

Konferans Bildirisi

HİZMET SABOTAJI ÖLÇEĞİ'NİN GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK ANALİZİ (VALIDITY AND RELIABILITY ANALYSIS OF THE SERVICE SABOTAGE SCALE)

Ethem MERDAN¹, Ahmet Tuncay ERDEM²

ÖZ

Hizmet sabotajı, çalışanın kasıtlı olarak yapılacak hizmetleri engellemeye çalışmasıdır. Hizmet sabotajı, örgütün müşteri kaybına, müşteride yanlış algı oluşmasına neden olabilmektedir. Bu çalışmada amaç, Harris ve Ogbonna (2006) tarafından geliştirilmiş olan Hizmet Sabotajı Ölçeği'ni Türkçeye uyarlamak, geçerlik ve güvenilirlik analizlerini yapmaktır. Bu ölçeğin Türkçeye uyarlanması ile ulusal literatüre katkı sağlanarak hizmet sabotajı etkenlerine yönelik önerilerin sunulması amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın temel sorusu "Hizmet sabotajının ardl ve öncülleri nelerdir ve hizmet sabotajı ölçeği Türkçeleştirilebilir mi?" şeklinde belirlenmiştir. Çalışmanın örneklemi, Kırşehir ve Kırıkkale illerindeki bankalardaki çalışanlar (n=409) olarak belirlenmiştir. Elde edilen araştırma verilerine SPSS 25 ve AMOS 26 programları kullanılarak; açıklayıcı faktör analizi, güvenilirlik analizi ve doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda tek boyut ve 9 ifadeden oluşan Hizmet Sabotajı Ölçeği'nin Türkçeye uyarlama işlemi yapılarak özgün bir çalışma oluşturulmuş ve ulusal literatüre katkı sağlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet, Sabotaj, Hizmet Sabotajı.

JEL Kodları: J24, M12, M19

ABSTRACT

Service sabotage is when an employee deliberately tries to prevent services. Service sabotage may cause the organization to lose customers and create false perceptions among customers. The aim of this study is to adapt the Service Sabotage Scale developed by Harris and Ogbonna (2006) into Turkish and to conduct validity and reliability analysis. By adapting this scale to Turkish, it is aimed to contribute to the national literature and provide suggestions for service sabotage factors. For this purpose, the research question was determined as "What are the successors and antecedents of service sabotage and can the service sabotage scale be translated into Turkish?" The universe of the study was determined as employees (n=409) in banks in Kırşehir and Kırıkkale provinces. Explanatory, reliability and confirmatory factor analyses were applied to the obtained research data using SPSS 25 and AMOS 26 programs. As a result of the analysis, an original study was created by adapting the Service Sabotage Scale, which consists of one dimension and 9 statements, to Turkish and contributed to the national literature.

Keywords: Service, Sabotage, Service Sabotage.

JEL Classification: J24, M12, M19

¹ Doç. Dr. Ethem MERDAN, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, Kırşehir, Orcid Id: 0000-0003-2528-2326,

ethem.merdan@ahievran.edu.tr

² Doç. Dr. Ahmet Tuncay ERDEM, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu, Orcid Id: 0000-0003-4573-8415,

ahmeterdem@ibu.edu.tr

*** Bu makale Kamu İç Denetçileri Derneği (KİDDER) tarafından düzenlenen 3. Uluslararası Kamu İç Denetim Kongresi'nde özet bildiri olarak sunulmuştur.

1. GİRİŞ

Örgütün üretim ve hizmet süreçlerinde etkinliğini, verimliliğini ve varlığını sürdürmesini etkileyen pek çok olumsuz davranış vardır. Bu olumsuz davranışlar çalışanlar tarafından kimi zaman bilerek ve isteyerek yani bilinçli olarak, kimi zaman da farkında olmadan gerçekleştirilmektedir. Bilinçli olarak gerçekleştirilen bu olumsuz davranışlardan bir tanesi de hizmet sabotajı davranışdır ki, çalışanların kasıtlı olarak müşteriye sunulan hizmeti geciktirmesi anlamına gelmektedir. Beklediğini alamayan müşteri örgütten uzaklaşmakta, o örgüt hakkında olumsuz konuşmakta ve bu konuşmalar yayılarak örgütün müşteri kaybetmesine neden olabilmektedir. Çünkü müşteri kaybeden bir örgütün kârı sürekli düşecek ve örgüt varlığını sürdüremeyecektir.

Sabotaj davranışı, çalışanların örgütün yasalarını ihlal ederek, kasıtlı olarak gerçekleştirdiği davranışlardır ve hem örgüt hem de örgüt üyeleri açısından zararlı sonuçlanmaktadır. Hizmet sabotajı davranışı ise kısaca, örgüt çalışanlarının örgüte yönelik olumsuz eylemlerde bulunmasıdır (Gümüştekin ve Durmaz, 2022, s. 6). Hizmet sabotajı davranışı, mantık dışı olmakla birlikte çalışanın kendisini kontrol edememesi sonucu ortaya çıkan, örgüt tarafından resmi yaptırım ve cezanın söz konusu olduğu, ciddi maliyetlerin ortaya çıktığı iş davranışlarıdır (Park ve Kim, 2019, s. 191). Hizmet sabotajı, yönetici ve çalışanlar tarafından gerçekleştirilen, hizmet karşıtı, müşterilerin kabullenmekte zorlandığı davranışlar olması açısından önem arz etmektedir (Ling vd., 2014, s. 215). Sabotaj türleri şiddet, hizmet ve bilgi sabotajı şeklinde sınıflandırılmakla birlikte, hizmet sabotajının örgütsel bir sabotaj türü olduğu söylenebilir (Yesirli ve Günay, 2023, s. 243).

