

Spor Tesislerinde Hizmet Alan Üyelerin Hizmet Kalitesi Algılarının ve Beklentilerinin Karşılanma Düzeyinin İncelenmesi

Onurhan Şahintürk^{1*}  Taner Atasoy² 

Yazar Bilgileri

Kurum Bilgileri:

^{1*}Yüksek Lisans Öğrencisi
İstanbul Gelişim Üniversitesi,
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü,
Sporda Psikososyal Alanlar Bilim
Dalı, İstanbul, Türkiye

ORCID:

0009-0005-7789-5433

Email:

onurhansahinturk@gmail.com

Yayın Bilgileri

Gönderi Tarihi: 27.02.2024

Kabul Tarihi: 20.03.2024

Yayın Tarihi: 27.03.2024

Anahtar Kelimeler:

Spor merkezi
hizmet kalitesi
beklenti

Özet

Bu çalışmanın amacı, İstanbul'daki kamu ve özel spor tesislerini kullanan bireylerin hizmet kalitesine ilişkin algı ve beklentilerini değerlendirmektir. İlişkisel tarama modelinin kullanıldığı araştırmanın evrenini İstanbul'daki spor tesislerini kullanan bireyler oluşturmaktadır. Örneklem, Gaziosmanpaşa ilçesindeki spor tesislerinden seçilen 18 yaş ve üzeri 266 kadın ve 253 erkekten oluşmaktadır. Çalışma, Spor Merkezleri için Hizmet Kalitesi Beklentileri Ölçeği ve Q-SPORT 14 Ölçeği kullanılarak çevrimiçi bir anket yoluyla veri toplamıştır. Sonuçlar, katılımcıların hizmet kalitesi algılarının cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve tercih edilen spor branşına göre anlamlı şekilde farklılaştığını göstermektedir. Bununla birlikte, yaş, tesis kullanım süresi veya tesis kullanım sıklığına göre anlamlı farklılıklar bulunmamıştır. Çalışmada Q Sport 14 beklenti ölçeğinin alt boyutlarında cinsiyet, gelir düzeyi ve tercih edilen spor branşına göre anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ancak yaş, eğitim düzeyi, tesis kullanım süresi veya tesis kullanım sıklığına göre anlamlı farklılıklar bulunmamıştır. Bu bulgular, spor tesisi hizmetlerinin cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir düzeyi ve tercih edilen spor dalı gibi demografik ve sporla ilgili değişkenlere göre uyarlanmasının önemini vurgulamaktadır. Spor tesislerinin fiziksel ortamının ve ekipmanlarının bakımı ve güncellenmesi çok önemlidir. Personel eğitimine ve müşteri geri bildirimlerine öncelik verilmesi de hizmet kalitesinin artırılması ve müşteri memnuniyetinin sağlanması açısından önemlidir.

Investigation of Service Quality Perceptions and Level of Satisfaction of Expectations of Members Receiving Services in Sports Facilities

Author Informations

Affiliation:

¹Master's Student, Istanbul
Gelişim University, Graduate
School of Education, Department
of Psychosocial Fields in Sports,
Istanbul, Turkey.

ORCID:

0009-0005-7789-5433

Email:

onurhansahinturk@gmail.com

Publication Informations

Received: 27.02.2024

Accepted: 20.03.2024

Published: 27.03.2024

Keywords:

Sports center
quality of service
expectation

Abstract

The objective of this study is to assess the perceptions and expectations of individuals who use public and private sports facilities in Istanbul regarding service quality. The study utilizes a relational survey model and the population consists of individuals who use sports facilities in Istanbul. The sample includes 266 women and 253 men aged 18 and above, selected from sports facilities in the Gaziosmanpaşa district. The study collected data through an online survey using the Service Quality Expectations for Sports Centers Scale, and the Q-SPORT 14 Scale. The results indicate that participants' perceptions of service quality differed significantly based on gender, education level, income level, and preferred sports branch. However, no significant differences were found based on age, duration of facility usage, or frequency of facility usage. The study found significant differences in the sub-dimensions of the Q Sport 14 expectation scale based on gender, income level, and preferred sports branch. However, no significant differences were found based on age, education level, duration of facility usage, or frequency of facility usage. These findings highlight the importance of tailoring sports facility services to demographic and sports-related variables such as gender, education level, income level, and preferred sports branch. Maintaining and updating the physical environment and equipment of sports facilities is crucial. Prioritizing staff training and customer feedback is also important for enhancing service quality and ensuring customer satisfaction.

1. GİRİŞ

Spor tesislerinde sunulan hizmetlerin kalitesi, spor yapma isteğine sahip bireylerin ihtiyaçlarını karşılaması ve memnuniyet düzeylerini etkilemesi açısından önemli bir değerlendirme kriteridir. Bu çalışma, spor tesislerinde sunulan hizmetlerin kalitesinin, kullanıcıların algıları ve beklentileri açısından nasıl değerlendirildiğini anlamak için bir çerçeve oluşturmayı ve Gaziosmanpaşa ilçesindeki spor tesislerinin genel hizmet kalitesi açısından bir örnek oluşturmayı hedeflemektedir.

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 ekonomiyi paralel biçimde büyüdüğü gözlemlenmektedir. Hizmetin sunulma şekline göre farklı standartları olduğu da gözden kaçmamaktadır. Hizmet sektöründe, kalite kavramı önemli bir yer tutar ve müşteri memnuniyetinin belirlenmesinde kritik bir faktördür. Hizmet kalitesi, kullanıcıların hizmet sunumuna ilişkin uzun vadeli değerlendirmeleri şeklinde tanımlanır (Lovelock & Wright, 2001). Garvin (1984), hizmet kalitesini performans, özellik, güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, hizmet görme yeteneği, estetik ve algılanan kalite gibi sekiz boyutta değerlendirmiştir. Bu boyutların tamamının olması gerektiğini, sadece doğru eşleşmenin önemli olduğunu belirtmiştir.

Spor hizmeti, insanların çeşitli sportif etkinliklere katılmasını sağlayarak bu ihtiyacı karşılayan önemli bir hizmettir (Wicker ve ark., 2013). Spor hizmetleri, bireylere eğlence, stresten uzaklaşma, sağlıklı yaşam, sosyal etkileşim ve rekabet gibi çeşitli faydalar sağlar (Çimen & Gürbüz, 2007). Bu hizmetler genellikle seyir ve katılım odaklı olmak üzere iki ana kategoriye ayrılabilir (Yıldız, 2009). Belediyelerde spor hizmetlerine yönelik yasal düzenlemeler, spor alanlarının inşası, işletilmesi ve gerekli malzemelerin sağlanması gibi sorumlulukları tanımlar (Resmi Gazete, 2004). Yerel yönetimlerin, yerel halkın spor faaliyetlerine erişimini sağlama zorunluluğu vardır ve bu, bireylerin sosyo-ekonomik durumlarına, yaşlarına veya etnik kökenlerine bakılmaksızın geçerlidir (Zengin & Öztaş, 2008). Bu düzenlemeler, sporun toplumun her kesimine yayılmasına önemli bir katkı sağlar.

