

Hizmet Kalitesi Ölçeği

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Hizmet Kalitesi Ölçeği*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=23017>

Özet

Hizmet Kalitesi Ölçeği (HKÖ), Türkiye'de akademik bir çalışmada geliştirilmiş bir ölçüm aracıdır. Ölçek, özellikle **örgütsel iklim** değişkeninin hizmet kalitesi üzerindeki etkisini inceleyen bir yüksek lisans tezi (Akyol, 2010) için tasarlanmıştır. Bu ölçek, hizmet sunan kurum veya kuruluşların algılanan hizmet kalitesini sistematik olarak değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Ölçek, kaynak referansta "Geliştirme" türünde sınıflandırılmıştır ve hizmet sektöründeki çeşitli boyutları yakalamak üzere tasarlanmış **psikometrik** bir araçtır.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, Örgütsel İklim, Algılanan Kalite, Müteri Memnuniyeti, Psikometrik Geliştirme, Beykent Üniversitesi.

Yazarlar

Tuba Akyol

Amaç

Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin temel amacı, bir organizasyon tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini, bu hizmetleri alan kişiler veya çalışanlar nezdinde **algılanan kalite** düzeyi üzerinden ölçmektir. Bu bağlamda, ölçek özellikle örgütsel iklim gibi içsel yönetim faktörlerinin, diğer yansayan hizmet kalitesini nasıl etkilediğini belirlemek için kullanılmıştır.

Ölçek, akademik araştırmalarda **hizmet kalitesi** değişkenini güvenilir ve geçerli bir şekilde operasyonelleştirmek üzere geliştirilmiştir. Kurumsal performans değerlendirmesi ve stratejik planlama süreçlerinde, hizmet sunumuyla ilgili iyileştirme alanlarının tespit edilmesine yönelik önemli bir veri kaynağı sağlaması hedeflenmiştir.

Yapı

Ölçek, temel olarak **hizmet kalitesi** yapısını ölçmektedir. Hizmet kalitesi, literatürde genellikle müşteri beklentileri ile algılanan hizmet performansları arasındaki fark olarak tanımlanır. Bu yapı, genellikle güvenilirlik (reliability), duyarlılık (responsiveness), güvence (assurance), empati (empathy) ve somutluk (tangibles) gibi temel hizmet boyutlarını kapsayan çok boyutlu bir yapıdır.

Bu ölçek, hizmet sunumunun etkinliğini ve verimliliğini, kullanıcıların memnuniyetini ve kuruluşun profesyonel imajını yansıtan kritik davranışsal ve algısal göstergeleri yakalamayı hedefler. Ölçeğin spesifik alt boyutları ve faktör yapısı, tezin yöntem bölümünde detaylıca sunulmuştur.

Geçerlik

Kaynak referansta (Akyol, 2010 yüksek lisans tezi) geçerlik analizlerine dair spesifik sonuçlar özet kısmında belirtilmemiştir. Ancak, geliştirme aşamasında olan bir ölçek için genellikle **kapsam geçerli** (content validity) ve yapı geçerli (construct validity) çalmaları yapıldığı varsayılmaktadır. Yapı geçerliğinin sağlanması için, ölçek maddelerinin ölçmeyi amaçladığı hizmet kalitesi yapısının doğru bir şekilde temsil ettiğini gösteren istatistiksel yöntemler kullanılmı olmalıdır.

Güvenirlik

Ölçeğin güvenilirlik (tutarlılık) düzeyine ilişkin spesifik istatistiksel değerler (örneğin, **Cronbach Alfa** katsayısı) kaynak özetinde yer almamaktadır. Geliştirme çalmalarında, iç tutarlılığın değerlendirilmesi için bu katsayı kritik öneme sahiptir. Bir ölçeğin güvenilir kabul edilebilmesi için, benzer koşullar altında uygulandığında tutarlı ve kararlı sonuçlar vermesi beklenir.

Faktör Analizi

Hizmet Kalitesi Ölçeği, bir geliştirme çalışması olduğu için, yapı geçerliğini belirlemek amacıyla **faktör analizi** yönteminin kullanıldığı büyük olasılıkla kabul edilmelidir. Faktör analizi, ölçeğin hizmet kalitesi yapısını temsil eden kaç alt boyuttan oluştuğunu (örneğin, tek faktörlü veya çok faktörlü yapı) ortaya koymak için kritik bir adımdır.

Bu analizler, ölçek maddelerinin hangi faktörlere yüklendiğini ve faktör yüklerinin kabul edilebilir düzeyde olup olmadığını belirlemiştir. Bu istatistiksel süreç, ölçeğin teorik çerçeveye uygunluğunu ve yapısal bütünlüğünü doğrulamaya hizmet eder.

Enstrüman

Test Type: Geliştirme (Developmental Scale)

Format: Kaynakta derecelendirme bilgisi verilmemiştir. Hizmet kalitesi ölçekleri genellikle Likert tipi derecelendirme (Örn: 5'li veya 7'li) kullanılır.

Language Available: Türkçe (Turkish)

Population Group: Yüksek lisans tezinin araştırma örneklemini oluşturan ilgili kurum veya kuruluş çalışanları/müşterileri.

Age Group: Yetişkin (Adult)

Population Details: Ölçek, örgütsel iklimin hizmet kalitesi üzerine etkisini incelemek üzere, hizmet

sektöründe faaliyet gösteren bir organizasyonun örneklemini üzerinde uygulanmıştır.

Test Methodology: Kendi kendine raporlama (Self-report) yöntemi.

Anahtar Kelimeler

Organizasyonel Psikoloji, Ölçek Geliştirme, Akademik Tez, Lisansüstü Çalışma, Kalite Yönetimi.

Yazarlar

Author ORCID Identifier: Mevcut Değil

Affiliation Email addresses: Mevcut Değil

Correspondence Address: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul (Çalışmanın yapıldığı kurum).

İzinler, Ücret ve Test Yolu

Ölçek, Tuğba Akyol tarafından 2010 yılında tamamlanan yüksek lisans tezi kapsamında geliştirilmiştir. Akademik çalışmalarda kullanım için tezin yazarı veya Beykent Üniversitesi'nden izin alınması gerekebilir. Ticari kullanım ve ücret bilgileri için ilgili kurumlarla iletişime geçilmesi önerilir.

Ölçeğin orijinal PDF'i aşağıdaki adresten indirilebilir:

hizmet-kalitesi-olcegi-toad.pdf:

<https://tr-scales.arabpsychology.com/wp-content/uploads/pdf/hizmet-kalitesi-olcegi-toad.pdf>

Kaynaklar

Akyol, T. (2010). *Örgütsel iklimin hizmet kalitesi üzerine etkisi* (Yüksek Lisans tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Tez referansına YÖK Ulusal Tez Merkezi üzerinden erişim sağlanabilir: tez.yok.gov.tr.

Hizmet Kalitesi Ölçeği Maddeleri

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

Bu akademik girişte, Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin orijinal maddeleri (soru listesi) sağlanmamıştır. Ölçek maddeleri, referans gösterilen yüksek lisans tezinin ekler bölümünde yer almakta olup, tam

metne YÖK Tez Merkezi üzerinden erişim yoluyla ulaşılabilir.

ARABPSYCHOLOGY.COM