Araştırma kapsamında, bireylerin hem kişisel hem de örgütsel birçok sebepten kaynaklı hizmet sabotajı davranışı gerçekleştirmeleri araştırılmaktadır. Araştırmanın amacı, Harris ve Ogbonna (2006) tarafından geliştirilmiş olan Hizmet Sabotajı Ölçeği'ni Türkçeye uyarlamak, bu ölçeği kullanarak örgütte hizmet sabotajının var olup olmadığını belirlemek, hizmet sabotajının nedenlerini belirlemek ve buna yönelik öneriler sunmaktır. Bu doğrultuda araştırmanın temel sorusu; *"Hizmet sabotajının öncül ve ardılları nelerdir ve hizmet sabotajı ölçeği Türkçeye uyarlanabilir mi?"* şeklinde belirlenmiştir. Araştırma sorusunun cevaplanabilmesi için Harris ve Ogbonna (2006) tarafından geliştirilen Hizmet Sabotajı Ölçeği'nin İngilizce formu alanında uzmanlar tarafından Türkçe diline çevrilmiştir ve sonrasında Kırşehir ve Kırıkkale illerindeki bankalardaki çalışanlar örnekleminde uygulama yapılmıştır. Araştırma kapsamında banka çalışanlarının seçilmesinin temel nedeni, bu çalışanların hizmet sektöründe çalışıyor olmaları ve hizmet sabotajı davranışı gerçekleştirebilme durumlarının söz konusu olabilmesidir. Araştırmada ulusal literatürde de ele alınmayan bir konu olan, ancak tüm hizmet sektöründeki örgütleri ilgilendiren hizmet sabotajı kavramının ele alınması, bu kavramın Türkçeye uyarlanarak gelecekteki araştırmacılara farklı bir alan sunması açısından özgün ve önemlidir.

2. HİZMET SABOTAJI

"Sabot" kelimesi İngilizcede takunya anlamına gelmektedir. Eski zamanlarda Fransa'daki işçilerin tahta takunyaları yani sabotları protesto etmek için makinelere atmaları ile sabotaj kelimesi kullanılmaya başlanmıştır (Harris ve Ogbonna, 2009, s. 325). Sabotaj, bir örgütün performansını azaltmaya yönelik olmakla birlikte, çalışma arkadaşları ile bilgi ve deneyimlerini paylaşmama, örgütün hammadde ve malzemelerini, enerji ve zamanını israf etme, örgütün kurallarını ve düzenlemelerini keyfi olarak esnek hale getirme, sorumluluk almaktan kaçınma, müşterileri diğer örgütlere yönlendirme şeklinde ortaya çıkan durumlardır (Abubakar ve Araslı, 2016, s. 1269). Sabotaj davranışı, açık olarak veya misilleme şeklinde ortaya çıkmaktadır ve çalışanın yetki aşımında bulunup, bilinçli olarak ve isteyerek iş süreçlerini ve kurallarını çiğnemesi sonucu mal ve hizmet üretimini engellemesi, geciktirmesi veya aksatmaya çalışmasıdır (Avcı ve Yazar, 2023, s. 309).

Hizmet sabotajı ise, çalışanların kasıtlı olarak müşterinin beklediği hizmetleri aksatmak ve müşterinin çıkarlarına zarar vermek amacıyla gerçekleştirdiği davranışlardır (Harris ve Ogbonna, 2009, s. 326; Arya vd., 2023, s. 438). Başka bir ifadeyle hizmet sabotajı, bilinçli olarak gerçekleştirilen, örgütteki üretimde ve hizmette kayıplara, niteliksiz sonuçlara ve verimsizliğe neden olan davranışlardır (Díaz vd., 2017, s. 861; Sun ve Lee, 2019, s. 1).

Hizmet sabotajı, kaynakların korunması teorisine dayandırılabilir. Bu teoriye göre bireyler, değerli kaynakları elde etmeye, ellerinde tutmaya, bu kaynakları geliştirmeye ve korumaya, kaynak riskini en aza indirmeye çalışmaktadırlar. Hizmet sabotajı gibi olumsuz durumlar, bireylerin elindeki bu kaynakları tehdit edildiğinde veya elde etmek istediği kaynaklara ulaşamadığında ortaya çıkmaktadır (Goussinsky, 2019, s. 57). Hizmet çalışanları, özgüvenleri ve duygusal kaynaklarının kaybolması nedeniyle müşteri kötü davrandığı zaman, çalışan enerjisini, zamanını ve kaynaklarını müşteriye yönelik hizmeti sabote etmek için kullanmaktadır (Javed vd., 2023, s. 405).

Hizmet sabotajı intikam amaçlı eylemleri, hizmetin hızının değiştirilmesini, müşterilere hile yapılmasını ve onları hayal kırıklığına uğratmayı içermektedir (Younas, 2023, s. 2596; Javed vd., 2023, s. 405). Hizmet sabotajındaki temel amaç, örgütsel süreçleri zarara uğratmaktır ve çalışanların performansını olumsuz yönde etkilemektir (Gümüştekin ve Durmaz, 2021, s. 6). Hizmet sabotajı, müşteriye hizmet sunan bir çalışanın, müşterinin tatmin edici hizmet deneyimini bozacak şekilde bilerek hareket etmesi durumunda ortaya çıkmaktadır (Arya vd., 2023, s. 438). Bu noktada çalışanın niyeti

önemlidir. Çünkü çalışanlar işleri yanlış anlayabilirler veya hata yapabilirler. Bu durumda hizmet olumsuz yönde etkilense bile bu kesinlikle sabotaj değildir. Sabotaj ile hata arasındaki fark, niyetle açıkça belirtilmiştir. Dolayısıyla hizmet sabotajı, çalışanların kasıtlı olarak hizmet karşılaşmalarını bilerek olumsuz yönde bozan veya zarar veren kasıt niteliği taşıyan eylemlerini içermektedir (Harris ve Ogbonna 2009, s. 326).

Hizmet sabotajına yol açan bireysel nedenler, risk almaya yönelik tutumlar, kariyerin doğru olarak seçilmemesi, bireyin sahip olduğu kişilik özellikleri, demografik özellikler; grupsal işin doğası, sosyalleşememek, iş başında eğitim eksikliği, alt kültürün etkisi, sahip olunan güç; örgütsel nedenler, denetim ve gözetim tekniklerindeki yetersizlikler, kültürel denetimin eksikliği; çevresel nedenler ise işgücü piyasasının koşulları şeklindedir (Harris ve Ogbonna, 2002, s. 173). Ayrıca müşterilerden gelen kötü muameleninde hizmet sabotajının oluşmasını doğrudan etkilediği söylenebilir (Wang vd., 2023, s. 4).

