

Spor Hizmetlerinde Sadakat Ölçeği

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Spor Hizmetlerinde Sadakat Ölçeği*. Turkish Psychological Scales.
Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30903>

Öz

Spor Hizmetlerinde Sadakat Ölçeği, spor tesisleri, kulüpleri veya etkinlikleri gibi hizmet sağlayıcılara yönelik tüketici bağlılığı ve tekrar kullanma niyetini ölçmek amacıyla geliştirilmiş bir uyarlama aracıdır. Bu ölçek, Z. Çimen, H. Sarol, B. Gürbüz ve E. Öncü tarafından 2016 yılında gerçekleştirilen bir geçerlilik ve güvenilirlik çalışması ile Türkçe spor hizmetleri bağlamına kazandırılmıştır. Ölçek, özellikle hizmet kalitesi algısıyla müşteri sadakati arasındaki karmaşık ilişkiyi psikometrik açıdan değerlendirmek için tasarlanmıştır. Bu araç, spor yöneticilerine ve araştırmacılara, hizmet kullanıcılarının sadakat düzeylerini belirlemede ve stratejik pazarlama kararlarında kritik veriler sunar.

Anahtar Kelimeler

Spor hizmetleri, Müşteri Sadakati, Ölçek uyarlaması, Psikometri, Spor yönetimi, Tüketici davranışı, Güvenirlik, Geçerlilik.

Yazarlar

Çimen, Z., Sarol, H., Gürbüz, B., Öncü, E.

Amaç

Spor Hizmetlerinde Sadakat Ölçeği'nin temel amacı, genel hizmetler sektöründe kullanılan sadakat kavramını, Türkiye'deki spor hizmetleri sektörünün özgül koşullarına uyarlamak ve standardize etmektir. Ölçek, spor tesislerini veya hizmetlerini kullanan bireylerin, bu hizmet sağlayıcısına karşı geliştirdikleri duygusal ve davranışsal bağlılık düzeylerini güvenilir ve geçerli bir şekilde ölçmeyi hedefler.

Ölçeğin birincil hedefi, spor hizmetleri alanında çalışan araştırmacılara ve profesyonellere, müşterilerinin tekrar satın alma niyetlerini, rakiplere karşı dirençlerini ve tavsiye etme eğilimlerini kapsayan sadakat boyutlarını nicel olarak analiz etme imkanı sunmaktır. Bu uyarlama çalışması, orijinal ölçeğin kültürel ve dilsel geçerliliğini sağlayarak, Türk spor hizmetleri pazarında güvenilir bir ölçüm aracı oluşturmayı amaçlamıştır.

Yapı

Ölçek, spor hizmetlerinde sadakat yapısını ölçmektedir. Bu yapı genellikle iki ana bileşenden oluşur:

Davranışsal Sadakat: Müşterinin hizmeti tekrar kullanma sıklığı, satın alma hacmi ve hizmet sağlayıcısına bağlı kalma eylemleri gibi gözlemlenebilir davranışları içerir.

Tutum Sadakati: Müşterinin hizmete karşı duyduğu memnuniyet, duygusal bağlılık, hizmeti tercih etme eğilimi ve olumlu ağızdan ağıza iletişim (word-of-mouth) gibi bilişsel ve duygusal unsurları içerir.

Uyarlama çalışmasında, ölçeğin spor hizmetleri bağlamında bu iki veya daha fazla alt boyutu ne ölçüde temsil ettiği faktör analizi yöntemleriyle incelenmiştir. Sadakat, spor hizmetleri bağlamında ve sürdürülebilirliğinin temel göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir.

Geçerlik

Spor Hizmetlerinde Sadakat Ölçeği'nin geçerlik çalışması, 2016 yılında yayımlanan makalede detaylandırılmıştır. Ölçeğin yapı geçerliliği, orijinal ölçeğin teorik yapısına Türkçe örneklemede de korunduğunu teyit etmek amacıyla incelenmiştir.

Bu çalışmada, ölçeğin faktör yapısına doğrulamak için genellikle Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) kullanılmıştır. DFA sonuçları, ölçeğin spor hizmetleri bağlamında sadakati ölçmek için uygun ve geçerli bir yapıya sahip olduğunu göstermiştir. Ayrıca, maddelerin ilgili faktörlere yüksek yükler vermesi ve ölçeğin teorik beklentilerle uyumlu olduğunu rapor edilmiştir.

Güvenirlilik

Ölçeğin güvenirlilik analizleri, iç tutarlılık yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir. İç tutarlılık katsayısı olarak yaygın olarak kullanılan Cronbach Alfa değeri hesaplanmıştır.

Uyarlama çalışmasında elde edilen Cronbach Alfa değerleri, ölçeğin genelini ve potansiyel alt faktörlerinin yüksek düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu ve dolayısıyla ölçüm sonuçlarının istikrarlı ve güvenilir olduğunu göstermiştir. Bu yüksek güvenirlilik değerleri, ölçeğin spor hizmetleri kullanıcılardan elde edilen verilerde tutarlı sonuçlar ürettiğini teyit etmektedir.

Faktör Analizi

Ölçeğin faktör yapısını incelemek amacıyla, mevcut literatürdeki sadakat ölçeklerinin yapısını temel alan bir inceleme yapılmıştır. Uyarlama çalışmasında, ölçeğin Türkçe formu için yapısal geçerliliği test etmek üzere Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmıştır.

DFA sonuçları, ölçeğin spor hizmetleri müşterilerinin sadakatini ölçen özgün faktör yapısına yeterli uyum indeksleriyle desteklemiştir. Bu analizler, ölçek maddelerinin spor hizmetlerine özgü sadakat boyutlarına (örneğin, duygusal bağlılık, tekrar ziyaret niyeti) uygun bir şekilde yüklendiğini kanıtlamıştır.

Araç

Test Türü: Uyarlama

Format: Genellikle 5'li veya 7'li Likert tipi derecelendirme ölçeği kullanılarak yanıtlanır (Örneğin, "Kesinlikle Katılmıyorum"dan "Kesinlikle Katılıyorum"a kadar).

Mevcut Diller: Türkçe

Popülasyon Grubu: Spor hizmetleri tüketicileri, spor salonu üyeleri, spor kulübü taraftarları veya belirli spor etkinliklerinin katılımcıları.

Yaş Grubu: Yetkinler ve ergenler (genellikle 18 yaş ve üzeri).

Popülasyon Detayları: Ölçek, spor hizmetlerinden aktif olarak faydalanan veya bu hizmetlerle etkileşimde bulunan geniş bir kitle üzerinde uygulanabilir.

Test Metodolojisi: Öz bildirim (Self-report) yöntemiyle uygulanır. Katılımcılardan, spor hizmeti sağlayıcısına yönelik sadakatlerini yansıtan ifadelere ne ölçüde katıldıklarını belirtmeleri istenir.

Anahtar Kelimeler

Hizmet kalitesi, Müşteri memnuniyeti, Spor psikolojisi, Pazarlama araştırmaları, Tüketici davranışları, Likert ölçeği, Ölçek geliştirme.

Özellikler, Ücret ve Test Yolu

Ölçeğin adaptasyon çalışması 2016 yılında yayımlanmıştır. Ölçeğin ticari olmayan akademik araştırmalarda kullanılması için genellikle kaynak gösterilmesi yeterlidir. Ticari amaçlı kullanımlar için yazarlarla iletişime geçilmesi önerilir. Ölçeğin orijinal PDF dosyası aşağıdaki bağlantıdan indirilebilir.

Orijinal PDF dosyası burada mevcuttur: [spor-hizmetlerinde-sadakat-olcegi-toad.pdf](https://tr-scales.arabpsychology.com/tr-scales-arabpsychology.com)

Kaynaklar

Çimen, Z., Sarol, H., Gürbüz, B. ve Öncü, E. (2016). Spor Hizmetlerinde Sadakat Ölçeği: bir geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 10(3), 395-404.

Spor Hizmetlerinde Sadakat Ölçeği Maddeleri

ÖNEMLİ: Bu ölçeğin orijinal maddeleri kaynak içerikte sağlanmamıştır. Maddeler için yazar referansına başvurulması gerekmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM