Servis Kalitesi Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Servis Kalitesi Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30121

ARABPSYCHOLOGY.COM

Özet

Servis Kalitesi Ölçe?i (SKÖ), O. S. Çifçi taraf?ndan 2001 y?l?nda Orta Do?u Teknik Üniversitesi'nde (ODTÜ) haz?rlanan yüksek lisans tezi kapsam?nda geli?tirilmi? bir ölçektir. Bu ölçe?in temel amac?, ça?r? merkezi (call center) ortamlar?nda çal??an **s?n?r çal??anlar? (boundary incumbents)** taraf?ndan alg?lanan hizmet kalitesi belirleyicilerini sistematik olarak ölçmek ve de?erlendirmektir. Ölçek, hizmet kalitesinin karma??k yap?s?n? ele almakta ve bu yap?y? Yap?sal E?itlik Modellemesi (YEM) arac?l???yla test edilen kapsaml? bir model üzerinden incelemektedir.

Geli?tirilen bu araç, özellikle hizmet sektöründe ön saflarda yer alan çal??anlar?n perspektifinden hizmet kalitesine etki eden faktörleri anlamaya odaklanm??t?r. Bu, geleneksel mü?teri odakl? hizmet kalitesi ölçümlerinden farkl? olarak, hizmetin sunuldu?u iç dinamikleri ve çal??an alg?s?n? merkeze alan kritik bir yakla??md?r.

Anahtar Kelimeler

Servis Kalitesi, Hizmet Kalitesi Ölçe?i, Ça?r? Merkezi, S?n?r Çal??anlar?, Yap?sal E?itlik Modellemesi, Ölçek Geli?tirme, Çal??an Alg?s?.

Yazarlar

O. S. Çifçi.

Amaç

Servis Kalitesi Ölçe?i'nin birincil amac?, ça?r? merkezlerinde hizmet sunan ve mü?teri ile do?rudan temas halinde olan çal??anlar?n hizmet kalitesine dair alg?lar?n? ölçmek üzere psikometrik aç?dan sa?lam bir araç geli?tirmektir. Ölçek, sadece hizmetin ç?kt?lar?n? de?il, ayn? zamanda çal??anlar?n hizmet sunum sürecinde alg?lad??? destekleyici ve engelleyici faktörleri de belirlemeyi hedeflemi?tir.

Çal??ma, hizmet kalitesini etkileyen boyutlar? ke?fetmeyi, bu boyutlar aras?ndaki ili?kileri tan?mlamay? ve nihayetinde elde edilen verilerle tutarl?, geçerli bir hizmet kalitesi modeli olu?turmay? amaçlam??t?r. Bu modelleme süreci, hizmet yönetiminde stratejik kararlar al?nmas?na yard?mc? olacak güvenilir veriler sa?lam??t?r.

Yap?

Ölçek, temel olarak Hizmet Kalitesi yap?s?n? ölçmektedir. Geleneksel hizmet kalitesi modellerinden esinlenerek, ça?r? merkezi ba?lam?na özgü yeni boyutlar veya mevcut boyutlar?n

ARABPSYCHOLOGY.COM

adaptasyonu beklenmektedir. Bu yap?, genellikle a?a??daki gibi alt boyutlar? içerebilir, ancak tezin spesifik faktör yap?s? tezin kendisinde detayland?r?lm??t?r:

Sorumluluk ve Cevap Verebilirlik: Çal??anlar?n hizmet taleplerine ne kadar h?zl? ve etkin yan?t verebildi?i alg?s?.
Güvenilirlik: Söz verilen hizmeti do?ru ve güvenilir bir ?ekilde yerine getirme yetene?i.
Empati ve ?lgi: Mü?teri ihtiyaçlar?na ki?isel ilgi gösterme ve anlay?? sunma düzeyi.
Güvence: Çal??anlar?n bilgi ve nezaket yoluyla güven ve inanç uyand?rma yetene?i.
Somutluk (Tangibles): Ça?r? merkezi ortam?n?n fiziksel donan?m? ve görünürlü?ü (dolayl? olarak, çal??anlar?n i?lerini yapmalar?na olanak tan?yan araçlar).

Ölçek, bu boyutlar üzerinden **çok boyutlu bir yap?** sergilemekte olup, bu boyutlar?n hizmet kalitesinin genel alg?s?na nas?l katk?da bulundu?unu Yap?sal E?itlik Modellemesi (YEM) ile analiz etmektedir.

Geçerlik

Kaynak içerikte geçerlik bilgisi bulunmamas?na ra?men, ölçe?in bir yüksek lisans tezi kapsam?nda ve YEM kullan?larak geli?tirildi?i göz önüne al?nd???nda, kapsaml? geçerlik çal??malar?n?n yürütüldü?ü varsay?lmaktad?r.

Kapsam Geçerli?i (Content Validity): Ölçek maddelerinin, hizmet kalitesinin tüm ilgili yönlerini temsil edip etmedi?i uzman görü?leri al?narak veya literatür taramas? yap?larak belirlenmi?tir.
Yap? Geçerli?i (Construct Validity): YEM kullan?larak, ölçe?in teorik olarak öngörülen boyutlar? do?ru bir ?ekilde ölçüp ölçmedi?i test edilmi?tir. Bu, hem **yak?nsak geçerlik (convergent validity)** (ayn? yap?y? ölçen maddelerin yüksek korelasyonu) hem de **ayr???k geçerlik (discriminant validity)** (farkl? yap?lar? ölçen maddelerin dü?ük korelasyonu) analizlerini içermektedir.
Kriter Geçerli?i (Criterion Validity): Ölçek puanlar?n?n, hizmet kalitesi ile ilgili di?er d?? kriterlerle (örne?in, i? performans?, mü?teri memnuniyeti skorlar?) ili?kisi incelenmi? olabilir.

