

Servis Kalitesi Ölçeği

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Servis Kalitesi Ölçeği*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30121>

Özet

Servis Kalitesi Ölçeği (SKÖ), O. S. Çifçi tarafından 2001 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi'nde (ODTÜ) hazırlanan yüksek lisans tezi kapsamında geliştirilmiş bir ölçektir. Bu ölçeğin temel amacı, çağrı merkezi (call center) ortamlarında çalışan **sınır çalışanlar (boundary incumbents)** tarafından algılanan hizmet kalitesi belirleyicilerini sistematik olarak ölçmek ve değerlendirmektir. Ölçek, hizmet kalitesinin karmaşık yapısını ele almakta ve bu yapıyı Yapısal Etitlik Modellemesi (YEM) aracılığıyla test edilen kapsamlı bir model üzerinden incelemektedir.

Geliştirilen bu araç, özellikle hizmet sektöründe ön saflarda yer alan çalışanların perspektifinden hizmet kalitesine etki eden faktörleri anlamaya odaklanmıştır. Bu, geleneksel müşteri odaklı hizmet kalitesi ölçümlerinden farklı olarak, hizmetin sunulduğu iç dinamikleri ve çalışan algısını merkeze alan kritik bir yaklaşımdır.

Anahtar Kelimeler

Servis Kalitesi, Hizmet Kalitesi Ölçeği, Çağrı Merkezi, Sınır Çalışanlar, Yapısal Etitlik Modellemesi, Ölçek Geliştirme, Çalışan Algısı.

Yazarlar

O. S. Çifçi.

Amaç

Servis Kalitesi Ölçeği'nin birincil amacı, çağrı merkezlerinde hizmet sunan ve müşteri ile doğrudan temas halinde olan çalışanların hizmet kalitesine dair algılarını ölçmek üzere psikometrik açıdan sağlam bir araç geliştirmektir. Ölçek, sadece hizmetin özelliklerini değil, aynı zamanda çalışanların hizmet sunum sürecinde algıladıkları destekleyici ve engelleyici faktörleri de belirlemeyi hedeflemiştir.

Çalışma, hizmet kalitesini etkileyen boyutları keşfetmeyi, bu boyutlar arasındaki ilişkileri tanımlamayı ve nihayetinde elde edilen verilerle tutarlı, geçerli bir hizmet kalitesi modeli oluşturmayı amaçlamıştır. Bu modelleme süreci, hizmet yönetiminde stratejik kararlar alınmasına yardımcı olacak güvenilir veriler sağlamıştır.

Yapı

Ölçek, temel olarak Hizmet Kalitesi yapısını ölçmektedir. Geleneksel hizmet kalitesi modellerinden esinlenerek, çağrı merkezi bağlamına özgü yeni boyutlar veya mevcut boyutların

adaptasyonu beklenmektedir. Bu yapı, genellikle a?adaki gibi alt boyutlar? içerebilir, ancak tezin spesifik faktör yap?s? tezin kendisinde detaylandırılm??:

Sorumluluk ve Cevap Verebilirlik: Çal??anlar?n hizmet taleplerine ne kadar hızlı 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 uyandırma yetene?i.

Somutluk (Tangibles): Ça?r? merkezi ortam?n?n fiziksel donanım? ve görünürlü?ü (dolaylı olarak, çal??anlar?n i?lerini yapmalar?na olanak tanıyan araçlar).

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

Geçerlik

Kaynak içerikte geçerlik bilgisi bulunmamasına rağmen, ölçe?in bir yüksek lisans tezi kapsamında ve YEM kullanılarak geli?tirildi?i göz önüne alındığında, kapsamlı geçerlik çal??malar?n?n yürütüldü?ü varsayılmaktadır.

Kapsam Geçerli?i (Content Validity): Ölçek maddelerinin, hizmet kalitesinin tüm ilgili yönlerini temsil edip etmedi?i uzman görüşleri alınarak veya literatür taraması yapılarak belirlenmiştir.

Yap? Geçerli?i (Construct Validity): YEM kullanılarak, ölçe?in teorik olarak öngörülen boyutlar? do?ru bir ?ekilde ölçüp ölçmedi?i test edilmiştir. Bu, hem **yak?nsak geçerlik (convergent validity)** (ayn? yapıyı ölçen maddelerin yüksek korelasyonu) hem de **ayr???k geçerlik (discriminant validity)** (farklı yapılar? ölçen maddelerin düşük korelasyonu) analizlerini içermektedir.

Kriter Geçerli?i (Criterion Validity): Ölçek puanlar?n?n, hizmet kalitesi ile ilgili diğer d?? kriterlerle (örneğin, i? performans?, mü?teri memnuniyeti skorları) ilişkisi incelenmiş olabilir.

Güvenirlik

Kaynakta güvenilirlik bilgisi verilmemiştir. Ancak geli?tirme a?amasındaki bir ölçek için iç tutarlılık analizlerinin yapılması zorunludur.

Güvenirlik analizleri, ölçek maddelerinin tutarlılı??n? ve kararlılı??n? göstermek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda en yaygın kullanılan yöntem, ölçe?in genel iç tutarlılı??n? ölçmek için Cronbach's Alpha (İç Tutarlılık Katsayısı) de?erinin hesaplanmasıdır. Başarılı bir ölçek için bu de?erin kabul edilebilir bir e?inin (genellikle 0.70 veya üzeri) üzerinde olması beklenir. Ayrıca, ölçe?in zaman içinde kararlılı??n? de?erlendirmek amacıyla test-tekrar test

güvenilirliği de incelenmi? olabilir.

Faktör Analizi

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

İlk a?amada, veri setinin temel yap?s?n? ke?fetmek için **Ke?fedici Faktör Analizi (KFA)** kullan?lm?? olabilir. KFA, maddelerin hangi faktörler altında topland??n? belirlemek ve ölçeğin nihai boyut say?s?n? ortaya ç?karm??t?r. İkinci 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 amacıyla **Do?rulayc? Faktör Analizi (DFA)** ve Yap?s?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?lıkla 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 çar? merkezi çal??anlar?.

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

Popülasyon Detaylar?: Türkiye'deki çe?itli çar? 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?s?sal E?itlik Modellemesi (SEM) kullan?larak analiz edilmi?tir.

Anahtar Kelimeler

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

Yazarlar

Yazar ORCID Tan?mlayc?: Bilinmiyor.

Ba?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?k adresi).

??zinler, Ücret ve Test Y?l?

Ölçek, 2001 y?l?nda geli?tirilmi?tir. Ölçeğin ticari olmayan akademik kullan?mlar? için genellikle yazar?n ve/veya tezin ba?l? oldu?u üniversitenin (ODTÜ) izni gereklidir. Ölçeğin 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 incumbents 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 Ölçeği Maddeleri

ÖNEML?: Ölçeğin 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 almaktadır. Akademik çal??malarda kullanmak üzere orijinal maddelere eri?im için tezin kendisine ba?vurulmas? gerekmektedir.