Hizmet sabotajının sonuçları ise çalışanlar açısından statü kaybının oluşması, özsaygının azalması, stresin artması ve iş tatminsizliğinin oluşması; hizmet performansı açısından, hizmet kalitesinin düşmesi, müşteri tatminsizliğinin artması ve müşteri sadakatinin azalması; örgüt performansı açısından ise karlılığın azalması ve satış hacminin küçülmesi şeklindedir (Harris ve Ogbonna, 2002, s. 176). Ayrıca hizmet sabotajı sonucunda örgütün büyümesi yavaşlamakta, müşterilerin hizmet algısı ve geribildirim sağlaması olumsuz etkilenmektedir (Younas, 2023, s. 2596). Hizmet sabotajı sonucunda müşteriler verilen hizmetten rahatsız olmakta (Dai vd., 2019, s. 2) ve bu durum müşteriler arasında kulaktan kulağa yayılarak müşterinin hizmet kalitesine ilişkin algılarına (Liu vd., 2022, s. 985) ve örgütün imajına (Lee ve Ok, 2014, s. 176), pazarın büyümesine zarar vermektedir (Chen vd., 2015, s. 136).

Hizmet sabotajının, çalışanların müşterilere bilerek kaba davranması, müşterinin aldığı ürün ve hizmetleri kasıtlı olarak eksik veya fazla ücretlendirmesi, müşteriye beklediğinden daha yavaş bir hizmet sunulması, belirli müşterilere ayrıcalık tanınması gibi türlerinin olduğu söylenebilir (Edmondson vd., 2019, s. 64). Bu tür hizmet sabotajı gerçekleştiren çalışanların uyarılması ve gerekirse örgütten uzaklaştırılmaları, örgütteki süreçlerin işleyişi, etkinlik ve verimlilik açısından önem taşımaktadır.

Hizmet sabotajcıları, ceza almamak ve yakalanmamak için kasıtlı davranışlarını gizlemeye çalıştıkları için, hizmet sabotajının etkili şekilde yönetilmesi zordur (Tao vd., 2019, s. 21). Yöneticinin hizmet sabotajı konusundaki sorumluluğu, çalışanların örgüte olan bağlılığını teşvik edip, hoş bir çalışma ortamının oluşmasını sağlamaktır (Arya vd., 2023, s. 438).

3. YÖNTEM

3.1. Veri Toplama Araçları ve Analiz Yöntemleri

Araştırmada verilerin toplanmasını sağlamak için soru formu (anket) uygulanacaktır. Soru formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yaş, cinsiyet, medeni durum ve işyerinde çalışma süresine ilişkin demografik özellikleri içeren 4 soruya yer verilmiştir. İkinci bölümde hizmet sabotajını ölçmek için Harris ve Ogbonna (2006) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır ve 9 ifadeden oluşmaktadır. Katılımcıların bu ölçeklerdeki her bir maddeye vereceği cevap için 5'li Likert ölçeği kullanılmış olup puanlamalar 1= "Kesinlikle Katılmıyorum", 2= "Katılmıyorum", 3= "Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum", 4= "Katılıyorum", 5= "Kesinlikle Katılıyorum" şeklindedir.

Araştırmada iki farklı örneklemeden yararlanılarak analizler yürütülecektir. Ölçek uyarlama çalışmasına yönelik öznel değerlendirmeleri kapsamına alan orijinal dilden ana dile çeviri, anadilden orijinal dile geri çeviri ve ön test aşamalarına ilaveten, Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ve ikinci örneklem üzerinden Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yöntemleri kullanılarak uyarlama çalışması neticesinde ulaşılabilecek bulguların geçerlilik ve güvenilirlikleri yorumlanacaktır.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini, Kırşehir ve Kırıkkale illerindeki bankalardaki çalışanlar olarak belirlenmiştir. Araştırmanın örnekleme ise Kırşehir ve Kırıkkale illerindeki bankalardaki 500 çalışan olarak belirlenmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen verilerin genel evreni temsil etme durumunun olabilmesi amacıyla araştırma sürecinde gönüllülük esasına uyularak basit tesadüfi örnekleme yöntemi uygulanmıştır. Basit tesadüfi yöntemin seçilmesinin nedeni, sayısı tam olarak belirlenemeyen araştırma evreninde eşit seçilme şansına sahip olan bireylerin seçilmesi suretiyle sonuçların genellenerek işlem yapılması durumudur (Sümbüloğlu ve Sümbüloğlu, 2005, s. 37; Tutar ve Erdem, 2022, s. 245). Tutar ve Erdem (2022, s. 267)'e göre örneklemin evreni temsil etmesine yönelik %95 güven aralığında örneklem belirlenmesi için evrenin yüz bin birim ve daha yüksek olması durumunda 383 veri ve daha fazlasının toplanmasıyla evreni temsil ettiği söylenebilir (Cohen vd., 2000, s. 95; Balcı, 2018, s. 95). Bu çerçevede evrenin tam olarak belirlenememesi nedeniyle örneklem olarak belirlenen 409 çalışanın örnekleme temsil ettiği kabul edilmiştir.

Araştırma verilerinin toplanmasından önce Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan 10.07.2024 tarih ve 2024/07/02 karar numarasıyla Etik Kurul izni alınmıştır.

4. BULGULAR

Araştırma kapsamında önce demografik bulgulara, daha sonra ilgili ölçeğe ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri bulgularına yer verilmiştir.

4.1. Demografik Bulgular

Verilerden elde edilen demografik bulgular Tablo 1'de belirtilmektedir.

Tablo 1. Demografik Bulgular

Cinsiyet	F (Sıklık)	Yüzde (%)	Medeni Durum	F (Sıklık)	Yüzde (%)
Kadın	203	49,6	Bekâr	115	28,1
Erkek	206	50,4	Evli	294	71,9
Toplam	409	100,0	Toplam	409	100,0

Yaş	F (Sıklık)	Yüzde (%)	Eğitim Düzeyi	F (Sıklık)	Yüzde (%)
18-25	92	22,5	Lise	36	8,8
26-35	86	21,0	Önlisans	53	13,0
36-45	107	26,2	Lisans	202	49,4
46-55	74	18,1	Yüksek Lisans	87	21,3
56-üstü	50	12,2	Doktora	31	7,5
Toplam	409	100,0	Toplam	409	100,0

Tablo 1'de belirtildiği üzere anketi dolduran bireylerin %49,6'sı kadınlardan oluşurken, %50,4'ü ise erkeklerden oluşmaktadır. Yaş değişkeni dikkate alındığında katılımcıların %22,5'i 18-25, %21'i 26-35, %26,2'si 36-45, %18,1'i 46-55 ve son olarak %12,2'si ise 56 yaş ve üzeri olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların medeni durumlarına ilişkin bulgulara göre %28,1'i bekâr bireylerden oluşurken, %71,9'u ise evli bireylerden oluşmaktadır. Son olarak eğitim durumlarına göre katılımcıların %8,8'i lise, %13'ü önlisans, %49,4'ü lisans, %21,3'ü yüksek lisans ve %7,6'sı ise doktora düzeyine sahip bireylerden oluşmaktadır (Tablo 1).

