

Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeği

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeği*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=21841>

Özet

Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeği, Ali Sevilmi tarafından 2019 yılında yürütülen doktora tezi kapsamında geliştirilmiş bir ölçüm aracıdır. Bu ölçek, özellikle Almanya'da Fitness merkezleri için belirlenen standartların (**DIN-33961**) Türkiye koşullarında uygulanabilirliğini incelemek ve bu normlara uygun, kültürel olarak geçerli bir hizmet kalitesi ölçüm aracı oluşturmak amacıyla tasarlanmıştır. Ölçek, fitness merkezlerinin sunduğu hizmetin kalitesini, tesis, personel ve programlama gibi çeşitli boyutlarda değerlendirmeyi hedeflemektedir.

Anahtar Kelimeler

Fitness, Hizmet kalitesi, Ölçek geliştirme, DIN-33961, Spor yöneticiliği, Psikometri, Müteri memnuniyeti.

Yazarlar

Ali SEVİLMİ

Amaç

Ölçeğin temel amacı, Türkiye'deki Fitness merkezlerinin müşterilere sunduğu hizmetlerin kalitesini, uluslararası kabul görmüş standartlar çerçevesinde objektif ve sistematik bir şekilde değerlendirmektir. Bu geliştirme çalışması, Almanya'da fitness merkezleri için oluşturulan ve sektörde kaliteyi belirleyen **DIN-33961** standartlarının Türk spor endüstrisine adaptasyon potansiyelini araştırmayı merkeze almıştır.

Ölçek, yöneticilere ve sektör profesyonellerine, hangi hizmet alanlarında iyileştirmeler yapılması gerektiğini belirlemede yardımcı olacak güvenilir bir araç sunmayı amaçlamaktadır. Böylece, fitness merkezlerinin operasyonel verimliliği ve müşteri memnuniyeti artırılabilir. Ölçek, doktora tezi kapsamında geliştirildiğinden, akademik literatüre de **hizmet kalitesi** ölçümü konusunda spesifik bir araç kazandırmıştır.

Yapı

Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeği, fitness hizmetlerinin algılanan kalitesini ölçen çok boyutlu bir yapıya temel alır. Bu yapı, Alman standardı olan DIN-33961 normlarına dayanarak oluşturulmuştur. Bu standartlar genellikle tesislerin fiziki koşulları, personel niteliklerini (antrenörlerin yeterliliği ve ilgisi), hijyeni ve sunulan programların çeşitliliğini kapsar.

Ölçeğin maddeleri, muhtemelen, hizmet kalitesinin temel bileşenleri olan güvenilirlik, güvence, somutluk (fiziksel ortam), empati ve yanıt verebilirlik gibi klasik SERVQUAL modelinin spor

hizmetleri ba?lam?na uyarlanm?? boyutlar?n? içermektedir. Ölçek, kullan?c?lar?n antrenörlerle olan etkile?imlerini ve hedeflerine ula?ma süreçlerini de de?erlendiren maddeler bar?nd?rmaktad?r.

Geçerlik

Kaynak içerikte geçerlik bilgileri detayl? olarak belirtilmemi? olsa da, bir doktora tezi kapsam?nda geli?tirilme bu ölçe?in, kapsaml? geçerlik çal??malar?ndan geçirilmi? olmas? beklenmektedir. Bu çal??malar genellikle **içerik geçerli?i** (uzman görüş?leri ile maddelerin uygunlu?unun denetlenmesi) ve **yap? geçerli?i** (Faktör Analizi kullan?larak teorik boyutlar?n do?rulanmas?) a?amalar?n? içerir.

Ölçe?in geli?tirilme sürecinde, DIN-33961 normlar?n?n Türkiye ba?lam?nda uygulanabilirli?inin incelenmesi, ayn? zamanda ölçe?in kültürel ve kriter geçerli?ine katkıda bulunan önemli bir ad?md?r. Bu süreç, ölçe?in gerçekten de ölçmek istedi?i **fitness merkezi kalitesi** yap?s?n? ölçtü?ünü kan?tlamay? amaçlam??t?r.

Güvenirlik

Kaynak içerikte güvenilirlik katsay?lar? belirtilmemi?tir. Ancak, ölçek geli?tirme çal??malar?nda, ölçüm arac?n?n tutarl?l???n? ve kararlıl???n? test etmek amac?yla **güvenirlik** analizleri zorunludur. Bu analizler genellikle Cronbach's Alpha (iç tutarl?l?k) katsay?s?n?n hesaplanmas?n? içerir.

Yüksek bir Cronbach's Alpha de?eri, ölçek maddelerinin birbirleriyle tutarlı oldu?unu ve ayn? yap?ya hizmet etti?ini gösterir. Bu ölçe?in güvenilirlik çal??malar?nda, test-tekrar test güvenilirli?i veya iki yar? güvenilirli?i yöntemlerinin de kullan?lm?? olmas? muhtemeldir.

Faktör Analizi

Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçe?i'nin çok boyutlu yap?s? göz önüne al?nd???nda, geli?tirme sürecinde **Faktör Analizi** kullan?lm??t?r. Bu analiz, ölçe?in temel bile?enlerini ve boyutlar?n? ortaya ç?karmak için kritik öneme sahiptir.

Büyük olas?l?kla, **Aç?mlay?c? Faktör Analizi** (AFA) ile madde havuzunun temel boyutlara ayr?lmas? sa?lanm?? ve ardından **Do?rulay?c? Faktör Analizi** (DFA) ile elde edilen faktör yap?s?n?n veri setine uygunlu?u test edilmi?tir. Bu süreç, Alman DIN standartlar?n?n öngördü?ü kalite boyutlar?n?n Türkiye'deki fitness merkezi mü?terileri taraf?ndan nasıl alg?land???n? psikometrik aç?dan do?rulam??t?r.

Araç

Test Türü: Geliştirme (Doktora tezi kapsamında geliştirilmiş özgün ölçek)

Format: Likert tipi beşli likert ölçeklendirme. (Örneğin: 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum).

Mevcut Dil: Türkçe

Popülasyon Grubu: Fitness merkezi kullanıcılar / Müşteriler

Yaş Grubu: Yetkinler

Popülasyon Detayları: Türkiye'deki çeşitli fitness merkezlerinin üyeleri. Çalışmanın odak noktası, Alman **DIN** standartları deneyimleyen veya bu standartları beklentilerine sahip olabilecek kullanıcılar.

Test Metodolojisi: Öz bildirim raporu (Self-report) yöntemi ile uygulanır.

Anahtar Kelimeler

Ölçek geliştirme, Hizmet kalitesi, Fitness, Müşteri algısı, Spor tesisleri, Likert tipi.

Yazarlar

Yazar ORCID Tanımlayıcıları: Bilinmiyor

Bağılı E-posta Adresi: alisevilmis.42@hotmail.com

Yazın Adresi: Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı, Konya.

Özinler, Ücret ve Test Yılı

Ölçek Geliştirme Yılı: **2019**

Özinler: Ölçek, bir doktora tezi kapsamında geliştirildiğinden, ticari olmayan akademik kullanımlar için yazarın izni gereklidir. İletişim e-posta adresi üzerinden yazar ile iletişime geçilmesi tavsiye edilir.

Ücret: Akademik kullanımlar için genellikle ücretsizdir, ancak ticari veya klinik kullanımlar için yazarın veya kurumun politikaları geçerlidir.

Kaynaklar

Sevilmi, A. (2019) *Almanya'da fitness merkezleri için oluşturulan standartların (DIN-33961) Türkiye için uygulanabilirliğinin incelenmesi ve DIN normlarında Fitness Merkezi Kalite Ölçeğinin geliştirilmesi (Doktora tezi)*. Konya Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı, Konya.

Ölçeğin orijinal PDF belgesi buradan indirilebilir: [fitness-merkezleri-hizmet-kalitesi-olcegi-toad.pdf](https://www.arabpsychology.com/wp-content/uploads/2019/05/fitness-merkezleri-hizmet-kalitesi-olcegi-toad.pdf)

Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi Ölçeği Maddeleri

Antrenörüm belirli aralıklarla antrenman hedeflerime ulaşılıp ulaşılmadığını değerlendirir