

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalı

Sporda Psikososyal Alanlar Bilim Dalı

SPOR TESİSLERİNDE HİZMET ALAN ÜYELERİN
HİZMET KALİTESİ ALGILARININ VE
BEKLENTİLERİNİN KARŞILANMA DÜZEYİNİN
İNCELENMESİ (İSTANBUL GAZİOSMANPAŞA)
ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans Tezi

Onurhan ŞAHİNTÜRK

Danışman

Doç. Dr. Taner ATASOY

İstanbul – 2024

TEZ TANITIM FORMU

YAZAR ADI SOYADI : Onurhan ŞAHİNTÜRK

TEZİN DİLİ : Türkçe

TEZİN ADI : Spor Tesislerinde Hizmet Alan Üyelerin Hizmet Kalitesi Algılarının ve Beklentilerinin Karşılama Düzeyinin İncelenmesi (İstanbul Gaziosmanpaşa) Örneği

ENSTİTÜ : İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

ANABİLİM DALI : Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalı

TEZİN TÜRÜ : Yüksek Lisans

TEZİN TARİHİ : 10.01.2024

SAYFA SAYISI : 71

TEZ DANIŞMANI : Doç. Dr. Taner ATASOY

DİZİN TERİMLERİ : Spor merkezi, hizmet kalitesi, beklenti

TÜRKÇE ÖZET : Bu çalışmada, Yerel yönetimlerce sunulan spor hizmetlerinin nasıl algılandığı ve hizmetlerden faydalanan bireylerin tercih ettiği branşlara göre sunulan hizmetin ne kadar farklılaştığının belirlendiği, demografik özelliklere göre hizmetlerdeki kalite algısının ne oranda değiştiğinin tespitinin yapılabilmesi amacıyla; belediye spor tesislerinden hizmet alan bireylerin memnuniyet düzeyleri yaş, cinsiyet, eğitim durumu, gelir düzeyi, faydalandığı branş, tesis kullanma süresi ve tesis kullanma sıklığı gibi değişkenlere göre fark varımdır olarak belirlenmiştir.

DAĞITIM LİSTESİ : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

İmzası

Onurhan ŞAHİNTÜRK

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalı

Sporda Psikososyal Alanlar Bilim Dalı

SPOR TESİSLERİNDE HİZMET ALAN ÜYELERİN
HİZMET KALİTESİ ALGILARININ VE
BEKLENTİLERİNİN KARŞILANMA DÜZEYİNİN
İNCELENMESİ (İSTANBUL GAZİOSMANPAŞA)
ÖRNEĞİ

Yüksek Lisans Tezi

Onurhan ŞAHİNTÜRK

Danışman

Doç. Dr. Taner ATASOY

İstanbul – 2024

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin/projenin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Onurhan ŞAHİNTÜRK

10. 01. 2024

İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Onurhan ŞAHİNTÜRK' ün; “Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyinin incelenmesi (İstanbul Gaziosmanpaşa) Örneği ” adlı tez çalışması, jürimiz tarafından Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalı, Sporda Psikososyal Alanlar Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

İmza
Başkan Doç. Dr. Nurullah Emir EKİNCİ

İmza
Üye Doç. Dr. Taner ATASOY
(Danışman)

İmza
Üye Doç. Dr. Mustafa Can KOÇ

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

10. 01. 2024

İmzası
Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ
Lisansüstü Eğitim Enstitü Müdürü

ÖZET

Bu çalışmada, Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmamızda, nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmamızın evrenini; İstanbul ilindeki kamu ve özel spor tesislerinden hizmet alan bireylerden oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemi ise; İstanbul ili Gaziosmanpaşa ilçesinde kamu ve özel spor tesislerinde hizmet alan 18 yaş üzeri 266 kadın ve 253 erkek bireylerden oluşmaktadır. Araştırma kapsamında, veri toplama aracı olarak Kişisel Bilgi Formu, Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği ve Q-SPORT 14 Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekler çevrimiçi ortama taşınarak, Spor tesislerinde hizmet alan üyelere soruları dijital ortamda yanıtlamaları sağlanmıştır. Ölçeklerden elde edilen veriler IBM SPSS 24.0 paket programı kullanılarak analiz yapılmıştır. Araştırmada; dağılım analizi, tanımlayıcı analiz ve parametrik hipotez testlerinden bağımsız örneklem T testi ve Oneway anova analizi uygulanmıştır. Gruplar arası farkın belirlenmesi için ise Post-hoc (LSD) analizi yapılmıştır. Ayrıca Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği ve Q-SPORT 14 Ölçeği arasındaki ilişkiyi saptamak için Pearson Korelasyon analizi uygulanmıştır.

Araştırmamızda; Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarında, cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve faydalandıkları branş değişkenleri arasında anlamlı farklılık bulunurken, yaş, tesis kullanım süresi ve tesis kullanım sıklığı değişkenlerinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Q Sport 14 beklenti ölçeği ile alt boyutlarında, cinsiyet, gelir düzeyi ve faydalandıkları branş değişkenleri arasında anlamlı farklılık bulunurken, yaş, eğitim düzeyi, tesis kullanım süresi ve tesis kullanım sıklığı değişkenlerinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Sonuç olarak; Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyinin, çeşitli değişkenlere göre ölçümlendiği ve bu değişkenlerin spor merkezi müşterilerinin hizmet kalitesi ve beklentilerinin tam olarak karşılanamadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Spor merkezi, hizmet kalitesi, beklenti

SUMMARY

In this study, it was aimed to examine the level of satisfaction of service quality perceptions and expectations of the members who receive services in sports facilities. In our study, relational screening model, one of the quantitative research methods, was used. The universe of our research consists of individuals who receive services from public and private sports facilities in the province of Istanbul. The sample of the research consists of 266 women and 253 men over the age of 18 who are receiving services at public and private sports facilities in Gaziosmanpasa district of Istanbul province. Within the scope of the research, the Personal Information Form, the Satisfaction Level of Expectations from Sports Centers Scale and the Q-SPORT 14 Scale were used as data collection tools. By moving the scales to the online environment, it was provided to the members who receive services in sports facilities to answer the questions in the digital environment. The data obtained from the scales were analyzed using IBM SPSS 24.0 package program. In the research; distribution analysis, descriptive analysis and parametric hypothesis tests, independent sample T test and Oneway anova analysis were applied. In order to determine the difference between the groups, Post-hoc (LSD) analysis was performed. In addition, Pearson Correlation analysis was applied to determine the relationship between the Satisfaction Level Scale of Expectations from Sports Centers and the Q-SPORT 14 Scale.

In our research, while there was a significant difference between gender, education level, income level and branch variables in the service quality perceptions of the members receiving services in sports facilities, there was no significant difference in age, duration of facility use and frequency of facility use variables. While there was a significant difference between the variables of gender, income level and the branch they benefited from on the Q Sport 14 expectation scale and its sub-dimensions, no significant difference was found in the variables of age, education level, duration of use of the facility and frequency of use of the facility. As a result, it has emerged that the level of satisfaction of service quality perceptions and expectations of members who receive services in sports facilities is measured according to various variables, and these variables cannot fully meet the service quality and expectations of sports center customers.

Keywords: Sports center, quality of service, expectation

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
SUMMARY	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar LİSTESİ	v
ÖNSÖZ	vi
GİRİŞ	1

BİRİCİ BÖLÜM GENEL BİLGİLER

1.1. Spor.....	6
1.1.1. Sporun Sosyal Boyutu.....	7
1.1.2. Bir Yaşam Biçimi Olan Spor Gerçekleştirme.....	8
1.1.3. Spor Yapma Amaçları.....	8
1.1.4. Spora Aktif Katılımı Etkileyen Faktörler.....	9
1.2. Spor Tesis Kavramı	10
1.2.1. Spor Tesis Tanımı	11
1.2.2. Spor Tesis Amacı	11
1.2.3. Spor Tesis Çeşitleri ve Sınıflandırılması	11
1.2.3.1. Tek Amaçlı Spor Tesisleri.....	12
1.2.3.2. Çok Amaçlı Spor Tesisleri	12
1.2.3.3. Geleneksel Olmayan Spor Tesisleri	12
1.3. Hizmet Kavramı.....	13
1.3.1. Hizmetin Tanımı	14
1.3.2. Hizmetin Önemi	14
1.3.3. Hizmetin Özellikleri.....	15
1.4. Kalite Kavramı.....	15
1.4.1. Hizmet Kalitesi Kavramı	16
1.4.2. Hizmet Kalitesinin Boyutları	16
1.4.3. Algılanan Hizmet Kalitesi.....	17
1.4.4. Beklenen Hizmet Kalitesi	17
1.4.5. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler	18
1.4.6. Hizmet Kalitesinin Yararları	19
1.4.7. Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti.....	19
1.4.8. Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Yaklaşımlar	20
1.4.8.1. Yöneticiler ve Çalışanlar Açısından Kalite Modeli	20
1.4.8.2. Müşteriler Açısından Kalite Modelleri.....	20
1.4.8.3. Spor Merkezlerine Yönelik Hizmet Kalitesi Modelleri	20
1.5. Spor Hizmeti Kavramı	21
1.5.1. Spor Hizmetlerinin Tanımı	21
1.5.2. Spor Hizmetlerinin Özellikleri.....	21
1.5.3. Sporda Hizmet Kalitesi	22
1.5.4. Spor Hizmetlerinin Sınıflandırılması	22
1.5.4.1. Seyre Yönelik Spor Hizmetleri.....	23
1.5.4.2. Katılıma Dayalı Spor Hizmetleri	23
1.5.5. Sporda Hizmet Kalitesi Boyutları	23
1.5.5.1. Etkileşim Kalitesi.....	23
1.5.5.2. Program Kalitesi	24

1.5.5.3. Fiziksel Çevre Kalitesi.....	24
1.5.5.4. Çıktı Kalitesi.....	24

İKİNCİ BÖLÜM

MATERYAL VE YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Modeli.....	25
2.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	25
2.3. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği.....	27
2.3.1. Kişisel Bilgi Formu.....	27
2.3.2. Q SPORT 14 Ölçeği.....	27
2.3.3. Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılama Düzeyi Ölçeği	28
2.4. Verilerin Analizi	28

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

3.1 Araştırma Bulguları	30
SONUÇ ve ÖNERİLER	36
KAYNAKÇA.....	43
EKLER	52
ÖZGEÇMİŞ	59

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 2.1. Katılımcıların demografik özellikleri	26
Tablo 2.2. Ölçek puanlarının çarpıklık-basıklık ve kolmogorov-smirnov testi anlamlılık düzeyi sonuçları	28
Tablo 3.1. Katılımcıların ölçeklere verdiği cevapların betimsel analizi	30
Tablo 3.2. Katılımcıların cinsiyetlerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ölçeğinin değerlendirilmesi	30
Tablo 3.3. Katılımcıların cinsiyetlerine göre Q Sport 14 ölçeğinin değerlendirilmesi	30
Tablo 3.4. Katılımcıların yaşlarına göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ölçeğinin değerlendirilmesi	30
Tablo 3.5. Katılımcıların yaşlarına göre Q Sport 14 ölçeğinin değerlendirilmesi	30
Tablo 3.6. Katılımcıların eğitim düzeylerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ölçeğinin değerlendirilmesi	30
Tablo 3.7. Katılımcıların eğitim düzeylerine göre Q Sport 14 ölçeğinin değerlendirilmesi	32
Tablo 3.8. Katılımcıların gelir düzeylerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ölçeğinin değerlendirilmesi	32
Tablo 3.9. Katılımcıların gelir düzeylerine göre Q Sport 14 ölçeğinin değerlendirilmesi	33
Tablo 3.10. Katılımcıların faydalandıkları branşlara göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ölçeğinin değerlendirilmesi	33
Tablo 3.11. Katılımcıların faydalandıkları branşlara göre Q Sport 14 ölçeğinin değerlendirilmesi	33
Tablo 3.12. Katılımcıların tesis kullanım süresine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ölçeğinin değerlendirilmesi	34
Tablo 3.13. Katılımcıların tesis kullanım süresine göre Q Sport 14 ölçeğinin değerlendirilmesi	34
Tablo 3.14. Katılımcıların tesis kullanım sıklığına göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ölçeğinin değerlendirilmesi	34
Tablo 3.15. Katılımcıların tesis kullanım sıklığına göre Q Sport 14 ölçeğinin değerlendirilmesi	35
Tablo 3.16. Ölçekler arasındaki ilişki	35

ÖN SÖZ

Tezimin hazırlanmasında çok değerli görüş ve yönlendirmeleriyle katkı sunan danışmanım Doç. Dr. Taner ATASOY'a sonsuz teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

Bu zorlu süreçte her konuda yardım eden Spor Bilimleri Uzmanı Semih Öztahrana, Yönetim Bilişim Sistemleri Uzmanı Sinan Yılmaz ve Uzman Sosyolog Nihal Kayhan'a teşekkür ederim. Tüm eğitim hayatım boyunca benden desteklerini esirgemeyen sevgili aileme de teşekkürü bir borç bilirim.

Onurhan ŞAHİNTÜRK

GİRİŞ

Hizmet, maddi bir niteliği olmayan, alım satımı mümkün olan belirli bir fiyatı olan ve fayda sağlayan soyut bir iktisadi faaliyet olarak tanımlanabilir. Türkiye’de hizmet sektörünün ekonomiyle paralel biçimde büyüdüğünü söylemek mümkündür. Tarihi olarak bakacak olursak bu kavramın tanımı 1700’lü yıllara dayanır ve sanayi devriminin etkisi de fazlasıyla hissedilir. Tüm bunların yanında hizmetin sunulma şekline göre farklı standartları olduğu da gözden kaçmamaktadır.

Hizmetin vazgeçilmez parçası olan kalite tanımını ise bu kavram ile ilgili çalışmaların en kapsamlılarından birini yapan Garvin, kaliteyi sekiz boyutta değerlendirmiştir. Bu boyutlar; performans, özellik, güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, hizmet görme yeteneği (servis), estetik ve algılanan kalite şeklindedir. Garvin, bir hizmetin kaliteli olması için boyutların tamamının olması gerekmediğini sadece boyutların doğru eşleşmesi gerektiğini belirtmiştir (Garvin, 1984).

Hizmet kalitesi kavramıyla alakalı birden çok görüş vardır. Bir tanım verecek olursak; hizmet kalitesi, “müşterilerin bir işletmenin hizmet sunumuna ilişkin uzun vadeli bilişsel değerlendirmeleri” şeklinde tanımlanmıştır (Lovelock ve Wright, 2001). İlgili kavramın boyutlarına gelecek olursak Lehtinen ve Lehtinen (1982) hizmet kalitesinin 3 boyutu olduğunu söylemiştir. Bunlar; fiziksel kalite, etkileşimli kalite ve kurumsal kalitedir (Parasuraman ve ark., 1985). Bu boyutlar ise; Güvenilirlik, cevap verebilirlik, yeterlik, inanılabilirlik, nezaket, erişilebilirlik, iletişim, güvenlik, müşteriye anlamak ve somutluktur.

Spor Hizmeti, kamu veya özel sektörde insanların çeşitli sportif faaliyetlere isteklerine göre katılmasını sağlayan ve bu ihtiyacı karşılayan bir hizmettir. Spor hizmetleri, “İnsanların spora ilişkin gereksinimlerini giderek eğlenme, stresten uzaklaşma, sağlıklı olma, sosyalleşme ve mücadele etme gibi faydalar sağlayan soyut ve birbirine benzemeyen faaliyetler bütünü” olarak tanımlanmıştır (Çimen ve Gürbüz, 2007). Bununla birlikte spor gerçekleşmesi bakımından iki türe ayrılır: Bunlar; seyire yönelik spor hizmetleri ve katılıma yönelik spor hizmetlerdir. Seyire yönelik spor hizmetleri spor müsabakası veya yarışmaların olduğu yerlerde ya da televizyon, radyo gibi dijital platformlarda takip edilir. Katılıma yönelik olan ise insan gücüne dayanır ve özel ekipman gerektirir. Elit spor ve kitle sporu şeklinde kategorize edilebilir (Yıldız, 2009).

Son olarak belediyelerde spor hizmetine değinecek olursak, belediyelerde iki farklı kanun vardır: Bunlar 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunudur (Resmi Gazete, 2004). Buna göre Büyükşehir belediyesi hizmet amaçlı spor alanı yapılması, yaptırılması, işletilmesi yahut işlettilmesi, malzeme temin edilmesi, müsabaka düzenlenmesi gibi sorumluluklara sahiptir. Tüm bunlar da insanların yaşadıkları yerde bu tarz hizmetlerden yararlanmalarını kolaylaştırmış ve sporun insan hayatına dâhil olmasını fazlasıyla kolaylaştırmıştır. İsteğine ve ulaşımına göre hizmet almak isteyen her insan bu kanunlar gereği belediye hizmetlerinden yararlanabilir ve normlar hiyerarşisi açısından devletin yükünü alan mahalli idarelerden faydalanabilmektedir.

Araştırmanın Amacı

Devlet gençleri zararlı alışkanlık ve türevlerinden korumak için gerekli tedbirleri almak durumundadır. Alınacak tedbirler arasında en altın nokta ise spordur. Spor il ve ilçeler aracılığıyla kitlelere ulaştırır. Bu nedenle il ve ilçelerin spora vermiş oldukları değer önem arz etmektedir. İstanbul Gaziosmanpaşa ilçesinde bulunan Spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin ve beklentilerinin kullanıcılar tarafından değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Bu değerlendirme sonucunda sunulan spor hizmetlerindeki eksik yönlerin giderilmesi, kullanıcıların memnuniyetinin artırılması amaçlanmaktadır. Ayrıca Spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin ve beklentilerinin kullanıcılar tarafından değerlendirilmesi çeşitli değişkenlere (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, gelir düzeyi, faydalandığı branş, tesis kullanım süresi ve tesis kullanım sıklığı) göre de incelenmiştir.

