

Spor ??letmeleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Spor ??letmeleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30909>

Özet

Spor İşletmeleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği (SİMMÖ), hizmet odaklı spor işletmelerinde müşterilerin genel ve faktörel bazda memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla 2015 yılında **Ali Sevilmi** tarafından geliştirilmiş bir psikometrik araçtır. Bu ölçek, spor hizmetlerinin kalitesini, tesis yeterliliğini ve personel etkileşimini kapsayan temel boyutlar üzerinden müşteri deneyimini değerlendirmeyi hedefler. SİMMÖ, özellikle spor ve rekreasyon alanındaki hizmet sağlayıcıların performansın müşteri memnuniyeti perspektifinden incelemesi için tasarlanmıştır. Ölçeğin geliştirilmesi, bir yüksek lisans tezi kapsamında gerçekleştirilmiştir.

Ölçeğin ana amacı, spor işletmelerindeki hizmet kalitesini ve bu kalitenin müşteri algısı üzerindeki etkisini belirleyerek, işletmelerin stratejik iyileştirme alanlarına odaklanmasını sağlamaktır. Bu bağlamda SİMMÖ, **hizmet kalitesi**, fiziksel ortam ve personel yeterliliği gibi kritik faktörleri ölçen çok boyutlu bir yapı sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler

Spor işletmeleri, müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi, ölçek geliştirme, psikometri, spor hizmetleri, rekreasyon.

Yazarlar

Ali Sevilmi

Amaç

Spor İşletmeleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği'nin (SİMMÖ) temel amacı, hizmet sunan spor işletmelerini kullanan müşterilerin yaşadıkları memnuniyet düzeylerini geçerli ve güvenilir bir biçimde saptayacak standart bir ölçme aracı geliştirmektir. Bu ölçek, spor sektöründeki hizmet sunumunun etkinliğini ve verimliliğini değerlendirmek için bilimsel bir zemin oluşturmayı amaçlamaktadır.

Ölçek, işletmelerin hangi hizmet boyutlarında başarılı olduğunu ve hangi alanlarda iyileştirme yapması gerektiğini belirlemede yöneticilere rehberlik etmeyi hedefler. Böylece, **müşteri sadakati** ve işletme performansları arasındaki ilişkinin incelenmesine olanak tanır.

Yapı

SİMMÖ, hizmet odaklı spor işletmelerinde müşteri memnuniyetini etkileyen temel faktörleri ölçen çok boyutlu bir yapıyı temsil eder. Bu yapı, genellikle hizmet kalitesinin temel bileşenlerinden türetilmiştir ve teorik olarak aşağıdaki boyutları içermesi beklenir:

Fiziksel Kan?tlar: Tesislerin temizli?i, modernli?i ve ekipman yeterlili?i.

Güvenilirlik: Hizmetin belirlenen zamanda ve do?ru ?ekilde sunulmas?.

Duyarlılık: Personelin mü?teri taleplerine h?zli? ve istekli yan?t vermesi.

Güvence: Personelin bilgi, nezaket ve mü?teriye güven verme yetene?i.

Empati: Mü?terilere bireysel ilgi gösterilmesi ve ihtiyaçlar?n?n anla??lması?.

Bu boyutlar, **hizmet pazarlaması** literatüründe yaygın olarak kabul gören ve mü?teri deneyimini bütünsel olarak yansıtan yapılar?dır. Ölçek, bu faktörlerin her birini ayrı ayrı de?erlendirerek genel memnuniyet puanına ulaşır.

Geçerlik

Ölçek geli?tirme sürecinde, S?MMÖ'nün bilimsel geçerlili?ini kan?tlamak için çe?itli çal??malar yapılmı?tır.

Kapsam Geçerli?i (Çerik Geçerli?i): Ölçek maddelerinin, ölçülmek istenen yapıyı (spor i?letmelerinde mü?teri memnuniyeti) yeterince temsil edip etmedi?i, alanında uzman ki?ilerin görüşleri alınarak de?erlendirilmi?tir.

Yapı Geçerli?i: Ölçeğin faktör yap?sını belirlemek amacıyla, faktör analizi teknikleri kullanılmı?tır. Bu analizler sonucunda ölçeğin, teorik olarak öngörülen boyutlar?ta bir ?ekilde ayrıştırdığı gösterilmi?tir.

Geçerlik çal??maları, S?MMÖ'nün spor i?letmeleri bağlamında mü?teri memnuniyetini ölçmede uygun ve anlamlı bir araç olduğunu desteklemektedir.

Güvenirlik

Spor ??letmeleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i'nin güvenilirli?i, iç tutarlılık katsayıları (Cronbach Alfa) ile incelenmi?tir.

Geli?tirme çal??ması kapsamında yapılan analizlerde, ölçeğin genelinde yüksek düzeyde bir iç tutarlılık olduğu rapor edilmi?tir. Yüksek **Cronbach Alfa** de?erleri, ölçek maddelerinin tutarlı bir ?ekilde aynı yapıyı ölçtü?ünü ve dolayısıyla elde edilen puanların zamana yayılan durumlarda dahi istikrarlı sonuçlar verece?ini göstermektedir.

Faktör Analizi

Ölçeğin yapı geçerli?ini tespit etmek amacıyla Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmı?tır. AFA sonuçları, ölçeğin çok boyutlu yap?sını ortaya koymu? ve her bir faktörün altında toplanan maddelerin anlamlı bir ?ekilde ayrıştırdığını göstermi?tir. Bu analizler, S?MMÖ'nün spor i?letmeleri hizmetlerini temsil eden birden fazla alt boyuta sahip olduğunu kan?tlamı?tır.

Araç

Test Türü: Geli?tirme

Format: Orijinal tezde belirtilmemi? olmakla birlikte, bu tür memnuniyet ölçekleri genellikle 5'li veya 7'li Likert tipi derecelendirme format?n? kullan?r (Örne?in: Kesinlikle Kat?lm?yorum'dan Kesinlikle Kat?l?yorum'a).

Mevcut Diller: Türkçe

Popülasyon Grubu: Spor İ?letmeleri D?? Mü?terileri

Ya? Grubu: Yeti?kinler (18 ya? ve üzeri)

Popülasyon Detaylar?: Fitness merkezleri, spor salonlar?, yüzme havuzlar? veya di?er hizmet odakl? spor tesislerinin düzenli kullan?c?lar? veya üyeleri. Çal??ma, Selçuk Üniversitesi Sa?lık Bilimleri Enstitüsü'ne sunulan yüksek lisans tezi kapsam?nda Konya'daki spor İ?letmelerini kapsam??t?r.

Test Metodolojisi: Ölçek geli?tirme çal??mas?, literatür taramas?, madde havuzu olu?turma, uzman görüşü alma, pilot uygulama ve son olarak faktör analizi ve güvenilirlik testlerini içeren standart psikometrik prosedürlere uygun olarak yürütülmü?tür.

Anahtar Kelimeler

Psikometrik ölçek, spor yönetimi, hizmet pazarlamas?, mü?teri sadakati, tesis yönetimi, ölçüm arac?.

?zinler, Ücret ve Test Y?I?

Ölçek, Ali Sevilmi? tarafından 2015 y?l?nda yüksek lisans tezi kapsam?nda geli?tirilmi?tir. Kullan?m izinleri ve telif haklar? için do?rudan sorumlu yazar ile ileti?ime geçilmesi gerekmektedir.

Sorumlu Yazar İletişim: alisevilmis@kmu.edu.tr

Kaynaklar

Sevilmi?, A. (2015). *Hizmet odakl? spor İ?letmelerinde d?? mü?teri memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi*. (Yay?nlanmam?? yüksek lisans tezi). Selçuk Üniversitesi Sa?lık Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Tezin orijinal kayd?na YÖK Ulusal Tez Merkezi üzerinden eri?im sa?lanabilir: tez.yok.gov.tr

Ölçeğin orijinal PDF dosyası buradan indirilebilir: [spor-isletmeleri-musteri-memnuniyeti-olcegi-simmo-toad.pdf](#)

Spor İşletmeleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği Maddeleri

ÖNEMLİ: Aşağıdaki ölçek maddeleri orijinal dillerinde korunmalı ve hiçbir şekilde değiştirilmemelidir. (Ölçek maddeleri kaynak içerikte yer almamaktadır. Bu durum, akademik bir ölçek kaydında sıkça karşılaşılan bir durumdur; maddeler genellikle telif hakkı nedeniyle sadece tez içinde bulunur.)

Ölçek maddeleri, sorumlu yazarın yüksek lisans tezinin ekler bölümünde yer almaktadır. Maddelerin tam listesine erişim sağlamak için tezin tamamının incelenmesi gerekmektedir.

ARABPSYCHOLOGY.COM