

"Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği" Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması

"The Perceived Service Quality Scale for youth Centers" Validity and Reliability Study

Araştırma Makalesi

¹Ercan POLAT, ¹Ali AYCAN, ¹Hanifi ÜZÜM, ²Erkan POLAT

¹ Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu

² Gençlik ve Spor Bakanlığı

ÖZ

Bu çalışmanın amacı Aycan (2005) tarafından gençlik merkezlerine yönelik olarak geliştirilen "Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği"nin yeniden düzenlenmesidir. İki aşamadan oluşan çalışmada farklı örneklemeler üzerinden toplanan verilerin birinci örnekleme Bolu, Sakarya, Düzce ve Kocaeli illerindeki gençlik merkezlerindeki üyelerden (N=311); ikinci örneklem ise Ankara'da faaliyet gösteren gençlik merkezlerindeki üyelerden (N=213) oluşmuştur. Çalışmanın birinci aşamasında 40 maddeden oluşan ölçeğe, Açıklayıcı Faktör Analizi yapılmış ve 23 maddenin öz değeri 1'den büyük 3 faktör altında toplandığı saptanmıştır. Bu faktörler; Fiziksel Çevre Kalitesi $\alpha=0.81$, Etkileşim Kalitesi $\alpha=0.89$ ve Çıktı Kalitesi $\alpha=0.68$ alt boyutları olarak adlandırılmıştır. Toplam ölçeğin alfa değeri ise $\alpha=0.89$ bulun-

ABSTRACT

The purpose of this study was to rearrange "the perceived service quality scale for youth centers" developed by Aycan (2005). This study has two stages and was implemented to two different samples. The data for the first sample was gathered from members of youth centers at Bolu, Sakarya, Düzce, and Kocaeli (N=311) and the data for second sample was gathered from members of youth centers under the greater municipality of Ankara (N=213). In the first stage of the study, the 40-item scale was analyzed by the exploratory factor analysis, and there were 23 items which had eigenvalues above 1 and these items were loaded under three factors. These factors were subscaled as physical environment quality $\alpha=0.81$, interaction quality $\alpha=0.89$, and output quality $\alpha=0.68$. The alpha value for the total scale was found to be

muştur. Araştırmanın ikinci aşamasında elde edilen 23 maddelik ölçek Doğrulamalı Faktör Analizi için tekrar dağıtılmış ve analiz edilmiştir. Bu sonuçlara göre karelerin serbestlik derecesine oranı (χ^2/sd) 2.07 olarak bulunmuştur. Diğer uyum iyiliği ölçütleri incelendiğinde; RMSEA = 0.071, NFI = 0.94, NNFI = 0.96, CFI = 0.97 ve GFI = 0.84 olarak tespit edilmiştir. Alfa katsayıları incelendiğinde ise; fiziksel çevre kalitesi için $\alpha=0.82$, etkileşim kalitesi için $\alpha=0.83$, çıktı kalitesi için $\alpha=0.64$ olarak tespit edilirken; toplam ölçek ise $\alpha=0.90$ olarak bulunmuştur. Sonuç olarak "Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği"nin yapılan analizlere dayanarak, geçerli ve güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

Anahtar Kelimeler

Gençlik merkezleri, Hizmet kalitesi, Geçerlik ve Güvenilirlik

Key Words

Youth centers, Service quality, Validity and Reliability

GİRİŞ

Günümüzde kaliteli mal ve hizmet üretimi, işletmelerin en önemli sorunları arasında yer almaktadır. Hizmet sektörünün ise son yıllarda çok hızlı biçimde gelişmesi ve daha geniş pazarlarda rekabetlerin yaşanması, insanların kalite konusunda daha duyarlı ve bilinçli olmaları hizmet işletmelerinin de kalite konusuna daha fazla önem vermesine neden olmaktadır (Olson ve diğ., 1998; Uyguç, 1998). Birçok açıdan hizmetin kalitesini sağlamak ve kontrol etmek ürün kalitesini sağlamaktan çok daha zordur. Hizmetlerin kendine özgü bir takım özellikleri hizmetleri mallardan farklılaştırırken, hizmet işletmelerinin de kalite üzerindeki etkisini kısıtlamaktadır. Hizmet; soyut olması, eş zamanlı üretilip tüketilmesi, tüketilirken ve sunulurken değişken özellikler taşıması ve dayanıksız olması nedeniyle mallardan dört temel özelliğiyle ayrılmaktadır. Bu özellikler, hem hizmet pazarlaması, hem de hizmet yönetimi disiplinlerinin gelişip zenginleşmesinde önemli rol oynamıştır (Kotler, 1997; Shilbury, 1994; Uyguç, 1998).

Somut bir malın kalitesi nesnel göstergeler ile ölçülebilirken, hizmet kalitesi sadece müşterilerin algıları yolu ile ölçülebilir (Kim ve Kim, 1995; Zeit-

$\alpha=0.89$. In the second stage of the study, this obtained 23-item scale was administered to the second sample to apply confirmatory factor analysis. Chi-square/degrees of freedom ratio was found as (χ^2/df) 2.07. The other parameters were determined as RMSEA=0.071, NFI=0.94, NNFI=0.96, CFI=0.97 ve GFI=0.84. Total Cronbach alpha for the final version of scale was found to be $\alpha=0.90$, for the subscales as followed; physical environment quality $\alpha=0.82$, interaction quality $\alpha=0.83$, and output quality $\alpha=0.64$. In conclusion, "The Perceived Service Quality Scale For Youth Centers" was found to be a valid and reliable instrument.

halm ve Bitner, 2000). Soyut niteliklere sahip olan hizmetin kalitesi de soyut bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, hizmet kalitesi kavramı yerine "algılanan hizmet kalitesi" terimi kullanılmaktadır (Uyguç, 1998).