4.2. Güvenirlik Analizi Bulguları

Türkçeleştirilen ölçeğin ölçüm yapmaya uygun bir araç olduğunun belirlenebilmesi amacıyla Cronbach Alpha (α) güvenilirlik katsayısı analizi uygulanmıştır. Bilimsel bir araştırmada likert tipi bir ölçek kullanılıyorsa bu ölçeğe yönelik yapı güvenilirlik analizinin yapılması için Cronbach Alpha (α) katsayısı analizi yapılır. Bu analizde alfa katsayısı belirlenir ve bu katsayının yüksek düzeyde olması ile ölçüm modeli homojen ve iyi bir ölçüm aracı olduğu, ölçek ifadelerinin iç tutarlılık değerlerinin yüksek olduğu söylenmektedir (Tutar ve Erdem, 2022). Hizmet Sabotajı Ölçeği'nin Cronbach Alfa katsayıları Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2. Hizmet Sabotajı Ölçeği Madde Miktarı, Cronbach Alfa Katsayıları

Ölçek	Orijinal Ölçek (α)	Uyarlanan Ölçek (α)	Madde Sayısı	n
Hizmet Sabotajı Ölçeği	0,86	0,83	9	409

Hizmet Sabotajı Ölçeği'nin tüm boyutlarının alfa katsayısı 0,83 olarak bulunmuştur. Orijinal ölçekte ilgili yazarlar alfa katsayısını 0,86 olarak belirlemişlerdir. Likert tipi kurgulanan ölçeğe yönelik α katsayısı değerlerinin 0,83 olarak belirlenmesiyle araştırma ölçeklerinin "iyi düzeyde" güvenilir olduğu söylenebilir (Özcan ve Balyer, 2013, s. 144; Tutar ve Erdem, 2022, s. 484). Bu çerçevede Hizmet Sabotajı Ölçeği'nin tutarlılık ve güvenilirlik değerlerinin uygun olduğu (0,83) görülmekte ve ölçüm aracının iç tutarlılığını sağladığı söylenebilir.

Hizmet Sabotajı Ölçeği test-tekrar test güvenirliliği belirlenmeye çalışılmış ve bu doğrultuda ilk ölçüm için Kırşehir ve Kırıkkale'deki farklı bankalarda çalışan 172 personel aracılığıyla veri toplanmış akabinde 1 ay sonra 237 kişiden daha veri toplanarak birinci ölçüm ile ikinci ölçümden elde edilen verilerin ortalamaları alınmıştır. Bu ortalamalara korelasyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda ölçek maddelerinin birinci uygulamaları ile ikinci uygulama arasında anlamlı, yüksek değerde pozitif yönlü bir ilişkinin ($r=0,77$, $p<0,01$) olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre araştırma modelinin test-tekrar test güvenirliliğini sağladığı belirlenmiştir.

4.3. Geçerlik Analizi Bulguları

Araştırma sürecinde ölçek ifadelerinin ölçüm geçerliliğinin belirlenmesi amacıyla toplanan verilere açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Tablo 3'te Kaizer Mayer Olkin Bartlett Testi değerleri belirtilmektedir.

Tablo 3. Faktör Analizi Uyum Değerleri (n=409)

Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) Örneklem Ölçüm Değer Yeterliliği		0,780
Bartlett testi	Ki-Kare değeri	4418,332
	Sd	36
	p	0,000

Tablo 3'te görüleceği üzere açıklayıcı faktör analizi KMO Bartlett Testi analizindeki KMO değeri 0,780 olarak belirlenmiştir. Bu değer araştırmanın örneklem büyüklüğünün açıklayıcı faktör analizinin yapılabilir olduğunu göstermektedir. Bartlett's Test Sphericity sonucuna göre Ki-kare değeri 4418,332 olarak belirlenmiştir (p<0,000). Bu değere göre örneklem hacminin yeterli olduğu görülmüş ve araştırma verilerinin normal dağılım sağladığı belirlenmiştir. Araştırma ölçeğinin faktör sayısı ile ölçek ifadelerinin açıkladıkları varyans oranları Tablo 4'te belirtilmektedir.

Tablo 4. Faktörlerin Varyans Oranları (n=409)

Faktörler	Başlangıç Özdeğerleri			Karesel Yüklemelerin Dönme Toplamları		
	Toplam	% Varyans	Kümülatif %	Toplam	% Varyans	Kümülatif %
Hizmet Sabotajı	6,550	72,775	72,775	6,550	72,775	72,775

Tablo 4'te görüleceği üzere analiz sonucunda toplam varyansın %72,775'ini açıklayan, öz değeri 1'den yüksek olan tek faktörlü bir yapının olduğu görülmektedir. Hizmet Sabotajı ölçek ifadeleri toplam varyansın %72,77'si açıklanmaktadır. Bu oranın yüksek olması, araştırma ölçeğinin ölçülmek istenen konuyu yeterli düzeyde ölçtüğünü göstermektedir (Geçkil ve Tikici, 2015). Hizmet Sabotajı Ölçeği faktör miktarını belirlemek amacıyla öz değeri (Eigenvalues) 1 ve 1'den yüksek faktörler değerlendirmeye alınmış, açıklanan varyans değerinin %72,77 değerinde olduğu belirlenerek yüksek bir değer belirlenmiştir. Tablo 5'te açıklayıcı faktör analizine ilişkin faktör yükleri belirtilmektedir.

Tablo 5. AFA Faktör Yapısı Faktör Yükleri (n=409)

Ölçek Maddeleri	Faktör I Uygulama
HS4	,911
HS5	,901
HS6	,899
HS3	,868
HS7	,849
HS2	,835
HS8	,768
HS9	,764
HS1	,682

Tablo 5'te Hizmet Sabotajı Ölçeği'nin tek faktörlü yapısı 9 maddeden oluşmakta olup ölçek ifadelerinin faktör yüklerinin 0,68 ile 0,91 arasında değiştiği gözlemlenmiştir.

