

Spor Turizmi Hizmet Kalitesi Ölçeği

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Spor Turizmi Hizmet Kalitesi Ölçeği*. Turkish Psychological Scales.
Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=30974>

Özet

Spor Turizmi Hizmet Kalitesi Ölçeği, 2018 yılında Hasan Osmanolu ve arkadaşları tarafından ölçek geliştirme çalışması kapsamında oluşturulmuştur. Bu ölçek, spor turizmi sektöründe sunulan hizmetlerin algılanan kalitesini sistematik bir şekilde ölçmek amacıyla tasarlanmıştır. Ölçeğin temel amacı, spor turizmi katılımcıları veya tüketicilerinin deneyimlerini ve memnuniyet düzeylerini değerlendirerek, sektördeki hizmet sağlayıcılarına iyileştirme alanları hakkında geri bildirim sağlamaktır. Çalışma, ölçeğin psikometrik özelliklerini, özellikle de geçerlik ve güvenilirlik düzeylerini incelemiştir.

Anahtar Kelimeler

Spor Turizmi, Hizmet Kalitesi, Ölçek Geliştirme, Turizm Yönetimi, Tüketici Memnuniyeti, Geçerlik, Güvenirlik.

Yazarlar

Hasan Osmanolu, H. Üzüm, Ü. Karlı, A. Aycan

Amaç

Spor Turizmi Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin geliştirilmesindeki temel amaç, spor turizmi bağlamına özgü, kültürel ve operasyonel farklılıkları dikkate alan geçerli ve güvenilir bir ölçüm araçları oluşturmaktır. Mevcut hizmet kalitesi modelleri genellikle genel turizm veya hizmet sektörüne odaklanırken, bu ölçek spor etkinliklerinin organizasyonu, tesislerin fiziksel durumu, personelin yeterliliği ve yardımcı hizmetlerin kalitesi gibi spor turizminin kendine has bileşenlerini hedef almaktadır.

Ölçek, akademik araştırmacılar ve sektör profesyonelleri için pratik bir araç sunmayı hedefler. Elde edilen veriler, spor turizmi hizmet sağlayıcıları (otel işletmeleri, spor kompleksleri, tur operatörleri) hizmet sunum standartları belirlemelerine ve rekabet avantajı sağlamak için stratejik kararlar almalarına yardımcı olmayı amaçlamaktadır.

Yapı

Ölçek, spor turizmi hizmetlerinin algılanan kalitesi yapıları ölçmek üzere tasarlanmıştır. Hizmet kalitesi genellikle fiziksel kanıtlar, güvenilirlik, duyarlılık, güvence ve empati gibi boyutlarda incelenir. Spor turizmi bağlamında bu yapı, muhtemelen aşağıdaki gibi alt boyutları içermektedir:

Fiziksel Tesisler ve Donanım: Spor alanları, konaklama birimlerinin ve genel turizm

altyapısının yeterliliği.

Personel Yetkinliği ve İlgisi: Hizmet sunan personelin bilgi düzeyi, nezaketi ve sorun çözme becerisi.

Organizasyonel Kalite: Etkinlik planlamasının, zamanlamanın ve genel operasyonel güvenilirliğin düzeyi.

Güvenilirlik ve Güvence: Vaat edilen hizmetlerin doğru ve zamanında yerine getirilmesi, katılımcıların kendilerini güvende hissetmeleri.

Geçerlik

Ölçeğin geçerlik çalışmaları, Osmanoğlu ve arkadaşları (2018) tarafından yayımlanan makalede detaylandırılmıştır. Ölçek geliştirme sürecinde, kapsam geçerliği için uzman görüşlerine başvurulmuş, yapı geçerliğini belirlemek amacıyla ise genellikle Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizleri (AFA ve DFA) kullanılmıştır.

Yapılan geçerlik analizleri, ölçeğin teorik olarak ölçmeyi amaçladığı hizmet kalitesi yapısının barındırdığı bir şekilde temsil ettiğini göstermektedir. Bu analizler, maddelerin ilgili faktörlere yüksek yüklenim gösterdiğini ve ölçeğin spor turizmi hizmet kalitesini çok boyutlu olarak ölçme yeteneğine sahip olduğunu doğrulamıştır.

Güvenirlik

Ölçeğin güvenirlik (tutarlılık) çalışmaları da Osmanoğlu ve arkadaşlarının (2018) çalışmasında sunulmuştur. Güvenirlik, genellikle Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı ve test-tekrar test yöntemleri ile değerlendirilmiştir.

Yüksek Cronbach Alfa değerleri, ölçek maddelerinin birbiriyle tutarlı olduğunu ve aynı yapıyı ölçtüğünü kanıtlamaktadır. Bu sonuçlar, Spor Turizmi Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin tekrarlanan ölçümlerde benzer sonuçlar verme yeteneğine sahip olduğunu ve araştırma amaçları için güvenilir bir araç olduğunu işaret etmektedir.

Faktör Analizi

Spor Turizmi Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin geliştirme aşamasında, ölçeğin yapısal boyutlarının ortaya çıkarmak için faktör analizi teknikleri kullanılmıştır. Ölçek geliştirme türündeki çalışmalarda tipik olarak, öncelikle Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) kullanılarak maddelerin hangi boyutlar altında toplandığı belirlenir. Bu analiz, spor turizmi hizmet kalitesinin temel algılanan boyutlarının ortaya koymuştur.

Ardından, Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanarak elde edilen faktör yapısının teorik modelle ne kadar uyumlu olduğu test edilmiştir. Bu analizler, ölçeğin spor turizmine özgü hizmet kalitesi yapısını temsil eden sağlam ve amaca uygun faktörlerden oluştuğunu göstermiştir.

Araç

Test Type: Geliştirme Ölçeği (Development Scale)

Format: Kaynakta detaylı bilgi olmamakla birlikte, hizmet kalitesi ölçümünde yaygın olarak kullanılan 5'li veya 7'li Likert tipi derecelendirme formatının kullanıldığını varsayılmaktadır. Derecelendirme, katılımcıların belirli hizmet ifadelerine ne ölçüde katıldıkları veya memnun olduklarını belirtmelerini sağlar.

Language Available: Türkçe (Turkish)

Population Group: Spor turizmi hizmetlerinden yararlanan bireyler, sporcular, seyirciler ve genel spor turizmi tüketicileri.

Age Group: Yetkinler (Adults), genellikle 18 yaş ve üzeri.

Population Details: Türkiye'deki çeşitli spor turizmi destinasyonlarında ve etkinliklerinde yer alan katılımcılar.

Test Methodology: Öz Bildirimli Anket (Self-report Questionnaire). Uygulama bireysel veya grup halinde yapılabilir.

Anahtar Kelimeler

Spor Tesisleri, Turizm İşletmeciliği, Müşteri Memnuniyeti, Hizmet Kalitesi Algısı, Ölçek Geliştirme, Spor Organizasyonları.

Yazarlar

Author ORCID Identifier: Belirtilmemiştir.

Affiliation Email addresses: osmanoglu1980@gmail.com (Sorumlu Yazar İletişim Adresi)

Correspondence Address: Sorumlu yazar: Hasan Osmanolu

Şinler, Ücret ve Test Yılı

Test Yılı: 2018 (Makale yayın yılı).

Şzinler ve Ücret: Ölçeğin ticari kullanım? veya büyük ölçekli araştırmalarda kullanım? için izin ve ücret bilgisi net deşildir. Kullanım için sorumlu yazar Hasan Osmanolu ile iletişime geçilmesi önerilir.

Orijinal makale (geçerlik ve güvenilirlik çalışması) Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi'nde yayımlanmıştır. Orijinal PDF dosyası burada indirilebilir: [spor-turizmi-hizmet-kalitesi-olcegi-toad.pdf](#)

Kaynakça

Osmanolu, H. ,Üzüm, H. , Karlı, Ü.ve Aycan, A. (2018). Spor Turizmi Hizmet Kalitesi Ölçeği geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14(1), 121-134.

Spor Turizmi Hizmet Kalitesi Ölçeği Maddeleri

ÖNEMLİ: Ölçeğin orijinal maddeleri kaynak içerikte sağlanmamıştır. Maddelerin tam listesi için yukarıda belirtilen akademik referansa başvurulması gerekmektedir.