

# Hasteneler ?çin SERVQUAL ÖLçe?i

## RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Hasteneler ?çin SERVQUAL ÖLçe?i*. Turkish Psychological Scales.  
Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=22708>

## Özet

Hastaneler için SERVQUAL Ölçeği, **SERVQUAL** modelinin Türk sağlık sektörüne adaptasyonu sonucu ortaya çıkmış bir ölçüm aracıdır. Ölçeğin temel amacı, sağlık hizmeti kullanıcıların hastanelerden beklentileri ile hizmeti aldıktan sonraki algılar arasında bulunan farkı, yani hizmet kalitesi boşluğunu ölçmektir. Bu SERVQUAL uyarlaması, özellikle hizmet kalitesi kavramının sağlık işletmelerindeki performansını değerlendirmek üzere geliştirilmiştir.

Bu ölçek, Nevzat Devebakan tarafından 2001 yılında yürütülen bir yüksek lisans tezi kapsamında kullanılmış ve **hastanelerde kalite** yönetiminin iyileştirilmesine yönelik somut veriler sağlayacak hedeflemiştir. Ölçek, orijinal SERVQUAL modelinde yer alan temel boyutlar (Somutluk, Güvenilirlik, Karşılık Verme, Güvence ve Empati) sağlık bakımına adapte ederek, hastane yönetimlerine hizmet sunumundaki kritik iyileştirme alanlarını tespit etme imkanı sunmaktadır.

## Anahtar Kelimeler

SERVQUAL, Hizmet Kalitesi, Hastane Yönetimi, Algılanan Kalite, Sağlık İşletmeleri, Uyarlama, Müşteri Memnuniyeti.

## Yazarlar

Nevzat Devebakan

## Amaç

Hastaneler için SERVQUAL Ölçeği'nin birincil amacı, sağlık hizmeti kullanıcıların **beklenti** düzeyleri ile aldıkları hizmete ilişkin **algı** düzeyleri arasındaki farkı sistematik olarak ölçmektir. Bu fark, hizmet kalitesi boşluğu olarak tanımlanır ve hastanelerin hangi hizmet boyutlarında yetersiz kaldığını ortaya koyar. Ölçek, dolayısıyla, hastane yöneticilerine hizmet süreçlerini iyileştirmeye yönelik öncelikli alanları belirlemede analitik bir çerçeve sunar.

Ölçeğin geliştirilmesindeki temel motivasyon, sağlık sektörünün kendine has dinamiklerine uygun, geçerli ve güvenilir bir **hizmet kalitesi ölçüm aracı** sağlamaktır. Orijinal çalışmada, Türkiye'deki sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi düzeyini tespit etmek ve bu kalitenin artırılması için stratejik öneriler geliştirmek üzere tasarlanmıştır.

## Yapı

Ölçek, temel olarak **Algılanan Hizmet Kalitesi** yapısını ölçmektedir. Bu yapı, Parasuraman,

Zeithaml ve Berry'nin geliştirdiği klasik SERVQUAL modeline dayanır ve beş ana boyut altında incelenir:

**Somutluk (Tangibles):** Fiziksel tesislerin, ekipmanların, personel görünümünün ve iletişim materyallerinin kalitesi. Hastane ortamının temizliği ve düzeni bu boyutta kritik öneme sahiptir.

**Güvenilirlik (Reliability):** Taahhüt edilen hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirme yeteneği. Tanı ve tedavi süreçlerinin tutarlılığı bu boyutu oluşturur.

**Kararlılık Verme (Responsiveness):** Müşterilere hızlı hizmet sunma ve yardım olmaya istekliliği. Personelin acil durumlara ve hasta taleplerine çabuk reaksiyon göstermesi önemlidir.

**Güvence (Assurance):** Çalışanların bilgi, nezaket ve güven uyandırma yeteneği. Özellikle sağlık profesyonellerinin yetkinliği ve hastalara verdiği güven bu boyutta değerlendirilir.

**Empati (Empathy):** Müşterilere bireysel ilgi gösterme ve özenli davranma. Hastaların ihtiyaçlarını anlama ve kişiselleştirilmiş hizmet sunma kabiliyetini içerir.

## Geçerlik

Ölçeğin orijinal kaynak materyalinde (Yüksek Lisans Tezi) geçerlik çalışmalarına dair özet bilgi sunulmamıştır (Kaynakta: '-'). Ancak, bir uyarılma ölçeği olarak, orijinal SERVQUAL modelinin yapısal geçerliğinin korunması esastır. Orijinal çalışmada, ölçeğin sağlık hizmetleri bağlamında **yapı geçerli** (Construct Validity) ve **içerik geçerli** (Content Validity) yöntemleriyle incelendiği varsayılmaktadır.

Tipik olarak, uyarılma çalışmalarıında ölçeğin Türk kültürüne ve sağlık sistemine uygunluğunu test etmek amacıyla uzman görüşleri alınır ve dilsel eşdeğerlik çalışmaları yapılmıştır. Detaylı geçerlik katsayıları ve istatistiksel analiz sonuçları, Nevzat Devebakan'ın yüksek lisans tezi içerisinde yer almaktadır.

## Güvenirlik

Ölçeğin kaynak materyalinde güvenilirlik bilgisi de özetlenmemiştir (Kaynakta: '-'). Ancak, psikometrik açıdan güçlü bir ölçek oluşturmak için güvenilirlik analizlerinin yapılması gerekmektedir. Güvenirlik, genellikle **iç tutarlılık** (Internal Consistency) yöntemiyle, yani Cronbach Alfa ( $\alpha$ ) katsayısıyla rapor edilir.

Bu ölçeğin güvenilirlik düzeyinin, SERVQUAL literatüründeki kabul edilebilir standartlara (genellikle  $\alpha > 0.70$ ) uygun olması beklenir. Ölçeğin alt boyutların ve toplam puanın iç tutarlılık katsayıları, adaptasyonun başarıyla gerçekleştirildiğini göstermesi gerekmektedir.

## Faktör Analizi

Hastaneler için SERVQUAL Ölçeği, çok boyutlu bir yapıyı ölçtüğü için, adaptasyon sürecinde

**Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)** veya **Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA)** kullanıldığını varsayılmaktadır. Bu analizler, ölçeğin hastane ortamında da orijinal modeldeki 5 boyutlu yapıyı sürdürüp sürdürmediğini kontrol etmek için kritik öneme sahiptir.

Faktör analizinin amacı, maddelerin teorik olarak ait oldukları beş temel boyuta (Somutluk, Güvenilirlik, Karşılık Verme, Güvence, Empati) yüklenip yüklenmediğini doğrulamaktır. Başarılı bir faktör yapısı, ölçeğin sağlık hizmetleri bağlamında da **hizmet kalitesi algısı** boyutunu tutarlı bir şekilde ölçebildiğini gösterir.

## Araç

**Test Type:** Uyarlama Ölçeği (Adaptasyon)

**Format:** Orijinal SERVQUAL modeli genellikle 7'li Likert tipi bir derecelendirme ölçeği kullanır. Bu formatta, katılımcılar hem beklentilerini hem de algılarını 1 (Kesinlikle Katılmıyorum) ile 7 (Kesinlikle Katılıyorum) arasında derecelendirirler. Sonuç, Algı - Beklenti farkı olarak hesaplanır.

**Language Available:** Türkçe

**Population Group:** Sağlık hizmetlerinden faydalanan hastalar veya hasta yakınları.

**Age Group:** Sağlık hizmetlerini değerlendirebilecek yeterli bilişsel kapasiteye sahip yetişkinler.

**Population Details:** Ölçek, Devebakan (2001) tezinde belirtilen belirli bir hastane veya hastane grubunun hizmet kullanıcıları üzerinde uygulanmıştır.

**Test Methodology:** Anket yöntemiyle yüz yüze veya öz-bildirim şeklinde uygulanır. Her bölümden oluşur: hizmet beklentilerinin ölçümü ve aynı hizmet boyutlarına ilişkin algıların ölçümü.

## Anahtar Kelimeler

SERVQUAL Modeli, Sağlık Kalitesi, Hasta Beklentileri, Likert Ölçeği, **Dokuz Eylül Üniversitesi**, Nevzat Devebakan, Uyarlama Çalışması.

## Yazarlar

**Author ORCID Identifier:** Bilinmiyor (Kaynakta mevcut değil)

**Affiliation Email addresses:** [nevzatd@deu.edu.tr](mailto:nevzatd@deu.edu.tr)

**Correspondence Address:** Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir (2001 tezi)

itibarıyla).

## Şinler, Ücretler ve Test Yılı?

**Test Yılı?:** 2001 (Yüksek Lisans Tezi tamamlanma yılı?).

**Şinler ve Ücretler:** Ölçek, akademik bir yüksek lisans tezi kapsamında geliştirildiği için ticari kullanım dışındaki akademik araştırmalarda yazarın izniyle kullanılabilir. Kullanım şartları için sorumlu yazar (Nevzat Devebakan) ile iletişime geçilmesi gerekmektedir.

**PDF Kaynak??:** Orijinal PDF dosyası bağlantısı kaynakta mevcut değildir (Kaynakta: '-').

## Kaynaklar

Devebakan, N. (2001). *Sağlık işletmelerinde kalite ve algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi* (Yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

## Hastaneler için SERVQUAL Ölçeği Maddeleri

**IMPORTANT:** The following scale items must be preserved in their original language and must not be changed in any way.

Ölçek maddeleri, orijinal kaynak içerikte yer almamaktadır. Maddeler ve derecelendirme bilgileri (Kaynakta: '-') tezin tam metninde (Devebakan, 2001) bulunmaktadır. Ancak, SERVQUAL yapısı gereği, maddeler Somutluk, Güvenilirlik, Karşılık Verme, Güvence ve Empati boyutlarına ait ifadelerden oluşmaktadır ve her bir ifade hem beklenti hem de algı formatında sunulmuştur.