Hizmet Sabotajı Ölçeği ifadelerine öncelikle açıklayıcı faktör analizi yapılmış ve faktör değerleri bulunmuştur. Bu işlemden sonra toplanan verilere güvenilirlik analizi yapılması amacıyla doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Hair vd. (2012)'ne göre bilimsel bir ölçek aracılığıyla toplanan verilere doğrulayıcı faktör analizi uygulanmasının temel nedeni ölçek yapıları içerisinde var olan ve karşılıklı etkileşim halinde bulunan değişkenlerin analiz edilmesi bu yöntemle yapılır ve belirlenen ölçek modeli içerisindeki keşfedilmemiş gizil değer ve değişkenlerin keşfedilebilmesi sağlanır. Doğrulayıcı faktör analizi sürecinde Hizmet Sabotajı Ölçeği'nin maddelerine yönelik hata oranları ve model uyum indisleri Tablo 6'da belirtilmektedir.

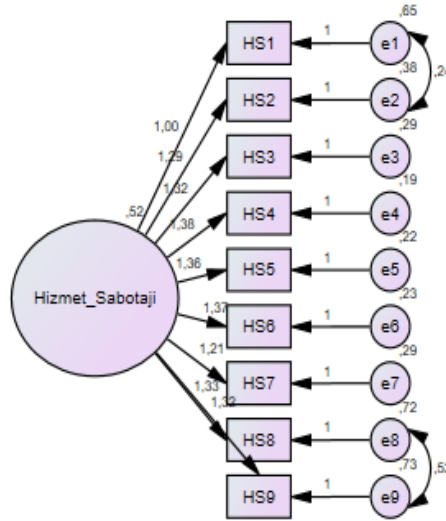
Hizmet Sabotajı Ölçeği'nin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi
Ethem MERDAN, Ahmet Tunçay ERDEM

Tablo 6. Hizmet Sabotajı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Değerleri (n=409)

Uyum Ölçütleri	Elde Edilen Değerler
X ² /df	648,19/221=2,932**
RMSEA	0,061**
GFI	0,907**
NFI	0,911***
CFI	0,916***
TLI	0,910***
IFI	0,916***
PGFI	0,547*
AGFI	0,780*

*** Mükemmel Uyum ** İyi Uyum * Kabul Edilebilir Uyum

Tablo 6'da görüleceği gibi X² değeri 648,19 (Serbestlik derecesi-df=221) olarak bulunmuştur (p<0,05). Bir araştırmada araştırma modelinin yeterli düzeyde uyumda olabilmesi için X²/df değerinin 0-2 arasında bir değer alması durumunda araştırma modelinin mükemmel uyum sağladığı belirtilirken, bu değer 2 - 3 arasında değişmesi durumunda araştırma modelinin iyi uyum sağladığı söylenmektedir (Hair vd., 2012; Çokluk vd., 2012, s. 254; Kline, 2011, s. 307). Ayrıca X²/df=2,93 rakamı elde edilmiş, bu değere göre araştırmada iyi uyumun elde edildiği belirlenmiştir (Erkorkmaz vd., 2013). Diğer yandan bir araştırmada RMSEA değerinin 0,05-0,08 arasında değişmesi ile yine araştırma modelinin iyi uyum sağladığı söylenebilir (Kline, 2014; Hair vd., 2006; MacKenzie ve Podsakoff, 2012). Yine Tablo 6'ya göre RMSEA 0,061 olarak bulunmuştur. Bunlara ek olarak NFI=0,911, TLI=0,910, CFI=0,916 ve IFI=0,910 değerleri bulunmuştur. Bu değerlerin 1'e yakın olması ile araştırmanın iyi uyum sağladığı belirlenmiştir (Hair vd., 2006; Fornell ve Larcker, 1981). Araştırma ölçeğinde PGFI=0,574 ve AGFI=0,780 olarak belirlenmiştir. PGFI ve AGFI değerlerinin de 1'e yakın olarak belirlenmesiyle araştırma modelinin uyumlu olduğu söylenebilir (Joreskog ve Sorbom, 1993; Hair vd., 2006; Fornell ve Larcker, 1981). Hizmet Sabotajı Ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi bulguları sonucunda iyi uyumlu olduğu belirlenmiştir. Hizmet Sabotajı Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen path şeması Şekil 1'de belirtilmektedir. Path diyagramında, standartlaştırılmış parametre bulguları Tablo 7'de gösterilmektedir.



Şekil 1. Hizmet Sabotajı Tek Boyutlu Ölçek Modeli (n=409)

Şekil ve Tablo 7'de Hizmet Sabotajı Ölçeği alt boyutlarındaki varyanslara göre Hizmet Sabotajı Ölçeği'nin 0,62-0,90 arasında değerlere sahip olduğu belirlenmiştir. Bu değerlerin 0,5'in üzerinde olması nedeniyle analiz kapsamındaki tüm ifadelerin kabul edilebilir ölçüde olduğu söylenebilir (Özcan ve Balyer, 2013, s. 144).

Tablo 7. Hizmet Sabotajı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Değerleri (n=409)

Ölçek Kodu	Ölçek İfadeleri	Standardize Faktör Yükleri	t Değeri
<i>Uygulama</i>			
HSÖ4	Kurumumuzda insanlar işleri kolaylaştırmak için şirket hizmet kurallarını göz ardı ediyorlar.	0,903	18,628
HSÖ5	Bazen kurum çalışanlar diğer çalışanları güldürmek için “müşterilere saldırıyor”.	0,851	17,062
HSÖ6	Kurum çalışanları asla müşterilerin önünde gösteriş yapmazlar. (R)	0,850	16,769
HSÖ3	Bu sektörde müşterilere hizmet vermeden“ geri göndermek” yaygın bir uygulamadır.	0,844	16,925
HSÖ7	Bazen müşterilerin fark etmediği zamanlarda, çalışanlar kasıtlı olarak işleri karıştırıyorlar.	0,835	17,861
HSÖ2	Kurum çalışanları canları istediğinde müşterileri aceleye getiriyorlar.	0,812	16,441
HSÖ1	Kurumda çalışanlar kaba müşterilerden intikam alır.	0,727	16,619
HSÖ8	Kuruluşumuzda müşterilere asla kasıtlı olarak kötü davranılmaz. (R)	0,669	16,194
HSÖ9	Kurum çalışanları istedikleri zaman hizmeti yavaşlatıyorlar.	0,625	15,173

* Hizmet Sabotajı Ölçeği 6. ve 8. ifadeler ters kodlanmıştır.