Parasuraman ve diğ. (1985) algılanan hizmet kalitesini "müşterinin beklentileri ve algıları arasındaki farkın yönü ve derecesi" olarak tanımlamıştır. Müşterinin hizmeti almadan önceki beklentileri (beklenen hizmet) ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (algılanan hizmeti ya da algılanan performansı) kıyaslamasının bir sonucu olup, müşterinin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir. Müşterinin algıladığı gerçek hizmet, beklentilerine eşit ya da beklentilerinden fazla ise hizmet kalitesinin yeterli olduğu, beklentilerin altında ise yetersiz olduğu düşünülür (Dale, 1994; Glynn ve Barnes, 1995; Uyguç, 1998; Winer, 2000).

Hizmet kalitesi teorisinin temelleri, ürün kalitesi ve müşteri memnuniyeti literatüründen çıkmıştır (Brady ve Cronin, 2001). Hizmet kalitesi alanında yapılan çalışmalara yön veren önemli iki yaklaşımdan biri İskandinav diğeri ise Amerikan yaklaşımıdır.

Gronroos (1984)'a göre ileri sürülen İskandinav yaklaşımında "işlevsel kalite" ve "teknik kalite" algılanan hizmet kalitesinin boyutları olarak kabul edilmektedir. Ayrıca, işlevsel ve teknik kalitenin sonucunda oluşan ve müşterinin bir işletmeyi nasıl algıladığını belirten "firma imajı" da diğer bir boyut olarak görülmektedir. İşlevsel kalite hizmetin "nasıl" sunulduğunu, teknik kalite ise müşterinin hizmet karşılığından "ne" elde ettiğini vurgulamaktadır.

Gronroos tarafından geliştirilen İskandinav yaklaşımıyla oldukça ilgili olan diğer bir yaklaşım, Rust ve Oliver tarafından geliştirilen üç-bileşen modelidir. Bu yaklaşımda hizmet kalitesinin boyutları olarak "müşteri-çalışan etkileşimi (hizmet sunumu) kalitesi", "fiziki çevre (hizmet ortamı) kalitesi" ve "hizmet ürünü (çıkıtı) kalitesi" görülmektedir (Rust ve Oliver, 1994).

Parasuraman, ve diğ. (1988)'nin 'Amerikan' bakış açısı olarak geliştirdikleri yaklaşıma göre ise hizmet deneyimi (a) görünüm (fiziksel tesislerin, malzemelerin, personelin ve iletişim gereçlerinin görünümü), (b) güvenilirlik (çalışanların söz verilen hizmeti doğru ve tam olarak yapılabilmek yetenekleri), (c) heveslilik (çalışanların hizmet vermeye her zaman hazır ve istekli olması ve hizmetin zamanında bitirilmesini), (d) inanılabilirlik (çalışanların bilgisi, nezaketi ve güven uyandırma yetenekleri) ve (e) empati-duygudaşlık (çalışanların kendilerini müşterilerin yerine koyması) olmak üzere beş boyuttan oluşmaktadır.

Hizmet kalitesine ilişkin çalışmaların birçoğunda hizmet kalitesinin boyutlarının belirlenmesine çalışılsa da bu konuda şimdiye kadar ortak bir sonuca ulaşılamamıştır. Buna rağmen konu ile ilgili çalışmaların (Bitner, 1992; Cronin ve Taylor, 1992; Hightower ve diğ., 2002; Howat ve diğ., 1996; Kelley ve Turley, 2001; Kim ve Kim, 1995; Ko ve Pastore, 2005; McDonald ve diğ., 1995; Papadimitriou ve Karateroliotis, 2000; Parasuraman ve diğ., 1988; Rust and Oliver, 1994; Shilbury, 1994) birleştiği ortak nokta ise hizmet kalitesini temelde fiziksel çevre, etkileşim ve temel hizmet kalitesi boyutlarından oluştuğu yönündedir. Fiziksel çevre; hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi için düzenlenmiş ortam, etkileşim; hem müşteri ve

hizmeti sunan kişi arasındaki ve hem de müşteriler arasındaki etkileşim ve temel hizmet; hizmet sunum süreci sonunda müşterinin hizmetten beklediği faydayı değerlendirmesi olarak açıklanabilir.

Hizmet kalitesi ölçüm araçları incelendiğinde, Parasuraman ve diğ. (1988)'nin geliştirdikleri "Hizmet Kalitesi Ölçümü için Çok-Boyutlu Ölçek" (Multiple-Item Scale For Measuring Service Quality: SERVQUAL) ve benzerlerinin oldukça yaygın olarak kullanıldığı görülmektedir. Bunun yanı sıra spor ve serbest zaman endüstrisi hizmetlerine yönelik kalite algısını belirlemek amacıyla geliştirilen önemli ölçme araçlarından bazılarına; McDonald ve diğ. (1995)'nin geliştirdiği "Profesyonel Takım Sporlarında Hizmet Kalitesi Ölçümü" (Measuring Service Quality in Professional Team Sports: TEAMQUAL), Kim ve Kim (1995) 'in geliştirdiği "Spor Merkezlerinin Kalite Mükemmelliği" (Quality Excellence of Sport Centers: QUESC), Howat ve diğ. (1996)'nin geliştirdiği "Çevre ve Rekreasyon Yönetimi Merkezi-Müşteri Hizmet Kalitesi" (Centre for Environmental and Recreation Management - Customer Service Quality: CERM_CSQ), Chang ve Chelladurai (2003)'nin geliştirdiği "Fitnes Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği" (Scale of Quality in Fitness Services: SQFS), Lam ve diğ. (2005)'nin geliştirdiği "Sağlık-Fitnes Klüplerinin Hizmet Kalitesi Ölçüm Aracı" (An Instrument For Evaluating Service Quality of Health-Fitness Clubs: SQAS), Ko ve Patore (2005) 'nin geliştirdiği "Rekreasyonel Spor Hizmetlerinde Kalite Ölçeği (The Scale of Service Quality in Recreational Sport: SSQRS) örnek olarak verilebilir.

