

# Konteyner Ta??mac?I??? Hizmet Performans? ?lçe?i

## RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Konteyner Ta??mac?I??? Hizmet Performans? ?lçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=24999>

## Özet

Bu ölçek, Okan Tuna taraf?ndan 1999 y?l?nda ?stanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde tamamlanan bir doktora tezi kapsam?nda geli?tirilmis?tir. Ölçe?in temel amac?, **konteyner ta??mac?l??? hizmetlerinde** mü?terilerin alg?lad??? hizmet kalitesini ve bu kalitenin davran???sal niyetler ile mü?teri özellikleri aras?ndaki ili?kiyi ara?t?rmakt?r. Bu çal???ma, özellikle **örgütsel pazara yönelik hizmetler** ba?lam?nda alg?lanan performans? ölçmek üzere tasarlanm??, geli?tirme tipi bir ölçme arac?d?r.

Ölçek, lojistik sektöründe hizmet sa?lay?c?lar?n performans düzeylerini kurumsal mü?terilerin perspektifinden de?erlendirmeye imkan tan?makta ve bu sayede hizmet kalitesini art?rmaya yönelik stratejik kararlar?n al?nmas?na yard?mc? olmaktadır.

## Anahtar Kelimeler

Hizmet Performans?, Konteyner Ta??mac?l???, Hizmet Kalitesi, Alg?lanan Kalite, Davran???sal Niyetler, Örgütsel Pazar, Likert Ölçe?i.

## Yazarlar

Okan Tuna

## Amaç

Ölçe?in geli?tirilme amac?, h?zla büyüyen ve karma??kla?an **konteyner ta??mac?l??? sektöründe** hizmet sa?lay?c?lar?n performans?n?, kurumsal mü?terilerin deneyim ve beklentileri ?????nda sistematik olarak de?erlendirmektir. Ölçek, literatürdeki genel hizmet kalitesi modellerini lojistik ve ta??mac?lk hizmetlerinin kendine özgü ko?ullar?na uyarlayarak, alg?lanan performans?n kritik boyutlar?n? tespit etmeyi hedefler.

Bu ölçme arac?, hizmet kalitesini etkileyen unsurlar? nicel verilerle ortaya koyarak, yöneticilere operasyonel mükemmelli?e ula?mada ve rekabet avantaj? sa?lamada rehberlik edecek somut bilgiler sunmaktadır.

## Yap?

Konteyner Ta??mac?l??? Hizmet Performans? Ölçe?i, bir hizmetin sunulmas? s?ras?nda mü?teriler taraf?ndan alg?lanan genel performans? ölçmektedir. Ölçülen yap?, hizmetin teknik yeterlili?i (do?ruluk, zaman?nda teslimat, güvenilirlik) ve i?levsel yeterlili?i (ileti?im, problem çözme h?z?, teknik bilgi sa?lama) gibi temel boyutlar? kapsamaktadır.

Ölçek, mü?terilerin hizmetten ne kadar memnun kald???n? ve bu memnuniyetin onlar?n gelecekteki davran???sal niyetlerini (tekrar sat?n alma, tavsiye etme gibi) nas?l etkiledi?ini anlamay? sa?layan kritik bir yap? üzerine kurulmu?tur.

## Geçerlik

Ölçe?in geli?tirilmesi sürecinde geçerlik çal???malar?, özellikle **içerik geçerlili?inin** sa?lanmasına odaklanm???r. İçerik geçerlili?i, alan?nda uzman kabul edilen ki?ilerle yap?lan kapsaml? görüşmeler ve de?erlendirmeler sonucunda belirlenmi?tir. Bu uzman görüşleri, ölçek maddelerinin konteyner ta??mac?l??? hizmet performans?n?n tüm önemli yönlerini kapsad???n? ve ölçülmek istenen yap?y? temsil etti?ini teyit etmi?tir.

Bu yöntem, ölçe?in kavramsal olarak sa?lam temellere dayand???n? ve ilgili literatürle uyumlu oldu?unu göstermektedir.

## Güvenirlik

Konteyner Ta??mac?l??? Hizmet Performans? Ölçe?i'nin güvenilirlik analizleri yüksek düzeyde iç tutarlıl???a i?aret etmektedir. Ölçe?in genel Cronbach Alfa katsay?s? **.8744** olarak hesaplanm???r. Ayrıca, ölçe?in tutarlıl???n? destekleyen Guttman Split-Half katsay?s? ise **.8456** seviyesinde bulunmu?tur.

Güvenirlik analizleri s?ras?nda, 12 numaralı de?i?kenin ("ta??mac?lık ile ilgili teknik bilgilerin net bir şekilde açıklanması") ölçekten silinmesi durumunda Cronbach Alfa katsay?s?n?n **.8785**'e yükseldi?i tespit edilmi?tir. Ancak, bu de?i?ken ç?karıldıktan sonra ölçek tekrar analize tabi tutulmu? ve genel güvenilirlik katsay?s?nda istatistiksel olarak anlamlı bir artış saptanmam???r. Ölçe?in varyans? 245.3348 ve düzeltilmi? de?i?ken-ölçek korelasyonu .1403 olarak rapor edilmi?tir. Bu sonuçlar, ölçe?in yüksek ve kabul edilebilir düzeyde bir güvenilirlik seviyesine sahip oldu?unu kan?tlamaktadır.

## Faktör Analizi

Orijinal kaynak materyalde Konteyner Ta??mac?l??? Hizmet Performans? Ölçe?i'ne uygulanan spesifik Faktör Analizi sonuçları detaylı olarak belirtilmemi?tir. Ancak ölçek geliştirme süreci göz önüne alınd???nda, yap?sal geçerlili?in incelenmesi amacıyla faktör analizi tekniklerinin kullanıld??? varsayılmaktadır.

Bu tür performans ölçekleri genellikle hizmet kalitesinin farklı boyutları (örn. fiziksel kan?tlar, güvenilirlik, empati) temsil eden çok boyutlu bir yap?y? ortaya ç?karmak için Ke?fedici Faktör Analizi (KFA) ile test edilir. Gelecekteki ara?tırmalar, bu ölçe?in lojistik bağlam?ndaki faktör yap?s?n? netle?tirmeye odaklanabilir.

## Ölçme Arac?

**Test Type:** Geli?tirme (Developmental Scale)

**Format:** 5'li Likert Ölçe?i (1= kesinlikle kat?lm?yorum - 5= kesinlikle kat?I?yorum)

**Language Available:** Türkçe (Turkish)

**Population Group:** Örgütsel pazara yönelik hizmet alan mü?teriler (Konteyner ta??mac?I??? hizmeti kullanan kurumsal mü?teriler)

**Age Group:** Yeti?kinler (Kurumsal karar vericiler ve yöneticiler)

**Population Details:** Türkiye'deki konteyner ta??mac?I??? hizmetlerinden faydalanan i?letmelerin temsilcileri.

**Test Methodology:** Anket tabanlı? öz bildirim ölçe?i kullan?Iarak nicel veri toplama.

## Anahtar Kelimeler

Lojistik Performans, Hizmet Yönetimi, Mü?teri Memnuniyeti, Güvenilirlik, Cronbach Alfa, Doktora Tezi.

## Yazarlar

**Author ORCID Identifier:** Bilinmiyor (Orijinal Kaynakta Belirtilmemi?tir)

**Affiliation Email addresses:** [otuna@deu.edu.tr](mailto:otuna@deu.edu.tr)

**Correspondence Address:** Dokuz Eylül Üniversitesi, ?zmir (Tahmini Güncel Ba?lant?)

## ?zinler, Ücret ve Test Y?I?

Ölçek, 1999 y?I?nda akademik bir çal??ma (doktora tezi) kapsam?nda geli?tirilmi?tir. Ölçe?in kullan?m? için gerekli izinler ve potansiyel ücret bilgisi hakk?nda net bilgi edinmek için sorumlu yazar Okan Tuna ile do?rudan [otuna@deu.edu.tr](mailto:otuna@deu.edu.tr) e-posta adresi üzerinden ileti?ime geçilmesi önerilmektedir.

Test Y?I?: **1999**.

## Kaynaklar

Tuna, O. (1999). *Örgütsel pazara yönelik hizmetlerde alg?lanan hizmet kalitesi, davran??sal*

*niyetler ve mü?teri özellikleri ili?kisi: Konteyner ta??mac?I??? hizmetleri üzerine bir ara?tırma (Doktora tezi). ?stanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, ?stanbul.*

Tezin tam metnine YÖK Ulusal Tez Merkezi üzerinden eri?im sa?lanabilir: [tez.yok.gov.tr](http://tez.yok.gov.tr)

Orijinal PDF doküman? mevcuttur. Orijinal PDF buradan indirilebilir: [konteyner-tasimaciligi-hizmet-performansi-olcegi-toad.pdf](http://konteyner-tasimaciligi-hizmet-performansi-olcegi-toad.pdf)

## **Konteyner Ta??mac?I??? Hizmet Performans? Ölçe?i Maddeleri**

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

Orijinal kaynakta ölçe?in tüm maddeleri listelenmemi?tir. Ancak güvenilirlik analizinde ad? geçen ve ölçe?in içeri?ine dair ipucu veren madde a?a??dad?:

12 numaral? de?i?ken: (ta??mac?I?k ile ilgili teknik bilgilerin net bir ?ekilde aç?klanmas?).