



T.C.

MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI

ALGILANAN HİZMET KALİTESİNİN SPORCULARIN SPORA ÖZGÜ  
BAŞARI MOTİVASYONU ÜZERİNE ETKİSİ: TÜRKİYE OLİMPİK  
HAZIRLIK MERKEZLERİNDE EĞİTİM ALAN SPORCULAR ÜZERİNE  
BİR UYGULAMA

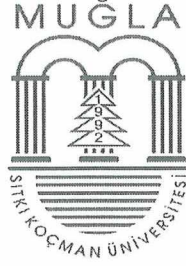
DOKTORA TEZİ

İlker GÜNEL

Doç. Dr. Abdurrahman KEPOĞLU

AĞUSTOS, 2019

MUĞLA



T.C.

MUĞLA SİTKİ KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI

ALGILANAN HİZMET KALİTESİNİN SPORCULARIN SPORA ÖZGÜ  
BAŞARI MOTİVASYONU ÜZERİNE ETKİSİ: TÜRKİYE OLİMPİK  
HAZIRLIK MERKEZLERİNDE EĞİTİM ALAN SPORCULAR ÜZERİNE  
BİR UYGULAMA

İlker GÜNEL

Sağlık Bilimleri Enstitüsünde  
“Doktor”  
Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih

Tezin Sözlü Savunma Tarihi: 08.08.2019

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Abdurrahman KEPOĞLU

Jüri Üyesi: Prof. Dr. Mehmet ACET

Jüri Üyesi: Doç. Dr. Şahin ÖZEN

Jüri Üyesi: Doç. Dr. Yakup Akif AFYON

Jüri Üyesi: Doç. Dr. Mehmet BAYANSALDUZ

Enstitü Müdürü: Prof. Dr. Feral ÖZTÜRK

AĞUSTOS, 2019  
MUĞLA

## TUTANAK

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nün 22./07/2019 tarih ve 144/11 sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 38. maddesine göre, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı Doktora öğrencisi İlker GÜNEL'in "Algılanan Hizmet Kalitesinin Sporcuların Spora Özgü Başarı Motivasyonu Üzerine Etkisi: Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde Eğitim Alan Sporcular Üzerine Bir Uygulama" adlı tezini incelemiş ve aday 08./08./2019 tarihinde saat 16:00 jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra 90 dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezinkabuledildiğine ay...bir... ile karar verildi.

Doç. Dr. Abdurrahman KEPOĞLU

Tez Danışmanı

Üye

Prof. Dr. Mehmet ACET

Üye

Doç. Dr. Şahin ÖZEN

Üye

Doç. Dr. Yakup Akif AFYON

Üye

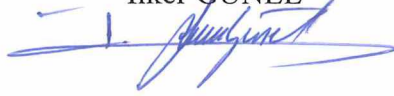
Doç. Dr. Mehmet BAYANSALDUZ

## YEMİN

Doktora tezi olarak sunduğum “Algılanan Hizmet Kalitesinin Sporcuların Spora Özgü Başarı Motivasyonu Üzerine Etkisi: Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde Eğitim Alan Sporcular Üzerine Bir Uygulama”adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

28/08/2019

İlker GÜNEL



## ÖZET

Araştırmanın amacı, Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde algılanan hizmet kalitesinin sporcuların spora özgü başarı motivasyonunun üzerine etkilerini belirlemektir. Verilerin toplanmasında, araştırmacılar tarafından geliştirilen 30 madde ve 3 alt boyuttan oluşan (personel/kişisel, fiziki ve hizmet) hizmet kalitesi ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin güvenirlik analizinde Cronbach's Alpha iç tutarlılık değerleri temel alınmıştır. Buna göre Hizmet kalitesi ölçeğinin personel/kişisel alt boyut Cronbach's Alpha değeri ( $\alpha= 0,90$ ), fiziki alt boyut ( $\alpha= 0,89$ ), hizmet alt boyut ( $\alpha= 0,86$ ), toplam ölçeğin ise ( $\alpha= 0,80$ ) olarak belirlenmiştir. Willis, (1982) tarafından geliştirilen Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeğinin (SÖBMÖ) Türkçe uyarlaması ve Türk sporcularına uygulama çalışmaları Tiryaki ve Gödelek, (1997) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin güvenirlik analizlerinde Cronbach's Alpha değerinden yararlanılmışlardır. Bu değerlere baktığımızda güç gösterme güdüsü alt boyutu ( $\alpha= 0,81$ ), başarıya yaklaşma güdüsü ( $\alpha= 0,82$ ), başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyutu ( $\alpha= 0,80$ ) olarak tespit etmişlerdir. Çalışmamızın evrenini ülkemizin 20 ilinde hizmet veren Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde (TOHM) eğitim alan sporcular oluşturmaktadır. Uç değerler ve yüksek düzeyde eksik veri içeren ölçek formları çıkarıldıktan sonra 565 işlevli ölçek analize dahil edilmiştir. Çalışma kapsamında geliştirilen hizmet kalitesi ölçeği yapısal eşitlik modellemesi ve açımlayıcı faktör analiz ile analiz edilmiş ve son haliyle veriler toplanmıştır. Araştırma sonuçları incelendiğinde, basit doğrusal ve çoklu regresyon analizleri ile sporcular tarafından algılanan hizmet kalitesi toplam algının sporcuların başarı motivasyonları üzerinde anlamlı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Hizmet kalitesinin alt boyutlarında ise spora özgü başarı motivasyonu alt boyutu güç gösterme güdüsü üzerinde, fiziki ve hizmet alt boyutunun; başarıya ulaşma güdüsü üzerinde personel/kişisel ve hizmet alt boyutlarının anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Başarısızlıktan kaçınma güdüsü üzerinde personel/kişisel alt boyutunun anlamlı negatif bir etkisi varken; hizmet alt boyutlarının anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Demografik değişkenlere baktığımızda, algılanan hizmet kalitesi ile cinsiyet, eğitim durumu, eğitim alınan il değişkeni, spor dalı, konaklama türü, aylık gelir, baba eğitim durumu, TOHM'daki eğitim süresi, ailede aktif spor yapıp/yapmama değişkenleri ile arasında anlamlı bir farklılık belirlenmişken, yaş, anne eğitim durumu, anne meslek, baba

meslek, spor dalındaki başarı düzeyi, anne ile spor ilişkisi düzeyi, baba ile spor ilişkisi düzeyi değişkenleri ile arasında anlamlı bir ilişki belirlenmemiştir. Spora özgü başarı motivasyonu algı puanları ile cinsiyet, yaş, eğitim durumu, eğitim alınan il değişkeni, spor dalı, anne eğitim durumu, baba meslek değişkenleri ile arasında anlamlı bir ilişki belirlenmişken; konaklama türü, aylık gelir, baba eğitim durumu, anne meslek, TOHMDaki eğitim süresi, spora dalındaki başarı düzeyi, ailede aktif spor yapıp/yapmama, anne ile spor ilişkisi düzeyi, baba ile spor ilişkisi düzeyi değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir. Sporcuların aldıkları eğitim süresi değişkeni ile sporcuların spor dalında aldıkları başarı düzeyi değişkeni arasında düşük düzeyde pozitif anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Sporcuların spor dalındaki başarı düzeyi ile sporcuların anne ile spor ilişkisi düzeyi arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet Kalitesi, Başarı Motivasyonu, Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri

## ABSTRACT

In our research, we aim of perceived service quality in Turkey Olympic Preparation Center as well as determining its effects on the athletes' sport-specific achievement motivation. In terms of our data collection tools, service quality scale consisting of 30 items and 3 sub-dimensions (personal, physical and service) developed by the researchers was used. The reliability analysis of the scale was based on Cronbach's Alpha internal consistency values. Accordingly, the personal sub-dimension of the Quality of Service scale was Cronbach's Alpha value ( $\alpha = 0.90$ ), the physical sub-dimension as ( $\alpha = 0.89$ ), the service sub-dimension as ( $\alpha = 0.86$ ), and the Cronbach's Alpha value of the total scale as ( $\alpha = 0.80$ ). The adaptation of the Motivation Scale towards Sports (SÖBMÖ) was developed by Willis (1982) and the Turkish adaptation of the scale and application to Turkish athletes were performed by Tirkayki and Gödelek (1997). It was benefited from Cronbach's Alpha value in the reliability analysis of the scale. When we look at these values, It was determined the sub-dimension of showdown motivation as ( $\alpha = 0,81$ ), the sub-dimension of motivation to approach success as ( $\alpha = 0,82$ ), and the sub-dimension of motivation to avoid failure as ( $\alpha = 0,80$ ). The athletes who are receiving training in Turkey Olympic Preparation Centers (TOHM), which serves in 20 provinces of Turkey, consist of the universe of our study. After removing scale forms containing extreme values and high deficient data, the 565 function scale was included in the analysis. The service quality scale developed within the scope of the study was analyzed with structural equation modeling and explanatory factor analysis and the final data were collected. When the results of the study are examined, it is determined that total perception of service quality perceived by athletes with simple linear and multiple regression analyzes has a significant effect on the motivation of the athletes. On the basis of sub-dimensions of service quality, sports-specific success motivation sub-dimension is based on the motivation motivation, physical and service sub-dimension; It was determined that personal and service sub-dimensions had a significant and positive effect on the drive to success. While the personal sub-dimension had a significant negative effect on the motivation to avoid failure, it was determined that the service sub-dimensions had a significant and positive effect. When we look at the demographic variables, a significant difference was determined between the perceived quality of service and

gender, educational status, the variable of the province of where the education was received, sports branch, type of accommodation, monthly income, father's education, education period in TOHM while no significant relationship was found between perceived service quality and age, mother education status, mother occupation, father occupation, success level in a sports branch, level of sports relationship with mother, level of sports relationship with father. While a significant relationship was found between the perception scores of sports-specific achievement motivation and gender, age, education level, the variable province where the education was received, sports branch, mother education status, father occupational variables, no significant difference was determined between Sports-specific success motivation perception scores and type of accommodation, monthly income, father's education status, mother occupation, time of training in TOHM, level of success in sport, active/non-active sport in family, level of sports relationship with mother, level of sports relationship with father. There was a low positive positive correlation between the duration of the training received by the athletes and the level of success of the athletes in sports. The level of success of the athletes in sports and the level of sports relationship between the athletes and the mother were found to be positively low.

**Keywords:** Service of Quality, Achievement Motivation, Turkey Olympic Preparation Center



## TEŞEKKÜR

Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bağlı Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde eğitim alan sporcuların olimpiyatlarda istenilen başarıları elde edememelerinin sebepleri üzerinde düşünülmüş ve "Hizmet kalitesinin sporcuların başarıya yönelik motivasyonlarının üzerine etkisi var mı?" sorusuna cevap arandığı bu tez çalışmasında;

- Düşünceleri ve tecrübeleri ile bana sürekli yol gösteren, araştırmanın gerçekleşmesi, neticelendirilmesi ve neticelerinin değerlendirilmesi aşamalarında desteğini esirgemeyen, tüm bunların haricinde doğrularına bağlı, ahlaklı ve iyi bir bilim insanı olmam konusunda daima ilerlememe yardım eden danışman hocam sayın Doç. Dr. Abdurrahman KEPOĞLU'na;
- Gerek okul gerekse ders dönemlerinde ve tez sürecinde fikirlerinden daima faydalandığım hocam Doç. Dr. Mehmet BAYANSALDUZ'a
- Çalışmam için verilerin toplanmasında destek ve yardımlarını esirgemeyen TOHM İl Koordinatörlerine;
- Gençlik ve Spor Bakanlığı'nın Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezi Genel Koordinatörlüğünde görev yapan Sportif Eğitim Uzmanı Ahmet GÖRAL'a;
- Bu zorlu süreçte yanımda olan, desteğini hiçbir zaman esirgemeyen, samimiyeti ve içtenliğini yüreğimde hissettiğim sevgili eşim Zehra GÜNEL'e;
- Senelerdir yanımda olan, bana duaları ile destek olan, sevgili annem Medine GÜNEL'e;
- Uzakta olsa da benden desteklerini esirgemeyen ve benimle daima gurur duyan abim Alper GÜNEL'e;
- Tez sürecinde desteklerini esirgemeyen kız kardeşim Pelin GÜNEL'e
- Bu hayatta daima büyük başarılar elde edeceğime ve adını şeref, onurla yürüteceğime dair söz verdiğim; ama söz verdiğimi söyleyemeden elim bir kaza sonucu erken yaşta kaybettiğim rahmetli babam öğretmen Kali GÜNEL'e; sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	iii
TEŞEKKÜR.....	v
İÇİNDEKİLER .....	vi
TABLolar DİZİNİ .....	xiii
KISALTMALAR .....	xxi
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xxii
1. GİRİŞ.....	1
2. GENEL BİLGİLER.....	3
2.1. Hizmet Kavramı.....	3
2.2. Hizmetin Özellikleri .....	5
2.2.1. Hizmetin soyutluluğu .....	5
2.2.2. Hizmetin ayrışmazlığı .....	6
2.2.3. Hizmetin değişkenliği .....	6
2.2.4. Hizmetin stoklanamazlığı.....	6
2.3. Hizmetin Yapısına Göre Sınıflandırma .....	7
2.4. Kalite Kavramı.....	8
2.5. Kalitenin Önemi.....	9
2.5.1. Ekonomik değişimler .....	9
2.5.2. Müşterinin bilincindeki ve beklentilerindeki değişimler .....	10
2.5.3. Teknolojik değişimler .....	10
2.5.4. Rekabetteki değişimler .....	11
2.6. Hizmet Kalitesi .....	11
2.6.1. Beklenen hizmet kalitesi .....	12

2.6.2. Algılanan hizmet kalitesi.....	12
2.6.3. Teknik kalite.....	13
2.6.4. İşlevsel (fonksiyonel) kalite .....	13
2.7. Elektronik Hizmet Kalitesi .....	14
2.8. Hizmet Kalitesinin İşletmeye Faydaları.....	14
2.9. Hizmet Kalitesi Boyutları .....	15
2.9.1. Fiziksel kalite boyutu .....	15
2.9.2. Etkileşimli kalite boyutu .....	16
2.9.3. Kurumsal kalite boyutu .....	17
2.10. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler .....	17
2.11. Hizmet Kalitesinin Ölçüm Modelleri .....	18
2.11.1. Boşluk modeli (gaps model) ve servqual .....	18
2.11.2. Serperf (service performance) hizmet performans modeli.....	20
2.11.3. İskandinav ölçüm modeli .....	21
2.11.4. Üç bileşen modeli.....	21
2.11.4.1. Hizmet ürünü .....	21
2.11.4.2. Hizmet çevresi (ortamı) .....	22
2.12. Çok Boyutlu Model .....	22
2.13. Norman'ın Kalite Modeli.....	23
2.14. Benchmarking(kıyaslama-karşılaştırma).....	23
2.15. Teas İdeal Standartlara Dayalı Performans Modeli .....	24
2.16. Toplam Kalite Yönetimi (TKY) .....	24
2.17. Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi.....	25
2.17.1. Spor hizmetleri soyut faaliyetlerdir.....	25
2.17.2. Spor hizmeti stoklanamaz faaliyetlerdir.....	25

2.17.3. Spor hizmetleri heterojen faaliyetlerdir.....	25
2.17.4. Spor hizmetleri üretildiği anda tüketilirler .....	26
2.18. Sporda Hizmet Kalitesi ile İlgili Literatürde Yer Alan Çalışmalar .....	26
2.19. Motivasyon Kavramı .....	29
2.20. Motivasyon Çeşitleri.....	31
2.20.1. Yeterli motivasyon .....	31
2.20.2. Aşırı motivasyon .....	31
2.20.3. Yetersiz motivasyon .....	31
2.21. Motivasyon Kuramları .....	32
2.21.1. Kapsam teorileri .....	32
2.21.1.1. Başarma ihtiyacı kuramı .....	32
2.21.1.2. Gereksinimler hiyerarşisi teorisi.....	33
2.21.1.3. Çift faktör (hijyen motivasyon) kuramı .....	34
2.21.1.4. ERG kuramı .....	35
2.21.1.5. Amaç kuramı .....	36
2.21.2. Süreç teorileri .....	36
2.21.2.1. Bekleyiş teorisi .....	37
2.21.2.2. Lawler-Porter modeli.....	37
2.21.2.3. Eşitlik teorisi .....	37
2.21.2.4. Davranış şartlandırması kuramı .....	38
2.22. Başarı Motivasyonu Teorisi.....	39
2.22.1. Başarı gereksinimi teorisi.....	39
2.22.2. Yükleme teorisi .....	40
2.22.3. Başarı hedefleri teorisi .....	40
2.23. Güdü Döngüsü Kuramı .....	41

2.24. Sporda Motivasyon .....	42
2.25. Hizmet Kalitesi ve Motivasyon İle İlişkili Literatürde Yer Alan Çalışmalar .....	43
2.26. Olimpiyat Oyunları .....	46
2.26.1. Antik olimpiyat oyunları .....	47
2.26.2. Modern olimpiyat oyunları.....	49
2.27. Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri (TOHM) .....	49
2.27.1. Türkiye olimpik hazırlık merkezlerinin kurulmasına etki eden faktörler .....	50
2.28. Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinin Kurulmasında Yasal Dayanak .....	51
2.29. Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinin İşleyişi ve Sorumlu Birim .....	52
2.30. Türkiye Olimpik Merkezlerinin İl Müdürlükleri Bünyesinde Kurulması .....	53
2.31. Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri .....	54
2.31.1. Aksaray Paralimpik Oyunlar Hazırlık Merkezi .....	54
2.31.2. Bursa Olimpik Hazırlık Merkezi .....	54
2.31.3. Ankara Olimpik Hazırlık Merkezi .....	55
2.31.4. Diyarbakır Olimpik Hazırlık Merkezi .....	55
2.31.5. Kahramanmaraş Olimpik Hazırlık Merkezi .....	56
2.31.6. Artvin Olimpik Hazırlık Merkezi .....	56
2.31.7. Gaziantep Olimpik Hazırlık Merkezi .....	56
2.31.8. Bolu Olimpik Hazırlık Merkezi .....	57
2.31.9. Erzurum Olimpik Hazırlık Merkezi .....	57
2.31.10. Kocaeli Olimpik Hazırlık Merkezi .....	57
2.31.11. Rize Olimpik Hazırlık Merkezi .....	57
2.31.12. Kayseri Olimpik Hazırlık Merkezi .....	58
2.31.13. Mersin Olimpik Hazırlık Merkezi .....	58

2.31.14. Samsun Olimpik Hazırlık Merkezi .....	59
2.31.15. Trabzon Olimpik Hazırlık Merkezi.....	59
2.31.16. Adana Olimpik Hazırlık Merkezi.....	59
2.31.17. Antalya Olimpik Hazırlık Merkezi .....	60
2.31.18. İzmir Olimpik Hazırlık Merkezi .....	60
2.31.19. Konya Olimpik Hazırlık Merkezi .....	60
2.31.20. Sakarya Olimpik Hazırlık Merkezi .....	61
2.31.21. Edirne Olimpik Hazırlık Merkezi .....	61
2.32. Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinin Sporcu Seçim Kriterleri .....	62
2.33. Yurtdışındaki Olimpik Hazırlık Merkezleri .....	63
2.33.1. Amerika Birleşik Devletleri Olimpik Hazırlık Merkezleri .....	63
2.33.1.1. Colorado Springs Olympic Training Center.....	63
2.33.2. Kuortane Olympic Training Center .....	63
2.33.3. Olympic Training Centre Papendal.....	64
3. YÖNTEM.....	65
3.1. Araştırmanın Amacı.....	65
3.2. Araştırmanın Önemi .....	65
3.3. Araştırmanın Modeli.....	66
3.4. Araştırmanın hipotezleri .....	66
3.5. Araştırmanın Evren ve Örneklemi .....	72
3.6. Veri Toplama Aracı .....	73
3.7. Güvenirlilik Analizi .....	74
3.8. TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ait madde-toplam puan korelasyon değerleri.....	75
3.9. Ölçek maddelerinin ayırt ediciliğini%27'lik alt ve üst gruplara göre test edilmesi .....	76

3.9.1. Ölçek maddelerinin oluşturulması .....	77
3.9.1.1. Alan yazının taranması .....	77
3.9.1.2. Madde havuzunun oluşturulması .....	77
3.9.2. TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin yapı geçerliliği.....	78
3.9.2.1. TOHM Hizmet kalitesi ölçeği faktör analizi .....	79
3.9.2.2. Açımlayıcı faktör analizi ilgili bulgular .....	80
3.9.2.3. Ölçeğe ait faktörlerin isimlendirilmesi .....	83
3.9.3. TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi .....	85
3.10. Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği .....	91
3.10.1. Spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin yapı geçerliliği.....	91
4. BULGULAR .....	93
4.1. Ölçeklerin merkezi eğilim ölçüleri ve normallik analizi .....	94
4.1.1. Hizmet kalitesi ve SÖBM ölçeklerine ilişkin merkezi eğilim ölçüleri ve normallik analizi.....	94
4.2. Tanımlayıcı istatistikler .....	97
4.3. TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeğine Ait Verilerin Analizi.....	106
4.4. Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeğine Ait Verilerin Analizi .....	140
4.5. TOHM Hizmet Kalitesinin Spora Özgü başarı Motivasyonu Üzerine Etkisine Yönelik Verilerin Analizleri .....	170
5. TARTIŞMA.....	177
6. SONUÇ.....	220
7. ÖNERİLER .....	225
8. KAYNAKLAR.....	227
9. EKLER .....	259
9.1. Ölçek uygulama izni .....	259
9.2. Araştırmacılar tarafından geliştirilen hizmet kalitesi ölçeği .....	260

9.3. Etik kurul kararı .....	261
9.4. Özgeçmiş formu .....	262



## TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 2.1. Hizmetin yapısına göre sınıflandırılması.....	8
Tablo 2.2. Başarı güdüsü düşük ve yüksek bireylerin özellikleri .....	41
Tablo 2.3.TOHM Sporcularının uluslararası başarıları.....	62
Tablo 3.1. Örneklem hesaplaması .....	72
Tablo 3.2. Araştırmanın evreni .....	72
Tablo 3.3. Araştırmanın örnekleme .....	73
Tablo 3.4. TOHM Hizmet kalitesi ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi .....	74
Tablo 3.5. Madde toplam puan korelasyon analiz değerleri .....	75
Tablo 3.6. Maddelerin ayırt ediciliğinin %27'lik alt ve üst gruplara göre analizi.....	76
Tablo 3.7. Hizmet kalitesi ölçeğinin madde puanları .....	78
Tablo 3.8. Beşli likert tipi ölçeğin madde aralıklarına göre katılma düzeyleri .....	78
Tablo 3.9. Ölçeğe ait faktör analiz sonuçları .....	81
Tablo 3.10. Faktör analiz sonuçlarına ait varyans değerleri .....	82
Tablo 3.11. Ölçeğe ait faktör yük değerleri .....	83
Tablo 3.12. Ölçeğin 1.faktör maddeleri ve yük değerleri .....	84
Tablo 3.13. Ölçeğin 2.faktör maddeleri ve yük değerleri .....	84
Tablo 3.14. Ölçeğin 3.faktör maddeleri ve yük değerleri .....	85
Tablo 3.15. Doğrulayıcı faktör analizine ilişkin bulgular .....	88
Tablo 3.16. Hizmet kalitesine ait ölçüm modelleri sonucu.....	90
Tablo 4.1. TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ait normallik analizi .....	94
Tablo 4.2. Spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ait normallik analizi .....	95
Tablo 4.3. Araştırmada kullanılan ölçeklere ait normallik analizi.....	95
Tablo 4.4. Sporcuların cinsiyet değişkeni dağılımı.....	97
Tablo 4.5. Sporcuların yaş değişkeni dağılımı.....	97

Tablo 4.6. Sporcuların eğitim durumu değişkeni dağılımı .....	98
Tablo 4.7. Sporcuların eğitim aldıkları il değişkeni dağılımı .....	98
Tablo 4.8.Sporcuların Spor dalı değişkeni dağılımı.....	99
Tablo 4.9. Sporcuların konaklama türü değişkeni dağılımı .....	99
Tablo 4.10. Sporcuların ailelerinin aylık gelir değişkeni dağılımı.....	99
Tablo 4.11. Sporcuların anne eğitim durumu değişkeni dağılımı.....	100
Tablo 4.12.Sporcuların baba eğitim durumu değişkeni dağılımı.....	100
Tablo 4.13.Sporcuların anne mesleği değişkeni dağılımı .....	100
Tablo 4.14. Sporcuların baba mesleği değişkeni dağılımı .....	101
Tablo 4.15.Sporcuların TOHM'da aldığı eğitim süresi değişkeni dağılımı .....	101
Tablo 4.16.Sporcuların başarı düzeyi değişkeni dağılımı .....	101
Tablo 4.17.Sporcuların ailelerinde aktif spor durumu dağılımı .....	102
Tablo 4.18.Sporcunun spor yapma ile annesi arasındaki ilişki dağılımı .....	102
Tablo 4.19.Sporcunun spor yapma ile babası arasındaki ilişki dağılımı .....	102
Tablo 4.20. Hizmet kalitesine ait betimsel istatistikler .....	103
Tablo 4.21. Spora özgü başarı motivasyon ölçeğine ait betimsel istatistikler .....	104
Tablo 4.22.TOHM'daki eğitim süresi ve alınan başarı düzeyine ait betimsel istatistikler .....	105
Tablo 4.23. Hizmet kalitesini oluşturan alt boyutların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri.....	105
Tablo 4.24.Spora özgü başarı motivasyonu oluşturan alt boyutların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri.....	106
Tablo 4.25. Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	106

Tablo 4.26. Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarınakatılım düzeylerinin yaş değişkeni durumuna göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	107
Tablo 4.27. SporcularınTOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin eğitim durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	108
Tablo 4.28.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine katılım düzeylerinin TOHM'a katıldığınız il değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	110
Tablo 4.29.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin personel/kişisel alt boyutuna katılım düzeylerinin TOHM'a katılma il değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	112
Tablo 4.30.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin fiziki alt boyutuna katılım düzeylerinin TOHM'a katılma il değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	114
Tablo 4.31.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin hizmet alt boyutuna katılım düzeylerinin TOHM'a katılma il değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	116
Tablo 4.32.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine katılım düzeylerinin spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	118
Tablo 4.33.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin personel/kişisel alt boyutuna katılım düzeylerinin spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	119
Tablo 4.34.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin fiziki alt boyutuna katılım düzeylerinin spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	121
Tablo 4.35.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin hizmet alt boyutuna katılım düzeylerinin spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	122

Tablo 4.36.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin konaklama türü değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	124
Tablo 4.37.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların ebeveynlerinin aylık delir düzeyi değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	125
Tablo 4.38.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin anne eğitim durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	126
Tablo 4.39.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların baba eğitim durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	127
Tablo 4.40.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların anne mesleği değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	129
Tablo 4.41.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin baba mesleği değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	130
Tablo 4.42.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların TOHM'daki eğitim süresi değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	131
Tablo 4.43.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların spor dalında aldıkları başarı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	134
Tablo 4.44.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin ailede aktif spor yapma durumu göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	135
Tablo 4.45.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların anne ile spor ilişkisi durumuna göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	136

Tablo 4.46.Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	137
Tablo 4.47.TOHM hizmet kalitesi ölçeğine katılan sporcuların TOHM'daki aldıkları eğitim süresine göre sporcuların sahip oldukları spor dalında aldıkları başarı dağılımları.....	138
Tablo 4.48.Sporcuların spor dalındaki başarı düzeyi ile sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu arasındaki ilişkiye ait analiz sonucu.....	139
Tablo 4.49.TOHM hizmet kalitesi ölçeğine katılan sporcuların anne ile spor ilişkisine göre sporcuların sahip oldukları spor dalında elde ettikleri başarı dağılımları .....	139
Tablo 4.50.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	140
Tablo 4.51.Sporcuların Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların yaşlarına göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	141
Tablo 4.52.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların eğitim durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	143
Tablo 4.53.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine katılım düzeylerinin sporcuların eğitim aldıkları TOHM ili değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	146
Tablo 4.54.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin güç gösterme güdüsü alt boyutuna katılım düzeylerinin sporcuların eğitim aldıkları TOHM ili değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	147
Tablo 4.55.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarıya ulaşma güdüsü alt boyutuna katılım düzeylerinin sporcuların eğitim aldıkları TOHM ili değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	149

Tablo 4.56.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyutuna katılım düzeylerinin sporcuların eğitim aldıkları TOHM ili değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	150
Tablo 4.57.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine katılım düzeylerinin sporcuların spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	151
Tablo 4.58.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin güç gösterme güdüsü alt boyutuna katılım düzeylerinin sporcuların spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	153
Tablo 4.59.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarıya ulaşma güdüsü alt boyutuna katılım düzeylerinin sporcuların spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	155
Tablo 4.60.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyutuna katılım düzeylerinin sporcuların spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	156
Tablo 4.61.Sporcuların Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların konaklama türü değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	157
Tablo 4.62.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların ebeveynlerinin aylık gelir değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	158
Tablo 4.63.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların anne eğitim durumuna göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	159
Tablo 4.64.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların baba eğitim durumuna göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	161
Tablo 4.65.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların anne meslek durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	162

Tablo 4.66.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların baba meslek durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	163
Tablo 4.67.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların TOHM’da aldıkları eğitim süresi değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	165
Tablo 4.68.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.....	166
Tablo 4.69.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların ailelerinin aktif spor yapma durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	167
Tablo 4.70.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	168
Tablo 4.71.Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları .....	169
Tablo 4.72.TOHM kalitesi ölçeği ve alt boyutlarının spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile korelasyon ilişkisi .....	171
Tablo 4.73.TOHM hizmet kalitesi ölçeğine katılım düzeylerinin sporcuların spora özgü başarı motivasyonu üzerine etkisinin analiz sonuçları .....	171
Tablo 4.74.TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların spora özgü başarı motivasyonun alt boyutu güç gösterme güdüsü üzerine etkisine ait analiz sonuçları .....	172
Tablo 4.75.TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların spora özgü başarı motivasyonu alt boyutu başarıya ulaşma güdüsü üzerine etkisine ait analiz sonuçları .....	173

Tablo 4.76. TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların spora özgü başarı motivasyonu alt boyutu başarısızlıktan kaçınma güdüsü üzerine etkisine ait analiz sonuçları.....	175
--	-----



**KISALTMALAR**

TOHM:	Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri
P/K:	Personel/Kişisel Alt Boyut
F:	Fiziki Alt Boyut
H:	Hizmet Alt Boyut
SÖBMÖ:	Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği
GGG:	Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyut
BUG:	Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyut
BKG:	Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt boyut
SEM:	Spor Eğitim Merkezi
AFA:	Açımlayıcı (keşfedici) Faktör Analizi
DFA:	Doğrulayıcı Faktör Analizi

**ŞEKİLLER DİZİNİ**

Şekil 2.1. Hizmetin genel özellikleri (Adam ve Kotler, 2015) .....	5
Şekil 2.2. Fiziksel kalite boyutu .....	16
Şekil 2.3. Etkileşimli kalite boyutu .....	17
Şekil 2.4. Servqual modeli (Parasuraman, Zeithalm and Berry, 1988).....	19
Şekil 2.5. Çok boyutlu model (Dabholkar, Thorpe ve Rentz 1996) .....	23
Şekil 2.6.Maslow'un gereksinimler hiyerarşisi (Burger, 2006) .....	34
Şekil 2.7.Frederic Herzberg Çift faktör kuramı (1959).....	35
Şekil 2.8.Sonuçsal şartlandırma .....	38
Şekil 3.1. Ölçeğe ait yamaç birikinti grafiği .....	81
Şekil 3.2.Ölçeğe ait birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi.....	87
Şekil 4.1.Hizmet kalitesi ölçeği Q-Q plot grafiği .....	96
Şekil 4.2.Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği Q-Q plot grafiği .....	96

## 1. GİRİŞ

Spor işletmeleri tüketici/müşterilere spor hizmeti sunar. Hizmetlerin genel özellikleri itibariyle, spor hizmetinin kendine has bir özelliği olan spor hizmetinin üretildiği anda tüketilen, diğer bir deyişle müşterinin üretim sürecine bizzat dahil olduğu bir sistem olarak geçmektedir. Hal böyle iken spor işletmeleri piyasadaki güçlü olan diğer işletmeler ile benzer hizmeti sunmaktadırlar. Bu açıdan bakıldığında rekabetin bu derece yoğun olduğu ortamda spor işletmeleri, piyasada tutunmak ve öne geçmek adına diğerlerine göre bir farklılık ortaya koymak zorunda kalmaktadırlar. Bu farklılığı da hizmet kalitesini öne çıkararak ortaya koymuşlardır (Güripek, 2018). Bu durumda ortaya çıkabilen anahtar cümle, sunulan hizmetin rakiplere oranla en yüksek kaliteye sahip olması için sporcuların spor işletmelerinden tam olarak beklentilerinin ne olduğunun tanımlanması ve buna yönelik teşhisin konulmasıdır (Mutlu ve Sertoğlu, 2018). Çünkü hizmet kendi içinde dinamiktir, belli bir yönden bir başka yöne sunulan dinamiksel bir devinimdir (Akbolat vd. 2018). Sunulan hizmetin bir başka boyutu ise ölçülebilirlik kriterine sahip olmasıdır. Bu kriter spor hizmetini tüketenlerin beklentilerinin hangi aşamaya kadar karşılandığı sorusuna cevap vermedikçe, bu hizmet alanında belirli bir seviyeye gelmek ya da rakiplerine üstünlük sağlamak oldukça zorlayıcı bir faktördür (Aydoğdu vd. 2019). Bu açıklamalar ışığında, kalite kavramı da ön plana çıkmaktadır. Zira kaliteye, sunulan bir hizmetin uygulanabilirliğinin analizinde en çetrefilli ve en mühim paradigma olarak bakılmaktadır (Akter vd. 2019).

Motivasyon kavramı gerek ulusal gerekse uluslararası çalışmalarda en çok araştırılan konuların başında yer almaktadır. Bu yüzden net bir tanımının yapılmasının zor olduğu söylenebilir. Bireylerin belirli bir hedefi ya da belirli bir faaliyeti uygulaması için içten ve dıştan gelen uyarıcı veya psikolojik bir realite şeklinde tanımlanmaktadır (Özcan ve Karaca, 2018). Spora yönelik başarılarla motivasyon üzerinden baktığımızda; spordaki başarıyı etkileyen birçok unsur vardır. Bunlardan en önemlisi başarıya yönelik motivasyondur. Çünkü sporcuların birçoğu aslında birbirlerine yakın kabiliyetlere ve antrenman imkanlarına sahip olmalarına karşın, çok azı başarı elde edebiliyor. Bunun birçok en mühim sebebi sporcunun başarı odaklı motivasyon düzeyidir (Aydoğdu vd. 2018). Bu anlamda motivasyonun öğrenme ve

başarı üzerindeki pozitif etkisi olduğu genel olarak bilinen bir durumdur (Koç, 2018). Sportif yarışmalarda yarışmacıların fiziki kabiliyetlerine göre başarılı olma arzuları daha çok öncü düşünce olarak yer almaktadır. Başarı motivasyonu bireylerin başarısız olmaya karşı dirençli durmasıdır ve amaçlanan görevin üstesinden gelmek için çabalamak olduğu söylenebilir (Şenol vd. 2017).

Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri (TOHM) Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından sporcuları olimpik düzeyde hazırlamak ve ülke adına olimpiyatlarda daha fazla başarı ve madalya elde etmek için Ankara pilot il olmak üzere toplamda 20 ilde hizmet veren kurumlardır. Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri Yönetmeliğinin Kuruluş ve Yönetim başlıklı 4. Maddesi gereği kurulmuştur. Bu tezinde amacı, bu kurumlarda kuruluşundan bu yana olimpiyatlarda istenilen düzeyde başarı elde edememenin sebebinin sporculara yönelik sunulan hizmet kalitesinin hem yeterli düzeyde olup olmadığını belirlemek hem de sporcuların başarı motivasyonlarına katkısının ne ölçüde olduğunu araştırmaktır. Bu problemin ortaya konmasından sonra çalışmamızın konusunu, algılanan hizmet kalitesinin spora özgü başarı motivasyonuna etkisi: Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri sporcuların Üzerinde Ampirik Bir Uygulama şeklinde belirlenmiştir. Çalışmamızın amacı net olarak hizmet kalitesinin spora özgü başarı motivasyonu üzerindeki etkisini incelemek ve bu etkinin düzeyini belirlemektir. Elbette sporcuların başarı motivasyonunu etkileyen birçok önemli unsur vardır. Çalışmada Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından sporculara sunulan hizmetin tek başına etkisini araştırmacılar tarafından geliştirilen hizmet kalitesi ölçeğinin personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyutları ile değerlendirilmiştir. Hizmet kalitesi ve spora özgü başarı motivasyonunun demografik değişkenlerle olan farklılık analizlerine ve hizmet kalitesinin başarı motivasyonuna etkisi için ise etki analizlerine bakılmıştır.

## 2. GENEL BİLGİLER

Bu bölümde hizmet, hizmet kalitesi, başarı motivasyonu, Türkiye olimpiik hazırlık merkezleri ile yurt dışındaki olimpiik hazırlık merkezleri ile ilgili bilgiler ayrıntılı olarak verilmiştir.

### 2.1. Hizmet Kavramı

Hizmet sözcüğü, ilk olarak 17. ve 18. yüzyılda Avrupa kökenli bilim insanlarınca bilimsel yöntemli bir şekilde düşünülmüş ve tarımsal faaliyetlerin dışında kalan tüm faaliyetler olarak adlandırılmıştır (Sarışık ve Dikkaya, 2015). Hizmet sektörü son yıllarda hatırı sayılır bir şekilde büyüme eğilimi doğrultusunda sektörler bazında çeşitlenmektedir. Yapılan araştırmalara göre hizmet sektörü Amerika Birleşik Devletlerindeki gayri safi milli hasılanın %79'nu oluşturmaktadır. Bu bilgilere ilaveten küresel ekonomide de daha önce görülmemiş bir hızla gelişmektedir. Bu büyüme öyleki, dünyadaki tüm uluslararası ticaret hacminin %37'sini hizmet sektörü oluşturmaktadır (Kotler ve Armstrong, 2008).

Tarihsel süreçte hizmet kavramına verilen önem gün geçtikçe artmasına bağlı olarak araştırılması ve üzerinde durulması bakımından oldukça geniş yer tutmaya başlamıştır. Hizmet kavramına baktığımızda ilk göze çarpan, sunuların soyut olması, dinamik yapıda olması, insan yaşamının her alanında karşısına çıkan, süreklilik arz edip rekabet koşullarını oldukça zorlayan çok faktörlü bir sektör olması şeklinde sıralanabilir. Bu derece dallı budaklı olması hizmet sektörünü, belli bir standardizasyona oturtmak oldukça zor hale gelmiştir. Hizmet sektöründe üretim ve tüketimin eş zamanlı olması, hizmetin kalitesini tüketicinin belirlemesi gibi sebeplerden dolayı hizmet sunumu yapan işletmelerin pazar ekonomisinde kendilerini tüketiciye benimsetmesi oldukça zorlaşmaktadır (Can, 2016). Hizmet, piyasadaki rekabet ortamında şirketleri zorlayan bir unsurdur (Lee vd. 2016). Hizmet kalitesinin ölçülmesi ve kavramlaştırılması aslında anlaşılması zor başlıca problemdir. Bu hizmetin soyut olması ve eş zamanlı üretim/tüketimliğinden kaynaklanmaktadır (Carman, 1990).

Genel olarak tanımlara baktığımızda; Hizmet, insanların gereksinimlerini karşılamaya odaklı, soyut olma özelliği olan müşteriye çıkar ve tatmin olma güdüsü

sağlayan ve fiziki olarak sahip olunamayan işletme sunularıdır (İmamoğlu ve Ekenci, 2014).

Hizmet kavramı, süreç, eylem ve uygulanabilir sonuçlar-çıktılar olarak tanımlanabilir. Hizmet kalitesi ise müşterinin ihtiyaçlarına odaklanır. Müşterinin gereksinimleri, müşteriye sunulan hizmetin müşterinin hizmetten beklentileriyle ne derece örtüştüğünün sonucu belirlemektedir (Kasim ve Meqbaali, 2017).

Bir başka tanıma göre hizmet, tüketicinin bir ürünün kalitesini genel olarak değerlendirmesidir. Bu değerlendirme müşterinin ne algıladığına ve hizmet olarak ne verildiğine dayanmaktadır (Ko ve Lee, 2017).

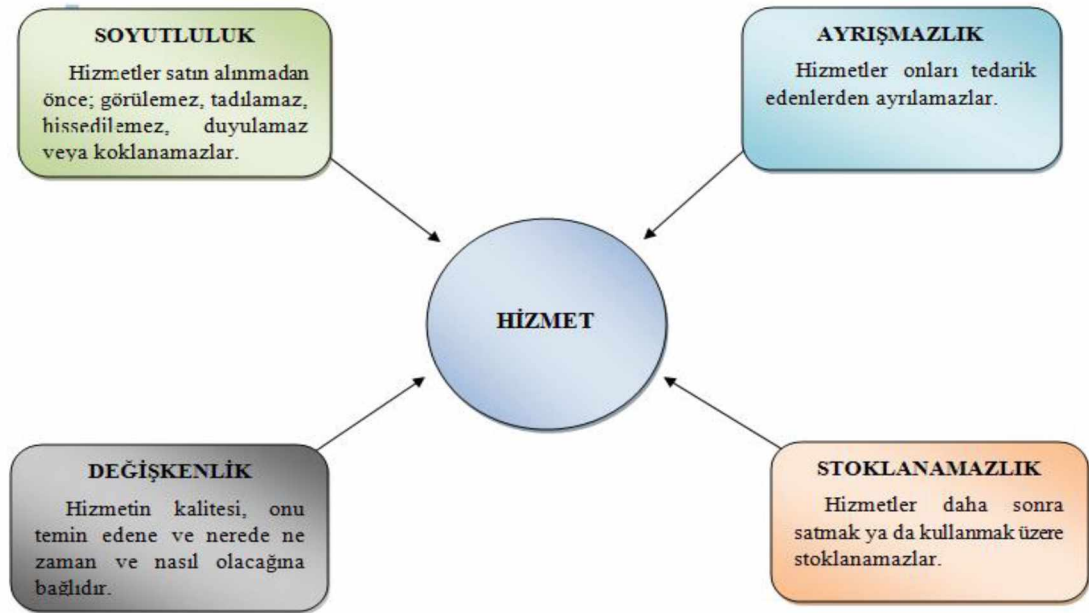
Yukarda bahsedilen tüm tanımlamalardan sonra hizmetin kendine özgü yapısını şu şekilde özetlemek mümkündür (Sayım ve Aydın, 2011)

- **Hizmetler ölçülemezler:** Sahip olunan, fiziksel olmayan bir unsur olduğu için hizmet ölçülemez bu bakımdan sürekli değişime uğrar yani dinamiktir.
- **Hizmetler stoklanamazlar:** Çünkü üretildiği anda tüketilme gibi bir ayrılmazlık özelliğine sahiptir.
- **Hizmetler incelenemezler:** Gözlenebilirse eğer bir sonuca ulaşılabilir. Ancak bu belli standartlaştırılmış çevresel faktörler neticesinde incelenebilirler.
- **Hizmette sunulmadan kalite değerlendirilmez:** Hizmetin kalitesini müşterinin hizmetle ilgisi algısı belirler.
- **Hizmetler yaşamsal süreye sahip değildir:** Hizmetlerin üretilip tüketilme süresi vardır.
- **Hizmette zaman boyutu vardır:** Değişken zaman faaliyetleri vardır. Belirli bir saatte başlayıp belirli bir saatte bitebilir.
- **Hizmetler performanstır:** Hizmetler, hizmeti alanların davranışları ile anlam kazanır. Bunun anlam kazanması da hizmet sektöründe uzmanlaşmaya geniş yer vermekle gerçekleşmektedir.
- **Son olarak hizmetler talebe göre sunulur:** İşletme yönetiminde yer alan arz/talep dengesi hizmetlerin üretimini ve sunumunu etkilemektedir.

Günümüzde dünyanın neredeyse tüm alanlarına nüfus eden hizmet sektörünün (Saini, 2018), gelişmesi ve kollara ayrılmasının hem gelişmekte olan ülkeler hem de gelişen ülkelerde yeni meslek sahalarının açılmasına ve gayri safi yurt içi hasılanın artması üzerine hatırı sayılır etkileri vardır (Tadic vd. 2018).

## 2.2. Hizmetin Özellikleri

Bir şirketin pazarlama programlarını tasarlarken hizmette dikkate alınması gereken 4 spesifik özellik vardır. Bunlar Şekil 2.1’de görüldüğü üzere, soyutluluk, ayrışmazlık, değişkenlik ve stoklanamazlıktır (Gronroos, 1988; Adam ve Kotler, 2015).



Şekil 2.1. Hizmetin genel özellikleri (Adam ve Kotler, 2015)

### 2.2.1. Hizmetin soyutluluğu

Hizmet alınmadan önce görülemez, tadılamaz, hissedilemez, duyulamaz ve koklanamaz özelliğe sahiptir. Hizmetler satın alınmadan önce sonuçları görülemez. Buradaki belirsizliği azaltmak için satın alan müşteriler hizmet kalitesinin belirli işaretlerini değerlendirirler. Müşteriler kalite hakkındaki bu işaretleri, insanlardan, yerlerden, fiyatlardan ve ekipmanlardan alırlar. Bu yüzden hizmeti tedarik edenlerin görevi kalite ile ilgili bu işaretleri bir ya da daha fazla yolla somutlaştırma yoluna gitmeleridir. İşletmelerin müşterilere kalitenin niteliği ile ilgili izlenimleri doğru bir şekilde aktarmaları gerekmektedir. Bu yönetime “kanıt yönetimi” denir. Müşterilerini

organize etmek ve onlara dürüst kanıtlar sunarak hizmetinin kaliteli olduğuna müşterileri ikna etmek, işletmelerin piyasada tutunmaları açısından da önemlidir (Adam ve Kotler, 2015).

### **2.2.2. Hizmetin ayrılmazlığı**

Hizmet onu tedarik edenlerden ayırt edilemez özelliğe sahiptir. Eğer bir hizmet çalışanı hizmet üretiyorsa, çalışan ürettiği hizmetin bir parçası haline gelmektedir. Çünkü müşteri aynı zamanda hizmeti üretendir. *Hizmeti tedarik edenle hizmeti alan yani müşteri* arasındaki etkileşim hizmet pazarlamasının karakteristik bir özelliğidir. Yani hem hizmeti sağlayanlar hem de müşteriler hizmetin çıktı süreçlerini etkilemektedirler. Hizmetin sektör bazındaki dağılımlarında değişkenlikler baş göstermektedir. Hizmetlerin uygulanması noktasında, işletmenin tüketicilerin satın alma niyetlerini etkilemek için, sunumu yapılan hizmetler değişkenlik gösterebilmektedir. Bu durum bizi hizmetin bir başka özelliği olan hizmetin değişkenliğine götürmektedir.

### **2.2.3. Hizmetin değişkenliği**

Hizmet kalitesi, hizmetin ne zaman, nerede ve nasıl sağlandığının yanı sıra bu hizmeti kimin sağladığına da bağlıdır. Örneğin sektörde çok iyi isim yapmış ünlü oteller, piyasada bulunan diğer otellerden çok daha iyi hizmet verdiğini ileri sürerler. Bir otele girdiğinizde resepsiyonda sizi karşılayan otel çalışanın size karşı güler yüzlü olması, yakından ilgilenmesi ve memnun ayrılmanız, otel çalışanın verdiği hizmetin kalitesini yansıtırken; bir başka otelde sizi karşılayan çalışanın asık suratlı olması, ilgilenmemesi sizde gözle görünür bir memnuniyetsizlik yaratır ve algıladığınız hizmet kalitesi sizde olumsuz imaj uyandırır. Bu hizmetin değişkenliğine yönelik verilebilecek bir örnektir. Bu durum hizmetin üretildiği anda tüketilen karakteristik bir yapıya sahip olduğunu bize göstermektedir (Şahin vd. 2018).

### **2.2.4. Hizmetin stoklanamazlığı**

Hizmetler sonradan kullanmak ya da satmak amaçlı stoklanamazlar. Hastalara bakmakla yükümlü olan bazı doktorlar başka bir yere tayinleri çıktığı zaman o hastalara bakamaz duruma gelebilir. Çünkü var olan hizmetin değeri sadece o anda vardır. Hizmetin stoklanamaz özelliği, sürekli talep olması koşuluyla bir problem



durumuna gelmemektedir. Ancak talepteki denge bozulduğunda hizmet veren firmalar sık sık problemler yaşamaya başlarlar. Örneğin talebin yoğun olduğu dönemlerde toplu taşıma yapan şirketler sahip oldukları araç sayısını arttırmak zorundadırlar. Bu yüzden hizmet firmaları sık sık arz talep dengesini daha iyi bir şekilde eşitlemek için geleceğe yönelik strateji tasarlarlar. Otellerin sezon dışında daha fazla misafire ulaşmak için fiyatlarında indirimlere gitmesi hizmetin stoklanamaz özelliğine örnek olarak gösterilebilir (Adam ve Kotler, 2015).

### **2.3. Hizmetin Yapısına Göre Sınıflandırma**

Hizmet sürecinin kategorileştirilmesi kadar, bu sürecin nasıl işlediği de önemlidir. Hizmet sürecinde, hizmetin girdileri çıktılara dönüşebilmektedir. Bu süreç içinde hizmetin müşteriler ve nesnelere olmak üzere iki kategorisi yer almaktadır. Hizmet sektöründe müşterilerin bazılarını kendileri hizmetin asıl girdilerini oluştururken, nesnelere ise hizmetin çıktılarını oluşturmaktadırlar. Bu süreçte yolcu taşımacılığında eğitime, müşteri ihtiyaçlarının karşılanmasına kadar geçen tüm süreç hizmetin girdi prensiplerine dayanmaktadır. Bu süreçte anahtar girdi nesnelere dir. Örneğin; bozuk bir bilgisayar ya da finansal bir veri parçası da hizmet sürecinin girdisi olarak gösterilebilir. İmalatçılar/üreticiler gibi bazı hizmet sektörlerinde hizmet süreci tamamen fizikseldir. Ama bilgi temelli hizmet sürecinde ise hizmet neredeyse tamamen soyut olarak gerçekleşmektedir. Sadece işlem algısı açısından hizmet dört grupta kategorize edilebilmektedir. Tablo 2.1’de görüldüğü gibi somut ve soyut eylemlere dayalı dört farklı sınıflandırma mevcuttur. Somut eylemlere dayalı sınıflandırmada insan bedenlerine yönelik ve insanların sahip oldukları nesnelere yönelik bir fiziksel hizmet süreci varken; soyut eylemlere dayalı hizmetlere baktığımızda insan zihnine yönelik ve soyut unsurlara yönelik hizmet süreçleri gerçekleşmektedir (Lovelock ve Wright, 1986).

**Tablo 2.1.** Hizmetin yapısına göre sınıflandırılması

Hizmetin Yapısı	Hizmet kime ya da neye yönlendirilmiştir?	
	İnsan	Madde (Nesne)
Somut Faaliyetler	<b>İnsan Bedenlerine Yönelik</b>	<b>Somut Unsurlara Yönelik</b>
	Yolcu taşımacılığı	Nakliye Tamir
	Sağlık Konaklama	Bakım Depolama
	Güzellik salonu	Perakende Dağıtım Çamaşır ve
	Fizik tedavi	Kuru Temizleme
	Kuaför	Atık kâğıt
Restoran/Bar	Çim bakımı	
Soyut Faaliyetler	<b>İnsan Zihnine Yönelik</b>	<b>Soyut Unsurlara Yönelik</b>
	Reklam/Halkla ilişkiler	Muhasebe
	Sanat ve Eğlence	Bankacılık
	Haber ve Kablolu yayın	Veri İşleme
	Yönetim danışmanlığı	Sigorta
	Eğitim Bilgi	Hukuk
	Konser	Programlama
Psikoterapi	Araştırma	
		Yatırım

#### 2.4. Kalite Kavramı

Kalite, yönetim çevresinin önemli bir sloganıdır. Öyle ki, bu kavramın üzerine odaklanan çok sayıda bilim insanı ve kaliteyi birçok alanda uygulayan kurum ve kuruluşlar, dünya ekonomisinde söz sahibi olmak ya da herhangi bir ekonomiyi canlandırmak için kalite uygulamalarına şiddetle ihtiyaç duymaktadırlar (Grant vd. 1994; Miller, 1996).

Kalite, günlük yaşamımızda ya da işletmelerde farklı kombinasyonlarla kullandığımız bir kavramdır. Kalite kavramı özellikle günlük hayatımızda niteliksel yönden kötü kalite, iyi kalite ve mükemmel kalite şeklinde kullanılabilir. Reklam sloganlarında, ürün hizmetinin en iyi olduğu konusunda alıcıları ikna etmek ve hizmeti alanlarda ürüne yönelik bir imaj oluşturmak için mükemmel kalite ya da iyi kalite şeklinde betimlenmektedir. Medyada yer alan oyun, maç profillerindeki durum kaliteli oyun ya da kaliteli deneme gibi söylemler dile getirilmektedir. (Boran, 2008).

Kalitenin mükemmelliği, kalitenin değeri, kalite özelliklerinin benzerliği ve müşterilerinin beklentilerini karşılaması açısından, kaliteyi örgütsel bir bütün olarak tanımlamaktadır (Gorla vd. 2010).

Çok daha etkili ve yaygın olarak kullanılan tanımlamalardan biri de müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak ve hatta onları aşmaktır. Bu tanımlama ile kaliteyi belirleyen ana unsur müşteri olarak gösterilmektedir (Elg vd. 2017).

## **2.5. Kalitenin Önemi**

Kaliteye verilen önem gün geçtikçe artmaktadır. Bunun en önemli sebebi kalite ve etkinliğin sinejik bir şekilde yol alması, kuruluşların kar oranlarını arttırmaları, maliyetlerini düşürmeleri, kalite uygulamaları ve verimliliklerini arttırabilmeleri, yüksek rekabet koşullarında daha avantajlı konuma gelmeleri şeklinde sıralanabilir. Tüm bu gelişmeler, işletmelerin kalitenin öneminin farkına varmalarının ve çevredeki bazı değişimlerin sonucunda gerçekleşmiştir. Bunlar; ekonomik değişimler, müşterinin bilincindeki ve beklentilerindeki değişimler, teknolojik imkânlardaki değişimler ve rekabet koşullarındaki değişimler olmak üzere dört grup halinde toplanmaktadır. Bu unsurlar piyasaki rekabetçi anlayışı daha da derinleştiren değişimler getirmişlerdir (Tavmergen, 2002; Mucuk, 2005).

Bugünün rekabete dayalı piyasada başarılı olmanın ve ayakta kalabilmenin en temel stratejisi, alınan hizmetin kalitesinin her geçen gün daha çok dikkate değer bulunmasıdır (Zeithaml vd. 1996). Hizmet kalitesinin tarihsel sürecinde gelişiminin ilk 10 yılında, hizmet kalitesi ve karlılık arasındaki ilişki konusunda tam bir netlik olmamasına rağmen, özellikle Amerika'da gelişen teknoloji ve endüstri ile birlikte bu konuda yapılan derin bilimsel araştırmalar, hizmet kalitesinin sunumu ile işletmelerin karlılık oranları arasında doğrudan ve yüksek düzeyde bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Zeithaml, 2000).

### **2.5.1. Ekonomik değişimler**

Piyasadaki ekonomik değişimler, enflasyon, gelir dağılımı, faiz oranları, alım gücündeki değişimler, resesyona, taksitli satışlar gibi birçok etmen, kuruluşların uzun, orta ve kısa vadeli planlarında ve kararlarında belirleyici faktör olmuştur. Satın alma gücünün yükselmesi müşterideki fiyat duyarlılığını azaltan bir etkisi olurken, yüksek kalite yüksek fiyat beklentisi durumunda olan müşterilerin kuruluşun ya da işletmenin üye sayısını arttırabilmektedir. Sonuç olarak, müşterilerin kalite algılamalarında değişime yol açmaktadır. Kalite algılamalarındaki farklılık işletmeleri daha yüksek

kalitede ürünler, kaliteli personel ve kaliteli sunum yapmaya itmektedir. İşletmelerin kaliteleri yükseldikçe, müşterilerin buna reaksiyon gösterme ve satın alma algısı ile değerlendirme bilincindeki değişimler de gün geçtikçe artmaktadır (Zeithaml, 2000).

### **2.5.2. Müşterinin bilincindeki ve beklentilerindeki değişimler**

Günümüzde internet ve diğer bilgi edinme yolları sayesinde, tüketici daha bilinçlidir. Bunun sonunca tüketiciler de aldıkları hizmette veya üründeki kalitede, dayanıklılığın ne düzeyde olduğu ve ne düzeyde performans gösterdiği konusunda beklentileri vardır. Müşterinin bu beklentileri yerine getirilmezse, müşterinin hakkını arama konusundaki hukuki yollara nasıl başvuracağını bilmektedir. Hizmeti alan müşterilerin kendi beğeni ve ihtiyaçlarına bağlı olarak ortaya koyduğu isteklerindeki çeşitlilikte, işletmelerin ürün ve hizmet sunumunda farklılıklara neden olmaktadır (Doğan, 2002). Örneğin, yeni bir ürün piyasaya sunulduğunda bu hizmeti almak isteyen müşteri/tüketiciler piyasadaki diğer ürünlerle dayanıklılık, kalite fonksiyonu, fiyat konularında karşılaştırma yaparak, bunları ön planda tutmaktadır. Bu bilinç yapısının gelişmesinde teknolojik yenilikler oldukça önem arz etmektedir. Sorulan soruyu birçok farklı yollarla ve çok sayıda ürün ve işletme ile karşılaştırma yapabilecek web-siteler sayesinde müşteriler bilinçli tercihler yapabilmektedir (Zeithaml, 2000).

### **2.5.3. Teknolojik değişimler**

Gelişen teknoloji ile kuruluşların üretim kaynaklarının artması, işletmelerin reklamlarının kalitesini, müşteriye tutundurma yöntemlerini, müşteriye ürünü alma konusunda teşvik edecek girdilerin kaliteli olması hususunda, önlem alma boyutuna yükseltmiştir. Fazla üretim kaynağı demek üretimin daha çok artması demektir. Bunun da dezavantajı, ürün ömrünün kısılmasına neden olmaktadır. Şirketlerin bu duruma karşı önlemi, AR-GE araştırma ve geliştirmeye daha çok önem vermektedir. Bu durum dezavantajları azaltma doğrultusunda tedbir almaya yöneliktir. Tüm bu yeniliklerin, ürün ve hizmetlerin hazırlanıp dağıtılmasında doğrudan etkisi olduğu görülmüştür. Ürünlerdeki çeşitlilik ve daha kalitelisini yapma eğilimi arttıkça, piyasadaki rekabet ortamının da kızıştığını söyleyebiliriz (Tavmergen, 2002; Mucuk, 2005).

#### **2.5.4. Rekabetteki değişimler**

Rekabet kavramı, kuruluşlar/işletmeler için yükselmeyi ve gelişimi sağlayan bir lokomotif gibidir. Yönetim dünyasında, başarı için işletmeler piyasadaki rakiplerini sürekli yakın markaja almak zorundadırlar. Öyleki işletmeler için kaliteli üretim ve kaliteli hizmet bizzat rekabetin kendisidir. Var olan rekabet her zaman kaliteyi ve uygun fiyatı da beraberinde getireceği için müşterinin beklentisini de karşılamakta zorluk yaşanmaması konusunda yardım etmektedir (Tavmergen, 2002; Mucuk, 2005).

#### **2.6. Hizmet Kalitesi**

Hizmet kalitesi, müşterilerin hizmeti sunan işletmelerden beklentileri ile ortaya konan hizmet performansı arasındaki farklılıktır (Parasuraman vd. 1988). Hizmet kalitesinin bir başka tanımına göre bir işletmenin, hizmet alanların beklentilerini tam olarak karşılayabilme hatta bu beklentilerin üzerine çıkma kabiliyeti olarak tanımlanmaktadır. Burada görülen en önemli unsur müşteri beklentileri olarak karşımıza çıkmaktadır (Değermen, 2006).

Hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde, hizmeti alanların beklentileri, algılamalarına oranla yüksek ise hizmet kalitesi algılaması düşük seviyede; buna karşılık algılama beklentiyi karşılıyor veya aşıyorsa hizmet kalitesi algısı yüksek seviyede gerçekleşmektedir (Murat ve Çelik, 2007).

Hizmetin sunumundan faydalanan müşterilerin beklentilerinin ne kadarının karşılandığı veya bu beklentilerin aşılması, hizmet kalitesi olarak tanımlanmaktadır (Ergin vd. 2011; Arı ve Yılmaz, 2015). Hizmet kalitesi, tüketicinin, örgütlerin ya da tedarikçilerin hizmetlerini göreceli bir şekilde üstünlük açısından genel olarak etkilenmesidir (Bansal ve Taylor, 2015).

Hizmet kalitesi, müşterilerin hizmeti algılamaları ile beklentileri arasındaki uyumsuzluğu dengelemektir. Yani müşteriler aldığı hizmetin kalitesini algılarıyla ve beklentileriyle karşılaştırılmasıdır (Wu vd. 2016).

Hizmet kalitesi, müşterinin beklentilerini karşılama veya aşma yeteneğidir. Hizmet kalitesinde önemli olan hizmetin müşteri tarafından nasıl algılandığıdır (Atsan,

2017). Hizmet kalitesi bir müşterinin, hizmeti tedarik edenlerin performansını genel olarak değerlendirmesidir (Lien vd. 2017).

Hizmet Kalitesi kavramı, rekabet üstünlüğünün önemli olduğu günümüzdeki piyasa koşullarında şirketler için oldukça önemli hale gelmektedir. Çünkü Hizmet kalitesi kurumsal imajı, müşterinin memnuniyetini, müşterinin sadakatini ve şirketin kar paylarını ciddi miktarda etkileyen bir faktördür (Xu vd. 2017). Bir başka tanımlama ise; hizmet kalitesi müşterinin var olan ihtiyaçlarının karşılamasına yönelik verilen hizmetin unsurlarının tamamlayıcısıdır (Fitriani, 2018).

### **2.6.1. Beklenen hizmet kalitesi**

Hizmeti alan müşterilerin hizmete yönelik belli bir beklentisi vardır. Bu beklentiden memnun kalmaları için aldıkları hizmetin içeriğinde var olmasını istediği özelliklerde olmak zorundadır. Bu açıdan müşterilerin aldıkları hizmetten beklentilerinin yerine gelip gelmediği oldukça önemlidir (Parasuraman vd. 1988).

Beklenen hizmet ifadesi, hizmeti alanların kullandığı ürün ya da aldığı hizmetin performansına yönelik tatmin ve inançlarından ibarettir. Buradaki beklenti kavramından kasıt müşterinin geçmiş deneyimleridir. Hizmeti alanların deneyimlerinin dışında, firmanın piyasadaki imajı, dış kaynaklarla olan iletişimi ve diğer bilgi kaynakları beklentinin oluşmasında ve gelişmesinde etkili olmaktadır (Ünver, 2015). Beklenti kavramı, tüketicilerin herhangi bir hizmetin sunumu ya da çıktısı ile ilgili tezahürü şeklinde tanımlanırken; hizmet kalitesi açısından bakıldığında, tüketicinin beklentisi ise; tüketicinin sunumu yapılan hizmet doğrultusunda talepkarlığıdır (Güreş vd. 2019). Hizmeti alan müşterilerin, bu hizmeti almadan önce hizmete karşı belirgin bir beklentisi oluşabilir. Bu beklentisine cevap veren işletmenin hizmet kalitesi olumlu yönde değerlendirilebilir.

### **2.6.2. Algılanan hizmet kalitesi**

Algılar, hizmeti sunanlar açısından beklentiler ise hizmeti alanlar açısından değerlendirme yapmada tüketicinin tatmin olması yönünde önemli kavramlardır. Beklentiler daha çok hizmetin sunumuna yöneliktir. Hizmetin sunumundaki kalite ise tüketicinin algısıdır. Burada önemli bir yapı ortaya çıkmaktadır. Hizmeti sunan

sektörler açısından incelendiğinde, verdikleri hizmetten faydalananların ürün ya da hizmetleri nasıl algıladıklarını belirlemeleri gerekmektedir (Hanan ve Karp, 1989). Hizmetin soyut olma özelliği ve hizmetin sunumunda belli bir standardizasyonun sağlanamaması gibi özelliklerinden dolayı, hizmet kalitesinin değerlendirilmesinin yapılması, her müşterinin kendi düşünüş ve tutum tarzını analiz etmekten geçmektedir. Bu durum kalitenin değerlendirilmesinde, müşterilerin algı ve beklentilerinin rolünün önemini vurgulamaktadır. Bu çerçevede, müşterilerin farklı istekleri, düşünceleri ve yorumlama tarzlarından dolayı algılanan hizmet, algılanan hizmet kalitesi şeklinde bir dönüşüm geçirmiştir. Çünkü algılanan hizmet kalitesi tüketicilerin hizmeti sunanların hizmet kalitesine yönelik içsel düşünceleridir (Ghobadian, 1994; İlban vd. 2016). Algılanan hizmet kalitesi, hizmeti alanların ürün ya da hizmeti piyasada ki diğer ürün ya da hizmetler ile kıyaslama yapılarak, ürünlerle ilgili genel bir yargıya ulaşması şeklinde tanımlanmaktadır (Ergin vd. 2011).

### **2.6.3. Teknik kalite**

Teknik kalite, tüketicilerin aldıkları hizmetten doğru manada ne elde ettiğidir. Diğer bir ifade ile sunumu yapılan hizmetin çıktısından, müşterilerin elinde kalandır. Teknik kalite fonksiyon kaliteden farklı olarak, sunulan hizmetin süreci değil o hizmetin sonucunda oluşan çıktının kalitesidir. Yani müşteri memnuniyetidir. Teknik kalite fonksiyonel kalitenin içleminde yer almaktadır (Değermen, 2006). Hizmet kalitesi kendi kolları ile bir bütündür. Teknik kalite fonksiyonel kalitenin içleminde yer aldığı için fonksiyonel kaliteden soyutlanamaz. Hizmet sunum sürecinde aktif olan fonksiyonel kalitenin teknik anlamda teknik kaliteye yani çıktılarının kalitesine de ihtiyacı söz konusudur şeklinde yorumlayabiliriz. Teknik kalite hizmeti alan müşterilerin hizmet sunumu yapan işletmeyle bir etkileşiminin sonucunda gerçekte ne aldığıdır (Gürbüz ve Ergülen, 2008).

### **2.6.4. İşlevsel (fonksiyonel) kalite**

Hizmetin nasıl verildiğini temsil eden işlevsel (fonksiyonel) kalite (Gong ve Yi, 2018) hizmet kalitesinin bir parçasıdır. Hizmet sunumunun nasıl yapıldığı, tüketici ile işletme arasında ortaya çıkan etkileşimi, müşterinin nasıl algıladığını dile getirir. Hizmet kalitesinin bu kolu daha çok süreçlerle ilgilidir. Sunulan hizmet başından sonuna kadar bir eylemler zinciri bir silsile süreci olduğu için, hizmet kalitesi sadece

çıktıya yönelik değil aynı zamanda hizmetin sunulmuş biçimine göre de değerlendirilmektedir. Hizmet kalitesinin hizmetin sonucundan daha fazla şeyi içerdiğini ve önemli olanın hizmetin sunulma biçimi olduğunun üzerinde durmuşlardır (Kuzu, 2010).

