SERVQUAL Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *SERVQUAL Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30128

ARABPSYCHOLOGY.COM

Özet

SERVQUAL Ölçe?i, hizmet kalitesini ölçmek amac?yla geli?tirilmi?, uluslararas? alanda kabul görmü? temel bir araçt?r. Bu ölçek, mü?terilerin hizmete yönelik beklentileri ile alg?lad?klar? performans aras?ndaki fark? (Hizmet Kalitesi Aç???) belirlemeyi amaçlar. Türkiye ba?lam?nda, SERVQUAL Ölçe?i'nin adaptasyonu ve uygulamas?, özellikle **hastane hizmetleri** gibi kritik sektörlerde hizmet kalitesinin de?erlendirilmesi için yap?lm??t?r. ?. Birgül taraf?ndan 1995 y?l?nda gerçekle?tirilen bu uyarlama çal??mas?, ölçe?in Türkçe geçerlili?ini ve güvenilirli?ini sa?l?k sektöründe test etmeyi hedeflemi?tir.

Ölçek, be? temel hizmet kalitesi boyutunu (Güvenilirlik, Tepki Verebilirlik, Güvence, Empati ve Fiziksel Görünü?ler) ölçerek, hizmet sa?lay?c?lar?n güçlü ve zay?f yönlerini saptamalar?na olanak tan?r. Orijinal olarak A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ve L. L. Berry taraf?ndan geli?tirilen bu model, adaptasyon çal??malar? sayesinde farkl? kültürel ve sektörel ba?lamlarda etkin bir ?ekilde kullan?lmaktad?r.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, SERVQUAL, Alg?lanan Kalite, Beklenti, Hastane Hizmetleri, Hizmet Kalitesi Aç???, Uyarlama, Mü?teri Memnuniyeti

Yazarlar

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

Amaç

SERVQUAL Ölçe?i'nin temel amac?, hizmet sunumu ile ilgili mü?teri beklentileri (Ideal Hizmet) ve mü?terilerin hizmeti deneyimledikten sonraki alg?lar? (Alg?lanan Hizmet) aras?ndaki fark? nicel olarak ölçmektir. Bu fark, **Hizmet Kalitesi Aç???** olarak adland?r?l?r ve hizmet sa?lay?c?lara, hizmet kalitesini art?rmak için hangi alanlara odaklanmalar? gerekti?ini gösteren kritik geri bildirim sa?lar.

?. Birgül taraf?ndan yap?lan uyarlama çal??mas?n?n spesifik amac?, ölçe?in **Türk sa?l?k hizmetleri** ba?lam?nda kültürel ve dilsel e?de?erli?ini sa?lamak ve özellikle hastane hizmetlerinin kalitesini Türk mü?terilerin bak?? aç?s?yla de?erlendirmektir. Bu adaptasyon, yöneticilere hastane hizmetlerinin be? temel boyutta nas?l alg?land???n? anlamalar? için bilimsel bir zemin sunmu?tur.

Yap?

SERVQUAL Ölçe?i, hizmet kalitesini be? temel boyutta (RATER modeli) ölçen çok boyutlu bir

ARABPSYCHOLOGY.COM

yap?y? temel al?r. Bu boyutlar, hizmetin somut ve soyut yönlerini kapsar ve mü?terinin toplam **hizmet deneyimi** üzerindeki etkisini de?erlendirir.

Fiziksel Görünü?ler (Tangibles): Fiziksel tesislerin, ekipmanlar?n, personelin görünümünün ve ileti?im materyallerinin somut özellikleridir.

Güvenilirlik (Reliability): Söz verilen hizmeti do?ru ve güvenilir bir ?ekilde yerine getirme yetene?idir. Hizmet kalitesi alg?s?nda en kritik boyutlardan biridir.

Tepki Verebilirlik (Responsiveness): Mü?terilere h?zl? hizmet sunma ve yard?m etme isteklili?idir.

Güvence (Assurance): Çal??anlar?n bilgi, nezaket ve güven verme yetene?i. Bu boyut, çal??anlar?n mü?terilere güven ve itimat a??lamas?n? içerir.

Empati (Empathy): Mü?terilere bireysel ilgi gösterme ve onlar?n ihtiyaçlar?n? anlama çabas?d?r.

Geçerlik

Kaynak içerikte geçerlik bilgisi bulunmamaktad?r ("-"). Ancak, SERVQUAL Ölçe?i'nin uluslararas? literatürde yayg?n olarak kullan?lan bir araç olmas? nedeniyle, Birgül'ün 1995 tarihli yüksek lisans tezi kapsam?nda yap? geçerli?i ve içerik geçerli?i çal??malar?n?n yap?lm?? olmas? beklenir. Yap? geçerli?i, genellikle Do?rulay?c? Faktör Analizi (DFA) veya Aç?mlay?c? Faktör Analizi (AFA) kullan?larak ölçe?in orijinal be? boyutlu yap?y? koruyup korumad???n? incelemeyi içerir.

SERVQUAL modelinin temel varsay?m?, ölçe?in hem beklenti hem de alg? bile?enlerinin ayn? be? boyutta ölçülmesiyle hizmet kalitesi fark?n?n anlaml? sonuçlar vermesidir. Adaptasyon çal??malar?nda, genellikle Türkçe çevirinin orijinal kavramsal yap?y? ne ölçüde temsil etti?ini göstermek için uzman görü?lerine ba?vurularak içerik geçerli?i sa?lan?r.

