kalitesi kavramı ve kavramsal hizmet kalitesi modeli: SERVQUAL uygulaması* (Yayımlanmamış doktora tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Kuzu, A., & Çöl, G. (2019). Sivil toplum kuruluşlarının performans ölçüm aracı olarak hizmet kalitesinin değerlendirilmesi. *İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 21(4), 5–16.
- Leni, P., Sutiymey, S., Suhery, S., Trismiyanti, D., & Yoserizal, Y. (2018, July). Analysis of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction at Semen Padang Hospital. In *First Padang International Conference On Economics Education, Economics, Business and Management, Accounting and Entrepreneurship (PICEEBA 2018)* (pp. 374-381). Atlantis Press.
- Liu, Y., & Xia, J. C. (2018). Promoting the high-quality development of China’s service industry: Main tasks and policy recommendations. *Intertrade*, 8, 53–59.

- Lovemore, C., Chavunduka, D., Chinofunga, S., Marere, R. P., Chifamba, O., & Kaviya, M. (2023). Promoting perceived service quality and organisational performance through customer retention strategies: The moderating role of ICT. *European Journal of Management Studies*, 28(3), 193–211. <https://ideas.repec.org/a/eme/ejmspp/ejms-01-2023-0003.html>
- Miškolci, S., Rajchlová, J., & Svatošová, V. (2023). Quality of management processes as a determinant of NGOs' sustainability. *Visegrad Journal on Bioeconomy and Sustainable Development*, 12(2), 75–80.
- Mwandifura, J., Chikazhe, L., Manyeruke, J., & Mashavakure, N. (2022). Factors affecting adoption of modern box beehive in Manicaland province, Zimbabwe. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 29(1s), 1–13. <https://www.abacademies.org/articles/factors-affecting-adoption-of-modern-box-beehive-in-manicaland-province-zimbabwe-15514.html>
- Naik, C. K., Gantasala, S. B., & Prabhakar, G. V. (2010). Service quality (SERVQUAL) and its effect on customer satisfaction in retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16(2), 231–243. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2050866>
- Njambuya, J. W. (2022). Importance of NGO's, perspective. *Global Journal of Management and Social Science Research*, 7(1).
- Noland, M., Park, D., & Estrada, G. B. (2012). Developing the service sector as engine of growth for Asia: An overview. *Asian Development Bank Economics Working Paper Series*, (320). <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/30080/economics-wp320.pdf>
- Núñez Regueiro, S. (2020). Defining quality in NGOs: An empirical study of the implementation of quality control tools. *Revue internationale des études du développement*, 241(1), 113–139. <https://shs.cairn.info/journal-revue-internationale-des-etudes-du-developpement-2020-1-page-113?lang=en>
- Özdemir, H. (2019). *Sağlık kurumlarında toplam kalite yönetimi uygulamaları ve algılanan hizmet kalitesinin hasta memnuniyeti üzerine etkisi: Bir üniversite hastanesi örneği* (Yüksek lisans tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *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.
- Potulski, J. and Horvath, A. (2022). The role of non-governmental organizations in Hungary at local level. *European Journal of Transformation Studies*, 10(1).
- Sağiroğlu, A., Demir, M. C., & Taşkın, A. (2024). Assessing collaboration performance of NGOs by a decomposed fuzzy approach utilizing AHP and COPRAS methods: Türkiye case. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 111, 104744. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2024.104744>
- Savaş, H., & Karakaş, Z. (2019). An investigation into service performance measurement of non-governmental organizations. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(3), 1143–1159. <https://doi.org/10.21547/jss.461071>
- Sharma, S. (2016). Using SERVQUAL to assess the customer satisfaction level: A study of an urban cooperative bank. *Journal of Economics and Public Finance*, 2(1), 57–85.