## 2.7. Elektronik Hizmet Kalitesi

Teknoloji ile sürekli etkileşimde olan insanlarla yapılan çalışmaların içeriğine yönelik araştırmaların ortaya koyduğu; müşterilerin yeni teknolojiyi değerlendirmesi geleneksel hizmet kalitesini değerlendirme durumuna göre çok ayrı süreçler içermektedir. Aşırı karmaşık, anlam değeri yüklü olan ve uzun dönemli süreçleri gerektiren teknolojik ürünlerle tatmin olan müşteriler-bu süreç farklı müşteri segmentlerini de içerebilir-ve teknolojik rekabette tatmin olma standartlarıyla kıyaslandığında tüketimin bir fonksiyonu olarak görülmemektedir. Bir başka çalışma ise insanların teknolojiye verdikleri tepkilere odaklanmıştır. Bu çalışmada bazı teknolojik ürünlerin insanların olumlu ya da olumsuz duygularını eş zamanlı tetikleyebildiği ortaya çıkmıştır. Parasuraman (2005) tarafından elektronik hizmet kalitesi üzerine yaptığı çalışmasında; müşterilerin teknolojik ürünleri satın alması ya da beklentilerine uygun olması onların teknolojiye karşı tutumları, inançları ve niyetlerine bağlı olmaktadır. Sonuç olarak müşterinin spesifik tavır ve tutumları bir web siteyi ya da web sitenin performansına yönelik talebini etkileyebilir (Parasuraman, 2005).

## 2.8. Hizmet Kalitesinin İşletmeye Faydaları

Hizmet kalitesinin, hizmet sunumu yapan işletme/kuruluşlara bazı yararları vardır. Bunlar; (Kotler vd.2003; Temizel ve Garda, 2017).

- **Müşteri sadakati:** İşletmenin sahip olduğu yüksek kalite, müşteri tutundurmaya daimî kılar ve işletmenin ağızdan ağıza reklam yapılması sırasında olumlu düşüncelerin aktarılmasına vesile olmaktadır. Bu durum satın alma niyetini etkilediği gibi, müşteri memnuniyetini ve işletmeyi başkalarına tavsiye etme olasılığı da oldukça artar.
- **Fiyat rekabetinden kaçınma:** Hizmeti sunan işletmenin ya da kuruluşun yüksek kalitede hizmet vermesi, aynı sektörde daha düşük kaliteli hizmetle



sunum yapanlara göre işletmeyi daha sağlam hale getirebilmekte ve piyasadaki rekabet koşullarında daha avantajlı konuma geçirmektedir. Piyasada kurumsal imajı iyi olan işletmelerin itibarları aynı oranda olumlu olmaktadır. Bu durum da doğal olarak işletmenin karlılık marjına yansımaktadır.

- **İyi personelin elde tutulması:** Hizmet sektöründe görev yapan personelin hızlı, pratik ve kaliteli ürünler üretmeleri gerekmektedir. Personelin yaptığı bir iş kaliteli ise işletme randımanı iyi olan bu personeli elinde tutar, böylece işletmenin personel yetiştirme maliyetleri de düşer.
- **Maliyetlerin azaltılması:** Hizmet sunumunda yüksek kaliteyi hedefleyen işletmelerin paralel olarak maliyetleri de artar. Bu maliyetleri iç hizmet eğitimi, tanışma mülakatları, ödüllendirme, reklam masraflar gibi örnekler sıralanabilir.

## 2.9. Hizmet Kalitesi Boyutları

Hizmet üretim sürecinin kendi içerisindeki farklı boyutları herhangi bir hizmetin nitelik/kalite düzeyi ile oluşmuştur. Hizmet kalitesinin sahip olduğu üç boyutu aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz (Lehtinen ve Lehtinen, 1991).

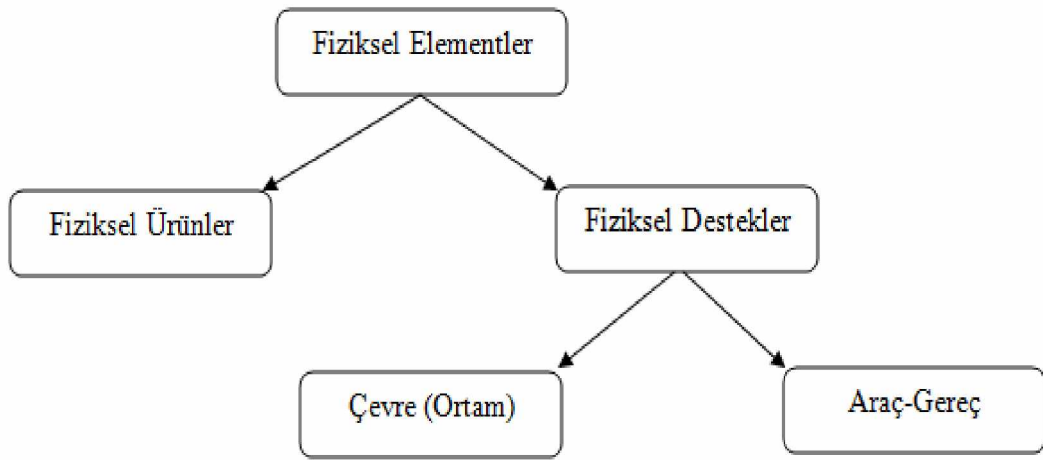
- Fiziksel Kalite Boyutu
- Etkileşimli Kalite Boyutu
- Kurumsal Kalite Boyutu

### 2.9.1. Fiziksel kalite boyutu

Fiziksel kalite, hizmetin fiziksel elementlerinden kaynaklanmaktadır. Bu hizmetin alt fiziksel elementleri, fiziksel çıktılar ve fiziksel desteklerdir. Lethinen ve Lethinen (1991) tarafından yapılan çalışmalarında, fiziksel kalite hem materyallerin/malzemelerin kalitesini içermekte hem de tesislerin yapım kalitesini içine almaktadır. Fiziksel kalite konusunda Gronroos (1983); Lethinen ve Lethinen (1991) çalışmalarda, fonksiyonel kalitenin bir bölümünün yanı sıra teknik kalite ile de ilgili olduğu görülmektedir. Fiziksel elementlerin anlamsal içeriklerinde, fiziksel ürünler ve fiziksel desteğin (fiziksel yardımcıları ve çevre) hizmetin üretim sürecine dahil edildiği görülmektedir. Fiziksel ürün ya da ürünler hizmetin üretilmesi sürecinde meta/mal/girdi olarak tanımlanabilir. Bazı durumlarda fiziksel ürünler pratik olarak görece var olmayabilirler ya da önemsizleşebilmektedir. Örneğin sağlık bakım

merkezleri, dans okulu vs. verilebilir. Çünkü bunlar ihtiyaca binaen önemli ya da önemsiz kurumlar olabilir. Yine bazı durumlarda fiziksel ürünler görece önem arz edebilirler.

Fiziksel destek, bir tesisin tam anlamıyla hizmet sunumuna hazırlanmasına yönelik imkânlar vermektedir. Fiziksel desteğin temeli iki kategoride inceleyebilir; çevre ve araç-gereçtir. Çevre kategorisine, bir hizmetin üretiminde gerekli olan tüm araç gereçleri dahil edebiliriz.

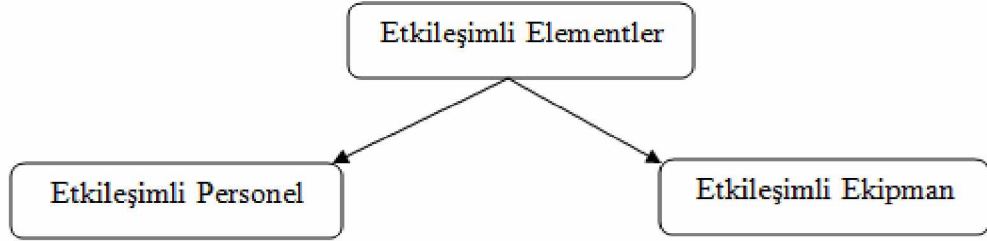


**Şekil 2.2.** Fiziksel kalite boyutu

### 2.9.2. Etkileşimli kalite boyutu

Etkileşimli kaliteyi, müşteri ile örgütsel hizmet arasındaki etkileşimden kaynaklanan kalitenin bir boyutu olarak betimleyebiliriz. Hizmet üretim sürecinde, etkileşimde bulunan unsurlar/elemanlar, müşteri ile ilişkide bulunan şirketlerin hizmet üretim faaliyetlerinden kaynaklanmaktadır. Bir müşteri ile ilişkide fiziksel ekipmanlar ya da personelle iletişimi kullanarak temelde aynı hizmeti üretmek mümkün olabiliyor. Bankacılık hizmetlerinde kullanılan internet bankacılığın yaptığı hizmetler ile hemen hemen aynı hizmetleri yapan banka memurları örnek olarak verilebilir. Yine başka bir örnek petrol istasyonları, otomatik pompalar ya da insan eliyle doldurulan yakıtlar gibi örnekleri çoğaltmak mümkün olabilmektedir. Etkileşimli kalite boyutu, teknolojik uygulamaları kapsamaktadır. Bu tarz uygulamalar kurumsal kimlik anlayışını güçlendirip işletmenin piyasa koşullarına daha iyi adapte olmasına yardımcı olan unsurlar olarak görülebilir. Etkileşimli kaliteyi, kurumların ya da işletmelerin

kurumsal kalitesini yükselten bir bütünün parçası şeklinde yorumlayabiliriz (Lehtinen ve Lehtinen, 1991).



**Şekil 2.3.** Etkileşimli kalite boyutu

### 2.9.3. Kurumsal kalite boyutu

Kurumsal kalite, örgütsel hizmetin geliştirilme süreci sırasında gerçekleşen kalitenin boyutu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kavram daha çok müşteri ve potansiyel müşterilerin, kurumsal yapının nasıl oluştuğunu idrak etmeleri ile ilgilidir. Müşteride oluşan karar ve kaliteyi değerlendirme baz alınmaktadır. Kalitenin tanımlarına baktığımızda genel olarak müşterinin değerlendirmesi ya da beklentileri bir ölçüt olarak yer almıştır. Yani bir imaj ya da profil değerlendirme diyebiliriz. Örneğin tamamen yeni kurulmuş bir restoranın bazı yönlerden birçok eksikliklerinin var olması, onun kurumsal kaliteden yoksun olduğunu gösterebilir. Özetle kurumsal kalite bir kalite boyutudur ve hizmeti alan müşteri tarafından deneyimlenebilir. Bunu da hizmetin üretimin sürecine katmadan önce yapabilir. Genel olarak kalitenin boyutları birbiri ile iç içe geçmiş entegre bir yapıdır. Herhangi birinde ki bir aksaklık bir başka sorunu da beraberinde getirmektedir. Bir işletmeyi rekabetçi piyasa koşullarında daha fazla ayakta tutmak ve müşteriye tutundurmak için hizmet kalitesinin kendine has faktörleri vardır (Lehtinen ve Lehtinen, 1991).

### 2.10. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler

Hizmet kalitesi, müşterinin memnuniyet düzeyini yükselten bir faktördür. Bu etkileme müşterinin sürekliliğini de sağlayabilmektedir. Bu koşulların yerine gelmesi işletmeye/kuruluşa piyasada rekabet üstünlüğü sağlamaktadır (Kotler, 1999). Hizmet kalitesini etkileyen faktörler şöyle sıralanabilir; Erişilebilirlik, iletişim, kabiliyet, nazik davranış, inanılrlık, güvenilirlik, yanıt verebilme, güvenlik, hizmet kalitesinin objektif sunulması, tüketici ile empati kurmak için çaba göstermek şeklinde sıralanabilir.

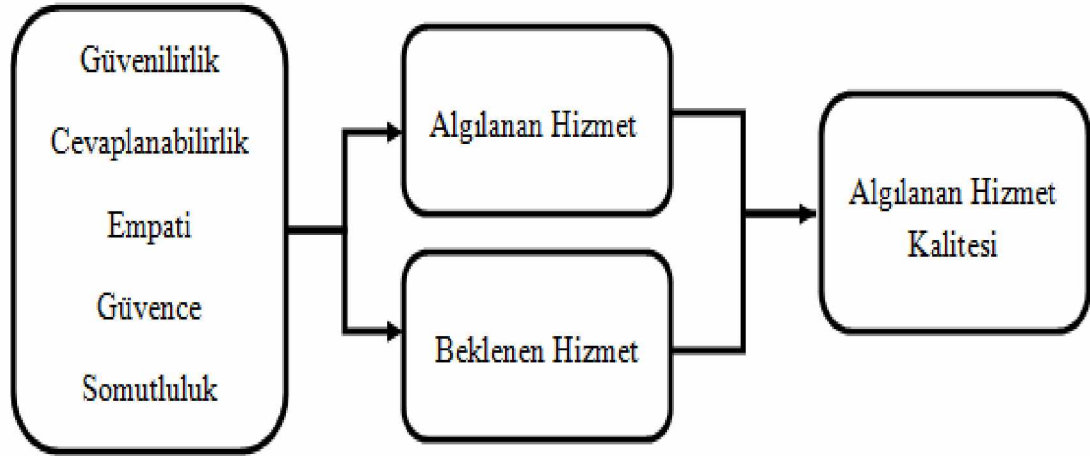
## 2.11. Hizmet Kalitesinin Ölçüm Modelleri

Hizmet Kalitesinin sahip olduğu özelliklerin yanı sıra hizmeti sunanlar ile hizmeti alanların davranışı ve kişilik özellikleri hizmetlerin kalitesinin ölçülmesinde ve analizine tabi tutulmasında ürünlere oranla daha göreceli neticeler elde edilmesine neden olmaktadır. Bu sebepten ötürü bilimsel çalışmalar alanında hizmet kalitesi ölçümünün belirli bir standardizasyonuna yönelik çalışmalar da yapılmıştır (Bülbül ve Demirer, 2008).

Hizmet kalitesinin artan önemi ile birlikte bu alanda yapılan bilimsel metinler de buna paralel bir şekilde sürekli arttığı görülmektedir. Elbette bu önem arttıkça hizmet kalitesinde etkin ve verimli bir şekilde ölçülmesini de zorunlu kılmaktadır. “*Ölçemediğini geliştiremezsin*” ifadesinden etkilenen hizmet sektörü de hizmet kalitesini çok daha güçlü bir şekilde analiz etme doğrultusunda bilimsel çalışmalar yapmaktadır (Bulgan ve Gürdal, 2010). Hizmet kalitesinin ölçüm modelleri aşağıdaki başlıklarla sıralanmıştır.

### 2.11.1. Boşluk modeli (gaps model) ve servqual

Hizmet kalitesi ölçüm modellerinin geliştirilme aşamalarında Parasuraman vd. (1985) tarafından yapılan çalışmalar ile geliştirilmiş ve son hali verilmiştir. Müşterilerin hizmet sunumuna yönelik perspektifini baz almaktadır. Ölçeğin analiz sonuçları müşterilerin beklentileri çerçevesinde, sunulan hizmetin iyi ya da kötü taraflarını saptamak için literatüre kazandırılmıştır. Bilimsel metinlerde ölçümü nitel olarak en çok kullanılan modeller grubunda yer almaktadır. Bu modelde müşterinin algılarını ve beklentileri ölçerek hizmet kalitesinde kavramsal bir iskelet oluşturmak amaçlanmıştır. Bu amaç çerçevesinde hizmeti alanlara 22 sorudan ve dört bölümden oluşan ölçekler dağıtılmış ve analizi yapılmak üzere datalar elde edilmiştir. Toplanan verilerin analizi ışığında, hizmet kalitesinde kavramsal bir çerçeve hazırlanmıştır. Bu model kullanılarak beş (5) boyut belirlenmiştir Bunlar; empati, güvence, heveslilik, güvenilirlik ve fiziksel özelliklerden oluşmuştur. Bu gizil değişkenler aracılığıyla tüketicilerin aldıkları hizmetten beklentileri ile hizmeti sunan işletmelerin uygulamaları arasında farklar tespit edilebilmektedir (Parasuraman vd. 1985).



**Şekil 2.4.** Servqual modeli (Parasuraman, Zeithalm and Berry, 1988)

Parasuraman vd. (1988) kredi kartı hizmetleri, bankacılık, telefon hizmetleri, bakım-onarım hizmetleri sunan işletmelerde odak grup görüşmeleri yapmışlardır. Görüşmelerin neticesinde toplanan verilerin analizi sonucunda, müşterilerin hizmet kalitesini ölçmede kullandıkları 10 temel hizmet kalitesi gizil değişkenin olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu alt ölçekler şöyle sıralanabilir; güvenirlilik, heveslilik, yeterlilik, nezaket, inanırlılık, güvenlik, ulaşılabilirlik, müşteriye anlama ve iletişim boyutlarıdır. Hizmeti alanlar, hizmete yönelik beklentileri ile gerçekleşen performansı bu 10 alt boyut verilerine dayanarak karşılaştırma yaparak değerlendirmektedirler. Pilot uygulama aşamasında bu 10 alt-boyutu dahil edecek biçimde 97 önerme oluşturulmuştur. Akabinde her bir önerme, biri hizmet kalitesi ölçülen işletme ile ilgili beklentileri, diğeri yine aynı işletme ile ilgili algılamaları ölçmeye yönelik bir çift önerme şeklinde alan yazına kazandırılmıştır (Farooq vd. 2018).

Parasuraman vd. (2008) tarafından geliştirilen Amerikan yaklaşımına göre hizmet kalitesinin beş altboyutu vardır. Şekil 2.4'te gösterilmiştir. Bunlar;

- **Güvenirlilik:** Taahhüt edilen hizmetin güvenilir ve hatasız olduğunu gösteren bir kavramdır.
- **Heveslilik:** Çalışanların hizmeti sunmaya istekli olması ve motivasyon yönünden sorun yaşamamasıdır.
- **Empati (müşteriyi anlamak):** İşletmenin müşterileri ile ilgilenmesi ve onların talep ve ihtiyaçlarını anlamasıdır.

- **İnanırlılık:** Sektörde çalışanların güven uyandırma kabiliyetidir.
- **Hizmet Ortamı:** Hizmet sunumu yapılırken, kullanılan materyaller, araç-gereçler ve hizmetin verildiği ortamdaki fiziksel varlıklardır (Winner, 2000; Meesala ve Paul, 2018).

Hizmeti sunan hizmet kalitesi ile işletme ve müşteri arasındaki algılamalara dikkati çeken Parasuraman vd. (1985) tarafından yapılan çalışmalarında, bu farklılıkları incelerken müşterinin algılamaları ve beklentileri arasındaki farklılıkları (boşlukları) ölçerek hizmet kalitesini belirlenebilecek bir yapıda olduğunu düşünmüşlerdir (Yıldız, 2008).

### 2.11.2. Serperf (service performance) hizmet performans modeli

Cronin ve Taylor (1992) tarafından geliştirilen hizmet performans ölçüm modeli olan serperf ölçeği, performans temelini baz alarak geliştirilmiştir. Hizmet kalitesinin yapısını kavramsallaştırmayı ve fonksiyonel hale getirmeyi en iyi şekilde nasıl yaparız? Sorusuna kendi cevapları ile sonuca ulaşmaya çalışmışlardır. Parasuraman vd. (1994) yaptıkları çalışmalarla hizmet kalitesi ve müşteri tatmini gibi önemini koruyan alanlarda ileri düzeyde araştırmalar gerekli olmuştur. Çünkü geride cevaplanmayan ve tartışılması gereken birçok sorun bırakmışlardır. Cronin ve Taylor öncekilerden farklı olarak müşteri beklentilerinin ölçülmesinin gereksiz olduğu sonucuna varmamışlardır. Müşteri beklentilerindeki performans eksikliği, hizmet kalitesini ölçmek amacıyla kullanımı uygun olmadığı sonucuna varılmıştır. Serperf ölçüm modeli 3 endüstride istatistiksel olarak önemli etkisi olduğu görülmüştür Bunlar bankacılık, böcek ilaçlama kontrolü ve fast- food gibi sektörlere başarıyla uygulamışlar ve servqual ölçeğinden daha üstün olduğunda kanıtlamışlardır. Peşi sıra yapılan çalışmalar ve incelemeler şunu gösterdi ki; müşteriyi tatmin etmeye yönelik çaba harcamak müşterinin satın alma niyeti üzerine oldukça güçlü bir etki yaptığı görülmüştür. Bu modelde de servqual ölçeğini oluşturan 22 soru aynen kullanılmıştır. Ancak hizmet kalitesini ölçmek için hizmet performansının ölçülmesi yeterli görülmüştür. Model servqual modelinden farklı olarak beş boyuttan değil tek bir boyuttan oluşmaktadır (Cronin ve Taylor, 1992).

Model incelendiğinde hizmet kalitesi ile müşterinin memnuniyet düzeylerinin determinist (nedensel) sırasını açıklamaktadır. Bu modelin servqaul ölçme modeliyle farkı, hizmet kalitesini sadece performans bazlı ölçme yapması ve literatüre de bu perspektiften katkı sağlamasıdır (Kayral, 2015).

### **2.11.3. İskandinav ölçüm modeli**

Bu model Gronroos, (1984) tarafından geliştirilmiştir. Bu modelde beklenen ve algılanan hizmet kaliteleri iç içe geçmektedir. Ölçme modelinde beklenen ile algılanan hizmetin, algılanan hizmet kalitesinin genel olarak kapsamına girdiği görülmektedir. Beklenen hizmet, hizmeti alanların hizmetin sunuma yönelik daha önceden güdüsel bir beklentiye girmelerini ifade ederken, algılanan hizmet ise hizmeti alan yani müşteriye sunulan hizmetin nasıl sunulduğuna yönelik algılardan oluşmaktadır. Bu modelde algılanan hizmet kalitesinin boyutları teknik kalite ve fonksiyonel kalite olarak adlandırılmaktadır (Gronroos, 1984).

### **2.11.4. Üç bileşen modeli**

Üç Bileşen Modeli, Gronroos tarafından geliştirilen teknik kalite ve fonksiyonel kalite kavramlarını da içeren İskandinav modeli ile çok yakından ilgili olan bir yaklaşımdır. Rust ve Oliver (1994) tarafından geliştirilen üç bileşen modelinde hizmet kalitesinin alt boyutları olarak hizmet ürünü, hizmet ortamı, hizmet sunumu şeklinde belirlemişlerdir. Hizmet alanların tatmini üzerine yapılan araştırmalar için oldukça önemli katkılar sağlayan bir model olarak literatüre girmiştir. Modeli geliştirenler modeli test etmemişlerdir. Ama alan yazın incelendiğinde (Brady ve Cronin 2001) araştırmacılar tarafından hizmet kalitesi üzerine yapılan çalışmalar ile uyumlu olduğunu düşündükleri için desteklemişlerdir.

#### **2.11.4.1.Hizmet ürünü**

Hizmet ürünü sunulduğu gibi tasarımı yapılan bir hizmettir. Genelde bu ürünler için spesifik özellikler gerektirmektedir. Örneğin sigorta poliçesi yıllık ücreti ödeme ile ilgili bir hizmet ürünü olarak geçmektedir. Hizmet ürünü ayrıca hizmetin teknik tanımlamalarını ve hedeflerini de gerektiren bir yapıdır. Örneğin, bir banka müşteriye teknik bir bilgi ya da teknik bir tanımlama yapacaksa 5 dakikadan fazla müşteriye

bekletemez. Aksi halde müşterinin hizmetin kalitesine yönelik olumsuz bir değerlendirmesi olacaktır (Rust ve Oliver 1994).

#### 2.11.4.2.Hizmet çevresi (ortamı)

Hizmet ortamının çok sayıda kendi içinde boyutu olmasına karşın 2 ana temada gruplandırılmıştır. Hizmeti sunanlar açısından iç ortam, hizmeti alanlar açısından dış ortam şeklinde belirlenmiştir (Rust ve Oliver 1994).

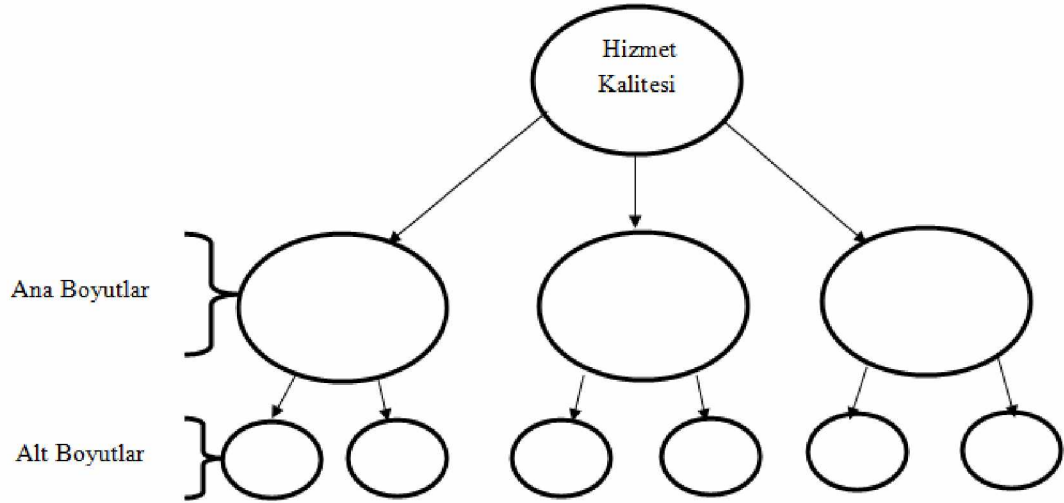
- **İç ortam:** Hizmeti sunanlar açısından baktığımızda iç ortamda hizmet kalitesini en iyi şekilde sunmak için kapsamlı çalışmalar neticesinde hizmet kalitesinin sunumunda, boyutlar ve alt boyutlar ortaya çıkarılmıştır. Hizmet kalitesini iç hizmette- ortamda en iyi şekilde uygulanması sağlamak adına belirlenen en büyük boyut, firmaların piyasadaki oryantasyonunu sağlamaktır. Buna dahil edilen alt boyutlar ise; hizmet organizasyonları, yeni müşteri jenerasyonu, mevcut müşterinin tutundurulması, iç pazar hatta çalışanların desteklenmesi ve başarıyı arttırmak için ödül sistemi dahi eklenmiştir.
- **Dış ortam:** Son yıllarda dış çevrenin çok sayıdaki boyutları üzerine araştırmalar yapılmıştır. Bunlar daha çok müşteri ve çalışanların inançları, tutumları ve performansları üzerine gerçekleşmiştir. Bu çalışmalara göre çok sayıda çevre boyutları vardır bunlara; hava, atmosfer, fonksiyonlar, sembolik elementler gibi tüm bu boyutlar bir holistik çevre formu ile birleştirilerek adını hizmet ortamı olarak almışlardır. Müşterilerin hizmete yaklaşmaları ya da uzaklaşmaları konusunda net bir şekilde derin etki olduğu açıktır. Çalışanların algılamaları ile müşteri algılamaları arasındaki farklar söz konusudur. İşletme yöneticileri bu farklılıkları görmezden gelmemelidir.

#### 2.12. Çok Boyutlu Model

Bir diğer modelimiz de Dabholkar vd. (1996) tarafından geliştirilen çok boyutlu modeldir. Bu modelde daha çok hizmet kalitesinin pek tartışılmayan yönü olan faktör (boyut) yapısı üzerine ağırlık verilmiştir. Araştırmacılar tarafından test edilen hizmet kalitesinin hiyerarşik faktör ya da boyut denilen yapıyı geliştirmişlerdir. Modele baktığımızda hizmet kalitesi 3 boyut ihtiva etmektedir. İlk boyut hizmeti alanların



toplam hizmet kalitesi, ikinci boyut asıl boyutlar üçüncü ve son boyut ise alt boyutlardır.



**Şekil 2.5.** Çok boyutlu model (Dabholkar, Thorpe ve Rentz 1996)

Hizmet kalitesi algısının sanıldığı gibi aksine birden fazla boyut özelliğine sahip olduğunu göstermektedir (Dabholkar vd. 1996).

### 2.13. Norman'ın Kalite Modeli

Norman (1988) çalışmasında, hizmet sunumunda bulunan kuruluş/işletmelerin performansının, hizmeti alan tüketicilere sunulan hizmetin kalitesini doğrudan etkilediğini gözlemlemiştir. Bu çerçevede, işletmelerde sunumu yapan çalışanların güdülenmeleri, kariyer planlaması ve işletmede tutulması, hizmet içi eğitim, yönetim kalitesi açısından önem arz etmektedir. Araştırmacı tarafından geliştirilen ölçüm modeline göre, kaliteye yatırım yapmak adına ekonomik kaynakları yetersiz olan hizmetleri organize edenler için kapsamlı ve dengeli bir kalite yaklaşımı, hizmetin sunum sürecinde çalışanlar ve müşteriler arasında dengeli bir etkileşim kurması, hizmetin yönetim ve sunum sürecinin esnek olan ve olmayan tüm özelliklerini de kapsayan bir çalışma olarak literatürde yer almaktadır (Songur, 2016).

### 2.14. Benchmarking(kıyaslama-karşılaştırma)

Kıyaslama, yönetsel bir araç olarak kullanılmaktadır. Uzak doğu kökenli bir kelimedir. Bir Çin generali olan Sun Tzu “Eğer düşmanınızı ve kendinizi tanıyorsanız, yüzlerce savaşın sonucundan korkmanıza gerek yoktur” demiştir. Kıyaslama, yönetim

tekniki ya da yönetsel bir araç olarak ele alınmaktadır. Kıyaslama, bir işletmenin kendi hizmet sunum süreçlerini kıyaslamak ya da kendi alanında en iyi olan ile karşılaştırma yöntemi olup, toplam kalitenin de bir unsurudur. En önemli amacı da organizasyonun performansını artırma çabasıdır. Bu yaklaşıma göre her tür ürün, hizmet, kalite, müşteri algılaması, hizmeti sunanların müşterinin taleplerini algılaması dahil piyasada yer alan en iyi şirketler/kuruluşlar ile kıyaslanarak, veriler toplanıp analize tabi tutulur ve çıkan sonuçlar kıyaslamayı yapan işletmenin kendine uyarlamasıyla son bulur. Çünkü kıyaslama bir ölçme modelidir. Ana kavramları ise; ölçüm, benzerlik, karşılıklılık, doğruluk, rekabet, müşteri tatmini ve sürekli gelişim gibi kavramlara sahiptir (Sunay, 2016).

### **2.15. Teas İdeal Standartlara Dayalı Performans Modeli**

Teas, (1993) tarafından yapılan çalışmasında, hizmet kalitesini ölçmek adına kullanılan ölçüm modellerinin ölçüm sorunları, kuramsal sorunlar ve teorik içerikli sorunları çerdığını öne sürmüştür. Bu nedenle hizmeti alan tüketicilerin beklentilerinin ve algılamasının tanımları ayrıca modelin kuramsal sorunları üzerinde odaklanmıştır. Araştırmacıya göre hizmet kalitesi ölçeğinde kullanılan beklenti ile ilgili gözlenen değişkenlerin teorik olarak onaylanmasına ihtiyaç duymaktadır. Bu ölçeğin denemesi örneklem olarak az sayıda ve kısıtlı bir çevre koşullarında yapılmıştır.

### **2.16. Toplam Kalite Yönetimi (TKY)**

Toplam kalite yönetimi, ürünlerin ve hizmetlerin kalitesini sürekli geliştirmeye devam etmek için organizasyonun tüm fonksiyonlarını ve süreçlerini bütünleştirmektir. Amaç ise, tamamen müşterinin aldığı hizmetten tatmin olmasına odaklanmaktır. Bir organizasyondaki her türlü etkileşimi dikkate alan sistemsel bir yaklaşım olarak düşünülmektedir. Bu yüzden var olan sistemin genel anlamda verimliliği, alt-sistemdeki bireysel çıktıların toplamlarından çok daha yüksektir. Toplam kalite yönetiminde ki toplam sözcüğü organizasyon öncesi, sırası ve sonrasındaki tüm fonksiyonları kapsamaktadır. Alt sistemlerden kasıt ise, bir ürünün yaşamsal döngüsü diyebiliriz. Örneğin ürünün tasarımı, planlanması, üretimi, dağıtımı ve hizmet alanı vb. süreçleri kapsamaktadır (Ro, 2017).

## **2.17. Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi**

Spor hizmeti sunumu yapan işletmelerin çıktıklarına fiziki olarak sahip olunamaz; spor hizmetleri soyut faaliyetlerdir, stoklanamazlar, heterojendir, üretildiği anda tüketilir gibi kendine özgü karakteristik bir kimlik barındırmaktadır (Serarslan ve Kepoğlu, 2005).

### **2.17.1. Spor hizmetleri soyut faaliyetlerdir**

Hizmet kavramının kendisi soyut bir kavramdır. Bu fiziksel olarak sahip olunamayan durum, spor hizmetlerinin müşterilerine sunduğu hizmetle benzerlik göstermektedir. Ancak bu hizmetlerden faydalanan müşterilerin elde ettiği yarar tamamen deneyimlenmesine bağlı bir süreçtir. Tüketici spor hizmetinin kalitesini ancak onu satın aldıktan sonra ya da tüketilmesi sürecinde kavrayabilir. Üretildiği anda tüketilen bir hizmet kavramı göz çarpmaktadır.

### **2.17.2. Spor hizmeti stoklanamaz faaliyetlerdir**

Spor hizmetlerinin müşteriye faydası kısa sürelidir ve dayanıksız tüketim grubuna girmektedir. Bunun da arz/talep denge uyumsuzluğunu ortaya çıkardığını görmekteyiz. Örneğin herhangi bir branşta eğitim veren bir antrenörün antrenman saatini kaçıran tüketici için, kaçırdığı antrenman hizmeti stoklanamaz özelliğe sahiptir. Fakat gelişen teknoloji mal üreten işletmeleri etkilediği gibi spor hizmeti üreten işletmeleri de etkilemektedir. Hizmet üreten işletmelerin ürünlerini olumlu etkileyen teknoloji sayesinde bir antrenörün kendi branşında antrenman yaptırırken çekilen videosunun işletme aracılığı ile piyasaya sunulması, o hizmetin hem homojen olmasını hem de somutlaşmasına yardımcı olmaktadır. Bu da hizmet üreten işletmelerin sundukları hizmetteki yapısal değişikliği açıklayan bir örnektir.

### **2.17.3. Spor hizmetleri heterojen faaliyetlerdir**

Bir spor hizmeti sunumu yapan işletmelerin niteliği görecelidir. Hem hizmeti veren kişiye hem de hizmeti alan müşteriye göre farklılaşmaktadır. Örneğin bir antrenörün öğretim metotları bir başka antrenörün öğretim yöntemine göre farklılık arz edebilir. Spor hizmetlerinin bazıları emek-yoğun etkileşimine dayanmaktadır. Müşterilerin de gereksinimleri ve hizmete yönelik talepleri değiştiği için bu tür hizmetlerin belli bir standardizasyona oturtulması haliyle zorlaşmaktadır. Bunun da

sonucu hizmetin kalite açısından değerlendirilmesi konusunda pürüzler ortaya çıkartmaktadır.

#### **2.17.4. Spor hizmetleri üretildiği anda tüketilirler**

Üretim strateji olarak mal üretim işletmeleri ile hizmet üretim işletmeleri arasındaki farklılıkların bir kısmı yukardaki açıklamalarda mevcut. Bu başlık altında ise üretim açısından incelenecek olursa, mal üreten işletmeler de üretim zaman ve yer açısından farklılık gösterebiliyorken, hizmet üreten işletmeler ise spor hizmeti üretilmesi, satın alınması ve kullanılması aynı anda yapıldığını görmekteyiz. Spor hizmeti üreten ile tüketici etkileşim halindedir. Spor hizmetini alan müşteri doğrudan hizmet üretim sürecine katılır (Serarşlan ve Kepoğlu, 2005).

#### **2.18. Sporda Hizmet Kalitesi ile İlgili Literatürde Yer Alan Çalışmalar**

Nuviala vd. 2012 yılındaki “Perceived Service Quality, Perceived Value and Satisfaction in Groups of Users of Sports Organizations in Spain, Kinesiology” başlıklı çalışmalarında, İspanya’daki kamu ve özel profesyonel spor hizmetlerini kullanan müşterilerin arasında memnuniyet ve algılanan değerleri tespit etmek için tahmin modelleri kullanmışlardır. 2.027 müşteriye yaptıkları çalışmada, algılanan hizmet kalitesinin iyi boyutta olduğunu ortaya koymuşlardır. Teknik faktörler ile hizmet personelinin en yüksek değer puanını alırken, müşterilere verilen bilgiler en zayıf noktada yer almaktadır. Müşterilerin memnuniyeti ve algıladıkları değer olumlu olarak tespit edilmiştir. Çalışmada ortaya çıkan üç yapıda etkinlikler açısından farklılıklar olduğu görülmüştür. Mücadele sporları kalite için en yüksek puanı alırken, memnuniyeti için ise düşük puan almıştır. Raket sporlarından farklı olan karada yapılan sporlar en yüksek memnuniyet ve algılama değerine sahip olduğunu ortaya koymuşlardır.

Brown vd. (2012) yılındaki “Event Satisfaction and Behavioural Intentions: Examining the Impact of the London 2012 Olympic Games on Participation In Sport” başlıklı çalışmalarında 2012 Londra olimpiyatlarında, yüzme branşı sporcular ve pasif konumdaki seyirciler üzerine odaklanmışlardır. Su sporları merkezinden 185 sporcu ve İngiltere’nin Güneyinde bulunan rekreatif spor merkezinden 135 sporcudan veriler toplanmış ve analize tabi tutulmuştur. Yapılan analizlerin sonucunda; Faaliyetten

memnun olanlar ile gelecekte yüzme branşına başlama niyetinde olanlar arasında pozitif güçlü düzeyde bir ilişki olmasına rağmen, yüzme branşına katılım niyeti ve faaliyetlerden memnuniyet duyma konusunda bulgulara dayanarak doğrulanmamıştır.

Jin Paul vd. (2013) yılındaki “Event Quality, Perceived Value, Destination Image, and Behavioral Intention of Sports Events: the Case of the IAAF World Championship” başlıklı çalışmasında, stadyuma gelenlerin gelecekteki davranış niyetleri üzerine hedefledikleri imajlarını ve algılanan değerlerinin olup olmadığı belirlenmek amaçlanmıştır. Spor faaliyetlerin kalitesi ile algılanan değerinin, maçı izlemeye gelenlerin davranışsal niyetleri üzerine önemli etkisinin olduğunu tespit etmişlerdir. Dahası algılanan değer, davranışsal niyetler ve hedeflenen imaj üzerinde doğrudan bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Maça gelenlerin (ziyaretçilerin) hizmet kalitesine yönelik değer algılarının belirlenmesine yardımcı olmuştur. Ancak hedeflenen imajın davranışsal niyet üzerine herhangi bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

Yu Soon vd. (2014) yılındaki “Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction and Behavioral Intention Among FitnessCenter Members Aged 60 Years and Over, Social Behavior and Personality” başlıklı çalışmanın amacı, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ile algılanan değer arasındaki yapısal ilişkileri incelemektir. Tüm katılımcılar 60 yaş ve üstü gönüllü olarak ankete katılım sağlamışlardır. Bu spor ve fitness merkezinde yüksek hizmet kalitesi algısı, algılanan yüksek değer ve müşteri memnuniyetinin de iyi düzeyde olduğunu belirlemişlerdir.

Campos, vd. 2017 yılındaki “Fitness Participants Perceived Quality by Age and Practiced Activity” başlıklı çalışmalarının amacında fitness eğitmenlerinin gözetiminde yapılan grup egzersizleriyle kalitenin göstergeleri ile karşılaştırmak ve karakterize etmektir. Katılımcıların kaliteye yönelik algıları QIG-AG sormaca ile yaşları ve uygulama aktiviteleri dikkate alınarak değerlendirildi. 18 yaş ve üstü grup egzersizine katılan ve tamamı kadın olan 622 katılımcıdan veriler toplanmıştır. Sonuç olarak kalitenin alt boyutları ile ilgili yaşları dikkate alındığında 11 maddenin 9’unda istatistiksel olarak anlamlı farklılık elde edilmiştir. Teknik-pedagojik kalite boyutunda ise ölçekte bulunan 14 maddenin 9’unda istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Fitness antrenmanına katılan bayanlardan yaşları dikkate alındığında,

kalitenin teknik-pedagojik boyutu, kalitenin genel yapısı ve uygulama pratikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Zopiatis vd. (2017) yılındaki “Quality, Satisfaction and Customers Future Intention: The Case of Hotels Fitness Centers In Cyprus” başlıklı çalışmalarında hem müşterilerin beklentilerini zenginleştirmek hem de finansal başarıya daha fazla katkıda bulunmak amacıyla konaklama endüstrilerinde yeni gelir elde etmeye yönelik hotellerin fitness merkezlerinde araştırmalarını gerçekleştirmişlerdir. Kıbrıs'ta lüks konaklama endüstrisinde kurulan fitness merkezlerinde konaklama yatırımlarının kalitesi, memnuniyeti ve satın alma üzerine yönelik davranışsal niyetler araştırılmıştır. Bulgular, otellerde fitness hizmetlerinin sağlanmasındaki memnuniyetin öncelikle çalışanların davranışları ve antrenman tesislerinin boyutları ile ilişkili olduğunu göstermektedir. Dahası antrenman tesisleri katılımcıların üyeliklerini yenileme niyetleri ile ilgili kalitenin en önemli boyutu olarak tespit etmişlerdir. Bu da tesislerin lüks olmasından kaynaklanabilir. Diğer tarafta memnuniyet ve gelecekte üyeliği yenileme konusunda pozitif yönde güçlü bir ilişki olduğu doğrulanmıştır.

Bum-Hang vd. (2018) yılındaki “The Effect of Service Quality on Service Orientation on perception of Professionalism In The Private Sport Center” başlıklı çalışmalarında, özel spor tesislerinde profesyonellik algısı üzerinde hizmet oryantasyonu ile hizmet kalitesinin etkisini ölçmeyi amaçlamışlardır. Yaptıkları çalışmayı 3 alt boyutu ile değerlendirme almışlardır. İlki; hizmet liderliği, hizmetin karşılanması ve insan kaynakları yönetiminin üzerinde, tesislerin hizmet kalitesi, yönetsel uygulamalar ve eğitmenlerin etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. İkinci; tesislerin sahip olduğu hizmet kalitesinin liderler ve yönetim uygulamaları gibi faktörlerin eğitmenlerin profesyonel algı metotları, insan ilişkileri ve işletme yönetimi gibi faktörlerine etkisinin olduğunu bulmuşlardır. Üçüncü ve son olarak; hizmet liderliği, hizmet karşılaması ve insan kaynakları gibi faktörlerin eğitmenlerin profesyonel algı metotları, insan ilişkileri ve işletme yönetimlerinin üzerine etkisinin olduğu gözlemlenmiştir. Bulgulara göre spor merkezine üye olanlardan gelen olumlu yanıtlar üzerinde, tesislerin hizmet kalitesinin yüksek düzeyde etkili olduğu görülmüştür. Bu yüksek düzeyli etki üyelerin üyeliklerini yeniden satın alma niyetleri ve hizmet oryantasyonu ile profesyonel algı üzerine etkisinin de olduğu tespit

edilmiştir. Ayrıca çalışmanın bulgularına göre spor merkezinde ki eğitmenlerin üyeler üzerinde doğrudan etkileşim içinde olduğunu ve üyeler ile sosyal yönden gelişmesinde etkili olduğu görülmüştür.

### 2.19. Motivasyon Kavramı

Motivasyon (Güdülenme) kavramı “hareket etmek, teşvik etmek, harekete geçirmek” anlamına gelen Latince “*Movere*” kökünden türeyen, İngilizceye ise “*to move*” olarak geçen bir tanımdır. Motivasyon kelimesi ana hatlarıyla literatürde üzerinde fazlaca tanımların yapılmıştır. Motivasyonun organizmayı harekete geçirmesinden bu hareketin sonuçlanmasına kadar olan ve tekrar bu sürecin başka bir uyarıcıyla başlayıp devam edeceğini anlatan yani süreklilik arz eden bir devinim şeklinde tanımlanabilir (Kaya vd. 2013). Günlük hayatın akışı içinde insanlar tarafından sık bir şekilde kullanılan bir terimdir. Ancak bilimsel metinlerde çoğunlukla güdülenme kapsamına giren bu terim, günlük hayatta ve sportif camia da yoğun şekilde motivasyon olarak kullanılmaktadır. Davranış ve onun ne olduğu ile alakalı, davranışın altında yer alan sebepler ile ilgili düşünceler metin haline getirilmiştir. 20. Yüzyılda insan davranışlarını anlamaya ve açıklama doğrultusundaki çabaların artmasıyla birlikte daha yeni ve daha soyut kavramlar ortaya çıkmıştır.

Nörolojik açıdan motivasyon tanımında, Morgane, (1979) motivasyonu; insan sinir sisteminde herhangi bir temsili olmaksızın gizemli bir kavram olarak tanımlamıştır. Ancak sonraki bilimsel çevrelerden gelen eleştiri üzerine çok sayıda araştırma yapılmış ve motivasyonu, beyin yapısının bir özelliği ve bunu oluşturan davranışı ise beyinde meydana gelen aktivitenin bir çıktısı olarak tanımlanmıştır. Motivasyon kavramı, çok karmaşık ve tanımı zor bir kavramdır. Bunun sebebi güdülenme kavramına birçok teorisyenin farklı yaklaşımlarından ve bu yaklaşımların ise birbiriyle uyumlu olmamasından kaynaklanmaktadır (Beck, 2004). Davranışları daha net bir şekilde açıklamak için geliştirilen temel soyut gövde güdülemedir (motivation). Güdüleme, güdüler aracılığıyla organizmada davranışın oluşması sağlayan bir tetikleme sürecidir (Doğan, 2005). Motivasyon bir bireyin davranışlarını yönlendiren, bütünleştiren, kişinin içsel faktörlerini temsil eden bir güçtür (Funk vd. 2007).

Öğrenme açısından baktığımızda motivasyon, öğrencilerin yaratıcılıkları, öğrenme tarzları ve akademik başarıları üzerinde hatırı sayılır bir etken olarak kabul edilmektedir. Tabii burada motivasyonun öğrenme üzerine etkileri karşımıza çıkmaktadır. Bunlar; algılama yeteneği, çaba sarf etme, rasyonel amaçlara yürümek, vazifeye yoğunlaşmak, öz yeterlilik ve öz denetim gibi beceriler öne çıkmaktadır (Kurt ve Temelli, 2013).

Çağdaş motivasyon teorileri bilişsel perspektiften ortaya çıkmaya eğilimlidir. Davranışsal mekanizmanın bakışından farklı olarak, motivasyon kavramı, güç ve cezadan ortaya çıkan bir davranış olarak görülebiliyor. Psikoanalitik perspektifte bilinçsiz dürtüler ve gereksinimlerin sonucu olarak görülmektedir. Bilişsel çerçevede baktığımızda bireyler belirli durumlar karşısında algılar, yorumlar ve davranışını bu motive (güdü) çerçevesinde sergilemektedir (Clinkenbeard, 2012).

Güdülenme, sportif başarıların ve çabaların temeli olarak görülmektedir. Bu bağlamda, spor adamının sahip olduğu sportif performansı geliştirmek için kararlılığı ve başarıma arzusu (motivasyon) olmazsa, diğer tüm zihinsel faktörler ki bunlar; özgüven, yoğunlaşma, odaklanma ve duygular işlevsiz hale gelmektedir (Bhargav ve Sreenivas, 2017). Bir başka tanımda, motivasyon performansa yönelik algılama seviyeleri ve çaba arasındaki ilişkilerin bir fonksiyonu olarak görülmektedir (Mihailescu vd. 2017).

Kumar vd. (2018) motivasyon kavramını, bireylerin bir görev icra ederken, o görevden neden kaçındığını ya da görevi yapmak için neden yaklaştığını en iyi şekilde açıklamaya yardımcı olan bir yapı olarak tanımlamaktadır. İçsel motivasyon, bireylerin doğal olarak içinden gelen bir dürtü ile eğlence ve zevk için her türlü faaliyete katılmayı ifade ederken, dışsal motivasyon dıştan gelen bir etkiyle harekete geçme durumudur. Örneğin, verilen bir ödül, terfi, beğeni, takdir edilme gibi (Roychowdhury, 2018; Howard vd. 2018). Robert vd. (2018) çalışmasında motivasyonu, yönetimde ve örgütsel davranışın gidişatında en önemli anahtar bileşen olarak tanımlamaktadır (Demir ve Cicioğlu, 2018) tarafından yapılan betimlemede herhangi bir davranış kalıbının uygulanmasında, süreklilik, alakalı olmak, isteklenme, çaba sarf etme gibi pozitif kalıplı davranışlar ortaya çıkarmaya yarayan bir nevi ivme kuvvetidir şeklinde tanımlamışlardır.



## 2.20. Motivasyon Çeşitleri

Motivasyon kavramının, yeterli motivasyon, yetersiz motivasyon ve aşırı motivasyon olmak üzere kendine özgü üç kategorisi vardır. Bunlar; (Başer, 1998).

### 2.20.1. Yeterli motivasyon

Yeterli motivasyon bireylerin belli bir amaç için hazır olmasıdır. Sporcuların yarışmalar için tam hazır olma durumları buna örnek olarak verilebilir. Sporcuların var olan sportif performansını göstermesi için motivasyonlarının yeterli düzeye gelmesi, antrenman öncesi ya da yarışma öncesi, kazanmaya yönelik oldukça önemlidir.

### 2.20.2. Aşırı motivasyon

Başarısızlık durumlarında, yeterli düzeyde olmayan motivasyon düzeylerinin yanı sıra, söz konusu sportif yarışmaya yönelik aşırı motivasyon düzeyinin de bu başarısızlıkta rol oynadığı literatürdeki çalışmalarda görülmektedir. Mücadele gücü yüksek olan sportif etkinliklerin sonuçları, ekonomik ve toplumsal açıdan tahmin edilenden çok daha fazla olabilmektedir. Bu tür yarışmalarda bireyler çok fazla motivasyonun etkisiyle kaybetme korkusu yaşayabilmektedirler. Bu durumda sporcularda ya da bireylerde “*başlama telaşı*” denilen kavram kendini göstermektedir. Bu kavram sporcuların müsabakalara başlamadan önce aşırı motivasyonun etkisiyle stres ve kaygı düzeylerini de yükseltmekte ve başarısızlıkla sonuçlanabilmektedir.

### 2.20.3. Yetersiz motivasyon

Bireylerin sahip oldukları güdülenme seviyelerinin istenilen düzeyin altında olması yetersiz motivasyon olarak görülebilir. Motivasyonun yetersiz düzeyde olmasının bazı sebepleri mevcuttur. Bunlar; bireysel sporcuların ya da takımların geçmişte elde ettiği sportif başarılarından kaynaklı hissettikleri haz, söz konusu rekabetin ya da müsabakanın önem düzeyinin düşük olması ve son olarak mücadele edilmesi gereken rakibin oldukça güçlü olması ve sporcuların yenilgiyi en baştan kabul etmeleri gibi sebepler sayılabilir. Yetersiz motivasyon, kişinin sportif başarısını oldukça engellemektedir. Bu durum sporcularda umursamazlık ve rehavete neden olmaktadır.

## 2.21. Motivasyon Kuramları

Motivasyon teriminin çıkış noktası; “personeler ne verilmeli ve ne yapılmalı ki işletme adına faydalı olacak davranışlarda bulunsun? Sorusuna cevap aranmasıdır. Motivasyon birden çok insanı önceden belirlenmiş bir amaca yönelik sürekli bir şekilde harekete geçirmek için gerçekleştirilen çabaların çıktısıdır. Kavramla ilgili literatürde yapılmış birçok çalışma vardır. Bu çalışmalar motivasyon kavramına iki farklı perspektiften yaklaşmaktadır; İlki davranışı neyin isteklendirdiği üzerinde duran kapsam (içerik) teorileri, ikincisi de davranışın nasıl motive edildiği üzerinde duran süreç teorileridir (Küçüközkan, 2015). Motivasyonu farklı açılardan ele alıp değerlendiren çeşitli kuramlar ortaya atılmıştır. Bu teoriler içsel faktörlere ağırlık veren kapsam teorileri, dışsal faktörlere ağırlık veren süreç teorileri olarak iki grupta toplanabilir. Bunlar; (Yurduseven ve Koç, 2017).

### 2.21.1. Kapsam teorileri

Kapsam teorileri, kişinin iç dünyasında yer alan dürtülerin davranışlarına etkisini ve bu güdülerini yaratan gereksinimlerin giderilmesi için ortaya konulan davranışları betimlemekle ilgilenir. Literatürde en iyi bilinen kapsam teorileri; Abraham Maslow’un gereksinimler hiyerarşisi teorisi, Frederic Herzberg’in çift faktör (Hijyen Motivasyon) kuramı, David C. McClelland’ın başarı ihtiyacı kuramı ve Clayton Alderfer tarafından geliştirilen var olma, ilişki kurma ve geliştirme ihtiyaçları kuramı şeklinde sıralanabilir.

#### 2.21.1.1. Başarı ihtiyacı kuramı

Başarı ihtiyacı kuramı, bir grup teorisyen tarafından insanın kişiliği ile ilgili olarak formüle edilmiş köklü bir teori olarak literatürde geçmektedir. Bu teorinin diğer örgütsel davranış teorileri olan Maslow’un ihtiyaçlar teorisi ve Levinson’un psikoanaliz teorileri gibi örgütlere uygulanabilir yönleri de vardır. McClelland’ın başarı teorisi çok önemli araştırmalara önemli desteği oldu ve diğer araştırmacıların bu konudaki düşüncelerine de aktif bir şekilde katkıda bulunmuştur. McClelland’ın başarı teorisine en büyük katkıyı Henry Murray vermiştir. McClelland’ın teorik fikirleri 1961 yılında yayınladığı “*Başarılı toplumlar*” adlı eseriyle örgütsel davranış kuramı ile ilgili olmuştur. Başarı motivasyonu gelişimsel süreçte önemli derecede

dallara ayrıldı ve revizyona uğramıştır. İnsanların başarı güdüsünü hissettikleri ve bu başarıma arzusunun şanstın ziyade, insanların çabalarından geldiğini savunan bir teoridir. Yazara göre bazı durumlar vardır ki insanların kendi çaba veya çabalarıyla başarımlarına izin verir. Başarıma motivasyonu, kişiye ilgilendiği işle ilgili sorumluluk verir aynı zamanda ürettiği/başardığı çıktılara güvenmesini de sağlayan bir ivme gücü vermektedir. Başarıma motivasyonuna sahip insanlar, girişimde bulunduğu işlerdeki risk faktörlerini hesaplama eğilimindedirler ve bu riski sonuna kadar alırlar. McClelland'a göre başarıma güdüsünden bireylerin tatmin olma durumu parayla değil, daha çok başarılı olma durumuna yönelten girişimlerle ilgilidir (Schunk ve Zimmerman, 2012; Miner, 2015).

### 2.21.1.2. Gereksinimler hiyerarşisi teorisi

Abraham Maslow insan gelişiminde ve ilerlemesinde çok önemli katkıları olan ünlü bir psikiyatristtir. Modern toplumlarda insanın ihtiyaçlarını ve motivasyonlarını çalışmalarıyla net bir şekilde ortaya koymuştur. Abraham Maslow modern topluma ait insanları barındıran çevrede, insan ihtiyaçlarının piramidal teorisini sunan ilk kişi olarak tarihe geçmiş bir kişiliktir. Bu, ihtiyaçlar hiyerarşisi şöyle sıralanabilir (Sari, 2017; Acevedo, 2018; Sotirofski, 2018).

- **Psikolojik ihtiyaçlar:** Yeme, içme, uyuma ve üreme gibi fizyolojik ihtiyaçları kapsamaktadır.
- **Güvenlik ihtiyacı:** Fiziksel ve sosyal durumlardan kaynaklanan tehlikeli durumlara karşı hissedilen bir ihtiyaçtır.
- **Sevme ve ait olma ihtiyacı:** Bir grubun ya da bir ailenin parçası olma veya üyesi olma ihtiyacı.
- **Özgüven ve itibar ihtiyacı:** Kendini değerli hissetme, toplumda saygı duyma ihtiyacı, kendinden emin olma ihtiyacı gibi.
- **Kendini gerçekleştirme ya da kendini fark etme ihtiyacı:** Doğuştan gelen yetenek, potansiyel ve kaynaklarını başarıma yönünde kullanmak.
- **Anlaşılma ihtiyacı:** Bilgi ve beceri ile ilgili bir şeyler elde etme ihtiyacıdır.
- **Güzel hissetme ya da estetik ihtiyacı:** İnsanların toplum içinde güzel görünme ve hoş karşılanma ihtiyacı olarak söylenebilir.



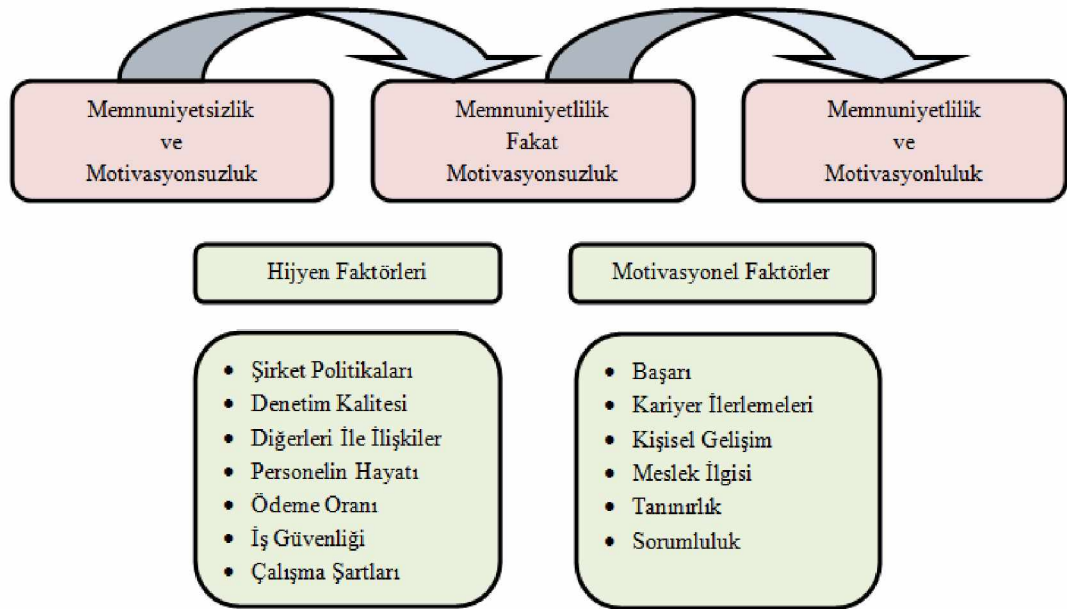
**Şekil 2.6.**Maslow'un gereksinimler hiyerarşisi (Burger, 2006)

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi diyagramı piramidal şeklinde olmaktadır; çünkü bir ihtiyaç karşılanmadan bir üstteki ihtiyaca geçiş yapılamıyor ilk olarak ihtiyaçların 5 temel düzeyi açıklanmasına rağmen sonradan bu ihtiyaçlara 2 tane daha eklenmiştir. Eklenen 2 önemli ihtiyaç ise insanların motivasyon düzeyini toplum içinde doğrudan etkileyen temel ihtiyaçlar listesine girmektedir (Aruma ve Hanachor, 2017; Ilić ve Stojanovic, 2018).

### **2.21.1.3.Çift faktör (hijyen motivasyon) kuramı**

Frederic Herzberg tarafından 1959 yılında önerilen çift faktör teorisi hijyen motivasyon faktörü olarak bilinen bir kavramdır. Teori, iş tatmin teorisine dayanmaktadır. İki ana gruba ayrılır. İş motivasyonu ve iş hijyeni. İş motivasyonu iş tatminine yol açan bir unsurken; İş hijyeni ise tamamen farklı bir durum olup iş tatminsizliğine neden olabilen bir kavramdır. Herzberg'in çift faktör teorisi karşılıklı iki uçta bulunan tatmin ve tatminsizlik ile temsil edilen sürecin sadece bir yönü olarak kabul edilir. Bir işin yapılması için gereken motivasyon kişide ya tatmine ya da tatminsizliğe yol açar. Ancak bu yaygın görüş çift faktör teorisinin önerilmesiyle birlikte değişime uğramıştır. Çift faktör teorisi iş tatmininin iki farklı süreci olduğunu ortaya koymuştur. Birinci sürece baktığımızda memnuniyetsizliği temsil eden ve hijyen faktörleri tarafından kontrol edilen süreç işlerken; İkinci süreç ise motivasyon

faktörleri tarafından kontrol edilmektedir. Bir ucunda memnuniyetsizliği diğer bir ucunda memnun olma durumunu temsil etmektedir. Hijyen faktörlerine göre bir iş var olduğunda ortada memnuniyetsizlik durumu yoktur. Ama aynı işte hijyen faktörleri yoksa o işin yapılmasında memnuniyetsizlik ortaya çıkabilmektedir. Çift faktör kuramı iş tatmini yani çift faktör kuramı olarak ilk defa 1959 yılında önerildi. Bu teori fazlasıyla Maslow'un gereksinimler teorisinden alıntı yapmış bir çalışmadır. Hijyen faktörleri düşük seviyede olsa da Maslow'un psikolojik ve güvenlik gereksinimini karşılık gelirken; motivasyon faktörleri ise ait olma, güvenlik ve kendini gerçekleştirme gereksinimine karşılık gelmektedir (Sanjev ve Surya, 2016; Revenio, 2016; Hur, 2018).



**Şekil 2.7.**Frederic Herzberg Çift faktör kuramı (1959).

#### 2.21.1.4.ERG kuramı

1969 da Clayton Alderfer tarafından önerilen teori, bazı kaynaklarda var olma, ilişki kurma ve geliştirme ihtiyaçları kuramı olarak geçmektedir. Alderfer teorisinde, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi ve Herzberg'in çift faktör motivasyon teorisini kapsamlı bir şekilde genişletmiştir. Özellikle bu kapsam genişletme çalışmasını çift faktör motivasyon teorisine üzerinde yoğunlaştırmıştır. Alderfer teorisinde düşük seviyeli ihtiyaçlar ile yüksek seviyeli ihtiyaçlar arasında derin bir farklılık olduğunu düşünüyordu. Kategorileştirilen ihtiyaçların bir değeri olduğuna inanılıyordu.

Araştırmacıya göre insanlar ilk olarak ihtiyaçların somut elle tutulur yönüyle tatmin olurken; soyut ihtiyaçlarla tatmin olma fikri ikinci plana itilmektedir. Kuramın içeriğinde ERG (Existence Need: var olma ihtiyacı, RelatedneNeeds: İlişki kurma ihtiyacı ve Growth Needs: Gelişme ihtiyacı) şeklinde sıralanabilir (Sharma ve Kumar, 2018).

### **2.21.1.5.Amaç kuramı**

Edwin A. Locke (1968) tarafından geliştirilen amaç kuramı, bireylerin önceden tespit ettiği amaçların, onları bu niyetlerini başarmaya motive ettiğini ortaya koymuştur. Kuram, çalışanların hedeflerine yönelik tamamen rasyonel bir şekilde davranacağı savı üzerine kurulmuştur. Söz konusu sava göre, üreten/çalışan kendi kapasitesine uygun olarak destinasyon belirleyerek bu destinasyonları gerçekleştirmek için mücadele eder ve belirlediği amaçlara ulaşmaktan da zevk alır. Kurama göre bu haz, çalışanı, kendi koyduğu destinasyonları gerçekleştirmeye yönelik oldukça yüksek bir şekilde motive etmektedir (Serinkan, 2008).

Birçok deneysel çalışmayla ulaşılmaması çok daha zor amaçların, ulaşılmaması daha kolay amaçlara oranla daha iyi bir performans ortaya koymada ilişkili olduğunu göstermiştir. Güdülenmede amaçların bizatihi kendisinin önemli bir bileşen olduğunu ve açık amaçların “*yapabileceğini yap*” gibi muğlak olan bir direktiften çok daha etkili olduğunu belirlemişlerdir (Çetinkanat, 2000; Ek ve Mukuru, 2013).

### **2.21.2. Süreç teorileri**

Gereksinimler belirli bir davranışı ortaya çıkaran faktörlerden sadece birisi olarak ele alınır. Bunun haricinde bireyi etkileyen çeşitli çevresel faktörler bulunmaktadır. Kişinin çevresine yönelik algılaması, ortaya koyduğu davranışlarına yön veren önemli bir etkidir. Süreç teorileri, personellerin ne amaçla ve nasıl güdülendiklerini ihtiva etmektedir. Yani bireylerin bir davranışı yineleyip ya da yinelememesi nasıl sağlanabilir sorusunun yanıtıdır. Victor Vroom’un Bekleyiş Teorisi ve Edwin Locke tarafından geliştirilen Amaç Teorisi, Adams’ın Eşitlik teorisi şeklinde sıralanabilir (Yeşil, 2016).

### **2.21.2.1.Bekleyiş teorisi**

Vroom's bekleyiş teorisi motivasyon teorisi süreçlerinin kategorileri arasında seçkin bir teori olarak yer almıştır. Teori örgüt üyeleri arasındaki örgütsel davranış ile motivasyon açısından önemli olan nedir? Sorusunun cevabını oluşturmaktadır. Bu teoride iki değişken vardır. Birincisi girdi olarak (çaba ve beceri) ikincisi de çıktı olarak (ödül) teorinin içeriğinde yer almaktadır. Bir işçi kendisine adil davranılmadığını hissettiğinde örgüt içinde eşitsizlik ortaya çıkar. Bu işçi eşitsizliği ortadan kaldırmak ve adilane bir atmosfer oluşması için çok sayıda eylemlerde bulunabilir. Ama bunun tersi olduğunda yani adil davranıldığında örgüt içinde eşitlik ve aidiyet hissettiğinde, işçinin motivasyonu yükselir bu da örgütün amaçlarını yerine getirme de işçiye başarıya yönelik motivasyon sağlar. Bu yüzden bu teori işçinin sahip olduğu motivasyonun bir kısmında önemli rol oynayan eşitlik ve adalet kavramlarını vurgulamaktadır. Çalışanlar da bu iki kavramı örgütsel düzende algılamakta pozitif algılamalı; aksi durumda işten ayrılma niyeti artar ya da hak arama eylemlerine neden olabilir (Anyaegebu, 2016; Lloyd ve Mertens, 2018).