Bu çalışma, spor tesislerinde sunulan hizmetlerin kalitesinin değerlendirilmesi için temel bir çerçeve oluşturmayı amaçlamaktadır. Bu çerçeve, kullanıcıların hizmet kalitesi algılarını belirlemek ve beklentilerinin ne ölçüde karşılandığını anlamak için kullanılacaktır. Ayrıca, Gaziosmanpaşa ilçesindeki spor tesislerinde sunulan hizmetlerin, yerel yönetimler tarafından işletilen spor tesislerinin genel hizmet kalitesi açısından bir örnek oluşturması hedeflenmektedir. Bu bağlamda, bu çalışmanın amacı, yerel yönetimler tarafından işletilen spor tesislerinde sunulan hizmetlerin kalitesinin kullanıcılar tarafından değerlendirilmesidir.

2. YÖNTEM

2.1. Araştırma Tasarımı ve Amacı

Bu çalışmada, genel tarama modellerinden biri olan "ilişkisel tarama modeli" kullanılmıştır. Bu model, iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlamaktadır (Karasar, 2018). Araştırmanın tasarımı, belirli değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesine odaklanarak, bu ilişkilerin doğasını ve gücünü anlamayı amaçlamaktadır. Bu çerçevede, araştırmanın amacı, İstanbul Gaziosmanpaşa'daki spor tesislerinde sunulan hizmetlerin kalitesinin, kullanıcıların algıları ve beklentileri açısından nasıl değerlendirildiğini belirlemektir.

2.2. Araştırma Grubu

Bu araştırmanın amacı doğrultusunda, İstanbul ilindeki kamu ve özel spor tesislerinden hizmet alan bireyler araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Örneklemi ise İstanbul'un Gaziosmanpaşa ilçesinde bulunan kamu ve özel spor tesislerinde hizmet alan 18 yaş ve üzeri 266 kadın ve 253 erkek olmak üzere toplamda (n=619) gönüllü katılımcılar oluşturmaktadır. Bu örneklem yöntemi,

katılımcıların örnekleme katılma olasılığının eşit ve rastgele olduğu, aynı zamanda araştırma sonuçlarının hızlı ve kolay bir şekilde elde edilmesini sağlayan basit rastgele örnekleme yöntemidir.

2.3. Veri Toplama Araçları

Veri toplama süreci, katılımcıların sosyo-demografik bilgilerini içeren bir formun yanı sıra "Sürekli Sportif Kendine Güven" ölçeği ve "Sporcu Kimliği" ölçeği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Katılımcılardan bu ölçekleri doldurarak genel özgüven düzeyleri ve sporcu kimlikleri hakkında bilgi elde edilmiştir.

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, ve tesis kullanım sıklığı gibi demografik bilgileri belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır.

2.3.2. Q SPORT 14 Ölçeği

Rial ve ark. (2010) tarafından geliştirilen, Öztürk ve ark. (2016) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılan "Q-SPORT 14" olarak adlandırılan ölçek, 14 maddeden ve iki alt boyuttan oluşmaktadır. Bu ölçekte, katılımcıların spor merkezindeki çalışanlar, eğitmenler, araç-gereçler, fiziksel çevre, spor ve egzersiz programları hakkındaki algıları ölçülmektedir. Q-SPORT 14 ölçeğinin faktör alt boyutları, program ve eğitmen kalitesi (1, 2, 3, 4, 5, 11, 12, 13, 14) maddelerini ve fiziksel çevre ile ekipman kalitesi alt boyutunu (6, 7, 8, 9, 10) içermektedir. Ölçeğin güvenilirlik çalışması, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ölçümü sonucunda 0,905 yüksek güvenilirlik değeri elde edilmiştir. Ölçek, 5'li Likert ölçeğinden oluşmaktadır ve katılımcılar maddeleri "1: Hiç katılmıyorum" ile "5: Tamamen Katılıyorum" arasında değerlendirmişlerdir.

2.3.2. Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılama Düzeyi Ölçeği

Spor merkezlerinden beklentilerin karşılama düzeyini ölçmek amacıyla Bingöl (2010) tarafından geliştirilen ölçek, toplamda 18 sorudan oluşmaktadır. Ölçek, spordan ve spor merkezlerinden fiziksel gelişim, kişilik gelişimi ve sağlık açısından beklentilerin karşılama düzeylerini belirlemek amacıyla kullanılmıştır. Ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları için Ankara ilinde hizmet veren 3 farklı spor merkezinden rastgele seçilen 135 katılımcı üzerinde yapılmıştır. Faktör analizi sonuçlarına göre, ölçeğin yapısal geçerliliği doğrulanmış ve ölçeğin toplam varyansın %46,85'ini açıkladığı belirlenmiştir. Ölçeğin iç tutarlılığı ise Cronbach α katsayısı ile değerlendirilmiş ve güvenilirlik katsayısı .92 olarak hesaplanmıştır. 5'li Likert tipi kullanılan ölçeğin maddeleri "1: Hiç katılmıyorum" ile "5: Tamamen Katılıyorum" seçenekleriyle verilmiştir.

2.4. Veri Toplama Süreci

Araştırma süreci, belirli aşamalarda planlanan ve yönlendirilen adımlar üzerinden ilerlemiştir. Bu çalışma, spor tesislerinde sunulan hizmetlerin kullanıcılar tarafından değerlendirilmesi odaklıdır. Veri toplama sürecinde, literatürde güvenilir olarak kabul edilen ölçekler detaylı bir şekilde kullanılmıştır. Araştırmacılar, ölçeklerin hazırlanması ve katılımcılara uygulanması için titizlikle zamanlama planları oluşturmuşlardır. Ayrıca, katılımcıların duygusal ve psikolojik durumlarını etkileyebilecek faktörler göz önünde bulundurularak gerekli önlemler alınmıştır. Bu önlemler arasında gizlilik, kontrollü ortam sağlanması ve duyarlı soruların kullanılması yer almaktadır. Elde edilen veriler, çeşitli istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiş ve sonuçlara ulaşılmıştır. Bu adımlar, araştırmanın bilimsel temellere dayalı, sağlam ve güvenilir bir şekilde yürütülmesini temin etmek amacıyla özenle tasarlanmıştır.

