

**T.C.
SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**SAKARYA İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN SPOR MERKEZİ
ÜYELERİNİN HİZMET KALİTESİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
ALGILARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Özcan YONAT

Enstitü Anabilim Dalı : SPOR YÖNETİCİLİĞİ
Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Sevda ÇİFTÇİ

Eylül 2019

T.C.
SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

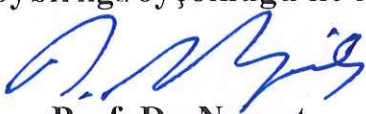
SAKARYA İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN SPOR MERKEZİ
ÜYELERİNİN HİZMET KALİTESİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ
ALGILARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

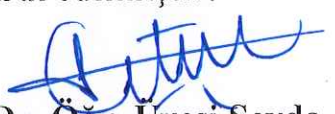
YÜKSEK LİSANS TEZİ


ÖZCAN YONAT

Enstitü Anabilim Dalı : Spor Yöneticiliği
Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Sevda ÇİFTÇİ

Bu tez 26/09/2019 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından
oybirliği/oyçokluğu ile kabul edilmiştir.


Prof. Dr. Nevzat
MİRZEOĞLU
Jüri Başkanı


Dr. Öğr. Üyesi Sevda
ÇİFTÇİ
Üye


Dr. Öğr. Üyesi Kazım
MERT
Üye

BEYAN

Tez içindeki tüm verilerin akademik kurallar çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini görsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçların akademik ve etik kurallara uygun şekilde sunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, tezde yer alan verilerin bu üniversite veya başka bir üniversitede herhangi bir tez çalışmasında kullanılmadığını beyan ederim.

Özcan YONAT
26/09/2019

TEŞEKKÜR

Bu tezin yazılması aŐamasında, lisans eğitimim boyunca hem akademik çalıŐmalarıyla hem de insani ve ahlaki değerleriyle örnek edindiğim, onu tanımaktan onur ve gurur duyduğum, çalıŐmamı sürekli takip eden, benden yardımlarını hiçbir zaman esirgemeyen ve aynı zamanda tez danışmanlığımı da yapan değerli hocam Dr.Öğr.Üyesi Sevda ÇİFTÇİ ve jüride bulunan değerli hocalarım Prof. Dr. Nevzat MİRZEOĞLU ve Dr.Öğr.Üyesi Kazım MERT'e katkıları ve emekleri için gönülden teŐekkürlerimi sunarım.

Verilerin toplanması sırasında sabırla ve samimiyetle çalıŐmaya katılım gösteren bütün spor merkezi üyelerine ve son olarak da bu süreç boyunca farklı bir Őehirde olmalarına rağmen her an yanımda hissettiğim Aileme sonsuz teŐekkürler.

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR	i
İÇİNDEKİLER	ii
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ.....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	v
ÖZET.....	vi
SUMMARY	vii
BÖLÜM 1.	
GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Önemi	2
1.2. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı	3
1.3. Problem Cümlesi	3
1.3.1. Alt Problemler	3
1.4. Sayıtlar	3
1.5. Araştırmanın Sınırlılıklar	4
BÖLÜM 2.	
KURAMSAL ÇERÇEVE.....	5
2.1. Genel Bilgiler	5
2.1.1. Sporun tanımı	5
2.1.2. Spora katılım nedenleri.....	6
2.1.3. Hizmet kalitesi ve spor hizmetlerinde hizmet kalitesi.....	7
2.1.4. Müşteri beklentisi ve spor hizmetlerinde müşteri beklentisi	9
2.1.5. Özel spor merkezleri.....	11
2.1.6. Spor merkezlerindeki hizmet algısı	11
2.2. Literatür Tarama.....	12
BÖLÜM 3.	
YÖNTEM.....	15
3.1. Araştırmanın Modeli	15
3.2. Araştırma Evreni ve Örneklemi	15
3.3. Veri Toplama Aracı.....	16
3.4. Geçerlik ve Güvenirlik	17
3.5. Verilerin Elde Edilmesi ve Analizi	17

BÖLÜM 4.	
BULGULAR	18
4.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular	21
4.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular	23
4.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular	25
BÖLÜM 5.	
TARTIŞMA	27
BÖLÜM 6.	
SONUÇ VE ÖNERİLER	35
KAYNAKLAR	39
EKLER	45
ÖZGEÇMİŞ	51



SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

AMA : Amerika Pazarlama Birliği

SQAS : Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği



TABLolar LİSTESİ

Tablo 3.1: Katılımcılar ile ilgili tanımlayıcı istatistikler.....	16
Tablo 4.1: Beklenti ölçeği yüzde ve frekans değerleri.....	18
Tablo 4.2: Q-sport 14 ölçeği yüzde ve frekans değerleri.....	20
Tablo 4.3: Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri t-testi analizi.....	21
Tablo 4.4: Katılımcıların yaş değişkenine göre spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri t-testi analizi.....	21
Tablo 4.5: Katılımcıların spor branşı değişkenine göre spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri t-testi analizi.....	21
Tablo 4.6: Katılımcıların gelir düzeyi değişkenine göre spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri Anova testi analizi.....	22
Tablo 4.7: Katılımcıların spor yılı değişkenine göre spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri Anova testi analizi.....	22
Tablo 4.8: Katılımcıların spor yılı değişkenine göre spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasındaki farklılığın post hoc testi analizi.....	23
Tablo 4.9: Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre spor merkezlerinin hizmet kalitesi düzeyi t-testi analizi.....	23
Tablo 4.10: Katılımcıların yaş değişkenine göre hizmet kalitesi düzeyleri t-testi analizi.....	24
Tablo 4.11: Katılımcıların spor branşı değişkenine göre hizmet kalitesi düzeyleri t-testi analizi.....	24
Tablo 4.12: Katılımcıların gelir düzeyi değişkenine göre spor merkezlerinin hizmet kalitesi düzeyleri Anova testi analizi.....	24
Tablo 4.13: Katılımcıların spor yılı değişkenine göre spor merkezlerinin hizmet kalitesi düzeyleri Anova testi analizi.....	25
Tablo 4.14: Katılımcıların beklenti ve hizmet kalitesine ilişkin korelasyon tablosu.....	25
Tablo 4.15: Katılımcıların beklenti ve hizmet kalitesine ilişkin regresyon tablosu.....	26

SAKARYA İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN SPOR MERKEZİ ÜYELERİNİN HİZMET KALİTESİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ALGILARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

ÖZET

Yoğun ve uzun iş hayatı insanları hareketsiz kılmakta, fiziksel ve zihinsel anlamda yormaktadır. İnsanlar bu yorgunluğu atmak ve sağlıklı olmak için spor merkezlerine ilgi göstermektedir. Bu bakımdan spor merkezlerine talep her geçen gün artmaktadır.

Bu araştırmanın amacı; spor merkezlerine giden bireylerin spor merkezlerinden beklentileri ile bireyin merkez ile ilgili hizmet kalitesi algısının belirli değişkenlere göre araştırarak hizmet kalitesi algısında etkili olan unsurları ortaya çıkarmaktır.

Bu araştırmanın örneklemini Sakarya İlinde yaşayan, yaş ortalaması $\bar{x}=24,56(\pm 5,47)$, (kadın $n=96$, erkek $n=204$) toplam 300 katılımcı oluşturmuştur. Araştırmada Bingöl'ün (2010) "Spor Merkezlerinden Beklentilerinin Karşılama Düzeyi Ölçeği" ve "Q-SPORT 10" Rial ve diğerleri (2010) tarafından geliştirilen, Yıldız (2011) tarafından ölçeğin geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılan Türkçeye uyarlanan "Q-SPORT 14" ölçeği kullanılmıştır. Ölçekler toplam 40 soru ve 3 bölümden oluşmaktadır. Verilerin analizinde, veriler normal dağılım gösterdiği için parametrik testler kullanılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre; cinsiyete ve spor yılına göre katılımcıların spor merkezlerinden beklentilerinin karşılama düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar bulunurken, yaş, gelir düzeyi ve spor branşı değişkenlerine göre anlamlı farklılıklar bulunamamıştır. Tüm bağımsız değişkenlere göre hizmet kalitesi algısı boyutlarında anlamlı farklılık bulunamamıştır. Katılımcıların beklentileri ve spor merkezlerinin fiziksel çevre ve ekipman, program ve eğitmenin hizmet kalitesi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($p=.000$) bulunmuştur. Program ve eğitmen alt boyutu, spor merkezinden beklenti değişkeni üzerinde güçlü ve istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahip ($\beta=.178$, $p<.05$), çevre ve ekipmanın hizmet kalitesi ise zayıf ve istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahip olmayan ($\beta=.152$, $p>.05$) değişkenler olarak bulunmuştur.

Anahtar kelimeler: Spor Merkezi, Beklenti, Spor Hizmeti, Hizmet Kalitesi.

A RESEARCH ON SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION PERCEPTIONS OF SPORTS CENTER MEMBERS OPERATING IN SAKARYA PROVINCE

SUMMARY

Intense and long business life makes people inactive, physically and mentally tired. People are interested in sports centers to get rid of this fatigue and to be healthy. In this respect, the demand for sports centers is increasing day by day. The purpose of this study is to reveal the effective elements in service quality perceptions of individual's personal expectations of sport centers who go to sports and individual's perceptions of service quality about centers in respect of specific variables. The sample of this study generated from total of 300 participants that live in Sakarya Providence with average age of $\bar{x}=24,56(\pm 5,47)$, (female $n=96$, male $n=204$). The research used Bingöl's (2010) "The Level of Meeting The Expectations in Sports Centers scale" and Q-SPORT 14 scale which is developed by "Q-SPORT 10" , Rial and others (2010) , which's reliability study has done and adopted into Turkish by Yıldız (2011). The scales consist of a total of 40 questions and 3 parts. Since the data was distributed normally, parametric tests were used in data analysis. According to the findings of the research there are meaningful differences between gender and participants that goes to sport centers' expectations from sports centers whereas there are no meaningful differences between age, income and sports branch variables. There are none found meaningful differences in all service quality. A positive relationship ($p=.000$) is found between participant's expectations, physical environment and equipment of sports center and trainer's service quality and program. Program and sub-dimension of the trainer have a strong and statically meaningful impact ($\beta=.178$, $p<.05$) upon the variability of expectations from sports center, whereas the relationship between environment and service quality of the equipment is found as weak ($\beta=.152$, $p>.05$) and don't have a statically meaningful impact.

Keywords: Sports Center, Expectation, Sport Service, Service Quality.

BÖLÜM 1. GİRİŞ

Hiç şüphesiz modern toplumların en yaygın sosyal faaliyetlerinden birisi spordur. İnsanların, beden ve ruh yapısının eğitilip geliştirilmesinde en uygun yöntem spordur. Spor; toplumda yaşayan kişilerin boş zamanlarını sağlıklı değerlendirilmesine, hoşgörüyü sahip bir toplum oluşmada, bireylerin ve toplumun sosyal sorumluluklarının bilincine varıp yerine getirmesine, sporla ilgilenenlerin belirli bir statü ve ait olduğu topluma mensubiyet duygusunun gelişmesine yardımcı olur. Modern toplumlar, sporu, sosyal hayatın vazgeçilemez bir parçası saymaktadır. Toplumların ekonomik, kültürel ve sosyal kalkınmalarını sağlar yani spor gelişmişliğin bir kriteri olarak düşünülebilir. Belirtildiği gibi sporun; sosyalleşme, ruh ve beden yapısının eğitilip geliştirilmesinde, serbest zamanların en iyi şekilde nasıl değerlendirilmesinde, topluma aidiyet duygusunun yerleşmesinde, sosyal sorumlulukların yerine getirilmesinde vb. faydaları farklı bakış açılarıyla her dönem ele alınmıştır. (Yetim, 2010).

İnsanoğlu ihtiyaçlarını karşılamak için farklı şekillerde örgütlenme zorunluluğu duymuştur. Çağlar ilerledikçe ihtiyaçlar farklılaşmış ve yeni üretim teknikleri ortaya çıkmakla beraber insanlar için zorunlu örgütlenmeler derin değişmelere uğramış, gereksinimleri daha iyi doyumak ve toplumları daha çok refaha ulaştırmak için yeni uygulamalar ortaya çıkmıştır. Kimi zaman farkında olduğumuz ya da olmadığımız, görebildiğimiz ya da göremediğimiz, tüm varlıklar değişmektedir. Bu nedenle değişim insanların rutin hayatının bir parçası, doğal bir süreci haline gelmiştir. Spor da kendi alanında değişiklik göstermiştir. İçinde gerçekleştiği toplumun sosyal- kültürel yapısına ve siyasal yönetimine bağlı olarak biçimlenir (Dolaşır, 2005; Rowe, 1996).

Yeni nesillere aktarılan sporla her insan özgün yaşamasını yeniden bulur, bu sayede birçok yeni insanla tanışır ve onlarla etkinliklere katılır. Spor insan yaşamının ayrılmaz bir parçasıdır. Spor, insanın anne karnından başlayıp ölünceye kadar ki süreçte sağlıklı, başarılı, mutlu olmasında, pozitif olmada ve motivasyonun yüksek tutulmasında önemli bir rol oynamaktadır (Afthinos, Theodorakis ve Nassis, 2005).

Son yıllarda ülkemizde de gelişme gösteren bu hareket; reklam, televizyon programları ve insanlar arasındaki iletişimin etkisiyle toplumumuzda sağlık ve zindelik olgusu olarak fark edilmeye ve önem arz etmeye başlamıştır. Toplumsal sağlığın korunmasında ve geliştirilmesinde spor, günümüzde son derece önem arz eden bir hizmet sektörü haline gelmiştir. Sporun medya tanıtım ve reklam aracı olarak kullanılmaya başlamasıyla toplumsal sağlık açısından önemi son derece artmaktadır. Sporun kitle ve iletişim araçları üzerindeki etkisi de günümüz itibarı ile çok belirleyici bir hal almıştır. Bu sebeplerden ötürü bireyler son zamanlarda spor merkezlerine yönelmeye başlamışlardır. Bireylerin spor merkezlerine yönelmeleri ile spor merkezi işletmecileri ilgiye kayıtsız kalmamaktadır. Bu şekilde sporun tüketim sektöründeki payı artmaktadır(Yalçınkaya, 1993; Bayraktar, 2003).

1.1. Araştırmanın Önemi

Günümüzde insanların hareketsiz bir yaşam sürdürmesinde en önemli nedenlerden biri hiç şüphesiz teknolojiyi çok fazla kullanmalarındır. Yoğun ve uzun iş hayatı insanları hareketsiz kılmakta, fiziksel ve zihinsel anlamda yormaktadır. İnsanlar bu yorgunluğu atmak, düzenli fiziksel aktivite yaparak sağlıklı olmak ve yaşam kalitelerini yükseltmek için spor merkezlerine ilgi göstermektedir. Bu bakımdan spor merkezlerine ilgi her geçen gün artmaktadır. İnsanların spor merkezlerine gitmelerinin nedenlerinin başında sporla ilgili egzersizlerin ve etkinliklerin rahat bir şekilde yapılabileceği bir ortamın var olmasıdır. Bu gelişme ile artan spor merkezlerine gitme talebi insanları bir beklentiye itmiştir. Bu beklenti hem kişinin kendisinden hem de gideceği spor merkezi ile ilgili algısı olarak ortaya çıkmıştır.

