



YAŞLI BAKIM HİZMETLERİNDE HİZMET KALİTESİ: KASTAMONU BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

Service Quality in Elderly Care Services: Kastamonu Municipality Sample

Dr. Öğr. Üyesi Aykut EKİYOR

Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü,
aykutekiyor1974@yahoo.com Ankara/Türkiye

Dr. Kudret ARTIKBAEV

Kastamonu Üniversitesi, kudretar@kastamonu.edu.tr Kastamonu/Türkiye

Ekiyor, A. & Artıkbaev, K. (2018). “Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi: Kastamonu Belediyesi Örneği”,
International Journal of Academic Value Studies, Vol:4, Issue:21; pp:754-764

Makale Türü: Araştırma Makalesi

ARTICLE INFO

Article History

Makale Geliş Tarihi
Article Arrival Date
15/06/2018
Makale Yayın Kabul Tarihi
The Published Rel. Date
06/07/2018

Anahtar Kelimeler

Yaşlı Bakım Hizmetleri,
Servqual, Beklenen Hizmet,
Algılanan Hizmet,
Kastamonu Belediyesi

Keywords:

Elderly Care Services,
Servqual, Expected
Services, Perceived
Services, Kastamonu
Municipality

ÖZ

Son dönemlerde Batı ülkelerinde olduğu gibi Türkiye’de de kamu yönetimi alanında Yeni Kamu Yönetimi anlayışının hakim olmuştur. Devlet kurumlarının özel sektörde olduğu gibi müşteri ya da vatandaş memnuniyetini esas alan bir yaklaşım sergilemesine ve vatandaşların beklentilerine göre revize edilmesini beraberinde getirmiştir. Yeni Kamu Yönetiminin karakteristik özelliklerinden biri olan yerel yönetimlere daha fazla özerklik verilmesi yaklaşımı, yerel yönetimleri hizmet üretiminde öncü konuma yükseltmiştir. Bu bağlamda yaşlı bakım hizmetleri önemli bir hizmet türü olarak dikkat çekmektedir. Bu çalışmada Kastamonu Belediyesi’nin verdiği yaşlı bakım hizmetlerinden hizmet alanların beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Çalışmada Kastamonu il merkezinde yaşayan vatandaşların, belediyelerin sunmuş olduğu yaşlı bakım hizmetine ilişkin beklenen hizmet ile algılanan performans arasındaki farkı hizmet kalite modeli (SERVQUAL) yöntemi ile ölçüp değerlendirmektedir. Bu araştırmanın ana kütesini (evrenini) Kastamonu Belediyesinden çeşitli konularda yaşlı bakım hizmeti alan kişiler oluşturmaktadır. Çalışma 15.03.2017-30.05.2017 tarihleri arasında 64 kişi üzerinde anket sistemi ile değerlendirme yapılmıştır. 2016-2017 yılları arasında Kastamonu Belediyesi’nden 100 kişi yaşlı bakım hizmeti almıştır. Örneklem evrenin %64’nü temsil etmektedir. Araştırmanın örnekleminin belirlenmesinde basit tesadüfî örnekleme yöntemi seçilmiştir. Araştırma katılımcıların SERVQUAL beklenti ve algı toplam puanları ve alt boyutları arasında farklılık oluşup oluşmadığını belirlemek için yapılmıştır. Araştırma sonuçları katılımcıların fiziksel görünüm, güvence ve empati boyutları bakımından düşüncelerinin farklılaşmadığı; güvenilirlik, yanıt verebilirlik bakımından anlamlı şekilde farklılaştığını göstermektedir. Katılımcıların güvenilirlik beklentileri ve yanıt verebilirlik beklentileri yüksekken algı düzeyleri anlamlı biçimde düşük çıkmıştır. Benzer şekilde beklenti toplam skorları yüksek iken, toplam algı skorları düşük çıkmıştır.

ABSTRACT

In recent years, similar to Western countries, New Public Administration became prominent in the field of public administration in Turkey. This lead to public institutions, as in the private sector, placing more attention on customer or citizen satisfaction, and has been shaped in accordance with the expectations of the citizens. One of the characteristics of the New Public Administration is the approach of providing more autonomy to local authorities and this made local authorities to become pioneers in service production. In this context, elderly care services are one of the important services being produced. This study aims to identify the expected and perceived service quality received from the elderly care services from Kastamonu Municipality. The study is to measure and assess, through service quality modal (SERVQUAL), the difference between expected and perceived service quality with regards to the elderly care services provided by the municipalities according to the people living in Central Kastamonu. The universe of the study consists of subjects who receive elderly care services in various forms from Kastamonu Municipality. The study was conducted between 15.03.2017 to 30.05.2017 through survey method on 64 subjects. 100 people have received elderly health care from the Kastamonu Municipality between 2016-2017. The sample resembles 64% of the universe. In identifying the sample, the simple random sampling method was conducted. The research was conducted to identify the SERVQUAL expectation and perception total scores of the participants and whether there was a difference between the sub dimensions. It has been observed that the participants’ thoughts did not change in the dimension of physical appearance, trust and empathy; whereas reliability, responsiveness sub dimensions showed significant differences. As the reliability and responsiveness expectations of the participants were high, their perception levels were significantly low. Similarly, while the expectation total scores were high, total perception scores were low.

1. GİRİŞ

Yeni Kamu Yönetimi 1970'lerden itibaren ortaya çıkan krizlerin çözümünde geleneksel yönetim modelinin yetersizliklerine karşı bir çözüm yolu olarak önerilmiştir (Bilgiç, 2003). Türkiye'de Yeni Kamu Yönetimi anlayışı doğrultusunda ilk adımlar, 1980 sonrası özelleştirme ve ekonomik liberalizasyon politikalarının uygulamaya konulması ile başlamıştır. Birinci dönem reform süreci olarak kabul edilen bu dönemde devlet tekelleri kaldırılarak üst kurullar oluşturulmaya başlanmış ve piyasaların serbestleştirilmesine önem verilmiştir (Eryılmaz, 2013). 1990'lı yıllarda siyasi istikrarsızlıklar ve ekonomik krizler reform çabalarının hızının kesilmesinde etkili olmuştur. 2000'li yıllarda ise Kamu Yönetimi Temel Kanunu Tasarısı ile başlayan ve yönetsel alanı derinden etkileyen ikinci dalga reform sürecine girilmiştir (Güler, 2005b). Batı ülkelerinde olduğu gibi Türkiye'de de kamu yönetimi alanında Yeni Kamu Yönetimi anlayışının hâkim olması, devlet kurumlarının da özel sektörde olduğu gibi vatandaş memnuniyetini esas alan bir yaklaşım sergilenmeye başlamıştır. Yeni Kamu Yönetiminin karakteristik özelliklerinden biri olan yerel yönetimlere daha fazla özerklik verilmesi yaklaşımı, yerel yönetimleri hizmeti üretiminde de öncü konuma yükseltmiştir. Bu bağlamda yaşlı bakım hizmetleri de üretilen hizmetler arasında önemli bir almaktadır.