2.5. Veri Analizi

Kişisel bilgi formu ve ölçeklerden elde edilen veriler IBM SPSS 24.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin normal dağılım durumları, normal dağılım eğrileri, çarpıklık-basıklık (skewness-kurtosis) değerleri ve histogramlar aracılığıyla incelenmiştir. Ayrıca, grup büyüklüğünün 50'den büyük olduğu durumlarda Kolmogorov-Smirnov testi değerleri de dikkate alınmıştır. Yapılan normallik testi sonucunda verilerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, Bağımsız Örneklem T testi ve Oneway ANOVA analizi uygulanmıştır. Gruplar arasındaki farkların belirlenmesi için ise Post-hoc (LSD) analizi yapılmıştır. Ayrıca, Q-SPORT 14 Ölçeği ile Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılama Düzeyi Ölçeği arasındaki ilişkiyi belirlemek için Pearson Korelasyon Analizi gerçekleştirilmiştir. İstatistiksel analizler ve yorumlar yapılırken, anlamlılık düzeyi 0.05 olarak kabul edilmiştir.

2.6. Etik İlkeler

Bu çalışma, 10607199 numaralı yüksek lisans tezinden türetilmiştir ve etik kurul izni İstanbul Gelişim Üniversitesi Etik Kurul Başkanlığı tarafından 30/11/2022 tarihinde 2022-17 sayılı karar ile verilmiştir. Çalışmadaki katılımcılar gönüllülük esasına dayalı olarak yer almıştır. Çalışmanın yürütülebilmesi için gerekli izinler (etik kurul) alınarak çalışmaya başlanmıştır. Bu araştırmada, dergi yazım kurallarına, yayın ilkelerine ve dergi etik kurallarına tam uyum sağlanmıştır. Çalışma ile ilgili herhangi bir ihlal durumunda sorumluluk yazarlara aittir.

3. BULGULAR

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımı

| Gruplar | n | % |
|------------------------------|-----|------|
| Cinsiyet | | |
| Kadın | 266 | 43.0 |
| Erkek | 353 | 57.0 |
| 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 |
| 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 |
| Gelir Düzeyi | | |
| Çok İyi | 96 | 15.5 |
| İyi | 154 | 24.9 |
| Orta | 249 | 40.2 |
| Kötü | 70 | 11.3 |
| Çok Kötü | 50 | 8.1 |
| 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 |
| Faydalandığınız Branş | | |
| Yüzme | 143 | 23.1 |
| Fitness | 193 | 31.2 |
| Masa Tenisi | 111 | 17.9 |
| Salon Sporları | 172 | 27.8 |
| 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 |

Not. $n = 619$

Cinsiyet dağılımına bakıldığında, katılımcıların %43'ü kadın ve %57'si erkektir. Yaş dağılımı incelendiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğunun (toplamın %72,6'sı) 18-32 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Eğitim düzeyine göre, katılımcıların %47,1'i lise ve altı eğitim düzeyine sahipken, %52,9'u üniversite düzeyinde eğitim almıştır. Gelir düzeyi dağılımı incelendiğinde, katılımcıların çoğunluğunun (%64,7) orta gelir düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Tesis kullanım süresi açısından, katılımcıların %59,3'ü 1-6 yıl arası süreyle tesisleri kullanmaktadır. Faydalandıkları branşlara bakıldığında, katılımcıların en sık fitness (%31,2) ve salon sporları (%27,8) branşlarından faydalandığı gözlemlenmektedir. Tesis kullanım sıklığına göre ise, katılımcıların %51,2'sinin haftada 3-4 gün arası düzenli olarak tesise gittiği belirlenmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ve Q Sport 14 Ölçeklerinin Değerlendirilmesi

| Ölçekler | Kadın | | Erkek | | U | p |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|-------|
| | Sıra Ort. | Sıra Top. | Sıra Ort. | Sıra Top. | | |
| Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği | 281.46 | 74869.00 | 331.50 | 117021.00 | 39358.0 | .001* |
| Q Sport 14 Ölçeği Program ve Eğitim Kalitesi | 300.26 | 79868.50 | 317.34 | 112021.50 | 44357.0 | .239 |
| Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi | 289.71 | 77062.00 | 325.29 | 114828.00 | 41551.0 | .014* |

Not. * $p < 0.05$. Sıra Ort. = Sıra Ortalaması; Sıra Top. = Sıra Toplamı; kadın ($n=266$); erkek ($n= 353$)

Tablo 2, katılımcıların cinsiyetlerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ve Q Sport 14 ölçeklerinin değerlendirilmesini içermektedir. Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği'ne göre, kadınların ortalama sıra toplamı erkeklere göre daha düşüktür (281,46 kadınlarda, 331,50 erkeklerde). Bu durum, kadınların spor merkezlerinden beklentilerinin genel olarak daha düşük olduğunu gösterebilir. Bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Q Sport 14 Ölçeği'nde ise, program ve eğitim kalitesi alt ölçeği için cinsiyet grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p=0,239$). Ancak, fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt ölçeğinde kadınlar ile erkekler arasında anlamlı bir fark vardır ($p < 0,05$). Kadınların bu ölçeğe verdikleri ortalama sıra toplamı, erkeklere göre daha düşüktür (289,71 kadınlarda, 325,29 erkeklerde).

Tablo 3. Katılımcıların Yaşlarına Göre Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılama Düzeyi Ve Q Sport 14 Ölçeklerinin Değerlendirilmesi

| | 18-22 | 23-27 | 28-32 | 33-37 | 38-42 | 43 ve | sd | X ² | p | Fark |
|------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|----|----------------|------|------|
| | (a) | (b) | (c) | (d) | (e) | üzeri | | | | |
| | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | (f) Sıra Ort. | | | | |
| Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılama Düzeyi Ölçeği | 308,91 | 327,07 | 310,83 | 281,80 | 325,51 | 284,01 | 5 | 5,508 | ,409 | - |
| Q Sport 14 Ölçeği Program ve Eğitim Kalitesi | 307,81 | 317,06 | 318,62 | 273,18 | 321,14 | 323,81 | 5 | 4,598 | ,467 | - |
| Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi | 306,25 | 327,12 | 317,91 | 284,76 | 312,22 | 280,02 | 5 | 5,007 | ,415 | - |

Not. * $p < 0.05$. Sıra Ort. = Sıra Ortalaması; 18-22 (n=147); 23-27 (n= 179); 28-32 (n= 121); 33-37 (n= 84); 38-42 (n= 40); 43 ve üzeri (n= 48); sd = serbestlik derecesi