Tablo 7’de Hizmet Sabotajı Ölçeği tek boyutlu bir ölçek olup bu ölçeğe ilişkin analizde ölçek modeli gizil değişkenlerde gözlenen faktörlere yönelik t değerleri 15,173 ile 18,628 arasında değiştiği gözlemlenmiştir. Buna ek olarak ölçek maddelerinin tümü anlamlı ($p<0,01$) t değerine sahiptir. Bu bulgular ışığında Hizmet Sabotajı Ölçeği’nin iyi bir ölçme aracı olduğu belirlenmiştir (Albright ve Park, 2009). Hizmet Sabotajı Ölçeği’nin 6. ve 8. ifadelerinin ters olarak kodlanması gerekmektedir.

Benzer Ölçek Geçerliği: Hizmet Sabotajı Ölçeği’nin benzer ölçek geçerliliğinin belirlenmesi için Connelly vd. (2012)’nin geliştirdiği, Kürü ve Beğenirbaş (2022) tarafından Türkçeye uyarlanan “Örgütlerde Bilgi Saklama Davranışı Ölçeği” ile karşılaştırması yapılmıştır. Örgütlerde Bilgi Saklama Ölçeği ile Hizmet Sabotajı Ölçeği arasında pozitif yönlü 0,692 düzeyinde anlamlı ilişki belirlenmiştir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma sürecinde Harris ve Ogbonna (2006)’nın geliştirdiği katılımcıların hizmet sabotajı algılarının ölçülmesi amacıyla ulusal literatürde uyarlanmamış Hizmet Sabotajı Ölçeği’nin Türkçeye uyarlanması yapılmıştır. Hizmet Sabotajı Ölçeği’nin psikometrik özelliklerinin belirlenerek ulusal literatüre kazandırılması için yapılan bu araştırma sürecinde ölçeğin Türkçe dilsel eşdeğerlik niteliklerinin belirlenmesi yapılmış, 9 ifadeden oluşan İngilizce ölçek maddelerinin Türkçe diline tercümesi yapılmıştır. Araştırmanın örneklemi Kırşehir ve Kırıkkale illerindeki bankalardaki 409 çalışandan oluşmaktadır.

Hizmet Sabotajı Ölçeği’ni geliştiren Harris ve Ogbonna (2006) ilgili ölçeğe yönelik açıklanan varyans değerini % 43,16 olarak belirleyerek ölçek faktör yüklerinin 0,09 ile 0,49 arasında değiştiğini belirtmektedir. İlgili ölçeğin Türkçeleştirilmesinin yapıldığı bu çalışmada açıklanan toplam varyans oranının %72 olduğu belirlenmiştir. Ölçek maddelerinin faktör yüklerinin ise 0,66 - 0,90 arasında olduğu görülmüştür. Bu bulgular sonucunda ilgili ölçeğin İngilizce formuna göre anlamlı olarak yüksek seviyede bir ilişkinin bulunduğu belirlenmiştir. Bu çerçevede orijinal olarak İngilizce olan ilgili ölçeğin, Türkçeleştirilen bu çalışmada olduğu gibi tek faktöre sahip olduğu görülmüştür. Buna ek olarak orijinal ölçeğe ilişkin daha yüksek güvenilirlik ve geçerlilik sonuçlarına sahip olduğu görülürken ve katılımcıların hizmet sabotajı durumlarının artarak devam ettiği gözlemlenmiştir.

Hizmet Sabotajı Ölçeği’ne ilişkin güvenilirlik araştırması yapmak amacıyla Cronbach Alpha katsayı belirleme analizi uygulanmıştır. Hizmet Sabotajı Ölçeği alfa katsayı sonucu 0,83 bulunmuştur. Bu değer 0,70’ten fazla olması ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir. Test-tekrar test uygulaması ile Hizmet Sabotajı Ölçeği’nin ilk uygulama süreci ile ikinci uygulama sürecinin yapılmasından sonra bu iki süreçlerin karşılaştırılmasında korelasyon analizi uygulanmış ve yüksek düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki ($r= 0,77$, $p<0,01$) belirlenmiştir. Bu bulguya göre yine ilgili ölçeğin güvenilir olduğu belirlenmiştir. Hizmet Sabotajı Ölçeği’nin standartlaştırılmış faktör yükleri ile t değerlerinin anlamlı olarak belirlenmesi ($p<0,01$) ölçek ifadelerinin geçerli ve güvenilir olduğu biçiminde söylenebilir. Bu bulgular sonucunda Harris ve Ogbonna (2006)’nın orijinal dili olan İngilizce halinde geliştirdikleri ölçek ile bu çalışma sürecinde Türkçeleştirilmesi hedeflenen Hizmet Sabotajı Ölçeği sonuçları karşılıklı olarak desteklenerek örtüşmektedir.

Hizmet Sabotajı Ölçeği'nin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi
Ethem MERDAN, Ahmet Tuncay ERDEM

Araştırma kapsamında Türkçeleştirilen ölçek ifadelerine doğrulayıcı faktör analizi yapılmış ve ki-kare analizi serbestlik bulgularında ($648,19/221=2,932$) 5'in altında değer belirlenmiştir. Buna ek olarak RMSEA= 0,061, NFI= 0,911, GFI= 0,907, TLI= 0,910, IFI=0,916 ve CFI= 0,916 olarak bulunmuştur. Bulunan bu değerlere yönelik araştırma ölçeğinin yeterli düzeyde iyi uyuma sahip bir ölçek olduğu görülmektedir. Ölçeğin benzer bağımsız başka bir ölçek uyumuna yönelik analizde Örgütlerde Bilgi Saklama Davranışı Ölçeğinden yararlanılmış ve Hizmet Sabotajı Ölçeği ile ilişkilerinde her iki ölçek arasında olumlu, anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki belirlenmiştir. Bu durum ölçeğin başka bir ölçekle karşılaştırılabilir bir ölçek olduğunu göstermektedir.

Bu araştırma kapsamında geçerlik ve güvenilirlik araştırmasının yapılmış olup Hizmet Sabotajı Ölçeği'ni kullanarak gelecekte çalışma yapacak araştırmacılara yol göstermek amacıyla yapılan bu çalışmada Hizmet Sabotajı Ölçeği Türkçe formu elde edilmiştir. Araştırma çerçevesinde verilerin Kırşehir ve Kırıkkale illerinden elde edilmesi, yalnızca banka çalışanlarından veri toplanması ve araştırmanın nicel araştırma yöntemine göre kurgulanması durumları araştırmanın sınırlılıkları arasında belirtilebilir.

Literatürde hizmet sabotajının doğrudan geçerlilik ve güvenilirlik analizini konu alan bir araştırmaya rastlanılamaması nedeniyle bu ölçeğe benzeyen başka bir ölçek olan Kendini Sabotaj Ölçeği ile karşılaştırma yapılmıştır. Akın (2012), üniversite öğrencileri örnekleminde yaptığı çalışmada Kendini Sabotaj Ölçeğini Türkçeye uyarlamış ve geçerlilik-güvenirlik analizini yapmıştır. Büyükgöze ve Gün (2015), İstanbul ve Ankara'daki devlet üniversitelerinde görev yapmakta olan araştırma görevlilerine yönelik yaptıkları çalışmada kendini sabotajın örgütleri olumsuz yönde etkilediğini belirlemişlerdir. Yine aynı ölçeği kullanan Coşkun (2022), ragbi milli takım oyuncular örnekleminde yaptıkları çalışmada umudu kırılan bireylerin sabotaj eğiliminde olduklarını ifade etmektedir. Literatürdeki ilgili çalışmalar göz önünde alındığında sabotaj eyleminin hem örgütleri hem de bireyleri olumsuz yönde etkilediğine yönelik genel bir kanının olduğu bilinir. Bu çalışmada da sabotaj eyleminin örgütlerde olumsuz durumlara sebep olması hizmet sabotajının örgüt çalışanları ve örgütü olumsuz etkilemesi nedeniyle literatürdeki çalışmalar ile bu çalışma örtüşmektedir.

Örgütlerde yaşanacak hizmet sabotajı, müşterilerin tatminsizlik yaşamalarına, müşterinin örgüt hakkında kötü eleştirilerde bulunmasına ve kötü düşünmesine, müşterinin örgütten uzaklaşmalarına ve müşteri bağlılığının azalmasına, örgüt ile müşteri arasındaki iletişimin azalmasına veya kopmasına, müşterinin örgüte duyduğu güvenin sarsılmasına, örgütün ise kârlılığının ve rekabet etme gücünün düşmesine yol açabilmektedir. Çalışmamızda da tespit edildiği gibi bankacılık sektöründe olduğu gibi bütün hizmet sektöründe örgüte ve müşterilere zarar verici nitelikte olan bu davranışların azaltılmasında şu öneriler faydalı olabilir (Merdan, 2021, s. 76):

- Hizmet sabotajına neden olan çalışanları uyarmak ve gerekirse işyerinden uzaklaştırmak.
- Müşteri ile nasıl iletişim kurulması ve davranılması gerektiği konusunda çalışanlara eğitim vermek.
- Müşteri tatmini ve müşteri bağlılığını sağlamak.
- Zarar gören bir müşteri var ise, o müşterinin zararını en kısa zamanda telafi etmek.
- Çalışanlara eşit kariyer fırsatları sunmak.
- Çalışanlara eşit şekilde sorumluluk vermek, ancak fazla güç ve yetki vermemek.
- Çalışanlar arasında iş paylaşımını ve görev dağılımını dengeli yapmak, çalışanlar arasında ayrımcılık yapmamak.
- Çalışanların güvenini kazanmak için adaletli bir yönetim sağlamak.
- Çalışanlar arasında işbirliği ve dayanışma sağlamak.
- Ortaklara/Hissedarlara eşit kâr payı vermek.
- Çalışanların ücretlerini zamanında ödemek.
- İş baskısından uzak bir yönetim anlayışı benimsemek.
- Çalışanlara bilgi ve yeteneklerini kullanma fırsatı vermek.
- İş süreçlerinde çalışanların görüşlerini almak ve iş süreçlerinde bunları uygulamak.
- Diğer örgütlerle haksız rekabetten kaçınmak.
- Çalışanlara açık-seçik emir ve talimatlar vermek, onları yeterli şekilde denetlemek.
- Çalışanlara etik kuralları hem sözlü hem de yazılı olarak bildirmek.

Araştırma sürecinde teorik önerilere yer vermek gerekirse bu öneriler; gelecekte hizmet sabotajı konusuyla ilgili araştırma yapacak bireylerin Türkçe ölçek ifadelerini kullanmaları yerinde olacaktır. Ayrıca bu ölçek ifadeleri kullanılarak farklı evren ve örnekleme, farklı çalışan gruplarından veri toplanması önerilebilir. Ayrıca hizmet sabotajı konusuna yönelik nicel araştırma uygulanmasının yanı sıra konunun nedenlerinin keşfedilmesi amacıyla nitel araştırma yöntemlerinin de uygulanması tavsiye edilir. Araştırma bulguları ışığında alana ilişkin pratik öneri olarak Hizmet Sabotajı Ölçeği kullanılarak verilerin toplanmasıyla örgütteki çalışanların olumsuz algıları ortaya çıkarılabilecektir. Elde edilecek bulgular ile işletmelerin, devlet kurum ve kuruluşlarının, sivil toplum kuruluşları ile diğer üçüncü şahısların konunun önemi hakkında paneller, toplantılar, eğitimler vermeleri suretiyle hem örgütlerin hem de toplumların olumsuz etkilenmelerinin önüne geçilebilecektir.

