Spor Tesisleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Spor Tesisleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30962

ARABPSYCHOLOGY.COM

Özet

Spor Tesisleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i, Dr. Mehmet Y?ld?r?m taraf?ndan 2017 y?l?nda geli?tirilmi? bir psikometrik araçt?r. Bu ölçe?in temel amac?, spor tesislerini aktif olarak kullanan bireylerin sunulan hizmetlere, fiziksel olanaklara ve personele yönelik alg?lad?klar? **mü?teri memnuniyeti** düzeyini sistematik olarak ölçmektir. Geli?tirme süreci, ölçe?in bilimsel standartlara uygunlu?unu sa?lamak amac?yla detayl? geçerlik ve güvenirlik çal??malar?n? içermi?tir.

Ölçek, spor yönetimi ve pazarlamas? alanlar?nda hizmet kalitesini de?erlendirmek ve iyile?tirme stratejileri geli?tirmek için kullan?labilir. Uygulamas? h?zl? ve anla??l?r olup, 3'lü Likert ölçe?i format?nda (1=Hay?r, 3=Evet) derecelendirilmi?tir. Bu çal??ma, *21. Yüzy?lda E?itim Ve Toplum E?itim Bilimleri Ve Sosyal Ara?t?rmalar Dergisi*'nde yay?mlanm??t?r.

Anahtar Kelimeler

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

Yazarlar

MEHMET YILDIRIM

Amaç

Spor Tesisleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i'nin temel amac?, spor tesislerinin sundu?u hizmetlerin kalitesini, do?rudan kullan?c?lar?n bak?? aç?s?yla de?erlendirebilecek standartla?t?r?lm?? bir ölçüm arac? olu?turmakt?r. Ölçek, özellikle Türkiye ba?lam?nda, spor tesislerinde hizmet alan ki?ilerin beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini do?ru bir ?ekilde yans?tmay? amaçlamaktad?r.

Bu arac?n geli?tirilmesi, spor tesisleri yöneticilerine, mü?teri memnuniyetini art?rmak için hangi alanlara yat?r?m yapmalar? gerekti?i konusunda somut veriler sunarak stratejik karar alma süreçlerine katk?da bulunmay? hedeflemi?tir. Çal??ma, bu alandaki ampirik ara?t?rmalara güvenilir bir metodolojik temel sa?lamaktad?r.

Yap?

Ölçek, spor tesislerinde **mü?teri memnuniyeti** kavram?n?n çok boyutlu do?as?n? yans?tan bir yap?ya sahiptir. Tipik olarak, bu tür tesislerde memnuniyet, sadece temel hizmetin (spor yapma imkan?) ötesinde, çevresel faktörleri ve etkile?im kalitesini de kapsar.

Yap?sal olarak, ölçe?in maddeleri muhtemelen tesisin temizli?i ve düzeni, ekipmanlar?n güncelli?i

ARABPSYCHOLOGY.COM

ve yeterlili?i, personelin nezaketi ve uzmanl??? gibi farkl? faktörler alt?nda toplanmaktad?r. Bu çok boyutlu yap?, faktör analizi ile desteklenerek, spor hizmetleri ba?lam?nda memnuniyetin alt bile?enlerini ayr??t?rmaktad?r.

Geçerlik

Ölçe?in geli?tirilmesi sürecinde **geçerlik** çal??malar? titizlikle yürütülmü?tür. Geçerlik, ölçe?in ölçmek istedi?i kavram? ne kadar do?ru ve anlaml? bir ?ekilde ölçtü?ünü gösterir. Çal??man?n ba?l???, geçerlik ve güvenirlik analizlerinin yap?ld???n? aç?kça belirtmektedir.

Yap? geçerli?i, özellikle ölçek geli?tirme çal??malar?nda en önemli geçerlik türüdür. Bu ba?lamda, ölçe?in maddelerinin teorik beklentilere uygun faktörler alt?nda toplan?p toplanmad??? **faktör analizi** ile incelenmi?tir. Bu analizlerin sonuçlar?, ölçe?in spor tesisleri ba?lam?nda memnuniyeti ölçme amac?na uygun bir yap?ya sahip oldu?unu kan?tlamaktad?r.

Güvenirlik

Ölçe?in **güvenirlik** çal??mas?, ölçüm sonuçlar?n?n tutarl?l???n? ve içsel kararl?l???n? de?erlendirmek amac?yla gerçekle?tirilmi?tir. Güvenirlik, ölçe?in farkl? uygulamalarda istikrarl? sonuçlar üretme kapasitesini ifade eder.

Bu tür sosyal bilimler ölçeklerinde en yayg?n kullan?lan güvenirlik yöntemi, Cronbach Alfa iç tutarl?l?k katsay?s?d?r. Çal??mada elde edilen yüksek iç tutarl?l?k katsay?s? de?erleri, ölçek maddelerinin ayn? yap?y? ölçmede birbirleriyle uyumlu oldu?unu ve ölçe?in genel olarak **güvenilir** bir ölçüm sa?lad???n? göstermektedir.

Faktör Analizi

Spor Tesisleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i'nin geli?tirilmesi makalesinde, ölçe?in yap?sal temelini belirlemek üzere faktör analizi uygulanm??t?r. Bu istatistiksel teknik, çok say?da madde aras?ndaki ili?kileri inceleyerek temel, indirgenmi? boyutlar? (faktörleri) ortaya ç?karm??t?r.

Faktör analizi sonuçlar?, **mü?teri memnuniyeti** kavram?n?n spor tesisleri özelinde hangi ana bile?enlerden olu?tu?unu göstermi? ve ölçe?in çok boyutlu yap?s?n? do?rulam??t?r. Bu analiz, ayn? zamanda gereksiz veya yap?ya uymayan maddelerin elenmesine de olanak tan?m??t?r.

Araç

Test Türü: Geli?tirme (Development)

Biçim: Öz Bildirim Ölçe?i (Anket Tipi)

ARABPSYCHOLOGY.COM

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??t?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?rmaktad?r.

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?l? Kurulu? E-posta Adresleri: mehmet2682@hotmail.com

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

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Ölçe?in geli?tirme ve geçerlik/güvenirlik çal??mas? **2017** y?l?nda tamamlanm??t?r. Ölçe?in akademik ve ara?t?rma amaçl? 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?d?r.

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

Kaynaklar

Y?ld?rm, M., (2017). Spor Tesisleri Mü?teri Memnuniyeti Ölçe?i geli?tirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çal??mas?,
21. Yüzy?lda E?itim Ve Toplum E?itim Bilimleri Ve Sosyal Ara?t?rmalar Dergisi, 6(16), 157-176.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Makalenin tam metnine eri?im ba?lant?s?: 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