



## A Research on Service Quality Perceptions of Individuals Benefiting from Sports Facilities

Kenan Koç<sup>1, a</sup>, Sefa Yıldız<sup>2, b, \*</sup> Mustafa Soner Yüce<sup>3, c</sup>

<sup>1</sup>Erciyes Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi, Kayseri, Türkiye

<sup>2</sup>Sivas Gençlik Spor İl Müdürlüğü, Sivas Türkiye

<sup>3</sup>Istanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi, İstanbul, Türkiye

### Research Article

#### Acknowledgment

\*Correspondent Author

#### History

Received: 08/04/2024

Accepted: 09/05/2024

### ABSTRACT

The main purpose of this study is to determine the service quality perceptions of individuals who benefit from a public or private sports facility about the sports facility. A total of 205 individuals who were randomly selected among individuals receiving service from a public or private sports facility in Sivas and Kayseri provinces participated in the study voluntarily. The data collection tools used in the research are the 7-item "Personal Information Form" used to determine the socio-demographic information of the participants and the 22-item "Service Quality Scale" aiming to evaluate the service received from sports facilities. Statistical analyses of the data obtained were made with SPSS 25.0 package programme. Personal information about the candidates, inventory total scores and factor scores were given by determining frequency (f) and percentage (%) values. Independent T test was used for pairwise comparisons of the scores obtained from the scales, while F test was used for comparisons of three or more variables. HSD test statistics was also used in pairwise comparisons where significant differences were found as a result of the analyses. According to the results of the study, it was seen that the variables of age, gender and educational status of the individuals benefiting from the sports facility did not cause any significant difference in service quality perception. It was determined that there were relatively differences between service quality perception and the variables of type of sports facility (public/private) and duration of membership to the sports facility. It was determined that there were significant differences in the perception of service quality according to the frequency of doing sports (per week) and sports branches, individuals who used the facility 3-4 days a week had a higher perception of service quality than those who used the facility 1-2 days a week, and individuals who received service in pilates branch had a higher perception of service quality than those who received service in combat sports.

**Keywords:** Sports Facility, Quality, Service, Customer

## Spor Tesislerinden Yararlanan Bireylerin Hizmet Kalitesi Algılarına Yönelik Bir Araştırma

#### Bilgi

\*Sorumlu Yazar

#### Süreç

Geliş: 08/04/2024

Kabul: 09/05/2024

#### Copyright



This work is licensed under  
Creative Commons Attribution 4.0  
International License

### Öz

Bu çalışmanın temel amacı; kamu ya da özel bir spor tesisinden yararlanan bireylerin spor tesisi hakkındaki hizmet kalitesi algılarını belirlemektir. Araştırmaya Sivas ve Kayseri illerinde kamu ya da özel bir spor tesisinden hizmet alan bireyler arasından rastgele yöntemle seçilmiş 205 kişi gönüllü olarak katılmıştır. Araştırmada kullanılan veri toplama araçları; katılımcıların sosyo-demografik bilgilerini belirlemek amacıyla kullanılan 7 maddelik "Kişisel Bilgi Formu" ve katılımcıların spor tesislerinden almış oldukları hizmeti değerlendirmelerini amaçlayan 22 maddelik "Hizmet Kalitesi Ölçeği" dir. Elde edilen verilerin istatistiksel analizleri SPSS 25.0 paket programı ile yapılmıştır. Adaylara ilişkin kişisel bilgiler, envanter toplam puanları ve faktör puanları frekans (f) ve yüzde (%) değerleri tespit edilerek verilmiştir. Ölçeklerden alınan puanların ikili karşılaştırılmasında bağımsız T testi kullanılırken, üç veya daha fazla değişkenin karşılaştırılmasında F testi kullanılmıştır. Analizler sonucunda anlamlı farklılık tespit edilen ikili karşılaştırmalarda da HSD test istatistiği kullanılmıştır. Çalışma sonuçlarına göre spor tesisinden yararlanan bireylerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu değişkenlerinin hizmet kalite algısında herhangi bir anlamlı farklılığa neden olmadığı görülmüştür. Hizmet kalite algısı ile spor tesisi türü (kamu/özel) ve spor tesisine üyelik süresi değişkenleri arasında ise nispeten farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Spor yapma sıklığı (haftada) ve spor hizmeti alınan branşlara göre hizmet kalite algısında anlamlı farklılıklar olduğu, haftada 3-4 gün tesisi kullanan bireylerin 1-2 gün kullananlara oranla daha yüksek hizmet kalite algısına sahip olduğu ve pilates branşında hizmet alan bireylerin mücadele sporlarında hizmet alanlara oranla daha yüksek hizmet kalite algısına sahip olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Spor Tesisi, Kalite, Hizmet, Müşteri

<sup>a</sup> [kenankoc388@gmail.com](mailto:kenankoc388@gmail.com)

<sup>b</sup> <https://orcid.org/0000-0002-1459-2655>

<sup>b</sup> [sefa-yldz@hotmail.com](mailto:sefa-yldz@hotmail.com)

<sup>c</sup> <https://orcid.org/0000-0003-1497-7763>

<sup>c</sup> [mustafa.yuce@izu.edu.tr](mailto:mustafa.yuce@izu.edu.tr)

<sup>c</sup> <https://orcid.org/0000-0001-7896-6073>

**How to Cite:** Koç, K., Yıldız, S., & Yüce, M. S. (2024). Spor Tesislerinden Yararlanan Bireylerin Hizmet Kalitesi Algılarına Yönelik Bir Araştırma. *Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 5(1): 44-51.

