

Konteyner Ta??mac?I??? Hizmeti Beklentileri Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Konteyner Ta??mac?I??? Hizmeti Beklentileri Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=25001>

Özet

Konteyner Ta??mac?I??? Hizmeti Beklentileri Ölçe?i, 1999 y?I?nda Okan Tuna taraf?ndan doktora tezi kapsam?nda geli?tirilmis? bir ölçüm arac?d?r. Bu ölçe?in temel amac?, örgütsel pazara yönelik hizmetlerde alg?lanan hizmet kalitesi, davran??sal niyetler ve mü?teri özellikleri aras?ndaki ili?kileri incelemektir. Ölçek, özellikle konteyner ta??mac?I??? alan?ndaki hizmet beklentilerini sistematik bir ?ekilde de?erlendirmek üzere tasarlanm??t?r.

Ölçek, hizmet sa?lay?c?lar?n performans?n? mü?terilerin idealize edilmi? beklentileri do?rultusunda ölçerek, hizmet kalitesinin kritik boyutlar?n? belirlemeye yard?mc? olur. Geli?tirme süreci, içerik geçerlili?inin uzman görüş?leri ile sa?lanması ve yüksek iç tutarlı?k katsayılar? elde etmeyi içermi?tir.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, Beklenti, Konteyner Ta??mac?I???, Lojistik, Alg?lanan Kalite, Mü?teri Davran???

Yazarlar

Okan Tuna

Amaç

Ölçe?in temel amac?, lojistik sektörünün kritik bir bile?eni olan konteyner ta??mac?I??? hizmetlerinde mü?terilerin sahip oldu?u beklenti düzeylerini belirlemektir. Bu beklentiler, daha sonra alg?lanan hizmet kalitesi ve mü?terilerin davran??sal niyetleri ile ili?kilendirilerek hizmet sa?lay?c?lar?n performans?n? de?erlendirmeye olanak tan?r.

Ölçek, özellikle B2B (i?letmeden i?letmeye) pazar ortam?nda, hizmet kalitesi beklentilerinin hangi boyutlarda yo?unla?t???n? ortaya koymak ve hizmet sunumunda iyile?tirilmesi gereken alanlar? tespit etmek için geli?tirilmis?tir. Bu sayede, hizmet sa?lay?c?lar stratejik kararlar alabilir ve mü?teri memnuniyetini art?racak operasyonel düzenlemeler yapabilirler.

Yap?

Konteyner Ta??mac?I??? Hizmeti Beklentileri Ölçe?i, mü?terilerin bir hizmeti almadan önceki idealize edilmi? performans düzeylerine ili?kin bili?sel de?erlendirmelerini ölçen bir psikometrik yap?d?r. Bu yap?, genellikle güvenilirlik, tepkisellik, güvence ve empati gibi hizmet kalitesi boyutlar?yla yak?ndan ili?kilidir, ancak do?rudan konteyner ta??mac?I???n?n operasyonel ve dokümantasyonel gerekliliklerine odaklanm??t?r.

Ölçek, malın hasarsız teslimatı, zamanında varlığı, konimento gibi evrakların hatasız düzenlenmesi ve genel hizmet kalitesine yönelik somut ve kritik hizmet beklentilerini kapsamaktadır.

Geçerlik

Ölçeğin geçerlik çalışmaları, geliştirmede amaçta **içerik geçerliliğine** odaklanmıştır. İçerik geçerliliği, alanda uzman kabul edilen kişilerle yapılan görüşmeler ve değerlendirmeler sonucunda sağlanmıştır.

Uzmanlar, ölçek maddelerinin ölçülmek istenen yapıyı temsil etme derecesini ve ilgili hizmet alanına uygunluğunu onaylamıştır. Bu süreç, ölçeğin kapsamının konteyner taahhüt hizmetlerinin kritik yönlerini doğru bir şekilde yansıttığını göstermektedir.

Güvenilirlik

Ölçeğin iç tutarlılık güvenilirliği, iki farklı istatistiksel yöntemle incelenmiştir. Hesaplanan Cronbach Alfa katsayısı **.7309** olarak bulunmuştur. Bu değer, sosyal bilimlerde için kabul edilebilir bir düzeyde iç tutarlılığı işaret etmektedir.

Ancak, Alfa katsayısı hesaplanırken ölçeği oluşturan iki deyişken ("malın yerine hasarsız varması" ve "konimentoların hasarsız düzenlenmesi") değerlendirmeye alınmamıştır. Bu durumun nedeni, tüm cevaplayıcıların bu maddelere en yüksek puan olan 5'i vermesi sonucu varyansların sifra eitenmesidir. Bu bulgu, bu iki faktörün konteyner taahhütünde müşteriler için **tartışmasız temel gereklilikler** olduğunu ve beklenti düzeyinin maksimuma ulaştığını göstermektedir.

Ek olarak, ölçeğin tutarlılığını desteklemek amacıyla Guttman Split-Half katsayısı da hesaplanmıştır olup, bu değer **.7133** olarak raporlanmıştır.

Faktör Analizi

Kaynak materyalde ölçeğin temel bileşenlerini belirlemek amacıyla uygulanan keşfedici ya da doğrulayıcı faktör analizine dair detaylı istatistiksel sonuçlar (örneğin, faktör yükleri veya faktör sayısı) açıkça belirtilmemiştir. Bu durum, ölçeğin geliştirmede amaçta içerik geçerliliğine atıfta verildiğini ve temel boyutların literatür veya uzman görüşleri doğrultusunda belirlendiğini düşündürmektedir.

Ancak, güvenilirlik analizlerinde iki maddenin varyansın sifra çkması, bu maddelerin ölçek yapısında beklentinin en üst düzeyde olduğu, ayrıştırıcı gücünün ise düşük olduğu alt boyutlara işaret edebilir.

Ölçüm Arac?

Test Type: Geli?tirme

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

Language Available: Türkçe

Population Group: Örgütsel Pazar Mü?terileri (Konteyner Ta??mac?I??? Hizmeti Alan ??letmeler)

Age Group: Belirtilmemi? (Ancak kurumsal karar vericileri hedeflemektedir)

Population Details: Konteyner ta??mac?I??? hizmetlerini kullanan i?letmelerin yöneticileri veya karar vericileri.

Test Methodology: Anket yöntemiyle veri toplama, konteyner ta??mac?I??? hizmet beklentisi düzeylerini ölçme.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Beklentisi, Güvenilirlik, Lojistik Yönetimi, Mü?teri Memnuniyeti, Tedarik Zinciri.

Yazarlar

Author ORCID Identifier: Belirtilmemi?

Affiliation Email addresses: otuna@deu.edu.tr

Correspondence Address: Belirtilmemi? (Dokuz Eylül Üniversitesi ile ili?kilendirilebilir)

?zinler, Ücret ve Test Y?I?

Ölçe?in geli?tirme y?I? **1999**'dur. Ölçek, bir doktora tezi kapsam?nda olu?turulmu?tur ve akademik amaçl? kullan?mlar için yazarla ileti?ime geçilmesi önerilir. Ticari kullan?m veya lisans ücretleri hakk?nda bilgi almak için sorumlu yazar Okan Tuna ile e-posta yoluyla (otuna@deu.edu.tr) ileti?ime geçilmelidir.

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). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bu ölçeğin dayandığı teze Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Ulusal Tez Merkezi üzerinden erişim sağlanabilir: tez.yok.gov.tr

Ölçeğin orijinal PDF dosyası burada indirilebilir: [konteyner-tasimaciligi-hizmeti-beklentileri-olcegi-toad.pdf](#)

Konteyner Tasimaciligi Hizmeti Beklentileri Ölçeği Maddeleri

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

Ölçeği oluşturan maddelerin tam listesi, orijinal kaynak materyalde açıkça belirtilmemiştir. Maddelerin detaylı içeriğine erişim için referans olarak belirtilen doktora tezine başvurulması gerekmektedir.