

Belediye Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Bir Ölçek

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Belediye Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Bir Ölçek*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=17485>

Özet

Bu çalışmada, seçmen görüşleri doğrultusunda belediye hizmetlerinin kalitesini kapsamlı ve güvenilir bir şekilde ölçmek amacıyla geliştirilmiş bir ölçeği sunmaktadır. Ölçek, literatürde yaygın olarak kullanılan SERVQUAL modelinden esinlenerek, yerel yönetim hizmetlerinin özgün yapısına uygun hale getirilmiştir. Toplam 73 maddeden ve 8 alt boyuttan oluşan bu araç, belediyelerin performansını vatandaş perspektifinden değerlendirmeye imkan tanımaktadır. Ölçeğin geliştirme sürecinde yapı geçerliliğini test etmek amacıyla **Doğrulayıcı Faktör Analizi** (DFA) kullanılmış ve faktör yapısının doğrulandığı tespit edilmiştir.

Ölçek, yerel yönetimlerin hizmet sunumundaki çeşitli boyutları (fiziksel unsurlar, güvenilirlik, iletişim vb.) sistematik olarak ele alarak, hizmet kalitesine yönelik detaylı geri bildirim sağlamayı hedeflemektedir. Bu ölçek, araştırmacılar ve yerel yönetim uzmanları için hizmet kalitesini izleme ve iyileştirme çalışmalarında temel bir araç niteliindedir.

Anahtar Kelimeler

Belediye hizmet kalitesi, yerel yönetimler, ölçek geliştirme, seçmen görüşleri, SERVQUAL, hizmet kalitesi, Doğrulayıcı Faktör Analizi.

Yazarlar

Demirel, E. T., Yatkın, A., Düşükcan, M., Derin, N., Çakınberk, A., Güven, M.

Amaç

Bu ölçeğin temel amacı, seçmenlerin ve vatandaşların belediye hizmetlerinin kalitesine dair algılarını ve memnuniyet düzeylerini bilimsel, geçerli ve güvenilir yöntemlerle ölçmektir. Geliştirilen bu araç, belediye yönetimlerine hizmet kalitesindeki güçlü ve zayıf yönleri belirlemede somut veriler sunarak, stratejik planlama ve hizmet iyileştirme süreçlerine destek olmayı amaçlamaktadır.

Ölçek, özellikle yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin soyut doğası göz önüne alındığında, hizmet kalitesini 8 farklı alt boyut üzerinden somutlaştırarak, kapsamlı bir değerlendirme çerçevesi oluşturmayı hedeflemiştir.

Yapı

Ölçek, **Belediye Hizmet Kalitesi** yapısını ölçmek üzere tasarlanmıştır. Bu yapı, genellikle hizmet kalitesi literatüründe kabul gören temel boyutların yerel yönetim bağlamına adapte edilmesiyle oluşturulmuştur. Ölçek, toplam 73 maddeden oluşmakta ve hizmet kalitesini 8 ana alt

boyutta incelemektedir:

Fiziksel Unsurlar (26 madde): Hizmetlerin sunuldu?u çevrenin ve araçlar?n fiziksel görünümü ve durumu.

Güvenilirlik (9 madde): Söz verilen hizmetlerin do?ru ve zaman?nda yerine getirilmesi yetene?i.

Vatanda?? Anlama (7 madde): Vatanda?lar?n ihtiyaçlar?n? anlama ve bireysel ilgi gösterme.

Nezaket (5 madde): Çal??anlar?n kibar, sayg?l? ve dostça davran???

Ula??labilirlik (6 madde): Çal??anlara kolayca ula??labilirlik ve hizmetlerin eri?ilebilirli?i.

Yeterlilik (7 madde): Çal??anlar?n bilgi ve beceri aç?s?ndan yetkinli?i.

Güvenlik (5 madde): Hizmetlerin ve i?lemlerin riskten, tehlikeden ve ?üpheden uzak olmas?.

?leti?im (8 madde): Vatanda?lara anla??l?r ve zaman?nda bilgi sa?lama yetene?i.

Geçerlik

Ölçe?in yap? geçerlili?ini belirlemek amac?yla **Do?rulay?c? Faktör Analizi** (DFA) metodolojisine ba?vurulmu?tur. DFA, ölçe?in teorik olarak öngörülen 8 faktörlü yap?s?n?n ampirik verilerle ne ölçüde uyumlu oldu?unu test etmek için kullan?lm??t?r. Bu analiz, ölçek maddelerinin ait olduklar? alt boyutlar? ne kadar iyi temsil etti?ini do?rulam??t?r.

Analiz sonuçlar?, hem tek tek tüm faktörler hem de ölçe?in bütünü için hesaplanan model uyum indekslerinin (Çokluk vd., 2010: 266-275; ?im?ek, 2007: 44-49; Y?lmaz ve Çelik, 2009: 37-47 referans al?narak) kabul edilebilir s?n?rlar içerisinde oldu?unu göstermi?tir. Bu bulgular, ölçe?in faktör yap?s?n?n güçlü oldu?unu ve ölçmek istedi?i kuramsal yapıyı ba?ar?yla temsil etti?ini kan?tlamaktadır.

Güvenilirlik

Ölçe?in güvenilirlik düzeyini tespit etmek amac?yla, kat?l?mc?lar?n ölçekten ald?klar? puanlar üzerinden SERVQUAL skorlar? ve iç tutarlılık (güvenilirlik) de?erleri hesaplanm??t?r. Güvenilirlik analizleri sonucunda, ölçe?in sekiz alt boyutunun her birinin ve ölçe?in genelinin güvenilirlik aç?s?ndan kabul edilebilir s?n?r?n oldukça üzerinde de?erler ald??? raporlanm??t?r.

Elde edilen yüksek güvenilirlik katsayılar?, ölçe?in farklı zamanlarda veya farklı örneklemelerde uyguland???nda tutarlı sonuçlar üretece?i anlam?na gelmektedir. Bu durum, ölçe?in ölçüm hatas?n? minimize etti?ini ve yerel yönetim hizmet kalitesini istikrarlı bir ?ekilde ölçebildi?ini göstermektedir.

Faktör Analizi

Ölçek geli?tirme çal??mas? kapsam?nda, ölçe?in yapısal geçerlili?inin kesinle?mesi için **Do?rulay?c? Faktör Analizi** (DFA) temel analiz yöntemi olarak kullan?lm??t?r. DFA, ölçek

geliştirme çalışmalarında yaygın olarak kullanılan bir yöntem olup, araştırmacıların önceden belirlediği faktör yapısını verilerle uyumunu test eder.

Analizler, 8 alt boyut ve 73 maddeden oluşan yapının model uyum indekslerinin literatürde belirtilen kabul edilebilir referans değerleri sağladığını ortaya koymuştur. Bu sonuç, ölçeğin teorik olarak öngörülen çok boyutlu yapısını ampirik olarak doğruladığını ve ölçeğin faktör yapısını sağlam olduğunu teyit etmektedir.

Araç

Test Türü: Ölçek Geliştirme Çalışması

Format: 5'li Likert Ölçeği (1= hiçbir zaman - 5= her zaman)

Mevcut Dil: Türkçe

Popülasyon Grubu: Belediye hizmetlerinden faydalanan seçmenler ve yetiştiren vatandaşlar

Yaş Grubu: Yetişkinler

Popülasyon Detayları: Yerel yönetim hizmetlerini değerlendirme yetisine sahip, görüşleri hizmet kalitesinin ölçülmesinde temel alınan seçmen kitlesi.

Test Metodolojisi: Öz bildirim dayalı anket yöntemiyle uygulanan psikometrik ölçek.

Anahtar Kelimeler

Belediye hizmetleri, vatandaş memnuniyeti, yerel yönetim performans, SERVQUAL, Likert ölçeği, yapı geçerliliği, güvenilirlik analizi, hizmet boyutları.

Yazarlar

Sorumlu Yazar: Erkan T. Demirel

Yazar ORCID Tanımlayıcı: Bilgi mevcut değildir.

Bağı Kuruluş E-posta Adresleri: Bilgi mevcut değildir.

Yayın Adresi: Bilgi mevcut değildir.

Finansman, Ücret ve Test Yeri

Yayın Yeri: 2013

Özet ve Ücret: Ölçek, akademik bir dergide yayımlanmıştır ve ticari olmayan akademik araştırmalarda atıf yapılarak kullanılabilir. Ölçeğin orijinal makalesi [Çağdaş Yerel Yönetimler](#) dergisinde erişime açıktır.

Orijinal PDF Erişimi: Ölçeğin tam metnine ve detaylı analizlerine ait orijinal PDF dosyası aşağıdaki bağlantıdan indirilebilir:

The original PDF can be downloaded here: [belediye-hizmet-kalitesinin-olcumune-yonelik-bir-olcek-gelistirme-calismasi-toad.pdf](#)

Kaynaklar

Demirel, E. T., Yatkın, A., Düzükcan, M., Derin, N., Çakırberk, A. ve Güven, M. (2013). Seçmen görüşlerine göre belediye hizmet kalitesi: Bir ölçek geliştirme çalışması. **Çağdaş Yerel Yönetimler**, 22(3), 31-52.

Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2010). **Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları**. Ankara: Pegem Akademi.

Şimşek, Ö. F. (2007). **Yapısal eşitlik modellemesine giriş: Temel ilkeler ve LISREL uygulamaları**. Ankara: Ekinoks Yayıncılık.

Yılmaz, V. ve Çelik, H. E. (2009). **Çok değişkenli istatistik uygulamaları**. Ankara: Detay Yayıncılık.

Ölçek Maddeleri

ÖNEMLİ: Aşağıdaki ölçek maddeleri orijinal dilinde korunmuştur ve hiçbir şekilde değiştirilmemelidir.

Ölçek, toplamda 8 alt boyut ve 73 maddeden oluşmaktadır:

- Fiziksel unsurlar (26 madde)
- Güvenilirlik (9 madde)
- Vatandaş anlama (7 madde)
- Nezaket (5 madde)
- Ulaşılabilirlik (6 madde)
- Yeterlilik (7 madde)
- Güvenlik (5 madde)
- İletişim (8 madde)