Güvenirlik

Kaynak içerikte güvenirlik bilgisi de yer almamaktad?r ("-"). Tipik olarak, psikometrik aç?dan sa?lam bir uyarlama çal??mas?nda iç tutarl?l?k güvenilirli?i, **Cronbach Alfa** katsay?s? ile rapor edilir. SERVQUAL adaptasyonlar?nda, her bir alt boyutun ve toplam ölçe?in Cronbach Alfa de?erinin kabul edilebilir düzeyde (genellikle 0.70 ve üzeri) olmas? beklenir.

Birgül'ün hastane hizmetleri örne?inde, ölçe?in be? alt boyutunun (Fiziksel Görünü?ler, Güvenilirlik, Tepki Verebilirlik, Güvence ve Empati) ayr? ayr? iç tutarl?l?k de?erlerinin hesaplanarak, ölçe?in tutarl? ölçümler yapma yetene?inin kan?tlanm?? olmas? muhtemeldir. Güvenirlik çal??malar?n?n, özellikle hizmet sektöründeki de?i?ken alg?lar nedeniyle sa?lam bir metodoloji ile desteklenmesi kritik öneme sahiptir.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Faktör Analizi

Orijinal SERVQUAL modeli, be? temel boyutu temsil eden bir faktör yap?s?na sahiptir. Türkiye'deki adaptasyon çal??malar?nda da, ölçe?in temel olarak bu be? faktörlü yap?y? koruyup korumad??? test edilir. Faktör analizinin amac?, ölçek maddelerinin hangi boyut alt?nda topland???n? ve bu boyutlar?n kavramsal olarak hizmet kalitesi yap?s?n? ne ölçüde aç?klad???n? belirlemektir.

1995 uyarlamas?nda, hastane hizmetleri ba?lam?nda faktör yüklerinin incelenmesi, baz? maddelerin kültürel farkl?l?klar veya sektörel özgünlükler nedeniyle farkl? faktörlere yüklenebilece?ini veya boyut say?s?n?n de?i?ebilece?ini ortaya koyabilir. Ancak, ba?ar?l? bir uyarlama, genellikle orijinal modelin teorik yap?s?n? destekleyen güçlü faktör yüklerini gösterir.

Araç

Test Türü: Uyarlama, Psikometrik Ölçek, Fark Ölçümü

Format: Genellikle 7 noktal? Likert Ölçe?i format?nda uygulan?r. Ölçek, beklenti (E) ve alg? (P) olmak üzere iki ana bölümden olu?ur. Kalite puan? (P - E) fark? ile hesaplan?r.

Mevcut Diller: Türkçe (Uyarlama), ?ngilizce (Orijinal)

Popülasyon Grubu: Hizmet alan mü?teriler veya tüketiciler.

Ya? Grubu: Hizmetleri de?erlendirebilecek ve anket formunu doldurabilecek yeti?kinler.

Popülasyon Detaylar?: ?. Birgül'ün çal??mas?nda popülasyon, **hastane hizmetlerini** deneyimlemi? hastalardan veya hasta yak?nlar?ndan olu?maktad?r.

Test Metodolojisi: Anket yöntemiyle veri toplama. Kat?l?mc?lar, ayn? maddeler için önce ideal hizmet beklentilerini, ard?ndan deneyimledikleri hizmet alg?lar?n? derecelendirirler.

Anahtar Kelimeler

Güvenilirlik, Empati, Güvence, Tepki Verebilirlik, Fiziksel Görünü?ler, Kalite Yönetimi, Sa?l?k Hizmetleri, Cronbach Alfa

Yazarlar

Yazar ORCID Tan?mlay?c?s?: Bilinmiyor (1995 Yüksek Lisans Tezi)

Ba?lant? E-posta Adresleri: Bilinmiyor

ARABPSYCHOLOGY.COM

Yaz??ma Adresi: Orta Do?u Technical University Institute of Social Sciences, Ankara (1995 tezi için)

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

?zinler: SERVQUAL, ticari olmayan akademik ara?t?rmalarda yayg?n olarak kullan?lmaktad?r. Ticari amaçl? kullan?mlar veya büyük ölçekli uygulamalar için orijinal yazarlardan veya ilgili telif hakk? sahiplerinden izin al?nmas? gerekebilir.

Ücret: Akademik ara?t?rmalarda genellikle ücretsizdir, ancak Birgül'ün tezi için özel bir ücret bilgisi mevcut de?ildir.

Test Y?l?: Uyarlama ve uygulama y?l? 1995'tir. Orijinal ölçek 1988 y?l?nda geli?tirilmi?tir.

Kaynaklar

Birgül, ?. (1995). *Hizmet kalitesinin kavramla?t?r?lmas? ve ölçülmesi: Hastane hizmetleri örneklemesi* (Yüksek lisans tezi). Orta Do?u 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 Ölçe?i Maddeleri

ÖNEML?: Bu akademik kaynak giri?inde, ?. Birgül'ün 1995 tarihli uyarlama tezinde kullan?lan spesifik ölçek maddeleri yer almamaktad?r. Maddeler, orijinal kaynakta belirtilmemi?tir. SERVQUAL'in standart formu genellikle 22 çift maddeden (beklenti ve alg? için) olu?ur.

ARABPSYCHOLOGY.COM