Yaşlılık kavramı biyolojik, psikolojik ve sosyolojik boyutlarıyla tanımlanmakta, toplumsal kural ve değerlere göre biçimlenmektedir (Arpacı, 2005). Yaşlılık kavramı çağa, bölgeye ve toplumsal gelişmişliğe göre farklılaşmakta, bireyin sağlık durumuna, sosyal ve psikolojik durumuna göre de değişebilmektedir (Tufan, 2002). Dünya Sağlık Örgütü tarafından yaşlılık kavramı, bireyin kontrolünün dışında ortaya çıkan ve çevresel faktörlere uyum sağlayabilme yeteneğinin azaldığı biyolojik bir dönem olarak tanımlanmaktadır (Dünya Sağlık Örgütü (WHO), 2013). Dünya Sağlık Örgütü, 65 yaş ve üzerini yaşlı olarak kabul etmekte ve yaşlılığı genç yaşlılık, ileri yaşlılık ve çok ileri yaşlılık olmak üzere gruplara ayırmaktadır. Genç yaşlılık, 65-75 yaş aralığında bulunan ve genellikle çalışma hayatından emekliye ayrılmayı takip eden dönemdir. İleri yaşlılık (yaşlı), fonksiyonel kayıpların görülmeye başlandığı 75-85 yaş aralığıdır. Çok ileri yaşlılık (yaşlı-yaşlı) ise, özel bakım ve özel ev veya yardımcıya ihtiyaç duyan 85 yaş ve üzeridir (Görpelioğlu, 2009). Ancak özel bakım ve özel ev veya yardıma ihtiyaç duymayan 85 yaş ve üzeri yaşlılar da vardır (Er, 2009).

Değişen bu demografik yapı, daha az çalışan ve daha fazla emekli ortaya çıkararak etkisini mali sürdürülebilirlikten sağlık sistemlerine ve sosyal hizmetlere kadar birçok alanda kendini göstermektedir (Kune, 2009). Dünya genelinde baktığımızda artan yaşlı nüfusu yaklaşık 100 yıl önce gelişmiş ülkelerde başlamış ve 21. yüzyılda da hala hızla artarak devam etmektedir. Yaşlı nüfusundaki bu artış, barınmadan taşımacılığa, aile yapısından kuşaklar arasındaki bağlara kadar birçok finansal ve tüm sektörlerinde etkisini gösteren toplumsal bir olgu haline dönüşmüştür (World Population Ageing (WPA), 2015).

Sağlık konusunda yerel yönetimlere önemli görevler düşmektedir. Yerel yönetimler, vatandaşları yakından tanıyan kamu kuruluşlarıdır. Bu yüzden halkın sorunları çözebilecek konumda olmaları, uygulamalar geliştirip, kararlar alabilmelerinden dolayı önemli bir sorumluluğa sahiptir. Örneğin; yerel yönetimler, buldukları bölgelerde yaşlılara yönelik sağlık, sosyal etkinlikler, ulaşım, konut, kamu kurumlarına ulaşım alanlarında vatandaşlarının ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde yapılanması gerekmektedir. Bütün bu şartları sağlayabilecek kamu kurum ve kuruluşları, özel kuruluşlar, ulusal ve uluslararası kuruluşlarla uyum içinde çalışması gerekmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Evrensel normlara göre yerel yönetimler, belli bir fiziksel alanda yaşayan yerel topluluk üyelerine, bir arada yaşamaları dolayısıyla kendilerini en fazla ilgilendiren konularda hizmet üretmek amacıyla kurulan, karar organları seçimle iş başına gelen, özel gelirleri, devlet bütçesinden ayrı ve kendine ait personeli olan merkezi yönetimle ilişkilerinde yönetsel özerklikten yararlanan kamu tüzel kişileridir (Çukurçayır, 2002).

Uluslararası anlamda Dünya Sağlık Örgütü yerel yönetimlerin sağlık kalkınma planlarını destekleyerek sağlıkla ilgili ve toplumsal sorunların sağlık sektörü dışındaki sektörlerin gündeme taşınması konusunu kendine amaç edinmiştir. Bu amaç üzerine Dünya Sağlık Örgütü Avrupa Bölge Ofisi (WHO/EURO) "Sağlıklı Kentler Projesi" ile yerel düzeyde "Herkes İçin Sağlık" uygulamasını gerçekleştirmek için çalışmalar yapmaktadır. Sağlıklı Kentler Projesi sağlığın yerel seviyede uygulamasını sağlayan bir araç olarak tanımlanmaktadır (Başaran, 2007).

Her ne kadar tanımı konusunda bir uzlaşma henüz sağlanamamış olsa da kamuya yararlı olarak kabul edilen, bir kamu kuruluşunun ya kendisi ya da yakın gözetim ve denetimi altında özel kesim tarafından yürütülen faaliyetlere kamu hizmeti adı verilmektedir (Göküş, 2010). Hizmet ise, tüketicilerin

yaşantılarından kaynaklanan ve çoğunlukla fiziksel olmayan sorunlarını çözmeye ya da çözümünü kolaylaştıran sistemler, faaliyetler ve faydalar toplamıdır (İslamoğlu ve diğerleri, 2006).

Hizmetler açısından kalite sektörden sektöre farklı ele alınmalıdır. Çünkü hizmetler nesneden çok performanstır. Hizmet kalitesi bir imalat ortamında oluşturulup eksiksiz olarak müşteriye ulaştırılmaz, satıştan önce sayılamaz, stoklanamaz, test edilemez ve doğrulanamaz. Hizmetlerin bazı yönleri ile ilgili sayısal olarak kalite standartları oluşturulabilir (bir müşteriye ayrılan zaman, müşterinin bekleme zamanı gibi) ancak insanların davranışlarına (güleryüz, ilgi, yakınlık gibi) standartlar getirmek daha zordur (Öztürk, 2011). Bilindiği gibi, hizmet kavramının soyutluk ifade etmesi, heterojen yapısı ve stoklanamama gibi özelliklerinden dolayı özellikle Kamu sektöründe verilen hizmetlerin kalitesini anlamak anlatmak ve ölçmek zorlaşmaktadır.

Hizmet kalitesi tanımları, hizmetin bir performans olmasından dolayı farklılıklar göstermektedir. Hizmet kalitesini Philip Crosby, spesifikasyonlara uygunluk, Jarmo Lehtinen iki parçaya ayırarak hizmetin sunulması sürecinde müşteri tarafından yapılan yargılamayı, süreç kalitesi, hizmet sunulduktan sonra müşteri tarafından yapılan yargılamayı ise, çıktılar kalitesi şeklinde ele almaktadır (Örs, 2007).

Genelde, kalitenin göreceli bir kavram olması ve algılamalara göre değişmesi sebebiyle, belirlenmesi ve tanımlanması da güçtür. Bu durum sosyal hizmetler alanı ve bilhassa bakım hizmetleri için daha çok geçerlidir. Sağlık hizmetlerinde kalite güvence sistemlerinin kurucusu olarak kabul edilen Amerikan bilim adamı Dr. Avedis Donebedian, (tıbbî) bakım hizmetlerine yönelik kaliteyi şu şekilde tanımlamıştır: "Kalite, sağlık birimlerinin koyduğu hedefler ile (gerçekleştirilen) bakım hizmetleri arasındaki uyumun derecesidir. Hasta bakıcılıkta kalite, sağlanan bakım hizmetleri ile bu maksatlar için daha önceden konulan standart ve kriterler arasındaki uyumdur." (Donebidian, Aktaran: Seyyar, 2017).

Literatürde hizmet kalitesi boyutlarını ortaya çıkaran birçok çalışmaya rastlanmaktadır. Gronroos hizmet kalitesini teknik kalite ve işlevsel kalite boyutlarında, Lehtinen süreç ve çıktı kalitesi boyutlarıyla ele aldıkları görülmektedir (Parasaruman vd., 1985). Yazında hizmet kalitesi ile ilgili en çok Parasuraman, Berry ve Zeithalm (1985) tarafından ortaya konulan güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, ulaşılabilirlik, nezaket, iletişim, itibar, güvenlik, fiziksel varlıklar ile müşteri bilmek ve anlamak üzere 10 boyutta incelenen araştırmalara rastlanmaktadır.

Toplum içinde yaşayan bireyin yaşlanması süreci tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de toplumun etkilenmesi anlamına gelmektedir. Yaşlı bireyler ile bu bireylerin yaşadıkları toplum arasındaki karşılıklı etkileşimler düşünüldüğünde, yaşlıların topluma kazandırılması, onların yaşam doyumunu artırmak ve toplumların sürekliliğini sağlamak açısından önemlidir. Özellikle gelişmiş toplumlarda görülen yaşlı nüfus artışına paralel olarak yaşlıların yaşam kalitesinin artırılması, toplumsal kalkınmanın devamlılığı açısından büyük önem arz etmektedir.

Yerel yönetimler, bütün ülkelerde kamu yönetiminin önemli ve vazgeçilmez unsurunu meydana getiren kamu tüzel kişileridir. Bir ülkedeki yerel yönetimlerin gücü ve etkinliği, söz konusu ülkedeki demokrasinin düzeyi ile de oldukça yakından ilişkilidir. Yerel yönetimler demokrasi açısından önemli olduğu kadar, yerel hizmetlerin yürütülmesinde verimliliği ve etkinliği sağlamada da vazgeçilmez kurumlar olarak kabul edilmektedir.

Yeni yerel yönetim anlayışı ile birlikte son yıllarda yaşam kalitesi, hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti kavramı, belediyeler açısından çok daha önemli bir kavram haline gelmiştir. Yerel yönetimlerin, sorumlu oldukları vatandaşların ihtiyaç, beklenti ve taleplerini ne ölçüde karşılayabildiklerinin değerlendirilmesi, belediyelerin gelecekle ilgili planlamalarında da büyük önem arz etmektedir. Zira belediyeler, vatandaşa kaliteli hizmet verebildikleri sürece başarılı kabul edilmektedir (Şahin, 2011).

3.YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Problemi

Araştırmanın amacı Kastamonu il merkezinde yaşayan yaşlı sınıftaki vatandaşların, belediyelerin sunmuş olduğu yaşlı bakım hizmetine ilişkin beklenen hizmet ile algılanan performans arasındaki farkı SERVQUAL yöntemi ile ölçüp değerlendirmektir. Belirlenen ana amacın dışında katılımcıların cinsiyet, eğitim durumu, gelir düzeyi ve yerel yönetimlerde hizmet alma sıklığı açısından fark olup olmadığını ortaya koymaktır.

Belirlenen amaç doğrultusunda araştırmanın problem cümlesi Kastamonu Belediyesi'nin sunmuş olduğu yaşlı bakım hizmetine ilişkin beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasında fark var mıdır? şeklinde belirlenmiştir.

3.2. Araştırmanın Methodolijisi

Araştırmanın ana kütlesini (evrenini) Kastamonu Belediyesinden çeşitli konularda yaşlı bakım hizmeti alan kişiler oluşturmaktadır. Türkiye'de yaşlı nüfus oranının en yüksek olduğu il, 2016 yılında %18,1 ile Sinop olmuştur. Bu ili %16,5 ile Kastamonu ve %15,4 ile Çankırı izlemiştir. Yaşlı nüfus oranının en düşük olduğu il ise %3,2 ile Şırnak olmuştur. Bu ili %3,3 ile Hakkari ve %3,6 ile Van izlemiştir (TUİK, 2016).