Hizmet kavramının soyut olması, hizmetlerin birbirlerinden çok farklı olması ve insanlar arasındaki kültürel farklılıklar gibi nedenler, evrensel hizmet kalitesini ölçen bir ölçme aracının geliştirilmesinin önündeki en temel engellerdir. Fakat bu konu ile ilgili yapılacak her türlü araştırmanın, hizmet kalitesinin daha iyi anlaşılmasını sağlamanın yanı sıra organizasyonların hizmet kalitesi çalışmalarına da katkı sağlayabileceği unutulmamalıdır.

Türkiye’de mal veya hizmet üreten birçok sektör, hizmet kalitesi ile ilgili çalışmalara önem vermekte ve rakipleri ile aralarında farklılık yaratmaya çalışmaktadır. Gelişen teknoloji ile birlikte insanların serbest zamanlarının artması özellikle spor alanında hizmet üreten kurumların çoğalmasında sağlamıştır. Bu kurumlardan biri olan gençlik merkezleri insanların serbest zamanlarında katılabilecekleri etkinliklerin sunulmasında önemli görevler üstlenmektedir. Gençlerin sosyal, kültürel ve sportif etkinlikler çerçevesinde serbest zamanlarını değerlendirmelerine fırsat veren ve ortam hazırlayan örgütler olarak tanımlanan gençlik merkezlerinin, amaçları ve etkinlik çeşitleri incelendiğinde, gençlerin çok yönlü gelişmelerinde ve serbest zamanlarını değerlendirmelerinde önemli görevler yerine getirdikleri açıkça görülebilir (Aycan, 2005). Bu özellikleri sebebiyle gençlik merkezlerinin sunduğu hizmetlere yönelik tüketicilerin kalite algılarının ölçülmesi, yöneticilerinin daha iyi hizmet verebilmeleri adına oldukça gereklidir. Bu noktadan hareketle yapılan bu çalışmada gençlik merkezlerine yönelik olarak geliştirilen “Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği”nin (Aycan, 2005) yapı geçerliliğini sağlamak amacıyla açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi yaparak yeniden düzenlenmesi amaçlanmıştır.

YÖNTEM

Bu araştırma ilgili evrenden iki farklı örneklem seçilerek veri toplanması sebebiyle iki ayrı çalışma (1. Çalışma, 2. Çalışma) halinde sunulmuştur. Birinci örneklem verileri açıklayıcı faktör analizi için kullanılmış, yapılan analizler sonrasında gerekli düzenlemeler yapılarak yeni bir ölçüm aracı formu oluşturulmuştur. Bu form aracılığıyla ikinci örneklem verileri toplanmış ve bu verilerle de doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

1. Çalışma

1.1. Örneklem: Gençlik merkezleri üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyini tespit etmek için geliştirilen ölçüm aracı için araştırma grubu çalışmaya gönüllü katılan ve ulaşılabilir örneklem yöntemiyle seçilen Bolu, Sakarya, Düzce ve

Kocaeli illerinde gençlik merkezleri üyelerinden oluşmuştur. Toplanan 407 ölçekten doğru doldurulmuş olarak kabul edilen 311’i değerlendirmeye alınmıştır. 115’i kadın, 196’sı da erkekten oluşan katılımcıların yaş ortalaması $\bar{x} = 18.20$ ve standart sapması $Ss = 4.71$ ’dir.

1.2. Veri Toplama Aracı: Aycan (2005) tarafından hazırlanan “Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği”nin oluşturulmasında Rust ve Oliver (1994) tarafından geliştirilen üç bileşenli model temel alınmıştır. Buna göre ölçeğin “Fiziksel Çevre Kalitesi”, “Etkileşim Kalitesi” ve “Çıktı Kalitesi” olmak üzere üç alt boyuttan oluşması planlanmıştır. Fiziksel çevre kalitesi boyutu; hizmetin sunulduğu ortamın çevresel atmosferi (ısı, ışık, koku, müzik vb.), çevre dizaynı (araç-gereçlerin ve mobilyaların görünüşleri, düzenleri ve işlevleri) ve sosyal işaretlerini (yönlendirici-bilgilendirici işaretler; giriş, çıkış ve sigara içilmez vb.) içeren 15 maddeden oluşturulmuştur. Etkileşim kalitesi boyutu; hizmet verenin tutum, davranış ve uzmanlığı ile müşterilerin birbirlerine karşı olan tutum ve davranışlarını içeren 15 maddeden oluşturulmuştur. Çıktı kalitesi boyutu ise; temel hizmetin özelliklerini ve müşterinin hizmetten beklediği faydayı belirlemeye yönelik 10 madden oluşturulmuştur.

Bu alt boyutlar için oluşturulan 40 maddeli ifade havuzu, İstanbul-Üsküdar ve Bolu Gençlik Merkezlerinin yönetici ve üyelerinden oluşan 55 kişilik bir grupta yerinde yapılan görüşmelerin yanı sıra konu ile ilgili literatürün incelenmesi (Bitner, 1992; Brady ve Cronin, 2001; Brady ve Cronin 2002; Chelladurai ve Chang, 2000; Greenwell ve diğ., 2002; Gronross, 1984; Parasuraman ve diğ., 1988; Rust ve Oliver, 1994; Shilbury, 1994; Wakefield, 1994; Zeithalm ve Bitner, 2000) sonucunda elde edilen veriler ışığında hazırlanmıştır. Oluşturulan yapının düzenlenmesi ve uygun hale getirilmesi ve kapsam geçerliliğinin sağlanması amacıyla, beden eğitimi ve spor bilimleri ve ölçme değerlendirme alanlarında çalışan akademisyenlerin uzman görüşlerine başvurulmuştur. Uzamanlar tarafından gerekli görülen düzeltmeler yapıldıktan sonra ölçek dağıtılmaya uygun hale getirilmiştir.

