



Araştırma Makalesi  
Research Article

Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi  
Yıl: Ocak 2019 Cilt-Sayı: 12(1) ss: 15-28

Academic Review of Economics and Administrative Sciences  
Year: January 2019 Vol-Issue: 12(1) pp: 15-28

<http://dergipark.gov.tr/ohuiibf/>

ISSN: 2564-6931

DOI: 1025287/ohuiibf.354738

Geliş Tarihi / Received: 16.11.2017

Kabul Tarihi / Accepted: 12.12.2018

## SOSYAL HİZMETLERDE KALİTE: VAN İLİ UYGULAMASI\*

Emrullah KIPÇAK<sup>1</sup>  
Ertuğrul ÇAVDAR<sup>2</sup>  
Erhan ÖNAL<sup>3</sup>

### Özet

Sosyal ve kültürel değişimlerin yanı sıra günümüz ekonomik koşullarında rekabet ortamının giderek artması işletmelerin kaliteye verdikleri önem düzeyinin artmasına neden olmuştur. Kâr amacı güden işletmelerde kalite en önemli rekabet aracı olarak görülürken kâr amacı gütmeyen işletmelerde kalite örgütün inisiyatifine kalmıştır. Van ili çevresinde gerçekleştirilen bu çalışmada kâr amacı gütmeyen bir anlayışla hizmet veren sosyal yardım kurumlarının hizmet kaliteleri değerlendirilmiştir. Hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde Servqual ölçeğinin beş boyutunun yanı sıra bilgilendirme boyutu da dikkate alınmıştır. Yapılan analizlerde sosyal yardım hizmetlerine ilişkin kalite düzeyinin başta bilgilendirme olmak üzere tüm kalite boyutları açısından yeterince iyi olmadığı görülmüştür. Değerlendirmeye göre en kaliteli sosyal yardım hizmeti sağlayan kurumlar sırasıyla; vakıflar, dernekler, belediyeler, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları ve diğer yardım kuruluşları olmuştur.

**Anahtar Kelimeler** : Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesi Boyutları, Sosyal Hizmet.  
**Jel Sınıflandırılması** : M11.

## QUALITY OF SOCIAL SERVICES: VAN APPLICATION

### Abstract

The social and cultural changes as well as the increasing competition in today's economic conditions have led to an increase in the level of importance given to enterprises by quality. While quality is the most important competitive tool in profit-oriented enterprises, it is the initiative of quality organization in non-profit-oriented enterprises. In this study carried out around the province of Van, the qualifications of the social welfare institutions serving with a profit-oriented understanding were evaluated. In evaluating the quality of service, besides the five dimensions of the Servqual scale, the informing dimension was also taken into account. In the analyzes made, it was seen that the quality level of social assistance services was not good enough in terms of all quality aspects, especially informing. According to the evaluation, respectively the providing institutions which the highest quality social assistance services are; foundations, associations, municipalities, social assistance and solidarity foundations and other charities.

**Key Words** : Service Quality, Service Quality Dimensions, Social Service.  
**Jel Classification** : M11.

\* Bu çalışma Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından desteklenmiştir. Proje Numarası: SYL-2016-5124.

<sup>1</sup> Doktora Öğrencisi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, SBE, [emrullahkipcak@gmail.com](mailto:emrullahkipcak@gmail.com), ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4543-9020>

<sup>2</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, [ecavdar@yyu.edu.tr](mailto:ecavdar@yyu.edu.tr), ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-1522-8775>

<sup>3</sup> Doktora Öğrencisi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, SBE, [erhanocal1313@hotmail.com](mailto:erhanocal1313@hotmail.com), ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-2460-9617>

## **GİRİŞ**

Hizmet kalitesi, genel manada sunulan hizmetlerin insanların beklentilerini karşılayabilme yeteneğidir. Hizmetlerden beklentiler farklı olsa bile genel olarak hizmetlerin kalitelerinin ölçülmesi gerekli görülebilir. Hizmet kalitesine yönelik çalışmalar, genelde kâr amacı güden kuruluşlar üzerine gerçekleştirilmektedir. Toplumla fayda sağlamaya çalışan sosyal hizmet kurumları gibi kâr amacı gütmeyen kurum ve kuruluşlar üzerine yapılan hizmet kalitesi çalışmaları ise sınırlı denecek sayıda azdır.

Sosyal yardım sağlayan kurum ve kuruluşlardan hizmet alan bireylerle gerçekleştirilen bu çalışmada, sosyal yardım kurumlarının hizmet kalitesinde; hizmet kalitesi boyutları ve bunlara ek olarak sunulan bilgilendirme boyutunun geçerliliği ölçülmeye çalışılmıştır. Ayrıca sosyal hizmet sağlayan kurum ve kuruluşların sundukları hizmetlerin kalitesi de ölçülmüştür.

## **I. HİZMET KALİTESİ**

“Hizmet kalitesi, hizmetten faydalanmadaki kolaylık, iletişim araçlarının açıklığı, hizmet sunanların nezaketi, uzmanlıkları ve empati yetenekleri, hizmetin müşteri gereksinimlerine hangi ölçüde cevap verdiği, hizmet sayesinde elde edilen sonuçların mükemmelliği ve ivediliği ile ilgili bir kavramdır” (Gümüsoğlu vd., 2007:125). Başka bir tanıma göre ise “hizmet kalitesi, müşteri ihtiyaçlarının, isteklerinin, arzularının ve beklentilerinin karşılanması ve ötesine geçilmesi olarak değerlendirilmektedir” (İslamoğlu-Candan vd. 2006:138).