### **2.21.2.2.Lawler-Porter modeli**

Porter ve Lawler'in 1968 yılında ileri sürdüğü kuramı, özel sektör yöneticilerinin iş yeri ortamındaki tutum ve davranışları ile örgütsel düzen içindeki başarılarıyla ilişkilerini analiz eden bir çalışma için oluşturulan kuramsal bir taslak geliştirme ihtiyacından ortaya çıkmış bir teoridir. Aslında bu da bir beklenti teorisidir Ancak Vroom'da olmayan değişkenlerde eklenmesi bakımından bekleyiş teorisinden ayrılmaktadır. Kuramı farklı kılan daha önceki çalışmalarda ayrı ayrı ele alınan birden çok değişkeni bir araya toplayıp aralarındaki ilişkileri ve etkileri incelemiştir. Bu değişkenler ödülün değeri, algılanan çaba ve ödül olasılığı, yetenekler-özellikler, rol algıları, işbaşarımı, ödüller (içsel ve dışsal ödüller), algılanan denk ödüller ve doyum şeklinde sıralanabilir (Onaran, 1981).

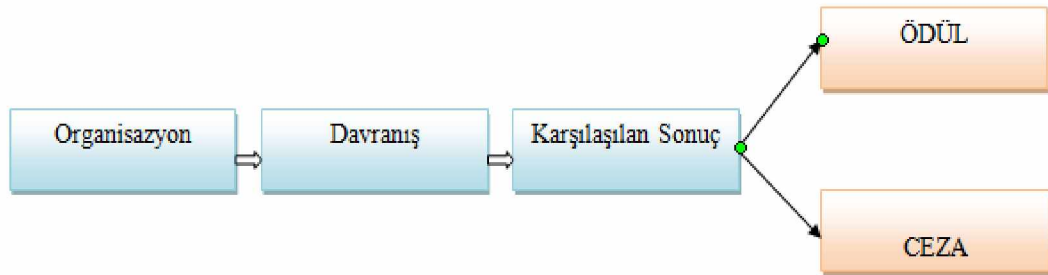
### **2.21.2.3.Eşitlik teorisi**

Literatür incelendiğinde en fazla denk gelen kuram eşitlik teorisidir. Adam's tarafından 1963 yılında oluşturulmuş bir teoridir. Teori bilişsel çelişki üzerine dayalı bir denge kuramıdır. Kurama göre kişi girdi-çıkıtı hesabı üzerinde durmaktadır. Yani

kişinin çalıştığı örgüt ve işletmenin amaçları uğruna verdiği fedakârlıklar girdileri oluştururken, bu fedakârlıklardan elde ettikleri de (maaş artışı, terfi, ödül vb.) sonuç yani çıktı olarak aradaki denge unsuruna dayanmaktadır. Kısaca girdiler bireyin işletmenin amaçlarına verdikleri iken, işletmenin çalışana verdikleri de sonuç değişkenidir. Literatürdeki bir çalışmaya baktığımızda, bireyin aldığı eğitim ve gösterdiği çaba gibi çalışanın işletmeye verdikleri ile maaş, terfi gibi işletmenin çalışana verdikleri arasındaki oransal dağılımın önem kazandığını vurgulamaktadır. Bu durumda G (girdi), Ç (çıkıtı),  $G=Ç$  durumu var ise denge söz konusu olmaktadır. Çalışan yaptığının karşılığını tamamen aldığını hissederse tatmin olur bu da işletmenin amaçları doğrultusunda yüksek motivasyona neden olmaktadır (Ta'rifin, 2018).

#### 2.21.2.4. Davranış şartlandırması kuramı

B.F. Skinner tarafından geliştirilen kuram, motivasyon teorisi olarak ele alınmıştır. Temeli davranışı geliştirme ve değiştirme de önemli olan üç tür öğrenme sürecine dayanmaktadır. Bunlardan birincisi klasik koşullanma ile öğrenme, ikincisi gözlemde bulunarak öğrenme, üçüncüsü ise motivasyonel açıdan bakıldığında sonuçsal şartlandırma yoluyla öğrenmedir. Kurama göre davranış, karşılaştığı sonuçlar tarafından şartlandırıldığı hipotezine dayanmaktadır. Organizma belirli sebeplerle davranış gösterir ve bu davranışın karşılaştığı sonuçlar, kişinin aynı davranışı tekrar edip etmeyeceği açısından elbette önemlidir. Bir başka deyişle, eğer davranış kişiye “*memnun edici*” bir his verirse muhtemelen o birey aynı davranışı gösterecektir. Aksi durumda organizmanın aynı davranışı göstermesi mümkün değildir.



**Şekil 2.8.** Sonuçsal şartlandırma

Ödül ve ceza kuramındaki şartlandırma, hipotezinin temel elemanlarıdır. Organizmada davranışın sıklığını arttıran temel bileşen ödül iken; bu olasılığı azaltan



bileşen ise (fiziki ve zihinsel vaka) ceza yöntemi olarak karşımıza çıkmaktadır (Acuner, 2010). Ödüllendirme ve cezalandırma bireylere uygulanırken ölçülü ve adil olduğu, doğru zamanda ve doğru yerde yapıldığı sürece motivasyonu ihtiva eden süreçlerine dahil edilmesinde sakınca yoktur (Garih, 2003).

## **2.22. Başarı Motivasyonu Teorisi**

Başarı motivasyonunun beşerî etkisini ortaya koymak için yaygın olarak bilinen üç temel teorisi vardır. Bunlar (Cox, 1990);

- Başarı Hedefleri Teorisi (Achievements Goals Theory)
- Yükleme Teorisi (Attribution Theory)
- Başarı Gereksinimi Teorisidir (Need Achievement Theory)

### **2.22.1. Başarı gereksinimi teorisi**

Muray tarafından 1938 yılında spor alanında başlatılan çalışmaları sonradan McClelland ve Atkinson tarafından çok daha ileri bir boyuta taşınmıştır. Başarı gereksinimi teorisi organizmalarda var olan güdülerin lokomotif görevini gören önemli belirleyicilerdir. Başarıya ulaşma güdüsü ve başarısızlıktan kaçınma güdüsü bu teorinin ana gövdesini oluşturmaktadır (Roberts, 1992). Muray başarı motivasyonunu daha çok kişilik yapısı üzerinde yoğunlaştırmış ve başarı gereksinimi teorisini bireyin yoğunlaştırılmış isteği üzerine kurmuştur. Atkinson'a baktığımızda Muray'ın çalışmalarını daha ileri aşamaya götürerek insanların iki güdüye sahip olduğunu dile getirmiştir. Bunlar başarılı olma güdüsü ve başarısızlıktan kaçınma güdüsüdür. Başarılı olma güdüsü elde edilen başarıdan gurur duyma ve içsel tatmin olma özelliğini tekrar yaşamak, başarısızlıktan kaçınma güdüsü ise başarısızlık sonucunda üzülmeye ve özgüveni kaybetme özelliği olarak tasvir edilebilir (Cox, 1990).

McClelland ve Atkinson başarı gereksinimi teorisini matematiksel bir formüle dayandırmışlardır. Sporcuların başarı gereksinimini bu formül baz alınarak açıklanabildiğini ileri sürmüşlerdir. Bu iki faktör başarılı olma güdüsü (BOG) ve başarısızlıktan kaçınma güdüsüdür (BKG). Şu şekilde formüle edilmiştir. Başarı Gereksinimi ( $nAch$ )= $BOG-BKG$  Atkinson'nun temel kişilik faktörü bu iki güdü arasındaki farktır. Başarıya yaklaşan bireylerin, başarıdan kaçınma güdüsüne sahip

olan bireylerden genelde daha başarılı bir yapıda olduğu düşünülebilir. Başarıya yaklaşma güdüsü yüksek olan bireyler başarısız olmaktan çok sürece odaklanıp, mücadeleci ve rekabetçi içgüdülere sahiptir. Buna karşılık başarısızlıktan kaçınma güdüsüne sahip olan bireyler ise daha çok başarılı ortamda kaygılıdırlar ve başarısızlık durumunda aşırı üzüntü duyarlar (Aktop, 2002).

### **2.22.2. Yükleme teorisi**

Yapılan tüm sportif aktivitelerden sonra aktivitenin başarısızlık ya da başarılı olma durumuna yönelik değerlendirmeler yapılır. Bu değerlendirmeler üzerine uzun zamandır çok çeşitli yaklaşımlar kullanılmaktadır. Sosyal öğrenme kuramı da bu yaklaşımlardan biridir. Sosyal öğrenme kuramına göre bireylerin belli bir aktivitenin sonucunu herhangi bir nedene bağlamaya yükleme teorisi denilebilir (İkizler ve Karagözlüoğlu, 1997). Yükleme kuramı temelde bireylerin başarı ya da başarısızlıklarına odaklanan bir kuramdır ve çalışmaların büyük kısmı da Weiner (1985) tarafından geliştirilmiştir. Weiner'e göre yükleme kuramı, içeriğinde yer alan başarı ve başarısızlık konusuna yönelik yargılar üç farklı boyutta ele alınır. Bunlar; tutarlılık, kontrol edilebilirlik ve nedenselliklerdir.

### **2.22.3. Başarı hedefleri teorisi**

Başarı hedefleri teorisine göre, bireyin herhangi bir alana/aktiviteye yönelik özellikle sportif aktivitelere yönelik motivasyonunu belirlemek için üç önemli argüman aktif bir şekilde birbirini etkilemesi gerekmektedir. Hedeflenen başarı, idrak edilen yetenek ve başarıya yönelik davranış kalıplarıdır. (Weinberg ve Gould, 2018).

Kanfer vd. (2017) çalışmalarında görüldüğü üzere, başarı motivasyonunun tarihsel olarak çok uzun bir geçmişi vardır. Yazara göre zor olan birşeyleri (görev, eylem vs.) mükemmel seviyede yaparak yüksek standartları elde edecek başarıya arzusu olarak yorumlamışlardır. Bireylerin amaçlarını gerçekleştirirken yüksek performans göstermelerini ve daha mükemmelini arama dürtülerinin altında, başarı motivasyonu yatmaktadır. McClelland (1961) çalışmasında başarı motivasyonunu üç farklı gereksinimi birleştirerek başarı motivasyonu kuramını oluşturmuştur. Bunlar; Başarıyı sağlamak için bir gereksinim, aidiyet gereksinimi ve güç gereksinimi şeklinde sıralanmaktadır (Ergin ve Karataş, 2018). McClelland, (1985) başarı motivasyonunu,

insanların en iyi sonuçlar elde etmeleri için bu süreçte gösterdikleri çabaların tümü şeklinde tanımlamıştır. Bireylerin başarıma isteği var olan durum değişkeni ile içsel motivasyonu arasındaki güçlü etkileşim ile ortaya çıkmaktadır. Başarı motivasyonu istenilen düzeyin üstünde olan bireylerin öğrenmeye açık, risk almaktan kaçınmayan, çözüm odaklı, sonuçları kısa sürede alacak olan işlere girmeye eğilimli, güçlükler ve engeller karşısında pes etmeyen bireyler olarak betimlenmişlerdir (Alparslan vd., 2017).

Belirli bir uzmanlık alanında hatırı sayılabilecek derecede başarı elde etmek için itici bir arzuyu ima eden ve psikolojik bir kategoriye ait olan başarı motivasyonunda (Ermakov ve Vorobyeva, 2011), bireylerin istek ve ihtiyaçlarının onların davranışları üzerinde çok güçlü bir etkisi vardır. Bu yöndeki başarı motivasyonu ise temelde bireylerin amaçları ile ilgili motivasyonlarına dayanmaktadır. Motivasyonun farklı oluşumları vardır Bunlar; dışsal, içsel, psikolojik ve başarı motivasyonu şeklinde sıralanabilir. (Balagun vd. 2017) başarı motivasyonunu, başarmak için ya da mükemmeli elde etmek için bireylerin hissettiği, algıladığı ihtiyaç olarak tanımlamışlardır.

**Tablo 2.2.** Başarı güdüsü düşük ve yüksek bireylerin özellikleri

Boyutlar	Düşük Motivasyon	Yüksek Motivasyon
Amaç	Çok kolay ya da çok zor amaçlar koyar	Orta güçlükte amaçlar koyar
Niyet	Öğrenmiş görünmeye çalışır	Öğrenmek için çalışır
Yükleme	Öğretmen ve şans gibi dış etkenlere yüklemeye yapar	Çabaya yüklemeye yapar
Güçlüğe Tavrı	Güçlülükle karşılaşınca çaresizlik hisseder	Zorluğu aşmaya gayret eder
Yeterlik Duygusu	Yeterlik duyguları gelişmemiştir.	Yeterlik duyguları gelişmiştir

**Kaynak:** Akbaba, S. (2006). Eğitimde Motivasyon. Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi, 13, 343-361.

### 2.23. GÜDÜ DÖNGÜSÜ KURAMI

Bacanlı (1999) tarafından ileri sürülen teoride, bireylerin ihtiyaçları söz konusu olduğunda bu ihtiyaçların karşılanmaları durumunda dahi bir süre sonra tekrar ortaya

çıktıklarını belirtmektedir. Kurama göre bireylerin motivasyon süreçleri 3 döngü sisteminden oluşmaktadır. İlk olarak organizma kendindeki eksikliği ihtiyaç halinde anlar. Sonraki süreçte ihtiyaç bireyi davranışa doğru yöneltir ve sonraki süreçte birey davranışı yerine getirir, Son olarak davranışla birlikte ihtiyaç giderildiğinde rahatlama gerçekleşir. Ancak bu süreç bireyin yaşamında son bulmaz organizma aynı ihtiyacı yeniden hissedeceği için bu döngüsel sistem süreklilik arz eder (Azeez, 2016).

#### 2.24. Sporda Motivasyon

Sporda motivasyon kavramını sporcuların performanslarını arttırmalarına yönelik etkin bir şekilde kullanmak için çeşitli fizyolojik ve psikolojik süreçler gerekmektedir. Bunun için alan yazında kullanılan liderlik biçimlerinden otoriter liderlik biçiminden demokratik liderlik şekline geçmek gerekmektedir. Bu değişimin elbette önemli sonuçları sporcuların doğrudan fiziksel ve psikolojik düşünce tarzlarına yansiyacaktır. Zira otokratik liderlik biçiminde, sporcuları sadece kazanmaya yönelik bir güdüleme mevcutken, demokratik liderlik biçiminde ise kazanamamanın kaybetmek olmadığı daha çok tecrübe-öğrenme şekli olduğunu ortaya koyan bir liderlik tarzıdır. Kazanmanın odaklanıldığı sistemden, sporcunun sağlık ve iyi hal durumunun daha çok önde tutulduğu bir sisteme geçmek zorunluluğu söz konusudur. Tüm bu tespitlerin yanı sıra antrenörlerin de sporcularla iyi bir iletişim becerisine sahip olmaları motivasyonel anlamda iyi bir zihinsel antrenmana örnek oluşturabilir. Tabii burada her sporcunun gereksinimlerini karşılamak kolay olmamaktadır. Çünkü günümüzde kazananların az, kaybedenlerin ise çok olduğu bir spor atmosferinde başarı tecrübesini ve arzusunu her bir sporcuya yaşatmak için yollar bulmak elzemdir. Bunun için en önemli çözüm kaybetmeyi elemine etmektir. Yani kaybetmeyi öğrenmek kavramını sporculara benimsetmek gerekmektedir. Sporcuların ve antrenörlerin kazanamama tecrübeleri ile ilgili kavrayışlarını ve idraklerini değiştirebilmek için sporcuların öğrenme tarzlarında değişim meydana getirebilmekten geçer. Sporcuları motive etmek için direk ve indirek metotlar kullanılabilir (Konter, 1995).

- **Direk Metotlar:** İtaat ettirme (uyma-kabullenme), özdeşleşme, içselleştirme şeklinde sıralanabilir.
- **İndirek Metotlar:** Bu metotlarda fiziksel, sosyal ve psikolojik ortamın monotonluktan kurtulma imkanlarıyla kendine icraat alanı bulmaktadır.

Üstün, (2018) tarafından yapılan çalışmada, özellikle sporda motivasyon kavramına ayrı bir önem atfetmektedir. Yazara göre bireylerin sportif yarışmalarda ki farklı davranış tiplerinin sergilemesinin en kritik nedenini, sportif etkinliklere yönelik motivasyonları oluşturmaktadır.

### **2.25. Hizmet Kalitesi ve Motivasyon ile İlişkili Literatürde Yer Alan Çalışmalar**

Hays ve Hill, (2001) yılındaki “A Preliminary Investigation of the Relationships Between Employee Motivation/Vision, Service Learning and Perceived Service Quality” başlıklı çalışmalarında hem örgüt çalışanlarının yüksek motivasyon seviyeleri hem de örgütsel öğrenmenin, algılanan hizmet kalitesi üzerine anlamlı ve pozitif etki yaptığını ortaya koymuşlardır. Dahası çalışanların motivasyonunun hizmet kalitesi ve örgütsel öğrenme arasında yüksek derecede pozitif bir korelasyon olduğunu tespit etmişlerdir.

Dana, (2006) yılındaki “The Relationship of Service Provider Power Motivation, Empowerment and Burnout to Customer Satisfaction” başlıklı çalışmasında, yüksek motivasyon deneyimlerine sahip olan hizmet sağlayıcıları stresli müşteriler ile iletişime geçtiklerinde, düşük seviyeli motivasyona sahip hizmet sağlayıcılarına göre çok daha fazla moral yıkıntısına sebep olduğu görülmüştür. Müşteri memnuniyeti ile moral yıkıcılığının negatif etkisi düşük yetkiye sahip yöneticilere göre yüksek yetki ile donatılmış olanlarda çok daha önemli etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Gebauer ve Fleisch, (2007) yılındaki “An Investigation of the Relationship Between Behavioral Processes Motivation Investments in the Business and Service Revenue” başlıklı çalışmalarında yöneticilerin kendi hizmet alanlarını genişletmek adına önemli kaynaklara yatırım yapmak için motive olmaları gerektiğinden bahsetmişlerdir. Kalite araştırmaları ve birleştirilmiş bir kalite temeli üzerine yöneticilerin bu amaçla motive olmaları oldukça zor olduğunu tespit etmişlerdir. Bulgura göre eğer üretim şirketleri tipik finansal davranışlarında yer alan zor süreçlerin üstesinden gelirlerse, bu işletmelerde çalışan yöneticilerin kaliteyi arttırmak ve çok daha yüksek hizmet kalitesi sunumunu gerçekleştirmek için gereken itici

motivasyonel gücü de elde edeceklerini tespit etmişlerdir. Bu çalışma da öne çıkan faktör, motivasyonun hizmet kalitesini doğrudan etkilediği şeklinde yorumlanabilir.

Literatürde ulusal ve uluslararası bilimsel çalışmalarda algılanan hizmet kalitesinin spora özgü başarı motivasyonu üzerine etkisini inceleyen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Fakat dolaylı olarak çalışmamıza yakın araştırmalardan bazılarında aşağıda yer verilmiştir.

Üstün, (2009) yılındaki “Bilgi Hizmetlerinde Verimlilik ve Motivasyon” başlıklı çalışmasında verimlilik kavramı üzerine durulmuş ve gelişen teknolojiye bağlı olarak verimlilik kavramının gün geçtikçe kaliteli hizmet sunumuna dönüştüğünü ve bu sunumun kalitesi arttıkça bilgi üreten kurumlarda çalışanların işe dönük başarı motivasyonlarının da artacağı yönünde bulgulara rastlanmıştır. Araştırmasında bilgi üreten kurumlarda sürekli eğitim, panel, konferanslarla ve hizmet içi eğitimlerle personelin bilgi ve donanım kalitesini arttırıp motivasyonunu da buna bağlı olarak arttırmayı önermektedirler.

Bao vd. (2010) yılındaki “Motivating Purchase of Private Brands: Effects of Store Image Product Signarurene and Quality Variation” başlıklı çalışmalarında, somut olmayan dışsal ipuçlarının tüketici kalitesi ve özel markalarının satın alma niyetleri üzerine etkisini incelemeyi amaçlamışlardır. Elde edilen bulgulara göre, kalite değişimleri hem ürünün satın alma niyeti üzerindeki motivasyonunu hem de ürünlerin ayırıcı özelliklerindeki kalite algısı seviyesini düşürdüğü gözlemlenmiştir. Ayrıca satın alma niyeti motivasyonunu etkileyen tüm dışsal motivasyonlar, hizmet kalitesi algısı üzerinde kısmen önemli bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Özyer ve Kambur, (2012) yılındaki “Toplam Kalite Yönetiminden Yöneticilerin Motivasyonuna Uzanan Yolun İncelenmesi Üzerine Ampirik Bir Araştırma” başlıklı çalışmalarında, toplam kalite yönetiminin yöneticilerin başarı motivasyonu üzerine etkilerini incelemişlerdir. Çalışmanın literatüre önemli katkısı vardır. Özellikle bu iki terimin bir arada bulunduğu çalışmaların alan yazında fazla olmadığını göz önüne alırsak, toplam kalite yönetimi uygulamalarının yönetimin sorumluluğu ile ölçme, analiz etme ve iyileştirme boyutları çerçevesinde yöneticilerin motivasyonunu teşvik

etme açısından ekonomik, sosyo-psikolojik ve örgütsel yönetsel araçlardan duyduğu tatmini önemli derecede etkilediğini çalışmanın bulgularıyla ortaya koymuşlardır.

Tanrıverdi ve Şahin, (2014) yılında “Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Kalite Algısı ile Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki: İstanbul Bölgesinde Bir Araştırma” başlıklı çalışmalarında, hizmet içi eğitimin verildiği 2 işletmede toplamda 110 kişiye uygulanan ölçeklerin analizlerinin sonucunda, çalışanların motivasyon düzeylerinin artırılmasıyla birlikte işletmelerin kalite algılarında da doğru orantılı bir şekilde artış görülmüştür. Sonuç olarak hizmet içi eğitim, kalite algısı ve işin kendisiyle ilgili motivasyon unsurları ile iş dışı motivasyon unsurları arasında doğrusal bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Hsieh vd. (2015) yılındaki “Examining the Relationships Among Motivation, Service Quality and Loyalty: The Case of the National Museum of Natural Science” başlıklı çalışmada; itici ve çekici motivasyonlar, hizmet kalitesi algısı ve sadakat niyeti arasındaki ilişkileri incelemek amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda, itici ve çekici motivasyonların hizmet kalitesi algıları üzerine etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Çekici motivasyonun hizmet kalitesi algısı üzerine etkisine baktığımızda, grup üyesi olmayanların, grup üyesi olanlara göre çok güçlü bir şekilde yüksek olduğu görülmüştür. Hizmet kalitesi algısının grup üyelerinin sadakati üzerine olan etkisi, grubun üyesi olmayanlara göre çok daha güçlü olduğu tespit edilmiştir.

Gökoğlu, (2016) yılındaki “Sağlık Çalışanlarında Çalışma Memnuniyeti ve Motivasyon” başlıklı çalışmada, sağlık çalışanlarına sunulan hizmet kalitesi sunumunun, çalışanların motivasyonu üzerine etkisi incelenmiştir. Araştırma bulgularına göre, çalışma ortamı ve çalışma koşulları ile ilgili yapılacak olan düzenlemelerde sağlık çalışanlarına sorulmadan değişiklikler yapıldığı için sunulan hizmetin kalitesinden düşük memnuniyet ortaya çıkmış, bu durumda çalışanların iş motivasyonunu düşürmüştür. Sağlık çalışanlarına sunulan güvenlik hizmetinden ise memnun olmadıkları görülmüştür. Hayati tehlike ile karşı karşıya kalmaları çalışanların motivasyonunu önemli oranda negatif düzeyde etkilediği tespit edilmiştir.

Subrahmanyam, (2017) yılındaki “Relationship Between Service Quality, Satisfaction, Motivation and Loyalty: A Multi-Dimensional Perspective” başlıklı

çalışmasında; öğrencilerin hizmet kalitesi algıları, öğrencilerin memnuniyetleri ve sadakatleri ve motivasyonları arasındaki ilişkileri, yapısal eşitlik modeli kullanarak, en iyi uyumlu modelin seçilmesini amaçlamıştır. Analizin sonuçlarında ise öğrencilerin hizmet kalitesi algıları, öğrencilerin memnuniyeti ve motivasyonu üzerine doğrudan, öğrencilerin sadakati üzerinde ise dolaylı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

## 2.26. Olimpiyat Oyunları

Birçok birey ve toplum “Olympic” kelimesini gördüklerinde ya da duyduklarında zihinlerinde antik ve modern olimpiyat oyunlarının bir görüntüsü, uyanmaktadır. Antik insanlar kendi ilgilerinin odağını, kendi ülkelerini temsil eden ya da aralarında güçlü rekabet bulunan şehirleri temsil eden elit sporcular arasında 4 yılda bir yapılan ve 2 hafta süren spor festivali gibi bir organizasyona vermişlerdir (Parry, 2012).

Sporoğası gereği mücadele barındırır. İnsanlık tarihi kadar eski olan bu kavramın ilk örneklerine İlkçağda; Orta Asya, Ön Asya, Mezopotamya gibi insanlığında gelişmişliğin odak noktası olan coğrafyalarında; ayrıca Çin, Türk, Hint ve Mısır kültürlerinde de rastlanılmaktadır. Antik Yunanlılarda “*Gymnasion*” denilen arenalar spor amaçlı alanlardır. O dönemlerde Olimpia şenlikleri, günümüzde en büyük spor organizasyonu adı verilen olimpiyatların kökenini oluşturmaktadır. Bu oyunların yapıldığı dönemlerde diğer devletler üzerine hâkimiyet kurmak ve savaşlarda üstünlük sağlamak için yapılan bir beden aktivitesi olarak da anılmaktadır (Güzelipek, 2017). Sporun tarihsel sürecinde ister aletli ister aletsiz olsun sporun çıkış noktası savaştır. Sporun kullanım alanları coğrafi bölgelere göre farklılık arz etmektedir. Eski Çin ve Hindistan da spor daha çok ruh ve benden dualizmini uyumlaştırmak için yapılırken; Antik Yunan, Pers ve Mısırlılar da askeri amaçlarla kullanılmıştır. Modern Olimpiyatların kurucusu Pierre De Coubertin “*Sporun gerçek ödevinin genç insanları savaşa hazırlamanın en iyi yoludur*” söylemini dile getirerek sporun askeri yaklaşımını aydınlatmıştır (Kepoğlu, 2017).

Hiç kuşkusuz insanlığın tarihsel sürecinde önemli bir yer tutan en büyük spor organizasyonları olimpiyat oyunlarıdır. İnsanlığın tarihinde bu derece önemli yer tutmasının sebebi ise olimpiyatların dört önemli başlıkta incelenmesidir. Bunlar



ekonomi, kültür, çevre ve spordur. Olimpiyatlara ev sahipliği yapan ülkeler bu başlıklara çok iyi hazırlanıp toplumsal manada hazırlıklarını yapmak zorundadırlar (Erdal, 2017).

Ev sahipliği yapan ülkelere önemli katkıları olan olimpiyatların, bunların en önemlisi de kendi gelişmişliklerini ve sahip oldukları teknolojik ilerlemelerini açılıştaki seremonilerde ve müsabakalarda sunarak dünya arenasına en iyi tanıtımını gerçekleştirmesidir. Oyunların sonrasına baktığımızda ise tesislerin zenginliği ve insanlığa hizmeti, dünyanın yazılı ve görsel basından o ülkeyi takip etmesi, ziyaret eden turistlerin sayısı ve ulaşımına kadar birçok yararları bulunmaktadır (Şenduran vd. 2012).

Antik çağlarda yaşamış tarihin en önemli filozoflarından Aristoteles sporu, insan bedenine hangi tür hareketlerin faydalı olduğunu, doğanın insan bedenine uyumlu olarak verdiği niteliklere göre bunların hangilerinin uyumlu hangilerinin uyumlu olmadığını araştıran bir bilim; bir başka filozofa baktığımızda Sokrates'in ise vücuda estetik ve kuvvet kazandırmak adına yapılan ahlaki bir görev şeklinde tanımlamaktadır Tanımlamalara baktığımızda spor kavramının tanımını belli bir standardizasyona oturtmak pek kolay görünmemektedir. Günümüze kadar gelen süreçte spor branşlarının dallanıp budaklanması da durumu daha da zorlaştırmaktadır (Öncel, 2018). Spor kişinin doğal çevresini sosyal çevre haline dönüştürürken kazandığı yetenekleri, insanın ruhunu ve bedenini geliştiren rekabetçi, uzlaşmacı ve kültürel bir süreçtir (Yetim, 2016).

### **2.26.1. Antik olimpiyat oyunları**

Yunanistan'ı 9. yüzyılda veba salgını ve iç çatışmalardan tamamen kurtarmak için o dönemin Elis kralı Iphitos'un bu oyunların başlangıç alevini tekrar yaktığı rivayet edilir. Kral, Yunan şehir devletlerini barış içinde Olimpiya bölgesinde mücadeleye yönelik çağrı yapmıştır. Eski Yunanlılar M.Ö 776 yılı itibarıyla bu oyunlarda numara sistemini uygulamaya koymuşlardır. Antik olimpiyatlar neredeyse 2.800 yıldır o dönemdeki sporcuların rekabetine odaklanmıştır. Olimpiyatlardaki üst düzey rekabet en eski ve en iyi bilinen yeri antik Yunan uygarlığıdır. O Süreçte olimpiyat oyunlarının muadili başka bir isimde kullanılıyordu; Pan-Hellenic Games.

Antik olimpiyatların ilk yarışması, milattan önce M.Ö 776 başladı ve yaklaşık olarak 1000 yıl devam ederek milattan sonra M.S 393 yılında kaldırılmıştır. O dönemlerde olimpiyat oyunları yılda bir kere yapılırdı, Nemean and Isthmian oyunları yılda 2 defa, Pythian oyunları yılda 3 defa yapılırdı. Daha sonra Nemean ve Isthmian oyunları 4 yılda bir yapılmıştır. Bu oyunların hepsine birden Stephanitic oyunları da denilebilmektedir. Böyle söylenmesinin nedeni olimpiyatları kazanan her sporcuya çelenk verilirdi. Stephanitic ise Latincedeki anlamı çelenk olarak tanımlanmaktadır. Antik Olimpiyat oyunları tanrı Zeus adına düzenlenirdi. Zeus erkek olduğu için oyunlara sadece erkek sporcular katılmaktaydı. O dönemde evli kadın sporcuların oyunlara katılması ve oyunları izlemesi bile yasaktı. Savaşçı erkek toplumunun geleneksel olarak baskın olmasından dolayı sadece evli olmayan kadınların oyunları izlemelerine izin veriliyordu (Vujovic vd. 2018). Ayrıca o dönemdeki gelenekler, örfler ve inanışlarda bu yöndeki katılımı destekler nitelikteydi (Stefani, 2017). Bu konuda modern olimpizmin babası da olan Coubertin, bu felsefenin temellerini çok uzun bir süre sonra 1936 Berlin Olimpiyatları yapılmadan önce ayrıntılarıyla beyan ederek kadının olimpiyatlardaki misyonunu açıklamıştır. Coubertin aslında hakiki olimpiyat kahramanlarının erkekler olduğunu belirtmiş, kadınların tüm halka açık müsabakalara katılımını kesinlikle tasvip etmediğini, kadınların sadece bu olimpiyatlarda zafer elde eden erkeklere çelenk takması gerektiğini ifade etmiştir (Aybek ve Yıldırım, 2016). Antik olimpiyatlar yapılırken olimpiyatların barışçıl ve birliktelik amaçlı boyutunun etkisiyle, Yunan şehir devletleri arasındaki bitmek bilmeyen tüm askeri ve politik savaşlar durdurulurdu. O dönemde bu sürece “*Olimpik Barış*” süreci denilirdi. İşte bu tarihsel, periyodun önemli olayları tarihsel süreçte verilen kronolojik numara ile hafızalara kazınmıştır. M.Ö. 480 yılında yapılan Olimpiyat oyunları sırasında Thermopylae savaşı 75. Olimpiyat oyunlarının ilk yılında ateşkes ilan edilmiştir (Aducovschi ve Sabău, 2018).

Rönesans dönemi hümanistlerin antik çağın kavramlarını, felsefesini ve insan merkezli dünya görüşünü anlamaya çalışma uğraşları neticesinde, antik kaynaklara ulaşmaları, antik ve modern olimpiyat oyunları arasındaki organik bağın yaratılmasına ve sonunda bu büyük organizasyonların yeniden alevlenmesini tetikleyecek olaylar silsilesinin başlamasına vesile olmuştur. Hristiyanlık olimpiyatları “*kült*” olgusuna sahip olduğundan dolayı oyunları putperest olarak lanse etmiştir. Kilise Roma’da o

dönemde oldukça etkili bir güç konumunda olduğu için oyunları yasaklamaya yönelik faaliyetlerde bulunmuştur. Bu faaliyetlerin bir sonucu olarak imparator 1. Theodosius'un emriyle oyunlar Rönesans'a kadar orta çağ boyunca yasaklanmış ve bu süreç tüm karanlık orta çağ boyunca devam etmiştir (Yıldıran, 2014).

### **2.26.2. Modern olimpiyat oyunları**

Modern olimpiyatların temelinde daha fazla katılım sloganı yatmaktadır. Antik olimpiyatlar zamanında bu oyunlar sadece Antik Yunanda yapılırken modern olimpiyatlar döneminde ise dünya ülkelerinden binlerce sporcunun katılımıyla farklı ülke ve farklı kentlerde yapılmaktadır. 18.yy. sonlarına doğru daha çok Yaz Olimpiyatlarına yeniden hayat veren Baron de Coubertindir. Coubertine göre olimpiyatlar “*evrensel bir bakış, kardeşlik ve barış*” gibi üç hayati değer toplumsal temada daha fazla yer bulmasını sağlayacaktır. Bunun da anlamı ev sahipliği yapan ülkede hem kültürel hem de fiziksel bir yenilenme söz konusu olacaktır. Coubertin olimpiyatlara ev sahipliği yapan kentleri sporcularıyla, edebiyatıyla, sanatıyla, felsefesiyle uyumlu bir kent idealini görmektedir (Smart, 2018).

Modern olimpiyatların ilki 1896 yılında Atina'da yapılmıştır (Ramon, 2018). Tıpkı Antik olimpiyatlar gibi sonraki yıllarda bu büyük organizasyon 4 yılda bir yapıldıkça büyüdü ve artık düzenlemek için ülkelerin sıraya girdiği bir yarış halini almıştır. İlk modern olimpiyat oyunları da kadınların sporcu olarak katılımını yasaklamaktaydı. Kendinden önceki antik olimpiyatlar gibi. Ancak zaman geçtikçe büyüyen bu organizasyonda sporcuların katılımı %30'u bulana kadar devam etti. Katılımcıların artması verilen madalya sayısını da arttırmıştır. 1896 yılında verilen madalya sayısı 122 bunun 44 tanesi altın madalyadan oluşmaktadır. 1996 yılına gelindiğinde sporcular 841 madalya için mücadelelerini vermişlerdir (Clarke, 2000).

### **2.27. Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri (TOHM)**

Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerine ait genel bilgilerin elde edilmesinde; Spor Genel Müdürlüğünün Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığının (EK-9.1) ölçek uygulama izni ve Spor Genel Müdürlüğünün Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanun (SGM, 2018), Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinin Kuruluş, çalışma, görev, yetki

ve sorumluluk yönetmeliği (RG Tarihi: 11.04.2015 / RG Sayı: 29323). İlgili branşların temsil eden Federasyonların resmî web siteleri kaynak olarak düşünülmüştür.

### **2.27.1. Türkiye olimpik hazırlık merkezlerinin kurulmasına etki eden faktörler**

“*Olimpik Sporcu Fabrikaları*” olarak tanımlanan (İmamoğlu vd. 2017) Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri'nin ülkemizde kurulmasına etki eden faktörler vardır. Bunlar;

- Bir sporcunun başarısının sadece antrenör ve antrenman çerçevesinde yapılan çalışmalara bağlanmaması.
- Alanında uzman beslenme uzmanı, spor psikoloğu, kondisyoner, fizyoterapist, masör gibi sporun önemli çalışanlarının tıpkı milli takıma verdikleri hizmet gibi (TOHM) sporcularına da verilmesinin istenmesi.
- Küçük yaş gruplarda alınan başarıların sürdürülebilirliğinin sağlanıp büyük yaş gruplarına da taşınmak istenmesi.
- Sportif başarının elde edilmesinde en önemli bilimsel uygulamalardan birisi de sportif performans ölçüm testleri ile istenilen deneyime ulaşma isteği.
- Şuursuz doping ve ilaç kullanımı neticesinde oluşan yıkımların önüne geçmek.
- Kendine göre sportif başarısını ortaya koymuş, belirli kabiliyetleri olan, bulunduğu ilde yeteneklerini ve başarısını daha da ileriye taşıma olanağı bulunmayan bireylerin, ailelerin maddi imkânsızlıklar nedeniyle daha iyi koşullarda antrenman yapamayıp, sporu bırakmalarına engel olmak istenmesi.
- Sporcuların barınma, antrenman alanlarına transferleri, bilimsel ve yeterli beslenme, yaşamlarını sürdürme, antrenman alanlarından öncelikli faydalanma hususunda sorun yaşamamaları olimpiyatlara yönelik ülkemizde altyapısı zayıf olan spor dallarında gelişmeye odaklı bir eğitimin sağlanmasının istenmesidir.
- Ülkemizde üst seviyede elit sporcuların sahip oldukları performanslarının belli bir sistem dahilinde de izlendiği ve devlet tarafından desteklendiği bir detaylı sisteme gereksinim duyulmasının istenmesi (Kıloğlu, 2017).

## **2.28. Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinin Kurulmasında Yasal Dayanak**

Gençlik ve Spor Bakanlığı Spor Genel Müdürlüğünün Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun temel alınarak, 11 Nisan 2015 tarihli ve 29323 sayılı Resmî Gazetede de yayımlanan “Olimpik Hazırlık Merkezlerinin Kuruluş, Çalışma, Görev, Yetki ve Sorumluluk Yönetmeliği” ile Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri resmi olarak yasal dayanak altına alınmıştır (RG Tarihi: 11.04.2015 / RG Sayı: 29323).

3289 sayılı Gençlik ve Spor Bakanlığı Spor Genel Müdürlüğünün Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanunun Görev başlıklı 2. ve Merkez Danışma Kurulunun Görevleri başlıklı maddeleri Olimpik Hazırlık Merkezleri Yönetmeliğinin (29323 sayılı) yasal temellerini oluşturmaktadır (Kanun No: 3289/Kabul Tarihi: 21.05.1986). Söz konusu kanunun 2. Maddesi Spor genel Müdürlüğünün görevleri kapsamında vatandaşların ve gençlerin bedensel, ruhsal, ahlaki ve kuvvet yönlerinden geliştirmeyi sağlamak ve bunu teşvik etmek, spor tesislerine yönelik spor dallarına uygun antrenör, kalifiyeli spor elemanı yetiştirmek, sporcuların ve kulüplerin tescil işlemlerini yapmak ve engellilerin spor yapabilmelerini sağlayıp sporu yaygınlaştırmak gibi detaylar yer alırken, 10. Maddesine baktığımızda Spor Genel Müdürlüğünün iş ve işlemleri ile ilgili yönetmelik hazırlayıp, bu yönetmelik çerçevesinde çok amaçlı spor tesisleri açmak, spor tesisleri ile ilgili malzeme tespit etmek, Genel Müdürlüğün hazırladığı bütçe ve Federasyon programlarını tetkik etmek gibi görevler kanun çerçevesinde verilmiştir (SGM, 2018). 3289 sayılı Gençlik ve Spor Bakanlığı Spor Genel Müdürlüğünün Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanun 703 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Gençlik ve Spor Hizmetleri Kanunu olarak değiştirilmiştir (RG Tarihi: 09.07.2018 / RG Sayı: 30473 (3.Mükerrer).

Spor Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanun kapsamında yukarda bahsedilen maddelere istinaden Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri kurulmuş ve bu kanuna dayanarak TOHM’ların Kuruluş, Çalışma, Görev, Yetki ve Sorumluluk Yönetmeliği ve İşleyişi yasal dayanak olarak hazırlanmıştır. Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri dört (4) bölümden oluşmaktadır (RG Tarihi: 11.04.2015/RG Sayısı: 29323);

## 2.29. Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinin İşleyişi ve Sorumlu Birim

Gençlik ve Spor Bakanlığı Spor Genel Müdürlüğü Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı bünyesinde kurulan Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri alan koordinatörlüğünün sorumluluğu altındadır. Merkezde alan koordinatörlüğü illerde ise Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü sorumluluğunda TOHM İl koordinatörlüğü vardır.

Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri'nin açılış amacı sporcuların performanslarını geliştirilmesi, olimpiyatlara katılım sağlaması muhtemel kabiliyetli sporcuların seçilmesi, sporcuların eğitimlerinde ve sosyal yönlerinin geliştirilmesinde iş birliği içinde standart bir pratiğin sağlanması amaçlanmıştır (RG Tarihi: 11.04.2015 / RG Sayı: 29323).

Yönetmelik çerçevesinde Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde belli bir spor dalında kabiliyeti olan başarılı sporcuların yatılı (konaklamalı) ve gündüzlü (Konaklamasız) olarak, sporcuların spor eğitimleri, sağlık giderleri, beslenme, okul eğitimi gibi ihtiyaçları temin edilerek sahip olduğu spor dalında olimpik sporcu seviyesinde yetiştirilmesi ana hedef olmuştur. Bu hedef 2020 ve 2024 Olimpiyatlarına sporcu yetiştirmek ve hak edilen madalyaları almak şeklinde özetlenebilir.

Olimpik Hazırlık Merkezlerinde (TOHM) Ülkemizin 20 ilinde (Ankara, Adana, Antalya, Artvin, Bolu, Bursa, Diyarbakır, Edirne, Erzurum, Gaziantep, İzmir, Kahramanmaraş, Kayseri, Kocaeli, Konya, Mersin, Rize, Sakarya, Samsun, Trabzon) olimpik branşta (atıcılık, atletizm, bisiklet, boks, buz pateni, cimmastik, curling, eskrim, güreş, halter, judo, kano, karate, kayak, kürek, taekwondo, tenis, okçuluk, yelken yüzme) yatılı ve gündüzlü olmak üzere faaliyet göstermektedir. TOHM'lar da 526 gündüzlü, 385 yatılı olmak üzere toplam 911 sporcu eğitim görmektedir. Tüm spor dallarında toplamda 273 antrenör görev yapmaktadır. Ayrıca spor psikoloğu, beslenme uzmanı, fizyoterapist, masör/masöz olmak üzere toplam 68 destek elemanı bulunmaktadır (SGM, 2018).

Gençlik ve Spor Bakanlığı ve Yüksek Öğretim Kurulu Başkanlığı arasında 24.12.2013 tarihinde "*Gençlik ve Spor Faaliyetlerinde İş birliği*" çerçevesinde bir protokol imzalanmıştır. Protokol kapsamında aktif spor hayatına devam edip aynı

zamanda bir Yüksek Öğretim Kurumunda öğrenimine devam eden olimpiik spor dallarına sahip milli sporcular ile Olimpiik Hazırlık Merkezlerine kabul edilen Üniversite öğrencileri Spor Genel Müdürlüğü tarafından sporcuların yer aldığı listeler baz alınarak, sporcuların ikamet ettikleri yerde bulunan 16 yüksek öğretim kurumlarında öğrenimlerini sürdürme olanağı tanınması ve aynı protokolle Olimpiik Hazırlık Merkezlerinden bir şekilde kopan ya da mevcut spor yaşamını bırakmak zorunda kalan milli sporcu ünvanlı öğrencilerin daha önceden kaydı yapılan üniversitelere dönmelerinin yol açılmıştır (SGM, 2015). Ayrıca 24.12.2013 tarihli protokol çerçevesinde ortaokul çağında TOHM'lara katılan sporcuların katıldıkları illerde bulunan okullara nakilleri yine TOHM'lar tarafından gerçekleştirilmektedir. Okulları ile Antrenman alanlarına ulaşmaları ise İl Müdürlüklerin yönetmeliğe ve protokole dayanarak araç kiralama usulü ile yapılmaktadır. Böylece olimpiik merkezlerinin sporcuların akademik, sosyal ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunmalarını sağlamak amacıyla etüt çalışmaları, kütüphaneler, araştırma yapımaları için internet salonları ve sinema salonlarını yer almaktadır (SGM, 2015).

### **2.30. Türkiye Olimpiik Merkezlerinin İl Müdürlükleri Bünyesinde Kurulması**

Ülkemizin 20 ilinde Türkiye Olimpiik Hazırlık Merkezleri, İl Müdürlüklerinin bünyesi altında, Türkiye Olimpiik Hazırlık Merkezleri Yönetmeliğinin Kuruluş ve Yönetim başlıklı 4. Maddesi gereği kurulmuştur. İlgili yönetmeliğin yine 4. Maddesi Değerlendirme komisyonunu bu konuda yetkili kıldığı için, 10. ve 11. Maddeler Değerlendirme komisyonu, görev ve sorumlulukları düzenlenmiştir. Türkiye Olimpiik Hazırlık Merkezlerinin kurulduğu illerde sporcuların eğitim, sağlık, antrenman, malzeme, kişisel ve sosyal ihtiyaçları yine ilgili yönetmeliğin Mali konular başlıklı 14. Madde ile Harçlık, giyim, beslenme ve eğitim giderleri başlıklı 15. Maddesinde yasal güvence altına alınmıştır. Yine ilgili yönetmeliğin 5. Maddesine istinaden, İllerimizde bulunan Türkiye Olimpiik Hazırlık Merkezlerinin yönetiminden Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerine bağlı TOHM İl Koordinatörlükleri sorumludur. Görev yapan İl Koordinatörlerin seçim kriterleri "*TOHM koordinatörünün görev, yetki ve sorumlulukları*" başlıklı 5.maddesine istinaden İl koordinatörleri, Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okul mezunları arasından seçilmektedir. Yönetmeliğin "*Akademik*

*danışman görev, yetki ve sorumlulukları”* başlıklı 6. Maddesine istinaden, TOHM’larda, kurum ve kuruluşlar arasında bilgi akışını sağlayacak, gözlem ve denetim mekanizmasını çalıştırmak amacıyla bir akademik danışman bulundurma zorunluluğu getirilmiştir. Söz konusu yönetmeliğin “*Eğitici, öğretici ve diğer elemanlar*” başlıklı 7.Maddesine istinaden TOHM’ tesisleri için eğitmen ve teknik personel ihtiyacı İl Müdürlüklerinin hizmet alım sistemiyle karşılanmıştır (RG Tarihi: 11.04.2015/RG Sayısı: 29323).

### **2.31. Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri**

Türkiye’de Ankara, Adana, Antalya, Artvin, Bolu, Bursa, Diyarbakır, Edirne, Erzurum, Gaziantep, İzmir, Kahramanmaraş, Kayseri, Kocaeli, Konya, Mersin, Rize, Sakarya, Samsun, Trabzon olmak üzere toplamda 20 ilde 20 branşta olimpik hazırlık merkezleri kurulmuştur.

#### **2.31.1. Aksaray Paralimpik Oyunlar Hazırlık Merkezi**

Aksaray İlinde 1470 sayılı 01 Eylül 2015 tarihli Bakanlığın olurları ile Paralimpik Oyunlar Hazırlık Merkezi açılmıştır. Dağılkan spor tesisleri alanında yer alan merkez, bünyesinde; 80 sporcunun yatıp, yemek yiyebileceği alanlar mevcuttur. 55 sporcunun aynı anda 21 farklı salonda konferans ve seminer dinleyebileceği salonlar, bunun yanı sıra sinema salonu, internet odası ve kütüphaneleri yer almaktadır. Ayrıca 1 adet 250 kişilik spor salonu, 1 adet 3 katlı Gençlik Merkezi, 1 adet kapalı okçuluk salonu, 2 adet açık tenis kortu, 1 adet açık basketbol antrenman sahası, 2 adet sentetik çim yüzeyli futbol alanı, 1 adet 3000 kişilik tribün ve stadyum bulunmaktadır. Merkezde sporcuların sakatlıklarının tedavisi için 1 fizyoterapist ve beslenmeleri konusunda uzman desteği içinde 1 diyetisyen görev yapmaktadır (Kıloğlu, 2017).

#### **2.31.2. Bursa Olimpik Hazırlık Merkezi**

Bursa İlinde hali hazırda atletizm ve yüzme spor dallarında yeterli olimpik spor tesislerinin var olması ayrıca sportif alt yapısının da uygun olması sebebiyle Türkiye Olimpik Merkezi’nin kurulmasına karar verilmiştir. 168 yatak kapasiteli, merkezde güreş, taekwondo, Atletizm, Yüzme olmak üzere 4 spor dalında toplamda 82 sporcuya hizmet verilmektedir. Spor dalı bazında antrenör sayısı; 7 Atletizm, 7 Güreş, 2 Taekwondo,4 Yüzme olmak üzere 16 Antrenör hizmet vermektedir. Yatılı sporcu



istatistikleri ise 35'i Güreş, 4'ü Atletizm olmak üzere toplamda 39 sporcuya yatılı olarak hizmet verilmektedir. Merkezde ayrıca kantin, kafeterya, yemekhane, internet salonu ve dinlenme salonu bulunmaktadır. Yine merkezde, antrenör dışında, 1 diyetisyen, 1 masör, 1 fizyoterapist, 1 kondisyoner sporculara hizmet vermektedir. Salon sayıları; veliler ve misafirler için bekleme salonu, antrenman izleme tribünleri, merkezde doktor, hemşire ve sağlık görevlisi ve 1 adet revir odası bulunmaktadır. Son olarak hizmet alan sporcuların öğrenim gördükleri okullar ile TOHM arasında servis hizmeti de verilmektedir (Bursa Valiliği, 2018).

### **2.31.3. Ankara Olimpik Hazırlık Merkezi**

Ankara İli Eryaman İlçesinde 82 dönüm arazi üzerine kurulu 400 seyirci kapasiteli olimpik yüzme havuzlu, bireysel spor dalları için salonlar, toplamda 10 kulvarlı Uluslararası Atletizm Federasyonu standartlarına uygun Atletizm sahası, olimpik ve paralimpik standartlara uygun atış poligonları ayrıca, taekwondo, tenis, boks, cimmastik, atletizm, halter, judo, eskrim, atıcılık ve yüzme spor dallarında tesisler bulunmaktadır. Eryaman Olimpik Hazırlık Merkezi Uluslararası standartlara uygun tesislerinin alt yapısı, konaklama ve Sporcu Eğitim Sağlık Araştırma Merkezi'nin (SESAM) projeye uygunluk ve sporcu alt yapısı bakımından birçok farklı spor dallarında diğer TOHM illerine göre oldukça yüksek kaliteye sahip olması bakımından Spor Genel Müdürlüğüne TOHM kurulmasına karar verilmiştir. 200 kişilik konaklama tesisleri, toplamda 10 spor dalında 207 sporcu, 176 gündüzlü, 31 yatılı sporculara alanında uzman 55 antrenör hizmet sunmaktadır. Sporcuların antrenmanları için 10 adet spor salonu, 1 gıda mühendisi, 4 spor masörü yardımcı spor elemanları olarak görev icra etmektedir. Veliler ve misafirler için bekleme salonları, taekwondo, yüzme ve cimmastik izleme tribünleri bulunmaktadır. Ayrıca sporcuların okul ve antrenman alanları arasında servis hizmeti de verilmektedir (Ankara Valiliği, 2018).

### **2.31.4. Diyarbakır Olimpik Hazırlık Merkezi**

Diyarbakır İlinde TOHM'un kurulma amacı avcılık ve atıcılık gibi spor dallarında önemli bir potansiyele sahip olmasıdır. Diyarbakır TOHM'da yatılı olarak eğitim gören sporcu bulunmamaktadır. Merkezde 2 spor dalında atletizm ve atıcılıkta toplamda 8 gündüzlü sporcu eğitim görmekte, 3 antrenör ise bu spor dallarında eğitim

vermektedir. Velilerin ve misafirlerin bekleme salonları poligon tesislerinde kalmaktadırlar. Merkezde revir ve sağlık personeli bulunmamaktadır (Diyarbakır Valiliği, 2018).

#### **2.31.5. Kahramanmaraş Olimpik Hazırlık Merkezi**

Batırbark Spor kompleksi içerisinde, 30,257 m<sup>2</sup> arazi üzerinde kurulu, 3 katlı merkezi ısıtma sistemli (doğalgaz) ve aydınlatma sistemi, 61 yatak kapasiteli tesiste, yatılı konaklama yapan 40 sporcunun eğitimlerini, serbest güreş branşında alanında uzman 5 Antrenör eşliğinde verilmektedir. Tesiste dinlenme, internet salonları ve kafeterya, 1 adet revir odası yer almaktadır. Merkezde sporcuların aynı anda antrenman yapabildikleri 2 adet spor salonu bulunmaktadır. Ayrıca 1 fizyoterapist, 1 spor masörü görev yapmaktadır. Sporcuların TOHM ile öğrenim gördükleri okulları arasında servis hizmeti de verilmektedir (Kahramanmaraş Valiliği, 2018).

#### **2.31.6. Artvin Olimpik Hazırlık Merkezi**

Artvin İlinde mevsimsel süreçlere bağlı olarak debisi yükselen ve alçalan bir akarsuyun bulunması, rafting ve kano spor dallarında bölgeye özgü büyük bir avantaj sağlamıştır. Bu avantajından ötürü TOHM'un kurulmasına karar verilmiştir. Kano branşında 7 gündüzlü şekilde eğitim alan sporcu ve 1 kano antrenörü görev yapmaktadır. 3 büyük spor salonu, velilerin ve misafirlerin dinlenme salonları, revir odası bulunmaktadır (Artvin Valiliği, 2018).

#### **2.31.7. Gaziantep Olimpik Hazırlık Merkezi**

Gaziantep İli TOHM merkezi 17.000 m<sup>2</sup> arazi üzerine kurulu, 4 katlı,31 odalı, 93 yatak kapasiteli, merkezi doğalgaz ısıtmalı ve aydınlatmalı büyük bir tesistir. Merkezde 5 spor dalında alanında uzman 13 antrenörle, tüm yaş kategorilerinde toplamda 91 sporcuya eğitim verilmektedir. 30'u gündüzlü, 18'i yatılı toplamda 48 TOHM sporcusuna eğitim verilmektedir. Tesiste kafeterya, internet salonu ve velilerin-misafirlerin dinlenebileceği salonlarda bulunmaktadır. Ayrıca velilerin antrenmanları izleyebileceği tribnlerde yer almaktadır. Merkezde sağlık görevlisi, hemşire, doktor ve revir odası bulunmaktadır (Gaziantep Valiliği, 2018).

### **2.31.8. Bolu Olimpik Hazırlık Merkezi**

Karaçayır Kamp Eğitim merkezi içinde yer Bolu İli TOHM merkezi, 1.590 m<sup>2</sup> arazi üzerine kurulu, 3 katlı, 19'u normal, 2 süit olmak üzere toplamda 21 oda, 45 kişilik yatak kapasitesine sahiptir. Tesiste doğalgazlı merkezi ısıtma sistemi ve 2 güvenlik görevlisi mevcuttur. Merkezde cimnastik spor dalında, 2 gündüzlü, 10 yatılı sporcu olmak üzere toplamda 12 sporcuya alanında uzman 8 antrenör hizmet vermektedir. Tesiste kafeterya, internet salonu, dinlenme ve oyun salonu, 1 diyetisyen, 1 masör, 1 hemşire, 1 doktor ve 1 revir odası hizmet sunmaktadır. Sporcular için okul ve antrenman alanı arasında transferler servis hizmeti ile sağlanmaktadır (Bolu Valiliği, 2018).

### **2.31.9. Erzurum Olimpik Hazırlık Merkezi**

Erzurum İli TOHM merkezi 1000 m<sup>2</sup> alan üzerine kurulu, 3 katlı, 12 odalı ve 48 yatak kapasiteli bir sporcu eğitim merkezidir. Merkezi doğalgazlı ısıtma sistemi ve 2 güvenlik görevlisine sahip tesisin 23'ü yatılı 16'sı gündüzlü olmak üzere toplamda 39 sporcuya, atletizm, kayak ve shorttrack olmak üzere 3 spor dalında hizmet verilmektedir. Tesiste dinlenme ve internet salonu ve sporcuların antrenman yapabileceği toplamda 7 adet spor salonu, velilerin antrenmanları izlemek için tribünler bulunmaktadır. Ayrıca, merkezde diyetisyen, psikolog, masör ve 9 hizmet personeli görev yapmaktadır (Erzurum Valiliği, 2018).

### **2.31.10. Kocaeli Olimpik Hazırlık Merkezi**

Kocaeli İli TOHM'da 28'i gündüzlü, 7'si yatılı toplamda 35 sporcuya, 4 spor dalında (atıcılık, atletizm, judo ve eskrim) spor eğitimi toplamda 8 antrenörle hizmet verilmektedir. Atıcılık dalında 1, atletizm dalında 2, judo dalında 5 antrenörle bu hizmet sunumu yapılmaktadır. Tesisimizde 1 belletici, 1 diyetisyen, 2 fizyoterapist, 1 masör ve 1 psikolog görev yapmaktadır. Sporcuların velileri için bekleme ve dinlenme salonları, 1 revir odası ve 1 sağlık görevlisi bulunmaktadır. Yatılı sporcular için okul-antrenman arası transferler servisle sağlanmaktadır (Kocaeli Valiliği, 2018).

### **2.31.11. Rize Olimpik Hazırlık Merkezi**

Rize İli TOHM'da sporcular Salarha Sporcu Kamp Eğitim Merkezinde konaklamaktadırlar. 2 dönüm arazi üzerinde, 7 kat ve 2 bloktan oluşan merkez, 1 adet

judo salonu, 1 adet güreş salonu, 1 adet fitness salonu, 1 adet sauna, 1 adet buhar odası bulunmaktadır. 2 adet 100'er kişinin kalabileceği lobiler, 24 kişilik 2 adet sınıf, 180 kişilik konferans salonu, 96 yatak kapasiteli ve 200 kişilik yemekhane yer almaktadır. Merkezimizde 24 TOHM sporcusu, 48 SEM (Sporcu Eğitim Merkezi) sporcusu bunun; 25'i gündüzlü, 47'si yatılı sporcu, kano akarsu, kano durgunsu, güreş ve judo spor dallarında alanında uzman 8 antrenörle eğitim verilmektedir. Tesiste 2 masör, 1 adet fizyoterapist, 1 adet psikolog, 2 adet 100 kişilik spor salonu yer almaktadır (Rize Valiliği, 2018).

### **2.31.12. Kayseri Olimpik Hazırlık Merkezi**

Kayseri İli TOHM'da konaklama yapılmamaktadır. Tesiste 48 adet gündüzlü sporcu, atletizm, yüzme, taekwondo spor dallarında, 13 antrenörle hizmet verilmektedir. Konaklama yapılmaması nedeniyle kantinler dışında herhangi bir sosyal faaliyete yer verilmemiştir. Merkezde 3 adet spor salonu ve 1 adet fitness salonu bulunmaktadır. 1 masör, 1 diyetisyen, 1 fizyoterapist, 1 psikolog görev yapmaktadır. Velilerin ve misafirlerin antrenman ve yarışmaları izleyebileceği tribünler ve 1 adet revir odası bulunmaktadır. Tesiste sporcular için okul-antrenman arasındaki transferleri servis hizmeti ile sağlanmaktadır (Kayseri Valiliği, 2018).

### **2.31.13. Mersin Olimpik Hazırlık Merkezi**

Mersin İli TOHM merkezinin kurulmasında, 2013 yılında düzenlenen Akdeniz Oyunları için yapılan olimpik tesislerin varlığı ve spor dalları için güçlü bir sporcu potansiyeli bulunması etkili olmuştur. Sporcular, Sporcu Eğitim Merkezinde konaklama yapmaktadırlar. Arazi 195 m<sup>2</sup> bir alan üzerine kurulu 5 katlı olup sadece 1. Katı TOHM sporcularına ayrılmıştır. Yatak kapasitesi 6 adet olup, 3'ü yatılı, 14'ü gündüzlü olmak üzere 17 TOHM sporcusuna atıcılık, atletizm, tenis gibi spor dallarında 5 Antrenörle hizmet verilmektedir. Her spor dalının kendine özgü spor tesisi ve dinlenme, internet odası, revir odası, 1 doktor, 1 hemşire bulunmaktadır. Ayrıca tesiste sporcuların hizmetinde, 1 diyetisyen, 1 masör, 1 fizyoterapist, 1 psikolog, TOHM koordinatörü, akademik danışman, belletmen, İngilizce, Türkçe ve Matematik öğretmenleri görev yapmaktadırlar. Yatılı kalan sporcular için antrenman alanları-okul arasında transferleri servis hizmeti ile sağlanmaktadır (Mersin Valiliği, 2018).

#### **2.31.14. Samsun Olimpik Hazırlık Merkezi**

Samsun İlinde TOHM merkezinin kurulmasında, ülkemizin en önemli judo antrenman ve yarışma platformunun burada bulunması ve bu spor dalına yönelik ciddi bir sporcu potansiyelinin de yer alması hatırı sayılır bir etki oluşturmuştur. 23 odalı, 55 yatak kapasiteli, 2 katlı ve merkezi doğalgaz ısıtma sistemli bir arazide sporcular konaklama yapmaktadırlar. Judo, atletizm, okçuluk ve taekwondo spor dallarında, 39'u yatılı, 36'sı gündüzlü olmak üzere toplamda 75 sporcuya, 15 antrenör ile hizmet verilmektedir. Tesiste, 5 adet spor salonu, yemekhane, internet, televizyon odası, dinlenme odası, revir odası ve bekleme odası bulunmaktadır. Ayrıca, 1 adet spor hekimi, 1 adet fizyoterapist, 1 adet diyetisyen, 1 adet psikolog ve 1 adet spor masörü görev yapmaktadır. Yatılı sporcuların okul-antrenman alanı arasındaki transferleri servis hizmeti ile sağlanmaktadır (Samsun Valiliği, 2018).

#### **2.31.15. Trabzon Olimpik Hazırlık Merkezi**

Sporcular 2.500 m<sup>2</sup> bir arazi üzerine kurulu, 2 katlı, 55 odalı ve 96 yatak kapasitesine sahip, doğalgaz sistemli ısıtma ve 6 güvenlik görevlisi ile sporculara hizmet verilmektedir. Atletizm, boks, judo, tenis ve yüzme spor dallarında, 18'i yatılı 28'i gündüzlü olmak üzere toplamda 46 sporcuya, alanında uzman 14 Antrenör ile sporcu eğitimi hizmeti verilmektedir. Merkezde 1 adet spor psikoloğu, 1 adet fizyoterapist ve 1 adet masöz görev yapmaktadırlar. Merkeze, 1 gün için görevlendirme ile gelen diyetisyen ve beslenme uzmanı ile hizmet verilmektedir. Veliler için bekleme salonu, izleme tribünleri bulunmaktadır. Yatılı sporcuların eğitim gördükleri okullara transferleri, servis hizmeti ile sağlanmaktadır (Trabzon Valiliği, 2018).

#### **2.31.16. Adana Olimpik Hazırlık Merkezi**

Adana İlinde TOHM kurulmasında, 2013 yılında yapılan Akdeniz Oyunlarına hazırlık aşamasında olimpik tesislerin varlığı ve su sporlarındaki potansiyel sporcuların bölgede ciddi yer tutması etkili olmuştur. Kano, kürek, atletizm ve yüzme spor dallarında, 12'si kadın, 27'si erkek olmak üzere toplamda 37 sporcuya, alanında uzman 15 antrenörle hizmet verilmektedir. Atlı Spor ve Serin Evler Kamp Eğitim Merkezinde internet salonu, dinlenme salonu, spor salonu, revir odası, 3 spor masörü,

2 beslenme uzmanı, 2 kondisyoner, 1 fizyoterapist ve 1 spor psikoloğu görev yapmaktadırlar (Adana Valiliği, 2018).

### **2.31.17. Antalya Olimpik Hazırlık Merkezi**

Ülkemizde uluslararası arenada Olimpik Okçuluk tesislerinin sadece Antalya İlinde bulunması, bu ilimizde TOHM'un kurulmasını bu açıdan gerekli kılmıştır. Konyaaltı Mehmet Zeki Balcı Öğretmenevi ve ASO Müdürlüğüne bağlı, 3 yıldızlı otel, 4 katlı, 52 yatak kapasiteli, klimalı ısıtma sistemi, aydınlatmalı ve güvenlik görevlisi ile hizmet verilmektedir. Tüm yaş kategorilerinde 7'si gündüzlü, 18'i yatılı toplamda 25 sporcuya, atletizm, okçuluk, yüzme ve eskrim spor dallarında, alanında uzman 7 antrenörle sporcu eğitim hizmeti sağlanmaktadır. Konaklama alanında dinlenme salonu ve veliler için bekleme salonu bulunmaktadır. Otelde konaklama olduğu için spor salonu, internet salonu, kantin, doktor ve hemşire bulunmamaktadır (Antalya Valiliği, 2018).

### **2.31.18. İzmir Olimpik Hazırlık Merkezi**

İzmir İli TOHM sporcuları, 23.411 m<sup>2</sup> arazi üzerine kurulan 15 odalı, 31 yatak kapasiteli olan Zübeyde Hanım Tenis Merkezi Misafirhanesinde 49'u yatılı sporcu ile konaklama yapmaktadırlar. 49'u yatılı, 21'i gündüzlü toplam 70 sporcuya, atletizm, taekwondo, cimnastik, tenis ve yüzme spor dallarında alanında uzman toplam 38 Antrenör hizmet vermektedir. 14.000 m<sup>2</sup> tesis arazisi üstünde bulunan Atatürk Spor Kompleksinde Spor dallarına uygun 21 adet spor salonu ve 1 adet kapalı yüzme havuzu bulunmaktadır. Sporcuların velileri ve misafirleri için bekleme ve dinlenme salonları, antrenman izleme tribünleri, 1 adet doktor, 1 adet hemşire, spor masörü/masözü, beslenme uzmanı, fizyoterapist, spor psikoloğu ve öğrenci mentöründen oluşan destek elemanları hizmet vermektedir. Sporcuların antrenman alanlarına transferleri, servis hizmeti ile sağlanmaktadır (İzmir Valiliği, 2018).

### **2.31.19. Konya Olimpik Hazırlık Merkezi**

Konya İlinde TOHM kurulmasında, belirlenen spor dallarında hem tesisleşme planlamaları hem de spor dallarına uygun sporcu alt yapısının yeterli düzeyde olması oldukça önemli bir etken olmuştur. Halter ve taekwondo spor dallarındaki TOHM sporcuları 3 yıldızlı, 5 katlı 66 odalı 132 yatak kapasiteli bir otelde konaklama

yapmaktadırlar. Bisiklet ve atıcılık spor dallarındaki sporcular Kamp Eğitim Merkezinde konaklamaktadırlar. Atıcılık, atletizm, halter, judo, bisiklet, taekwondo spor dallarında, 30'u yatılı, 25'i gündüzlü sporcuya, alanında uzman 21 antrenörle hizmet verilmektedir. Sporcuların velileri için dinlenme salonu, kafeterya, antrenmanları izlemek için tribünler, revir odası bulunmaktadır. Tesiste 1 adet sağlık görevlisi, 1 adet doktor, 1 adet hemşire hizmet vermektedirler. Sporcuların okul-antrenman arası transferleri, servis hizmeti ile sağlanmaktadır (Konya Valiliği, 2018).

