

SERVQUAL Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *SERVQUAL Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30128>

Özet

SERVQUAL Ölçeği, hizmet kalitesini ölçmek amacıyla geliştirilmiş, uluslararası alanda kabul görmüş temel bir araçtır. Bu ölçek, müşterilerin hizmete yönelik beklentileri ile algıladıkları performans arasındaki farkı (Hizmet Kalitesi Açığı) belirlemeyi amaçlar. Türkiye bağlamında, SERVQUAL Ölçeği'nin adaptasyonu ve uygulaması, özellikle **hastane hizmetleri** gibi kritik sektörlerde hizmet kalitesinin değerlendirilmesi için yapılmıştır. ? Birgül tarafından 1995 yılında gerçekleştirilen bu uyarlama çalışması, ölçeğin Türkçe geçerliliğini ve güvenilirliğini sağlık sektöründe test etmeyi hedeflemiştir.

Ölçek, beş temel hizmet kalitesi boyutunu (Güvenilirlik, Tepki Verebilirlik, Güvence, Empati ve Fiziksel Görünüşler) ölçerek, hizmet sağlayıcıların güçlü ve zayıf yönlerini saptamalarına olanak tanır. Orijinal olarak A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ve L. L. Berry tarafından geliştirilen bu model, adaptasyon çalışmaları sayesinde farklı kültürel ve sektörel bağlamlarda etkin bir şekilde kullanılmaktadır.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, SERVQUAL, Algılanan Kalite, Beklenti, Hastane Hizmetleri, Hizmet Kalitesi Açığı, Uyarlama, Müşteri Memnuniyeti

Yazarlar

A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry (Orijinal Geliştiriciler); ? Birgül (Uyarlayan)

Amaç

SERVQUAL Ölçeği'nin temel amacı, hizmet sunumu ile ilgili müşteri beklentileri (İdeal Hizmet) ve müşterilerin hizmeti deneyimledikten sonraki algıları (Algılanan Hizmet) arasındaki farkı nicel olarak ölçmektir. Bu fark, **Hizmet Kalitesi Açığı** olarak adlandırılır ve hizmet sağlayıcılara, hizmet kalitesini artırmak için hangi alanlara odaklanmaları gerektiğini gösteren kritik geri bildirim sağlar.

? Birgül tarafından yapılan uyarlama çalışmasının spesifik amacı, ölçeğin **Türk sağlık hizmetleri** bağlamında kültürel ve dilsel etkililiğini sağlamak ve özellikle hastane hizmetlerinin kalitesini Türk müşterilerin bakış açısıyla değerlendirmektir. Bu adaptasyon, yöneticilere hastane hizmetlerinin beş temel boyutta nasıl algılandığını anlamaları için bilimsel bir zemin sunmaktadır.

Yapı

SERVQUAL Ölçeği, hizmet kalitesini beş temel boyutta (RATER modeli) ölçen çok boyutlu bir

yapıyı temel alır. Bu boyutlar, hizmetin somut ve soyut yönlerini kapsar ve müşterinin toplam **hizmet deneyimi** üzerindeki etkisini değerlendirir.

Fiziksel Görünümler (Tangibles): Fiziksel tesislerin, ekipmanların, personelin görünümünün ve iletişim materyallerinin somut özellikleridir.

Güvenilirlik (Reliability): Söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirme yeteneğidir. Hizmet kalitesi algısında en kritik boyutlardan biridir.

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

Güvence (Assurance): Çalışanların bilgi, nezaket ve güven verme yeteneği. Bu boyut, çalışanların müşterilere güven ve itimat aşılamalarını içerir.

Empati (Empathy): Müşterilere bireysel ilgi gösterme ve onların ihtiyaçlarını anlama çabasıdır.

Geçerlik

Kaynak içerikte geçerlik bilgisi bulunmamaktadır ("-"). Ancak, SERVQUAL Ölçeği'nin uluslararası literatürde yaygın olarak kullanılan bir araç olması nedeniyle, Birgül'ün 1995 tarihli yüksek lisans tezi kapsamında yapı geçerliliği ve içerik geçerliliği çalışmaları yapılmış olması beklenir. Yapı geçerliliği, genellikle Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) veya Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) kullanılarak ölçeğin orijinal beş boyutlu yapıyı koruyup korumadığını incelemeyi içerir.

SERVQUAL modelinin temel varsayımı, ölçeğin hem beklenti hem de algı bileşenlerinin aynı boyutta ölçülmesiyle hizmet kalitesi farkının anlamlı sonuçlar vermesidir. Adaptasyon çalışmaları, genellikle Türkçe çevirinin orijinal kavramsal yapıyı ne ölçüde temsil ettiğini göstermek için uzman görüşlerine başvurularak içerik geçerliliği sağlanır.

Güvenirlik

Kaynak içerikte güvenilirlik bilgisi de yer almamaktadır ("-"). Tipik olarak, psikometrik açıdan sağlam bir uyarılma çalışmasında iç tutarlılık güvenilirliği, **Cronbach Alfa** katsayısıyla rapor edilir. SERVQUAL adaptasyonlarında, her bir alt boyutun ve toplam ölçeğin Cronbach Alfa değerinin kabul edilebilir düzeyde (genellikle 0.70 ve üzeri) olması beklenir.

Birgül'ün hastane hizmetleri örneğinde, ölçeğin beş alt boyutunun (Fiziksel Görünümler, Güvenilirlik, Tepki Verebilirlik, Güvence ve Empati) ayrı ayrı iç tutarlılık değerlerinin hesaplanarak, ölçeğin tutarlı ölçümler yapma yeteneğinin kanıtlanması muhtemeldir. Güvenirlik çalışmaları, özellikle hizmet sektöründeki değişken algılar nedeniyle sağlam bir metodoloji ile desteklenmesi kritik öneme sahiptir.

Faktör Analizi

Orijinal SERVQUAL modeli, beş temel boyutu temsil eden bir faktör yapısına sahiptir. Türkiye'deki adaptasyon çalışmalarında da, ölçeğin temel olarak bu beş faktörlü yapıyı koruyup korumadığı test edilir. Faktör analizinin amacı, ölçek maddelerinin hangi boyut altında toplandığını ve bu boyutların kavramsal olarak hizmet kalitesi yapısına ne ölçüde açık olduğunu belirlemektir.

1995 uyarlamasında, hastane hizmetleri bakımında faktör yüklerinin incelenmesi, bazı maddelerin kültürel farklılıklar veya sektörel özgünlükler nedeniyle farklı faktörlere yüklenebileceğini veya boyut sayısını değiştirebileceğini ortaya koyabilir. Ancak, başka bir uyarlama, genellikle orijinal modelin teorik yapısını destekleyen güçlü faktör yüklerini gösterir.

Araç

Test Türü: Uyarlama, Psikometrik Ölçek, Fark Ölçümü

Format: Genellikle 7 noktalı Likert Ölçeği formatında uygulanır. Ölçek, beklenti (E) ve algı (P) olmak üzere iki ana bölümden oluşur. Kalite puanı (P - E) farkı ile hesaplanır.

Mevcut Diller: Türkçe (Uyarlama), İngilizce (Orijinal)

Popülasyon Grubu: Hizmet alan müşteriler veya tüketiciler.

Yaş Grubu: Hizmetleri değerlendirebilecek ve anket formunu doldurabilecek yetişkinler.

Popülasyon Detayları: ?. Birgül'ün çalışmasında popülasyon, **hastane hizmetlerini** deneyimlemiştir hastalardan veya hasta yakınlarından oluşmaktadır.

Test Metodolojisi: Anket yöntemiyle veri toplama. Katılımcılar, aynı maddeler için önce ideal hizmet beklentilerini, ardından deneyimledikleri hizmet algılarını derecelendirirler.

Anahtar Kelimeler

Güvenilirlik, Empati, Güvence, Tepki Verebilirlik, Fiziksel Görünüşler, Kalite Yönetimi, Sağlık Hizmetleri, Cronbach Alfa

Yazarlar

Yazar ORCID Tanımlayıcıları: Bilinmiyor (1995 Yüksek Lisans Tezi)

Bağlantı E-posta Adresleri: Bilinmiyor

Yazma Adresi: Orta Doğu Technical University Institute of Social Sciences, Ankara (1995 tezi için)

izinler, Ücret ve Test Yılı

izinler: SERVQUAL, ticari olmayan akademik araştırmalarda yaygın olarak kullanılmaktadır. Ticari amaçlı kullanımlar veya büyük ölçekli uygulamalar için orijinal yazarlardan veya ilgili telif hakkı sahiplerinden izin alınması gerekebilir.

Ücret: Akademik araştırmalarda genellikle ücretsizdir, ancak Birgül'ün tezi için özel bir ücret bilgisi mevcut değildir.

Test Yılı: Uyarlama ve uygulama yılı 1995'tir. Orijinal ölçek 1988 yılında geliştirilmiştir.

Kaynaklar

Birgül, ?. (1995). *Hizmet kalitesinin kavramlaştırılması ve ölçülmesi: Hastane hizmetleri örnekleme* (Yüksek lisans tezi). Orta Doğu Technical University Institute of Social Sciences, Ankara.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

SERVQUAL Ölçeği Maddeleri

ÖNEMLİ: Bu akademik kaynak girişinde, ?. Birgül'ün 1995 tarihli uyarlama tezinde kullanılan spesifik ölçek maddeleri yer almamaktadır. Maddeler, orijinal kaynakta belirtilmemiştir. SERVQUAL'in standart formu genellikle 22 çift maddeden (beklenti ve algı için) oluşur.