Hizmet kalitesi; müşterilerin hizmet sağlayıcısından beklentileri ile hizmet sağlayıcısının gerçek performansının karşılaştırılması sonucu belirlenir (Çatı & Erkekdaş, 2008:241). Beklentilerin aşılması durumunda, hizmetin kalitesi yüksek olarak algılanmakta iken beklentilerin karşılanmaması durumunda, hizmet kalitesi kabul edilemez olarak değerlendirilmektedir. Eğer beklentiler, algılanan hizmet ile karşılanırsa hizmet kalitesi tatmin edici olarak görülmektedir (Gümüsoğlu vd., 2007:126).

### **I.1. Hizmet Kalitesi Boyutları**

Parasuraman ve diğerleri 1985, 1988, 1991 hizmet alanlarında (bankacılık, kredi kartı hizmetleri, komisyonculuk, tamir ve bakım hizmetleri, uzun mesafe telefon hizmetleri) her biri üç odak grup olmak üzere toplam 12 grup üzerinde çalışmalar yapmışlardır (Gümüsoğlu vd., 2007:132). Çeşitli kriterler gözetilerek yapılan çalışmalar sonucunda fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, yetenek, nezaket, inanılabilirlik, güvenlik, ulaşılabilirlik, iletişim ve müşteriye anlamak olarak isimlendirilen, müşteri beklentileri ile onların algılamaları arasındaki farkı yedili bir ölçekte ölçen ve hizmet kalitesini belirleyecek düzeyde on boyut ortaya çıkarmışlardır. Belirlenen on boyut ve bunların tanımları hizmet kalitesinin temel görev ve etki alanlarını ortaya koyan SERVQUAL ölçeği için belirlenmiştir (Parasuraman, 1988).

Parasuraman ve diğerleri bir süre sonra hizmet kalitesi ölçeğini faktör analizi ile değerlendirmiş ve hizmet kalitesini belirleyen on boyutu beş boyuta indirgeyerek SERVQUAL adını verdikleri bir hizmet kalite ölçüm aracı olan anketi geliştirmişlerdir (Saat, 1999). Yeni ölçekte 10 boyut arasındaki fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik korunmuş bunun dışında kalan boyutlar güvence ve empati boyutlarıyla ölçeğe dâhil edilmiştir. Güvence boyutunun içinde inanılabilirlik, güvenlik, yetenek ve nezaket; empati boyutu içinde ise müşteriye anlama, ulaşılabilirlik ve iletişim boyutları yer almaktadır (Parasuraman 1985).

Yeni Servqual Boyutları					
Beş Boyut On Boyut	Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik	Heveslilik	Güvence	Empati
Fiziksel Özellikler					
Güvenilirlik					
Heveslilik					
Yetenek Nezaket İnanlırlık Güvenlik					
Ulaşılabilirlik İletişim Müşteriyi Anlama					

Şekil 1.Yeni Servqual Boyutları

Kaynak: Zeithaml-Parasuraman vd. 1990:25.

*Fiziksel Özellikler:* Fiziksel olanaklar, ekipmanlar, hizmet ile ilgili diğer araçlar, çalışanların giyimi, dekorasyon ve iletişim araçları olarak tanımlanmaktadır (1'den 4'e kadar olan ifadeler).

*Güvenilirlik:* Söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği ve müşterilerin yaşadığı problemlerin çözümü gibi konuları içermektedir. Performansın sürekliliği gerekmektedir (5'ten 9'a kadar olan ifadeler).

*Heveslilik:* Müşterilere yardım etme isteğinin bulunması, hizmetin doğru ve hızlı bir şekilde verilmesini içermektedir (10'dan 13'e kadar olan ifadeler).

*Güvence:* Çalışanların bilgili ve nazik olması, müşterilerde güven duygusu oluşturabilme becerileri, işgörenlerin müşteri sorularına cevap verebilme durumu bu kapsamda değerlendirilmektedir. (14'ten 17'e kadar olan ifadeler) (Kozak vd., 2011:188-189).

Güvence boyutu, şu dört boyutu kapsamaktadır:

· *Yetenek:* Çalışanların hizmetlerde gerekli becerilere sahip olması ve bunları bilgileriyle pekiştirmelerini ifade eder.

· *Nezaket:* Personellerin müşterilerle temasındaki incelik, düşünce, saygı ve samimiyeti içermektedir.

· *İnanlırlık:* Hizmetten faydalananlara karşı gösterilen dürüstlüğü ve müşterilerin bu dürüstlüğe inanmalarını ifade eder.

· *Güvenlik:* Hizmetten faydalananların herhangi bir tehlike, risk ve şüphe içerisine düşmemelerini içermektedir (Baca, 2006).

*Empati:* Hizmet sunanların kendilerini müşterilerini yerine koyabilmelerini, her bir müşteriye bireysel olarak ilgi göstermelerini ve müşteri gereksinimlerinin işgörenlerce bilinmesini içermektedir (18'den 22'ye kadar olan ifadeler) (Kozak vd., 2011:188-189).

Empati boyutu, şu üç boyutu kapsamaktadır:

· *Ulaşılabilirlik:* Faydalanılmak istenilen hizmete kolay bir şekilde erişebilmeyi ve gerekli teması kurabilmeyi ifade eder.

· *İletişim:* Çalışanların hizmetten faydalananlarla aynı dili konuşabilmeleri, onları dinlemeleri ve anlamalarıdır.

· *Müşteriyi anlama:* Müşterileri ve onların ihtiyaçlarını bilmek için çaba göstermeyi ifade eder (Baca, 2006).

Bilgilendirme boyutuna yönelik çalışmada ise Çavdar ve diğerleri (2017) sosyal hizmet kurumlarında ve icra iflas dairelerinde bilgilendirme boyutuna ilişkin; bilgi alınabilecek birimlerin varlığı, hizmetten yararlanma koşullarına ilişkin gerekli bilgilendirmenin yapılması, devam eden süreçlerin durumuna ilişkin bilgilendirme yapılması, hizmetle ilgili bilgi kaynaklarının yeterli olup olmadığı üzerine dört temel soru sunmuşlardır (Çavdar, 2017:147).

Beş boyut içeren SERVQUAL ölçek skoru değişik şekillerde hesaplanabilmektedir. Her bir müşteri için önerme ve algılama skorları arasındaki farklılıkların bulunduğu müşteri düzeyinde hesaplamalar; tüm boyutların değerlendirildiği boyut düzeyinde hesaplamalar ve müşterilerin sorulara verdikleri cevaplarla önem ağırlıklı hesaplamalar ölçek skorunun belirlenmesinde kullanılmaktadır (Parasuraman vd. 2005). Cronin ve Taylor, ankete cevap veren kişinin performans değerlendirmesinin zaten beklentinin içinde yer aldığını öne sürmüşler böylelikle sadece performansı ölçmeye yönelik SERVPERF yöntemini önermişlerdir (Cronin & Taylor, 1994:130). SERVPERF modeline göre hizmet kalitesinde yalnızca performansın etkili olduğu vurgulanmıştır. Kalite için yeterli olanın hizmet performansı olduğu ileri sürülmüş, beklentiler dikkate alınmamıştır (Çakmakkaya vd., 2015:31). SERVPERF yöntemi SERVQUAL yöntemindeki beş boyut ve 22 madde kuralını temel almaktadır. SERVQUAL yöntemindeki 44 soru SERVPERF yönteminde 22 soruya indirgenmiştir. Çünkü SERVPERF yöntemi sadece algılanan hizmet kalitesini ölçmeyi baz alan bir kalite ölçüm aracıdır (Cronin & Taylor, 1992:58).

## II. SOSYAL HİZMETLER

BM Dünya Sağlık Örgütü'nün tanımına göre de “sosyal hizmetler; bedensel, ruhsal ve sosyal yönden bireyin tam bir iyilik hali içinde olmasını sağlamaya yönelik çabayı temsil etmektedir” (Uğur, 2013:76). Amerikan Ulusal Sosyal Hizmet Derneği Uzmanları tarafından 1999 yılında sosyal hizmet çalışanları için belirlenen etik kodlarının giriş bölümünde sosyal hizmetin öncül görevi, insanların iyilik halini arttırmak ve bütün bireylerin temel insani ihtiyaçlarını karşılamasına yardım ederek özellikle savunmasız, ezilen ve yoksulluk içinde yaşayanların güçlenmesine ve ihtiyaçlarına önem göstermek olarak belirlenmiştir (Erbay, 2015:36).

Ülkemizde sunulan sosyal hizmetler genel olarak; sağlık hizmetleri, sosyal güvenlik hizmetleri, yaşlı bakımı hizmetleri, muhtaç çocuklara bakım hizmetleri, hastaneler, eğitim hizmetleri, din hizmetleri, dernek ve vakıf hizmetleri, posta hizmetleri, kamu hizmetleri, çeşitli mesleki ve sosyal hizmetlerdir (Karahana, 2006:30-31).

Sosyal hizmetleri, nitelikleri itibarıyla ikiye ayırmak mümkündür. Bunlar;

- Sosyal refah karakterli sosyal hizmetler
- Sosyal yardım karakterli sosyal hizmetlerdir.

“Sosyal refah karakterli sosyal hizmetler; yoksul durumda bulunmamakla beraber, değişik türlerde yönlendirme, rehberlik, psikolojik destek gibi özel ihtisas hizmetlerine yönelik manevi yardım hizmetleridir.” “Sosyal yardım karakterli sosyal hizmetler ise; ekonomik yetersizlikleri nedeniyle geçinme imkânı olmayan yoksullara maddi ve manevi yardım yapılmasıdır” (Uğur, 2013:80). Ülkemizde kamu kurumları kendi içlerinde sosyal hizmet amaçlı faaliyetler yürütmektedirler. Türkiye’de sosyal yardım hizmetleri kamu kurumları aracılığı ile yapılmakla beraber, özel kuruluşlar tarafından da yapılabilmektedir. Bu kuruluşlar:

- Kamu yönetimi altında bulunanlar,
- Yerel yönetimlere bağlı olanlar,
- Sivil toplum örgütlerine bağlı olanlar,
- Özel girişim eliyle kurulanlar olmak üzere dört kategoride ele alınabilir (Tomanbay, 2014:26).

### III. LİTERATÜR ÖZETİ

Yapılan literatür çalışmaları sonucunda sosyal hizmetlerde kalite veya sosyal desteklerde kalite adı altında bazı çalışmalara rastlanmıştır.

Kronik hastalarda sosyal desteğin kalitesi ve miktarı üzerine yaptığı çalışmada Yohannes (2013) kronik yaşlı hastalarda yeterli psikolojik destek ve yeterli sosyal desteğin yaşam kalitesini arttırdığını ve ölüm oranlarını azalttığını saptamıştır.

Tacizden kurtulmuş kadınlar üzerinde sosyal desteğin ilişki kalitesi ve yapısal ağlar üzerine gerçekleştirilen çalışmayla Chia-Yi Wu ve Steward (2010) tacizden ve şiddetten kurtulan kadınların toplumsal destek ağı içerisinde farklı üyelerden alınan sosyal desteklerin kalitelerini ölçmüşler ve verilen desteklerin olumlu sonuçlar ortaya çıkardığını belirtmişlerdir.

Çift yönlü aile ilişkilerinde iyi geçinmenin ve sosyal desteğin karşılıklı etkileşimi üzerine kalite çalışması yapan Stevenson (1999) sosyal desteğin aile ilişkileri üzerinde olumlu etki yarattığını ve aile ilişkilerinin daha kaliteli bir düzeye eriştiğini saptamıştır.

Omurilik zedelenmeleri sonucu oluşan depresyon ve umutsuzlukta sosyal destek kalitesinin tahmini verileri kullanılarak yapılan çalışmalarında Beedie ve Kennedy (2002) iki veriye ulaşmışlardır; ilk veriye göre umutsuzluk derecesinin intihar teşebbüsü ile paralel olduğu, ikinci verinin ise sosyal desteğin kalitesinin ve miktarının umutsuz ve depresyonda olan kişilerde farklılık gösterdiğini belirtmişlerdir.

Sosyal destek araştırmalarının kalite hesaplamaları ve ölçüm araçları ile ilgili çalışma üzerine farklı metodlar uygulayan Hlebec (2012) iki metod elde etmiştir. Uygulanan metodlar olayla ilişkili metod ve basit ilişki metodudur. Basit ilişki metodu aile içi dayanışmayı baz alan bir metoddur. Çalışmada istenilen sağlıklı verilere de basit ilişki metodunda ulaşılmıştır.

Çavdar ve diğerleri (2017) icra daireleri hizmetleri ve sosyal yardım hizmetlerine yönelik olarak yaptıkları çalışmada mevcut hizmet kalitesi boyutlarının yanı sıra bilgilendirme boyutunun da hizmet kalitesi açısından önemli olduğunu belirtmişlerdir.

Sosyal hizmet kurumlarında kalite yönetimi üzerine gerçekleştirdiği çalışmada Özcan (Sarıkaya (Ed.), 2011) herhangi bir kurumda hizmet kalitesinin hizmeti alanlar tarafından düşük olarak algılanmasını; bilgi eksikliği, sunum hatası, standart hata, iletişim eksikliği gibi nedenler ortaya koymuştur. Ayrıca sosyal hizmet kurumlarındaki hizmeti, var olan on boyut üzerinden değerlendirmiş ve sosyal hizmet kurumlarında hizmet kalitesinin geliştirilmesi için bazı önerilerde bulunmuştur. Sonuç olarak da sosyal hizmet kurumlarında TKY'nin uygulanmasının hem yönetsel hem de işlevsel açıdan gerekli olduğu kanısına varmıştır.

Sosyal hizmet kurumlarında toplam kalite yönetimi üzerine yapılan çalışmada Akyüz'ün (2015) sosyal hizmet kurumlarındaki yapılanmaları göz önüne alarak buralardaki sorunlara değinmiştir. Dağınık bir yapılanmanın olduğunu belirten Akyüz hem kurum yapılanmaları hem de işlevsellik açısından daha kaliteli bir oluşum için on beş maddelik bir öneri sunmuştur. Sunulan maddelerden bir tanesinde tüm sosyal hizmet kurumlarındaki toplam kalite yönetiminin bir yaşam felsefesi haline gelmesi gerektiğini belirtmiştir.

Kamu ve kamu dışı sosyal yardım uygulamaları üzerine Konya ilindeki kurumlar üzerine yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında Ustabaşı (2013) kamu kurumlarının daha profesyonelce bir yapıya sahip olduğu ortaya çıkarmıştır. Ustabaşı ayrıca sosyal yardım kurumlarının tek bir çatı altında toplanması, merkezden atanan uzman denetlerce denetlenmesi ve ortak bir veri tabanı kullanılması yoluyla sosyal yardım kurumlarının daha başarılı bir iş ortaya koyabilecekleri önerisinde bulunmuştur.

### III. I. Örneklem Seçimi ve Büyüklüğü

Bu çalışmanın amacı Servqual Ölçeğinde dikkate alınan beş hizmet kalitesi boyutuna ek olarak bilgilendirme boyutu yönünden Van ili ve çevresinde verilen sosyal yardımların hizmet kalitesini ölçmektir. Bu amaçla Van il merkezi ve çevre ilçelerde uygulanmak üzere demografik faktörler, yardım alınan kurumlar, alınan yardım türleri gibi soruların dışında 26 sorudan oluşan bir anket formu oluşturulmuştur. Anket sorularının yirmi ikisi Servqual Ölçeğine ait sorular, dördü ise bilgilendirme boyutuna ait ek sorulardır.

Ana kütle hacminin bilinmediği durumlarda %95 güven düzeyi için 385 örneklem yeterli görülmektedir (Brinkman, 2009:51). Van il merkezi ve çevresinde sosyal yardım kurumlarından yardım alan bireylerle basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılarak toplam 390 anket yapılmış olup bunlardan 385 tanesi geçerli olarak analize dahil edilmiştir. Ankette kalite boyutları açısından mevcut sosyal yardım hizmetlerine ilişkin kalitenin değerlendirilmesi istenmiştir. Elde edilen sonuçlar SPSS programı yardımıyla analiz edilerek aşağıda tablolar ve yorumlarla açıklanmıştır.

### III.II. Araştırma Bulguları

Anket sonuçlarının cinsiyet, yaş, eğitim durumu, yardım aldığı sosyal hizmet kurumu, hangi yardım türünü aldığına ilişkin veri dağılımı Tablo 1.'de verilmiştir:

Tablo 1. Frekans Tablosu

	Frekans	%
<b>Cinsiyet</b>		
Erkek	233	60,51
Kadın	152	39,48
<b>Yaş</b>		
20 Yaş Altı	25	6,49
20-29	87	22,59
30-39	117	30,38
40-49	95	24,67
50-59	41	10,64
60 ve Üzeri	20	5,19
<b>Eğitim</b>		
İlköğretim	184	47,79
Lise	159	41,29
Yüksekokul	9	2,33
Üniversite	30	7,79
Lisans Üstü	3	0,77
<b>Yardım Aldığınız Sosyal Hizmet Kurumu</b>		
SYDV	143	37,14
Belediye	74	19,22
Dernek	76	19,74
Vakıf	57	14,80
Diğer	35	9,09
<b>Yardım Türü</b>		
Gıda	167	43,37
Giyim ve Ev Eşyası	15	3,89
Yakacak (Kömür)	121	31,42
Mali Yardım	50	12,98
Diğer	32	8,31
<b>TOPLAM</b>	<b>385</b>	<b>100</b>

Tablo incelendiğinde sosyal yardım desteği alan üç yüz seksen beş bireyin demografik özellikleri, hangi kurumdan ve ne tür yardım aldığı frekans değerleri ile belirtilmiştir. Tabloya göre ankete katılanların çoğunluğunu erkekler, 30-39 yaş aralığına sahip bireyler ve ilköğretim mezunlarının oluşturduğu görülmektedir. Tablo yardım alınan sosyal hizmet kurumu ve alınan yardım türü açısından değerlendirildiğinde ise ankete katılanların çoğunluğunu sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıflarından yardım alan bireylerle gıda yardımı alan bireylerin oluşturduğunu göstermektedir.

### III.III. Güvenilirlik Analizi

Anket verilerine ilişkin güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha değeri 0,96 olarak bulunmuştur. Ölçeğin güvenilirliği yüksektir. 26 değerlendirme sorusuna ilişkin ayrıntılı analizde ölçeğin güvenilirliğini azaltan herhangi bir soru olmayıp tüm sorular analize dahil edilmiştir.

**Tablo 2. Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Ortalamaları**

Kalite Boyutları	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	385	2,91	0,905	0,046	0,005
Güvenilirlik	385	2,90	0,965	0,049	
Heveslilik	385	2,92	0,919	0,047	
Güvence	385	2,93	0,935	0,048	
Empati	385	2,94	0,871	0,044	
Bilgilendirme	385	2,71	0,745	0,038	
Toplam	385	2,88	0,895	0,019	

Tablo incelendiğinde sosyal hizmetlerde kalite boyutlarına ilişkin değerlendirmelerin birbirinden farklı olduğu ve bu farklılığın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir ( $p < 0.05$ ). Sosyal hizmetlerde kalite boyutları ortalamalarına bakıldığında ortalamaların vasat bir düzeyde artıp azaldığı görülürken, empati boyutunun en yüksek ortalamaya sahip olduğu, bunu sırasıyla güvence, heveslilik, fiziksel özellikler, güvenilirlik ve bilgilendirme boyutunun izlediği görülmektedir.

**Tablo 3. Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Birbirlerine Göre Ortalama Farkları**

X	Y	Fark Ortalama (X-Y)	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	Güvenilirlik	0,008	0,064	1,000
	Heveslilik	-0,009	0,064	1,000
	Güvence	-0,022	0,064	0,999
	Empati	-0,025	0,064	0,999
	Bilgilendirme	0,193	0,064	0,032
Güvenilirlik	Fiziksel Özellikler	-0,008	0,064	1,000
	Heveslilik	-0,017	0,064	1,000
	Güvence	-0,030	0,064	0,997
	Empati	-0,033	0,064	0,996
	Bilgilendirme	0,185	0,064	0,047
Heveslilik	Fiziksel Özellikler	0,008	0,064	1,000
	Güvenilirlik	0,017	0,064	1,000
	Güvence	-0,013	0,064	1,000
	Empati	-0,016	0,064	1,000
	Bilgilendirme	0,201	0,064	0,021
Güvence	Fiziksel Özellikler	0,021	0,064	0,999

	Güvenilirlik	0,030	0,064	0,997
	Heveslilik	0,013	0,064	1,000
	Empati	-0,003	0,064	1,000
	Bilgilendirme	0,215	0,064	0,011
Empati	Fiziksel Özellikler	0,025	0,064	0,999
	Güvenilirlik	0,033	0,064	0,996
	Heveslilik	0,016	0,064	1,000
	Güvence	0,003	0,064	1,000
	Bilgilendirme	0,218	0,064	0,009
Bilgilendirme	Fiziksel Özellikler	-0,193	0,064	0,032
	Güvenilirlik	-0,185	0,064	0,047
	Heveslilik	-0,202	0,064	0,021
	Güvence	-0,215	0,064	0,011
	Empati	-0,219	0,064	0,009

Tablo incelendiğinde ortalama farklara göre sosyal hizmetler açısından en yüksek değerlendirilmiş boyutun empati boyutu olduğu, bunu sırasıyla güvence, heveslilik, fiziksel özellikler, güvenilirlik ve bilgilendirme boyutunun izlediği görülmektedir. Bununla birlikte en yüksek değerlendirmeye sahip olan empati boyutunun güvenilirlik, heveslilik ve güvence boyutları arasındaki ortalama farklar istatistiksel olarak anlamsızdır ( $p>0,05$ ). En yüksek ortalamaya sahip olan empati boyutu ve en düşük ortalamaya sahip olan bilgilendirme boyutu ile aralarındaki ortalama farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ).