### **2.31.20. Sakarya Olimpik Hazırlık Merkezi**

Sakarya İlinde TOHM kurulmasında, kano ve kürek spor dallarında yarışmaların il düzeyinde, milli takım düzeyinde ve olimpik düzeyde yapılması etkili olmuştur. Bu İlimizde bulunan Kayıkhanenin varlığı da bahsedilen spor dallarının bu bölgede gelişmesinin en önemli sebeplerinden birisidir. Sakarya TOHM merkezi 900 m<sup>2</sup> bir arazi üzerine kurulu, 4 katlı, 21 odalı, 70 yatak kapasiteli ve klimalı ısıtma sistemiyle sporcuların konakladığı bir alana sahiptir. Merkezde tüm yaş kategorilerinde 21'i yatılı, 2'si gündüzlü toplamda 23 sporcuya alanında uzman 4 antrenörle hizmet sağlanmaktadır. Sporcular için, 2 dinlenme salonu 1 internet salonu, 2 antrenman salonu, 1 revir odası, veliler için 1 dinlenme salonu bulunmaktadır. Ayrıca merkezde destek elemanı olarak, 1 diyetisyen, 1 masör, 1 psikolog ve 1 kondisyoner görev yapmaktadır. Sporcuların okul-antrenman alanları arasında servis hizmeti bulunmamaktadır (Sakarya Valiliği, 2018).

### **2.31.21. Edirne Olimpik Hazırlık Merkezi**

Edirne İli TOHM merkezi kurulmasında, Kırkpınar Yağlı Güreş organizasyonunun etkisiyle güreş spor dalının toplum nazarında önemli bir şekilde kabul görmüş olması ve Güreş'in sporcu alt yapısının uygun olması etkili olmuştur. Sporcular 20 dönüm arazi üzerine kurulu, 3 katlı, 26 odalı, 52 yatak kapasiteli, doğal merkezi ısıtma sistemine sahip Güreş Eğitim Merkezinde konaklamaktadırlar. Merkezde 26'sı gündüzlü, 5'i yatılı toplamda 31 sporcuya, alanında uzman 2 antrenör, 1 fizyoterapist, 1 masöz, 1 spor hekimi, 1 İngilizce öğretmeni, 1 belletmenle hizmet verilmektedir. Ayrıca merkezde 1 adet dinlenme salonu, 1 adet revir odası, 1 adet internet salonu bulunmaktadır. Sporcuların okul-Antrenman alanı arasında transferleri, servis hizmeti ile karşılanmaktadır (Edirne Valiliği, 2018).

### 2.32. Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinin Sporcu Seçim Kriterleri

Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde sporcuların seçim kriterleri 11.04.2015 tarih ve 29323 sayı ile Resmî Gazetede yayımlanan ilgili yönetmeliğin üçüncü bölüm “*Değerlendirme Komisyonu, Denetim, Disiplin ve Mali Komular*” başlığı altında yer alan 10. Maddeye istinaden “*Değerlendirme Komisyonu*” tarafından sporcu seçim kriterleri belirlenmiştir. Söz konusu kriterler aşağıda sıralanmıştır (SGM, 2018).

- Atletizm, atıcılık, cimnastik, halter, yüzme ve okçuluk spor dallarında zaman, mesafe ve puan değerlerine bakılmaktadır.
- Boks, buz pateni, kayak, güreş, judo ve taekwondo spor dallarında ulusal ve uluslararası dereceler göz önünde bulundurulmaktadır.
- Kano, kürek ve bisiklet gibi spor dallarında TOHM seçme yarışmalarına ve puanlama sistemine bakılmaktadır.
- Eskrim branşındaki seçim kriterlerinde Türkiye sıralaması rol oynamaktadır.
- Tenis branşında ulusal ve uluslararası klasman sıralamalarına göre seçim kriterleri belirlenmektedir.

Gençlik ve Spor Bakanlığı Spor Genel Müdürlüğü Strateji Dairesi Başkanlığı TOHM alan koordinatörlüğünün 24.10.2018 tarih ve E639530 sayılı yazıları ile alınan Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezinde eğitim gören sporcuların uluslararası arena da kazanmış olduğu başarılar Tablo 2.4’te gösterilmiştir.

**Tablo 2.3.** TOHM Sporcularının uluslararası başarıları

Yarışmanın Adı	Altın	Gümüş	Bronz	Toplam
Olimpiyat Oyunları	-	1		1
Dünya Şampiyonası	15	15	24	54
Avrupa Şampiyonası	53	50	86	189
Gençlik Olimpiyatları	-	1	1	2
Akdeniz Oyunları	1	-	2	3
1.Avrupa Oyunları	-	-	3	3
Üniversiade	2	-	2	4
İsf Gymnasiade	4	5	7	16
4.İslami Dayanışma Oyunları	5	2	9	16
Eyof	2	4	6	12
Diğer Uluslararası Turnuvalar	276	249	262	787
Toplam	358	327	402	1087



## **2.33. Yurtdışındaki Olimpik Hazırlık Merkezleri**

### **2.33.1. Amerika Birleşik Devletleri Olimpik Hazırlık Merkezleri**

United States Olympic Center (USOTC) olarak bilinen olimpik merkez, ABD olimpiyat komitesi ile olimpik merkezi programları dünyanın en önemli olimpik sporcularının eğitim aldığı ana üs olarak bilinmektedir. Merkez kendi içinde 3 farklı olimpik hazırlık eğitim merkezi barındırmaktadır. Colorado Springs Olympic Training Center Colorado'da, Lake Placid Olympic Training Center New York'ta, Chula Vista Olympic Training Center California'da bulunmaktadır. Bunlardan bazıları aşağıda sıralanmıştır (Team USA, 2018).

#### **2.33.1.1. Colorado Springs Olympic Training Center**

Kısa adı CSOTC olarak da bilinen bu olimpik eğitim merkezi Colorado eyaletinde bulunmaktadır. Merkezde 500'den fazla sporcu eğitim almaktadır. Alanında uzman 200'den fazla antrenör bu sporcuların eğitiminden sorumlu olmaktadır. Beslenme, barınma, okul eğitimi ve spor eğitimi imkanları da olan bu merkezde sporcular merkezin kendi içindeki yönetim yapılanması olan Ulusal Yönetim Organları tarafından eğitilmek üzere seçilmektedir. Merkezde, boks, paralimpik ve olimpik bisiklet binme, artistik patinaj, cimnastik, paralimpik judo, pentatlon, olimpik ve paralimpik çekim, paralimpik yüzme ve güreş gibi spor dallarında olimpiyat oyunlarına sporcu yetiştirmektedir. Tesisleşme açısından baktığımızda Ted Stevens Sport Services Center'da en ileri teknoloji ile donatılmış ekipmanları eşliğinde spor bilimi ve kondisyon, spor hekimliği gibi ana alanlarda önemli hizmetler verilmektedir. Merkezde sporcuların antrenman yapabileceği sporcu merkezi, spor merkezi 1 ve 2 gibi çok büyük arazi üzerine kurulu olan alanlarda aynı anda yüzlerce sporcunun antrenman yapabileceği çok amaçlı salonlar, kapalı spor salonları, su sporları merkezi, olimpik seviyede atıcılık, eskrim ve velodrom gibi oldukça yüksek kalitede tesisleşme mevcuttur (Team USA, 2018).

#### **2.33.2. Kuortane Olympic Training Center**

Finlandiya olimpik eğitim merkezi olimpik düzeyde 700 sporcu yetiştirme kapasitesi olan, uzun süren tecrübesi ve alanında uzman spor eğitmenleriyle olimpik ve paralimpik oyunlarda dünyada söz sahibi olan olimpik merkezler arasında yerini

almıştır. Birçok spor dalında olimpiyat oyunlarına sporcu yetiştirmektedir. Okçuluk, atletizm, badminton, boks, kayak, yol bisikleti, futbol, hentbol, buz hokeyi, tenis, masa tenisi, yüzme, voleybol ve güreş gibi branşlarda alanında uzman antrenörle sporculara hizmet verilmektedir. Tesisleşmede ergonometik eğitim merkezi, futbol sahaları, stadyumlar, beyzbol ve plaj voleybolu sahaları bulunmaktadır. Beslenme, fizyoterapist, spor hekimliği, bilimsel araştırma laboratuvarları, spor psikolojisi, yetenek tarama gibi destek hizmetleri yer almaktadır (Kuortane Olympic Training Center, 2018).

### **2.33.3. Olympic Training Centre Papendal**

1971 yılında Hollanda merkezli, 132 dönüm arazi üzerine kurulan olimpik spor merkezi papendal, ilk olarak Ulusal Spor Merkezi olarak bilinen olimpik eğitim merkezi papendal, Hollanda da faaliyet gösteren spor hizmetleri dernekleri ve sporla doğrudan ilintili olan tüm organizasyonların konfederasyonu olan Netherlandse Sport Federatie (NSF) adına kurulmuştur. Hollanda aktif olan 4 büyük spor eğitim merkezinin (CTO) en büyüğü ve en önemlisidir (Topend Sports, 2018). Tesisleşme konusunda önemli bir alana sahip olan merkez olimpik sporcuları yetiştirmek adına birçok spor dalında alanında uzman antrenörler ve eğitimlerle çalışmaktadır. Alplerde kayak, okçuluk, atletizm, badminton, basketbol, boks, bisiklet, bisiklet parkurları, futbol, golf, hentbol, hokey, judo gibi spor dallarında sporcuların yetişmesi misyonuyla hizmet vermektedir. Ayrıca merkezde biomekanik, spor hekimliği, fizyoterapist, spor psikolojisi, spor bilimleri laboratuvarları gibi sporcuların bilimsel anlamda yardımcı olacak destek elemanları da bulunmaktadır (Sport Centrum Papendal, 2018).

### **3. YÖNTEM**

#### **3.1. Araştırmanın Amacı**

Gençlik ve Spor Bakanlığı hizmet ağırlıklı bir kamu kuruluşudur. Bu bağlamda hizmet sunumunu da kaliteli gerçekleştirmesi, kurumun önemli çıktısı ve spor yönetimindeki güçlü politikaların da en belirgin göstergesidir. Bu kapsamda çalışmanın amacı, algılanan hizmet kalitesinin spora özgü başarı motivasyonuna etkisinin değerlendirilmesidir.

#### **3.2. Araştırmanın Önemi**

Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde yaklaşık 911 sporcu eğitim almaktadır. Bu sporcuların bir kısmı yatılı diğer kısmı da gündüzlüdür. Diğer taraftan son yıllarda olimpiyat oyunlarındaki sporcularımızın performanslarına baktığımızda Ulusal ve Uluslararası başarılar henüz istenilen düzeye gelemediğini görmekteyiz. Sporcuların bu başarısızlıklarının nedenlerinden biri de sporculara TOHM merkezlerinde sunulan hizmetin yetersiz olduğu söylenebilir. Sporcuların başarıları ile eğitim aldıkları Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde sporculara yönelik sunulan hizmet kalitesi arasında güçlü bir ilişki olduğunu düşünüyoruz. Bu nedenle öncelikle araştırmacılar tarafından geliştirilen ölçek aracılığı ile sporcuların algıladıkları hizmetin kalitesi belirlenecektir. Sporcuların algıladıkları hizmetin kalite seviyeleri ile sahip oldukları spora özgü başarı motivasyonu arasında ki ilişki, yapılacak analizlerle ortaya konulacaktır. Algılanan hizmet kalitesi ölçeği sayesinde tesislerin sporcular tarafından fiziksel, personel/kişisel ve uygulanan hizmet alt boyutları ile sunulan hizmetin eğitim alan sporcular tarafından nasıl algılandığı belirlenmiş olacaktır. Bu konuda elde edeceğimiz veriler sayesinde gerekli görülen değişikliklerin Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde uygulanması, sporcuların olimpik başarı seviyelerinin mevcut durumdan çok daha yukarı çekeceğini düşünmekteyiz. Bu anlamda çalışma hem geliştirilen hizmet kalitesi ölçeği sayesinde literatüre katkı sağlayacak hem de Gençlik ve Spor Bakanlığının sunduğu hizmetlerin varsa eksiklikleri tamamlanarak sporculara çok daha iyi şartlarda hizmet sunumu yapılabileceğini düşünüyoruz.

### 3.3. Araştırmanın Modeli

Gençlik ve Spor Bakanlığının taşra teşkilatlarındaki yapılanması ile kurulan Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerinin bünyesinde faaliyet gösteren Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde eğitim gören sporcular üzerinde genel tarama modeli kullanılmıştır. Söz konusu model hatırı sayılır sayıda elemandan meydana gelen bir evrende, evrenle ilgili genel bir hüküm vermek adına evrenin tümü ya da evren içinden alınabilecek bir grup, örnek ya da örneklem üzerinde yapılan araştırma sistemi şeklinde tanımlanabilir (Karasar, 2016).

### 3.4. Araştırmanın hipotezleri

Hipotez oluşturmak en bilinen tanımlamasıyla, araştırmayı yapan kişinin problemindeki değişkenler arasında istatistiksel olarak nasıl bir ilişkinin teorik temellerinin kurulduğuna dair yargılarını ve yorumlamalarını ifade etmektedir (Altunışık vd. 2010). Bu araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi sıralanmıştır;

**1.Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (1.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (1.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (1. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**2.Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (2.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (2.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (2. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları yaş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**3.Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (3.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (3.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (3. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**4. Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (4.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (4.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (4. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları il değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**5.Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (5.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (5.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (5. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları spor dalı değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**6. Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (6.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (6.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (6. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları konaklama türü değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**7. Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (7.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (7.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (7. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların ebeveynlerinin aylık gelir değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**8. Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (8.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (8.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (8. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların anne eğitim değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**9. Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (9.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (9.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (9. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların baba eğitim değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**10. Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (10.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (10.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (10. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların anne meslek değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**11. Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (11.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (11.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (11. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların baba meslek değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**12. Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (12.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (12.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (12. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların TOHM’da aldıkları eğitim süresi değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**13. Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (13.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (13.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (13. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların sahip oldukları spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**14. Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (14.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (14.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (14. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların ailelerinde aktif spor yapma/yapmama değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**15. Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (15.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (15.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (15. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların anne ile spor ilişkisi değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**16Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeği ve “personel/kişisel (16.hipotez<sub>a</sub>)”, “fiziki (16.hipotez<sub>b</sub>)” ve “hizmet” (16. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların baba ile spor ilişkisi değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**17. HipotezH1:** Sporcuların sahip oldukları spor dalındaki başarı düzeyleri (ulusal başarı, uluslararası başarı, her ikisi ve hiçbirisi) ile sporcuların TOHM’da aldıkları eğitim süresi değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**18. Hipotez H1:** Sporcuların sahip oldukları spor dalındaki başarı düzeyleri (ulusal başarı, uluslararası başarı, her ikisi ve hiçbirisi) ile sporcuların anne ile spor ilişkisi arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

**19. Hipotez H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (19. hipotez<sub>a</sub>), “başarıya ulaşma güdüsü” (19. hipotez<sub>b</sub>) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (19. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**20. Hipotez H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (20. hipotez<sub>a</sub>), “başarıya ulaşma güdüsü” (20. hipotez<sub>b</sub>) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (20. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların yaş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**21. Hipotez:H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (21. hipotez<sub>a</sub>), “başarıya ulaşma güdüsü” (21. hipotez<sub>b</sub>) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (21. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**22. Hipotez:H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (22. hipotez<sub>a</sub>), “başarıya ulaşma güdüsü” (22. hipotez<sub>b</sub>) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (22. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların il değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**23. Hipotez H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (23. hipotez<sub>a</sub>), “başarıya ulaşma güdüsü” (23. hipotez<sub>b</sub>) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (23. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların sahip oldukları spor dalı değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**24. Hipotez H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (24. hipotez<sub>a</sub>), “başarıya ulaşma güdüsü” (24. hipotez<sub>b</sub>) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (24. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların konaklama türü değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**25. Hipotez H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (25. hipotez<sub>a</sub>), “başarıya ulaşma güdüsü” (25. hipotez<sub>b</sub>) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (25. hipotez<sub>c</sub>) alt boyutlarının algı puanları sporcuların

ebeveynlerinin aylık gelir değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**26. Hipotez H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (**26. hipotez<sub>a</sub>**), “başarıya ulaşma güdüsü” (**26. hipotez<sub>b</sub>**) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (**26. hipotez<sub>c</sub>**) alt boyutlarının algı puanları sporcuların anne eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**27. Hipotez H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (**27. hipotez<sub>a</sub>**), “başarıya ulaşma güdüsü” (**27. hipotez<sub>b</sub>**) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (**27. hipotez<sub>c</sub>**) alt boyutlarının algı puanları sporcuların baba eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**28. Hipotez H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (**28. hipotez<sub>a</sub>**), “başarıya ulaşma güdüsü” (**28. hipotez<sub>b</sub>**) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (**28. hipotez<sub>c</sub>**) alt boyutlarının algı puanları sporcuların anne meslek durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**29. Hipotez H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (**29. hipotez<sub>a</sub>**), “başarıya ulaşma güdüsü” (**29. hipotez<sub>b</sub>**) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (**29. hipotez<sub>c</sub>**) alt boyutlarının algı puanları sporcuların baba meslek durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**30. Hipotez H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (**30. hipotez<sub>a</sub>**), “başarıya ulaşma güdüsü” (**30. hipotez<sub>b</sub>**) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (**30. hipotez<sub>c</sub>**) alt boyutlarının algı puanları sporcuların TOHM’da aldıkları eğitim süresi değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**31. Hipotez H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (**31. hipotez<sub>a</sub>**), “başarıya ulaşma güdüsü” (**31. hipotez<sub>b</sub>**) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (**31. hipotez<sub>c</sub>**) alt boyutlarının algı puanları sporcuların spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.



**32. Hipotez H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (**32. hipotez<sub>a</sub>**), “başarıya ulaşma güdüsü” (**32. hipotez<sub>b</sub>**) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (**32. hipotez<sub>c</sub>**) alt boyutlarının algı puanları sporcuların ailesinde aktif spor yapma/yapmama değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**33. Hipotez H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (**33. hipotez<sub>a</sub>**), “başarıya ulaşma güdüsü” (**33. hipotez<sub>b</sub>**) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (**33. hipotez<sub>c</sub>**) alt boyutlarının algı puanları sporcuların baba ile spor ilişkisi değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**34. Hipotez H1:** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve “güç gösterme güdüsü” (**34. hipotez<sub>a</sub>**), “başarıya ulaşma güdüsü” (**34. hipotez<sub>b</sub>**) ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” (**34. hipotez<sub>c</sub>**) alt boyutlarının algı puanları sporcuların anne ile spor ilişkisi değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**35. HipotezH1:** Algılanan hizmet kalitesinin sporcuların spora özgü başarı motivasyonu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**36. HipotezH1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin “personel/kişisel” (**36. hipotez<sub>a</sub>**), “fiziki” (**36. Hipotez<sub>b</sub>**) ve “hizmet” (**36. hipotez<sub>c</sub>**) alt boyutlarının algı puanları sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği alt boyutu “güç gösterme güdüsü” üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

**37. Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin “personel/kişisel” (**37. hipotez<sub>a</sub>**), “fiziki” (**37. Hipotez<sub>b</sub>**) ve “hizmet” (**37. hipotez<sub>c</sub>**) alt boyutlarının algı puanları sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği alt boyutu “başarıya ulaşma güdüsü” üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

**38. Hipotez H1:** Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin “personel/kişisel” (**38. hipotez<sub>a</sub>**), “fiziki” (**38. hipotez<sub>b</sub>**) ve “hizmet” (**38. hipotez<sub>c</sub>**) alt boyutlarının algı puanları sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği alt boyutu “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” üzerine anlamlı bir etkisi vardır.

### 3.5. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini Gençlik ve Spor Bakanlığı Spor Genel Müdürlüğü bünyesinde faaliyet gösteren Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezinin 20 ilinde aktif şekilde hizmet sunan TOHM'larda (Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezi) Eğitim gören tüm sporculardan oluşmaktadır. 20 Mart 2018 Pazartesi Günü Gençlik ve Spor Bakanlığı Spor Genel Müdürlüğünden alınan verilere göre, bu merkezlere devam eden 12-26 arası yaş arası 322 kadın sporcu, 13-26 yaş arası 589 erkek olmak üzere toplamda 911 sporcudan oluşmaktadır. Araştırmadaki örneklem büyüklüğümüz Tablo 3.1'de, araştırmamızın evreni Tablo 3.2'de ve araştırmamızın örneklemini Tablo 3.3'te gösterilmiştir (Özdamar, K. 2003).

**Tablo 3.1.** Örneklem hesaplaması

<b>N</b> (Evren Büyüklüğü)	911
<b>T</b> (Teorik Dağılım Tablosunun)	,96
<b>P</b> (Olayın Meydana Gelme İhtimali; 0-1)	0,2
<b>Q</b> (Olayın Meydana Gelmeme İhtimali; 1-p)	0,8
<b>D</b> (Kabul Edilen Örneklem Hatası)	0,05
<b>N</b> (Gereken Örneklem Miktarı)	<b>194</b>

**Tablo 3.2.** Araştırmanın evreni

İller	İllerde Bulunan Yatılı-Gündüzlü Sporcuların Sayıları				Toplam
	Yatılı erkek sporcu	Gündüzlü erkek sporcu	Yatılı kadın sporcu	Gündüzlü kadın sporcu	
<b>TOHM merkezleri</b>					
Adana	13	10	4	6	33
Ankara	30	97	6	75	208
Antalya	9	0	5	1	15
Artvin	0	11	0	0	11
Bolu	4	1	7	1	13
Bursa	29	26	0	14	69
Diyarbakır	0	3	0	2	5
Edirne	0	0	21	0	21
Erzurum	16	9	0	4	29
Gaziantep	18	6	0	10	34
İzmir	18	36	0	22	76
Kahramanmaraş	39	0	0	0	39
Kayseri	0	22	0	16	38
Kocaeli	11	14	1	19	45
Konya	15	11	24	10	60
Mersin	4	8	0	8	20
Rize	33	5	6	1	45
Sakarya	0	16	0	13	29
Samsun	38	16	0	14	68
Trabzon	0	21	25	7	53
<b>Toplam</b>	<b>277</b>	<b>312</b>	<b>99</b>	<b>223</b>	<b>911</b>

**Tablo 3.3.** Araştırmanın örnekleme

İllerTOHM	Yatılı erkek sporcu	Gündüzlü erkek sporcu	Yatılı kadın sporcu	Gündüzlü kadın sporcu
Adana	2	2	1	2
Ankara	5	18	2	15
Antalya	2	0	2	1
Artvin	0	3	0	0
Bolu	1	1	2	1
Bursa	6	5	0	3
Diyarbakır	0	1	0	1
Edirne	0	0	5	0
Erzurum	4	2	0	1
Gaziantep	3	2	0	3
İzmir	3	7	0	4
Kahramanmaraş	0	4	0	4
Kayseri	0	4	0	4
Kocaeli	3	3	1	3
Konya	3	3	4	3
Mersin	1	2	0	2
Rize	5	2	2	1
Sakarya	0	4	0	3
Samsun	6	3	0	3
Trabzon	0	4	6	2
<b>Toplam</b>	<b>44</b>	<b>70</b>	<b>25</b>	<b>56</b>
<b>Toplam Örneklem Sayısı</b>				<b>194</b>

Tablo 3.3 incelendiğinde, yatılı olan sporcuların örneklem hesaplamasında %42, gündüzlü olan sporcuların örneklem hesaplanmasında %58 oranları baz alınarak kaç örnek bireye ulaşılabileceği zümrelere göre örnekleme yöntemi ile eşit ve homojen olarak belirlenmiştir. Merkezlerde ölçek uygulanacak sporcuların seçiminde ise sistematik tesadüf örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Örneğin: Adana Evren:  $N = 33$ , seçilecek örnek:  $n = 7 \Rightarrow$  Örnek Aralığı  $= 33/7 = 4,71$  sporcular 1’den 33’e kadar sıralanır. 1 ile 5 arası rastgele bir sayı belirlenir. (Örneğin 4)  $\Rightarrow$  1. kişi: 4  $\Rightarrow$  2. kişi: 4 + 5 = 9  $\Rightarrow$  n. kişi: 5 + (n x 5) olarak sporcular seçilir (Özdamar, K. 2003).

### 3.6. Veri Toplama Aracı

Çalışmada, veri toplama aracı olarak ölçek uygulanmıştır. Ölçekler Önceden saptanmış amaç ve plan doğrultusunda sistemleştirilmiş “*soru listesidir*” Ölçekler çoğunlukla geniş kitlelere uygulanmaktadır. Gözlenen ve gizil değişkenler vasıtasıyla araştırılmak istenen konuyu ya da yapıyı birbiri ile ilişkili sorular aracılığı ile çözümlenmektedir (Karasar, 2016). Bu amaçla araştırmacı tarafından 5’li likert tipi “Hizmet Kalitesi Ölçeği” geliştirilmiştir. Hizmet Kalitesi Ölçeği 30 maddeden ve 3 alt boyuttan meydana gelmektedir. Ölçeğin alt boyutları “personel/kişisel boyut, fiziki boyut, hizmet boyutu” olarak isimlendirme yapılmıştır. Bir cevaplayıcı hizmet kalitesi

ölçeğinden 30 ile 150 puan arasında almaktadır. Ölçekle ilgili detaylı bilgiler aşağıdaki başlıklarda anlatılmıştır.

### 3.7. Güvenirlilik Analizi

Alt boyutları belirlenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin güvenirlilik analizi için Cronbach's Alpha Katsayısı kullanılmıştır. Literatürdeki Cronbach's Alpha Katsayısı değerlendirme kriterleri araştırmada esas alınmıştır. (Özdamar, 2004).

**Tablo 3.4.** TOHM Hizmet kalitesi ölçeğine ilişkin güvenirlilik analizi

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçek Maddeleri	Madde Silindiğinde Ölçek Ortalaması	Madde Silindiğinde Ölçeğin Varyansı	Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyonu	Madde Silindiğinde Cronbach's Alpha
TOHM'da antrenman alanımızın temizliği düzenli olarak yapılmaktadır.	110,4761	249,835	0,540	0,913
TOHM'da antrenmanlarımızı her zaman merkezdeki antrenörlerimizin denetiminde ve gözetiminde yapmaktayım.	109,9292	254,846	0,492	0,914
TOHM merkezinde kaldığım süre içerisinde kendimi güvende hissediyorum.	110,0407	253,89	0,573	0,913
TOHM'da seçtiğim için kendimi ayrıcalıklı ve daha mutlu hissediyorum.	109,9575	256,519	0,444	0,914
TOHM'da antrenman ve okul programı dışında sosyal faaliyetlere katılacak zamanım bulunmaktadır.	110,6991	249,519	0,515	0,913
TOHM'da belirli zamanlarda sosyal etkinlik programlarına yer verilmektedir (tiyatro, sinema, piknik, seminer vb.)	110,9292	250,169	0,495	0,914
TOHM'da ortak kullanım alanlarında internet, TV ve oyun alanları vb. bulunmaktadır.	110,7858	249,945	0,505	0,913
TOHM'da antrenörüm ile sorunlarımı paylaşabiliyorum.	110,0885	254,73	0,522	0,913
TOHM'da ders çalışabilmem için yeterli ortam bulunmaktadır (ettü odası, derslik, kütüphane, bilgisayar vb.).	110,7257	249,55	0,549	0,913
Okuldaki tüm ihtiyaçlarımı TOHM tarafından sağlanmaktadır.	111,0867	248,711	0,467	0,914
Okul ve merkez idarecileri arasında iletişim bulunmaktadır.	110,6319	250,24	0,517	0,913
Herhangi bir sakatlık sonrası tedavi süresince TOHM tarafından yeterli destek sağlanmaktadır	110,4000	250,865	0,544	0,913
Antrenman alanında acil müdahale için gerekli araç gereç bulunmaktadır.	110,5823	247,41	0,593	0,912
TOHM'da acil müdahale için sağlık araç gereçleri bulunmaktadır.	110,4177	247,442	0,629	0,911
TOHM'da ailemle istediğim zaman iletişim kurabiliyorum.	109,8283	257,118	0,493	0,914
TOHM'da antrenörler gerekli bilgi ve donanıma sahiptir.	109,9487	251,311	0,608	0,912
TOHM'da antrenörler antrenmanları oldukça etkili bir şekilde öğretmektedir	109,9646	251,584	0,624	0,912
TOHM'da antrenör işine karşı ilgilidir ve itinalıdır	109,9451	252,775	0,613	0,912
TOHM'da antrenörlerin birbirlerine karşı yaklaşımlarından memnunuz	110,0726	252,078	0,583	0,912
TOHM'da antrenör gerektiğinde bana özel program yapıyor.	110,3876	245,287	0,643	0,911
TOHM'da antrenman programları çeşitlidir.	110,0566	251,585	0,591	0,912
TOHM'da antrenman programlarına ait gruplar kalabalık değildir.	110,2478	252,623	0,562	0,913
TOHM'da kaldığım odada ders çalışabileceğim bir çalışma masası bulunmaktadır	110,0354	257,598	0,385	0,915
TOHM'da odamın havalandırması yeterlidir.	109,9894	256,635	0,445	0,914
TOHM'da odamda TV ve internet hizmeti bulunmaktadır	110,108	258,607	0,377	0,915
TOHM'da yemek menülerimiz çeşitlilik göstermektedir	110,023	261,593	0,382	0,916
TOHM'da yemeklerimiz spor dalımızın özelliğine göre harcadığımız enerjiyi karşılayabilecek düzeydedir	110,0619	261,158	0,392	0,916
TOHM'da üç ana öğün dışında ara öğün desteği sağlanmaktadır.	109,9257	259,736	0,390	0,915
TOHM'da yemek menülerimiz uzman kontrolünde hazırlanmaktadır	110,0212	262,897	0,349	0,917
TOHM'da antrenman ve okul kıyafetlerimiz düzenli olarak yıkanmaktadır.	109,9681	260,729	0,319	0,916

Tablo 3.4.'te yer alan TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ilişkin madde analizi sonuçları incelendiğinde, "Düzeltilmiş Madde Toplam Korelasyonu" sütununda bir maddenin diğer maddelerle olan ilişkisinin **0,30'un** altında olmaması sonucu, ölçekten madde çıkarılmasına gerek olmadığı sonucuna varılmıştır (Uçan ve Baydur, 2018). Hizmet Kalitesi ölçeğinin alt boyutlarının Cronbach's Alpha iç tutarlılık değerleri

incelendiğinde, birinci alt boyut olan personel/kişisel ( $\alpha= 0,90$ ), ikinci alt boyut fiziki boyut ( $\alpha= 0,89$ ), üçüncü alt boyut olan hizmet ( $\alpha= 0,86$ ) olarak belirlenmiştir. Toplam ölçeğin Cronbach's Alpha iç tutarlılık değeri ise ( $\alpha= 0,80$ ) olarak belirlenmiştir. Hizmet kalitesi ölçeğinde personel/kişisel boyutun (6., 8., 10., 15., 25., 26., 27., 29., 30., 31., 32. ve 33.)'üncü maddelerden, hizmet boyutu (2., 11., 12., 13., 18., 19., 20., 22., 23. ve 24.)'üncü maddelerden, fiziki boyut ise (35., 37., 39, 40., 41., 42., 43. ve 44.)'üncü maddelerden oluşmaktadır. Araştırmanın amacı doğrultusunda geliştirilen "Hizmet Kalitesi" ve "Spora Özgü Başarı Motivasyonu" ölçekleri yüz yüze görüşme, mail ve elektronik ölçek linki yolu ile TOHMLarın kuruldukları illere gönderilmiş ve katılımcılara uygulanılmıştır. Geliştirilen hizmet kalitesi ölçeğinin oluşum basamaklaması aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır.

### 3.8. TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ait madde-toplam puan korelasyon değerleri

**Tablo 3.5.** Madde toplam puan korelasyon analiz değerleri

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçek Maddeleri	R	p
TOHM'da antrenman alanımızın temizliği düzenli olarak yapılmaktadır.	,617**	0,000
TOHM'da antrenmanlarımızı her zaman merkezdeki antrenörlerimizin denetiminde ve gözetiminde yapmaktayım.	,592**	0,000
TOHM merkezin de kaldığım süre içerisinde kendimi güvende hissediyorum.	,676**	0,000
TOHM'da seçtiğim için kendimi ayrıcalıklı ve daha mutlu hissediyorum.	,566**	0,000
TOHM'da antrenman ve okul programı dışında sosyal faaliyetlere katılacak zamanım bulunmaktadır.	,612**	0,000
TOHM'da belirli zamanlarda sosyal etkinlik programlarına yer verilmektedir. (Tiyatro, sinema, piknik, seminer vb.).	,544**	0,000
TOHM'da ortak kullanım alanlarında internet, TV ve oyun alanları vb. bulunmaktadır.	,594**	0,000
TOHM'da antrenörüm ile sorunlarımı paylaşabiliyorum.	,607**	0,000
TOHM'da ders çalışabilmem için yeterli ortam bulunmaktadır. (Etüt odası, derslik, kütüphane, bilgisayar).	,584**	0,000
Okuldaki tüm ihtiyaçlarım TOHM tarafından sağlanmaktadır.	,522**	0,000
Okul ve merkez idarecileri arasında iletişim bulunmaktadır.	,587**	0,000
Herhangi bir sakatlık sonrası tedavi süresince TOHM tarafından yeterli destek sağlanmaktadır	,628**	0,000
Antrenman alanında acil müdahale için gerekli araç gereç bulunmaktadır.	,654**	0,000
TOHM'da acil müdahale için sağlık araç gereçleri bulunmaktadır.	,695**	0,000
TOHM'da ailemle istediğim zaman iletişim kurabiliyorum.	,633**	0,000
TOHM'da antrenörler gerekli bilgi ve donanıma sahiptir.	,671**	0,000
TOHM'da antrenörler antrenmanları oldukça etkili bir şekilde öğretmektedir	,672**	0,000
TOHM'da antrenör işine karşı ilgilidir ve itinalıdır	,660**	0,000
TOHM'da antrenörlerin birbirlerine karşı yaklaşımlarından memnunum	,641**	0,000
TOHM'da antrenör gerektiğinde bana özel program yapıyor.	,683**	0,000
TOHM'da antrenman programları çeşitlidir.	,689**	0,000
TOHM'da antrenman programlarına ait gruplar kalabalık değildir.	,673**	0,000
TOHM'da kaldığım odada ders çalışabileceğim bir çalışma masası bulunmaktadır.	,557**	0,000
TOHM'da odanın havalandırması yeterlidir.	,604**	0,000
TOHM'da odamda TV ve internet hizmeti bulunmaktadır	,544**	0,000
TOHM'da yemek menülerimiz çeşitlilik göstermektedir	,466**	0,000
TOHM'da yemeklerimiz spor dalımızın özelliğine göre harcadığımız enerjiyi karşılayabilecek düzeydedir	,495**	0,000
TOHM'da üç ana öğün dışında ara öğün desteği sağlanmaktadır.	,575**	0,000
TOHM'da yemek menülerimiz uzman kontrolünde hazırlanmaktadır.	,466**	0,000
TOHM'da antrenman ve okul kıyafetlerimiz düzenli olarak yıkanmaktadır.	,498**	0,000

Tablo 3.5 değerlendirildiğinde, ölçülmesi hedeflenen kriterin, bireyleri ayırt etmede ne seviyede yeterli olduklarını tespit etmek maksadıyla madde toplam test

korelasyonları hesaplanmıştır (Namlı ve Suveren, 2018). TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ait madde toplam korelasyonu değerleri incelendiğinde, 30 maddenin madde toplam korelasyon değerlerinin 0,466 ile 0,695 arasında olduğu belirlenmiştir. Madde toplam korelasyon ilişkisi değerlendirildiğinde, maddeler arasında tutarlılık olduğu %99 güven aralığında anlamlı olduğu  $p < 0,05$ ;  $p = 0,000$  söylenebilir.

### 3.9. Ölçek maddelerinin ayırt ediciliğini %27'lik alt ve üst gruplara göre test edilmesi

**Tablo 3.6.** Maddelerin ayırt ediciliğinin %27'lik alt ve üst gruplara göre analizi

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği Maddeleri	t	p
TOHM'da antrenman alanımızın temizliği düzenli olarak yapılmaktadır.	-6,571	,000
TOHM'da antrenmanlarımı her zaman merkezdeki antrenörlerimizin denetiminde ve gözetiminde yapmaktayım.	-7,469	,000
TOHM merkezinde kaldığım süre içerisinde kendimi güvende hissediyorum.	-9,444	,000
TOHM'da seçtiğim için kendimi ayrıcalıklı ve daha mutlu hissediyorum.	-7,894	,000
TOHM'da antrenman ve okul programı dışında sosyal faaliyetlere katılacak zamanım bulunmaktadır.	-5,502	,000
TOHM'da belirli zamanlarda sosyal etkinlik programlarına yer verilmektedir (tiyatro, sinema, piknik, seminer vb.)	-4,311	,000
TOHM'da ortak kullanım alanlarında internet, TV ve oyun alanları vb. bulunmaktadır.	-5,984	,000
TOHM'da antrenörüm ile sorunlarımı paylaşabiliyorum.	-8,371	,000
TOHM'da ders çalışabilmem için yeterli ortam bulunmaktadır (etüt odası, derslik, kütüphane, bilgisayar vb.)	-4,228	,000
Okuldaki tüm ihtiyaçlarım TOHM tarafından sağlanmaktadır.	-2,260	,024
Okul ve merkez idarecileri arasında iletişim bulunmaktadır.	-3,988	,000
Herhangi bir sakatlık sonrası tedavi süresince TOHM tarafından yeterli destek sağlanmaktadır	-7,171	,000
Antrenman alanında acil müdahale için gerekli araç gereç bulunmaktadır.	-7,316	,000
TOHM'da acil müdahale için sağlık araç gereçleri bulunmaktadır.	-8,244	,000
TOHM'da ailemle istediğim zaman iletişim kurabiliyorum.	-8,510	,000
TOHM'da antrenörler gerekli bilgi ve donanıma sahiptir.	-10,436	,000
TOHM'da antrenörler antrenmanları oldukça etkili bir şekilde öğretmektedir	-10,291	,000
TOHM'da antrenör işine karşı ilgilidir ve itinalıdır	-9,350	,000
TOHM'da antrenörlerin birbirlerine karşı yaklaşımlarından memnunum	-9,028	,000
TOHM'da antrenör gerektiğinde bana özel program yapıyor.	-9,281	,000
TOHM'da antrenman programları çeşitlidir.	-8,805	,000
TOHM'da antrenman programlarına ait gruplar kalabalık değildir.	-9,125	,000
TOHM'da kaldığım odada ders çalışabileceğim bir çalışma masası bulunmaktadır	-7,558	,000
TOHM'da odanın havalandırması yeterlidir.	-7,616	,000
TOHM'da odamda TV ve internet hizmeti bulunmaktadır	-5,947	,000
TOHM'da yemek menülerimiz çeşitlilik göstermektedir	-4,463	,000
TOHM'da yemeklerimiz spor dalımızın özelliğine göre harcadığımız enerjiyi karşılayabilecek düzeydedir	-6,004	,000
TOHM'da üç ana öğün dışında ara öğün desteği sağlanmaktadır.	-8,852	,000
TOHM'da yemek menülerimiz uzman kontrolünde hazırlanmaktadır	-5,660	,000
TOHM'da antrenman ve okul kıyafetlerimiz düzenli olarak yıkanmaktadır.	-4,878	,000

Tablo 3.6 incelendiğinde, araştırmaya katılanların %27'lik alt ve üst guruplarının belirlenmesi için hizmet kalitesi düzeyleri küçükten büyüğe doğru sıralanmıştır. Sıralanan hizmet kalitesi düzeylerinin %27'lik kısmına denk gelen en düşük ilk 164 ve en yüksek ilk 164 değeri incelenmiştir. Maddelerin ayırt ediciliğın kararının verilmesinde kullanılan %27 alt ve üst değerlerinin tüm maddeler için %95 güven düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir ( $p<0,05$ ).

### **3.9.1. Ölçek maddelerinin oluşturulması**

Veri toplama aracı olan hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi aşaması alan yazının taranması ve madde havuzunun oluşturulması iki başlık altında ilerlemiştir.

#### **3.9.1.1. Alan yazının taranması**

Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri Ülkemizin 20 ilinde kurulmuştur. Sporcuların konaklama, eğitim, antrenman programları, antrenman alanları, malzeme ve sağlık hizmetlerinden faydalanarak eğitim aldıkları bu merkezlere yönelik ulusal ve uluslararası literatür taramasında sunulan hizmet kalitesini ölçmeye yönelik herhangi bir bilimsel çalışmaya rastlanmamıştır. Özgün bir çalışma olacağı için TOHM İl koordinatörleri ile iletişime geçilerek bu merkezlere yönelik bir hizmet histogramı çıkarılmıştır.

#### **3.9.1.2. Madde havuzunun oluşturulması**

Hizmet histogramına göre oluşturulan soru havuzundaki soruların yazımında ve adaptasyonunda geniş zaman cümlelerini içeren ifadelere yer verme, istenilen/istenilmeyen davranışsal söylemlerin yumuşak bir şekilde dağıtılmasına dikkat edilmiştir (İnan vd. 2018). Olumlu/olumsuz soruların içermesine, veri toplama aracı için hazırlanan talimatların kısa net ve kolay anlaşılabilir olmasına, bir soruda katılımcıların bakış açılarını ve düşüncelerini bulanıklaştıran ve akıl karıştıran cümlelerin ölçekte bulunmamasına özen gösterilmiştir (Tezbaşaran, 1996).

Veri toplama aracı likert tipi olan ölçeklerde, her bir katılımcının ölçek puanı, ölçekte yer alan sorulara verdiği tepki puanlarının toplamından meydana gelir (Tezbaşaran, 1996). Ölçek puanlarının toplama sistemi her bir katılımcının

cevaplarından oluşmaktadır. Ölçekteki sorulara 1'den 5'e doğru bir puan dağılımı yapılmıştır.

**Tablo 3.7.** Hizmet kalitesi ölçeğinin madde puanları

Hizmet Kalitesi	Hiç Katılmıyorum	Tamamen Katılıyorum
	1	5

Bireylerin bir herhangi bir konudaki davranış puanlarını belirlemeyi sağlayan ölçeğe likert tipi ölçek denilmektedir. "k" sayıda sorunun her biri için farklı sayıda seçenekler belirlenir. Seçenekler sıralı biçimde ardışık olarak dizilirler. Seçenekler dengeli (-2, -1, 0, +1, +2 biçiminde) ya da sıralı sayısal değerlerle puanlandırılır (0, 1, 2, 3, 4, 5). Tüm sorulara verilen cevaplar toplanır. Toplam puan, bireyin konu hakkındaki davranışı, bilgisi, algısı ya da tutumlarının puanıdır. Her birey puanına göre toplam ölçek üzerinde bir yerde yer alarak bireyin konu ile ilgili davranış pozisyonu belirlenir (Kıracalı, 2002). Beşli likert tipi ölçeğin madde aralıklarına göre katılma düzeyleri Tablo 3.7'de gösterilmiştir.

**Tablo 3.8.** Beşli likert tipi ölçeğin madde aralıklarına göre katılma düzeyleri

Madde Aralıkları	Katılma Düzeyleri
1.00-1.80	Hiç Katılmıyorum
1.81-2.60	Katılmıyorum
2.61-3.40	Karasızım
3.41-4.20	Katılıyorum
4.21-5.00	Tamamen Katılıyorum

### 3.9.2. TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin yapı geçerliliği

Çalışmanın bu bölümünde ölçeği yapı geçerliliğinin değerlendirilmesi yapılmıştır. Yapı geçerliliği katılımcıların ölçülmek istenen algısal davranışı bağlamında gizil değişken olarak adlandırılan ve soyut bir içeriğe sahip olan faktörü (boyutu) kesinliğe yakın bir şekilde ölçebilme seviyesini ortaya koyar (Büyüköztürk, 2016). Türkiye olimpiik hazırlık merkezi sporcularına sunulan hizmetin özelliklerine dayanarak elde edilen ölçek maddeleri 5 doçent ve 1 Türk Dili Uzmanı tarafından incelenmiştir. Ölçek maddelerinin hedef kitleye uygunluğu, dil bakımından 14-26 yaş arası sporcuların anlaşılabilirlik yönünden ve soruların yapısal çizgiye uygunluğu değerlendirilerek görüşleri alınmıştır. Dil uzmanı ve akademisyenlerin tavsiyeleri doğrultusunda ölçek maddeleri, Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) için hazır hale getirilmiştir.



### 3.9.2.1. TOHM Hizmet kalitesi ölçeği faktör analizi

Açımlayıcı faktör analizi, aralarında belli düzeyde korelasyon bulunduğu belirlenen birçok değişkenin sayıca daha az olan ve gözlemci tarafından direkt olarak gözlemlenemeyen gizil değişken veya değişkenler vasıtasıyla yapılan analizlerin yorumlanmasına imkân veren çok değişkenli bir istatistiksel yöntemdir (Çolakoğlu ve Büyükekşi, 2014). Bu araştırmada Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezi sporcularına yönelik TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda ilk olarak hizmet kalitesine yönelik alan yazın taraması yapılmıştır. Alan yazın taramasından sonra uzman görüşleri alınmıştır. Uzman görüşlerinden sonra 54 soruluk görüş alma formu oluşturulmuştur. Görüş alma formu ile hizmet kalitesine yönelik düşüncelerini almak için TOHM İl koordinatörlerinden bilgiler toplanmıştır. Uzman görüşlerinden sonra toplanan veriler analiz edildikten sonra 10 madde hizmet kalitesiyle uyumsuz olmasından dolayı çıkartılmış ve 44 maddelik bir ölçeğe aracı oluşturulmuştur.

Hazırlanan 44 maddelik ölçek kapsam geçerliği ve dil yönünden anlaşılabilirliğini belirlemek amacıyla alanında uzman 3 akademisyen ve 1 dil uzmanının görüşlerine sunulmuştur. Uzmanların verdiği yanıtlar doğrultusunda ölçekten 4 madde daha uyumsuzluğu ve anlaşılabilirliği açısından kapalı olduğu için ölçekten çıkartılmış ve 40 maddelik ölçeğe aracı oluşturulmuştur. Ölçek maddelerinin 40 tanesi olumlu, ifade içermektedir. Oluşturulan maddeler beşli likert tipinde olup, kesinlikle katılmıyorum (1), katılmıyorum (2), kararsızım (3), katılıyorum (4), kesinlikle katılıyorum (5) şeklinde derecelendirilmiştir.

Hazırlanan 40 maddelik hizmet kalitesi ölçeği yapı geçerliliğini analiz etmek amacıyla pilot uygulaması yapılması için Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerine posta, mail ve elektronik link yolu ile gönderilmiş ve hedef kitle olan 14-26 yaş aralığındaki sporculara uygulanmıştır. Pilot uygulaması aşamasıyla birlikte toplanan 457 veri üzerinden yapılan analizler neticesinde sporcular tarafından net anlaşılmadığı düşünülen 2 maddeye revizyon yapılarak, 40 maddelik bir ölçek elde edilmiş ve ölçek açımlayıcı faktör analizi için hazır hale getirilmiştir.

Ölçek maddelerindeki soruların belirtilen özellikleri ne derece doğru ölçtüğünü belirlemek için yapı geçerliliğine bakılmıştır. Ölçeğin yapı geçerliliğini saptamak için açımlayıcı faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Açımlayıcı faktör analizi, bir grup değişkenin kovaryans yapısını incelemek ve bu değişkenler arasındaki ilişkileri, faktör olarak isimlendirilen daha az sayıdaki gözlenemeyen gizil değişkenler bakımından açıklamayı sağlamak üzere düzenlenmiş bir teknik olarak tanımlanmaktadır. Maksimum varyansı açıklayan az sayıda açımlayıcı faktöre (kavrama) ulaşmayı amaçlayan ve gözlenen değişkenler arasındaki ilişkileri temel alan bir hesaplama mantığına sahiptir (Büyüköztürk, 2011).

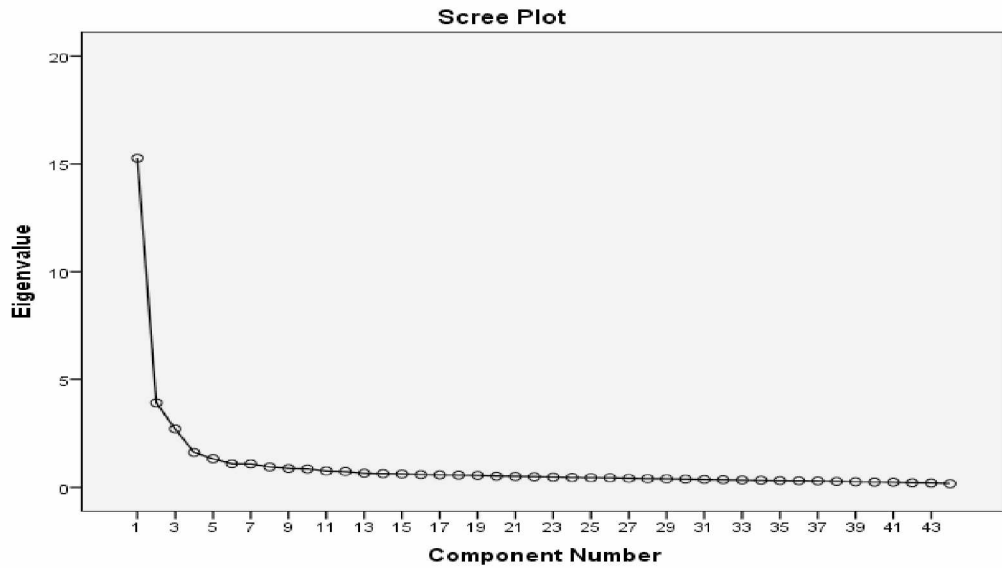
### **3.9.2.2. Açımlayıcı faktör analizi ilgili bulgular**

TOHM hizmet kalitesine yönelik ölçeğinin yapı geçerliliğini sağlamak ve ölçekte yer alan maddelerin faktör yüklerinin belirlenerek işlevsel bir boyutlandırmanın elde edilmesi (Büyüköztürk, 2011) amacıyla temel bileşenler analizi ve varimax eksen döndürmesi yöntemi ile açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2018). Faktör analizi yapılmadan önce verilerin faktör analizine uygunluğu Kaiser Mayer Olkin (KMO) ve Bartlett testiyle test edilmiştir. Değerlendirmeye alınan 40 maddeden oluşan ölçek için KMO değeri 0,954, Bartlett testi sonucu  $\chi^2= 15462,223$ ,  $P=0,000$  ( $p<.05$ ) olarak bulunmuştur. KMO'nun 0,60'dan yüksek, Bartlett testinin anlamlı ( $p<0,05$ ) çıkması verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk, 2011; Tabachnick ve Fidell, 2012; Koyuncu ve Abdullah, 2019). Yapılan faktör analizi sonucu ölçek maddelerinin faktör özdeğerleri hesaplanmıştır. Faktör öz değeri 1'in üzerinde olan değerler manidar olarak adlandırılmışlardır. Bu kurala da literatürde "K1" denilmektedir (Zwick ve Velicer, 1986). TOHM Hizmet Kalitesi ölçeğine ait birinci faktör analizi sonuçları Tablo 3.9'da gösterilmiştir.

**Tablo 3.9.** Ölçeğe ait faktör analiz sonuçları

Faktörler	Faktör Öz değerleri	Açıklanan Varyans %	Kümülatif Varyans%
1	6,725	15,285	15,285
2	6,169	14,020	29,305
3	4,468	10,154	30,460
4	3,460	7,863	47,323
5	2,706	6,151	53,474
6	2,337	5,311	58,785
7	1,127	2,560	61,345

Tablo 3.9 incelendiğinde, faktör analizinden elde edilen verilere göre öz değeri 1.00'in üzerinde yer alan yedi faktör, ölçek puanlarındaki varyansın %61,345'ini açıklamaktadır. Ölçeğin kaç faktörden oluşacağına karar verebilmek için yamaç birikinti grafiği incelenmiştir.

**Şekil 3.1.** Ölçeğe ait yamaç birikinti grafiği

Şekil 3.1. incelendiğinde, yamaç birikinti grafiği faktör sayısına karar vermede kullanılır. Dikey eksen öz değerleri, yatay eksen faktörleri göstermektedir. Grafikte dik eğim veren noktalar alınırken; yüzeysel düz eğim veren noktalar alınmaz. Grafiğin yatay eğime geçtiği noktadan itibaren yatay bir çizgi çizilir. Bu çizginin üzerinde kalan noktaların arası, boyut olarak kabul edilir. Grafikte yüksek ivmeli, hızlı düşüşün yaşandığı faktör, önemli faktör sayısını verir (Can, 2014). Şekil 3.1'deki yamaç birikinti grafiği değerlendirildikten sonra, ölçeğin 3 (üç) alt boyutlu bir ölçek olmasına

karar verilmiştir. Sosyal bilimlerde toplam varyansı ölçek maddelerinin %40 ile %60 arasında açıklaması beklenmektedir (Can, 2014). Bu bağlamda çalışmanın hedeflenen amaca uygun olması ve toplam varyansın %40 ile %60 arasında açıklanması nedeniyle ölçeğin üç faktörlü yapıda olmasına karar verilmiştir. Faktör sayısına karar verildikten sonra yapılan ikinci faktör analizine göre faktör yük değeri 0,40'ın altında olan 1, 3, 4, 5, 7, 9, 16, 17, 34, 36, 38'inci maddeler ve iki faktördeki fark 0,10'dan az olan (Binişik madde), 14, 21 ve 28'inci maddeler ölçekten çıkartılmıştır. Alan yazında, bir maddenin faktör yük değeri için 0,40 ya da daha yüksek olması seçim için iyi bir ölçüt olarak kabul edilebilir. Ayrıca bir maddenin iki faktör için yüksek yük değeri verdiğinde, yük değerleri arasındaki farkın binişiklik oluşturmaması için en az 0,10 olmasına dikkat edilmesi gerekmektedir (Can, 2014; Büyüköztürk, 2011). Bu belirtilen değerleri karşılamayan maddeler analizden çıkarıldıktan sonra üçüncü kez faktör analizi yapılmıştır. Yapılan son faktör analizi sonucunda, 30 maddeden oluşan ölçek için KMO değeri 0,946, Bartlett testi sonucu  $\chi^2= 10236,537$   $p=0,000$  ( $p \leq 0,05$ ) olarak bulunmuştur. Bu değerler ölçek verilerinin açımlayıcı faktör analizi yapmaya uygun olduğunu göstermektedir. Yapılan faktör analizi sonucu ölçek maddelerinin faktör öz değerleri Tablo 3.10'da hesaplanmıştır.

**Tablo 3.10.** Faktör analiz sonuçlarına ait varyans değerleri

Faktörler	Faktör Öz değerleri	Açıklanan Varyans %	Kümülatif Varyans %
1	7,101	23,669	23,669
2	4,722	15,739	39,408
3	4,717	15,722	55,131

Tablo 3.10 incelendiğinde, birinci faktör ölçeğin %23,669'nu, ikinci faktör ölçeğin %15,739'unu ve üçüncü faktörde ölçeğin %15,722'sini açıklamaktadır. Ölçek faktörleri toplam varyansın %55,131'ini açıkladığı gözlemlenmiştir. Tablo 3.11'de faktör maddelerinin hangi faktör altında toplandığı ve faktör yük değerleri verilmiştir.

**Tablo 3.11.**Ölçeğe ait faktör yük değerleri

<b>Personel/Kişisel Alt Boyut Maddeleri</b>	<b>Faktör 1</b>
P/K6	,635
P/K8	,619
P/K10	,607
P/K15	,730
P/K25	,648
P/K26	,822
P/K27	,831
P/K29	,825
P/K30	,759
P/K31	,657
P/K32	,746
P/K33	,599
<b>Fiziki Alt Boyut Maddeleri</b>	<b>Faktör 2</b>
F35	,692
F37	,735
F39	,690
F40	,781
F41	,779
F42	,711
F43	,760
F44	,679
<b>Hizmet Alt Boyut Maddeleri</b>	<b>Faktör 3</b>
H2	,447
H11	,545
H12	,694
H13	,668
H18	,680
H19	,776
H20	,679
H22	,562
H23	,598
H24	,564

P/K: Personel/Kişisel, F: Fiziki, H: Hizmet

Tablo 3.11. incelendiğinde, tüm maddelerin madde faktör yük değerlerinin 0,40'dan yüksek olduğu görülmektedir. Maddelerin faktör yüklerinin 0,44 ile 0,80 arasında değiştiği belirlenmiştir. Ölçeğin kalan maddeleri ile bir sporcu ölçekten 30 ile 150 arasında puan alabilmektedir.

### 3.9.2.3. Ölçeğe ait faktörlerin isimlendirilmesi

Faktör analizi sonucunda, ölçeğin maddeleri ölçmek istenilen ortak özelliği ölçmek amacıyla bir araya gelmektedir. Bu bağlamda TOHM hizmet kalitesi ölçeği için bir araya gelen maddelerin özellikleri göz önünde bulundurularak, alan uzmanlarından görüş alınarak ve alan yazındaki çalışmalar da incelenerek faktörler isimlendirilmiştir.

### Faktör 1

1.faktör altında 12 ifade toplanmış ve bu ifadeler ile bu ifadelerin faktör yük değerleri Tablo 3.12’de gösterilmiştir. Bu faktör “Personel/Kişisel” olarak adlandırılmıştır.

**Tablo 3.12.** Ölçeğin 1.faktör maddeleri ve yük değerleri

<b>Faktör 1: Personel ve Kişisel</b>	<b>Faktör Yüğü</b>
S6.TOHM’da antrenmanlarımı her zaman merkezdeki antrenörlerimizin denetiminde ve gözetiminde yapmaktayım.	,635
S8.TOHM merkezde kaldığım süre içerisinde kendimi güvende hissediyorum.	,619
S10.TOHM’da seçildiğim için kendimi ayrıcalıklı ve daha mutlu hissediyorum.	,607
S15.TOHM’da antrenörüm ile sorunlarımı paylaşabiliyorum.	,730
S25.TOHM’da ailemle istediğim zaman iletişim kurabiliyorum	,648
S26.TOHM’da antrenörler gerekli bilgi ve donanıma sahiptir.	,822
S27.TOHM’da antrenörler antrenmanları oldukça etkili bir şekilde öğretmektedir	,831
S29.TOHM’da antrenör işine karşı ilgilidir ve itinalıdır	,825
S30.TOHM’da antrenörlerin birbirlerine karşı yaklaşımlarından memnunum	,759
S31.TOHM’da antrenör gerektiğinde bana özel program yapıyor.	,657
S32.TOHM’da antrenman programları çeşitlidir	,746
S33.TOHM’da antrenman programlarına ait gruplar kalabalık değildir.	,599

Tablo 3.12 değerlendirildiğinde personel/kişisel alt boyut faktörüne ait faktör yükleri 0,599-0,831 değerleri arasında olduğu belirlenmiştir.

### Faktör 2:

2.faktör altında 8 ifade toplanmış ve bu ifadeler ile bu ifadelerin faktör yük değerleri Tablo 3.13’te gösterilmiştir. Bu faktör “Fiziki” olarak adlandırılmıştır.

**Tablo 3.13.** Ölçeğin 2.faktör maddeleri ve yük değerleri

<b>Faktör 2: Fiziki Boyut</b>	<b>Faktör Yüğü</b>
S35.TOHM’da kaldığım odada ders çalışabileceğim bir çalışma masası bulunmaktadır	,692
S37.TOHM’da odanın havalandırması yeterlidir	,735
S39.TOHM’da odamda TV ve internet hizmeti bulunmaktadır	,690
S40.TOHM’da yemek menülerimiz çeşitlilik göstermektedir	,781
S41.TOHM’da yemeklerimiz spor dalımızın özelliğine göre harcadığımız enerjiyi karşılayabilecek düzeydedir	,779
S42.TOHM’da üç ana öğün dışında ara öğün desteği sağlanmaktadır.	,711
S43.TOHM’da yemek menülerimiz uzman kontrolünde hazırlanmaktadır	,760
S44.TOHM’da antrenman ve okul kıyafetlerimiz düzenli olarak yıkanmaktadır.	,679

Tablo 3.13 incelendiğinde, fiziki alt boyut faktörüne ait faktör yük değerleri 0,679-0,781 değerleri arasında olduğu belirlenmiştir.

### Faktör 3:

3.faktör altında 10 ifade toplanmış ve bu ifadeler ile bu ifadelerin faktör yük değerleri Tablo 3.14’te gösterilmiştir. Bu faktör “Hizmet” olarak adlandırılmıştır.

**Tablo 3.14.** Ölçeğin 3.faktör maddeleri ve yük değerleri

<b>Faktör: Hizmet Boyutu</b>	<b>Faktör Yüğü</b>
S2.TOHM’da antrenman alanımızın temizliğı düzenli olarak yapılmaktadır.	,447
S11.TOHM’da antrenman ve okul programı dışında sosyal faaliyetlere katılacak zamanım bulunmaktadır.	,545
S12.TOHM’da belirli zamanlarda sosyal etkinlik programlarına yer verilmektedir (tiyatro, sinema, piknik, seminer vb.)	,694
S13.TOHM’da ortak kullanım alanlarında internet, TV ve oyun alanları vb. bulunmaktadır.	,668
S18.TOHM’da ders çalışabilmem için yeterli ortam bulunmaktadır (etüt odası, derslik, kütüphane, bilgisayar vb.).	,680
S19.Okuldaki tüm ihtiyaçlarım TOHMtarafından sağlanmaktadır.	,776
S20.Okul ve merkez idarecileri arasında iletişim bulunmaktadır.	,679
S22.Herhangi bir sakatlık sonrası tedavi süresince TOHM tarafından yeterli destek sağlanmaktadır	,562
S23.Antrenman alanında acil müdahale için gerekli araç gereç bulunmaktadır.	,598
S24.TOHM’da acil müdahale için sağlık araç gereçleri bulunmaktadır.	,564

Tablo 3.14 incelendiğinde hizmet alt boyutu faktörüne ait faktör yük değerleri 0,447-0,776 değerleri arasında olduğu belirlenmiştir.

### 3.9.3. TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi

Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM), amaçlanmış ve hedeflenmiş bir kurama dayalı sosyal bilimler alanında yoğun bir şekilde kullanılan gözlenen ve gizil değişkenler arasında nedensellik ve korelasyonu belirli bir modelleme olarak tanımlayan çok değişkenli analiz yöntemidir (Karagöz, 2016; Eş ve Durak, 2018).

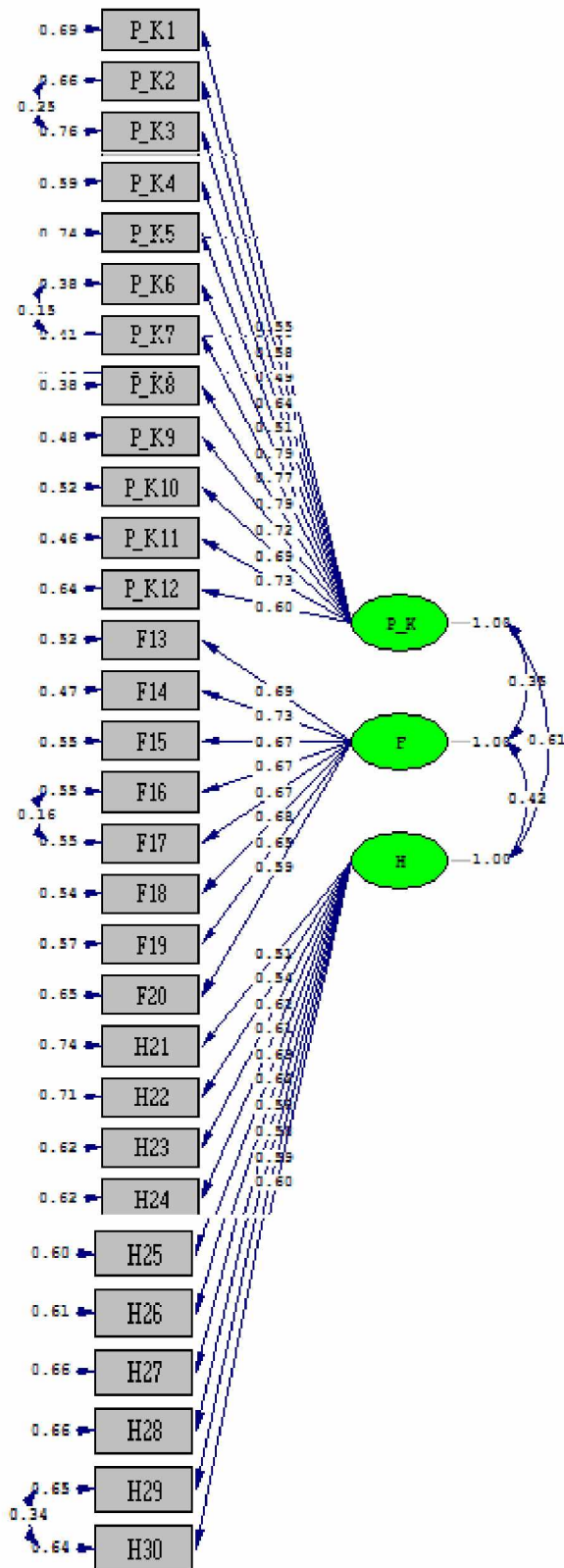
Günümüze yakın zamanlarda sosyal bilimler ve davranış bilimlerdeki yapısal eşitlik modellemesinin ehemmiyeti ve alan yazında bu analizi uygulama düzeyi oldukça arttığı söylenebilir (Tosun, 2013; Şimşek 2007). Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) bir hipotez testidir. Bir veri setini oluşturan, esas yapısını inceleyen Açıklayıcı Faktör Analizinin (AFA) bir uzantısı görevindedir. Doğrulayıcı Faktör Analizi Açıklayıcı Faktör Analizinin bir tamamlayıcı unsurudur (Erkorkmaz vd. 2012). Açıklayıcı faktör analizinden sonra ortaya çıkan modelin yapı geçerliliğini belirlemek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır (Yılmaz ve Güven, 2018).

Anlamlılık değeri olan “ $p$ ” beklenen kovaryans matrisi ile gözlenen kovaryans matrisi arasındaki farkın (değerinin) manidarlığı hakkında bilgi verir. DFA’da “ $p$ ” değerinin anlamlı olması beklenir (Çokluk, vd. 2010). ( $p=.000;p<.05$ ) olarak elde edilmiştir. Beklenen kovaryans matrisi ile gözlenen kovaryans matrisi arasındaki fark anlamlıdır. Modele ilişkin uyumluluk indeksleri Şekil 3.2.’de gösterilmiştir

Doğrulayıcı faktör analizi varsayımlarından normal dağılım, aykırı değerlerin çıkarılması, ters madde çevirimi gibi işlemler yapılmıştır. TOHM hizmet kalitesi ölçeği için elde edilen verilere uygulanmış ve doğrulayıcı faktör analizi için tamamen uygun hale getirilmiştir.

Birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi, ölçekte var olan gözlenen değişkenlerin bir ve daha fazla alt boyut altında birleştiği modele birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi olarak tanımlanmıştır (Şekil 3.2). Bu modelde aynı alt boyut altında birleşen sorular birbirleri ile korelasyon oluştururken, diğer alt boyutta bulunan sorular göreceli bir şekilde birbirinden bağımsız konumdadırlar (Gürbüz ve Şahin, 2018).