Tablo 3'te katılımcıların yaşlarına göre Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılama Düzeyi ve Q Sport 14 ölçekleri değerlendirilmiştir. Tablo incelendiğinde, spor merkezlerinden beklentilerin karşılama düzeyi ölçeğinde, 18-22 yaş grubundaki katılımcıların ortalama sıra puanı 308.91 iken, 43 ve üzeri yaş grubunda ise ortalama sıra puanı 284.01 olarak belirlenmiştir. Q Sport 14 ölçeğinin program ve eğitim kalitesi alt boyutunda, 23-27 yaş grubu en yüksek ortalama sıra puanını (317.06) elde ederken, 33-37 yaş grubu en düşük ortalama sıra puanını (273.18) elde etmiştir. Benzer şekilde, fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt boyutunda, 23-27 yaş grubu en yüksek ortalama sıra puanını (327.12) elde ederken, 43 ve üzeri yaş grubu en düşük ortalama sıra puanını (280.02) elde etmiştir. Yaş grupları arasında spor merkezlerinden beklentilerin karşılama düzeyinde ve Q Sport 14 ölçeğinin alt boyutlarında yaş grupları arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklar olmadığı görülmektedir. Bu sonuçlar, farklı yaş gruplarına yönelik spor hizmetlerinin planlanması ve uygulanmasında dikkate alınmasının önemli olmadığını vurgulamaktadır.

Tablo 4. Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılama Düzeyi Ve Q Sport 14 Ölçeklerinin Değerlendirilmesi

| | İlkokul ve Ortaöğretim | Lise (b) | Ön Lisans | Lisans (d) | Lisans üstü (e) | s d | X ² | p | Fark |
|------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------|-----------|------------|-----------------|-----|----------------|-------|------------|
| | (a) | (b) | (c) | (d) | (e) | | | | |
| | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | | | | |
| Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılama Düzeyi Ölçeği | 267,13 | 301,93 | 292,31 | 343,77 | 293,02 | 4 | 11,473 | ,022* | d>a d>c |
| Q Sport 14 Ölçeği Program ve Eğitim Kalitesi | 284,10 | 307,77 | 305,04 | 325,38 | 298,05 | 4 | 2,744 | ,602 | - |
| Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi | 270,04 | 298,28 | 304,07 | 334,11 | 303,26 | 4 | 6,370 | ,173 | - |

Not. * $p < 0.05$. Sıra Ort. = Sıra Ortalaması; İlkokul ve Ortaöğretim (n=35); Lise (n= 169); Ön Lisans (n= 123); lisans (n= 197); lisansüstü (n= 95); sd = serbestlik derecesi

Tablo 4'te, katılımcıların eğitim düzeylerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılama düzeyi ve Q Sport 14 ölçeklerinin değerlendirilmesi sunulmaktadır. İlk olarak, spor merkezlerinden beklentilerin karşılama düzeyi ölçeğinde eğitim düzeyi ile istatistiksel olarak anlamlı farklar belirlenmiştir ($X^2 = 11,473$, $p < 0,05$). Özellikle, ilkökul ve ortaöğretim mezunlarının beklentilerinin, lisans ve lisansüstü mezunlarına kıyasla anlamlı derecede daha düşük olduğu tespit edilmiştir ($d > a$, $d > c$). Bununla birlikte, Q Sport 14 ölçeği altında program ve eğitim kalitesi ile fiziksel çevre ve ekipman kalitesi arasında eğitim düzeyine bağlı olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p > 0,05$). Sonuçlar, spor merkezlerindeki hizmet kalitesinin eğitim düzeyiyle ilişkili

olduğunu ancak Q Sport 14 ölçeğinin alt boyutlarda bu ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Gelir Düzeylerine Göre Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ve Q Sport 14 Ölçeklerinin Değerlendirilmesi

| | Çok İyi (a) | İyi (b) | Orta(c) | Kötü (d) | Çok kötü (e) | $\frac{s}{d}$ | χ^2 | p | Fark |
|-------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|--------------|---------------|----------|-------|-------------------|
| | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | | | | |
| Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği | 334,20 | 350,11 | 303,34 | 283,93 | 209,67 | 4 | 27,156 | ,000* | a>e c>e b>e |
| Q Sport 14 Ölçeği Program ve Eğitim Kalitesi | 351,57 | 341,17 | 290,45 | 321,08 | 216,03 | 4 | 26,994 | ,000* | a>e c>e b>e |
| Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi | 330,10 | 341,34 | 301,16 | 306,31 | 224,04 | 4 | 18,267 | ,000* | a>e b>e |

Not. * $p < 0.05$. Sıra Ort. = Sıra Ortalaması; Çok iyi (n=96); İyi (n= 154); Orta (n= 249); kötü (n= 70); Çok kötü (n= 50); sd = serbestlik derecesi

Tablo 5, katılımcıların gelir düzeylerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ve Q Sport 14 ölçeklerinin değerlendirilmesini içermektedir. Sonuçlar, katılımcıların gelir düzeylerine göre spor merkezlerinden beklentilerinin farklılık gösterdiğini göstermektedir ($\chi^2 = 27,156$, $p < 0,01$). Özellikle, spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinin gelir düzeyi yükseldikçe arttığı gözlemlenmiştir ($a > e$, $c > e$, $b > e$). Benzer şekilde, Q Sport 14 ölçeği altında program ve eğitim kalitesi ile fiziksel çevre ve ekipman kalitesi arasında da gelir düzeyine bağlı olarak anlamlı farklar bulunmuştur ($p < 0,01$). Sonuçlar, spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinin ve hizmet kalitesinin, katılımcıların gelir düzeylerine göre değişebileceğini ve daha yüksek gelir düzeyine sahip katılımcıların daha yüksek beklentilere sahip olabileceğini işaret etmektedir.

Tablo 6. Katılımcıların Tesis Kullanım Süresine Göre Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ve Q Sport 14 Ölçeklerinin Değerlendirilmesi

| | 1 yıldan az (a) | 1-3 yıl (b) | 4-6 yıl (c) | 7-9 yıl (d) | 10 yıl ve üzeri (e) | $\frac{s}{d}$ | χ^2 | p | Fark |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|---------------------|---------------|----------|------|------|
| | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | | | | |
| Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği | 310,33 | 336,46 | 273,95 | 303,77 | 312,26 | 4 | 9,215 | ,056 | - |
| Q Sport 14 Ölçeği Program ve Eğitim Kalitesi | 311,81 | 325,19 | 278,82 | 298,54 | 334,85 | 4 | 6,711 | ,152 | - |
| Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi | 304,91 | 334,84 | 292,74 | 298,82 | 300,17 | 4 | 5,285 | ,259 | - |

Not. * $p < 0.05$. Sıra Ort. = Sıra Ortalaması; 1 yıldan az (n=184); 1-3 yıl (n= 180); 4- yıl (n= 127); 7-9 yıl (n= 63); 10 yıl ve üzeri (n= 65); sd = serbestlik derecesi

Tablo 6'daki verilere göre, katılımcıların tesis kullanım süresine bağlı olarak spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyi ve Q Sport 14 ölçeklerinin değerlendirilmesi yapılmıştır. Bulgulara göre, tesis kullanım süresi ile spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ve program/eğitim kalitesi ile fiziksel çevre/ekipman kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ($p > 0,05$). Bu sonuçlar, tesis kullanım süresinin spor merkezi deneyimleri üzerinde belirleyici bir faktör olmadığını göstermektedir.

