Belediye Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Bir Ölçek

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Belediye Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Bir Ölçek*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=17485

ARABPSYCHOLOGY.COM

Özet

Bu çal??ma, seçmen görü?leri do?rultusunda belediye hizmetlerinin kalitesini kapsaml? ve güvenilir bir ?ekilde ölçmek amac?yla geli?tirilmi? bir ölçe?i sunmaktad?r. Ölçek, literatürde yayg?n olarak kullan?lan SERVQUAL modelinden esinlenerek, yerel yönetim hizmetlerinin özgün yap?s?na uygun hale getirilmi?tir. Toplam 73 maddeden ve 8 alt boyuttan olu?an bu araç, belediyelerin performans?n? vatanda? perspektifinden de?erlendirmeye imkan tan?maktad?r. Ölçe?in geli?tirme sürecinde yap? geçerlili?ini test etmek amac?yla **Do?rulay?c? Faktör Analizi** (DFA) kullan?lm?? ve faktör yap?s?n?n do?ruland??? tespit edilmi?tir.

Ölçek, yerel yönetimlerin hizmet sunumundaki çe?itli boyutlar? (fiziksel unsurlar, güvenilirlik, ileti?im vb.) sistematik olarak ele alarak, hizmet kalitesine yönelik detayl? geri bildirim sa?lamay? hedeflemektedir. Bu ölçek, ara?t?rmac?lar ve yerel yönetim uzmanlar? için hizmet kalitesini izleme ve iyile?tirme çal??malar?nda temel bir araç niteli?indedir.

Anahtar Kelimeler

Belediye hizmet kalitesi, yerel yönetimler, ölçek geli?tirme, seçmen görü?leri, SERVQUAL, hizmet kalitesi, Do?rulay?c? Faktör Analizi.

Yazarlar

Demirel, E. T., Yatk?n, A., Dü?ükcan, M., Derin, N., Çak?nberk, A., Güven, M.

Amaç

Bu ölçe?in temel amac?, seçmenlerin ve vatanda?lar?n belediye hizmetlerinin kalitesine dair alg?lar?n? ve memnuniyet düzeylerini bilimsel, geçerli ve güvenilir yöntemlerle ölçmektir. Geli?tirilen bu araç, belediye yönetimlerine hizmet kalitesindeki güçlü ve zay?f yönleri belirlemede somut veriler sunarak, stratejik planlama ve hizmet iyile?tirme süreçlerine destek olmay? amaçlamaktad?r.

Ölçek, özellikle yerel yönetimlerin sundu?u hizmetlerin soyut do?as? göz önüne al?nd???nda, hizmet kalitesini 8 farkl? alt boyut üzerinden somutla?t?rarak, kapsaml? bir de?erlendirme çerçevesi olu?turmay? hedeflemi?tir.

Yap?

Ölçek, **Belediye Hizmet Kalitesi** yap?s?n? ölçmek üzere tasarlanm??t?r. Bu yap?, genellikle hizmet kalitesi literatüründe kabul gören temel boyutlar?n yerel yönetim ba?lam?na adapte edilmesiyle olu?turulmu?tur. Ölçek, toplam 73 maddeden olu?makta ve hizmet kalitesini 8 ana alt

ARABPSYCHOLOGY.COM

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 yap?y? ba?ar?yla temsil etti?ini kan?tlamaktad?r.

Güvenirlik

Ölçe?in güvenirlik düzeyini tespit etmek amac?yla, kat?l?mc?lar?n ölçekten ald?klar? puanlar üzerinden SERVQUAL skorlar? ve iç tutarl?l?k (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 katsay?lar?, ölçe?in farkl? zamanlarda veya farkl? örneklemlerde uyguland???nda tutarl? sonuçlar üretece?i anlam?na gelmektedir. Bu durum, ölçe?in ölçüm hatas?n? minimize etti?ini ve yerel yönetim hizmet kalitesini istikrarl? bir ?ekilde ölçebildi?ini göstermektedir.

Faktör Analizi

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

ARABPSYCHOLOGY.COM

geli?tirme çal??malar?nda yayg?n olarak kullan?lan bir yöntem olup, ara?t?rmac?lar?n önceden belirledi?i faktör yap?s?n?n verilerle uyumunu test eder.

Analizler, 8 alt boyut ve 73 maddeden olu?an yap?n?n model uyum indekslerinin literatürde belirtilen kabul edilebilir referans de?erleri sa?lad???n? ortaya koymu?tur. Bu sonuç, ölçe?in teorik olarak öngörülen çok boyutlu yap?s?n?n ampirik olarak do?ruland???n? ve ölçe?in faktör yap?s?n?n sa?lam oldu?unu teyit etmektedir.

Araç

Test Türü: Ölçek Geli?tirme Çal??mas?

Format: 5'li Likert Ölçe?i (1= hiçbir zaman - 5= her zaman)

Mevcut Dil: Türkçe

Popülasyon Grubu: Belediye hizmetlerinden faydalanan seçmenler ve yeti?kin vatanda?lar

Ya? Grubu: Yeti?kinler

Popülasyon Detaylar?: Yerel yönetim hizmetlerini de?erlendirme yetisine sahip, görü?leri hizmet kalitesinin ölçülmesinde temel al?nan seçmen kitlesi.

Test Metodolojisi: Öz bildirime dayal? anket yöntemiyle uygulanan psikometrik ölçek.

Anahtar Kelimeler

Belediye hizmetleri, vatanda? memnuniyeti, yerel yönetim performans?, SERVQUAL, Likert ölçe?i, yap? geçerlili?i, güvenilirlik analizi, hizmet boyutlar?.

Yazarlar

Sorumlu Yazar: Erkan T. Demirel

Yazar ORCID Tan?mlay?c?: Bilgi mevcut de?ildir.

Ba?l? Kurulu? E-posta Adresleri: Bilgi mevcut de?ildir.

Yaz??ma Adresi: Bilgi mevcut de?ildir.

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Yay?n Y?l?: 2013

ARABPSYCHOLOGY.COM

?zinler ve Ücret: Ölçek, akademik bir dergide yay?nlanm??t?r ve ticari olmayan akademik ara?t?rmalarda at?f yap?larak kullan?lmas? beklenmektedir. Ölçe?in orijinal makalesi Ça?da? Yerel Yönetimler dergisinde eri?ime aç?kt?r.

Orijinal PDF Eri?imi: Ölçe?in tam metnine ve detayl? analizlerine ait orijinal PDF dosyas? a?a??daki ba?lant?dan indirilebilir:

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

Kaynaklar

Demirel, E. T., Yatk?n, A., Dü?ükcan, M., Derin, N., Çak?nberk, A. ve Güven, M. (2013). Seçmen görü?lerine göre belediye hizmet kalitesi: Bir ölçek geli?tirme çal??mas?. **Ça?da? Yerel Yönetimler**, 22(3), 31-52.

Çokluk, Ö., ?ekercio?lu, G. ve Büyüköztürk, ?. (2010). **Sosyal bilimler için çok de?i?kenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamalar?**. Ankara: Pegem Akademi.

?im?ek, Ö. F. (2007). **Yap?sal e?itlik modellemesine giri?: Temel ilkeler ve LISREL uygulamalar?**. Ankara: Ekinoks Yay?nc?l?k.

Y?lmaz, V. ve Çelik, H. E. (2009). **Çok de?i?kenli istatistik uygulamalar?**. Ankara: Detay Yay?nc?l?k.

Ölçek Maddeleri

ÖNEML?: A?a??daki ölçek maddeleri orijinal dilinde korunmu?tur ve hiçbir ?ekilde de?i?tirilmemelidir.

Ölçek, toplamda 8 alt boyut ve 73 maddeden olu?maktad?r:

Fiziksel unsurlar (26 madde)
Güvenilirlik (9 madde)
Vatanda?? anlama (7 madde)
Nezaket (5 madde)
Ula??labilirlik (6 madde)
Yeterlilik (7 madde)
Güvenlik (5 madde)
?leti?im (8 madde)

ARABPSYCHOLOGY.COM