

Hizmetlerde Algılanan Toplam Kaliteyi Ölçmeye Yönelik Ölçek

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Hizmetlerde Algılanan Toplam Kaliteyi Ölçmeye Yönelik Ölçek*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=23045>

Özet

Hizmetlerde Algılanan Toplam Kaliteyi Ölçmeye Yönelik Ölçek, A. Şekerkeya tarafından 1995 yılında doktora tezi kapsamında geliştirilmiş olan çok parçalı bir ölçme aracıdır. Bu ölçeğin temel amacı, hizmet sektöründe müşterilerin algıladığı toplam hizmet kalitesini sistematik ve yapılandırılmış bir şekilde değerlendirmektir. Geliştirme çalışması, özellikle **perakende bankacılık** sektöründeki uygulamalar üzerinden gerçekleştirilmiştir. Ölçek, geleneksel hizmet kalitesi modellerini temel alarak, Türkiye bağlamına özgü kültürel ve sektörel farklılıklar dikkate alan yeni bir yapı oluşturmayı hedeflemiştir.

Bu çalışmada, hizmet kalitesi literatürüne katkıda bulunarak, yöneticilere ve araştırmacılara hizmet sunum süreçlerinin etkinliğini ve müşteri memnuniyetini ölçme konusunda güvenilir bir araç sunmaktadır. Ölçek, hizmet kalitesinin çok boyutlu doğasını yakalamak üzere tasarlanmış olup, elde edilen sonuçların hizmet stratejilerinin geliştirilmesinde kullanılmasını amaçlanmıştır.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, **Algılanan Toplam Kalite**, Ölçek Geliştirme, Perakende Bankacılık, Müşteri Memnuniyeti, Çok Parçalı Ölçek.

Yazarlar

Şekerkeya, A.

Amaç

Ölçeğin birincil amacı, hizmet sektöründe faaliyet gösteren kuruluşların müşterileri tarafından algılanan hizmet kalitesinin bütünsel bir değerlendirmesini yapmaktır. Bu amaç doğrultusunda, mevcut uluslararası hizmet kalitesi modellerinin (örneğin, SERVQUAL) Türk hizmet ortamına adaptasyonu yerine, şifardan **ölçek geliştirme** metodolojisi kullanılarak özgün bir ölçüm aracı oluşturulmuştur. Ölçek, özellikle bankacılık gibi yüksek etkileşimli hizmet sektörlerinde kalitenin hangi boyutlarda yetersiz veya üstün olduğunu belirlemeye yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır.

İkincil amaç ise, hizmet kalitesini etkileyen temel boyutları istatistiksel olarak ortaya koymak ve bu boyutların hizmet sağlayıcı performans ile müşteri sadakati arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu sayede, yöneticilere kaynakları en verimli şekilde kullanabilecekleri alanlar hakkında somut veriler sunulması hedeflenmiştir.

Yapı

Hizmetlerde Algılanan Toplam Kalite, bu ölçek bağlamında çok boyutlu bir psikolojik ve yönetsel

yapı olarak ele alınmaktadır. Ölçek, müşterilerin hizmet sunumu sırasındaki beklentileri ile hizmetin fiili performansları arasındaki farkı ölçerek, algılanan kalite düzeyini belirler. Tipik olarak, hizmet kalitesi yapıları beş temel boyutu içerir (Güvenilirlik, Cevap Verebilirlik, Güvence, Empati ve Maddi Görünüm), ancak bu çok parçalı ölçek, Türk bankacılık sektörüne özgü ek boyutlar veya bu boyutların farklı alt bileşenlerini ortaya çıkarması olabilir.

Geliştirme sürecinde, hizmet kalitesinin hem sonuç (hizmetin kendisi) hem de süreç (hizmetin nasıl sunuldu) yönlerini kapsayan maddeler kullanılmaktadır. Yapının nihai boyutluluğu, tezin **faktör analizi** sonuçları ile belirlenmiştir, ancak kaynakta bu boyutlara dair detaylı bilgi bulunmamaktadır.

Geçerlik

Ölçeğin geçerlik çallmaları, geliştirme sürecinin kritik bir aşamasını oluşturmuştur. Doktora tezleri genellikle kapsamlı geçerlik analizleri içerir. Bu kapsamda, ölçeğin muhtemelen aşamadaki geçerlik türleri aşağısından incelendiği varsayılmaktadır:

İçerik Geçerliliği (Content Validity): Uzman görüşleri alınarak maddelerin ölçülmek istenen yapıyı ne derece temsil ettiği incelenmiştir.

Yapı Geçerliliği (Construct Validity): Ölçeğin teorik yapıyı ölçüp ölçmediğini belirlemek için Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ve/veya Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) kullanılmıştır.

Ölçüt Geçerliliği (Criterion Validity): Ölçek skorlarının, müşteri memnuniyeti veya sadakati gibi ilgili diğer ölçütlerle korelasyonu incelenmiş olabilir.