Tablo 7. Katılımcıların Faydalandıkları Branşlara Göre Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ve Q Sport 14 Ölçeklerinin Değerlendirilmesi

| | | Yüzme | Fitness | Masa | Salon | sd | X ² | p | Fark |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|----|----------------|-------|------|
| | | (a) | (b) | Tenis (c) | Sporları (d) | | | | |
| | | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | | | | |
| Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği | | 298,44 | 337,20 | 273,55 | 312,61 | 3 | 9,738 | ,021* | b>c |
| Q Sport 14 Ölçeği | Program ve Eğitim Kalitesi | 301,32 | 327,45 | 285,51 | 313,45 | 3 | 4,332 | ,228 | - |
| | Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi | 308,41 | 342,15 | 290,29 | 287,97 | 3 | 10,283 | ,016* | b>d |

Not. * $p < 0.05$. Sıra Ort. = Sıra Ortalaması; yüzme ($n=143$); fitness ($n= 193$); masa tenisi ($n= 111$); salon sporları ($n= 172$); sd = serbestlik derecesi

Tablo 7, katılımcıların faydalandıkları branşlara göre spor merkezlerinden beklentilerini ve Q Sport 14 ölçeklerini ne kadar karşılandığını göstermektedir. Tabloda yapılan analizler sonucunda, fitness branşı ile masa tenisi branşı arasında beklentilerin karşılanma düzeyi açısından anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Bunun yanı sıra, Q Sport 14 Ölçeği altında incelenen fiziksel çevre ve ekipman kalitesi açısından fitness ve salon sporları branşları arasında da anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($p<0,05$). Ancak, program ve eğitim kalitesi açısından branşlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$). Spor merkezlerindeki hizmetlerin branşlara göre farklılık göstermesi, katılımcıların beklentilerini etkileyebilir ve bu nedenle spor merkezlerinin hizmet kalitesini geliştirmek için bu farklılıkları dikkate almak önemlidir.

Tablo 8. Katılımcıların Tesis Kullanım Sıklığına Göre Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ve Q Sport 14 Ölçeklerinin Değerlendirilmesi

| | | Haftada | Haftada | Haftada | Haftada | Haftada | s | X ² | p | Fark |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------------|---|----------------|------|------|
| | | 1 gün (a) | 2 gün (b) | 3 gün (c) | 4 gün (d) | 5 gün ve üzeri (e) | | | | |
| | | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | Sıra Ort. | | | | |
| Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği | | 293,49 | 299,15 | 319,29 | 338,17 | 287,48 | 4 | 5,775 | ,217 | - |
| Q Sport 14 Ölçeği | Program ve Eğitim Kalitesi | 291,70 | 295,90 | 326,74 | 340,46 | 271,73 | 4 | 9,894 | ,051 | - |
| | Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi | 303,97 | 289,40 | 320,11 | 326,61 | 307,12 | 4 | 3,576 | ,466 | - |

Not. * $p < 0.05$. Sıra Ort. = Sıra Ortalaması; haftada 1 gün ($n=116$); haftada 2 gün ($n= 139$); haftada 3 gün ($n= 190$); haftada 4 gün ($n= 110$); haftada 5 gün ve üzeri ($n= 64$); sd = serbestlik derecesi

Tablo 8, spor merkezlerinden beklentilerin tesis kullanım sıklığına ve Q Sport 14 ölçeklerine göre değerlendirildiği bir analizi sunmaktadır. İstatistiksel analizler sonucunda, tesis kullanım sıklığı ile beklentilerin karşılanma düzeyi arasında ve Q Sport 14 ölçekleri altında incelenen program ve eğitim kalitesi ile fiziksel çevre ve ekipman kalitesi arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Bu bulgular, spor merkezlerindeki hizmet kalitesinin, tesis kullanım sıklığından ziyade diğer faktörlerle belirlendiğini işaret etmektedir.

Tablo 9. Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ve Q Sport 14 Ölçekleri Arasındaki İlişki

| | 1 | 2 | 3 |
|-------------------------------------------------------------------|--------|--------|---|
| Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılanma Düzeyi Ölçeği | 1 | | |
| Program ve Eğitim Kalitesi | .696** | 1 | |
| Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi | .647** | .758** | 1 |

Not. ** $p < 0.001$; * $p < 0.05$.

Tablo 9, spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ile Q Sport 14 ölçekleri arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Yapılan istatistiksel analizler, beklentilerin karşılanma düzeyi ile program ve eğitim kalitesi arasında yüksek bir pozitif ilişki olduğunu göstermektedir ($r=0,696$, $p<0,001$). Benzer şekilde, beklentilerin karşılanma düzeyi ile fiziksel çevre ve ekipman kalitesi arasında da yine yüksek bir pozitif ilişki tespit edilmiştir ($r=0,647$, $p<0,001$). Bu sonuçlar, spor merkezlerindeki hizmet kalitesinin, hem program ve eğitim kalitesi hem de fiziksel çevre ve ekipman kalitesi ile doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir.

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışma, spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarını ve beklentilerini çeşitli değişkenler açısından incelemiştir. Bulgularımız, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, faydalandıkları branşlar, tesis kullanım süreleri ve tesis kullanım sıklıkları gibi faktörlerin katılımcıların hizmet kalitesi algıları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