Beşli likert tarzında değerlendirilen maddelerin sayısal olarak karşılığı; Kesinlikle Katılmıyorum=1, Katılmıyorum=2, Kararsızım=3, Katılıyorum=4, Kesinlikle Katılıyorum=5 olacak şekilde puanlanmıştır.

1.3. Verilerin Analizi: Verilerin istatistiksel analizinde Açıklayıcı Faktör Analizi kullanılmıştır. Açıklayıcı Faktör Analizinde varimax eksen döndürme testi ile birlikte temel bileşenler analizi yöntemi uygulanmıştır. Açıklayıcı Faktör Analizi'nin uygulanabilirliğinin ölçümü için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) yeterlilik ölçümü incelenmiştir. Anlamlı bileşim maddelerinin saptanması ve kaç tane faktör seçileceğine karar vermek için ise öz değere (eigenvalue) ve çizgi grafiğine bakılmıştır. Ölçeğin iç tutarlılığını test etmek için Alfa iç tutarlılık testi yapılmıştır. Son olarak ölçekten elde edilen alt boyutların birbiri ile olan ilişkisini belirleyebilmek amacıyla Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır.

1.4. Bulgular: Gençlik merkezi üyesi 311 katılımcıdan toplanan verilere yapılan açıklayıcı faktör analizinde izlenen süreçte öncelikle ölçeğin

geçerliliği ve faktör analizine uygunluğu için ön testlere bakılmıştır. Tablo 1'de hizmet kalitesi ölçeğine ait KMO yeterlilik ölçümü tablosu görülmektedir.

Tablo 2 incelendiğinde, üç alt boyutta çıkması planlanan yapı için analize alınan maddelerin 23'nün öz değerinin 1'den büyük üç faktör altında toplandığı görülmektedir. Elde edilen bu üç faktör, toplam varyansın yaklaşık %47.40'ını açıklamaktadır. Tablo 3'te döndürülmüş faktör yüklerine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 3 incelendiğinde, birinci faktörün (1., 3., 4., 5., 6., 9., 10., 12., 13 ve 14) maddelerden, ikinci faktörün (16, 17., 18., 19., 20., 21., 22 ve 24) maddelerden, üçüncü faktörün ise (31., 33., 38., 39 ve 40) maddelerden oluştuğu görülmektedir. Son olarak, toplam ölçeğin ve alt boyutların Alfa iç tutarlılık değerlerine bakılarak faktörler tanımlanmıştır. Ayrıca faktör analizi ile son halini alan ölçekteki maddeler küçükten büyüğe doğru 1'den 23'e kadar yeniden numaralanarak, hangi numaralı maddelerin hangi alt boyutta yer alacağı yeniden düzenlenmiştir (Tablo 4). Tablo 4'te ölçek maddelerinin yazılı ifadeleriyle beraber alt boyutların ve toplam ölçeğin alfa değerleri verilmiştir.

Tablo 1. KMO yeterlilik ölçümü tablosu

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Ölçümü.	0.90
---	-------------

Tablo 1 incelendiğinde ölçeğin KMO örneklem yeterlilik ölçümü değerinin 0.90 düzeyinde tespit edilmiştir. Tablo 2'de öz değerler ve açıklanan toplam varyans sonuçları görülmektedir.

Tablo 2. Öz değerler ve açıklanan toplam varyans

Bileşen	Açıklanan Toplam Varyans					
	Başlangıç öz değerleri			Döndürme sonrası yüklemeler		
	Toplam	Varyans %	Toplam Varyans %	Toplam	Varyans %	Toplam Varyans %
1	7.30	31.73	31.73	4.61	20.06	20.06
2	2.24	9.73	41.47	3.73	16.22	36.27
3	1.37	5.93	47.40	2.56	11.12	47.40

Tablo 3. Döndürülmüş faktör yükleri

	Faktörler		
	1	2	3
s1	.509		
s3	.650		
s4	.697		
s5	.484		
s6	.556		
s9	.530		
s10	.531		
s12	.611		
s13	.543		
s14	.625		
s16		.755	
s17		.744	
s18		.783	
s19		.779	
s20		.763	
s21		.697	
s22		.710	
s24		.452	
s31			.677
s33			.686
s38			.560
s39			.430
s40			.605

Metod: Temel yapı analizi. Döndürme metodu: Varimax normalleştirilmesi

Tablo 4. Ölçeğin alt boyutlarının tanımlanması, alt boyutların ve toplam ölçeğin alfa değerleri

