Yüksekö?retimde Hizmet Kalitesi Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Yüksekö?retimde Hizmet Kalitesi Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=33501

ARABPSYCHOLOGY.COM

Özet

Yüksekö?retimde Hizmet Kalitesi Ölçe?i, Bekta? ve Ulutürk Akman (2013) taraf?ndan Türk yüksekö?retim kurumlar?nda sunulan hizmetlerin kalitesini ölçmek amac?yla geli?tirilmi? bir psikometrik araçt?r. Bu ölçek, ö?rencilerin veya ilgili payda?lar?n üniversite hizmetlerine yönelik alg?lar?n? ve memnuniyet düzeylerini de?erlendirmeyi hedeflemektedir. Ölçe?in geli?tirme çal??mas?, **güvenilirlik** ve **geçerlilik** analizlerinin yap?ld??? ve sonuçlar?n olumlu bulundu?u bir akademik makale ile yay?mlanm??t?r.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, Yüksekö?retim, Hizmet Alg?s?, Üniversite Yönetimi, Psikometrik Ölçek Geli?tirme, Hizmet Kalitesi Ölçümü

Yazarlar

Bekta?, H., Ulutürk Akman, S.

Amaç

Ölçe?in temel amac?, Türk yüksekö?retim sisteminde sunulan akademik, idari ve destek hizmetlerinin kalitesini sistematik ve standartla?t?r?lm?? bir biçimde ölçmektir. Bu araç, üniversite yönetimlerinin hizmet sunumundaki güçlü ve zay?f yönlerini tespit etmelerine, böylece kalite iyile?tirme stratejileri geli?tirmelerine yard?mc? olmay? amaçlamaktad?r. Ölçek, özellikle ö?renci beklentileri ile alg?lanan performans aras?ndaki farklar? ortaya koymak üzere tasarlanm??t?r.

Yap?

Yüksekö?retimde Hizmet Kalitesi Ölçe?i, yüksekö?retim ba?lam?na özgü alg?lanan **hizmet kalitesini** ölçen çok boyutlu bir yap?y? temsil etmektedir. Geli?tirme çal??mas?, muhtemelen SERVQUAL modelinden türetilen veya ona benzer boyutlar? içermektedir; bu boyutlar genellikle somutluk (fiziksel tesisler ve ekipmanlar), güvenilirlik (vaat edilen hizmetin do?ru ve güvenilir ?ekilde yerine getirilmesi), heveslilik (hizmet sunmaya isteklilik), güvence (çal??anlar?n bilgi ve nezaketi) ve empati (bireysel ilgi ve alaka) gibi alanlar? kapsamaktad?r. Yap?sal olarak, ölçek maddeleri bu temel hizmet boyutlar? alt?nda toplanmaktad?r.

Geçerlilik

Ölçe?in geli?tirme çal??mas?nda kapsaml? geçerlilik analizleri yap?lm??t?r. Orijinal makalede (Bekta? ve Ulutürk Akman, 2013), ölçe?in ölçmek istedi?i yap?y? ba?ar?yla ölçtü?ü ve

ARABPSYCHOLOGY.COM

dolay?s?yla **geçerli** oldu?u belirtilmi?tir. Ancak, kaynak metinde spesifik geçerlilik türlerine (yap? geçerlili?i, ölçüt geçerlili?i vb.) veya istatistiksel geçerlilik de?erlerine (örne?in, Ki-kare de?erleri, RMSEA, CFI gibi uyum indeksleri) dair detayl? bilgi verilmemi?tir.

Güvenilirlik

Ölçe?in iç tutarl?l???n? de?erlendirmek amac?yla güvenilirlik çal??malar? gerçekle?tirilmi?tir. Kaynak metin, ölçe?in tutarl? ve dolay?s?yla **güvenilir** oldu?unu belirtmektedir. Tipik olarak, bu tür ölçeklerde Cronbach alfa katsay?s? gibi iç tutarl?l?k ölçümleri kullan?l?r. Geli?tirme çal??mas?nda elde edilen güvenilirlik katsay?s?n?n kabul edilebilir düzeyde oldu?u rapor edilmi?tir, ancak spesifik alfa de?eri kaynakta aç?kça belirtilmemi?tir.

