T.C.
SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SPORCULARIN SPOR HİZMETLERİNE YÖNELİK ALGI VE BEKLENTİLERİNİN ARAŞTIRILMASI (IĞDIR GENÇLİK VE SPOR İL MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİ)

GÖKHAN YAVAŞER

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR

ANA BİLİM DALI

SİVAS-2022

T.C.
SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SPORCULARIN, SPOR HİZMETLERİNE YÖNELİK ALGI VE BEKLENTİLERİNİN ARAŞTIRILMASI (IĞDIR GENÇLİK VE SPOR İL MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİ)

GÖKHAN YAVAŞER

DANIŞMAN

DR. ÖĞR. ÜYESİ ZÜHAL YURTSIZOĞLU

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR

ANA BİLİM DALI

SİVAS-2022

“Sporcuların Spor Hizmetlerine Yönelik Algı ve Beklentilerinin Araştırılması (Iğdır Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Örneği)” adlı **Yüksek Lisans** Tezi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzuna uygun olarak hazırlanmış ve jürimiz tarafından Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü **Beden Eğitimi ve Spor** Ana Bilim Dalında **Yüksek Lisans** tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan :

Üye :

Üye (Danışman) :

ONAY

Bu tez çalışması, …….. tarihinde Enstitü Yönetim Kurulu tarafından belirlenen ve yukarıda imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Zübeyda AKIN POLAT

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRÜ

YÖNERGE

Bu tez, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Senatosu'nun 18.02.2015 tarihli ve 4/4 sayılı kararı ile kabul edilen Sağlık Bilimleri Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzuna göre hazırlanmıştır.

Sporcu için, hiçbir fedakârlıktan kaçınmayan tüm gençlik ve spor çalışanlarına ve paydaşlarına ithaf edilmiştir.

KATKI BELİRTME/TEŞEKKÜR

ÖZET

SPORCULARIN SPOR HİZMETLERİNE YÖNELİK ALGI VE BEKLENTİLERİNİN ARAŞTIRILMASI (IĞDIR GENÇLİK VE SPOR İL MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİ)

Gökhan YAVAŞER

Yüksek Lisans Tezi

Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı
Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Zühal YURTSIZOĞLU
2022, 92 sayfa

Spor hizmeti sunan kurum ve işletmeler, topluma hizmet etmek, hedeflerine ulaşmak, rekabet edebilmek ve ayakta kalmak için bünyesindeki sporcuların ve spor hizmetini talep eden bireylerin ihtiyaçlarını karşılarken, beklentilerini de göz önünde bulundurmak zorundadır. Ayrıca sosyal devlet olmanın önemli görevlerinden biri de dezavantajlı grup olarak kabul edilen az gelişmiş ve kırsal bölgedeki çocuklarla gençlerin uygun programlar çerçevesinde toplumsal uyumlarını sağlayacak etkinliklerin planlanmasıdır. Dezavantajlı sayılan gruplardaki genç nüfusu, devletin sunacağı spor ve boş zaman etkinlikleri ile topluma kazandırmak mümkündür. Bu anlamda kırsal bölgelerde gençlik ve spor il ve ilçe müdürlüklerine büyük görevler düşmektedir. Bu çalışmada, farklı branşlardaki sporcuların, spor hizmetlerinin kalitesine yönelik algı ve beklentilerini araştırmak amaçlanmıştır. Bu kapsamda sporcuların algıladıkları spor hizmeti kalitesi ve bekledikleri spor hizmeti kalitesi karşılaştırılmıştır. Demografik değişkenler açısından hizmet kalitesi beklenti ve algılar arasında bir farklılığın olup olmadığı tespit edilmeye çalışımıştır. Buradan hareketle Iğdır Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü bünyesinde lisanlı olarak spor yapan farklı branşlardaki sporculardan oluşan 448 birey araştırma grubu olarak belirlenmiştir. Araştırma tarama modelinde betimsel niteliktedir. Araştırmada katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan 6 maddelik "Kişisel Bilgi Formu ve sporcuların spor hizmetlerine yönelik algı ve beklentilerini belirlemek için Lam ve ark. (2005)

tarafından geliştirilen Gürbüz ve ark. (2005) tarafından Türkçeye uyarlanan "Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırmanın analizinde IBM SPSS 25 Paket programı kullanılarak değişkenler yüzde (%), frekans, ortalama değerler açısından tanımlayıcı istatistikleri yapılmıştır. Diğer taraftan değişkenler arasındaki farklılıkları belirlemek amacıyla çarpıklık-basıklık analizleri yapılmış olup verilerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre bağımsız gruplar t testi ve tek yönlü varyans analizi testlerinden faydalanılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre, branş değişkeni açısından elde edilen ortalamaların sadece tenis sporunu yapanların algıladıkları hizmet kalitesinin yüksek olduğu diğer branşlarda ise beklenilen hizmet kalitesinin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca, cinsiyet değişkeni açısından algılanan hizmet kalitesinde anlamlı farklılıkları tespit edilmiştir. Ek olarak, yaş değişkeni yönünden beklenilen hizmet kalitesinde program ve soyunma odaları alt boyutlarında, algılanan hizmet kalitesinde ise soyunma odaları alt boyutlarında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür. Öte yandan, spor yaş değişkeninde ise beklenilen hizmet kalitesinin tüm alt boyutlarında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir değişkeni olan sportif başarıya göre beklenilen hizmet kalitesi açısından tüm alt boyutlarda, algılanan hizmet kalitesinde ise çalışanlar, soyunma odaları ve tesis alt boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Durum tespiti yapılan Iğdır İlinde, Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerinin sunduğu spor hizmetlerine yönelik beklentiler doğrultusunda, dezavantajlı olan bölgelere spor hizmetinin yeni plan ve programlar çerçevesinde götürülmesi gerekmektedir. Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'nden hizmet alan ve hizmetten faydalanan fertler ve gruplara sunulan hizmetin kalitesi, Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından yapılacak olan yeni tesisler, mevcut tesislerin iyileştirilmesi, modernize edilmesi ile daha iyi noktalara getirilebilinir. Dezavantajlı bölgelerde spor paydaşlarının ve gençlerin spora yönelik taleplerinin karşılanması toplumsal anlamda olumlu etkiler yaratacaktır.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Hizmet, Beklenilen Hizmet, Sporcu, İl Müdürlüğü, Spor Hizmeti

ABSTRACT

THE RESEARCH OF ATHLETES' PERCEPTIONS AND EXPECTATIONS REGARDING SPORTS SERVICES (THE SAMPLE OF IĞDIR YOUTH AND SPORTS PROVINCIAL DIRECTORATE)

Gokhan YAVASER
Master Thesis,
Physical Education and Sport Department
Supervisor: Asist. Prof. Dr. Zuhal YURTSIZOGLU
2022, 92 pages

Institutions and businesses that provide sports services have to consider their expectations while meeting the needs of their athletes and individuals who demand sports services in order to serve the society, achieve their goals, compete and survive. In addition, one of the important duties of being a social state is to plan activities that will ensure social cohesion of children and youth in underdeveloped and rural areas, which are considered as disadvantaged groups, within the framework of appropriate programs. It is possible to reintegrate the young population in disadvantaged groups into the society through sports and leisure activities offered by the state. In this sense, provincial and district directorates of youth and sports in rural areas have great responsibilities. In this study, it is aimed to investigate the perceptions and expectations of athletes in different branches regarding the quality of sports services. In this context, the sports service quality perceived by the athletes and the sports service quality they expected were compared. It has been tried to determine whether there is a difference between service quality expectations and perceptions in terms of demographic variables. From this point of view, 448 individuals, consisting of athletes from different branches, who do sports under license under the Iğdır Provincial Directorate of Youth and Sports, were determined as the research group. The research is descriptive in scanning model. In order to determine the demographic characteristics of the participants in the study, the 6-item "Personal Information Form" was prepared by the researcher and Lam et al. (2005) developed by Gürbüz et al. (2005) “Service Quality Evaluation Scale” adapted

into Turkish was used. In the analysis of the research, descriptive statistics were made in terms of percentage (%), frequency and mean values by using IBM SPSS 25 Package program. On the other hand, skewness and kurtosis analyzes were performed to determine the differences between the variables and it was determined that the data showed normal distribution. Accordingly, independent groups t-test and one-way analysis of variance tests were used. According to the findings of the study, it was concluded that the averages obtained in terms of the branch variable, the service quality perceived only by those who play tennis is high, and the expected service quality is high in other branches. In addition, significant differences were found in perceived service quality in terms of gender variable. In addition, it was observed that there were significant differences in the expected service quality in terms of the age variable in the sub-dimensions of the program and locker rooms, and in the sub-dimensions of the dressing rooms in the perceived service quality. On the other hand, it was determined that there was a significant difference in all sub-dimensions of expected service quality in the sports age variable. Significant differences were found in all sub-dimensions in terms of expected service quality according to another variable, sportive success, and in employees, locker rooms and facility sub-dimensions in perceived service quality.

In line with the expectations regarding the sports services offered by the Provincial Directorates of Youth and Sports in the province of Iğdır, where the situation has been determined, sports services should be brought to the disadvantaged regions within the framework of new plans and programs. The quality of the service provided to individuals and groups who receive and benefit from the service from the Provincial Directorate of Youth and Sports can be improved by the new facilities to be built by the Ministry of Youth and Sports, the improvement and modernization of the existing facilities. Meeting the demands of sports stakeholders and young people in disadvantaged regions for sports will create positive social effects.

Keywords: Perceived Service, Expected Service, Athlete, Provincial Directorate, Sports Service

İÇİNDEKİLER

ONAY ..... **II**
ÖZET ..... **VI**
ABSTRACT ..... **VIII**
İÇİNDEKİLER ..... **X**
TABLOLAR DİZİNİ ..... **XII**
ŞEKİLLER DİZİNİ ..... **XIIV**
KISALTMALAR ..... **XVI**
1. GİRİŞ **1**
1.1. Problemin Tanımı ve Önemi 1
1.2. Araştırmanın Amacı 3
1.3. Araştırmanın Problemi 4
1.4. Araştırmanın Alt Problemleri 4
1.5. Sınırlılıklar 4
1.6. Sayıltılar 5
2. GENEL BİLGİLER **6**
2.1. Hizmet Kavramı 6
2.1.1. Hizmetin Özellikleri 7
2.1.1.1. Soyutluk 7
2.1.1.2. Ayrılmazlık 8
2.1.1.3. Dayanıksızlık 9
2.1.1.4. Heterojenlik 10
2.2. Spor Hizmetleri 11
2.2.1. Spor Hizmetlerinin Sınıflandırılması 12
2.2.2. GSİM'lerde Sunulan Spor Hizmetleri 13
2.2.3. Iğdır GSİM Bünyesinde Spor Hizmetleri 14
2.3. Kalite Kavramı 15
2.3.1. Kalite Ölçmenin Önemi 15
2.4. Toplam Kalite Yönetimi 16
2.5. Hizmet Kalitesi Kavramı 18
2.6. Hizmet Kalitesi İle İlgili Kavramlar 20

2.6.1. Algılanan Hizmet Kalitesi 20
2.6.2. Beklenen Hizmet Kalitesi 21
2.6.3. Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişki 21
2.7. Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi 22
2.7.1. Etkileşim kalitesi 23
2.7.2. Fiziksel Çevre (Ortam) Kalitesi 24
2.7.3. Çıktı Kalitesi 25
2.7.4. Program Kalitesi 26
2.8. İlgili Çalışmalar 27
3. MATERYAL VE METOD 33
3.1. Araştırmanın Tipi 33
3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri 33
3.3. Araştırmanın Evreni 33
3.4. Araştırmanın Örneklemi 33
3.5. Veri Toplama Araçları 34
3.6. Verilerin Toplanması 35
3.7. Verilerin Analizi 35
3.8. Araştırmanın Etik Yönü 35
4. BULGULAR 36
5. TARTIŞMA 51
6. SONUÇLAR ve ÖNERİLER 57
6.1. Sonuçlar 57
6.2. Öneriler 60
KAYNAKLAR 61
EKLER 73

TABLOLAR/ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa No

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı ... 36

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı 36

Tablo 3: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı 37

Tablo 4: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Spor Yaşı Durumlarına Göre Dağılımı 37

Tablo 5: Araştırmaya Katılan Sporcuların Branşlarına Göre Algıladıkları ve Bekledikleri Hizmet Kalitesi Dağılımları 38

Tablo 6: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Sportif Başarı Durumlarına Göre Dağılımı 37

Tablo 7: Araştırmaya Katılan Sporcuların Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'nin Alt boyutlarına Verdikleri Yanıtlara İlişkin Betimsel İstatistikleri 39

Tablo 8: Araştırmaya Katılan Sporcuların Cinsiyet Değişkeni Yönünden Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi'nin Karşılaştırılması (Bağımsız Gruplar t-testi) 40

Tablo 9: Araştırmaya Katılan Sporcuların Yaş Değişkeni Yönünden Algılanan ve Beklenilen Hizmet Kalitesi'nin Karşılaştırılması (ANOVA-Post Hoc LSD/ Games-Howell)..... 42

Tablo 10: Araştırmaya Katılan Sporcuların Eğitim Düzeyi Değişkeni Yönünden Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi'nin Karşılaştırılması (ANOVA Post Hoc Games-Howell) 44

Tablo 11: Araştırmaya Katılan Sporcuların Spor Yaşı Değişkeni Yönünden Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi'nin Karşılaştırılması (ANOVA- Post Hoc Tamhane T2) 46

Tablo 12: Araştırmaya Katılan Sporcuların Sportif Başarı Değişkeni Yönünden Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi'nin Karşılaştırılması (ANOVA-Post Hoc Games-Howell/LSD) 48

Tablo 13: Araştırmaya Katılan Farklı Branşlardaki Sporcuların Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarının Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesine İlişkin Korelasyon Analizi 49

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa No

Şekil 1: Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişki..... 22

KISALTMALAR

TKY	Toplam Kalite Yönetimi
AH	Algılanan Hizmet Kalitesi
BH	Beklenilen Hizmet Kalitesi
GSB	Gençlik ve Spor Bakanlığı
GSİM	Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü
HKDÖ	Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği
TOHM	Türkiye Olimpiyat Hazırlık Merkezi

1. GİRİŞ

1.1. Problemin Tanımı ve Önemi

Spor kurum, kuruluş ve işletmeler rekabet etmek ve ayakta kalmak için bünyesindeki sporcuların ve spor hizmetini talep eden bireylerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak zorundadır. Bu nedenle kurum ve kuruluşlar, sunulan spor hizmetinin çeşitliliği ve sunulan spor hizmetinin kalitesini beklentileri karşılayacak düzeyde arttırmak durumundadırlar. Bu hizmetlerin kalitelerinin artması sporcuların da başarılarının artması sonucunu doğurabilecektir. Bu sayede spor hizmetleri konusunda başarılı ve kaliteli hizmet sunan spor kurumlarının, ülke sporu açısından önemi bir kez daha gündeme gelecektir.

Spor hizmetleri, insanlara fayda sağlayan ve belirli bir ücret karşılığında herhangi bir şekilde malın mülkiyetini gerektirmeden satışa sunulan, fayda ve doyum ilişkisiyle ortaya çıkan, soyut faaliyetler şeklinde ifade etmek mümkündür (Çimen ve Gürbüz, 2007). Öyle ki, spordan beklentilerin çok çeşitli olmasından dolayı spor hizmetini genel olarak tanımlamak yetersiz kalacaktır. Bu yüzden spor hizmetlerinin kapsamlı bir tanımına ihtiyaç duyulmaktadır. Spor hizmetini, insanların spordan beklentilerini karşılayarak stresten uzaklaşma, iyi görünme, sağlıklı olma, eğlenme, mücadele etme ve sosyalleşme vb. Yarar sağlayan birbirine benzemeyen ve soyut olan uygulamalar bütünü şeklinde tanımlanabilir (Çimen ve Gürbüz, 2007).

Spor tesislerinde uygulanan spor programlarına ve hizmet anlayışına bağlı olarak kişilerin memnuniyeti farklılık göstermektedir. Spor işletmelerinde uygulanan programlar, insanların farklı spor aktivitelerine katılma isteğini yerine getirmek için gerçekleştirilen planlama süreçlerini içine alır. Spor içerisindeki örgütün varlığı, insanların ihtiyaçlarından meydana gelmekte ve bu ihtiyaçlar doğrultusunda spor programları geliştirilmektedir. Kişilerin spor ihtiyaçlar geliştirilen bu spor programları ile karşılanmak istenmektedir (Ekenci, 2000).

Spor hizmetleri iki farklı şekilde karşımıza çıkmaktadır. Bunlar yaygın spor programları ile uzmanlaşmış (seyir sporu) spor programlarıdır. Yaygın spor programları, etkin katılıma yönelik programlardır. Spor kurum ve işletmelerinde sunulan jimnastik, step, aerobik, yüzme, yaz kış okulları gibi faaliyetler, etkin katılımın olduğu faaliyetlerdir. Bu hizmetler üretildiği anda tüketilirler. Yani müşteri kuruma gelir. Hâlbuki uzmanlaşmış spor tüketicileri seyircilerdir. Seyirciler, müsabaka yeri olan stadyuma gelirlerse etkin seyirci durumunda olacaklardır. Şayet maçı televizyondan seyrederlerse pasif seyirci durumundadırlar (Serarslan, 2006). Bu iki programın ortak amacı, katılımcıların ihtiyaç ve isteklerine doygunluk sağlamak için üretilmektedirler (Çimen ve Gürbüz, 2007).

Spor ekipmanı üreten bir işletme spor endüstrisi içerisinde üretim pazarını oluştururken, üretilen bu ekipmanları satın alarak müşterilerinin hizmetine sunan işletmeler ise spor hizmet pazarını oluşturmaktadırlar. Bir başka değişle bir stadyumu yapan bir işletme imalat hizmeti sunarken, bu stadyuma sahip olan spor kulübü de taraftarlarına spor seyir hizmeti sunmaktadır (Çimen ve Gürbüz, 2007).

Gençlik ve Spor İl Müdürlükleri (GSİM) spor piramidinin ilk basamağını oluşturmaktadırlar. Bu basamak sağlam zemin üzerine kurulursa ülke sporu açısından önemli işlerin yapılmasında kolaylıklar sağlanacaktır. Bu işlerin başında sunulan spor hizmeti ile ülke sporuna başarılı bir sporcu kazandırmak, toplumda spor yapma bilinci oluşturmak ve sporun toplumun tabanına yayılmasını sağlamak gelmektedir. Sunulan kaliteli spor hizmetleriyle ülke olarak küresel boyutta rekabet edilebilir bir seviyeye çıkmayı başarabilecektir.

Toplam kalite yönetimi (TKY) felsefesini benimseyen kurumlar incelendiğinde, dikkat çeken noktanın, TKY'nin getirdiği ilkelerle vizyon ve misyonlarını bu doğrultuda oluşturan kurumların başarılı olduklarıdır (Kavrakoğlu, 1998). Kurumlar, geleneksel yöntemlerle rekabet ettiklerinde sektörde yetersiz kaldıkları için bu yönetim felsefesini tercih etmektedrler. Geleneksel yöntemler hızlı değişim karşısında rekabet edilen sektördeki koşullar içerisinde

dezavantajlı durumdadır. Bu yüzden işletmeler varlıklarını sürdürebilmek ve başarılı olabilmek için TKY'nin felsefesini benimsemek durumdadırlar. TKY ile birlikte işletmeler modern bir yönetim anlayışı benimsedikleri için hem kalitelerini hem de üretkenliklerini arttırmaktadırlar (İmamoğlu, 1998).

Bu araştırma da Iğdır Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü (GSİM) bünyesinde spor hayatına devam eden lisanslı sporcuların, spor hizmetleri konusunda söz konusu il müdürlüğünden beklentileri belirlenmeye çalışılmıştır. Böylelikle spor konusunun il müdürlüğü ile sporcu arasındaki koordinasyonun önemi ortaya konmuştur. Öte yandan, sporcular, spor hizmetleri ile ilgili beklentileri doğrultusunda il müdürlükleri tarafından belirlenecek spor programları ile spora karşı ilgi arttırılmış ve yetenekli bireyler sisteme entegre edilmiş olabilir.

