

Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=22152>

Özet

Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği, 2013 yılında Polat ve arkadaşları tarafından gençlerin Gençlik Merkezleri tarafından sunulan hizmetleri ne ölçüde algıladıklarını ve bu hizmetlerin kalitesini de değerlendirmelerini sağlamak amacıyla geliştirilmiş bir araçtır. Ölçek, toplam 23 maddeden oluşmakta ve algılanan hizmet kalitesini üç temel alt boyutta incelemektedir: **Fiziksel Çevre Kalitesi, Etkileşim Kalitesi ve Çeşitlilik Kalitesi**. Çalışmanın ayrıntılı geçerlik ve güvenirlik analizleri, ilgili akademik makalede sunulmuştur. Bu ölçek, gençlik hizmetlerinin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için önemli bir değerlendirme aracı sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler

Hizmet kalitesi, Gençlik merkezleri, Algılanan kalite, Ölçek geliştirme, Fiziksel çevre, Etkileşim kalitesi, Çeşitlilik kalitesi, Likert.

Yazarlar

Polat E., Aycan A., Üzümlü H., Polat E. (Sorumlu Yazar: **Ercan Polat**)

Amaç

Ölçeğin temel amacı, Gençlik Merkezleri kullanıcıları tarafından bu merkezlerde sunulan hizmetlerin kalitesine dair subjektif değerlendirmelerini sistematik olarak ölçmektir. Bu, gençlik hizmetleri alanındaki yöneticilere ve araştırmacılara, hizmet sunumunun hangi boyutlarda başarılı olduğunu veya hangi alanların iyileştirilmesi gerektiğini belirlemede somut veriler sağlamaya hedefler.

Ölçek geliştirme çalışması, gençlerin beklentilerini ve deneyimlerini yansıtan, psikometrik açıdan sağlam bir araç ortaya koymaya amaçlanmıştır. Bu sayede, gençlik faaliyetlerinin planlanması ve uygulanan programların etkinliğinin değerlendirilmesi mümkün hale gelmektedir.

Yapı

Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği, hizmet kalitesinin çok boyutlu yapısını ölçmek üzere tasarlanmıştır. Bu yapı, üç ana faktör altında toplanan 23 maddeden oluşmaktadır. Bu faktörler, hizmet kalitesinin hem somut (fiziksel) hem de soyut (etkileşimsel ve sonuç odaklı) yönlerini kapsamaktadır.

Ölçek, katılımcıların algılarını 5'li Likert tipi bir dereceleme sistemi kullanarak değerlendirmelerini istemektedir. Bu yapısal yaklaşım, gençlerin hizmet deneyimlerinin sadece genel bir memnuniyet düzeyinden ibaret olmadığını, aynı zamanda çevresel koşullar, personel

davranışlar ve sunulan faaliyetlerin çeşitliliği gibi spesifik alanlardan etkilendiğini göstermektedir.

Geçerlik

Ölçeğin Geçerlik analizleri, ölçeğin gerçekten de ölçmeyi amaçladığı hizmet kalitesi yapısına ölçüp ölçmediğini belirlemek üzere gerçekleştirilmiştir. Orijinal çalışmada (Polat et al., 2013), ölçeğin yapı geçerliğini kanıtlamak amacıyla faktör analizi teknikleri kullanılmıştır.

Yapılan geçerlik çalışmaları sonucunda, ölçeğin teorik olarak öngörülen üç alt boyutu (Fiziksel Çevre Kalitesi, Etkileşim Kalitesi, Çekim Kalitesi) destekleyen sağlam bir faktör yapısına sahip olduğu saptanmıştır. Detaylı istatistiksel bulgular, özellikle yapı geçerliği katsayıları, yayımlanan makalede mevcuttur.

Güvenirlilik

Ölçeğin Güvenirlilik çalışması, ölçüm sonuçlarının zaman içinde ve farklı durumlarda tutarlı ve kararlı olup olmadığını incelemiştir. Güvenirlilik analizleri genellikle Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayıları üzerinden rapor edilmektedir.

Polat ve arkadaşlarının çalışmasında, ölçeğin genel olarak ve alt boyutlar bazında yüksek düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğu gösterilmiştir. Bu bulgular, ölçeğin gençlik merkezlerindeki hizmet kalitesini güvenilir bir şekilde ölçmek için uygun olduğunu iddia etmektedir.

Faktör Analizi

Ölçeğin geliştirilmesi sürecinde, hizmet kalitesi kavramının en iyi temsil eden boyutları belirlemek amacıyla faktör analizi kullanılmıştır. Bu analiz, 23 maddenin üç farklı faktör altında toplandığını ortaya koymuştur:

Fiziksel Çevre Kalitesi (10 madde): Merkezin fiziksel olanaklarının (genişlik, temizlik, konfor vb.) kalitesini değerlendirir.

Etkileşim Kalitesi (8 madde): Merkez çalışanları ile kullanıcılar arasındaki iletişimin ve personelin tutumunun (kibarlık, saygı, yardımseverlik) kalitesini ölçer.

Çekim Kalitesi (5 madde): Merkezde düzenlenen faaliyetlerin çeşitliliği, programların içeriği ve kullanıcıya sağladığı fayda gibi sonuç odaklı unsurları değerlendirir.

Faktör yapısının bu üç boyutta ayrışması, algılanan hizmet kalitesinin sadece fiziksel koşullara değil, aynı zamanda insan etkileşimine ve program çekimlerine de bağlı olduğunu göstermektedir.

Araç

Test Type: Geliştirme (Developmental Scale)

Format: Öz Bildirim Ölçeği (Self-Report Questionnaire)

Language Available: Türkçe (Turkish)

Population Group: Gençlik Merkezi Kullanıcıları (Youth Center Users)

Age Group: Gençler (Youth, specific age range likely detailed in the original article)

Population Details: Ölçek, Gençlik Merkezlerinde aktif olarak faaliyet gösteren bireyler üzerinde standartlaştırılmıştır.

Test Methodology: 5'li Likert Tipi Derecelendirme. (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum)

Anahtar Kelimeler

Geçerlik, Güvenirlilik, Psikometri, Spor Bilimleri Dergisi, Hizmet sektörü, Gençlik hizmetleri.

Yazarlar

Author ORCID Identifier: ORCID bilgisi kaynakta belirtilmemiştir.

Affiliation Email addresses: ercihanpolat@hotmail.com (Sorumlu Yazar İletişim)

Correspondence Address: İlgili yazarların çalıştıkları kurumlara ait detaylı adres bilgisi makalede yer almaktadır.

Özinler, Ücret ve Test Yılı

Test Yılı: 2013 (Ölçek geliştirme çalışması yayınlandı yılı).

Özinler ve Ücret: Ölçeğin akademik ve araştırma amaçlı kullanımıyla genellikle ücret talep edilmemekle birlikte, ticari veya geniş çaplı uygulamalar için sorumlu yazar Ercan Polat (ercihanpolat@hotmail.com) ile iletişime geçilmesi önerilmektedir.

Ölçeğin orijinal makalesi Dergipark üzerinden erişime açıktır.

Kaynaklar

Polat E., Aycan A., Üzüm H. ve Polat E.(2013). Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği geçerlik güvenirlik Çalışması. *Spor Bilimleri Dergisi*, 24(1), 25-36.

Makaleye çevrimiçi erişim linki: dergipark.ulakbim.gov.tr

Ölçeğin orijinal PDF dosyası buradan indirilebilir: genclik-merkezlerinde-algilanan-hizmet-kalitesi-olcegi-toad.pdf

Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Maddeleri

Ölçek Toplam Madde Sayısı: 23

Fiziksel Çevre Kalitesi (10 madde): Bu merkezin içi rahat etmek için yeteri kadar geniştir.

Etkileşim Kalitesi (8 madde): Bu merkezin çalışanları kibar ve saygılıdır.

Çokluk Kalitesi (5 madde): Bu merkezde çok çeşitli faaliyetler düzenlenmektedir.