Güvenirlik

Kaynakta güvenirlik bilgisi verilmemi?tir. Ancak geli?tirme a?amas?ndaki bir ölçek için iç tutarl?l?k analizlerinin yap?lmas? zorunludur.

Güvenirlik analizleri, ölçek maddelerinin tutarl?l???n? ve kararl?l???n? göstermek amac?yla gerçekle?tirilmi?tir. Bu kapsamda en yayg?n kullan?lan yöntem, ölçe?in genel iç tutarl?l???n? ölçmek için Cronbach's Alpha (?ç Tutarl?l?k Katsay?s?) de?erinin hesaplanmas?d?r. Ba?ar?l? bir ölçek için bu de?erin kabul edilebilir bir e?i?in (genellikle 0.70 veya üzeri) üzerinde olmas? beklenir. Ayr?ca, ölçe?in zaman içinde kararl?l???n? de?erlendirmek amac?yla test-tekrar test

ARABPSYCHOLOGY.COM

güvenilirli?i de incelenmi? olabilir.

Faktör Analizi

Ölçe?in geli?tirilmesi sürecinde, hizmet kalitesi yap?s?n?n boyutlar?n? belirlemek ve do?rulamak amac?yla faktör analizleri temel bir rol oynam??t?r.

?lk a?amada, veri setinin temel yap?s?n? ke?fetmek için **Ke?fedici Faktör Analizi (KFA)** kullan?lm?? olabilir. KFA, maddelerin hangi faktörler alt?nda topland???n? belirlemi? ve ölçe?in nihai boyut say?s?n? ortaya ç?karm??t?r. ?kinci a?amada ise, Çifçi'nin tez ba?l???nda belirtildi?i gibi, belirlenen faktör yap?s?n?n teorik modele ne kadar uydu?unu test etmek amac?yla **Do?rulay?c? Faktör Analizi (DFA)** ve Yap?sal E?itlik Modellemesi (YEM) uygulanm??t?r. Bu analizler, ölçek yap?s?n?n genel uyum indeksleri (RMSEA, CFI, TLI vb.) aç?s?ndan yeterli düzeyde oldu?unu göstermelidir.

Araç

Test Tipi: Geli?tirme (Developmental).

Format: Yüksek olas?l?kla 5'li veya 7'li Likert tipi derecelendirme format? kullan?lm??t?r (Örn: "Kesinlikle Kat?l?yorum"dan "Kesinlikle Kat?lm?yorum"a).

Mevcut Diller: Türkçe (Türkiye'de geli?tirilmi?tir).

Popülasyon Grubu: Kurumsal çal??anlar, özellikle ça?r? merkezi çal??anlar?.

Ya? Grubu: Yeti?kin çal??ma ça?? popülasyonu (Genellikle 20-45 ya? aral???).

Popülasyon Detaylar?: Türkiye'deki çe?itli ça?r? merkezlerinde görev yapan, mü?teri ile do?rudan temas kuran ön cephe çal??anlar? (s?n?r çal??anlar?).

Test Metodolojisi: Öz-bildirim yöntemiyle (self-report) anket format?nda veri toplama. Elde edilen veriler, ölçek maddelerinin faktör yap?s?n? ve hizmet kalitesi modelini test etmek için Yap?sal E?itlik Modellemesi (SEM) kullan?larak analiz edilmi?tir.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Yönetimi, S?n?r Rolleri, ODTÜ, Yüksek Lisans Tezi, Psikometri, Ölçek Geli?tirme.

Yazarlar

Yazar ORCID Tan?mlay?c?: Bilinmiyor.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Ba?l?l?k E-posta Adresleri: Bilinmiyor (Tez dönemine ait veriler).

Yaz??ma Adresi: Middle East Technical University Institute of Social Science, Ankara (Tez yaz?ld??? dönemdeki ba?l?l?k adresi).

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Ölçek, 2001 y?l?nda geli?tirilmi?tir. Ölçe?in ticari olmayan akademik kullan?mlar? için genellikle yazar?n ve/veya tezin ba?l? oldu?u üniversitenin (ODTÜ) izni gereklidir. Ölçe?in kullan?m? için herhangi bir ücretlendirme bilgisi kaynakta belirtilmemi?tir.

Kaynaklar

Çifçi, O. S. (2001). *Exploration of the determinants of servis quality as perceived by boundary imcumbents working in the call center: Generation and testing of the servive quality scale and the service quality model through structural equation modeling* (Master's thesis). Middle East Technical University Institute of Social Science, Ankara.

Servis Kalitesi Ölçe?i Maddeleri

ÖNEML?: Ölçe?in orijinal maddeleri, kaynak içerikte sa?lanmam??t?r. Maddeler, Çifçi'nin (2001) "Exploration of the determinants of servis quality..." ba?l?kl? yüksek lisans tezinde yer almaktad?r. Akademik çal??malarda kullanmak üzere orijinal maddelere eri?im için tezin kendisine ba?vurulmas? gerekmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM