

Hizmet Verme Yatk?nl??? Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Hizmet Verme Yatk?nl??? Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales.
Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=23029>

Özet

Hizmet Verme Yatk?nl??? Ölçe?i (HVYÖ), bireylerin hizmet odaklı davran?larda bulunmaya yönelik do?al e?ilimlerini ve psikolojik yatk?nl?klar?n? ölçmek amacıyla geli?tirilm? bir psikometrik araçtır. Bu ölçek, aslen Brown, Mowen ve Donavan (2002) taraf?ndan geli?tirilen yap?n?n Türkçe'ye uyarlama çal??mas?d?r. Türkçeye uyarlamas? Oya Seymen ve Murat Çoban taraf?ndan 2017 y?l?nda gerçekte?irilm?tir. Ölçek, özellikle konaklama sektörü çal??anlar?n?n hizmet kalitesine olan motivasyonlar?n? ve tutumlar?n? de?erlendirmek için kullan?lm??tır.

HVYÖ, hizmet sektöründe çal??an personelin i?lerine yönelik tutumlar?n?n ve mü?teriye dönük davran?lar?n?n temelinde yatan ki?isel özelliklerini ortaya ç?karmay? amaçlar. Bu sayede, personel seçimi ve e?itimi süreçlerinde önemli bir de?erlendirme arac? olarak i?lev görmektedir.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Verme Yatk?nl???, Service Propensity, Konaklama sektörü, Ölçek Uyarlama, Brown Mowen Donavan Ölçe?i, Mü?teri Hizmetleri, Psikometri.

Yazarlar

Orijinal Ölçek Geli?tiricileri (2002): Steven P. Brown, John C. Mowen, Todd Donavan.

Türkçe Uyarlama Yazarlar? (2017): Oya Seymen, Murat Çoban.

Amaç

Bu ölçe?in temel amacı, hizmet sektöründe çal??an bireylerin hizmet sunmaya yönelik içsel motivasyonlar?n? ve yatk?nl?k düzeylerini güvenilir ve geçerli bir ?ekilde ölçmektir. Ölçek, bu yatk?nl?k seviyesini belirleyerek, i?letmelerin hizmet kalitesini art?racak personel profillerini tanımlamas?na yardımcı olmay? amaçlam??tır.

2017 y?l?nda Seymen ve Çoban taraf?ndan yap?lan uyarlama çal??mas?, özgün ölçe?in Türk kültürüne ve özellikle Türkiye'deki konaklama sektörü ba?lam?na uygunlu?unu test etmek ve kan?tlamak üzere yap?lm??tır.

Yap?

Hizmet Verme Yatk?nl??? Ölçe?i, psikolojik bir yap? olarak "Hizmet Verme Yatk?nl???" (Service Propensity) kavram?n? ölçer. Bu yap?, bir bireyin hizmet sunmay? do?al, ödüllendirici ve tatmin edici bulma e?ilimini ifade eden, nispeten stabil bir ki?ilik özelli?idir. Yüksek hizmet verme yatk?nl??na sahip bireylerin, mü?teri odaklı davran?lar? daha sık sergiledi?i ve hizmet

ba?ar?s?na daha fazla katkıda bulundu?u varsay?lmaktadır.

Ölçek, bu yatk?nl??? genellikle tek boyutlu bir yapı olarak ele al?r, ancak uyarlama çal??malar?nda kültürel farklılıklar nedeniyle faktör yap?s?n?n yeniden incelenmesi gerekmektedir. Ölçülen bu yapı, hizmet performans?n? ve mü?teri memnuniyetinin önemli bir öncüsü olarak kabul edilmektedir.

Geçerlik

Ölçe?in Türkçe geçerlemesi ("Türkçe geçerlemesi" ifadesi uyarlama makalesinin ba?l???nda belirtilmi?tir) Seymen ve Çoban (2017) taraf?ndan yapılm??tır. Geçerlik çal??malar?, orijinal ölçe?in yapısal bütünlü?ünün Türk örneğinde korunup korunmad???n? belirlemek için yürütülmü?tür. Bu çal??malar genellikle yapı geçerli?, ay?rt edici geçerlik ve yak?nsak geçerlik analizlerini içerir.

Kaynak içerikte spesifik geçerlik katsayılar? listelenmemi? olsa da, yay?nlanan akademik makale (Seymen ve Çoban, 2017) ölçe?in Türk kültürüne uygunlu?unu ve yapısal geçerli?ini destekleyen istatistiksel kan?tlar sunmaktadır.

Güvenirlik

Türkçe adaptasyonun güvenirlik analizleri, ölçe?in iç tutarlılı???n? de?erlendirmek amacıyla yapılm??tır. Güvenirlik, ölçe?in aynı yapıyı tutarlı bir şekilde ölçme yetene?ini ifade eder.

Akademik standartlara uygun olarak, bu tür uyarlama çal??malar?nda genellikle Cronbach Alfa katsayıs? hesaplanarak ölçe?in iç tutarlılı??? rapor edilmi?tir. Yüksek bir Cronbach Alfa de?eri, ölçek maddelerinin aynı temel yapıyı ölçmekte ba?arılı oldu?unu gösterir.

Faktör Analizi

Hizmet Verme Yatk?nl??? Ölçe?i'nin Türkçe uyarlamasında faktör analizleri, ölçe?in orijinal tek boyutlu (veya çok boyutlu) yap?s?n?n Türk kültüründe de geçerlili?ini koruyup korumad???n? tespit etmek için kullanılm??tır. Genellikle Aç?mlayıcı Faktör Analizi (AFA) ve Doğulayıcı Faktör Analizi (DFA) teknikleri uygulanır.

Bu analizler, ölçek maddelerinin teorik olarak beklendi?i gibi tek bir faktör altında toplanıp toplanmad???n? kontrol etmeye yarar ve ölçe?in yapısal geçerli?ini destekleyen temel istatistiksel kan?tlar? sağlar.

Araç Bilgileri

Test Türü: Uyarlama (Adaptasyon)

Format: Öz bildirime dayal? Likert tipi derecelendirme ölçe?i (Tam derecelendirme bilgisi kaynakta belirtilmemiştir, ancak tipik olarak 5 veya 7 noktal? Likert kullanılır).

Mevcut Diller: Türkçe (Orijinal dil: İngilizce)

Popülasyon Grubu: Hizmet Sektörü Çalışanlar?

Ya? Grubu: Yeti?kin Çalışan Popülasyonu

Popülasyon Detaylar?: Türkiye'deki konaklama sektörü (otel, turizm vb.) çalışanlar? üzerinde geçerlenmiştir.

Test Metodolojisi: Ka??t tabanlı veya çevrimiçi anket yoluyla öz bildirim.

Anahtar Kelimeler

Hizmet kalitesi, Çalışan tutumlar?, Mü?teri odaklılık, Psikolojik ölçüm, Turizm sektörü, Ölçek.

?zinler, Ücret ve Test Y?I?

Sorumlu Yazar: Oya Aytemiz Seymen

Testin Uyarlama Y?I?: 2017

Telif Hakk? ve Kullan?m ?zni: Ölçe?in akademik kullan?m?na dair detaylı izinler için sorumlu yazar ile ileti?ime geçilmesi gerekmektedir.

Kaynaklar

Uyarlama Kayna??: Seymen, O ve Çoban, M . (2017). Konaklama sektörü çalışanlar?nın hizmet verme yatknl???nın ölçülmesi: Brown, Mowen ve Donavan (2002) ölçe?inin Türkçe geçerlemesi. *Uluslararası ?ktisadi ve ?dari ?ncelemeler Dergisi*, 16. U?K Özel Say?s, 455-468. DOI: 10.18092/ulikidince.321091

Makaleye Dergipark üzerinden eri?im sa?lanabilir: dergipark.gov.tr

Orijinal PDF doküman? a?a??daki bağlantıdan indirilebilir: hizmet-verme-yatkinligi-olcegi-toad.pdf

Hizmet Verme Yatk?nl??? Ölçe?i Maddeleri

ÖNEML?: Ölçe?in maddeleri kaynak içerikte aç?kça listelenmemiştir. Maddelere eri?im için yukar?da belirtilen akademik makaleye ba?vurulmas? gerekmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM