Spor – Fitness Merkezlerinin Alg?lanan Hizmet Kalitesi Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Spor – Fitness Merkezlerinin Alg?lanan Hizmet Kalitesi Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30881

ARABPSYCHOLOGY.COM

Öz

Spor - Fitness Merkezlerinin Alg?lanan Hizmet Kalitesi Ölçe?i, 2007 y?l?nda Y?lmaz Uçan taraf?ndan doktora tezi kapsam?nda geli?tirilmi? bir ölçme arac?d?r. Bu ölçek, spor ve fitness merkezleri kullan?c?lar?n?n hizmet kalitesine yönelik alg?lar?n? sistematik olarak de?erlendirmeyi amaçlamaktad?r. Ölçek, toplam 41 maddeden ve dört temel alt boyuttan olu?maktad?r: **Fiziksel Çevre Kalitesi**, **Program Kalitesi**, **Etkile?im Kalitesi** ve **Ç?kt? Kalitesi**. Ölçe?in geli?tirilmesi sürecinde geçerlik ve güvenirlik çal??malar? titizlikle yürütülmü?, özellikle faktör analizi gibi ileri istatistiksel teknikler kullan?lm??t?r. Bu araç, spor tesislerinin yönetim ve pazarlama stratejilerini optimize etmelerine yard?mc? olacak kritik geri bildirimler sa?lamaktad?r.

Anahtar Kelimeler

Hizmet kalitesi, spor merkezi, fitness merkezi, alg?lanan kalite, ölçek geli?tirme, spor yönetimi, Y?lmaz Uçan.

Yazarlar

Y?lmaz UÇAN

Amaç

Ölçe?in temel amac?, spor ve fitness merkezlerinin sundu?u hizmetlerin kalitesini, bu hizmetleri kullanan bireylerin bak?? aç?s?yla, yani **alg?lanan hizmet kalitesi** düzeyinde ölçmektir. Bu amaçla, hizmet kalitesini olu?turan çe?itli boyutlar?n (fiziksel çevre, program içeri?i, personel etkile?imi ve sonuçlar) ba??ms?z ve bütünle?ik etkilerini tespit etmek hedeflenmi?tir.

Ölçek, tesis yöneticilerine ve ara?t?rmac?lara, kullan?c? memnuniyetini art?rmak için hangi alanlarda iyile?tirme yap?lmas? gerekti?ini belirlemede somut ve nicel veriler sunar. Bu sayede, spor merkezlerinin rekabet gücünü ve mü?teri sadakatini art?rmaya yönelik stratejik kararlar al?nmas?na olanak tan?r. Ölçek, spor tesislerinin hizmet kalitesini uluslararas? standartlarda de?erlendirme potansiyeline sahiptir.

Yap?

Spor - Fitness Merkezlerinin Alg?lanan Hizmet Kalitesi Ölçe?i, hizmet kalitesi kavram?n? dört temel boyut alt?nda inceleyen çok boyutlu bir yap?y? ölçmektedir. Ölçek toplam 41 maddeden olu?maktad?r ve bu maddeler belirlenen dört alt boyuta da??t?lm??t?r. Bu yap?, hizmet deneyiminin farkl? yönlerini kapsaml? bir ?ekilde ele alarak bütüncül bir de?erlendirme sa?lar.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Ölçe?in alt boyutlar? ve madde da??l?mlar? ?unlard?r:

Fiziksel Çevre Kalitesi (21 madde): Tesisin fiziki durumu, temizli?i, ekipmanlar?n modernli?i ve yeterlili?i gibi somut unsurlar? de?erlendirir. Bu boyut, hizmetin sunuldu?u ortam?n alg?lanan kalitesini yans?t?r.
Program Kalitesi (3 madde): Sunulan spor programlar?n?n çe?itlili?i, uygunlu?u ve e?itmenlerin yetkinli?i gibi programla ilgili içerikleri ölçer. Bu boyut, sunulan temel hizmetin çekirdek de?erini temsil eder.
Etkile?im Kalitesi (12 madde): Personelin nezaketi, yard?mseverli?i, ileti?im becerileri ve mü?terilerle kurdu?u sosyal ili?ki kalitesini de?erlendirir. Bu, hizmet sürecindeki insan faktörünün önemini vurgular.
Ç?kt? Kalitesi (5 madde): Hizmetin sonuçlar?n?, yani üyelerin fitness hedeflerine ula?ma derecesi ve genel memnuniyet düzeyini ölçer. Bu boyut, hizmetin nihai faydas?n?n alg?lan???n? yans?t?r.

Geçerlik

Ölçe?in yap? geçerli?ini tespit etmek amac?yla kapsaml? istatistiksel analizler uygulanm??t?r. Temel geçerlik yöntemi olarak, ölçek boyutlar?n?n belirlenmesinde **Faktör analizi** kullan?lm??t?r. Bu analizler, ölçe?in teorik olarak öngörülen dört boyutlu yap?s?n? destekledi?ini göstermi?tir.

Faktör analizinin uygulanabilirli?ini ve veri setinin uygunlu?unu kontrol etmek için ek testler yap?lm??t?r: Verilerin örneklem büyüklü?üne uygunlu?unu de?erlendiren **KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) testi** ve de?i?kenler aras?ndaki korelasyonun anlaml?l???n? test eden Barlett Küresellik Testi uygulanm??t?r. Ayr?ca, faktörle?tirme sürecinde özde?erlerin ve faktör say?s?n?n görsel olarak belirlenmesine yard?mc? olan **Scree plot** testleri de kullan?lm??t?r. Bu analizler, ölçe?in güçlü bir yap?sal geçerli?e sahip oldu?unu ortaya koymu?tur.

Güvenirlik

Geli?tirilen ölçe?in iç tutarl?l???n? ve güvenilirli?ini saptamak için madde-ölçek korelasyonlar? temel al?nm??t?r. Güvenirlik analizlerinde, maddelerin ölçe?in bütününe ne kadar katk? sa?lad???n? belirlemek amac?yla **Croncbach alfa** katsay?s? de?erleri kullan?lm??t?r. Bu de?erler, ölçek maddelerinin tutarl? bir ?ekilde ayn? yap?y? ölçtü?ünü do?rulamak için kritik öneme sahiptir.

Madde silme i?lemleri, Cronbach alfa de?erlerini maksimize etme hedefiyle gerçekle?tirilmi?tir. Bu süreç, ölçe?in nihai 41 maddelik formunun yüksek düzeyde iç tutarl?l??a sahip oldu?unu göstermi?tir. Yüksek güvenirlik katsay?lar?, ölçe?in spor ve fitness merkezlerinin hizmet kalitesini tutarl? bir ?ekilde ölçebilme yetene?ine i?aret etmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Faktör Analizi

Ölçek boyutlar?n?n tespiti ve yap?sal netli?in sa?lanmas? için temel olarak Ke?fedici Faktör Analizi (KFA) yöntemi benimsenmi?tir. Analiz sonuçlar?, ölçe?in hizmet kalitesini temsil eden dört ayr? ve anlaml? faktöre (alt boyuta) ayr?ld???n? göstermi?tir. Bu dört faktör, ölçe?in yap?sal temelini olu?turmaktad?r.

Faktör analizi öncesinde, veri setinin bu analize uygunlu?unu belirlemek amac?yla KMO ve Barlett testi uygulanm??t?r. KMO de?erinin kabul edilebilir s?n?rlar?n üzerinde ç?kmas?, verinin faktör analizi için uygun oldu?unu kan?tlam??t?r. Ayr?ca, faktör ç?karma sürecinde Ba?lang?ç Ortak De?erleri ve Özde?elerin grafi?i olan **Scree plot** incelenerek en uygun faktör say?s?na ula??lm??t?r. Bu metodoloji, ölçe?in teorik yap?s?n?n ampirik verilerle desteklendi?ini göstermektedir.

Araç

Test Type: Geli?tirme

Format: 5'li Likert Ölçe?i (1= hiç kat?lm?yorum - 5= tamamen kat?l?yorum)

Language Available: Türkçe

Population Group: Spor ve fitness merkezleri kullan?c?lar?

Age Group: Bilgi Mevcut De?il (Genellikle yeti?kin spor merkezi üyeleri)

Population Details: Ölçek, Türkiye'deki spor ve fitness merkezlerinin üyeleri üzerinde geli?tirilmi?tir.

Test Methodology: Anket yöntemiyle uygulanan, öz bildirim temelli psikometrik bir ölçektir. Toplam 41 madde üzerinden bireylerin alg?lar? de?erlendirilir.

Anahtar Kelimeler

Hizmet kalitesi ölçümü, fitness hizmetleri, spor psikolojisi, ölçek güvenilirli?i, Cronbach alfa, doktora tezi.

Yazarlar

Author ORCID Identifier: Bilgi Mevcut De?il

Affiliation Email addresses: yucan_2000tr@yahoo.com

ARABPSYCHOLOGY.COM

Correspondence Address: Abant ?zzet Baysal Üniversitesi, Bolu (Tez dönemi itibar?yla).

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Test Y?l?: 2007 (Doktora tezi tamamlanma y?l?)

?zinler ve Ücret: Ölçe?in akademik veya ticari amaçlarla kullan?m? için sorumlu yazar Y?lmaz Uçan ile ileti?ime geçilmesi tavsiye edilmektedir. Kullan?m ko?ullar? ve olas? ücretler için yazar?n izni gereklidir.

Kaynaklar

Uçan, Y. (2007). Spor - F?tness Merkezlerinin Alg?lanan Hizmet Kalitesi Ölçe?inin geli?tirilmesi (Doktora tezi, Abant ?zzet Baysal Üniversitesi, Bolu). Tez, Yüksekö?retim Kurulu Ulusal Tez Merkezi veri taban?ndan edinilmi?tir. Referans ba?lant?s?: https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp.

Ölçe?in orijinal PDF dosyas? a?a??daki ba?lant?dan indirilebilir: spor-fitness-merkezlerinin-algilanan-hizmet-kalitesi-olcegi-toad.pdf.

Spor - Fitness Merkezlerinin Alg?lanan Hizmet Kalitesi Ölçe?i 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):
Etkile?im Kalitesi(12m):
Ç?kt? Kalitesi(5m):

ARABPSYCHOLOGY.COM