**Tablo 4. Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi**

Kalite Boyutları	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	Erkek	233	2,97	0,056	0,098
	Kadın	152	2,81	0,079	
	Toplam	385	2,91	0,046	
Güvenilirlik	Erkek	233	2,93	0,059	0,400
	Kadın	152	2,85	0,086	
	Toplam	385	2,90	0,049	
Heveslilik	Erkek	233	2,98	0,057	0,102
	Kadın	152	2,82	0,081	
	Toplam	385	2,92	0,047	
Güvence	Erkek	233	3,02	0,058	0,021
	Kadın	152	2,79	0,080	
	Toplam	385	2,93	0,048	
Empati	Erkek	233	2,98	0,055	0,220
	Kadın	152	2,86	0,075	
	Toplam	385	2,93	0,044	
Bilgilendirme	Erkek	233	2,74	0,042	0,466
	Kadın	152	2,68	0,072	
	Toplam	385	2,71	0,038	

Tablo incelendiğinde sadece güvence kalite boyutuna ilişkin hizmet kalitesi değerlendirmelerinin cinsiyete göre farklılık arz ettiği ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ). Sosyal hizmetlerde kalite boyutlarının cinsiyete göre değerlendirilmesinde aralarındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, empati ve bilgilendirme boyutlarının ortalamalarına bakıldığında ortalamaların vasat bir düzeyde olduğu, belirtilen kalite boyutları açısından kalite düzeylerini erkeklerin kadınlara oranla daha yüksek değerlendirdiği anlaşılmakla birlikte erkeklerin ve kadınların sosyal hizmetlerde bu kalite boyutlarını çok farklı değerlendirmedikleri birbirine yakın değerlendirmeler yapmış oldukları görülmektedir.



**Tablo 5. Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Eğitim Durumlarına Göre Değerlendirilmesi**

Kalite Boyutları	Eğitim Durumu	N	Ortalama	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	İlk Öğretim	184	2,90	0,070	0,461
	Lise	159	2,91	0,069	
	Yüksek Okul	9	3,22	0,316	
	Üniversite	30	2,88	0,153	
	Lisans Üstü	3	2,08	0,464	
	Toplam	385	2,91	0,046	
Güvenilirlik	İlk Öğretim	184	2,90	0,075	0,246
	Lise	159	2,95	0,072	
	Yüksek Okul	9	2,98	0,410	
	Üniversite	30	2,66	0,144	
	Lisans Üstü	3	1,93	0,333	
	Toplam	385	2,90	0,049	
Heveslilik	İlk Öğretim	184	2,88	0,071	0,385
	Lise	159	2,98	0,070	
	Yüksek Okul	9	3,11	0,346	
	Üniversite	30	2,84	0,136	
	Lisans Üstü	3	2,08	0,333	
	Toplam	385	2,92	0,047	
Güvence	İlk Öğretim	184	2,95	0,074	0,103
	Lise	159	2,95	0,067	
	Yüksek Okul	9	3,03	0,438	
	Üniversite	30	2,82	0,147	
	Lisans Üstü	3	1,50	0,000	
	Toplam	385	2,93	0,048	
Empati	İlk Öğretim	184	2,93	0,066	0,047
	Lise	159	2,96	0,062	
	Yüksek Okul	9	3,02	0,436	
	Üniversite	30	2,93	0,165	
	Lisans Üstü	3	1,40	0,000	
	Toplam	385	2,93	0,044	
Bilgilendirme	İlk Öğretim	184	2,72	0,058	0,005
	Lise	159	2,73	0,054	
	Yüksek Okul	9	3,03	0,329	
	Üniversite	30	2,64	0,109	
	Lisans Üstü	3	1,17	0,167	
	Toplam	385	2,72	0,038	

Tablo incelendiğinde sosyal hizmetlerde eğitim durumlarına göre değerlendirmelerde empati ve bilgilendirme boyutlarının farklılık arz ettiği ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ( $p < 0,05$ ). Belirtilen kalite boyutları açısından sosyal hizmetlerde eğitim durumlarına göre değerlendirmelerde ortalamalara bakıldığında en yüksek değerlendirmeyi yüksek okul mezunlarının yaptığı anlaşılmakla beraber genel olarak eğitim düzeyi arttıkça ortalamaların arttığı görülmektedir.

**Tablo 6. Sosyal Hizmetlerde Kalite Boyutlarının Yardım Alınan Kuruma Göre Değerlendirilmesi**

Kalite Boyutları	Yardım Aldığınız Kurum	N	Ortalama	Standart Hata	p
Fiziksel Özellikler	SYDV	143	2,50	0,061	0,000
	Belediye	74	2,67	0,114	
	Dernek	76	3,57	0,073	
	Vakıf	57	3,68	0,057	
	Diğer	35	2,39	0,140	
	Toplam	385	2,91	0,046	
Güvenilirlik	SYDV	143	2,47	0,060	0,000
	Belediye	74	2,74	0,130	
	Dernek	76	3,59	0,065	
	Vakıf	57	3,75	0,076	
	Diğer	35	2,10	0,137	
	Toplam	385	2,90	0,049	
Heveslilik	SYDV	143	2,48	0,055	0,000
	Belediye	74	2,80	0,125	
	Dernek	76	3,57	0,053	
	Vakıf	57	3,76	0,063	
	Diğer	35	2,16	0,153	
	Toplam	385	2,92	0,047	
Güvence	SYDV	143	2,46	0,054	0,000
	Belediye	74	2,69	0,117	
	Dernek	76	3,63	0,062	
	Vakıf	57	3,86	0,059	
	Diğer	35	2,29	0,168	
	Toplam	385	2,93	0,048	
Empati	SYDV	143	2,51	0,055	0,000
	Belediye	74	2,77	0,113	
	Dernek	76	3,57	0,050	
	Vakıf	57	3,74	0,053	
	Diğer	35	2,31	0,154	
	Toplam	385	2,93	0,044	
Bilgilendirme	SYDV	143	2,54	0,051	0,000
	Belediye	74	2,69	0,103	
	Dernek	76	2,86	0,057	
	Vakıf	57	3,35	0,080	
	Diğer	35	2,11	0,138	
	Toplam	385	2,72	0,038	

Tablo incelendiğinde tüm kalite boyutları açısından hizmet kalitesi değerlendirmelerinin yardım alınan kuruma göre farklılık arz ettiği ve bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ( $p < 0,05$ ). Belirtilen tüm kalite boyutları açısından vakıflardan yardım alanların daha yüksek değerlendirmeler yaptıkları ve bunu sırasıyla dernekler, belediyeler, SYDV ve son olarak da diğer yardım kurumlarından yardım alanların izlediği görülmektedir.

**Tablo 7. Sosyal Hizmetlerde Yardım Alınan Kurumların Ortalamaları**

Yardım Kurumları	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	p
SYDV	143	2,49	0,581	0,049	0,000
Belediyeler	74	2,73	0,946	0,110	
Dernekler	76	3,46	0,412	0,047	
Vakıflar	57	3,69	0,053	0,053	
Diğer	35	2,23	0,127	0,128	
Toplam	385	2,88	0,816	0,042	

Tablo incelendiğinde yardım alınan kurumlara ilişkin değerlendirmelerin farklılık arz ettiği ve bu farklılığın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir. ( $p < 0,05$ ) Sosyal hizmetlerde yardım alınan kurumlara ilişkin değerlendirmelerde en yüksek ortalamanın vakıflara ait olduğu bunu sırasıyla dernekler, belediyeler, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları ve diğer yardım kurumlarının izlediği görülmektedir.

**Tablo 8. Sosyal Hizmetlerde Yardım Alınan Kurumların Birbirlerine Göre Ortalama Farkları**

X	Y	Fark Ortalama (X-Y)	Standart Hata	P
SYDV	Belediyeler	-0,233	0,043	0,000
	Dernekler	-0,971	0,043	0,000
	Vakıflar	-1,198	0,046	0,000
	Diğer	0,264	0,057	0,000
Belediyeler	SYDV	0,233	0,043	0,000
	Dernekler	-0,738	0,049	0,000
	Vakıflar	-0,965	0,053	0,000
	Diğer	0,497	0,062	0,000
Dernekler	SYDV	0,971	0,043	0,000
	Belediyeler	0,738	0,049	0,000
	Vakıflar	-0,226	0,053	0,000
	Diğer	1,235	0,061	0,000
Vakıflar	SYDV	1,198	0,047	0,000
	Belediyeler	0,965	0,053	0,000
	Dernekler	0,226	0,053	0,000
	Diğer	1,235	0,064	0,000
Diğer	SYDV	-0,264	0,057	0,000
	Belediyeler	-0,497	0,062	0,000
	Dernekler	-1,235	0,061	0,000
	Vakıflar	-1,462	0,064	0,000

Sosyal hizmetlerde yardım alınan kurumların birbirlerine göre ortalama farklarına bakıldığında aralarındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir ( $p < 0,05$ ). Sosyal hizmetlerde yardım alınan kurumlara ilişkin ortalama farklara bakıldığında en yüksek ortalamanın vakıflara ait olduğu bunu sırasıyla dernekler, belediyeler, sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları ve diğer yardım kurumlarının izlediği anlaşılmaktadır. Elde edilen ortalama farkların birbirlerinden çok farklı olmaması sosyal yardım hizmeti sağlayan kurumların yaptıkları hizmetlerin kalitelerinin birbirlerine yakın olduklarını göstermektedir.

## SONUÇ

Hizmetlerin kalitesi, günümüz işletmelerinde bir rekabet aracı olarak kullanılırken topluma fayda sağlamaya çalışan sosyal hizmet kurumlarında da bir gereksinim olarak belirmektedir. Yapılan bu çalışmanın amacı kâr amacı gütmeyen, toplumdaki bazı kesimlere hizmet sunma amacı taşıyan sosyal hizmet kurumlarına yönelik hizmet kalitesinin değerlendirilmesidir.

Sosyal yardımlardan faydalanan bireylerle gerçekleştirilen uygulamalı çalışmada, Van ili ve çevresinde faaliyet gösteren sosyal yardım kuruluşlarının, yardıma muhtaç bireylere yönelik yapmış oldukları yardımlarda ortaya koydukları hizmetler baz alınmıştır.

Çalışmada hizmet kalitelerinin bir ölçüm aracı olarak kullanılan Servqual ve Servperf Ölçekleri yardımıyla var olan hizmet kalitesi boyutları; fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati boyutlarına ek olarak bilgilendirme boyutuna da ilişkin değerlendirmelere yer verilmiştir.

Yapılan araştırmada sosyal yardımların hizmet kalitesinin genel olarak yeteri kadar iyi olmadığı görülmektedir.

Sosyal hizmetlerde kalite boyutlarının ortalamaları ve kalite boyutlarının birbirlerine göre ortalama farkları genel olarak vasat bir düzeyde değerlendirilmiş ve en yüksek değerlendirilen boyut empati boyutu olmuşken bunu sırasıyla; güvence, heveslilik, fiziksel özellikler, güvenilirlik ve bilgilendirme boyutunun izlediği görülmüştür.

Demografik faktörler açısından yapılan değerlendirmelerde ise cinsiyete göre sadece güvence boyutu istatistiksel açıdan anlamlıdır ve ortalamalar kalite boyutlarının vasat bir düzeyde değerlendirildiğini göstermiştir. Eğitim düzeyine göre yapılan değerlendirmelerde de empati ve bilgilendirme boyutları istatistiksel açıdan anlamlı iken kalite boyutlarına ilişkin ortalamalar yine vasat düzeyde değerlendirmeler yapıldığını göstermektedir.

Sosyal hizmetlerde kalite boyutlarının yardım alınan kuruma göre değerlendirmelerinde tüm kalite boyutlarını istatistiksel açıdan anlamlı olduğu ve hizmet kalitesi boyutlarını en yüksek değerlendirenlerin sırasıyla; vakıflar, dernekler, belediyeler, (SYDV) sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları ve diğer yardım kuruluşlarından sosyal yardım hizmeti alan bireylerin oldukları görülmüştür.

Sosyal hizmetlerde yardım alınan kurum ortalamaları ve yardım alınan kurumların birbirine göre ortalama farkları istatistiksel açıdan anlamlı olmuş olup her iki değerlendirmede de en kaliteli sosyal yardım hizmeti sağlayan kurumlar sırasıyla; vakıflar, dernekler, belediyeler, (SYDV) sosyal yardımlaşma ve dayanışma vakıfları ve diğer yardım kuruluşları olmuştur.

Sonuç olarak kar amacı gütmeyen sosyal yardım hizmetlerinin kalitesinin yeterince iyi olmadığı görülmektedir. Bu hizmetleri gönüllü olarak sunan vakıf ve derneklerin hizmet kalitesi vasatın üzerinde değerlendirilirken, bu işi görev olarak yapan kurumların hizmet kalitesi vasatın altında değerlendirilmiştir.

Hizmet kalitesi ekonomik bir zorunluluk olarak değil insani bir zorunluluk olarak görülmeli, müşterisi kim olursa olsun en yüksek standartlarda hizmet sunulmaya çalışılmalıdır.

Başta kamu kurumları olmak üzere sosyal hizmetler alanında faaliyet gösteren örgütlerde hizmet kalitesinin artırılabilmesi için çalışanların iletişim ve kalite alanında gerekli hizmet içi eğitim programlarına dahil edilmesi ve bu alanda yürütülen faaliyetlerin standartlaştırılması faydalı olacaktır.

## **KAYNAKÇA**

- Akyüz, B. (2015). Sosyal Hizmet Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi Sosyal Hizmet Özel Sayısı, 21-36.
- Baca, R. D. (2006). "Dimensions of Service Quality of the University of Arizona Sponsored Projects Services Office Internal Customers" Submitted to the Office of Graduate Studies of Texas A&M University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor o. ProQuest Central, 32.
- Beedie A., K. P. (2002). Quality of Social Support Predicts Hopelessness and Depression Post Spinal Cord Injury. Journal of Clinical Psychology in Medical Settings, 3-9.
- Brinkman, W. (2009). Design of A Questionnaire Instrument, . Handbook of Mobile Technology Research Methods, Nova Publisher, 51.
- Cronin, J. J., & Steven, T. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. Journal of Marketing, 55-68.
- Cronin, J. J., & Steven, T. (1994). Serperf Versus Servqual: Reconciling Performance-Based. Journal of Marketing, 125-131.
- Çakmakkaya Baki, B. N. (2015). Adliye Binaları ve Toplam Kalite Yönetimi. Ankara: Seçkin
- Çatı Kahraman, E. A. (2008). Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi. Ankara: Asil.
- Çavdar, E. (2017). Hizmet Kalitesinde Yeni Bir Boyut: Bilgilendirme. Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 138-155.
- Erbay, E. (2015). Etkili Uygulama İçin Sosyal Hizmet Araştırması. Ankara: Nika Yayıncılık.
- Gümüšoğlu Şevkinaz, P. İ. (2007). Hizmet Kalitesi: Kavramlar;Yaklaşımlar ve Uygulamalar. Ankara: Detay.
- Hlebec Valentina, K. T. (2012). Measurement Quality of Social Support Survey Measurement Instruments. Metodoloski Zvezki, 1-24.
- İslamoğlu Hamdi, C. B. (2006). Hizmet Pazarlaması,. İstanbul: Beta.
- Karahan, K. (2006). Hizmet Pazarlaması. İstanbul: Beta Basım Yayınları.
- Kozak Nazmi, Ö. Ç. (2011). Hizmet Pazarlaması. Ankara: Detay Yayınları.
- Özcan, S. (2011). Sosyal Hizmet Kurumlarında Kalite Yönetimi. M. Sarıkaya içinde, Sosyal Hizmet Kurumlarında Yönetim (s. 165-189). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Parasuraman A., Z. V. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal Of Marketing, 41-50.
- Parasuraman A., Z. V. (1988). "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 12-40.
- Parasuraman A., Z. V. (2005). E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. Journal of Service Research, 213-233.
- Saat, M. (1999). Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak Servqual Analizi. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 107-118.
- Stevenson Wendy, M. I. (1999). Social Support Relationship Quality and Well-Being Among Pregnant Adolescents. Journal of Adolescence, 109-121.
- Tomanbay, İ. (2014). Sosyal Hizmet Kuruluşları. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

*Kıpçak, E., Çavdar, E. & Önal, E. (2019). "Sosyal Hizmetlerde Kalite: Van İli Uygulaması", Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 12(1), 15-28.*

Uğur, S. (2013). Sivil Toplum Kuruluşlarının Sosyal Yardım ve Sosyal Hizmet Faaliyetleri. Bursa: Ekin.

Wu Chia-Yi, S. R. (2011). The Impact of Quality and Quantity of Social Support on Help-Seeking Behavior to Deliberate Self-Harm. Emergency Psychiatry in The General hospital, 37-44.

Yohannes, M. A. (2013). Is It Quality or Quantity of social Support Needed for Patients with Chronic Medical Illness. Journal of Psychosomatic Research, 87-88.

Zeithaml, P. B. (1990). Correspondence Between Servqual Dimensions and The Original Ten Dimensions. ProQuest Central, 25.