

Kursiyerlerin Algularına Yönelik SERVQUAL Anketi

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Kursiyerlerin Algularına Yönelik SERVQUAL Anketi*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=25253>

Özet

Kursiyerlerin Alg?lar?na Yönelik SERVQUAL Anketi, Duygu Talih taraf?ndan 2008 y?l?nda Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde sunulan bir Yüksek lisans tezi kapsam?nda geli?tirilen veya uyarlanan bir ölçektir. Bu ölçek, yabanc? dil e?itim kurumlar?nda sunulan hizmetlerin kalitesini, kursiyerlerin beklenti ve alg?lar? aras?ndaki fark? ölçmek amac?yla tasarlanm??t?. Ölçek, literatürde yayg?n olarak kabul gören **SERVQUAL** modelini temel alarak, e?itim hizmetleri ba?lam?nda Hizmet kalitesi boyutlar?n? de?erlendirmektedir.

Temel amac?, kursiyerlerin hizmet kalitesi alg?lamalar?na ili?kin somut veriler elde etmek ve bu veriler ??????nda e?itim kurumlar?n?n hizmet sunumundaki eksiklikleri veya güçlü yönleri tespit etmektir. Ölçek, geli?tirme a?amas?nda yabanc? dil kursu kat?l?mc?lar?n?n spesifik ihtiyaçlar?na ve alg?lar?na göre modifiye edilmi?tir.

Anahtar Kelimeler

SERVQUAL, Hizmet kalitesi, Kursiyer Alg?s?, E?itim Hizmetleri, Ölçek Geli?tirme, Dil E?itimi, Talih (2008).

Yazarlar

Duygu Talih

Amaç

Bu anketin temel amac?, yabanc? dil e?itim kurumlar?n?n sundu?u hizmet kalitesini, **SERVQUAL** modelinin be? temel boyutu (Somutluk, Güvenilirlik, Tepki Verebilirlik, Güvence ve Empati) çerçevesinde de?erlendirmektir. Ölçek, kursiyerlerin hizmetlere yönelik sahip olduklar? ideal beklentiler ile hizmeti aldıktan sonraki gerçek alg?lar? aras?ndaki fark? (hizmet kalitesi aç???) belirlemeyi hedefler.

Ölçek, yöneticilere ve e?itim sa?lay?c?lara, hizmet kalitesini art?rmak için hangi alanlara öncelik vermeleri gerekti?i konusunda yol göstermeyi amaçlamaktadır. Özellikle e?itim sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesi ve iyile?tirilmesi için ampirik bir araç sa?lamaktadır.

Yap? (Ölçülen Psikolojik Yap?)

Ölçe?in ölçtü?ü temel yap?, **Alg?lanan Hizmet Kalitesidir**. Bu yap?, Parasuraman, Zeithaml ve Berry taraf?ndan geli?tirilen SERVQUAL çerçevesine dayanmaktadır. Bu çerçeve, hizmet kalitesini be? alt boyutta incelemektedir:

Somutluk (Tangibles): Fiziksel tesisler, ekipmanlar, personel görünümü ve iletişim materyalleri.

Güvenilirlik (Reliability): Söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirme becerisi.

Tepki Verebilirlik (Responsiveness): Müşterilere yardım etme isteği ve hızlı hizmet sunma.

Güvence (Assurance): Çalışanların bilgi ve nezaket yoluyla güven ve itimat uyandırma yeteneği.

Empati (Empathy): Müşterilere bireysel ilgi gösterme ve özenli davranma.

Geçerlik

Kaynak referansında ölçeğin geçerlik bilgileri açıkça belirtilmemiştir ("-"). Ancak, bir Yüksek lisans tezi çalışması kapsamında geliştirilen bir ölçek olduğu için, tez çalışmasının metodoloji bölümünde içerik geçerliği ve yapı geçerliği çalışmaları yapılmış olması beklenir. İçerik geçerliği genellikle uzman görüşlerine başvurularak sağlanırken, yapı geçerliği için **faktör analizi** yöntemlerinin kullanıldığı varsayılmaktadır. Detaylı geçerlik sonuçları için orijinal tez metnine başvurulması gerekmektedir.