Faktör Analizi

Ölçe?in çok boyutlu yap?s?n? ortaya ç?karmak için faktör analizi yöntemleri (Büyük olas?l?kla Aç?mlay?c? Faktör Analizi ve/veya Do?rulay?c? Faktör Analizi) kullan?lm??t?r. Bu analizler, ölçek maddelerinin kuramsal olarak beklenen alt boyutlar alt?nda gruplan?p gruplanmad???n? test etmeye yaram??t?r. Faktör yap?s?n?n, yüksekö?retim hizmet kalitesinin farkl? yönlerini temsil eden ayr?k ve anlaml? boyutlardan olu?tu?u belirlenmi?tir. Orijinal makale, ölçe?in faktör yüklerinin ve döndürme matrislerinin detaylar?n? içermektedir.

Enstrüman

Test Türü: Geli?tirme (Özgün Ölçek Geli?tirme)

Format: Kaynakta derecelendirme bilgisi verilmemi?tir; ancak hizmet kalitesi ölçeklerinde yayg?n olarak kullan?lan 5'li veya 7'li **Likert tipi** derecelendirme format?n?n kullan?ld??? varsay?lmaktad?r (Örn: "Kesinlikle Kat?l?yorum"dan "Kesinlikle Kat?lm?yorum"a).

Mevcut Diller: Türkçe

Popülasyon Grubu: Yüksekö?retim Kurumlar?n?n Payda?lar? (Özellikle Üniversite Ö?rencileri)

Ya? Grubu: Üniversite ö?rencisi popülasyonuna uygun olarak 18 ya? ve üzeri.

Popülasyon Detaylar?: Ölçe?in geli?tirildi?i orijinal çal??ma, Türkiye'deki çe?itli yüksekö?retim kurumlar?ndan elde edilen bir örneklem üzerinde yürütülmü?tür.

Test Metodolojisi: Uygulama, genellikle ka??t-kalem veya online anket yoluyla gerçekle?tirilen öz bildirim metodolojisine dayanmaktad?r. Analizler, psikometrik özelliklerin belirlenmesi için istatistiksel paket programlar kullan?larak yap?lm??t?r.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Anahtar Kelimeler

Yüksekö?retim Kalitesi, Ö?renci Memnuniyeti, Psikometri, Ölçek Geli?tirme, Faktör Analizi, Güvenilirlik Analizi

Yazarlar

Yazar ORCID Tan?mlay?c?s?: Bilgi mevcut de?ildir.

Ba?l? Kurulu? E-posta Adresleri: Bilgi mevcut de?ildir.

Yaz??ma Adresi: Bilgi mevcut de?ildir.

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Test Y?l?: Ölçe?in geli?tirme çal??mas? 2013 y?l?nda yay?mlanm??t?r.

?zinler ve Ücret: Ölçe?in ticari kullan?m? veya geni? çapl? uygulamalar? için yazar izni gerekebilir. Akademik ve ara?t?rma amaçl? kullan?mlar genellikle referans gösterilerek serbesttir. Ücret bilgisi kaynakta belirtilmemi?tir.

Ölçe?in orijinal PDF dosyas? burada indirilebilir: yuksekogretimde-hizmet-kalitesi-olcegi-toad.pdf

Kaynaklar

Bekta?, H. ve Ulutürk Akman, S. (2013). Yüksekö?retimde hizmet kalitesi ölçe?i: Güvenilirlik ve geçerlilik analizi. *?stanbul Üniversitesi Ekonometri ve ?statistik Dergisi, 18*, 116-133.

Makalenin orijinal linki: eidergisi.istanbul.edu.tr

Yüksekö?retimde Hizmet Kalitesi Ölçe?i Maddeleri

ÖNEML?: Ölçek maddeleri kaynak metinde do?rudan verilmemi?tir. Maddelerin tamam?na ula?mak için yukar?da belirtilen akademik makaleye (Bekta? ve Ulutürk Akman, 2013) ba?vurulmas? gerekmektedir.

Ölçek maddelerinin genel olarak yüksekö?retim kurumlar?ndaki hizmet boyutlar?n? yans?tt??? ve kat?l?mc?lar?n alg?lar?n? ölçmek üzere haz?rland??? bilinmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM