

# Spor Tesisleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i

## RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Spor Tesisleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30962>

## Özet

**Spor Tesisleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i**, Dr. Mehmet Yıldırım tarafından 2017 yılında geliştirilmi? bir psikometrik araçtır. Bu ölçe?in temel amacı, spor tesislerini aktif olarak kullanan bireylerin sunulan hizmetlere, fiziksel olanaklara ve personele yönelik algıladıkları **mü?teri memnuniyeti** düzeyini sistematik olarak ölçmektir. Geliştirme süreci, ölçe?in bilimsel standartlara uygunluğunu sağlamak amacıyla detaylı geçerlik ve güvenirlik çalışmaları içermiştir.

Ölçek, spor yönetimi ve pazarlama alanlarında hizmet kalitesini de?erlendirmek ve iyileştirme stratejileri geliştirmek için kullanılabilir. Uygulama hızı ve anlaşılabilir olup, 3'lü Likert ölçe?i formatında (1=Hayır, 3=Evet) derecelendirilmiştir. Bu çalışma, *21. Yüzyılda Eğitim Ve Toplum Eğitimi Bilimleri Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*nde yayımlanmıştır.

## Anahtar Kelimeler

Spor Tesisleri, Mü?teri Memnuniyeti, Hizmet Kalitesi, Ölçek Geliştirme, Psikometri, Spor Yönetimi, Geçerlik, Güvenirlik.

## Yazarlar

MEHMET YILDIRIM

## Amaç

Spor Tesisleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i'nin temel amacı, spor tesislerinin sunduğu hizmetlerin kalitesini, do?rudan kullanıcıların bakış açısıyla de?erlendirebilecek standartlarla ilgili bir ölçüm aracı oluşturmaktır. Ölçek, özellikle Türkiye bağlamında, spor tesislerinde hizmet alan kişilerin beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini do?ru bir şekilde yansıtmayı amaçlamaktadır.

Bu aracın geliştirilmesi, spor tesisleri yöneticilerine, mü?teri memnuniyetini artırmak için hangi alanlara yatırım yapmaları gerektiği konusunda somut veriler sunarak stratejik karar alma süreçlerine katkıda bulunmayı hedeflemiştir. Çalışma, bu alandaki ampirik araştırmalara güvenilir bir metodolojik temel sağlamaktadır.

## Yapı

Ölçek, spor tesislerinde **mü?teri memnuniyeti** kavramının çok boyutlu do?asıyla yansıtılan bir yapıya sahiptir. Tipik olarak, bu tür tesislerde memnuniyet, sadece temel hizmetin (spor yapma imkanı) ötesinde, çevresel faktörleri ve etkileşim kalitesini de kapsar.

Yapısal olarak, ölçe?in maddeleri muhtemelen tesisin temizliği ve düzeni, ekipmanların güncelliği

ve yeterlili?i, personelin nezaketi ve uzmanl??? gibi farklı faktörler altında toplanmaktadır. Bu çok boyutlu yapı, faktör analizi ile desteklenerek, spor hizmetleri bağlamında memnuniyetin alt bileşenlerini ayrıştırmaktadır.

## Geçerlik

Ölçeğin geliştirilmesi sürecinde **geçerlik** çalışmaları titizlikle yürütülmüştür. Geçerlik, ölçeğin ölçmek istediği kavramı ne kadar doğru ve anlamlı bir şekilde ölçtüğünü gösterir. Çalışmanın bağlamında, geçerlik ve güvenirlik analizlerinin yapıldığını açıkça belirtmektedir.

Yapı geçerliliği, özellikle ölçek geliştirme çalışmaları arasında en önemli geçerlik türüdür. Bu bağlamda, ölçeğin maddelerinin teorik beklentilere uygun faktörler altında toplanıp toplanmadığını **faktör analizi** ile incelenmiştir. Bu analizlerin sonuçları, ölçeğin spor tesisleri bağlamında memnuniyeti ölçme amacına uygun bir yapıya sahip olduğunu kanıtlamaktadır.

## Güvenirlik

Ölçeğin **güvenirlik** çalışması, ölçüm sonuçlarının tutarlılığını ve içsel kararlılığını değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Güvenirlik, ölçeğin farklı uygulamalarda istikrarlı sonuçlar üretme kapasitesini ifade eder.

Bu tür sosyal bilimler ölçeklerinde en yaygın kullanılan güvenilirlik yöntemi, Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısıdır. Çalışmada elde edilen yüksek iç tutarlılık katsayısı değerleri, ölçek maddelerinin aynı yapıyı ölçmede birbirleriyle uyumlu olduğunu ve ölçeğin genel olarak **güvenilir** bir ölçüm sağladığını göstermektedir.

## Faktör Analizi

Spor Tesisleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçeği'nin geliştirilmesi makalesinde, ölçeğin yapısal temelini belirlemek üzere faktör analizi uygulanmıştır. Bu istatistiksel teknik, çok sayıda madde arasındaki ilişkileri inceleyerek temel, indirgenmiş boyutları (faktörleri) ortaya çıkarmıştır.

Faktör analizi sonuçları, **mü?teri memnuniyeti** kavramının spor tesisleri özelinde hangi ana bileşenlerden oluştuğunu göstermiş ve ölçeğin çok boyutlu yapıya dönüşümünü göstermiştir. Bu analiz, aynı zamanda gereksiz veya yapıya uymayan maddelerin elenmesine de olanak tanımıştır.

## Araç

**Test Türü:** Geliştirme (Development)

**Biçim:** Öz Bildirim Ölçeği (Anket Tipi)

**Mevcut Diller:** Türkçe

**Popülasyon Grubu:** Spor tesislerinden hizmet alan yeti?kin bireyler.

**Ya? Grubu:** Yeti?kinler (Spesifik ya? aral??? belirtilmemi?tir, ancak tesis kullan?c?s? olmalar? beklenir).

**Popülasyon Detaylar?:** Spor salonlar?, fitness merkezleri, yüzme havuzlar? gibi ticari veya kurumsal spor tesislerinin mü?terileri.

**Test Metodolojisi:** 3'lü Likert ölçe?i kullan?lm???r. Derecelendirme seçenekleri ?u ?ekildedir: 1=Hay?r, 2=K?smen/Karars?z?m, 3=Evet. Bu basit derecelendirme yap?s?, h?zl? ve kesin yan?tlar almay? kolayla?t?rmaktadır.

## Anahtar Kelimeler

Spor Salonu, Tesis Yönetimi, Hizmet Kalitesi Ölçümü, Likert Tipi, Psikometrik Geli?tirme, Mehmet Y?ld?r?m.

## Yazarlar

**Yazar ORCID Tan?mlay?c?s?:** Bilgi mevcut de?ildir.

**Ba?I? Kurulu? E-posta Adresleri:** mehmet2682@hotmail.com

**Yaz??ma Adresi:** Yaz??ma adresi bilgisi kaynakta belirtilmemi?tir.

## ?zinler, Ücret ve Test Y?I?

Ölçe?in geli?tirme ve geçerlik/güvenirlik çal??mas? **2017** y?I?nda tamamlanm???r. Ölçe?in akademik ve ara?t?rma amaçlı? kullan?m? için orijinal makaleye (Y?ld?r?m, 2017) uygun at?f yap?lmas? gereklidir. Ticari kullan?m veya özel izinler için sorumlu yazar Mehmet Y?ld?r?m ile ileti?im kurulmal?dır.

Orijinal makalenin tam metni a?a??daki ba?lant?lardan eri?ilebilir. Orijinal PDF dosyas? buradan indirilebilir: [spor-tesisleri-musteri-memnuniyeti-olcegi-toad.pdf](http://spor-tesisleri-musteri-memnuniyeti-olcegi-toad.pdf).

## Kaynaklar

Y?ld?r?m, M., (2017). Spor Tesisleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i geli?tirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çal??mas?,

21. *Yüzy?lda E?itim Ve Toplum E?itim Bilimleri Ve Sosyal Ara?t?rmalar Dergisi*, 6(16), 157-176.

Makalenin tam metnine eri?im ba?lant?s?: [dergipark.gov.tr](http://dergipark.gov.tr)

## **Spor Tesisleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i Maddeleri**

**ÖNEML?:** Orijinal kaynak içeri?inde ölçek maddeleri listelenmemi?tir. Maddelerin tamam?na ula?mak ve ölçe?i uygulamak için lütfen yukar?da belirtilen akademik referans makaleye ba?vurunuz.

ARABPSYCHOLOGY.COM