

# Hesqual Yksek?retim Hizmet Kalitesi le?i

## RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Hesqual Yksek?retim Hizmet Kalitesi le?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=22960>

## Özet

Hesqual Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (HESQUAL), yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmetlerin kalitesini, özellikle öğrenci algılarından ölçmek amacıyla geliştirilmiş bir ölçektir. Bu ölçeğin Türkçe uyarlaması, **Devrim Vural Yılmaz** tarafından 2019 yılında gerçekleştirilmiştir. Ölçek, yükseköğretim hizmetlerinin çok boyutlu yapısını değerlendirerek, kurumlara geri bildirim sağlamaya ve kalite iyileştirme süreçlerini desteklemeyi hedeflemektedir. Uyarlama çalışması, ölçeğin Türk kültürü ve eğitim sistemi bağlamında geçerlik ve güvenilirlik özelliklerini araştırmıştır, bu sayede ölçeğin Türkiye'deki akademik araştırmalarda kullanılmasına olanak tanınmıştır.

## Anahtar Kelimeler

Hesqual, Yükseköğretim, Hizmet Kalitesi, Ölçek Uyarlaması, Öğrenci Memnuniyeti, Geçerlik, Güvenilirlik.

## Yazarlar

Devrim Vural Yılmaz

## Amaç

Ölçeğin temel amacı, yükseköğretim kurumlarında öğrenci beklentileri ile sunulan hizmetlerin gerçekleştirilen performansları arasındaki farkı tespit ederek, algılanan hizmet kalitesini sistematik ve nicel bir şekilde ölçmektir. Orijinal HESQUAL modeline dayanan bu ölçek, öğrencilerin fiziksel imkanlar, akademik destek, idari süreçler ve personel tutumu gibi farklı hizmet boyutlarına yönelik memnuniyet düzeylerini belirlemeye yardımcı olur.

Türkçe uyarlama çalışmasının spesifik amacı ise, uluslararası alanda kabul görmüş olan bu hizmet kalitesi modelini, Türkiye'deki üniversite öğrencilerinin hizmet algılarından ölçmek üzere kültürel ve dilsel açıdan geçerli kılmaktır. Bu sayede, Türkiye'deki yükseköğretim yöneticileri, hizmet sunumundaki güçlü ve zayıf yönleri bilimsel verilerle analiz edebilirler.

## Yapı

HESQUAL (Higher Education Service Quality Scale), genellikle SERVQUAL modelinin eğitim sektörüne uyarlanmış bir versiyonu olarak kabul edilir ve hizmet kalitesinin temel boyutlarından ölçmeye odaklanır. Ölçeğin yapısal modeli, yükseköğretim hizmetlerinin algılanmasında kritik rol oynayan çeşitli alt boyutlardan oluşur.

Bu boyutlar, tipik olarak **Fiziksel Özellikler** (somut kanıtlar), **Güvenilirlik** (söz verilen hizmetin

do?ru ve güvenilir bir şekilde yerine getirilmesi), **Duyarlılık** (hizmet sa?lamaya yönelik istek ve h?z), **Güvence** (personelin bilgi, nezaket ve güven verme yetene?) ve **Empati** (ö?rencilere bireysel ilgi gösterme) gibi alanlar? kapsamaktadır. Uyarlama çal??mas?, bu boyutlar?n Türkçe ba?lamda da geçerli olup olmad??n? ara?t?rm??t?r.

## Geçerlik

Yılmaz (2019) tarafından yürütülen Türkçe uyarlama çal??mas?, ölçe?in yap?sal geçerli?ini incelemiştir. Geçerlik (Validity) çal??malar?, ölçe?in gerçekten ölçmeyi amaçlad?? yap?y? ölçüp ölçmedi?ini gösterir.

Adaptasyon çal??mas?nda genellikle **Do?rulayıcı Faktör Analizi (DFA)** veya Keşfedici Faktör Analizi (KFA) kullanılarak ölçe?in orijinal yap?s?n?n Türkçe veri seti üzerinde korunup korunmad?? test edilmiştir. Çal??man?n detaylar? kaynak referansta yer almakla birlikte, geçerlik analizlerinin ölçe?in yükseköretim hizmet kalitesini ölçmede uygun oldu?unu destekleyen bulgular sundu?u varsayılmaktadır.

## Güvenirlik

Ölçe?in güvenilirlik (Reliability) özellikleri, testin tutarlılı?n? ve kararlılı?n? gösterir. Adaptasyon çal??mas?nda iç tutarlılık katsay?s? olan **Cronbach Alfa** de?eri hesaplanmıştır.

Yüksek iç tutarlılık katsayılar?, ölçek maddelerinin ayn? yap?y? ölçme konusunda yüksek oranda birbirleriyle ilişkili oldu?unu gösterir. Yılmaz (2019) çal??mas?nda, HESQUAL Ölçe?'inin alt boyutlar? ve genel ölçek puan? için kabul edilebilir veya yüksek düzeyde güvenilirlik de?erlerinin rapor edildi?i dü?ünülmektedir, bu da ölçe?in Türkçe konu?an popülasyonda tutarlı sonuçlar verdi?ini i?aret eder.

## Faktör Analizi

HESQUAL'in Türkçe uyarlamasında gerçekleştirilen faktör analizi, ölçe?in çok boyutlu yap?s?n? do?rulamay? amaçlamıştır. Bu analiz, hizmet kalitesinin hangi spesifik bile?enler halinde kümelendi?ini ve orijinal HESQUAL modelinin boyutlar?n?n Türkçe örneklemede de ayr??p ayr??mad??n? ortaya koyar.

Çal??man?n, ölçe?in yükseköretim hizmet kalitesine özgü çok faktörlü bir yap?y? destekledi?i ve her bir hizmet boyutunun farklı bir faktör altında topland?? sonucuna ula?t?? beklenmektedir. Bu, ara?t?rmacılara hizmet kalitesinin genel bir puan?ndan ziyade, spesifik iyileştirme alanlarına odaklanma imkanı tanır.

## Araç

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

**Format:** Orijinal HESQUAL modeline bağlı olarak, genellikle 5'li veya 7'li **Likert Tipi Derecelendirme** formatı kullanılır. Katılımcılar, verilen hizmetlere ilişkin algılarının bir dereceden (Kesinlikle Katılmıyorum) en yüksek dereceye (Kesinlikle Katılıyorum) kadar ifadeler.

**Mevcut Diller:** Türkçe (Uyarlama sonrası)

**Popülasyon Grubu:** Yükseköğretim Kurumlarındaki Öğrenciler

**Yaş Grubu:** Üniversite öğrencisi yaş aralığı (Genellikle 18-30 yaş)

**Popülasyon Detayları:** Yılmaz (2019) çalışmasında Türkiye'deki çeşitli üniversitelerde öğrenim gören lisans öğrencileri kullanılmıştır.

**Test Metodolojisi:** Anket yöntemiyle toplanan veriler üzerinden psikometrik analizler (Faktör Analizi, Geçerlik ve Güvenirlilik analizleri) uygulanmıştır.

## Anahtar Kelimeler

Hizmet Yönetimi, Eğitim Kalitesi, Öğrenci Algısı, Ölçek Geliştirme, Kültürel Uyarlama, Likert Ölçeği, Türkiye.

## Yazarlar

**Yazar ORCID Tanımlayıcı:** Kaynakta belirtilmemiştir. Araştırmacının akademik profilinden edinilebilir.

**Bağlantılı Kurum E-posta Adresleri:** [devrimvural@sdu.edu.tr](mailto:devrimvural@sdu.edu.tr)

**Yazma Adresi:** Devrim Vural Yılmaz (Sorumlu Yazar)

## Şinler & Ücret ve Test Yılı

**Şinler ve Kullanım Ücreti:** Ölçeğin ticari olmayan akademik araştırmalarda kullanım için yazar ile iletişime geçilmesi önerilir. Şinler ve olası kullanım ücretleri konusunda en güncel bilgi için sorumlu yazar (Devrim Vural Yılmaz) ile irtibata geçilmelidir.

**Test Yılı (Uyarlama):** 2019

## Referanslar

Yılmaz, D. V. (2019). Hesqual Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Türkçe uyarlaması: Geçerlik güvenilirlik çalışması. *Turkish Studies*, 14(2), 899-917. doi: 10.7827//TurkishStudies.14875

Makalenin ResearchGate üzerindeki PDF bağlantısı: [researchgate.net](https://www.researchgate.net)

Ölçeğin orijinal PDF dosyası burada indirilebilir: [hesqual-yuksekmgretim-hizmet-kalitesi-olcegi-toad.pdf](#)

## Hesqual Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği Maddeleri

**ÖNEMLİ:** Ölçeğin orijinal maddeleri, sağlanan kaynak içerikte bulunmamaktadır. Maddelerin tam listesi, Yılmaz (2019) tarafından yayımlanan uyarlama çalışmasının makalesinde yer almaktadır ve araştırmacıların bu kaynağa başvurması gerekmektedir.