1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Spor hizmeti sunan kurum ve işletmeler, topluma hizmet etmek, hedeflerine ulaşmak, rekabet edebilmek ve ayakta kalmak için bünyesindeki sporcuların ve spor hizmetini talep eden bireylerin ihtiyaçlarını karşılarken, beklentilerini de göz önünde bulundurmak zorundadır. Ayrıca sosyal devlet olmanın önemli görevlerinden biri de dezavantajlı grup olarak kabul edilen az gelişmiş ve kırsal bölgedeki çocuklarla gençlerin uygun programlar çerçevesinde toplumsal uyumlarını sağlayacak etkinliklerin planlanmasıdır. Dezavantajlı sayılan gruplardaki genç nüfusu, devletin sunacağı spor ve boş zaman etkinlikleri ile topluma kazandırmak mümkündür. Bu anlamda kırsal bölgelerde gençlik ve spor il ve ilçe müdürlüklerine büyük görevler düşmektedir. Bu çalışmada, farklı branşlardaki sporcuların, spor hizmetlerinin kalitesine yönelik algı ve beklentilerini araştırmak amaçlanmıştır. Bu kapsamda Iğdır Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü (GSİM) sporcuların algıladıkları spor hizmeti kalitesi ve bekledikleri spor hizmeti kalitesi karşılaştırılmıştır. Bu çalışma sonucunda GSİM'in spor ile ilgili neler yapması gerektiği konusunda da öneriler geliştirilmeye çalışılmıştır. Elde edilen bulgular doğrultusunda dezavantajlı olan bölgelere spor hizmetleri ile ilgili neler yapılması gerektiği konusunda (yeni plan ve programlar çerçevesinde) öneriler oluşturulmaya çalışılmıştır. Ek olarak, çalışmanın spor

hizmeti sunan tüm kurum ve kuruluşlara hizmet kalitesi açısından yol göstereceği düşünülmektedir.

1.3. Araştırmanın Problemi

Spor hizmeleri konusunda dezavantajlı bölgelerde *"Algılanan Spor Hizmet Kalitesi"* nedir?

Spor hizmeleri konusunda dezavantajlı bölgelerde *"Beklenen Spor Hizmet Kalitesi"* nedir?

1.4. Araştırmanın Alt Problemleri

P^1: Araştırmaya katılan sporcuların cinsiyetlerine göre algıladıkları ve bekledikleri spor hizmet kalitesi nelerdir?

P^2: Araştırmaya katılan sporcuların yaşlarına göre algıladıkları ve bekledikleri spor hizmet kalitesi nelerdir?

P^3: Araştırmaya katılan sporcuların eğitim durumlarına göre algıladıkları ve bekledikleri spor hizmet kalitesi nelerdir?

P^4: Araştırmaya katılan sporcuların spor yaşlarına göre algıladıkları ve bekledikleri spor hizmet kalitesi nelerdir?

P^5: Araştırmaya katılan sporcuların branşlarına göre algıladıkları ve bekledikleri spor hizmet kalitesi nelerdir?

P^6: Araştırmaya katılan sporcuların sportif başarılarına göre algıladıkları ve bekledikleri spor hizmet kalitesi nelerdir?

P^7: Araştırmaya katılan sporcuların algıladıkları ve bekledikleri hizmet kalitesi arasında nasıl bir ilişki vardır?

1.5. Sınırlılıklar

1. Çalışma araştırma süresi Mayıs 2020-Haziran 2021 arası dönemi ile sınırlı tutulmuştur. Araştırmaya katılan sporcuların bu dönem arasını değerlendirmeleri istenmiştir.
2. Çalışma, örneklem olarak belirlenen ve Iğdır Gençlik ve Spor İl

Müdürlüğü bünyesinde farklı branşlarda lisanlı olarak spor yapan 448 kişi ile sınırlı tutulmuştur.

1.6. Sayıltılar

1. Çalışmada kullanılan ölçek *"Algılanan ve Beklenen Spor Hizmet Kalitesini"* belirlemektedir.
2. Çalışmaya katılan sporcuların kullanılan ölçekteki ifadelere vermiş oldukları cevapların gerçek düşüncelerini yansıttığı varsayılmıştır.

2. GENEL BİLGİLER

Bu başlık altında hizmet kavramı, toplam kalite yönetimi, hizmet kalitesi kavramı ve ilgili kavramlar son olarak ise spor merkezlerindeki hizmet kalitesi başlıklarına yer verilmiştir.

2.1. Hizmet Kavramı

Hizmet ilk başta Fransız felsefeciler (Fizyokratlar) tarafından belirli bir sistematik dahilinde incelenmiş olup tarım sektöründeki faaliyetler dışında kalan işler olarak tanımlanmaktadır (Tumay, 2019). Ancak, bu tanımın günümüz koşullarında yeterli görülmediği ve bir anlam ifade etmediği anlaşılmıştır. Öztürk (2000)'e göre, Adam Smith bu tanımda olan eksikliği görülmüş ve soyut, göz ile görülemeyen bütün faaliyetleri hizmet olarak tanımlamıştır. Zaman geçtikçe hizmet tanımında farklılaşma görülmüştür. Bu farklılaşma üretim şekilleri ve buna bağlı olarak hizmet kimliğinin değişmesiyle başlamıştır.

Amerikan Pazarlama Birliği hizmeti, *"satışa sunulan ürünler ile ilgili etkinlik, fayda ve/veya tatminler"* olarak tanımlamıştır. Bu tanımlama ile birlikte hizmeti açıklama çabaları da doğru orantılı olarak artmıştır (Borak, 1996). En yalın ifadesiyle hizmet *"bir kişi için yapılan iş"* (Ardınç, 1998) olarak tanımlanmıştır. Hizmet, tüketicinin yaşam biçimine bağlı olarak, genel olarak fiziksel olmayan ihtiyaçlarını çözen veya sorunların çözümünü kolaylaştıran faaliyetler, faydalar, ve sistemlerin toplamıdır (İslamoğlu ve ark., 2006). Kavramsal yaklaşıldığında hizmetler, bir kurum/işletme veya işgörenlerce başka kurum/işletme için ortaklaşa yapılan eylemler, süreçler ve performanslar olarak ifade edilmektedir (Zeithaml ve ark., 2009).

Toplum içerisinde insanların hayat kalitelerini farklı kılmak üzere hizmet tanımlamalarında hizmet satın alma kavramın da daha geniş bir zemin oluşturduğu dikkat çekmektedir (Aras, 2019a). Böylece hizmetler, insan yaşamının önemli bir parçası haline gelmiştir. Anlaşıldığı üzere, bir kişinin iş yerine gitmek üzere kullandığı vasıtayı bir taşımacılık hizmeti, yol üzerinde radyo dinlemeyi, öğle yemeği için gidilen bir restorantı, online yapılan bir

siparişi, iş çıkışlarında gidilen sinema ya da kursu günlük hayat içerisinde yer oluşturan hizmetlere örnek verilebilir (Baron ve Harris, 2003). Öyle ki, hizmetlerin kişilerce önemi, işlermelerin de artan ilgi ile bu alanlarda faaliyet göstermeleri kaçınılmaz olmakla birlikte hizmet pazarlaması kavramı ile ilgili kapsam içerik ve anlamsal bilgilere ihtiyaç duyduğu belirlenmiştir.

2.1.1. Hizmetin Özellikleri

Bu bölümde hizmetin soyutluk, ayrılmazlık, dayanıksızlık ve heterojenlik özelliklerine yer verilmiştir.

2.1.1.1. Soyutluk

Ürünler ile hizmetler arasındaki temel farklılık somutluk-soyutluk bütünlüğüne göre ayrılmaktadır. Hizmetler bir obje olmadığı için soyut kavram olarak ele alınmakla birlikte "performans" olarak ifade edilirler (Benjamin ve Holcombe, 1997). Ancak bütün mallarda-ürünlerde teknik özellikleri açısından tek düze bir kaliteyi sağlamak amaçlanır. Hizmet ve ürün arasındaki farklılık buradan kaynaklanmaktadır. Hizmetler birçok yönden ürünlerden/mallardan farklı değerlendirilmelidir. Bu hususta hizmetlerin, bir çoğu sayılamaz, stoklanamaz, test edilemez, ölçülemez ve kalite garantisi ile satılamazlar. Soyutluk özelliğinden ötürü birçok kurum sunulan hizmeti tüketicilerinin algılama biçimini ve hizmeti nasıl değerlendirdiklerini anlamakta zorluklar yaşamaktadırlar (Parasuraman ve ark., 1985). Müşteri aldığı hizmetin niteliğini ve değerini sadece satın aldıktan sonra veya hizmeti satın alma sürecinde değerlendirebilir. Böylece hizmetler ile ürünler arasında değerlendirme farkı olduğu söylenebilir.

Dokunulmazlık olarak da adlandırılabilen soyutluk, hizmetlerin duyu organlarıyla algılanmayan ve fiziksel boyutları olmayan doğalarını ifade etmektedir (Filiz ve ark., 2010). Hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde doğası gereği kaynaklanan soyutluk özelliği güçlükler çıkartmaktadır. Öte yandan diğer bir zorluk ise hizmetlerin stok edilememesidir. Birçok koşulda hizmet zamanında sunulmaz ise, o hizmetten elde edilecek gelirin büyük bir kısmı

yitirilir ve tekrardan edinilemez (Winer, 2000). Örneğin; tam kapasitesi dolmadan başlayan bir spor müsabakasının satılamayan biletler nedeniyle boşta kalan koltuklardan bir gelir kaybı oluşur. Oluşan bu gelir kaybı o spor müsabakası için yerine konulamaz. Bu durum hizmet sunan bir seans için boş koltukları olan sinema salonu, boş koltukla hareket eden bir otobüs içinde geçerlidir.

Fiziksel ürünlerden farklı olacak şekilde soyut oldukları için hizmetler tüketicilerin satın alma öncesinde hizmetin sonuçlarını değerlendirmelerinde engel oluşturmaktadır. Örnek verilecek olursa bir kişinin taşımacılık hizmeti aldığı firmayı o hizmeti almadan önce değerlendirme yapması güçlükleri de beraberinde getirir. Benzer bir durum bir kişinin spor hizmeti almak için bir salona gitmeden o verilen hizmetin sonuçlarını görüp değerlendirmesi mümkün değildir. Bundan dolayı kurumların hizmet sunduğu müşterilerinin tereddütlerini minimalize etmek için müşterilerin hizmet kalitesini kestirebilecekleri delil veya işaretler aramaktadırlar. Hizmet kalitesi açısından bir çıkarım yapabilecekleri, o hizmetten daha önce faydalanan insanların deneyimleri, hizmetin sunulmasında yardımcı olan ekipmanlar, hizmetin sunulduğu konum, iletişim materyallari, semboller, kampanyalar ve ödüller gibi gözle görülebilen şeyleri kullanırlar (Kotler, 1997). Böylelikle hizmet sağlayıcılarının soyut olan hizmetlerini somutlaştırarak sunmaları gerekmektedir.

2.1.1.2. Ayrılmazlık

Çoğu ürün/mal ilk başta üretilir, üretildikten sonra ise satılır yani tüketilir (Akıncı, 2006). Hizmetler ise çoğu kez kendilerine has özellikleri nedeniyle bir şekilde üretildikleri anda tüketilmektedir. Bu durum ürünler ve mallar için geçerli değildir (Kotler, 1997). *"Bir ürünün üretimi ve tüketimi iki farklı işlemi gerektirmektedir. Fakat hizmetlerin üretimi ve tüketimi birbirlerinden ayrılamazlar. Bundan dolayı hizmetler, onu sağlayan veya hizmet sunandan ayırt edilmesi mümkün değildir"* (Bayrak, 2007). Örneğin; bir öğretmen eğitim hizmetini verirken dersi anlatırken öğrenci de dinleyici olarak aynı anda dersi dinlemekte yani tüketmektedir. Böylelikle hizmetin üretim ve tüketimi eş

zamanlı olarak gerçekleşmektedir (Yükselen, 2003). Öte yandan bir spor müsabakası içerisindeki oyuncuların ürettikleri oyunu izleyiciler tarafından aynı anda tüketmektedirler (Tüfekçi, 2010).

Aynı zamanda üretimi ve tüketimin diğer bir önemli sonucu ise müşterilerin hizmetin üretimi sürecimde yer almasıdır. Spor hizmetleri, sağlık hizmetleri, saç kesimi, yeme-içme şeklindeki hizmetlerin büyük bir kısmında bizzat üretim sürecinde müşterinin kendisinin bulunması zorunludur (Sevimli, 2006).

2.1.1.3. Dayanıksızlık

Hizmetler ürünler gibi fiziksel açıdan dayanıklılığa sahip değillerdir. Bu açıklamadan da anlaşıldığı üzere hizmetler birer performans olarak tanımlanabilirler. Hizmetlerin dayanıksız olması stoklanmamasından, yeniden satılamamasından, iade edilememesinden, kalitesinin sadece tüketildikten sonra anlaşılmasından kaynaklanmaktadır. (Zeithaml ve Bitner, 2000). Örneğin; tam kapasitesi dolmadan başlayan bir spor müsabakasının boş koltuklar nedeniyle oluşacak gelir kaybı tekrar yerine konulamaz. Bu durum hizmet sunan bir seans için boş koltukları olan sinema salonu, boş koltukla hareket eden bir otobüs içinde geçelirdir.

Mallar depolanıp satılmak için sonraki günlerde pazarlaması yapılabilir. Ancak hizmetlerin dayanıksızlığı nedeniyle stoklanması mümkün değildir. Öyle ki, hizmetlerdeki dayanaksızlığın temel noktasını stok yapılmaması nedeniyle talep tahminleri ve karar verme güçlüklerini engelleme açısından kapasite kullanımları önemli olmaktadır (Zeithaml ve Bitner, 2000).

Pazarlama uzmanlarının önemli sorunlarından birisi de hizmetlerin dayanıksız olması yani depolanamamasıdır (Öztürk, 2014). Hizmelerin depolanmadığı için bazı işletmeler arz ve talep dengesi açısından sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Talebin tahmin edilmesi o işletme için doğru arz kapasitesi açısından önemlidir (Öztürk, 2007). *"Birçok hizmetteki taleplerin aşırı değişimleri hizmetlerin dayanıksız olmasından kaynaklanmaktadır. Kurum yöneticileri hizmet*

kapasitesini doğru ölçümleyip dikkatli bir şekilde ayarlamalı ve talebi aktif bir şekilde yönetmeye çalışmalılardır" (Karmakar ve Pitbladdo, 1995).

Talebin çok olduğu durumlarda hizmetlerin dayanıksızlığı sorun yaratacak bir durum değildir. Bunun nedeni üretilen hizmetin, herhangi bir şekilde kayıplara uğramadan doğrudan müşterilere sunulmasıdır. Burada dikkat edilmesi gereken husus ise talep dalgalanmalarıdır. Bu dalgalanmaları iyi yönetemeyen kurumlar büyük sorunlarla karşı karşıya kalabilirler (Kotler, 1997).

Hizmetlerin üretim ve tüketim aşamaları eş zamanlı gerçekleşmektedir. Bu bağlamda bazı durumlarda hizmetlerin bekletilmesi söz konusu olsa da, bazı durumlarda gereksinim anlık olmakta ve tüketici ertelenen hizmetten fayda sağlayamaz. Örneğin seyahat anlık bir ihtiyaçtır ve ertelenmesi faydalı değildir ya da bir birey acıktığı anda yemek istemektedir ve ertelenmesi fayda sağlamayacaktır. Bu hizmetler gerektiğinde bekletilebilir ve ertelenebilir özellikte olsalar da, ertelenmeleri nedeniyle bekleme sonucunda hizmetin kişi için arz edeceği önem ya da kişiye sağlayacağı faydada azalma görülecektir ya da faydası tümüyle ortadan kalkacaktır (Gümüşoğlu ve ark., 2006). Diğer bir değişle hizmet sunan kurumlar ile ürün imal eden kurumlar kalite kontrolü açısından farklı yöntemler kullanmalıdırlar. Ürün imal eden kurumlar hatalı bir mal ürettiğinde iade veya değişim yapabilirler. Ancak hizmet sunan kurumlar hatalı bir hizmet sunmasında bu olanak yoktur. Bu sebeple hizmet üreten kurumlar her seferinde hizmeti doğru olarak sağlamalıdır (Gümüşoğlu ve ark., 2006).

2.1.1.4. Heterojenlik

El emeğinin baskın olarak kullanılan hizmetlerin özelliklerinde değişkenlikler olmaktadır. Bu hizmetlerin performans boyutunda birçok açıdan farklılık görülmektedir. Bu hizmetlerdeki performansın günden güne, üreticiden üreticiye ve müşteriden müşteriye göre farklılıkları bulunmaktadır. Hizmet sunan kurumlar personellerinin tutarlı şekilde davranışlar sergilemesini garanti elmeleri oldukça zorudur (Parasuraman ve ark., 1985). Çoğunlukla hizmeti sağlayan personelin nasıl davrandığı ve hizmetin belirli bir standarta uygun

şekilde tek biçimde sunulamaması hizmetlerde değişikliğe neden olmaktadır (Dale, 1994).

Hizmetler bir performans ürünü olduğu için insanlar tarafından üretilmektedir (Kalıpcı-Gülmez, 2017). Bundan dolayı sunulan iki hizmetin tamamen benzer olması mümkün değildir. Hizmet sunan personel genellikle müşterilerin gözü önünde performans sergilemekte ve bu yüzden dolayı müşterilere sunulan hizmetin an be an farklılık göstermesine sebep olmaktadır. Ayrıca iki müşterinin algı ve beklentilerinin bire bir aynı olmaması heterojenliğin başka bir kaynağını oluşturmaktadır. Her bir müşterinin kendine has arzu ve deneyimleri olması, sunulan hizmetlerin o kişiye özgü olmasını sağlamaktadır. Öyle ki, heterojenlik özelliği çalışan ve müşteri arasındaki etkileşim sonucu olarak sunulan hizmetlerle birleşmektedir (Zeithaml ve Bitner, 2000).

2.2. Spor Hizmetleri

Spor insanlara dolaylı yollardan ya da doğrudan hizmet sunan bir aktivitedir (Yıldız, 2008). Hizmet kapsamında spor ele alındığında sporun önemli bir hizmet olduğu söylenebilmektedir. Çünkü spor üretildiği anda tüketilmekte; elle tutulur bir ürün teşkil etmemekte ve spor aktivitelerinden her birisi farklı süreçler sonucunda farklı performanslar sunmaktadır (Ekenci ve İmamoğlu, 2002).

Spor hizmetleri bireylerin yeni insanlarla tanışma, fit görünme, sağlıklı yaşama, stresten uzaklaşma, spora dair gereksinimlerini karşılama gibi yararlar sağlayan birbirinden farklı ve soyut olan faaliyetlerin tamamdır (Yazıcı ve ark., 2017). Spor hizmetlerinin kendisine özgü özellikleri vardır. Bu özellikleri şöyle sıralamk mümkündür (Çimen, 2003; Yazıcı ve ark., 2017);

1. Spor hizmetlerinde hizmeti sunanların yeterliliği olması gerekir.
2. Spor hizmetlerinde etkileşim ve harcanan zaman önemlidir.
3. Spor hizmetlerinde maliyetin hesaplanması oldukça zordur.
4. Spor hizmetleri depolanamaz ve dayanıksızdır.
5. Spor hizmetleri soyuttur ve fiziki bir varlığa bağlı değildir.

6. Spor hizmetlerinde tüketim ve üretim birlikte ve eş zamanlı gerçekleşir.
7. Spor hizmetlerinin verildiği süre satın almayı etkiler.
8. Spor hizmetlerinin yapıldığı mekânın fiziki özellikleri satın almayı etkiler.
9. Spor hizmetlerinin yapıldığı mekâna ulaşımın zorluğu ya da kolaylığı satın almayı etkiler.
10. Spor hizmetlerinde, hizmeti sunanların sporun bir ürün olduğunu ve hizmet ürettiklerini anlaması gerekir.

2.2.1. Spor Hizmetlerinin Sınıflandırılması

Spor hizmetleri gerçekleştirilmeleri açısından iki başlıkta ele alınabilmektedir. Bunlar katılıma yönelik ve seyre yönelik şeklindedir (Yıldız, 2009).

Katılıma yönelik spor hizmetlerinde organizasyonun olması, özel ekipman getirmesi, bireyin hazır olması, bireysel gereksinimi giderme ve insan gücüne dayanma unsurları ön plandadır. Katılıma yönelik spor hizmetleri kendi içerisinde kitle sporu ve elit sporu olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Yıldız, 2009):

1. Kitle sporu
    a. Fiziksel etkinlikler
        i. Kişilerin kendi kendine gerçekleştirdikleri fiziksel etkinlikler
        ii. Profesyonel destekli fiziksel etkinlik hizmetleri
    b. Müsabakaya/yarışmaya dayalı spor
2. Elit spor
    a. Amatör
    b. Profesyonel

Seyire yönelik spor hizmetlerinde ise faaliyetin gerçekleşmesi, tarafların hazır bulunması, organizasyon ve fiziki ortam olmak üzere dört öğe bir araya gelmektedir. Bu hizmetlerde uluslararası ve ulusal spor organizasyonları içerisinde ikincil ve birincil seyir ortamları bulunmaktadır. Birincil seyir ortamı kort, spor salonu, stadyum gibi spor yarışması ya da müsabakasının gerçekleştirildiği yerde izlenmesini; ikincil seyir ortamı ise bu yarışma ya da müsabakanın dijital plattformlar, radyo ve TV gibi yerlerden izlenmesini ifade etmektedir (Yıldız, 2009). Çimen ve Gürbüz (2007)'ye göre bu kategoride ele alınabilecek spor hizmetleri şu şekildedir:

- Tedavi amaçlı spor hizmetleri
- Seçkinliğe yönelik spor hizmetleri
- Yetenek geliştirme amaçlı spor hizmetleri
- Zinde kalma/Fiziksel uygunluk ve sağlığa dair spor hizmetleri
- Eğlenceye dair spor hizmetleri.

