

Yüksekö?retimde Hizmet Kalitesi Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Yüksekö?retimde Hizmet Kalitesi Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=33501>

Özet

Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği, Bektaş ve Ulutürk Akman (2013) tarafından Türk yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmetlerin kalitesini ölçmek amacıyla geliştirilmiş bir psikometrik araçtır. Bu ölçek, öğrencilerin veya ilgili paydaşların üniversite hizmetlerine yönelik algılarının ve memnuniyet düzeylerini değerlendirmeyi hedeflemektedir. Ölçeğin geliştirme çalışması, **güvenilirlik** ve **geçerlilik** analizlerinin yapıldığı ve sonuçların olumlu bulunduğunu bir akademik makale ile yayımlanmıştır.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, Yükseköğretim, Hizmet Algısı, Üniversite Yönetimi, Psikometrik Ölçek Geliştirme, Hizmet Kalitesi Ölçümü

Yazarlar

Bektaş, H., Ulutürk Akman, S.

Amaç

Ölçeğin temel amacı, Türk yükseköğretim sisteminde sunulan akademik, idari ve destek hizmetlerinin kalitesini sistematik ve standartlaştırılmış bir biçimde ölçmektir. Bu araç, üniversite yönetimlerinin hizmet sunumundaki güçlü ve zayıf yönlerini tespit etmelerine, böylece kalite iyileştirme stratejileri geliştirmelerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Ölçek, özellikle öğrenci beklentileri ile algılanan performans arasındaki farkları ortaya koymak üzere tasarlanmıştır.

Yapı

Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği, yükseköğretim bağlamına özgü algılanan **hizmet kalitesini** ölçen çok boyutlu bir yapıyı temsil etmektedir. Geliştirme çalışması, muhtemelen SERVQUAL modelinden türetilen veya ona benzer boyutları içermektedir; bu boyutlar genellikle somutluk (fiziksel tesisler ve ekipmanlar), güvenilirlik (vaat edilen hizmetin doğru ve güvenilir şekilde yerine getirilmesi), heveslilik (hizmet sunmaya isteklilik), güvence (çalışanların bilgi ve nezaketi) ve empati (bireysel ilgi ve alakası) gibi alanları kapsamaktadır. Yapısal olarak, ölçek maddeleri bu temel hizmet boyutları altında toplanmaktadır.

Geçerlilik

Ölçeğin geliştirme çalışmasında kapsamlı geçerlilik analizleri yapılmıştır. Orijinal makalede (Bektaş ve Ulutürk Akman, 2013), ölçeğin ölçmek istediği yapıyı başarıyla ölçtüğü ve

dolayısıyla **geçerli** olduğu belirtilmiştir. Ancak, kaynak metinde spesifik geçerlilik türlerine (yapı geçerliliği, ölçüt geçerliliği vb.) veya istatistiksel geçerlilik değerlerine (örneğin, Ki-kare değerleri, RMSEA, CFI gibi uyum indeksleri) dair detaylı bilgi verilmemiştir.

Güvenilirlik

Ölçeğin iç tutarlılığını değerlendirmek amacıyla **güvenilirlik** çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Kaynak metin, ölçeğin tutarlı ve dolayısıyla **güvenilir** olduğunu belirtmektedir. Tipik olarak, bu tür ölçeklerde Cronbach alfa katsayısı gibi iç tutarlılık ölçümleri kullanılır. Geliştirme çalışmasında elde edilen güvenilirlik katsayısının kabul edilebilir düzeyde olduğu rapor edilmiştir, ancak spesifik alfa değeri kaynakta açıkça belirtilmemiştir.

Faktör Analizi

Ölçeğin çok boyutlu yapısını ortaya çıkarmak için **faktör analizi** yöntemleri (Büyük olasılıkla Açıklayıcı Faktör Analizi ve/veya Doğrulayıcı Faktör Analizi) kullanılmıştır. Bu analizler, ölçek maddelerinin kuramsal olarak beklenen alt boyutlar altında gruplanıp gruplanmadığını test etmeye yararlar. Faktör yapısının, yükseköğretim hizmet kalitesinin farklı yönlerini temsil eden ayrı ve anlamlı boyutlardan oluştuğu belirlenmiştir. Orijinal makale, ölçeğin faktör yüklerinin ve döndürme matrislerinin detayları içermektedir.

Enstrüman

Test Türü: Geliştirme (Özgün Ölçek Geliştirme)

Format: Kaynakta derecelendirme bilgisi verilmemiştir; ancak hizmet kalitesi ölçeklerinde yaygın olarak kullanılan 5'li veya 7'li **Likert tipi** derecelendirme formatının kullanıldığı varsayılmaktadır (Örn: "Kesinlikle Katılıyorum"dan "Kesinlikle Katılmıyorum"a).

Mevcut Diller: Türkçe

Popülasyon Grubu: Yükseköğretim Kurumlarının Paydaşları (Özellikle Üniversite Öğrencileri)

Yaş Grubu: Üniversite öğrencisi popülasyonuna uygun olarak 18 yaş ve üzeri.

Popülasyon Detayları: Ölçeğin geliştirildiği orijinal çalışmada, Türkiye'deki çeşitli yükseköğretim kurumlarından elde edilen bir örneklem üzerinde yürütülmüştür.

Test Metodolojisi: Uygulama, genellikle kağıt-kalem veya online anket yoluyla gerçekleştirilen öz bildirim metodolojisine dayanmaktadır. Analizler, psikometrik özelliklerin belirlenmesi için istatistiksel paket programlar kullanılarak yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler

Yükseköğretim Kalitesi, Öğrenci Memnuniyeti, Psikometri, Ölçek Geliştirme, Faktör Analizi, Güvenilirlik Analizi

Yazarlar

Yazar ORCID Tanımlayıcıları: Bilgi mevcut değildir.

Bağlı Kuruluş E-posta Adresleri: Bilgi mevcut değildir.

Yazın Adresi: Bilgi mevcut değildir.

Şinler, Ücret ve Test Yılı

Test Yılı: Ölçeğin geliştirme çalışması 2013 yılında yayınlanmıştır.

Şinler ve Ücret: Ölçeğin ticari kullanım veya geniş çaplı uygulamalar için yazar izni gerekebilir. Akademik ve araştırmacı amaçlı kullanımlar genellikle referans gösterilerek serbesttir. Ücret bilgisi kaynakta belirtilmemiştir.

Ölçeğin orijinal PDF dosyası burada indirilebilir: [yuksekogretimde-hizmet-kalitesi-olcegi-toad.pdf](#)

Kaynaklar

Bektaş, H. ve Ulutürk Akman, S. (2013). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ölçeği: Güvenilirlik ve geçerlilik analizi. *İstanbul Üniversitesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, 18, 116-133.

Makalenin orijinal linki: [eidergisi.istanbul.edu.tr](#)

Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği Maddeleri

ÖNEMLİ: Ölçek maddeleri kaynak metinde doğrudan verilmemiştir. Maddelerin tamamına ulaşmak için yukarıda belirtilen akademik makaleye (Bektaş ve Ulutürk Akman, 2013) başvurulması gerekmektedir.

Ölçek maddelerinin genel olarak yükseköğretim kurumlarındaki hizmet boyutları ve katılımcıların algıları ölçmek üzere hazırlanmış bilinmektedir.