Yapılan bu araştırma ile özel spor merkezlerine giden bireylerin kişisel beklentileri ile ilgili düzeyleri ile bireylerin merkez algılarının (eğitmen bilgi beceri ve donanımı, temizlik, spor programı, spor araç ve gereçleri vb.) anlaşılması ve karşılanması ve oluşan açık ile ilgili varsa eksikliklerin giderilmesi için bilgi sağlayacaktır. Böylece sektöre, yöneticilere ve kullanıcılara beklentiler ile ilgili fikir oluşturması ve hizmetlerin sürekli geliştirilmesi açısından verilerin değerlendirilmesi önem taşımaktadır.

1.2. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu tezin amacı Sakarya ilindeki spor merkezlerine devam eden bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri ve spor merkezlerinin hizmet kalitesi ile ilgili algı düzeylerinde farklılığın araştırılmasıdır.

1.3. Problem Cümlesi

Spor merkezine giden bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri ve spor merkezlerinin hizmet kalitesi ile ilgili algı düzeyleri ile memnuniyeti etkileyen boyutlar nedir?

1.3.1. Alt Problemler

1. Bağımsız değişkenlere göre (yaş, cinsiyet, spor yapma yılı, yaptığı spor türü ve gelir düzeyi) spor merkezlerine devam eden bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeylerinde farklılık var mıdır?
2. Bağımsız değişkenlere göre (yaş, cinsiyet, spor yapma yılı, yaptığı spor türü ve gelir düzeyi) spor merkezlerine giden bireylerin spor merkezlerinin hizmet kalitesi ile ilgili algı düzeylerinde farklılık var mıdır?
3. Spor merkezlerine giden bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri ile spor merkezlerinin hizmet kalitesi arasında ilişki var mıdır?
4. Katılımcıların spor merkezi ile ilgili hizmet kalitesi algılarının spor ve spor merkezinden beklentilerinin karşılanma düzeylerine etkisi var mıdır?

1.4. Sayıtlar

Araştırmaya katılan katılımcıların içtenlikle ve samimi bir şekilde sorulara cevap verdiği ve doğru bilgiler verdiği varsayılmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçek formlarının araştırmanın amacına hizmet ettiği varsayılmıştır.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıklar

Araştırmanın evreni Sakarya'da spor merkezlerine giden 300 kişi ile sınırlı tutulmuştur. Araştırma süresi 10/09/2018 ve 25/09/2019 tarihleri arasında tamamlanmıştır. Üye sayılarının değişmesi ve üye sayılarının kayıt altına alınmaması araştırmanın kısıtlarındandır.



BÖLÜM 2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Genel Bilgiler

2.1.1. Sporun tanımı

Spor hareketliliğin kalıplaşmış halidir. İnsanlık tarihinin başlangıcı ile birlikte spor değişik formlarıyla insanın yaşam alanına dahil olmuştur. İnsanlar doğanın zor şartları altında yaşamlarını sürdürmek için bir takım eylemlerde bulunmaları gerekmiştir. Temel ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyacı gibi nedenlerden ötürü ortaya çıkan bir takım eylemler bazı normlara dönüşerek ve amaçsal değişikliklerle günümüzde spor olarak bilinen eylem bütünlüğünün temelini oluşturmuştur (Sunay, 2009).

Spor, insanın doğayla savaşırken elde ettiği beceri ve kazandığı mücadele yöntemlerini, bireysel olarak veya grup halinde herhangi bir farklılık gözetmeksizin insanları bir araya getiren barışçı biçimde ve benzetim yoluyla, sağlık, eğlence, gösteri, rekabetin hat safhada olduğu müsabaka, oyun, ve işten uzaklaşmak için kullanılmasına dayalı bireylerin fiziksel, sosyal ve zihinsel özelliklerinin istemli ya da istemsiz geliştirilerek, belirli normlar çerçevesinde gerçekleştirildiği, toplumsal dayanışma, topluma aitlik duygusu kazandırma ve bütünleşmeyi sağlayan ve toplumların birbirleriyle kaynaşmasına yarayan etkinlikler olarak tanımlanabilmektedir (Fişek, 1980; Gök ve Sunay, 2010).

Spor, beden ve zihin kullanarak yapılan etkinlikler bütünüdür, bir oyundur. Çok eski bir tarihe dayanan bu oyunlar günümüze farklı şekillerde gelmiştir. Spor sayesinde bireyler, iradelerini daha iyi kontrol edebilmek, kendi karışık psikolojik yapılarını daha iyi çözebilme ve bu sayede daha az kompleksiz, uyumlu, dinamik bireyler haline gelebilmektedirler. Spor, toplumların sağlık aracıdır, çünkü sporla birey ve toplumlar hareket edebilmenin mutluluğuna erişmekte, diyalog kurabilmekte, başarı ve

başarısızlığı öğrenmekte ve kişiliğini geliştirebilmektedir (Erden ve Körükçü 1997; Erdem 1975).

Spor, insanın güven duygusu, takım çalışması, toplumda dayanışma ve ahlaki değerlerin yerleştirilmesi, bilişsel ve fiziksel sağlığın oluşmasını ve gelişmesini sağlayan araçtır (İşler, 2001).

2.1.2. Spora katılım nedenleri

Spor insan için vazgeçilemez bir unsur haline gelmiştir. Bu nedenle insan hangi yaş aralığında olursa olsun, spor etkinliğinden kendini soyutlayamaz. Bilinçli ve periyodik bir çizelgede yapılan spor, insanın tüm yaşamı boyunca sağlıklı olmasında, başarılı ve girişken bir karakter kazanmasında, mutlu olmasında, güven duygusu kazanmada ve normal gücün yüksek tutulmasında önemli bir rol oynamaktadır (Atasoy ve Kuter, 2005).

Spor yapmanın temel amacı; hareketsiz bir yaşamdan kurtulup daha zinde ve sağlıklı olmak, sağlıklı yaşamayı uzun yıllar boyunca sürdürmek, fiziksel ve psikolojik kapasiteyi iyileştirip yükseltmek ve organik, fiziksel, psikolojik açıdan oluşan bir bozukluğu önlemek ve yavaşlatmaktır. Spora başlamak isteyen bütün insanlar; daha iyi sağlık düzeyine ulaşmak, kilo vermek, karşı cinsin ilgisini çekmek, esneklik ve çeviklik kazanmak veya kas güçlerini artırmak gibi nedenlerden ötürü spora başlamaktadırlar (Zorba, 2006).

Spor, çağdaş insanın karşısına dikilen tehlikeye karşı dinamik, güncel yaşamın getirdiği streslerden uzak bir ortam yaratır ve sağlıklı yaşam biçimiyle de koruyucu tıbbi yardımcı olmaktadır. Spor, insan hayatının her döneminde yapılabilir. Spor insan hayatının vazgeçilmez sağlık kaynağıdır. Sporun yaş sınırlaması bulunmamaktadır. Bütün bilimsel araştırmalar göstermiştir ki, spor egzersizlerinin kişiye travma haricinde hiçbir olumsuz etkisi olmamakla birlikte spor hekimleri bu konuda, eğer egzersizin faydalarını bireylere tam olarak anlatabilirsek ve onlar egzersizin sağlık açısından ne kadar önemli olduğunu bilseler en önemli zamanlarını egzersize ayırırlar ve onlar için vazgeçilmez uğraş olurdu, demişlerdir (Gökhan, Olgun ve Gürses, 1979).

Spor; spor yapan bireylere beyinde salgılanan hormonların (endorfinlerin) etkisiyle psikolojik acıdan spordan haz alma ve mutlu olma duygusu yaşatmaktadır. Stresten

uzaklaşmanın en etkili yolu spor yapmaktan geçer. Bireylerin rahatlaması ve gevşemesini, kendilerini mutlu hissetmelerini sağlar. Aerobik egzersiz ile bireylerin kendilerine hakim olma, atılganlık ve özsaygıyı artırır, uyku bozukluklarının giderilmesine katkıda bulunduğu söylenilebilir (Tekin,1997; Güçlü, 1998).

Dünya Sağlık Organizasyonu (2018), spor aktivitelerinin bireysel, toplumsal ve çevresel çok boyutlu olarak bireyin sağlığı açısından faydalarından bahsetmektedir. Sağlıklı, olumlu düşünebilme ve stresle başa çıkabilme yeteneğini geliştirir. Sağlıklı kas, kemik ve eklem yapısı üzerine olumlu etkileri nedeniyle vücut düzgünlüğü ve farkındalığını geliştirerek bedeni ile barışık, özgüvenli birey sayısı artar. Obezite, kalp-damar, hipertansiyon, diyabet, osteoporoz ve kronik hastalıkların önlenmesi, için spor aktiviteleri yapmak önem arz etmektedir. Esnek bir vücut yapısı kazandırır. İnsanlarla iyi ilişkiler kurmada iletişim becerilerini geliştirmede önemli bir etkidir. Bireye güven duygusu kazandırır. Toplum kurallarına uygun olarak yaşamayı sağlar, bireyler için sosyal uyum ve kabul görme oranını artırır. Yaparak yaşayarak öğrenme ortamı sağlayıp farklı insanlarla etkileşim içinde olması ile kişiye bilgi birikimi sağlar. Spor aktiviteleri sayesinde vücudun tuz, su ve mineral kullanımını dengelenir. Spor aktiviteleri sonucunda metabolizma hızlanır ve bu hızlanma beraberinde kilo vermeye sebep olur. Özellikle obezite sorunu olanlara sportif aktiviteler şiddetle tavsiye olunur. Kadınlarda menopoza girme başlangıç yaşını geciktirir, menopozun olumsuz etkilerinin hafifletilmesinde yardımcı olur. Beyin damar hastalıkları gelişim riskini azaltır (Vuori, 2018; Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü 2009).

Görüldüğü gibi literatürde spor ve spora katılımın sayısız faydaları ifade edilmektedir. Spora olan katılımlar beraberinde hizmet kalitesi ve spor hizmetlerinde hizmet kalitesinin önemini gündeme getirmektedir.

2.1.3. Hizmet kalitesi ve spor hizmetlerinde hizmet kalitesi

Hizmet; bir taraftan diğer bir tarafa sunulan, müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayan, tatmin eden araçlarının veya ekonomik faaliyetlerin elle tutulmayan kısmıdır. Hizmet, bir hareket veya performanstır (Aslan 1998; Asubonteng ve McCleary 1996; Lovelock,2000).

Hizmetler, genellikle belirli bir derece dokunulmaz bir yapıya sahip, müşteri ve hizmet personeli veya hizmet sağlayanın fiziksel kaynakları ya da malları veya sistemleri arasındaki etkileşim anında oluşan ve müşteri problemlerine çözüm olarak sağlanan süreç(ler) bütünüdür (Grönroos, 2007).

Amerikan Pazarlama Birliği (AMA) hizmet kavramını, “bir malın satışına bağlı olmaksızın son tüketicilere ve işletmelere pazarlandığında istek ve ihtiyaç doygunluğu sağlayan ve bağımsız olarak tanımlanabilen eylemlerdir” şeklinde tanımlamıştır (Öztürk, 2003).

Kalite; doğru ürün ya da hizmeti, müşterinin eline doğru zamanda ve doğru fiyatla koymak, müşterinin gelecekteki beklentilerini doğru tahmin etmek ve tahmine uygun yenilikler yapmakla birlikte kusursuzluk anlayışına sistemli bir yaklaşımdır (Paşaoğlu, 2011).

Hizmet kalitesi, müşterilerin aldıkları hizmetten elde etmeyi düşündükleri performans ile elde ettikleri performans arasındaki fark yani beklentilerin karşılanma düzeyi olarak tanımlanabilir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985; MacKay ve Crompton, 1990).

Müşteri beklentilerini karşılamak için kaliteli hizmet sunmak spor merkezlerinin en büyük görevlerindedir. Spor merkezleri toplumdaki bazı ihtiyaçları karşılamak, topluma hizmetler sunmak ve bu hizmeti pazarlamak amacıyla kurulurlar. Sunulan hizmetten memnun müşteriler spor merkezlerine tekrar geleceklerinden; hizmetin, ürünlerin ve faaliyetlerin sunulduğu son derece önem arz etmektedir (Ekenci ve İmamoğlu, 2002; Gündoğdu C, Devecioğlu S. 2009).

Hizmet kalitesi müşterilerin ihtiyaçlarını ve isteklerinin gerçekleştirmelerini sağlamak müşteri beklentileri konseptindeki spor araştırmalarında kalite geliştirme ile ilişkili bulunmuştur. Literatür, hizmet kalitesinin önemli olduğunu göstermektedir çünkü hizmet memnuniyetinden önce gelmektedir. Memnuniyet, hizmet performansının bir satın alım gerçekleşmeden önce beklentilerin karşılaştırılması olarak tanımlanır. Bu tanıma dayanarak memnuniyet, standartlardan daha çok algılanan bir hizmetin sonucudur ancak hizmetin performansı beklentiden daha düşükse memnuniyetsizlik ortaya çıkmaktadır (Yusof, Joseph ve Shah, 2017).

Spor hizmetlerini ürün ve mallardan ayıran bir takım özellikler vardır. Bu özellikler; soyutluk, üretim ve tüketimin aynı anda olması, depolanamazlık... Spor hizmetlerinde

kalite, müşterilerin spora ilişkin beklentilerini karşılayabilme ya da geçme yeteneği olarak tanımlanabilen soyut bir kavramdır. Spor hizmetleri açısından kalitede en önemli unsurun müşteri tarafından algılanan kalitedir. Diğer bir ifadeyle, spor hizmetlerinde kaliteyi hizmetin müşteri tarafından algılanan performans ya da tatmin düzeyi olarak da tanımlanabilir. Sporda hizmet kalitesini ölçmek, imalat sektöründeki gibi kolay değildir. Çünkü imalat sektöründe ürünün fiziksel yapısı kalitenin tanımlanmasına ve ölçülüp varsa bir hatası tespit edilip iyileştirilmesi sağlanabilir. Fakat spor hizmetlerinin kalitesi bu şekilde ölçülemez. Çünkü hizmetler soyuttur (Çimen ve Gürbüz, 2007).

Sunulacak spor hizmetinin mevcut pazarda yer edinmesi ve güçlülere rağmen varlığını koruyup avantaj sağlayabilmesi için spor işletmelerinin müşteri ihtiyaçlarını önceden belirleyerek, hizmetlerini belirledikleri ihtiyaçlar dahilinde müşterilerine sunmaları, spor işletmelerinin hizmet kalitesini olumlu yönde etkilemektedir (Watt, 1998).

Fitness hizmet kalitesi özellikleri ve erişilebilirliği ile ilgili çalışmalar göstermektedir ki; refah içinde yaşam, tüketimin farklı seviyeleri ve farklı alanları ile ilişkili olma eğilimindedir. Bir fitness kulübü de üyelerin davranışsal niyetlerinde bu refah seviyesini arttırmada katkı sağlamaktadır. Refah insanların yaşamlarını değerlendirme yollarını yaşam doyumu, düşük depresyon ve anksiyete, pozitif ruh hali ve duygular ile göstermektedir. Bu anlamda, fitness üyeleri arasındaki refahı incelemek nasıl arttırılacağı ile ilgili niyetleri öğrenmek bir spor kulübüne önemli katkılar sağlamaktadır (Gonçalves, 2014).