Araştırmanın Önemi

Ülkemizde devlet tarafından anayasal bir hak olarak kabul edilen spor vatandaşların her kesimine yaygınlaştırılmasında hizmet görevi üstlenen ilçe belediyelerinin büyük önemi vardır. Bu nedenle “Sporun geliştirilmesi başlığını taşıyan 59. Maddede de “devlet, her yaştaki Türk vatandaşını beden ve ruh sağlığını geliştirecek tedbirleri alır, sporun geniş kitlelere yayılmasına teşvik eder (T.C. Anayasası, 1982). Devlet başarılı sporcuyu korur.” Şeklinde hükme yer verilmiştir. Belediyeler halkın spor ihtiyacını karşılamakta önemli sorumluluklar üstlenmişlerdir (Aydın ve ark., 2007; Özdemir,1999). Bu anlamda hayatını sürdüren bireylerin beden eğitimi ve spora teşviki, antrenmanları için gerekli maddi ve insani kaynakları oluşturması ve spora yönelik sahip oldukları tutum düzeyinin incelenmesi ve faaliyetlerinin sağlıklı ve istendik düzeyde gerçekleştirilmesi

bakımından önemli bir görevi yerine getirmektedirler, bununla birlikte belediyeler tarafından sunulan hizmet kalitesi kullanıcılar tarafından büyük önem arz etmektedir. Hizmet kalitesi yüksek yapılanmalar kullanıcıların spora ilgi ve teşvikini arttırmakta rol oynayabilir. Ayrıca gençlerin sosyalleşmesinde, sosyo-emosyonel bir kimlik oluşturmada, birlik ve beraberlik içgüdüsünün artmasında önemli rol oynayabilir. Bu doğrultuda yerel yönetimler tarafından işletilen spor tesislerinde sunulan hizmetlerin kalitesinin kullanıcılar tarafından değerlendirilmesi, hizmet kalitesinin iyileşmesi ve kullanıcıların beklentilerinin karşılanması ve kalitenin sürdürülebilmesi açısından önemlidir.

Araştırmanın Problemi

Yerel yönetimlerce sunulan spor hizmetlerinin nasıl algılandığı ve hizmetlerden faydalanan bireylerin tercih ettiği branşlara göre sunulan hizmetin ne kadar farklılaştığının belirlendiği, demografik özelliklere göre hizmetlerdeki kalite algısının ne oranda değiştiğinin tespitinin yapılabilmesi amacıyla; belediye spor tesislerinden hizmet alan bireylerin memnuniyet düzeyleri yaş, cinsiyet, eğitim durumu, gelir düzeyi, faydalandığı branş, tesis kullanma süresi ve tesis kullanma sıklığı gibi değişkenlere göre fark var mıdır olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın Alt Problemleri

- Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında katılımcıların cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında katılımcıların yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında katılımcıların gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?

- Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında katılımcıların faydalandığı branş değişkenine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında katılımcıların tesis kullanım süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında katılımcıların tesis kullanma sıklığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?

Araştırmanın Hipotezleri

1. **Hipotez:** Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır?
2. **Hipotez:** Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında katılımcıların cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir fark vardır?
3. **Hipotez:** Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında katılımcıların yaş değişkenine göre anlamlı bir fark vardır?
4. **Hipotez:** Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir fark vardır?
5. **Hipotez:** Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında katılımcıların gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir fark vardır?
6. **Hipotez:** Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında katılımcıların faydalandığı branş değişkenine göre anlamlı bir fark vardır?
7. **Hipotez:** Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında katılımcıların tesis kullanım süresi değişkenine göre anlamlı bir fark vardır?
8. **Hipotez:** Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında katılımcıların tesis kullanma sıklığı değişkenine göre anlamlı bir fark vardır?

Araştırmanın Varsayımları

- Araştırmadaki katılımcıların oluşturduğu örneklemin, evreni temsil edebilecek yeterlilikte olduğu varsayılmaktadır.
- Veri toplama araçların geçerli ve güvenilir olduğu varsayılmaktadır.
- Spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesini değerlendirecek olan kullanıcıların anket ve ölçeklere vermiş oldukları cevapların kendileri açısından yansız, geçerli ve güvenilir olduğu varsayılmaktadır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

- Araştırmaya katılan örneklem grubu, İstanbul Gaziosmanpaşa ilçesinde hizmet alan katılımcıların cevapları ile sınırlı tutulmuştur.
- Araştırma, kullanılan ölçeğin ölçtüğü niteliklerle sınırlıdır.
- Araştırma, Gaziosmanpaşa’da ikamet eden bireylere uygulanan anket ve ölçeklerdeki sorulara verdiği cevapların doğruluğuyla sınırlıdır.

BİRİCİ BÖLÜM

GENEL BİLGİLER

1.1. Spor

Spor bireylerin zihinsel, bedensel ve sosyal yönden gelişimini sağlayan belirli kurallar bütününde yapılan kazanmaya yönelik yapılan çalışmalardır denilebilir. Sporun tanımı, farklı bilim dallarına ve perspektiflere göre değişiklik gösterebilir. Örneğin, sosyoloji alanında spor, toplumun değerlerini, kurallarını ve ilişkilerini ortaya koyan bir sosyal olgudur (Durdu, 2019).

Sporun tarihsel açıdan tanımı, farklı bilim dallarına ve perspektiflere göre değişiklik gösterebilir. Örneğin, tarih alanında spor, insanlığın geçmişinde farklı kültürlerin ve uygarlıkların ortaya koyduğu ve geliştirdiği çeşitli fiziksel aktivitelerdir (Yetim, 2000).

Spor, bir tür boş zaman fiziksel aktivitesi olarak, takım ve bireysel spor aktivitelerini içeren organize ve rekabetçi fiziksel aktiviteyi ifade eder (Lau ve ark., 2021). Spor, kişilerin veya toplulukların fiziksel aktiviteye katılımını ifade eden, rekabetçi veya rekabetsiz biçimde yapılan düzenli bir aktivitedir. Spor, genellikle fiziksel aktiviteyi artırmayı, sağlıklı bir yaşam tarzını benimsemeyi, sporcuların becerilerini geliştirmeyi ve toplumda sosyal birliği artırmayı amaçlar.

Spor, bireylerin fiziksel aktivite ihtiyacını karşılaması, keyif alma, zevk alma, sosyal bağlantı kurma, prestij kazanma ve daha birçok nedenden dolayı tercih edilirken aynı zamanda bir meslek olarak da seçilebilmektedir. Spor kelime anlamı olarak incelendiğinde Latince Disportare ve Desport biçiminde “dağıtmak, birbirinden ayırmak” anlamına gelen kelimelerden oluşmuştur. 17.yüzyıldan sonra ilk hecesi değişerek “SPORT” biçimine dönüştüğü araştırmacılar tarafından öne sürülmektedir (Heper ve ark., 2012,s. 1).

Egzersizden etkilenen fiziksel sağlığın iyileştirilmesi geniş çapta araştırılmıştır ve düzenli egzersizin iyi sağlık için önemli bir faktör olduğu gösterilmiştir. Fiziksel olarak aktif bireylerin, sağlıkla ilgili zindelik düzeylerinin artmasından, obezite, diyabet, kardiyovasküler hastalık, inme ve kanser dâhil olmak üzere çok çeşitli engelleyici kronik durumların gelişme risklerinin azalmasından ve genel ölüm oranındaki azalmadan fayda sağladığı bulunmuştur. Egzersizin sağlık yararları, ruh sağlığını da kapsadığı geniş çapta kabul görmüştür (Lange ve ark., 2023).

Hareketsiz bir yaşam tarzını değiştirmek ve fiziksel aktiviteyi artırmak birçok insan için zorlu bir mücadeledir. Çeşitli stratejiler birleştirildiğinde, bir fiziksel egzersiz rejiminin uygulanmasının sonuçları iyileştirilebilir. Spor, aynı zamanda mücadelecı bir yapıya sahip olabilir (Rhodes ve ark., 2017).

Egzersiz, ruh sağlığına katkıda bulunan bir değişken olarak uzun süredir hafife alınıyor ve ruh sağlığı bakımıyla ilgili mevcut pandemiden çıkarılan dersler arasında, yaygın ruhsal bozuklukların yönetiminde fiziksel egzersiz ve sporun değeri yer alıyor. Çok sayıda çalışmanın bulguları, fiziksel egzersiz ve sporun antidepresan ve anksiyolitik etkinliğini desteklemekte ve bunların kaygı ve depresif bozuklukları yönetmek için ek veya alternatif seçenekler olarak umut vaat ettiğini göstermektedir (Lange, 2021).

1.1.1. Sporun Sosyal Boyutu

Sporun toplum ve birey üzerinde nasıl etkili olduğunu, ne işe yaradığını ve ne anlama geldiğini araştıran bir kavramdır. Sporun sosyal boyutu, sporun hem kişisel hem de toplumsal seviyede sağlık, eğitim, kùltür, ekonomi, siyaset, iletişim, kimlik, aidiyet, değer, norm, tutum, davranış gibi birçok alanda etkisi olduğunu ortaya koyar (Yetim, 2000).

Sporun sosyal boyutu içerisinde toplum, aile, gençlik, kadın, çocuk, eğitim, kùltür, ekonomi, politika, din, yönetim, hukuk, sosyal güvenliğ, medya, serbest zaman, uluslararası ilişkiler, turizm, çevre, ahlak, centilmenlik, sosyalleşme, sosyal hareketlilik, sosyal statü, kişilik, çağdaşlık, barış, üretim, reklam, propaganda, tesis, malzeme, beslenme, kalkınma, profesyonellik, amatörlük, şiddet gibi sosyal kurum, kavram olgu ve olaylar gösterilebilir. Bunlar da sporun sosyal sistem ve sosyal yaşamla i içe olduğunu göstermektedir. Görüldüğü gibi spor sosyal yaşamın tüm yönleriyle bütünleşmiş bir sosyal olgudur (Yetim, 2000).

Sporun sosyal boyutu daha yüksek yoğunluklu egzersiz rejimleri, düşük yoğunluklu egzersizden daha etkili olabilir (Aylett ve ark., 2018).

İnsan muhakemesine yönelik sosyal biliş yaklaşımının temel bir özelliği, insanların nasıl muhakeme, atıf ve karar verdiğini anlamak için algılama, kodlama, hafıza hatırlama ve bilgi bütünleştirme gibi bilgi işlemenin merkezi adımlarına odaklanmaktır (Plessner ve ark., 2023).

Kentleşmenin, bireyciliğin, kişiler arası rekabetin, teknolojinin ve coğrafi hareketliliğin toplumsal güçlerinin, insanların günlük yaşamlarına giderek daha

fazla sayıda yabancıyı soktuğu ve akrabalar, arkadaşlar, komşular ve diğer kişilerle birincil, sosyal bağların kurulmasını sağladığı ileri sürülmektedir ve iş arkadaşları daha zor. Sonuç olarak, birçoğu sosyalleşme ihtiyaçlarını daha az kişisel, daha az mahrem ve daha az mahrem yollarla karşılamak zorunda kalıyor. Spor seyirciliğinin, seyircilerin sadece eğlenmek için değil, mevcut sosyal, yarı-samimi ilişkiler yoluyla sosyal psikolojik yaşamlarını zenginleştirmek için bir araya geldikleri büyük bir kentsel yapı olarak ortaya çıktığı ileri sürülmektedir. Spor yöneticileri, etkinliklerinin bireysel ve toplumsal olanaklarına daha fazla önem vererek, önemli bir kamu hizmeti sunarken seyirci katılımını artırabilir (Melnick, 1993).

1.1.2. Bir Yaşam Biçimi Olan Spor Gerçekleştirme

İnsanların hayatlarının bir parçası haline getirdikleri düzenli spor yapma alışkanlıklarını ifade eder. Bu kavram, sporu sadece bir egzersiz olarak değil, yaşam tarzının bir parçası olarak ele almaktır. Bu anlayışa göre, spor yapmak sadece fiziksel sağlık ve formda kalmak için değil, aynı zamanda zihinsel sağlık, stres yönetimi, sosyal etkileşim, kişisel gelişim ve genel refah için de önemlidir. Artan küreselleşme ve insanların yaşamlarının modernleşmesiyle birlikte, dünya çapında birçok ülkede yaşam tarzı davranışları önemli ölçüde değişti (Schulenkorf ve Siefken, 2019).

1.1.3. Spor Yapma Amaçları

Öncelikle, halk dilinde sıklıkla "spor yapmak" olarak bahsedilen kavramın tanımını açıklığa kavuşturalım. Spor, genellikle mücadele veya rekabet içeren, çoğunlukla fiziksel aktiviteleri içeren bir olgu olduğu düşünülmektedir. Günümüzde eğitim düzeyinin ve refah düzeyinin yüksek olduğu gelişmiş toplumlarda insanların çeşitli faktörlerin etkisiyle daha fazla serbest zamana sahip olduğu bilinmektedir. Bu serbest zamanları değerlendirmede ise spor önemli bir rol oynamaktadır. İnsanların bu serbest zamanlarında daha çok dinlenmek, eğlenmek için başta spor olmak üzere çeşitli faaliyetlere yöneldikleri görülmektedir. Eğitim ve refah düzeyinin düşük olduğu az gelişmiş toplumlarda ise bu durumun tam tersi yönde işlediği görülmektedir. Bu ülkelerde işsizlik sonucu ortaya çıkan serbest zamanda sporun anlamı da değişmektedir. Spor bu ülkelerde para ve statü kazanma amacıyla yapılan bir faaliyete dönüşmektedir (Sert, 2002).

Spor yaparak daha sağlıklı bir şekilde girebileceği düşünülmektedir. Spor yapmanın amacı, sadece fiziksel sağlığı korumakla kalmayıp, aynı zamanda zihinsel sağlığı ve genel yaşam kalitesini de artırmayı amaçladığı düşünülebilir.

Diğer bir ifadeyle eğitim düzeyi farklılıkları, spor yapma amaçlarında da farklılıklar ayol açmaktadır. Eğitim düzeyi yükseldikçe, insanların bedenlerine verdiği önem de artmaktadır. Fit bir bedene sahip olma ve güzellik arzusu ile bedene gösterilen ilginin artması, eğitim düzeyi yüksek olan orta ve üst tabakada daha çok görülen bir durumdur (Bourdieu, 1984,s. 215)

Egzersiz yapmak, kalp sağlığını korumak, vücut ağırlığını kontrol etmek, kasları güçlendirmek ve esnekliği arttırmak gibi birçok fiziksel fayda sağladığı bilinmektedir. Bunun yanı sıra, egzersiz yapmanın zihinsel sağlık üzerinde de olumlu etkileri bulunmaktadır. Stresi azaltmak, depresyonu hafifletmek, özgüveni arttırmak ve bilişsel işlevleri geliştirmek gibi faydaları bulunduğu düşünülmektedir.

1.1.4. Spora Aktif Katılımı Etkileyen Faktörler

Spora katılımın birçok faydası olduğu genel olarak kabul edilmektedir ve araştırmalar, spora daha fazla dâhil olma ile gelişmiş akademik performans ve daha iyi fiziksel ve zihinsel sağlık arasında doğrudan bir ilişki olduğunu göstermektedir. Koronavirüs pandemisi sırasında dünya çapında amatör spora ara verilmesinin ardından, katılımdaki herhangi bir düşüşün geçici olduğundan emin olmak için şimdi spora katılımı etkileyen faktörlere bakmak uygun görünüyor. Ekonominin birçok sektörü gibi spor da küresel salgının etkisinden kurtulmak için çok ihtiyaç duyulan bir finansman desteği alacak. COVID-19 hayatın her kesimini etkiledi ve daha geniş hükümet politikası aracılığıyla spor katılımının manzarasını değiştirdi, ancak bu süreçte, artık resmi olmayan bir kişi olarak antrenmanlara katılımı izleme ve takip etme ek sorumluluğunu üstlenmesi gereken spor kulübü gönüllülerinin iş yükünü artırdı. Buna karşı koymanın bir yolu, spor kulüplerinin pandemi (veya başka bir nedenle) nedeniyle gelirleri azalan üyelere ödeme sürecinin bir parçası olarak indirim sunmasıdır. Spor kuruluşlarının yerel toplulukların yararına iş birliği yapma ve olanakları paylaşma fırsatı vardır ve planlama araçları, özellikle yüksek nüfus ve artan talep alanlarında bunu yönetmeye yardımcı olabilir. Farklı sporlar, farklı kişiliklere ve popülasyonlara hitap edebilecek farklı özelliklere sahiptir. Bazı insanlar, spora katılımın fiziksel ve/veya zihinsel sağlık yararları tarafından doğrudan motive edilecek ve bunlar özellikle sosyal mesafe çağında alakalı olabilir (Clubforce, 2020).

Spor yapmanın bireyler için sağladığı faydalar, fiziksel, zihinsel ve sosyal yönden gelişmeye, sağlıklı olmaya, eğitilmiş olmaya, sosyal ilişkiler kurmaya, kişisel potansiyelini ortaya koymaya ve performansını yükseltmeye yardımcı olur (Tütüncü ve ark., 2011).

Spor yapmanın engelleri, bireylerin spor yapmaya ayırabilecekleri zamanı, kaynakları, enerjiyi ve motivasyonu kısıtlayan faktörlerdir. Bunlar arasında iş stresi, zaman yönetimi, ailevi yükümlülükler, ekonomik sıkıntılar, yorgunluk ve isteksizlik, ulaşım problemleri ve spor tesislerinin yetersizliği gibi etmenler sayılabilir (Şapçılar ve ark., 2019).

1.2. Spor Tesisi Kavramı

Araştırmalar, kullanıcıların spor tesislerinde yaratılan fiziksel çevre algısının, kullanıcıların spor faaliyetlerine ilişkin tutum ve davranışlarını etkilediğini ortaya koymaktadır. Fiziksel çevrenin olumlu algılanması, kullanıcıların spor etkinliklerine katılma veya katılma konusundaki motivasyonunu ve istekliliğini artırır, ancak elbette bunun tersi de doğrudur. Son on yılda, spor tesislerinin kullanıcı merkezli performans değerlendirmesi artan bir ilgi görmeye başlamıştır (Lau ve ark., 2021).

Spor, yalnızca insanlar arasındaki rekabetten ibaret değildir. Asıl önemli olan, insanın kendisini aşması ve eğitmesidir. Bu nedenle, rekreasyonel faaliyetlere yönelik hizmet veren rekreatif tesislerin, bireysel ve toplumsal açıdan sporun temel amaçlarına da hizmet ettiği görülmektedir. Bu tesislerin rekreatif amaçlı kullanımı, rekreasyonun amaçlarına bağlı olarak tesisin kullanım kapasitesini de artırabilir.