Şekil 3.2. Ölçeğe ait birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi

**Tablo 3.15.**Doğrulayıcı faktör analizine ilişkin bulgular

Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum Ölçütü	İyi Uyum Ölçütü	Araştırma Bulgusu	Sonuç
$\chi^2 / sd$	0-3	3-5	2,62	Mükemmel
RMSEA	$,00 \leq RMSEA \leq 05$	$,05 \leq RMSEA \leq ,10$	,06	İyi
CFI	$,95 \leq CFI \leq 1,00$	$,90 \leq CFI \leq ,95$	,96	Mükemmel
NNFI	$,95 \leq NNFI \leq 1,00$	$,90 \leq NNFI \leq ,95$	,96	Mükemmel
NFI	$,95 \leq NFI \leq 1,00$	$,90 \leq NFI \leq ,95$	,94	İyi
SRMR	$,00 \leq SRMR \leq ,05$	$,05 \leq SRMR \leq ,08$	,06	İyi
GFI	$,95 \leq GFI \leq 1,00$	$,90 \leq GFI \leq ,95$	,90	İyi
AGFI	$,90 \leq AGFI \leq 1,00$	$,85 \leq AGFI \leq ,90$	,85	İyi

Kaynak: Schumacker ve Lomax, 1996, Schermelleh-Engel and Moosbrugger, 2003

Tablo 3.15 incelendiğinde, doğrulayıcı faktör analizinde, öncelikle ilk incelenmesi gereken uyumluluk indeksi Ki-Kare ( $\chi^2$ ) uyum istatistiğidir. Model ile toplanan örneklemin uyumunu test eder ve anlamsız çıkması gerekmektedir ( $p>0,05$ ). Ki-Kare değerinin serbestlik değerine oranı  $0 < X < 3$  arasında mükemmel uyumu,  $3 < X < 5$  arasında kabul edilebilir uyumu göstermektedir (Hu ve Bentler, 1999; Kline, 2005). Araştırmamızın bulgularında,  $2,62 < 3$  olarak belirlendiği için modelimiz mükemmel uyum göstermektedir.

RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), Hata karelerinin ortalamasının karekökü olup, modelin anlamlı olabilmesi için 0,05'den küçük olduğunda mükemmel uyum, 0,10'dan küçük olduğunda ise iyi uyum olduğunu ortaya koyan bir uyum indeksidir. (MacCallum vd. 1996; Steiger, 1990). RMSEA değeri 0,060 olarak bulunmuştur ve modelimiz iyi uyum göstermektedir.

CFI (Comparative Fit Index): Model tarafından tahmin edilen kovaryans matrisi ile sıfır hipotezli modelin kovaryans matrisini karşılaştıran bir uyum indeksidir (Hooper, Coughlan ve Mullen, 2008). CFI 0 ile 1 arasında değişen değerler alır. 0,95 ile 1 arasında CFI değerine sahip bir modelin iyi uyum içinde olduğu, 0,90 ile 0,95 arasında CFI değerine sahip bir modelin kabul edilebilir uyum içinde olduğu söylenebilir (Hu ve Bentler, 1998, 1999). Araştırmamızın bulgularında 0.96 bulunan

CFI değeri mükemmel uyum gösterdiği söylenebilir. CFI indeksi günümüzde yapısal eşitlik modellerinde en yaygın olarak kullanılan uyum indeksidir (Fan, TOHMpson ve Wang, 1999).

NFI (Normed Fit Index): Normlaştırılmış uyum indeksi olup, CFI'ya alternatif olarak (Bentler ve Bonett, 1980) tarafından geliştirilmiştir. Bu indeks, varsayılan modelin temel ya da sıfır hipoteziyle olan uygunluğunu araştırır. NFI değeri araştırmamızın bulgularında 0,94 olarak elde edilmiştir ve iyi uyum olduğunu gösterir. Ayrıca normlaştırılmamış uyum indeksi olan NNFI değeri ise araştırmamızın bulgularında 0,96 olarak bulunmuştur ve mükemmel olduğunu gösterir (Şehribanoğlu, 2005).

GFI (Goodness of Fit Index), alan yazında aslında Gamma-hat ( $\gamma$ ) olarak bilinen gelen ki-kare testinin alternatifi olarak (Erkorkmaz vd. 2012) tarafından ilk ortaya çıkarılan bir uyum indeksidir. Varsayılan modelde hesaplanan gözlenen değişkenler arasındaki genel kovaryans miktarını gösterir. GFI değeri 0 ile 1 arasında değişir. GFI'nın 0.90'ı aşması iyi bir model göstergesi olarak alınmaktadır. Bu gözlenen değişkenler arasında yeterince kovaryansın hesaplandığı anlamına gelmektedir (Schumacker & Lomax, 1996; Miles ve Shevlin, 1998). GFI değeri araştırmamızın bulgularında 0,90 olarak elde edilmiştir ve modelin iyi uyum olduğunu gösterir. AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) ise düzenlenmiş uyum indeksidir. Bu değer ise 0,85 olarak elde edilmiştir ve iyi uyum göstermektedir.

SRMR (Standardized Root Mean Square Residual); standartlaştırılmış ortalama hataların kareköküdür. SRMR değeri 0'a yaklaştıkça modelin uyum iyiliği artar. Model, 0.05'ten düşük bir SRMR değeri almışsa mükemmel uyum, 0.05 ile 0.08 arasında bir SRMR değeri almışsa iyi uyum içerisindedir (Hu ve Bentler, 1999). Araştırmamızın bulgularında belirlenen 0.06'lık değer iyi uyumu göstermektedir.

**Tablo 3.16.** Hizmet kalitesine ait ölçüm modelleri sonucu

Faktör/Madde	Standartlaştırılmış Yükler	t-değeri	R <sup>2</sup>
P/K1	0,55	12,35	0,31
P/K2	0,58	13,16	0,34
P/K3	0,49	10,62	0,24
P/K4	0,64	14,86	0,41
P/K5	0,51	11,29	0,26
P/K6	0,79	19,49	0,62
P/K7	0,77	18,90	0,59
P/K8	0,79	19,62	0,62
P/K9	0,72	17,29	0,52
P/K10	0,69	16,39	0,48
P/K11	0,73	17,67	0,54
P/K12	0,60	13,66	0,36
F13	0,69	15,83	0,48
F14	0,73	16,94	0,53
F15	0,67	15,19	0,45
F16	0,67	15,07	0,45
F17	0,67	15,15	0,45
F18	0,68	15,42	0,46
F19	0,65	14,76	0,43
F20	0,59	12,98	0,38
H21	0,51	10,87	0,26
H22	0,54	11,52	0,29
H23	0,62	13,56	0,38
H24	0,61	13,51	0,38
H25	0,63	14,05	0,40
H26	0,62	13,68	0,39
H27	0,58	12,60	0,34
H28	0,58	12,62	0,34
H29	0,59	12,79	0,35
H30	0,60	13,08	0,36

P/K: Personel/Kişisel Alt Boyut; F: Fiziki Alt Boyut; C: Hizmet Alt Boyut

Tablo 3.16 incelendiğinde, TOHM Hizmet Kalitesi ölçeğine ait Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılırken ölçeğin alt boyutları P/K=Personel ve kişisel alt boyutu, F= Fiziki alt boyutu ve H= Hizmet alt boyutu olarak isimlendirilmiştir. TOHM Hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutlarından Personel ve Kişisel alt boyut üzerinde 0,79'luk katsayı ile P/K6 "*TOHM'da belirli zamanlarda sosyal etkinlik programlarına yer verilmektedir (tiyatro, sinema, piknik seminer gibi).*" Değişkeni ile P/K8 "*TOHM'da antrenörüm ile sorunlarımı paylaşabiliyorum*" en etkili değişkenler olarak belirlenmiştir.

Bunların dışında, personel/kişisel alt boyut ile fiziki alt boyutları arasındaki ilişki miktarı 0,35, fiziki ile hizmet alt boyutları arasındaki ilişki miktarı 0,42 ve

personel/kişisel ile hizmet alt boyutları arasındaki ilişki miktarının 0,61 olduğu ve bu ilişkilerin %95 düzeyinde anlamlı olduğu söylenebilir ( $p < 0.05$ ).

Modelimiz uyum indekslerinin mükemmel uyum ve iyi uyum arasında olduğu ve literatürdeki belirlenen değerleri barındırdığı için modelimiz mükemmel uyum değerinde olduğu ( $\chi^2/sd=1045,98/398=2,628 \leq 3$ ) söylenebilir.

### **3.10. Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği**

Bu araştırma da Willis Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği (SÖBMÖ) Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde eğitim alan sporcular üzerine uygulanmıştır. (Willis, 1982) tarafından geliştirilen Spora Özgü Başarı Motivasyonu ölçeği üç alt boyuttan meydana gelmektedir. Bu boyutlardan ilki Güç Gösterme Güdüsü ikincisi ise Başarıyla ilgili güdülerdir. Başarıyla ilgili güdülerin içeriğine baktığımızda Başarıya yaklaşma güdüsü ve Başarısızlıktan kaçınma güdüsü görülmektedir. Başarıya yaklaşma güdüsü aslında Atkinson'nun var olan teoremi içinde yer alan başarılı olma güdüsü ile paralellik göstermektedir. Alan yazın incelendiğinde genel itibariyle başarılı olma güdüsü olarak geçmektedir (Cox, 1984).

#### **3.10.1. Spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin yapı geçerliliği**

Ölçeğin yapı geçerliliği ve güvenirlik analizleri 996 üniversite ve lise öğrenci üzerinde uygulanmıştır. Ölçeğin üç alt boyutları için alfa güvenirlik katsayısına baktığımızda  $r=0,76$  ile  $0,78$  arasında, test tekrar güvenirlik katsayısı ise  $0,69$  ile  $0,75$  arasında belirlenmiştir. Ölçeğin Türkçe uyarlaması ve Türk sporcularına uygulama çalışmaları (Tiryaki ve Gödelek, 1997) tarafından gerçekleştirilmiştir. Yapılan güvenirlik analizleri sonucunda alfa güvenirlik katsayıları incelendiğinde Güç gösterme güdüsü alt boyutu için  $r=0,81$  Başarıya yaklaşma güdüsü alt ölçeği için  $r=0,82$  ve Başarısızlıktan kaçınma alt boyutu için  $r=0,80$  olarak belirlenmiştir (Willis, 1982, Tiryaki vd. 1997; Soyer vd. 2010).

Spora Özgü Başarı Motivasyonu ölçeği 40 maddeden meydana gelen ve maddelere özgü puanlama ise “hiçbir zaman”, “çok az”, “bazen”, “oldukça fazla” ve “her zaman” şeklinde ifade edilen beşli likert tipi olarak tasarlanmıştır (Tiryaki vd. 1997). Ölçeğin güç gösterme güdüsü alt ölçek maddeleri (1., 3., 5., 7., 9., 10., 11., 13.,

21., 29., 30. ve 35.), başarıya ulaşma güdüsü alt ölçek maddeleri (4., 6., 8., 12., 16., 18., 19., 23., 24., 26., 31., 32., 33., 36., 38. ve 40.) ve başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt ölçek maddeleri (2., 14., 15., 17., 22., 25., 27., 28., 34., 37. ve 39.) maddelerden oluşmaktadır.

Araştırmamızda Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde eğitim gören 565 sporcuya Spora Özgü Başarı Motivasyonu ölçeği uygulanmıştır. Toplanan verilerle yapılan analizlerin sonucunda, ölçeğin üç alt boyutunu incelediğimizde güç gösterme güdüsü alt boyutunun alfa güvenilirlik katsayısı ( $\alpha= 0,60$ ), başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyutunun alfa güvenilirlik katsayısı ( $\alpha= 0,72$ ), başarıya ulaşma güdüsü alt boyutunun alfa güvenilirlik katsayısı ( $\alpha= 0,69$ ) olarak tespit edilmiştir. Ölçeğin toplam alfa katsayısına baktığımızda ( $\alpha= 0,80$ ) olarak belirlenmiştir.

#### 4. BULGULAR

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Science) for Windows 23,0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Elde edilen veriler değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlar (sayı, yüzde, ortalama, standart sapma) kullanılmıştır. Ayrıca TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin model olarak doğrulamak ve hipotezleri test etmek amacıyla Lisrel 8,0 programından faydalanılmıştır. Alanyazı incelendiğinde genel itibariyle likert tipi ölçeklerin normal dağılmadığı söylenebilir. Verilerin normal dağılım sınırları içinde kalması için Q-Q Plot grafiği ve duyarlı olan ve olmayan ortalamalar olan mod, medyan ve ortalama değerlerinin birbirine eşit ya da yakın olması değerlendirilebilir (Chan, 2003). Araştırmada elde edilen verilerin normal dağılım göstermesi çarpıklık ve basıklık değerlerinin  $\pm 2$  arasında olmasına bağlıdır (Lin ve Shao, 2002; Perry vd. 2002; George, Mallery 2010). Ayrıca bilimsel çalışmalarda bu verilerden elde edilen çarpıklık ve basıklık değerlerinin  $\pm 3$  arasında da olduğu söylenebilir (Shao vd. 2002). Yine çarpıklık ve basıklık değerlerinin  $\pm 2,58$  ile  $\pm 1,96$  değerler aralığında olup bu aralıkta olan değerlerin normal dağıldığını belirten bilimsel çalışmalarda literatürde rastlanmaktadır (Liu vd. 2005; Yücenur vd. 2011).

Araştırmacının çalışmadan elde ettiği ölçek sayısına göre elde edilen verilerin normal dağılıma yaklaştırılabileceği üzerinde bilimsel çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalarda verilerin normal dağılıma yaklaştırma yöntemlerinden birisi de aykırı değerlerin (uç değerler) çalışmadan çıkarılması yönündedir (Clanson vd. 1994). Çalışma incelendiğinde, tek yönlü ve çok yönlü uç değerler denilen aykırı değerler analiz sonucunda oluşan hata varyans değerini arttırdığı için yapılan istatistiksel analizlerin etki güçleri üzerinde olumsuz etkileri olabilmekte ve analizin sonucunu etkileyebilmektedir. Bu sebeple ilk olarak verilerimizden aykırı değerleri tespit edildikten sonra bunlar çalışmadan çıkartılmıştır. Yapılan çalışma neticesinde TOHM hizmet kalitesi ölçeği ile spora özgü başarı motivasyon ölçeği için sporculardan elde edilen ölçeklerden tek yönlü ve çok yönlü uç değerler olarak nitelendirilen aykırı değerler çalışmadan çıkarılmıştır. Aykırı değerlerin çıkarılmasıyla birlikte TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ait 565 adet ölçek, spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ait 565 adet ölçek analize dahil edilmiştir. Farklılık analizlerinde ortaya çıkan anlamlı

farklılığın yanı sıra etki büyüklüğüne de bakılmıştır. Bilimsel çalışmalarda kullanılan etki büyüklüğü, manidar farklılığın ortaya çıkarabilmek için analizin sonuç değişkenine göre iki değişken ortalamasının ya da iki değişken oranı arasındaki araştırmacı tarafından beklenen farklılık olarak tanımlanabilir (Kılıç, 2014). Bu bakımdan etki büyüklüğü aslında iki farklı değişken ya da grubun arasındaki performans farkını ortaya koyan bir kavram olarak geçmektedir (Aydın, 2006). Etki büyüklüğünün literatürde birçok farklı hesaplaması mevcuttur. Çalışmamızda en yaygın kullanılan Cohen (1988) tarafından geliştirilen etki büyüklüğü aralıkları kullanılmıştır. Cohen (1988) tarafından geliştirilen etki büyüklüğü hesaplama aralıkları 0,20-0,50 arasında düşük düzey, 0,51-0,80 arasında orta düzeyde, 0,81- ve üstü yüksek düzeydedir. Bu çalışmada verilerin analizinde iki bağımsız gruplar arasındaki ortalamayı hesaplamak için t-testi, ikiden fazla grupların ortalamasını karşılaştırmak için tek yönlü varyans analizi ANOVA, iki değişken arasındaki ilişkiyi incelemek için korelasyon ve Kİ-KARE, geleceğe yönelik tahminleme ve etki kuvvetini hesaplama için basit doğrusal regresyon ve çoklu regresyon analizlerinden faydalanılmıştır. İkiden fazla değişkenler için yapılan ANOVA analizinde ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında oluştuğunu tespit etmek için grup-katılımcı sayıları, varyansların eşit olup olmamasına göre LSD, Teamhane 2 farklılık testleri yapılmıştır (Kayri, 2009).

#### 4.1. Ölçeklerin merkezi eğilim ölçüleri ve normallik analizi

##### 4.1.1. Hizmet kalitesi ve SÖBM ölçeklerine ilişkin merkezi eğilim ölçüleri ve normallik analizi

**Tablo 4.1.** TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ait normallik analizi

İfadeler	P/K	F	H	T. Ö.
Ortalama	48,08	32,23	33,72	114,04
Ortanca	49,00	34,00	34,00	116,00
Mod	48,00	34,00	42,00	115,00
Varyans	62,22	21,57	62,83	270,00
En küçük puan	21,00	15,00	11,00	54,00
Enyüksek puan	60,00	40,00	50,00	149,00
Çarpıklık	-1,043	-1,361	-,294	-,629
Basıklık	1,065	1,562	-,564	,183

P/K: Personel/Kişisel Boyut; F: Fiziki Boyut; H: Hizmet Boyutu; T.Ö: Toplam Ölçek

Tablo 4.1. değerlendirildiğinde, araştırma kapsamında TOHM hizmet kalitesi ölçeği alt boyutlarına ilişkin toplanan verilerin normal dağılımına ilişkin betimsel



istatistikler incelendiğinde, çarpıklık ve basıklık değerlerinin -2 ve +2 (Lin ve Shao, 2002; Perry vd. 2002; George, Mallery 2010) arasında olduğu ve toplam ölçek ile alt boyutların mod, medyan ve ortalama değerleri birbirine yakın olduğu, elde edilen verilerin normal dağılıma uygun olduğu söylenebilir.

**Tablo 4.2.** Spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ait normallik analizi

İfadeler	GGG	BUG	BKG	T. Ö.
Ortalama	38,56	65,30	32,80	136,67
Ortanca	49,00	66,00	32,00	138,00
Mod	40,00	69,00	33,00	139,00
Varyans	31,29	57,91	52,12	259,65
En küçük puan	20,00	34,00	12,00	81,00
En yüksek puan	56,00	85,00	55,00	194,00
Çarpıklık	-,375	-,964	,221	-,375
Basıklık	,951	1,793	-,007	,951

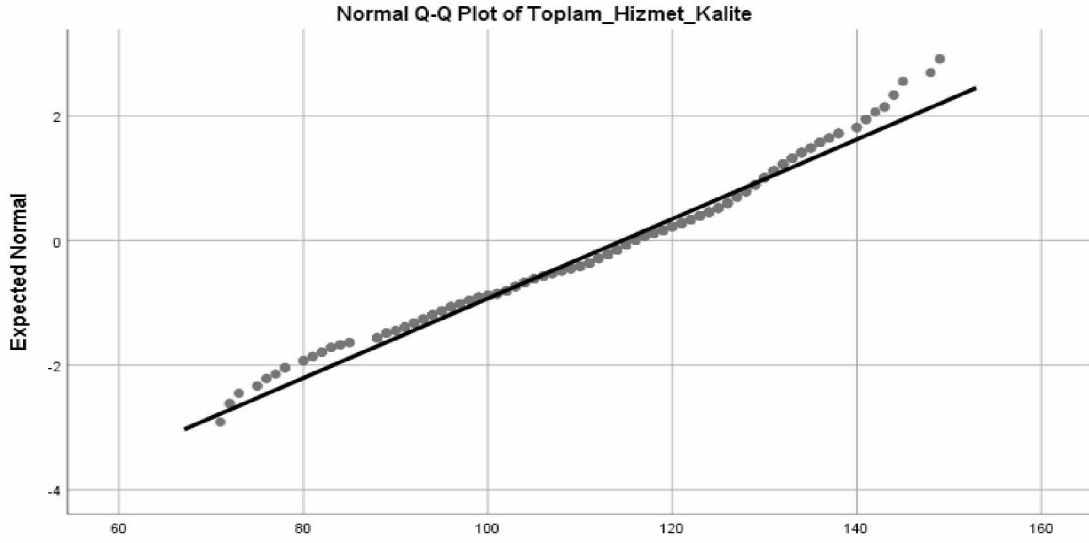
GGG: Güç Gösterme Güdüsü; BUG: Başarıya Ulaşma Güdüsü; BKG: Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü; T.Ö: Toplam Ölçek

Tablo 4.2. incelendiğinde, spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin betimsel istatistikler değerlendirildiğinde, çarpıklık ve basıklık değerlerinin -2 ve +2 (Lin ve Shao, 2002; Perry vd. 2002; George, Mallery 2010) arasında olduğu ve mod, medyan, ortalama değerleri birbirine yakın olduğu, elde edilen verilerin normal dağılıma uygun olduğu söylenebilir

**Tablo 4.3.** Araştırmada kullanılan ölçeklere ait normallik analizi

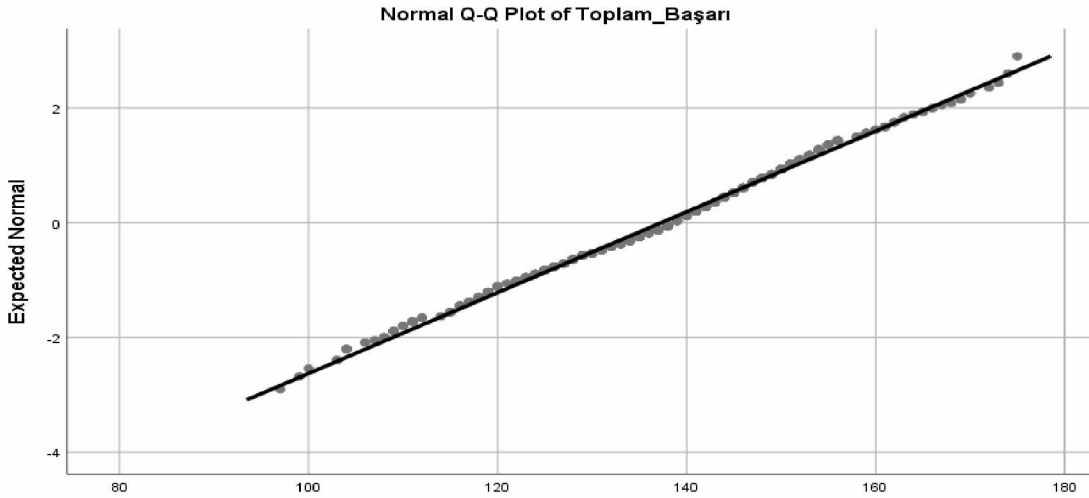
Ölçeklere ve Alt boyutlarına Ait Normallik Analizi	Kolmogorov-Smirnova		
	ss	df	p
Spora Özgü başarı Motivasyonu Ölçeği	0,06	543	0,000
Hizmet Kalitesi Ölçeği Toplam	0,06	543	0,000
Personel/Kişisel Alt Boyut	0,13	543	0,000
Fiziki Alt Boyut	0,21	543	0,000
Hizmet Alt Boyut	0,09	543	0,000
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyut	0,08	543	0,000
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt boyut	0,07	543	0,000
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyut	0,06	543	0,000

Tablo 4.3 incelendiğinde,  $n > 50$  olduğu için Kolmogorov-Smirnova testi baz alınmıştır. Bu kapsamda verileri toplamak için kullandığımız ölçeklerin ve ölçeklere ait alt boyutlarının normal dağılıma uygun olmadığı belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ).



**Şekil 4.1.**Hizmet kalitesi ölçeği Q-Q plot grafiği

Şekil 4.2 incelendiğinde, hizmet kalitesinin Q-Q normal dağılım grafiğinde verilerin tamamına yakınının doğrusal çizginin üstünde yığıldığı görülmektedir. Bu sonuca göre verilerin normal dağılıma uygun olduğu söylenebilir.



**Şekil 4.2.**Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği Q-Q plot grafiği

Şekil 4.2 incelendiğinde, spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin Q-Q normal dağılım grafiğinde verilerin tamamının doğrusal çizginin üstünde yığıldığı görülmektedir. Bu sonuca göre verilerin normal dağılıma uygun olduğu söylenebilir.

Merkezi eğilim ölçülerinden faydalanarak yapılan araştırmamızın uygun olması açısından toplanan 565 verinin normal dağılım şartlarına uyması beklenmektedir.

Normal dağılım analizi üç aşamada ele alınmaktadır (Hair vd. 1995). İlk olarak verilerimiz şekilsel anlamda incelenirken, ikinci aşamada verilerimizin basıklık ve çarpıklık değerleri incelenmiş, son aşamada ise verilerimize kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır. İlk şekilsel incelemede verilerin duyarlı olmayan ortalamalar (aritmetik ortalama) duyarlı ortalamalar (mod, medyan) verilerinin birbirlerini çok yakın çıkması (Tablo 4.1 ile Tablo 4.2), Q-Q grafinde verilerin doğrusal çizginin etrafında yığılmaları (Şekil 4.1 ile Şekil 4.2) belirlenmiştir. İkinci aşamada verilerimizin çarpıklık ve basıklık değerlerinin de istenilen aralıkta -2 ve +2 (Liu vd. 2005) çıkması (Tablo 4.1 ile Tablo 4.2) verilerimizin normal dağılıma yakınsadığı söylenebilir. Son aşamada ise toplanan verilerimize kolmogorov-Smirnov testi ise anlamlılık ( $p < 0,05$ ) değerinin altında çıkmıştır. Genel olarak tüm bu sonuçlar incelendiğinde, normallik analizi aşamalarından en az iki kriterin istenilen düzeyde çıkması verilerimizin normal dağılıma uygun olduğu göstermektedir (Hair vd. 1995). Bu sonuca göre verilerimize parametrik testlerin yapılmasına karar verilmiştir.

#### 4.2. Tanımlayıcı istatistikler

**Tablo 4.4.** Sporcuların cinsiyet değişkeni dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
Cinsiyet	Erkek	202	35,8
	Kadın	363	64,2
	Total	565	100

Tablo 4.4 incelendiğinde araştırmaya katılan sporcuların %35,8'i erkek sporculardan, %64,2'si kadın sporculardan oluşmaktadır.

**Tablo 4.5.** Sporcuların yaş değişkeni dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
Yaş	10-15	124	21,9
	16-20	360	63,2
	21-24	67	11,9
	25_30	14	2,5
	Total	565	100

Tablo 4.5 incelendiğinde araştırmaya katılan sporcuların %21,9'u 10-15 yaş aralığında, %63,2'si 16-20 yaş aralığında, %11,9'u 21-24 yaş aralığında, %2,5'i 25-30 yaş aralığında olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 4.6.** Sporcuların eğitim durumu değişkeni dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
Eğitim Durumu	İlköğretim	21	3,7
	Ortaöğretim	373	66,0
	Ön lisans	60	10,6
	Lisans	111	19,6
	Total	565	100

Tablo 4.6 incelendiğinde, araştırmaya katılan sporcuların %3,7'si ilköğretim, %66,0'sı ortaöğretim, %10,6'sı ön lisans ve %19,6'sı lisans mezunlarından oluşmaktadır.

**Tablo 4.7.** Sporcuların eğitim aldıkları il değişkeni dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
İller	Antalya	10	1,8
	Adana	37	6,5
	Ankara	98	17,3
	Artvin	11	1,9
	Bolu	12	2,1
	Bursa	54	9,6
	Diyarbakır	4	0,7
	Edirne	6	1,1
	Erzurum	25	4,4
	Gaziantep	20	3,5
	İzmir	89	15,8
	Kahramanmaraş	12	2,1
	Kayseri	30	5,3
	Kocaeli	7	1,2
	Konya	36	6,4
	Mersin	11	1,9
	Rize	10	1,8
	Sakarya	15	2,7
	Samsun	40	7,1
	Trabzon	38	6,7
Total	565	100	

Tablo 4.7 incelendiğinde, araştırmaya katılan sporcuların %1,8'i Antalya TOHM, %6,5'i Adana TOHM, %17,3'ü Ankara TOHM, %1,9'u Artvin TOHM, %2,1'i Bolu TOHM, %9,6'sı Bursa TOHM, %0,7'si Diyarbakır TOHM, %1,1'i Edirne TOHM, %4,4'ü Erzurum TOHM, %3,5'i Gaziantep TOHM, %15,8'i İzmir TOHM, %2,1'i Kahramanmaraş TOHM, %5,3'ü Kayseri TOHM, %1,2'si Kocaeli TOHM, %6,4'ü Konya TOHM, %1,9'u Mersin TOHM, %1,8'i Rize TOHM, %2,7'si Sakarya TOHM, %7,1'i Samsun TOHM, %6,7'si Trabzon TOHM'larından oluşmaktadır.

**Tablo 4.8.** Sporcuların spor dalı değişkeni dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
Spor Dalı	Yüzme	70	12,4
	Atıcılık	9	1,6
	Atletizm	107	18,9
	Taekwondo	49	8,7
	Güreş	55	9,7
	Kayak	11	1,9
	Halter	25	4,4
	Cimnastik	47	8,3
	Tenis	22	3,9
	Eskrim	9	1,6
	Judo	33	5,8
	Bisiklet	11	1,9
	Okçuluk	18	3,2
	Kano	27	4,8
	Kürek	14	2,5
	Boks	18	3,2
	Masa Tenisi	13	2,3
	Sürat Pateni	10	1,8
	Oturarak Voleybol	12	2,1
	Voleybol	5	0,9
Total	565	100	

Tablo 4.8 incelendiğinde araştırmaya katılan sporcuların %12,4'ü Yüzme, %1,6'sı Atıcılık, %18,9'u Atletizm, %8,7'si Taekwondo, %9,7'si Güreş, %1,9'u Kayak, %4,4'ü Halter, %8,3'ü Cimnastik, %3,9'u Tenis, %1,6'sı Eskrim, %5,8'i Judo, %1,9'u Bisiklet, %3,2'si Okçuluk, %4,8'i Kano, %2,5'i Kürek, %3,2'si Boks, %2,3'ü Masa Tenisi, %1,8'i Sürat Pateni, %2,1'i Oturarak Voleybol, %0,9'u Voleybol branşlarından oluşmaktadır.

**Tablo 4.9.** Sporcuların konaklama türü değişkeni dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
Konaklama Türü	Yatılı	208	36,8
	Gündüzlü	357	63,2
	Total	565	100

Tablo 4.9 incelendiğinde, araştırmaya katılan sporcuların %36,8'i yatılı (konaklamalı) olarak, %63,2'si gündüzlü (konaklamasız) olarak TOHM'lardan eğitim almaktadırlar.

**Tablo 4.10.** Sporcuların ailelerinin aylık gelir değişkeni dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
Aylık Gelir	2000 TL ve daha az	163	28,8
	2001-3000 TL	184	32,6
	3001-4000 TL	99	17,5
	4001-5000 TL	45	8
	5001 TL ve daha fazla	74	13,1
	Total	457	100

Tablo 4.10 incelendiğinde, araştırmaya katılan sporcuların %28,8'i 2000 TL ve daha az, %32,6'sı 2001-3000 TL arasında, %17,5'i 3001-4000 TL arasında, %8'i 4001-5000 TL arasında, %13,1'i 5001 TL ve daha fazla aylık gelire sahip ailelerden oluşmaktadır.

**Tablo 4.11.** Sporcuların anne eğitim durumu değişkeni dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
Anne Eğitim Durumu	Okur-Yazar Değil	39	6,9
	İlköğretim	257	45,5
	Lise	158	28,0
	Üniversite	111	19,6
	Total	565	100

Tablo 4.11 incelendiğinde, araştırmaya katılan sporcuların annelerinin %6,9'u okuryazar olmayan annelerden, %45,5'i ilköğretim, %28'i lise, %19,6'sı üniversite mezunlarından oluşmaktadır.

**Tablo 4.12.** Sporcuların baba eğitim durumu değişkeni dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
Baba Eğitim Durumu	Okur-Yazar Değil	10	1,8
	İlköğretim	225	39,8
	Lise	191	33,8
	Üniversite	139	24,6
	Total	565	100

Tablo 4.12 incelendiğinde, araştırmaya katılan sporcuların babalarının %1,8'i okuryazar olmayan babalardan, %39,8'i ilköğretim, %33,8'i lise, %24,6'sı üniversite mezunlarından oluşmaktadır.

**Tablo 4.13.** Sporcuların anne mesleği değişkeni dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
Anne Mesleği Değişkeni	Çalışmıyor	375	66,4
	İşçi	57	10,1
	Memur	67	11,9
	Serbest Meslek	47	8,3
	Emekli	19	3,4
	Total	565	100

Tablo 4.13 incelendiğinde, araştırmaya katılan sporcuların annelerinin %66,4'ü çalışmayan annelerden, %10,1'i işçi, %11,9'u memur, %8,3'ü serbest meslek sahibi, %3,4'ü emekli gibi statülerden oluşmaktadır.

**Tablo 4.14.** Sporcuların baba mesleği değişkeni dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
Baba Meslek Durumu	Çalışmıyor	25	4,4
	İşçi	146	25,8
	Memur	101	17,9
	Serbest Meslek	212	37,5
	Emekli	81	14,3
	Total	565	100

Tablo 4.14 incelendiğinde, araştırmaya katılan sporcuların babalarının %4,4'ü çalışmayan babalardan, %25,8'i işçi, %17,9'u memur, %37,5'i serbest meslek, %14,3'ü emekli gibi statülerden oluşmaktadır.

**Tablo 4.15.** Sporcuların TOHM'da aldığı eğitim süresi değişkeni dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
TOHM'da Eğitim Süresi	2 aydan az	48	8,5
	3-6 ay arası	63	11,2
	6 ay-1 yıl	129	22,8
	1-2 yıl	103	18,2
	2 yıldan fazla	222	39,3
	Total	565	100

Tablo 4.15 incelendiğinde, araştırmaya katılan sporcuların TOHM'da aldığı eğitim sürelerinin %8,5'i 2 aydan az, %11,2'si 3-6 ay arasında, %22,8'i 6 ay-1 yıl arasında, %18,2'si 1-2 yıl arasında, 39,3'ü 2 yıldan daha fazla süre ile eğitim almaktadırlar.

**Tablo 4.16.** Sporcuların başarı düzeyi değişkeni dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
Sporadaki Başarı Düzeyi	Ulusal	191	33,8
	Uluslararası	83	14,7
	Her İkisi	192	34,0
	Hiçbiri	99	17,5
	Total	565	100

Tablo 4.16. incelendiğinde, araştırmaya katılan sporcuların %33,8'i ulusal düzeyde, %14,7'si uluslararası düzeyde başarıya sahip, %34'ü hem ulusal hem de uluslararası başarıya sahip, %17,5'i ne ulusal ne de uluslararası başarıya sahip olamamış sporculardan oluşmaktadır.

**Tablo 4.17.**Sporcuların ailelerinde aktif spor durumu dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
Ailede Aktif Spor Yapma/Yapmama Durumu	Evet	286	50,6
	Hayır	279	49,4
	Total	565	100

Tablo 4.17. incelendiğinde, araştırmaya katılan sporcuların %50,6'sının ailelerinde aktif spor hayatının olduğunu, %49,4'ünün ailelerinde aktif şekilde spor yapanların olmadığı şeklinde belirlenmiştir.

**Tablo 4.18.**Sporcunun spor yapma ile annesi arasındaki ilişki dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
Spor Yapma ve Anne Arasındaki İlişki	Annem yarışmaya gelir, destekler	159	28,1
	Annem antrenmanlara gelir, destekler	24	4,2
	Annem spor yapmamı destekler	364	64,4
	Annem spor yapmamı desteklemez	18	3,2
	Total	565	100

Tablo 4.18. incelendiğinde, araştırmaya katılan sporcuların %28,1'nin annesi yarışmalara gelen ve çocuğunu destekleyenlerden, %4,2'sinin annesi antrenmanlara gelen ve çocuğunu destekleyenlerden, %64,4'nün annesi çocuğunun spor yapmasını destekleyenlerden, %3,2'sinin annesi çocuğunun spor yapmasını desteklemeyenlerden oluşmaktadır.

**Tablo 4.19.**Sporcunun spor yapma ile babası arasındaki ilişki dağılımı

Değişken	Gruplar	N	%
Spor Yapma ve Baba Arasındaki İlişki	Babam yarışmalara gelir, destekler	171	30,3
	Babam antrenmanlara gelir, destekler	45	8,0
	Babam spor yapmamı destekler	332	58,8
	Babam spor yapmamı desteklemez	17	3,0
	Total	565	100

Tablo 4.19. incelendiğinde, araştırmaya katılan sporcuların %30,3'ünün babası yarışmalara gelen ve çocuğunu destekleyenlerden, %8'inin babası antrenmanlara gelen ve çocuğunu destekleyenlerden, %58,8'inin babası çocuğunun spor yapmasını destekleyenlerden, %3'ünün babası çocuğunun spor yapmasını desteklemeyenlerden oluşmaktadır.



**Tablo 4.20.** Hizmet kalitesine ait betimsel istatistikler

<b>TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği Maddeler</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>ss</b>
TOHM’da antrenman alanımızın temizliği düzenli olarak yapılmaktadır.	565	3,5699	1,13962
TOHM’da antrenmanlarımızı her zaman merkezdeki antrenörlerimizin denetiminde ve gözetiminde yapmaktayım.	565	4,1168	0,94371
TOHM merkezinde de kaldığım süre içerisinde kendimi güvende hissediyorum.	565	4,0053	0,87213
TOHM’da seçildiğim için kendimi ayrıcalıklı ve daha mutlu hissediyorum.	565	4,0885	0,92787
TOHM’da antrenman ve okul programı dışında sosyal faaliyetlere katılacak zamanım bulunmaktadır.	565	3,3469	1,20431
TOHM’da belirli zamanlarda sosyal etkinlik programlarına yer verilmektedir (tiyatro, sinema, piknik, seminer vb.).	565	3,1168	1,20893
TOHM’da ortak kullanım alanlarında internet, TV ve oyun alanları vb. bulunmaktadır.	565	3,2602	1,20191
TOHM’da antrenörüm ile sorunlarımı paylaşabiliyorum.	565	3,9575	0,90211
TOHM’da ders çalışabilmem için yeterli ortam bulunmaktadır (ettüt odası, derslik, kütüphane, bilgisayar vb.).	565	3,3204	1,13692
Okuldaki tüm ihtiyaçlarım TOHM tarafından sağlanmaktadır.	565	2,9593	1,35797
Okul ve merkez idarecileri arasında iletişim bulunmaktadır.	565	3,4142	1,16013
Herhangi bir sakatlık sonrası tedavi süresince TOHM tarafından yeterli destek sağlanmaktadır.	565	3,646	1,07618
Antrenman alanında acil müdahale için gerekli araç gereç bulunmaktadır.	565	3,4637	1,16882
TOHM’da acil müdahale için sağlık araç gereçleri bulunmaktadır.	565	3,6283	1,10764
TOHM’da ailemle istediğim zaman iletişim kurabiliyorum.	565	4,2177	0,8102
TOHM’da antrenörler gerekli bilgi ve donanıma sahiptir.	565	4,0973	0,95246
TOHM’da antrenörler antrenmanları oldukça etkili bir şekilde öğretmektedir.	565	4,0814	0,91699
TOHM’da antrenör işine karşı ilgilidir ve itinalıdır.	565	4,1009	0,87443
TOHM’da antrenörlerin birbirlerine karşı yaklaşımlarından memnunum.	565	3,9735	0,94962
TOHM’da antrenör gerektiğinde bana özel program yapıyor.	565	3,6584	1,18581
TOHM’da antrenman programları çeşitlidir.	565	3,9894	0,96383
TOHM’da antrenman programlarına ait gruplar kalabalık değildir.	565	3,7982	0,95371
TOHM’da kaldığım odada ders çalışabileceğim bir çalışma masası bulunmaktadır.	565	4,0106	0,97298
TOHM’da odanın havalandırması yeterlidir.	565	4,0566	0,91886
TOHM’da odamda TV ve internet hizmeti bulunmaktadır.	565	3,9381	0,91755
TOHM’da yemek menülerimiz çeşitlilik göstermektedir.	565	4,0230	0,89591
TOHM’da yemeklerimiz spor dalımızın özelliğine göre harcadığımız enerjiyi karşılayabilecek düzeydedir.	565	3,9841	0,90981
TOHM’da üç ana öğün dışında ara öğün desteği sağlanmaktadır.	565	4,1204	0,80975
TOHM’da yemeklerimiz uzman kontrolünde hazırlanmaktadır.	565	4,0248	0,85847
TOHM’da antrenman ve okul kıyafetlerimiz düzenli olarak yıkanmaktadır.	565	4,0779	0,87981
<b>Toplam kalite</b>	<b>565</b>	<b>114,046</b>	<b>16,44908</b>

Tablo 4.20. incelendiğinde, TOHM hizmet kalitesine ait betimsel istatistiklerde katılımcıların hizmet kalitesi algılarının yüksek olduğu söylenebilir ( $\bar{x}$ = **114,046**). Hizmet kalitesi algısına ait en yüksek maddenin ( $\bar{x}$ =**4,2177**) ortalama ile “*TOHM’da ailemle istediğim zaman iletişim kurabiliyorum*” maddesi olduğu, en düşük hizmet kalitesi algısı ise ( $\bar{x}$ =**2,9593**) “*Okuldaki tüm ihtiyaçlarım TOHM tarafından sağlanmaktadır.*” maddesi olduğu belirlenmiştir. Bir cevaplayıcı bu ölçekten minimum 30 ile maksimum 150 puan arasında almaktadır.

**Tablo 4.21.** Spora özgü başarı motivasyon ölçeğine ait betimsel istatistikler

<b>Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>ss</b>
Takım arkadaşlarım oyundaki mücadeleciliğime saygı duyarlar.	565	3,9504	1,06409
Maçtan hemen önce gergin oluyorum ve olduğum yerde duramıyorum.	565	2,9345	1,14125
Takım arkadaşlarımı oyuna ısındırma becerisine sahibim.	565	3,8619	1,02039
Zor bir antrenman anında çalıştırıcının takdiri bana zorluğu unutturur.	565	3,9664	1,05047
Diğerleri beni önde gelen bir sporcu olarak görmüyorlar.	565	2,1204	1,09950
İyi bir oyun çıkarmak bana heyecan veriyor.	565	4,3487	0,86532
Takım arkadaşlarım liderlik yeteneğime saygı duyarlar.	565	3,7327	1,15520
İzleyiciler varken daha iyi oynadığımı düşünüyorum.	565	3,5558	1,22438
Takım arkadaşlarım kadar psikolojik olarak sert ve dayanıklı görünmüyorum.	565	1,9080	1,02037
Takım arkadaşlarım işbiriciliğimi ve kararlılığımı beğeniyor.	565	3,8124	1,03837
Diğer oyuncuların eğitilmesi için çok çaba gösteriyorum.	565	3,7168	1,10663
Spordaki geçmiş başarılarımdan söz etmeyi seviyorum.	565	3,1044	1,28331
Takım lideri olmaktan hoşlanırım.	565	3,5681	1,24814
Maçta kendimi oyuna öylesine veriyorum ki geçici olarak gerçekle bağlantımı yitiriyorum.	565	3,1168	1,20599
Kaybedilen bir maçtan sonra uyumakta güçlük çekiyorum.	565	3,3327	1,25721
Bir maçı kazanınca kendimi çok tatmin olmuş hissediyorum.	565	4,1788	0,93867
Bir maçtan önce sakin olmak benim için zordur.	565	2,9239	1,20116
Yeteneklerini geliştirmek için fazladan antrenman yapmaya istekli olan sporcuları takdir ediyorum.	565	4,3398	0,91748
İnsanların maç sırasında beni izlemelerinden hoşlanıyorum.	565	3,8938	1,08637
Oyunda başarılı olmayı istiyorum.	565	4,6248	0,67432
Benimle aynı düzeyde olan birisiyle başa baş mücadele ederken kazanmaktan çok kaybederim.	565	2,1257	1,01415
Kaybetmek beni gereğinden fazla etkiler.	565	3,3735	1,15332
Sporda başarılı olmak için tüm yıl boyunca çalışmayı isterim.	565	4,3540	0,86418
Amacım, bir spor dalında önde gelen biri olmaktır.	565	4,4920	0,81347
Maç sırasında, oyunu kaybedebilecek bir hata yaparsam kendime gelmem biraz zaman alır.	565	3,1841	1,14457
İyi bir sporcu olmak benim için önemli değildir.	565	1,7204	1,29908
Bazen, maçı kaybettiğimizde günlerce bunu kendime dert ederim.	565	3,2619	1,2514
Bir maçtan hemen önce karnıma ağrılar girer.	565	2,1381	1,18144
Sportif kapasitemi beğenmiyorum.	565	1,9327	1,02922
Çok yetenekli rakiplere karşı daha iyi oynadığımı sanıyorum.	565	3,7982	1,10206
En iyisini yapmak için çok çaba gösteriyorum.	565	4,4549	0,75805
Birisiyle maç hakkında konuşurken heyecanlanıyorum.	565	3,3770	1,20923
Tanınmak umuduyla spor branşında çok çalışıyorum.	565	3,6566	1,25858
Bir hata yaptığımda maçın geri kalan bölümünde bu beni çok üzüyor.	565	3,2053	1,21032
Bir takım arkadaşımın oynamasına yararlı olacak önerilerde bulunmaktan hoşlanıyorum.	565	4,0336	0,98063
Başkalarının güç bulduğu bir görevin bana verilmesinden zevk duyuyorum.	565	3,8655	1,06673
Bir maçtan önce olabilecekleri kendime çok dert etmiyorum.	565	2,5823	1,2487
Sezon dışında sporu unutmaktan hoşlanıyorum.	565	2,8531	1,37403
Maçtan önceki gece uyumakta güçlük çekiyorum.	565	2,7522	1,16487
Başarıya açılan yol, şanstın daha çok fazla çalışmadan geçer.	565	4,5221	0,82403
<b>Toplam Başarı</b>	565	136,6743	16,11374

Tablo 4.21. incelendiğinde, spora özgü başarı motivasyonuna ait betimsel istatistiklerde katılımcıların başarı motivasyon algılarının yüksek olduğu söylenebilir ( $\bar{x}= 136,6743$ ). Başarı motivasyonu algısına ait en yüksek maddenin ( $\bar{x}=4,6248$ ) ortalama ile “*Oyunda Başarılı Olmak İstiyorum*” maddesi olduğu, en düşük başarı motivasyonu algısı ise ( $\bar{x}=1,7204$ ) “*İyi bir sporcu olmak benim için önemli değildir.*” maddesi olduğu belirlenmiştir. Bir cevaplayıcı bu ölçekten minimum 40 ile maksimum 200 puan arasında bir değer almaktadır.

**Tablo 4.22.** TOHM'daki eğitim süresi ve alınan başarı düzeyine ait betimsel istatistikler

TOHM'daki Eğitim Süresi	Ulusal	Uluslararası	İkisi	Hiçbiri	Toplam
2 aydan az	11	6	11	20	48
3-6 ay arası	25	9	15	14	63
6 ay-1 yıl	45	20	34	30	129
1-2 yıl	37	15	31	20	103
2 yıldan fazla	73	33	101	15	222
Toplam	161	67	148	81	565

Tablo 4.22. incelendiğinde, TOHM'da 2 ay ve daha az eğitim süresi olan sporcuların 11'i ulusal başarı, 6'sı uluslararası başarı, 11'i her ikisinde başarılı, 20'si ise hiçbirinde başarı elde edemediği belirlenmiştir. Eğitim süresi 3-6 ay arası eğitim süresi olan sporcuların 25'i ulusal başarı, 9'u uluslararası başarı, 15'i her ikisinde başarılar elde etmişken, 14'ü hiçbir başarı elde edemediği görülmüştür. 6 ay-1 yıl arası eğitim süresi olan sporcuların 45'i ulusal başarı, 20'si uluslararası başarı, 34'ü her ikisinde başarı elde etmişken, 30'u hiçbir başarı elde edememiştir. 1-2 yıl arasında eğitim süresi olan sporcuların 37'si ulusal başarı, 15'i uluslararası başarı, 31'i her ikisinde başarı elde etmişken, 20'si hiçbirinde başarı elde edememiştir. 2 yıl ve daha fazla eğitim süresi olan sporcuların ise 73'ü ulusal başarı, 33'ü uluslararası başarı, 101'i her ikisinde başarılı, 15'i hiçbirinde başarılı olamamıştır.

**Tablo 4.23.** Hizmet kalitesini oluşturan alt boyutların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği	N	$\bar{X}$	ss
Hizmet Kalitesi Toplam Ölçek	565	114,05	16,45
Personel Kişisel Alt Boyutu	565	48,09	7,89
Fiziki Alt Boyutu	565	32,24	4,64
Hizmet Alt Boyutu	565	33,73	7,93

Tablo 4.23 incelendiğinde, sporcuların hizmet kalitesi ölçeği toplamı ( $\bar{X}=114,05\pm 16,45$ ) alt boyutlarından “personel/kişisel” ( $\bar{X}=48,09\pm 7,89$ ), “Fiziki” ( $\bar{X}=32,24\pm 4,64$ ), “Hizmet” ( $\bar{X}=33,73\pm 7,93$ ) aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerine sahip oldukları belirlenmiştir. Analiz sonuçlarına değerlendirildiğinde sporcuların personel/kişisel alt boyutunda, ölçeğin diğer alt boyutlara göre daha yüksek bir değere sahipken, fiziki alt boyutunda ise daha düşük değere sahip olduğu görülmektedir.

**Tablo 4.24.** Spora özgü başarı motivasyonu oluşturan alt boyutların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği	N	$\bar{X}$	ss
Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Toplam	565	136,67	16,11
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyutu	565	38,56	5,59
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyutu	565	65,31	7,61
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyutu	565	32,81	7,22

Tablo 4.24 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplamı ( $\bar{X}=136,67\pm 16,11$ ), alt boyutlarından “Güç Gösterme Güdüsü” ( $\bar{X}=38,56\pm 5,59$ ), “Başarıya ulaşma Güdüsü” ( $\bar{X}=65,31\pm 7,61$ ), “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü” ( $\bar{X}=32,81\pm 7,22$ ) aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerine sahip oldukları belirlenmiştir. Analiz sonuçları değerlendirildiğinde, sporcuların başarıya ulaşma güdüsü alt boyutunda ölçeğin diğer alt boyutlara göre daha yüksek bir değere sahipken, başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyutunda ise daha düşük değere sahip olduğu görülmektedir.

### 4.3. TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeğine Ait Verilerin Analizi

**Tablo 4.25.** Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği Alt Boyutları	Cinsiyet Değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	Levene Testi		t	df	p
					F	p			
Personel/Kişisel Boyut	Erkek	202	48,63	7,00	6,097	0,14	1,296	477,40	0,196
	Kadın	363	47,77	8,33					
Fiziki Boyut	Erkek	202	33,23	3,75	21,061	0,000	4,171	514,33	<b>0,000**</b>
	Kadın	363	31,68	4,99					
Hizmet Boyutu	Erkek	202	33,67	8,27	3,260	0,072	-0,117	563	0,907
	Kadın	363	33,75	7,73					
Toplam Ölçek	Erkek	202	115,53	15,07	3,401	0,066	1,612	563	0,107
	Kadın	363	113,21	17,12					

\*\*p<0.01

Tablo 4.25 incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği ve alt boyutlarının sporcuların cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla bağımsız örneklem t-testi yapılmıştır. Algılanan hizmet kalitesi ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların cinsiyetlerine göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.107$ ). Bu sonuca göre **1. hipotez reddedilmiştir**. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin

“Personel/Kişisel” alt boyut algı puanlarının sporcuların cinsiyetlerine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.196$ ). Bu sonuca göre **1.hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Hizmet” alt boyutunun algı puanlarının cinsiyetlerine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.907$ ). Bu sonuca göre **1.hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**. “Fiziki” alt boyutunda ise sporcuların cinsiyetlerine göre farklılığı %95 güven düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir. ( $t_{(514,33)}=4,171$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **1.hipotez<sub>b</sub> kabul edilmiştir**. Anlamlı farklılığın grup ortalamaları değerlendirildiğinde cinsiyeti erkek ( $\bar{x}=33,23\pm3,75$ ) olan sporcuların TOHM merkezlerindeki fiziksel koşulları algılama düzeylerinin kadınlara göre ( $\bar{x}=31,68\pm4,99$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 4.26.** Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarınakatılım düzeylerinin yaş değişkeni durumuna göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutları	Sporcuların Yaş değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	F	p
Toplam Hizmet Kalite Ölçeği	10-15 yaş arası	124	114,08	14,91	0,818	0,484
	16-20 yaş arası	360	113,46	17,18		
	21-24 yaş arası	67	116,72	15,13		
	25_30 yaş arası	14	116,14	16,32		
	Toplam	565	114,05	16,45		
Personel/Kişisel Boyut	10-15 yaş arası	124	48,89	7,07	1,338	0,261
	16-20 yaş arası	360	47,59	8,41		
	21-24 yaş arası	67	49,19	6,38		
	25_30 yaş arası	14	48,29	6,83		
	Toplam	565	48,09	7,89		
Fiziki Boyut	10-15 yaş arası	124	32,68	4,11	0,574	0,632
	16-20 yaş arası	360	32,16	4,76		
	21-24 yaş arası	67	31,84	4,86		
	25_30 yaş arası	14	32,29	5,21		
	Toplam	565	32,24	4,64		
Hizmet Boyutu	10-15 yaş arası	124	32,52	7,96	2,605	0,510
	16-20 yaş arası	360	33,71	8,04		
	21-24 yaş arası	67	35,69	7,10		
	25_30 yaş arası	14	35,57	6,84		
	Toplam	565	33,72	7,92		

$p>0,05$

Tablo 4.26 incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin ve boyutlarının sporcuların yaşlarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin toplam algı puanlarının sporcuların yaş değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı

olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.484$ ). Bu sonuca göre **2. Hipotez reddedilmiştir**. TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin “Personel/Kişisel” alt boyut algı puanlarının sporcuların yaş değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.261$ ). Bu sonuca göre **2. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Fiziki” alt boyut algı puanlarının sporcuların yaş değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.632$ ). Bu sonuca göre **2. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Hizmet” alt boyut algı puanlarının sporcuların yaş değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.510$ ). Bu sonuca göre **2. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**.

**Tablo 4.27.** Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin eğitim durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutları	Sporcuların Eğitim Durumu Değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	F	p	LSD Fark
Toplam Hizmet Kalitesi Ölçeği	İlköğretim (1)	21	108,00	19,35	4,495	<b>0,004*</b>	1<3
	Ortaöğretim (2)	373	112,81	16,54			1<4
	Ön lisans (3)	60	119,03	13,74			2<3
	Lisans (4)	111	116,65	16,12			2<4
	Toplam	565	114,05	16,45			
Personel/Kişisel Boyut	İlköğretim	21	45,86	8,40	2,046	0,106	
	Ortaöğretim	373	47,71	8,41			
	Ön lisans	60	49,67	6,23			
	Lisans	111	48,90	6,52			
	Toplam	565	48,09	7,89			
Fiziki Alt Boyut	İlköğretim	21	31,76	6,20	0,455	0,714	
	Ortaöğretim	373	32,12	4,44			
	Ön lisans	60	32,70	4,66			
	Lisans	111	32,48	4,99			
	Toplam	565	32,24	4,64			
Hizmet Alt Boyut	İlköğretim (1)	21	30,38	8,59	6,698	<b>0,000**</b>	1<3
	Ortaöğretim (2)	373	32,98	7,99			1<4
	Ön lisans (3)	60	36,67	6,55			2<3
	Lisans (4)	111	35,27	7,66			2<4
	Toplam	565	33,73	7,93			

\* $p<0.05$ ; \*\* $p<0,01$

Tablo 4.27 incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin ve alt boyutlarının sporcuların eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Algılanan hizmet kalitesi toplam ölçeğinin algı puanlarının sporcuların eğitim durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(3-561)}=4,495$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0.004$ ). Bu sonuca göre **3. hipotez kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki

büyüklüğü (d:0.023) etkinin düşük düzeyde olduğu görülmüştür. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ) Anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olması ( $p>0,05$ ;  $p=0,110$ ) sonucu LSD (grup sayıları 4 olduğu için) testinin yapılması uygun görülmüştür. Yapılan LSD testi sonucuna göre sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ölçeğinde eğitim düzeyi ilköğretim olan sporcular ile ön lisans ve lisans olan sporcular arasında, eğitim düzeyi ortaöğretim olan sporcular ile ön lisans ve lisans olan sporcular arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Eğitim düzeyi ön lisans ( $\bar{x}=119,03\pm13,74$ ) olan sporcuların hizmet kalitesini algılama düzeyleri eğitim düzeyi İlköğretim ( $\bar{x}=108,00\pm19,35$ ), Ortaöğretim ( $\bar{x}=112,81\pm16,54$ ) ve lisans ( $\bar{x}=116,65\pm16,12$ ) olan sporculara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. “Personel/Kişisel” alt boyutunun algı puanlarının sporcuların eğitim durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,106$ ). Bu sonuca göre **3.hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Fiziki” alt boyutunun algı puanlarının sporcuların eğitim durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,714$ ). Bu sonuca göre **3.hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Hizmet” alt boyutunun algı puanlarının sporcuların eğitim durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(3-561)}=6,698$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0.000$ ). Bu sonuca göre **3. hipotez<sub>c</sub> kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü (d:0,034) etkinin düşük düzeyde olduğu görülmüştür. Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla posthoc testlerinden varyansların homojen olması ( $p>0,05$ ;  $p=0,520$ ) sonucu LSD (grup sayıları 4 olduğu için) testinin yapılmasına karar verilmiştir. Yapılan LSD testi sonucuna göre, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin hizmet alt boyutunda, eğitim düzeyi İlköğretim olan sporcular ile ön lisans ve lisans olan sporcular arasında, eğitim düzeyi ortaöğretim olan sporcular ile ön lisans ve lisans olan sporcular arasında anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Eğitim düzeyi ön lisans ( $\bar{x}=36,67\pm6,55$ ) olan sporcuların hizmet koşullarını algılama düzeyleri, eğitim düzeyi ilköğretim ( $\bar{x}=30,38\pm8,59$ ), ortaöğretim ( $\bar{x}=32,98\pm7,99$ ) ve lisans ( $\bar{x}=35,27\pm7,66$ ) olan sporculara göre daha yüksektir.

**Tablo 4.28.** Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine katılım düzeylerinin TOHM'a katıldığı il değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutları	İller	N	$\bar{X}$	ss	F	p	Teamhane 2 Farklılık
Toplam Hizmet Kalitesi Ölçeği	Antalya (1)	10	123,30	10,48	14,309	0,000**	
	Adana (2)	37	107,76	18,58			1>8/1>13
	Ankara (3)	98	128,52	8,41			2>3/2>5
	Artvin (4)	11	106,27	12,59			2>8/1>13
	Bolu (5)	12	119,33	5,14			3>8/3>9
	Bursa (6)	54	118,02	14,30			3>6/3>11
	Diyarbakır (7)	4	118,25	13,48			3>13/3>10
	Edirne (8)	6	65,00	7,01			3>15/3>18
	Erzurum (9)	25	111,52	15,65			3>19/3>20
	Gaziantep (10)	20	116,40	13,14			4>8/5<3
	İzmir (11)	89	111,83	12,35			5>8/5>13
	Kahramanmaraş (12)	12	115,92	16,42			5>15/5>19
	Kayseri (13)	30	101,20	13,75			6<3/6>8
	Kocaeli (14)	7	110,86	17,88			6>13/8<10
	Konya (15)	36	103,97	19,36			8<11/8<12
	Mersin (16)	11	118,82	9,55			8<13/8<14
	Rize (17)	10	119,50	14,56			8<15/8<16
	Sakarya (18)	15	114,93	10,02			8<17/8<18
	Samsun (19)	40	109,30	12,88			8<19/8<20
	Trabzon (20)	38	109,76	17,45			
Toplam	565	114,05	16,45				

\*p<0,001

Tablo 4.28 incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların TOHM'a katıldığı il değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi toplam ölçeğinin algı puanlarının sporcuların TOHM'a katılma il değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(19-545)}=14,309$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **4. hipotez kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,33$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu görülmüştür. Welch testide, posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ) sonucu Teamhane 2 testinin yapılmasına karar verilmiştir. Yapılan Teamhane 2 testi sonucuna göre, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin algı puanlarının sporcuların TOHM'a katıldığı il değişkeninde, eğitimini Antalya'da alan sporcular ile Edirne ve Kayseri'de alan sporcular arasında, eğitimini Adana'da alan sporcular ile Ankara, Bolu, Edirne ve Kayseri'den alan sporcular arasında, eğitimini Ankara'da alan



sporcular ile Edirne, Erzurum, Bursa, İzmir, Kayseri, Gaziantep, Konya, Sakarya, Samsun ve Trabzon'da alan sporcular arasında, eğitimini Artvin'de alan sporcular ile Edirne'de alan sporcular arasında, eğitimi Bolu'da alan sporcular ile Ankara, Edirne, Kayseri, Konya ve Samsunda alan sporcular arasında, eğitimini Bursa'da alan sporcular ile Ankara, Edirne ve Kayseri'de alan sporcular arasında, eğitimini Edirne'de alan sporcular ile Mersin, Trabzon, Samsun, Sakarya, Rize, Konya, Kocaeli, Kayseri, Kahramanmaraş, İzmir, Antep ve Erzurum'da alan sporcular arasında, eğitimini Gaziantep'te alan sporcular ile Edirne'de alan sporcular arasında, eğitimini Kayseri'de alan sporcular ile Mersinde alan sporcular arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. TOHM'a katılma il değişkeni düzeyinde Ankara İlinde eğitim alan ( $\bar{x}=128,52\pm 8,41$ ) sporcuların hizmet kalitesini algılama düzeyleri, Antalya ( $\bar{x}=123,30\pm 10,48$ ), Adana ( $\bar{x}=107,76\pm 18,58$ ), Artvin ( $\bar{x}=106,27\pm 12,59$ ), Bolu ( $\bar{x}=119,33\pm 5,14$ ), Bursa ( $\bar{x}=118,02\pm 14,30$ ), Edirne ( $\bar{x}=65,00\pm 7,01$ ), Gaziantep ( $\bar{x}=116,40\pm 13,14$ ), İzmir ( $\bar{x}=111,83\pm 12,35$ ), Samsun ( $\bar{x}=109,30\pm 12,88$ ), Erzurum ( $\bar{x}=111,52\pm 15,65$ ), Kayseri ( $\bar{x}=101,20\pm 13,75$ ), Mersin ( $\bar{x}=118,82\pm 9,55$ ), Rize ( $\bar{x}=119,50\pm 14,56$ ), Kahramanmaraş ( $\bar{x}=115,92\pm 16,42$ ), Konya ( $\bar{x}=103,97\pm 19,36$ ), Trabzon ( $\bar{x}=109,76\pm 17,45$ ), Sakarya ( $\bar{x}=114,93\pm 10,02$ ) gibi illerden eğitim alanlara göre daha yüksek bir ortalamaya sahip oldukları belirlenmiştir.

**Tablo 4.29.** Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin personel/kişisel alt boyutuna katılım düzeylerinin TOHM'a katılma il değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği Alt Boyutu	İller	N	$\bar{X}$	ss	F	p	Teamhane 2 Farklılık
Personel/Kişisel Alt Boyutu	Antalya (1)	10	56,10	5,24	102,91	0,000**	
	Adana (2)	37	44,89	10,31			1>8/1>13
	Ankara (3)	98	52,46	3,73			1>15/1>18
	Artvin (4)	11	46,18	5,65			1>20/2<3
	Bolu (5)	12	49,33	4,14			2>8/3>8
	Bursa (6)	54	50,37	6,49			3>11/3>13
	Diyarbakır (7)	4	51,00	4,83			3>15/3>20
	Edirne (8)	6	26,83	2,56			3>19/4>8
	Erzurum (9)	25	48,72	5,65			5>8/5>15
	Gaziantep (10)	20	48,45	6,24			6-8/6-13
	İzmir (11)	89	48,11	6,49			6>15/8<9
	Kahramanmaraş (12)	12	50,50	6,87			8<10/8<11
	Kayseri (13)	30	43,43	6,48			8<12/8<13
	Kocaeli (14)	7	48,86	12,72			8<14/8<15
	Konya (15)	36	41,44	9,38			8<16/8<17
	Mersin (16)	11	50,73	4,90			8<18/8<19
	Rize (17)	10	53,60	5,34			8<20/13<17
	Sakarya (18)	15	50,53	4,72			13<18/15<16
	Samsun (19)	40	45,88	6,60			15<17/15<18
	Trabzon (20)	38	45,29	10,47			
Total		565	48,09	7,89			

\*p<0,001

Tablo 4.29 incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin personel/kişisel alt boyutunun sporcuların TOHM'a katıldığı il değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin "Personel/Kişisel" alt boyut algı puanlarının sporcuların TOHM'a katıldığı il değişkenine göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(19-545)}=2,67$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **4. hipoteza kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,26$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide, posthoc testlerini yapmak için

uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ) sonucu Teamhane 2 testinin yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 testi sonucuna göre, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği personel/kişisel alt boyut algı puanlarının, TOHM'a katıldığı il değişkeninde, eğitimi Antalya İli TOHM'da alan sporcular ile Edirne, Kayseri, Konya, Samsun ve Trabzon'da eğitim alan sporcular arasında, eğitimi Adana'da alan sporcular ile Edirne ve Ankara'da alanlar arasında, eğitimi Ankara İli TOHM'da alan sporcular ile Edirne, İzmir, Kayseri, Trabzon, Samsun ve Konya'da alan sporcular arasında, eğitimi Artvin İli TOHM'da alan sporcular ile Edirne'de alan sporcular arasında, eğitimi Bolu İli TOHM'da alan sporcular ile Edirne ve Konya'da alan sporcular arasında, eğitimi Bursa İli TOHM'da alan sporcular ile Edirne, Kayseri ve Konya'da alan sporcular arasında, eğitimi Edirne İli TOHM'da alan sporcular ile Erzurum, Gaziantep, Mersin, İzmir, Kahramanmaraş, Kayseri, Konya, Sakarya, Samsun ve Trabzon'da alan sporcular arasında, eğitimi Konya İli TOHM'da alan sporcular ile Sakarya'da alan sporcular arasında, anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. TOHM'a katılma il değişkeni düzeyinde, Antalya İli TOHM'da eğitim alan ( $\bar{x}=56,10\pm5,24$ ) sporcuların personel/kişisel alt boyutunu algılama düzeyleri, Ankara ( $\bar{x}=52,46\pm3,73$ ), Adana ( $\bar{x}=44,89\pm10,31$ ), Artvin ( $\bar{x}=46,18\pm5,65$ ), Bolu ( $\bar{x}=49,33\pm4,14$ ), Bursa ( $\bar{x}=50,37\pm6,49$ ), Diyarbakır ( $\bar{x}=51,00\pm4,83$ ), Erzurum ( $\bar{x}=48,72\pm5,65$ ), Edirne ( $\bar{x}=26,83\pm2,56$ ), Gaziantep ( $\bar{x}=48,45\pm6,24$ ), İzmir ( $\bar{x}=48,11\pm6,49$ ), Kahramanmaraş ( $\bar{x}=50,50\pm6,87$ ), Kayseri ( $\bar{x}=43,43\pm6,48$ ), Konya ( $\bar{x}=41,44\pm9,38$ ), Mersin ( $\bar{x}=50,72\pm4,90$ ), Samsun ( $\bar{x}=45,88\pm6,60$ ), Sakarya ( $\bar{x}=50,53\pm4,72$ ) Trabzon ( $\bar{x}=45,29\pm10,47$ ) gibi illerde eğitim alan sporculara göredaha yüksek bir ortalamaya sahip oldukları belirlenmiştir.