Gonçalves (2014), fitness merkezlerinde müşterilerin gösterdikleri ilgi ve müşterilerin ihtiyaçlarının giderilmesinde fitness merkezi yöneticileri tesisler ve ekipmanlarında yenilikçi yaklaşımı devam ettirerek bunu sağlamalıdır. Bu kulübün imaj ve saygınlığını da sağlayacak konular içerisinde yer aldığını ifade etmektedir.

2.1.4. Müşteri beklentisi ve spor hizmetlerinde müşteri beklentisi

Bir ürün ya da hizmeti kullanan kişiye müşteri denir. Bir hizmet ya da ürüne karşı istekli olan ve alma teşebbüsünde bulunan kişi, veya kurumlar ödediği fiyat karşılığında o hizmet veya ürünü almak isteyen kimselerdir (Ulaşanoğlu, 2005).

Beklenti kavramı, gerçekleşmesi beklenen şey ya da bireyin belli şart ve durumların alacağı biçimler veya kendisinden beklenenler konusundaki öngörüsü şeklinde

tanımlanabilir. Beklenti; istek ve ihtiyaçlar sonucunda oluşan, gelecekteki durumu sezinleme ve önceden fark edebilme, özellikle de bilinen bir ihtiyacın karşılanmasından sonra elde edilebilecek faydaların tretilbilmesidir (Silvestro, 2002; TDK, 2013).

Müşteri beklentisi, müşterinin mal veya hizmetin göstereceği performans hakkındaki inançlarının nasıl olduğunu ifade etmektedir (Acuner, 2003).

Müşteri beklentilerinde genel olarak ilk deneyim önem arz etmektedir. Beklentiler ilk deneyime bağlı olarak bir Őekil almaktadır. Müşteriler ne kadar tatmin olursa gelecekteki beklentilerin daha da memnun edici olacağına inanılmaktadır (Olgun, 2002).

Müşterilerin, demografik özellikleri, kişilikleri, algıları, tutumları ve sosyo ekonomik durumları bakımından farklı olmaları müşterilerin istek ve ihtiyaçlarında da farklılık meydana getirmektedir. İstek ve ihtiyaçları farklı olsa da tüm müşterilerin bir ortak noktası vardır o da; beklentilerin karşılanmasıdır (Kim ve Kim, 1998).

Müşterilerin, beklentileri karşılandığı düzeyde bir mal veya hizmete olan inanç ve algıladıkları malı satın almaları doğaldır. Asıl önem arz eden nokta, bir mal veya hizmetin sunulma biçimi değil müşterinin bu mal ve hizmet hakkındaki bilgiyi ne düzeyde değerlendirdiğine ilişkin algılamadır (Mill ve Morrison 1985).

Spor, mal ve hizmet sektöründe tüketicilerin beklentilerinin karşılanması ile var olan tüketicileri elde tutmak ve yeni tüketicileri kazandırma açısından önemlidir (Kim ve Kim, 1998).

Spor hizmetleri sektöründe hizmet kalitesinin llmesi hala tartışmalı bir konu olarak literatürde devam etmektedir. Spor organizasyonlarını diğer hizmetlerden ayıran özellikler mevcuttur; spor hizmetleri soyut hizmetlerden sayılmakta ve isteğe bağlı olarak ödeme karşılığında sunulmaktadır. Müşteriler serbest zamanları süresince sadece spor etkinliği ile meşguldürler. Aynı zamanda bir spor takımını desteklemek, bir kulübe ye olmak veya sağlık için yüzmeye gitmek gibi duygusal bir yatırımda bulunmaktadırlar. Dolayısıyla spor hizmetleri bu özellikleri bakımından çok daha büyük beklentilere yol aması normal görünmektedir (Khanlari, Reza ve Javadein, 2008).

2.1.5. Özel spor merkezleri

Özel spor merkezleri her bireyin kısıtlamalar olmaksızın düzenli spor aktivitelerinin yapılması için ve sporun tüm toplumda yaygınlaşip düzenli yapılması bakımından önemli görev ve sorumlulukları olan işletmelerdir. Spor merkezleri kişilerin fiziksel aktivite yapmak için geldikleri merkezdir. Spor merkezi kavramını, içinde spor aktivitelerinin yapıldığı her türlü yapı (stadyum, pist, saha, salon, veledrom v.b.) olarak tanımlanabilmektedir. Toplumun bazı ihtiyaçlarını karşılamada spor işletmeleri, hizmetleri üretilip pazarlamak açısından önemli faaliyet veren kurumlardır. Bu kurumların asıl amaçları maddi kazanç elde etme olsa bile verdikleri hizmet karşılığında insanların spor ihtiyaçlarını karşılamak için kurulurlar (Güçlü, 1998; Ekenci ve İmamoğlu 2002; Özkan, 2013).

Özel spor merkezlerinin uzun bir geçmişi vardır. Bu merkezler kimi zaman sportif etkinliklerle müsabakaya hazırlanma ve antrenman yapmak için kimi zaman da bireysel vücut geliştirme ve sağlıklı olmak için tercih edilen ideal yerlerdir. Sporcular, antrenörler ve diğer kullanıcıların ihtiyaçlarının karşılandığı ve bu ihtiyaçların istenilen seviyeye çıkarılmasında hizmet verenlerin soyunma, duş ve tuvalet gibi ihtiyaçlarla ısınma, havalandırma, aydınlatma ve benzeri ihtiyaçların azami ölçüde karşılandığı, yerlerdir (Sel, 1991).

2.1.6. Spor merkezlerindeki hizmet algısı

Algı duyuşal organlarımız aracılığıyla bize ulaşan uyarılarla, bilgileri yakalayan, işleyen, anlam kazandıran ve çevremizi anlamamızı sağlayan bir kabiliyettir. Algı bilişsel bir süreçtir (Erdem, 1986).

Hizmetler soyut nitelikte olduğundan hizmet kalitesi de soyut bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, hizmet kalitesi yerine algılanan hizmet kalitesi terimi kullanılmaktadır (Uyguç, 1998).

Algılanan hizmet kalitesi; müşterinin beklentileri ve algıları arasındaki farkın yönü ve derecesi, müşterilerin işletmelerden aldıkları hizmetlerle beklentilerini kıyaslamaları, işletmelerde algılanan hizmet kalitesini oluşturmaktadır. Kısaca müşterilerin hizmet kalitesi algılaması hizmete ulaşmadan önceki beklentileri ile gerçekleşen deneyimlerini

karşılaştırmaları sonucunda ortaya çıkan olumlu veya olumsuz durumdur (Parasuraman, Zeithaml ve Berry 1985).

Spor işletmelerinin amacı, müşterilerin spor konusundaki beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayacak tarzda, en uygun fiyat ve en doğru zamanda hizmet tasarlayıp sunmaktır. Bu yüzden spor merkezlerinden faydalanan bireylerin hizmet kalite algı düzeyleri, bu merkezlerde verilen hizmetin kalitesi için önemli bir değişkendir. Spor işletmeleri müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilmek için müşterilerin talep ve beklentilerini doğru tespit etmesi spor pazarlaması açısından oldukça önem arz etmektedir (Ekenci ve İmamoğlu 2002; Ergin ve diğ. 2010; Kül ve diğ. 2011).

2.2. Literatür Tarama

Acar (2015), kamu ve özel spor merkezlerinde hizmet kalitesine yönelik algı ve beklentileri bireyler üzerinde karşılaştırıp incelemiştir. Tarama modelinde yapılan araştırmada Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte bireylerin hizmet kalitesine göre algı düzeylerini tespit etmek ve farklı özelliklere (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, spor merkezine katılım süresi, spor merkezine katılım amacı) göre hizmet beklentilerinde farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır.

Akça (2012), özel spor merkezlerine üye olan bireylerin spora yönelme nedenleri ve beklentilerinin gerçekleşme düzeylerini sporun, sosyo-ekonomik hayat üzerindeki etkilerinin, insanların spora olan eğilimlerinin, spordan beklentilerinin ve bu beklentilerin gerçekleşme düzeylerini araştırmıştır. Bu çalışmada ulaşılmak istenen hedef insanların spora yönlendirilmesi ve spordan beklentilerinin en iyi şekilde karşılanmasına ilişkin öneriler ortaya konmaktadır.

Akdeniz (2004), özel spor merkezlerinde hizmet kavramını ve müşteri memnuniyeti üzerine etkisini özel spor merkezleri kullanıcılarında incelemiştir. Tarama modelinde yapılan araştırmada araştırmacının geliştirdiği anket formu kullanılmıştır. Geliştirilen ankette katılımcılara tesis, eğitmen ve spor hizmeti boyutlarında sorular sorulmuştur.

Kumartaşlı ve Atabaş (2014), spor merkezi-fitness salonunu kullanan bireylerin beklentilerini tarama modelinde yapılan araştırmada Duran (2013) tarafından geliştirilen anket formu kullanılmıştır. Ankette katılımcıların fitness salonlarının kullanılabilirliği ve mevcudiyeti ile ilgili görüşlerini salondaki antrenör ve yöneticilerin bireyleri spor ve

sportif etkinliklere yönlendirmede etkili olup olmadığı ile kişisel bilgiler ve beklentilere yönelik sorular sorulmuştur.

Bingöl (2010), spor merkezine giden bireylerin hem spordan hem de spor merkezlerinden beklentilerine yönelik araştırmasında anket yöntemiyle spora aktif olarak devam eden ve sporu boş zaman aktivitesi olarak değerlendiren bireylere spora devam etme süresine göre, yaş, spor yaşı, cinsiyet v.b boyutlarında sorular sorulmuştur.

Lapa ve Baştaç (2012), Antalya’da fitness merkezlerine devam eden bireylerin cinsiyet, yaş ve eğitim değişkenleri açısından bu merkezlere yönelik hizmet kalitesini Lam’ın (2000) geliştirdiği ve Gürbüz ve diğerleri (2004) tarafından Türkçeye uyarlanıp geçerlik güvenilirlik çalışması yapılmış olan “Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (SQAS)” kullanarak ölçmüşlerdir. Hizmet kalitesi memnuniyet düzeyleri personel, program, soyunma odaları ve tesis alt boyutlarında belirli değişkenlere göre incelenmiştir.

Duran (2013), fitness merkezine giden bireylerin beklentilerini belirlemeye yönelik yaptığı araştırmada anket formu kullanılarak beklentileri belirlemeye yönelik olarak katılanların spor salonuna gelmekteki amaçlarının ve spor salonunu tercih etme durumlarının yaş gruplarında, vücut ağırlıklarında, cinsiyette ve medeni durum özelliklerinde ne tür farklılıklar oluştuğunu araştırmıştır.

Yiğit (2013), spor merkezlerine katılan bireylerin hizmet kalitesine yönelik yaptığı araştırmada katılımcıların beklenti ve algıları araştırılmıştır. Spor merkezlerinden yararlanan kişilerin hizmet kalitesine yönelik memnuniyetlerini araştırmak için; Lam, Zhang ve Jensen (2005) tarafından geliştirilen ve Gürbüz, Koçak ve Lam (2005) tarafından da Türkiye’de geçerlik güvenilirlik çalışması yapılan “SQAS” hizmet kalitesi ölçeği uygulanmıştır.

Ürer (2009), Eskişehir bölgesi spor hizmeti verilen kurumlarda çalışan yönetici, antrenör ve diğer personelin öneri sistemi ile ilgili düşüncelerini ve beklentilerini saptamak amacıyla bir çalışma yapmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre, öneri sistemin etkin bir şekilde yürütülmesinde, örgüt kültürünün önemli olduğunu, Önerileri uygulama başarısının yönetim ve çalışanlar aracılığı ile yerine getirildiğini göstermiştir.

İnan (2009), “Kamu Ve Özel Eğitim Kurumlarında Beden Eğitimi Ve Spor Faaliyetlerinin Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi” adlı çalışmasını devlet okulları ve

Özel okullarda verilen beden eğitimi ve sportif faaliyetlerin birbiri ile karşılaştırılması ve bu faaliyetlerin kalitesinin değerlendirilmesi amacıyla yapmıştır.



BÖLÜM 3. YÖNTEM

Bu bölümde, araştırmada kullanılan yöntem ile ilgili açıklamalar yer almaktadır. Araştırmada kullanılan model, evren ve örneklem, veri toplama araçları, verilerin toplanması, verilerin çözümlenmesi ve araştırmada kullanılan yöntemler açıklanmıştır.

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada nicel araştırma yöntemleri kullanılmıştır. Araştırmada ilişkiyel tarama modeli kullanılmıştır. Genel olarak ilişkiyel tarama modeli araştırmalar ve aradaki bağlantıları incelemektedir. Bu kapsamda Sakarya'da spor merkezlerine giden kişilerin kişisel beklentileri ve hizmet algılarını bağımsız değişkenlere göre hangi düzeylerde olduğunu ve farklılıklar olup olmadığı incelenmiştir. Elde edilen veriler analiz edilerek bulgular, tartışma, sonuç ve öneriler olarak yazılmıştır.

3.2. Araştırma Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Sakarya ilinde bulunan spor merkezlerinin üyeleri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklem grubunu; Sakarya ilinde bulunan (Erenler, Serdivan, Adapazarı, Hendek) 80 spor merkezi içerisinde en yüksek üye sayısına sahip 11 spor merkezi içerisinde olasılıksız örneklem yöntemlerinden uygun örneklem yoluyla seçilmiş 300 üye (kadın=96, erkek=204) oluşturmaktadır.

Tablo 3.1: Katılımcılar ile ilgili tanımlayıcı istatistikler.

Değişken		n	\bar{x}	ss	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	96			32
	Erkek	204			68
Yaş	18-22 yaş	136	24,56	5,474	45,3
	23 yaş ve üstü	164			54,7
Spor yılı	1-6 ay	72			24,0
	6 ay üstü-1 yıl	40			13,3
	1 yıl üstü-3 yıl	61			20,3
	3 yıl üstü-5 yıl	52			17,3
	5 yıl üstü	75			25,0
Gelir düzeyi	500 tl-1000 tl	157			52,3
	1000 tl üstü-1500 tl	56			18,7
	1500 tl üstü-2000 tl	39			13,0
	2000 tl üstü	48			16,0
Spor branşı	Bireysel	200			66,7
	Takım	100			33,3

Ankete katılan 300 bireyin cinsiyet, yaş, spor yılı, gelir düzeyi ve spor branşına göre dağılım istatistikleri tablo 3.1’de görülmektedir. Ankete katılan 300 bireyin cinsiyete göre %32’si (n=96) kadın, %68’i (n=204) ise erkektir. Yaşa göre 18-22 yaş aralığındaki denekler %45,3’ü (n=136), 23 yaş üstü ise %54,7 (n=164) dır. Yaşların aritmetik ortalaması 24,56’dır. Spor yılına göre 1-6 ay %24 (n=72), 6 ay üstü-1 yıl %13,3 (n=40), 1 yıl üstü-3 yıl %20,3 (n=61), 3 yıl üstü-5 yıl %17,3 (n=52), 5 yıl üstü ise %25 (n=75) tir. Gelir düzeyine göre 500-1000’de %52,3 (n=157), 1000 üstü-1500’de %18,7 (n=56), 1500 üstü-2000’de %13 (n=39), 2000 üstünde ise %16 (n=48) kişi oluşturmaktadır. Spor branşına göre bireysel sporlarda %66,7 (n=200), takım sporlarında ise %33,3 (n=100) ortalama ile katılımcılar oluşturmaktadır.