- Shen, H. (2015, Mart). The research of service quality evaluation system based on SERVQUAL. *2015 International Conference on Education Technology, Management and Humanities Science (ETMHS 2015)* (ss. 1319–1322). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/etmhs-15.2015.291>
- Sherestha, R., & Bahadur Ale, B. (2019). The study of service quality and its relationship on customer satisfaction of Nepal Telecom (NT) in Nepal. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering (IJASRE)*, 5(12), 112–121. <https://doi.org/10.31695/IJASRE.2019.33649>
- Shurair, A. S. A., & Pokharel, S. (2019). Stakeholder's perception of service quality: A case in Qatar. *Quality Assurance in Education*, 27(4), 493–510. <https://doi.org/10.1108/QAE-05-2017-0023>
- T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2018). *On Birinci Kalkınma Planı (2019–2023): Kalkınma Sürecinde Sivil Toplum Kuruluşları Özel İhtisas Komisyonu Raporu*. <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/KalkinmaSurecindeSivilToplumKuruluslariOzelIhtisasKomisyonuRaporu.pdf>. Erişim tarihi: 15.04.2025
- T.C. Ticaret Bakanlığı. (2025). *Hizmet Ticaret İstatistikleri*. <https://ticaret.gov.tr/hizmet-ticareti/hizmet-ticaret-istatistikleri>. Erişim tarihi: 29.04.2025
- Tabachnick, B.G., & Fidell, L.S. (2015). *Using multivariate statistics*. (sixthed). Allyn & Bacon/Pearson Education. 6. Basımdan Çeviri: Mustafa Baloğlu, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Taber, K. S. (2018). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in Science Education*, 48, 1273–1296. <https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>
- TACSO (Sivil Toplum Kuruluşları için Teknik Destek). (2023). Sivil toplum kuruluşları için iyi yönetim ve öz düzenleme modelleri. <https://civicspace.eu/wp-content/uploads/library/good-governance-and-self-regulation-models-for-csos-accountability-transparency-and-quality-management-models-research-report-5d657ef00195a.pdf>. Erişim Tarihi: 20.03.2025
- Tiftikçi, M. (2020). *Kamu yararına faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşu çalışanlarının gönüllülük motivasyon eğilimleri: TDV ve Türk Kızılay örneği* (Yüksek lisans tezi, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Uysal, İ., & Kılıç, A. (2022). Normal dağılım ikilemi. *Anadolu Journal of Educational Sciences International*, 12(1), 220-248. <https://doi.org/10.18039/ajesi.962653>

- Van, N. (1996). *Application of the SERVQUAL instrument in a social work organisation* (Yüksek lisans tezi). Cape Technikon Theses & Dissertations, 121.
- Wang, C., & Yu, H. (2024). Research on the evaluation of the high-quality development of the modern service industry under the background of reduction development: A case study of Beijing. *Sustainability*, 16(8), 3224. <https://doi.org/10.3390/su16083224>
- Wamis, W., vd. (2024). Assessing business satisfaction with halal certification services: An evaluation of halal assurance agency performance using the SERVQUAL model. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(8), [Makale No: 6418]. Erişim adresi: <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i8.6418>
- Wider, W., Tan, F. P., Tan, Y. P., Lin, J., Fauzi, M. A., Wong, L. S., & diğerleri. (2024). Service quality (SERVQUAL) model in private higher education institutions: A bibliometric analysis of past, present, and future prospects. *Social Sciences & Humanities Open*, 9, 100805–100810. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.100805>
- WTO Secreteriat. (2020, Şubat). *Trade in services and economic diversification: Discussion paper for the G20 Trade and Investment Working Group (TIWG)*. Dünya Ticaret Örgütü. https://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/trade_services_economic_diversification_e.pdf. Erişim tarihi: 02.05.2025.
- Yaşama Dair Vakıf (YADA), (2023, Ekim). Türkiye sivil toplum gelişim endeksi, Chrest Foundation. https://www.yada.org.tr/s/2626/i/Turkiye_Sivil_Toplum_Gelisim_Endeksi_2023-2.pdf Erişim Tarihi: 05.04.2025
- Yazıcı, A.Ş. & Akyol, B. (2021). The validity and reliability study of the scale of occupational professionalism of school principals. *E-International Journal of Educational Research*, 12(4) 89-105. DOI: <https://doi.org/10.19160/e-ijer.978454>
- Yüksel, H. (2022). *Hile, etik davranış ve kalite kavramına, adli muhasebe ve adli müşavirlik çerçevesinde genel bir bakış: Giresun ilindeki banka çalışanları üzerinde bir alan araştırması*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Giresun Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Giresun.
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service quality and customer satisfaction in the post pandemic world: A study of Saudi auto care industry. *Frontiers in Psychology*, 13: 842-861. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>.