Araştırma veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Araştırma 15.03.2017-30.05.2017 tarihleri arasında 64 kişi üzerinde yapılmıştır. Kastamonu Belediyesi'nden 2016-2017 yıllarında toplam 100 kişi yaşlı bakım hizmeti almıştır. Evrenin %64'üne ulaşılmıştır. Araştırmada basit tesadüfî örnekleme yöntemi seçilmiştir. Araştırma evreni içerisindeki kişilere eşit şans verilmiştir. Bazı sorulara katılımcıların cevap vermediği tespit edildiğinden analizler cevap verilen sorular üzerinden yapılmıştır. Anket sorularının hazırlanması sürecinde araştırma konusu ile ilgili literatür taraması yapılmıştır. Araştırmanın anketinin hazırlanmasında hizmet kalitesi ölçüm yöntemi olarak kullanım alanı en yaygın olan SERVQUAL modeli olduğu tespit edilmiştir. Hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin ilk model Grönroos (1984) tarafından önerilmiştir. Daha sonra Parasuraman ve diğerleri (1988) tarafından SERVQUAL modeli geliştirilmiş ve literatürde yaygın kabul görmüştür. Parasuraman ve diğerleri (1988; 1991; 1993) tarafından geliştirilen SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğinde 22 soru ve beş temel boyut yer almaktadır. Yazarlara göre hizmet kalitesi beklentiler ve algılamaların bir fonksiyonudur. Diğer bir ifadeyle SERVQUAL ölçüm modeli, beklenen kalite ile algılanan kalite arasında oluşan farklılığa dayanmaktadır. Bu nedenle veri birbirini izleyen iki ayrı anketle toplanmakta, ilkinde beklentiler ikincisinde algılamalar (performans) ölçülmektedir. Daha sonra elde edilen beklenti skorlarından algılama skorlarının çıkarılmasıyla hizmet kalitesi skoru hesaplanmaktadır. Araştırma da SERVQUAL modelindeki beş boyut kapsamında (fiziksel görünüm, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence, empati) belediye hizmetleri ve hizmet kalitesi ile ilgili anket sorularından yola çıkılarak, yerel yönetimlerin uluslararası ve ulusal anlamda yerini ölçmek için anket soruları düzenlenmiştir. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik özellikler ikinci bölümde hizmet kalitesinde ki performansı (algı) ölçen 20 ifade ve üçüncü bölümde de hizmet kalitesinde ki beklentiye ölçen 20 ifade yer almaktadır. Orijinal ölçekteki iki soru araştırmayı ilgilendirmediklerinden çıkartılmıştır. Yaşlıların çoğu belediyenin yaşlı bakım hizmeti yönetim yerini görmediğinden dolayı hizmet veren kuruluşun binasının dış ve iç görünüşüyle ilgili sorular ankette yer almamıştır. Ankette 7'li likert tipi ölçek kullanılmıştır (1 kesinlikle katılmıyorum, 7 kesinlikle katılıyorum). SERVQUAL modeli, araştırma kapsamında belirlenen belediyenin sağlamış olduğu sağlık hizmetinin de vatandaş tarafından memnun algılanıp algılanmadığı ya da sağlanan sağlık hizmetinin yeterli olup olmaması açısından önemlidir. Türkiye'deki bu ana kütleye ulaşmak zaman ve maliyet açısından zor olacağı için örnek ana kütle sınırlandırılmıştır. Anket verileri SPSS programında analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda verilerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Elde edilen veriler Frekans Analizi, T-Testi ve ANOVA Testi ile çözümlenmiştir. Ayrıca değişkenlerin ortalamaları ve standart sapmaları hesaplanmıştır.

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Belirlenen amaç ve yöntem çerçevesinde araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

H1: Beklenen hizmet kalitesi ile algılan hizmet kalitesi arasında fark vardır.

H2₁: Cinsiyet ile beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılaşma vardır.

H2₂: Cinsiyet ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı farklılaşma vardır.

H3₁: Gelir düzeyi ile beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı farklılaşma vardır.

H3₂: Gelir düzeyi ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılaşma vardır.

H4₁: Eğitim düzeyi ile beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılaşma vardır.

H4₂: Eğitim düzeyi ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılaşma vardır.

H5₁: Yaşlı bakım merkezine gelme sıklığı ile beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılaşma vardır.

H5₂: Yaşlı bakım merkezine gelme sıklığı ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılaşma vardır.

4. BULGULAR VE TARTIŞMA

Hizmet kalitesini belirlemede demografik özelliklerin önemli yeri bulunmaktadır. Özellikle memnuniyet düzeyi ile demografik özellikler arasında bir bağlantı saptanmışsa, bu çalışmanın seyrini doğrudan etkileyen faktör olarak karşımıza çıkar. Bu yüzden yapılan çalışmanın demografik özellikleri araştırıldığında tablo 1 ortaya çıkmıştır:

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Tanımlayıcı özellikler		N	%
Cinsiyet	Erkek	28	43,8
	Kadın	32	50,0
	Kayıp Veri (Boş bırakılan)	4	6,2
Eğitim Durumu	İlkokul	7	10,9
	Ortaokul	48	75,0
	Lise	9	14,1
Aylık Gelir Düzeyi	1000 TL ve altı	45	70,3
	1000-2.500	16	25,0
	2500-5000	0	0
	Kayıp Veri (Boş bırakılan)	3	4,7
Yaşlı Bakım Merkezine Gelme Düzeyi	İlk defa geldim	5	7,8
	İkinci defa geldim	21	32,8
	Üç defa geldim	15	23,4
	Dört ve daha fazla	7	10,9
	Haftada periyodik olarak gelirim	16	25,0

Araştırmaya katılanların %50'si kadın, %43,8'i erkek, cinsiyet belirtmeyenlerin oranı ise %6,2'dir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde %75,0'i ortaokul, %14,1'i lise, %10,9'u ise ilkokul mezunudur. Araştırmada ankete cevap verenlerin %70,3'ü 1000 TL ve altı düşük gelir düzeyine sahiptir. Katılımcıların %32,8'i ikinci kez geldiğini, %23,4'ü üçüncü kez geldiğini, %25,0'i haftada periyodik olarak geldiğini belirtmişlerdir.