3.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada 2 ölçek ve 1 kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Birinci ölçek Bingöl (2010)’ün “Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılama Düzeyi Ölçeği” dir. Toplam 18 maddeden oluşan bu ölçekte katılımcıların spordan ve spor merkezlerinden beklentileri ile ilgili görüşleri, ikinci ölçek orijinali “Q-SPORT 10” Rial ve diğerleri (2010) tarafından geliştirilen, Yıldız (2011) tarafından ölçeğin geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılarak Türkçeye uyarlanmış “Q-SPORT 14” olarak adlandırmış olduğu ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekte ise katılımcıların gitmiş oldukları spor merkezindeki; çalışan, eğitmen, araç gereç, fiziksel çevre, spor ve egzersiz programlarına ilişkin

alguları ile ilgili görüşlerini tespit edilmeye çalışılmıştır. Q Sport 14 ölçeğinin alt boyutlarının 9 maddesi “program ve eğitmen kalitesi”ni, 5 maddesi “fiziksel çevre ve ekipman kalitesi”ni değerlendirdiği görülmüş ve 2 alt boyuta ayrılmıştır Her iki ölçekte 5’li likertten oluşmaktadır. Ölçek maddeleri 1: Hiç katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Az Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum seçenekleriyle verilmiştir.

Kişisel bilgi formunda katılımcıların cinsiyetini, yaşını, boy, kilo, spor branşı, gelir düzeyi ve spor yılını belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır.

3.4. Geçerlik ve Güvenirlilik

Kişisel bilgiler ile ilgili sorular ve 5’li likert ile hazırlanmış ölçek öncelikle 100 kişiye uygulanarak güvenirlik analizi yapılmıştır. Spor Merkezlerinden Beklentilerin Karşılama Düzeyi Ölçeğinin Cronbach’s Alpha katsayısı 0,86 olarak bulunmuştur. Q Sport 14 (Spor merkezinin hizmet kalitesi) ölçeğinde Cronbach’s Alpha katsayısı 0,91 olarak bulunmuştur. Q Sport 14 ölçeği 2 alt boyuta ve toplam ölçeğe iç tutarlılığın test edilmesi amacıyla güvenirlik analizi Öztürk ve ark.(2016) tarafından yapılmıştır. “Program ve eğitmen kalitesi” Cronbach’s alfa değeri 0,882 ve “fiziksel çevre ve ekipman kalitesi” Cronbach’s alfa değeri ise 0,815 olarak tespit edilmiştir. Alpar (2010: 350), 0,80 – 1,00 arasındaki Alpha katsayısına sahip ölçek ya da testin yüksek güvenirliğe sahip olduğunu ifade etmektedir. Buna göre ölçek yüksek güvenirlik düzeyine sahiptir.

3.5. Verilerin Elde Edilmesi ve Analizi

Ölçme aracı olarak hazırlanan anket formu katılımcılara araştırmacı tarafından bire bir uygulanmıştır. Elde edilen nicel veriler, IBM SPSS Statistics 22.0 paket programı kullanılarak bilgisayar ortamına aktarılmış ve analiz edilmiştir.

BÖLÜM 4. BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın verilerinden elde edilen bulgulara tablolar halinde yer verilmiştir. Değişkenlere ait verilerin değerlerinde skewness, kurtosis değerleri ile Kolmogorov, Smirnov normal dağılım değerlerine bakılmış ve verilerin normal dağılım gösterdiği saptanmış bu yüzden analizlerde parametrik testler kullanılmıştır.

Tablo 4.1: Beklenti ölçeği yüzde ve frekans değerleri.

İFADELER	Hiç katılmıyorum		Katılmıyorum		Az katılmıyorum		Katılıyorum		Tamamen katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.Sporan fiziksel gelişimim ile ilgili beklentim karşılandı	2	0,7	11	3,7	35	11,7	142	47,3	110	36,7
2.Spor yaparken kuvvetimi geliştirme konusundaki beklentim gerçekleşti	0	0	8	2,7	27	9	145	48,3	120	40
3.Spor yaparken dayanıklılığımı geliştirme konusundaki beklentim gerçekleşti.	1	0,3	12	4	39	13	135	45	113	37,7
4.Spor yaparak daha esnek bir vücuda sahip olma beklentim gerçekleşti.	10	3,3	17	5,7	62	20,7	124	41,3	87	29
5.Sporan, fiziksel güzellik elde etme beklentim karşılandı.	4	1,3	21	7	56	18,7	123	41	96	32
6.Sporan, vücudumun orantılı bir görünüme sahip olacağıyla ilgili beklentim karşılandı.	4	1,3	19	6,3	51	17	135	45	91	30,3
7.Sporan, vücudumun düzgün duruş alışkanlığı kazanması ile ilgili beklentim karşılandı	8	2,7	10	3,3	37	12,3	139	46,3	106	35,3
8.Sporun estetik gelişimimi olumlu yönde etkileyeceğine dair beklentim karşılandı.	4	1,3	13	4,3	35	11,7	141	47	107	35,7
9.Sporan, yaşantımda düzenli spor yapma alışkanlığı kazanma beklentim karşılandı.	6	2	12	4	49	16,3	126	42	107	35,7
10.Spor yaptıktan sonra bir spor dalıyla ilgili yeteneğim ortaya çıktı.	20	6,7	45	15	57	19	99	33	79	26,3
11.Sporla beraber, insan ilişkilerini geliştirebileceğim konusundaki beklentim karşılandı.	9	3	27	9	53	17,7	123	41	88	29,3

Tablo 4.1: (Devamı)

12.Sporun, beni belirli bir branşta spora yönlendirmesi konusundaki beklentim karşılandı.	10	3,3	30	10	62	21	113	37,7	84	28
13.Spor yaparak, ruhsal dengemin korunması amacı ile kendime güvenerek kişiliğimin gelişmesine yönelik beklentim karşılandı.	3	1	17	5,7	47	15,7	134	44,7	99	33
14.Sporun, günlük yaşamın sonucu olarak ortaya çıkan, öfke, sinir, stres gibi durumları en aza indirgeyeceğine dair beklentim karşılandı.	8	2,7	16	5,3	58	19,3	109	36,3	109	36,3
15.Spor yaparak, bedenen güçlü ve zayıf yönlerimi tanıyıp, kendi fiziksel kapasitemin sınırlarını keşfetme konusundaki beklentim gerçekleşti.	3	1	6	2	36	12	133	44,3	122	40,7
16.Spor yaparak daha sağlıklı olma, sağlığımın korunması ve bağışıklık sistemimin güçlenmesi ile ilgili beklentim karşılandı.	3	1	6	2	31	10,3	139	46,3	123	41
17.Spor salonundan-tesisinden sporla ilgili etkinliklerin düzenlenmesine ilişkin beklentilerim karşılandı.	5	1,7	23	7,7	78	26	122	40,7	72	24
18.Spor salonundaki antrenörlerin yeterli bilgi ve eğitime sahip olmasıyla ilgili beklentim karşılandı.	13	4,3	19	6,3	62	20,7	116	38,7	90	30

Beklenti ölçeğine verilen puan yüzdeleri tablo 4.1’de sunulmuştur. Çıkan sonuçlarda katılımcıların beklentilerinin tamamen karşılanması seçeneğine verilen en yüksek yüzdeye sahip ifadeler; spor yaparken kuvvetimi geliştirme, spor yaparak daha sağlıklı olma ve sağlığımın korunması ve spor yaparak fiziksel kapasitenin farkına varmak ifadeleri olmuştur. Hiç katılmadıkları seçeneğin olduğu ifadeler; spor yaptıktan sonra bir spor dalıyla ilgili yeteneğim ortaya çıkması ve antrenörlerin yeterli bilgi ve beceriye sahip olamaması ifadeleri olmaktadır.

Genel olarak beklentilerin karşılanması ölçeğinde en çok yüzdesi olan ifadeler katılıyorum seçeneğiyle; fiziksel gelişim ve kuvvetimi geliştirme ile ilgili beklentinin karşılanması ve sporun estetik gelişimi etkilemesi ifadeleri yer almaktadır.

Tablo 4.2: Q-sport 14 ölçeği yüzde ve frekans değerleri.

İFADELER	Çok zayıf		Zayıf		Orta		Yüksek		Çok yüksek	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.Çalışanlar oldukça nezaketli davranır.	2	0,7	8	2,7	105	35	113	37,7	72	24
2.Eğitmen gerekli bilgi ve beceriye sahiptir.	3	1	5	1,7	84	28	128	42,7	80	26,7
3.Eğitmenler egzersizleri/sporu etkili bir şekilde öğretmektedir.	5	1,7	15	5	84	28	104	34,7	92	30,7
4.Burada herkesle tek tek ilgilenilir.	29	9,7	38	12,7	87	29	88	29,3	58	19,3
5.Çalışanlar buraya tekrar gelmenize yönelik ilgi gösterir.	9	3	21	7	85	28,3	114	38	71	23,7
6.Fiziksel çevre kullanıma uygundur.	2	0,7	12	4	76	25,3	117	39	93	31
7.Spor alanları ve ortamı oldukça iyidir.	5	1,7	10	3,3	83	27,7	100	33,3	102	34
8.Tüm alanlar hijyen ve temizlik açısından iyidir.	6	2	26	8,7	88	29,3	100	33,3	80	26,7
9.Araç-gereç ve malzemeler modern ve yeterlidir.	2	0,7	17	5,7	73	24,3	94	31,3	114	38
10.Soyunma odaları, tuvalet ve duşlar yeterlidir.	8	2,7	23	7,7	90	30	89	29,7	90	30
11.Spor ve egzersiz programları çeşitlidir.	8	2,7	23	7,7	67	22,3	116	38,7	92	30,7
12.Spor ve egzersiz programları zengin içeriğe sahiptir.	4	1,3	23	7,7	62	20,7	135	45	76	25,3
13.Spor ve egzersiz programları uygun zamanlara yayılmıştır.	5	1,7	19	6,3	70	23,3	127	42,3	79	26,3
14.Spor ve egzersiz programlarına ait sınıflar kalabalık değildir.	11	3,7	19	6,3	85	28,3	120	40	65	21,7

Q-sport 14 (hizmet kalitesi ile ilgili algı) ölçeğine verilen puan yüzdeleri tablo 4.2’de sunulmuştur. Çok yüksek seçeneğine verilen en fazla yüzdesi olan ifadeler; spor alanı ve spor ortamının iyi olması ile araç-gereç ve malzemelerin modern ve yeterli olması ifadeleridir. Çok zayıf seçeneğinin en sık işaretlendiği ifadeler; üyelerle tek tek ilgilenilmesi ve spor ve egzersiz programının çeşitli olması ifadeleridir.

Genel olarak Q-sport 14 (hizmet kalitesi ile ilgili algı) ölçeğine en fazla yüzde ile yüksek seçeneğini işaretleyen katılımcıların, eğitmenin gerekli bilgi ve beceriye sahip

olması ve spor ve egzersiz programlarının zengin bir içeriğe sahip olması ifadeleri oluşturmaktadır.

4.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Tablo 4.3: Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri t-testi analizi.

Cinsiyet	n	\bar{x}	Ss	df	t	p
Kadın	96	4,045	,478	298	1,082	,093
Erkek	204	3,970	,589		1,166	

Tablo 4.3’de cinsiyete göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanmasında bireyin kişisel beklentisi düzeyinde anlamlı bir farklılık ($p=,093$) bulunmamıştır.

İstatistiksel bulgular göstermiştir ki; kadın deneklerin spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri (kadın=4,045), erkek deneklerin beklentilerinin karşılanma düzeylerinden (erkek=3,970) anlamlı bir şekilde daha yüksektir. Tablo da cinsiyete göre spor merkezlerinden beklentilerin karşılanmasında bireyin kişisel beklentisi düzeyinde anlamlı bir farklılık ($p=,093$) bulunmamıştır.

Tablo 4.4: Katılımcıların yaş değişkenine göre spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri t-testi analizi.

Yaş	n	\bar{x}	ss	df	t	p
18 ve 22 yaş	136	3,951	,514	298	-1,232	,181
23 yaş ve üstü	164	4,030	,588		-1,248	

Tablo 4.4’de katılımcıların yaş değişkenine göre 136’sı 18 ve 22 yaş aralığında, 164’ü ise 23 yaş ve üstü bireylerden oluşmaktadır. Yaş değişkeni t-testi analizine göre spor merkezinden beklentilerin karşılanma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık ($p=,181$) bulunmamıştır.

Tablo 4.5: Katılımcıların spor branşı değişkenine göre spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri t-testi analizi.

Branş	Cinsiyet	n	\bar{x}	ss	df	t	p
Bireysel	Kadın	72	4,026	,537	298	1,395	,602
	Erkek	124					
Takım	Kadın	24	3,931	,592		1,350	
	Erkek	76					

Tablo 4.5’de istatistikler göstermektedir ki: spor merkezlerinden beklentilerin karşılanmasında spor branşlarına göre bireysel sporlarda 200, takım sporlarında ise 100 katılımcı bulunmaktadır. Spor merkezlerinden beklentilerin karşılanmasında spor branşına göre ($p=,602$) anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Tablo 4.6: Katılımcıların gelir düzeyi değişkenine göre spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri Anova testi analizi.

Gelir düzeyi	n	\bar{x}	ss	f	p
500 tl-1000 tl	157	3,982	,502	1,565	,198
1000 tl üzeri 1500 tl	56	4,117	,572		
1500tl üzeri 2000 tl	39	4,001	,553		
2000 tl üzeri	48	3,884	,688		

Tablo 4.6’da gelir düzeyine göre 500-1000 tl geliri olan katılımcı sayısı 157 olup en fazla sayıya sahip olduğu görülmektedir. Geliri 1000 ve 1500 tl olan 56 katılımcı, 1500 tl üstü 2000 tl olan 39katılımcı, 2000 tl üzeri olan 48 katılımcı bulunmaktadır. Spor merkezlerinden beklentilerin karşılanması düzeyleri arasındaki farklılığın Anova testi analizleri sonucunda anlamlı bir fark ($p=,198$) bulunamamıştır.

Tablo 4.7: Katılımcıların spor yılı değişkenine göre spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri Anova testi analizi.

Spor yılı	n	\bar{x}	ss	f	p
1-6 ay	72	3,780	,585	5,292	,000*
6 ay üstü-1 yıl	40	3,948	,442		
1 yıl üstü-3 yıl	61	4,016	,543		
3 yıl üstü-5 yıl	52	4,022	,562		
5 yıl üstü	75	4,186	,528		

Araştırmaya katılan toplam 300 katılımcıdan 1-6 ay arasında 72, 6 ay üstü 1 yıl 40, 1 yıl üstü 3 yıl 61, 3 yıl üstü 5 yıl 52 ve 5 yıl üstü 75 kişiden oluşmaktadır. Spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında, spor yılları açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığı ile ilgili olarak, tek yönlü Anova testi uygulanmış, istatistiksel bulgular yukarıdaki tablo 4.7’de sunulmuştur. Tablo da görüldüğü gibi bireylerin kişisel beklentileri açısından spor yıllarına göre gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p=,000$). Bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğu aşağıdaki tablo da sunulmuştur.

Tablo 4.8: Katılımcıların spor yılı değişkenine göre spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasındaki farklılığın post hoc testi analizi.

Spor yılı(I)	Spor yılı(J)	Ortalamaların farkı(I-J)	Standart hata	P
1-6 ay	6 ayüstü-1 yıl	-,16775	,10681	,518
	1 yıl üstü-3 yıl	-,23553	,09425	,094
	3 yıl üstü-5 yıl	-,24157	,09857	,105
	5 yıl ve üstü	-,40580	,08936	,000*
6 ay üstü-1 yıl	1-6 ay	,16775	,10681	,518
	1 yıl üstü-3 yıl	-,06778	,11020	,973
	3 yıl üstü-5 yıl	-,07382	,11391	,967
	5 yıl ve üstü	-,23806	,10604	,166
1 yıl üstü-3 yıl	1-6 ay	,23553	,09425	,094
	6 ay üstü-1 yıl	,06778	,11020	,973
	3 yıl üstü-5 yıl	-,00604	,10223	1,00
	5 yıl ve üstü	-,17027	,09338	,362
3 yıl üstü-5 yıl	1-6 ay	,24157	,09857	,105
	6 ay üstü-1 yıl	,07382	,11391	,967
	1 yıl üstü-3 yıl	,00604	,10223	1,00
	5 yıl ve üstü	-,16423	,09774	,448
5 yıl ve üstü	1-6 ay	,40580	,08936	,000*
	6 ay üstü-1 yıl	,23806	,10604	,166
	1 yıl üstü-3 yıl	,17027	,09338	,362
	3 yıl üstü-5 yıl	,16423	,09774	,448

Tablo 4.8’de bireylerin kişisel beklentileri açısından spor yıllarına göre farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu post hoc testi kullanılarak bulunmuştur. Bu farklılığın 1-6 ay ile 5 yıl ve üstü seçeneklerde olduğu gözlemlenmiştir. Bu analiz sonucu göstermektedir ki spor yılı arttıkça beklentilerin karşılanma düzeyi de artmaktadır.

4.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Tablo 4.9: Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre spor merkezlerinin hizmet kalitesi düzeyi t-testi analizi.

	Cinsiyet	n	\bar{x}	ss	df	t	p
Fiziksel çevre ve ekipman	Kadın	96	3,977	,805	298	1,408	,796
	Erkek	204	3,838	,792		1,400	
Program ve eğitmen	Kadın	96	3,863	,719	298	1,421	,758
	Erkek	204	3,739	,696		1,405	

Tablo 4.9’da cinsiyete göre spor merkezlerine giden bireylerin hizmet kalitesi ile ilgili beklentilerin karşılanması düzeyinde fiziksel çevre ve ekipman alt boyutları ile program ve eğitmen alt boyutunda anlamlı bir farklılık ($p=,796$ $p=,758$) bulunmamıştır.

Tablo 4.10: Katılımcıların yaş değişkenine göre hizmet kalitesi düzeyleri t-testi analizi.

	Yaş	n	\bar{x}	ss	df	t	p
Fiziksel çevre ve ekipman	18 ve 22 yaş	136	3,797	,826	298	-1,697	,635
	23 yaş ve üstü	164	3,953	,769		-1,686	
Program ve eğitmen	18 ve 22 yaş	136	3,736	,701	298	-,947	,790
	23 yaş ve üstü	164	3,814	,701		-,948	

Tablo 4.10’da yaşa göre spor merkezlerine giden bireylerin hizmet kalitesi ile ilgili beklentilerin karşılanması düzeyinde fiziksel çevre ve ekipman alt boyutları ile program ve eğitmen alt boyutunda anlamlı bir farklılık ($p=,635$ $p=,790$) bulunamamıştır.

Tablo 4.11: Katılımcıların spor branşı değişkenine göre hizmet kalitesi düzeyleri t-testi analizi.

	Branş	Cinsiyet	n	\bar{x}	ss	df	t	p
Fiziksel çevre ve ekipman	Bireysel	Kadın	72	3,933	,758	298	1,549	,456
		Erkek	124					
	Takım	Kadın	24	3,782	,867	298	1,481	
		Erkek	76					
Program ve eğitmen	Bireysel	Kadın	72	3,790	,703	298	,373	,869
		Erkek	124					
	Takım	Kadın	24	3,757	,710	298	,372	
		Erkek	76					

Tablo 4.11’de spor branşına göre spor merkezlerine giden bireylerin hizmet kalitesi ile ilgili beklentilerin karşılanması düzeyinde fiziksel çevre ve ekipman alt boyutları ile program ve eğitmen alt boyutunda anlamlı bir farklılık ($p=,456$ $p=,869$) bulunamamıştır.

Tablo 4.12: Katılımcıların gelir düzeyi değişkenine göre spor merkezlerinin hizmet kalitesi düzeyleri Anova testi analizi.

	Gelir düzeyi	n	\bar{x}	ss	f	p
Fiziksel çevre ve ekipman	500 tl-1000 tl	157	3,877	,735	,467	,705
	1000 tl üzeri 1500 tl	56	3,953	,892		
	1500 tl üzeri 2000 tl	39	3,728	,842		
	2000 tl üzeri	48	3,941	,849		
Program ve eğitmen	500 tl-1000 tl	157	3,799	,661	,722	,540
	1000 tl üzeri 1500 tl	56	3,833	,725		
	1500 tl üzeri 2000 tl	39	3,689	,741		
	2000 tl üzeri	48	3,722	,796		

Tablo 4.12’de gelir düzeyine göre spor merkezlerine giden bireylerin hizmet kalitesi ile ilgili beklentilerin karşılanması düzeyinde fiziksel çevre ve ekipman alt boyutları ile program ve eğitmen alt boyutunda gruplar arasında anlamlı bir farklılık ($p=,705$ $p=,540$) bulunamamıştır.

Tablo 4.13: Katılımcıların spor yılı değişkenine göre spor merkezlerinin hizmet kalitesi düzeyleri Anova testi analizi.

	Spor yılı	n	\bar{x}	ss	f	p
Fiziksel çevre ve ekipman	1-6 ay	72	3,866	,687	,794	,530
	6 ay üstü-1 yıl	40	3,880	,773		
	1 yıl üstü-3 yıl	61	3,875	,843		
	3 yıl üstü-5 yıl	52	4,046	,668		
	5 yıl üstü	75	3,792	,944		
Program ve eğitmen	1-6 ay	72	3,771	,706	,995	,411
	6 ay üstü-1 yıl	40	3,777	,636		
	1 yıl üstü-3 yıl	61	3,737	,681		
	3 yıl üstü-5 yıl	52	3,946	,597		
	5 yıl üstü	75	3,705	,816		

Tablo 4.13’de spor yılına göre spor merkezlerine giden bireylerin hizmet kalitesi ile ilgili beklentilerin karşılanması düzeyinde fiziksel çevre ve ekipman alt boyutları ile program ve eğitmen alt boyutunda gruplar arasında anlamlı bir farklılık ($p=,530$ $p=,411$) bulunamamıştır.

4.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular

Tablo 4.14: Katılımcıların beklenti ve hizmet kalitesine ilişkin korelasyon tablosu.

	Beklentilerin karşılanması	Fiziksel çevre ve ekipmanın hizmet kalitesi	Program ve eğitmenin hizmet kalitesi
Beklentilerin karşılanması			
Fiziksel çevre ve ekipmanın hizmet kalitesi	,285**		
Program ve eğitmenin hizmet kalitesi	,292**	,747**	

$p=,000^*$

Tablo 4.14’de katılımcıların spor merkezlerinden beklenti ve memnuniyet düzeyleri ile spor merkezlerinin hizmet kalitesi ile ilgili algılar arasında korelasyon analizi sonucunda beklentilerin karşılanması, fiziksel çevre ve ekipmanın hizmet program ve eğitmen boyutlarında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($p < 0,05$) bulunmuştur. Hizmet kalitesi arttıkça beklentilerin karşılanma düzeyi de artmaktadır.

Tablo 4.15: Katılımcıların beklenti ve hizmet kalitesine ilişkin regresyon tablosu.

Model	B	Std. Hata	B	t	p	Tolerans	VIF
(Sabit)	3.051	.172		17.706	.000*		
1 Fiziksel çevre ekipman	.106	.058	.152	1.825	.069	.442	2.265
Program ve eğitmen	.141	.066	.178	2.148	.033	.442	2.265
R=.309; dzltR2=.089							
F=15.626; p<.01							
Bağımlı değişken: Beklenti/Memnuniyet							

Çoklu doğrusal regresyon analizi sonucu program ve eğitmen, beklenti/memnuniyet üzerinde en güçlü ve istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahip olan değişkendir ($\beta=.178$, $p<.05$). Diğer yandan fiziksel çevre ve ekipmanın, beklenti/memnuniyet üzerinde yaklaşık %15 seviyesinde bir etkisi olmakla birlikte bu etkinin istatistiksel olarak anlamsız olduğu tespit edilmiştir ($\beta=.152$, $p>.05$). Bulgulara göre, bağımsız değişkenler (fiziksel çevre ve ekipman ile program ve eğitim) bağımlı değişkeni (beklenti/memnuniyet) yaklaşık %9 oranında açıklamaktadır ($F=15.626$, $p<.01$).

Elde edilen sonuca göre hizmet kalitesi olarak değerlendirilen fiziksel çevre ve ekipman ile program ve eğitmen değişkenlerindeki bir birimlik değişim (artış yada azalış) beklenti/memnuniyet üzerinde %9 oranında bir değişime (artış/azalışa) neden olmaktadır.

BÖLÜM 5. TARTIŞMA

Bu bölümde Sakarya'da spor merkezlerine devam eden bireylerin sonuçlardan yola çıkılarak bireyin kişisel beklentisi ile bireyin merkez ile ilgili hizmet kalitesi algısı alt problemlere göre başlıklar halinde aşağıda verilmiştir.

– Birinci Alt Probleme İlişkin Tartışma

Araştırmada cinsiyet değişkenine göre spor merkezlerine giden bireylerin kişisel beklentilerinin karşılanmasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Aydoğan ve Eraslan (2016), vücut geliştirme ve fitness merkezinde spor yapan bireylerin beden bölgelerinden hoşnut olma düzeylerinde cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır bu sonuç araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Bingöl (2010), spor merkezlerine devam eden bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri araştırmasının sonucunda, kadınların beklentilerinin karşılanma düzeyleri erkeklere oranla daha düşük olduğu tespit edilip araştırma bulgularına benzerlik göstermemektedir.

Öztürk'ün (2010), yaptığı araştırmada sağlıklı yaşam ve spor merkezlerindeki üyelerinin tatmin ölçeği, sosyal ve entelektüel tatmin alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır. Araştırma bulguları ile örtüşmektedir.

Yetim (2014), boş zaman tatmini ve boş zaman sadakati faktörlerinin katılımcıların birtakım özelliklerine göre farklılaşma durumunu ortaya koymak amacıyla yaptığı araştırmada iki faktöründe cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır. Bu istatistiksel sonuç araştırma bulgularına benzerlik göstermektedir.

Araştırma sonuçları ile literatürde yapılan bazı araştırmalar; Açıık ve Karataş (2016), Bektaş (2015), Yiğit (2013) ve Baş ve arkadaşları (2017) tarafından yapılan

araştırmalarda cinsiyete göre anlamlı bir fark bulunmadığı tespit edilmiş olup araştırmaya paralellik göstermektedir.

Tunçel'in (1999), yaptığı araştırmada ise cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir fark bulunmuş olup araştırmaya benzerlik göstermemektedir.

Araştırmada spor merkezlerine giden bireylerin kişisel beklentileri ve merkez ile ilgili algısı bakımından beklentilerinin karşılanmasında cinsiyet değişkeninin belirleyici bir faktör olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmanın yaş aralığına göre bireylerin kişisel beklentilerin karşılanması düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bingöl (2010) araştırmasında yaş aralıkları dikkate alındığında, spordan ve spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri açısından yaş grupları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu belirlenmiştir. Bu farklılık 18-30 yaş grubu ile 50-60 yaş grubu arasında, 30-40 yaş grubu ile 50-60 yaş grubu arasında ve 40-50 yaş grubu ile 50-60 yaş grubu arasındadır olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonuçlarıyla Bingöl'n (2010) araştırması arasında farklılıklar olduğu gözlemlenmiştir.

Öte yandan Açak ve Karataş (2016), Lapa ve Başta (2012), Akça (2012) tarafından yapılan araştırmalardaki sonuçlarla yapılan bu araştırma sonuçları da paralellik göstermektedir.

Baş ve arkadaşları (2017) tarafından yapılan araştırma yaş aralığına göre farklılık gösterirken bu araştırmada fark bulunamamıştır.

Aydoğan ve Eraslan (2016), vücut geliştirme ve fitness merkezinde spor yapan bireylerin beden bölgelerinden hoşnut olma düzeylerinin yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık bulamamıştır. Sonuçlar araştırmayla benzerlik göstermektedir.

Araştırmada katılımcıların spordan beklentilerinin karşılanması açısından spor yıllarına göre anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Araştırmanın spor yılına göre kişisel beklentilerinin karşılanması sonuçlarında 1-6 ay ile 5 yıl ve üstü gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. 1-6 ay süre ile spor yapanların 5 yıl ve üstü spor yapanlara göre beklentilerin karşılanma düzeyleri daha yüksektir. Fakat memnuniyet bakımından 5 yıl ve üstü spor yapanların 1-6 ay spor yapanlara göre daha yüksektir. 1-6 ay süre ile spor yapanların beklentilerinin 5 yıl ve

üstü süre ile spor yapanlardan yüksek olmasının düşünecek olursak; spor süreleri daha kısa olan kişilerin tecrübe, ortam, kişilerle geliştirdiği yaklaşımlar, bilgi, programa hakim olma vb. eksikliklerden dolayı olduğu sorgulanabilir.

Bingöl (2010), araştırmasında belirli spor yılı gruplarına göre zıtlık gösterirken belirli belirli spor yılı gruplarına göre ise paralellik göstermektedir. Bingöl (2010), tüm spor yılı grupları arasında (1-6 ay, 6ay-1yıl, 1-3 yıl, 3-5 yıl, 5-10 yıl) spordan ve spordan beklentilerin karşılanma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Öte yandan Açık ve Karataş (2016), bireylerin spor yapma zamanı değişkenine göre spor merkezlerine devam eden bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu bu farklılığın 1-6 ay ile 3-5 yıl, 1-6 ay ile 5-10 yıl, 6 ay-1 yıl ile 3-5 yıl ve 6 ay-1 yıl ile 5-10 yıl ikililerinden kaynaklandığı bulunmuştur. Bu sonuç ile araştırma sonuçları arasındaki benzerliğin 1-6 ay ile 5 yıl ve üstü gruplarda olduğu belirlenmiştir. Spor yapma süresi arttıkça spordan ve spor merkezlerinden beklentilerin karşılanma düzeyi düşerken memnuniyet düzeyi artar.

Araştırmada ve literatürde spor merkezlerine devam eden bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanmasında spor yılı değişkeninin bireylerin kişisel beklentileri açısından belirleyici bir faktör olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan katılımcıların gelir düzeyine göre kişisel beklentilerinin karşılanmasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Yetim (2014), araştırmasında katılımcıların fitness merkezine üye olma nedenlerinin gelir düzeylerine göre farklılaşma durumunda her bir üye olma nedeni anlamlı farklılık göstermektedir.