2.2.2. GSİM'lerde Sunulan Spor Hizmetleri

Genel olarak gençlik ve spor il müdürlükleri (GSİM) gençliğin sosyal ve bireysel gelişimini desteklemek için politikalar belirlemek, bu politikaları farklı genç gruplarında nasıl uygulayacaklarını saptayararak bu doğrultuda gençlerin kendi potansiyellerini fark etmelerine ve gerçekleştirmelerine olanak sağlamak için çalışmaktadır. Sosyal hayatın her alanına etkin katılımın sağlanması için faaliyetler düzenlemek ve gençlikle alakalı hizmetlerde koordinasyonu sağlamak da en önemli görevleri arasındadır.

Bu görevleri gerçekleştirmek için Türkiye genelinde gençlik ve spor il müdürlükleri hem ulusal düzeyde Bakanlık tarafından hazırlanan, planlanan ve sunulan spor hizmetlerine yer vermekte; hem de iller kendi özellerinde birçok çalışma yapmaktadır.

2.2.3. Iğdır GSİM Bünyesinde Spor Hizmetleri

Bu tezde Iğdır Gençlik Ve Spor İl Müdürlüğü Örneği ele alınmaktadır. Iğdır Gençlik Ve Spor İl Müdürlüğü özelinde GSİM'lerde sunulan spor hizmetlerine bakıldığında Iğdır GSİM'in oldukça aktif şekilde çalıştığını söylemek mümkündür. Mart 2021 verilerine bakıldığında İl'de halihazırda bulunan gençlik merkezi ve diğer spor tesislerine ek olarak İl merkezinde UEFA standartlarında 2.000 kişilik tribün,il merkezinde 3 adet gençlik merkezi, 1 adet yarı olimpik yüzme havuzu, 1 adet çok amaçlı spor salonu, 3 adet mahalle tipi spor salonu, Aralık ilçesi'ne 1 adet portatif yüzme havuzu, 250 kişilik tribün ve soyunma odaları olan 105x68 sentetik futbol sahası, Tuzluca İlçesi'ne ise 1 adet portatif yüzme havuzu, 1 adet gençlik merkezi ve 1 adet mahalle tipi spor salonu yapılmaktadır (Güven Gazetesi, 2021). Bölgede görev yapan sporcu ve antrenörler ile bire bir yapılan istişarelerden ve edinilen izlenimlerden varılan sonuca göre, bu teze başlandığında ilde mevcut olarak kullanılan altı adet spor tesisine ek olarak yapılan durum tespitinin ardından Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından il merkezinde mevcut 6 tesise ilave olarak il geneline 14 adet yeni Gençlik ve Spor yatırımı tahsis edilmiş ve yapımlarına başlanmıştır (Iğdır GSİM, 11.12.2021).

Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından 2021 Mart ayı itibariyle Iğdır'a 80 Milyonluk yatırım yapılmıştır. Bu yatırımlarla ilgili olarak dönemin Yapılan yatırımlarla ilgili açıklamalarda bulunan Iğdır Gençlik ve Spor İl Müdürü Gökhan Yavaşer Iğdır İli'nde önde gelenler ile birlikte durumu takip sürekli olarak takip ettiklerini ve gerekli olanları tespit ederek yeni çalışmalar hazırladıklarını ve halihazırda yapılan yatırımlar için planlanan tesis ve hizmetlerin inşasına devam edildiğini ve gerekli özenin gösterildiğini belirtmiştir (Güven Gazetesi, 2021).

Yapılan çalışmalar kapsamında Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü yerleşkesinde doğal çim saha, skorboard, UEFA standartlarında 2.000 kişilik tribün ve Atletizm tartan pistin Aralık ayı sonuna yetişmesi için çalışmalar tüm hızıyla

devam etmektedir ve yeni çalışmalar için görüşmeler ve planlamalar devam etmektedir (Güven Gazetesi, 2021).

2.3. Kalite Kavramı

Kalite literatürde, müşteriye ve şartlara uygunluk, bir mal ya da hizmetin tespit edilen ihtiyaçlarını karşılanmasında ortaya konan karakteristik özelliklerin tümü ve tüketicilerin isteklerine-arzularına uygunluk derecesi olarak tanımlanmıştır. Bu tanımdan anlaşıldığı üzere kısaca kalite hizmet sunulan kişi veya kişilerin istek ve beklentilerinin yerine getirilmesidir. Böylece istek ve arzuların yerine getirilmesinde çeşitli boyutlar ortaya çıkmaktadır. Bunlar ürün ve hizmette itibar, estetik, iş görürlük, dayanıklılık, güvenirlirlik ve performans şeklindedir (Mucuk, 2005).

Kaliteyi sadece teknik olarak mükemmellik ve sağlamlık özellikleri ile anlatılmanın yanı sıra kullanımı da uygun olması gerekmektedir. Kalite bu kavramlardan daha fazlasıdır. Tüketicilerin bekledikleri hizmet değiştiğinde satılan ürün ve verilen hizmetle alakalı kaliteye bakış açısı değişmektedir (Taşkın, 2000). Katile, müşterilerin istek ve arzularının tam manasıyla eksiksiz olarak karşılanmasıdır (Şimşek 2007).

Kalite bir hizmet ya da ürünün ima edilmiş ya da belirlenmiş ihtiyaçları karşılayabilecek niteliklere ya da özelliklere sahip olmadaki tanıklık düzeyidir. Bu bağlamda kalite anlayışı şu üç ana bileşen üzerinden açıklanabilmektedr (Esin, 2004).

- Alıcının beklentileri ve ihtiyaçları,
- Bunların karşılanması için hizmetin taşıması gereken nitelikler
- Hizmetin bu niteliklere ne düzeyde sahip olduğu.

2.3.1. Kalite Ölçmenin Önemi

Günümüz rekabetin üst düzey olduğu koşullarda işletmelerin başarıyı yakalaması ve bu başarı ile sürdürülebilir yönetim stratejisi oluşturmaları açısından kalitesi ölçmek önemli bir yere sahiptir. Bununla birlikte çoğu işletme

sundukları hizmeti geliştirme ve bunu ölçmek için çeşitli yollar aramışlardır. Sunulan hizmetlerin tatminle karşılanması için belirlenmiş talebin ayrıntılı şekilde ölçümü yapılmalıdır (Ergin, 2010).

Bir işletmenin içerisinde bulunduğu endüstrinin getirdiği rekabet koşullarında avantajı elde etmek için en kabul edilebilir yöntem, diğer işletme hizmetlerinden daha kaliteli hizmet sunmak ya da diğer bir değişle odak kitlesi olan tüketicinin beklentilerine cevap verebilmesidir. Buradan yola çıkarak her işletmenin verdiği ürün veya hizmet konusunda kendi kalitesinin sınırlarını çizmesi gerekmektedir. Ürün imal eden işletmelerde kalite standartları belirlemek hizmet üreten işletmelerden daha kolaydır. Çünkü hizmetin üretimi ve tüketimi eş zamanlı olmasından kaynaklanmaktadır. Hizmet üreten işletmelerde hizmet kalitesini ölçmek, kalitenin standartlaştırılamaması ve bu hizmetin üretici ya da satıcı tarafından değil de hizmeti alanlar tarafından değerlendirildiği sebebiyle zordur (Gürbüz ve Ergülen, 2008). Ancak, hizmet sunan bir işletme, müşterileri tarafından sunduğu hizmeti müşteriler tarafından nasıl değerlendirildiğini bilmek istemektedirler. Çünkü çoğu hizmet işletmesi müşterilerinin beklentilerini en iyi şekilde anlamak için hizmet kalitesini ölçmek zorundadır (Yağcı ve Duman, 2006).

İşletmeler sundukları hizmetin kalitesini ölçmede müşterilerin algılamalarından yararlanması veya algılanan hizmet kalitesini ölçmesi ile kalite hakkında daha doğru ve gerçekçi bilgiler elde edebilirler. Ancak işletmeler sağladıkları hizmetin kalite seviyesinin ölçülememesi halinde, verilen hizmetlerin kalitesinin istenilen seviyeye çıkarılması, çeşitli düzeltmelerin yapılabilmesine imkan sağlamayacak ve böylelikle kalitenin ölçülememesi sadece bir slogan şeklinde işlev görecektir (Parasuraman ve ark., 1985).

2.4. Toplam Kalite Yönetimi

Kalite, Toplam Kalite Yönetimi içerisinde (TKY) "çalışanların bireysel sorumluluğu" olarak ifade etmektedir (Cravens, 1988). Bir başka değişle TKY, müşteri ve süreç yönelimi sağlayarak oluşturulan sürekli iyileştirme yapılan bir anlayışı olarak tanımlamak mümkündür (Hill ve Wilkinson, 1995).

Toplam kalite yönetimde amaçlara ulaşabilmek için bazı ilkelere dikkat edilmelidir. Bunlar içerisinde tedarikçilerle işbirliği, kurum kültürü, sürekli eğitim, etkili sorun çözme, tam katılım, sürekli gelişme, üst yönetimin liderliği ve müşteri odaklılığı en önemlilerini oluşturmaktadır (Barrow, 1993). Özellikle üst yönetimin liderliği ve müşteri odaklılık TKY'nin başarısında kilit rol oynamaktadır. Müşteri odaklılık ilkesinde bütün işletme hareketlerinin ana noktasını müşteri oluşturmaktadır. İşletmelerin müşteri bağlılığını sağlamak, müşteriyi elde tutmak ve müşteri tatminini sağlamak için çalışması ve kaliteyi de buna göre geliştirmesi gerekmektedir. Üst yönetim liderliği ise üst yönetimin kalite konusunda en yetkili birim olduğu ve kalitede herhangi bir sorun olduğunda mevcut yönetim sistemi ve üst yönetimin devreye girerek sorunu çözmeleri gerektiğini öne sürmektedir (Develioğlu ve ark., 2006).

İş süreçleri bakımından TKY'ye bakıldığında ise yönetimin kontrolünün sağlanması ve etkili olabilmesi için TKY'nin en önemli araçlardan birisi olduğu ve artan kontrolün çeşitli yöntemlerle boşa giden çıktının azaltılmasında rol oynacağını söylemek mümkündür (Delbridge ve ark., 1992).

McCabe ve ark. tarafından finansal hizmet sektörüne TKY ile ilgili olarak kalite öncelikleri ve kalite yönetimi uyarlanmıştır. Bunun önemli bir yeri, en son kullanıcıya kadar ihtiyaç ve beklentileri karşılamak için organizasyonun ikliminin değişmesine odaklanmak olan TKY'yi aşağıdaki gibi özetlenmiştir (McCabe ve ark., 1998):

- İşletmeler ürünün son tüketicinin ele geçtiği aşamaya kadar, iç müşterilerini de dikkate alan bir üretici-tüketici zincirini esas almalıdır.
- Belirlenen ilkelere uyumdan sapıldığı zaman, sapma ölçülebilmeli ve düzeltilebilmelidir.
- Ürünler son kullanıcının isteklerine uymalı ve onların gereksinimlerini karşılamalıdır.

Müşterilerin istek ve ihtiyaçları dikkate alınarak kalite standartları oluşturulmalıdır. Bir işletme toplam kaliteyi dikkate alarak etkileşim kurduğu

bireyler (tedarikçi ve müşteriler gibi) ve kurumlarla karşılıklı şekilde en üst seviyede doyumun sağlanması hedeflenmektedir. (Eren, 2003).

Yapılan bir araştırma tüketicinin bir üründeki ortalama performansın yanı sıra sergilenen performansa da dikkat ettiğini ve tüketici davranışının her iki değişkenden de etkilendiğini göstermektedir (Rust ve ark., 1995). Bu açıdan bakıldığında kalite yönetimindeki eksikliklerin giderilmesinde TKY'nin yadsınamaz bir payının olduğu görülmektedir (Ergin, 2010).

2.5. Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet kalitesinin de kalite gibi çok fazla boyutu olan bir kavram olduğu için net bir tanımının yapılması güçleşmektedir (Değermen, 2006). Edwardsson'a göre hizmet kalitesi, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilme ve bunları tamamlayabilme derecesi olarak ifade edilmiştir (Edwardsson, 1998).

Teas göre ise hizmet kalitesi, ideal standartlar ve performans arasındaki kıyaslama anlamına gelmektedir (Teas, 1993). Öte yandan, Parasuraman ve ark. hizmet kalitesini, algılanan ve beklenen hizmetin karşılaştırılması olarak tanımlamışlardır (Parasuraman, ve ark., 1985).

Zeithaml ve ark. (1996) göre hizmet kalitesi, sunulan hizmetin müşterilere geçtiği miktar ya da beklentilerini karşıladığı oran olarak ifade edilmiştir. Buradan da anlaşıldığı üzere hizmet bir performans olduğu için hizmet kalitesi farklı farklı tanımlanmıştır. Hizmet kalitesi bazı bilim insanlarına göre "süreç ve çıktı kalitesi" olarak iki bölüme ayrılmaktadır. Süreç kalitesi müşteriler tarafından alınan hizmet esnasındaki yargılamayı ifade ederken çıktı kalitesi ise hizmet sunulduktan sonraki yargılamayı temsil etmektedir (Parasuraman, ve ark., 1985). Objektif ölçme yoksunluğundan ötürü işletmeler hizmet kalitesini en uygun yaklaşım olarak hizmet sunduğu müşterilerin kaliteyi nasıl algıladıklarını ölçmektedirler (Parasuraman ve ark., 1988).

Tarih boyunca yapılan çalışmalar göstermektedir ki, ülkelerin ekonomilerinin şekillenmesinde günümüzdeki hizmet sektöründen önce, sanayi sektörü ve tarım sektörü rol oynamıştır (Sevim ve ark., 2008). Günümüzde ekonomileri

şekillendiren hizmet sektörünün ön planda olduğu ve ürünlerin alımının-satımının artış gösterdiği bir devirde ürünlerin birbirlerinden ayrılması ve farklılaşması açısından hizmet kalitesi en önemli unsurlardan bir tanesidir. İyi hizmet vermek müşterilerin neye yöneldiğini belirlemede anahtar rol oynamaktadır (Kotler, 2005).

Günümüzde çoğu işletmenin mevcut iş sektörü değerlendirildiğinde doyuma ulaşmış pazarlar, yavaş büyüme hızı, rekabet koşullarındaki artış gibi özellikler taşıdığı belirlenmiştir (Storbacka ve ark. 1994). Bu koşullar içerisinde başarıyı elde etmek isteyen işletmelerin stratejilerinden birisi ise müşterilerine yüksek hizmet kalitesi sunmak olmalıdır (Parasuraman ve ark., 1988).

Hizmet işletmelerinde kalitenin anlaşılması, gerçekleştirilmesi ve kontrol edilmesi oldukça önemlidir. Hizmetlerin birçoğunda hizmetin sunumu sırasında kalite, çoğu zaman hizmet sunan personel ile müşterinin etkileşimi sırasında esnasında oluşmaktadır. Bu nedenle hizmeti sunan personelin sergilediği performans hizmet kalitesini doğrudan etkileyen faktörler arasındadır (Öztürk, 2000).

Hizmet sektöründe kalite olgusu, kuruluşlar için müşteri memnuniyetinin en önemli göstergelerinden birisini oluşturmaktadır (Yılmaz ve ark., 2007). Bu açıdan bakıldığında en önemli ölçüt müşteri tatmin düzeyidir (Odabaşı, 1997). Hizmet sektöründeki firmalar kaliteyi, verimliliği sağlamak, farklılık yaratmak, müşterilerinin sadakatlerini kazanmak, kamuoyunda olumlu bir algı oluşturmak ve fiyat rekabetinden kaçınmak için kullanmaktadırlar (Altan ve ark., 2003). Bu gibi durumlar müşteri bağlılığını sağlamak için önemlidir. Öyle ki, bu bağlılık sayesinde işletmeler rekabet avantajı sağlayan stratejik bir adım atmış olurlar (Barutçugil, 2009). Üretim sektöründe görev yapan idareciler, sadece teknolojiye bağlı rekabetle kalmayıp, imal edilen ürünle birlikte sundukları hizmetin kalitesini yükseltmeyi de rakiplerin önüne geçiren bir faktör olarak değerlendirmektedir (Atan ve ark., 2005). Böylelikle kalite düzeyi ile yüksek müşteri hizmeti, hizmeti alan kişilerce beklenilen hizmetin karşılanması ve hizmetin sunulması sırasında gösterilen performansın standartları (işletme

gelirleri, maliyetleri, hizmet standartları) ile karşılanabileceğini ifade etmektedir (Ergin, 2010). İstenen kalitenin elde edilebilmesi ve hizmet düzeyinin en üste çıkarılabilmesi için işletme dışı ve içinde belirlenen performans standartları çerçevesinde yönetimin hizmet paketini net bir biçimde açıklaması ve müşterilere sunması gerekmektedir (Uygunç, 1998).

2.6. Hizmet Kalitesi İle İlgili Kavramlar

Hizmet bir performans olduğu için farklı kalite kavramları geliştirilmiş ve bunu değerlendirilirken algılanan ve beklenen hizmet kalitesi dikkate alınması gerekmektedir.

2.6.1. Algılanan Hizmet Kalitesi

Hizmet sektöründe hem dış hem de iç müşterilere kaliteli hizmet verilmesiyle rekabette üstünlük sağlanmaya çalışılmaktadır. Son günlerde artan hizmet işletmesi sayısı ve bu pazarın genişlemesiyle, tüketici daha bilinçli hale gelmiş ve işletmeler kaliteye verdiği önemi artırmıştır (Yeo ve Li, 2014). Bu durum kalite boyutları ile hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi pekiştirmiş ve algılanan hizmet kalitesi ve beklenen hizmet kalitesi kavramları önem kazanmıştır (McIntosh, 2017).

Algılanan hizmet kalitesi, tüketicilerin bir işletmenin genel ayrımı veya baskınlığı hakkındaki yargısı olarak tanımlanmaktadır (Parasuraman, ve ark. 1988). Basit bir ifadeyle Jiang ve Wang (2006) algılanan hizmet kalitesini, tüketicinin alınan hizmet performansını değerlendirmesi ve beklentileriyle nasıl karşılaştırdığı olarak tanımlamıştır. Jiang ve Wang (2006), değerlendirmelerin hizmet niteliklerine dayalı olmadığını; daha ziyade bunlar müşterinin hislerine veya hafızasına bağlı olduğunu belirtmillerdir. Dolayısıyla müşteriler hizmet kalitesini bir hizmetten ne kadar keyif aldıklarıyla ölçmektedir.

Bir hizmet tüketicilerin beklentilerini karşıladığı zaman algılanan hizmet kalitesinin yüksek olduğu düşünülmektedir. Bu kalitenin yüksekliği tüketici davranışlarını olumlu etkilemekte; tüketici aldığı hizmeti ve kurumu diğer

tüketicilere tavsiye etmekte ve olumlu güven duygusu nedeniyle kurumdan yeniden hizmet almaya yönelmektedir (Kurulgan ve Bayram, 2018).

2.6.2. Beklenen Hizmet Kalitesi

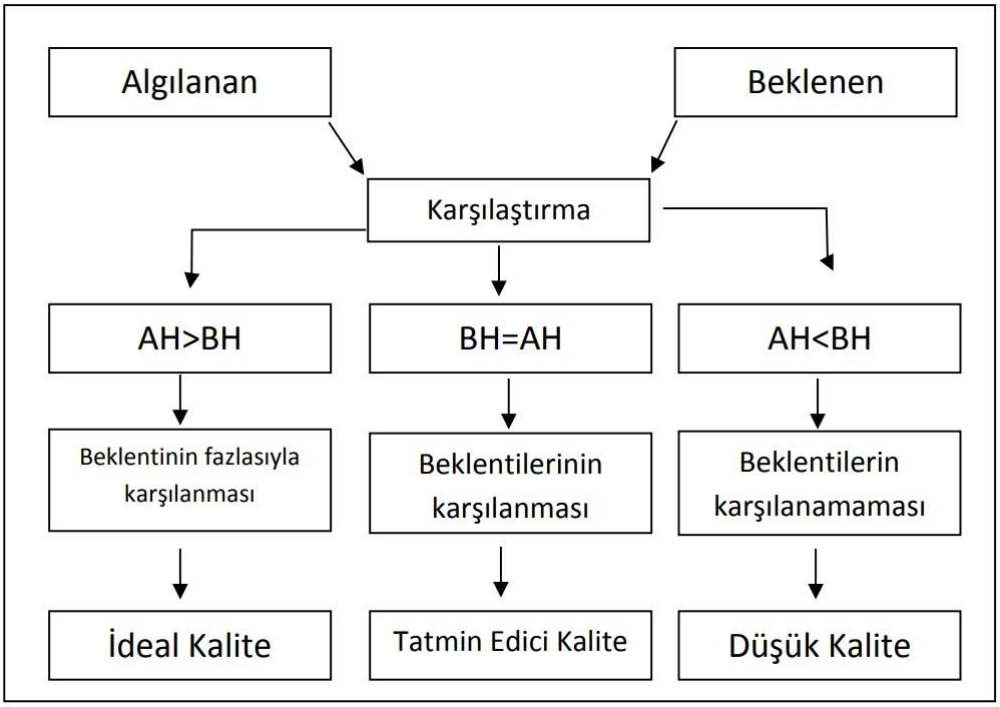
Günümüzde hizmet sektörü oldukça çeşitli hizmetler sunmaktadır. Bu nedenle kendilerini diğer işletmeler arasında ön plana çıkaracak ya da aynı hizmeti sundukları rakiplerinden üstün kılacak unsur olacak kaliteyi nasıl yönetmeleri gerektiğine odaklanmaktadır. Müşteriler hizmet alımına yöneldiğinde hizmet özelliklerinin kendi beklentilerine uygun olup olmadığına bakmakta ve bu durum "beklenen hizmet kalitesi" adı altında açıklanmaktadır (Şirin ve Aksu, 2016). Beklenen hizmet kalitesinin oluşmasında beklenen hizmet kalitesi anlayışı, hizmetin kullanıldığı zaman, hizmetten kimin faydanalacağı ve faydalanacak kişinin kendi zihninde oluşturduğu diğer faktörler rol oynamaktadır. Bu faktörler tüketicinin önceki yıllarda kazandığı deneyimlerden, tüketicilerin bireysel gereksinimlerinden, tüketici zihninde kuruma dair oluşturulan imajdan, tüketiciler arasında kulaktan kulağa yapılan iletişimden temel almaktadır (Akın, 2019).

Tüketicilerin beklentilerinin ne olduğunun belirlenmesi hizmet kalitesinin sağlanmasında önemlidir. Hizmet kalitesini üst düzeye çıkarmak isteyen kurumların tüketicilerin beklentilerinin zamanla nasıl evrildiğini de değerlendirmesi gerekmektedir (Hill, 1995).

2.6.3. Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişki

Hizmet kalitesi yeterli olduğunda tüketiciler tarafından algılanan ve beklenen hizmet kalitesi birbirine eşit olmaktadır. Tüketicilerin algıladıkları hizmetlerin kalitesi bekledikleri hizmetlerin kalitesinden düşük ise, işletmenin düşük kaliteli hizmet sunduğu; tam tersi durumunda ise işletmenin yüksek kaliteli ürün sunduğu anlaşılmaktadır (Çetin ve Kuzucu, 2019).

Beklenen hizmet ve algılanan hizmet kavramları arasındaki ilişki literatürde bazı modeller ile açıklanmaktadır. Bu modellerden en bilinen ve kabul göreni Parasuraman ve ark. (1985) tarafından sunulan modeldir (Şekil 1).



AH: Algılanan Hizmet Kalitesi/ BH: Beklenilen Hizmet Kalitesi

Şekil 1 : Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişki (Parasuraman ve ark., 1985).

Şekil 1'de görüldüğü üzere, Beklenen ve algılanan hizmet kalitesi eşit olduğunda beklentiler karşılanmakta; kalitenin tatmin edici düzeyde olduğu anlamına gelmektedir. Algılanan hizmet kalitesi, beklenen hizmet kalitesinden düşük olduğunda beklentiler karşılanmamakta ve düşük kaliteyi ifade etmektedir. Eğer algılanan hizmet kalitesi, beklenenden yüksekse beklenti fazlasıyla karşılanmakta ve kalite ideal kabul edilmektedir.

2.7. Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi

Literatür taraması sonucunda farklı araştımacıların hizmet kalitesi ile ilgili iki konu üzerinde ortak görüşü olduğu tespit edilmiştir. Bu görüşler hizmet kalitesi kavramının çok boyutlu olması ve hiyerarşik bir yapısının olduğu konusundadır. Ancak çok farklı boyutları olduğunu ifade eden araştırmacılar ise genel olarak bu farklı konuların üç başlık altında toplanabileceğini belirtmişlerdir. Bu boyutlar; etkileşim, fiziksel çevre koşulları, ve çıktı veya temel hizmet

kalitesidir. Öyle ki "spor hizmet kalitesi" hizmet kalitesi alanında araştırma yapan bilim insanların çalışmalarında bakıldığında yukardaki üç boyuttan farklı olarak spor hizmetlerinde dördüncü boyut olan "program kalitesini" bir boyut olarak değerlendirdiği görülmüştür. Bu boyutları aşağıdaki başlıklar altında kısaca açıklamaya çalışılmıştır.

2.7.1. Etkileşim kalitesi

Spor hizmetlerinde kalite algısını etkileyen önemli farktörlerden birisi de etkileşim kalitesidir. Bu boyutta dikkate alınan husus ise hizmetin "nasıl" sunulduğu ile ilgilidir (Brady ve Cronin, 2001). Etkileşim kalitesi boyutu incelendiğinde iki tür etkileşimle karşılaşılmaktadır. Bunlardan ilki "müşteri ve hizmet sunan kişi" arasında, ikincisi ise, "müşterilerin kendi içlerindeki" etkileşimdir (Zeithaml ve ark., 1990). Bu alanda araştırma yapan bilim insanları, hizmetin üretilmesi ve tüketilmesi esnasında etkileşimin çok önemli olduğunu ifade etmişlerdir. Hizmetin sunumu esnasındaki çalışanların tutumu/davranışları o kişilerin özellikleri ile tanımlanabilir. Buna personelin sıcakkanlılığı, nezaket, yakınlık, ilgi, açıklık, ve yardımseverlik gibi sosyal olgular örnek verilebilir. Buradan yola çıkarak spordaki hizmet sunumunda etkileşimin önemli oldukça yadsınamaz durumdadır.

Chang ve ark.'larına göre (2005) etkileşim kalitesi davranış, tutum ve uzmanlıktır. Howat ve ark. (1996) ise, bunu personelin kalitesi olarak tanımlamış ve personelin bilgisi, sorumluluğu ve denemiyimi olarak açıklamıştır. Lam ve ark.'ları (2005) da etkileşim kalitesini personel bağlamında ele almışlar; gereken bilgi ve deneyime sahip, kibar, saygılı, iletişim yeteneği yüksek, yardımcı olmayı arzulayan şeklinde tanımlamıştır. Chang ve Chelladurai (2003) etkileşimi, üyeler arasındaki etkileşim, görev-iş etkileşimi ve personel-müşteri etkleşimi olarak ifade etmişlerdir. Papadimitriou ve Karteroliotis (2000) göre ise etkileşim "eğitmen kalitesidir." Buna göre etkileşim yardıma hazır olmak, şikayetlere karşı sorumlu olmak, saygılı, kibar ve yetkili davranmaktır. Öte yandan etkileşim, Kim ve Kim (1995) tarafından personel davranışı, personel güvenirliği ve kişisel önem olarak ifade edilmiştir.

2.7.2. Fiziksel Çevre (Ortam) Kalitesi

Bir spor hizmetinin sunulması için yapılan tesislere spor hizmetlerinin fiziksel çevresi olarak tanımlamak mümkündür (Bucher, 1987). Spor hizmet kalitesi açısından "fiziksel çevre kalitesinin" önemi oldukça yadsınamaz boyuttadır. Müşteriler ya da sporcular hizmetin hem üretimi hem de tüketimi esnasında bu çevreden etkilenmektedirler. Öyle ki, bu müşteri ve sporcular program ve hizmetleri değerlendirirken hizmetin sunulduğu ortamdaki somut göstergeleri (ekipman özellikleri, ortam dizaynı, ambiyans vb.) referans alırlar (Ko ve ark., 2005).

Chang ve ark. (2005) ile Ko ve ark. (2005) fiziksel çevre kalitesini, tasarım, ekipman, teçhizat ve ambiyans olarak ifade etmişlerdir. Chang ve Chelladurai (2003), fiziksel çevre kalitesini, duşların yeterli ve temiz olması, soyunma odalarının konforu, bütün techizatların bakımlı ve çalışır vaziyette olması şeklinde ifade etmiştir. Lam ve ark.'ları (2005), fiziksel çevreyi fiziksel olanaklar, soyunma odası olanakları ve antrenman olanakları şeklinde üç başlık altında toplamışlardır. Kim ve Kim (1995), ise fiziksel çevre kalitesini ortam ambiyansı/atmosferi şeklinde tanımlamış olup soyunma odalarının temizliği ve bakımı, yeterli spor alanı, modern gereçler ve temiz olarak belirtmiştir. Howat ve ark. (1996) ise, genel itibariyle ifade ettiği fiziksel çevre kalitesini spor hizmeti sunulan tesisin ortamın temiz olması ve bakımlı araç gereçler ile donatılması şeklinde ifade etmiştir. Papadimitriou ve Karteroliotis (2000), imkanların kullanımı ve çekici hale getirmesi şeklinde ele aldıkları fiziksel çevre kalitesini, temizlik, aydınlatmanın iyi olması güvenlik, modern çevre, uygun sıcaklığa sahip olması biçiminde ifade etmişlerdir.

Fiziksel çevre koşullarının planlanmasında referans alınacak çeşitli adımlara dikkat edilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda dikkat edilmesi gereken adımlar şöyle sıralanabilir (Bucher, 1987):

Fiziksel çevre koşullarının planlanmasında referans alınacak çeşitli adımlara dikkat edilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda dikkat edilmesi gereken adımlar şöyle sıralanabilir (Bucher, 1987):

- Tüm donanımların bakım masraflarının düşük ve ekonomik olması gerekir.
- Tüm donanımların gelecekte meydana gelebilecek şartlar planlanarak düzenlenmesi gerekir.
- Tüm donanımların bireylerin her birisi için kolayca kullanılabilecek özellikte olması gerekir.
- Tüm donanımların kullanım sırasında insan sağlığına zarar vermeyecek biçimde, sağlık standartlarına uygun şekilde olması gerekir.
- Aktivite gerçekleştirilecek yerlerin uygun büyüklükte olması gerekir.
- Aktivitenin yapılacağı bölgenin iklimsel ve coğrafi özelliklerine göre planlama yapılmalıdır.
- Tesiste kullanılan malzemelerin sağlık ve güvenlik açısından uygunluğu sağlanmalıdır.
- Donanımlar planlanırken özel gereksinimli bireyler düşünülmektedir.
- Donanımların yangın gibi tehlikelere karşı dayanıklı olması gerekir. Tüm alanların herhangi bir sağlık problemi oluşturmayacak biçimde hiyenik olması, ses sistemi, ışıklandırma, ısıtma ve havalandırma bakımından yeterli olması gerekir.
- Tüm çevrenin farklı gereksinimlere yanıt verecek şekilde uyarlanabilir, pratik, temiz, konforlu, çekici ve konforlu olması gerekir.
- Kullanılacak araç ve ekipmanların, uygulanacak plan ve programa uygun olması ve gereksinimleri karşılayacak özellik taşıması gerekir.

2.7.3. Çıktı Kalitesi

Hizmet kalitesinin sonucu üzerine odaklamış olup tesislerden hizmet alan kişilerin sunulan hizmetten ne derece fayda sağladığını ifade etmektedir (Rust ve Oliver, 1994; Ko ve ark., 2005). Teknik kalite olarak da adlandırılabilen çıktı kalitesi müşterinin etkileşime girdiği kurumdan aldığı öğe ile ilgilidir (Grönroos,

1984). Çoğunlukla spor hizmeti talep eden kişiler gittikleri merkezlerdeki programlara katılımının ardından bazı yararlar (örn. becerilerinin artması, artan fiziksel uygunluk, sosyal etkileşim veya daha mutlu olma vb.) görmek isterler (Chang ve Chelludarai, 2003). Chang ve Chelladurai (2003), hizmet alan kişinin algıları ve hizmet karşılığında elde ettiği değer şeklinde ifade etmiştir. Ek olarak sunulan hizmetin sonuçlarının da beklentileri karşılama hususunda yeterli olması ve güvenilir hizmetin verilmesi şeklinde tanımlamıştır. Chang ve ark. (2005) ile Ko ve ark., (2005) bu kaliteyi, değerlilik, sosyallik ve fiziksel etkileşim olarak tanımlamıştır.

2.7.4. Program Kalitesi

Serbest zaman, fitness ve spor sektöründe hizmet kalitesi çerçevesinde ele alınan ve alt boyutlardan birisini oluşturan program kalitesi oldukça önemlidir. Program kalitesi müşterinin programın mükemmelliği konusundaki algısını ifade etmektedir (Howat ve ark., 1996; Brady ve Cronin, 2001). Bu algı spor hizmetlerindeki deyimleri oluşturmaktadır. Program kalitesi boyutu içerisinde üç alt boyut vardır. Bunlar program bilgisi, uygulama süresi ve program genişliği şeklindedir. Proram bilgisi faaliyetler ya da diğer hizmetleler alakalı güncel bilgi sunulması; uygulama süresi, üyelere uygun bir program uygulaması zamanlamasını ve program genişliği ise etkinliklerin çekicilik ve çeşitliliğini ifade etmektedir (Uçan, 2007).

Spor-fitness hizmeti sunan kurumlar açısından program kalitesinin önemi büyüktür (Howat ve ark., 1996; Chelladurai ve Chang, 2000; Kim ve Kim, 1995; Papadimitriou ve Karteroliotis, 2000; Chelladurai ve ark., 1987). Öyle ki, Howat ve ark. (1996) program kalitesini hem asıl hizmet olarak ifade etmişler hem de sunulan aktivitelerin zamanında başlaması ve programlarla alakalı açıklamaların yapılması olarak değerlendirmişlerdir. Yine benzer olarak Lam ve ark. (2005), programı yapılan etkinliklerin içerik ve çeşitliliğini alt boyut olarak ifade etmişlerdir. Chelladurai ve ark. (1987)'da benzer şekilde programların çeşitliliği ve program bilgisini program kalitesinin alt boyutları olarak ele almışlardır.

2.8. İlgili Çalışmalar

Bu bölümde, son beş yıla ait literatürde karşılaşılan farklı bölge ve örneklemde yapılan spor hizmet kalitesi konusundaki çalışmalar kronolojik sıraya göre verilmiştir.

Aslan (2017) Erzurum ili özelinde spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesini araştırdığı çalışmada, beklenilen hizmet kalitesi genel ortalama puanı $\bar{\mathbf{x}}$ =6,51±0,66 ve algılanan hizmet puan ortalama puanını ise $\bar{\mathbf{x}}$ =5,66±1,39 olarak tespit edilmiştir. Bu bulgulara göre beklenilen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesinden daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Buna ek olarak, cinsiyet değişkeni açısından yapılan analizler sonucunda beklenilen hizmet alt boyutlarında anlamlı bir farklılık tespit edilmez iken algılanan hizmet kalitesi boyutu soyunma odaları alt boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Buna göre, soyunma odaları alt boyutunda erkek bireylerin algıladığı hizmet kalitesinin kadın bireylerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıyeten eğitim durumu değişkeni açısından beklenilen hizmet kalitesi boyutlarının tümünde anlamlı bir farklılık tespit etmiş olup algılanan hizmet kalitesi boyutlarında herhangi bir anlamlı farklılık olmadığı görülmüştür. Beklenilen hizmet kalitesi boyutlarında sırasıyla, personel alt boyutunda lisansüstü (yüksek lisans-doktora) düzeyinde eğitmi durumuna sahip olanların bekledikleri hizmet kalitesi puan ortalamasının diğer düzeyde (İlköğretim lise, önlisans ve lisans) eğitim seviyesine sahip olanlardan daha yüksek olduğu, program alt boyutunda ilköğretim düzeyinde eğitim seviyesine sahip olanların puan ortalamalarının lise düzeyindekilerden daha yüksek olduğu, soyunma odaları ve tesis alt boyutları ile genel puan ortalamalarının lisansüstü düzeyde eğitime sahip olanların puan ortalamalarının diğer düzeydekilerden daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Kalıpcı-Gülmez (2017) rekreasyon amaçlı hizmet veren fitness merkezleri örneklemi üzerine yaptığı çalışmada, cinsiyet değişkeni açısından algılanan hizmet kalitesinin tüm alt boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilmemişken beklenilen hizmet kalitesi boyutu soyunma odaları ve tesis alt boyutlarında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Buna göre beklenilen hizmet kalitesi

boyutu soyunma odaları ve tesis alt boyutlarında kadın bireylerin erkeklerden daha yüksek puan ortalamalarına sahip olduğu görülmüştür. Yine bu çalışmada göre, eğitim durumu değişkeni açısından algılanan hizmet kalitesinin tüm boyutlarında anlamlı bir farklılık olmadı gözlemlenmiştir. Ancak beklenilen hizmet kalitesi personel, program ve tesis alt boyutlarında anlamlı bir farklık olduğu belirlenmiştir. Bu farklılıklara göre, yukarıdaki boyutlardan hepsinde lisansüstü düzeyinde eğitim seviyesine sahip olanların ilköğretim, lise ve üniversite düzeyinde eğitim seviyesine sahip olanlardan beklenilen hizmet kalitesi puan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Öte yandan bu çalışmanın farklı bir bulgusuna göre algılanan ve beklenilen hizmet kalitesi boyutları arasında yapılan korelasyon analiz sonuçlarına göre, tüm boyutlarda negatif yönlü zayıf ve orta düzeyde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Yani bu sonuçlara göre, algılanan hizmet kalitesinin arttırılması beklenilen hizmet kalitesinde düşüşler görüleceği anlamına gelmektedir.

Yavuz (2017) gençlik merkezlerinin kurumsal yönetimleri ile hizmet kalitelerini değerlendirdiği araştırmada, cinsiyet değişkeni açısından hizmet kalitesi algısı alt boyutlarında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu çalışmanın farklı bir bulgusuna göre, eğitim durumu değişkeni açsından etkileşim ve çıktı kalitesi alt boyutlarında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre hem etkileşim hem de çıktı kalitesi alt boyutlarında lise düzeyinde eğitim durumuna sahip olanların algıladıkları hizmet kalitesi puan ortalamalarının ilkokul-ortaokul, üniversite ve lisansüstü eğitim seviyesine sahip olanlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Şahin (2018) fitness merkezlerinde yaptığı araştırmada, hizmet kalitesi alt boyutlarında sırasıyla fiziksel çevre koşulları, egzersiz-alet kalitesi, program kalitesi ve etkileşim kalitesinde cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmaya göre anlamlı farklılık tespit edilen boyutlarda kadın bireylerin algıladığı hizmet kalitesi ortalamalarının erkeklerden daha yüksek olduğu görülmüştür. Yine bu çalışmaya göre spor hizmet kalitesi alt boyutlarında eğitim durumu değişkeni açısından herhangi bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Aras (2019a) Ankara Bfit özelinde yapmış olduğu çalışmada, algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarında en düşük hizmet kalitesi puan ortalamasını $\bar{x}$ =14,47±1,11 ile ortam koşulları kalitesi alt boyutunda ve en yüksek hizmet kalitesi puan ortalamasını ise $\bar{x}$=4,23±6,40 ile etkileşim kalitesi alt boyutunda tespit etmiştir. Bu çalışmanın başka bir bulgusuna göre yaş değişkeni açısından etkileşim ve spor ekipmanı kalitesi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. Ancak bu çalışmanın eğitim durumu değişkeni açısından yapılan analizlerde ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Astam-Canbaz (2019) Konya Büyükşehir Belediyesi'nin KOMEK ve ASEM bünyesinde sunulan spor hizmeti kalitesi üzerine yapmış olduğu çalışmada, algılanan ve beklenilen hizmet kalitesi alt boyutlarında sunulan hizmet kalitesinin hem algılanan hem de beklenilen hizmet kalitesi alt boyutlarında en düşük ortalamanın $\bar{x}$=6,03±0,93 ile algılanan hizmet kalitesi program alt boyutunda olduğunu belirlemiştir. Yapılan bu araştırmaya göre, eğitim durumu değişkeni yönünden herhangi istatistiksel farklılık tespit edilmemiştir. Aynı zamanda tüm alt boyutlardaki ortalamaların beklenilen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesinden yüksek olduğunu belirlemiştir.

Günel (2019) Türkiye Olimpiyat Hazırlık Merkezlerinde (TOHM) eğitim alan sporcuların algıladıkları spor hizmet kalitesinin sporcuya özgü başarı mativasyonu üzerine etkisi konusu üzerine yaptığı araştırmada, cinsiyet değişkeni açısından fiziki alt boyutta, eğitim durumu değişkeni açısından hizmet

alt boyutta anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. Bu farklılıklar sırasıyla, cinsiyet açısından fiziki alt boyutta erkek sporcuların lehine hizmet kalitesi ortalamasının yüksek olduğu ve eğitim durumu açısından hizmet alt boyutunda ise lisans seviyesinde eğitim durumuna sahip olanların hizmet kalitesi ortalamasının ilköğretim, ortaöğretim ile önlisans seviyesinde eğitim durumuna sahip olanlardan daha yüksek olduğunu belirlemiştir.

İlkutlu (2019) Akdeniz Bölgesi'nde yürütmüş olduğu çalışmada, kişilerin algıladıkları toplam hizmet kalitesinin $\bar{x}$ =91,2±19,30 olduğu tespit edilmiştir. Başka bir bulguya göre cinsiyet değişkeni açısından etkileşim, çıktı ve toplam hizmet kalitesi açısından anlamlı bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Bu farklılığa göre, erkek bireylerin algıladıkları hizmet kalitesinin kadınlardan daha yüksek olduğunu belirlenmiştir. Eğitim durumu açısından yapılan analizlerde ise fiziksel çevre, etkileşim ve çıktı kalitesi açsından anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Buna göre, fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda eğitim seviyesi ortaokul ve lise olanların üniversite olanlardan, etkileşim kalitesinde eğitim seviyesi ortaokul olanların lise olanlardan ve çıktı kalitesinde ise eğitim seviyesi üniversite olanların ortaokul olanlardan daha yüksek hizmet kalitesi algıladıkları görülmüştür.

Özdemir (2019) Konya Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'nün sunduğu spor hizmet kalitesini araştırdığı çalışmada, cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Yine bu çalışmaya göre, eğitim durumu açısından anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. Buna göre lise düzeyi eğitim seviyesine sahip olan kişilerin puan ortalamalarının ilkokul, ortaokul ve üniversite düzeyinde eğitim seviyesine sahip olanlardan daha yüksek olduğunu belirlemiştir.

Türksoy (2019) yapmış olduğu araştırmada, cinsiyet değişkeni açısından ekipman kalitesi boyutunda anlamlı bir farklılık olduğunu belirlemiştir. Buna göre erkek bireylerin algıladığı ekipman kalitesi puan ortalamasının kadın bireylerden daha fazla oldu görülmüştür. Yine bu araştırmaya göre, eğitim durumu değişkeni açısından yapılan istatistiki analizler neticesinde program kalitesi dışında diğer tüm boyutlarda anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir.

Bu boyutlarda görülen anlamlı farklılığın yükseköğrenim düzeyinde eğitim seviyesine sahip olan kişilerin diğerlerine kıyasla algıladıkları hizmet kalitesi puan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Güleşçe (2020), Doğu Anadolu örnekleminde yaptığı araştırmada; cinsiyet, yaş ve eğitim durumu değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit etmiştir. Cinsiyet değişkenindeki istatistiksel farklılığın etkileşim, fiziksel çevre, program ve ortam koşulları kalitesi alt boyutlarında olduğunu belirlemiştir. Bu alt boyutlardaki algılanan hizmet kalitesinin ortalamasının kadınların lehine daha yüksek olduğunu bulmuştur. Yaş değişkeni açısından tüm boyutlarda anlamlı farklılık tespit etmiştir. Buna göre farklılık 18 yaş ve altı bireylerin algıladığı hizmet kalitesinin diğer yaş gruplarınkine kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna varmıştır. Eğitim durumu değişkeni açısından ise yine tüm alt boyutlarda anlamlı farklılık gözlemlemiştir. Burada da ilköğretim düzeyinde eğitime sahip olan kişilerin algıladığı hizmet kalitesinin lise ve üniversite düzeyinde eğitim seviyesine sahip olanlardan daha yüksek olduğunu belirlemiştir.

Toros (2020), kamu spor tesislerinden hizmet alan çocukların ailelerine yönelik yaptığı araştırmada algılanan ve beklenen hizmet kalitesinin alt boyutlarındaki (çalışanlar, program, soyunma odası ve tesis) en düşük ortalamanın $\bar{x}$ =30,59±5,53 ile algılanan hizmet kalitesi boyutu soyunma alt boyutunun ve en yüksek ortalamanın ise $\bar{x}$ =81,70±10,80 ile beklenilen hizmet kalitesi boyutu tesis alt boyutunun olduğunu tespit etmiştir. Yine bu çalışmanın başka bulgusuna göre, cinsiyet değişkeni yönünden herhangi istatistiksel bir farklılık tespit etmemiştir. Algılanan ve beklenilen hizmet kalitesini karşılaştırdığı başka bir bulguya göre tüm boyutlarda algılanan ve beklenilen hizmet kalitesi arasında anlamlı farklılık tespit etmiştir. Bu farklılığa göre, çalışanlar alt boyutunda algılanan hizmet kalitesinin beklenilen hizmet kalitesinden daha düşük olduğunu, algılanan program kalitesinin beklenilen hizmet kalitesinden daha düşük olduğunu, algılanan soyunma odası kalitesinin beklenilen hizmet

kalitesinden düşük olduğunu ve algılanan tesis kalitesinin beklenilen tesis kalitesinden düşük olduğunu tespit etmiştir.

3. MATERYAL VE METOD

Bu bölümde, araştırmanın yöntemi, evren ve örneklemi, kullanılan ölçekler, verilerin toplanması ve analizi hakkında bilgilere yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Tipi

Bu çalışma hakiki bilgiyi araştırmacıdan bağımsız tutan nicel yöntemleri esas alarak hazırlanmıştır. Bu araştırmada mevcut durumu ortaya koymayı sağlayan tarama deseni kullanılmıştır. Tarama araştırması; deneysel araştırma gibi pozitivist sosyal bilimler içinde gelişen, örneklemden elde ettiği bilgilere dayanarak evren hakkında genelleme yapabilen araştırma modelidir (Karasar, 2007).

3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri

Araştırma, 2020-2021 yılı içerisinde Iğdır Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü bünyesinde farklı branşlardaki lisanslı sporculara yapılmıştır. Bu kapsamda 2020-2021 yılı içerisinde sporcular arasından kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak belirlenen 448 katılımcıya ölçekler uygulanmıştır.

3.3. Araştırmanın Evreni

Araştırmanın evrenini, Iğdır Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü bünyesinde aktif olarak spor yapan, farklı branşlardaki lisanslı sporcular oluşturmaktadır. Bu kapsamda Iğdır Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü bünyesinde merkez ve ilçelerde aktif olarak spor yapan 2102 sporcu (GSB, 2021) araştırmanın evrenini oluşturmaktadır.

3.4. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın örneklemini Iğdır ilinde farklı spor branşlarıyla ilgilenen kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen toplam 448 lisanslı sporcu oluşturmaktadır. 2102 kişilik bir evrende ± 0,05 örneklem hatasına örneklem frekansının en az (p=0,05, q=0,05) 325 kişi ve üzeri olması öngörülmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004). 2102 kişilik bir evrende 448 kişinin %95 güven aralığı ve ± 0,05 hata payı hesaplamasında örneklem grubu hata payı 1,79 olarak tespit edilmiştir.

3.5. Veri Toplama Araçları

Araştırmada katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla 6 maddelik "Kişisel Bilgi Formu"; Lam ve ark. (2005) tarafından geliştirilen, Gürbüz ve ark. (2005) tarafından Türkçeye uyarlanan 34 madde ve 4 alt boyuttan oluşan "Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği" kullanılmıştır.

- **Kişisel Bilgi Formu**

Araştırmada katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek için araştırmacı tarafından geliştirilen 6 maddelik kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Kişisel bilgi formunda katılımcıların; "cinsiyet, yaş, eğitim durumu, spor branşı, spor yaşı ve sportif başarısı" soruları yer almaktadır.

- **Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (HKDÖ)**

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (HKDÖ) Lam ve ark. (2005) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek Gürbüz ve ark. (2005) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Spor-fitness merkezlerindeki hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlamaktadır. Çalışmamızda kullanacağımız HKDÖ, 4 alt boyut ve 34 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin alt boyutları; Tesis (13 madde), Soyunma Odaları (5 madde), Program (7 madde) ve Çalışanlar (9 madde) şeklindedir.

1. Tesis alt boyutu tesisteki aydınlatma, ısınma, ekipman yeterliliği, park imkanları gibi konuları ele almaktadır.
2. Soyunma odaları alt boyutu, bu odaların genel bakımı, temizliği ve varlığını incelemektedir.
3. Program alt boyutu, programın yeterliliği, içeriği ve kalitesine odaklanmaktadır.
4. Çalışanlar alt boyutu ise merkezde çalışanların üyelerle iletişimi, sabırlı ve nazik olup olmadığı, alanla alakalı gereken beceri ve bilgi donanımına sahip olup olmadığı gibi konuları ele almaktadır.

Ölçek Likert tipi olup, derecelendirmesi beklenen hizmet boyutunda 1 (az önemli) ile 7 (çok önemli) arasında, algılanan hizmet boyutunda ise, 1 (zayıf) ile

7 (mükemmel) arasındadır. Geliştirlen bu ölçeğin iç tutarlılık kat sayısını 0,87 olarak tespit etmişlerdir.

3.6. Verilerin Toplanması

Veriler, 2020-2021 yılı içerisinde Iğdır Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü bünyesinde merkez ve ilçelerde aktif olarak spor yapan lisanslı bireysel sporculara gönüllülük esasına göre yapılmıştır. Elde edilen veriler online (Google Forms) ve yüz yüze olarak toplanılmıştır.

3.7. Verilerin Analizi

Çalışmanın analizinde IBM SPSS 25 Paket programı kullanılarak değişkenler yüzde (%), frekans, ortalama değerler açısından tanımlayıcı istatistikleri yapılmıştır. Diğer taraftan verilerin normal dağılım gösterip göstermediklerini tespit etmek amacıyla çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Bu değerlerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Bu doğrultuda değişkenler arasındaki farklılıkları belirlemek amacıyla ikili karşılaştırmalarda bağımsız gruplar t testi ve üç ve üzeri değişkenlerin karşılaştırılmalarında tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testlerinden faydalanılmıştır. Üç ve üzeri değişkenlerin karşılaştırılmalarında gruplar arasında fark tespit edildiği durumlarda değişkenlerin homojenliği Levene Testi uygulanmıştır. Gruplar arası farkın kaynağını belirlemek için homejen dağılım gösteren veriler için Tukey Testi ve LSD ile homojen dağılım göstermeyen veriler için ise Games-Howell ve Tamhane T2 testlerinden yararlanılmıştır.

3.8. Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın her aşaması etik ilkelere uygun olarak yürütülmüştür. Uygulamaya geçmeden önce etik kuruldan “02.02.2021 tarihli, E-60263016-050.06.04-9117” dilekçe kararı ile izin alınmıştır.

4. BULGULAR

Bu bölümde, farklı branşlarda spor yapan kişilerin demografik özelliklerine ilişkin dağılımları, sporda algıladıkları ile bekledikleri hizmet kalitelerinden elde edilen tablosal çıktılar verilmiştir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
Kadın	195	43,5
Erkek	253	56,5
Toplam	**448**	**100,0**

Tablo 1'de araştırmaya katılan sporcuların cinsiyetlerine göre dağılımları verilmiştir. Buna göre araştırmaya 195 kadın sporcu (%43,5), 253 erkek sporcunun (%56,5) katılım sağladığı belirlenmiştir.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı

Yaş	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
15 yaş ve altı	137	30,6
16-19 yaş	199	44,4
20-23 yaş	41	9,2
24-27 yaş	31	6,9
28 yaş ve üzeri	40	8,9
Toplam	448	100,0

Tablo 2'de araştırmaya katılan sporcuların yaşlarına göre dağılımları verilmiştir. Buna göre araştırmaya en fazla katılım 15 yaş ve altı 137 sporcudan (%30,6), 16-19 yaş arasında 199 sporcudan (%44,4), 20-23 yaş arasında 41 sporcudan (%9,2), 24-27 yaş arasında 31 sporcudan (%6,9) ve 28 yaş ve üzeri 40 sporcudan (%8,9) oluştuğu tespit edilmiştir.

Tablo 3: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
Lise	337	75,2
Önlisans	36	8,0
Lisans	75	16,8
Toplam	448	**100,0**

Tablo 3'te araştırmaya katılan sporcuların eğitim durumlarına göre dağılımları verilmiştir. Buna göre, lise düzeyinde eğitim seviyesine sahip olan 337 kişi (%75,2), önlisans düzeyinde 36 kişi (%8) ve lisans düzeyinde 75 kişi (%16,8) olduğu görülmektedir.

Tablo 4: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Spor Yaşı Durumlarına Göre Dağılımı

Spor Yaşı	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
1-2 yıl	119	26,6
3-4 yıl	130	29,0
5-6 yıl	96	21,4
7 yıl ve üzeri	103	23,0
Toplam	**448**	**100,0**

Tablo 4'te araştırmaya katılan sporcuların spor yaşı durumlarına göre dağılımları verilmiştir. Buna göre, 1-2 yıl arası spor yaşı 119 sporcu (%26,6), 3-4 yıl arası spor yaşı 130 sporcu (%29), 5-6 yıl arası 96 sporcu (%21,4) ve 7 yıl ve üzeri 103 sporcudan (%23) oluşmaktadır.

Tablo 5: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Sportif Başarı Durumlarına Göre Dağılımı

Sportif Başarınız	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
Başarım yok	115	25,7
İl düzeyi	156	34,8
Bölgesel	121	27,0
Ulusal	45	10,0
Uluslararası	11	2,5
Toplam	**448**	**100,0**

Tablo 5'te araştırmaya katılan sporcuların elde ettikleri sportif başarılarına ilişkin değerlere bakıldığında, 156'sının (%34,8) il düzeyde başarısının olduğu, 121'inin (%27) bölgesel düzeyde başarısının olduğu, 45'inin ulusal düzeyde başarısının olduğu ve 11'inin de uluslararası düzeyde başarısı olduğu görülmüştür. Buna ek olarak, araştırmaya katılan sporcuların 115'inin (%25,7) herhangi bir düzeyde başarısının olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 6: Araştırmaya Katılan Sporcuların Branşlarına Göre Algıladıkları ve Bekledikleri Hizmet Kalitesi Dağılımları

Branş	**Hizmet Kalitesi**	**Sayı (n)**	**$\bar{x}$**	**s.s.**	**Yüzde (%)**
Güreş	Algılanan	25	2,99	1,31	5,6
	Beklenen*		**6,97**	0,10	
Teakwondo	Algılanan	22	5,66	1,01	4,9
	Beklenen*		**6,28**	1,08	
Atletizm	Algılanan	26	5,69	0,81	5,8
	Beklenen*		**6,50**	0,38	
Futbol	Algılanan	27	5,53	1,22	6,0
	Beklenen*		**5,90**	1,21	
Voleybol	Algılanan	99	5,64	1,11	22,1
	Beklenen*		**6,04**	0,91	
Basketbol	Algılanan	56	5,32	1,19	12,5
	Beklenen*		**5,94**	1,12	
Boks	Algılanan	45	5,43	1,10	10,0
	Beklenen*		**5,98**	1,29	
Badminton	Algılanan	24	4,89	1,30	5,4
	Beklenen*		**5,83**	1,22	
Tenis	Algılanan	31	4,53	1,47	6,9
	Beklenen*		**6,63**	0,74	
Judo	**Algılanan****	21	**4,45**	1,22	4,8
	Beklenen		4,12	1,03	
Hentbol	Algılanan	40	5,90	0,93	8,9
	Beklenen*		**6,28**	0,76	
Jimnastik	Algılanan	32	5,55	1,17	7,1
	Beklenen*		**6,22**	0,96	
Toplam	Algılanan	**448**	5,27	1,33	**100,0**
	Beklenen*		**6,08**	1,09	

**=Beklenilen Hizmet Kalitesi> Algılanan Hizmet Kalitesi*

***= Algılanan Hizmet Kalitesi> Beklenilen Hizmet Kalitesi*

Tablo 6'da araştırmaya katılan sporcuların branşlarına göre algıladıkları ve bekledikleri hizmet kalitesi dağılımları verilmiştir. Buna göre araştırmaya en fazla katılım voleybol branşından 99 sporcu (%22,1) ile sağlanırken en az katılım ise 21 sporcu ile judo (%4,8) sporcularından oluştuğu belirlenmiştir. Yine tabloya göre, algılanan hizmet kalitesinin judo branşı haricindeki diğer tüm branşlarda beklenilen hizmet kalitesinden düşük olduğu tespit edilmiştir. Algılanan ile beklenilen hizmet kalitesi arasındaki farkın en çok olduğu branşlar sırasıyla; güreş, tenis ve atletizm olduğu görülmüştür. Bu fark beklenilen hizmet kalitesi lehindedir.

Tablo 7: Araştırmaya Katılan Sporcuların Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'nin Alt boyutlarına Verdikleri Yanıtlara İlişkin Betimsel İstatistikleri

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği Altboyutları		**$\bar{x}$**	**s.s**	**Çarpıklık (Skewness)**	**Basıklık (Kurtosis)**	**Cronbach's Alpha (α) Güvenirlik Kat Sayısı**	
Algılanan Hizmet Kalitesi	Çalışanlar	5,85	1,19	-1,197	1,310	0,948	0,979
	Program	5,94	1,20	-1,429	1,416	0,922	
	Soyunma Odaları	5,74	1,28	-1,333	1,010	0,953	
	Tesis	5,98	1,18	-1,662	1,408	0,960	
Beklenilen Hizmet Kalitesi	Çalışanlar	6,16	1,20	-1,234	0,764	0,971	0,983
	Program	6,58	1,42	-1,041	0,382	0,939	
	Soyunma Odaları	6,01	1,07	-0,867	0,218	0,941	
	Tesis	6,13	1,15	-0,891	0,193	0,966	
N= 448							

Tablo 7'de araştırmaya katılan sporcuların Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'ne verdikleri yanıtların ortalamaları ve çarpıklık-basıklık değerleri verilmiştir. Böylece tabloya göre; Algılanan Hizmet Kalitesi'nde Çalışanlar alt boyutunun ortalaması $\bar{x}$=5,85±1,19, Program alt boyutunun ortalaması $\bar{x}$ =5,94±1,20, Soyunma Odaları alt boyutunun ortalaması $\bar{x}$=5,74±1,28 ve Tesis alt boyutunun ortalaması ise $\bar{x}$=5,98±1,18 olarak tespit edilmiştir. Beklenilen Hizmet Kalitesi'nde ise, Çalışanlar alt boyutunun ortalaması $\bar{x}$=6,16±1,20, Program alt boyutunun ortalaması 5,58±1,42, Soyunma Odaları alt boyutunun ortalaması $\bar{x}$=6,01±1,07 ve Tesis alt boyutunun ortalaması ise $\bar{x}$=6,13±1,15

olduğu görülmüştür. Ayrıca, yapılan Kurtosis ve Skewness testlerinde elde edilen skorların-1,662 ile 1,416 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu skorlara göre araştırma verilerin normal dağılım gösterdiği görülmüş olup istatistiksel analizlerde parametrik test yöntemlerinden faydalanılmıştır. Yapılan güvenirlik analizinde ise, hem algılanan hizmet kalitesi ve alt boyutlarının hem de beklenilen hizmet kalitesi ve alt boyutlarının cronbach's alpha (α) güvenirlik kat sayılarının yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Buradan da anlaşılacağı üzere, araştırmada kullanılan Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'nin yüksek düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir.

Tablo 8: Araştırmaya Katılan Sporcuların Cinsiyet Değişkeni Yönünden Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi'nin Karşılaştırılması (Bağımsız Gruplar t-testi)

Algılanan Hizmet Kalitesi		**Cinsiyet**	**N**	**$\bar{x}$**	**S.S.**	**t**	**P**
Çalışanlar	****Algılanan Hizmet Kalitesi**	**Kadın**	**253**	**5,45**	**1,51**	**-2,297**	**0,022***
		Erkek	**195**	**5,77**	**1,38**		
	Beklenen Hizmet Kalitesi	Kadın	253	6,16	1,13	0,283	0,778
		Erkek	195	6,13	1,27		
Program	****Algılanan Hizmet Kalitesi**	**Kadın**	**253**	**5,19**	**1,47**	**-1,974**	**0,049***
		Erkek	**195**	**5,47**	**1,45**		
	Beklenen Hizmet Kalitesi	Kadın	253	5,99	1,15	0,866	0,387
		Erkek	195	5,89	1,26		
Soyunma Odaları	Algılanan Hizmet Kalitesi	Kadın	253	4,93	1,76	-1,535	0,126
		Erkek	195	5,16	1,50		
	Beklenen Hizmet Kalitesi	Kadın	253	6,23	1,30	-0,184	0,854
		Erkek	195	6,25	1,27		
Tesis	****Algılanan Hizmet Kalitesi**	**Kadın**	**253**	**5,01**	**1,48**	**-2,574**	**0,010***
		Erkek	**195**	**5,35**	**1,27**		
	Beklenen Hizmet Kalitesi	Kadın	253	6,02	1,16	0,894	0,372
		Erkek	195	5,92	1,21		

*=p<0,05

Tablo 8'de araştırmaya katılan sporcuların cinsiyetlerine göre Algılanan Hizmet Kalitesi yönünden karşılaştırma yapılmıştır. Buna göre, Algılanan Hizmet kalitesi yönünden Çalışanlar, Program ve Tesis alt boyut anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Tabloya göre, erkek sporcular ($\overline{\mathbf{x}}$ =5,77±1,38) kadınlara göre ($\overline{\mathbf{x}}$ =5,45±1,51) çalışanları daha fazla yeterli bulmaktadırlar. Buna ilaveten, kadın sporcular ($\overline{\mathbf{x}}$ =5,19±1,47) erkek sporculara göre ($\overline{\mathbf{x}}$ =5,47±1,47) hazırlanan programları daha az yeterli olduğunu belirtmişlerdir. Yine tabloya göre, kadın sporcular ($\overline{\mathbf{x}}$ =5,01±1,48) erkek sporculara göre ($\overline{\mathbf{x}}$ =5,35±1,27) tesis imkanlarını daha az yeterli bulmaktadırlar.

Yine Tablo 8'e göre araştırmaya katılan sporcuların cinsiyetlerine göre Beklenen Hizmet Kalitesi yönünden yapılan karşılaştırmada tüm boyutlarda anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir. Buna ilaveten, Çalışanlar, Soyunma Odaları alt boyutlarında verilen yanıtların ortalamasının 6'nın üzerinde olduğu diğer boyutlarda ise ortalamaların 5,89'un üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo 9: Araştırmaya Katılan Sporcuların Yaş Değişkeni Yönünden Algılanan ve Beklenilen Hizmet Kalitesi'nin Karşılaştırılması (ANOVA-Post Hoc LSD/ Games-Howell)

Alt Boyutlar		Yaş	N	$\bar{X}$	s.s.	F	P
Çalışanlar	Algılanan Hizmet Kalitesi	[1]15 ↓	137	5,39	1,48	2,046	0,087
		[2]16-19	199	5,69	1,43		
		[3]20-23	41	5,47	1,67		
		[4]24-27	31	5,44	1,56		
		[5]28 ↑	40	6,07	1,17		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	[1]15 ↓	137	5,91	1,33	2,078	0,083
		[2]16-19	199	6,26	1,13		
		[3]20-23	41	6,25	0,75		
		[4]24-27	31	6,12	1,42		
		[5]28 ↑	40	6,33	1,13		
Program	Algılanan Hizmet Kalitesi	[1]15 ↓	137	5,21	1,49	0,780	0,539
		[2]16-19	199	5,33	1,49		
		[3]20-23	41	5,23	1,60		
		[4]24-27	31	5,27	1,43		
		[5]28 ↑	40	5,67	1,16		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	**[1]15 ↓**	**137**	**5,64**	**1,41**	**3,414**	**Games-Howell 0,009* 1<2**
		[2]16-19	**199**	**6,10**	**1,02**		
		[3]20-23	**41**	**6,02**	**1,00**		
		[4]24-27	**31**	**5,98**	**1,44**		
		[5]28 ↑	**40**	**6,13**	**1,06**		
Soyunma Odaları	**Algılanan Hizmet Kalitesi**	**[1]15 ↓**	**137**	**4,96**	**1,61**	**2,415**	**LSD 0,048* 5>1,2**
		[2]16-19	**199**	**4,86**	**1,75**		
		[3]20-23	**41**	**5,24**	**1,60**		
		[4]24-27	**31**	**5,32**	**1,49**		
		[5]28 ↑	**40**	**5,66**	**1,34**		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	**[1]15 ↓**	**137**	**5,96**	**1,52**	**2,353**	**Games-Howell 0,040* 1<2**
		[2]16-19	**199**	**6,36**	**1,14**		
		[3]20-23	**41**	**6,43**	**1,08**		
		[4]24-27	**31**	**6,14**	**1,44**		
		[5]28 ↑	**40**	**6,44**	**0,98**		
Tesis	Algılanan Hizmet Kalitesi	[1]15 ↓	137	5,03	1,43	0,812	0,518
		[2]16-19	199	5,15	1,46		
		[3]20-23	41	5,18	1,24		
		[4]24-27	31	5,32	1,40		
		[5]28 ↑	40	5,45	1,14		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	[1]15 ↓	137	5,79	1,33	1,446	0,218
		[2]16-19	199	6,09	1,05		
		[3]20-23	41	5,99	1,17		
		[4]24-27	31	5,90	1,32		
		[5]28 ↑	40	6,08	1,16		

*=p<0,05

Tablo 9'da araştırmaya katılan sporcuların yaşlarına göre algıladıkları hizmet kalitesi göre yapılan karşılaştırmada Soyunma Odaları (F=2,415; P=0,048) alt boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Ancak diğer alt boyutlarda herhangi anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir. Yapılan çoklu karşılaştırma analizine göre, Soyunma Odaları alt boyutunda 15 yaş ve altı sporcular ile 28 yaş ve üzeri arasında, 16-19 yaş arasında ki sporcular ile 28 yaş ve üzeri sporcular arasında anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Tabloya göre yaşı küçük sporcuların yaşı büyük sporculara göre soyunma odaları açısından verilen hizmetin daha düşük olduğunu belirtmişlerdir.

Yine Tablo 9'da araştırmaya katılan sporcuların yaş değişkenine göre Beklenen Hizmet Kalitesi yönünden yapılan karşılaştırmada Program (F=3,414; p=0,009) ve Soyunma Odaları (F=2,353; p=0,040) anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre, beklenen hizmet kalitesi yönünden program boyutunda sporcunun yaşı düştükçe beklenen hizmet kalitesinin arttığı ve soyunma odaları boyutunda ise sporcunun yaşı arttıkça beklenen hizmet kalitesinin arttığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 10: Araştırmaya Katılan Sporcuların Eğitim Düzeyi Değişkeni Yönünden Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi'nin Karşılaştırılması (ANOVA Post Hoc Games-Howell)

Alt Boyutlar		**Yaş**	**N**	**$\overline{x}$**	**s.s.**	**F**	**P**
Çalışanlar	Algılanan Hizmet Kalitesi	[1]Lise	337	5,60	1,43	0,005	0,995
		[2]Ön lisans	36	5,60	1,39		
		[3]Lisans	75	5,58	1,66		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	[1]Lise	337	6,17	1,16	1,713	0,182
		[2]Ön lisans	36	5,81	1,52		
		[3]Lisans	75	6,24	1,15		
Program	Algılanan Hizmet Kalitesi	[1]Lise	337	5,31	1,45	0,059	0,943
		[2]Ön lisans	36	5,37	1,28		
		[3]Lisans	75	5,27	1,62		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	[1]Lise	337	5,94	1,17	0,784	0,457
		[2]Ön lisans	36	5,74	1,36		
		[3]Lisans	75	6,05	1,23		
Soyunma Odaları	Algılanan Hizmet Kalitesi	[1]Lise	337	5,02	1,66	0,608	0,545
		[2]Ön lisans	36	5,25	1,52		
		[3]Lisans	75	5,14	1,69		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	[1]Lise	337	6,26	1,22	0,936	0,393
		[2]Ön lisans	36	5,96	1,70		
		[3]Lisans	75	6,26	1,32		
Tesis	Algılanan Hizmet Kalitesi	[1]Lise	337	5,15	1,41	0,128	0,880
		[2]Ön lisans	36	5,08	1,34		
		[3]Lisans	75	5,22	1,38		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	**[1]Lise**	**337**	**6,01**	**1,11**	**3,110**	**Games-Howell 0,046* 2<1,3**
		[2]Ön lisans	**36**	**5,51**	**1,47**		
		[3]Lisans	**75**	**6,06**	**1,32**		

p>0,05

Tablo 10'da araştırmaya katılan sporcuların eğitim düzeyine göre Algılanan Hizmet Kalitesi yönünden yapılan karşılaştırmada tüm boyutlarda anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir. Buna ilaveten, Çalışanlar, Program, Soyunma Odaları, Tesis alt boyutlarında Algılanan Hizmet Kalitesi ortalamasının 5,02'nin üzerinde olduğu belirlenmiştir.

Yine Tablo 10'da araştırmaya katılan sporcuların yaş değişkenine göre Beklenen Hizmet Kalitesi yönünden yapılan karşılaştırmada Tesis (F=3,110; p=0,046) boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre, önlisans düzeyinde eğitim düzeyine sahip olan sporcuların bekledikleri hizmet kalitesi lise ve lisans düzeyinde eğitim seviyesine sahip olan sporculardan düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 11: Araştırmaya Katılan Sporcuların Spor Yaşı Değişkeni Yönünden Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi'nin Karşılaştırılması (ANOVA- Post Hoc Tamhane T2)

Alt Boyutlar		Spor Yaşı	N	$\bar{x}$	s.s.	F	P
Çalışanlar	Algılanan Hizmet Kalitesi	[1]1-2	119	5,51	1,40	0,733	0,533
		[2]3-4	130	5,50	1,55		
		[3]5-6	96	5,73	1,40		
		[4]7 ▲	103	5,68	1,48		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	**[1]1-2**	**119**	**5,83**	**1,39**	**4,043**	**0,007* 1<3**
		[2]3-4	**130**	**6,24**	**1,18**		
		[3]5-6	**96**	**6,32**	**0,94**		
		[4]7 ▲	**103**	**6,26**	**1,12**		
Program	Algılanan Hizmet Kalitesi	[1]1-2	119	5,19	1,42	1,174	0,319
		[2]3-4	130	5,21	1,59		
		[3]5-6	96	5,52	1,38		
		[4]7 ▲	103	5,38	1,43		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	**[1]1-2**	**119**	**5,60**	**1,48**	**4,873**	**0,002* 1<2,3**
		[2]3-4	**130**	**6,07**	**1,11**		
		[3]5-6	**96**	**6,17**	**0,86**		
		[4]7 ▲	**103**	**5,96**	**1,15**		
Soyunma Odaları	Algılanan Hizmet Kalitesi	[1]1-2	119	5,11	1,61	0,914	0,434
		[2]3-4	130	4,87	1,77		
		[3]5-6	96	4,96	1,51		
		[4]7 ▲	103	5,20	1,68		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	**[1]1-2**	**119**	**5,83**	**1,55**	**5,560**	**0,001* 1<2,3,4**
		[2]3-4	**130**	**6,42**	**1,14**		
		[3]5-6	**96**	**6,34**	**1,14**		
		[4]7 ▲	**103**	**6,38**	**1,13**		
Tesis	Algılanan Hizmet Kalitesi	[1]1-2	119	5,28	1,39	1,042	0,374
		[2]3-4	130	4,98	1,53		
		[3]5-6	96	5,21	1,27		
		[4]7 ▲	103	5,18	1,34		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	**[1]1-2**	**119**	**5,59**	**1,40**	**6,546**	**0,001* 1<2,3**
		[2]3-4	**130**	**6,16**	**1,04**		
		[3]5-6	**96**	**6,18**	**0,95**		
		[4]7 ▲	**103**	**6,01**	**1,19**		

Algılanan Hizmet Kalitesi = p>0,05- Beklenen Hizmet Kalitesi = p<0,05

Tablo 11'de araştırmaya katılan sporcuların spor yaşı değişkenine göre Algılanan Hizmet Kalitesi yönünden yapılan karşılaştırmada tüm boyutlarda anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir. Buna ilaveten, Çalışanlar, Program, Soyunma Odaları, Tesis alt boyutlarında Algılanan Hizmet Kalitesi ortalamasının 4,87'nin üzerinde olduğu tespit edilmiştir.

Yine Tablo 11'de araştırmaya katılan sporcuların spor yaşı değişkenine göre Beklenen Hizmet Kalitesi yönünden yapılan karşılaştırmada tüm boyutlarda anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir. Tabloya göre, sporcuların spor yaşları arttıkça Çalışanlar (F=4,043; p=0,007), Program (F=4,873; p=0,002), Soyunma Odaları (F=5,560; p=0,001) ve Tesis (F=6,546; p=0,001) alt boyutlarında beklenen hizmet kalitesinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 12: Araştırmaya Katılan Sporcuların Sportif Başarı Değişkeni Yönünden Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi'nin Karşılaştırılması (ANOVA-Post Hoc Games-Howell/LSD)

Alt Boyutlar		Sportif Başarı	N	$\bar{X}$	s.s.	F	P
Çalışanlar	**Algılanan Hizmet Kalitesi**	**[1]Başarı yok**	**115**	**5,85**	**1,33**	**2,992**	**Games-Howell 0,019* 1>2**
		[2]İl düzeyi	**156**	**5,30**	**1,51**		
		[3]Bölgesel	**121**	**5,72**	**1,43**		
		[4]Ulusal	**45**	**5,73**	**1,36**		
		[5]Uluslararası	**11**	**5,22**	**2,26**		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	[1]Başarı yok	115	6,06	1,29	0,733	0,570
		[2]İl düzeyi	156	6,14	1,11		
		[3]Bölgesel	121	6,18	1,30		
		[4]Ulusal	45	6,39	0,82		
		[5]Uluslararası	11	5,93	1,35		
Program	Algılanan Hizmet Kalitesi	[1]Başarı yok	115	5,50	1,35	0,768	0,546
		[2]İl düzeyi	156	5,19	1,55		
		[3]Bölgesel	121	5,30	1,42		
		[4]Ulusal	45	5,29	1,42		
		[5]Uluslararası	11	5,29	2,09		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	**[1]Başarı yok**	**115**	**5,64**	**1,36**	**2,996**	**Games-Howell 0,018* 1<4 5>4,3,2**
		[2]İl düzeyi	**156**	**5,84**	**1,08**		
		[3]Bölgesel	**121**	**6,02**	**1,18**		
		[4]Ulusal	**45**	**6,12**	**1,11**		
		[5]Uluslararası	**11**	**6,57**	**1,75**		
Soyunma Odaları	**Algılanan Hizmet Kalitesi**	**[1]Başarı yok**	**115**	**5,34**	**1,55**	**3,775**	**Games-Howell 0,005* 1>2 5<1**
		[2]İl düzeyi	**156**	**4,78**	**1,79**		
		[3]Bölgesel	**121**	**5,12**	**1,57**		
		[4]Ulusal	**45**	**5,18**	**1,50**		
		[5]Uluslararası	**11**	**3,77**	**1,41**		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	**[1]Başarı yok**	**115**	**6,04**	**1,53**	**2,876**	**Games-Howell 0,023* 1<4 5<4,3,2**
		[2]İl düzeyi	**156**	**6,34**	**1,07**		
		[3]Bölgesel	**121**	**6,23**	**1,30**		
		[4]Ulusal	**45**	**6,61**	**0,66**		
		[5]Uluslararası	**11**	**5,48**	**2,21**		
Tesis	**Algılanan Hizmet Kalitesi**	**[1]Başarı yok**	**115**	**5,53**	**1,37**	**3,899**	**LSD 0,004* 1>2,3,5**
		[2]İl düzeyi	**156**	**4,93**	**1,50**		
		[3]Bölgesel	**121**	**5,17**	**1,30**		
		[4]Ulusal	**45**	**5,14**	**1,15**		
		[5]Uluslararası	**11**	**4,41**	**1,40**		
	Beklenilen Hizmet Kalitesi	[1]Başarı yok	115	5,88	1,30	2,066	0,084
		[2]İl düzeyi	156	6,10	1,00		
		[3]Bölgesel	121	5,81	1,30		
		[4]Ulusal	45	6,29	0,85		
		[5]Uluslararası	11	5,78	1,75		

*=p<0,05

Tablo 12'de araştırmaya katılan sporcuların sportif başarı değişkenine göre Algılanan Hizmet Kalitesi yönünden yapılan karşılaştırmada Çalışanlar (F=2,992; p=0,019), Soyunma Odaları (F=3,775; p=0,005) ve Tesis (F=3,899; p=0,004) alt boyutlarında anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir. Buna göre, algılanan hizmet kalitesi yönünden çalışanlar boyutunda sporcunun başarısı arttıkça algılanan hizmet kalitesinin düştüğü, soyunma odaları alt boyutunda sporcunun başarısı arttıkça algılanan hizmet kalitesinin düştüğü ve tesis alt boyutunda da sporcunun başarısı arttıkça algılanan hizmet kalitesinin düştüğü sonucuna ulaşılmıştır.

Yine Tablo 12'de araştırmaya katılan sporcuların sportif başarı değişkenine göre Beklenen Hizmet Kalitesi yönünden yapılan karşılaştırmada Program (F=2,996; p=0,018) ve Soyunma Odaları (F=2,876; p=0,023) alt boyutlarında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Tabloya göre, sporcuların spor sportif başarıları arttıkça Program ve Soyunma Odaları alt boyutlarında beklenen hizmet kalitesinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 13: Araştırmaya Katılan Farklı Branşlardaki Sporcuların Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarının Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesine İlişkin Korelasyon Analizi

Alt Boyutlar		**Korelasyon**	**Algılanan Hizmet Kalitesi**	**Beklenilen Hizmet Kalitesi**
Çalışanlar	**Algılanan Hizmet Kalitesi**	**r**	1	**-0,459****
		p	-	0,001***
		n	448	-
Program	**Algılanan Hizmet Kalitesi**	**r**	1	**-0,330****
		p	-	0,001***
		n	448	-
Soyunma Odaları	**Algılanan Hizmet Kalitesi**	**r**	1	**-0,272****
		p	-	0,001***
		n	448	-
Tesis	**Algılanan Hizmet Kalitesi**	**r**	1	**-0,270****
		p	-	0,001***
		n	448	-
GENEL PUAN		**Korelasyon**	**Algılanan Hizmet Kalitesi**	**Beklenilen Hizmet Kalitesi**
Algılanan Hizmet Kalitesi		**r**	1	**-0,386****
		p	-	**0,001*****
		n	448	-

***=p<0,005

Tablo 13'de araştırmaya katılan sporcuların algıladıkları ve bekledikleri hizmet kalitesine ilişkin korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Buna göre, sporcuların algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından çalışanlar (r=-0,459; p=0,001), program (r=-0,330; p=0,001), soyunma odaları (r=-0,272; p=0,001) ve tesis (r=-0,270; p=0,001) alt boyutlarında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Buna ek olarak genel algılanan ve beklenilen hizmet kalitesi yönünden ise negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur (r=-0,386; p=0,001). Bu sonuçlara göre hem alt boyutlarda hem de genel puanda algılanan hizmet kalitesinin artması beklenen hizmet kalitesinin de o denli negatif yönde düşmesi anlamına gelmektedir.

5. TARTIŞMA

Bu bölümde literatürde rastlanılan çalışmalar ile demografik bilgilerin ve yapılan bu araştırmanın Iğdır Gençlik ve Spor İl Müdürlüğünde aktif olarak spor hayatına devam eden farklı branşlardaki sporcuların spor hizmetlerine yönelik algı ve beklentileri incelenmiştir. Bu kapsamda çalışmaya farklı branşlardaki 448 sporcu katılmıştır.

Araştırmaya katılan sporcuların cinsiyet dağılımları dikkate alındığında %56,5'inin erkeklerden oluştuğu tespit edilmiştir. Buna ilaveten, araştırmaya katılan sporcuların yaş dağılımlarına bakıldığında %44,4'ünün 16-19 yaş aralığında olduğu belirlenmiştir. Yine araştırmaya katılan sporcuların eğitim durumları göz önüne alındığında %75,2'sinin lise düzeyinde eğitim seviyesine sahip olduğu görülmüştür. Bu bilgilere ek olarak, araştırmaya katılan sporcuların %34,8'inin il düzeyinde başarı elde ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulara göre bu çalışmaya katılan sporcuların "Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'ne ilişkin puan ortalamaları kullanılan ölçeğin algılanan hizmet kalitesi boyutunda sırasıyla; Çalışanlar alt boyutunun ortalaması 5,85±1,19, Program alt boyutunun ortalaması 5,94±1,20, Soyunma odaları 5,74±1,28 ve Tesis alt boyutunun ortalaması ise 5,98±1,18 olarak tespit edilmiştir. Ek olarak, kullanılan ölçeğin Beklenilen Hizmet Kalitesi boyutunda ise sırasıyla; Çalışanlar alt boyutunun ortalaması 6,16±1,16, Program alt boyutunun ortalaması 6,58±1,42, Soyunma odaları 6,01±1,07 ve Tesis alt boyutunun ortalaması ise 6,13±1,15 olduğu görülmüştür (Tablo 7). Güleşce'nin (2020) Fitness merkezlerinde egzersiz yapan bireylere sunulan memnuniyeti üzerine yaptığı çalışmasında, hizmet kalitesi açısından puan ortalamalarının orta ve üst düzey olduğu sonucuna ulaşmıştır. Benzer bir şekilde Toros (2020) tarafından yapılan bir diğer araştırmada ise, sporcuların ebeveynlerinin hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinde elde ettiği puan ortalamaları ise düşük ve orta düzey olduğu sonucuna varmıştır. Bu bulgular dikkate alındığında, Güleşçe (2020) ve Toros'nun (2020) çalışmaları ile benzerlik ve farklılık gösteren bulgulara rastlanmıştır. Yapılan bu çalışmada ise elde edilen Hizmet kalitesi

puan ortalamaları orta ve yüksek düzeyde olduğu görülmektedir (Tablo 7). Yine Günel'in (2019) Türkiye Olimpiyat Hazırlık Merkezi'nde Eğitim alan sporcuların algıladıkları hizmet kalitesine yönelik yaptığı çalışmada ise sporcuların hizmet kalitelerinin yüksek düzeyde olduğu sonucuna varmıştır. Bu sonuç dikkate alındığında bu çalışma ile benzer bulguların olduğu görülmüştür. Ancak, Tumay'ın (2019) fitness salonu işletmelerinin müşterileri üzerinde yaptığı bir çalışmada ise algılanan hizmet kalitesinin düşük seviyede olduğunu tespit etmiştir. Bu sonuca bakıldığında, çalışma kapsamında elde edilen bulgular ile farklılık göstermektedir. Aras (2019a) tarafından yapılan başka bir çalışmada ise Ankara Bfit merkezinden hizmet alan kişilerin de hizmet kalitelerinin düşük düzeyde olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Araştırmaya katılan sporcuların algılanan ve beklenen hizmet kalitelerinin cinsiyet değişkenine yönelik karşılaştırma tablosuna göre algılanan hizmet kalitesinde, çalışanlar, program ve tesis alt boyutlarında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüş olup yalnızca soyunma odaları alt boyutunda farklılık tespit edilmemiştir. Ek olarak beklenen hizmet kalitesinde ise cinsiyet değişkeni açısından tüm boyutlarda anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir (Tablo 8). Türksoy'un (2019) spor tesislerindeki hizmet kalitesine yönelik yapmış olduğu çalışmada program açısından anlamlı bir farklılığa ulaşmamıştır. Tumay'ın (2019) yapmış olduğu çalışmada ise program kalitesi boyutunda cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. Bu çalışmaya göre, erkek bireylerin program kalitelerinin kadın bireylerden daha iyi olduğu sonucuna varmıştır. İlkutlu'nun (2019) gençlik merkezlerindeki hizmet kalitesine yönelik yapmış olduğu çalışmada cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık tespit etmemiştir. Aras'ın (2019b) yapmış olduğu çalışmada ise tesis alt boyutunda hizmet kalitesi yönünden anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. Bu çalışmaya göre, hizmet kalitesinin erkek bireylerin lehine daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yapılan bu çalışmada ise tesis yönünden hizmet kalitesinin erkek sporcular lehine daha yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 8). Özdemir (2019) Konya Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'nün spor hizmetlerine yönelik sunduğu hizmet kalitesi konulu çalışmasında ise cinsiyet değişkeni açısından herhangi bir

farklılık tespit etmemiştir. Üzüm ve ark.'larının (2016) Kamu ve özel spor merkezlerinden hizmet alan kişiler üzerine yapmış oldukları çalışmada cinsiyet değişkeni açısından fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda anlamlı bir farklılık bulmuşlardır. Bu farklılık erkek bireylerin lehine olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Theodorakis ve ark.'larının (2004) spor kulüpleri üzerine yapmış oldukları çalışmalarında cinsiyet değişkeni yönünden anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. Bu çalışmaya göre, erkek sporcuların kadın sporculardan tesis alt boyutunda daha fazla memnun olduklarını belirlenmiştir. Elde ettikler sonuç bu çalışma ile benzerlik göstermektedir. Yüzgenç'in (2010) yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmet kalitesi konulu çalışmada cinsiyet değişkeni yönünden soyunma odaları alt boyutunda anlamlı bir farklılık bulmuştur. Bu sonuca göre erkek katılımcıların kadınlara göre algı düzeylerinin daha yüksek olduğunu belirlemiştir. Greenwell ve Pastore (2004) kadınların memnuniyetleri, hizmet aldıkları tesisin fiziksel yapısına ve hizmeti sunan personele odaklıdır. Bu çalışmaya göre, kadınlar erkeklere kıyasla aldığı hizmetten daha memnun oldukları görülmektedir (Greenwell ve Pastore, 2004).

Araştırmaya katılan sporcuların algılanan ve beklenilen hizmet kalitelerinin yaş değişkenine yönelik karşılaştırma tablosuna göre algılanan hizmet kalitesinde soyunma odaları alt boyutunda anlamlı bir farlılık olduğu tespit edilmiş olup diğer boyutlarda ise anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir. Ayrıca beklenen hizmet kalitesinde ise program ve soyunma odaları alt boyutlarında anlamlı bir farklılık tespit edilmiş olup çalışanlar ve tesis alt boyutlarında herhangi bir farklılık olmadığı görülmüştür (Tablo 9). Şahin'in (2018) fitness merkezlerinden hizmet alan kişilerin yaş değişkenine yönelik algıladıkları hizmet kalitesi açısından fiziksel çevre koşulları boyutunda anlamlı farklılık tespit etmiştir. Bu sonuç çalışma ile farklılık göstermektedir. Yine aynı çalışmada program boyutunda anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Bu sonuç ise çalışma ile benzerlik göstermektedir. Aslan'ın (2017) özel beden eğitimi ve spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesini incelediği çalışmada yaş değişkeni yönünden bütün boyutlarda anlamlı bir farklılık bulmamıştır. Ancak bu çalışmada ise soyunma odaları alt boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Kalıpcı-Gülmez'in

(2017) fitness merkezlerinden hizmet alan müşterilerin üzerinde yapmış olduğu çalışmada hizmet kalitesi açısından program, soyunma odaları ve tesis alt boyutlarında anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. Ancak bu çalışmada ise sadece soyunma odaları alt boyutunda benzerlik göstermekte olup diğer boyutlarda farklılık göstermektedir.

Araştırmaya katılan sporcuların algılanan ve beklenen hizmet kalitelerinin eğitim seviyesi değişkenine yönelik karşılaştırma tablosuna göre, algılanan hizmet kalitesinde tüm alt boyutlarda anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Beklenilen hizmet kalitesi boyutlarında sadece tesis alt boyutunda bir farklılık olduğu görülmüş olup diğer boyutlarda ise anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Tablo 10). Yapılan literatür taramasında eğitim seviyesi değişkeni açısından bu çalışma ile benzerlik ve farklılık gösteren çalışmalara rastlanmıştır. Solak'ın (2015) spor işletmelerinde yaptığı çalışmasında eğitim değişkeni açısından anlamlı farklılık bulmamıştır. Bu sonuç da çalışma ile benzerlik göstermektedir. Akkoyun'un (2015) Elâzığ ilindeki yerel yönetime ait fitness merkezlerindeki çalışmasında yine eğitim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık tespit etmemiştir. Çalışmanın bulguları ile benzerlik gösteren başka çalışmalar da ise yine eğitim değişkeni açısından anlamlı farklılık tespit edilmemiştir (Günel, 2019; Tumay, 2019; Aras, 2019a; Astam-Canbaz, 2019; Öztürk, 2014). Kalıpcı-Gülmez (2017) yapmış olduğu çalışmada eğitim durumu değişkeni açısından algılanan hizmet kalitesi boyutunda herhangi bir farklılık tespit etmemiştir. Ancak beklenilen hizmet kalitesi boyutu çalışanlar, program ve tesis alt boyutlarında bir farklılık tespit etmiştir. Buna göre bu alt boyutlarda kişilerin eğitim seviyesi arttıkça beklenilen hizmet kalitesinin de arttığı sonucuna ulaşmıştır. Güçlü'nün (2013) Ankara ilindeki yerel yönetime ait fitness merkezleri üzerine yaptığı çalışmada ise eğitim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. Bu farklılık program kalitesi, etkileşim kalitesi, fiziksel çevre ve spor ekipmanları boyutlarındadır. Bu boyutlardaki hizmet kalitesinin lisans eğitimi düzeyinde eğitim seviyesine sahip olan bireylerde düşük olduğunu tespit etmiştir. Bu sonuçlar ise çalışma ile benzerlik göstermemektedir. Yine Demirel'in (2013) rekreasyonel spor programı sunan işletmeler üzerine yaptığı

çalışmada da eğitim değişkeni açsından anlamlı bir farklılık bulmuştur. Bu farklılık personel ve program alt boyutlarındadır. Buna göre üniversite düzeyinde eğitim seviyesine sahip olan kişilere lise düzeyinde eğitim seviyesine sahip olanlardan daha düşük hizmet kalitesi sunulduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuçlar çalışma ile farklılık göstermektedir. Çalışmanın bulguları ile benzerlik göstermeyen başka çalışmalar da ise yine eğitim değişkeni açısından anlamlı farklılık tespit edilmiştir (Güleşçe, 2020; Türksoy 2019; İlkutlu, 2019; Gündoğar, 2018; Aras, 2019b).

Araştırmaya katılan sporcuların algılanan ve beklenen hizmet kalitelerinin spor yaşı değişkenine yönelik karşılaştırma tablosuna göre, algılanan hizmet kalitesinde tüm alt boyutlarda anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Beklenilen hizmet kalitesinde ise tüm boyutlarda anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür (Tablo 11). Yapılan literatür taramasında spor yaşı değişkeni açısından bir değerlendirmeye rastlanmamıştır. Bu yüzden tartışmanın bu kısmında araştırmada kapsamında tespit edilen bulgulara yer verilmiştir. Beklenilen hizmet açısından farklılık gösteren alt boyutlar değerlendirildiğinde, spor yaşı yüksek olan sporcuların düşüklere oranla personelden, hazırlanan programlardan, soyunma odaları ve tesis imkânlarından daha fazla beklentisinin olduğu görülmüştür. Ayrıca spor yaşı açısından algılanan ve beklenilen hizmet kalitesi karşılaştırıldığında ise beklenilen hizmet kalitesinin daha yüksek olduğu tespit etmiştir (Tablo 11).

Araştırmaya katılan sporcuların algılanan ve beklenen hizmet kalitelerinin sportif başarı değişkenine yönelik karşılaştırma tablosuna göre, algılanan hizmet kalitesinde çalışanlar, soyunma odaları ve tesis alt boyutlarında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Beklenilen hizmet kalitesinde ise program ve soyunma odaları alt boyutlarında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür (Tablo 12). Yapılan literatür taramasında sportif başarı değişkeni açısından bir değerlendirmeye rastlanmamıştır. Bu yüzden tartışmanın bu kısmında araştırmada kapsamında tespit edilen bulgulara yer verilmiştir. Algılanan hizmet kalitesi açısından farklılık gösteren alt boyutlar değerlendirildiğinde, daha

yüksek düzeyde sportif başarısı olan sporcuların farklılık gösteren boyutlarda algıladıkları hizmet kalitesinin diğerlerinkine kıyasla daha düşük olduğu görülmüştür. Ayrıca beklenilen hizmet kalitesi açısından değerlendirme yapıldığında ise yine farklılık gösteren program ve tesis alt boyutlarındaki hizmet kalitesinin diğerlerinkine kıyasla daha düşük olduğu görülmüştür (Tablo 12).

Araştırmaya katılan sporcuların algıladıkları ve bekledikleri spor hizmet kalitelerine bakıldığında, çalışanlar, program, soyunma odaları ve tesis alt boyutlarında algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında negatif yönlü zayıf bir ilişki tespit edilmiştir (Tablo 13). Bu sonuca göre algılanan hizmet kalitesinin artması beklenilen hizmet kalitesinin o denli düşmesine sebep olmaktadır. Yapılan literatür taramasında Kalıpcı-Gülmez (2017) ile Üzüm ve ark.'larının (2016) çalışmalarına rastlanmıştır. Kalıpcı-Gülmez (2017) çalışanlar, program, soyunma odaları ve tesis açısından algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında negatif yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Ancak Üzüm ve ark. (2016) etki, çıktı, fiziksel çevre, spor ekipmanları program ve ortam koşulları kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Kalıpcı-Gülmez'in (2017) araştırması bu çalışma ile benzerlik gösterirken Üzüm ve ark.'larının (2016) araştırması farklılık göstermektedir.

6. SONUÇLAR ve ÖNERİLER

Bu bölüm altında çalışma kapsamında elde edilen sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

6.1. Sonuçlar

Bu çalışmada, farklı branşlardaki sporcuların, spor hizmetlerinin kalitesine yönelik algı ve beklentilerini araştırmak amaçlanmıştır. Bu kapsamda sporcuların algıladıkları spor hizmeti kalitesi ve bekledikleri spor hizmeti kalitesi karşılaştırılmıştır. Demografik değişkenler açısından hizmet kalitesi beklenti ve algılar arasında bir farklılığın olup olmadığı tespit edilmeye çalışımıştır. Bu kapsamda Iğdır Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü bünyesinde lisanlı olarak spor yapan farklı branşlardaki sporculardan oluşan 448 birey araştırma grubu olarak belirlenmiştir. Araştırma tarama modelinde betimsel niteliktedir. Araştırmada katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan 6 maddelik "Kişisel Bilgi Formu ve sporcuların spor hizmetlerine yönelik algı ve beklentilerini belirlemek için Lam ve ark. (2005) tarafından geliştirilen Gürbüz ve ark. (2005) tarafından Türkçeye uyarlanan "Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırmanın analizinde IBM SPSS 25 Paket programı kullanılarak değişkenler yüzde (%), frekans, ortalama değerler açısından tanımlayıcı istatistikleri yapılmıştır. Diğer taraftan değişkenler arasındaki farklılıkları belirlemek amacıyla çarpıklık-basıklık analizleri yapılmış olup verilerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre bağımsız gruplar t testi ve tek yönlü varyans analizi testlerinden faydalanılmıştır.

Araştırmaya toplam 448 sporcudan %43,5'ini kadın (195) %56,5'ini ise erkek (253) katılımcıdan oluşmuştur. Katılımcıların yaşlarına göre dağılımlarına bakıldığında %44,4'ünün 16-19 yaş aralığında olduğu belirlenmiştir. Ayrıca bu sporcuların büyük bir çoğunluğun eğitim seviyesinin lise düzeyinde olduğu görülmüştür. Bununla birlikte sporcuların aktif olarak %29'u 3-4 yıl spor hayatına devam ettiği tespit edilmiştir. Buna ek olarak, sporcuların %22,1'e ile en çok voleybol (99) branşında ve %4,9 ile de en az teakwondo (22) branşında

spor hayatına devam ettiği görülmektedir. Öte yandan, araştırmaya katılan sporcuların 34,8'inin il düzeyinde başarı elde ettiği ve %2,5'inin de uluslararası düzeyde başarı elde ettiği belirlenmiştir.

Sporcuların Spor Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğine verdikleri yanıtlara bakıldığında beklenilen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesinden yüksek olduğu görülmüştür. Buna göre algılanan hizmet kalitesinin en düşük $\bar{x}$ =5,74±1,28 ile soyunma odaları ortalama ile en yüksek ise $\bar{x}$ =5,98±1,18 ortalama ile tesis alt boyutlarında olduğu görülmüştür. Ek olarak beklenilen hizmet kalitesinde ise en düşük $\bar{x}$ =6,01±1,07 ortalama ile soyunma odaları en yüksek $\bar{x}$ =6,58±1,42 ortalama ile program alt boyutlarında olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan kadın sporcuların çalışanlar, program ve tesis alt boyutlarında erkeklere göre algılanan hizmet kalitelerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir. Ayrıca yaşı büyük sporcuların program ve soyunma odaları alt boyutlarında beklenilen hizmet kalitesinin daha düşük olduğu sonucuna varılmıştır. Bununla birlikte yaşı küçük olan sporcular soyunma odaları alt boyutunda algıladıkları hizmet kalitesinin daha düşük olduğu görülmüştür. Diğer taraftan sporcuların spor yaşı arttıkça çalışanlar, program, soyunma odaları ve tesis alt boyutlarında beklenilen hizmet kalitesinin de arttığı gözlemlenmiştir. Ek olarak, sportif başarı açısından çalışanlar, soyunma odaları ve tesis alt boyutlarında başarı seviyesi arttıkça algılanan hizmet kalitesinin de düştüğü tespit edilmiştir. Yine program, soyunma odaları ve tesis alt boyutlarında da başarı seviyesi arttıkça beklenilen hizmet kalitesinin arttığı görülmüştür.

Araştırmaya katılan sporcuların Spor Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği alt boyutlarındaki ilişkiye bakıldığında çalışanlar, program, soyunma odaları ve tesisi alt boyutunda algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında düşük yönde negatif korelasyon tespit edilmiştir. Ayrıca genel puan üzerinden yapılan korelasyon analizinde de düşük düzeyde negatif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Sonuç olarak, araştırmaya katılan kadın sporcuların algılanan hizmet kalitelerini arttırmak için çalışanların nezaketli, sabırlı, iletişim becerisi yüksek ve sunduğu hizmetteki tutarlılıklarının arttırılması böylelikle de kadın sporcuların da algıladıkları hizmet kalitelerinin artmasını sağlayabilir. Ayrıca yaşı büyük olan sporcuların hizmet kalitelerini arttırmak için yaşlarına uygun program ve soyunma odaları dizayn edilebilir. Buna ek olarak, yaşı küçük sporcular için de yaşlarına uygun soyunma odalarını kullanımları sağlanabilir. Öte yandan, sportif başarısı yüksek olan sporcuların hizmet kalitelerini arttırmak için programların zamanı, seviyesi, çeşitliliği, kalitesi ve içeriği yeniden tasarlanabilir.

2021 yılı mart ayı itibari ile Gençlik ve Spor Bakanlığı'na yapılan raporlamalar neticesinde 80 milyon liralık Iğdır iline yatırım gelmiştir. İl genelinde 2000 kişilik UEFA standartalarında seyirci tribünü, IAF onaylı 6 kulvar Atletizm tartan pist, 500 kişilik portatif seyirci tribünü, 5 adet spor salonu, 4 adet gençlik merkezi, 1 yarı olimpik yüzme havuzu, 10 adet halı saha, 1 adet sentetik futbol sahası, soyunma odaları, 300 kişilik portatif seyirci tribünü yapılmaya başlamıştır. İki adet pottattif yüzme havuzu yapılmıştır. Bunun neticesinde ilde ve spor yapan ve yapmak isteyenlerde olumlu ve iyimser bir hava meydana gelmiştir. Yeni yapılacak tesislerin yapılmaya başlanması ile birlikte sporcu sayılarında yüksek oranda artış başlamıştır. Beraberinde elit düzeyde spor yapan sporcular daha moralli çalışmaya başlamıştır. Yeni spor yatırımları bir merkezde toplamaktan öte tesislerin mahallelere yayılması sağlanmıştır. Yapılan yatırımlar sayesinde Iğdır ilinde spor adına olumlu bir hava oluşturulmuş. Coğrafi konumu nedeniyle unutulmuşluk hissinin azaltılması adına önemli bir katkıda bulunulmuştur. Bu doğrultuda gerek yurt genelinde gerekse Iğdır ili özelinde sporcuların ve spor paydaşlarının, spor hizmetlerine yönelik algı beklentilerinin belirli başka çalışmalarlada değerlendirilmesi, algı ve beklentileri doğrultusunda daha fazla çalışma yapılması, Iğdır iline gelen yatırımlar öncesinde ve sonrasında sporla ilgilenen kişilerle sohbetle ve kurumlarla değerlendirmeler yapılarak durumun net değerlendirilmesi önerilebilir.

6.2. Öneriler

Elde edilen bu sonuçlar doğrultusunda:

- Çalışanlara tesis hakkında seminerler verilmesi önerilmektedir.
- Kurumda ve bölgede görev yapan antrenör kalitesinin artırılması için üniversite ile ortak eğitim programları ve uygulamalı eğitimlerin yapılması için çalışma yapılması önerilmektedir.
- Sporcu alt yapısının güçlü olabilmesi, alt yapı eğitiminin sekteye uğramaması ve kalıcı olabilmesi için bölgede görev yapan antrenörlerin görev sürelerinin uzun tutulmasının sağlanması adına Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bilgi verilmesi önerilmektedir.
- Sporcuların hizmet kalite imkânlarının arttırılması önerilmektedir. Böylece çalışanlar, antrenman programları ve antrenman yerinin iyileştirilmesiyle sporcuların aldıkları hizmetin kalitesi arttırılabilir.
- Yaşı küçük olan sporculara uygun program ve soyunma odalarının dizayn edilmesi önerilmektedir.
- Sportif başarısı yüksek olan sporculara antrenman programlarının kendi seviyelerine uygun olacak şekilde tekrar hazırlanması önerilmektedir.
- Kadın sporcuların için daha uygun programların hazırlanması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

Akın, M. (2019). *Sanal hizmetlerde hizmet kalitesi ve bankacılık sektöründe bir araştırma*. Bursa: Babil Yayınları.

