Stadyumlarda Alg?lanan Hizmet Kalitesi Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Stadyumlarda Alg?lanan Hizmet Kalitesi Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=31126

ARABPSYCHOLOGY.COM

Özet

Bu ölçek, R. T. Gençer taraf?ndan 2005 y?l?nda tamamlanan doktora tezi kapsam?nda, **profesyonel futbol kulüpleri** stadyumlar?nda taraftarlar taraf?ndan alg?lanan hizmet kalitesini ölçmek amac?yla geli?tirilmi?tir. Ölçek, özellikle spor tesislerindeki mü?teri memnuniyetini ve hizmet sunumunun etkinli?ini de?erlendirmeyi hedeflemektedir. Ara?t?rma, ?stanbul'daki Fenerbahçe ?ükrü Saraço?lu Stadyumu üzerine bir inceleme olarak gerçekle?tirilmi? ve ölçek, Alg?lanan Hizmet Kalitesi yap?s?n? üç temel alt boyutta incelemektedir: Fiziksel Çevre Kalitesi, Etkile?im Kalitesi ve Temel Hizmet Kalitesi.

Anahtar Kelimeler

Alg?lanan Hizmet Kalitesi, Stadyumlar, Futbol Kulüpleri, Hizmet Kalitesi Boyutlar?, Fiziksel Çevre Kalitesi, Etkile?im Kalitesi, Temel Hizmet Kalitesi, Spor Yönetimi.

Yazarlar

R. T. Gençer

Amaç

Ölçe?in temel **amac?**, profesyonel futbol stadyumlar?nda sunulan hizmetlerin taraftarlar üzerindeki etkisini ve bu hizmetlerin kalitesinin nas?l alg?land???n? kapsaml? bir ?ekilde belirlemektir. Özellikle, spor hizmetleri ba?lam?nda mü?teri memnuniyeti ve sadakati üzerinde etkili olan hizmet boyutlar?n? tespit etmek hedeflenmi?tir. Bu çal??ma, spor organizasyonlar?n?n hizmet kalitesini iyile?tirmelerine yönelik ampirik veriler sunmay? amaçlamaktad?r.

Yap?

Bu ölçek, spor hizmetleri literatüründe merkezi bir rol oynayan **Alg?lanan Hizmet Kalitesi** yap?s?n? ölçmektedir. Ölçek, bu yap?y? operasyonel hale getirmek için toplam 47 maddeden olu?makta ve alg?lanan kaliteyi üç ana boyutta ele almaktad?r:

Fiziksel Çevre Kalitesi: Stadyumun genel esteti?i, temizli?i, oturma düzeni ve fiziksel tesisat?na odaklanan 20 madde.
Etkile?im Kalitesi: Stadyum personeli (güvenlik görevlileri, gi?e personeli, vb.) ile taraftarlar aras?ndaki ileti?imin ve hizmet sunumunun kalitesini de?erlendiren 9 madde.
Temel Hizmet Kalitesi: Maç izleme deneyiminin çekirde?ini olu?turan hizmetlerin (biletleme kolayl???, eri?im, genel düzen ve konfor) kalitesine ili?kin 13 madde.

Ölçek ayr?ca, yan?t tutarl?l???n? kontrol etmek ve sosyal arzu edilebilirlik etkilerini azaltmak

ARABPSYCHOLOGY.COM

amac?yla kullan?lan 5 adet **kontrol maddesi** içermektedir.

Geçerlik

Ölçe?in geli?tirme sürecinde **kapsam geçerlili?i** (Content Validity) sa?lanm??t?r. Maddelerin ara?t?rman?n teorik çerçevesine ve amac?na uygunlu?unu de?erlendirmek üzere, Spor Yöneticili?i Anabilim Dal?'ndan toplam 5 uzman?n görü?lerine ba?vurulmu?tur. Bu uzman heyeti; 2 profesör, 2 doçent ve 1 yard?mc? doçentten olu?mu?tur. Uzmanlar taraf?ndan gerekli görülen düzeltmeler ve revizyonlar yap?larak, ölçe?in ölçmek istedi?i yap?y? tam ve do?ru bir ?ekilde temsil etme yetene?i güvence alt?na al?nm??t?r.

Güvenirlik

Ölçe?in **güvenirli?i**, anketin pilot uygulamas?ndan elde edilen veriler üzerinden analiz edilmi?tir. Bu analizler sonucunda, hem alg?lanan hizmet kalitesi ölçe?inin bütününe hem de Fiziksel Çevre Kalitesi, Etkile?im Kalitesi ve Temel Hizmet Kalitesi gibi belirlenen alt boyutlar?na ait **iç tutarl?l?k** güvenilirlik katsay?lar? raporlanm??t?r. Yüksek iç tutarl?l?k de?erleri (genellikle Cronbach Alfa katsay?s? ile gösterilir), ölçek maddelerinin ayn? yap?y? tutarl? bir ?ekilde ölçtü?ünü do?rulamaktad?r.

