

Spor – Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Spor – Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30881>

Öz

Spor - Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği, 2007 yılında Yılmaz Uçan tarafından doktora tezi kapsamında geliştirilmiş bir ölçme aracıdır. Bu ölçek, spor ve fitness merkezleri kullanıcılarının hizmet kalitesine yönelik algılarının sistematik olarak değerlendirilmesini amaçlamaktadır. Ölçek, toplam 41 maddeden ve dört temel alt boyuttan oluşmaktadır: **Fiziksel Çevre Kalitesi, Program Kalitesi, Etkileşim Kalitesi ve Çekim Kalitesi**. Ölçeğin geliştirilmesi sürecinde geçerlik ve güvenirlik çalışmaları titizlikle yürütülmüş, özellikle faktör analizi gibi ileri istatistiksel teknikler kullanılmıştır. Bu araç, spor tesislerinin yönetim ve pazarlama stratejilerini optimize etmelerine yardımcı olacak kritik geri bildirimler sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler

Hizmet kalitesi, spor merkezi, fitness merkezi, algılanan kalite, ölçek geliştirme, spor yönetimi, Yılmaz Uçan.

Yazarlar

Yılmaz UÇAN

Amaç

Ölçeğin temel amacı, spor ve fitness merkezlerinin sunduğu hizmetlerin kalitesini, bu hizmetleri kullanan bireylerin bakış açısıyla, yani **algılanan hizmet kalitesi** düzeyinde ölçmektir. Bu amaçla, hizmet kalitesini oluşturan çeşitli boyutların (fiziksel çevre, program içeriği, personel etkileşimi ve sonuçlar) bütünsel ve bütüncül etkilerini tespit etmek hedeflenmiştir.

Ölçek, tesis yöneticilerine ve araştırmacılara, kullanıcı memnuniyetini artırmak için hangi alanlarda iyileştirme yapılması gerektiğini belirlemede somut ve nicel veriler sunar. Bu sayede, spor merkezlerinin rekabet gücünü ve müşteri sadakatini artırmaya yönelik stratejik kararlar alınmasına olanak tanır. Ölçek, spor tesislerinin hizmet kalitesini uluslararası standartlarda değerlendirme potansiyeline sahiptir.

Yapı

Spor - Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği, hizmet kalitesi kavramının dört temel boyut altında inceleyen çok boyutlu bir yapıya ölçmektedir. Ölçek toplam 41 maddeden oluşmaktadır ve bu maddeler belirlenen dört alt boyuta dağıtılmıştır. Bu yapı, hizmet deneyiminin farklı yönlerini kapsamlı bir şekilde ele alarak bütüncül bir değerlendirme sağlar.

Ölçeğin alt boyutları ve madde dağınıklıkları şunlardır:

Fiziksel Çevre Kalitesi (21 madde): Tesisin fiziki durumu, temizliği, ekipmanların modernliği ve yeterliliği gibi somut unsurları değerlendirir. Bu boyut, hizmetin sunulduğu ortamın algılanan kalitesini yansıtır.

Program Kalitesi (3 madde): Sunulan spor programlarının çeşitliliği, uygunluğu ve eğitmenlerin yetkinliği gibi programla ilgili içerikleri ölçer. Bu boyut, sunulan temel hizmetin çekirdek değerini temsil eder.

Etkileşim Kalitesi (12 madde): Personelin nezaketi, yardımseverliği, iletişim becerileri ve müşterilerle kurduğu sosyal ilişkisi kalitesini değerlendirir. Bu, hizmet sürecindeki insan faktörünün önemini vurgular.

Çektirici Kalitesi (5 madde): Hizmetin sonuçları, yani üyelerin fitness hedeflerine ulaşma derecesi ve genel memnuniyet düzeyini ölçer. Bu boyut, hizmetin nihai faydasının algılanmasını yansıtır.

Geçerlik

Ölçeğin yapı geçerliğini tespit etmek amacıyla kapsamlı istatistiksel analizler uygulanmıştır. Temel geçerlik yöntemi olarak, ölçek boyutlarının belirlenmesinde **Faktör analizi** kullanılmıştır. Bu analizler, ölçeğin teorik olarak öngörülen dört boyutlu yapıya desteklediğini göstermiştir.

Faktör analizinin uygulanabilirliğini ve veri setinin uygunluğunu kontrol etmek için ek testler yapılmıştır: Verilerin örneklem büyüklüğüne uygunluğunu değerlendiren **KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) testi** ve değişkenler arasındaki korelasyonun anlamlılığını test eden **Barlett Küresellik Testi** uygulanmıştır. Ayrıca, faktörleştirme sürecinde özdeğerlerin ve faktör sayısının görsel olarak belirlenmesine yardımcı olan **Scree plot** testleri de kullanılmıştır. Bu analizler, ölçeğin güçlü bir yapısal geçerliğe sahip olduğunu ortaya koymuştur.

Güvenirlik

Geliştirilen ölçeğin iç tutarlılığını ve güvenilirliğini saptamak için madde-ölçek korelasyonları temel alınmıştır. Güvenirlik analizlerinde, maddelerin ölçeğin bütününe ne kadar katkı sağladığını belirlemek amacıyla **Cronbach alfa** katsayıları değerlendirilmiştir. Bu değerler, ölçek maddelerinin tutarlı bir şekilde aynı yapıyı ölçtüğünü doğrulamak için kritik öneme sahiptir.

Madde silme işlemleri, Cronbach alfa değerlerini maksimize etme hedefiyle gerçekleştirilmiştir. Bu süreç, ölçeğin nihai 41 maddelik formunun yüksek düzeyde iç tutarlılığına sahip olduğunu göstermiştir. Yüksek güvenilirlik katsayıları, ölçeğin spor ve fitness merkezlerinin hizmet kalitesini tutarlı bir şekilde ölçebilme yeteneğine işaret etmektedir.

Faktör Analizi

Ölçek boyutları'nın tespiti ve yapısal netliğin sağlanması için temel olarak Keşfedici Faktör Analizi (KFA) yöntemi benimsenmiştir. Analiz sonuçları, ölçeğin hizmet kalitesini temsil eden dört ayrı ve anlamlı faktöre (alt boyuta) ayrıldığını göstermiştir. Bu dört faktör, ölçeğin yapısal temelini oluşturmaktadır.

Faktör analizi öncesinde, veri setinin bu analize uygunluğunu belirlemek amacıyla KMO ve Barlett testi uygulanmıştır. KMO değerinin kabul edilebilir sonuçları üzerinde çökmesi, verinin faktör analizi için uygun olduğunu kanıtlamıştır. Ayrıca, faktör çökme sürecinde Başlangıç Ortak Değerleri ve Özdeğerlerin grafiği olan **Scree plot** incelenerek en uygun faktör sayısı na ulaşılmıştır. Bu metodoloji, ölçeğin teorik yapısını ampirik verilerle desteklediğini göstermektedir.

Araç

Test Type: Geliştirme

Format: 5'li Likert Ölçeği (1= hiç katılmıyorum - 5= tamamen katılıyorum)

Language Available: Türkçe

Population Group: Spor ve fitness merkezleri kullanıcıları

Age Group: Bilgi Mevcut Değil (Genellikle yetişkin spor merkezi üyeleri)

Population Details: Ölçek, Türkiye'deki spor ve fitness merkezlerinin üyeleri üzerinde geliştirilmiştir.

Test Methodology: Anket yöntemiyle uygulanan, öz bildirim temelli psikometrik bir ölçektir. Toplam 41 madde üzerinden bireylerin algıları değerlendirilir.

Anahtar Kelimeler

Hizmet kalitesi ölçümü, fitness hizmetleri, spor psikolojisi, ölçek güvenilirliği, Cronbach alfa, doktora tezi.

Yazarlar

Author ORCID Identifier: Bilgi Mevcut Değil

Affiliation Email addresses: yucan_2000tr@yahoo.com

Correspondence Address: Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu (Tez dönemi itibarıyla).

Özinler, Ücret ve Test Yılı

Test Yılı: 2007 (Doktora tezi tamamlanma yılı)

Özinler ve Ücret: Ölçeğin akademik veya ticari amaçlarla kullanımı için sorumlu yazar Yılmaz Uçan ile iletişime geçilmesi tavsiye edilmektedir. Kullanım koşulları ve olası ücretler için yazarın izni gereklidir.

Kaynaklar

Uçan, Y. (2007). Spor - Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin geliştirilmesi (Doktora tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu). Tez, Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi veri tabanından edinilmiştir. Referans bağlantısı: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>.

Ölçeğin orijinal PDF dosyası aşağıdaki bağlantıdan indirilebilir: <spor-fitness-merkezlerinin-algilanan-hizmet-kalitesi-olcegi-toad.pdf>.

Spor - Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Maddeleri

IMPORTANT: The following scale items must be preserved in their original language and must not be changed in any way.

4 alt boyut ve 41 madde

Fiziksel Çevre Kalitesi(21m):

Program Kalitesi(3m):

Etkileşim Kalitesi(12m):

Çektir Kalitesi(5m):