**Tablo 4.30.**Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin fiziki alt boyutuna katılım düzeylerinin TOHM'a katılma il değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği Alt Boyutları	İller	N	$\bar{x}$	ss	F	p	Teamhane2 Farklılık
Fiziki Alt Boyutu	Antalya (1)	10	28,70	5,72	8,328	0,000**	
	Adana (2)	37	30,30	5,84			
	Ankara (3)	98	34,73	1,68			
	Artvin (4)	11	28,64	6,09			
	Bolu (5)	12	31,58	2,91			
	Bursa (6)	54	32,78	3,98			
	Diyarbakır (7)	4	33,00	4,69			
	Edirne (8)	6	17,50	1,64			
	Erzurum (9)	25	30,24	6,83			
	Gaziantep (10)	20	32,80	3,29			
	İzmir (11)	89	32,11	3,82			
	Kahramanmaraş (12)	12	29,75	6,36			
	Kayseri (13)	30	32,67	4,91			
	Kocaeli (14)	7	31,86	2,73			
	Konya (15)	36	32,47	4,57			
	Mersin (16)	11	32,00	5,87			
	Rize (17)	10	31,20	5,59			
	Sakarya (18)	15	34,07	1,79			
	Samsun (19)	40	31,43	4,09			
	Trabzon (20)	38	33,00	3,40			
Total		565	32,24	4,64			

\*p<0.01

Tablo 4.30 incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin fiziki alt boyutunun sporcuların TOHM'a katıldığı il değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin “Fiziki” alt boyut algı puanlarının sporcuların TOHM'a katıldığı il değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(19-545)}=8,328$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **4. hipotez, kabul edilmiştir.** Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,22$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını

belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ) sonucu Teamhane 2 testi yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 testi sonucuna göre, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin fiziki alt boyut algı puanlarının, sporcuların TOHM'a katıldığı il değişkeninde, eğitimi Antalya İli TOHM'da alan sporcular ile Edirne'de alan sporcular arasında, eğitimi Adana İli TOHM'da alan sporcular ile Ankara, Edirne ve Sakarya'da alan sporcular arasında, eğitimi Ankara İli TOHM'da alan sporcular ile İzmir, Samsun ve Edirne'de alan sporcular arasında, eğitimi Artvin İli TOHM'da alan sporcular ile Edirne'de alan sporcular arasında, eğitimi Bolu İli TOHM'da alan sporcular ile Edirne'de alan sporcular arasında, eğitimi Bursa İli TOHM'da alan sporcular ile Edirne'de alan sporcular arasında, eğitimi Edirne İli TOHM'da alan sporcular ile Erzurum, Gaziantep, İzmir, Kahramanmaraş, Kayseri, Kocaeli, Konya, Mersin, Rize, Sakarya, Samsun ve Trabzon'da alan sporcular arasında anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Sporcuların TOHM'a katılma il değişkeni düzeyinde, Ankara İlinde eğitim alan ( $\bar{x}=34,73\pm1,68$ ) sporcuların fiziki koşulları algılama düzeyleri, Adana ( $\bar{x}=30,30\pm5,84$ ), Edirne ( $\bar{x}=17,50\pm1,64$ ), İzmir ( $\bar{x}=32,11\pm3,82$ ), Samsun ( $\bar{x}=31,42\pm4,09$ ), Erzurum ( $\bar{x}=30,24\pm6,83$ ), Bolu ( $\bar{x}=31,58\pm2,91$ ), Bursa ( $\bar{x}=32,78\pm3,98$ ), Gaziantep ( $\bar{x}=32,80\pm3,29$ ), Kayseri ( $\bar{x}=32,66\pm4,91$ ), Kocaeli ( $\bar{x}=31,86\pm2,73$ ), Konya ( $\bar{x}=32,47\pm4,57$ ), Rize ( $\bar{x}=31,20\pm5,59$ ), Trabzon ( $\bar{x}=33,00\pm3,40$ ) gibi illerden eğitim alan sporculara göre daha yüksek bir ortalamaya sahip oldukları belirlenmiştir.

**Tablo 4.31.**Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin hizmet alt boyutuna katılım düzeylerinin TOHM'a katılma il değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutları	İller	N	$\bar{x}$	ss	F	p	Teamhane 2 Farklılık Testi	
Hizmet Alt boyutu	Antalya (1)	10	38,50	5,76	13,521	0,000**		
	Adana (2)	37	32,57	6,79				
	Ankara (3)	98	41,33	5,25				1>8/1>13
	Artvin (4)	11	31,45	4,61				2<3/2<5
	Bolu (5)	12	38,42	2,11				2>8/2>13
	Bursa (6)	54	34,87	7,17				3>4/3>6
	Diyarbakır (7)	4	34,25	7,93				3>8/3>9
	Edirne (8)	6	20,67	3,67				3>10/3>11
	Erzurum (9)	25	32,56	7,14				3>13/3>15
	Gaziantep (10)	20	35,15	5,99				3>18/3>19
	İzmir (11)	89	31,61	5,93				3>20/4>8
	Kahramanmaraş (12)	12	35,67	6,79				5>8/5>13
	Kayseri (13)	30	25,10	7,28				5>15/5>19
	Kocaeli (14)	7	30,14	8,28				5>20/5>11
	Konya (15)	36	30,06	8,88				6>8/6>13
	Mersin (16)	11	36,09	6,17				8<9/8<10
	Rize (17)	10	34,70	5,48				8<12/8<16
	Sakarya (18)	15	29,33	7,54				8<17/8<19
	Samsun (19)	40	32,00	6,56				8<20/10>13
	Trabzon (20)	38	31,47	8,80				11>13
Total	565	33,73	7,93					

\* $p<0.01$

Tablo 4.31 incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin hizmet alt boyutunun sporcuların TOHM'a katıldığı il değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin “Hizmet” alt boyut algı puanlarının TOHM'a katıldığı il değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(19-545)}=13,521$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **4. hipotez kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,32$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ) sonucu Teamhane 2 testinin yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 testi sonucuna göre, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği hizmet alt boyut algı puanlarının TOHM'a katıldığı il değişkeninde, eğitimini Antalya İli TOHM'da alan sporcular ile Edirne ve Kayseri'de alan sporcular arasında, eğitimini Adana İli TOHM'da alan

sporcular ile Bolu, Kayseri, Ankara ve Edirne’de alan sporcular arasında, eğitimini Ankara İli TOHM’da alan sporcular ile Artvin, Bursa, Edirne, Erzurum, İzmir, Kayseri, Konya, Sakarya, Samsun ve Trabzon’da alan sporcular arasında, eğitimini Artvin İli TOHM’da alan sporcular ile Edirne’de alan sporcular arasında, eğitimini Bolu İli TOHM’da alan sporcular ile Edirne, İzmir, Kayseri, Konya, Sakarya, Trabzon’da alan sporcular arasında, eğitimini Bursa İli TOHM’da alan sporcular ile Edirne, Kayseri’de alan sporcular arasında, eğitimini Edirne İli TOHM’da alan sporcular ile Mersin, Rize, Samsun, Kahramanmaraş, Erzurum, Trabzon ve Gaziantep’te alan sporcular arasında, eğitimini Gaziantep İli TOHM’da alan sporcular ile Kayseri’de eğitim alan sporcular arasında, eğitimini Mersin İli TOHM’da alan sporcular ile Edirne’de alan sporcular arasında, eğitimini Samsun İli TOHM’da alan sporcular ile Bolu’da alan sporcular arasında anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. TOHM’a katılma il değişkeni düzeyinde, Ankara İlinde eğitim alan ( $\bar{x}=41,33\pm5,25$ ) sporcuların hizmet alt boyutunu algılama düzeyleri, Antalya ( $\bar{x}=38,50\pm5,76$ ), Edirne ( $\bar{x}=20,67\pm3,67$ ), İzmir ( $\bar{x}=31,61\pm5,93$ ), Samsun ( $\bar{x}=32,00\pm6,56$ ), Erzurum ( $\bar{x}=32,56\pm7,14$ ), Bolu ( $\bar{x}=38,42\pm2,11$ ), Bursa ( $\bar{x}=34,87\pm7,17$ ), Gaziantep ( $\bar{x}=35,15\pm5,99$ ), Kayseri ( $\bar{x}=25,10\pm7,28$ ), Konya ( $\bar{x}=30,06\pm8,88$ ), Trabzon ( $\bar{x}=31,47\pm8,80$ ), Mersin ( $\bar{x}=36,09\pm6,17$ ), Sakarya’da ( $\bar{x}=29,33\pm7,54$ ) eğitim alan sporculara göre daha yüksektir.

**Tablo 4.32.** Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine katılım düzeylerinin spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği	Spora Dalı Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	F	p	Teamhane Testi 2 Farklılık	
TOHM Hizmet Kalitesi Toplam	Yüzme (1)	70	110,09	17,75	4,789	0,000**		
	Atıcılık (2)	9	116,67	12,48				
	Atletizm (3)	107	111,13	13,95				
	Taekwondo (4)	49	110,39	15,80				
	Güreş (5)	55	119,95	17,53				
	Kayak (6)	11	109,64	13,99				1<7/1<17
	Halter (7)	25	126,76	12,58				3<7/3<17
	Cimnastik (8)	47	114,30	12,58				4<7/4<17
	Tenis (9)	22	116,18	9,20				5<17/6<17
	Eskrim (10)	9	124,78	9,65				7>8/7>14
	Judo (11)	33	115,58	17,59				8<17/9<17
	Bisiklet (12)	11	94,55	22,29				12<17/13<17
	Okçuluk (13)	18	112,78	16,65				14<17/15<17
	Kano (14)	27	108,74	16,55				
	Kürek (15)	14	110,43	11,93				
	Boks (16)	18	120,28	18,99				
	Masa Tenisi (17)	13	132,77	6,50				
	Sürat Pateni (18)	10	118,00	17,09				
	Oturarak Voleybol (19)	12	107,67	20,90				
	Voleybol (20)	5	125,60	9,96				
Toplam	565	114,05	16,45					

\*p<0.01

Tablo 4.32 incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların sahip olduğu spor dalı değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin algı puanlarının spor dalı değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(19-545)}=4,789$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **5. hipotez kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,14$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ) Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ) sonucu Teamhane 2 testinin yapılmasına karar verilmiştir. Yapılan Teamhane 2 testi sonucuna göre sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği toplam algı puanının spor dalı değişkeninde, spor dalı Yüzme olan sporcular ile Halter ve Masatenisi spor dalları arasında, spor dalı Atletizm olan sporcular ile Halter spor dalı arasında, spor dalı Taekwondo olan sporcular ile Halter ve Masatenisi spor dalları arasında, spor dalı Güreş olan sporcular ile Masatenisi spor



dalı arasında, spor dalı Kayak olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Halter olan sporcular ile Kano ve Cimnastik spor dalları arasında, spor dalı Cimnastik olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Tenis olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Bisiklet olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Okçuluk olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Kano olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Kürek olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Spor dalı Masatenisi olan ( $\bar{x}=132,77\pm6,50$ ) sporcuların hizmet kalitesi algılama düzeyleri, spor dalları Yüzme ( $\bar{x}=110,09\pm17,75$ ), Kano ( $\bar{x}=108,74\pm16,55$ ), Tenis ( $\bar{x}=116,18\pm9,20$ ), Kürek ( $\bar{x}=110,42\pm11,93$ ), Atletizm ( $\bar{x}=111,13\pm13,95$ ), Taekwondo ( $\bar{x}=110,39\pm15,80$ ), Güreş ( $\bar{x}=119,95\pm17,53$ ), Kayak ( $\bar{x}=109,64\pm13,99$ ), Okçuluk ( $\bar{x}=112,78\pm16,65$ ), Halter ( $\bar{x}=126,76\pm12,58$ ) spor dallarına sahip sporculara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 4.33.**Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin personel/kişisel alt boyutuna katılım düzeylerinin spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutları	Spor Dalı Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	F	p	Teamhane 2 Farklılık
Personel/Kişisel Alt Boyutu	Yüzme (1)	70	45,57	8,66	3,968	0,000**	
	Atıcılık (2)	9	52,33	4,00			
	Atletizm (3)	107	47,19	6,36			
	Taekwondo (4)	49	46,18	7,59			
	Güreş (5)	55	50,56	8,01			
	Kayak (6)	11	47,73	7,39			
	Halter (7)	25	51,64	4,75			
	Cimnastik (8)	47	49,06	6,76			
	Tenis (9)	22	51,59	4,80			1<7
	Eskrim (10)	9	51,78	5,04			1<9
	Judo (11)	33	47,00	9,89			1<17
	Bisiklet (12)	11	37,55	10,54			3<17
	Okçuluk (13)	18	50,33	9,32			4<17
	Kano (14)	27	45,67	9,66			
	Kürek (15)	14	48,86	6,62			
	Boks (16)	18	50,61	8,09			
	Masa Tenisi (17)	13	53,54	3,86			
	Sürat Pateni (18)	10	50,90	4,01			
	Oturarak Voleybol (19)	12	44,42	9,16			
	Voleybol (20)	5	51,00	4,00			
Toplam	565	48,09	7,89				

\*p<0.01

Tablo 4.33 incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin personel/kişisel alt boyutu algı puanlarının sporcuların spor dalı değişkenine göre

farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin personel/kişisel alt boyut algı puanlarının spor dalı değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(15-545)}=3,968$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **5. hipotez<sub>a</sub> kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,12$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testinde posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ) sonucu Teamhane 2 testinin yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 testi sonucuna göre sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği personel/kişisel alt boyut algı puanlarının spor dalı değişkeninde, spor dalı Yüzme olan sporcular ile Halter, Tenis ve Masatenisi spor dalları arasında, spor dalı Atletizm olan sporcular ile Tenis ve Masatenisi spor dalları arasında, spor dalı Taekwondo olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Spor Dalı değişkeninde hizmet kalitesi ölçeğinin personel/kişisel alt boyutunun algılama düzeyleri, spor dalı Masatenisi olan ( $\bar{x}=53,54\pm3,86$ ) sporcuların, spor dalları Yüzme ( $\bar{x}=45,57\pm8,66$ ), Tenis ( $\bar{x}=51,59\pm4,80$ ), Atletizm ( $\bar{x}=47,19\pm6,36$ ), Taekwondo ( $\bar{x}=46,18\pm7,59$ ) spor dallarına sahip sporculara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 4.34.**Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin fiziki alt boyutuna katılım düzeylerinin spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği Alt Boyutları	Spor Dalı Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	F	p	Teamhane 2 Farklılık	
Fiziki Alt Boyutu	Yüzme (1)	70	33,37	3,83	2,808	0,000**		
	Atıcılık (2)	9	30,67	7,33				
	Atletizm (3)	107	32,03	4,34				
	Taekwondo (4)	49	32,31	3,98				
	Güreş (5)	55	32,02	5,23				
	Kayak (6)	11	30,27	5,64				
	Halter (7)	25	34,20	3,16				3<17
	Cimnastik (8)	47	31,94	3,88				4<17
	Tenis (9)	22	34,00	2,56				5<17
	Eskrim (10)	9	33,78	1,48				7>13
	Judo (11)	33	32,67	3,43				8<17
	Bisiklet (12)	11	28,64	6,65				9>13
	Okçuluk (13)	18	28,61	4,50				10>13
	Kano (14)	27	30,41	6,00				11<17
	Kürek (15)	14	31,00	4,71				14<17
	Boks (16)	18	33,39	5,35				
	Masa Tenisi (17)	13	35,85	1,68				
	Sürat Pateni (18)	10	32,20	7,35				
	Oturarak Voleybol (19)	12	30,67	7,23				
	Voleybol (20)	5	33,80	2,86				
Total	565	32,24	4,64					

\*\*P<0,01

Tablo 4.34 incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin “Fiziki” alt boyut algı puanlarının sporcuların spor dalı değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin fiziki alt boyut algı puanlarının spor dalı değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(19-545)}=2,808$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **5. hipotez, kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,08$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testinde posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ) sonucu Teamhane 2 testinin yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 testi sonucuna göre sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin fiziki alt boyut algı puanlarının spor dalı

değişkeninde spor dalı Atletizm olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Taekwondo olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Güreş olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Halter olan sporcular ile Okçuluk spor dalı arasında, spor dalı Cimnastik olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Tenis olan sporcular ile Okçuluk spor dalı arasında, spor dalı Judo olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Kano olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Spor dalı değişkeninde sporcuların hizmet kalitesi ölçeğinin fiziki alt boyutunu algılama düzeyleri, spor dalı Masatenisi olan ( $\bar{x}=35,85\pm1,68$ ) sporcuların, spor dalları Atletizm ( $\bar{x}=32,03\pm4,34$ ), Taekwondo ( $\bar{x}=32,51\pm3,98$ ), Güreş ( $\bar{x}=32,02\pm5,23$ ), Halter ( $\bar{x}=34,20\pm3,16$ ), Cimnastik ( $\bar{x}=31,94\pm3,88$ ), Tenis ( $\bar{x}=34,00\pm2,56$ ), Judo ( $\bar{x}=32,67\pm3,43$ ), Kano ( $\bar{x}=30,41\pm6,00$ ) olan spor dallarına sahip sporculara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 4.35.**Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin hizmet alt boyutuna katılım düzeylerinin spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Boyutları	Spor Dalı Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	F	p	Teamhane 2 Farklılık	
Hizmet Alt Boyutu	Yüzme (1)	70	31,14	9,33	5,614	0,000**		
	Atıcılık (2)	9	33,67	6,84				
	Atletizm (3)	107	31,92	7,06				
	Taekwondo (4)	49	31,90	7,80				
	Güreş (5)	55	37,36	7,02				
	Kayak (6)	11	31,64	5,41				
	Halter (7)	25	40,92	6,32				
	Cimnastik (8)	47	33,30	5,84				1<5 7<17
	Tenis (9)	22	30,59	6,42				3<5
	Eskrim (10)	9	39,22	5,61				4<5 4<7
	Judo (11)	33	35,91	9,39				11<17
	Bisiklet (12)	11	28,36	7,93				12<17
	Okçuluk (13)	18	33,83	7,88				13<17
	Kano (14)	27	32,67	5,28				14<17
	Kürek (15)	14	30,57	8,06				15<17
	Boks (16)	18	36,28	8,09				
	Masa Tenisi (17)	13	43,38	2,43				
	Sürat Pateni (18)	10	34,90	8,28				
	Oturarak Voleybol (19)	12	32,58	6,33				
	Voleybol (20)	5	40,80	6,06				
Total	565	33,73	7,93					

\*\*p<0,001

Tablo 4.35 incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin “Hizmet” alt boyut puanlarının sporcuların spor dalı değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. “Hizmet” alt boyutunun algı puanlarının spor dalı değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(19-545)}=5,614$ ;  $p<0.05$   $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **5. hipotez kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,16$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testinde posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ) sonucu Teamhane 2 testinin yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 testi sonucuna göre, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin spor dalı değişkeninde, spor dalı Yüzme olan sporcular ile Güreş spor dalı arasında, spor dalı Atletizm olan sporcular ile Güreş, Halter ve Masatenisi spor dalları arasında, spor dalı Taekwondo olan sporcular ile Halter ve Masatenisi spor dalları arasında, spor dalı Kayak olan sporcular ile Halter ve Masatenisi spor dalları arasında, spor dalı Halter olan sporcular ile Kano spor dalı arasında, spor dalı Cimnastik olan sporcular ile Masatenisi ve Halter spor dalları arasında, spor dalı Tenis olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Judo olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Bisiklet olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Okçuluk olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Kano olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Kürek olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında, spor dalı Oturarak Voleybol olan sporcular ile Masatenisi spor dalı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Spor dalı değişkeninde sporcuların hizmet kalitesi ölçeğinin hizmet alt boyutunu algılama düzeyleri, spor dalı Masatenisi olan ( $\bar{x}=43,38\pm2,43$ ) sporcuların, spor dalları Yüzme ( $\bar{x}=31,14\pm9,33$ ), Atletizm ( $\bar{x}=31,92\pm7,06$ ), Taekwondo ( $\bar{x}=31,90\pm7,80$ ), Güreş ( $\bar{x}=37,36\pm7,02$ ), Kayak ( $\bar{x}=31,64\pm5,41$ ), Halter ( $\bar{x}=40,92\pm6,32$ ), Cimnastik ( $\bar{x}=33,30\pm5,84$ ), Tenis ( $\bar{x}=30,59\pm6,42$ ), Judo ( $\bar{x}=35,91\pm9,39$ ), Bisiklet ( $\bar{x}=28,36\pm7,83$ ), Okçuluk ( $\bar{x}=33,83\pm7,88$ ), Kano ( $\bar{x}=32,67\pm5,28$ ), Kürek ( $\bar{x}=30,57\pm8,06$ ), Oturarak Voleybol ( $\bar{x}=32,58\pm6,06$ ), olan spor dallarına sahip sporculara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 4.36.**Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin konaklama türü değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutları	Konaklama Türü Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	Levene Testi				
					F	p	t	df	P
Toplam Hizmet Kalite	Yatılı	208	115,43	16,11	0,082	0,775	1,531	563	0,126
	Gündüzlü	357	113,24	16,61					
Personel/Kişisel Boyut	Yatılı	208	48,26	8,21	0,115	0,735	0,412	563	0,680
	Gündüzlü	357	47,98	7,70					
Fiziki Boyut	Yatılı	208	32,61	4,72	3,575	0,059	-2,490	563	<b>0,013*</b>
	Gündüzlü	357	31,60	4,57					
Hizmet Boyut	Yatılı	208	35,57	7,04	7,433	0,007	4,458	563	<b>0,000**</b>
	Gündüzlü	357	32,65	8,22					

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

Tablo 4.36. incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği ve alt boyutlarının sporcuların konaklama türü değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem t-testi yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin toplam algı puanlarının konaklama türü değişkenine göre %95 seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ( $p>0,05$ ;  $p=126$ ). Bu sonuca göre **6. Hipotez reddedilmiştir**. TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin “Personel/Kişisel” alt boyut algı puanlarının sporcuların konaklama türü değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.680$ ). Bu sonuca göre **6. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin “Fiziki” alt boyut algı puanlarının sporcuların konaklama türü değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $t_{(563)}=-2,490$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0.013$ ). Bu sonuca göre **6. hipotez<sub>b</sub> kabul edilmiştir**. Konaklama türü yatılı ( $\bar{x}=32,60$ ;  $\pm 4,72$ ) olan sporcuların fiziki koşulları algılama düzeyleri, konaklama türü gündüzlü olan sporculara göre ( $\bar{x}=31,60$ ;  $\pm 4,57$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. “Hizmet” alt boyutunun algı puanlarının sporcuların konaklama türü değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $t_{(563)}= 4,458$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **6. hipotez<sub>c</sub> kabul edilmiştir**. Konaklama türü yatılı ( $\bar{x}=35,57$ ;  $\pm 7,04$ ) olan sporcuların hizmet alt boyutunu algılama düzeyleri konaklama türü gündüzlü olan sporculara göre ( $\bar{x}=32,65$ ;  $\pm 8,22$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 4.37.**Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların ebeveynlerinin aylık delir düzeyi değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeğini ve Alt Boyutları	Aylık Gelir Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	F	p	Teamhane 2 Farklılık Testi
Toplam Hizmet Kalite Ölçeği	2000 TL ve daha az (1)	163	112,50	16,85	1,273	0,280	
	2001-3000 TL (2)	184	114,55	17,63			
	3001-4000 TL (3)	99	113,40	15,55			
	4001-5000 TL (4)	45	118,49	12,25			
	5001TL ve daha fazla (5)	74	114,35	15,72			
	Total	565	114,05	16,45			
Personel/Kişisel Boyutu	2000 TL ve daha az (1)	163	47,59	7,86	1,993	0,094	
	2001-3000 TL (2)	184	48,02	8,55			
	3001-4000 TL (3)	99	47,39	8,20			
	4001-5000 TL (4)	45	51,04	4,94			
	5001TL ve daha fazla (5)	74	48,46	6,98			
	Total	565	48,09	7,89			
Fiziki Boyut	2000 TL ve daha az (1)	163	31,41	5,34	3,162	0,014*	1<4
	2001-3000 TL (2)	184	32,14	4,62			
	3001-4000 TL (3)	99	32,68	4,08			
	4001-5000 TL (4)	45	33,87	3,37			
	5001TL ve daha fazla (5)	74	32,72	4,12			
	Total	565	32,24	4,64			
Hizmet Boyut	2000 TL ve daha az (1)	163	33,50	7,57	0,515	0,724	
	2001-3000 TL (2)	184	34,40	8,20			
	3001-4000 TL (3)	99	33,33	7,61			
	4001-5000 TL (4)	45	33,58	7,99			
	5001TL ve daha fazla (5)	74	33,18	8,47			
	Total	565	33,73	7,93			

\*p<0,05

Tablo 4.37. incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği ve alt boyutlarının sporcuların ebeveynlerinin aylık gelir değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem tek yönlü varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin toplam algı puanlarının ebeveynlerinin aylık gelir düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0.05; p=0,280) Bu sonuca göre **7. hipotez reddedilmiştir**. “Personel/Kişisel” alt boyut algı puanlarının ebeveynlerinin aylık gelir düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0.05; p=0,094). Bu sonuca göre **7. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “fiziki” alt boyut algı puanlarının ebeveynlerinin aylık gelir düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir (F<sub>(4-560)</sub>=3,162; p<0.05; p=0,014). Bu sonuca göre **7. hipotez<sub>b</sub> kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü (d:0,022) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir (p<0,05; p<0,000). Anlamlı farklılığın hangi

gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p < 0,05$ ;  $p = 0,001$ ) sonucu Teamhane 2 testinin yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 testi sonucuna göre sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin fiziki alt boyutunun ebeveynlerin aylık gelir düzeyi değişkeninde, aylık gelir düzeyi 2000 TL ve daha az olanlar ile 4001-5000 TL olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Aylık gelir düzeyi 4001-5000 TL arasında olan ( $\bar{x} = 33,87 \pm 3,37$ ) sporcuların TOHM’da sunulan fiziki koşulları algılama düzeyleri, aylık gelir düzeyi 2000 TL ve daha az ( $\bar{x} = 31,41 \pm 5,34$ ) olan sporculara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. “Hizmet” alt boyut algı puanlarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p > 0,05$ ;  $p = 0,724$ ). Bu sonuca göre **7. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir.**

**Tablo 4.38.** Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin anne eğitim durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutları	Anne Eğitim Durumu Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	F	P
Toplam Hizmet Kalite Ölçeği	Okur-Yazar Değil	39	118,26	17,22	0,991	0,397
	İlköğretim	257	113,40	16,78		
	Lise	158	114,18	16,48		
	Üniversite	111	113,87	15,33		
	Total	565	114,05	16,45		
Personel/Kişisel Alt Boyut	Okur-Yazar Değil	39	50,10	6,84	1,504	0,213
	İlköğretim	257	47,59	8,00		
	Lise	158	47,91	8,51		
	Üniversite	111	48,77	6,91		
	Total	565	48,09	7,89		
Fiziki Alt Boyut	Okur-Yazar Değil	39	32,87	5,43	0,516	0,672
	İlköğretim	257	32,01	4,74		
	Lise	158	32,31	4,70		
	Üniversite	111	32,42	4,05		
	Total	565	32,24	4,64		
Hizmet Alt Boyut	Okur-Yazar Değil	39	35,28	8,48	1,204	0,308
	İlköğretim	257	33,80	7,88		
	Lise	158	33,96	7,42		
	Üniversite	111	32,68	8,51		
	Total	565	33,73	7,93		

$p > 0,05$

Tablo 4.38. incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği toplam algı ve alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların anne eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem tek yönlü varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeği toplam algı puanlarının anne eğitim durumu düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p > 0,05$ ;



$p=0,213$ ). Bu sonuca göre **8. hipotez reddedilmiştir**. “Personel/Kişisel” alt boyut algı puanlarının anne eğitim durumu düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,213$ ). Bu sonuca göre **8. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Fiziki” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne eğitim durumu düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,672$ ). Bu sonuca göre **8. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Hizmet” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne eğitim durumu düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,308$ ). Bu sonuca göre **8. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**.

**Tablo 4.39.**Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların baba eğitim durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutları	Baba Eğitim Durumu Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	F	p	LSD Farklılık
Toplam Hizmet Kalite ölçeği	Okur-Yazar Değil (1)	10	122,60	18,78	1,306	0,271	
	İlköğretim (2)	225	113,74	16,32			
	Lise (3)	191	114,82	16,76			
	Üniversite (4)	139	112,87	16,01			
	Total	565	114,05	16,45			
Personel Kişisel Alt Boyutu	Okur-Yazar Değil (1)	10	49,90	7,13	0,571	0,634	
	İlköğretim (2)	225	47,84	7,91			
	Lise (3)	191	48,55	7,85			
	Üniversite (4)	139	47,72	7,99			
	Total	565	48,09	7,89			
Fiziki Alt Boyutu	Okur-Yazar Değil (1)	10	33,60	5,27	1,921	0,125	
	İlköğretim (2)	225	31,70	4,94			
	Lise (3)	191	32,43	4,67			
	Üniversite (4)	139	32,73	3,98			
	Total	565	32,24	4,64			
Hizmet Alt Boyutu	Okur-Yazar Değil (1)	10	39,10	8,06	3,095	<b>0,027*</b>	1>3 1>4 2>4
	İlköğretim (2)	225	34,20	7,49			
	Lise (3)	191	33,83	8,03			
	Üniversite (4)	139	32,42	8,28			
	Total	565	33,73	7,93			

\* $P<0,05$

Tablo 4.39. incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği toplam algı ve alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların baba eğitim durumu değişkenine

göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem tek yönlü varyans analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeği toplam algı puanlarının baba eğitim durumu düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,271$ ). Bu sonuca göre **9. Hipotez reddedilmiştir**. “Personel/Kişisel” alt boyut algı puanlarının baba eğitim durumu düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,634$ ). Bu sonuca göre **9. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Fiziki” alt boyut algı puanlarının baba eğitim durumu düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,125$ ). Bu sonuca göre **9. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Hizmet” alt boyut algı puanlarının baba eğitim durumu düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(3-561)}=3,095$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0,027$ ). Bu sonuca göre **9. hipotez<sub>c</sub> kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,016$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testinde posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olması ( $p>0,05$ ;  $p=0,311$ ) sonucu LSD (grup sayısı 4 olduğu için) testinin yapılmasına karar verilmiştir. LSD testi sonucuna göre sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin hizmet alt boyut algı puanlarının baba eğitim durumu düzeyi değişkeninde, babası okur-yazar olmayan sporcular ile babalarının eğitim düzeyi lise ve üniversite mezunu olan sporcuların arasında, babası İlköğretim mezunu olan sporcular ile babaları üniversite mezunu olan sporcular arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Babası okur-yazar olmayan ( $\bar{x}=39,10\pm 8,06$ ) sporcuların hizmet kalitesi ölçeğinin hizmet alt boyutunu algılama düzeyleri, babalarının eğitim düzeyi lise ( $\bar{x}=33,83\pm 8,03$ ) ve üniversite ( $\bar{x}=32,42\pm 8,28$ ) olan sporculara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 4.40.**Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların anne mesleği değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutları	Anne Mesleği Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	F	P
Toplam Hizmet Kalitesi Ölçeği	Çalışmıyor	375	114,18	16,68	1,265	0,283
	İşçi	57	110,93	17,78		
	Memur	67	116,42	13,97		
	Serbest Meslek	47	115,17	16,31		
	Emekli	19	109,63	15,60		
	Toplam	565	114,05	16,45		
Personel Kişisel Alt Boyutu	Çalışmıyor	375	48,13	7,87	1,040	0,386
	İşçi	57	46,74	8,49		
	Memur	67	49,18	6,04		
	Serbest Meslek	47	48,57	8,70		
	Emekli	19	46,26	9,84		
	Toplam	565	48,09	7,89		
Fiziki Alt Boyutu	Çalışmıyor	375	32,29	4,86	1,696	0,149
	İşçi	57	31,14	5,19		
	Memur	67	33,22	2,90		
	Serbest Meslek	47	32,00	4,27		
	Emekli	19	31,58	3,95		
	Toplam	565	32,24	4,64		
Hizmet Alt Boyutu	Çalışmıyor	375	33,77	7,90	0,551	0,699
	İşçi	57	33,05	7,94		
	Memur	67	34,01	8,62		
	Serbest Meslek	47	34,60	7,38		
	Emekli	19	31,79	7,45		
	Toplam	565	33,73	7,93		

p>0,05

Tablo 4.40. incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği toplam algı ve alt boyut algı puanlarının sporcuların anne meslek durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların anne meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0.05; p=0,283). Bu sonuca göre **10. hipotez reddedilmiştir**. “Personel/Kişisel” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0.05; p=0,386). Bu sonuca göre **10. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Fiziki” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0.05; p=0,149). Bu sonuca göre **10. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Hizmet” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0.05; p=0,696). Bu sonuca göre **10. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**.

**Tablo 4.41.**Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin baba mesleği değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutları	Baba Mesleği Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	F	P
Toplam Hizmet Kalitesi Ölçeği	Çalışmıyor	25	113,92	19,05	1,519	0,195
	İşçi	146	115,07	15,08		
	Memur	101	115,94	16,72		
	Serbest Meslek	212	113,87	17,20		
	Emekli	81	110,33	15,37		
	Total	565	114,05	16,45		
Personel/Kişisel Alt Boyutu	Çalışmıyor	25	47,56	8,65	1,306	0,267
	İşçi	146	48,49	7,65		
	Memur	101	48,67	7,76		
	Serbest Meslek	212	48,26	8,20		
	Emekli	81	46,32	7,30		
	Total	565	48,09	7,89		
Fiziki Alt Boyut	Çalışmıyor	25	32,56	5,68	0,189	0,944
	İşçi	146	32,23	4,53		
	Memur	101	32,53	4,34		
	Serbest Meslek	212	32,11	4,86		
	Emekli	81	32,10	4,36		
	Total	565	32,24	4,64		
Hizmet Alt Boyut	Çalışmıyor	25	33,80	8,54	1,751	0,137
	İşçi	146	34,36	6,94		
	Memur	101	34,73	8,58		
	Serbest Meslek	212	33,50	8,03		
	Emekli	81	31,91	8,16		
	Total	565	33,73	7,93		

p>0.05

Tablo 4.41. incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği toplam algı puanları ve alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların baba meslek durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların baba meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,195$ ). Bu sonuca göre **11. hipotez reddedilmiştir**. “Personel/Kişisel” alt boyut algı puanlarının sporcuların baba meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,267$ ). Bu sonuca göre **11. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Fiziki” alt boyut algı puanlarının sporcuların baba meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,944$ ). Bu sonuca göre **11. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Hizmet” alt boyut algı puanlarının sporcuların baba meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,137$ ). Bu sonuca göre **11. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**.

**Tablo 4.42.**Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların TOHM'daki eğitim süresi değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları.

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutları	Sporcuların TOHM'daki Eğitim Süresi	N	$\bar{x}$	ss	F	p	Teamhane 2 Farklılık
Toplam Hizmet Kalitesi Ölçeği	2 aydan az (1)	48	111,92	11,77	7,298	0,000**	1<2 1<3 1<4 1<5
	3-6 ay arası (2)	63	112,70	19,36			
	6 ay-1 yıl (3)	129	112,42	16,40			
	1-2 yıl (4)	103	114,05	16,59			
	2 yıldan fazla (5)	222	114,81	15,46			
	Toplam	565	114,05	16,45			
Personel/Kişisel Boyut	2 aydan az (1)	48	46,63	5,05	2,809	0,025*	1<2 1<3 1<4 1<5
	3-6 ay arası (2)	63	47,10	9,45			
	6 ay-1 yıl (3)	129	47,78	8,17			
	1-2 yıl (4)	103	47,82	8,30			
	2 yıldan fazla (5)	222	47,91	7,40			
	Toplam	565	48,09	7,89			
Fiziki Boyut	2 aydan az (1)	48	31,99	3,29	2,734	0,028*	1>2 1<5
	3-6 ay arası (2)	63	31,97	5,22			
	6 ay-1 yıl (3)	129	31,80	4,57			
	1-2 yıl (4)	103	32,53	4,44			
	2 yıldan fazla (5)	222	32,12	4,78			
	Toplam	565	32,24	4,64			
Hizmet Boyutu	2 aydan az (1)	48	31,10	5,45	9,294	0,000**	1<2 1<3 1<4 1<5
	3-6 ay arası (2)	63	33,63	7,15			
	6 ay-1 yıl (3)	129	32,85	7,74			
	1-2 yıl (4)	103	33,70	8,54			
	2 yıldan fazla (5)	222	33,90	7,83			
	Toplam	565	33,73	7,93			

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

Tablo 4.42 incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği toplam algı ve alt boyut algı puanlarının sporcuların TOHM'daki eğitim süresi değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem tek yönlü varyans analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların TOHM'daki eğitim süresi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(4-560)}=7,298$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **12. hipotez kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,049$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testinde posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,007$ ) sonucu Teamhane 2 testinin yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 testi sonucuna göre sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin algı puanlarının

sporcuların TOHM'daki eğitim süresi değişkeninde, TOHM'daki eğitim süresi 2 aydan az olan sporcular ile eğitim süresi 3-6 ay, 6 ay-1 yıl ve 2 yıl daha fazla olan sporcular arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Ortalamalar baz alındığında; TOHM'daki eğitim süresi 2 yıldan fazla ( $\bar{x}=114,81\pm15,46$ ) sporcuların hizmet kalitesi ölçeğinin algılama düzeyleri, TOHM'daki eğitim süresi 3-6 ay ( $\bar{x}=112,70\pm19,36$ ) 6 ay-1 yıl ( $\bar{x}=112,42\pm16,40$ ), 1-2 yıl ( $\bar{x}=114,04\pm16,59$ ) ve 2 aydan daha az olan ( $\bar{x}=111,92\pm11,77$ ) olan sporculara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. “Personel/Kişisel” alt boyut algı puanlarının sporcuların TOHM'daki eğitim süresi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(4-560)}=2,809$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0,025$ ). Bu sonuca göre **12. hipotez<sub>a</sub> kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,019$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,007$ ) sonucu Teamhane 2 testi yapılmıştır. Teamhane 2 testi sonucuna göre sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin “personel/kişisel” alt boyut algı puanlarının sporcuların TOHM'daki eğitim süresi değişkeninde, TOHM'daki eğitim süresi 2 aydan az olan sporcular ile eğitim süresi 3-6 ay, 6 ay-1 yıl ve 2 yıl daha fazla olan sporcular arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Analiz sonucu ortaya çıkan ortalamalar baz alındığında; TOHM'daki eğitim süresi 2 yıldan fazla ( $\bar{x}=47,91\pm7,40$ ) sporcuların hizmet kalitesi ölçeğinin personel/kişisel alt boyutunu algılama düzeyleri, TOHM'daki eğitim süresi 3-6 ay ( $\bar{x}=47,10\pm9,45$ ) 6 ay-1 yıl ( $\bar{x}=47,78\pm8,17$ ), 1-2 yıl ( $\bar{x}=47,82\pm8,30$ ) ve 2 aydan daha az olan ( $\bar{x}=46,63\pm5,05$ ) olan sporculara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. “fiziki” alt boyutunun algı puanlarının sporcuların TOHM'daki eğitim süresi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(4-560)}=2,734$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0,28$ ). Bu sonuca göre **12. hipotez<sub>b</sub> kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,019$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Analiz sonucunda yapılan welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen

olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,042$ ) sonucu Teamhane 2 testi yapılmıştır. Yapılan Teamhane 2 testi sonucuna göre sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin “fiziki” alt boyutunun algı puanlarının sporcuların TOHM’deki eğitim süresi değişkeninde, TOHM’deki eğitim süresi 2 aydan az olan sporcular ile eğitim süresi 3-6 ay ve 2 yıl daha fazla olan sporcular arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. TOHM’deki eğitim süresi 2 yıldan fazla ( $\bar{x}=32,12\pm4,78$ ) sporcuların hizmet kalitesi ölçeğinin fiziki koşulları algılama düzeyleri, TOHM’deki eğitim süresi 3-6 ay ( $\bar{x}=31,97\pm5,22$ ) ve 2 aydan daha az olan ( $\bar{x}=34,19\pm3,29$ ) olan sporculara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. “Hizmet” alt boyut algı puanlarının sporcuların TOHM’deki eğitim süresi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(4-560)}=9,294$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **12. hipotez kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,062$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testinde posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,001$ ) sonucu Teamhane 2 testi yapılmıştır. Teamhane 2 testi sonucuna göre sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin “hizmet” alt boyut algı puanlarının sporcuların TOHM’deki eğitim süresi değişkeninde, TOHM’deki eğitim süresi 2 aydan az olan sporcular ile eğitim süresi 3-6 ay, 6 ay-1 yıl ve 2 yıl daha fazla olan sporcular arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Analiz sonucu ortaya çıkan ortalamalar değerlendirildiğinde TOHM’deki eğitim süresi 2 yıldan fazla ( $\bar{x}=33,90\pm7,83$ ) sporcuların hizmet kalitesi ölçeğinin hizmet alt boyutunu algılama düzeyleri, TOHM’deki eğitim süresi 3-6 ay ( $\bar{x}=33,63\pm7,15$ ) 6 ay-1 yıl ( $\bar{x}=32,85\pm7,74$ ), 1-2 yıl ( $\bar{x}=33,70\pm8,54$ ) ve 2 aydan daha az olan ( $\bar{x}=31,10\pm5,45$ ) olan sporculara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 4.43.**Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların spor dalında aldıkları başarı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutları	Spor Dalında Elde Edilen Başarı Düzeyi Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	F	p
Toplam Hizmet Kalitesi Ölçeği	Ulusal Başarı	191	112,41	15,43	1,340	0,260
	Uluslararası Başarı	83	114,55	19,53		
	Her İkisi	192	115,71	15,39		
	Hiçbiri	99	113,55	17,43		
	Toplam	565	114,05	16,45		
Personel/Kişisel Alt Boyutu	Ulusal Başarı	191	47,85	7,93	1,381	0,248
	Uluslararası Başarı	83	48,55	8,54		
	Her İkisi	192	48,74	7,11		
	Hiçbiri	99	46,87	8,60		
	Toplam	565	48,09	7,89		
Fiziki Alt Boyutu	Ulusal Başarı	191	31,91	4,48	1,360	0,254
	Uluslararası Başarı	83	31,67	6,18		
	Her İkisi	192	32,56	4,39		
	Hiçbiri	99	32,70	3,85		
	Toplam	565	32,24	4,64		
Hizmet Alt Boyutu	Ulusal Başarı	191	32,65	7,40	1,846	0,138
	Uluslararası Başarı	83	34,33	8,86		
	Her İkisi	192	34,41	7,68		
	Hiçbiri	99	33,98	8,45		
	Toplam	565	33,73	7,93		

P>0,05

Tablo 4.43. incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği toplam algı puanları ve alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0.05; p=0,260). Bu sonuca göre **13. hipotez reddedilmiştir**. “Personel/Kişisel” alt boyut toplam algı puanlarının sporcuların spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0.05; p=0,248). Bu sonuca göre **13. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Fiziki” alt boyut algı puanlarının sporcuların spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0.05; p=0,138). Bu sonuca göre **13. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Hizmet” alt boyut algı puanlarının sporcuların spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde



istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,704$ ). Bu sonuca göre **13. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir.**

**Tablo 4.44.**Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin ailede aktif spor yapma durumu göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutları	Ailedeki Aktif Spor Yapma Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	Levene Testi				
					F	p	t	df	p
Toplam Hizmet Kalitesi Ölçeği	Evet	286	114,96	16,54	0,203	0,652	1,335	563	0,182
	Hayır	279	113,11	16,33					
Personel Kişisel Alt Boyut	Evet	286	47,99	7,75	0,093	0,761	-0,280	563	0,779
	Hayır	279	48,18	8,04					
Fiziki Alt Boyut	Evet	286	32,51	4,63	0,540	0,463	1,445	563	0,149
	Hayır	279	31,95	4,65					
Hizmet Alt Boyut	Evet	286	34,45	7,78	0,101	0,750	2,210	563	<b>0,028</b>
	Hayır	279	32,98	8,02					

$p>0,05$

Tablo 4.44 incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği toplam algı puanı ve alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların ailelerinde aktif spor yapıp/yapmama durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem t-testi yapılmıştır. Sporcuların Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin sporcuların ebeveynlerin aktif spor yapıp/yapmama durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.182$ ). Bu sonuca göre **14. hipotez reddedilmiştir.** “Personel/Kişisel” alt boyut algı puanlarının sporcuların ailelerinde aktif spor yapıp/yapmama durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.779$ ). Bu sonuca göre **14. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir.** “Fiziki” alt boyut algı puanlarının sporcuların ailelerinde aktif spor yapıp/ yapmama durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.149$ ). Bu sonuca göre **14. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir.** “Hizmet” alt boyutunun algı puanlarının sporcuların ailelerinde aktif spor yapıp/yapmama durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $t_{(563)}=2,210$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0.028$ ). Bu sonuca göre **14. hipotez<sub>c</sub> kabul edilmiştir.** Analiz sonucuna göre ortaya

çıkan ortalamalar değerlendirildiğinde; Ailesinde aktif olarak spor yapan ( $\bar{x}=34,45\pm7,78$ ) sporcuların TOHM merkezlerinde verilen hizmeti algılama düzeylerinin, ailesinde aktif spor yapmayan ( $\bar{x}=32,98\pm8,02$ ) sporculara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 4.45.**Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların anne ile spor ilişkisi durumuna göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutları	Sporcuların Anne ile Spor İlişkisi Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	F	P
Toplam Hizmet Kalitesi Ölçeği	Annem yarışmaya gelir, destekler	159	113,64	13,16	0,165	0,920
	Annem Antrenmanlara gelir, destekler	24	112,50	19,04		
	Annem spor yapmamı destekler	364	114,26	17,50		
	Annem spor yapmamı desteklemez	18	115,44	18,21		
	Total	565	114,05	16,45		
Personel/Kişisel Alt Boyutu	Annem yarışmaya gelir, destekler	159	48,14	6,39	0,747	0,524
	Annem Antrenmanlara gelir, destekler	24	45,79	9,79		
	Annem spor yapmamı destekler	364	48,17	8,30		
	Annem spor yapmamı desteklemez	18	48,83	8,77		
	Total	565	48,09	7,89		
Fiziki Alt Boyut	Annem yarışmaya gelir, destekler	159	32,77	3,99	1,168	0,321
	Annem Antrenmanlara gelir, destekler	24	32,29	4,80		
	Annem spor yapmamı destekler	364	31,97	4,89		
	Annem spor yapmamı desteklemez	18	32,72	4,69		
	Total	565	32,24	4,64		
Hizmet Alt Boyut	Annem yarışmaya gelir, destekler	159	32,72	7,40	1,197	0,310
	Annem Antrenmanlara gelir, destekler	24	34,42	6,61		
	Annem spor yapmamı destekler	364	34,11	8,15		
	Annem spor yapmamı desteklemez	18	33,89	9,29		
	Total	565	33,73	7,93		

p>0,05

Tablo 4.45. incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği toplam algı ve alt boyut algı puanlarının sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin toplam algı puanlarının sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0.05; p=0,920). Bu sonuca göre **15. hipotez reddedilmiştir**. “Personel/Kişisel” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0.05; p=0,920). Bu sonuca göre **15. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Fiziki” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılığı %95

güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,321$ ). Bu sonuca göre **15. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Hizmet” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,310$ ). Bu sonuca göre **15. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**.

**Tablo 4.46.**Sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Alt Boyutları	Sporcuların Baba ile Spor İlişkisi Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	F	p
Toplam Hizmet Kalitesi Ölçeği	Babam yarışmalara gelir, destekler	171	114,07	14,43	0,477	0,698
	Babam antrenmanlara gelir, destekler	45	113,69	17,81		
	Babam spor yapmamı destekler	332	113,84	17,21		
	Babam spor yapmamı desteklemez	17	118,71	17,34		
	Toplam	565	114,05	16,45		
Personel/Kişisel Alt Boyutu	Babam yarışmalara gelir, destekler	171	48,17	6,84	0,482	0,695
	Babam antrenmanlara gelir, destekler	45	46,84	8,84		
	Babam spor yapmamı destekler	332	48,16	8,29		
	Babam spor yapmamı desteklemez	17	49,12	7,36		
	Toplam	565	48,09	7,89		
Fiziki Alt Boyut	Babam yarışmalara gelir, destekler	171	32,40	4,37	0,433	0,730
	Babam antrenmanlara gelir, destekler	45	32,49	4,33		
	Babam spor yapmamı destekler	332	32,07	4,83		
	Babam spor yapmamı desteklemez	17	33,06	4,62		
	Toplam	565	32,24	4,64		
Hizmet Alt Boyut	Babam yarışmalara gelir, destekler	171	33,50	7,36	0,872	0,455
	Babam antrenmanlara gelir, destekler	45	34,36	7,70		
	Babam spor yapmamı destekler	332	33,61	8,19		
	Babam spor yapmamı desteklemez	17	36,53	8,91		
	Toplam	565	33,73	7,93		

$p>0,05$

Tablo 4.46. incelendiğinde, sporcuların TOHM hizmet kalitesi ölçeği toplam algı puanı ve alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların algılanan hizmet kalitesi ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,698$ ). Bu sonuca göre **16. hipotez reddedilmiştir**. “Personel/Kişisel” alt boyut algı puanlarının sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,695$ ). Bu sonuca göre **16. hipotez<sub>a</sub>**

**reddedilmiştir.** “Fiziki” alt boyut algı puanlarının sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,730$ ). Bu sonuca göre **16. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir.** “Hizmet” alt boyut algı puanlarının sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,455$ ). Bu sonuca göre **16. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir.**

**Tablo 4.47.** TOHM hizmet kalitesi ölçeğine katılan sporcuların TOHM’deki aldıkları eğitim süresine göre sporcuların sahip oldukları spor dalında aldıkları başarı dağılımları

TOHM Hizmet Kalitesi Ölçeği	Eğitim Süresi	Sporcuların Spor Dalındaki Başarı Düzeyi					sd	X <sup>2</sup>	p
		Ulusal	Uluslararası	Her İkisi	Hiçbiri	Toplam			
2 aydan az	N	11	6	11	20	48	12	51,843	<b>0,000*</b>
	%	22,9	12,5	22,9	41,7	100			
3-6 ay arası	N	25	9	15	14	63			
	%	39,7	14,3	23,8	22,2	100			
6 ay-1 yıl	N	45	20	34	30	129			
	%	34,9	15,5	26,4	23,3	100			
1-2 yıl	N	37	15	31	20	103			
	%	35,9	14,6	30,1	19,4	100			
2 yıldan fazla	N	73	33	101	15	222			
	%	32,9	14,9	45,5	6,8	100			
Toplam	N	191	83	192	99	545			
	%	33,8	14,7	34,00	17,5	100			

\*\*P<0,01

TOHM hizmet kalitesi ölçeğine katılan sporcuların TOHM’deki eğitim süresine göre sporcuların sahip oldukları spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi dağılımlarını gösteren Tablo 4.47 incelendiğinde, büyük çoğunluğunun TOHM’da 3-6 ay arası eğitim alanların ulusal düzeyde (%46,0) seviyesinde başarı elde ettikleri belirlenmiştir. Sporcuların TOHM’deki eğitim süresi durumu değişkeni ile spor dalında elde ettikleri başarı düzeyleri arasında farklılığı belirlemek amacıyla yapılan Ki-kare analizine göre, değişkenler arasındaki farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı belirlenmiştir ( $\chi^2(12)=51,843$ ;  $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ). Bu sonuca göre **17. hipotez kabul edilmiştir.** Sporcuların TOHM’deki eğitim süresi ile spor dalında aldıkları başarı arasında düşük seviyede bir ilişki vardır (Phi Cramer’s V=17,5).

**Tablo 4.48.**Sporcuların spor dalındaki başarı düzeyi ile sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu arasındaki ilişkiye ait analiz sonucu

Değişkenler	1	2
1.Sporcuların Spor Dalındaki Başarı Düzeyi	1	
2.Sporcuların Anne ile Spor İlişkisi Durumu	,091*	,091*

\*p<0,05

Tablo 4.48 incelendiğinde, sporcuların sahip oldukları spor dalında elde ettikleri başarı düzeyleri (ulusal başarı, uluslararası başarı, her ikisi ve hiçbiri) ile sporcuların anne ile spor ilişkisi yönünden pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,31$ ). Bu sonuca göre **18. hipotez kabul edilmiştir**. Tablo 4.32’de değerler incelendiğinde, sporcuların antrenmanlarına ve yarışmalarına gidip sporcuları destekleyen annelerin çoğunlukta olması sebebiyle, iki değişkenimiz arasındaki ilişki bazında, annesi tarafından desteklenen sporcuların spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi artmaktadır.

**Tablo 4.49.**TOHM hizmet kalitesi ölçeğine katılan sporcuların anne ile spor ilişkisine göre sporcuların sahip oldukları spor dalında elde ettikleri başarı dağılımları

Sporcuların Anne ile Spor İlişkisi Durumu	Sporcuların Spor Dalındaki Başarı Düzeyi					
		Ulusal Başarı	Uluslararası Başarı	Her İkisi	Hiçbiri	Toplam
Annem yarışmaya gelir, destekler	N	64	20	54	21	159
	%	40,30	12,60	34,00	13,20	100,00
Annem antrenmanlara gelir, destekler	N	10	4	7	3	24
	%	41,70	16,70	29,20	12,50	100,00
Annem spor yapmamı destekler	N	112	53	128	71	364
	%	30,80	14,60	35,20	19,50	100,00
Annem spor yapmamı desteklemez	N	5	6	3	4	18
	%	27,80	33,30	16,70	22,20	100,00
Toplam	N	191	83	192	99	565
	%	33,80	14,70	34,00	17,50	100,00

P>0,05

TOHM hizmet kalitesi ölçeğine katılan sporcuların anne ile spor ilişkisi durumuna göre sporcuların sahip oldukları spor dalında elde ettikleri başarı dağılımlarını gösteren Tablo 4.49 incelendiğinde, büyük çoğunluğunun sporcuların anne ile spor ilişkisi değişkeninde, annesinin antrenmanlara gelip sporcuları

destekleyenlerde ulusal başarı düzeyinde %41,70 başarı elde ettikleri belirlenmiştir. Annesi yarışmalara gelip destekleyenlerinde ise ulusal düzeyde %40,30 başarı elde ettikleri belirlenmiştir.

#### 4.4. Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeğine Ait Verilerin Analizi

**Tablo 4.50.** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği ve Alt Boyutları	Cinsiyet Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	Levene Testi				
					F	p	t	df	p
Toplam Başarı Motivasyonu	Erkek	202	136,15	16,51	0,024	0,878	-0,573	563	0,567
	Kadın	363	136,96	15,90					
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyutu	Erkek	202	37,85	5,90	3,517	0,061	-2,273	563	<b>0,023*</b>
	Kadın	363	38,96	5,38					
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyutu	Erkek	202	65,29	7,43	0,311	0,577	-0,049	563	0,961
	Kadın	363	65,32	7,72					
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyutu	Erkek	202	33,02	7,36	0,065	0,798	0,526	563	0,599
	Kadın	363	32,69	7,15					

\*p<0,05

Tablo 4.50 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanı ve alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem t-testi yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların cinsiyetlerine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.599$ ). Bu sonuca göre **19. hipotez reddedilmiştir**. “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların cinsiyetlerine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $t_{(563)}=-2,273$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0.023$ ). Bu sonuca göre **19. hipotez kabul edilmiştir**. Buna göre cinsiyeti kadın olan ( $\bar{x}=38,96\pm 5,38$ ) sporcuların güç gösterme güdüsünü algılama düzeyleri, cinsiyeti erkek olan ( $\bar{x}=37,85\pm 5,90$ ) sporculara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. “Başarıya Ulaşma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların cinsiyetlerine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0,05$ ;  $p=0,961$ ). Bu sonuca göre

**19. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir.** “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü” altboyut algı puanlarının sporcuların cinsiyetlerine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.911$ ). Bu sonuca göre **19. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir.**

**Tablo 4.51.**Sporcuların Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların yaşlarına göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği ve Alt Boyutları	SporcularınYaş Değişkeni	N	$\bar{x}$	ss	F	p	LSD TestiFarklılık
Toplam Başarı Motivasyonu	10-15 yaş (1)	124	132,88	14,53	4,418	<b>0,004*</b>	1<2 1<3 3>2
	16-20 yaş (2)	360	137,10	16,94			
	21-24 yaş (3)	67	141,45	13,28			
	25_30 yaş (4)	14	136,43	13,85			
	Toplam	565	136,67	16,11			
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyutu	10-15 yaş (1)	124	37,40	5,42	4,240	<b>0,006*</b>	1<2 1<3 2>1 2<3
	16-20 yaş (2)	360	38,67	5,75			
	21-24 yaş (3)	67	40,33	4,42			
	25_30 yaş (4)	14	37,64	6,17			
	Toplam	565	38,56	5,59			
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyutu	10-15 yaş (1)	124	64,24	6,98	3,469	<b>0,016*</b>	1<3 2<3
	16-20 yaş (2)	360	65,16	7,89			
	21-24 yaş (3)	67	67,85	6,67			
	25_30 yaş (4)	14	66,29	7,75			
	Toplam	565	65,31	7,61			
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyutu	10-15 yaş (1)	124	31,23	7,05	2,582	0,053	
	16-20 yaş (2)	360	33,27	7,35			
	21-24 yaş (3)	67	33,27	7,01			
	25_30 yaş (4)	14	32,50	4,42			
	Toplam	565	32,81	7,22			

P<0,05

Tablo 4.51 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı ve alt boyut algı puanlarının sporcuların yaşlarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonunu toplam algı düzeylerinin sporcuların yaş değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmişti ( $r(F_{(3-561)}=4,418$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0,004$ ). Bu sonuca göre **20. hipotez Kabul edilmiştir.** Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,023$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ )

Anlamli farklilikin hangi gruplardan kaynaklandigini belirlemek icin posthoc testlerinden varyansların homojen olması ( $p>0,05$ ;  $p=0,070$ ) sonucu LSD (grup sayıları 4 olduğu için) testinin yapılmasına karar verilmiştir. Yaşları 10-15 arasında olan sporcular ile yaşları 16-20 ve 21-24 arasında olan sporcular arasında, yaşları 21-24 yaş arasında olan sporcular ile 16-20 olan sporcular arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir Yaşları 21-24 arasında olan sporcuların spora özgü başarı motivasyon düzeylerinin ( $\bar{x}=141,45\pm 13,28$ ), yaşları 16-20 arasında olan ( $\bar{x}=137,10\pm 16,94$ ) ve 10-15 arasında olan ( $\bar{x}=132,88\pm 14,53$ ) sporculara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların yaş değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(3-561)}=4,240$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,006$ ). Bu sonuca göre **20. hipotez<sub>a</sub> kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,022$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ) Anlamli farklilikin hangi gruplardan kaynaklandigini belirlemek icin posthoc testlerinden varyansların homojen olması ( $p>0,05$ ;  $p=0,082$ ) sonucu LSD (grup sayıları 4 olduğu için) testinin yapılmasına karar verilmiştir. LSD analizi sonuçlarına göre, yaşları 10-15 arasında değişen sporcular ile yaşları 16-20 ve 21-24 olan sporcular arasında, yaşları 21-24 yaş arasında olan sporcular ile 16-20 olan sporcular arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir Yaşları 21-24 arasında olan sporcuların güç gösterme güdülerinin düzeyleri ( $\bar{x}=40,33\pm 4,42$ ), yaşları 16-20 arasında olan ( $\bar{x}=38,67\pm 5,75$ ) ve 10-15 arasında olan ( $\bar{x}=37,40\pm 5,42$ ) sporculara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. “Başarıya Ulaşma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların yaş değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(3-561)}=3,469$ ;  $p>0,05$ ;  $p=0,016$ ). Bu sonuca göre **20. hipotez<sub>b</sub> kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,018$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ) Anlamli farklilikin hangi gruplardan kaynaklandigini belirlemek icin posthoc testlerinden varyansların homojen olması ( $p>0,05$ ;  $p=0,726$ ) sonucu LSD (grup sayıları 4 olduğu için) testinin yapılmasına karar verilmiştir. LSD analizi sonuçlarına göre, yaşları 10-15 arasında değişen sporcular ile yaşları 21-24 olan sporcular arasında, yaşları 16-20 arasında olan sporcular ile 21-24



yaş olan sporcular arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Ortalamalar baz alındığında, yaşları 21-24 arasında olan sporcuların başarıya ulaşma güdülerinin düzeyleri ( $\bar{x}=67,85\pm6,67$ ), yaşları 16-20 arasında olan ( $\bar{x}=65,16\pm7,89$ ) ve 10-15 arasında olan ( $\bar{x}=64,24\pm6,98$ ) sporculara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların yaş değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.053$ ). Bu sonuca göre **20. hipotez** reddedilmiştir.

**Tablo 4.52.** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların eğitim durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği ve Alt Boyutları	Eğitim Durumu Değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	F	p	LSDFarklılık
Toplam Başarı Motivasyonu	İlköğretim (1)	21	126,81	14,99	14,258	<b>0,000**</b>	1<2 1<3 1<4
	Ortaöğretim (2)	373	134,42	16,40			
	Ön lisans (3)	60	142,92	12,59			
	Lisans (4)	111	142,75	14,21			
	Toplam	565	136,67	16,11			
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyutu	İlköğretim (1)	21	35,14	6,69	13,243	<b>0,000**</b>	1<2 1<3 1<4 2<4
	Ortaöğretim (2)	373	37,82	5,50			
	Ön lisans (3)	60	40,42	4,35			
	Lisans (4)	111	40,70	5,40			
	Toplam	565	38,56	5,59			
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyutu	İlköğretim (1)	21	61,52	7,96	10,698	<b>0,000**</b>	1<3 1<4 2<3 2<4
	Ortaöğretim (2)	373	64,35	7,79			
	Ön lisans (3)	60	68,10	5,98			
	Lisans (4)	111	67,74	6,72			
	Toplam	565	65,31	7,61			
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt boyutu	İlköğretim (1)	21	30,14	5,91	4,333	<b>0,005*</b>	1<3 1<4 2<3 2<4
	Ortaöğretim (2)	373	32,25	7,32			
	Ön lisans (3)	60	34,40	6,59			
	Lisans (4)	111	34,31	7,09			
	Toplam	565	32,81	7,22			

\*\*P<0,01; \* p>0,05

Tablo 4.52 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı ve alt boyut algı puanlarının sporcuların eğitim durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği

toplam algı puanlarının sporcuların eğitim durumlarına göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(3-561)}=14,258$   $p<0.01$ ;  $p=0.000$ ). Bu sonuca göre **21. hipotez kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,007$ ) etkinin çok düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ) Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olması ( $p>0,05$ ;  $p=0,056$ ) sonucu LSD (grup sayıları 4 olduğu için) testinin yapılmasına karar verilmiştir. LSD testi sonucuna göre sporcuların spora özgü başarı motivasyonunda eğitim düzeyi ilköğretim olan sporcular ile ön lisans ve lisans olan sporcular arasında, eğitim düzeyi ortaöğretim olan sporcular ile ön lisans ve lisans olan sporcular arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Ortalamalar değerlendirildiğinde eğitim düzeyi ön lisans ( $\bar{x}=142,92\pm12,59$ ) olan sporcuların spora özgü başarı motivasyon düzeyleri eğitim düzeyi ilköğretim ( $\bar{x}=126,81\pm14,99$ ), orta öğretim ( $\bar{x}=134,42\pm16,40$ ) ve lisans ( $\bar{x}=142,75\pm14,21$ ) olan sporculara göre daha yüksektir. “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut algı puanlarının eğitim durumlarına göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(3-561)}=13,243$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **21. hipotez<sub>a</sub> kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,066$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ) Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olması ( $p>0,05$ ;  $p=0,065$ ) sonucu LSD (grup sayıları 4 olduğu için) testinin yapılmasına karar verilmiştir. LSD testi sonucuna göre, sporcuların spora özgü başarı motivasyonunda eğitim düzeyi ilköğretim olan sporcular ile ortaöğretim, ön lisans ve lisans olan sporcular arasında, eğitim düzeyi ortaöğretim olan sporcular ile lisans düzeyinde olan sporcular arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Eğitim düzeyi lisans ( $\bar{x}=40,70\pm5,40$ ) olan sporcuların güç gösterme güdülerinin düzeyleri, eğitim düzeyi ön lisans ( $\bar{x}=40,42\pm4,35$ ), orta öğretim ( $\bar{x}=37,82\pm5,50$ ) ve ilköğretim ( $\bar{x}=35,14\pm6,69$ ) olan sporculara göre daha yüksek olduğu söylenebilir. “Başarıya Ulaşma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların eğitim durumlarına göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(3-561)}=10,698$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0.000$ ). Bu sonuca göre **21. hipotez<sub>b</sub>**

**kabul edilmiştir.** Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,066$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ) Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olması ( $p>0,05$ ;  $p=0,307$ ) sonucu LSD (grup sayıları 4 olduğu için) testinin yapılmasına karar verilmiştir. LSD testi sonucuna göre sporcuların başarıya ulaşma güdülerinde eğitim düzeyi ilköğretim olan sporcular ile eğitim düzeyi ön lisans ve lisans olan sporcular arasında, eğitim düzeyi ortaöğretim olan sporcular ile ön lisans ve lisans düzeyinde olan sporcular arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Ortalamalar baz alındığında eğitim düzeyiön lisans ( $\bar{x}=68,10\pm5,98$ ) olan sporcuların başarıya ulaşma güdülerinin düzeyleri eğitim düzeyi lisans ( $\bar{x}=67,74\pm6,72$ ), ortaöğretim ( $\bar{x}=64,35\pm7,79$ ) ve İlköğretim ( $\bar{x}=61,52\pm7,96$ ) olan sporculara göre daha yüksek olduğu söylenebilir. “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların eğitim durumlarına göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(3-561)}=4,333$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0.005$ ). Bu sonuca göre **21. hipotez<sub>c</sub> kabul edilmiştir.** Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,022$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ) Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olması ( $p>0,05$ ;  $p=0,474$ ) sonucu LSD (grup sayıları 4 olduğu için) testi yapılmıştır. LSD testi sonucuna göre sporcuların başarısızlıktan kaçınma güdülerinde, eğitim düzeyi ilköğretim olan sporcular ile eğitim düzeyi ön lisans ve lisans olan sporcular arasında, eğitim düzeyi ortaöğretim olan sporcular ile ön lisans ve lisans düzeyinde olan sporcular arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Eğitim düzeyiön lisans ( $\bar{x}=34,40\pm6,59$ ) olan sporcuların başarısızlıktan kaçınma güdülerinin düzeyleri, eğitim düzeyi lisans ( $\bar{x}=34,31\pm7,09$ ), ortaöğretim ( $\bar{x}=32,25\pm7,32$ ) ve ilköğretim ( $\bar{x}=30,14\pm5,91$ ) olan sporculara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 4.53.**Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine katılım düzeylerinin sporcuların eğitim aldıkları TOHM il değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyon Ölçeği	İller	N	$\bar{X}$	ss	F	p	Teanhane Testi 2 Farklılık
Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Toplam	Antalya (1)	10	132,60	11,91	4,553	0,000**	3>5 3>11 3>19 3>20
	Adana (2)	37	135,97	17,89			
	Ankara (3)	98	145,84	9,27			
	Artvin (4)	11	131,18	14,67			
	Bolu (5)	12	124,42	12,02			
	Bursa (6)	54	136,94	18,09			
	Diyarbakır (7)	4	139,00	13,24			
	Edirne (8)	6	144,50	14,96			
	Erzurum (9)	25	142,72	18,64			
	Gaziantep (10)	20	140,25	10,84			
	İzmir (11)	89	132,75	14,20			
	Kahramanmaraş (12)	12	138,75	9,55			
	Kayseri (13)	30	132,23	18,19			
	Kocaeli (14)	7	146,00	21,25			
	Konya (15)	36	134,53	18,42			
	Mersin (16)	11	145,36	25,32			
	Rize (17)	10	140,80	10,61			
	Sakarya (18)	15	135,60	14,20			
	Samsun (19)	40	129,58	15,73			
	Trabzon (20)	38	129,18	15,71			
Toplam	565	136,67	16,11				

p>0,01

Tablo 4.53 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların TOHM'a katıldıkları il değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların TOHM'a katıldıkları il değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(19-545)}=4,553$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **22. hipotez kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,16$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testinde posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ) Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;

p=0,000) sonucu Teamhane 2 testinin yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 testi farklılık sonucuna göre sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin sporcuların TOHM'a katıldığı il değişkeninde, eğitimini Ankara İli TOHM'da alan sporcular ile Bolu, Samsun, Trabzon ve İzmir'de alan sporcular arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. TOHM'a katılma il değişkeni düzeyinde Ankara İlinde Eğitim alan ( $\bar{x}=145,84\pm9,27$ ) sporcuların spora özgü başarı motivasyon düzeyleri, Bolu ( $\bar{x}=124,42\pm12,02$ ), İzmir ( $\bar{x}=132,75\pm14,20$ ), Samsun ( $\bar{x}=129,58\pm15,73$ ), Trabzon ( $\bar{x}=129,18$ ) illerinde eğitim alan sporculara göre daha yüksek bir ortalamaya sahip oldukları belirlenmiştir.

**Tablo 4.54.** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin güç gösterme güdüsü alt boyutuna katılım düzeylerinin sporcuların eğitim aldıkları TOHM ili değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeğinin Alt Boyutu	İller	N	$\bar{X}$	ss	F	p	Teamhane 2Testi Farklılık
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyutu	Antalya (1)	10	36,60	5,66	3,357	0,000**	3>11 3>20
	Adana (2)	37	37,81	5,40			
	Ankara (3)	98	41,21	3,57			
	Artvin (4)	11	35,45	7,49			
	Bolu (5)	12	35,58	4,27			
	Bursa (6)	54	38,89	6,33			
	Diyarbakır (7)	4	39,75	3,77			
	Edirne (8)	6	40,00	3,35			
	Erzurum (9)	25	39,96	5,05			
	Gaziantep (10)	20	38,95	4,21			
	İzmir (11)	89	37,67	5,18			
	Kahramanmaraş (12)	12	38,50	3,78			
	Kayseri (13)	30	36,47	7,03			
	Kocaeli (14)	7	41,14	7,01			
	Konya (15)	36	39,03	5,73			
	Mersin (16)	11	42,64	6,56			
	Rize (17)	10	39,40	4,88			
	Sakarya (18)	15	37,47	5,55			
	Samsun (19)	40	37,65	5,70			
	Trabzon (20)	38	35,68	6,48			
Toplam	565	38,56	5,59				

\*\*p<0,01

Tablo 4.54 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların eğitim aldıkları TOHM ili değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların

spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin güç gösterme güdüsü alt boyutunun algı puanlarının eğitim aldıkları TOHM ili değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(19-545)}=3,357$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0.000$ ). Bu sonuca göre **22. hipotez, kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,10$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Analiz sonucunda yapılan welch testinde posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ) Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ) sonucu Teamhane 2 testinin yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 testi farklılık sonucuna göre sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin güç gösterme güdüsü alt boyutunun algı puanlarının sporcuların TOHM'a katıldığı İl değişkeninde, eğitimini Ankara İli TOHM'da alan sporcular ile Trabzon ve İzmir'de alan sporcular arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. TOHM'a katılma il değişkeni düzeyinde Ankara İlinde Eğitim alan ( $\bar{x}=41,21\pm3,57$ ) sporcuların güç gösterme güdülerinin düzeyleri, İzmir ( $\bar{x}=37,67\pm5,18$ ) ve Trabzon ( $\bar{x}=35,68\pm6,48$ ) illerinde eğitim alan sporculara göre daha yüksek bir ortalamaya sahip oldukları tespit edilmiştir.

**Tablo 4.55.**Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarıya ulaşma güdüsü alt boyutuna katılım düzeylerinin sporcuların eğitim aldıkları TOHM ili değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeğinin Alt boyutu	İller	N	$\bar{X}$	ss	F	p	Teamhane2Testi Farklılığı
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyutu	Antalya (1)	10	64,90	6,28	4,496	0,000**	3>6 3>11 3>15 3>19 3>20
	Adana (2)	37	65,92	9,07			
	Ankara (3)	98	69,89	4,18			
	Artvin (4)	11	64,82	6,34			
	Bolu (5)	12	61,08	6,67			
	Bursa (6)	54	64,57	8,25			
	Diyarbakır (7)	4	66,75	3,59			
	Edirne (8)	6	67,00	7,48			
	Erzurum (9)	25	66,88	8,56			
	Gaziantep (10)	20	66,60	6,00			
	İzmir (11)	89	64,13	7,11			
	Kahramanmaraş (12)	12	66,58	3,82			
	Kayseri (13)	30	63,47	6,55			
	Kocaeli (14)	7	70,29	6,29			
	Konya (15)	36	62,69	9,60			
	Mersin (16)	11	67,00	10,65			
	Rize (17)	10	68,00	5,64			
	Sakarya (18)	15	65,60	4,93			
	Samsun (19)	40	62,43	7,49			
	Trabzon (20)	38	60,47	8,56			
Toplam		565	65,31	7,61			

\*\*p<0,01

Tablo 4.55. incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin “Başarıya Ulaşma Güdüsü “alt boyutunun algı puanlarının sporcuların eğitim aldıkları TOHM ili değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarıya ulaşma güdüsü alt boyut algı puanlarının sporcuların eğitim aldıkları TOHM ili değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(19-545)}=4,496$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **22. hipotez, kabul edilmiştir.** Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,13$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testinde posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,000$ ) sonucu Teamhane 2 testinin yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 testi farklılık sonucuna göre sporcuların spora özgü başarı motivasyonu

ölçeğinin başarıya ulaşma güdüsü alt boyut algı puanlarının sporcuların TOHM'a katıldığı İl değişkeninde, eğitimini Ankara İli TOHM'da alan sporcular ile Bursa, Trabzon, Samsun, Konya ve İzmir'de alan sporcular arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. TOHM'a katılma il değişkeni düzeyinde Ankara İlinde Eğitim alan ( $\bar{x}=69,89\pm4,18$ ) sporcuların başarıya ulaşma güdülerinin düzeyleri, İzmir ( $\bar{x}=64,13\pm7,11$ ), Trabzon ( $\bar{x}=60,47\pm8,56$ ), Samsun ( $\bar{x}=62,43\pm7,49$ ), Bursa ( $\bar{x}=64,57\pm8,25$ ), Konya ( $\bar{x}=62,69\pm9,60$ ) illerinde eğitim alan sporculara göre daha yüksek bir ortalamaya sahip oldukları belirlenmiştir.

**Tablo 4.56.** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyutuna katılım düzeylerinin sporcuların eğitim aldıkları TOHM ili değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Alt Boyutu	İller	N	$\bar{X}$	ss	F	P	Teamhane 2Testi Farklılık
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyutu	Antalya (1)	10	31,10	6,79	2,208	0,002*	3>5 3>11 3>19
	Adana (2)	37	32,24	8,83			
	Ankara (3)	98	34,73	5,90			
	Artvin (4)	11	30,91	6,49			
	Bolu (5)	12	27,75	4,31			
	Bursa (6)	54	33,48	7,19			
	Diyarbakır (7)	4	32,50	7,90			
	Edirne (8)	6	37,50	6,19			
	Erzurum (9)	25	35,88	7,89			
	Gaziantep (10)	20	34,70	5,19			
	İzmir (11)	89	30,94	6,72			
	Kahramanmaraş (12)	12	33,67	5,57			
	Kayseri (13)	30	32,30	9,41			
	Kocaeli (14)	7	34,57	12,90			
	Konya (15)	36	32,81	7,21			
	Mersin (16)	11	35,73	10,56			
	Rize (17)	10	33,40	6,64			
	Sakarya (18)	15	32,53	8,22			
	Samsun (19)	40	29,50	6,38			
	Trabzon (20)	38	33,03	5,72			
Toplam	565	32,81	7,22				

\*p<0,05

Tablo 4.56 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların eğitim aldıkları TOHM ili değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyut algı puanlarının sporcuların eğitim aldıkları TOHM ili değişkenine göre



farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(19,545)}=20208$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0.002$ ). Bu sonuca göre **22. hipotez kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,07$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testinde posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ) Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,001$ ) sonucu Teamhane 2 testinin yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 testi sonucuna göre sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyut algı puanlarının sporcuların TOHM'a katıldığınız il değişkeninde, eğitimini Ankara İli TOHM'da alan sporcular ile Bolu, İzmir ve Samsun'da alan sporcular arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. TOHM'a katılma il değişkeni düzeyinde Ankara İlinde Eğitim alan ( $\bar{x}=34,73\pm5,90$ ) sporcuların başarısızlıktan kaçınma güdülerinin düzeyleri, İzmir ( $\bar{x}=30,94\pm6,72$ ), Samsun ( $\bar{x}=29,50\pm6,38$ ), Bolu ( $\bar{x}=27,75\pm4,31$ ) illerinde eğitim alan sporculara göre daha yüksek bir ortalamaya sahip oldukları belirlenmiştir.

**Tablo 4.57.** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine katılım düzeylerinin sporcuların spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği	Spor Dalı Değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	F	p	Teamhane 2Testi Farklılık
Spora Özgü Başarı Motivasyonu Toplam	Yüzme (1)	70	134,07	16,48	2,159	0,003*	7>8 8<17 9<17 13<17
	Atıcılık (2)	9	140,11	18,08			
	Atletizm (3)	107	135,39	16,95			
	Taekwondo (4)	49	135,96	15,86			
	Güreş (5)	55	140,95	17,16			
	Kayak (6)	11	141,00	22,83			
	Halter (7)	25	140,64	8,86			
	Cimnastik (8)	47	130,13	14,12			
	Tenis (9)	22	130,64	12,05			
	Eskrim (10)	9	145,89	10,23			
	Judo (11)	33	137,58	14,66			
	Bisiklet (12)	11	137,27	29,73			
	Okçuluk (13)	18	130,17	11,66			
	Kano (14)	27	135,30	15,24			
	Kürek (15)	14	140,71	17,83			
	Boks (16)	18	142,00	10,68			
	Masa Tenisi (17)	13	147,31	9,93			
	Sürat Pateni (18)	10	147,60	15,47			
	Oturarak Voleybol (19)	12	137,00	15,40			
	Voleybol (20)	5	139,40	6,43			
Toplam	565	136,67	16,11				

P<0,05

Tablo 4.57 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin sporcuların spora dalı değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların spor dalı değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(19-545)}=2,159$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0.0,003$ ). Bu sonuca göre **23. hipotez kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,07$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ) Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,001$ ) sonucu Teamhane 2 testinin yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 testi sonucuna göre sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin sporcuların sahip oldukları spor dalı değişkeninde, spor dalı Halter olan sporcular ile spor dalı Cimnastik olan sporcular arasında, spor dalı Cimnastik olan sporcular ile spor dalı Masatenisi olan sporcular arasında, spor dalı Tenis olan sporcular ile spor dalı Masatenisi olan sporcular arasında, spor dalı Okçuluk olan sporcular ile spor dalı Masatenisi olan sporcular arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Sporcuların spor dalı değişkeni düzeyinde Masatenisi spor dalına sahip olan ( $\bar{x}=147,30\pm9,93$ ) sporcuların spora özgü başarı motivasyon düzeyleri, spor dalı Halter ( $\bar{x}=140,64\pm8,86$ ), Jimnastik ( $\bar{x}=130,12\pm14,12$ ), Tenis ( $\bar{x}=130,63\pm12,05$ ) ve Okçuluk ( $\bar{x}=130,16\pm11,66$ ) olan sporculara göre daha yüksek bir ortalamaya sahip oldukları belirlenmiştir.

**Tablo 4.58.** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin güç gösterme güdüsü alt boyutuna katılım düzeylerinin sporcuların spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Alt Boyutu	Spor Dalı Değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	F	p	LSD Testi Farklılık
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyutu	Yüzme (1)	70	37,31	6,20	1,874	0,014*	1<5/1<7 1>12/1<17 1<18/3<5 3<17 4<17 5>8 5>14 7<5 7>14 8<7 8<12 8<18 9<17 11<17 12>13 12>14 14<17 14<18 15<17 16<17 19<17
	Atıcılık (2)	9	39,67	3,74			
	Atletizm (3)	107	38,22	6,08			
	Taekwondo (4)	49	38,12	4,85			
	Güreş (5)	55	40,15	5,50			
	Kayak (6)	11	39,55	6,41			
	Halter (7)	25	40,12	4,47			
	Cimnastik (8)	47	37,11	5,29			
	Tenis (9)	22	38,23	4,46			
	Eskrim (10)	9	39,33	2,83			
	Judo (11)	33	38,79	5,12			
	Bisiklet (12)	11	41,55	8,24			
	Okçuluk (13)	18	37,39	5,77			
	Kano (14)	27	36,74	5,22			
	Kürek (15)	14	38,50	5,49			
	Boks (16)	18	39,39	4,53			
	Masa Tenisi (17)	13	43,38	3,69			
	Sürat Pateni (18)	10	41,50	4,60			
	Oturarak Voleybol (19)	12	37,75	6,54			
	Voleybol (20)	5	38,80	5,31			
Toplam	565	38,56	5,59				

P<0,05

Tablo 4.58 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların sahip oldukları spor dalı değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin güç gösterme güdüsü alt boyut algı puanlarının sporcuların spor dalı değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(19;545)}=1,874$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0.014$ ). Bu sonuca göre **23. hipotez, kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,07$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,005$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olması ( $p>0,05$ ;  $p=0,284$ ) sonucu LSD testinin (4 gruptan fazla olduğu için) yapılmasına karar verilmiştir. LSD sonucuna göre sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin güç gösterme güdüsü alt boyut algı puanlarının sporcuların sahip oldukları spor dalı değişkeninde, spor dalı Yüzme

olan sporcular ile spor dalı Güreş, Halter, Bisiklet, Masatenisi ve Sürat pateni olan sporcular arasında, spor dalı Atletizm olan sporcular ile spor dalı Güreş, Masatenisi, Taekwondo ve Masatenisi olan sporcular arasında, spor dalı Güreş olan sporcular ile spor dalı Cimnastik ve Kano olan sporcular arasında, spor dalı Halter olan sporcular ile spor dalı Cimnastik ve Kano olan sporcular arasında, spor dalı Cimnastik olan sporcular ile spor dalı Güreş, Halter, Bisiklet ve Sürat pateni olan sporcular arasında, spor dalı Tenis olan sporcular ile spor dalı Masatenisi olan sporcular arasında, spor dalı Judo olan sporcular ile spor dalı Masatenisi olan sporcular arasında, spor dalı Bisiklet olan sporcular ile spor dalı Okçuluk ve Kano olan sporcular arasında, spor dalı Kano olan sporcular ile spor dalı Masatenisi ve Sürat Pateni olan sporcular arasında, spor dalı Kürek olan sporcular ile spor dalı Masatenisi olan sporcular arasında, spor dalı Boks olan sporcular ile spor dalı Masatenisi olan sporcular arasında, spor dalı Oturarak Voleybol olan sporcular ile spor dalı Masatenisi olan sporcular arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Sporcuların spor dalı değişkeni düzeyinde Masatenisi spor dalına sahip olan ( $\bar{x}=43,38\pm 3,69$ ) sporcuların güç gösterme güdüsü düzeyleri, spor dalı Halter ( $\bar{x}=40,12\pm 4,47$ ), Cimnastik ( $\bar{x}=37,11\pm 5,29$ ), Tenis ( $\bar{x}=38,23\pm 4,46$ ), Okçuluk ( $\bar{x}=37,39\pm 5,77$ ), Yüzme ( $\bar{x}=37,31\pm 6,20$ ), Güreş ( $\bar{x}=40,15\pm 5,50$ ), Bisiklet ( $\bar{x}=41,55\pm 8,24$ ), Sürat pateni ( $\bar{x}=41,50\pm 4,60$ ), Taekwondo ( $\bar{x}=38,12\pm 4,85$ ), Kano ( $\bar{x}=36,74\pm 5,22$ ), Kürek ( $\bar{x}=38,50\pm 5,49$ ), Boks ( $\bar{x}=39,39\pm 4,53$ ), Judo ( $\bar{x}=38,79\pm 5,12$ ), Oturarak Voleybol ( $\bar{x}=37,75\pm 6,54$ ) olan sporculara göre daha yüksek bir ortalamaya sahip oldukları belirlenmiştir.

**Tablo 4.59.**Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarıya ulaşma güdüsü alt boyutuna katılım düzeylerinin sporcuların spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Alt Boyutu	Spor Dalı Değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	F	p	Teamhane 2Testi Farklılık
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyutu	Yüzme (1)	70	63,76	7,61	2,098	0,004*	
	Atıcılık (2)	9	69,67	5,92			
	Atletizm (3)	107	64,92	7,89			
	Taekwondo (4)	49	64,53	6,84			
	Güreş (5)	55	65,67	8,24			
	Kayak (6)	11	66,09	11,47			
	Halter (7)	25	68,56	5,24			
	Cimnastik (8)	47	63,34	6,38			
	Tenis (9)	22	62,73	7,07			
	Eskrim (10)	9	68,67	3,64			
	Judo (11)	33	64,94	7,37			
	Bisiklet (12)	11	62,09	14,84			
	Okçuluk (13)	18	63,22	6,76			
	Kano (14)	27	66,04	6,77			
	Kürek (15)	14	67,21	5,63			
	Boks (16)	18	68,39	6,73			
	Masa Tenisi (17)	13	71,69	4,82			
	Sürat Pateni (18)	10	69,10	5,55			
	Oturarak Voleybol (19)	12	66,42	8,13			
	Voleybol (20)	5	66,80	8,11			
Toplam	565	65,31	7,61				

P<0,05

Tablo 4.59 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin “Başarıya Ulaşma Güdüsü “alt boyut algı puanlarının sporcuların sahip olduğu spor dalı değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarıya ulaşma güdüsü alt boyut algı puanlarının sporcuların spor dalı değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $F_{(19-545)}=2,098$ ;  $p>0.05$ ;  $p=0.072$ ). Bu sonuca göre **23. hipotez, kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,07$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,005$ ) Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,003$ ) sonucu Teamhane 2 farklılık testinin yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 Farklılık Testi sonucuna göre sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarıya ulaşma güdüsü alt boyut algı puanlarının sporcuların sahip oldukları spor dalı değişkeninde, spor dalı

Yüzme olan sporcular ile spor dalı Masatenisi olan sporcular arasında, spor dalı Atletizm olan sporcular ile spor dalı Masatenisi olan sporcular arasında, spor dalı Taekwondo olan sporcular ile spor dalı Masatenisi olan sporcular arasında, spor dalı Cimnastik olan sporcular ile spor dalı Masatenisi olan sporcular arasında, spor dalı Tenis olan sporcular ile spor dalı Masatenisi olan sporcular arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Sporcuların sahip oldukları spor dalı değişkeni düzeyinde Masatenisi spor dalına sahip olan ( $\bar{x}=71,69\pm4,82$ ) sporcuların başarıya ulaşma güdülerinin düzeyleri, spor dalı Yüzme ( $\bar{x}=63,76\pm7,61$ ), Atletizm ( $\bar{x}=64,92\pm7,89$ ), Taekwondo ( $\bar{x}=64,53\pm6,84$ ), Jimnastik ( $\bar{x}=63,34\pm6,38$ ), Tenis ( $\bar{x}=62,73\pm7,07$ ) olan sporculara göre daha yüksek bir ortalamaya sahip oldukları belirlenmiştir.

**Tablo 4.60.** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyutuna katılım düzeylerinin sporcuların spor dalı değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Alt Boyutu	Spor Dalı Değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	F	p	Teamhane 2Testi Farklılık
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyutu	Yüzme (1)	70	33,00	7,67	1,983	0,008*	5>8
	Atıcılık (2)	9	30,78	10,05			
	Atletizm (3)	107	32,26	7,38			
	Taekwondo (4)	49	33,31	8,04			
	Güreş (5)	55	35,13	6,64			
	Kayak (6)	11	35,36	8,91			
	Halter (7)	25	31,96	3,72			
	Cimnastik (8)	47	29,68	5,91			
	Tenis (9)	22	29,68	6,31			
	Eskrim (10)	9	37,89	7,46			
	Judo (11)	33	33,85	6,12			
	Bisiklet (12)	11	33,64	10,08			
	Okçuluk (13)	18	29,56	5,84			
	Kano (14)	27	32,52	7,47			
	Kürek (15)	14	35,00	9,87			
	Boks (16)	18	34,22	5,75			
	Masa Tenisi (17)	13	32,23	5,99			
	Sürat Pateni (18)	10	37,00	8,16			
	Oturarak Voleybol (19)	12	32,83	4,30			
	Voleybol (20)	5	33,80	3,42			
Toplam	565	32,81	7,22				

\*p<0,05

Tablo 4.60 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü “alt boyut algı puanlarının sporcuların sahip oldukları spor dalı değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek

için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyut algı puanlarının sporcuların sahip oldukları spor dalı değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(19-545)}=1,983$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0.008$ ). Bu sonuca göre **23. hipotez kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,06$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,012$ ) Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,003$ ) sonucu Teamhane 2 farklılık testinin yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 Farklılık Testi sonucuna göre sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarısızlıktan kaçınma alt boyut algı puanlarının sporcuların spor dalı değişkeninde, spor dalı Güreş olan sporcular ile spor dalı Cimnastik olan sporcular arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Sporcuların sahip oldukları spor dalı değişkeni düzeyinde Güreş spor dalına sahip olan ( $\bar{x}=35,13\pm6,64$ ) sporcuların başarısızlıktan kaçınma güdülerinin düzeyleri, spor dalı Cimnastik ( $\bar{x}=29,68\pm5,91$ ) olan sporculara göre daha yüksek bir ortalamaya sahip oldukları belirlenmiştir.

**Tablo 4.61.**Sporcuların Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların konaklama türü değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği ve Alt boyutları	Sporcuların Konaklama Türü Değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	Levene Testi				
					F	p	t	df	p
Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Toplam	Yatılı	208	137,55	16,13	2,091	0,149	0,989	563	0,323
	Gündüzlü	357	136,16	16,11					
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyutu	Yatılı	208	39,03	5,10	8,996	0,003	1,575	481,825	0,116
	Gündüzlü	357	38,29	5,85					
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyutu	Yatılı	208	65,36	7,89	0,028	0,867	0,114	563	0,909
	Gündüzlü	357	65,28	7,45					
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyutu	Yatılı	208	33,17	6,93	2,739	0,098	0,912	563	0,362
	Gündüzlü	357	32,59	7,38					

$p>0,05$

Tablo 4.61 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanı ve alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların konaklama türü değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem

t-testi yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin sporcuların konaklama türü değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.323$ ). Bu sonuca göre **24. hipotez reddedilmiştir**. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut nalgı puanlarının sporcuların konaklama türü değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.116$ ). Bu sonuca göre **24. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Başarıya Ulaşma Güdüsü” alt boyut nalgı puanlarının sporcuların konaklama türü değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,909$ ). Bu sonuca göre **24. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların konaklama türü değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.362$ ). Bu sonuca göre **24. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**.

**Tablo 4.62.** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların ebeveynlerinin aylık gelir değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği ve Alt Boyutları	Aylık Gelir Değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	F	p
Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Toplam	2000 TL ve daha az	163	138,27	16,96	1,097	0,357
	2001-3000 TL	184	136,88	15,62		
	3001-4000 TL	99	134,91	15,86		
	4001-5000 TL	45	137,62	15,39		
	5001 TL ve daha fazla	74	134,45	16,14		
	Toplam	565	136,67	16,11		
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyutu	2000 TL ve daha az	163	39,29	5,73	1,274	0,279
	2001-3000 TL	184	38,41	5,55		
	3001-4000 TL	99	38,44	5,59		
	4001-5000 TL	45	38,36	4,58		
	5001 TL ve daha fazla	74	37,62	5,90		
	Toplam	565	38,56	5,59		
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyutu	2000 TL ve daha az	163	65,71	7,57	1,263	0,283
	2001-3000 TL	184	65,66	7,78		
	3001-4000 TL	99	63,94	7,64		
	4001-5000 TL	45	66,24	6,92		
	5001 TL ve daha fazla	74	64,81	7,56		
	Toplam	565	65,31	7,61		
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyutu	2000 TL ve daha az	163	33,28	7,32	0,441	0,779
	2001-3000 TL	184	32,80	7,17		
	3001-4000 TL	99	32,53	7,28		
	4001-5000 TL	45	33,02	7,79		
	5001 TL ve daha fazla	74	32,01	6,80		
	Toplam	565	32,81	7,22		

$p>0,05$

Tablo 4.62 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanı ve alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların ebeveynlerinin aylık



gelir değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların ebeveynlerinin aylık gelir değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.357$ ). Bu sonuca göre **25. hipotez reddedilmiştir**. “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların ebeveynlerinin aylık gelir değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.279$ ). Bu sonuca göre **25. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Başarıya Ulaşma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların ebeveynlerinin aylık gelir değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.283$ ). Bu sonuca göre **25. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların ebeveynlerinin aylık gelir değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.779$ ). Bu sonuca göre **25. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**.

**Tablo 4.63.** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların anne eğitim durumuna göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği ve Alt Boyutları	Sporcuların Anne Eğitim Durumu Değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	F	p	LSD Testi Farklılık
Spora Özgü Başarı Motivasyonu Toplam Ölçek	Okur-Yazar Değil (1)	39	141,10	16,82	2,594	0,052	
	İlköğretim (2)	257	137,46	16,92			
	Lise (3)	158	136,50	15,08			
	Üniversite (4)	111	133,56	14,98			
	Toplam	565	136,67	16,11			
Güç Gösterme Güdüsü Alt boyut	Okur-Yazar Değil (1)	39	40,77	5,71	2,709	0,044*	1>2 1>3 1>4
	İlköğretim (2)	257	38,70	5,81			
	Lise (3)	158	38,20	5,44			
	Üniversite (4)	111	37,99	5,10			
	Toplam	565	38,56	5,59			
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyut	Okur-Yazar Değil (1)	39	67,74	7,30	2,922	0,033*	1>4
	İlköğretim (2)	257	65,47	8,07			
	Lise (3)	158	65,51	7,27			
	Üniversite (4)	111	63,78	6,86			
	Toplam	565	65,31	7,61			
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyut	Okur-Yazar Değil (1)	39	32,59	7,30	1,136	0,334	
	İlköğretim (2)	257	33,29	7,12			
	Lise (3)	158	32,79	7,17			
	Üniversite (4)	111	31,78	7,48			
	Toplam	565	32,81	7,22			

\* $p<0,05$

Tablo 4.63 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanı ve alt boyut algı puanlarının sporcuların anne eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanının sporcuların anne eğitim durumu değişkenine göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.052$ ). Bu sonuca göre **26. hipotez reddedilmiştir**. “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne eğitim durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(3-561)}=2,709$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0.044$ ). Bu sonuca göre **26. hipotez kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,014$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,000$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olması ( $p>0,05$ ;  $p=0,505$ ) sonucu LSD (grup sayısı 4 olduğu için) testinin yapılmasına karar verilmiştir. LSD testi sonucuna göre güç gösterme güdüsü alt boyut algı puanlarının sporcuların anne eğitim durumu düzeyi değişkeninde, annesi okur-yazar olmayan sporcular ile annesi ilköğretim, lise ve üniversite mezunu olan sporcular arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Annesi okur-yazar olmayan sporcuların ( $\bar{x}=40,77\pm5,71$ ) güç gösterme güdüsünü algılama düzeyleri, annesi ilköğretim ( $\bar{x}=38,70\pm5,81$ ), lise ( $\bar{x}=38,20\pm5,44$ ) ve üniversite ( $\bar{x}=37,99\pm5,10$ ) mezunu olan sporculara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. “Başarıya Ulaşma Güdüsü” alt boyut puanlarının sporcuların anne eğitim durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(3-561)}=2,922$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0.033$ ). Bu sonuca göre **26. hipotez kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,015$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testide posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,022$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olması ( $p>0,05$ ;  $p=0,361$ ) sonucu LSD (grup sayısı 4 olduğu için) testinin yapılmasına karar verilmiştir. LSD testi sonucuna göre, başarıya ulaşma güdüsü alt boyut algı puanlarının sporcuların anne eğitim durumu düzeyi değişkeninde, annesi okur-yazar

olmayan sporcular ile annesi üniversite mezunu olan sporcular arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Annesi okur-yazar olmayan ( $\bar{x}=67,74\pm7,30$ ) sporcuların başarıya ulaşma güdüsünü algılama düzeyleri, annesi üniversite ( $\bar{x}=63,78\pm6,86$ ) mezunu olan sporculara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne eğitim durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.334$ ). Bu sonuca göre **26. hipotez reddedilmiştir.**

**Tablo 4.64.**Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların baba eğitim durumuna göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği ve Alt Boyutları	Baba Eğitim Durumu Değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	F	p
Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Toplam	Okur-Yazar Değil	10	141,50	21,00	1,421	0,236
	İlköğretim	225	136,89	16,93		
	Lise	191	137,73	15,46		
	Üniversite	139	134,52	15,16		
	Toplam	565	136,67	16,11		
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyutu	Okur-Yazar Değil	10	39,60	7,21	0,382	0,766
	İlköğretim	225	38,63	5,70		
	Lise	191	38,71	5,84		
	Üniversite	139	38,18	4,95		
	Toplam	565	38,56	5,59		
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyutu	Okur-Yazar Değil	10	65,80	10,06	1,688	0,168
	İlköğretim	225	65,39	8,16		
	Lise	191	66,03	6,94		
	Üniversite	139	64,14	7,32		
	Toplam	565	65,31	7,61		
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyutu	Okur-Yazar Değil	10	36,10	6,97	1,077	0,358
	İlköğretim	225	32,88	6,91		
	Lise	191	32,99	7,63		
	Üniversite	139	32,19	7,14		
	Toplam	565	32,81	7,22		

$p>0,05$

Tablo 4.64 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanı ve alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların baba eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanının sporcuların baba eğitim durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.236$ ). Bu sonuca göre **27. hipotez**

**reddedilmiştir.** “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların baba eğitim durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.766$ ). Bu sonuca göre **27. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir.** “Başarıya Ulaşma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların baba eğitim durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.168$ ). Bu sonuca göre **27. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir.** “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların baba eğitim durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.358$ ). Bu sonuca göre **27. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir.**

**Tablo 4.65.**Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların anne meslek durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Alt Boyutları	Anne Mesleği Değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	F	p
Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Toplam	Çalışmıyor	375	137,00	16,87	0,483	0,748
	İşçi	57	138,05	13,78		
	Memur	67	134,63	14,84		
	Serbest Meslek	47	136,04	14,30		
	Emekli	19	134,95	16,64		
	Toplam	565	136,67	16,11		
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyutu	Çalışmıyor	375	38,59	5,78	0,264	0,961
	İşçi	57	38,04	5,41		
	Memur	67	38,76	4,89		
	Serbest Meslek	47	38,91	5,76		
	Emekli	19	37,89	4,46		
	Toplam	565	38,56	5,59		
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt boyutu	Çalışmıyor	375	65,37	8,00	0,501	0,735
	İşçi	57	66,26	6,29		
	Memur	67	64,36	6,74		
	Serbest Meslek	47	65,13	6,99		
	Emekli	19	65,05	7,91		
	Toplam	565	65,31	7,61		
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyutu	Çalışmıyor	375	33,03	7,29	1,088	0,362
	İşçi	57	33,75	7,19		
	Memur	67	31,51	7,38		
	Serbest Meslek	47	32,00	6,17		
	Emekli	19	32,00	7,65		
	Toplam	565	32,81	7,22		

$p>0,05$

Tablo 4.65 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı ve alt boyut algı puanlarının sporcuların anne meslek durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü

Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların anne meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.748$ ). Bu sonuca göre **28. hipotez reddedilmiştir**. “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.961$ ). Bu sonuca göre **28. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Başarıya Ulaşma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.735$ ). Bu sonuca göre **28. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.362$ ). Bu sonuca göre **28. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**.

**Tablo 4.66.** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların baba meslek durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği ve Alt Boyutları	Baba Mesleği Değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	F	p	Teamhane 2 Testi Farklılık
Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Toplam	Çalışmıyor (1)	25	141,48	16,12	1,260	0,285	
	İşçi (2)	146	136,12	16,97			
	Memur (3)	101	138,59	14,31			
	Serbest Meslek (4)	212	135,47	16,53			
	Emekli (5)	81	136,94	15,42			
	Toplam	565	136,67	16,11			
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyutu	Çalışmıyor (1)	25	40,16	4,76	2,681	<b>0,031*</b>	1>4 3>4 4<5
	İşçi (2)	146	38,75	5,89			
	Memur (3)	101	39,37	5,16			
	Serbest Meslek (4)	212	37,66	5,91			
	Emekli (5)	81	39,10	4,60			
	Toplam	565	38,56	5,59			
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt boyutu	Çalışmıyor (1)	25	67,64	7,01	1,681	0,153	
	İşçi (2)	146	65,33	7,72			
	Memur (3)	101	66,32	6,16			
	Serbest Meslek (4)	212	64,48	8,05			
	Emekli (5)	81	65,47	7,88			
	Toplam	565	65,31	7,61			
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyutu	Çalışmıyor (1)	25	33,68	7,07	0,862	0,482	
	İşçi (2)	146	32,05	7,56			
	Memur (3)	101	32,91	7,12			
	Serbest Meslek (4)	212	33,34	7,14			
	Emekli (5)	81	32,37	6,99			
	Toplam	565	32,81	7,22			

\* $p<0,05$

Tablo 4.66 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanı ve alt boyutlarının sporcuların baba meslek durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların baba meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.285$ ). Bu sonuca göre **29. hipotez reddedilmiştir**. “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların baba meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $F_{(4,560)}=2,681$ ;  $p<0.05$ ;  $p=0.031$ ). Bu sonuca göre **29. hipotez<sub>a</sub> kabul edilmiştir**. Yapılan analizin sonucunda hesaplanan etki büyüklüğü ( $d:0,018$ ) etkinin düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Welch testinde posthoc testlerini yapmak için uygunluğu anlamlı olarak vermiştir ( $p<0,05$ ;  $p<0,030$ ). Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için posthoc testlerinden varyansların homojen olmaması ( $p<0,05$ ;  $p=0,035$ ) sonucu Teamhane 2 farklılık testinin yapılmasına karar verilmiştir. Teamhane 2 testi sonucuna göre güç gösterme güdüsü alt boyut algı puanlarının sporcuların baba mesleği durumu değişkeninde, babası çalışmayanlar sporcular ile baba mesleği serbest meslek olan sporcular arasında, babası memur olan sporcular ile babası serbest meslek sahibi olan sporcular arasında, babası serbest meslek sahibi olan sporcular ile babası emekli olan sporcular arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Babası çalışmayan sporcuların ( $\bar{x}=40,16\pm4,76$ ) güç gösterme güdüsünü algılama düzeyleri, babası serbest meslek sahibi olan ( $\bar{x}=37,66\pm5,91$ ), babası memur olan ( $\bar{x}=39,37\pm5,16$ ), babası emekli olan ( $\bar{x}=39,10\pm4,60$ ) sporculara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. “Başarıya Ulaşma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların baba meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.153$ ). Bu sonuca göre **29. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların baba meslek durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.487$ ). Bu sonuca göre **29. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**.

**Tablo 4.67.**Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların TOHM’da aldıkları eğitim süresi değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği ve Alt Boyutları	TOHM’da Sporcuların Aldığı Eğitim Süresi Değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	F	P
Spora Özgü Başarı Motivasyonu Toplam Ölçek	2 aydan az	48	142,85	12,60	2,171	0,071
	3-6 ay arası	63	136,78	19,79		
	6 ay-1 yıl	129	135,25	17,54		
	1-2 yıl	103	137,11	15,04		
	2 yıldan fazla	222	135,94	15,04		
	Toplam	565	136,67	16,11		
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyutu	2 aydan az	48	40,50	5,24	1,663	0,157
	3-6 ay arası	63	38,41	6,07		
	6 ay-1 yıl	129	38,43	5,64		
	1-2 yıl	103	38,11	5,61		
	2 yıldan fazla	222	38,47	5,46		
	Toplam	565	38,56	5,59		
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyutu	2 aydan az	48	67,77	6,04	2,082	0,082
	3-6 ay arası	63	64,06	9,43		
	6 ay-1 yıl	129	64,78	8,18		
	1-2 yıl	103	65,98	6,66		
	2 yıldan fazla	222	65,12	7,33		
	Toplam	565	65,31	7,61		
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyutu	2 aydan az	48	34,58	5,98	2,033	0,088
	3-6 ay arası	63	34,30	7,73		
	6 ay-1 yıl	129	32,04	7,46		
	1-2 yıl	103	33,02	7,57		
	2 yıldan fazla	222	32,34	6,93		
	Toplam	565	32,81	7,22		

p>0,05

Tablo 4.67 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanı ve alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların TOHM’da aldıkları eğitim süresi değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların TOHM’da aldıkları eğitim süresi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0.05; p=0.071). Bu sonuca göre **30. hipotez reddedilmiştir**. “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların TOHM’da aldıkları eğitim süresi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0.05; p=0.157). Bu sonuca göre **30. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Başarıya Ulaşma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların TOHM’da aldıkları eğitim süresi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir (p>0.05; p=0.082). Bu sonuca göre **30. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların TOHM’da aldıkları eğitim süresi değişkenine göre

farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,088$ ). Bu sonuca göre **30. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**.

**Tablo 4.68.**Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği ve Alt Boyutları	Spor Dalında Alınan Başarı Düzeyi Değişkeni	N	$\bar{X}$	ss	F	p
Spor Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Toplam	Ulusal Başarı	191	136,08	16,85	0,170	0,917
	Uluslararası Başarı	83	136,45	16,68		
	Her İkisi	192	137,14	15,55		
	Hiçbiri	99	137,12	15,45		
	Toplam	565	136,67	16,11		
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyutu	Ulusal Başarı	191	38,55	5,85	0,999	0,393
	Uluslararası Başarı	83	38,37	5,32		
	Her İkisi	192	39,02	5,22		
	Hiçbiri	99	37,85	6,00		
	Toplam	565	38,56	5,59		
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyutu	Ulusal Başarı	191	64,77	7,47	0,560	0,541
	Uluslararası Başarı	83	65,75	8,42		
	Her İkisi	192	65,68	7,71		
	Hiçbiri	99	65,24	6,99		
	Toplam	565	65,31	7,61		
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyutu	Ulusal Başarı	191	32,75	7,53	1,248	0,292
	Uluslararası Başarı	83	32,33	6,80		
	Her İkisi	192	32,43	7,10		
	Hiçbiri	99	34,03	7,15		
	Toplam	565	32,81	7,22		

$p>0,05$

Tablo 4.68 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı ve alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların spor dalında aldıkları başarı düzeyi değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.917$ ). Bu sonuca göre **31. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.393$ ). Bu sonuca göre **31. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Başarıya Ulaşma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı



olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.641$ ). Bu sonuca göre **31. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,292$ ). Bu sonuca göre **31. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**.

**Tablo 4.69.**Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların ailelerinin aktif spor yapma durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği ve Alt Boyutları	Ailedeki Aktif Spor Yapma Durumu	N	$\bar{X}$	ss	Levene Testi				
					F	p	df	t	p
Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Toplam	Evet	286	137,60	15,94	1,214	0,271	563	1,391	0,165
	Hayır	279	135,72	16,26					
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyutu	Evet	286	38,90	5,67	0,049	0,826	563	1,469	0,142
	Hayır	279	38,21	5,51					
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyutu	Evet	286	65,70	7,51	0,477	0,490	563	1,227	0,220
	Hayır	279	64,91	7,71					
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt boyutu	Evet	286	33,01	7,28	0,008	0,927	563	0,672	0,520
	Hayır	279	32,60	7,17					

$p>0,05$

Tablo 4.69 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı ve alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların ailelerinde aktif spor yapma/yapmama durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla bağımsız örneklem t-testi yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanlarının ailelerinde aktif spor yapma/yapmama durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.165$ ). Bu sonuca göre **32. hipotez reddedilmiştir**. “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların ailelerinde aktif spor yapma/yapmama durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.142$ ). Bu sonuca göre **32. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Başarıya Ulaşma Güdüsü” alt

boyut algı puanlarının sporcuların ailelerinde aktif spor yapma/yapmama durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0,05$ ;  $p=0,220$ ). Bu sonuca göre **32. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir.**“Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü”alt boyut algı puanlarının sporcuların ailelerinde aktif spor yapma/yapmama durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.520$ ). Bu sonuca göre **32. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir.**

**Tablo 4.70.**Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği ve Alt Boyutları	Sporcuların Baba İle Spor İlişkisi Durumu	N	$\bar{X}$	ss	F	p
Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Toplam	Babam yarışmalara gelir, destekler	171	136,90	15,24	0,479	0,697
	Babam antrenmanlara gelir, destekler	45	139,18	14,02		
	Babam spor yapmamı destekler	332	136,19	16,85		
	Babam spor yapmamı desteklemez	17	137,24	15,64		
	Toplam	565	136,67	16,11		
Güç Gösterme Güdüsü Alt boyutu	Babam yarışmalara gelir, destekler	171	38,73	5,37	0,231	0,874
	Babam antrenmanlara gelir, destekler	45	37,96	5,12		
	Babam spor yapmamı destekler	332	38,56	5,74		
	Babam spor yapmamı desteklemez	17	38,41	6,37		
	Toplam	565	38,56	5,59		
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyutu	Babam yarışmalara gelir, destekler	171	65,49	7,03	0,318	0,812
	Babam antrenmanlara gelir, destekler	45	66,09	6,46		
	Babam spor yapmamı destekler	332	65,08	8,09		
	Babam spor yapmamı desteklemez	17	65,88	6,60		
	Toplam	565	65,31	7,61		
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyutu	Babam yarışmalara gelir, destekler	171	32,68	7,23	1,728	0,160
	Babam antrenmanlara gelir, destekler	45	35,13	7,39		
	Babam spor yapmamı destekler	332	32,55	7,24		
	Babam spor yapmamı desteklemez	17	32,94	5,40		
	Toplam	565	32,81	7,22		

$p>0,05$

Tablo 4.70 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı ve alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin toplam algı puanlarının sporcuların baba ile

spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.697$ ). Bu sonuca göre **33. hipotez reddedilmiştir**. “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.874$ ). Bu sonuca göre **33. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Başarıya Ulaşma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.812$ ). Bu sonuca göre **33. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,160$ ). Bu sonuca göre **33. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**.

**Tablo 4.71.**Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğine ve alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılıklarına ait analiz sonuçları

Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği ve Alt Boyutları	Sporcuların Anne İle Spor İlişkisi Durumu	N	$\bar{X}$	ss	F	p
Spora Özgü Başarı Motivasyonu Ölçeği Toplam	Annem yarışmaya gelir, destekler	159	135,90	15,98	0,380	0,768
	Annem Antrenmanlara gelir, destekler	24	137,25	18,66		
	Annem spor yapmamı destekler	364	136,82	16,09		
	Annem spor yapmamı desteklemez	18	139,89	14,84		
	Toplam	565	136,67	16,11		
Güç Gösterme Güdüsü Alt Boyutu	Annem yarışmaya gelir, destekler	159	38,18	5,72	0,553	0,646
	Annem Antrenmanlara gelir, destekler	24	39,25	5,34		
	Annem spor yapmamı destekler	364	38,63	5,58		
	Annem spor yapmamı desteklemez	18	39,50	5,33		
	Toplam	565	38,56	5,59		
Başarıya Ulaşma Güdüsü Alt Boyutu	Annem yarışmaya gelir, destekler	159	65,02	7,29	0,235	0,872
	Annem Antrenmanlara gelir, destekler	24	65,04	9,76		
	Annem spor yapmamı destekler	364	65,40	7,66		
	Annem spor yapmamı desteklemez	18	66,44	6,65		
	Toplam	565	65,31	7,61		
Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü Alt Boyutu	Annem yarışmaya gelir, destekler	159	32,70	7,59	0,165	0,920
	Annem Antrenmanlara gelir, destekler	24	32,96	6,78		
	Annem spor yapmamı destekler	364	32,79	7,12		
	Annem spor yapmamı desteklemez	18	33,94	6,84		
	Toplam	565	32,81	7,22		

$p>0,05$

Tablo 4.71 incelendiğinde, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanı ve alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için bağımsız örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA yapılmıştır. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı puanlarının sporcuların anne ile spor ilişkisi

durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.768$ ). Bu sonuca göre **34. hipotez reddedilmiştir**. “Güç Gösterme Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.646$ ). Bu sonuca göre **34. hipotez<sub>a</sub> reddedilmiştir**. “Başarıya Ulaşma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0.872$ ). Bu sonuca göre **34. hipotez<sub>b</sub> reddedilmiştir**. “Başarısızlıktan Kaçınma Güdüsü” alt boyut algı puanlarının sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılığı %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ( $p>0.05$ ;  $p=0,920$ ). Bu sonuca göre **34. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**.

#### 4.5. TOHM Hizmet Kalitesinin Spora Özgü başarı Motivasyonu Üzerine Etkisine Yönelik Verilerin Analizleri

Alan yazında araştırmacıların regresyon analizinin kullanım amaçları incelendiğinde iki önemli argüman göze çarpmaktadır. Bağımsız değişkenler aracılığı ile bağımlı değişkeni tahminlemek ve yordayan değişkenlerden en güçlü şekilde etkileyeni tespit etmektir (Alpar, 2001). Araştırmamızda yapılan regresyon analizlerinde, yordayan değişkenler arasında multicollinearity (çoklubağıntı) problemi olmamalıdır Bağımsız değişkenler arasında yüksek düzeyde korelasyon görülmemelidir. Yordayan değişkenler arasındaki ilişki çok yüksek olursa regresyon modeline ilave edilen yordayan değişkenlerin modele bir katkı yapmadığına işaret etmektedir (Tacq, 1997). Bunu anlamının en iyi yöntemi çoklu regresyon analizinde faydalanılan VIF değerinin ( $VIF<5$ ) koşulunu sağlaması literatürde kabul edilen bir olgudur. Ayrıca Durbin-Watson değerinin 2 civarında çıkması da literatürde istenilen bir durumdur (Alpar, 2001).

**Tablo 4.72.**TOHM kalitesi ölçeği ve alt boyutlarının spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile korelasyon ilişkisi

Değişkenler	$\bar{X}$	ss	1	2	3	4	5
1.Başarı Motivasyonu Toplam	136,67	16,11	1				
2.Hizmet Kalitesi Toplam	114,04	16,44	<b>0,31**</b>	1			
3.PersonelKişisel Alt Boyut	48,08	7,88	<b>0,24**</b>	0,86*	1		
4.Fiziki Alt boyut	32,23	4,64	<b>0,18**</b>	0,60*	0,32*	1	
5.Hizmet Alt Boyut	33,72	7,92	<b>0,29**</b>	0,86*	0,60*	0,34*	0,29**

\*\*p<.01

Tablo 4.72 incelendiğinde bağımsız değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları değerlendirildiğinde, değişkenlerin hepsi pozitif yönlü ve düşük düzeyden yüksek düzeye kadar ilişkiler belirlenmiştir. Bağımsız değişkenlerin hem kendi aralarında hem de bağımlı değişken ile olan korelasyon ilişkisi, pozitif ve düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre bağımsız değişkenlerimizin bağımlı değişken üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla regresyon analizinin yapılmasına karar verilmiştir.

**Tablo 4.73.**TOHM hizmet kalitesi ölçeğine katılım düzeylerinin sporcuların spora özgü başarı motivasyonu üzerine etkisinin analiz sonuçları

Bağımsız Değişken	B	sh	$\beta$	t	p	VIF
Sabit	116,150	2,832		41,017	0,000	
Hizmet Kalitesi Ölçeği	0,609	0,082	0,299	7,445	<b>0,000**</b>	1,000

R=0,299 R<sup>2</sup>=0,100

F<sub>(1-563)</sub>=62,517 P<0,01, P<0,000

Durbin Watson=1,950

\*\*p<0,01; Bağımlı Değişken: Spora Özgü Başarı Motivasyonu  
Standardize edilmemiş değerler kullanılmıştır.

Tablo 4.73 incelendiğinde yordayıcı (bağımsız değişken) değişkenin yordanan (bağımlı değişken) değişken üzerindeki etkisini incelemek için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre modelin %95 güven seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir (F<sub>(1-563)</sub>=62,517; p<0,01; p=0,000). Algılanan hizmet kalitesinin spora özgü başarı motivasyonu üzerinde düşük düzeyde (R=0,299) pozitif anlamlı bir ilişki verdiği tespit edilmiştir. Düzeltilmiş R<sup>2</sup> değeri 0,10'dur. Bu sonuç, spora özgü başarı motivasyonun %10'u modele dahil edilen TOHM hizmet kalitesi ölçeği tarafından

açıklandığını göstermektedir. Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t-testi ve beta katsayısı sonuçları incelendiğinde, bağımsız değişken regresyon modeline dahil edildiği zaman spora özgü başarı motivasyonunu açıklamada algılanan hizmet kalitesinin önemli bir yordayıcı olduğu görülmektedir ( $\beta=0,609$ ;  $p<0,01$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **35. hipotez kabul edilmiştir**. Regresyon analizi sonuçlarına göre spora özgü başarı motivasyonunun yordanmasına ilişkin regresyon eşitliği  $Y=a+b.x$  (Gürbüz ve Şahin, 2018) formülünden yararlanarak hesaplanmıştır. Spora özgü başarı motivasyonu= $101,355+0,609*$ Algılanan hizmet kalitesi. Bu formüle göre algılanan hizmet kalitesi algısındaki 1 standart sapmalılık değişme, bağımlı değişkende 0,609'luk standart sapma oranında değişime neden olmaktadır.

**Tablo 4.74.**TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların spora özgü başarı motivasyonunun alt boyutu güç gösterme güdüsü üzerine etkisine ait analiz sonuçları

Bağımsız Değişkenler	B	Sh	$\beta$	t	p	VIF
Sabit	25,597	1,773		14,434	0,00	
Personel/Kişisel Alt Boyut	0,063	0,35	0,088	1,785	0,075	1,602
Fiziki Alt boyut	0,103	0,051	0,086	2,035	<b>0,042*</b>	1,161
Hizmet Alt boyut	0,196	0,035	0,278	5,589	<b>0,000**</b>	1,625

R=0,379 R<sup>2</sup>=0,143  
F<sub>(3-561)</sub>=31,301 P<0,01, P<0,000  
Durbin Watson=1,861

\*p<0,05; \*\*p<0,01

Bağımlı Değişken: Spora Özgü Başarı Motivasyonu Alt Boyut Güç Gösterme Güdüsü  
Standardize edilmiş değerler kullanılmıştır

Tablo 4.74 incelendiğinde Yordayıcı (bağımsız değişkenler) değişkenlerin yordanan (bağımlı değişken) değişken üzerindeki etkisini incelemek için çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre regresyon modeli %95 güven seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir ( $F_{(3-561)}=31,301$ ;  $p<0,01$ ;  $p=0,000$ ). Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutlarının (personel/kişisel, fiziki ve hizmet) spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin güç gösterme güdüsü alt boyutu ile düşük düzeyde ( $R=0,379$ ) anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Düzeltilmiş R<sup>2</sup> değeri 0,14'dur. Bu sonuç spora özgü başarı motivasyonunun güç gösterme güdüsü alt boyutunun %14'nü modele dahil edilen algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyutları tarafından açıklandığı söylenebilir. Regresyon katsayılarının

anlamlılığına ilişkin t-testi ve beta katsayısı sonuçları incelendiğinde tüm bağımsız değişkenler regresyon modeline dahil edildiği zaman spora özgü başarı motivasyonunun “güç gösterme güdüsü” alt boyutunu açıklama da hizmet alt boyutunun anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir ( $\beta=0,27$ ;  $p<0,01$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **36. hipotez<sub>a</sub> kabul edilmiştir**. Fiziki alt boyutunun güç gösterme güdüsü üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir ( $\beta=0,086$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,042$ ). Bu sonuca göre **36. Hipotez<sub>b</sub> kabul edilmiştir**. Diğer bağımsız değişken personel/kişisel alt boyutunun spora özgü başarı motivasyonu güç gösterme güdüsü alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir ( $\beta=0,088$ ;  $p>0,05$ ;  $p=0,075$ ). Bu sonuca göre **36. Hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**. Katsayılar incelendiğinde, güç gösterme güdüsü üzerinde en yüksek etkinin hizmet alt boyutu olduğu belirlenmiştir ( $\beta=0,27$ ). Analize göre,  $VIF<5$  olması çoklu eş doğrusallık probleminin olmadığı, Durbin Watson değerinin de 2 civarında olması hata terimleri arasında otokorelasyonun olmadığını göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Regresyon analizi sonuçlarına göre spora özgü başarı motivasyonunu güç gösterme güdüsü alt boyutunun yordanmasına ilişkin regresyon eşitliği  $Y = a + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2 + \dots + b_k \cdot x_k$  (Gürbüz ve Şahin, 2018) formülüne dayanarak aşağıda verilmiştir. Güç gösterme güdüsü=25,597+0,086+0,278\*Hizmet Alt boyutu-fiziki alt boyut.

**Tablo 4.75.**TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların spora özgü başarı motivasyonu alt boyutu başarıya ulaşma güdüsü üzerine etkisine ait analiz sonuçları

Bağımsız Değişkenler	B	sh	$\beta$	t	p	VIF
Sabit	47,706	2,443		19,526	0,000	
Personel/Kişisel Alt Boyut	0,227	0,048	0,235	4,692	<b>0,000**</b>	1,602
Fiziki Alt boyut	0,079	0,07	0,048	1,136	0,256	1,161
Hizmet Alt boyut	0,123	0,048	0,128	2,536	<b>0,011*</b>	1,625

R=0,349 R<sup>2</sup>=0,122

F<sub>(3-561)</sub>=25,885 P<0,01, P<0,000

Durbin Watson=1,993

\*p<0,05;\*\*p<0,01

Bağımlı Değişken: Spora özgü başarı motivasyonu başarıya ulaşma güdüsü alt boyut

Standardize edilmiş değerler kullanılmıştır.

Tablo 4.75 incelendiğinde Yordayıcı (bağımsız değişkenler) değişkenlerin yordanan (bağımlı değişken) değişken üzerindeki etkisini incelemek için çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre modelin %95 düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir

( $F_{(3-561)}=25,885$ ;  $p<0,01$ ;  $p=0,000$ ). Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutlarının (personel/kişisel, fiziki ve hizmet) spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarıya ulaşma güdüsü alt boyutu ile düşük düzeyde ( $R=0,349$ ) pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Düzeltilmiş  $R^2$  değeri 0,12'dir. Bu sonuç spora özgü başarı motivasyonunun başarıya ulaşma güdüsü alt boyutunun %12'sini modele dahil edilen algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutları personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyutları tarafından açıklandığı belirlenmiştir. Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t-testi ve beta katsayısı sonuçları incelendiğinde, tüm bağımsız değişkenler regresyon modeline dahil edildiği zaman spora özgü başarı motivasyonu başarıya ulaşma güdüsü alt boyutunu açıklama da hizmet alt boyutunun anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir ( $\beta=0,12$ ;  $p<0,01$ ;  $p=0,000$ ). Bu sonuca göre **37. hipotez<sub>a</sub> kabul edilmiştir**. Personel/kişisel alt boyutunun anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir ( $\beta=0,235$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,011$ ). Bu sonuca göre **37. Hipotez<sub>b</sub> kabul edilmiştir**. Fiziki alt boyutun ise spora özgü başarı motivasyonu başarıya ulaşma güdüsü üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir ( $\beta=0,048$ ;  $p>0,05$ ;  $p=0,256$ ). Bu sonuca göre **37. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**. Başarıya ulaşma güdüsü üzerinde en yüksek etkinin personel/kişisel alt boyutu olduğu belirlenmiştir ( **$\beta=0,235$** ). Analize göre,  $VIF<5$  olması çoklu eş doğrusallık probleminin olmadığı, Durbin Watson değerinin de 2 civarında olması hata terimleri arasında otokorelasyonun olmadığını göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Regresyon analizi sonuçlarına göre spora özgü başarı motivasyonunu başarıya ulaşma güdüsü alt boyutunun yordanmasına ilişkin regresyon eşitliği  $Y = a + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2 + \dots + b_k \cdot x_k$  (Gürbüz ve Şahin, 2018) formülüne dayanarak aşağıda verilmiştir. Başarıya ulaşma güdüsü alt boyut= $47,706 + 0,235 + 0,128 \cdot \text{Hizmet Alt boyutu} - \text{personel/kişisel alt boyut}$



**Tablo 4.76.**TOHM hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutlarına katılım düzeylerinin sporcuların spora özgü başarı motivasyonu alt boyutu başarısızlıktan kaçınma güdüsü üzerine etkisine ait analiz sonuçları

Bağımsız Değişkenler	B	sh	$\beta$	t	p	VIF
Sabit	30,309	2,452		12,361	0,000	
Personel/Kişisel Alt Boyut	-0,097	0,048	-0,106	-2,01	<b>0,045*</b>	1,602
Fiziki Alt boyut	0,099	0,07	0,064	1,414	0,158	1,161
Hizmet Alt boyut	0,118	0,049	0,130	2,432	<b>0,015*</b>	1,625

R=0,130 R<sup>2</sup>=0,017  
F<sub>(3-561)</sub>=3,223 P<0,01, P<0,000  
Durbin Watson=2,014

\*p<0,05

Bağımlı Değişken: Spora özgü başarı motivasyonu başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyut  
Standardize edilmiş değerler kullanılmıştır

Tablo 4.76 incelendiğinde Yordayıcı (bağımsız değişkenler) değişkenlerin yordanan (bağımlı değişken) değişken üzerindeki etkisini incelemek için çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Çoklu regresyon analizi sonuçları %95 seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir (F<sub>(3-561)</sub>=3,223; p<0,01; p=0,000). Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin ve alt boyutlarının (personel/kişisel, fiziki ve hizmet) spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyutu ile düşük düzeyde (R=0,130) anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Düzeltilmiş R<sup>2</sup> değeri 0,017'dir. Bu sonuç spora özgü başarı motivasyonunun başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyutunun %1.7'sinin modele dahil edilen algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutları personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyutları tarafından açıklandığı belirlenmiştir (Kalaycı, 2009). Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t-testi ve beta katsayısı sonuçları incelendiğinde tüm bağımsız değişkenler regresyon modeline dahil edildiği zaman spora özgü başarı motivasyonunun başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyutunu açıklama da hizmet alt boyutunun anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir ( $\beta$ =0,130; p<0,05; p=0,015). Bu sonuca göre **38. hipotez<sub>a</sub> kabul edilmiştir**. Personel/kişisel alt boyutunun anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir ( $\beta$ =-0,106; p<0,05; p=0,045). Bu sonuca göre **38. hipotez<sub>b</sub> kabul edilmiştir**. Fiziki alt boyutunun ise spora özgü başarı motivasyonu başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir ( $\beta$ =0,064; p>0,05; p=0,156). Bu sonuca göre **38. hipotez<sub>c</sub> reddedilmiştir**. Yapılan analiz değerlendirildiğinde başarısızlıktan kaçınma güdüsü

üzerinde en yüksek etkinin hizmet alt boyutu olduğu belirlenmiştir ( $\beta=0,130$ ). Analize göre,  $VIF<5$  olması çoklu eş doğrusallık probleminin olmadığı, Durbin Watson değerinin de 2 civarında olması hata terimleri arasında otokorelasyonun olmadığını göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Regresyon analizi sonuçlarına göre spora özgü başarı motivasyonunu başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyutunun yordanmasına ilişkin regresyon eşitliği  $Y= a+b_1.x_1+b_2.x_2+\dots+b_k.x_k$  (Gürbüz ve Şahin, 2018) formülüne dayanarak verilmiştir. Başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyut=30,309-0,097+0,045+0,015\*Hizmet alt boyutu ve personel/kişisel alt boyut.

## 5. TARTIŞMA

Algılanan hizmet kalitesinin spora özgü başarı motivasyonuna etkisi: Türkiye olimpik Hazırlık Merkezleri üzerinde yapılan bilimsel araştırmalar neticesinde hizmet kalitesi algı puanları ve spora özgü başarı motivasyonu algı puanları ile ilgili elde edilen bulgulara yönelik analizlerin ışığında alt problemleri ihtiva edecek şekilde yorumlanmıştır.

Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi puanlarının düzeylerinde, sporcuların hizmet kalitesi alt boyutlarından “personel/kişisel”, “fiziki” ve “hizmet” alt boyutlarının, ortalama puana ve standart sapma puanlarına sahip oldukları belirlenmiştir (Tablo 4.23). Analiz sonuçlarına göre, alan yazın incelendiğinde hemen hemen yakın sonuçlara ulaşıldığı tespit edilmiştir. (Yıldız vd. 2017) tarafından yapılan “Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Fitness Merkezlerinde Ampirik Bir Uygulama” başlıklı çalışmada Antalya ilinde ticari faaliyet gösteren 3 farklı fitness merkezlerinden toplanan 252 veri toplanmıştır. Hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutları personel, fiziksel özellikler ve program olarak sıralanmıştır. Bu alt boyutların bizim çalışmadaki personel/kişisel, fiziki koşullar ve hizmet alt boyutları ile paralel olduğu belirlenmiştir. (Papadimitriou ve Karteroliotis, 2000) tarafından yapılan “The service quality expectations in Private Sport and Fitness Centers: A Reexamination of The Factor Structure” başlıklı çalışmada, fiziki özellikler boyutu çerçevesinde temizlik, modern çevre, güvenlik, sıcaklık ve aydınlatma şeklinde sıralanmıştır. Bu alt boyutlar da bizim çalışmamızın fiziki özellikler boyutu ile paralellik göstermektedir. Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri sporcuların hizmet kalitesi algılarını, araştırmacılar tarafından geliştirilen hizmet kalitesinin “personel/kişisel”, “fiziki” ve “hizmet” alt boyutlarından etkilendikleri söylenebilir. Türkiye olimpik hazırlık merkezlerinde sporcuların sunulan hizmetin kalitesinin algılanmasında sporcuların “personel/kişisel” alt boyutunun diğer alt boyutlara göre daha yüksek; “fiziki” alt boyutunun ise daha düşük düzeye sahip olduğu araştırmamızın bulguları neticesinde söylenebilir (Tablo 4.23). Bu doğrultu da TOHM merkezi sporcuların genel olarak hizmeti sunan personelden ve sporcuların kendi kişisel, sosyal ihtiyaçlarının karşılanması nedeniyle memnuniyetlerinin de yüksek olduğu söylenebilir.

**Alt problem 1:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ölçeği ile alt boyutlarının algı puanları cinsiyete göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezlerinde eğitim alan sporcuların cinsiyetleri ile hizmet kalitesi ve alt boyutlarının ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziki alt boyut algı puanları ile sporcuların cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ). Buna karşılık diğer alt boyutlar personel/kişisel ve hizmet alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir (Tablo 4.25).

Alanyazın incelendiğinde çalışmamızı destekleyen sonuçlara ulaştığı görülmektedir. (Lee vd. 2011) tarafından yapılan “The Influence of Service Quality on Satisfaction and Intention: A Gender Segmentation Strategy” başlıklı çalışmada 528 golf kulübü üyeleri üzerinde yapılan analiz sonucuna göre, hizmet kalitesi algı puanları ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı farklılık tespit etmişlerdir. Çalışmamızı destekleyen bir başka çalışma da (Zalatar, 2011) tarafından yapılan “Perceptions of Philippine Commercial Banks” başlıklı çalışmada hizmet kalitesi 5 alt boyutun 2 alt boyut puanları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. (Lapa ve Baştaç, 2012) tarafından yapılan “Evaluating the Service Quality Assessment of Individuals Attending Fitness Centers in Antalya According to Age, Gender and Education” başlıklı çalışmada hizmet kalitesi algısı ve alt boyutlarından soyunma odaları alt boyutlarının algı puanları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu, personel, program ve tesis alt boyutlarında ise istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilememiştir.

Literatürde çalışmamızı desteklemeyen çalışmalara da rastlanmıştır (Aftino vd. 2005) tarafından yapılan “Customer Expectations Services in Greek Fitness Center, Gender, Age, Typ of Sport Center and Motivations Differences” başlıklı çalışmalarında, hizmet kalitesi algısı ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. (Kim and Kim, 1995) tarafından yapılan “Quesc: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Center in Korea” başlıklı çalışmalarında hizmet kalitesi algısı ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. (Sun ve Qu, 2011) tarafından yapılan “is There any Gender Effect on The Relationship Between Service Quality and Word-Of-

Mouth?” başlıklı çalışmada hizmet kalitesi algısı puanları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlenmemiştir.

Analiz sonucu ortalamalarına göre, erkeklerin hizmet kalitesinde fiziki koşulları algılama düzeyleri kadınlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Bunun sebebi yatılı olarak kalan sporcuların büyük çoğunluğu erkek sporculardan oluşturduğu için sunulan fiziki koşullardan daha fazla yararlanmaları bu algıyı yükseltmiş olabilir. Erkeklerin kadınlardan daha yüksek bir ortalamaya sahip oldukları, erkeklerin kadınlara göre bu alt ölçeklerden olumlu yönde etkilendiği şeklinde yorumlayabiliriz.