Akça (2012), özel spor merkezlerine üye olan bireylerin spor yapmaya yönelik tutumları ile beklenti düzeyleri ve beklentilerinin gerçekleşme düzeylerinin incelenmesindeki araştırmasında sosyo-ekonomik yapının, spora katılım düzeylerini etkilediği görülmüştür ve bireylerin spor merkezlerine gelmekteki amaçlarının; stres atmak, kilo vermek, yeni insanlar tanımak ve sağlıklı olmak sonucuna çıkmıştır. Araştırma sonuçları benzerlik göstermektedir.

Spor branşına göre istatistikler göstermektedir ki: spor merkezlerine giden bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklentileri karşılanmasında spor branşlarına göre aralarında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

– İkinci Alt Probleme İlişkin Tartışma

Araştırmada cinsiyet değişkenine göre spor merkezlerine giden bireylerin spor merkezlerinin hizmet kalitesi algılarının karşılanmasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Koçak ve diğerleri (2017), fitness merkezi müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının incelenmesi araştırma bulgularına göre katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme ölçek puanlarında cinsiyet değişkeni açısından anlamlı farklılık tespit etmiştir. Sonuçlar araştırma bulgularıyla örtüşmemektedir.

Erdoğan (2016), sağlıklı yaşam ve spor merkezi müşterilerinde memnuniyet algısı cinsiyet değişkenine göre farklılaşmaktadır. Araştırmaya benzerlik göstermemektedir.

Üzüm ve arkadaşlarının (2016), araştırma sonuçlarına göre, cinsiyet düzeyinde hizmet kalitesi algı puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulmuştur. Araştırma sonuçlarıyla örtüşmemektedir.

Eser (2015), spor merkezlerinin hizmet kalitesini belirlemek için bu merkezleri kullanan bireylerin memnuniyet düzeyleri cinsiyet parametreleri araştırmasında bir farklılık bulmamıştır. Analiz sonuçları araştırmaya paralellik göstermektedir.

Theodorakis, Alexandris, Rodriguez, Saenento'nun (2004), Portekiz'deki spor kulüplerinde müşteri memnuniyetini ölçmek ve demografik unsurlarla karşılaştırmak amacıyla yaptığı araştırma bulgularında cinsiyete göre sunulan hizmet kalitesinde anlamlı farklılık bulunmuştur.

Araştırmanın yaş aralığına göre bireylerin hizmet kalitesi ile ilgili beklentilerin karşılanması düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Koçak ve diğerleri (2017), fitness merkezi müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının incelenmesi araştırması bulgularına göre katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme ölçek puanlarında yaş değişkeni açısından anlamlı farklılık tespit etmiş olup araştırmaya benzerlik göstermemektedir.

Öztürk'ün (2010), yaptığı araştırmada sağlıklı yaşam ve spor merkezlerindeki üyelerinin tatmin ölçeği, sosyal ve entelektüel tatmin alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır. Bu sonuçlar araştırma bulgularıyla örtüşmektedir.

Baş ve arkadaşları (2017), tarafından yapılan araştırma yaş aralığına göre farklılık gösterirken bu araştırmada fark bulunamamıştır.

Yetim (2014), boş zaman tatmini ve boş zaman sadakati faktörlerinin katılımcıların birtakım özelliklerine göre yaş gruplarına ilişkin farklılaşma durumunda çalışan davranışı, resepsiyon hizmetleri, temizlik/ hijyen ile ödeme ve teşvik faktörlerinde yapılan araştırmanın aksine anlamlı farklılık bulmuştur.

Lapa ve Baştaç (2012), yaptıkları araştırmada, katılımcıların hizmet kalitesi memnuniyet düzeyi puanları ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulamamıştır. Yine Yıldız ve Tüfekçi'nin (2010), yaptığı araştırmada yaş değişkeni ile hizmet kalitesi algı düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuç ile araştırma bulgularındaki yaş ile hizmet kalitesi algısı arasındaki ilişkiyi desteklemektedir. Bu sonuca bakarak spor merkezlerini kullanan katılımcılarının yaşları ile hizmet kalitesi algı düzeyleri arasında anlamlı bir farkın olmamasının nedeni olarak, bu merkezleri kullanan birlerin aynı yaş grubunda olmalarından, ya da spor merkezlerinde verilen hizmetin herkes için aynı olmasındandır.

Araştırmada katılımcıların spor merkezlerinin hizmet kalitesi açısından spor yıllarına göre anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Araştırmada ve literatürde spor merkezlerine devam eden bireylerin spor merkezlerinin hizmet kalitesi açısından spor yılı değişkeninin belirleyici bir faktör olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan katılımcıların gelir düzeyine göre bireylerin hizmet kalitesi ile ilgili algılarının karşılanmasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Koçak ve diğerleri (2017), fitness merkezi müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının incelenmesi araştırması bulgularına göre katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme ölçek puanlarında gelir düzeyi bakımından anlamlı farklılık tespit etmiştir. Bu farklılık personel tarafından sunulan hizmet ile beklenen spor

programlarının 1500 tl ile 2500 tl arası gruplarda olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlar ile araştırma bulguları arasında benzerlik bulunamamıştır.

Üzüm ve arkadaşlarının (2016), araştırma sonuçlarına göre, gelir düzeyinde hizmet kalitesi algı puanları bakımından anlamlı bir fark bulunamamıştır. Erdoğan (2016), sağlıklı yaşam ve spor merkezi müşterilerinde memnuniyet algısı gelir düzeyi değişkenine göre farklılaşmaktadır.

Eser (2015), spor merkezlerinin hizmet kalitesini belirlemek için bu merkezleri kullanan bireylerin gelir düzeylerine göre memnuniyet parametresi arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Araştırmaya paralellik göstermektedir. Bu da kullanıcıların gelir düzeyleri arasındaki farklılığa göre hizmetin kalitesinin değişmediğini göstermiştir.

Spor branşına göre istatistikler göstermektedir ki: spor merkezlerine giden bireylerin spor merkezlerinin hizmet kalitesi algıları açısından spor branşlarına göre aralarında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

– Üçüncü Alt Probleme İlişkin Tartışma

Araştırma bulgularında bireyin spordan ve spor salonundan beklentisi ile hizmet kalitesi algısı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bireyin spordan ve spor salonundan beklentisi arttıkça hizmet kalitesi ile ilgili algısı da artmaktadır.

Tüfekçi (2010), fitness merkezlerinden yararlanan müşterilerin hizmet kalitesine yönelik algılamaları ile beklentilerinin değerlendirilmesi araştırmasında fitness merkezi müşterilerinin beklentilerinin tam olarak karşılanamadığı sonucuna ulaşmışlardır. Hizmet beklentileri açısından değerlendirildiğinde, medeni durum, yaşlar ve katılım süreleri arasındaki beklentilerde herhangi bir farklılık görülmemiştir. Elde edilen sonuçlar, algılanan hizmet ile beklenen hizmet düzeyinde araştırma sonuçlarına benzer şekilde anlamlı bir farklılığın olduğunu göstermektedir.

İnan (2009), devlet okulları ve özel okullarda verilen beden eğitimi ve sportif faaliyetlerin birbiri ile karşılaştırılması ve bu faaliyetlerin kalitesinin değerlendirilmesi çalışmasındaki bazı sonuçlar; devlet okulları ve özel okullardan eğitim alan öğrencilerin beden eğitimi ve spor faaliyetlerinden algıladıkları performansın bu faaliyetlerden beklentilerinden daha düşük olduğunu tespit etmişlerdir. Algılanan performansın

beklentilerin altında kaldığı bu çalışma yapılan çalışma sonuçları ile farklılıklar göstermektedir.

Öztürk (2010), sağlıklı yaşam ve spor merkezi müşterilerinin tatmin düzeylerinin bazı demografik değişkenler bakımından karşılaştırılması araştırmasına katılan bireyler üzerinde farklı alt boyutlar arasında ilişkiyi belirlemek için yapılan korelasyon analizleri sonucunda puanlar arasında istatistiksel açıdan pozitif yönde bir ilişki saptamıştır.

Yiğit (2013), spor merkezlerine katılan bireylerin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının araştırılmasında spor merkezlerine devam eden üyelerin beklenti ve algılarının değerlendirilmesinde beklentilerinin algılarından daha yüksek ve spor merkezlerinin üyelerin beklentilerini karşılamayacak düzeyde olduğu tespit edildiği sonucuna ulaşmıştır. Araştırma bulgularına benzer sonuçlara sahiptir.

– Dördüncü Alt Probleme İlişkin Tartışma

Program ve eğitmen alt boyutu, spor merkezinden beklenti değişkeni üzerinde güçlü ve istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahip ($\beta=.178$, $p<.05$), çevre ve ekipmanın hizmet kalitesi ise zayıf ve istatistiksel olarak anlamlı etkiye sahip olmayan ($\beta=.152$, $p>.05$) değişkenler olarak bulunmuştur. Program ve eğitmenin spor merkezlerine giden bireylerin beklenti yani memnuniyet düzeylerinde pozitif yönde anlamlı bir etki yaratmaktadır. Bu etkinin oluşmasında; spor ve egzersiz programı, spor programının zenginliği, programların zamana ve sınıfa uygunluğu sorgulanan unsurlar arasındadır. Spor merkezlerinin; ulaşılabilirlik, güvenilirlik, ek hizmetlerin çeşitliliği gibi unsurlar memnuniyet düzeyine etki eden konular olarak diğer araştırmalarda yer alan önemli konular arasındadır.

Yıldız ve ark.(2016), yaptıkları araştırmada hizmet kalitesi ile birlikte hizmet kalitesinin alt boyutları ayrı ayrı ele alınarak müşteri memnuniyeti üzerine etkisi incelenmiş, fitness merkezlerindeki hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerinde anlamlı ve pozitif etkisini tespit etmiştir. Müşteri memnuniyeti üzerine en yüksek etki personel alt boyutudur, ardından program ve fiziksel özellikler gelmektedir.

Erdoğan (2016), sağlıklı yaşam ve spor merkezleri müşterilerinin genel olarak algıladıkları değer yüksek olduğu; sosyal değer boyutunun spor merkezi müşterilerinin en az katıldığı (en az algıladığı) değer boyutu olduğu, spor merkezi personelinin fonksiyonel değeri boyutunun müşterinin en çok katıldığı (en fazla

algıladığı) değer boyutu olduğu sonucuna ulaşmıştır. Erdoğan'ın (2016), sonuçları ile araştırma bulguları arasında benzerlik olduğu görülmektedir.

Eser (2015), spor merkezi kullanıcılarının spor merkezine gitme amacı olarak sağlıklı olmak, fazla kilolardan kurtulmak ve boş zamanlarını değerlendirmek olarak cevabını vermiştir. Sonuçlar araştırma bulgularına paralellik göstermektedir. Özellikle bireyin kişisel beklentisi açısından her iki çalışmada da ilk sıralarda sağlıklı olmak ve sağlığının korunması sonuçları yer almıştır. Beklenti maddelerin benzer olduğu görülmekte.

Pattenbarger ve ark. (2008), yaptıkları araştırmanın sonucunda, bireylerin spora yneltmelerindeki etmenler önem sırasına göre yeni insanlar tanımak, sağlıklı olmak, formda kalmak, fazla enerjiyi atma ve eklem/sırt ağrılarından korunmak olarak belirtmiştir. Bu araştırmada da bireylerin spora katılmalarında sağlıklı olmak, kuvveti geliştirme, bağışıklık sistemini geliştirme gibi ifadelerin yüksek puan aldığı görülmektedir.

Ayas (2013), yaptığı araştırmanın sonucunda rekrasyon amaçlı spor tesisi olarak fitness merkezlerinde müşteri profilini belirlerken, fitness merkezine gelen bireylerin sağlıklı olmak, sosyal ortamda yeteneklerini kullanmak ve yaşam kalitelerini yükseltmek için bu merkezlere gittikleri sonucuna ulaşmıştır. Bu araştırma sonuçları ile araştırma bulguları özellikle sağlıklı olmak, sağlığın korunması ve güçlenmesi ile ilgili beklentilerin karşılanması açısından benzerlikler göstermektedir.

Program ve eğitmenin spor merkezlerine giden bireylerin beklenti yani memnuniyet düzeylerinde pozitif yönde anlamlı bir etki yaratması bireyler arasında programın beğenilmesi ve uygulanabilir olması düşünülebilir. Spor merkezini kullanan bireylerinin fiziksel evre ve ekipmanın, program ve eğitmen kadar önem görmemesi; kullanılan spor aletlerinin yetersiz ve bakımlarının yapılmıyor olması, fiziksel çevrenin hijyenik olmaması gibi nedenler olduğu düşünülebilir. Sunulan hizmetin kalitesi spor merkezi üyelerinin memnuniyeti etkiler. Üyelerin beklentisi ne kadar karşılanırsa memnuniyet düzeyi de artar. Bu nedenle spor merkezleri; program ve eğitmen, fiziksel evre ve ekipman ile spor merkezlerinden beklentileri karşılayacak düzeyde olmalıdır.

BÖLÜM 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın bu kısmında Sakarya İlinde bulunan spor merkezlerine üye olan bireylerin spor merkezlerinden beklentisi ile bireylerin hizmet kalitesi ile ilgili algılarını; demografik özellikleri, gelir düzeyleri, spor yılları ve spor branşına yönelik ilişkinin düzeyini detaylı olarak analiz edilmiş, spora yönelmelerini etkileyen faktörlerin neler olduğunu ve ne düzeyde karşılandığına yönelik sonuçlar yer almaktadır

Araştırmaya katılan kadın bireylerin spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri erkek bireylerin beklentilerinin karşılanma düzeylerinden daha yüksektir. Araştırmada cinsiyet değişkenine göre spor merkezlerine giden bireylerin kişisel beklentileri ve bireylerin hizmet kalitesi ile ilgili algısı bakımından beklentilerinin karşılanmasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Yaş değişkeni açısından spor merkezlerine giden bireylerin spor merkezlerinden beklentileri ve bireylerin hizmet kalitesi ile ilgili algısı bakımından beklentilerinin karşılanmasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu nedenle yaşın beklentilerin karşılanmasında bir etkisi olmamıştır.

Bireylerin kişisel beklentileri açısından spor yıllarına göre anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu post hoc testi kullanılarak sonuca ulaşılmıştır. Sonuç olarak 1-6 ay ile 5 yıl ve üstü seçeneklerde fark olduğu gözlemlenmiştir. Bu analiz sonucu göstermektedir ki spor yılı arttıkça beklentilerin karşılanma düzeyi de artmaktadır. Araştırmanın spor yılına göre kişisel beklentilerinin karşılanması sonuçlarında 1-6 ay ile 5 yıl ve üstü gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. 1-6 ay süre ile spor yapanların 5 yıl ve üstü spor yapanlara göre beklentilerin karşılanma düzeyleri daha yüksektir.

Spor yıllarına göre spordan beklentiler yeni başlayanlar beş yıldan daha fazla süre spor yapanlardan daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İstatistiksel bulgular sonucunda

bireylerin spor merkezlerinden beklentilerin karşılanmasında spor yıllarına göre anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Araştırmada katılımcıların spor merkezlerinin hizmet kalitesi açısından spor yıllarına göre anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Gelir düzeyine göre spor merkezlerine gelen bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklentileri karşılanmasında yüzdesel olarak büyük fark bulunmaktadır. En fazla beş yüz ile bin tl arasında, en az ise bin beş yüz ile iki bin tl gelir düzeylerine sahip bireyler oluşturmaktadır. Bu bulgulardan anlaşıldığı gibi gelir düzeyine göre spor merkezlerine gelen bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklentileri karşılanmasında en fazla beş yüz ile bin tl gelire sahip katılımcılardan oluşmaktadır.

Gelir düzeyi değişkeni spor merkezlerine gelen bireylerin spordan beklentisi ve bireyin hizmet kalitesi ile ilgili algısını etkilememektedir.

Spor branşı değişkeninin spor merkezlerine giden bireylerin spordan beklentisi ve bireyin hizmet kalitesi ile ilgili algılarına bir etkisinin olduğu görülmektedir.

Bireyin kişisel beklentisi ile ilgili en yüksek ortalamaya sahip ifadelerin; spor yaparken kuvvetimi geliştirme konusundaki beklentimin karşılanması ve spor yaparak daha sağlıklı olma, sağlığımın korunması ve bağışıklık sistemimin güçlenmesi ile ilgili beklentilerin karşılanması sonucuna ulaşılmıştır. Ölçeğe verilen en düşük ortalamaya sahip ifade ise, spor yaptıktan sonra bir spor dalıyla ilgili yeteneğim ortaya çıktı ifadesi olmuştur.

Q-sport 14 (hizmet kalitesi ile ilgili algısı) ölçeğinde en yüksek puan ortalamasına sahip ifadeler; araç- gereç ve malzemeler modern ve yeterlidir ve fiziksel çevrenin kullanıma uygun olması ifadeleri olmuştur. Bu ölçeğe verilen en düşük puan ortalaması ise spor merkezine giden bireylerin her biri ile tek tek ilgilenmesi ifadeleri en düşük puan yüzdesi olarak bulunmuştur.

Genel olarak ölçeklere verilen işaretlemelerin yüzdesel sonuçları göz önünde bulunduracak olursak; beklenti ölçeğinde spor yaparken kuvvetimi geliştirme ve fiziksel gelişim ile ilgili beklentilerin karşılandığı, spor yaparak daha sağlıklı olma ve sağlığın korunması ile ilgili beklentilerin karşılandığı görülmektedir. Öte tarafta katılımcıların karşılanmayan beklentileri ise; spor yaptıktan sonra herhangi bir spor dalıyla ilgili

yeteneğin ortaya çıkması ve antrenörlerin yeterli bilgi ve eğitime sahip olamamasıdır. Q- sport 14 ölçeğinde en yüksek yüzdeyle hizmet kalitesi ile ilgili algılarında karşılanan beklentilerin; araç gerecin yeterli olması, spor yapılan alanın iyi olması, spor ve egzersiz programlarının zengin içeriğe sahip olması ve eğitmenin yeterli bilgi ve beceride olmasıdır. Yüksek yüzde ile karşılanamayan ifadeler; herkesle tek tek ilgilenilmesi ve spor programlarının çeşitliliğidir.

Araştırma sonuçlarında bireyin spordan beklentisi ile bireyin hizmet kalitesi algısı arasında yüksek düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bireyin kişisel beklentisi arttıkça merkez ile ilgili hizmet kalitesi algısı da artmakta, bireyin kişisel beklentisi azaldıkça merkez ile ilgili hizmet kalitesi algısı da azalmaktadır.

– Öneriler

1. Araştırmalara/Araştırmacılara Öneriler

Ayrıca, gelecekte, müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi ile ilgili olarak medeni durum, meslek vb. değişkenler ele alınıp müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi algılarını nasıl etkileyeceği üzerine çalışmalar da yapılabilir.

Sakarya iline yönelik yapılan bu araştırma hizmet kalitesi algısı ve beklenti yani memnuniyet düzeyleri hakkında fikir verebilecek ve gelecek çalışmalara referans oluşturacak niteliktedir.

Yapılan çalışmanın farklı illerde de uygulanarak bölgesel farklılıkların ve beklentilerin ortaya çıkarılması da yapılacak araştırmalar için önerilebilir.

2. Sektöre/Alana Öneriler

Spor salonu kullanıcılarının beklenti ve algılarının neler olduğu spor eğitmenleri tarafından tespit edilerek spor merkezine giden bireylerin her biri ile tek tek ilgilenmesi ve bu beklentiler doğrultusunda uygun programlar hazırlanabilir. Daha sonra üyelerin beklentilerinin ne ölçüde gerçekleştiği takip edilmelidir.

Spor tesisleri yöneticilerinin spor alanlarının temizliğine öncelik vermesi önerilmektedir.

Araç-gereç ve malzemeler modern ve yeterli olması ve fiziksel çevrenin kullanıma uygun olması üyelerin gittikleri spor merkezlerinden memnuniyetlerinde önemli bir fark yaratmaktadır. Spor salonu işletmeleri bu hususları dikkate almalıdır. Çünkü kullanılan

araç-gereç ve fiziksel ortam ne kadar uygun olursa müşteri memnuniyeti de o kadar fazla olmaktadır.

Öte yandan spor salonundaki program içeriği zenginliği ve programın zamana yayılma uygunluğu, eğitmenlerin gerekli bilgi ve becerisi gibi faktörlerde spor merkezleri tarafından göz önünde bulundurulmalıdır.

Spor salonu antrenörlerinin sürekli olarak eğitim programlarına katılarak kendilerini geliştirip üyelere daha iyi hizmet vermeliler. Spor işletmeleri daha kaliteli hizmet verip-vermediklerini görmek amacıyla bir takım yöntemler kullanılmalıdır. Bu yöntemlerden birisi müşterilere uygulanacak anket veya onlarla yapılacak karşılıklı görüşmelerden elde edilecek bilgilerdir.

İnsanların spora olan ihtiyaçlarının giderek artması bu amacı karşılayan spor merkezlerinin sunmuş oldukları hizmet kalitesinin yönünü belirlemektedir. İnsanların spor hizmetlerinde kalite beklentilerinin yükselmesi spor işletmelerinin de kaliteli programlar tasarlayıp, sunarak spor merkezi kullanıcılarının memnuniyetini sağlamaları için hizmet kalitesi anlayışına önem vermeleri gerekmektedir. Yapılacak hizmet kalitesi uygulama programları spor merkezi kullanıcılarını tatmin düzeyini arttırmakla beraber spor merkezine olan talebin de sürekli olmasını sağlayacaktır.

Spor merkezleri teknolojiyi kullanarak üye verilerinin alınması ve kayıt edilmesi ile ilgili bir veri tabanı oluşturarak üyelerin gelişiminin takibini sağlanması ve üyelere bu gelişimleri hakkında bilgi verilmesi açısından rekabet avantajı sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

- Acar E. (2015). Kamu ve özel spor merkezlerine devam eden üyelerin hizmet kalitesine yönelik algı ve beklenti düzeylerinin karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kütahya.
- Acuner, A. (2003). Müşteri İlişkilerinde Hareket Noktası: Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü. Milli Prodüktive Yayınları. No:655, Ankara.
- Açak, M. ve Karataş, Ö. (2016). Malatya'da Spor Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Spordan Ve Spor Merkezlerinden Beklentilerinin Karşılama Düzeylerinin İncelenmesi. 1308-2140, Volume 11/18 Fall 2016, Ankara.
- Afthinos, Y., Theodorakis, N.D., Nassis, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centers'. *Managing Service Quality*, 15 (3). 245- 258.
- Akça, N. Ş. (2012). Özel Spor Merkezlerine Üye Olan Bireylerin Spora Yönelme Nedenleri ve Beklentilerinin Gerçekleşme Düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı. Ankara.
- Akdeniz, S. (2004). Özel Spor Merkezlerinde Hizmet Kavramının Önemi Ve Müşteri Memnuniyetine Yönelik Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aslan, M.H. (1998). Hizmet Ekonomisi, İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Asubonteng, P., McCleary, K.J. ve Swan, J.E. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality, *Journal of Services Marketing*, 10 (6), pp. 6281.
- Atasoy. B, Kuter, F.Ö, (2005) Küreselleşme ve Spor, Eğitim Fakültesi Dergisi, 18 (1), ss. 11-22
- Ayas, S. (2013). Rekreasyon Amaçlı Spor Tesisi Olarak Fitness Merkezlerinde Müşteri Profilini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma (Edirne İli Örneği). Yüksek Lisans Dönem Projesi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Edirne.
- Aydoğan, H., Eraslan, M. (2016). Vücut Geliştirme ve Fitness Merkezinde Spor Yapan Bireylerin Beden Bölgelerinden Hoşnut Olma Düzeylerinin Yaş ve Cinsiyet Değişkenlerine Göre İncelenmesi. *CBÜ Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, CBU J Phys Edu Sport Sci 2016: 11(2)

- Baş, M., Çelik A, Solak N. (2017). Spor İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma. Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi, 2017; 2(4): 1- 11.
- Bayraktar, C. (2003). Sosyal Yapı Özelliklerinin Spora Ekisi. . Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2003;13 (1)s. 19-36.
- Bektaş, M. (2015). İstanbul’da Zincir Fitness Merkezlerinde Sunulan Hizmetlerin Üye Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı. İstanbul.
- Bingöl, A. (2010). Spor Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Spordan ve Spor Merkezlerinden Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı. Trabzon.
- Çimen Z, Gürbüz B.(2007). Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi. Ankara: Alp Yayınevi; 2007. s. 117-20.
- Dolaşır, S. (2005). Değişim Yönetimi ve Spor Örgütleri. Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, s. 1:11-15.
- Duran, A. (2013). Vücut Geliştirme ve Fitness Salonlarına Giden Bireylerin Beklentileri (Lefkoşa Örneği), Yüksek Lisans Tezi, s. 19, 21, 23, Lefkoşa, KKTC
- Ekenci, G, İmamoğlu, A. F. (2002). Spor İşletmeciliği. 1. Basım. Ankara: Nobel Yayınevi; 2002.
- Erdem, Ü. (1975). Sport in der Bundesrepublik Deutschland und in der Türke’i, Doktora Tezi, Justus Liebig Universität, Giessen/Almanya.
- Erdem, S. (1986). Psikoloji lise 2 ders kitabı, Fil Yayınevi, Baskı: Flaş Ofset, 12. Baskı İstanbul.
- Erden, P., ve Körükçü, E., (1997). Bornova İlçesi Çim Spor Yüzeyleri Planlama ve Uygulama Tekniği Üzerine Araştırmalar’ Konulu, Diploma Tezi, İzmir.
- Erdoğan, A. (2016). Algılanan Hizmet Kalitesi, Hizmet Değeri ve Memnuniyeti Üzerinde Algılanan Risk Faktörünün Etkisi: Sağlıklı Yaşam ve Spor Merkezleri Üzerine Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü . Konya.
- Ergin, B.M., İmamoğlu, F.A., Tunç, T., Akpınar, S., Çon M. (2010). Üniversite Spor Merkezlerindeki Hizmet Kalitesi Boyutlarının Algı ve Önem Düzeylerinin İncelenmesi. Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi., s. 2 (1), 41-49.

- Eser, F.D. (2015). Üniversite Spor Tesisleri Kullanıcıları Memnuniyet Düzeyi. (Pamukkale Üniversitesi Spor Merkezi Örneği), Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi Ve Spor Öğretimi Anabilim Dalı. Denizli.
- Fişek, K., (1980). Devlet Politikası ve Toplumsal Yapıyla İlişkileri Açısından Spor Yönetimi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Yayınları, s.48, Ankara.
- Gonçalves, C. (2014). An examination of intentions of recommending fitness centers by user members Polytechnic Institute of Bragança, Portugal Rui Biscoia European University, Lisbon, Portugal Abel Correia Ana Diniz University of Lisbon, Portugal.
- Gök, Y. Sunay, H. (2010). Türkiye ve Fransa’da uygulanan Spor Yönetiminin Kamu Yönetimi Açısından Karşılaştırılması. Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi-8 (1): s. 7-16.
- Gökhan N, Olgun P, Gürses Ç. Sportif Yetenek Araştırma Metodu Türkiye Uygulaması, T.S.V. İstanbul, 1979;77-95.
- Grönroos, C. (2007). Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition. 3. Baskı. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Güçlü, M. (1998). Spor Tesislerinin İşletmesi Ankara Özel Yükseliş Koleji Spor Tesisleri. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, s. 33-39.
- Gündoğdu, C. Devecioğlu, S. (2009). Spor İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlaması. e-Journal of New World Sciences Academy, 2009; 4 (1). s. 10-20.
- İnan, M. (2009). Kamu ve Özel eğitim Kurumlarında Beden Eğitimi ve Spor Faaliyetlerinin Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Adana.
- İşler H. (2001). Beden Eğitimi ve Spor Bilgileri El Kitabı. 1. Baskı. Niğde: Lazer Ofset Matbaa; 2001.
- Kim, C., Kim, S. Y. (1998). Segmentation of sport center members in Seoul based on attitudes toward service quality. Journal of Sport Management. 12. 273-287.
- Kumartaşlı, M. ve Atabaş, E. (2015). Spor Merkezi Fitness Salonunu Kullanan Bireylerin Beklentilerinin Değerlendirilmesi. International Journal of Science Culture and Sport, 2(Special Issue 1), s. 898-904.
- Kül, S., Balcı, V., Diker, G. (2011). Ankara’da ki Özel Spor İşletmelerine Üye Olan Kişilerin Üye Olma ve Üyeliğini Devam Ettirme Nedenleri. 1.Uluslararası Spor Ekonomisi ve Yönetimi Kongresi. 12-15 Ekim, İzmir s. 59-65.
- Lovelock, C. (2000). Services Marketing: People, Technology, Strategy. 4th Edition, New Jersey: Prentice Hall

- MacKay, K.J. ve J.L. Crompton. (1990). Measuring the Quality of Recreation Services. *Journal of Park and Recreation Administration*. 8(3), 47-56.
- Mill, R. C., ve Morrison, A. M., (1985), *The Tourism System An Introductory Text*, Prentice-Hall, New Jersey.
- Olgun, P. (2002). Müşteri Memnuniyeti ve Gölge Müşteri Araştırmaları, Eğitim Programı. 25 Eylül. İstanbul.
- Özkan, S. E. (2013). Türkiye'deki Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Beklentilerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Bahçe Şehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Spor Yönetimi. İstanbul.
- Öztürk, H. (2010). Sağlıklı Yaşam ve Spor Merkezi Müşterilerinin Tatmin Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenlerle İlişkinin Karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı. İstanbul.
- Öztürk, S.A. (2003). Hizmet Pazarlaması, Bursa: Ekin Kitabevi, Dördüncü Baskı.
- Rowe, D. (1996). Popüler Kültürler: Rock ve Sporda Haz Politikaları. İstanbul: Ayrıntı Yayınları, s.:184-185.
- P.J. White, P. von Pattenberg, and G.T. Clement. (2008). A Nonlinear Method for High-Intensity Focused Ultrasound (HIFU) Aberration Reduction. Brigham and Women's Hospital, Harvard Medical School Boston, U.S.A. Digital Object Identifier: 10.1109/ULTSYM.2008.0508.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49 (4), pp. 41-50.
- Paşaoğlu, Pakize, (2011). Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi. Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı. Isparta.
- Reza, S. Javadein, S., Khanlari, A., Estiri, M. (2008). Customer loyalty in the sport services industry: the role of service quality, customer satisfaction, commitment and trust. School of Management, University of Tehran, Iran.
- Sel, S. (1991). Üniversitelerde Kapalı Spor Salonları Planlama Kriterleri, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, s.65, İstanbul.
- Silvestro, R. (2002). Dispelling the modern myth: Employee satisfaction and loyalty drive service profitability, *International Journal of Operations & Production Management*, 22 (1). 30-49.
- Sunay, H. (2009). Spor Yönetimi. Ankara: Gazi Kitabevi; 2009.