Kaynakça

- Abubakar, A. M. & Araslı, H. (2016). Dear top management, please don't make me a cynic: Intention to sabotage. *Journal of Management Development*, 35(10), 1266-1286.
- Akın, A. (2012). Kendini sabotaj ölçeği: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Eğitim ve Bilim*, 37(164).
- Albright, J. J., & Park, H. M. (2009). Confirmatory factor analysis using amos, lisrel, mplus, and sas/stat calıs. Working Paper. The University Information Technology Services (UITS) Center for Statistical and Mathematical Computing, Indiana University. <http://www.indiana.edu/~statmath/stat/all/cfa/index.html>
- Arya, M., Mercelie, C. & Emilisa, N. (2023). Pengaruh emotional dissonance, emotional intelligence, dan emotional exhaustion terhadap service sabotage. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(2), 437-446.
- Avcı, N. & Yazar, O. (2023). Organizasyonlarda yöneticilerin nepotik tutumlarının çalışan memnuniyeti ve sabotaj eğilimi üzerindeki etkilerinin incelenmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25(1), 307-325.
- Balcı, A. (2018). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntem, teknik ve ilkeler*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Büyükgöze, H., & Gün, F. (2015). Araştırma görevlilerinin kendini sabotaj eğilimlerinin incelenmesi. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(2).
- Chen, C., Lei, J. & Hao, J. (2015). Hotel staff service sabotage behavior: Classification and impact on consumer willingness to pay. *International Journal of Marketing Studies*, 7(4), 136-144.
- Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2000). *Research methods in education*. Routledge.
- Connelly, C. E., Zweig, D., Webster, J., & Trougakos, J. P. (2012). Knowledge hiding in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 33(1), 64-88.
- Coşkun, B. (2022). *Ragbi milli takım sporcularının kendini sabotaj ve benlik saygısı düzeylerinin belirlenmesi* Hitit Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, (Yüksek Lisan Tezi), Çorum.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. & Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları* (2. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Dai, Y. D., Zhuang, W. L., Hsu, S. Y. & Huan, T. C. (2019). Good or bad staff? Hotel employees' core self-evaluations impacting service effort and service sabotage considering leader-member exchange moderation. *Tourism Management Perspectives*, 32(2019), 1-9.
- Díaz, E., Martín-Consuegra, D. & Esteban, A. (2017). Sales agents vs the internet: Understanding service sabotage based on the conservation of resources theory. *Internet Research*, 27(4), 858-884.
- Edmondson, D. R., Matthews, L. M. & Ward, C. B. (2019). An exploratory study of retail sales employees' service sabotage: Examining the impact of emotional exhaustion and organizational support. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, 29(1), 63-77.
- Erkorkmaz, Ü., Etikan, İ., Demir, O., Özdamar, K. & Sanisoğlu, S. Y. (2013). Doğrulayıcı faktör analizi ve uyum indeksleri. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 33(1), 210-223.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Geçkil, T. & Tikici, M. (2015). Örgütsel demokrasi ölçeği geliştirme çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 48(4). 41-78.
- Gümüştekin, G. & Durmaz, M. G. (2021). İşyerinden dışlanmanın sabotaj davranışları üzerindeki etkisinde dış kontrol odağının rolü. *Management and Political Sciences Review*, 3(1), 1-14.

- Goussinsky, R. (2019). Customer aggression and service sabotage examining the joint moderating effect of social sharing and rumination. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(1), 56-72.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. (2006). *Multivariate data analysis*. Uppersaddle River. In: NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M. & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the academy of marketing science*, 40(3), 414-433.
- Harris, L. C. & Ogbonna, E. (2002). Exploring service sabotage the antecedents, types and consequences of frontline, deviant, antiservice behaviors. *Journal of Service Research*, 4(3), 163-183.
- Harris, L. C. & Ogbonna, E. (2006). Service sabotage: A study of antecedents and consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34, 543-558.
- Harris, L. C. & Ogbonna, E. (2009). Service sabotage: The dark side of service dynamics. *Business Horizons*, 52(4), 325-335.
- Javed, K., Rehman, K. U. & Rasheed, A. (2023). The effect of ethical leadership on service sabotage behavior: A case study of pakistan microfinance organization. *Bulletin of Business and Economics*, 12(2), 404-409.
- Joreskog, K. & Sorbom, D. (1993). *Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit*. NY: University Press of America.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (3. Baskı). New York, NY: Guilford.
- Kline, P. (2014). *An easy guide to factor analysis*. Routledge.
- Kürü, S. A., & Beğenirbaş, M. (2022). Örgütlerde bilgi saklama davranışı ölçeğinin Türkçe'ye uyarlama çalışması. *İş ve İnsan Dergisi*, 10(1), 25-39.
- Lee, J. H. J. & Ok, C. M. (2014). Understanding hotel employees' service sabotage: Emotional labor perspective based on conservation of resources theory. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 176-187.
- Ling, I. L., Marshall, R., Xu, Y. & Lin, W. Y. (2014). Jaypatient-induced service sabotage behavior: The issue of self-esteem of hospital nurses. *Health Marketing Quarterly*, 31(3), 213-230.
- Liu, M., Zhang, P., Gui, C., Lei, C. & Ji, X. (2022). Service sabotage in hospitality: A meta-analytic review. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 31(8), 984-1008.
- MacKenzie, S. B. & Podsakoff, P. M. (2012). Common method bias in marketing: Causes, mechanisms, and procedural remedies. *Journal of Retailing*, 88(4), 542-555.
- Merdan, E. (2021). Hizmet sabotajı (service sabotage). Editör: Dr. Şahin KARABULUT, Yönetim – Strateji – Organizasyon: Teoride ve Uygulamada, Gazi Kitabevi, Ankara, 71-86.
- Özcan, K. & Balyer, A. (2013). Liderlik oryantasyon ölçeğinin Türkçeye uyarlanması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(1), 136-150.
- Park, J. & Kim, H. J. (2019). How and when does abusive supervision affect hospitality employees' service sabotage?. *International Journal of Hospitality Management*, 83(2019), 190-197.
- Sun, L. H. & Lee, S. M. (2019). Intolerant behaviours-front desk service sabotage in budget chain hotels. *Journal of Hotel and Business Management*, 8(2), 1-9.
- Sümbüloğlu, K. & Sümbüloğlu, V. (2005). *Klinik ve saha araştırmalarında örnekleme yöntemleri ve örneklem büyüklüğü*. Ankara: Alp Ofset Matbaacılık.
- Tao, C. W. W. & Know, J. (2019). Exploring restaurant service sabotage behaviors in the U.S. *Journal of Foodservice Management & Education*, 13(1), 20-27.
- Tutar, H. & Erdem, A. T. (2022). *Örnekleriyle bilimsel araştırma yöntemleri ve SPSS uygulamaları* (2. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Wang, I. A., Chen, P. C. & Chi, N. W. (2023). Mitigating immediate and lagged effects of customer mistreatment on service failure and sabotage: Critical roles of service recovery behaviors. *Journal of Business Research*, 154, 1-17.
- Yesirli, U. & Yumuk-Günay, G. (2023). Turizm işletmelerinde örgütsel sinizm, örgütsel sabotaj ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Edirne ili örneği. *AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi*, 26(2), 238-266.

Hizmet Sabotajı Ölçeği'nin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi
Ethem MERDAN, Ahmet Tuncay ERDEM

Younas, S., Mirza, F., Hafeez, N. & Ghafoor, M. M. (2023). Emotional intelligence: A tool to create organizational citizenship behavior and minimize service sabotage behaviours in the service sector of Pakistan. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(2), 2596–2608.