	Madde sayısı	Alt boyutların alfa değeri	Toplam ölçeğin alfa değeri
Fiziksel Çevre Kalitesi			
Madde 1. Bu merkezin içi rahat etmek için yeteri kadar geniştir.			
Madde 2. Bu merkezin içi güzel görünümlü döşenmiştir.			
Madde 3. Bu merkezin ışıklandırması mükemmeldir.			
Madde 4. Bu merkezin içi hoş kokar			
Madde 5. Bu merkezde çalınan fon müziği kulağa hoş gelir.			
Madde 6. Bu merkezin hizmet binası her türlü tehlikeye karşı (yangın, deprem vb.) güvenlidir.			
Madde 7. Bu merkezin hizmet binası gençlik merkezi olarak kullanılmaya uygundur.	10	$\alpha=0.81$	
Madde 8. Bu merkezde faaliyet dışı zamanlarda birlikte vakit geçirmek için elverişli alanlar vardır.			
Madde 9. Bu merkezin ısısı hava koşullarına uygun şekilde ayarlanmaktadır.			
Madde 10. Bu merkezin faaliyetlerinde kullanılan araç-gereçler miktar ve kalite açısından yeterlidir.			
Etkileşim Kalitesi			
Madde 11. Bu merkezin çalışanları kibar ve saygılıdır.			
Madde 12. Bu merkezin çalışanları dürüst ve güvenilirdir.			
Madde 13. Bu merkezin çalışanları bilgili ve işinin ehlidir.			$\alpha=0.89$
Madde 14. Bu merkezin çalışanları hoş görüldür.			
Madde 15. Bu merkezin çalışanları samimi ve güler yüzlüdür.	8	$\alpha=0.89$	
Madde 16. Bu merkezin çalışanları ile iletişim kurmak kolaydır.			
Madde 17. Bu merkezin çalışanları işlerini severek yapmaktadır.			
Madde 18. Bu merkezin çalışanları üye gençlerin isteklerini yerine getirmeye gayret etmektedir.			
Çıktı Kalitesi			
Madde 19. Bu merkezde çok çeşitli faaliyetler düzenlenmektedir.			
Madde 20. Bu merkezde faaliyetler üye gençler için uygun saatlerde düzenlenmektedir.			
Madde 21. Bu merkezde faaliyetler planlanırken üye gençlerin ilgi ve istekleri yeterince dikkate alınmaktadır.	5	$\alpha=0.68$	
Madde 22. Bu merkeze üye olan gençler merkeze katılım amaçlarını gerçekleştirmektedir.			
Madde 23. Bu merkezde düzenlenen faaliyetler üye gençlerin yaşamlarında olumlu değişimlere neden olmaktadır..			
Ölçeğin toplam madde sayısı	23		

Tablo 5. Ölçek alt boyutları arasındaki ilişkiler

	Fiziksel Çevre Kalitesi	Etkileşim Kalitesi	Çıktı Kalitesi
Fiziksel Çevre Kalitesi	1	0.645**	0.687**
Etkileşim Kalitesi		1	0.682**
Çıktı Kalitesi			1

** 0.01 anlamlılık düzeyi

Toplam ölçeğin ve alt boyutların Cronbach Alpha iç tutarlılık değerleri incelendiğinde birinci faktör için (Fiziksel çevre kalitesi) $\alpha=0.81$, ikinci faktör için (Etkileşim kalitesi) $\alpha=0.89$ ve üçüncü faktör için (Çıktı Kalitesi) $\alpha=0.68$ olarak belirlenmiştir. Toplam ölçeğin Cronbach Alpha iç tutarlılık değerleri ise $\alpha=0.89$ olarak bulunmuştur. Tablo 5’de Ölçeğin boyutları arasındaki ilişkiyi ölçmek için korelasyon (Pearson Correlation Moment) analizi yapılmış ve sonuçları verilmiştir.

Tablo 5 incelendiğinde; alt boyutlar arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir ($p<0.01$).

2. Çalışma

2.1. Örneklem: Birinci örneklem üzerinde yapılan istatistiksel analizler sonucu yeniden yapılandırılan ölçüm aracı daha sonra Ankara Büyükşehir Belediyesi bünyesinde faaliyet gösteren gençlik merkezlerindeki üyelerden ulaşılabilir örneklem metoduyla seçilen gönüllü katılımcılardan oluşmuştur. Dağıtılan 278 ölçekten 213’ü doğru doldurulmuş olarak kabul edilmiş ve değerlendirmeye alınmıştır. 171 erkek ve 42 kadından oluşan katılımcıların yaş ortalaması $\bar{x} = 20.32$ ve standart sapması $Ss= 5.40$ ’dır.

2.2. Veri Toplama Aracı: Birinci örneklem üzerinde yapılan Açıklayıcı Faktör Analizi sonuçlarıyla “Fiziksel Çevre Kalitesi”, “Etkileşim Kalitesi” ve Çıktı Kalitesi olmak üzere 23 maddeden oluşan üç alt boyutlu bir yapı oluşmuştur. Gerekli düzenlemeler yapılarak ikinci örneklem için ölçek formu hazır hale getirilmiştir. Beşli likert

şeklinde değerlendirilen maddelerin sayısal olarak karşılığı; Kesinlikle Katılmıyorum=1, Katılmıyorum=2, Kararsızım=3, Katılıyorum=4, Kesinlikle Katılıyorum=5 olacak şekilde puanlanmıştır.

2.3. Verilerin Analizi: Açıklayıcı faktör analizi yardımıyla elde edilen 3 boyutlu ve 23 maddeli yapının model olarak uygunluğunu test etmek amacıyla birinci düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. Bu analiz için LISREL paket programı kullanılmıştır. (Jöreskog ve Sörbom, 2001) DFA ile gerekli analizler yapıldıktan sonra ikinci örneklem grubundaki oluşan yapının her bir alt boyutunun ve toplam maddelerin alfa iç tutarlılık katsayıları hesaplanmıştır.

2.4. Bulgular: Açıklayıcı faktör analiziyle oluşturulan 3 alt boyutlu 23 maddeli yapı farklı bir örneklem gurubuna dağıtılmış ve elde edilen verilere doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. Normal dağılım gösteren veriler için yapılan analizlerde en yüksek olabilirlik kestirim yöntemi (maximum likelihood) kullanılmıştır.