Rekreasyonel faaliyetler, bireylerin fiziksel, zihinsel ve sosyal sağlıklarını korumalarına ve geliştirmelerine yardımcı olur. Bu nedenle, rekreatif tesislerin spor aktivitelerine yönelik hizmetleri, bireylerin sağlıklı yaşam biçimlerini benimsemelerine katkı sağlar. Aynı zamanda, bu tesislerin toplumsal açıdan da önemli bir rolü vardır. Spor, insanlar arasındaki iletişimi ve iş birliğini artırarak toplumsal bağları güçlendirir. Rekreatif tesislerin spor faaliyetlerine yönelik hizmetleri, bireylerin fiziksel aktivite düzeylerini artırarak sağlıklı bir yaşam sürdürmelerine yardımcı olur. Ayrıca, bu tesislerde düzenlenen spor etkinlikleri, bireylerin kendilerini geliştirmelerine ve kişisel hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olur. Bu nedenle, spor tesislerinin rekreatif amaçlı kullanımı, bireysel açıdan sporun temel amaçlarına hizmet etmektedir (Ceyhun, 2008).

1.2.1. Spor Tesis Tanımı

Spor tesisleri, spor endüstrisinin önemli bir parçası olarak kabul edilir. Bu hizmetler, spor faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan tesis, ekipman ve diğer kaynakları sağlar. Bu nedenle, spor hizmetleri sektörü, spor endüstrisinin büyümesinde ve gelişmesinde önemli bir rol oynadığı düşünülmektedir. Spor tesisleri, özel ve kamu kuruluşlar tarafından pasif ve aktif katılım imkânı sunan spor alanlarıdır. Spor tesisi, spor faaliyetlerinin gerçekleştirildiği ve sporcuların antrenman yaptığı, özel olarak tasarlanmış bir yapıdır. Bu tesisler, genellikle stadyumlar, spor salonları, yüzme havuzları, tenis kortları, futbol sahaları ve diğer spor faaliyetlerinin yapılabildiği alanları içerir. Spor tesisleri, sporcuların performansını artırmak ve sağlıklı bir yaşam sürdürmelerine yardımcı olmak amacıyla geniş bir yelpazede ekipmanlarla donatılmaktadır. Spor tesisleri, aynı zamanda sporseverlerin spor etkinliklerini izlemesi için de kullanılmaktadır. Spor tesisleri, tüketicilere sunulan ve gelir elde etmeyi zorlaştıran bir dizi eğlence fırsatına karşı rekabet etmelidir (Ramazanoğlu ve Ramazanoğlu, 2000). Tesislere yüksek düzeyde katılımın sağlanması, tesisin finansal başarısı için hayati önem taşımaktadır. Katılımcı spor tesisleri, her düzeydeki (sosyalden seçkinlere) tüketicilere oyun oynama, antrenman yapma, egzersiz yapma veya başka bir şekilde spor veya eğlence uğraşlarına dâhil olma fırsatları sunan programlar ve faaliyetler planlar. (LaRue, Walker, & Krogh, 1997)

1.2.2. Spor Tesis Amacı

Spor işletmeleri, spor tesisleri, rekreasyon merkezleri vb. gibi kuruluşlar, insanların spor ihtiyaçlarını karşılamak için kurulmuşlardır. Bu tesisler, müşterilerinden aldıkları ücretlerle maddi kazanç elde etseler de, asıl amaçları insanların spor yapabilmesini sağlamaktır. Spor işletmeleri ve tesisleri, temel amaçları gereği insanların spor yapabilmesini ve sağlıklı bir yaşam sürdürebilmesini sağlamak için var olurlar. Spor programları ve hizmetleri kurumlarca cüzi bir miktarda kar edilerek hizmet verirler fakat ticari gaye ile kurulan kuruluşlarda programlar ve spor hizmetleri kâr amacı taşımaktadır (Ekenci ve İmamoğlu, 2002).

1.2.3. Spor Tesis Çeşitleri ve Sınıflandırılması

Sağlık ve fitness merkezleri, ağırlık çalışması ve egzersiz makineleri, aerobik egzersizler ve diğer etkinlikler için grup egzersiz sınıflarının yürütüldüğü alanlar,

yüzme ve spa havuzları, saunalar gibi belirli etkinlikler ve sonuçlar için tasarlanmış alanlar ve ekipmanlar içerdiklerinden, tipik olarak özel amaçlı tesisler olarak sınıflandırılırlar. Sağlık mağazaları, restoranlar, çocuk bakım tesisleri, üye salonları ve kafeler. Müşteri desteği için genellikle kişisel eğitmenler ve eğitmenler de mevcuttur. Çok kullanımlı tesisler, basketbol, voleybol, badminton ve diğer kort sporlarını içeren jimnastik salonu, kaya tırmanışı, boks ve güreş gibi çoklu aktivite olanaklarını içeren mekanlar olarak tanımlanmıştır. Spor salonları ya devlet kurumlarına ya da Kurtuluş Ordusu ve Polis Vatandaş Gençlik Kulüpleri kâr amacı gütmeyen kuruluşlara aitti. Bu tesislerin kamu yararına çalıştığı ve elde edilen gelirin tesisin devam etmesi için iade edildiği kabul edildi (Hill ve Green, 2012).

1.2.3.1. Tek Amaçlı Spor Tesisleri

Sadece belirli bir spor dalının uygulanabilmesi için özel olarak inşa edilmiş ve faaliyet gösteren tesislerdir. Örneğin golf sahaları, bowling salonları ve motor sporları pistleri gibi tesisler bu kategoriye girer. Bu tesisler, yalnızca belirli bir spor dalına hizmet etmek üzere tasarlanmışlardır ve genellikle bu spor dalı için özel ekipmanlar ve alanlar içerirler. Bu nedenle, tek amaçlı spor tesisleri, spora özgü ihtiyaçları karşılamak için tasarlanmış ve optimize edilmiş tesislerdir (Nacar, 2011).

1.2.3.2. Çok Amaçlı Spor Tesisleri

Birden fazla spor branşı ya da etkinliğin uygulanabileceği özel tesislerdir. Bu tesisler, günümüzde büyük spor kompleksleri olarak adlandırılmaktadır. Konserlerden motorkros yarışlarına, sirk gösterilerinden çeşitli spor etkinliklerine kadar birçok farklı etkinliğin düzenlenebileceği bu tesisler, kullanım amacına bağlı olarak tasarlanmaktadır. Son yıllarda yapılan birçok stadyum ve arena da benzer şekilde çok amaçlı kullanıma uygun olarak tasarlanmıştır.

Büyük kitlelerin hem rekreasyon amaçlı olarak kullanabileceği hem de birçok spor etkinliğini takip edebileceği bu yapılar, çok amaçlı olarak kullanılmaktadır. Spor dünyasında özellikle son yıllarda yapılan birçok stadyum ve arena, farklı etkinliklerin uygulanabilmesi için tasarlanmıştır. Bu tesisler, spor etkinliklerinin yanı sıra konserler, fuarlar ve diğer sosyal etkinlikler için de kullanılabilir (Nacar, 2011).

1.2.3.3. Geleneksel Olmayan Spor Tesisleri

Son yıllarda spor dünyasında geleneksel olmayan sporlara yönelik ilgi artmaktadır. Bu ilgi özellikle macera sporlarına yönelik tesislerin inşasını

arttırmaktadır. Kapalı kaya tırmanışı merkezleri, paten sahaları ve snowboard parkları gibi yapılar, geleneksel olmayan spor tesisleri olarak tanımlanabilir. Bu tesislerin sayısı ve kalitesi, sporcuların ve ilgili kişilerin artan taleplerine bağlı olarak gelişmektedir. Bu tesisler, ilgili sporların yapılmasına olanak sağlamakla birlikte, genellikle bu sporlara ilgi duyan kişilerin buluşma noktası haline gelmektedir. Etkinliklere bağlı olarak, geleneksel olmayan spor tesisleri, farklı amaçlarla da kullanılabilir (Nacar, 2011).

1.3. Hizmet Kavramı

Hizmet kavramı, insanların ihtiyaçlarını karşılamak, yaşam kalitelerini artırmak ve toplumsal refahı sağlamak için sunulan faaliyetlerdir denilebilir. Hizmet kavramı, bireylerin ve grupların sosyal problemlerine çözüm bulmak, sosyal uyumlarını geliştirmek ve sosyal katkı sağlamak için sunulan uzmanlık gerektiren faaliyetlerdir. (Yılmaz, 2008).

Hizmetlere yönelik çalışmaların sayısı artsa da, çalışmaların büyük çoğunluğu hizmetlerin, özellikle spor hizmetlerinin değil, malların analizine odaklanmaktadır. Bu nedenle, spor endüstrisi en önemli endüstrilerden biri olduğu için bu alanı incelemek ekonomiler için ilginçtir. Sporun doğasında var olan özelliklerinin bu hizmetleri etkilediği ve onları diğer hizmetlerden biraz farklı kıldığı düşünülürse, spor hizmetlerinin tüketicilerinin nasıl karar verdiğini daha iyi anlamak için adımlar atmalıyız (Alguacil ve ark., 2021).

Kamu spor endüstrisi kaynaklarının inşasının etkisi, spor endüstrisinin mevcut kaynak modelini teşvik etmek için spor türünün temelini oluşturur (Liu, 2021).

Spor ve fitness aktivitelerine erişim, kalabalık ve stresli modern şehirlerde bireysel esenlik için hayati öneme sahiptir, ancak kültürel ekosistem hizmetleri içinde spor hizmetlerinin değerini araştıran çok az araştırma vardır. Sosyal ağ verilerinin mobil kişisel eğitim uygulamalarından elde edilebilmesi, araştırma için yeni bir temel kapısını aralıyor. Spor hizmeti işlevleri üstlenmekte ve aynı zamanda insanın fiziksel ve ruhsal sağlığının korunmasında da olumlu bir rol oynamaktadır. Genellikle yürüyüş, yüzme ve bisiklete binme gibi popüler aktiviteler eğlence hizmetleri olarak kabul edilir. Bununla birlikte, rekreasyonel hizmetler sadece spor hizmetlerinden oluşmaz, aynı zamanda diğer birçok faaliyetin

yanı sıra eko-turizm, şarap ve yemek tadımı ve balık tutmayı da içerir (Dia ve ark., 2019).

1.3.1. Hizmetin Tanımı

Hizmetler, soyut nitelikte olan ve tüketildiğinde herhangi bir somut malın edinilmesiyle sonuçlanmayan faaliyetler ve faydaların sunulmasıyla oluşan bir ürün çeşididir. Hizmetler, zaman, mekân, şekil ve psikoloji gibi unsurlar üzerinden ekonomik değer sağlayan faaliyetlerdir. Hizmetler genellikle müşteri ihtiyaçlarını karşılamak, memnuniyet yaratmak veya belirli bir hedefi gerçekleştirmek amacıyla sunulan faaliyetlerdir. Örneğin, bir restoranın yemek servisi, bir otelin konaklama hizmeti veya bir eğitim kurumunun öğretim hizmeti gibi hizmetler, tüketiciye belirli bir değer sağlamak amacıyla sunulan ekonomik faaliyetlerdir. (Sevimli, 2006).

Hizmetlerin soyut nitelikte olması, tüketiciler tarafından bir fayda veya tatmin olarak algılanmalarına rağmen sahiplik ilişkisiyle sonuçlanmaması anlamına gelir. Hizmetin en yaygın tanımı, bir grup tarafından diğerine sunulan bir faaliyet veya faydadır, ancak bu sunum sonucunda bir malın sahipliği gerçekleşmez. Hizmetlerin üretimi fiziksel bir ürüne bağlı olabileceği gibi olmayabilir. Yani, hizmetler, müşterilere değer sağlayan faaliyetler veya faydalar olarak tanımlanabilir ve bu değer genellikle somut bir mala dönüşmez. Örneğin, bir terapistin sağladığı danışmanlık hizmeti veya bir konserin sunduğu müzikal deneyim gibi hizmetler, sahip olunan somut bir mala dayanmadan sunulan değerli faaliyetlerdir (Sevimli, 2006).

1.3.2. Hizmetin Önemi

Hizmet, somut olmayan, alınıp satılabilen, belirli bir değeri olan ve fayda yaratan soyut bir ekonomik faaliyet olarak tanımlanabilir. Hizmetin özellikleri şunlardır:

- *Soyutluk:* Hizmet dokunulamaz, görünmez, işitilemez, bir ölçü birimiyle gösterilemez, sergilenemez, paketlenemez ve taşınamaz. Bu yüzden hizmet dayanıklı değildir ve tüketilmediği zaman geliri kaybedilir.
- *Zamanlı Üretim / Tüketim:* Hizmet satıldıktan sonra üretilip tüketilir. Yani hizmet tüketildiği anda üretilir. Bu durumda hizmeti sunan kişi hizmetin bir parçası olur ve hizmet dolaylı olmadan dağıtılır.

- *Heterojenlik:* Hizmetler çeşitlilik arz eder ve standartlaştırılmaları güçtür. Hizmetin kalitesi onu üreten insanın yetenek ve kapasitesine bağlıdır. Hizmet; özü, kalitesi, kapasite ve kapsamı bakımından değişkenlik gösterir.

- *Değişken Talep:* Hizmete olan talep değişken ve belirsizdir. Talep yılın, mevsimin, ayın, günün ve saatin değişmesine göre farklılaşır. Bu durumda sunulan hizmet miktarı ile talep edilen hizmet arasında denge sağlamak zorlaşır.

Hizmetin önem kavramı ise, hizmetin insanların ihtiyaçlarını gidermesi, sosyal değişim ve gelişim katkısı sağlaması, sosyal bütünleşmeye destek olması, insanların güçlenmesi ve özgürleşmesine yardım etmesi gibi yönlerini belirtir. Hizmetin önemini idrak etmek, hizmet sunanların ve alanların hem kendileri hem de toplum için büyük bir lütuf olduğunu anlamaları demektir (Özdemir, 2021; Kınık, 2018).

1.3.3. Hizmetin Özellikleri

Hizmetin özellikleri, hizmetin verildiği mekân, işlem, kalite, müşteri gereksinimleri ve memnuniyeti gibi unsurları içerir (Saylam ve ark., 2021). Hizmetin özellikleri spor bilimleri alanında hizmet veren kurum ve kuruluşların rekabet avantajını, müşteri bağlılığını ve hizmet kalitesini belirler (Turan ve ark., 2022).

- *Hizmetlerin zaman boyutu mevcuttur.* Belli bir saatte başlayıp belli bir saatte biterler.

- *Hizmetlerin ömrü yoktur.* Sadece hizmetin yaratılması ve sunulması süresi vardır.

- *Hizmetler nesne değil, performanstır.* Hizmet kalitesi de müşteri beklentileriyle gerçek hizmet performansının karşılaştırılmasıyla belirlenir.

- *Hizmet kalitesi maliyetle ilişkilidir.* Müşteri uygun bir ödeme ile memnun edilebilir.

- Sunulan hizmetin içinde insan unsuru çok etkilidir (Zengin ve Erdal, 2000).

1.4. Kalite Kavramı

Kalite, genel olarak herkesin farklı bir perspektiften değerlendirebileceği bir kavramdır ve bu nedenle tam bir tanıma sahip olmayabilir. Her bireyin kaliteye dair farklı beklentileri ve anlayışları vardır. Müşteriler, hizmet sağlayıcılar, üreticiler, çalışanlar ve tedarikçiler, kaliteye farklı açılardan yaklaşabilirler. Her bir taraf,

kendi deneyimleri, gereksinimleri ve hedefleri doğrultusunda kaliteyi tanımlar. Bu nedenle, kalitenin kesin bir tanımı yapmak zordur ve herkesin kaliteye ilişkin farklı anlamlar çıkarabileceği bir konudur (Hacıfendioğlu ve Ümit, 2009).

1.4.1. Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet işletmelerinde müşteri memnuniyetinin ölçülmesi hem hizmet kalitesinin artırılması hem de müşteri beklentilerinin karşılanması açısından oldukça önemlidir. Güncel ve kapsamlı hizmet kalitesi ölçüm teknikleri, müşterilerin kaliteyi algılama biçimi ve hizmet kalitesi beklentileri hakkında işletmelere önemli bilgiler sağlamaktadır (Kavus ve ark., 2022). Hizmet kalitesi ölçümü, kuruluşlar için her zaman kritik olmuştur, ancak tarihsel olarak müşterilerin görüşlerini toplamadaki zorluklarla sınırlandırılmıştır (Palese ve Usai, 2018).

1.4.2. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Hizmet kalitesi, hizmet sunan ile hizmet alan arasındaki beklenti ve algı uyumu olarak tanımlanabilir. Hizmet kalitesinin boyutları ise hizmetin hangi özelliklerinin müşteriler tarafından değerlendirildiğini ve önemsendiğini gösterir. Hizmet kalitesinin boyutları literatürde farklı şekillerde belirlenmiştir. En sık kullanılan model servqual modelidir. Servqual modeli, hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan akademik bir modeldir. Servqual modeli, müşterilerin hizmetten ne bekledikleri ile ne aldıkları arasındaki farkı belirlemeye çalışır. Hizmet kalitesini değerlendirmek ve geliştirmek için bir yöntem olan servqual modeli, müşterilerin hizmete ilişkin beklenti ve algılarının uyumunu ölçer (Bayraktar ve Vatansever, 2021). SERVQUAL modeline göre hizmet kalitesinin beş boyutu şunlardır (Bayhan ve ark., 2022).

- *Güvenilirlik*: Hizmetin söz verildiği gibi zamanında ve doğru bir şekilde sunulmasıdır.
- *Yanıt Verebilirlik*: Hizmet sunanın müşterilerin istek ve şikâyetlerine çabuk ve etkili bir şekilde yanıt vermesidir.
- *Güvence*: Hizmet sunanın bilgi, beceri ve nezaketiyle müşterilere güven sağlamasıdır.
- *Empati*: Hizmet sunanın müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini anlaması ve onlara kişisel ilgi göstermesidir.

- *Fiziksel Unsurlar:* Hizmetin sunulduğu ortamın, ekipmanların, personelin ve iletişim araçlarının fiziksel görünümüdür (Özalp, Akkaya ve Özdemir, 2022).

1.4.3. Algılanan Hizmet Kalitesi

Algılanan hizmet kalitesi, bir hizmetin müşteriler tarafından değerlendirilmesi sonucunda ortaya çıkan bir kavramdır diyebiliriz.

Algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin bir hizmetten ne bekledikleri ile hizmetin nasıl sunduğu arasındaki uyumun derecesini gösteren bir kavramdır. Müşterilerin hizmete ilişkin beklentileri ile hizmetin gerçekte nasıl gerçekleştirildiği arasındaki farkı yansıtır. Algılanan hizmet kalitesi, hem hizmetin nesnel ve somut yönlerini hem de müşterilerin hizmetten duydukları tatmin ve faydayı içerir (Çıraklı ve ark., 2014).

Algılanan hizmet kalitesini belirlemek için farklı yöntemler ve modeller kullanılmaktadır. Bunlardan en bilineni SERVQUAL modelidir. Bu model, hizmet kalitesinin beş boyutunu (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati) kapsar ve müşterilerin beklentileri ile algılamaları arasındaki farkı (hizmet kalitesi boşluğu) ölçmektedir (Karakahraman ve Özsaatçi, 2021).

“*Algılanan hizmet kalitesi*” kavramını tanımlamanın başlangıç noktası, “hizmet” ve “hizmet kalitesi” terimlerini tanımlamaktır. Bu anlamda, araştırmacılar tarafından sağlanan hizmet tanımı, hizmeti, normalde, ancak zorunlu olmamakla birlikte, taraflar arasındaki etkileşimler yoluyla gerçekleşen az çok soyut nitelikteki faaliyet veya faaliyetler dizisi olarak tanımlayan ilk tanımlardan biridir ve hizmeti sınırlandırır (Álvarez-García ve ark., 2019).

1.4.4. Beklenen Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi, hizmet sunucunun müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde hizmet üretmesi ve sunması olarak tanımlanabilir (Yiğit ve Yurtseven, 2021).

Hizmet kalitesinin ölçülmesinde ise müşterilerin beklentileri ile algıladıkları hizmet arasındaki farkın değerlendirilmesi önemlidir. Bu fark, hizmet kalitesinin yüksek veya düşük olduğunu gösterir (Olca, Sürme ve Dağlıoğlu, 2020).

Beklenen hizmet kalitesi ise müşterilerin hizmetten önce sahip oldukları hizmet standartları veya kriterleri olarak ifade edilebilir. Bu standartlar,

müşterilerin geçmiş deneyimleri, kişisel ihtiyaçları, söylenti ve iletişim kaynakları gibi faktörlerden etkilenir.

Spor ve rekreasyonel amaçlı tesislerde hizmet kalitesinin ölçülmesinde ise farklı boyutlar dikkate alınmalıdır. Bu boyutlar arasında güven, heveslilik, güvenilirlik, fiziksel görünüm ve empati sayılabilir. Güven boyutu, tesisin güvenli ve temiz bir ortam sağlaması; heveslilik boyutu, tesis çalışanlarının müşterilere karşı ilgili ve yardımsever olması; güvenilirlik boyutu, tesisin verdiği sözleri yerine getirmesi; fiziksel görünüm boyutu, tesisin donanım ve ekipmanlarının modern ve bakımlı olması; empati boyutu ise tesisin müşterilerin bireysel ihtiyaç ve beklentilerine uygun hizmet sunması olarak tanımlanabilir (Olca, Sürme ve Dağlıoğlu, 2020).

Bu çalışmada, İstanbul Gaziosmanpaşa'da bulunan spor tesislerinde hizmet alan üyelerin beklentilerinin karşılanma düzeyini belirlemek amacıyla bu beş boyut üzerinden bir anket uygulanmıştır. Anket sonuçlarına göre üyelerin beklentilerinin en yüksek olduğu boyut güvenilirlik; en düşük olduğu boyut ise fiziksel görünüm olarak saptanmıştır. Ayrıca üyelerin cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve gelir düzeyi gibi demografik özelliklerine göre beklentilerinde farklılıklar olduğu da görülmüştür.

1.4.5. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler

Hizmet kalitesi ölçümü, hizmet sunan kuruluşun müşterilerinin ne istedikleri ile ne elde ettikleri arasındaki boşluğu gösteren bir yöntemdir (Dalkılıç ve Duygu, 2022).

Hizmet kalitesini etkileyen faktörler ise; hizmet veren kuruluşun nitelikleri, hizmet alan müşterilerin nitelikleri ve hizmet sunulan ortamın nitelikleri olarak üç ana grupta sınıflandırılabilir (Altunsoy ve Yener 2020).

Bu faktörler şöyle açıklanabilir.

- *Hizmet veren kuruluşun nitelikleri:* Hizmet veren kuruluşun amaçları, stratejileri, kültürü, liderliği, organizasyon yapısı, insan kaynakları politikaları, teknolojik altyapısı, süreç yönetimi, kalite yönetimi gibi unsurlar hizmet kalitesini etkileyen faktörlerdir. Bu unsurların uygun ve etkili bir şekilde yönetilmesi hizmet kalitesini yükseltir.

- *Hizmet alan müşterilerin nitelikleri:* Hizmet alan müşterilerin gereksinimleri, beklentileri, algıları, tutumları, tatmin düzeyleri, bağlılık düzeyleri

gibi unsurlar hizmet kalitesini etkileyen faktörlerdir. Bu unsurların tespit edilmesi ve karşılanması hizmet kalitesini yükseltir.

- *Hizmet sunulan ortamın nitelikleri:* Hizmet sunulan ortamın fiziksel koşulları, atmosferi, tasarımı, donanımı, işaretleri, renkleri gibi unsurlar hizmet kalitesini etkileyen faktörlerdir. Bu unsurların müşterilerin duygu ve davranışlarını pozitif yönde etkilemesi hizmet kalitesini yükseltir (Altunsoy ve Yener 2020).

1.4.6. Hizmet Kalitesinin Yararları

Hizmet kalitesi, hizmet veren kuruluşun müşterilerinin istek ve ihtiyaçlarını karşılaması veya aşması olarak tanımlanabilir (Ülen ve ark., 2019). Hizmet kalitesini ölçmek için ise müşterilerin hizmetten ne bekledikleri ile ne aldıkları arasındaki farkı gösteren bir yöntem kullanılır (Aytar ve ark., 2018).

Hizmet kalitesinin yüksek olması, hem hizmet veren hem de hizmet alan için birçok fayda sağlar. Bu faydalar şunlardır:

- Hizmet kalitesi, müşteri tatminini ve bağlılığını artırır. Tatmin olan müşteriler hizmeti tekrar almak isterler ve hizmet vereni başkalarına önerirler (Bayhan, Demirel ve Yacan, 2022).
- Hizmet kalitesi, hizmet verenin rekabet gücünü ve pazar payını yükseltir. Kaliteli hizmet veren hizmet verenler rakiplerinden ayrışır ve müşterilerin ilk tercihi olur (Tayyar ve Dilşeker, 2013).
- Hizmet kalitesi, hizmet verenin maliyetlerini ve kayıplarını azaltır. Kaliteli hizmet veren hizmet verenler hata ve şikâyet oranlarını düşürür, süreçleri geliştirir ve verimliliği artırır (Aytar ve ark., 2018).

1.4.7. Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti

Hizmet Kalitesi, işletmenin faaliyet verimliliğini artırma, etkin bir maliyet kontrol süreciyle maliyetleri düşürme ve müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayabilen mal ve hizmetlerin üretilmesinde stratejik bir araç olarak görülmektedir. Ancak, hizmet sektöründe kalite kavramını açıklamak diğer sektörlerle göre daha zor olabilir. Hizmet sektöründe kalite, müşterinin ihtiyaç ve beklentilerine uygunluğu, sürekli başarıyı, eksiksiz ve hatasız bir şekilde sunulan hizmeti, ölçülebilir ve değerlendirilebilir müşteri memnuniyetini içeren bir unsur olarak kabul edilmektedir (Murat ve Çelik, 2007).

Bir işletmenin varlığını sürdürebilmesi için, ilk olarak seçilen, istenen bir işletme olması için, müşteri beklentilerini doğru anlayıp, hizmetlerini bu doğrultuda vermeleri zorunludur (Şahin ve Şen, 2017).

Müşteri memnuniyeti kavram olarak, müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesini anlatır (Çelik, 2012). Müşteri memnuniyeti, kalite yönetiminin en önemli prensibi ve hizmet kalitesinin belirlenmesinde en önemli kriterdir. Bu yüzden müşteri merkezli hizmet yaklaşımının sadece bir söz olarak kalmaması ve uygulamada işe yaraması ancak hizmet alan müşterilerin beklentilerinin yerine getirilmesi ile sağlanabilir. Bunu yapabilmek için müşteri beklentilerinin anlaşılması ve hizmetin bu beklentileri karşılamaya yönelik olması gerekir (Onurlubaş ve Öztürk, 2020).

1.4.8. Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Yaklaşımlar

Hizmet kalitesi, müşterilerin beklentilerini belirlemeyi, gerçekleştirilen hizmetler ile müşterilerin beklentilerini karşılamayı; böylelikle rekabet avantajını ve müşteri memnuniyeti sağlamayı amaçlar denilebilir. Müşteri değerlendirmelerinde, perspektife, amaca ve bağlamına bağlı olarak hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik farklı yaklaşımlar vardır. Bu yaklaşımlardan bazıları Servqual, Takip Anketi, Uygulama İçi Anket, Müşteri Çaba Puanı, Sosyal Medya Takibi, Topsis, Kayıp Fonksiyonudur (Mukherjee ve Nath, 2005).

1.4.8.1. Yöneticiler ve Çalışanlar Açısından Kalite Modeli

Yöneticiler ve çalışanlar açısından kalite modeli, ürün, hizmet ve süreçlerinde yüksek kalite standartlarına ulaşmak için yönetici ve çalışanların birlikte nasıl çalışabilecekleriyle ilgilenen bir konu olduğu dile getirilebilir. Bu modelde, yöneticilerin ve çalışanların kalite yönetimi sürecine nasıl katıldıkları, nasıl iş birliği yaptıkları, nasıl sorumluluk aldıkları ve nasıl geliştikleri incelenir.

1.4.8.2. Müşteriler Açısından Kalite Modelleri

Müşteriler açısından kalite modelleri, hizmetin müşteri isteklerini ve gereksinimlerini yerine getirecek şekilde verilmesini sağlayan kavramsal yapılardır denebilir. Müşteriler açısından kalite modelleri, hizmet kalitesini ölçmeye, analiz etmeye ve iyileştirmeye yarayan kavramsal yapılar olarak tanımlanabilir.

Müşteriler açısından kalite modelleri, hizmetin teknik ve işlevsel yönleri, müşteri algılamaları ve tatmini, hizmet işlemleri ve çıktıları gibi faktörleri kapsar (Akpur ve Zengin, 2019)

1.4.8.3. Spor Merkezlerine Yönelik Hizmet Kalitesi Modelleri

Hizmet sektörlerinin özelliği olarak, kapsadıkları nitelikler ve özel boyutlar sektörden sektöre değişebilir. Bu gerçekten yola çıkarak, spor ve fiziksel etkinlik hizmetlerine ilişkin farklı çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmalar “seyirciye yönelik hizmetler” ve “katılımcıya yönelik hizmetler” şeklinde iki boyutta değerlendirilebilir (Tüfekçi, 2010).

1.5. Spor Hizmeti Kavramı

Spor hizmeti, sporla ilgilenen kişilere yönelik bir hizmettir. Spor hizmeti, sporun ne amaçla, nasıl ve nerede yapıldığına bağlı olarak değişik şekillerde sunulabilir (Yavuz, Mirzeoğlu ve Kaymakçı, 2018).

Spor Hizmeti, sporla ilgili değişik alanlarda hizmet sağlayan ve alan kurum ve kuruluşların oluşturduğu bir sektördür (Çalışkan ve Erdoğan, 2022).

1.5.1. Spor Hizmetlerinin Tanımı

Spor Hizmetleri, spor alanında hizmet veren çeşitli kurum ve kuruluşların ortak adıdır. Spor Hizmetleri, sporcuların sağlıklı ve eğitilmiş olmalarını, spor kuruluşlarının yönetimini, spor ürün ve hizmetlerinin pazarlanmasını, sporla ilgili medya ve iletişim faaliyetlerini kapsayan farklı alt alanlardan oluşur (Yavuz, Mirzeoğlu ve Kaymakçı, 2018).

1.5.2. Spor Hizmetlerinin Özellikleri

Spor hizmetleri, insanların sporla ilgili gereksinimlerini gideren faaliyetler bütünü olarak tanımlanabilir (Yiğit ve Dinç, 2021). Spor hizmetleri, ekonomiye, topluma, kültüre ve sağlığa katkı sağlayan bir sektör olarak önem taşımaktadır (Çalışkan ve Erdoğan, 2022).

Spor hizmetlerinin şu özellikleri vardır:

- Spor hizmetleri somut değildir. Yani fiziki bir nesne değil, müşterilerin algıladıkları ve bekledikleri bir hizmettir.
- Spor hizmetleri hem üretilirken hem de tüketilirken gerçekleşen bir süreçtir. Bu da kaliteyi sağlamayı ve standartları belirlemeyi güçleştirir.

- Spor hizmetleri saklanamaz ve dayanıklı değildir. Yani talep değişimlerine uyum sağlamak gerekir ve stok tutmak gerekmez.
- Spor hizmetlerini sunanlar sundukları hizmetin “ürün” olduğunu hatırlamalıdır. Bu da personelin eğitime, motivasyonuna, iletişimine ve müşteri memnuniyetine önem vermeleri gerektiği anlamına gelmektedir (Yavuz, Mirzeoğlu ve Kaymakçı, 2018).

1.5.3. Sporda Hizmet Kalitesi

Spor hizmetleri, spor endüstrisinde önemli bir rol oynamakta ve spor tesisleri de bu hizmetlerin sunulmasında kritik bir faktör olmaktadır. Spor etkinlikleri için uygun mekanlar sağlayan spor tesisleri, spor hizmetlerinin kalitesini ve çeşitliliğini artırmaktadır (Balkan ve Bulgurcuoğlu, 2023).

- *Program ve eğitmen kalitesi:* Spor programlarının çeşitli, uygun, güncel, eğlendirici ve etkili olması; eğitmenlerin bilgili, iletişimli, yakın ve profesyonel olması.
- *Fiziksel çevre ve ekipman kalitesi:* Spor tesislerinin temiz, rahat, güvenli, erişilebilir ve görsel olarak hoş olması; spor ekipmanlarının yeterli, işlevsel, bakımlı ve yeni olması.
- *Hizmet süreci kalitesi:* Spor hizmetlerinin sunumunda kullanılan yöntemlerin, tekniklerin, prosedürlerin ve standartların uygun, verimli ve etkili olması.
- *Hizmet sonucu kalitesi:* Spor hizmetlerinin müşterilerin fiziksel, zihinsel ve sosyal gelişimine, sağlığına, memnuniyetine ve sadakatine katkıda bulunması.
- *Hizmet fiyatı kalitesi:* Spor hizmetlerinin fiyatlarının makul, adil, rekabetçi ve karşılığını veren olması.

1.5.4. Spor Hizmetlerinin Sınıflandırılması

Hizmetlerin farklı şekillerde verilmesi, hizmetleri özelliklerine göre ayırmayı zorunlu kılmaktadır. Hizmetin bir boyutu olan spor hizmetlerine yönelik de çeşitli sınıflamalar yapılmıştır. Literatürdeki sınıflamaları da göz önünde bulundurarak, spor hizmetlerini geniş ve sistematik bir şekilde sınıflandırmış ve spor hizmetlerini “seyre yönelik spor hizmetleri” ve “katılıma dayalı spor ve fiziksel etkinlik hizmetleri” olarak iki gruba ayırmıştır (Akkoyun, 2015).

1.5.4.1. Seyre Yönelik Spor Hizmetleri

Seyir, genel olarak elit spor çerçevesinde yer alan amatör ve profesyonel spor faaliyetlerinin düzenlendiği ortamlarda gerçekleşmektedir. Ancak gelişen teknolojinin getirdiği kitle iletişim araçları seyir olayını farklı mekânlara da taşıyabilmektedir. Bir program çerçevesinde düzenlenen spor organizasyonları, bu sporlara ilgi gösteren kitlelere yöneliktir. Seyire yönelik spor hizmetleri tek disiplinli veya multidisipliner olabilmektedir. Stadyumda gerçekleştirilen bir futbol müsabakası tek disipline, olimpiyat organizasyonlarında gerçekleşen olimpiyat oyunları ise multidisipliner hizmetlere örnek olarak verilebilir (Yıldız, 2009).

1.5.4.2. Katılıma Dayalı Spor Hizmetleri

Katılım, bireyin kendisinin spor ve fiziksel etkinlik yapmasıdır. Sporun işlevsel olması katılımı mümkündür. Yani, katılım olmadan spor gerçekleşmez. Katılıma dayalı spor hizmetleri şu özelliklere sahiptir

- İnsan emeğine bağlı olması,
- Kişisel gereksinimi (para kazanma, statü elde etme, sağlıklı kalma, eğlenme vb. gibi gereksinimleri) karşılaması,
- Kişinin istekli olması,
- Özel ekipman istemesi,
- Organizasyonun bulunması (Yıldız, 2009).

1.5.5. Sporda Hizmet Kalitesi Boyutları

Hizmet kalitesi, hizmetin türüne ve bağlamına bağlı olarak farklı boyutlarla ölçülebilir. Sporda hizmet kalitesi, müşteri deneyimini ve memnuniyetini etkileyen tesisler, ekipmanlar, personel, programlar ve etkileşimler gibi çeşitli yönleri içerebilir.

1.5.5.1. Etkileşim Kalitesi

Etkileşim kalitesi, bir hizmet bağlamında hizmet sağlayıcılar ile müşteriler arasındaki veya müşterilerin kendi aralarındaki etkileşimlerin kalitesini ifade eden bir terimdir. Etkileşim kalitesi, spor etkinlikleri gibi hizmet ortamlarında müşteri memnuniyetini, sadakatini ve değerini birlikte yaratılmasını etkileyebilir. Etkileşim kalitesi empati, yanıt verme yeteneği, güvenilirlik, güvence ve somutluk gibi farklı boyutlarla ölçülebilir (Salcinovic, 2022).

1.5.5.2. Program Kalitesi

Spor merkezlerinde verilen spor programlarının ve eğitmenlerin müşterilerin gözünde nasıl görüldüğünü ve değerlendirildiğini araştıran bir kavramdır. spor programlarının ve eğitmenlerin kalitesi, müşterilerin spor merkezlerine yönelik beklentilerini, gereksinimlerini, seçimlerini ve amaçlarını karşılamak üzere planlanmalı ve verilmelidir (Çalışkan ve ark., 2022). Müşterinin spor hizmetiyle ilgili yaşadığı deneyim, programın mükemmelliği hakkındaki algısını etkiler. Bu boyut, kalite algılamasının bir unsuru olarak kabul edilir (Yorulmaz, 2009).

1.5.5.3. Fiziksel Çevre Kalitesi

Spor merkezlerinin veya tesislerinin fiziksel ortamının, ekipmanlarının, araçlarının ve temizliğinin müşteriler tarafından nasıl değerlendirildiğini ölçen bir kavramdır. müşterilerin spor merkezlerinden duydukları tatmini, bağlılığını, sürekliliğini ve tavsiyesini belirleyen önemli bir etkidir (Çalışkan ve ark., 2022). Hizmetin verildiği yer ve yerde bulunan fiziki malzemeler, bu boyutun içeriğini oluşturur (Yorulmaz, 2009).

1.5.5.4. Çıktı Kalitesi

Spor merkezlerinden hizmet alan müşterilerin spor yapmanın sonuçlarından duydukları memnuniyeti ve faydayı ölçen bir kavramdır. Müşterilerin spor merkezlerine bağlılığını, sürekliliğini ve tavsiyesini belirleyen önemli bir etkidir (Güzel ve Taşçı, 2022). Müşterinin hizmete katılma sebepleri ne olursa olsun, hizmetten aldığı fayda, onun kalite algısını belirler (Yorulmaz, 2009).

İKİNCİ BÖLÜM

MATERYAL VE YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmada, spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyinin incelenmesi için nicel araştırma yöntemlerinden ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Tarama araştırmaları geçmiş yıllarda veya halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır (Karasar, 2014). Fraenkel ve Wallen (2009) Tarama araştırmalarının asıl amacının bir gruba ait özelliklerin betimlenmesi olduğunu ifade etmektedir. Korelasyonel olarak da adlandırılan ilişkisel tarama modellerinde, iki ya da daha fazla değişkenin birlikte değişimi incelenmektedir (Büyüköztürk ve ark. 2008).

2.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini; İstanbul ilindeki kamu ve özel spor tesislerinden hizmet alan bireylerden oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme ise; İstanbul ili Gaziosmanpaşa ilçesinde kamu ve özel spor tesislerinde hizmet alan 18 yaş üzeri 266 kadın ve 253 erkek bireylerden oluşmaktadır. Kullanılacak örnekleme yöntemi ise kamu ve özel spor tesislerinde hizmet alan bireylerin örneğe girme şansının eşit ve tesadüfi olduğu, aynı zamanda araştırma sonuçlarının çabuk ve kolay bir şekilde ortaya konulmasını sağlayan basit tesadüfi örnekleme yöntemidir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004; Ural ve Kılıç, 2005).

Tablo 2.1. Katılımcıların demografik özellikleri

Değişkenler	Gruplar	N	%
Cinsiyet	Kadın	266	43,0
	Erkek	353	57,0
	Toplam	619	100,0
Yaş	18-22	147	23,7
	23-27	179	28,9
	28-32	121	19,5
	33-37	84	13,6
	38-42	40	6,5
	43 ve üzeri	48	7,8
	Toplam	619	100,0
Eğitim Düzeyi	İlkokul ve Ortaöğretim	35	5,7
	Lise	169	27,3
	Ön Lisans	123	19,9
	Lisans	197	31,8
	Lisansüstü	95	15,3
	Toplam	619	100,0
Gelir Düzeyi	Çok İyi	96	15,5
	İyi	154	24,9
	Orta	249	40,2
	Kötü	70	11,3
	Çok Kötü	50	8,1
	Toplam	619	100,0
Tesis Kullanım Süresi	1 yıldan az	184	29,7
	1-3 yıl	180	29,1
	4-6 yıl	127	20,5
	7-9 yıl	63	10,2
	10 yıl ve üzeri	65	10,5
	Toplam	619	100,0
Faydalandığınız Branş	Yüzme	143	23,1
	Fitness	193	31,2
	Masa Tenisi	111	17,9
	Salon Sporları	172	27,8
	Toplam	619	100,0
Tesis Kullanım Sıklığınız	Haftada 1 Gün	116	18,7
	Haftada 2 Gün	139	22,5
	Haftada 3 Gün	190	30,7
	Haftada 4 Gün	110	17,8
	Haftada 5 Gün ve Üzeri	64	10,3
	Toplam	619	100,0

Tablo 2.1 incelendiğinde, katılımcıların %43,0'ının kadın, %57, 0'nın erkek olduğu, %23,7'sinin 18-22 yaş, %28,9'unun 23-27 yaş, %19,5'inin 28-32 yaş, %13,6'sının 33-37 yaş, %6,5'inin 38-42 yaş, %7,8'inin 43 yaş ve üzeri yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %5,7'sinin ilkokul ve ortaöğretim, %27,3'ünün lise, %19,9'unun ön lisans, %31,8'inin lisans, %15,3'ünün lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların %15,5'inin çok iyi, %24,9'unun iyi, %40,2'sinin orta, %11,3'ünün kötü, %8,1'inin çok kötü gelir düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %29,7'sinin 1 yıldan az, %29,1'inin 1-3 yıl, %20,5'inin 4-6 yıl, %10,2'sinin 7-9 yıl , %10,5'inin 10 yıl ve üzeri tesis kullanım süresine sahip olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların

%23,1'inin yüzmeye, %31,2'sinin fitness, %17,9'unun masa tenisi %27,8'inin salon sporları branşlarından faydalandığı tespit edilmiştir. Katılımcıların %18,7'sinin haftada 1 gün, %22,5'inin haftada 2 gün, %30,7'sinin haftada 3 gün, %17,8'inin haftada 4 gün, %10,3'ünün haftada 5 gün ve üzeri tesis kullanım sıklığı olduğu tespit edilmiştir.

2.3. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği

Verilerin toplanma süreci araştırmacı tarafından oluşturulmuş 'Kişisel Bilgi Formu' Bingöl (2010) tarafından geliştirilen 'Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılama Düzeyi Ölçeği' ve Rial ve ark.,(2010) tarafından geliştirilen, Öztürk ve ark., (2016) tarafından geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılarak 'Q-SPORT 14' kullanılarak elektronik anket yöntemiyle yapılmıştır.

Verilerin toplanması esnasında elektronik ankette sporculara gereken açıklamalar yapılmış, araştırmaya katılımın gönüllülüğe bağlı olduğu, gizlilik ilkesine bağlı kalınacağı ve istedikleri anda çalışmadan ayrılacakları belirtilmiştir.

2.3.1. Kişisel Bilgi Formu

Konu ile ilgili alanyazın incelenip araştırmacı tarafından geliştirilen 7 sorudan meydana gelen kişisel bilgi formunda, (cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, tesis kullanım süresi, faydalandığı branş, tesis kullanım sıklığı) gibi demografik bilgilerini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır.

2.3.2. Q SPORT 14 Ölçeği

Rial ve ark.,(2010) tarafından geliştirilen, Öztürk ve ark., (2016) tarafından geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılarak Türkçeye uyarlanmış "Q-SPORT 14" olarak adlandırmış 14 madde ve iki alt boyuttan oluşan ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekte katılımcıların gitmiş oldukları spor merkezindeki; çalışan, eğitmen, araç gereç, fiziksel çevre, spor ve egzersiz programlarına ilişkin algıları ile ilgili görüşlerini tespit edilmiştir. Q sport 14 faktör alt boyutları program ve eğitmen kalitesi (1,2,3,4,5,11,12,13,14) maddeleri ve fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt boyutu (6,7,8,9,10) maddeleri oluşturmaktadır. Q sport 14 ölçeği güvenirlik çalışması Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ölçümü 0,905 yüksek güvenirlik değeri bulunmuştur. Ölçek 5'li likertten oluşmaktadır. Ölçek maddeleri

1: Hiç katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Az Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum seçenekleriyle verilecektir.

2.3.3. Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılama Düzeyi Ölçeği

Bingöl (2010)'ün geliştirdiği “Spor merkezlerinden beklentilerin karşılama düzeyi ölçeği” kullanılmıştır. Anket toplam 18 sorudan oluşmaktadır. Anket için 5’li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek maddeleri 1: Hiç katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Az Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum seçenekleriyle verilmiştir.

Tablo 2.2. Ölçek puanlarının çarpıklık-basıklık ve kolmogorov-smirnov testi anlamlılık düzeyi sonuçları

Ölçekler	Alt Boyutlar	N	Çarpıklık	Basıklık	p
Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılama Düzeyi Ölçeği		619	-,529	2,208	,000
	Program ve Eğitim Kalitesi	619	-,107	2,029	,000
Q Sport ölçeği	Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi	619	-,372	,149	,000

Tablo 2.2’de Kolmogorov-Smirnov testi sonuçları incelendiğinde, ölçek ve alt boyutlarından elde edilen puanlarda normallikten sapmaların olduğu gözlemlenmektedir. Kolmogorov-Smirnov analizinin uygulanması, verilerin normal dağılım durumunun saptanması amacıyla kullanılan yöntemlerden sadece bir tanesidir. Normal dağılım eğrileri incelendiğinde; normallikten sapmaların olduğu belirlenmiştir. Büyüköztürk ve ark. (2008) değişkenlerin çarpıklık basıklık değerlerinin ± 1 aralığında yer almasının normallikten aşırı sapmalar olmaması şeklinde açıklarken, Tabachnick ve ark. (2013) ise, değişkenlerin çarpıklık basıklık katsayılarının $\pm 1,5$ arasında olması durumunda verilerin normal dağılım gösterdiğini ifade etmiştir. Ölçek puanlarında normallikten sapmalar olduğu, katsayıların ± 1 ile $\pm 1,5$ aralığında yer almadığı ve verilerin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir.

2.4. Verilerin Analizi

Kişisel bilgi formu ve ölçeklerden elde edilen veriler IBM SPSS 24.0 paket programı kullanılarak analizler yapılmıştır. Verilerin normal dağılım durumlarına; normal dağılım eğrileri, çarpıklık-basıklık (skewness-kurtosis) değerleri, histogramlar aracılığı ile normal dağılım eğrileri ve grup büyüklüğünün 50’den büyük olduğu durumlarda kullanılan Kolmogorov-Smirnov testi değerleri

incelenerek bakılmıştır. Normallik testi sonucunda verilerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre Bağımsız örneklem T testi ve Oneway anova analizi uygulanmıştır. Gruplar arası farkın belirlenmesi için ise Post-hoc (LSD) analizi yapılmıştır. Ayrıca Q-SPORT 14 Ölçeği ile Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılama Düzeyi Ölçeği arasındaki ilişkiyi saptamak için Pearson Korelasyon Analizi yapılmıştır. Verilerin istatistiksel analizinde ve yorumlarda, anlamlılık düzeyi 0.05 olarak dikkate alınmıştır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

3.1 Araştırma Bulguları

Tablo 3.1. Katılımcıların ölçeklere verdiği cevapların betimsel analizi

Ölçekler	Alt Boyutlar	Min	Max	Mean±Ss
Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği		18,00	90,00	69,30±11,812
Q Sport 14 Ölçeği	Program ve Eğitim Kalitesi	9,00	45,00	31,69±7,50
	Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi	5,00	25,00	17,72±4,39

Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği=SMBKDÖ

Tablo 3.1 incelendiğinde, katılımcıların spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ortalamasının 69,30±11,812, Q Sport 14 ölçeği; program ve eğitim kalitesi boyutu ortalaması 31,69±7,50, fiziksel çevre ve ekipman kalitesi boyutu ortalaması 17,72±4,39 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3.2. Katılımcıların cinsiyetlerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ölçeğinin değerlendirilmesi

Ölçek	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği	Kadın	266	281,46	74869,00	39358,0	,001*
	Erkek	353	331,50	117021,00		

*P<0,05; **P<0,01

Tablo 3.2’de katılımcıların cinsiyetlerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (p<0,05).

Tablo 3.3. Katılımcıların cinsiyetlerine göre Q Sport 14 ölçeğinin değerlendirilmesi

Ölçek	Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
Q Sport 14 Ölçeği	Program ve Eğitim Kalitesi	Kadın	266	300,26	79868,50	44357,0	,239
		Erkek	353	317,34	112021,50		
	Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi	Kadın	266	289,71	77062,00	41551,0	,014*
		Erkek	353	325,29	114828,00		

*P<0,05; **P<0,01

Tablo 3.3’de katılımcıların cinsiyetlerine göre Q Sport 14 ölçeği; fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilirken (p<0,05). Program ve Eğitim Kalitesi alt boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (p>0,05).

Tablo 3.4. Katılımcıların yaşlarına göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ölçeğinin değerlendirilmesi

Ölçekler	Yaş	N	Sıra Ort.	sd	X ²	p	Fark
Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği	18-22 ^a	147	308,91	5	5,508	,409	-
	23-27 ^b	179	327,07				
	28-32 ^c	121	310,83				
	33-37 ^d	84	281,80				
	38-42 ^e	40	325,51				
	43 ve üzeri ^f	48	284,01				

*P<0,05; **P<0,01

Tablo 3.4'te katılımcıların yaşlarına göre Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir (p>0,05).

Tablo 3.5. Katılımcıların yaşlarına göre Q Sport 14 ölçeğinin değerlendirilmesi

Ölçekler	Alt Boyutlar	Yaş	N	Sıra Ort.	sd	X ²	p	Fark
Q Sport 14 Ölçeği	Program ve Eğitim Kalitesi	18-22 ^a	147	307,81	5	4,598	,467	-
		23-27 ^b	179	317,06				
		28-32 ^c	121	318,62				
		33-37 ^d	84	273,18				
		38-42 ^e	40	321,14				
		43 ve üzeri ^f	48	323,81				
	Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi	18-22 ^a	147	306,25		5,007	,415	-
		23-27 ^b	179	327,12				
		28-32 ^c	121	317,91				
		33-37 ^d	84	284,76				
		38-42 ^e	40	312,22				
		43 ve üzeri ^f	48	280,02				

*P<0,05; **P<0,01

Tablo 3.5'te katılımcıların yaşlarına göre Q Sport 14 ölçeği ve alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir (p>0,05).

Tablo 3.6. Katılımcıların eğitim düzeylerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ölçeğinin değerlendirilmesi

Ölçekler	Eğitim Düzeyi	N	Sıra Ort.	sd	X ²	p	Fark
Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği	İlkokul ve Ortaöğretim ^a	35	267,13	4	11,473	,022*	d>a d>c
	Lise ^b	169	301,93				
	Ön Lisans ^c	123	292,31				
	Lisans ^d	197	343,77				
	Lisansüstü ^e	95	293,02				

*P<0,05; **P<0,01

Tablo 3.6'da katılımcıların eğitim düzeylerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu

tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu durumun İlkokul ve Ortaöğretim ile Lisans ve Ön lisans ile Lisans arasındaki farklılıktan kaynaklandığı belirlenmiştir.

Tablo 3.7. Katılımcıların eğitim düzeylerine göre Q Sport 14 ölçeğinin değerlendirilmesi

Ölçekler	Alt Boyutlar	Eğitim Düzeyi	N	Sıra Ort.	sd	X ²	p	Fark
Q Sport 14 Ölçeği	Program ve Eğitim Kalitesi	İlkokul ve Ortaöğretim ^a	35	284,10	4	2,744	,602	-
		Lise ^b	169	307,77				
		Ön Lisans ^c	123	305,04				
		Lisans ^d	197	325,38				
		Lisansüstü ^e	95	298,05				
	Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi	İlkokul ve Ortaöğretim ^a	35	270,04	4	6,370	,173	-
		Lise ^b	169	298,28				
		Ön Lisans ^c	123	304,07				
		Lisans ^d	197	334,11				
		Lisansüstü ^e	95	303,26				

* $P<0,05$; ** $P<0,01$

Tablo 3.7’de katılımcıların eğitim düzeylerine göre Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 3.8. Katılımcıların gelir düzeylerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ölçeğinin değerlendirilmesi

Ölçekler	Gelir Düzeyi	N	Sıra Ort.	sd	X ²	p	Fark
Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği	Çok İyi ^a	96	334,20	4	27,156	,000**	a>e c>e b>e
	İyi ^b	154	350,11				
	Orta ^c	249	303,34				
	Kötü ^d	70	283,93				
	Çok Kötü ^e	50	209,67				

* $P<0,05$; ** $P<0,01$

Tablo 3.8’de katılımcıların gelir düzeylerine göre Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu durumun SMBKDÖ’ünde gelir düzeyi çok iyi ile çok kötü, orta ile çok kötü ve iyi ile çok kötü arasındaki farklılıktan kaynaklandığı belirlenmiştir.

Tablo 3.9. Katılımcıların gelir düzeylerine göre Q Sport 14 ölçeğinin değerlendirilmesi

Ölçek	Alt Boyutlar	Gelir Düzeyi	N	Sıra Ort.	sd	X ²	p	Fark
Q Sport 14 Ölçeği	Program ve Eğitim Kalitesi	Çok İyi ^a	96	351,57	4	26,994	,000**	a>e c>e b>e
		İyi ^b	154	341,17				
		Orta ^c	249	290,45				
		Kötü ^d	70	321,08				
	Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi	Çok Kötü ^e	50	216,03	4	18,267	,001*	a>e b>e
		Çok İyi ^a	96	330,10				
		İyi ^b	154	341,34				
		Orta ^c	249	301,16				
		Kötü ^d	70	306,31				
		Çok Kötü ^e	50	224,04				

*P<0,05; **P<0,01

Tablo 3.9’da katılımcıların gelir düzeylerine göre Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Bu durumun Program ve Eğitim Kalitesi alt boyunda bu durumun çok iyi ile çok kötü, orta ile çok kötü ve iyi ile çok kötü, Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi boyutunda ise çok kötü ile çok iyi ve iyi ile çok kötü arasındaki farklılıktan kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.10. Katılımcıların faydalandıkları branşlara göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ölçeğinin değerlendirilmesi

Ölçek	Branşlar	N	Sıra Ort.	sd	X ²	p	Fark
Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği	Yüzme ^a	143	298,44	3	9,738	,021*	b>c
	Fitness ^b	193	337,20				
	Masa Tenisi ^c	111	273,55				
	Salon Sporları ^d	172	312,61				

*P<0,05; **P<0,01

Tablo 3.10’da katılımcıların faydalandıkları branşlara göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Bu durumun fitness ile masa tenisi arasındaki farklılıktan kaynaklandığı belirlenmiştir.

Tablo 3.11. Katılımcıların faydalandıkları branşlara göre Q Sport 14 ölçeğinin değerlendirilmesi

Ölçek	Alt Boyutlar	Branşlar	N	Sıra Ort.	sd	X ²	p	Fark
Q Sport 14 Ölçeği	Program ve Eğitim Kalitesi	Yüzme ^a	143	301,32	3	4,332	,228	-
		Fitness ^b	193	327,45				
		Masa Tenisi ^c	111	285,51				
		Salon Sporları ^d	172	313,45				
	Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi	Yüzme ^a	143	308,41	3	10,283	,016*	b>d
		Fitness ^b	193	342,15				
		Masa Tenisi ^c	111	290,29				
		Salon Sporları ^d	172	287,97				

*P<0,05; **P<0,01

Tablo 3.11’de katılımcıların faydalandıkları branşlara göre Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarından fiziksel çevre ve ekipman kalitesinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu durumun fitness ile salon sporları arasındaki farklılıktan kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

Tablo 3.12. Katılımcıların tesis kullanım süresine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ölçeğinin değerlendirilmesi

Ölçek	Tesis Kullanım Süresi	N	Sıra Ort.	sd	X ²	p	Fark
Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği	1 yıldan az ^a	184	310,33	4	9,215	,056	-
	1-3 yıl ^b	180	336,46				
	4-6 yıl ^c	127	273,95				
	7-9 yıl ^d	63	303,77				
	10 yıl ve üzeri ^e	65	312,26				

*P<0,05; **P<0,01

Tablo 3.12’de katılımcıların tesis kullanım sürelerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 3.13. Katılımcıların tesis kullanım süresine göre Q Sport 14 ölçeğinin değerlendirilmesi

Ölçek	Alt Boyutlar	Tesis Kullanım Süresi	N	Sıra Ort.	sd	X ²	p	Fark
Q Sport 14 Ölçeği	Program ve Eğitim Kalitesi	1 yıldan az ^a	184	311,81	4	6,711	,152	-
		1-3 yıl ^b	180	325,19				
		4-6 yıl ^c	127	278,82				
		7-9 yıl ^d	63	298,54				
		10 yıl ve üzeri ^e	65	334,85				
	Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi	1 yıldan az ^a	184	304,91		5,285	,259	-
		1-3 yıl ^b	180	334,84				
		4-6 yıl ^c	127	292,74				
		7-9 yıl ^d	63	298,82				
		10 yıl ve üzeri ^e	65	300,17				

*P<0,05; **P<0,01

Tablo 3.13’de katılımcıların tesis kullanım sürelerine göre Q Sport 14 ölçeği ve alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 3.14. Katılımcıların tesis kullanım sıklığına göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ölçeğinin değerlendirilmesi

Ölçek	Tesis Kullanım Sıklığı	N	Sıra Ort.	sd	X ²	p	Fark
Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği	Haftada 1 Gün ^a	116	293,49	4	5,775	,217	-
	Haftada 2 Gün ^b	139	299,15				
	Haftada 3 Gün ^c	190	319,29				
	Haftada 4 Gün ^d	110	338,17				
	Haftada 5 Gün ve Üzeri ^e	64	287,48				

*P<0,05; **P<0,01

Tablo 3.14’de katılımcıların tesis kullanım sıklıklarına göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 3.15. Katılımcıların tesis kullanım sıklığına göre Q Sport 14 ölçeğinin değerlendirilmesi

Ölçek	Alt Boyutlar	Tesis Kullanım Sıklığı	N	Sıra Ort.	sd	X2	p	Fark
Q Sport 14 Ölçeği	Program ve Eğitim Kalitesi	Haftada 1 Gün ^a	116	291,70	4	9,894	,051	-
		Haftada 2 Gün ^b	139	295,90				
		Haftada 3 Gün ^c	190	326,74				
		Haftada 4 Gün ^d	110	340,46				
		Haftada 5 Gün ve Üzeri ^e	64	271,73				
	Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi	Haftada 1 Gün ^a	116	303,97		3,576	,466	-
		Haftada 2 Gün ^b	139	289,40				
		Haftada 3 Gün ^c	190	320,11				
		Haftada 4 Gün ^d	110	326,61				
		Haftada 5 Gün ve Üzeri ^e	64	307,12				

*P<0,05; **P<0,01

Tablo 3.15’de katılımcıların tesis kullanım sıklıklarına göre Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 3.16. Ölçekler arasındaki ilişki

		1	2	3
Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği	r	1		
	p	-		
Program ve Eğitim Kalitesi	r	,696**	1	
	p	,000	-	
Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi	r	,647**	,758**	1
	p	,000	,000	-

*P<0,05; **P<0,01

Tablo 3.16 incelendiğinde, spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ile Q Sport 14 ölçeği program ve eğitim kalitesi ($r=,696;p<,001$) ve fiziksel çevre ve ekipman kalitesi ($r=,647;p<,001$) alt boyutları arasında yüksek düzeyde pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

SONUÇ

Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeylerini incelediğimiz araştırmamızda elde edilen sonuçlar alanyazın çalışmalarıyla ilişkilendirilip bu bölümde tartışılmış ve sunulmuştur.

Katılımcıların spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ortalamasının $69,30 \pm 11,812$, Q Sport 14 ölçeği; program ve eğitmen kalitesi boyutu ortalaması $31,69 \pm 7,50$, fiziksel çevre ve ekipman kalitesi boyutu ortalaması $17,72 \pm 4,39$ olarak tespit edilmiştir. İlgili literatür incelendiğinde, Çalışkan ve Erdoğan (2022)'nin Spor merkezlerinden hizmet alan üyeler üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında katılımcıların spor merkezlerinden beklenti düzeyi ölçeğinden elde edilen skorun 66.785 ± 11.641 olduğu ve katılımcıların Q sport 14 ölçeğinden elde edilen puanlar program ve eğitmen kalitesi alt boyutunda 33.26 ± 6.40 ve fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt boyutunda 18.37 ± 3.99 olduğu ifade etmişlerdir. Literatür incelendiğinde araştırma bulgularımızla benzer bulguların olduğu görülmektedir.

Katılımcıların cinsiyetlerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Sıra ortalaması incelendiğinde erkek katılımcılar lehine anlamlı olduğu görülmektedir. Q Sport 14 ölçeğinin fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt boyutunda anlamlı farklılık tespit edilirken, program ve eğitmen kalitesi alt boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Her iki alt boyutta sıra ortalaması incelendiğinde erkek katılımcılar lehine anlamlı olduğu görülmektedir. Bu durumun ana sebebi kadın ve erkek bireyler arasındaki tesis kullanma amaçlarının farklılığından olduğu düşünülmektedir. İlgili literatür incelendiğinde, Çalışkan ve Erdoğan (2022)'nin Spor merkezlerinden hizmet alan üyeler üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında katılımcıların cinsiyetlerine göre spor merkezlerinden beklentilerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğunu tespit etmişlerdir. Yonat (2019)'ın Spor merkezi üyelerinin hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetlerinin belirlenmesini amaçlayan çalışmasında katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını ifade etmiştir. Yüzgeç (2010)'ın yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetleri üzerine yapmış

olduğu çalışmada cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığını ifade etmiştir. Gürbüz (2019)'ün özel spor işletmelerinden hizmet alan bireyler üzerine yapmış olduğu çalışmada katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını tespit etmişlerdir. Bingöl (2010), spor merkezlerine devam eden bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklenti düzeylerini incelediği çalışmada katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını tespit etmişlerdir. Yonat (2019)'ın Spor merkezi üyelerinin hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetlerinin belirlenmesini amaçlayan çalışmasında katılımcıların cinsiyetlerine göre hizmet kalitesi ile ilgili beklentilerin karşılanması düzeyinde fiziksel çevre ve ekipman alt boyutları ile program ve eğitmen alt boyutunda anlamlı bir farklılığın olmadığını ifade etmiştir. Literatür incelendiğinde araştırma bulgularımızın aksine bulgular olduğu görülmektedir.

Katılımcıların yaşlarına göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde ve katılımcıların yaşlarına göre Q Sport 14 ölçeği ve alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı farklılığın bulunmadığı tespit edilmiştir. İlgili literatür incelendiğinde, Çalışkan ve Erdoğdu (2022) 'nın Spor merkezlerinden hizmet alan üyeler üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında, katılımcıların yaşlarına göre Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunmadığını tespit etmişlerdir. Aynı şekilde, Bingöl (2010)'ün Üniversite öğrencilerinin sportif ve sportif olmayan rekreatif etkinliklere katılmalarına engel olabilecek unsurların incelenmesi üzerine yaptığı çalışmada, katılımcıların yaş gruplarına göre spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmadığını saptamıştır. Üzümlü ve ark., (2016)'nın Kamu ve Özel spor merkezleri müşteri hizmet kalitesi algılarını incelediğinde katılımcıların yaşı ile hizmet kalitesi algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamadığını saptamıştır. Lapa ve Baştaç (2012)'in Antalya'da fitness merkezlerine devam eden bireylerin hizmet kalitesi değerlendirmesinin üzerine yapmış oldukları çalışmada katılımcıların hizmet kalitesi memnuniyet düzeyi puanları ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulamamıştır. Baş ve ark.,(2017)'in spor işletmelerinde algılanan hizmet kalitesine yönelik yapmış olduğu bir çalışmada yaş durumuna göre anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir. Akça (2012) ve Açık ve Karataş (2016) Malatya'da spor merkezlerine devam eden bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeylerini üzerine yapılan çalışma sonuçları da paralel sonuçlar gözlenmiştir.

Sağlıklı yaşam ve spor merkezlerinde Öztürk (2010)'ün yapmış olduğu bir çalışmada da yaş değişkenine göre anlamlı bir sonuca ulaşılamamıştır. Demirel (2013), Yıldız ve Tüfekçi (2010) tarafından yapılan fitness merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi üzerine yaptığı çalışmada hizmet kalite algısı ve yaş arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Aslan (2017)'ın özel spor ve beden eğitimi tesislerinde yaptığı çalışmada yaş değişkeni açısından herhangi bir farklılık bulunamamıştır. Aksoylu (2019) tarafından spor merkezlerinde yapılan bir çalışmada da yaşa göre anlamlı bir farklılığa ulaşılamamıştır. Alanyazın taramalarında çalışma bulgularımıza paralel sonuçlara ulaşılmıştır.

Katılımcıların eğitim düzeylerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı farklılık tespit edilirken, katılımcıların eğitim düzeylerine göre Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir. Beklentilerin karşılanma düzeyinde istatistiksel farkların ilkökul ve ortaöğretim ile lisans ve ön lisans ile lisans arasındaki farklılıktan kaynaklandığı belirlenmiştir. Bu farklılığın eğitim düzeyi yüksek bireylerin sağlıklı olmaya yönelik farkındalıklarının yüksek olması ve bunun sonucunda yalnızca spor yapmak amaçlı beklentilerin karşılanmasından dolayı olduğu söylenilebilir. İlgili literatür incelendiğinde Çalışkan ve Erdoğan (2022)'nin Spor Merkezlerinden Hizmet Alan Üyelerin Hizmet Kalitesi Algılarının ve Beklentilerinin Karşılanma Düzeyinin İncelenmesi üzerine yaptıkları çalışmada, katılımcıların eğitim durumuna göre beklenti düzeylerinde anlamlı farklılıklar bulunurken, eğitim durumuna göre Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bingöl (2010)'ün Kadınların Spordan ve Spor Merkezlerinden Beklentilerinin Karşılanma Düzeylerini incelediği çalışmada kadınların eğitim düzeyine göre Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Aksoylu (2019) bir çalışmada algı ve beklentilerin kişilerin eğitim durumuna göre farklılık gösterdiğini belirtmiştir. Bu farklılığın orta ve lise ile lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip bireylerden kaynaklandığını tespit etmiştir. Benzer anlamlı farklılıklar diğer çalışmalar ile de tespit edilmiştir (Ergün 2018; Theodorakis ve ark. 2004; Yıldız ve Tüfekçi 2010). Ayrıca çalışmada yer alan bulguların aksine literatürde farklı bulgularda tespit edilmiştir. Solak (2015)'in spor işletmelerinde yaptığı çalışmada eğitim değişkeni açısından anlamlı farklılık bulunmamıştır.

Çalışma sonuçları bizim çalışmamızın sonuçlarına paralellik göstermemektedir. Akkoyun (2015)'un Elâzığ ilindeki yerel yönetime ait fitness merkezlerindeki çalışmasında yine eğitim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık tespit edememiştir.

Katılımcıların gelir düzeylerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde ve katılımcıların gelir düzeylerine göre Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılıkların gelir düzeyi iyi olan bireyler ile daha alt düzeyde olan kişiler arasındaki farklılıklardan kaynaklandığı görülmüştür. Sosyo-ekonomik durumun kişilerin beklenti ve algılarını etkilediği, spora katılım düzeyini etkilediği, spor salonlarına spor yapmak amacı ile geldiği düşünülmektedir. Erdoğan (2016), spor merkezi ve sağlıklı yaşam merkezlerinde memnuniyet algısı ile gelir düzeyi değişkenini araştırmış ve gelir düzeyinin göre farklılaşmaktadır. Çalışma sonucunda gelir düzeyi arttıkça memnuniyet algısının da arttığını tespit etmiştir. İlgili literatür incelendiğinde Aksu (2012) spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeylerini incelediği çalışmasında, katılımcıların gelir düzeyine göre hizmet kalitesi algısında anlamlı farklılık bulunurken, gelir düzeyine göre Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmadığını saptamıştır. Bir diğer çalışmada bulgularımızın aksine Yonat (2019) Spor merkezlerinden beklentilerin karşılanması düzeyleri arasındaki farklılığın olmadığını tespit etmiştir. Bir diğer çalışma Üzümlü ve ark., (2016) tarafından yapılmıştır. Çalışmada, gelir düzeyi kapsamında hizmet kalitesine yönelik algı puanlarında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Güçlü (2013) tarafından fitness merkezlerinde yapılan bir araştırmada da düşük gelirli kişilerin algı ortalamalarının yüksek gelirli kişilerden daha düşük olduğunu tespit etmiştir.

Katılımcıların faydalandıkları branşlara göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Katılımcıların faydalandıkları branşlara göre Q Sport 14 ölçeğinin fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt boyutunda anlamlı farklılık tespit edilirken, program ve eğitmen kalitesi alt boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Aynı zamanda çalışmada faydalanan branşlara göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu belirtilmiş, bu farklılığın fitness ile masa tenisi arasındaki farktan kaynaklandığı belirlenmiştir. Bu farklılıkların kullanılan malzemeler, yararlanılan

eğitimden ve kapasite kullanımından kaynaklandığı düşünülebilir. Yavaşer ve Yurtsızoglu (2022) tarafından Iğdır’da yapılan sporcuların spor hizmetlerine yönelik algı ve beklentilerinin araştırılması adlı çalışmada branşlara göre araştırma yapılmış ve çalışma sonucunda atletizm, güreş ve tenis gibi branşlarda olan sporcuların, algıladıkları hizmetin orta düzeyde olduğu görülmüştür. Bu farklılıkların antrenörlerin branşları ve kullanılan tesis kalitesi ile kaynaklandığını belirtmiştir. Uslu ve Yıldırım (2021) tarafından yapılan bir çalışmada ise türü yüzme havuzunu kullanan kişilerin spor tesisinin pilates, step-aerobik, zumba bölümlerini kullanan kişilere göre daha beklentilerinin karşılanarak memnun olduğunu ileri sürmüştür.

Katılımcıların tesis kullanım sürelerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde ve katılımcıların tesis kullanım sürelerine göre Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Çalışma bulgularımızın aksine literatürde yapılan araştırmalar incelendiğinde algılanan ve beklenen beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu görülmüştür (Açak ve Karataş, 2016). Yıldız ve Tüfekçi (2010)’nin yaptığı araştırma sonuçları da benzer şekildedir. Çalışkan ve Erdoğan (2022)’nin yaptığı bir çalışmada beklentilerinin karşılanmasında spor yapma zamanı değişkeninin belirleyici bir faktör olduğu ve farklılığın üyelik süresi düşük olanlar ile yüksek olanlar arasında olduğunu belirlemiştir. Küçükbaş Duman (2022)’nin yaptıkları araştırmasında spor tesisine 1-3 yıl ve 4 yıl ve üzeri üye olan katılımcıların hizmet kalitesi algıları, diğerlerinin ölçek puanlarına göre anlamlı derecede yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır

Katılımcıların tesis kullanım sıklıklarına göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde ve katılımcıların tesis kullanım sıklıklarına göre Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Çalışma bulgularına benzer şekilde Yüzgenç ve Özgül (2014) yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi üzerine yapmış oldukları çalışmada aile yaşam gençlik merkezleri üyelik süresine bağlı olarak hizmet kalitesi algısının değişmediğini tespit etmiştir. Bir diğer çalışma Gülümseyen (2019) tarafından yapılmıştır. Çalışmada velilerin çocuklarının tesisi kullanma sıklığına göre beklediği hizmet algısı ile tesisten algıladıkları hizmet arasında herhangi bir farklılığa ulaşamamıştır. Spor merkezine devamlılık gösteren üyelerin hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyetleri arasında pozitif yönde anlamlı

bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Aksoylu, 2019). Çalışma bulgularının aksine Çiftçi ve Çakmak (2018) tarafından yapılan bir araştırmada ise katılımcıların tesisi kullanma sıklığı göre beklenen hizmet kalitesi ile ilgili görüşlerinde anlamlı fark tespit edildiği görülmüştür.

Çalışmada yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ile Q Sport 14 ölçeği program ve eğitmen kalitesi ve fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt boyutları arasında yüksek düzeyde pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yani eğitmen kalitesi ve fiziksel çevre, ekipman kalitesi arttıkça beklentilerin karşılandığı görülmektedir. İlgili çalışmalara bakıldığında Üzüm ve ark., (2016)'nın fiziksel çevre, spor ekipmanları program ve ortam koşulları kalitesi ile etki, çıktı, arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Küçükbaş Duman (2022) tarafından yapılan araştırmada katılımcıların hizmet kalitesi algılarının artması ile tesisten duydukları memnuniyet düzeyinde arttığı görülmüştür. Çalışma bulgularının aksine Kalipci Gülmez (2017)'in Rekreasyon amaçlı fitness merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının incelenmesi üzerine yapmış olduğu araştırmada tesis, çalışanlar, soyunma odaları ve program, açısından algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında negatif yönlü ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmamızda; Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarında, cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve faydalandıkları branş değişkenleri arasında anlamlı farklılık bulunurken, yaş, tesis kullanım süresi ve tesis kullanım sıklığı değişkenlerinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Q Sport 14 beklenti ölçeği ile alt boyutlarında, cinsiyet, gelir düzeyi ve faydalandıkları branş değişkenleri arasında anlamlı farklılık bulunurken, yaş, eğitim düzeyi, tesis kullanım süresi ve tesis kullanım sıklığı değişkenlerinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Sonuç olarak; Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyinin, çeşitli değişkenlere göre ölçümlendiği ve bu değişkenlerin spor merkezi müşterilerinin hizmet kalitesi ve beklentilerinin tam olarak karşılanamadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

ÖNERİLER

Sağlıklı yaşamının spor yapmaktan geçtiğinin farkında olan bilinçli bireylerin beklentilerini karşılamak buna bağlı olarak memnuniyetlerini sağlamak son derece önemlidir.

✓ Bu kapsamda değerlendirildiğinde spor merkezlerinin yalnızca fiziksel ekipmanlar açısından değil antrenör, program kalitesi gibi çeşitli bileşenlerinde göz önünde tutularak hareket edilmesi önem arz edecektir.

✓ Spor merkezleri gelişen teknolojilere bağlı olarak müşteri gereksinimlerine uygun teknolojik araçları göz önüne alarak ekipman sağlamalıdır.

✓ Tesis temizliği araç ve gereç kullanımı modernliği ve yeterliği, eğitmen kalitesi ve bilgisinin yeterli olması üyelerin beklentilerin karşılanmasında önem arz etmektedir. Çalışma sonuçlarından da görüldüğü gibi ekipman, çevre unsurları beklentileri etkilediği görülmektedir.

✓ Spor tesislerinde zaman zaman beklentilerin karşılanıp karşılanmadığını görmek amacıyla üyelere çeşitli konularda anket çalışması uygulanabilir. Ayrıca üyelere özel çeşitli kampanyalar programlar sağlanarak beklentilerin artması sağlanabilir.

✓ Çalışanlara üyelerin beklentilerini karşılamaya yönelik çeşitli uzmanlar tarafından eğitim programları düzenlenerek seminerler verilebilir.

✓ Spor salonunun da kullanılan ekipmanlar zaman zaman çeşitli bakımlardan geçirilerek iyileştirme çalışmaları yapılabilir.

✓ Spor merkezlerinde üyelerin memnuniyetini artırmak için spor eğitmenlerinin onların istek ve ihtiyaçlarını anlaması ve buna göre kişiye özel programlar sunması önemlidir. Spor eğitmenleri, üyelerle birebir görüşerek onların spor salonundan ne beklediklerini, hangi hedeflere ulaşmak istediklerini ve nasıl bir antrenman tarzı tercih ettiklerini öğrenebilir. Bu bilgiler ışığında, üyelerin fiziksel ve psikolojik durumlarına uygun, etkili ve güvenli bir şekilde spor yapmalarını sağlayacak programlar hazırlayabilir. Programların uygulanması sırasında ve sonrasında, üyelerin gelişimlerini ve memnuniyetlerini takip ederek, gerektiğinde programlarda değişiklik yapabilir veya ek önerilerde bulunabilir. Böylece, üyelerin spor salonuna olan bağlılıkları ve motivasyonları artar.

✓ Spor salonlarının hijyenik olması, üyelerin sağlığı ve memnuniyeti için çok önemlidir. Spor tesisleri yöneticileri, spor alanlarının düzenli olarak temizlenmesi, dezenfekte edilmesi ve havalandırılması konusunda hassas

davranmalıdır. Ayrıca, üyelerin spor yaparken ve sonrasında ellerini yıkamaları, ter havlusu kullanmaları gibi kuralları hatırlatmalıdır. Spor salonlarının temizliği, hem üyelerin sağlıklı bir şekilde spor yapmalarını hem de spor salonuna olan güvenlerini artırmak için önerilen bir uygulamadır.

✓ Spor eğitmenleri, üyelerine daha iyi hizmet sunabilmek için kendilerini sürekli olarak yenilemeli ve geliştirmelidir. Bunun için, spor eğitmenleri, farklı spor dalları, antrenman yöntemleri, beslenme ve sağlık konularında eğitim programlarına katılabilir, sertifika alabilir veya online kurslara katılabilir. Spor işletmeleri ise, hizmet kalitesini ölçmek ve artırmak için üyelerin görüşlerini almalıdır. Bu amaçla, üyelere spor salonu hakkında anketler yapabilir, onlarla birebir görüşebilir veya geri bildirim kutuları kullanabilir. Bu sayede, üyelerin spor salonundan ne kadar memnun oldukları, hangi konularda iyileştirme yapılması gerektiği ve hangi hizmetlerin daha çok ilgi gördüğü gibi bilgiler elde edilebilir.

✓ Spor yapmanın insanlar için giderek daha fazla önem kazanması, spor merkezlerinin de hizmet kalitesini yükseltmesini gerektirmektedir. İnsanlar, spor merkezlerinden beklentileri doğrultusunda kaliteli, etkili ve güvenli bir şekilde spor yapabilecekleri hizmetler almak istemektedir. Spor işletmeleri de, üyelerinin memnuniyetini sağlamak ve sadakatini kazanmak için hizmet kalitesi anlayışını benimsemeli ve buna uygun programlar tasarlamalıdır. Hizmet kalitesi uygulama programları, üyelerin spor salonundan aldıkları faydayı ve tatmini arttırırken, spor merkezine olan ilgi ve talebin de devamlılığını sağlar.

✓ Spor merkezlerinin katılımcıların tesis kullanım sürelerine göre farklı beklenti ve memnuniyet düzeylerini belirlemek için daha detaylı araştırmalar yapmaları tavsiye edilmektedir. Bu araştırmalar sonucunda, hangi unsurlarda geliştirme yapılması gerektiği tespit edilebilir. Örneğin, tesis kullanım süresi uzun olan katılımcılara, spor merkezlerinin sunduğu hizmetlerden daha fazla yararlanma, veya fiyat avantajı gibi fırsatlar sağlanabilir. Tesis kullanım süresi kısa olan katılımcılara ise, spor merkezlerinin sunduğu hizmetlere daha kolay erişim, daha fazla motivasyon veya tanıtım gibi olanaklar sunulabilir.

✓ Spor merkezlerinin katılımcıların faydalandıkları branşlara göre farklı beklenti ve memnuniyet düzeylerini belirlemek için daha detaylı araştırmalar yapmaları önerilmektedir. Bu araştırmalar sonucunda, hangi branşlarda hangi unsurlarda geliştirme yapılması gerektiği tespit edilebilir. Örneğin, fitness branşından faydalanan katılımcıların fiziksel çevre ve ekipman kalitesi konusunda daha yüksek beklentiye sahip oldukları ortaya çıkabilir. Bu konuda katılımcıların

memnuniyetini artırmak için, spor merkezleri, salonun büyüklüğü, aletlerin kalitesi, havalandırmanın etkinliği gibi unsurlarda iyileştirmeler yapabilirler. Böylelikle, spor merkezleri, katılımcıların faydalandıkları branşlara göre farklılaşan beklenti ve ihtiyaçlarını daha iyi karşılayabilirler.

✓ Spor merkezlerinin katılımcıların yaş gruplarına uygun olarak farklı hizmet içerikleri veya etkinlikler sunmaları tavsiye edilmektedir. Bu sayede, genç katılımcılara, daha hareketli, yarışmacı veya keyifli spor seçenekleri sunulabilir. Yaşlı katılımcılara ise, daha huzurlu, gevşetici veya sağlıklı spor seçenekleri sunulabilir. Böylelikle, spor merkezleri, katılımcıların yaş gruplarına göre farklılaşan beklenti ve ihtiyaçlarını daha iyi karşılayabilirler.



KAYNAKÇA

- Açak, M. & Karataş, Ö. (2016). Malatya'da spor merkezlerine devam eden bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeylerinin incelenmesi. *Electronic Turkish Studies*, 11(18), 1308-2140.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Ullman, J. B. (2013). Using multivariate statistics (Vol. 6, pp. 497-516). Boston, MA: pearson.
- Yıldız, S. (2009). Spor ve Fiziksel Etkinlik Hizmetleri: Geniş Bir Sınıflama. *Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 12 Sayı 22, 1-10.
- Çimen, Z. ve Gürbüz, B. (2007) *Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi*. Bursa: Alp Yayınevi.
- Lehtinen, J. R. & Lehtinen, U. (1982). Service Quality: A Study of Quality Dimensions. Unpublished Working Paper, Service Management Institute, Helsinki.
- Lovelock, C. & Wright, L. (2001). *Principles of service marketing and management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). 'A conceptual model of service quality and its implications for future research'. *Journal of marketing*, Vol. 49 no. 4, pp. 41-50.
- Garvin, D. A. (1984). 'What does "product quality" really mean'. Sloan management review, pp. 25-43.
- Akça, N. Ş. (2012). *Özel spor merkezlerine üye olan bireylerin spora yönelme nedenleri ve beklentilerinin gerçekleşme düzeyleri*, (Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı. Ankara.
- Akkoyun, İ. (2015). *Yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi (Elâzığ il örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elâzığ.
- Akpur, A., & Zengin, B. (2019). İç ve dış müşteriler açısından kabin hizmetleri kalite algısını ölçmeye yönelik karşılaştırmalı bir araştırma. *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 29-50.

- Aksoylu, M.E. (2019). *Spor merkezi üyelerinin hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyetine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi: Kozawos The Club Spor Merkezi Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi) İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aksu, M. (2012). *Hizmet Kalitesinin Bir Unsuru Olarak Atmosferin Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi, Bozcaada'daki Otellerde Konaklayan Yerli Turistler Üzerine Bir Araştırma*, (Doktora Tezi), Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Alguacil, M., Núñez-Pomar, J., Calabuig, F., Escamilla-Fajardo, P., & Staskeviciute-Butiene, I. (2021). Creation of a brand model through SEM to predict users' loyalty and recommendations regarding a public sports service. *Heliyon*, 7(6), e07163.
- Altunsoy, M., & Yener, D. (2020). Hizmet kalitesi ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler: KYK örneği. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 7(58), 2402-2413.
- Álvarez-García, J., González-Vázquez, E., Del Río-Rama, M. D. L. C., & Duran-Sanchez, A. (2019). Quality in customer service and its relationship with satisfaction: an innovation and competitiveness tool in sport and health centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3942.
- Aslan, B.E. (2017). *Erzurum ilinde bulunan özel beden eğitimi ve spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin incelenmesi*, (Yüksek Lisans Tezi), Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Aydın, A. D., Demir, H., & Yetim, A. (2007). Türk spor politikalarında öngörülen hedeflerin gerçekleşme düzeylerinin belirlenmesi üzerine bir araştırma (GSGM örneği). *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 1(2), 87-96.
- Aylett, E., Small, N., & Bower, P. (2018). Exercise in the treatment of clinical anxiety in general practice—a systematic review and meta-analysis. *BMC Health Services Research*, 18, 1-18.
- Aytar, O., Umut, Ç. İ. L., Bayraktar, D. H., & Soylu, Ş. (2018). Hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri ve yükseköğretimde stratejik yönetim bilgi kaynağı yöntem önerisi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, (2), 245-253.
- Balkan, İ., & Bulgurcuoğlu, A. N. (2023). Rekreasyonel Spor Hizmeti Veren Tesislerde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi. *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 6(1), 27-45.
- Baş, M., Çelik A, Solak N. (2017). Spor işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi üzerine bir araştırma. *Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 2(4), 1-11.

- Bayhan, M., Demirel, A., & Yacan, İ. (2022). Hizmet kalitesinin iyileştirilmesinde altı sigma yaklaşımı: hizmet işletmesi olarak bir eğitim kurumunda uygulama örneği. *Alanya Akademik Bakış*, 6(2), 2545-2564.
- Bayraktar, T., & Vatansever, K. (2021). Bulanık Servqual Modeli ile Hastane Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Alanya Örneği. *Pazarlama İçgörüsü Üzerine Çalışmalar*, 5(1), 24-37.
- Bingöl, A. (2010). *Spor Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Spordan ve Spor Merkezlerinden Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri*, (Yüksek Lisans Tezi), Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı. Trabzon.
- Bourdieu, P. (1984). *Distinction-A Social Critique of the Judgement of Taste*. Translate: Richard Nice, Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2008). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Pegem Yayınevi.
- Ceyhun, S. (2008). Spor tesislerinin rekreatif açıdan kullanımı. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 16(1), 325-332.
- Clubforce (2020). 2021'de Spora Katılımı Etkileyen Faktörler (2020, Aralık 2). <https://clubforce.com/latest-news/factors-influencing-participation-in-sport/>
- Çalışkan, M. Y., & Erdoğan, M. (2022). Spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyinin incelenmesi. *Türk Spor Bilimleri Dergisi*, 5(1), 49-63.
- Çelik, M. (2012). Müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi üzerine adıyaman üniversitesi yemekhanesi'nde bir uygulama. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (10), 29-54.
- Çıraklı, Ü., Gözlü, M., & Gözlü, K. (2014). Sağlık kurumlarında algılanan hizmet kalitesinin değerlendirilmesi: Yozgat'ta yer alan iki hastanenin yatan hastaları üzerinde bir çalışma. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 7(1), 61-82.
- Çiftçi, S., & Çakmak, G. (2018). Fitness merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesi ile ilgili beklenti ve algı düzeylerinin incelenmesi. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 23-31.
- Dai, P., Zhang, S., Hou, H., Yang, Y., & Liu, R. (2019). Valuing sports services in urban parks: A new model based on social network data. *Ecosystem Services*, 36, 100891.

- Dalkılıç, N., & Kule, D. (2022). Dijital sigortacılık uygulamalarında hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir araştırma. *Uluslararası Afro-Avrasya Araştırmaları Dergisi*, 7(13), 107-125.
- Demirel, H. (2013). *Rekreasyonel spor/fitness programı sunan işletmelerde hizmet kalitesi*, (Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Durdu, E. (2019). Sporun Tanımı Değişir mi? *TRT Akademi*, 4(8), 23-204.
- Ekenci, G., & İmamoğlu, A. F. (2002). *Spor işletmeciliği*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Erdoğan, A. (2016). *Algılanan hizmet kalitesi, hizmet değeri ve memnuniyeti üzerinde algılanan risk faktörünün etkisi: sağlıklı yaşam ve spor merkezleri üzerine bir uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya
- Ergin, B. M., İmamoğlu, A. F., Tunç, T., Akpınar, S., & Çon, M. (2011). Üniversite Spor Merkezlerindeki Hizmet Kalitesi Boyutlarının Algı ve Önem Düzeylerinin İncelenmesi. *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 41-49.
- Ergün, İ. (2018). *Hizmet sektöründe halkla ilişkiler faaliyetlerinin hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetine etkileri*, (Yüksek Lisans Tezi), Avrasya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Frankel, J.R., & Wallen, N.E. (2009). *How to design and evaluate research in education*. (7). New York: Mc Graw-Hill International Edition.
- Güçlü, N. (2013). *Yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi (Ankara ili örneği)*, (Yüksek Lisans Tezi), Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu
- Gülümseyen, A. (2019). *Bedensel engelli bireylere sunulan yüzme faaliyetlerinde hizmet kalitesinin belirlenmesi; Spor İstanbul örneği*, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- Gürbüz, C. (2019). *Özel Spor İşletmelerinden Hizmet Alan Bireylerin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi*, (Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Güzel, D., & Taşcı, M. F. (2022). Spor merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi düzeyinin belirlenmesi: Erzurum ili örneği. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(1), 66-88.

- Hacıfendioğlu, Ş., & Ümit, K. (2009). Hizmet kalitesi algılamalarının müşteri bağlılığına etkisi ve fast-food sektöründe bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (18), 146-167.
- Heper, E., Sertkaya, Ö. G. Ö., Koca, C., Ertan, H., Kale, M., Terekli, S., ... & Demirhan, G. (2012). Spor bilimlerine giriş. *Eskişehir: Açık Öğretim Fakültesi Yayını*, 1.
- Hill, B., & Green, B. C. (2012). Repeat participation as a function of program attractiveness, socializing opportunities, loyalty and the sportscape across three sport facility contexts. *Sport Management Review*, 15(4), 485-499.
- Kalıpci Gülmez, V. (2017). *Rekreasyon amaçlı fitness merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının incelenmesi*, (Yüksek Lisans Tezi), Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.
- Karakahraman, Y., & Özsaatçı, F. G. B. (2021). Algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti, müşteri tatmini ve müşteri sadakatine etkileri: Katılım bankası örneği. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 432-452.
- Karasar, N. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri: kavramlar, teknikler ve ilkeler* (27. Baskı). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Kavus, B. Y., Tas, P. G., Ayyıldız, E., & Taskin, A. (2022). A three-level framework to evaluate airline service quality based on interval valued neutrosophic AHP considering the new dimensions. *Journal of Air Transport Management*, 99, 102179
- Kınık, K. (2018). Sosyal Hizmetin Ne'liği-Kavramlar, Tanımlar, Metodoloji-Sosyal Hizmete Giriş, *Kadim Akademi SBD*, 2(2), 232-235.
- Küçükbaş Duman, F. (2022). Spor tesislerinde algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ile ilişkisi. *Journal of ROL Sport Sciences*, 3(3), 1-13.
- Lange, K. W. (2021). Task sharing in psychotherapy as a viable global mental health approach in resource-poor countries and also in high-resource settings. *Global Health Journal*, 5(3), 120-127.
- Lange, K. W., Nakamura, Y., & Reissmann, A. (2023). Sport and physical exercise in sustainable mental health care of common mental disorders: Lessons from the COVID-19 pandemic. *Sports Medicine and Health Science*.
- Lapa, T. Y., & Baştaç, E. (2012). Evaluating the service quality assessment of individuals attending fitness centers in Antalya. *Pamukkale Journal of Sport Sciences*, 3(1), 42-52.

- Lau, E., Hou, H. C., Lai, J. H., Edwards, D., & Chileshe, N. (2021). User-centric analytic approach to evaluate the performance of sports facilities: A study of swimming pools. *Journal of Building Engineering*, 44, 102951.
- Liu, L. (2021). Construction of youth public sports service system based on embedded system and wireless IoT. *Microprocessors and Microsystems*, 83, 103984.
- Melnick, M. J. (1993). Searching for sociability in the stands: A theory of sports spectating. *Journal of Sport Management*, 7(1), 44-60.
- Mukherjee, A., & Nath, P. (2005). An empirical assessment of comparative approaches to service quality measurement. *Journal of Services Marketing*, 19(3), 174-184.
- Murat, G., & Çelik, N. (2007). Analitik hiyerarşi süreci yöntemi ile otel işletmelerinde hizmet kalitesini değerlendirme: Bartın örneği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 3(6), 1-20.
- Nacar, E. (2011). *Türk spor eğitiminde spor tesislerinin yeterlilik düzeylerinin belirlenmesi*. Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, Elazığ.
- Olçay, A., Sürme, M., & Dağlıoğlu, T. (2020). Spor ve rekreatif amaçlı tesislerde hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde demografik değişkenlerin rolü. *İktisadi ve İdari Yaklaşımlar Dergisi*, 2(2), 223-235.
- Onurlubaş, E., & Öztürk, D. (2020). Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisi: butik oteller üzerine bir uygulama. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(3), 756-766.
- Özalp, U., Akkaya, R., & Özdemir, A. (2022). Hizmet kalitesinin ölçülmesi: Bir meslekî ve teknik anadolu lisesi örneği. *Eğitim Yönetimi ve Politikaları Dergisi*, 3(2), 41-51.
- Özdemir, L. (2021). Türkiye’de hizmet içi eğitim süreci ve öğretmenlerin hizmet içi eğitim gereksinimlerinin nedenleri ile uygulamada karşılaşılan sorunlar hakkında literatür taraması. *Akademik Tarih ve Düşünce Dergisi*, 8(2), 495-523.
- Öztürk, A., Sağlam, Ö., & Çalışır, M. (2016). Özel spor işletmeleri için qsport 14 ölçeğinin uyarılama çalışması. *Uluslararası Spor, Egzersiz ve Antrenman Bilimi Dergisi*. 2(1), 30-38.
- Öztürk, H. (2010). *Sağlıklı yaşam ve spor merkezi müşterilerinin tatmin düzeylerinin bazı demografik değişkenlerle ilişkisinin karşılaştırılması*, (Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul

- Palese, B., & Usai, A. (2018). The relative importance of service quality dimensions in E-commerce experiences. *International Journal of Information Management*, 40, 132-140.
- Plessner, H., Ermark, F., Schütz, L. M., & Schweizer, G. (2023). Sports Performance Judgments-An Update From a Social Cognitive Perspective. *Asian Journal of Sport and Exercise Psychology*, 3(1), 13-23.
- Ramazanoğlu, F., & Ramazanoğlu, N. (2000). Spor tesislerinin planlandırılması ve işletmesi. *Spor Araştırmaları Dergisi*, 4(3), 2-7.
- Resmi Gazete (2004). 5216 Sayılı B.B Kanunu İlam Tarihi, 23.07.2004 Sayısı: 25531. <http://www.mevzuat.gov.tr/>
- Rhodes, R. E., Janssen, I., Bredin, S. S., Warburton, D. E., & Bauman, A. (2017). Physical activity: Health impact, prevalence, correlates and interventions. *Psychology & Health*, 32(8), 942-975.
- Rial Boubeta, J., Varela Mallou, J., Rial Boubeta, A., & Real Deus, E. (2010). Modelling and measuring perceived quality in sports centres: QSport-10 scale. *RICYDE: Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 6(18), 57-73.
- Salcinovic, B., Drew, M., Dijkstra, P., Waddington, G., & Serpell, B. G. (2022). Factors influencing team performance: What can support teams in high-performance sport learn from other industries? A systematic scoping review. *Sports Medicine-Open*, 8(1), 1-18.
- Saylam, D. K., Çamlıyer, H., Çamlıyer, H., & Ekim, N. (2021). Spor bilimleri fakültesi öğrencilerinin akademik erteleme düzeylerinin incelenmesi. *Ulusal Spor Bilimleri Dergisi*, 5(2), 146-153.
- Schulenkorf, N., & Siefken, K. (2019). Managing sport-for-development and healthy lifestyles: The sport-for-health model. *Sport Management Review*, 22(1), 96-107.
- Sert, M. (2002). Spor dünyasında beden-iktidar ilişkisi. *Toplumbilim*, 16, 101-115
- Sevimli, S. (2006). *Hizmet sektöründe kalite ve hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir uygulama*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Solak, N. (2015). *Spor işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi üzerine bir araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi), Karadeniz Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Trabzon.
- Şahin, A., & Şen, S. (2017). Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisi. *Journal of International Social Research*, 10(52).

- Şapcılar, M. C., Kalkan, F., & Büyükşalvarcı, A. (2019). Akademisyenlerin rekreasyonel faaliyetlere katılımlarını engelleyen faktörlerin belirlenmesi: turizm fakülteleri örneği. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(7), 9-29.
- Taner, B., & İlke, K. (2005). Toplam kalite yönetimi'nin başarıyla uygulanma esasları–bir hizmet işletmesi örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 353-362.
- Tayyar, N., & Dilşeker, F. (2013). Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi ve imajın öğrenci memnuniyetine etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (28), 184-204.
- Theodorakis, N., Alexandris, K., Rodriguez, P. and Sarmento, P.J. (2004). Measuring Customer Satisfaction in the Context of Health Clubs in Pottugal. *International Sports Journal*. 8(1), 44-53.
- Turan, M., Cingöz, Y. E., Savaş, B. Ç., & Mavıbaş, M. (2022). Sporun yaşam becerileri üzerine etkisi: kamu çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Akdeniz Spor Bilimleri Dergisi*, 5(Özel Sayı 1), 1-18.
- Tüfekçi, Ö. (2010). *Fitness merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi* (Master's thesis, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (1982). Sporun geliştirilmesi ve tahkim, Madde 59 http://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa_2023.pdf, erişim tarihi: 16.09.2023
- Tütüncü, Ö., Aydın, İ., Küçükusta, D., Avcı, N. & İlkay, T. (2011). Üniversite öğrencilerinin rekreasyon faaliyetlerine katılımını etkileyen unsurların analizi. *Spor Bilimleri Dergisi*, 22(2), 69-83.
- Ural, A., & Kılıç, İ. (2005). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uslu, S. & Yıldırım, M. (2021). Spor işletmelerinde müşteri memnuniyetinin bazı değişkenlere göre incelenmesi. *OPUS International Journal of Society Researches*, 18(Yönetim ve Organizasyon Özel Sayısı), 1448-1483.
- Ülen, M. (2019). Hizmet kalitesinin iyileştirilmesinde altı sigma yaklaşımı ve turizm sektöründe bir uygulama.
- Üzüm, H., Yeşildağ, B., Karlı, Ü., Ünlü, H., Parlar, F. M., Çokpartal, C., & Tekin, N. (2016). Kamu ve özel spor merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesi algılarının incelenmesi. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3):167–80.

- Yavaş, G., & Yurtsızoglu, Z. (2022). Sporcuların spor hizmetlerine yönelik algı ve beklentilerinin araştırılması (Iğdır il örneği). *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 13(2), 133-148.
- Yavuz, Y., Mirzeoğlu, N., & Kaymakçı, Y. (2018). Türkiye’de spor yönetimi alanında yapılan akademik çalışmaların analizi. *Journal of Global Sport and Education Research*, 1(1), 47-63.
- Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S. (2004). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yetim, A. (2000). Sporun sosyal görünümü. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 5(1), 63-72.
- Yıldız, S. M. (2009). Spor ve fiziksel etkinlik hizmetleri: geniş bir sınıflama. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(22), 1-10.
- Yıldız, S.M. & Tüfekçi, Ö. (2010). Fitness merkezi müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(24), 1-11
- Yılmaz, D. (2008). Türk hukukunda kamu hizmeti kavramı ve kriterleri. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 12(1), 1215-1234.
- Yiğit, O. & Dinç, F. (2021). Spor hizmetlerinin çeşitliliğinin belirlenmesi ve sınıflandırılması amacıyla çok amaçlı rekreasyonel spor merkezi web sitelerinin analizi. *Spor ve Rekreasyon Araştırmaları Dergisi*, 3 (1) , 1-23. DOI: 10.52272/srad.834001
- Yiğit, O., & Yurtseven, E. (2021). Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi ve alt boyut ilişkilerinin incelenmesi. *Ulusal Spor Bilimleri Dergisi*, 5(1), 91-103.
- Yonat, Ö. (2019). *Sakarya ilinde faaliyet gösteren spor merkezi üyelerinin hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti algılarına yönelik bir araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Sakarya.
- Yorulmaz, A. (2009). *Spor alanları kalite ölçeği (SAKÖ) Türkçe versiyonu geçerlilik güvenirlik çalışması*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yüzgeç, A.A. (2010). *Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Ankara İli Örneği)*, (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Yüzgenç, A.A., & Özgöl, S. A. (2014). yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi (gençlik merkezleri ve aile yaşam gençlik merkezleri örneği). *Spor Bilimleri Dergisi*, 25(2), 79-93.

Zengin, E., & Erdal, A. (2000). Hizmet sektöründe toplam kalite yönetimi. *Journal of Qafqaz University*, 3(1), 43-56.



EKLER

Ek-1. Kişisel Bilgi Formu

1. Cinsiyetiniz

Kadın[] Erkek[]

2. Yaşınız

18-22[] 23-27[] 28-32[] 33-37[] 38-42 [] 43 ve üzeri[]

3. Eğitim Durumunuz?

İlk ve Orta Öğretim[] Lise[] Ön Lisans[] Lisans[] Lisans Üstü []

4. Gelir Durumunuz

Çok İyi[] İyi[] Orta[] Kötü[] Çok Kötü[]

5. Faydalandığınız Branş

Yüzme[] Fittnes[] Masa tenisi[] Salon Sporları[]

6. Tesis Kullanım Süreniz

1-yıldan az[] 1-3 yıl[] 4-6 yıl[] 7-9 yıl[] 10-yıl ve üzeri[]

7. Tesis Kullanım Sıklığınız

Haftada 1-gün[] Haftada 2-gün[] Haftada 3-gün[] Haftada 4-gün[]

Haftada 5-gün ve üzeri[]

Ek-2. Q-Sport 14 Ölçeği

Lütfen, maddelere katılma derecenize karşılık gelecek kutucuklara “X” işareti koyunuz.		Çok Zayıf	Zayıf	Orta	Yüksek	Çok Yüksek
		1	2	3	4	5
1	Çalışanlar oldukça nezaketli davranır.	1	2	3	4	5
2	Eğitmen gerekli bilgi ve beceriye sahiptir.	1	2	3	4	5
3	Eğitmenler egzersizleri/sporu etkili bir şekilde öğretmektedir.	1	2	3	4	5
4	Burada herkesle tek tek ilgilenilir.	1	2	3	4	5
5	Çalışanlar buraya tekrar gelmenize yönelik ilgi gösterir.	1	2	3	4	5
6	Fiziksel çevre kullanıma uygundur.	1	2	3	4	5
7	Spor alanları ve ortamı oldukça iyidir.	1	2	3	4	5
8	Tüm alanlar hijyen ve temizlik açısından iyidir.	1	2	3	4	5
9	Araç-gereç ve malzemeler modern ve yeterlidir.	1	2	3	4	5
10	Soyunma odaları, tuvalet ve duşlar yeterlidir.	1	2	3	4	5
11	Spor ve egzersiz programları çeşitlidir.	1	2	3	4	5
12	Spor ve egzersiz programları zengin içeriğe sahiptir.	1	2	3	4	5
13	Spor ve egzersiz programları uygun zamanlara yayılmıştır (rahatlıkla gelebiliyorum).	1	2	3	4	5
14	Spor ve egzersiz programlarına ait sınıflar kalabalık değildir (Grupların sayısı uygun düzeydedir).	1	2	3	4	5

Ek-3. Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği

Lütfen, maddelere katılma derecenize karşılık gelecek kutucuklara “X” işareti koyunuz.		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
		1	2	3	4	5
1	Spordan fiziksel gelişimimle ilgili beklentilerim karşılandı.	1	2	3	4	5
2	Spor yaparken kuvvetimi geliştirme konusundaki beklentim gerçekleşti.	1	2	3	4	5
3	Spor yaparken dayanıklılığımı geliştirme konusundaki beklentim gerçekleşti.	5	4	3	2	1
4	Spor yaparak daha esnek bir vücuda sahip olma beklentim gerçekleşti	1	2	3	4	5
5	Spordan, fiziksel güzellik elde etme beklentim karşılandı.	1	2	3	4	5
6	Spordan, vücudumun orantılı bir görünümüne sahip olacağıyla ilgili beklentim karşılandı.	1	2	3	4	5
7	Spordan, vücudumun düzgün duruş alışkanlığı kazanması ile ilgili beklentim karşılandı	1	2	3	4	5
8	Sporun estetik gelişimimi olumlu yönde etkileyeceğine dair beklentim karşılandı.	5	4	3	2	1
9	Spordan, yaşantımda düzenli spor yapma alışkanlığı kazanma beklentim karşılandı.	1	2	3	4	5
10	Spor yaptıktan sonra bir spor dalıyla ilgili yeteneğim ortaya çıktı.	1	2	3	4	5
11	Sporla beraber, insan ilişkilerini geliştirebileceğim konusundaki beklentim karşılandı.	5	4	3	2	1
12	Sporun, beni belirli bir branşta spora yönlendirmesi konusundaki beklentim karşılandı.	1	2	3	4	5
13	Spor yaparak, ruhsal dengemin korunması amacı ile kendime güvenerek kişiliğimin gelişmesine yönelik beklentim karşılandı.	1	2	3	4	5
14	Sporun, günlük yaşamın sonucu olarak ortaya çıkan, öfke, sinir, stres gibi durumları en aza indirgeyeceğine dair beklentim karşılandı.	1	2	3	4	5
15	Spor yaparak, bedenim güçlü ve zayıf yönlerimi tanıyıp, kendi fiziksel kapasitemin sınırlarını keşfetme konusundaki beklentim gerçekleşti.	1	2	3	4	5
16	Spor yaparak daha sağlıklı olma, sağlığımın korunması ve bağışıklık sistemimin güçlenmesi ile ilgili beklentim karşılandı.	1	2	3	4	5
17	Spor salonundan-tesisinden sporla ilgili etkinliklerin düzenlenmesine ilişkin beklentilerim karşılandı.	1	2	3	4	5
18	Spor salonundaki antrenörlerin yeterli bilgi ve eğitime sahip olmasıyla ilgili beklentim karşılandı.	5	4	3	2	1

Ek-4. Etik Kurul Kararı



T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurul Başkanlığı

ETİK KURUL KARAR ÖRNEĞİ

Toplantı No	Toplantı Tarihi	Toplantı Saati	Toplantı Yeri
2023 - 03	08.03.2023	14.00	Online

KARAR NO: 2023-03-98: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sporda Psikososyal Alanlar Tezli Yüksek Lisans Programı 201467004 numaralı Onurhan ŞAHİNTÜRK' ün "Sporda Tesislerinde Hizmet Alan Üyelerin Hizmet Kalitesi Algılarının ve Beklentilerinin Karşılanma Düzeyinin İncelenmesi (İstanbul Gaziosmanpaşa) Örneği" konulu çalışması görüşüldü yapacağı anket sorularının, etik kurallara uygun olup olmadığını tespit etmek üzere, İGÜ Etik Kurulumuzun 30.11.2022 tarih ve 2022-17 sayılı toplantısında, İGÜ Etik Kurul Yönergesinin 12(1) maddesine göre değerlendirme yapmak üzere görevlendirilen öğretim elemanlarının raporları incelenmiş olup, ilgili çalışmada yer alan bilimsel araştırmanın etik kurallara uygun olduğuna oy birliği ile karar verildi.

ASLI GİBİDİR

BİRİM Etik Kurul Başkanlığı: 08.03.2023 TARİHİ: 2023 - 03 ETİK KURUL TOPLANTI TUTANAGI KARAR ÖRNEĞİ

Cihangir Mah. Şehit Jandarma Komando Er Hakan Öner Sokak No:1 34310 Avcılar / İSTANBUL
Tel: (+90212) 422 70 00 Faks: (+90212) 422 74 01
www.gelisim.edu.tr <https://birim.gelisim.edu.tr> birim@gelisim.edu.tr

KY2.YD.004 / 4.08.2022 / A / 2.04.2022

5/28

ÖZ GEÇMİŞ

Onurhan ŞAHİNTÜRK; ilk, orta ve lise öğrenimini İstanbul'da tamamladı. 2020 yılında İstanbul Gelişim Üniversitesinde Rekreasyon lisans eğitimini tamamladı. Uzun yıllar fitness konusunda yürütmüş olduğu çalışmalar neticesinde alanla ilgili akademik çalışma yapmaya karar verdi. 2023 yılında İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalı, Sporda Psikososyal Alanlar Bilim Dalı bölümünde yüksek lisans eğitimini tamamladı.