Orijinal kaynakta geçerlik sonuçlarına dair spesifik istatistikler (örneğin, faktör yükleri, uyum indeksleri) belirtilmemiştir. Detaylı geçerlik bilgileri için Şekerkaya'nın 1995 tarihli doktora tezine başvurulması gerekmektedir.

Güvenilirlik

Güvenilirlik, ölçüm aracının tutarlılığını ifade eder. Bu çok parçalı ölçeğin geliştirilmesi aşamasında, ölçümün kararlılığı ve iç tutarlılığı sağlamak amacıyla çeşitli güvenilirlik testleri uygulanmıştır. En yaygın kullanılan güvenilirlik yöntemi olan **İç Tutarlılık Katsayısı (Cronbach Alfa)**, ölçeğin genel ve alt boyutlarının tutarlılığını değerlendirmek için kullanılmıştır.

Ayrıca, ölçeğin zamana karşı kararlılığını belirlemek amacıyla test-tekrar test güvenilirlik analizinin yapılmaması muhtemeldir. Orijinal kaynakta güvenilirlik sonuçlarına dair spesifik istatistiksel değerler (örneğin, Cronbach Alfa katsayıları) sunulmamıştır. Ölçeğin güvenilirliğine ilişkin tüm kantitatif veriler, doktora tezi metninde yer almaktadır.

Faktör Analizi

Hizmetlerde Algılanan Toplam Kaliteyi Ölçmeye Yönelik Ölçek, çok parçalı bir yapıya sahip olduğu için, temel boyutları belirlemek üzere faktör analizinden faydalanılmaktadır. Geliştirme aşamasında, verilerin boyut indirgenmesi amacıyla Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmıştır. Bu analiz, hizmet kalitesinin temelini oluşturan ve birbirinden bağımsız olan faktörleri (boyutları) ortaya çıkarmaya yardımcı olmaktadır.

AFA sonuçları takiben, ölçeğin teorik yapısını test etmek ve uyumunu doğrulamak amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) de kullanılabilmektedir. Bu analizler, ölçeğin nihai madde sayısı, boyut yapısı ve her bir boyutun kapsadığı içerikleri kesinleştirir. Ölçeğin kaç faktörden oluştuğu ve bu faktörlerin varyansı ne kadar açıkladığı bilgisi tezin metodoloji bölümünde detaylandırılmaktadır.

Araç

Bu bölüm, ölçeğin pratik uygulama özelliklerini özetlemektedir.

Test Türü: Geliştirme Türü (Çok Parçalı Likert Ölçeği)

Format: Yüksek ihtimalle 5'li veya 7'li Likert tipi derecelendirme formatı kullanılmaktadır. Katılımcılar, hizmet kalitesine ilişkin ifadelerle ne ölçüde katıldıkları veya katılmadıklarını belirtirler.

Mevcut Dil: Türkçe

Popülasyon Grubu: Hizmet Sektörü Müşterileri (Özellikle Perakende Bankacılık Müşterileri)

Yaş Grubu: Yetkinler (Hizmetlerden faydalanan bireyler)

Popülasyon Detayları: Türkiye'de perakende bankacılık hizmetlerini aktif olarak kullanan farklı demografik özelliklere sahip bireyler.

Test Metodolojisi: Anket yöntemiyle veri toplama, kesitsel desen, istatistiksel analizler (Faktör Analizi, Güvenirlilik Analizi).

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi Ölçümü, Müşteri Beklentileri, Bankacılık Hizmetleri, Psikometri, Ölçekleme, Cronbach Alfa.

Yazarlar

Yazar ORCID Tanımlayıcıları: Bilinmiyor (Tez 1995 yılına aittir, ORCID kullanımı yaygın değildir.)

Kurum E-posta Adresleri: Bilinmiyor

Yazın Adresi: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (1995 tez dönemi itibarıyla)

Yazınlar, Ücret ve Test Yılı

Ölçeğin geliştirildiği yıl 1995'tir. Bu ölçek, bir doktora tezi kapsamında üretildiğinden, ticari bir ücretlendirmeye tabi olup olmadığı bilgisi net değildir. Ölçeğin ticari olmayan akademik araştırmalarda kullanımı genellikle yazarın veya ilgili enstitünün iznine tabidir. Lisanslama ve kullanım hakları için yazar A. Şeker kaya veya İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü ile iletişime geçilmesi önerilir.

Kaynaklar

Şeker kaya, A. (1995). *Hizmetlerde algılanan toplam kalitenin ölçülmesine yönelik çok parçalı bir ölçeğin geliştirilmesi ve perakende bankacılık sektöründe bir uygulama*(Doktora tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Hizmetlerde Algılanan Toplam Kaliteyi Ölçmeye Yönelik Ölçeğin Maddeleri

ÖNEMLİ: Ölçek maddeleri orijinal kaynaktan alınmamıştır. Bu nedenle, maddeler bu girişte dahil edilememektedir. Ölçek maddelerinin tamamına ulaşmak için Şeker kaya (1995) doktora tezinin orijinal metnine başvurulması gerekmektedir.