Elde edilen bulgular, katılımcıların cinsiyetlerine göre spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı farklılık olduğunu ortaya koymaktadır. Bu farklılık, erkek katılımcıların lehine anlamlı olarak belirlenmiştir. Özellikle, Q Sport 14 ölçeğinin fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt boyutunda belirgin bir fark tespit edilmiştir, ancak program ve eğitim kalitesi alt boyutunda böyle bir farklılık gözlenmemiştir. Bu durumun, kadın ve erkek bireyler arasındaki tesis kullanım amaçlarındaki farklılıklardan kaynaklandığı düşünülmektedir. İlgili literatür incelendiğinde, araştırma bulgularımızla bazı benzerlikler ve farklılıklar gözlemlenmektedir. Örneğin, Çalışkan ve Erdoğan (2022) tarafından yapılan çalışmada, spor merkezlerinden hizmet alan üyeler arasında cinsiyete göre beklentiler arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar olduğu tespit edilmiştir, bu da kendi bulgularımızla uyumludur. Ancak, Yonat (2019) ve Gürbüz (2019) gibi diğer çalışmalar, cinsiyete göre spor merkezlerinden beklentilerde anlamlı bir fark bulunmadığını ortaya koymuştur, bu da araştırma bulgularımızla çelişmektedir. Bu çelişkili bulgular, spor merkezlerinden beklentilerin karmaşıklığını ve cinsiyetin bu beklentileri nasıl etkilediğini anlamının önemini vurgulamaktadır. Özellikle, spor tesislerinin hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti üzerindeki etkilerini değerlendiren çalışmalarda, cinsiyet faktörünün daha dikkate alınması gerekmektedir. Bunun yanı sıra, spor merkezlerinin hizmetlerini geliştirmek ve cinsiyet temelli farklılıkları göz önünde bulundurarak daha etkili pazarlama stratejileri oluşturmak için, bu tür farklılıkların daha derinlemesine incelenmesi gerekmektedir.

Katılımcıların yaşlarına bağlı olarak spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ile Q Sport 14 ölçeği ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu sonuçlar, literatürdeki birçok çalışma ile uyumludur. Örneğin, Çalışkan ve Erdoğan (2022), Bingöl (2010), Üzümlü ve ark. (2016), Lapa ve Baştaç (2012), Baş ve ark. (2017), Akça (2012), Açıkalın ve Karataş (2016), Öztürk (2010), Demirel (2013), Yıldız ve Tüfekçi (2010), Aslan (2017) ve Aksoylu (2019) gibi çalışmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Bu bulgular, spor merkezlerinin genel hizmet kalitesinin, katılımcıların yaşlarına bağlı olarak değişmediğini ve farklı yaş grupları arasında benzer beklentilerin olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların eğitim düzeylerine bağlı olarak spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Ancak, katılımcıların eğitim düzeylerine göre Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu sonuçlar, Çalışkan ve Erdoğan (2022) tarafından yapılan çalışma ile uyumlu bir şekilde, eğitim düzeyine göre beklenti düzeylerinde farklılıklar olduğunu göstermektedir. Benzer anlamlı farklılıklar diğer çalışmalar ile de tespit edilmiştir (Aksoylu, 2019; Ergün, 2018; Theodorakis ve ark. 2004; Yıldız & Tüfekçi 2010). Eğitim düzeyine bağlı olarak ortaya çıkan farklılıkların temel nedeni, eğitim seviyesi yüksek bireylerin sağlıklı yaşam ve spor konusunda daha fazla farkındalığa sahip olmaları ve dolayısıyla sadece spor yapmaya yönelik beklentilerin karşılanmasına daha fazla önem vermeleridir. Bu durum, spor merkezlerinden hizmet beklentilerinin, katılımcıların eğitim düzeyine göre değişebileceğini ve bu değişimin genellikle sağlıklı yaşamla ilgili farkındalık düzeyiyle ilişkili olduğunu göstermektedir. Ancak, çalışmamızın bulguları bazı literatürdeki çalışmalarla uyumlu değildir. Örneğin, Solak (2015) ve Akkoyun (2015) gibi çalışmalarda eğitim düzeyine bağlı olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir. Bu farklı sonuçların nedenleri, farklı örneklem yapıları, metodolojik yaklaşımlar veya farklı coğrafi bölgelerde yapılan araştırmalar olabilir. Sonuç olarak, bu çalışma, spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ile eğitim düzeyi arasında ilişki olduğunu göstermektedir. Ancak, bu ilişkinin doğası ve etkisi, daha geniş kapsamlı ve farklı metodolojik yaklaşımları içeren gelecekteki araştırmalarla daha iyi anlaşılabilir.

Katılımcıların gelir düzeylerine bağlı olarak spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde ve Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu farklılıkların, gelir düzeyi yüksek olan bireyler ile daha düşük gelir düzeyine sahip olanlar arasındaki farklı beklenti ve algılarla ilişkili olduğu gözlemlenmiştir. Sosyo-ekonomik durumun bireylerin spor merkezlerinden beklentilerini, spor katılımını ve spor salonlarına gelme amacını etkilediği düşünülmektedir. Bu bağlamda, literatürdeki bazı çalışmalar da benzer sonuçlar ortaya koymaktadır. Örneğin, Erdoğan (2016) tarafından yapılan bir çalışmada, spor merkezi ve sağlıklı yaşam merkezlerinde gelir düzeyi ile memnuniyet algısı arasında pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Aksu (2012) ise spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algıları ile gelir düzeyi arasında anlamlı farklılıklar bulunurken, Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarına ilişkin anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Literatürdeki bazı çalışmaların bulguları bu çalışmanın bulgularıyla uyumlu değildir. Örneğin, Yonat (2019) ve Üzümlü ve ark. (2016) çalışmalarında gelir düzeyine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyleri arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır. Güçlü (2013) ise fitness merkezlerinde yapılan bir araştırmada düşük gelirli kişilerin algı ortalamalarının yüksek gelirli kişilerden daha düşük olduğunu belirtmiştir. Bu sonuçlar, spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinin karmaşık bir yapıya sahip olduğunu ve bu yapıda gelir düzeyinin önemli bir faktör olduğunu göstermektedir. Ancak, bu ilişkinin doğası ve etkisi, daha kapsamlı ve farklı metodolojik yaklaşımları içeren gelecekteki araştırmalarla daha iyi anlaşılabilir.

Katılımcıların faydalandıkları branşlara göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde ve Q Sport 14 ölçeğinin fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Ancak, program ve eğitmen kalitesi alt boyutunda istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu farklılığın, farklı spor branşları arasındaki hizmet kalitesi algısı ve beklentilerinden kaynaklandığı belirlenmiştir. Özellikle, fitness ve masa tenisi gibi farklı branşlar arasında beklentilerde belirgin farklılıkların olduğu gözlemlenmiştir. Bu farklılıkların, kullanılan malzemeler, sağlanan eğitim ve tesis kapasitesi gibi faktörlerden etkilendiği düşünülebilir. Benzer şekilde, Yavaşer ve Yurtsızoğlu (2022) tarafından yapılan bir çalışmada, sporcuların branşlarına göre spor hizmetlerine yönelik algı ve beklentileri incelenmiş ve atletizm, güreş ve tenis gibi branşlarda olan sporcuların, algıladıkları hizmetin orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılıkların, antrenörlerin branşları ve spor tesisinin kalitesi gibi faktörlerden

kaynaklandığı belirtilmiştir. Öte yandan, Uslu ve Yıldırım (2021) tarafından yapılan bir çalışmada, yüzme havuzunu kullanan kişilerin diğer spor bölümlerini kullananlara göre beklentilerinin daha fazla karşılandığına dair bulgular elde edilmiştir. Bu sonuçlar, sporcuların farklı branşlardan hizmet aldıklarında farklı beklenti ve algılara sahip olabileceklerini göstermektedir. Bu bulgular, spor merkezlerinde hizmet kalitesinin ve beklentilerin spor branşlarına göre farklılık gösterebileceğini ve bu farklılıkların antrenörlerin branşları, sağlanan hizmetlerin niteliği ve tesis koşulları gibi faktörlerle ilişkili olabileceğini vurgulamaktadır.

Katılımcıların tesis kullanım sürelerine göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde ve Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Ancak, literatürde yapılan araştırmaların incelenmesi, algılanan ve beklenen beklentilerin karşılanma düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olduğunu göstermektedir (Açak & Karataş, 2016; Yıldız & Tüfekçi, 2010). Örneğin, Çalışkan ve Erdoğan (2022) tarafından yapılan bir çalışmada, spor yapma zamanı değişkeninin beklentilerin karşılanmasında belirleyici bir faktör olduğu ve üyelik süresi düşük olanlar ile yüksek olanlar arasında farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde, Küçükbaş Duman (2022) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada, spor tesisine 1-3 yıl ve 4 yıl ve üzeri üye olan katılımcıların hizmet kalitesi algılarının, diğerlerine kıyasla anlamlı derecede yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgular, spor merkezlerindeki hizmet kalitesinin ve beklentilerin, üyelik süresi gibi faktörlerden etkilenebileceğini ve bu etkilerin katılımcıların algıları ve beklentileri üzerinde önemli bir rol oynayabileceğini göstermektedir.

Katılımcıların tesis kullanım sıklıklarına göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyinde ve Q Sport 14 ölçeği alt boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Benzer şekilde, Yüzgenç ve Özgül (2014) tarafından yapılan bir araştırmada, yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinde üyelik süresine bağlı olarak hizmet kalitesi algısının değişmediği bulunmuştur. Gülümseyen (2019) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada, velilerin çocuklarının tesisi kullanma sıklığına göre beklediği hizmet algısı ile tesisten algıladıkları hizmet arasında herhangi bir farklılık tespit edilmemiştir. Ancak, Çiftçi ve Çakmak (2018) tarafından yapılan bir araştırmada, katılımcıların tesis kullanma sıklığına göre bekledikleri hizmet kalitesi ile ilgili görüşlerinde anlamlı farklar tespit edilmiştir. Ayrıca, Aksoylu (2019) tarafından yapılan bir araştırmada, spor merkezine devamlılık gösteren üyelerin hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyetleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar, spor merkezlerindeki hizmet kalitesi algısının ve beklentilerin, tesis kullanım sıklığı gibi faktörlerden etkilenebileceğini ve bu etkilerin katılımcıların algıları ve beklentileri üzerinde önemli bir rol oynayabileceğini göstermektedir.

Çalışmada yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi ile Q Sport 14 ölçeği alt boyutları arasında yüksek düzeyde pozitif yönde bir ilişki belirlenmiştir. Özellikle, program ve eğitmen kalitesi ile fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt boyutları arasında güçlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Bu bulgu, eğitmen kalitesi ve spor salonunun fiziksel koşullarının artmasıyla birlikte katılımcıların beklentilerinin daha iyi şekilde karşılandığını göstermektedir. Literatürde benzer sonuçlara ulaşılan çalışmalar mevcuttur. Üzüm ve ark. (2016) çalışması, spor merkezlerinde fiziksel çevre, spor ekipmanları, program ve ortam koşulları kalitesi ile etki arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Ayrıca, Küçükbaş Duman'ın (2022) araştırması, katılımcıların hizmet kalitesi algılarının artmasıyla tesisten duydukları memnuniyet düzeyinin arttığını ortaya koymuştur. Ancak, bazı çalışmalar farklı sonuçlar elde etmiştir. Örneğin, Kalıpcı Gülmez'in (2017) yaptığı araştırmada, rekreasyon amaçlı fitness merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının incelenmesinde tesis, çalışanlar, soyunma odaları ve program açısından algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Öneriler

Bu bağlamda, çalışmamızın bulguları, literatürdeki benzer çalışmalarla uyumlu olmakla birlikte, bazı farklılıkların da olduğunu göstermektedir. Bu farklılıkların, spor merkezlerindeki hizmet kalitesi algısının ve beklentilerinin karmaşıklığına ve çeşitliliğine işaret etmektedir.

Elde edilen bulgular ve genel sonuçlar doğrultusunda, spor merkezlerinin hizmet kalitesini artırmak ve katılımcı memnuniyetini sağlamak için aşağıdaki öneriler sunulabilir:

Cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve gelir gibi demografik faktörlerin spor merkezi beklentilerini etkilediği göz önünde bulundurularak, spor merkezleri bu faktörlere duyarlı hizmetler sunmalıdır. Örneğin, kadın ve erkekler için farklı fitness programları veya etkinlikler düzenlenebilir.

Katılımcıların eğitim düzeyi, spor merkezlerinden beklentileri üzerinde belirleyici bir faktör olabilir. Bu nedenle, spor merkezleri spor yapma alışkanlıklarını geliştirmek için daha fazla eğitim ve rehberlik hizmeti sunabilir. Örneğin, yeni başlayanlar için özel eğitim programları veya kişisel antrenörlerin sağlanması gibi uygulamalar düşünülebilir.

Bulgular, fiziksel çevre ve ekipman kalitesinin katılımcıların beklentilerini karşılama düzeyini artırdığını göstermektedir. Bu nedenle, spor merkezleri tesislerini ve ekipmanlarını güncellemeli ve bakımlarını düzenli olarak yapmalıdır. Ayrıca, spor salonlarının temizliği ve düzeni de önemli bir faktördür ve bu konuda daha fazla önlem alınmalıdır.

Farklı spor branşlarına yönelik özelleştirilmiş hizmetler sunularak katılımcıların beklentileri karşılanabilir. Örneğin, fitness merkezlerindeki egzersiz programları veya tenis kortlarının bakımı gibi branşa özgü ihtiyaçlar karşılanabilir.

Katılımcıların geri bildirimleri dikkate alınarak, spor merkezlerinin hizmet kalitesi sürekli olarak iyileştirilmelidir. Anketler, müşteri memnuniyeti toplantıları veya online platformlar aracılığıyla geri bildirim toplanabilir ve bu geri bildirimlere dayalı olarak gerekli iyileştirmeler yapılabilir.

