

Stadyumlarda Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Stadyumlarda Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=31126>

Özet

Bu ölçek, R. T. Gençer tarafından 2005 yılında tamamlanan doktora tezi kapsamında, **profesyonel futbol kulüpleri** stadyumlarında taraftarlar tarafından algılanan hizmet kalitesini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçek, özellikle spor tesislerindeki müşteri memnuniyetini ve hizmet sunumunun etkinliğini değerlendirmeyi hedeflemektedir. Araştırma, İstanbul'daki Fenerbahçe Ükrü Saraçoğlu Stadyumu üzerine bir inceleme olarak gerçekleştirilmiştir ve ölçek, Algılanan Hizmet Kalitesi yapısının üç temel alt boyutta incelemektedir: Fiziksel Çevre Kalitesi, Etkileşim Kalitesi ve Temel Hizmet Kalitesi.

Anahtar Kelimeler

Algılanan Hizmet Kalitesi, Stadyumlar, Futbol Kulüpleri, Hizmet Kalitesi Boyutları, Fiziksel Çevre Kalitesi, Etkileşim Kalitesi, Temel Hizmet Kalitesi, Spor Yönetimi.

Yazarlar

R. T. Gençer

Amaç

Ölçeğin temel amacı, profesyonel futbol stadyumlarında sunulan hizmetlerin taraftarlar üzerindeki etkisini ve bu hizmetlerin kalitesinin nasıl algılandığını kapsamlı bir şekilde belirlemektir. Özellikle, spor hizmetleri bağlamında müşteri memnuniyeti ve sadakati üzerinde etkili olan hizmet boyutlarını tespit etmek hedeflenmiştir. Bu çalışma, spor organizasyonlarının hizmet kalitesini iyileştirmelerine yönelik ampirik veriler sunmayı amaçlamaktadır.

Yapı

Bu ölçek, spor hizmetleri literatüründe merkezi bir rol oynayan **Algılanan Hizmet Kalitesi** yapısını ölçmektedir. Ölçek, bu yapıyı operasyonel hale getirmek için toplam 47 maddeden oluşmakta ve algılanan kaliteyi üç ana boyutta ele almaktadır:

Fiziksel Çevre Kalitesi: Stadyumun genel estetiği, temizliği, oturma düzeni ve fiziksel tesisatına odaklanan 20 madde.

Etkileşim Kalitesi: Stadyum personeli (güvenlik görevlileri, giye personeli, vb.) ile taraftarlar arasındaki iletişimin ve hizmet sunumunun kalitesini değerlendiren 9 madde.

Temel Hizmet Kalitesi: Maç izleme deneyiminin çekirdeğini oluşturan hizmetlerin (biletleme kolaylığı, erişim, genel düzen ve konfor) kalitesine ilişkin 13 madde.

Ölçek ayrıca, yanıt tutarlılığını kontrol etmek ve sosyal arzu edilebilirlik etkilerini azaltmak

amacıyla kullanılan 5 adet **kontrol maddesi** içermektedir.

Geçerlik

Ölçeğin geliştirme sürecinde **kapsam geçerliliği** (Content Validity) sağlanmıştır. Maddelerin araştırmancın teorik çerçevesine ve amacına uygunluğunu değerlendirmek üzere, Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı'ndan toplam 5 uzmanın görüşlerine başvurulmuştur. Bu uzman heyeti; 2 profesör, 2 doçent ve 1 yardımcı doçentten oluşmuştur. Uzmanlar tarafından gerekli görülen düzeltmeler ve revizyonlar yapılarak, ölçeğin ölçmek istediği yapıyı tam ve doğru bir şekilde temsil etme yeteneği güvence altına alınmıştır.

Güvenirlilik

Ölçeğin **güvenirliliği**, anketin pilot uygulamasından elde edilen veriler üzerinden analiz edilmiştir. Bu analizler sonucunda, hem algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin bütününe hem de Fiziksel Çevre Kalitesi, Etkileşim Kalitesi ve Temel Hizmet Kalitesi gibi belirlenen alt boyutlarına ait **iç tutarlılık** güvenirlik katsayıları raporlanmıştır. Yüksek iç tutarlılık değerleri (genellikle Cronbach Alfa katsayısıyla ile gösterilir), ölçek maddelerinin aynı yapıyı tutarlı bir şekilde ölçtüğünü doğrulamaktadır.