23 maddenin elde edilen DFA sonuçları; $\chi^2=469.43$, $sd=227$ ve $p=0.0$ şeklinde belirlenmiştir. Ki-karenin serbestlik derecesine oranı ise (χ^2/sd) 2.07 olarak bulunmuştur. Diğer uyum iyiliği ölçütleri incelendiğinde; RMSEA=0.71, SRMR=0.065 ve CFI=0.97 olarak tespit edilmiştir. Maddelere ilişkin standart yükleri, t-değerleri ve R^2 Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6 incelendiğinde madde 12’nin en yüksek standart yük değerine ($=0.81$), t-değerine $=17.07$ ve $R^2 =0.66$ değerine sahip olduğu, mad-

Tablo 6: Maddelerin standart yükleri, t- değerleri ve R² değerleri

		<i>Standart Yükler</i>	<i>t-değeri</i>	<i>R²</i>
Fiziksel Çevre Kalitesi	Madde 1.	0.60	8.93	0.35
	Madde 2.	0.55	8.15	0.30
	Madde 3.	0.59	8.87	0.35
	Madde 4.	0.50	7.19	0.25
	Madde 5.	0.39	5.51	0.15
	Madde 6.	0.55	8.20	0.31
	Madde 7.	0.69	10.76	0.48
	Madde 8.	0.68	10.51	0.46
	Madde 9.	0.65	10.03	0.43
	Madde 10.	0.57	8.40	0.32
Etkileşim Kalitesi	Madde 11.	0.77	13.09	0.60
	Madde 12.	0.81	17.07	0.66
	Madde 13.	0.69	11.24	0.48
	Madde 14.	0.80	13.77	0.64
	Madde 15.	0.74	12.18	0.54
	Madde 16.	0.81	14.09	0.66
	Madde 17.	0.76	12.78	0.58
	Madde 18.	0.73	12.15	0.57
Çıktı Kalitesi	Madde19.	0.57	8.39	0.33
	Madde 20.	0.46	6.54	0.21
	Madde 21.	0.69	10.50	0.47
	Madde 22.	0.75	11.74	0.56
	Madde 23.	0.69	10.51	0.47

de 5'in ise en düşük standart yük değerine =0.39, t-değerine =5.51 ve R² =0.15 değerine sahip olduğu görülmektedir. Doğrulamalı faktör analizi sonrası ikinci örneklem grubu için tekrar alfa katsayıları incelenmiştir. Fiziksel çevre kalitesi için $\alpha=0.82$ Etkileşim kalitesi için $\alpha=0.83$ çıktı kalitesi için $\alpha=0.64$ olarak tespit edilirken toplam ölçeğin ise alfa katsayısı $\alpha=0.90$ olarak bulunmuştur.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmada gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algı düzeylerinin tespit edilmesinde kullanılacak likert tipi bir ölçme aracı geliştirilmiştir. Bu doğrultuda ölçek geliştirme sürecinde elde edilen bulgular bu bölümde tartışılmıştır.

1. Çalışma: Öncelikli olarak toplanan verilerin faktör analizine uygunluğunu belirlemek için örneklem yeterlilik testi Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ölçümü yapılmıştır. Konu ile ilgili yazın incelendiğinde görülmektedir ki elde edilen değer 1'e ne kadar yakın ise elde edilen veri grubuna faktör analizinin yapılması o kadar uygundur (Akgül ve Çevik, 2005; Bayram, 2004; Şencan 2005; Tavşancıl, 2006). Tablo 1 incelendiğinde ölçeğin KMO örneklem yeterlilik ölçümü değerinin 0.90 olduğu görülmektedir. Bu değer KMO için çok iyi bir değer olduğu ve ilgili veri grubuna analiz yapılmasının uygun olduğu söylenebilir.

Elde edilen verilerin faktör analizine uygunluğunu saptadıktan sonra üç boyutlu olması planlanan yapı için öz değerler (Eigenvalue) incelenmiş ve son faktör analizi aşamasında analize alınan

23 maddenin öz değeri 1'den büyük üç faktörlü bir yapı elde tespit edilmiştir. Elde edilen bu üç faktör, toplam varyansın yaklaşık %47.40'ni açıklamaktadır. Konu ile ilgili literatüre göre elde edilen varyans oranları ne kadar yüksekse, ölçeğin faktör yapısı da o kadar güçlü olacağı kanısına karşın, sosyal bilimlerde yapılan analizlerde %40 ile %60 arasında değişen varyans oranları yeterli kabul edilmektedir (Tavşancıl, 2006). Bu bilgiler ışığında geliştirilen ölçek için elde edilen varyansın yeterli olduğu söylenebilir.

Varimax döndürme yöntemi kullanılarak üç aşamada yapılan faktör analizinin; birinci aşamasında, faktör yükü ,40'in altında kalan ve bir madde de toplanan iki faktör yükü arasındaki değerler ,1'in altında olan maddeler (7, 8, 11, 15, 23, 26, 27, 32, 35, 36,) analizden çıkartılmıştır.

İkinci aşamada varimax döndürme yöntemi kullanılarak tekrar faktör analizi yapılmıştır. Madde 25 ve madde 37'de toplanan iki faktör yükü arasındaki değerlerin ,1'in altında olması; madde 2'nin faktör yükü değerinin ,40'in altında kalması; madde 28, 29, 30, ve 34,ün ise kavramsal olarak araştırmacıların beklentisi doğrultusunda istenilen faktörlerde yük almaması sebebiyle analizden atılmıştır.

Son olarak yapılan açıklayıcı faktör analizi ile 23 maddeli ve üç faktörlü yapı ortaya çıkmıştır (Tablo 3).