## Giriş

Kalite, çok yönlü değerlendirilebilecek bir kavram olduğundan ilgili literatür tarandığında bu kavramın farklı açılardan ele alınarak oldukça fazla tanımının yapıldığı görülmektedir (Goestch ve Davis, 2003). Kalite kavramını "ürün" ve "hizmet" şeklinde iki başlıkta ele almak doğru bir yaklaşımdır. Bir ürünün dayanıklılığı, fiziksel görüntüsü, işlevselliği, saklama ömrü ve tamir olanakları şeklinde sıralayabileceğimiz özellikleri ürün kalitesini göstermektedir. Bir hizmetin kalitesi ise, hizmet alan kişilerin beklentilerinin sunulan hizmetle karşılanabiliyor olması şeklinde tanımlanmaktadır. (Parasuraman, Valarie, Zeithaml ve Bery, 1994).

Çoğu araştırmacıya göre hizmet kalitesinin belirlenmesi, müşterilerin beklentileri ile onlara sunulan hizmetin seviyesi arasındaki karşılaştırmayla mümkündür (Grönroos, 1984). Bu görüşün aksine yalnız sunulan hizmet performansının belirlenmesi ile hizmet kalitesinin değerlendirilebileceği şeklinde yaklaşımlar da mevcuttur (Cronin ve Taylor, 1992). Nitekim hizmet kalitesi yaklaşımının ortaya çıktığı ilk yıllardan günümüze kadar gelen çalışmalara bakıldığında her iki görüşle de birçok farklı sektörde bu kavramın değerlendirildiği görülmektedir.

Son yıllarda hizmet sektörünün hızlı yükselişi pazarlama konusunu da ön plana çıkarmıştır. Özellikle 1990'lı yıllardan itibaren yapılan çalışmalarla hizmet kalitesi kavramına dikkat çekilerek daha iyi anlaşılması sağlanmıştır. Hizmetleri ürünlerden ayıran ve ölçümünü zorlaştıran unsurlar ise soyut, değişken, stoklanamaz ve ayrılmaz olması gibi özelliklerdir (Aksu, 2012). Kalitenin artması müşteri memnuniyetini arttırmakta, sunulan hizmetin ya da satılan ürünün kalitesini yükseltmekte, işletmeleri rakiplerine karşı üstün duruma getirmektedir (Kayral, 2012; Çelebi, 2019).

Kamu yararına çalışan tesislerin yönetim ve organizasyonunun özel sektörde faaliyet gösteren işletmelerden daha zor olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla devlet elinde bulundurduğu kaynakları etkili ve verimli kullanabilmek adına kamuda performansı yüksek tutacak bir yönetim anlayışı benimsemek durumundadır. Bu anlayış kalite, müşteri (vatandaş) odaklılığı ve memnuniyet temelli olmalıdır. Bu doğrultuda, sunulan hizmetin vatandaş (müşteri) tarafından beğenilip beğenilmediğinin değerlendirilmesi doğru bir kamu yönetimi için yol gösterici olacaktır (Gürel ve Özel, 2013).

Müşteri odaklı hizmet veren ve kâr amacı güden tesislerin de bir şekilde müşteri memnuniyetini sağlamış olması gerekmektedir. Hizmet alan bireylerin devamlılığı aldıkları hizmetten memnuniyet düzeyleriyle doğru orantılı olduğundan, tüm hizmet sektörlerinde olduğu gibi spor hizmeti sunan işletmeler için de sunulan hizmet ve ürün çıktısı oldukça önem arz etmektedir. Kalite anlamında beklentisi karşılanmayan müşteri bir daha hizmet aldığı spor tesisini tercih etmeyecek, bu durumda da işletme zarara uğrayacaktır (Park ve Kim, 2000).

Sporun birleştirici gücü sayesinde spor tesisleri; insanların rahatladığı, kendini iyi hissettiği ve diğer insanlarla sosyal ilişkiler kurabilmelerine olanak tanıyan fiziki ortamlardır. Bu tesisler insanların memnun olmaları

adına belirli bir kalitede hizmet sunmayı amaçlamaktadırlar (Ramazanoğlu ve Öcalan, 2005). Spor tesislerini, türüne göre belirli bir ücret karşılığı ya da ücretsiz olarak faaliyet gösteren ve insanların spor yaparak sağlıklı kalmalarına imkân sağlayan organizasyonlar olarak da ifade edebiliriz.