- Tekin, A. (1997). Trabzon'da ki Orta öğretim kurumlarında öğrenimlerine devam eden sporcu ve sporcu olmayan öğrencilerin özsaygı düzeylerinin araştırılması. Yüksek Lisans Tezi. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Trabzon.
- Theodoraks N, Alexandris K, Rodriguez p, Sarmiento PJ. (2004). Measuring "Customer Satisfaction In The Context of Health Clubs in Portugal." International Sports Journal. Winter 2004;8(1)
- Tunçel. E.F., (1999). Orta Öğretim Kurumlarında Görev Yapan Öğretmenlerin Boş Zamanlarını Değerlendirme Alışkanlıklarında Sporun Yeri (İzmir İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi, s.45, İzmir.
- Tüfekçi, Ö. (2010). Fitness merkezi müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Balıkesir.
- Ulaşanoğlu, Mehmet. (2005). GSM Sektöründe Hizmet Kalitesi: Müşteri Memnuniyeti Ölçümü ve Öneriler, Telekomünikasyon Kurumu, Uzmanlık Tezi. Ankara.
- Url-1 <<http://www.medikalsozluk.com>>, Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 26.07.2009, erişim tarihi: 11.10.2018.
- Url-2 <<http://www.tdk.gov.tr>> , erişim tarihi:25.09.2018.
- Uyguç, N. (1998). Hizmet Sektöründe Kalite Yönetim. Dokuz Eylül Yayıncılık. İzmir.
- Ürer, B. (2009). Spor Hizmeti Verilen Kurumlarda İletişimde Öneri Sisteminin Yönetim ve Organizasyon Açısından Önemi, Dumlupınar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Üzüm, H., Yeşildağ, B., Karlı, Ü., Ünlü, H., Parlar, F. M., Çokpartal, C., ve Tekin, N. (2016). Kamu Ve Özel Spor Merkezleri Müşterilerinin Hizmet Kalitesi Algılarının İncelenmesi. AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 16(3):167–80.
- Vuori, Ilkka. (2018). World Health Organization and Physical Activity. Address reprint requests to Ilkka Vuori, MD, PhD, UKK Institute for Health Promotion Research, Jenseninkatu 19, 33610 Tampere, Finland. (www.progprevmed.com)
- Watt, D.C. (1998). Sports Management and Administration, E & FN Sponan İmprint of Routledge, London, New York.
- Yancinkaya, M. S. (1993). Üniversite Öğrencilerinin Spora İlişkin Görüşleri ve Beklentileri. Spor Bilimleri Dergisi, s. 4.2-13.
- Yasir, K., Uğur, T., Betül, T., Hüseyin, G., Ersan, T. (2017). Spor ve Sağlıklı Yaşam Merkezlerinde Hizmet Kalitesine Yönelik Müşterilerin Beklentilerinin ve Algılarının Analizi (Afyonkarahisar İli Örneği). International Journal of Recreation and Sport Science 2017; 1 (1); 38-46

- Yerlisu Lapa, T, Baştaç, E. (2012). Antalya’da Fitness Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Yaş, Cinsiyet ve Eğitimlerine Göre Bu Merkezlere Yönelik Hizmet Kalitesi Değerlendirilmelerinin İncelenmesi. Pamukkale Journal Of Sport Sciences, Vol:3. No:1. Pg:42-52.
- Yetim A. (2010). Sosyoloji ve Spor. 4. baskı. Ankara: Berikan Yayınevi.
- Yetim, G. (2014). Boş Zaman İlgileniminin Boş Zaman Tatmini ve Sadakati Üzerine Etkisi: Eskişehir’deki Fitnes Merkezleri Üzerine Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı. Eskişehir.
- Yıldız, S.M., Tüfekçi, Ö. (2010). Fitness Merkezi Müşterilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılarının Değerlendirilmesi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. Cilt: 13. Sayı: 24. Aralık. ss.1-11.
- Yıldız, K., Ercan, P., Sönmezoğlu, U., Çokpartal, C. (2016). Fitness Merkezi Üyelerinin Algıladıkları Hizmet Kalitesinin Belirleyicileri Üzerine Bir Analiz. Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi Cilt 10, Sayı 3, 2016
- Yiğit, Ş. (2013). Spor Merkezlerine Katılan Bireylerin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti Ve Algılarının Araştırılması (Gaziantep İl Örneği). Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Kütahya.
- Yusof, A., Joseph, J. and Shah, P. (2017). Customer’s expectation, perception and satisfaction with service quality of a fitness center in Malaysia. International Journal of Physical Education, Sports and Health 2017; 4(1): 146-150.
- Zorba, E. (2006). Yaşam Boyu Spor. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s.:87-88.

EKLER

Ek 1: Beklenti ölçeği ortalama ve standart sapma değerleri

NO	DURUMSAL İFADELER	\bar{x}	ss
1	Sporan fiziksel gelişimimle ilgili beklentilerim karşılandı.	4,16	,817
2	Spor yaparken kuvvetimi geliştirme konusundaki beklentim gerçekleşti.	4,26	,730
3	Spor yaparken dayanıklılığımı geliştirme konusundaki beklentim gerçekleşti.	4,16	,821
4	Spor yaparak daha esnek bir vücuda sahip olma beklentim gerçekleşti.	3,87	1,00
5	Sporan, fiziksel güzellik elde etme beklentim karşılandı.	3,95	,953
6	Sporan, vücudumun orantılı bir görünüme sahip olacağıyla ilgili beklentim karşılandı.	3,97	,921
7	Sporan, vücudumun düzgün duruş alışkanlığı kazanması ile ilgili beklentim karşılandı	4,08	,920
8	Sporun estetik gelişimimi olumlu yönde etkileyeceğine dair beklentim karşılandı	4,11	,870
9	Sporan, yaşantımda düzenli spor yapma alışkanlığı kazanma beklentim karşılandı.	4,05	,927
10	Spor yaptıktan sonra bir spor dalıyla ilgili yeteneğim ortaya çıktı.	3,57	1,21
11	Sporla beraber, insan ilişkilerini geliştirebileceğim konusundaki beklentim karşılandı.	3,85	1,03
12	Sporun, beni belirli bir branşta spora yönlendirmesi konusundaki beklentim karşılandı.	3,77	1,06
13	Spor yaparak, ruhsal dengemin korunması amacı ile kendime güvenerek kişiliğimin gelişmesine yönelik beklentim karşılandı.	4,03	,897
14	Sporun, günlük yaşamın sonucu olarak ortaya çıkan, öfke, sinir, stres gibi durumları en aza indirgeyeceğine dair beklentim karşılandı.	3,98	1,00
15	Spor yaparak, bedenen güçlü ve zayıf yönlerimi tanıyıp, kendi fiziksel kapasitemin sınırlarını keşfetme konusundaki beklentim gerçekleşti.	4,22	,807
16	Spor yaparak daha sağlıklı olma, sağlığımın korunması ve bağışıklık sistemimin güçlenmesi ile ilgili beklentim karşılandı.	4,26	,748
17	Spor salonundan-tesisinden sporla ilgili etkinliklerin düzenlenmesine ilişkin beklentilerim karşılandı.	3,78	,954
18	Spor salonundaki antrenörlerin yeterli bilgi ve eğitime sahip olmasıyla ilgili beklentim karşılandı.	3,84	1,06

Ek 2: Q-sport 14 ölçeği ortalama ve standart sapma değerleri

NO	DURUMSAL İFADELER	\bar{x}	ss
1	Çalışanlar oldukça nezaketli davranır.	3,82	,852
2	Eğitmen gerekli bilgi ve beceriye sahiptir.	3,92	,837
3	Eğitmenler egzersizleri/sporu etkili bir şekilde öğretmektedir.	3,88	,962
4	Burada herkesle tek tek ilgilenilir.	3,36	1,20
5	Çalışanlar buraya tekrar gelmenize yönelik ilgi gösterir.	3,72	,998
6	Fiziksel çevre kullanıma uygundur.	3,96	,885
7	Spor alanları ve ortamı oldukça iyidir.	3,95	,949
8	Tüm alanlar hijyen ve temizlik açısından iyidir.	3,74	1,01
9	Araç-gereç ve malzemeler modern ve yeterlidir.	4,00	,956
10	Soyunma odaları, tuvalet ve duşlar yeterlidir.	3,77	1,04
11	Spor ve egzersiz programları çeşitlidir.	3,91	,944
12	Spor ve egzersiz programları zengin içeriğe sahiptir.	3,85	,932
13	Spor ve egzersiz programları uygun zamanlara yayılmıştır.	3,85	,939
14	Spor ve egzersiz programlarına ait sınıflar kalabalık değildir.	3,70	,997

Ek 3: Beklenti Ölçeği

Değerli katılımcı;

Bu anket spor merkezine giden bireylerin spordan ve spor tesisinden beklentilerinin karşılanma düzeyini ve spor merkezlerinden hizmet kalitesi ile ilgili algılarını belirlemek amacı ile hazırlanmıştır. Aşağıda verilen tüm soruları dikkatle okuyarak yanıtınızı, ifadenin karşısındaki seçeneklerden sizin için en uygun olanı işaretleyerek belirtiniz.

Cevap verirken aşağıdaki ölçeği göz önüne alınız. Eğer ifadeye tam olarak katılıyorsanız (5)'i yuvarlak içine alınız. Eğer ifadeye hiç katılmıyorsanız (1)'i yuvarlak içine alınız. Bu iki durum dışında ise size en yakın ifadeye karşılık gelen numarayı yuvarlak içine alınız.

ÖZCAN YONAT

Sakarya Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Spor Yöneticiliği Bölümü

1. Cinsiyetiniz: () Erkek () Kadın
2. Yaşınız: 18-22 () 23 ve üstü()
3. Branş:.....
4. Gelir Düzeyi:
500tl-1000tl () 1000tl üstü-1500tl() 1500tl üstü-2000tl() 2000tl üstü+()
5. Ne zamandan beri düzenli spor yapıyorsunuz?
1-6 ay () 6 ay üstü-1 yıl () 1 yıl üstü-3 yıl () 3 yıl üstü-5 yıl ()
5 yıl üstü-10 yıl ()

İFADELER Bu bölümde spordan ve spor merkezlerinden beklentilerin ne ölçüde karşılandığına dair ifadeler bulunmaktadır. Aşağıda verilen ifadelere ne ölçüde katıldığınızı ifadelerin karşısındaki kutucuklara (X) işareti koyarak belirtiniz. Lütfen işaretlenmemiş ifade bırakmayınız.		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1.	Spordan fiziksel gelişimimle ilgili beklentilerim karşılandı.					
2.	Spor yaparken kuvvetimi geliştirme konusundaki beklentim gerçekleşti.					
3.	Spor yaparken dayanıklılığımı geliştirme konusundaki beklentim gerçekleşti.					
4.	Spor yaparak daha esnek bir vücuda sahip olma beklentim gerçekleşti.					
5.	Spordan, fiziksel güzellik elde etme beklentim karşılandı.					
6.	Spordan, vücudumun orantılı bir görünüme sahip olacağıyla ilgili beklentim karşılandı.					
7.	Spordan, vücudumun düzgün duruş alışkanlığı kazanması ile ilgili beklentim karşılandı					
8.	Sporun estetik gelişimimi olumlu yönde etkileyeceğine dair beklentim karşılandı.					
9.	Spordan, yaşantımda düzenli spor yapma alışkanlığı kazanma beklentim karşılandı.					
10.	Spor yaptıktan sonra bir spor dalıyla ilgili yeteneğim ortaya çıktı.					
11.	Sporla beraber, insan ilişkilerini geliştirebileceğim konusundaki beklentim karşılandı.					
12.	Sporun, beni belirli bir branşta spora yönlendirmesi konusundaki beklentim karşılandı.					
13.	Spor yaparak, ruhsal dengemin korunması amacı ile kendime güvenerek kişiliğimin gelişmesine yönelik beklentim karşılandı.					
14.	Sporun, günlük yaşamın sonucu olarak ortaya çıkan, öfke, sinir, stres gibi durumları en aza indirgeyeceğine dair beklentim karşılandı.					
15.	Spor yaparak, bedenen güçlü ve zayıf yönlerimi tanıyıp, kendi fiziksel kapasitemin sınırlarını keşfetme konusundaki beklentim gerçekleşti.					
16.	Spor yaparak daha sağlıklı olma, sağlığımın korunması ve bağışıklık sistemimin güçlenmesi ile ilgili beklentim karşılandı.					
17.	Spor salonundan-tesisinden sporla ilgili etkinliklerin düzenlenmesine ilişkin beklentilerim karşılandı.					

Ek 4: Q-sport 14 Ölçeği

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



T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurulu

Sayı : 61923333/044/
Konu : 77/01 ÖZCAN YONAT

ÖZCAN YONAT

İlgi : Özcan YONAT 06/11/2017 tarihli ve 0 sayılı yazı

Üniversitemiz Etik Kurulu Başkanlığının 06.12.2017 tarihli ve 77 sayılı toplantısında alınan "1" nolu karar örneği ekte sunulmuştur.
Bilgilerinizi rica ederim.

Prof.Dr. Haluk SELVİ
Etik Kurulu Başkanı

1- Özcan YONAT'ın "Özel Spor salonlarına giden bireylerin, spor salonundan ve kendilerinden beklentilerinin araştırılması (Sakarya Örneği)" başlıklı çalışması görüşmeye açıldı.

Yapılan görüşmeler sonunda; Özcan YONAT'ın "Özel Spor salonlarına giden bireylerin, spor salonundan ve kendilerinden beklentilerinin araştırılması (Sakarya Örneği)" başlıklı çalışmasının Etik açıdan uygun olduğuna oy çokluğu ile karar verildi.

Güvenli Elektronik
İmzalı Aslı ile Aynıdır
11.12/2017

Evrak Doğrulama için : <http://193.140.253.232/envision.Sorgula/BelgeDogrulama.aspx?V=BE844B9E9>

Etik Kurulu Esentepe Kampüsü 54187 Serdivan SAKARYA / KEP Adresi:
sakaryauniversitesi@hs01.kep.tr
Tel:0264 295 50 00 Faks:0264 295 50 31
E-Posta :ozelkalem@sakarya.edu.tr Elektronik Ağ :www.sakarya.edu.tr



Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

ÖZGEÇMİŞ

Özcan YONAT, 10/03/1992'de Muş'ta doğdu. İlk, orta ve lise eğitimini Muş'ta tamamladı. Lisans öğrenimine 2012 yılında Sakarya Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Spor Yöneticiliği Bölümü'nde başladı. 2016 yılında mezun oldu. 2016 yılında Sakarya Üniversitesi Spor Yöneticiliği Bölümü'nde yüksek lisans eğitimine başladı. 2019 yılında Beden Eğitimi ve Spor Öğretmeni olarak Muş'a atandı.