Çıkar Çatışması

Araştırmacılar arasında veya makalenin sonuçlarıyla ilgili olarak herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Finansman

Bu araştırma için herhangi bir finansal destek alınmamıştır.

Yazar Biyografileri ve Katkıları

Sorumlu Yazar: *Onurhan Şahintürk^{1*}* - İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sporda Psikososyal Alanlar Bilim Dalı, İstanbul, ORCID No: 0009-0005-7789-5433 - onurhansahinturk@gmail.com

Katkılar: Araştırma konsepti ve tasarımı, veri toplama ve analizi, literatür incelemesi, makale yazımı, grafik ve tabloların hazırlanması.

Doç. Dr. Taner Atasoy² - İstanbul Gelişim Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, İstanbul, ORCID No: 0000-0001-5885-0663 - tatasoy@gelisim.edu.tr

Katkılar: Editöryal ve dil düzeltmeleri, eleştiri ve değerlendirme, makalenin sonuç bölümü.

Alıntı/Citation: Şahintürk, O., & Atasoy, T. (2024). Spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyinin incelenmesi. *InnovatioSports Journal*, 2(1), 1-15.

5. KAYNAKLAR

- 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.
- Akça, N. Ş. (2012). *Özel spor merkezlerine üye olan bireylerin spora yönelme nedenleri ve beklentilerinin gerçekleşme düzeyleri* (Yayın No. 334126) [Yüksek Lisans tezi, Ankara Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Akkoyun, İ. (2015). *Yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi* (Elâzığ il örneği) (Yayın No. 417469) [Yüksek Lisans tezi, Fırat Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Aksoylu, M. E. (2019). *Spor merkezi üyelerinin hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyetine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi: Kozawos The Club Spor Merkezi örneği* (Yayın No. 599754) [Yüksek Lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Aksu, M. (2012). *Hizmet kalitesinin bir unsuru olarak atmosferin müşteri sadakati üzerine etkisi, Bozcaada'daki otellerde konaklayan yerli turistler üzerine bir araştırma* (Yayın No. 308734) [Doktora tezi, Balıkesir Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Aslan, B. E. (2017). *Erzurum ilinde bulunan özel beden eğitimi ve spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin incelenmesi* (Yayın No. 505608) [Yüksek Lisans tezi, Atatürk Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Baş, M., Çelik, A., & Solak N. (2017). Spor işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi üzerine bir araştırma. *Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 2(4), 1-11.
- Bingöl, A. (2010). *Spor merkezlerine devam eden bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri* (Yayın No. 270882) [Yüksek Lisans tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- 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.
- Çiftçi, S., & Çakmak, G. (2018). Fitness merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesi ile ilgili beklenti ve ilgi düzeylerinin incelenmesi. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 23-31.
- Çimen, Z., & Gürbüz, B. (2007). *Spor hizmetlerinde toplam kalite yönetimi*. Alp Yayınevi. Bursa
- Demirel, H. (2013). *Rekreasyonel spor/fitness programı sunan işletmelerde hizmet kalitesi* (Yayın No. 339539) [Doktora tezi, Gazi Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Erdoğan, A. (2016). *Algılanan hizmet kalitesi, hizmet değeri ve memnuniyeti üzerinde algılanan risk faktörünün etkisi: Sağlıklı yaşam ve spor merkezleri üzerine bir uygulama kalitesi* (Yayın No. 440498) [Yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Ergün, İ. (2018). *Hizmet sektöründe halkla ilişkiler faaliyetlerinin hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetine etkileri* (Yayın No. 495692) [Yüksek lisans tezi, Avrasya Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Garvin, D. A. (1984). 'What does "product quality" really mean'. *Sloan Management Review*, 26(1), 25-43.

- Güçlü, N. (2013). *Yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi (Ankara ili örneği)* (Yayın No. 340290) [Yüksek lisans tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Gülümseyen, A. (2019). *Bedensel engelli bireylere sunulan yüzme faaliyetlerinde hizmet kalitesinin belirlenmesi; Spor İstanbul örneği* (Yayın No. 600137) [Yüksek lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Gürbüz, C. (2019). *Özel spor işletmelerinden hizmet alan bireylerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi* (Yayın No. 562191) [Yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Kalipci Gülmez, V. (2017). *Rekreasyon amaçlı fitness merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının incelenmesi* (Yayın No. 473804) [Yüksek lisans tezi, Erciyes Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Karasar, N. (2018). *Bilimsel araştırma yöntemleri: Kavramlar, teknikler ve ilkeler* (27. baskı). Nobel Yayınevi. Ankara.
- Küçükbaş Duman, F. (2022). Spor tesislerinde algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ile ilişkisi. *Journal of ROL Sport Sciences*, 3(3), 1-13.
- 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.
- 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*. Prentice Hall. New Jersey.
- Öztürk, A., Sağlam, Ö., & Çalışır, M. (2016). Özel spor işletmeleri için Q SPORT 14 ölçeğinin uyarılma 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* (Yayın No. 267587) [Yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Resmi Gazete. (2004). 5216 Sayılı B.B Kanunu İlam Tarihi, 23.07.2004 Sayısı: 25531. <http://www.mevzuat.gov.tr/>
- Rial Boubeta, J., Varela Mallou, J., Rial Boubeta, A., & Real Deus, E. (2010). Modelling and measuring perceived quality in sports centres: Q SPORT-10 scale. *RICYDE: Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 6(18), 57-73.
- Solak, N. (2015). *Spor işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi üzerine bir araştırma* (Yayın No. 423165) [Yüksek lisans tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Theodorakis, N., Alexandris, K., Rodriguez, P., & Sarmiento, P. J. (2004). Measuring Customer Satisfaction in the Context of Health Clubs in Pottugal. *International Sports Journal*. 8(1), 44-53.

- 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.
- 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.
- Wicker, P., Hallmann, K., & Breuer, C. (2013). Analyzing the impact of sport infrastructure on sport participation using geo-coded data: Evidence from multi-level models. *Sport Management Review*, 16(1), 54-67.
- Yavaşer, G., & Yurtsızoğlu, Z. (2022). Sporcuların spor hizmetlerine yönelik algı ve beklentilerinin araştırılması (Iğdır il örneği). *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 13(2), 133-148.
- 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.
- Yonat, Ö. (2019). *Sakarya ilinde faaliyet gösteren spor merkezi üyelerinin hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti algılarına yönelik bir araştırma* (Yayın No. 597340) [Yüksek lisans tezi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Yüzgenç, A. A. (2010). *Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi (Ankara İli Örneği)* (Yayın No. 260857) [Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi]. Ulusal Tez Merkezi.
- Yüzgenç, A. A., & Özgül, 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.