Spor tesislerinin tercih edilme nedenleri bağlamında konuya bakıldığında çoğu insanın ekonomik imkânlar, fiziksel olanaklar, sosyal ortam ve yaşam tarzı gibi nedenlere bağlantılı olarak gidecekleri spor merkezine karar verdikleri görülmektedir (İşlertaş, 2006). Literatürde yer alan son yıllardaki çalışmalar ele alındığında ise sporda hizmet kalitesi kavramının beklenen ve algılanan hizmeti ölçmeye yönelik olduğu görülmektedir (Soygüden ve ark., 2015; Sevilmiş ve Şirin, 2021; Özman, 2022).

Ülkemizdeki spor tesislerini genel olarak sporun kamudaki en üst yapılanması olan Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından ücretsiz olarak faaliyet veren tesisler, yerel yönetimlerce (belediyeler) işletilen spor tesisleri, kamu kurumlarına ve derneklere ait spor tesisleri ve birçok farklı branşta hizmet veren şahsa ait özel spor tesisleri şeklinde sınıflandırabiliriz. Bu doğrultuda araştırmamızın amacı, özel ya da kamuya ait bir spor tesisinden yararlanan bireylerin sunulan hizmet kalitesi algılarını değerlendirmek, elde edilen sonuçlar doğrultusunda literatürdeki diğer çalışmalarla tartışarak tespit edilen eksiklikler noktasında öneriler sunmak, spor işletmeciliği alanına fayda sağlamaktır.

## Yöntem

### Araştırma Modeli

Çalışmada, bilimsel araştırma yöntemlerinden betimsel tarama modelinden yararlanılmıştır. Bu model, belirli gruplar üzerinde yapılan ve katılımcıların bir olgu veya durumla ilgili düşüncelerinin belirlenerek söz konusu olgu ve durumun betimlenmeye çalışıldığı araştırmalardır (Karakaya, 2012). Araştırma; spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesini belirleme konusunda durum tespiti yapıldığından betimsel niteliktedir.

### Araştırma Grubu

Çalışmanın evreni Sivas ve Kayseri illerinde yer alan herhangi bir kamu ya da özel spor tesisinden hizmet alan bireylerden oluşmaktadır. Örneklem grubu ise bu bireyler arasından tesadüfî yöntem ile seçilmiş 205 gönüllü katılımcıdan oluşturulmuştur. Bu yöntemde evrenin sınırları net bir şekilde belirtilir ve evreni oluşturan her bireye eşit şans verilerek tesadüfî (rastgele) seçim yapılır (Ural, 2011).

### Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan veri toplama araçları; katılımcıların sosyo-demografik bilgilerini belirlemek amacıyla kullanılan 7 maddelik "Kişisel Bilgi Formu" ve katılımcıların spor tesislerinden almış oldukları hizmeti değerlendirmelerini amaçlayan 22 maddelik "Hizmet Kalitesi Ölçeği" dir.

**Kişisel Bilgi Formu:** Araştırmacılar tarafından hazırlanan kişisel bilgi formu katılımcıların; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, spor yapma sıklığı (haftada), spor tesisine üyelik süresi, spor tesisi türü (kamu/özel) ve spor hizmeti alınan branş bilgilerini elde etmeyi amaçlayan toplam 7 sorudan oluşmaktadır.

**Hizmet Kalitesi Ölçeği.** Parasuraman ve ark. (1988) tarafından geliştirilmiş ve Can ve Kızılet (2021) tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasında tek alt boyuta uyarlanmıştır. Hizmet Kalitesi Ölçeği geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılan 22 madde ve tek alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte madde işaretlemelerinin (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (7) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde yapılabileceği belirtilmiştir. Ölçek güvenilirlik testi sonucunda Cronbach Alpha katsayısı 0,92 olarak tespit edilmiştir.

#### Verilerin Toplanması

Çalışmada yararlanılan ölçeklerin uygulanması, Sivas ve Kayseri illerinde herhangi bir özel ya da kamu spor tesisinden hizmet alan bireylere 2024 yılı şubat ve mart ayları içerisinde Google Forms üzerinden çevrimiçi olarak gerçekleştirilmiştir. Uygulama esnasında katılımcılara

araştırmacılar tarafından çalışmanın kapsamı hakkında gerekli açıklamalar yapılmıştır.

#### Verilerin Analizi

Katılımcılara ilişkin kişisel bilgiler, envanter toplam puanları ve faktör puanları frekans (f) ve yüzde (%) değerleri tespit edilerek verilmiştir. Ölçeklerden elde edilen verilerin normallik dağılımlarını belirlemek için çarpıklık-basıklık değerleri incelenmiştir. Tespit edilen çarpıklık (-1,190) ve basıklık (,110) değerleri +/-2 aralığında yer aldığından Cooper-Cutting (2010)'a göre verilerin normal dağılım gösterdiği kabul edilerek analizlerde parametrik testlerden yararlanılmıştır. Ölçeklerden alınan puanların ikili karşılaştırılmasında bağımsız T testi kullanılırken, üç veya daha fazla değişkenin karşılaştırılmasında F testi kullanılmıştır. Analizler sonucunda anlamlı farklılık tespit edilen ikili karşılaştırmalarda da HSD test istatistiği kullanılmıştır.