Akıncı, S. (2006). *Elektronik hizmet kalitesi ve hizmet telafi kalitesinin internet bankacılık hizmetlerine uyarlanması,* Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Akkoyun, İ. (2015). *Yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi (elâzığ il örneği).* Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Elâzığ.

Altan, Ş., Atan, M. & Ediz, A. (2003). Servqual Analizi ile Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama. *2. Ulusal Kalite Kongresi, 1-13.*

Aras, H. (2019a). *Fiziksel egzersiz hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesinin bazı değişkenlere göre değerlendirilmesi (ankara ili bfit örneği).* Istanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalı Spor Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Istanbul.

Aras, Y. (2019b). *Erzurum ilinde bulunan kış sporları tesislerinin hizmet kalitesi yönünden incelenmesi,* Atatürk Üniversitesi Kış Sporları ve Spor Bilimleri Enstitüsü Spor Yönetim Bilimleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

Ardınç, K. (1998). *İç müşteri tatmini ile hizmet kalitesi ilişkisinin ölçülmesi.* Yayımlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Fakültesi, Adapazarı.

Aslan, B.E. (2017). *Erzurum ilinde bulunan özel beden eğitimi ve spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin incelenmesi.* Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Spor Yönetim Bilimleri Anabilim Dali. Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

Astam-Canbaz, E. (2019). *Konya büyükşehir belediyesi komek ve asem bünyesinde rekreasyonel hizmet sunan spor salonlarında algılanan hizmet kalitesi.* Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Rekreasyon Anabilim Dali, Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Atan, M, Baş, M. & Tolon, M. (2005). Servqual analizi ile süper marketlerde hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik bir alan çalışması. *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 7*(2): 1-20.

Baron, S. & Harris, K. (2003). *Services marketing: text and cases*. New York: Palgrave.

Barrow, J.W. (1993). Does total quality management equal organizational learning. *Quality progress, 26*(7), 39-43.

Barutçugil, İ. (2009). *Müşteri ilişkileri ve satış yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.

Bayrak, B. (2007). *Yüksek öğretim kurumlarından beklenen hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin algılanmasına yönelik bir araştırma.* Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Benjamin, S. & Holcombe, K. M. (1997). Lessons learned about service quality what it is, how to manage it, and how to become a service quality organization. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research 49.* (1):35–50.

Borak, E. (1986). Hizmet pazarlama literatürü üzerine bir inceleme. *İşletme Fakültesi Dergisi.15* (1), 70-71.

Brady, M.K. & Cronin J.J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing, 65:* 34, 49.

Bucher, A.C. (1987). *Management of physical education and athletic programs*, Times Mirror, Mosby College Publishing, Toronto.

Chang K. & Chelludarai P. (2003). System-based quality dimensions in fitness services: development of the scale of quality. *The Service Industries Journal, 23*.(5): 65–83.

Chang M.C., Zen-Pin L. & Fang-Ming H. (2005). A study of the developmental process on service quality in recreation sport/fitness clubs in taiwan. *Missouri AHPERD Journal,* 37–50.

Chelladurai, P., Fiona, L. & Scott, John Haywood-Farmer. (1987). Dimensions of fitness services: development of a model. *Journal of Sport Management,* (1): 159–172.

Cravens D.W. (1988). Marketing's role in product and service quality. *Industrial Marketing Management, 17*(4): 285-304.

Çetin, S. & Kuzucu, H. (2019). Servqual ölçeği ile yaşlı bakimevlerinde hizmet kalitesinin ölçümü. *Selçuk Üniversitesi Mühendislik, Bilim ve Teknoloji Dergisi, 7*(2), 509-523

Çimen, Z. & Gürbüz, B. (2007). *Spor hizmetlerinde toplam kalite yönetimi.* Ankara: Alp Yayınevi, s. 117-20.

Dale, B.G. (1994). *Managing quality.* (2. Edition). Hertfordshire: Prentice Hall International Ltd.

Değermen, H.A. (2006). *Hizmet ürünlerinde kalite, müşteri tatmini ve sadakati*. İstanbul: Türkmen Kitapevi.

Delbridge, R., Turnbull, P. & Wilkinson, B. (1992). Pushing back the frontiers: management control and work ıntensification under jıt/tqm factory regimes new technology. *Work and Employment 1992; 7*(2): 97-106.

Demirel, H. (2013). *Rekreasyonel spor/fitnes programı sunan işletmelerde hizmet kalitesi,* Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi, Ankara.

Develioğlu, K., Haşit, G. & Bağcı, Ü. G. (2006). Toplam kalite yönetimi çerçevesinde yöneticilerin insan kaynakları yönetimine bakışları: Bursa (DORSAB)'da bir uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 15,* 191-204.

Edwardsson, B. (1988). Service quality ımprovement. *Managing Service Quality, 8*(2): 142-149.

Ekenci, G. (2000) Türkiye'de müessese spor kulüplerinin kurumsal kültürlerinin toplam kalite yönetimine uygunluğu. *Gazi BESBD. 5*(4): 43-54.

Ekenci, G. & İmamoğlu, A. F. (2002). *Spor işletmeciliği*. Nobel yayın dağıtım.

Eren, E. (2003). *Yönetim ve organizasyon.* 6. baskı. İstanbul: Beta Basım A.Ş.

Ergin, B.M. (2010). *Üniversite spor merkezlerindeki algılanan hizmet kalitesinin yapisal eşitlik modeli (yem) ile incelenmesi*, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Ankara.

Esin, A. (2004). *İso 9001:2000 ışığında hizmette toplam kalite.* 2. baskı. Ankara: ODTÜ Yayıncılık.

Filiz, Z., Yılmaz, V. & Yağızer, C. (2010) Belediyelerde hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümü: eskişehir belediyelerinde bir uygulama, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, s. 59-76

Gençlik ve Spor Bakanlığı (GSB). (2021). *Iğdır il gençlik spor müdürlüğü faal sporcu sayısı* E.T. 05.08.2021.

Greenwell, F. ve Pastore D.L. (2004). Perceptions of the service experience: using demographic and psychographic variables to ıdentify customer segments. *Sport Marketing Quarterly 11*(4): 233-241.

Grönroos C. (1984). A service quality model and its marketing implementations. *European Journal of Marketing, 18*.(4): 36-44.

Güçlü, N. (2013). *Yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi (ankara ili örneği).* Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Bolu.

Güleşce, M. (2020). *Fitness merkezlerinde egzersiz yapan bireylere sunulan hizmetlerin memnuniyet durumlarının incelenmesi (doğu anadolu örneği),* Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Van.

Gümüşoğlu, Ş., Pırnar, İ., Akan, P. & Akbaba, A. (2006). *Hizmet kalitesi, kavramlar, yaklaşımlar ve uygulamalar*. (12. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

Gündoğar, H.R. (2018). *Kafe ve pastane işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümü,* Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep.

Günel, İ. (2019). *Algılanan hizmet kalitesinin sporcuların spora özgü başarı motivasyonu üzerine etkisi, türkiye olimpik hazırlık merkezlerinde eğitim alan sporcular üzerine bir araştırma,* Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Muğla.

Gürbüz, B., Koçak, S. & Lam, E. T. (2005). Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği'nin türkçe versiyonunun güvenirliği ve geçerliği. *Eğitim ve Bilim, 30*(138).

Gürbüz, E. ve Ergülen, A. (2008). *Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesi ölçüm ve modelleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Güven Gazetesi (2021), Gençlik ve spor bakanlığından ığdır'a 70 milyonluk yatırım. (11.12.2021).

Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality assurance in education, 3*(3), 10-21.

Hill, S. & Wilkinson, A. (1995). In search of tqm. *Employee Relations, 17*(3): 8-25.

Howat, G., Absher, J., Crilley, G. & Milne, I. (1996). Measuring customer service quality in sports and leisure centers. *Managing Leisure, 1*: 77–89.

Iğdır GSİM, 11.12.2021. Iğdır GSİM Müdür Gökhan Yavaşer ile Görüşme.

İlkutlu, O. (2019). *Gençlik merkezlerinde hizmet kalitesi algısı akdeniz bölgesi örneği,* Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş.

İmamoğlu A.F. (1998). Toplam kalite yönetimi anlayışı açısından spor hizmetleri. *Gazi BESBD. 3*(2): 51-62.

İslamoğlu, A.H., Candan, B., Hacıefendioğlu, Ş. & Aydın, K. (2006) *Hizmet pazarlaması,* İstanbul: Beta Basım Yayım, s.17-18

Jiang, Y. & Wang, C.L. (2006). The impact of affect on service quality and satisfaction: the moderation of service contexts. *Journal of Services Marketing, 20*(4), 211–218

Kalıpcı-Gülmez, V. (2017). *Rekreasyon amaçlı fitness merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının incelenmesi,* Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.

Karasar, N. (2007). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (17. baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.

Karmakar, U.S. & Pitbladdo, R. (1995). Service markets and competition, *Journal for operations management, Vol. 12,* pp 397-411.

Kavrakoğlu. İ. (1998). *Toplam kalite yönetimi*, Kal-der yayını İstanbul.

Kim D. & Kim S. (1995) Quesc: An instrument for assessing the service quality of sport centers in korea. *Journal of Sport Management, 9*: 208–220.

Ko, Y.J., Dona L. & Pastore A. (2005). Hierarchical model of service quality for the recreational sport ındustry. *Sport Marketing Quartely, 14*, 84–97.

Kotler, P. (2005). *10 ölümcül pazarlama günahı.* Adıyaman B (Çev), İstanbul: Kapital Medya Hizmetleri.

Kotler, P. (1997). *Marketing management.* (9th Edition). New Jersey: Prentice Hall International Ltd.

Kurulgan, M. & Bayram, F. (2018). Müzelerde algılanan hizmet kalitesi boyutları: anadolu üniversitesi eğitim karikatürleri müzesi'nde bir inceleme. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, 22*(2), 375-410

Lam, E. T., Zhang, J. J. & Jensen, B. E. (2005). Service quality assessment scale (sqas): An instrument for evaluating service quality of health-fitness clubs. *Measurement in physical education and exercise science, 9*(2), 79-111.

McCabe, D., Knights, D., Kerfoot, D., Morgan, G. & Willmott, H. (1998). Making sense of quality toward a rewiev and critique of quality ınitiatives in financial service. *Human Relations, 51*(3): 389-411.

McIntosh, B.T. (2017). *Determining perceptual gaps of service quality and value in higher education: A midwestern bible college* (Order No. 10598991). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1936032911)

Mucuk, İ. (2005). *Modern işletmecilik.* 15. baskı. İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Odabaşı, Y. (1997). *Satış ve pazarlamada müşteri ilişkileri.* İstanbul: Der Yayınları.

Özdemir, A. (2019). *Gençlik ve spor il müdürlüğünün sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi: konya ili örneği,* Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Öztürk, A. (2000). *Hizmet pazarlaması.* 2. baskı. Eskişehir: Birlik Ofset Yayıncılık.

Öztürk, A. (2007). *Hizmet pazarlaması.* (7. Basım). Eskişehir: Ekin Basım Yayın Dağıtım.

Öztürk, M.A. (2014). *Izmir ve manisa illerinde rekreasyonel faaliyet gösteren özel spor işletmelerinin hizmet kalitesi açısından incelenmesi ve karşılaştırılması,* Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Ankara.

Papadimitriou, D.A. & Karteroliotis K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: a reexamination of the factor structure. *Sports Marketing Quarterly, 9* :(3): 157–164.

Parasuraman, A., Zeithaml V.A. & Berry L.L. (1988). Servqual a multiple ıtem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1): 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry LL. (1985). A conceptual model of service quality and ıts ımplications for future research. *Journal of Marketing 49* :(4): 41–50.

Rust, R.T. ve Oliver, R.L. (1994). *New direction in theory and practice*. Ed: Rust RT, Oliver R.L, Service Quality, Sage Publications Inc, California, 10-13.

Rust, R.T., Zahorik, A.J. & Keiningham T.L. (1995). Return on quality (roq): making service quality financially accountable. *Jorunal of Marketing, 59*(April): 58-70.

Serarslan, M. Z. (2006). *Spor yönetimi ve örnek olay analizi.* İstanbul: Morpa Yayınları.

Sevim, Ş., Akdemir, A. & Vatansever, K. (2008). Lojistik faaliyetlerinde dış kaynak kullanan işletmelerin aldıkları hizmetlerin kalitesinin değerlendirilmesine yönelik bir inceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13*(1): 1- 27.

Sevimli, S. (2006). *Hizmet sektöründe kalite ve hizmet kalitesi ölçümü üzerine uygulama,* Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eyülül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Solak, N. (2015). *Spor işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi üzerine bir araştırma,* Karadeniz Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.

Storbacka, K., Strandvik, T. & Grönroos, C. (1994). Managing customer relationship for profit: the dynamic of relationship quality. *International Journal of Service Industry Management, 5*(5): 21-28.

Şahin, R. (2018). *Fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi, algılanan değer, müşteri memnuniyeti ve davranışsal niyetler arasındaki ilişkiler,* Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Spor Yönetimi Bilimleri Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Şimşek, H. (2007). *Toplam kalite yönetimi.* Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Şirin, M. E. & Aksu, M. (2016). Otel işletmelerinde hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti, tekrar satın alma ve tavsiye isteği üzerine etkisi: trabzon ortahisar örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6*(2), 530-544.

Taşkın, E. (2000). *Müşteri ilişkileri eğitimi.* İstanbul: Papatya Yayınları.

Teas, R.K. (1993). Consumer expectations and the measurement of perceived service quality. *Journal of Prefessional Service Marketing, 8*(2): 33-54.

Theodorakis N., Alexandrıs K., Rodrıguez P. & Sarmento PJ. (2004) Measuring customer satifaction in the context of health clubs in pottugal, *International Sports Journal. 8*:(1):44-53.

Toros, E. (2020). *Kamuya ait spor tesislerinden faydalanan çocuklara sunulan hizmete dair ebeveynlerinin beklenti ve algıları: mersin ili örneği,* Mersin Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Mersin.

Tumay, E. (2019). *Müşteri memnuniyetinde hizmet kalitesinin rolü: konya'daki fitness salonu işletmelerinin müşterileri üzerinde bir araştırma,* Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Rekreasyon Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Tüfekçi, Ö. (2010). *Fitness merkezi müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi,* Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Türksoy, B. (2019). *Spor tesislerinde hizmet kalitesinin değerlendirilmesi,* Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Bolu.

Uçan, Y. (2007). *Spor- fitness merkezlerinin algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi.* Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.

Uygunç, N. (1998). *Hizmet sektöründe kalite yönetimi stratejik bir yaklaşım.* 1. basım. İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.

Üzüm, H., Yeşildağ, B., Karli, Ü., Ünlü, H., Parlar, F., Çokpartal, C. & Tekin, N. (2016). Kamu ve özel spor merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesi algılarının incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16*(3), 167-180.

Winer, R.S. (2000). *Marketing management,* Prentice Hall, Inc., New Jersey.

Yağcı, M.İ. & Duman, T. (2006). Hizmet kalitesi-müşteri memnuniyeti ilişkisinin hastane türlerine göre karşılaştırılması: devlet, özel ve üniversite hastaneleri uygulaması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, 7*(2): 218- 238.

Yavuz, C. (2017). *Türkiye'deki gençlik merkezlerinin kurumsal yönetimleri ile hizmet kalitesinin değerlendirilmesi,* Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor ABD., Elâzığ.

Yazıcı, A. Özdemir, K. & Bindesen, M. (2017). Sporda toplam kalite yönetimi. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 35*, 175-183.

Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S. (2004). *Spss applied scientific research methods*. Ankara: Detay Publishing.

Yeo, R.K. & Li, J. (2014). Beyond servqual: the competitive forces of higher education in singapore. *Total Quality Management & Business Excellence,* (1/2), 95.

Yıldız, S. (2009). Spor ve fiziksel etkinlik hizmetleri: geniş bir sınıflama. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 12* Sayı 22, 1-10.

Yılmaz, V., Filiz, Z. & Yaprak, B. (2007). Servqual yöntemiyle yüksek öğretimde hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(*1): 299-316.

Yumuşak, N.U. (2006). *Hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler: uşak ticaret ve sanayi odası uygulaması,* Yüksek lisans Tezi, s.12-13, Uşak.

Yükselen, C. (2003) *Pazarlama ilkeleri – yönetim*, Detay yayıncılık, Ankara

Yüzgenç, A.A. (2010). *Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi (ankara ili örneği),* Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dali Spor Yönetim Bilimleri Programı Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Zeithaml, B.A. & Bitner, M.J. (2000). *Services marketing.* (2. Edition). Boston: Irwin Mcgraw-Hill,

Zeithaml, V. A., Bitner M. J. & Gremler D.D. (2009). *Services marketing: integrating customer focus across the firm.* New York: McGraw-Hill/Irwin.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing, 60*(April): 31-46.

Zeithaml, V.A., Parasuraman A. & Berry L.L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press, New York.

EKLER

Ek A: Kullanılan Ölçme Aracı

Saygıdeğer Sporcu;

Elinizde bulunan anket formu "Sporcuların Spor Hizmetlerine Yönelik Algı ve Beklentilerinin Araştırılması (Iğdır Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Örneği)" amacıyla hazırlanmıştır. Bütün bilgiler gizli tutulacak ve sadece bu araştırma için kullanılacaktır. Sorulara vereceğiniz dürüst ve samimi cevaplar bu araştırma için önemlidir. Araştırmaya gösterdiğiniz ilgi ve katılımınız için teşekkür ederim.

Gökhan YAVAŞER

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü

Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı

Iğdır Gençlik ve Spor İl Müdürü

Açıklama: Aşağıda spor hizmeti almış olduğunuz işletmenin çeşitli yönleri ile ilgili ifadeler bulunmaktadır.

	BEKLENEN (İSTENİLEN) HİZMET Bu sizin için ne kadar önemli?							**ALGILANAN (VERİLEN) HİZMET** Spor işletmesi ne kadarını yaptı?						
ÇALIŞANLAR	**Az önemli**			**Önemli**		**Çok Önemli**		**Zayıf**			**Orta**		**Mükemmel**	
1. Gerekli bilgi ve becerilere sahip olmak	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
2. Temizlik ve kıyafet	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
3. Yardım etmeye istekli olmak	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
4. Sabır	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
5. Üyelerle iletişim	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
6. Şikayetlere cevap vermek	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
7. Nezaket	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
8. Eğitmenlerin müşterilere bireysel ilgi göstermesi	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
9. Sunulan hizmette tutarlı olmak	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**

PROGRAM	**Az önemli**			**Önemli**		**Çok Önemli**		**Zayıf**			**Orta**		**Mükemmel**	
1. Programların çeşitliliği	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
2. Uygun seviyede programların varlığı	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
3. Program zamanının	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
4. Programların kalitesi ve içeriği	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
5. Sınıf mevcudunun uygunluğu	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
6. Arka plan müziği (eğer var ise)	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
7. Alan yeterliliği	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
SOYUNMA ODALARI	**Az önemli**			**Önemli**		**Çok Önemli**		**Zayıf**			**Orta**		**Mükemmel**	
1. Soyunma dolaplarının varlığı	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
2. Genel bakım	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
3. Duşların temizliği	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
4. Soyunma odalarına ulaşım	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
5. Güvenlik	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
TESİS	**Az önemli**			**Önemli**		**Çok Önemli**		**Zayıf**			**Orta**		**Mükemmel**	
1. Yerleşim uygunluğu	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
2. Çalışma saatleri	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
3. Park olanakları	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
4. Binaya giriş	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
5. Park alanının güvenliği	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
6. Isı kontrolü	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
7. Aydınlatma kontrolü	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
8. Çevrenin hoşluğu	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
9. Araç-gerecin modernliği	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
10. İşaret ve yönlendirmenin yeterliliği	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
11. Araç-gereç çeşitliliği	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
12. Antrenman araç-gereçlerinin varlığı	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**
13. Araç-gereçlerin genel bakımı	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**	**1**	2	**3**	4	**5**	6	**7**

DEMOGRAFİK BİLGİLER

1. Cinsiyet: ( ) Erkek ( ) Kadın

2. Yaşınız: ( ) 15 yaş ve altı ( ) 16-19 yaş ( ) 20-23 yaş ( ) 24-27 yaş ( ) 28 yaş ve üzeri

3. Eğitim seviyeniz: ( ) Lise ( ) Ön Lisans ( ) Lisans ( ) Lisansüstü

4. Kaç yıldır spor yapıyorsunuz? ( ) 1-2 ( ) 3-4 ( ) 5-6 ( ) 7 yıl ve üzeri

5. Branşınız: ( ) Güreş ( ) Teakwondo ( ) Atletizm ( ) Futbol ( ) Voleybol
( ) Basketbol ( ) Boks ( ) Badminton ( ) Tenis ( ) Judo
( ) Hentbol ( ) Jimnastik

6. Sportif Başarınız: ( ) İl ( ) Bölgesel ( ) Ulusal ( ) Uluslararası

EK B: Ölçek Kullanma İzni

EK C: Araştırma İzni