Faktör Analizi

Ölçek, Fiziksel Çevre Kalitesi, Etkile?im Kalitesi ve Temel Hizmet Kalitesi olmak üzere üç belirgin boyuta ayr?ld??? için, geli?tirme a?amas?nda yap?sal geçerlili?i sa?lamak amac?yla bir tür faktör analizinin kullan?ld??? varsay?lmaktad?r. Bu analiz (büyük olas?l?kla Aç?mlay?c? Faktör Analizi), ölçe?in 47 maddesinin teorik olarak belirlenen bu üç faktör alt?nda mant?ksal ve istatistiksel olarak grupland???n? göstermi? olmal?d?r. Bu, ölçe?in çok boyutlu yap?s?n?n ampirik olarak desteklendi?ini ifade eder.

Ölçüm Arac?

Test Çe?idi: Geli?tirme

Format: 5'li Likert Ölçe?i kullan?lm??t?r. Derecelendirme, kat?l?mc?lar?n maddelere ne ölçüde kat?ld???n? belirten bir aral??a sahiptir:

1 = Hiç kat?lm?yorum
2 = Kat?lm?yorum
3 = Karars?z?m
4 = Kat?l?yorum
5 = Tamamen kat?l?yorum

ARABPSYCHOLOGY.COM

Mevcut Diller: Türkçe

Popülasyon Grubu: Profesyonel futbol kulübü stadyumlar?nda maç izleyen taraftarlar ve seyirciler.

Ya? Grubu: Yeti?kinler (Doktora tezi ba?lam?nda, re?it ve profesyonel spor etkinliklerine kat?lan genel popülasyon).

Popülasyon Detaylar?: Çal??ma, özel olarak 2005 y?l?nda **Fenerbahçe ?ükrü Saraço?lu Stadyumu** ziyaretçileri üzerine yo?unla?m??t?r.

Test Metodolojisi: Veri toplama yöntemi olarak nicel ara?t?rma anket uygulamas? kullan?lm??, analizler pilot uygulama verileri üzerinden yap?lm??t?r.

Anahtar Kelimeler

Fenerbahçe ?ükrü Saraço?lu Stadyumu, Spor Yönetimi, Doktora Tezi, Kapsam Geçerlili?i, ?ç Tutarl?l?k, Hizmet Kalitesi Ölçe?i, Mü?teri Deneyimi.

Yazarlar

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

Kurum E-posta Adresleri: Bilgi mevcut de?il (Marmara Üniversitesi Sa?l?k Bilimleri Enstitüsü ile ili?kilidir).

Yaz??ma Adresi: Bilgi mevcut de?il.

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Ölçek, R. T. Gençer'in 2005 y?l?nda tamamlad??? doktora tezi kapsam?nda geli?tirilmi?tir. Ölçe?in ticari olmayan akademik kullan?mlar? için genellikle referans gösterilmesi yeterlidir; ancak, geni? çapl? veya ticari amaçl? kullan?mlar için yazar ve tez dan??man? ile ileti?ime geçilmesi önerilir. Ölçek, **2005** y?l?nda kullan?ma sunulmu?tur.

Kaynaklar

Gençer, R. T. (2005). *Profesyonel futbol kulüpleri stadyumlar?nda alg?lanan hizmet kalitesi: Fenerbahçe ?ükrü Saraço?lu Stadyumu üzerine bir inceleme* (Doktora tezi). Marmara Üniversitesi Sa?l?k Bilimleri Enstitüsü, ?stanbul. Bu teze Yüksekö?retim Kurulu (YÖK) Ulusal Tez Merkezi üzerinden eri?im sa?lanabilir: tez.yok.gov.tr.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Ölçe?in orijinal PDF dosyas? a?a??dan indirilebilir: stadyumlarda-algilanan-hizmet-kalitesi-olcegi-toad.pdf

Stadyumlarda Alg?lanan Hizmet Kalitesi Ölçe?i Maddeleri

IMPORTANT: The following scale items must be preserved in their original language and must not be changed in any way.

Ara?t?rmadan kullan?lan ölçek iki bölümden olu?mu?tur. Birinci bölümde alg?lanan hizmet kalitesinin boyutlar? olarak kabul edilen fiziksel çevre kalitesiyle ilgili 20 madde, etkile?im kalitesi ile ilgili 9, temel hizmet kalitesi ile ilgili 13 madde ve 5 de kontrol maddesi olmak üzere toplam 47 maddeden olu?mu?tur.

ARABPSYCHOLOGY.COM