Güvenirlik

Kaynak referansında ölçeğin güvenilirlik bilgileri açıkça belirtilmemiştir ("-"). **SERVQUAL** adaptasyonlarında, iç tutarlılığın ölçülmesi temel bir adımdır. Genellikle **iç tutarlılık** katsayısı olan Cronbach Alfa değerleri hesaplanır. Bu değerlerin, ölçeğin genelinde ve alt boyutlarında kabul edilebilir düzeyde (genellikle 0.70 ve üzeri) olması beklenir. Güvenirlik analizlerinin sonuçları, orijinal tez çalışmasının bulgular kısmında yer almaktadır.

Faktör Analizi

Bu ölçek **SERVQUAL** modelini temel aldığından, orijinal modelin beş faktörlü yapısının (Somutluk, Güvenilirlik, Tepki Verebilirlik, Güvence, Empati) korunup korunmadığını test etmek amacıyla Faktör analizi uygulanmıştır. Tez çalışmasında, yabancı dil eğitim kurumları bağlamına özgü faktör yapısının doğrulayıcı veya keşfedici faktör analizi ile incelendiği tahmin edilmektedir. Bu analizler, anketin maddelerinin teorik olarak öngörülen boyutlara ne kadar iyi yüklendiğini ortaya koyar.

Ölçme Aracı

Test Type: Geliştirme/Uyarlama (Development/Adaptation)

Format: Genellikle 5'li veya 7'li Likert tipi derecelendirme ölçeği kullanılır. Kursiyerler, her bir hizmet maddesi için hem beklenti düzeylerini hem de algı düzeylerini işaretlerler. Kaynakta derecelendirme bilgisi yer almamaktadır.

Language Available: Türkçe

Population Group: Yabancı dil eğitimi kurumlarında kurs gören kursiyerler (Trainees)

Age Group: Genç yetişkinler ve yetişkinler (18 yaş ve üstü)

Population Details: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde hazırlanan tez çalışmasında, yabancı dil eğitimi alan kursiyerler örneklem grubunu oluşturmuştur. Örneklem, yabancı dil kursu katılımcılarından oluşmaktadır.

Test Methodology: Ölçek, hizmet kalitesini ölçmek için beklentiler (E) ve algılar (P) olmak üzere iki bölümden oluşur. Kalite puanı, P - E farkı hesaplanarak elde edilir. Bu metodoloji, hizmet kalitesi açıklarını net bir şekilde ortaya koyar.

Anahtar Kelimeler

Algılanan Kalite, SERVQUAL Boyutları, Eğitim Yönetimi, Kursiyer Memnuniyeti, Ç Tutarlılık, Yapı Geçerliliği.

Yazarlar

Author ORCID Identifier: Bilinmiyor

Affiliation Email addresses: Bilinmiyor

Correspondence Address: Duygu Talih, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (2008 yılındaki tez yazması sırasında)

İzinler, Ücret ve Test Yılı

Ölçek ilk olarak 2008 yılında bir Yüksek lisans tezi kapsamında kullanılmıştır. Akademik ve araştırma amaçları kullanılmaları genellikle tezin referans gösterilmesi koşuluyla ücretsizdir. Ticari kullanım veya geniş çaplı uygulamalar için yazar Duygu Talih'ten izin alınması gerekebilir. Orijinal **SERVQUAL** modelinin kullanım hakları konusunda dikkatli olunmalıdır.

Bu ölçeğe ait orijinal PDF dosyası aşağıdaki bağlantıdan indirilebilir: [kursiyerlerin-algilarina-yonelik-olcek-toad.pdf](#)

Kaynaklar

Talih, D. (2008). *Hizmet kalitesi algılamalarına ilişkin yabancı dil eğitimi kurumlarında bir uygulama* (Yüksek lisans tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli. (Tez

ba?lant?s?: tez.yok.gov.tr)

Kursiyerlerin Alg?lar?na Yönelik SERVQUAL Anketinin Maddeleri

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

Orijinal kaynakta ölçek maddeleri listelenmemiştir. Ancak anket, yabancı dil eğitim kurumlarına uyarlanmıştır standart **SERVQUAL** maddelerinden oluşmaktadır. Bu maddeler, Somutluk, Güvenilirlik, Tepki Verebilirlik, Güvence ve Empati boyutlarına ait ifadeleri içermekte olup, kursiyerlerin hizmet beklentilerini ve algılarını ayrı ayrı sorgulamaktadır.

ARABPSYCHOLOGY.COM