**HİZMET SABOTAJI ÖLÇEĞİ**

\*Ölçekte 2 adet (6. ve 8. ifadeler) ters kodlanmıştır. Ölçek 9 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. 5’li likert ölçeğidir. 1=“kesinlikle katılmıyorum”, 2=“katılmıyorum”, 3=“kararsızım”, 4=“katılıyorum” ve 5=“kesinlikle katılıyorum”

Merdan, E., & Erdem, A. T. (2024). Hizmet sabotajı ölçeği’nin geçerlik ve güvenirlik analizi. Denetişim(31), 75-85. <https://doi.org/10.58348/denetisim.1537181>

|  |  |
| --- | --- |
| **Ölçek Kodu** | **Ölçek Maddeleri** |
| Hizmet Sabotajı 1 | Kurumda çalışanlar kaba müşterilerden intikam alır. |
| Hizmet Sabotajı 2 | Kurum çalışanları canları istediğinde müşterileri aceleye getiriyorlar. |
| Hizmet Sabotajı 3 | Bu sektörde müşterilere hizmet vermeden “geri göndermek” yaygın bir uygulamadır. |
| Hizmet Sabotajı 4 | Kurumumuzda insanlar işleri kolaylaştırmak için şirket hizmet kurallarını göz ardı ediyorlar. |
| Hizmet Sabotajı 5 | Bazen kurum çalışanlar diğer çalışanları güldürmek için “müşterilere saldırıyor”. |
| Hizmet Sabotajı 6 | Kurum çalışanları asla müşterilerin önünde gösteriş yapmazlar. (R) |
| Hizmet Sabotajı 7 | Bazen müşterilerin fark etmediği zamanlarda, çalışanlar kasıtlı olarak işleri karıştırıyorlar. |
| Hizmet Sabotajı 8 | Kuruluşumuzda müşterilere asla kasıtlı olarak kötü davranılmaz. (R) |
| Hizmet Sabotajı 9 | Kurum çalışanları istedikleri zaman hizmeti yavaşlatıyorlar. |
| Hizmet Sabotajı Ölçeği 6. ve 8. ifadeler ters kodlanmıştır. | |