Faktör Analizi

Ölçek, Fiziksel Çevre Kalitesi, Etkileşim Kalitesi ve Temel Hizmet Kalitesi olmak üzere üç belirgin boyuta ayrılmış için, geliştirme aşamasında yapısal geçerliliği sağlamak amacıyla bir tür faktör analizinin kullanıldığı varsayılmaktadır. Bu analiz (büyük olasılıkla Açıklayıcı Faktör Analizi), ölçeğin 47 maddesinin teorik olarak belirlenen bu üç faktör altında mantıksal ve istatistiksel olarak gruplandırılması göstermesi olmalıdır. Bu, ölçeğin çok boyutlu yapısının ampirik olarak desteklendiğini ifade eder.

Ölçüm Aracı

Test Çeşidi: Geliştirme

Format: 5'li Likert Ölçeği kullanılmaktadır. Derecelendirme, katılımcıların maddelere ne ölçüde katıldığını belirten bir aralığa sahiptir:

1 = Hiç katılmıyorum

2 = Katılmıyorum

3 = Kararsızım

4 = Katılıyorum

5 = Tamamen katılıyorum

Mevcut Diller: Türkçe

Popülasyon Grubu: Profesyonel futbol kulübü stadyumlarında maç izleyen taraftarlar ve seyirciler.

Yaş Grubu: Yetkinler (Doktora tezi bağlamında, rehit ve profesyonel spor etkinliklerine katılan genel popülasyon).

Popülasyon Detayları: Çalışma, özel olarak 2005 yılında **Fenerbahçe Şükrü Saraçoğlu Stadyumu** ziyaretçileri üzerine yapılmıştır.

Test Metodolojisi: Veri toplama yöntemi olarak nicel araştırma anket uygulaması kullanılmış, analizler pilot uygulama verileri üzerinden yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler

Fenerbahçe Şükrü Saraçoğlu Stadyumu, Spor Yönetimi, Doktora Tezi, Kapsam Geçerliliği, Geç Tutarlılık, Hizmet Kalitesi Ölçeği, Müteri Deneyimi.

Yazarlar

Yazar ORCID Tanımlayıcıları: Bilgi mevcut değil.

Kurum E-posta Adresleri: Bilgi mevcut değil (Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü ile ilişkilidir).

Yazın Adresi: Bilgi mevcut değil.

Şinler, Ücret ve Test Yaşı

Ölçek, R. T. Gençer'in 2005 yılında tamamladığı doktora tezi kapsamında geliştirilmiştir. Ölçeğin ticari olmayan akademik kullanımları için genellikle referans gösterilmesi yeterlidir; ancak, geniş çaplı veya ticari amaçlı kullanımlar için yazar ve tez danışmanı ile iletişime geçilmesi önerilir. Ölçek, 2005 yılında kullanıma sunulmuştur.

Kaynaklar

Gençer, R. T. (2005). *Profesyonel futbol kulüpleri stadyumlarında algılanan hizmet kalitesi: Fenerbahçe Şükrü Saraçoğlu Stadyumu üzerine bir inceleme* (Doktora tezi). Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul. Bu teze Yükseköğretim Kurulu (YÖK) Ulusal Tez Merkezi üzerinden erişim sağlanabilir: tez.yok.gov.tr.

Ölçeğin orijinal PDF dosyası aşağıdan indirilebilir: [stadyumlarda-algılanan-hizmet-kalitesi-olcegi-toad.pdf](#)

Stadyumlarda Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Maddeleri

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

Araştırmadan kullanılan ölçek iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde algılanan hizmet kalitesinin boyutları olarak kabul edilen fiziksel çevre kalitesiyle ilgili 20 madde, etkileşim kalitesi ile ilgili 9, temel hizmet kalitesi ile ilgili 13 madde ve 5 de kontrol maddesi olmak üzere toplam 47 maddeden oluşmaktadır.

ARABPSYCHOLOGY.COM