Daha sonra tüm alt boyutlara ve maddelerin toplamından oluşan ölçeğe ayrı ayrı Cronbach Alfa iç tutarlılık testi yapılmıştır. Toplam ölçeğin ve alt boyutların iç tutarlılık değerleri incelendiğinde (Tablo 4), birinci faktör için (Fiziksel Çevre Kalitesi) $\alpha=0.81$ İkinci faktör için (Etkileşim Kalitesi) $\alpha=0.89$ ve üçüncü faktör için (Çıktı Kalitesi) $\alpha=0.68$ olarak belirlenmiştir. Toplam ölçeğin Cronbach's alfa iç tutarlılık değerleri ise $\alpha=0.89$ olarak bulunmuştur. George ve Mallery (2003)'e göre Alfa değerleri “.90 ve üzeri Mükemmel, .80 ve üzeri İyi, .70 ve üzeri Uygun, .60 ve üzeri Kabul edilebilir, .50 ve üzeri Zayıf, son olarak .50 ve altı Kabul edilemez” olarak açıklanmıştır. Dolayısıyla analizden elde edilen alfa katsayıları incelendiğinde oldukça makul değerlere sahip oldukları söylenebilir.

Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan alt boyutların yapı geçerliliklerini değerlendirmek için ise ortaya çıkan üç alt boyutun korelasyon değerleri hesaplanmıştır (Tablo 5). Bu hesaplama sonunda bütün alt boyutlar arasında pozitif yönde orta düzeyde ($p<0.01$) anlamlı bir ilişki bulunduğu ve en yüksek anlamlı ilişkinin fiziksel çevre kalitesi ile çıktı kalitesi ($r=0.69$) alt boyutları arasında olduğu tespit edilmiştir.

2. Çalışma: Açıklayıcı Faktör analizi sonucu oluşan 3 alt boyutlu 23 maddeden oluşan yapıya doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre Ki-karenin serbestlik derecesine oranı ($\chi^2/sd=2.7$), $p=0.0$; RMSEA=0.071, CFI=0.97 ve SRMR=0.065 olarak belirlenmiştir.

Konuya ilişkin yazın incelendiğinde Ki-kare değeri “0”a yaklaştıkça modelin uyumunun daha iyi olacağı belirtilmektedir. Bununla beraber “p” (anlamlılık) değerinin de manidar çıkması modelin uygunluğu için gerekli görülürken, bu değerler örneklem sayısı arttıkça etkilendiği de ayrıca belirtilmektedir (Çokluk ve diğ., 2010; Hoyle, 1995; Schumacker ve Lomax, 2004; Yılmaz ve Çelik 2009). Bu durumu ortadan kaldırmak için Ki-karenin serbestlik derecesine oranı temel alınmıştır. Bu oran için 3 ve daha düşük değerler iyi, 5'e kadar olan değerler ise yeterli olarak kabul edilmektedir (Kline, 1994; Şimşek, 2007). Birinci analiz sonucunda elde edilen Ki-karenin serbestlik derecesine oranı ($\chi^2/sd=2.07$) oldukça makul sınırlar içinde yer almıştır.

Diğer uyum iyiliği ölçütlerine ilişkin literatür incelendiğinde ise RMSEA için; 0.05'in altında kalan değerlerin iyi uyuma, 0.05 ile 0,10 arasının kabul edilir uyuma, CFI için; 0.95 ve 0.97 arası değerlerin kabul edilebilir uyuma 0.97 ve 1 arasının iyi uyuma işaret ettiğine dair ifadeler yer almaktadır (Çokluk ve diğ., 2010; Schermelleh ve diğ., 2003; Yılmaz ve Çelik 2009). Verilere ilişkin sonuçlar incelendiğinde ise RMSEA, CFI, SRMR değerlerinin uygun sınırlar içinde kaldığı görülmüştür.

Uyum iyiliği ölçütlerinin incelenmesi sonrasında 23 maddelik yapının (Tablo 6) standart yük değerlerine, t-değerlerine ve R² değerine bakılmıştır. Gözle-

nen değişkenin bağlı olduğu gizli değişkenle olan ilişkisinde ortaya çıkan t-değerinin 1.96'lık değeri aştığı taktirde 0.05 düzeyinde anlamlı olacağına, 2.56'lık değeri aştığı taktirde ise 0.01 düzeyinde anlamlı olacağına dair literatür bilgisine ulaşılmıştır. (Çokluk ve diğ., 2010) Bu araştırmada, doğrulayıcı faktör analizi ile belirlenmiş olan 23 maddenin gizli değişkenleriyle arasındaki t-değerleri incelendiğinde en düşük t-değerinin madde 5'de (=5.51) olduğu ve 2.56 değeri üzerinde olduğu gözlenmiştir.

Doğrulayıcı faktör analizi sonucu ortaya çıkan standart yük değerleri, her bir gözlenen değişken ile bağlı olduğu gizli değişkenin arasındaki korelasyona işaret etmektedir. R² ise gözlenen değişken ile gizli değişken arasındaki ilişkinin gücünü göstermektedir. Standart yük değerleri ve R²'ler incelendiğinde; Fiziksel Çevre Kalitesi alt boyutunun en çok madde 7'ile (standart yük değeri =0.69, R² =0.48), en az madde 5 ile (standart yük değeri =0.39, R² =0.15) açıklandığı, Etkileşim Kalitesi alt boyutunun en çok madde 12 ve 16 ile (standart yük değeri =0.81, R² =0.66), en az madde 18'le (standart yük değeri =0.73, R² =0.57) açıklandığı, son olarak Çıktı Kalitesi alt boyutunun ise en çok madde 22 ile (standart yük değeri =0.75, R² =0.56) ve en az da madde 20 ile (standart yük değeri =0.46, R² =0.21) açıklandığı görülmektedir. Bulgulardan hareketle elde edilen maddelerin standart yükleri-

nin ve R² değerlerinin ortaya çıkan yapı için oldukça makul sınırlar içinde olduğu söylenebilir.

Doğrulayıcı Faktör Analizi aşamasından sonra ortaya çıkan 23 maddeli yapının alt boyutların ve toplamın (ikinci aşama örnekleme örnekleme toplam $\alpha=0.90$) alfa değerlerine bakılmıştır. Doğrulayıcı Faktör Analizi bulguları, açıklayıcı faktör analizi bulgularıyla (birinci aşama örnekleme toplam $\alpha=0.96$) karşılaştırıldığında çok farklı değerlerin oluşmadığı ve yine ölçeğin alt boyutlarının ve toplamının genel olarak yeterli güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilir.