Hizmet kalitesi konusunda beklenti ve algıların ortalaması ve sapma skorları konusunda da tablo 2'de ki verilere ulaşılmıştır.

Tablo 2. SERVQUAL Ölçeğine Göre Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi Değerlerinin Ortalama ve Standart Sapma Skorları

HİZMET KALİTESİ İFADELERİ		SERVQUAL Beklenti		SERVQUAL Algı		Fark
BEKLENTİ	ALGI	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	
Fiziksel Görünüm	Fiziksel Görünüm					
Merkez çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdürler.	Merkez çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdürler.	4,7031	1,56022	5,2031	1,31148	0,5
Merkez çalışanları hizmet verirken kullandıkları eşya ve malzemeler göze hoş görünür.	Merkez çalışanları hizmet verirken kullandıkları eşya ve malzemeler göze hoş görünür.	4,7188	1,31498	5,0156	1,20175	0,2968
Güvenilirlik	Güvenilirlik					
Verdikleri sözleri zamanında yerine getirir.	Verdikleri sözleri zamanında yerine getirir.	5,2344	,86817	4,9531	1,09007	-0,2813
Vatandaşın bir sorunu olduğunda, sorunu çözmek için samimi bir ilgi	Vatandaşın bir sorunu olduğunda, sorunu çözmek için samimi bir ilgi gösterir.	5,2500	1,17351	5,0000	1,11993	-0,25

gösterir.						
Doğru hizmeti ilk seferde verir.	Doğru hizmeti ilk seferde verir.	5,3438	1,01134	4,7188	1,31498	-0,625
Bir hizmeti daha önceden söyledikleri zamanda verir.	Bir hizmeti daha önceden söyledikleri zamanda verir.	5,4844	,92569	5,0781	1,17250	-0,4063
Kayıtların hatasız tutulması konusunda çok hassastır.	Kayıtların hatasız tutulması konusunda çok hassastır.	5,0469	1,03017	4,8125	1,18019	-0,2344
Merkezin çalışanları bir hizmetin tam olarak ne zaman verileceğini vatandaşlara söylerler.	Merkezin çalışanları bir hizmetin tam olarak ne zaman verileceğini vatandaşlara söylerler.	5,1875	1,05221	4,8906	1,10003	-0,2969
Merkezin çalışanları hizmet alıcılara süratli hizmet verirler.	Merkezin çalışanları hizmet alıcılara süratli hizmet verirler.	5,4062	1,00347	4,9375	1,12511	-0,4687
Yanıt verebilirlik	Yanıt verebilirlik					
Merkezin çalışanları her zaman vatandaşlara yardımcı olmak isterler.	Merkezin çalışanları her zaman vatandaşlara yardımcı olmak isterler.	5,5781	,95626	5,0000	1,19523	-0,5781
Merkezin çalışanları hiç bir zaman vatandaşların isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değillerdir.	Merkezin çalışanları hiç bir zaman vatandaşların isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değillerdir.	5,0938	1,01916	4,7969	1,10093	-0,2969
Merkezin çalışanlarının davranışları vatandaşlarda güven duygusu uyandırır.	Merkezin çalışanlarının davranışları vatandaşlarda güven duygusu uyandırır.	5,6094	,95314	5,4844	,95937	-0,125
Vatandaşlar işlemleri yapılırken kendilerini güvende hissederler.	Vatandaşlar işlemleri yapılırken kendilerini güvende hissederler.	5,6719	1,03976	5,5938	,97131	-0,078
Güvence	Güvence					
Merkezin çalışanları vatandaşlara karşı her zaman naziktirler.	Merkezin çalışanları vatandaşlara karşı her zaman naziktirler.	5,6406	,94897	5,4844	,92569	-0,1562
Merkezin çalışanları vatandaşların sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler.	Merkezin çalışanları vatandaşların sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler.	5,1406	1,05209	5,0476	1,11339	-0,093
Her vatandaşla tek tek ilgilenir.	Her vatandaşla tek tek ilgilenir.	5,0781	1,17250	5,1875	1,03701	0,1094
Çalışma saatleri tüm vatandaşlara uygun şekilde düzenlenmiştir.	Çalışma saatleri tüm vatandaşlara uygun şekilde düzenlenmiştir.	5,1250	1,04654	4,8254	1,43167	-0,2996
Empati	Empati					
Her vatandaşla kişisel olarak	Her vatandaşla kişisel olarak ilgilenen	5,1250	1,07644	5,2540	1,12118	0,129

İlgilenen çalışanlara sahiptir.	Çalışanlara sahiptir.					
Vatandaşların menfaatlerini her şeyin üstünde tutar.	Vatandaşların menfaatlerini her şeyin üstünde tutar.	5,2344	1,19180	5,2857	1,18361	0,0513
Çalışanlar vatandaşların özel isteklerini anlarlar.	Çalışanlar vatandaşların özel isteklerini anlarlar.	5,1562	1,04226	5,0476	1,39618	-0,1086
Ölçek Toplam		5,2250	,07434	5,0453	,09177	-0,1797

Tablo 2’de katılımcıların SERVQUAL ölçeğine göre belirlenen beş boyut ve 20 değişken için verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları görülmektedir. Katılımcıların hizmet kalitesi beklenti ve algılarına göre cevapladıkları anket sorularının analizi sonucunda beklenti ve algı arasında farklar olduğu görülmektedir. Katılımcıların bazı değişkenlerde beklentileri yüksekte, bazılarının da ise algıları yüksek çıkmaktadır.

Tabloda görüldüğü gibi, beklenti ve algı arasındaki fark çok büyük değildir. Kastamonu Belediyesi Yaşlı Bakım Hizmeti performansının değerlendirilmesindeki ifadelerin ortalamaları incelendiğinde beklenti ve algı ortalamasında en yüksek ifadenin yanıt verebilirlik boyutunda yaşlılar hizmet verilirken kendini güvende hissederler (beklenti 5,6719; algı 5,5938) şeklinde olduğu, en düşük ifadenin beklenti açısından fiziksel görünürlük boyutunda merkez çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdür (4,7031), algı açısından ise güvenilirlik boyutunda doğru hizmeti ilk seferde verir (4,7188) olduğu ortaya çıkmıştır.