#### Etik Onay

Araştırma kapsamında Erciyes Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulundan 2024 / 63 sayılı etik kurul onayı alınmıştır.

### Bulgular

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

	Değişkenler	N	%
Cinsiyet	Erkek	136	66.3
	Kadın	69	33.7
Yaş	18-30	130	63.4
	31-45	63	30.7
	46 ve üzeri	12	5.9
Eğitim Durumu	Lise	57	27.8
	Ön lisans	26	12.7
	Lisans	105	51.2
	Lisansüstü	17	8.3
Spor Yapma Sıklığı	Haftada 1-2 Gün	36	17.6
	Haftada 3-4 Gün	105	51.2
	Haftada 5 Günden Fazla	64	31.2
Spor Tesisine Üyelik Süresi	1 Yıldan Az	66	32.2
	1-2 Yıl	61	29.8
	3-4 Yıl	27	13.2
	5 Yıl ve üzeri	51	24.9
Branş	Mücadele Sporları	50	24.4
	Pilates	22	10.7
	Tenis	5	2.4
	Vücut Geliştirme ve Fitness	122	29.5
	Yüzme	6	2.9
Spor Tesisi Türü	Özel	159	77.6
	Kamu	46	22.4
	TOPLAM	205	%100

Tablo 1. incelendiğinde çalışmada toplam 205 katılımcının yer aldığı görülmektedir. Demografik verilere göre en yüksek değerlere bakıldığında katılımcıların %66,3'ünün erkek, %63,4'ünün 18-30 yaş aralığında, %51,2'sinin lisans mezunu, %51,2'sinin haftada 3-4 gün spor yapma sıklığı

grubunda, %32,2'sinin spor tesisine 1 yıldan az süredir olanlar grubunda, % 29,5'inin vücut geliştirme ve fitness branşında hizmet alanlar grubunda olduğu ve % 76,5'sinin bu özel spor tesislerinden hizmet alanlar grubunda olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Katılımcıların Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Betimsel İstatistiği

	N	Min.	Max.	X±SS	Çarpıklık	Basıklık
Hizmet Kalitesi						
Toplam Puan	205	1.00	7,00	5.32 ± 2.04	-1,19	,110

Tablo 2. incelendiğinde katılımcıların ölçekten elde ettiği puanların ortalamasının ve standart sapma değerlerinin 5.32 ± 2.04 olduğu görülmektedir. Ayrıca normallik dağılım analizinde çarpıklık değeri -1,19 olarak, basıklık değeri ise ,110 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Değişkeni Açısından İncelenmesi

Değişken	Cinsiyet	N	X	Ss	t	P
Hizmet Kalitesi	Kadın	69	5.55	1.76		
	Erkek	136	5.21	2.16	1,219	,225

Tablo 3. incelendiğinde katılımcıların cinsiyet değişkeni açısından yapılan değerlendirmede istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanmadığı hesaplanmıştır (p>0.05).

Tablo 4. Katılımcıların Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Spor Tesis Türü Değişkeni Açısından İncelenmesi

Değişken	Spor Tesis Türü	N	X	Ss	t	P
Hizmet Kalitesi	Özel	159	5.46	1.99	1.758	,083
	Kamu	46	4.84	2.14		

Tablo 4. incelendiğinde katılımcıların spor tesisi türü değişkeni açısından yapılan değerlendirmede istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanmadığı hesaplanmıştır (p>0.05).

Tablo 5. Katılımcıların Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkeni Açısından İncelenmesi

Değişken	Yaş	N	X	Ss	F	P	HSD
Hizmet Kalitesi	18-30 yaş <sup>a</sup>	130	5.42	1.96	2.202	,555	-
	31-45 yaş <sup>b</sup>	63	5.09	2.22			
	46 yaş ve üzeri <sup>c</sup>	12	5.51	1.94			

Tablo 5. incelendiğinde katılımcıların yaş değişkeni açısından yapılan değerlendirmede istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanmadığı hesaplanmıştır (p>0.05).

Tablo 6. Katılımcıların Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumu Değişkeni Açısından İncelenmesi

Değişken	Eğitim Durumu	N	X	Ss	F	P	HSD
Hizmet Kalitesi	Lise <sup>a</sup>	57	5.36	2.04	3.201	,888	-
	Ön lisans <sup>b</sup>	26	5.24	2.49			
	Lisans <sup>c</sup>	105	5.38	1.89			
	Lisansüstü <sup>d</sup>	17	4.98	2.31			

Tablo 6. incelendiğinde eğitim düzeyi değişkeni açısından yapılan değerlendirmede istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanmadığı hesaplanmıştır (p>0.05).

Tablo 7. Katılımcıların Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Spor Yapma Sıklığı (haftada) Değişkeni Açısından İncelenmesi

Değişken	Spor Yapma Sıklığı	N	X	Ss	F	P	HSD
Hizmet Kalitesi	1-2 gün <sup>a</sup>	36	4.60	2.10	2.202	,047	a<b
	3-4 gün <sup>b</sup>	105	5.57	1.87			
	5 gün ve üzeri <sup>c</sup>	64	5.33	2.20			

Tablo 7. incelendiğinde spor yapma sıklığı değişkeni 4 gün spor yapma sıklığı grupları arasında istatistiksel açılarından yapılan değerlendirmede haftada 1-2 gün ile 3- olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p<0.05$ ).

Tablo 8. Katılımcıların Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Spor Tesisine Üyelik Süresi Değişkeni Açısından İncelenmesi

Değişken	Tesise Üyelik Süresi	N	X	Ss	F	P	HSD
Hizmet Kalitesi	1 yıldan az <sup>a</sup>	66	5.48	1.71	3.201	,123	-
	1-2 yıl <sup>b</sup>	61	5.70	1.92			
	3-4 yıl <sup>c</sup>	27	4.91	2.27			
	5 yıl ve üzeri <sup>d</sup>	51	5.32	2.36			

Tablo 8. incelendiğinde spor tesisine üyelik süresi değişkeni açısından yapılan değerlendirmede istatistiksel olarak anlamlı farklılığa rastlanmadığı tespit edilmiştir ( $p>0.05$ ).

Tablo 8. Katılımcıların Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Hizmet Alınan Branş Değişkeni Açısından İncelenmesi

Değişken	Hizmet Alınan Branş	N	X	Ss	F	P	HSD
Hizmet Kalitesi	Mücadele sporları <sup>a</sup>	49	4.77	2.29	4.200	,032	a<b
	Pilates <sup>b</sup>	22	6.35	1.10			
	Tenis <sup>c</sup>	5	6.35	0.73			
	Vücut geliştirme ve fitness <sup>d</sup>	123	5.32	2.02			
	Yüzme <sup>e</sup>	6	5.31	2.23			

Tablo 9. incelendiğinde hizmet alınan branş değişkeni açısından yapılan değerlendirmede mücadele sporları ile pilates branşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p<0.05$ ).

## Tartışma ve Sonuç

Sivas ve Kayseri illerinde kamu ya da özel spor tesislerinden yararlanan bireylerin spor tesisleri hizmet kalitesi algıları çeşitli değişkenler dâhilinde değerlendirilmiştir. Elde edilen veriler neticesinde tespit edilen sonuçlar aşağıda genel olarak ele alınmış ve çalışma benzer nitelikteki araştırmalarla tartışılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesine yönelik görüşlerinin genel olarak olumlu olduğu görülmektedir. İnsanların egzersizden fiziksel ve psikolojik beklentileri, spor tesislerinde geçirilen zaman, uzun süre devam eden üyeliklerde gerek tesis çalışanları ile gerekse de hizmet alan diğer üyelerle kurulan sosyal ilişkiler, tesislerin ücret politikası ve spor tesisine duyulan aidiyet duygusu gibi durumların bu sonuçların çıkmasında etkili olduğu düşünülebilir.

Spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin katılımcıların cinsiyet değişkeni bakımından incelenmesi sonucunda kadın katılımcıların ortalama puanlarının erkeklere oranla daha yüksek olduğu görülse de herhangi bir anlamlı farklılık yaratacak düzeyde olmadığı tespit edilmiştir. Arslan (2006) ve Kim ve Kim (2015) de yapmış oldukları araştırmalarda beklenen hizmet kalitesi algısının cinsiyet değişkenine göre farklılaşmadığını belirlemişlerdir. Çalışma bu açıdan benzerlik gösterirken, Çiftçi ve Çakmak (2018)'in özel spor tesisi müşterilerine yönelik yaptıkları ve erkek katılımcıların beklenen hizmet kalitesi algılarının kadınlara oranla daha yüksek ortalamalara sahip olduğu sonucuna vardıkları araştırmayla farklılıklar içermektedir.

Spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin katılımcıların yaş değişkeni bakımından incelenmesi sonucunda daha genç olarak değerlendirebileceğimiz grubu oluşturan 18-30 yaş grubun hizmet kalitesi algısına yönelik

ortalama puanları 31-45 yaş grubuna oranla nispeten daha yüksek olsa da anlamlı fark oluşturacak düzeyde olmadığı görülmüştür. Çolak ve ark. (2022) ise özel ve kamuya ait spor tesisi müşterilerine yönelik farklı bir ölçek ile yaptıkları araştırmada yaş değişkeni ile hizmet kalitesinin alt faktörlerinden spor alanı ve kişisel hisler boyutları arasında anlamlı fark olmadığı, diğer faktörlerde ise anlamlı düzeyde farklar olduğunu tespit etmişlerdir. Yine benzer çalışmalarda yaş değişkeninin spor tesislerinden beklenen hizmet kalitesini etkilemediği sonuçlarına varıldığı görülmektedir (Yerlisu Lapa ve Baştaç, 2012; Tüfekçi, 2010). Bu yönüyle araştırma literatürdeki diğer çalışmalarla paralellik göstermektedir.

Spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin katılımcıların eğitim durumu değişkeni bakımından incelenmesi sonucunda en yüksek ortalama puanların lisans, en düşük ortalama puanların ise lisansüstü eğitim grubunu oluşturan katılımcılarda olduğu görülmektedir. Ancak eğitim durumu değişkenine göre hizmet kalitesi algısında herhangi bir anlamlı farklılık tespit edilememiştir. Zengin ve ark. (2022) da fitness merkezi üyelerinin hizmet algılarını inceledikleri araştırmada katılımcıların eğitim durumunun algılanan hizmet kalitesinde herhangi bir anlamlı farklılık oluşturmadığını tespit etmişlerdir. Yüzgenç ve Özgül (2014)'ün yerel yönetimlerin sağladığı spor hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik çalışmalarında da hizmet kalitesi algısının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır. Genel olarak spor tesislerinden hizmet alan bireylerin eğitim durumlarının, tesisin hizmet kalitesini değerlendirmede önemli bir değişken olmadığı söylenebilir.

Spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin katılımcıların spor yapma sıklığı değişkeni bakımından incelenmesi sonucunda anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Spor tesisinden haftada 3-4 gün yararlanan bireylerin hizmet kalitesi algısına yönelik ortalama puanları diğer gruplara oranla daha yüksektir. Tsitkari ve ark. (2017) da spora katılım sıklığı ile hizmet kalitesi arasında anlamlı düzeyde bir fark olduğunu tespit etmiştir. Benzer nitelikteki bir diğer çalışmada da Vieira ve Ferreira (2017) hizmet kalitesinin spora katılım sıklığı değişkenine bağlı olarak anlamlı düzeyde farklılıklar gösterdiğini bulmuşlardır. Araştırma sonuçları alanda yer alan çalışmalarla örtüşmektedir.

Spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin katılımcıların spor tesislerine üyelik süresi değişkeni bakımından incelenmesi sonucunda herhangi bir anlamlı farklılık tespit edilememiştir. Güzel ve Taşçı (2022)'nin çalışması da araştırma sonuçlarını destekler nitelikte olup spor tesisi müşterilerinin üyelik süresi ile hizmet kalitesi arasında herhangi bir anlamlı fark içermemektedir. Ancak Küçükbaş Duman (2022) benzer nitelikteki çalışmada katılımcıların üyelik süresi ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı farklılıklar bulmuş, üyelik süresi arttıkça hizmet kalitesi algısının da arttığı sonuca ulaşmıştır. Ceyhun (2006)'un araştırmasında ise katılımcıların tesis üyelik süresinin artmasının hizmet kalitesi algısının anlamlı derecede düşmesine neden olduğu belirlenmiştir. Farklı örneklemeler üzerinde yapılan benzer araştırmalarda değişik

sonuçların çıkmasında birçok neden gösterilebilir. Üyelik süresi tesis kalitesinden bağımsız olarak ücret, ulaşım olanakları, sosyal ortam ve alışkanlıklar gibi bazı nedenlerden dolayı değişiklik gösterebileceğinden benzer araştırmalardaki farklı sonuçlar bu durumun bir neticesi şeklinde yorumlanabilir.

Spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin spor tesisi türü (özel/kamu) değişkeni bakımından incelenmesi sonucunda özel spor tesislerinden yararlanan katılımcıların hizmet kalitesi algılarının kamu spor tesislerinden yararlanan bireylere oranla daha yüksek olduğu görülsa de anlamlı fark oluşturacak düzeyde olmadığı tespit edilmiştir. Farkın anlamlı düzeyde olmamasında kamu spor tesisinden yararlanan katılımcı sayısının çok daha az olmasının etkili olduğu düşünülmektedir. Kamu ve özel spor tesisi müşterilerinin hizmet kalitesi algılarının araştırmasına yönelik yapılan diğer araştırmalarda özel spor tesisi müşterilerinin hizmet kalitesi algılarının kamu spor tesislerinden yararlananlara oranla daha yüksek çıktığı sonuçlarına ulaşılmıştır (Üzüm ve ark., 2016; Bıyıklı, 2007). Yine benzer nitelikteki Akgül ve ark. (2009)'nın çalışmasında rekreasyonel amaçlı hizmet veren tesislerden faydalanan bireylerin hizmet kalitesi beklentilerinin karşılanma düzeylerinin kamu kurum tesislerinden hizmet alan bireylere oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Literatürdeki çalışmaların araştırma sonuçlarını destekler nitelikte olduğu söylenebilir.

Spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin katılımcıların spor hizmeti alınan branş değişkeni bakımından incelenmesi sonucunda anlamlı farklılık tespit edilmiştir. En yüksek ortalama puanların tenis ve pilates branşında hizmet alan katılımcılarda olduğu görülürken, en düşük ortalama puanların ise mücadele sporlarında hizmet alan katılımcılarda olduğu anlaşılmaktadır. Pilates branşında hizmet alan katılımcıların ortalamaları mücadele sporlarında hizmet alan katılımcılardan anlamlı derecede daha yüksektir. Pilates işletmelerinin müşterilerine genellikle birebir ya da küçük gruplarla özel ders şeklinde hizmet verdiği göz önünde bulundurulursa, bu işletmelerde hizmet kalitesi algısının daha yüksek çıkmasının beklenen bir durum olduğu söylenebilir. Mücadele sporları (karate, taekwondo, judo, vb.) ise bazı özel spor işletmelerinde birebir özel dersler şeklinde olsa da özellikle kamu tesislerinde bu branşlarda hizmet verilen ortamların diğer spor işletmelerine nazaran fiziki imkânlarının yetersiz kaldığı görülmektedir. Buradaki anlamlı farklılığın bu durumlardan kaynaklandığı düşünülmektedir. Korkmaz ve Utlu (2021) da belediye spor tesislerinden hizmet alan bireylere yönelik yaptıkları çalışmada hizmet alınan branş ile hizmet kalite algısı arasında anlamlı bir ilişki olduğu, kano ve su topu branşlarında hizmet alan bireylerin hizmet kalite algılarının basketbol, güreş, karate gibi branşlara oranla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Söz konusu araştırma sonuçları branşlara göre hizmet kalitesi algısının değişmesi noktasında çalışmamızın bulguları ile örtüşse de hizmet veren tesis türü, antrenman programı, eğitmen yeterliliği, ücret gibi birçok değişkene göre bu algının farklılaşması da mümkündür.

Sonuç olarak araştırma kapsamında elde edilen bulgular neticesinde spor tesisinden yararlanan bireylerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu değişkenlerinin hizmet kalite algısında herhangi bir anlamlı farklılığa neden olmadığı görülmüştür. Hizmet kalite algısı ile spor tesisi türü ve spor tesisine üyelik süresi değişkenleri arasında ise nispeten farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Spor yapma sıklığı (haftada) ve spor hizmeti alınan branşlara göre hizmet kalite algısında anlamlı farklılıklar olduğu, haftada 3-4 gün tesisi kullanan bireylerin 1-2 gün kullananlara oranla daha yüksek hizmet kalite algısına sahip oldukları ve pilates branşında hizmet alan bireylerin mücadele sporlarında hizmet alanlara oranla daha yüksek hizmet kalite algısına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Eğitmenlerin tecrübesi, kişiye özel antrenman programları, ekipmanların yeterliliği, hijyen koşulları, ulaşım olanakları ve ücret politikası gibi seçenekler insanların bir spor tesisini tercih etme nedenleri arasında öncelikli olarak sıralanabilir. Dolayısıyla spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesi bireylerin tercih sebebinin yanında spora devam etme kararlarında da son derece önemli rol oynayacaktır. Bu anlamda gerek kamu gerekse de özel spor tesisleri hizmet kalitelerini yükseltmek adına çalışmalar yapmalı, düzenli olarak müşteri memnuniyeti anketleri yapmalı ve bu alanda yapılan akademik araştırmaları da takip etmelidirler.