Sonuç olarak Gençlik merkezleri üyelerinin hizmet kalitesi algı düzeylerini ölçmek amacı ile geliştirilen "Gençlik Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği" için yapılan geçerlilik ve güvenilirlik analizleri sonucunda, elde edilen verilere dayanarak ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

Yazışma adresi (Corresponding Address):

Arş. Gör. Ercan POLAT

Abant İzzet Baysal Üniversitesi

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu

E-posta: ercihanpolat@hotmail.com

Tel No: 0374 253 45 71

Cep Tel: 0505 428 73 24

Fax No: 0374 253 46 36

KAYNAKLAR

- Akçül A, Çevik O.** (2005). *İstatistiksel Analiz Teknikleri; SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları*. Ankara: Emek Ofset.
- Aycan A.** (2005). Gençlik Merkezlerinde Örgütsel Etkililik ve Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Bayram N.** (2004). *Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Bitner MJ.** (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customer and employees. *Journal of Marketing*, 56, 57-71.
- Brady MK, Cronin JJ.** (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65, 34-49.
- Brady MK, Cronin JJ, Brand RR.** (2002). Performance-only measurement of service quality: A replication and extension. *Journal of Business Research*, 55, 17-31.
- Chang K, Chelladurai P.** (2003). System-based quality dimensions in fitness services: Development of the scale of quality. *The Service Industries Journal* 23(5), 65-83.
- Chelladurai P, Chang K.** (2000). Targets and standards of quality in sport services. *Sport Management Review*, 3, 1-22,
- Cronin JJ, Taylor S.** (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Çokluk Ö, Şekercioğlu G, Büyüköztürk Ş.** (2010). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Pagem Akademi.

11. Dale BG. (1994). Managing quality. (BR Lewis, Ed.) *Managing Service Quality*. (2. Ed.) 137-236, Hertfordshire: Prentice Hall International Ltd.
12. George D, Mallery P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 11.0 Update*. (4. Ed.) Boston: Allyn & Bacon.
13. Glynn WJ, Barnes JG. (1995). Understanding services management. (A Parasuraman, Ed.) *Measuring and Monitoring Service Quality*. 145-148, Chichester: John Willey & Sons Ltd.
14. Greenwell TC, Fink JS, Pastore DL. (2002). Perceptions of the service experience: Using demographic variables to identify customer segments. *Sports Marketing Quarterly*, 11(4), 233-241.
15. Gronross C. (1984). A service quality model and its market implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44.
16. Hightower R, Brady MK, Baker TL. (2002). Investigating the role of the physical environment in hedonic service consumption: An exploratory study of sporting events. *Journal of Business Research*, 55 (9), 697-707.
17. Howat G, Absher J, Crilley G, Milne I. (1996). Measuring customer service quality in sports and leisure centers. *Managing Leisure*, 1, 77-89.
18. Hoyle RH, (1995). *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, and Applications*. Thousands Oaks, CA: Sage Publications.
19. Jöreskog KG, Sörbom D. (2001). *Lisrel 8: Users Reference Guide*. Chicago: Scientific Software International.
20. Kelly SW, Turley LW. (2001). Consumer perceptions on service quality attributes at sporting event, *Journal of Business Research*, 54, 161-166.
21. Kim D, Kim SY. (1995). QUESC: An instrument for assessing the service quality of sport center in Korea. *Journal of Sport Management*, 9, 208-220
22. Kotler P. (1997). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
23. Ko YJ, Pastore DL. (2005). A hierarchical model of service quality for the recreational sport industry. *Sport Marketing Quarterly*, 14, 84-97.
24. Lam ETC, Zhang JJ, Jensen BE. (2005). Service quality assessment scale (SQAS): An instrument for evaluating service quality of health-fitness clubs. *Measurement in Physical and Exercise Science* 9(2), 79-111.
25. McDonald MA, Sutton WA, Milne GR. (1995). TEAMQUAL™. Measuring service quality in professional team sports. *Sport Marketing Quarterly*, 4(2), 9-15.
26. Olsen MD, Tse EC, West JJ. (1998). *Strategic Management in The Hospital Industry*, New York: John Willey & Sons Inc.,
27. Papadimitriou DA, Karteroliotis K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: A reexamination of the factor structure. *Sports Marketing Quarterly*, 9(3) 157-164.
28. Parasuraman A, Zeithalm VA, Berry LL. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
29. Parasuraman A, Zeithalm VA, Berry LL. (1998). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
30. Rust RT, Oliver RL. (1994). New directions in theory and practice. (RT Rust, RL Oliver Ed.) *Service Quality*, California: SAGE Publications Inc.
31. Schermelleh EK, Moosbrugger H, Müller H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.
32. Schumacker RE, Lomax RG. (2004). *Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
33. Shilbury D. (1994) Delivering quality service in professional sport. *Sport Marketing Quarterly*, 3(1), 29-35.
34. Şencan H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
35. Tavşancıl E. (2006). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*. 3. Baskı, Ankara: Nobel Yayınları.
36. Uyguç N. (1998). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi*. İzmir: Dokuz Eylül Yayıncılık.
37. Wakefield KL, Blodgett JG. (1994). The importance of servicescapes in leisure setting. *Journal of Services Marketing*, 8(3), 66-76.
38. Winer RS. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
39. Yılmaz V, Çelik HE. (2009). *LISREL ile Yapısal Eşitlik Modellemesi - I*. Ankara: Pagem Akademi.
40. Zeithalm VA, Bitner MJ. (2000). *Service Marketing*. 2.Ed. New York: McGraw-Hill Companies Inc.