Beklenti-algı puanları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı Bağımsız Örneklem T-Testi ile analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda tablo 3’teki sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 3. SERVQUAL Beklenti-Algı Puanları Arasındaki Farkın Anlamlı Olup Olmadığını Belirlemek Üzere Yapılan T-Testi

Puan	Gruplar	N	X	SS	T testi		
					Sd.	t	p
Fiziksel Görünüm	Beklenti	60	4,9542	,70484	59	-,388	,700
	Algı	60	5,0083	,89011			
Güvenilirlik	Beklenti	64	5,2937	,78717	63	12,452	,000
	Algı	64	4,0781	,73603			
Yanıt Verilebilirlik	Beklenti	64	5,4883	,82065	63	2,803	,007
	Algı	64	5,2188	,66144			
Güvence	Beklenti	64	5,2461	,78489	63	1,350	,182
	Algı	64	5,0977	,92003			
Empati	Beklenti	63	5,1746	,94822	62	-,150	,882
	Algı	63	5,1958	1,0449			

Katılımcıların SERVQUAL beklenti ve algı toplam puanları ve alt boyutları arasında farklılık oluşup oluşmadığını belirlemek için yapılan ilişkili örneklem T-Testi sonuçları SERVQUAL beklenti ve algı ölçeklerinin fiziksel görünüm, güvence ve empati boyutları bakımından katılımcıların düşüncelerinin farklılaşmadığını; güvenilirlik, yanıt verebilirlik alt boyutları bakımından anlamlı şekilde farklılaştığını göstermektedir. Katılımcıların güvenilirlik beklentileri ve yanıt verebilirlik beklentileri yüksekken algı düzeyleri anlamlı biçimde düşük çıkmıştır. Sonuçlara göre H1 hipotezi kısmi olarak kabul edilmektedir.

Tablo 4. Cinsiyete Göre SERVQUAL Beklenti Puanları Arasında Yapılan Bağımsız Grup T-Testi

Cinsiyet	N	\bar{X}	SS	sd	t	P
Erkek	28	5,2732	,61063	58	,560	,578
Kadın	32	5,1844	,61532			

Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre SERVQUAL beklenti puanlarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup T-Testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$). Bu sonuca göre beklenti ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Araştırmanın H2₁ hipotezi ret edilmiştir.

Tablo 5. Cinsiyete Göre SERVQUAL Algı Puanları Arasında Yapılan Bağımsız Grup T-Testi

Cinsiyet	N	\bar{X}	SS	sd	t	p
Erkek	28	4,9411	,85884	58	-1,078	,286
Kadın	32	5,1516	,65037			

Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre SERVQUAL Algı puanlarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup T-Testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$). Bu sonuca göre algı ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Dolayısıyla H_{22} hipotezi ret edilmiştir.

Tablo 6. Gelir Düzeyine Göre SERVQUAL Beklenti Puanları Arasında Yapılan Bağımsız Grup T-Testi

Gelir	N	\bar{X}	SS	sd	t	p
1000 TL ve altı	45	5,1811	,52368	59	-1,110	,272
1000-2500 TL	16	5,3719	,75343			

Katılımcıların gelir değişkenine göre SERVQUAL beklenti puanlarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup T-Testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$). Bu sonuca göre beklenti ile gelir grupları arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ve H_{31} hipotezinin ret edildiğini ifade edebiliriz.

Tablo 7. Gelir Düzeyine Göre SERVQUAL Algı Puanları Arasında Yapılan Bağımsız Grup T-Testi

Gelir	N	\bar{X}	SS	sd	t	p
1000 TL ve altı	45	5,0211	,55458	59	-,120	,905
1000-2500 TL	16	5,0469	1,11557			

Katılımcıların gelir değişkenine göre SERVQUAL algı puanlarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$). Bu sonuca göre algı ile gelir grupları arasında anlamlı bir ilişki olmadığını ve H_{32} hipotezinin ret edildiğini ifade edebiliriz.

Tablo 8. Eğitim Düzeyine Göre SERVQUAL Beklenti Puanları Arasında Yapılan ANOVA Testi

Grup	N	\bar{X}	SS	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
İlkokul	7	5,3571	,75246	,735 21,545 22,280	2	,368 ,353	1,041	,359	-
Ortaokul	48	5,2531	,58131		61				
Lise	9	4,9722	,53216		63				
Toplam	64	5,2250	,59469						

Katılımcıların eğitim düzeyine göre SERVQUAL beklenti puanlarının anlamlı şekilde farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları beklenti puanlarının eğitim gruplarına göre anlamlı şekilde farklılaşmadığını göstermektedir ($p>0,05$). Bu sonuca göre H_{41} hipotezi ret edilmiştir.

Tablo 9. Eğitim Düzeyine Göre SERVQUAL Algı Puanları Arasında Yapılan ANOVA Testi

Grup	N	\bar{X}	SS	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
İlkokul	7	5,6786	,60267	,735 21,545 22,280	2	3,688 ,436	8,462	,001	1-2,3 2,3
Ortaokul	48	5,0854	,58016		61				
Lise	9	4,3389	1,03585		63				
Toplam	64	5,0453	,73418						

Katılımcıların eğitim düzeyine göre SERVQUAL algı puanlarının anlamlı şekilde farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları, SERVQUAL algı puanlarının eğitim gruplarına göre anlamlı şekilde farklılaştığını göstermektedir ($p<0,05$). Gruplar arası farkı belirlemek amacıyla yapılan LSD testinin sonuçlarına göre; ilkokul düzeyinde eğitime sahip olanların algılarının ortaokul ve lise düzeyindekilere göre, ortaokul düzeyinde eğitime sahip olanların

da lise düzeyinde eğitime sahip olanlara göre algılarının daha olumlu olduğu belirlenmiş ve H₄ hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 10. Yaşlı Bakım Merkezine Gelme Sıklığına Göre SERVQUAL Beklenti Puanları Arasında Yapılan ANOVA Testi

Grup	N	\bar{X}	ss	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Bir Defa Geldim	5	6,1600	,49925	6,176 16,104 22,280	4 59 63	1,544 ,273	5,657	,001	1- 2,3,4,5
İki Defa Geldim	21	5,3048	,58350						
Üç Defa Geldim	15	5,0400	,47554						
Dört ve Daha Fazla Geldim	7	5,3143	,55581						
Periyodik olarak gelirim	16	4,9625	,46744						
Toplam	64	5,2250	,59469						

Katılımcıların yaşlı bakım merkezine gitme sıklığı değişkenine göre SERVQUAL beklenti puanlarının anlamlı şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları, beklenti puanlarının yaşlı bakım merkezine gitme sıklığı ile anlamlı şekilde farklılaştığını göstermektedir ($p < 0,05$). Gruplar arası farkı belirlemek amacıyla yapılan LSD testinin sonuçlarına göre; ilk defa yaşlı bakım merkezine gidenlerin beklenti düzeyi daha fazla gidenlere göre daha yüksektir. Diğer gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı çıkmamıştır. Sonuçlara göre H₅ hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 11. Yaşlı Bakım Merkezine Gelme Sıklığına Göre SERVQUAL Algı Puanları Arasında Yapılan ANOVA Testi

Grup	N	\bar{X}	ss	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p	Anlamlı Fark
Bir Defa Geldim	5	5,3200	1,98671	1,745 32,213 33,959	4 59 63	,436 ,546	,799	,531	-
İki Defa Geldim	21	5,2071	,64813						
Üç Defa Geldim	15	4,8367	,39752						
Dört ve Daha Fazla Geldim	7	5,0429	,57332						
Periyodik olarak gelirim	16	4,9438	,50592						
Toplam	64	5,0453	,73418						

Katılımcıların yaşlı bakım merkezine gitme sıklığı değişkenine göre SERVQUAL beklenti puanlarının anlamlı şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları, algı puanlarının yaşlı bakım merkezine gitme sıklığına göre anlamlı şekilde farklılaşmadığını ve H₅ hipotezinin ret edildiğini göstermektedir ($p > 0,05$).

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Toplum yaşlanması tüm ülkelerin temel sorunu hale gelmiştir. Türkiye bu sürece biraz daha geç girmektedir. Yaşlanan toplumlarda ihtiyaçlar doğrultusunda hizmetler sunulmaktadır. Özellikle sağlık ve sosyal hizmet alanlarında yaşlı kesime hizmet sunulmakta bu hizmetlerin verilmesinde yerel yönetimler ön plana çıkmaktadır. Türkiye’de yaşlı kesime yönelik sağlık ve sosyal hizmetlerinin sunumuna önem veren yerel yönetimlerin sayısı artmaktadır. Büyükşehir Belediyesi statüsünde ki illerimizde yaşlılara yönelik sağlığın yanı sıra birçok sosyal hizmet sunulmaktadır. Dolayısıyla sunulan hizmetlerin kalitesi hizmet alıcılar açısından önem taşımaktadır.

Kastamonu Belediyesi’nden hizmet alan yaşlıların aldıkları hizmetlerin değerlendirilmesi sonucunda beklenti ile algı arasında farkların olduğu ortaya çıkmaktadır. Kastamonu Belediyesi’nden hizmet alan yaşlı kesimin SERVQUAL beklenti ve algı toplam puanları ve alt boyutları arasında farklılık oluşup oluşmadığını belirlemek için yapılan analiz sonuçlarına göre, ilişkili örneklemin sonuçlarına göre SERVQUAL beklenti ve algı ölçeklerinden fiziksel görünüm, güvence ve empati boyutları bakımından katılımcıların düşüncelerinin farklılaşmadığını; güvenilirlik, yanıt verebilirlik alt boyutları ve toplam ölçek skorları bakımından anlamlı şekilde farklılaştığını göstermektedir. Katılımcıların güvenilirlik beklentileri ve yanıt verebilirlik beklentileri yüksekken algı düzeyleri anlamlı biçimde düşük çıkmıştır. Katılımcıların demografik özelliklere göre yapılan analiz sonucunda da yaşlıların cinsiyet, gelir ve eğitim düzeyleri ile hizmet beklentileri arasında anlamlı bir fark olmadığı, eğitim düzeyleri ve yaşlı bakım merkezine gelme sıklığı ile hizmet algısı arasında anlamlı bir farkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Literatürde hizmet kalitesinin SERVQUAL yöntemi ile ölçüldüğü farklı alanlarda çalışmalara rastlanmaktadır. Belediyelerin sunduğu yaşlı bakım hizmetleri ile ilgili çok fazla çalışmaya rastlanmamıştır. Filiz ve Yılmaz (2010) tarafından yapılan “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama” adlı çalışmada kalite boyutları açısından Eskişehirli vatandaşların en fazla önemi sorumluluk boyutuna verdikleri anlaşılmıştır. Üç belediyenin karşılıklı olarak kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi skorlarının Büyükşehir Belediyesi için “Kültür” boyutunda, Odunpazarı Belediyesi için “Temizlik” boyutunda ve Tepebaşı Belediyesi içinde “Temizlik” boyutunda en yüksek düzeye çıktığı sonucuna ulaşımlardır. Gümüşoğlu ve diğerleri (2003) tarafından yapılan “Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin “Servqual” Modeli İle Ölçülmesi Ve Muğla İlinde Bir Uygulama” isimli çalışmada Muğla halkı belediyenin performansına göre en başarılı ilk beş boyutu; temizlik, eşitlik, kültür, haberleşme, imar olarak gördükleri sonucuna ulaşımlardır. Kuzu (2010) tarafından hazırlanan “Yaşlı Bakım Kurumlarında Hizmet Kalitesi Kavramı ve Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli: Servqual Uygulaması” adlı doktora tezinde, hesaplanan hizmet kalitesi puanının negatif olduğu, huzurevlerinin, sakinlerin beklentilerini karşılayamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmada en yüksek farkın (huzurevi sakinlerinin beklentilerinin en az karşılandığı boyut) “duyarlılık”; en az farkın (huzurevi sakinlerinin beklentilerinin en fazla karşılandığı boyut) ise “güvenilirlik” olarak gözlenmiştir. Şahin (2011) tarafından hazırlanan “Belediye Hizmetleri ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Konya İl Merkezi Örneği)” yüksek lisans tezinde beklentiler doğrultusunda hizmet kalitesinin vatandaştan vatandaşa farklılık gösterdiği, beklentileri kişinin sahip olduğu eğitim seviyesi, gelir durumu ve sosyal düzeyi gibi pek çok değişkenin etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Orhan (2016) yaptığı çalışmasında ak Ankara Keçiören Belediyesi’nin vatandaşlara sunduğu belediye hizmet kalitesini SERVQUAL yöntemi ile ölçmüştür. Çalışmanın sonuçlarına göre; hizmet kalitesi en yüksek olan boyutlar; fiziksel özellikler, empati, heveslilik ve güvenilirlik şeklinde sıralanırken, güvenilirlik boyutu en düşük skoru almıştır.

Araştırma sonuçlarına göre; Kastamonu Belediyesi’nin yaşlıların hizmet kalitesi açısından eksik bulunduğu alanları sürekli takip etmesi ve bu alanlarda gerekli düzenlemeleri yapması gerekmektedir. Araştırmaya göre Kastamonu Belediyesi’nden hizmet alan yaşlıların güvenilirlik ve yanıt verebilirlik boyutları açısından algıları düşük çıkmıştır. Bu konuda yaşlılara psikolojik destek sağlanması gerekmektedir. Yaşlılara yönelik sosyal faaliyetlerle iletişimin artırılması önerilebilir. İlgili belediye sürekli yaşlılara verdikleri hizmetlerle ilgili beklenti ve algıları farklı boyutlarla ölçecek çalışmalar yapması gerekmektedir. Günün koşullarına ve beklentilere göre hizmet kalitesini revize etmeleri gerekmektedir.

Araştırma sadece Kastamonu Belediyesi’nden hizmet alan yaşlı vatandaşlara yapıldığından dolayı araştırma sonuçlarının Türkiye için genellemesi söz konusu değildir.

KAYNAKÇA

- Arpacı, F. (2005). Farklı Boyutlarıyla Yaşlılık, Ankara: Türkiye İşçi Emeklileri Derneği Eğitim ve Kültür Yayınları.
- Başaran, İ. (2007). Sağlıklı Kentler Kavramının Gelişiminde Sağlıklı Kentler Projesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9 (2003), 209-224.
- Bilgiç, V. (2003). Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı, (Edt.) Asım Balcı, Ahmet Nohutçu, Namık Kemal Öztürk ve Bayram Coşkun, Kamu Yönetiminde Çağdaş Yaklaşımlar, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Çukurçayır, M.A. (2002). Siyasal Katılma ve Yerel Demokrasi, (3. Baskı). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Er, D. (2009). Psiko-Sosyal Açından Yaşlılık, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Sayı 1, 131-144.
- Eryılmaz, B. (2013). Bürokrasi ve Siyaset, İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Filiz, Z. ve Yılmaz, V. (2010). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 10 (3), 59-76.
- Göküş, M. (2010). Küreselleşme Sürecinin Kamu Hizmetine Yansıması, Selçuk Üniversitesi ĞBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt 14 (20), 193-218.
- Görpelioglu, S. (2009). Yaşlılık ve Getirdiği Sorunlar, Adı Eylül: Sağlık Bilimlerinde Yaşlılık Ed. Nejat Gacar, İstanbul: Nobel Tıp Kitabevi.
- Grönroos, C. (1984). A Services Quality Model and Its Marketing Implications, European Journal of Marketing, 18(4), 36-44.
- Güler, B.A. (2005b). Devlette Reform Yazıları, Ankara: Paragraf Yayınevi.

- Gümüşoğlu, Ő., Erdem, S., Kavrukkoca, G. ve Őzdađođlu, A. (2003). Belediyelerde Beklenen Algılanan Hizmet Kalitesinin "Servqual" Modeli İle Őlçölmesi Ve Muğla İlinde Bir Uygulama, 3. Ulusal Őretim Araçları Sempozyumu Bildiriler Kitabı, 19-20.
- İslamoğlu, A.H., Candan, B., Hacıfendioğlu, Ő. ve Aydın, K. (2006). Hizmet Pazarlaması (1. Baskı), İstanbul: Beta Yayınları.
- Kuné, J.B. (2009). Population aging and the affluent society: the case of the Netherlands. *Pensions*, 14(4), 231- 241.
- Kuzu, A. (2010). Yaşlı Bakım Kurumlarında Hizmet Kalitesi Kavramı ve Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli: Servqual Uygulaması, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Sakarya.
- Örs, H. (2007). Hizmet Pazarlama Etkinliği ve Kalite, Ankara: Gazi Kitapevi.
- Öztürk, S. (2011). Hizmet Pazarlaması (11. Baskı). İstanbul: Ekin Kitabevi.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49, Fall, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Services Quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1993). Research Note: More on Improving Service Quality Measurement, *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147.
- Seyyar, A. (2017) "Sosyal Bakım Hizmetlerinde Bakım Kalitesi Ve Bakım Modelleri" (Çevrimiçi), http://www.manevibakim.com/bilim_alanlari/sosyal_bakim/makale_11.asp, Erişim Tarihi: 20.09.2017.
- Şahin, K. (2011). Belediye Hizmetleri Ve Hizmet Kalitesine Yönelik Vatandaş Memnuniyetinin Ölçümü (Konya İl Merkezi Örneği), Karamanođlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Tufan, İ. (2002). Antikçađdan Günümüze Yaşlılık, Sosyolojik Yaşlanma, İstanbul: Aykırı Yayıncılık.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2016). İstatistiklerle Yaşlılar, 2016, (Çevrimiçi): <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=24644>. Erişim Tarihi: 15.08.2017.
- World Health Organization. (2017). Definition of an Older or Elderly Person, (Çevrimiçi): <http://www.who.int>. Erişim Tarihi:15.08.2017.
- World Population Ageing. (2015). 2015 Highlights, World Population Prospects Volume II: Demographic Profiles, New York, United Nations.