## Kaynaklar

- Akgül, B. M., Sarol, H., & Gürbüz, B. (2019). Rekreatif Amaçlı Hizmet Veren Spor İşletmelerinin Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi. *Gazi Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi*, 14(3), 33-39.
- Aksu, M. (2012). Hizmet kalitesinin bir unsuru olarak atmosferin müşteri sadakati üzerine etkisi: Bozcaada'daki otellerde konaklayan yerli turistlerin üzerine bir araştırma. Yüksek lisans tezi, On Sekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Aslan, M. (2006). Determination Of The Service Quality Among Sport And Fitness Centers Of The Selected Universities. Submitted To: Middle East Technical University. Ankara.
- Bıyıklı, H. (2007). Sağlık İşletmelerinin Kurumsal Birleşmelerinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi., Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Can, E. & Kızılet, A. (2021). Düzenli Olarak Antrenman Yapan Bireylerin Spor Salonlarına Yönelik Hizmet Kalitesi Algılarının Spora Bağlılığa Etkisi [The Effect of The Service Quality Perceptions of Individuals Who Train Regularly at Gyms on Commitment to Sport], *Spor Eğitim Dergisi*, 5 (3), 87-97.
- Ceyhun, S. (2006). Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi. Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor A.B.D, Doktora Tezi, Ankara.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Çelebi, S. (2019). Yerel yönetimlerin verdiği spor hizmetlerinin halk tarafından değerlendirilmesi. Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Çiftçi, S., & Çakmak, G. (2018). Fitness Merkezleri Müşterilerinin Hizmet Kalitesi ile İlgili Beklenti ve Algı Düzeylerinin İncelenmesi. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 23-31. <https://doi.org/10.25307/jssr.368522>
- Çolak, S., Yılmaz, S., & Çakıl, H. (2022). Özel ve Kamuya Ait Spor Tesislerini Kullanan Bireylerin Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi (Kocaeli Örneği). *Journal of Social Research and Behavioral Sciences Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Dergisi*, 8(16), 308-321. DOI: 10.52096/jsrbs.8.16.19
- Goetsch, D. L, & Davis, S. B. (2003). *Quality Management; Inroduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services*. International Fourth Edition, Prentence Hall Publication.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implementations. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gürel, B., & Özel, Ç. (2013). "Kamu Çalışanlarının Büyükşehir Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti: Ankara Örneği". *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*. 3 (1), 65-74.
- Güzel, D. & Taşçı, M. F. (2022). Spor Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeyinin Belirlenmesi: Erzurum İli Örneği. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(1), 66-88.
- İşlertaş, N. (2006). "Spor Tesislerinden Yararlanan Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İstek ve Beklentileri (Kayseri İli Örneği)". *Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Niğde*.
- Karakaya, İ. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri. İçinde A. Tanrıoğen (Eds). Bilimsel Araştırma Yöntemleri: s.:59, Ankara: Anı.*
- Kayral İ. H., (2012). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Ankara'da Hastane Türlerine Göre Bir Araştırma (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Kim, D., & Kim, S. Y. (1995). QUESC: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.
- Korkmaz, D. & Utlu, N. (2021). "Belediye Spor Tesislerinden Yararlanan Müşterilerin Hizmet Kalite Algıları Üzerine Bir Araştırma". *Bursa Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 40(2), 39-55.
- Küçükbaş Duman, F. (2022). Spor Tesislerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti ile İlişkisi. *ROL Spor Bilimleri Dergisi*, 3(3), 1-13. DOI:10.5281/zenodo.7059995
- Özcan, C. (2022). Yerel Yönetimlerin Sağladığı Spor Hizmetlerinin Kalite Algısı ve Kurumsal İtibar Yönetimine Etkisi. *İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul*.
- Parasuraman, A., Valarie A., Zeithaml, & Leonard L. Berry (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality : Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 58:111-124.
- Park S.H, & Kim Y.M. (2000). Conceptualizing and Measuring the Attitudinal Loyalty Construct in Recreational Sport Context. *Journal of Leisure Research*, 14(1): 197- 207.
- Ramazanoğlu, F., & Öcalan, M. (2005). Spor İşletmelerinde İşletmecilik ve Personel Yönetimi Anlayışı. *Fırat Üniversitesi Doğu Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 36-40.
- Sevilmiş, A., & Şirin, E. F. (2021). Spor Hizmetleri Pazarlamasında Algılanan Hizmet Kalitesinin Memnuniyet ve Ağızdan Ağıza Pazarlamaya Etkisi. *Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi*, 23(2), 47-62.
- Soygüden, A., Kaya, S. & Hoş, S. (2015). Türkiye'deki Fitness Merkezlerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Düzeylerinin İncelenmesi. *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 9 (1) , 163-178.
- Tsitskari, E., Tzetis, G., & Konsoulas, D. (2017). Perceived service quality and loyalty of fitness centers' customers: Segmenting members through their exercise motives. *Services Marketing Quarterly*, 38(4), 253-268.

- Tüfekçi, Ö. (2010). Fitness Merkezi Müşterilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılarının Değerlendirilmesi. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Ural, A., Kılıç, İ., (2011) Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Üzüm, H., Yeşildağ, B., Karlı, Ü., Parlar, F. M., Çokpartal, C. & Tekin, N. (2016). Kamu ve Özel Spor Merkezleri Müşterilerinin Hizmet Kalitesi Algılarının İncelenmesi. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(3), 167-180.
- Vieira, E.R.M., & Ferreira, J.J. (2017). Strategic Framework of Fitness Clubs Based on Quality Dimensions: The Blue Ocean Strategy Approach. Total Quality Management & Business Excellence, 29(13-14), 1648-1667.
- Yerlisu-Lapa, T. & Baştaç, E. (2012). Evaluating the Service Quality Assessment of Individuals Attending Fitness Centers in Antalya According to Age, Gender and Education. Pamukkale Journal of Sport Sciences, 3(1), 42-52.
- Yüzgenç, A., & Özgül, S. (2014). Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Gençlik merkezleri ve aile yaşam gençlik merkezleri örneği). Spor Bilimleri Dergisi, 25(2), 79-93.
- Zengin, S., Yetiş, Ü., & Gayretli, Z. (2022). Spor Tesislerini Kullanan Bireylerin Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri: Ankara İli Örneği. Akdeniz Spor Bilimleri Dergisi, 5(1), 117-129. <https://doi.org/10.38021/asbid.1207114>