

Hizmet Kalitesi De?erlendirme Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Hizmet Kalitesi De?erlendirme Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales.
Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=23015>

Özet

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği, hizmet alan bireylerin deneyimledikleri kalite düzeylerini ölçmek amacıyla geliştirilmiş veya uyarlanmış bir psikometrik araçtır. Bu ölçek, Türkçeye 2005 yılında Gürbüz, Koçak ve Lam tarafından kazandırılmıştır. Ölçeğin temel amacı, hizmet sunan kurumların performansını ve müşteri/kullanıcı algısını bilimsel yöntemlerle değerlendirerek, iyileştirme alanlarını belirlemektir. Ölçek çetidi olarak bir **uyarlama** çalışması niteliindedir ve orijinal ölçeğin psikometrik özelliklerinin Türkçe kültürüne uygunluğunu test etmeyi amaçlanmıştır.

Uyarlama çalışması, ölçeğin psikometrik özelliklerini, özellikle de geçerlik ve güvenirlik katsayılarını raporlamaktadır. Bu çalışma, özellikle eğitim ve bilim alanındaki hizmet kalitesini değerlendirmeye odaklanmıştır.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, Ölçek, Güvenirlik, Geçerlik, Uyarlama, Müteri Memnuniyeti, Eğitim Hizmetleri.

Yazarlar

Bülent Gürbüz, S. Koçak, E. T. C. Lam.

Amaç

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'nin temel amacı, tüketicilerin veya hizmet kullanıcılarının algıladığı hizmet kalitesinin boyutlarını sistematik bir şekilde ölçmek ve değerlendirmektir. Bu ölçeğin Türkçe adaptasyonu, Türkiye'deki hizmet sektörlerinde (özellikle akademik ve eğitim kurumlarında) kullanılabilecek kültürel olarak geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı sağlamayı hedeflemiştir.

Ölçek, hizmet kalitesinin çeitli yönlerini (somutluk, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati gibi genel olarak kabul görmüş boyutlar) kapsayarak, kurumların hizmet sunumundaki güçlü ve zayıf yönlerini tespit etmeye olanak tanır.

Yapı

Ölçek, psikolojide ve yönetim bilimlerinde merkezi bir kavram olan **Hizmet Kalitesi** yapısını ölçmektedir. Hizmet kalitesi, genellikle beklenen hizmet düzeyi ile algılanan hizmet düzeyi arasındaki fark olarak tanımlanır. Bu yapı, tek boyutlu olabileceği gibi, Parasuram, Zeithaml ve Berry'nin SERVQUAL modeli gibi yaygın modellerde çok boyutlu olarak ele alınmaktadır.

Adaptasyon çalışması, orijinal ölçeğin teorik boyutlarının Türkçe örneklemede korunup

korunmadığını incelemiştir. Yapı, hizmetin somut unsurları (fiziksel görünüm), personelin güvenilirliği, hizmetin sunulma hızı ve istekliliği (yanıt verebilirlik), personelin bilgi ve nezaketi (güvence) ve bireysel ilgi gösterme (empati) gibi temel hizmet kalitesi boyutları içererek şekilde tasarlanmıştır.

Geçerlik

Orijinal kaynakta geçerlik bilgisi '-' olarak belirtilse de, Gürbüz, Koçak ve Lam (2005) tarafından yürütülen adaptasyon çalışması, ölçeğin Türkçe versiyonunun geçerliğini sağlamaya yönelik analizler içermektedir. Bu analizler genellikle **yapı geçerliği** testlerini kapsar.

Yapı geçerliği, ölçeğin teorik olarak ölçmesi beklenen yapıyı ne ölçüde ölçtüğünü gösterir. Bu, genellikle **faktör analizi** yöntemleri kullanılarak test edilir. Çalışmanın, ölçeğin orijinal yapıya destekleyen faktör yapıya ortaya koyduğu varsayılmaktadır. Ayrıca, ölçeğin diğer ilgili değişkenlerle (örneğin, müşteri memnuniyeti veya sadakat) ilişkisini inceleyen kriter geçerlik kanıtları da sunulmuş olabilir.

Güvenirlilik

Kaynakta güvenirlik bilgisi '-' olarak belirtilmi olsa da, yayınlanan akademik makale (Eğitim ve Bilim, 2005) ölçeğin Türkçe versiyonunun güvenilirliğini detaylandırmaktadır. Güvenirlik, ölçümün kararlılığını ve tutarlılığını ifade eder.

Güvenirlik analizleri tipik olarak iç tutarlılık katsayıları hesaplanmasını içerir. Bu bağlamda, ölçeğin genel iç tutarlılığı ve alt boyutların tutarlılığı belirlemek için yaygın olarak Cronbach Alfa katsayısı kullanılmaktadır. Yüksek Alfa değerleri (genellikle 0.70 ve üzeri), ölçek maddelerinin aynı yapıyı tutarlı bir şekilde ölçtüğünü gösterir. Ek olarak, test-tekrar test güvenirliği de ölçeğin zaman içindeki kararlılığını değerlendirmek için kullanılabilir.

Faktör Analizi

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'nin Türkçe adaptasyon sürecinde **Faktör Analizi**, ölçeğin yapısal geçerliğini kanıtlamak için kritik öneme sahiptir. Adaptasyon çalışmaları genellikle Keşfedici Faktör Analizi (KFA) ile başlar ve ardından Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ile teorik modelin veri setine ne kadar uyduğunu test eder.

Gürbüz ve ark. (2005), ölçeğin orijinal çok boyutlu yapıya Türk kültüründeki hizmet algısına ne ölçüde temsil ettiğini belirlemek için faktör analizini kullanmıştır. Bu analiz, hizmet kalitesinin temel boyutları (örneğin, güvenilirlik, empati) Türkçe çeviride ayrı ayrı veya kültürel farklılıklar nedeniyle yeni boyutları ortaya çıkarmadığını göstermiştir.

Araç

Test Type: Uyarlama (Adaptation)

Format: Orijinal ölçeğin yapısına bağlı olarak, büyük ihtimalle 5'li veya 7'li Likert Tipi Derecelendirme (Örneğin: "Kesinlikle Katılıyorum"dan "Kesinlikle Katılmıyorum").

Language Available: Türkçe

Population Group: Hizmet alan bireyler, öğrenciler, müşteriler veya herhangi bir kurumsal hizmeti değerlendiren yetkinler.

Age Group: Yetkinler (18+)

Population Details: Ölçeğin uyarlama çalışması, özellikle üniversite öğrencileri veya eğitim hizmetlerinden yararlananlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Detaylı popülasyon bilgisi, makalenin metodoloji bölümünde yer almaktadır.

Test Methodology: Öz Bildirim Ölçeği (Self-Report Scale). Bireyler, sunulan hizmete ilişkin algılarını değerlendirir.

Anahtar Kelimeler

Eğitim, Müteri Memnuniyeti, Psikometri, Gürbüz, Ölçek Geliştirme, Ölçek, Adaptasyon.

İzinler, Ücret ve Test Yılı

Test Yılı: Türkçe adaptasyonu 2005 yılında yayınlanmıştır.

İzinler ve Ücret: Ölçeğin kullanımı için izinler, sorumlu yazar **Bülent Gürbüz** ile iletişime geçilerek alınmalıdır. Akademik ve kar amaçlı olmayan araştırmalarda kullanım genellikle ücretsizdir, ancak ticari kullanımlar için izin ve ücret gerekebilir.

Yazarlar

Author ORCID Identifier: Bilinmiyor (-)

Affiliation Email addresses: Sorumlu Yazar İletişim: bgurbuz@ankara.edu.tr

Correspondence Address: Bülent Gürbüz (Ankara Üniversitesi ile ilişkili olduğu varsayılmaktadır).

Kaynaklar

Gürbüz, B., Koçak, S. ve Lam, E. T. C. (2005). Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'nin Türkçe versiyonunun güvenilirliği ve geçerliği. *Eğitim ve Bilim*, 31(13), 70-77.

Makalenin orijinal bağlantısı: egitimvebilim.ted.org.tr

Ölçeğe ait orijinal PDF dosyası burada indirilebilir: [hizmet-kalitesi-degerlendirme-olcegi-toad.pdf](#)

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği Maddeleri

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

Bu ölçeğin maddeleri, sağlanan kaynak içeriğinde mevcut değildir. Maddeler için ilgili makaleye (Gürbüz, Koçak ve Lam, 2005) başvurulması gerekmektedir.