**Alt problem 2:** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezleri sporcuların cinsiyetleri ile spora özgü başarı motivasyonları ve alt boyutlarının ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların cinsiyete göre başarı motivasyonu alt boyutlarından güç gösterme güdüsü alt boyut algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ). Buna karşılık diğer alt boyutlar, başarıya ulaşma güdüsü ve başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir (Tablo 4.50).

Alanyazın incelendiğinde, çalışmamızı destekleyen çalışmalara rastlanılmıştır (İshihara vd. 2018) tarafından yapılan “Modeling Relationships of Achievement Motivation and Physical Fitness With Academic Performance in Japanese School children Moderation by Gender” başlıklı çalışmada 172 erkek 153 kadın olmak üzere 12-13 yaş aralığındaki sporculardan toplanan veriler toplanmıştır. Sporcuların başarı motivasyonu algı puanları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlemişlerdir. (Lene and Uselt, 2008) tarafından yapılan “New Opportunities-Complex Motivations: Gender Differences in Motivation for Physical Activity in the Context of Sports Clubs and Fitness Centers” başlıklı deneysel çalışmanın temeli iki akademik ölçek kullanarak gerçekleştirilmiştir. İlki 1585 fitness merkezinden toplanan verilerle, ikincisi 1202 spor kulüplerinden elde edilen veriler ışığında analizleri yapılarak yorumlanmıştır. Sonuç olarak aynı antrenman alanında hem kadın sporcuların hemde erkek sporcuların fiziksel aktivite açısından spora özgü

başarı motivasyonu algı puanları ile cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. (Januario vd. 2012) tarafından yapılan “Students Motivations for Sport Involvement: the Effect Age, Gender and School Level” başlıklı çalışmada 577 kadın, 439 erkek sporcudan toplanan verilerin analiz sonuçlarına göre, sporcuların spora özgü başarı motivasyon algı puanları ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlemişlerdir. (Deaner vd. 2016) tarafından yapılan “Sex Differences in Sports Interest and Motivation: an Evolutionary Perspective” başlıklı çalışmalarında sportif yarışmalarda erkeklerin başarı motivasyon algı puanları kadınların sahip olduğu algı puanlarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir. (Kim, 2010) tarafından yapılan “Comparison of Volunteer Motivations in Different Youth Sport Organizations” başlıklı çalışmada ulusal, uluslararası spor organizasyonlarına katılım sağlayan 1099 sporcudan toplanan verilerin analizi sonucunda, sporcuların spora özgü başarı motivasyonu algı puanları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlemişlerdir.

Literatür incelendiğinde çalışmamızı desteklenmeyen bazı çalışmalara da rastlanmıştır. (Oruç, 2018) tarafından yapılan “Üniversiteler Arası 1. ve 2. Süper Lig Tenis Müsabakalarına Katılan Sporcuların Spora Özgü Başarı Motivasyon Düzeyinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi” başlıklı çalışmada, sporcuların başarı motivasyonu algı puanları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. (Kartal vd. 2017) tarafından yapılan “Takım Sporcularının İmgeleme Kullanımları ile Başarı Motivasyonları Arasındaki İlişki” başlıklı çalışmada 152 sporcudan toplanan verilerin analizi sonucunda sporcuların spora özgü başarı motivasyonu algı puanları ile cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlemişlerdir. (Sağiroğlu ve Ayar, 2017) tarafından yapılan “Fitness ve Crossfit Merkezlerine Rekreatif Egzersiz Amaçlı Katılımda Etkili Olan Motivasyon Faktörlerinin İncelenmesi” konulu çalışmada fitness merkezlerinde gelen sporculardan elde edilen verilerin analizi sonucunda sporcuların başarı motivasyonu algı puanları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir. Sonuç olarak çalışmamızda kadınların güç gösterme güdüsü erkeklere göre daha yüksek bulunmuştur. Kadınlar erkeklere göre gücünü gösterme, ön plana çıkma ve kendini kanıtlama eğilimleri orantılı olan başarı gereksinimlerinin de yüksek olduğu söylenebilir.

**Alt problem 3:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ölçeği ile alt boyutlarının algı puanları yaşa göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezi sporcuların yaş ile hizmet kalitesi ve alt boyutlarının ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların yaşa göre hizmet kalitesi ölçeği ve personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyut algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 4.25).

Alanyazın incelendiğinde çalışmamızı destekleyen çalışmalara az sayıda rastlanmıştır. (Dessemonted vd. 2014) tarafından yapılan “Exploring the Relations between in-Service Training, Prior Contacts and Teachers Attitudes Towards Persons with Intellectual Disability” başlıklı çalışmada hizmet kalitesi ölçeğinin hizmet alt boyut algı puanları ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. (Keskin, 2013) tarafından yapılan “Konaklama İşletmelerinde İş Görenlerin Hizmet Kalitesi Algılamaları: Sinop İlinde Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama” başlıklı çalışmada Sinop ilinde hizmet sunan otellerden elde edilen veriler ışığında, hizmet kalitesi algı puanları ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

Çalışmamızdan farklı olan çalışmalara rastlanmıştır. (Kim ve Trail, 2011) tarafından yapılan “A Conceptual Framework for Understanding Relationships Between Sport Consumers and Sport Organizations: A Relationship Quality Approach” başlıklı çalışmada spor organizasyonlarından ve spor ürünlerini tüketenlerden toplanan verilerin analiz sonucuna göre, katılımcıların hizmet kalitesi alt boyutlarında algı puanları ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. (Jager ve Gbadamosi, 2010) tarafından yapılan “Specific Remedy for Specific Problem: Measuring Service Quality in South African Higher Education” başlıklı çalışmada Güney Afrika Üniversitesinde okuyan 391 öğrenciden toplanan verilerin analizi sonucu öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi puanları ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. (Özsarı vd. 2017) tarafından yapılan “Gençlik Merkezi Faaliyetlerinde Katılan Suriyeli Mültecilerin Algıladıkları Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma” başlıklı çalışmada Gençlik ve Spor bakanlığı Gençlik Merkezine üye 103 erkek 63 kadın olmak üzere

toplam da 166 katılımcıdan elde edilen verilerin analizi sonucu katılımcıların hizmet kalitesi alt boyutları fiziksel çevre ve çıktı kalitesi alt boyutlarının algı puanları ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. Bu sonuçlar incelendiğinde, çalışmamızda hizmet kalitesi ve yaş değişkeni arasında anlamlı fark bulunmamasına rağmen, ortalamalar dikkate alındığında yaşları 21 ve üstü olanların 21 ve altı yaşa sahip olanlara göre hizmet kalitesi algılama puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür.

**Alt problem 4:** Sporcuların algıladıkları spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile alt boyutlarının algı puanları yaşa göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezi sporcuların yaş ile spora özgü başarı motivasyonu ve alt boyutlarının ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, spora özgü başarı motivasyonu ölçeği toplam algı ve güç gösterme güdüsü, başarıya ulaşma güdüsü alt boyut puanları ile sporcuların yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ). Buna karşılık başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyut puanları ile sporcuların yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiştir ( $p > 0,05$ ) (Tablo 4.51).

Alanyazın incelendiğinde, çalışmamızı destekleyen çalışmalara rastlanmıştır. (Schorer vd. 2010) tarafından yapılan “Influence of Early Environmental Constraints on Achievement Motivation in Talented Young Handball Players” başlıklı çalışmada genç hentbol oyuncularından elde edilen verilerin analizi sonucu sporcuların başarı motivasyonu algı puanları ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. (Yalçın vd. 2017) tarafından yapılan “Research on the Achievement Motivation Levels of the Amateur Football Players” başlıklı çalışmada 2016-2017 futbol sezonunda amatör futbol oyuncularından elde edilen verilerin analizi sonucunda sporcuların sahip olduğu başarı motivasyonu alt boyutlarının algı puanları ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. (Molanorouzi vd. 2015) tarafından yapılan “Motives for Adult Participation in Physical Activity: Type of Activity, Age and Gender” başlıklı çalışmada fiziksel aktivitelere aktif katılım sağlayan 703 erkek 657 kadın olmak üzere toplamda 1,360 aktif spor yapan yetişkinlerden toplanan verilerin analizi sonucu sporcuların başarı



motivasyon algı düzeyleri ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir.

Literatür incelendiğinde çalışmamızdan farklı sonuçlar ortaya çıkan çalışmalara da rastlanmıştır. (Özgün vd. 2017) tarafından yapılan “Hentbolcuların Spora Özgü Başarı Motivasyonu ve Mutluluk Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” başlıklı çalışmada 133 erkek ve 55 kadın sporcu olmak üzere toplamda 168 sporcudan elde edilen verilerin korelasyon analizi sonucunda, spora özgü başarı motivasyonunun güç gösterme ve başarıya ulaşma güdüsü alt boyutlarının algı puanları ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. (Filiz ve Demirhan, 2018) tarafından yapılan “Akademik ve Spor Başarı Motivasyonu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” başlıklı çalışmada 86 kadın 81 erkek sporcu olmak üzere toplamda 167 sporcudan toplanan verilerin korelasyon analizi sonucunda, sporcuların spora özgü başarı motivasyonunun alt boyutları güç gösterme güdüsü ve başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyutu algı puanları ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmemişlerdir. (Soyer vd. 2010) tarafından yapılan “Spordaki Başarı Motivasyonu ile Takım Birlikteliği Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” başlıklı çalışmada 13-14 yaş aralığında değişen kadın ve erkek sporculardan toplanan 120 veri üzerinde yapılan analizlerin sonucuna göre, spordaki başarı motivasyonu ve alt boyut algı puanları ile sporcuların yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmemişlerdir. (Kılınç vd. 2012) tarafından yapılan “Takım Sporunu Yapanların Motivasyon Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi” başlıklı çalışmada farklı spor dallarından 95 sporcudan toplanan verilerin analizi sonucunda spora özgü başarı motivasyonu algı puanları ile sporcuların yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmemişlerdir. Sonuç olarak çalışmamızda, yaşları 21-24 arasında olan sporcuların spora özgü başarı motivasyonu alt boyutlarının algı düzeyleri, diğer yaş kategorilerine daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Yaşları 21-24 arasında olan sporcuların başarı motivasyonlarının 10-15 ve 16-20 yaş arasında olanlara göre daha yüksek çıkması, sporcuların yaşları ilerledikçe sporda başarılı olma gereksinimi çerçevesinde güç gösterme ve başarılı olma güdüsünde arttığı söylenebilir.

**Alt problem 5:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların eğitim durumuna göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezi sporcuların eğitim durumları ile hizmet kalitesi toplam algı puanı ve alt boyutlarının ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların eğitim durumuna göre hizmet kalitesi ve hizmet alt boyut algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ). Buna karşılık personel/kişisel ve fiziki alt boyutları puanları ile sporcuların eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ( $p > 0,05$ ) (Tablo 4.27).

Alanyazın incelendiğinde, çalışmamıza benzer sonuçlar ortaya koyan çalışmalardan ziyade bazı yönlerden benzer olan çalışmalara rastlanmıştır. (Jain vd. 2011) tarafından yapılan “Conceptualizing Service Quality in Higher Education” başlıklı çalışmada oluşturulan hiyerarşik modelleme ile yapılan hizmet kalitesi ölçeğinin algı puanları ile yüksek eğitimin üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu belirlemişlerdir. (Wei ve Ramalu, 2011) tarafından yapılan “Students Satisfaction Towards the University: Does Service Quality Matters?” başlıklı çalışmada üniversiteden mezun olan 100 öğrenciden elde edilen verilerin analizin sonucunda hizmet kalitesi algı puanları ile eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. (Kömür, 2018) tarafından yapılan “Golf Kulüpleri Tarafından Sunulan Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Belek Destinasyonu Örneği” başlıklı çalışmada Antalya Belek bölgesine gelen golf sporcularından elde edilen verilerin analizinde, golf sporcuların algıladıkları hizmet kalitesinin fiziksel koşullar alt boyut algı puanı ile sporcuların eğitim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir.

Literatür incelendiğinde, çalışmamızdan farklı olan çalışmalara da rastlanmıştır. (Ergin vd. 2011) tarafından yapılan “Üniversite Spor Merkezlerindeki Algılanan Hizmet Kalitesinin İncelenmesi” başlıklı çalışmada sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi puanları ile sporcuların eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. (Demirel, 2013) tarafından yapılan “Rekreasyonel/Spor Fitness Programı Sunan İşletmelerde Hizmet Kalitesi” başlıklı çalışmada

sporcuların hizmet kalitesi algılama puanları ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. (Yüzgenç vd. 2014) tarafından yapılan “Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Gençlik Merkezi ve Aile Yaşam Gençlik Merkezi Örneği)” başlıklı çalışmada spor hizmeti sunan sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi puanları ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. (Figen, 2005) tarafından yapılan “Measuring Perceived Service Quality of Higher Education” başlıklı çalışmada iletişim fakültesine yönelik yapılan çalışmada hizmet kalitesi algı puanları ile eğitimin içeriği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Ortalama puanlar incelendiğinde, tüm öğretim düzeylerinde ortalamalar birbirlerine çok yakın çıkmış olmasına rağmen, önlisans düzeyinde öğrenim gören sporcuların ilköğretim, lise ve lisans düzeyinde öğrenim gören sporculara göre sunulan hizmet alt boyutu algı puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre eğitim düzeyi belli bir seviyeye gelene kadar (önlisans) sporcuların hizmet koşullarını algılama düzeyleri de artmaktadır. Lisans düzeyinde ise değerlerde düşme göstermiştir. Bunun sebebi ise lisans düzeyinde ki derslerin daha zor olması ve sınavların daha yoğun geçmesinden dolayı özellikle gündüzlü devam eden sporcuların antrenmanlara ve TOHM merkezinde yapılan bilgilendirme-seminer gibi çalışmalara katılmamaları şeklinde düşünülmüştür.

**Alt problem 6:** Sporcuların başarı motivasyonu ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların eğitim durumuna göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezi sporcuların eğitim durumları ile spora özgü başarı motivasyonu ve alt boyutlarının ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların eğitim durumlarına göre başarı motivasyonu toplam algı puanı ve güç gösterme, başarıya ulaşma ve başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyut algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ) (Tablo 4.52).

Alanyazın incelendiğinde, çalışmamızın sonuçlara benzer sonuçları ortaya koyan çalışmalara da rastlanmıştır. (Awan vd.2011) tarafında yapılan “A Study of Relationship Between Achievement Motivation Self Concept an Achievement in English and Mathematics at Secondary Level” başlıklı çalışmada 146 erkek ve 172

kadın olmak üzere toplamda 336 aktif spor yapan öğrencilerden toplanan verilerin analiz edilmesi sonucunda başarı motivasyonunu algı puanlarının öğrencilerin eğitim durumları üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. (Azeez, 2016) tarafından yapılan “14-16 Yaş Grubu Iraklı ve Türk Erkek Çocukların Spora Özgü Başarı Motivasyonu Düzeylerinin İncelenmesi” başlıklı çalışmada spora özgü başarı motivasyonunun başarıya yakalama güdüsü alt boyut algı puanları ile eğitim durumunu içeren sınıf değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmişken, güç gösterme ve başarıya ulaşma güdüsü alt boyutlarında anlamlı bir farklılığa belirlenmemiştir. (Türkmen, 2005) tarafından yapılan “Profesyonel Erkek Futbolcular ile Amatör Erkek Futbolcuların Başarı Motivasyon Düzeylerinin Karşılaştırılması” başlıklı çalışmada üniversite öğrenimi gören sporcuların güç gösterme güdüsü, diğer öğrenim düzeylerinde eğitim alan sporculara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. (Abakay, 2010) tarafından yapılan “Futbolcu Antrenör İletişiminin Farklı Statülerdeki Futbolcuların Başarı Motivasyonu İlişkisi” başlıklı çalışmada futbolcuların başarı motivasyonu güç gösterme, başarıya ulaşma ve başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyut algı puanları ile öğrenim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir.

Literatür incelendiğinde çalışmamızdan farklı olan çalışmalara da rastlanmıştır. (Eri, 2018) tarafından yapılan “Futbol Oynayan Altyapı Sporcularında Algılanan Ebeveyn Tutumları ile Başarı Motivasyonu Arasındaki İlişkinin İncelemesi” başlıklı çalışmada, futbol oynayan sporcuların spora özgü başarı motivasyonunun güç gösterme, başarıya ulaşma ve başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyut puanları ile öğrenim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Ortalama puanlar incelendiğinde, tüm öğrenim düzeylerinde ortalamalar birbirlerine çok yakın değerler çıkmış olmasına rağmen, önlisans düzeyinde öğrenim gören sporcuların ilköğretim, lise ve lisans düzeyinde öğrenim gören sporculara göre başarıya ulaşma ve başarısızlıktan kaçınma güdüleri alt boyutları algı puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Eğitim düzeyi arttıkça güç gösterme ve başarıya ulaşma güdüleri de artmaktadır. Önlisans düzeyinde eğitim alan sporcuların başarısızlıktan kaçınma güdülerinin yüksek çıkması olumsuz bir durum olarak algılanmaktadır. Başarısızlıktan kaçınma güdüsü yüksek olan sporcuların yarışmasal ve rekabetsel ortamlardan uzaklaşma eğilimi gösterdikleri, dolayısıyla sonuca yönelik kaygılı

oldukları literatürdeki çalışmalarla ortaya koyulmuştur. Bu durumda önlisans düzeyinde eğitim alan sporculardan bazılarının başarısızlıktan korkma, yarışmasal ortamlardan uzaklaşma eğilimlerinin yüksek olması sebebiyle sporcuların başarısızlıktan kaçınma güduları yüksek çıkmış olabilir şeklinde düşünülmüştür. Lisans düzeyinde eğitim gören sporcuların ise ortalamalar incelendiğinde, güç gösterme güdülerinin diğer eğitim düzeylerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre eğitim seviyesi arttıkça sporcuların kendini öne çıkarma, gücünü gösterme ve dolayısıyla güç gösterme güduları de artmaktadır.

**Alt problem 7:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların TOHM'a katılma il değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpiik hazırlık merkezleri sporcuların TOHM'a katılma il değişkeni ile hizmet kalitesi toplam algı puanı ve personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyutları algı puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların TOHM'a katılma il değişkenine göre hizmet kalitesi toplam ölçek (Tablo 4.28), personel/kişisel (Tablo 4.29), fiziki (Tablo 4.30) ve hizmet (Tablo 4.31) alt boyutlarının algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ).

Alanyazın incelendiğinde, çalışmamızla paralellik gösteren benzer çalışmalara rastlanmıştır (Öztürk, 2014) tarafından yapılan "İzmir ve Manisa İllerinde Rekreatif Faaliyet Gösteren Özel Spor İşletmelerinin Hizmet Kalitesi Açısından İncelenmesi ve Karşılaştırılması" başlıklı çalışmada İzmir ve Manisa illerinde faaliyet gösteren özel spor işletmelerini müşterilerin algıladıkları genel memnuniyet üzerinden değerlendirilen bu çalışmada, 527 işletmeden toplanan verilerin analizi sonucunda, İzmir ilinden çalışmaya katılan katılımcıların hizmet kalitesi personel alt boyutunun algı puan düzeyleri Manisa ilinde araştırmaya katılan spor işletmelerinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. (Ceyhun, 2006) tarafından yapılan "Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi" başlıklı çalışmada, İstanbul, İzmir ve Ankara'da hizmet veren spor işletmelerinden toplanan verilerin analizi sonucunda, spor yapanların, spor işletmelerinin hizmet kalitesi tesisleşme alt boyut algı puanları ile İl değişkeni arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Anlamlı farklılık açısından İzmir ilindeki spor

işletmelerinden duyulan memnuniyet düzeyleri diğer illere oranla daha yüksek bulunmuştur. (Zardo, 2018) tarafından yapılan “Türkiye ve Iraktaki Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Anlayışının İncelenmesi” başlıklı çalışmasında Gaziantep İli ile Irak’ın Erbil İllerinden toplanan 500’ü Türk, 179’u Iraklı olan ve spor merkezlerine üye olan sporculardan toplanan verilerin analizi sonucu, hizmet kalitesinin tüm alt boyut puanları ile İl değişkeni arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. Çalışmada hizmet kalitesi algı puanları tesisleşme boyutunda Türklerin lehine daha yüksek bulunmuştur. (Silik, 2014) tarafından yapılan “Organizasyon Kalite Algısı Tatmin Düzeyi ve Tekrar Ziyaret Etme Eğilimi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: 2013 Fifa 20 Yaş Altı Dünya Kupası Örneği” başlıklı çalışmasında, organizasyon kalitesini belirlemek amacıyla İstanbul ve Bursa illerinden toplanan 74 erkek ve 26 kadın olmak üzere toplamda 100 yabancı seyirciden elde edilen verilerin analizi sonucunda, hizmet kalitesi algı puanları ile müsabaka yapılan illerde bulunan ve organizasyon yapılan alanların niteliği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızdan daha farklı sonuçları olan ya da çalışmamızı desteklemeyen herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Araştırma bulguları incelendiğinde, sahip olunan alt boyutların aritmetik ortalamalarında; hizmet kalitesi “personel/kişisel” alt boyut algı puanında, Antalya İli TOHM sporcularının algılama düzeyleri diğer illere göre daha yüksek bulunmuştur. Bunun sebebi Antalya TOHM’da görev yapan personelin sporcular ve aileleri ile yakından ilgilenmelerinin ve sosyal etkinliklere sporcular ile ailelerinin de birlikte yoğun bir şekilde katılımın olması, antrenman esnasında antrenörün çoğu zaman sporcunun yanında olması, sporcuların sorunlarını paylaşabiliyor olması şeklinde değerlendirilmiştir. Bu alt boyutta Antalya İli TOHM’a en yakın İl Ankara TOHM olarak belirlenmiştir. “Fiziki koşulları” kapsayan alt boyut algı puan ortalamasında, Ankara İli TOHM sporcularının fiziki koşullardan ve fiziksel anlamda sunulan imkânlardan diğer illere göre daha fazla yararlanmaktadır. Ankara ilinin en yüksek çıkması bu ilde TOHM merkezlerinin kurulup yaygınlaştırılmasında ve geliştirilmesinde öncülük eden pilot ilimiz konumunda olması, önemli bürokratik yoğunluğun ve denetimin merkezinde yer alması ve en büyük tesislere, imkânlara sahip olması hem milli sporcuların hem de paralimpik milli sporcuların en çok tercih ettikleri il olmasından kaynaklanabilir.

“Hizmet” alt boyut algı puan ortalaması değerlendirildiğinde, Ankara İli TOHM sporcularının sunulan hizmeti algılama düzeyleri diğer illere göre daha yüksek bulunmuştur. Bunun sebebi bürokrasinin aynı ilde olması, pilot il konumunda olması, önemli yarışmaların ve organizasyonların bu ilde bulunan TOHM tesislerinde yapılması ve tüm TOHM merkezleri içinde en kalabalık sporcu kitlesine sahip olması şeklinde sıralayabiliriz.

**Alt problem 8:** Sporcuların spor özgü başarı motivasyonu ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların TOHM’a katılma il değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpiik hazırlık merkezleri sporcuların TOHM’a katılma il değişkeni ile spora özgü başarı motivasyonu güç gösterme, başarıya ulaşma ve başarısızlıktan kaçınma güdüleri alt boyutlarının ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların TOHM’a katılma il değişkenine göre spora özgü başarı motivasyonu toplam ölçek (Tablo 4.53) ve güç gösterme güdüsü (Tablo 4.54), başarıya ulaşma güdüsü (Tablo 4.55) ve başarısızlıktan kaçınma güdüsü (Tablo 4.56) algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p<0,05$ ).

Literatür incelendiğinde, çalışmamıza bazı yönlerden benzer ya da destekleyen çalışmalara da rastlanmıştır. (Ağırbaş ve Karakaya 2013) tarafından yapılan “Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğünde Çalışanların Motivasyon Düzeyleri” başlıklı çalışmada Elazığ, Erzincan, Erzurum, Kars illerini kapsayan 106 spor çalışanından toplanan verilerin analizi sonucunda, spor çalışanlarının başarı motivasyonu algı puanları ile araştırma yapılan iller arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. Çalışma sonucunda kurum içinde çalışanların genelde başarı motivasyonları düzeyleri birbiri ile aynı düzeyde olduğunu belirlemişlerdir. Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızdan farklı olan ya da çalışmamızı desteklemeyen çalışmalara rastlanılmamıştır. Güç gösterme ve başarıya ulaşma güdüleri yüksek iken başarısızlıktan kaçınma güdüsü yüksekte olabilir düşükte olabilir. Araştırma bulguları incelendiğinde sahip olunan alt boyutların aritmetik ortalamalarında; spora özgü başarı motivasyonu “güç gösterme güdüsü” alt boyut algı puanında Ankara İli TOHM sporcularının algılama düzeyleri diğer illere göre daha yüksek bulunmuştur. Sporcuların kendini kanıtlama, öne çıkarma ve başarılı

olma gereksinimlerinden ötürü güç gösterme eğiliminin daha yüksek olduğu söylenebilir. “Başarıya ulaşma güdüsü” alt boyut algı puanları ortalamasında Ankara İli TOHM sporcularının başarıya ulaşma güdüsü eğilimi ve isteği diğer illere göre ortalamalar bazında daha yüksektir. Bunun sebebi Ankara ilinde eğitim alan sporcuların büyük çoğunluğunun milli sporcu ya da milli sporcu adayı olmasından dolayı, ulusal ve uluslararası yarışmalarda başarıya ulaşma konusunda gerek antrenör gerekse çevresel faktörlerden bu konuda yeterince motive edilmesinden kaynaklanabilir şeklinde yorumlayabiliriz. “Başarısızlıktan kaçınma güdüsü” alt boyut algı puanlarının ortalaması, Ankara İli TOHM sporcularının diğer illere göre daha yüksek bulunmuştur. Sporcuların güç gösterme güdüsü ve başarıya ulaşma güdüleri yüksek olduğu için başarma arzusu ve başarı gereksinimleri de yüksektir. Ancak başarısızlıktan kaçınma güdüleri yüksek çıkması olumsuz bir durum olarak değerlendirilebilir. Ankara ilinde eğitim alan bazı sporcuların yarışmasal ortamlardan uzaklaşma eğilimleri yüksek olabilir, ya da başarısız olma korkuları yüksek olduğu için bu kaygı durumu, başarısızlıktan kaçınma güdüsünün yüksek olmasını tetikleyici bir unsur olabilir.

**Alt problem 9:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların spor dalı değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpiik hazırlık merkezleri sporcuların sahip oldukları spor dalı değişkeni ile hizmet kalitesi toplam algı puanı ve personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyut ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların spor dalı değişkenine göre hizmet kalitesi ölçeği toplam puan (Tablo 4.32) ve personel/kişisel (Tablo 4.33), fiziki (Tablo 4.34) ve hizmet (Tablo 4.35) algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ).

Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızı destekleyen ya da desteklemeyen çalışmalara rastlanılmamıştır. Çalışmamızın analiz sonuçları incelendiğinde, spor dalı masatenisi olan sporcuların personel/kişisel alt boyut algılama düzeyleri diğer spor dallarına göre daha yüksek bulunmuştur. “Fiziki” alt boyut algı puanları ile sporcuların sahip olduğu spor dalı değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Bu sonuca göre farklılığın hangi guruplar arasında olduğunu belirlemek adına yapılan analiz sonucunda çıkan aritmetik ortalamalar baz



alındığında, spor dalı masatenisi olan sporcuların fiziki koşulları algılama düzeyleri diğer spor dallarına göre daha yüksek bulunmuştur. “Hizmet” alt boyut algı puanları ile sporcuların sahip olduğu spor dalı değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Bu sonuca göre farklılığın hangi guruplar arasında olduğunu belirlemek adına yapılan analiz sonucunda, spor dalı masatenisi olan sporcuların sunulan hizmet koşullarını algılama düzeyleri diğer spor dallarına sahip sporculara göre daha yüksek bulunmuştur. Genel olarak değerlendirildiğinde masa tenisi branşındaki sporcuların çoğu 21-24 yaş arası üniversite düzeyinde olan sporcular oldukları için sunulan hizmeti algılama ve hizmeti sunan personelle (masör, koordinatör, antrenör ve diyetisyen) çok daha iyi iletişim kurması, sosyalleşmeleri daha hızlı ve daha girişken yapıda olması etkili diye düşünülmüştür.

**Alt problem 10:** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların spor dalı değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezi sporcuların sahip oldukları spor dalı değişkeni ile spora özgü başarı motivasyonu toplam algı puanı ve güç gösterme, başarıya ulaşma ve başarısızlıktan kaçınma güduları alt boyut algı puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların sahip oldukları spor dalı değişkenine göre spora özgü başarı motivasyonu ölçeği (Tablo 4.57) ve güç gösterme güdüsü (Tablo 4.58), başarıya ulaşma güdüsü (Tablo 4.59) ve başarısızlıktan kaçınma güdüsü (Tablo 4.60) algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p<0,05$ ).

Literatür incelendiğinde çalışmamızı destekleyen ya da benzerlik taşıyan çalışmalara rastlanmıştır. (Kusan, 2014) tarafından yapılan “Güreş, Boks, Taekwondo Branşında Elit Düzeyde Sporcuların Başarı Motivasyonun Çeşitli Değişkenlere Göre Değerlendirilmesi” başlıklı çalışmada 24 yaş ve üstü güreş, boks ve taekwondo branşlarına sahip sporculardan elde edilen verilerin analizi sonucunda spora özgü başarı motivasyonu başarıya ulaşma güdüsü alt boyut algı puanları ile spor dalı değişkeni arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık spora dalı boks olan sporcular lehine belirlenmiştir. (Duman, 2002) tarafından yapılan “Türkiye 1. Liglerinde Mücadele Eden Futbol, Hentbol, Voleybol Takımlarının (Bayan ve Erkek)

Başarı Motivasyonu Farklılıkları ve Sportif Tecrübe Dağılımlarının Başarı Motivasyonuna Etkisi” başlıklı çalışmada futbol, hentbol ve voleybol spor dalına sahip sporculardan elde edilen verilerin analizi sonucunda, bayan ve erkek sporcuların sahip oldukları spor dalı değişkenine göre spora özgü başarı motivasyonu alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlemiştir. (Aslan, 2000) tarafından yapılan “Türkiye Profesyonel 1.2.3. Ligi ve Amatör Takımların Başarı Motivasyonu Farklılıkları ve Sportif Tecrübe Dağılımları Üzerine Bir Araştırma” başlıklı çalışmada, 84 amatör sporcudan toplanan verilerin analiz edilmesi sonucunda, sporcuların sahip olduğu spor dalı değişkenine göre spora özgü başarı motivasyonu algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. (Ersöz vd. 2012) tarafından yapılan “Sporcuların Güdüsel Yönelimlerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi” başlıklı çalışmada, elit düzeyde spor yapan 17-37 yaş aralığında 820 sporcudan toplanan verilerin analiz edilmesi sonucu, sporcuların sahip oldukları spor dalı değişkenine göre spora özgü başarı motivasyonunun tüm alt boyut algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. (Eroğlu, 2018) tarafından yapılan “Elit Güreşçiler ile Farklı Branşlardaki Sporcuların Başarı Motivasyonunun İncelenmesi” başlıklı çalışmada güreş, atletizm, taekwondo ve halter spor dallarına sahip 226 sporcudan toplanan verilerin analizi sonucu, spora özgü başarı motivasyonu alt ölçeği güç gösterme güdüsü algı puanı ile spor dalı değişkeni arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğunu belirlemiştir.

Alan yazın incelendiğinde çalışmamızdan farklı olan ya da çalışmamızı desteklemeyen çalışmalara rastlanılmıştır. (Navruz, 2018) tarafından yapılan “Seçili Takım Sporlarında Mücadele Eden Lise Öğrencilerinin Müsabaka Öncesi Durumluk ve Sürekli Kaygı Düzeylerinin Motivasyon Düzeylerine Olan Etkisinin İncelenmesi (Ankara İli Örneği)” başlıklı çalışmada sporcuların başarı motivasyonu alt boyutları güç gösterme ve başarıya ulaşma güdüleri alt boyut algı puanları ile sahip oldukları spor dalı değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmemişlerdir. Araştırma bulguları incelendiğinde, sahip olunan alt boyutların aritmetik ortalamaları birbirine oldukça yakın değerler almasına rağmen; spora özgü başarı motivasyonu “güç gösterme güdüsü” ve “başarıya ulaşma güdüsü” alt boyutlarının algı puanlarında branşı Masatenisi olan sporcuların güç gösterme ve başarıya ulaşma güdülerinin düzeyleri diğer branşlara göre daha yüksek bulunmuştur.

Başarıya ulaşma ve güç gösterme güduları geçmiş sportif başarılarla elde edilen başarılarından onur duyma, zevk alma olaylarını tekrar tecrübe etmeleri ile yükselebilen güdülerdir. Çünkü kişiler kazandığı bir başarıdan elde ettiği hazzı bir başka başarıyla perçinlemek isteyebilir. (Konter, E. 1995). Masatenisi branşına sahip sporcular daha önce elde ettiği bir başarıyı yeniden ve daha üstün bir şekilde tekrar yaşamak isteyebilmelerinden dolayı yarışmasal durumlara katılma eğilimleri yükselmiş olabilir şeklinde yorumlanmıştır. Başarısızlıktan kaçınma güdüsü ortalamalarının yüksek çıkması, olumlu değerlendirilen bir gösterge değildir. Bir yarışmanın ya da antrenmanın sonucunda tecrübe edinilen başarısızlıktan hicap duyma veya küçük düşme seviyesi olarak düşünülmektedir. Spora özgü başarı motivasyonunun başarıya yaklaşma ve güç gösterme güduları ile başarısızlıktan kaçınma güduları temelde farklı yapılar olmaktadır. Literatürdeki çalışmalara bakıldığında, güç gösterme güduları ve başarıya ulaşma güduları yüksek değerlerde çıkarken; başarısızlıktan kaçınma güduları yüksekte çıkabilir düşükte çıkabilir. Kaygılı kişilik yapısına sahip olan bireylerin yarışma ve rekabet ortamlarından kaçınma eğilimi gösterdiği belirtilmektedir. Kaygı durumu optimal seviyeyi aştıkça başarısız olmaktan korkma eğitimi de artabilmektedir. Literatürde konuya ilişkin farklı bir bakış açlarına da rastlanılmıştır. Diğer taraftan kazanmaya odaklı bir paradigmayla oluşan kişisel ve sosyal baskılar, sakat kalma korkusu, bireylerden beklentileri karşılayamam gibi faktörler kişide var olan kaygı düzeyini arttıran sebeplerdir. Motivasyonun en önemli alt boyutlarından olan başarısızlıktan kaçınma güdüsünün de kaygı faktörü ile çok yakından ilişkili olduğu söylenebilir (Konter, E. 1995). Başarısızlıktan kaçınma güdüsünün temelinde yarışmanın sonucu ile alakalı tehlikeli olarak algılanması söz konusudur. Bu durum da bireylerin kaygılı bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Alan yazında sürekli kaygı durumu ile yaşayan bireylerin rekabetsel ya da yarışmasal ortamlardan kaçınma eğilimlerinin olduğu söylenmektedir (Cox, R.H. 1990). Dolayısıyla çalışmamızdan elde ettiğimiz bulgulara dayanarak, Spora özgü başarı motivasyonu “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” alt boyut algı puan ortalamasında, spor dalı güreş olan sporcuların cimnastik branşına göre daha yüksek bulunmuştur. Güreş branşına sahip sporcuların yarışmasal ya da rekabetsel ortamlardan uzaklaşma eğilimi gösterdikleri söylenebilir. Bunun sebebi kazanmaya odaklı gerek antrenör baskısı gerekse sosyal baskı

güreşçilerin kaybetme ya da başarısız olma korkularını yükseltmiş olabilir şeklinde yorumlanmıştır.

**Alt problem 11:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların konaklama türü değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpiik hazırlık merkezi sporcuların konaklama türü değişkeni ile hizmet kalitesi toplam algı puanı ile personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyut ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların konaklama türü değişkenine göre hizmet kalitesi ölçeği ve personel/kişisel alt boyut algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ). Buna karşılık hizmet kalitesinin fiziki ve hizmet alt boyutlarının algı puanları ile konaklama türü değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlemiştir ( $p<0,05$ ) (Tablo 4.36).

Alanyazın incelendiğinde çalışmamızı destekleyen ya da benzerlik taşıyan çalışmalara da rastlanmıştır. (Gençer vd. 2008) tarafından yapılan “Kayak Merkezlerindeki Spor Turistlerinin Hizmet Kalitesi Algılarını Etkileyen Değişkenler” başlıklı çalışmada Uludağ kayak merkezinde günlük ve gecelik konaklama yapan 181 yabancı turistten elde edilen verilerin analizi sonucunda, günü birlik konaklayan ve gecelik konaklayan yabancı turistlerin hizmet kalitesi algı puanları ile konaklama türü değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. Buna göre gece konaklama yapan sporcular kaldığı otelin fiziki koşulları, spor malzemeleri ve eğitmenleri lehine yüksek derece memnuniyet duydukları sonucu ortaya çıkmıştır. (Sağlık ve Kocaman, 2014) tarafından yapılan “Kayak Merkezlerinde Turistlerin Hizmet Kalite Algısının Belirlenmesi: Palandöken Kayak Merkezinde Bir Uygulama” başlıklı çalışmada Erzurum Palandöken konaklamalı Kayak Merkezine gelen 18 yaş altı kayak sporcuların 4 alt boyutlu hizmet kalitesi ölçeğinden aldıkları puanlar ile gününbirlik ve gecelik konaklama türü değişkeni ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. (Mikulic ve Prebezac, 2011) tarafından yapılan “Evaluating Hotel Animation Programs at Mediterranean Sun-and-Sea Resorts: an Impact-Asymmetry Analysis” başlıklı çalışmada 994 misafir sporcudan toplanan verilerinden elde edilen analizlerin sonucunda sporcuların hizmet kalitesi alt boyutu sportif etkinlik algı puanı ile konaklama türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir.

Bu sonuca göre yatılı şekilde spor kampının sportif etkinliklerinden faydalananların hizmet kalitesi algı puanları, gündüzlü şekilde faydalananlardan daha yüksek bulunmuştur. Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızdan farklı olarak ya da çalışmamızı desteklemeyen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Konaklama türü yatılı olan sporcuların konaklama türü gündüzlü olarak yararlanan sporculara göre fiziki koşulları algılamaları daha yüksek bulunmuştur. Bunun sebebi konaklama yapılan otel ya da sosyal tesislerde yatılı olarak kalan sporculara duş, TV, internet, günde üç öğün yemek diyetisyen denetiminde verilmesi, ders çalışma imkânı için kütüphane ve çalışma masası vs. gibi fiziki koşulların sağlanmasının etkili olduğu düşünülmektedir. “Hizmet” alt boyutunu algılama puanı ile sporcuların konaklama türü değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu farklılık konaklama türü yatılı olan sporcular lehine gerçekleşmiştir. Bunun sebebi olarak, yatılı olarak konaklama yapan sporculara sunulan hizmet boyutunda, sporculara okul-konaklama arası servis imkânının verilmesi, antrenman saatleri dışında kalan zamanlarda sporculara yönelik piknik, tiyatro, sinema gibi muhtelif tarihlerde sosyal etkinliklere yer verilmesi, sporcuların okul ihtiyaçlarının tamamının TOHM merkezinden karşılanması şeklinde sıralanabilir.

**Alt problem 12:** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların konaklama türü değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezi sporcuların sahip oldukları konaklama türü değişkeni ile spora özgü başarı toplam algı puanı ile güç gösterme, başarıya ulaşma ve başarısızlıktan kaçınma güdüleri alt boyut algı puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların konaklama türü değişkenine göre spora özgü başarı motivasyonu ve tüm alt boyutlarının algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 4.61). Bulgular değerlendirildiğinde ortalamalar birbirine oldukça yakın çıkmıştır. Gündüzlü kalan sporcular ile yatılı kalan sporcuların başarı motivasyonları arasında büyük farklar görülmemektedir. Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamıza benzer ya da çalışmamızı destekleyen herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır

Alanyazın incelendiğinde çalışmamızdan farklı ya da desteklenmeyen çalışmalara nadiren rastlanmıştır. (Lattimore ve Prayag, 2018) tarafından yapılan “Understanding Asian and Western Women on Girlfriend Getaways: the Relationship Between Motivation and Accommodation Performance” başlıklı çalışmada Batı ve Asya ülkelerinden 749 kadın sporcudan elde edilen verilerin analize sonucu kadın sporcuların başarı motivasyonu ile konaklama türü arasında istatistiksel olarak yatılı sporcular lehine anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. Sporcuların gündüzlü ya da yatılı olarak konaklama yapmaları, onların başarı motivasyonu algıları üzerinde etkili olmamıştır. Aritmetik ortalama puanları da birbirine oldukça yakın çıkması başarı motivasyon algı puanlarının çok fazla farklılaşmadığını da göstermektedir şeklinde yorumlayabiliriz.

**Alt problem 13:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ile alt boyutlarının algı puanları sporcularınebeveynlerinin aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezi sporcuların ebeveynlerinin aylık gelir değişkeni ile hizmet kalitesi toplam algı puanı ile personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyut ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların ebeveynlerin aylık gelir değişkenine göre hizmet kalitesi ölçeğinin “fiziki” alt boyut algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ). Buna karşılık hizmet kalitesi ölçeği toplam puan ile personel/kişisel ve hizmet alt boyutlarının algı puanları ile sporcuların ebeveynlerinin aylık gelir değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p > 0,05$ ) (Tablo 4.37).

Literatürde ulusal ve uluslararası alanlarda yapılan incelemede çalışmamıza benzer ya da çalışmamızı destekleyen çalışmalara da rastlanmıştır. (Orak, 2017) tarafından yapılan “Fiziksel Aktivite Merkezlerine Gelen Bireylerin Hizmet Kalite Beklentisi ve Motivasyonlarının İncelenmesi” başlıklı çalışmada beklenen hizmet kalitesi algı puanları ile gelir düzeyi arasında pozitif ve doğrudan bir ilişki tespit etmişlerdir. Bu sonuca göre gelir düzeyi arttıkça beklenen hizmet kalitesi algısı da buna bağlı olarak yükseldiğini düşünülmüştür. (Hsueh ve Su, 2013) tarafından yapılan “The Relationship Among Service Quality and Satisfaction of Customers in Fitness Centers

Located in Southern Taiwan” başlıklı çalışmada hizmet kalitesi algısı ve hizmetten memnun olma derecesi ile aylık gelir değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. (Deshwal, 2016) tarafından yapılan “Customer Experience Quality and Demographic Variables (Age, Gender, Education Level, and Family Income) in Retail Stores” başlıklı çalışmada 346 denekten elde edilen verilerin analizi sonucunda müşterilerin deneyimlediği kalite algı puanları ile aylık gelir değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. (Çeto vd. 2017) tarafından yapılan “Perceived Service Quality Factors in Private Sport Centers: Evidence from Northern Cyprus” başlıklı çalışmada Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nin farklı şehirlerinden belirlenen ticari amaçlı spor merkezlerinden 500 sporcudan elde edilen verilerin analizi sonucunda, 16-25 yaş arasında erkek sporculardan aylık gelirleri 3001-4000 arasında olan sporcuların hizmet kalitesi ve memnuniyet algı puanları diğerlerine göre daha yüksek tespit edilmiştir.

Alanyazında ulusal ve uluslararası yapılan incelemede çalışmamızdan farklı ya da desteklemeyen çalışmalara da rastlanmıştır. (Üzüm vd. 2016) tarafından yapılan “Kamu ve Özel Spor Merkezleri Müşterilerinin Hizmet Kalitesi Algılarının İncelenmesi” başlıklı çalışmada İzmir, İstanbul, Sakarya, Bolu ve Karabük illerinde resmi ve özel spor kurumlarından 173 kadın 232 erkek toplam 405 antrenörden toplanan verilerin analizi sonucunda, algılanan hizmet kalitesi algı puanları ile aylık gelir değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu sonuca göre hizmet kalitesi ile aylık gelir arasında bir ilişki kurulamamıştır. (Ardıç vd. 2004) tarafından yapılan “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Vatandaş Tatmininin Ölçülmesi Tokat Belediyesinde Bir Uygulama” başlıklı çalışmada spor merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesi algı puanları ile aylık gelir değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmemişlerdir. Fiziki alt boyut algı puanı incelendiğinde konaklama türü gündüzlü olarak kalan sporcuların ebeveynlerin aylık gelir değişkeni açısından aylık geliri 4001-5000 TL olan ebeveynler ile 2000 TL ve daha az olanlar arasındaki farklılık 4001-5000 TL arasında olanların lehine gerçekleşmiştir. Bu sonuca göre gündüzlü kalan sporcuların ebeveynlerin aylık gelirleri arttıkça sporcuların fiziki koşulları algılama düzeyleri de buna bağlı olarak artmaktadır şeklinde düşünülmüştür.

**Alt problem 14:** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile alt boyutlarının algı puanları sporcuların ebeveynlerinin aylık gelir değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpiik hazırlık merkezi sporcuların ebeveynlerinin aylık gelir değişkeni ile spora özgü başarı motivasyonu toplam algı puanı ve güç gösterme, başarıya ulaşma ve başarısızlıktan kaçınma güdöleri alt boyutlarının ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların ebeveynlerin aylık gelir değişkenine göre spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin “güç gösterme güdüsü”, “başarıya ulaşma güdüsü” ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” alt boyut algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 4.61).

Alanyazında ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamıza benzer ya da destekleyen çalışmalara nadir de olsa rastlanmıştır. (Ardahan ve Turgut, 2013) tarafından yapılan “Comparing of Motivational Factors of Recreational Fishers and Hunters, Life Satisfaction Level of Participant and Non Participant in These Activies: Turkey Case” başlıklı çalışmada katılım sağlayanların başarı motivasyonu algı puanları ile aylık gelirleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmemişlerdir.

Literatürde ulusal ve uluslararası düzeyde çalışmamızdan farklı ya da çalışmamızı desteklemeyen çalışmalara da rastlanmıştır. (Zorlu, 2017) tarafından yapılan “Atletizm Branşındaki Sporcularının Kişilik Özelliklerinin Başarı Motivasyonuna Etkisinin İncelenmesi” başlıklı çalışmada 104 milli takım sporcusu, 238 milli olmayan sporcudan oluşan örneklemden elde edilen verilerin analizinde sporcuların başarı motivasyonun tüm alt boyutları algı puanı ile aylık gelir durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. (Yalçın vd. 2017) tarafından yapılan “Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu’nda Öğrenim Gören Kadın Sporcuların Spora Katılım Motivasyonlarının Bazı Değişkenlere Göre Araştırılması” başlıklı çalışmada 136 kadın sporcudan toplanan verilerin analizi sonucunda kadın sporcuların başarı motivasyonu algı puanları ile aylık gelirleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlemişlerdir. Buna göre kadın sporcuların aylık geliri arttıkça başarı motivasyonlarının yükseldiği sonucuna ulaşmışlardır.



**Alt problem 15:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların anne eğitim durumu değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpiik hazırlık merkezlerinde eğitim alan sporcuların anne eğitim durumu değişkeni ile hizmet kalitesi toplam algı puanı ve personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyut ortalama puanlarını karşılaştırmak maksadıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların anne eğitim durumu değişkenine göre hizmet kalitesi ölçeğinin “personel/kişisel”, “fiziki” ve “hizmet” alt boyutlarının algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 4.38).

Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelenmiş olup, çalışmamızı destekleyen herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Alanyazında ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızdan farklı ya da desteklemeyen çalışmalara da rastlanmıştır. (Şimşek ve İvrendi, 2014) tarafından “Ebeveynlerin Okul Öncesi Eğitim Kurumlarından Beklentileri” konulu çalışmada 1465 ebeveyn den toplanan verilerin analizlerinin sonucunda ebeveynlerin eğitim durumları değişkenine göre hizmet kalitesi beklentilerinin algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. (Rueden vd. 2006) tarafından yapılan “Socioeconomic Determinants of Health Related Quality of Life in Childhood and Adolescence: Result From a European Study” başlıklı çalışmada 754 öğrenciden toplanan verilerin ışığında yapılan analizlerde, yaşam kalitesinde fiziksel koşulları algılama puanları ile ebeveynlerin eğitim durumları arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulmuşlardır. (Hu vd. 2018) tarafından yapılan “Structural and Process Predictors of Chinese Parental Satisfaction Toward Early Childhood Education Services” başlıklı çalışmada 532 ebeveyn den toplanan verilerin analizi sonucunda eğitim durumları ile hizmet kalitesi beklenti algı puanları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Bu sonuçlara göre çalışmamızın bulgularına dayanarak sporcuların anne eğitim durumları ile TOHM merkezinde eğitim alan sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın çıkmaması anne eğitim düzeyi ile algılanan hizmet kalitesi algı puanı arasında bir ilişkinin olmadığını göstermektedir.

**Alt problem 16:** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların anne eğitim durumu değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpiik hazırlık merkezi sporcuların anne eğitim durumları ile spora özgü başarı motivasyonu ve alt boyutlarının ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların anne eğitim durumlarına göre başarı motivasyonu ve güç gösterme, başarıya ulaşma güdöleri alt boyutlarının algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ) Buna karşılık başarısızlıktan kaçınma güdüsü ile anne eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p > 0,05$ ) (Tablo 4.63).

Literatürde ulusal ve uluslararası düzeyde çalışmalar incelendiğinde çalışmamıza benzer ya da çalışmamızı destekleyen çalışmalarda rastlanmıştır. (Hardwood ve Swain, 2002) tarafından yapılan “the Development and Activation of Achievement Goals Within Tennis: II. a Player, Parent and Coach Intervention” başlıklı çalışmada tenis spor dalına sahip oyunculardan elde edilen verilerin analizi sonucunda sporcuların anne eğitim durumlarının sporcuların başarı motivasyonu üzerine anlamlı bir etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. (Daves-Kean, 2005) tarafından yapılan “the Influence of Parent Education and Family Income on Child Achievement: the Indirect Role of Parental Expectations and the Home Environment” başlıklı çalışmada 12 yaş ve üstü 868 spor yapan çocuklardan toplanan verilerin analizi sonucunda, bu çocukların başarı motivasyonlarında annelerinin eğitim yılları ya da eğitim düzeylerinin anlamlı ve pozitif bir etki oluşturduğunu tespit etmişlerdir. Yine çalışmamızla paralellik gösteren (Senler ve Sungur, 2009) tarafından yapılan “Parental Influences on Students’ Self-Concept Task Value Beliefs, and Achievement in Science” başlıklı çalışmada anne eğitim düzeyinin çocukların başarı motivasyonu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu gözlemlemişlerdir. Alanyazında ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızdan farklı olan ya da desteklenmeyen çalışmalara da rastlanmamıştır. Aritmetik ortalamalar baz alındığında güç gösterme güdüsü alt boyutları algı puanlarında, annesi okur-yazar olmayan sporcuların, annesi ilköğretim, lise ve üniversite mezunu olan sporculardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bunun sebebinin okur-yazar olmayan annenin sporcu

çocuğunun güç gösterme ve başarıya ulaşma güdülerini değerlendirme ve eleştirme bilgisine sahip olamadığı, ancak spor yapmasını ve yarışmaya katılmasını desteklediği için yükselmiş olabilir şeklinde düşünülmüştür.

**Alt problem 17:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların baba eğitim durumu değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezi sporcuların baba eğitim durumu değişkeni ile hizmet kalitesi toplam algı puanı, personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyutlarının ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların baba eğitim durumu değişkenine göre hizmet kalitesi ölçeğinin “hizmet” alt boyut algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ). Buna karşılık “personel/kişisel”, “fiziki” ve alt boyutlarının algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p > 0,05$ ) (Tablo 4.39).

Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamıza benzer ya da çalışmamızı destekleyen çalışmalara rastlanmıştır. (Flores vd. 1999) tarafından yapılan “The Impact of Ethnicity, Family Income, and Parental Education on Children's Health and Use of Health Services” başlıklı çalışmada sağlık hizmetleri kalitesi algı puanları ile ebeveynlerin eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Alanyazında ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızdan farklı olarak ya da çalışmamızı desteklemeyen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Anlamlı farklılığın, babası okur-yazar olmayan sporcuların hizmet kalitesi algı düzeyleri ortalamaları baz alındığında, ilköğretim, lise ve üniversite düzeyinde olanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Bunun sebebinin Okur-yazarlığı olmayan babaların TOHM merkezinin koşullarını hizmet kalitesi açısından eleştirel bir kimlikle bu değerlendirmeyi yapamayacağı düşünülmüştür.

**Alt problem 18:** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların baba eğitim durumu değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezi sporcuların baba eğitim durumları ile spora özgü başarı motivasyonu ve alt boyutlarının ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların baba eğitim durumlarına göre başarı motivasyonu ve güç gösterme, başarıya ulaşma güduları ile başarısızlıktan kaçınma güduları alt boyutları algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 4.64).

Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızdan farklı ya da çalışmamızı desteklemeyen çalışmalara da rastlanmıştır. (Böke, 2018) tarafından yapılan “Elit Güreşçi ve Futbolcuların Başarı Motivasyonunun Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi” başlıklı çalışmada sporcuların başarı motivasyonu ölçeği ve alt boyutlarının algı puanları ile baba eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. (Jozsa vd. 2018) tarafından yapılan “Mastery Motivation Parenting and School Achievement Among Hungarian Adolescent” başlıklı çalışmada 296 hem öğrenci hem de sporcudan toplanan verilerin analizi sonucunda sporcuların okuldaki ve spordaki başarı motivasyonları ile babaların eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı ve pozitif bir etki tespit etmişlerdir. Buna göre babanın eğitim düzeyi yükseldikçe sporcunun başarı motivasyonuna olan katkısı artmaktadır şeklinde yorumlanmıştır. Alanyazında ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamıza benzer ya da destekleyen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Çalışmamızdan çıkan sonuca göre, baba eğitimi ile TOHM sporcularının algıladıkları başarı motivasyonu puanları arasında herhangi bir ilişki yoktur. Sporcuların başarı motivasyonun yükselmesinde ya da düşmesinde baba eğitim durumunun bir etkisinin olmadığı düşünülmüştür.

**Alt problem 19:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların anne meslek durumu değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezi sporcuların anne meslek durumu değişkeni ile hizmet kalitesi toplam algı puanı ve personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyut algı puanlarını karşılaştırmak maksadıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların baba eğitim durumu değişkenine göre hizmet kalitesi ölçeğinin “personel/kişisel”, “fiziki”

ve “hizmet” alt boyutuna ait algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 4.40).

Alanyazın incelendiğinde, çalışmamızı destekleyen çalışmalara nadiren de olsa rastlanılmıştır. (Akkoyun, 2016) tarafından yapılan “Yerel Yönetimlere ait Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi (Elazığ Örneği)” başlıklı çalışmada Elazığ İl merkezinde 7 fitness merkezinden 503 sporcudan toplanan verilerin analizinde kullanılan hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutları ile ebeveynlerin meslek durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde, çalışmamızdan farklı olarak ya da çalışmamızı desteklemeyen çalışmalara da rastlanılmıştır. (Kalıpçı Gülmez, 2017) tarafından yapılan “Rekreasyon Amaçlı Fitness Merkezleri Müşterilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algıların İncelenmesi” başlıklı çalışmada sporcuların hizmet kalitesi algı puanları ile anne meslek durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. Ancak ortalama puanlar baz alındığında, annesi memur olan sporcuların hizmet kalitesi algılama düzeyleri diğer meslek gruplarına göre daha yüksek belirlenmiştir.

**Alt problem 20:** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların anne meslek durumu değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezi sporcuların anne meslek durumları ile spora özgü başarı motivasyonu ve alt boyutlarının ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların anne meslek durumlarına göre başarı motivasyonu ve güç gösterme, başarıya ulaşma güdeleri ve başarısızlıktan kaçınma güdeleri alt boyutları algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 4.65).

Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde, çalışmamıza benzer ya da destekleyen çalışmalara rastlanılmıştır. (Mercanoğlu vd. 2015) tarafından yapılan “Kampüs Rekreasyonu Kapsamında Düzenlenen Sportif Rekreasyon Etkinliklerinin Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Anadolu Üniversitesi Örneği”

başlıklı çalışmada sportif rekreasyon etkinliklerinin tümüne katılan 3598 sporcudan toplanan verilerin analiz edilmesi sonucunda hizmet kalitesi ölçeği alt boyutlarından program kalitesi ve fiziksel çevre ile meslek durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. (Aslanargun vd. 2016) tarafından yapılan “The Impacts of Socioeconomic Variables on the Academic Success of the Students” başlıklı çalışmada sporcu kimliğine sahip öğrencilerin başarıya dönük motivasyonları ile anne meslek durumu değişkeni ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Çalışan ebeveyn ya da ev hanımı ebeveyn ile sporcu kimliğe sahip öğrencilerin başarı odaklı motivasyonları arasında bir ilişki ya da etki yoktur şeklinde yorumlanmıştır. Alanyazında ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızdan farklı olarak ya da desteklemeyen herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Sporcuların başarı motivasyon düzeyleri ile anne meslek durumu arasında bir ilişki kurulamamıştır. Ebeveyn mesleğinin sporcuların başarı motivasyonu üzerinde etkisi olmadığı söylenebilir.

**Alt problem 21:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların baba meslek durumu değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezi sporcuların baba meslek durumu değişkeni ile hizmet kalitesi toplam algı puanı ve personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyut ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların baba eğitim durumu değişkenine göre hizmet kalitesi ölçeğinin “personel/kişisel”, “fiziki” ve “hizmet” alt boyut algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 4.41).

Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde, çalışmamıza benzer ya da destekleyen çalışmalara rastlanılmıştır. (Mercanoğlu vd. 2015) tarafından yapılan “Kampüs Rekreasyonu Kapsamında Düzenlenen Sportif Rekreasyon Etkinliklerinin Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Anadolu Üniversitesi Örneği” konulu çalışmada Sportif rekreasyon etkinliklerinin tümüne katılan 3598 sporcudan toplanan verilerin analiz edilmesi sonucunda, hizmet kalitesi ölçeği alt boyutlarından program kalitesi ve fiziksel çevre ile meslek durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. (Aslanargun vd. 2016) tarafından

yapılan “The Impacts of Socioeconomic Variables on the Academic Success of the Students” başlıklı çalışmada sporcu kimliğine sahip öğrencilerin başarıya dönük motivasyonları ile ebeveynlerinin meslek durumu değişkeni ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Çalışan ebeveyn ya da ev hanımı ebeveyn ile sporcu kimliğe sahip öğrencilerin başarı odaklı motivasyonları arasında bir ilişki ya da etki yoktur şeklinde yorumlanmıştır. Literatürde ki ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızdan farklı ya da çalışmamızı desteklemeyen herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak ortalama puanlar baz alındığında, babası memur olan sporcuların hizmet kalitesi algılama düzeyleri diğer meslek gruplarına göre daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

**Alt problem 22:** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile alt boyutlarının algı puanları sporcuların baba meslek durumu değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezi sporcuların baba meslek durumları ile spora özgü başarı motivasyonu ve alt boyutlarının ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların baba meslek durumlarına göre başarı motivasyonu “güç gösterme güdüsü” alt boyut algı puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ), başarıya ulaşma güdüleri ve başarısızlıktan kaçınma güdüleri alt boyutları algı puanları ile baba meslek durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p > 0,05$ ) (Tablo 4.66).

Alanyazında ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızı destekleyen ve desteklemeyen herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Ortalama puanlar baz alındığında, güç gösterme güdüsü alt boyutunda babası çalışmayan sporcuların algıladıkları başarı motivasyonu düzeyi, diğer baba meslek değişkeninin alt kategorilerinden daha yüksek olduğu görülmüştür. Bunun nedeni çalışmayan baba figürünün sporcu çocuğu ile daha çok zaman geçirmesi, antrenmanlarına daha sık gitmesi, yarışmalarında yanında bulunması sporcunun gücünü gösterme güdüsünü arttırmış olabilir. Ayrıca TOHM merkezi personeli ve antrenörü ile diğerlerine göre daha sık iletişim içinde olması sporcunun başarıya dönük motivasyonunu arttırıcı nitelikte bir etken olduğu söylenebilir.

**Alt problem 23:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ölçeği ile alt boyutlarının algı puanları sporcuların TOHM'daki eğitim süresi değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpiik hazırlık merkezi sporcuların TOHM'daki eğitim süresi değişkeni ile hizmet kalitesi toplam algı puanı ve “personel/kişisel”, “fiziki” ve “hizmet” alt boyut ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların TOHM'daki eğitim süresi değişkenine göre hizmet kalitesi ölçeği ve tüm alt boyutlarının algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p<0,05$ ) (Tablo 4.42).

Alanyazın incelendiğinde, çalışmamıza benzer ya da destekleyen çalışmalara rastlanılmıştır. (Sönmezoğlu vd. 2014) tarafından yapılan “Gençlik Merkezi Üyeleri ve Bazı Değişkenleri Göre Serbest Zaman Tatmin Düzeyleri” başlıklı çalışmada Gençlik Merkezlerinin sportif etkinliklerine düzenli gelen ve spor yapan üyelerin algıladıkları hizmet kalitesi ile eğitim süresi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. (Demirel, 2013) tarafından yapılan “Resreasyonel Spor/Fitness program Sunan İşletmelerde Hizmet Kalitesi” başlıklı çalışmada spor merkezlerinde devam eden üyelerin hizmet kalitesi alt boyutlarından personel ve tesisin kullanımı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. (Şahin, 2018) tarafından yapılan “Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi, Algılanan Değer, Müşteri Memnuniyeti ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişkiler” başlıklı çalışmada İzmir'de ticari faaliyet gösteren spor merkezlerinde farklı branşlara sahip 312 sporcudan toplanan verilerin analizi sonucunda, sporcuların hizmet kalitesi ölçeği ve alt boyut algı puanları ile sporcuların aldıkları eğitim süresi değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir.

Literatür incelendiğinde çalışmamızdan farklı ya da çalışmamızı desteklemeyen çalışmalara darastlanılmıştır. (Tüfekçi, 2010) tarafından yapılan “Fitness Merkezleri Müşterilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılarının Değerlendirilmesi” başlıklı çalışmada sporcuların hizmet kalitesi algı puanları ile üyelik süresi ve eğitim süresi değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir. (Aftinos vd. 2005) tarafından yapılan “Customer Expectations Services in Greek Fitness Center, Gender, Age, type of Sport Center and Motivations Differences”



başlıklı çalışmada hizmet kalitesi ölçeği ve alt boyutları ile spor merkezinde eğitim süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmemişlerdir. (Memiş ve Ekinci 2007) tarafından yapılan “Spor Merkezlerinde Müşteri Memnuniyeti Ankara İli Örneği” başlıklı çalışmada spor merkezine gelen üyelerin algıladıkları hizmet kalitesi ile üyelik ve eğitim süresi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Eğitim süresi arttıkça algıladıkları hizmet kalitesi algı puanı da düşmektedir şeklinde bir sonuca varmışlardır. (Korkuata, 2015) tarafından yapılan “Sportif Rekreasyon İşletmelerinde Müşterinin Personelden Memnuniyetini Belirleyen Unsurlar: Private Training Studio Örneği” başlıklı çalışmada sporculardan toplanan verilerin analizi sonucunda algılanan hizmet kalitesi ile sporcuların spor merkezinden eğitim kapsamında faydalanma değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Ortalamalar baz alındığında eğitim süresi değişkeninde, sporcuların TOHM’deki eğitim süresi arttıkça algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi de artmaktadır. 2 yıl ve daha fazla eğitim alan sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi puan ortalamaları, 2 aydan az, 3-6 ay, 6 ay-1 yıl, 1-2 yıl arasında eğitim alan sporculara göre daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bu sonuca göre sporcunun aldığı eğitim süresi arttıkça hizmet kalitesini ve fiziki koşulları algılama düzeyleride buna bağlı olarak artmaktadır.

**Alt problem 24:** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların TOHM’da aldıkları eğitim süresi değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpiik hazırlık merkezi sporcuların TOHM’deki eğitim süresi değişkeni ile spora özgü başarı motivasyonu ve alt boyutlarının ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların TOHM’deki eğitim süresi değişkenine göre başarı motivasyonu “güç gösterme güdüsü”, “başarıya ulaşma güdüsü” ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” alt boyut algı puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 4.67).

Literatür incelendiğinde çalışmamızı destekleyen ya da benzer olan çalışmalara rastlanmıştır. (Kavas, 2018) tarafından yapılan “Voleybolcuların Başarı Motivasyonu Düzeylerinin Araştırılması” başlıklı çalışmada sporcuların antrenörlerden aldığı eğitim süreleri karşılaştırılmış ve sporcuların başarı motivasyonu ile aldıkları eğitim

süresi değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiştir. (Türksoy, 2008) tarafından yapılan “Futbolda Sporcu Tatmini ile Antrenörlerden Beklenen ve Gerçekleşen Liderlik Davranışlarının Tespiti “başlıklı çalışmasında sporcuların başarı motivasyonu alt boyutlarının algı puanları ile antrenörlerden eğitim alma süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı fark görülmemiştir. Bu sonuca göre 2 ay ve daha az çalışan sporcuların başarı motivasyonu yönünden tatmin olmadıkları sonucuna varmışlardır. (Eser, 2015) tarafından yapılan “Üniversite Spor Tesisleri Kullanıcıları Memnuniyet Düzeyi (Pamukkale Üniversitesi Spor Merkezi Örneği)” başlıklı çalışmasında spor merkezini kullanan sporcuların başarı motivasyonu ve alt ölçeklerinin algı puanları ile sporcuların merkezdeki eğitim süreleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

Alanyazında ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızdan farklı ya da çalışmamızı desteklemeyen çalışmalara da rastlanmamıştır. Sonuç olarak eğitim süresi ile başarı motivasyonu arasında bir ilişki bulunmamasına rağmen ortalama değerler baz alındığında TOHM’da 2 ay ve daha az eğitim alan sporcuların başarı motivasyonları, eğitim süresi arttıkça azaldığı gözlemlenmiştir. Sporcular eğitime devam ettikçe başlangıçtaki başarı motivasyonlarının zamanla etkisinin azaldığı söylenebilir.

**Alt problem 25:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ölçeği ile alt boyutlarının algı puanları sporcuların elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpiik hazırlık merkezi sporcuların elde ettikleri başarı düzeyi değişkeni ile hizmet kalitesi toplam algı puanı ve “personel/kişisel”, “fiziki” ve “hizmet” alt boyut ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların elde ettikleri başarı düzeyi (ulusal-uluslararası başarı) değişkenine göre hizmet kalitesi ölçeği ve tüm alt boyutlarının algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ). (Tablo 4.43).

Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde, çalışmamızı sporcuların aldıkları başarı düzeyi değişkeninde destekleyen ya da desteklemeyen herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Değişkenler arasında istatiki açıdan bir fark

bulunmamıştır; ancak sporcuların elde ettikleri başarı düzeyinde sahip olduğu ortalama puanlar baz alındığında hem ulusal hem de uluslararası düzeyde başarı alan sporcuların hizmet kalitesi ölçeği ve tüm alt boyutları algı puanları genel anlamda daha yüksek düzeyde olduğu söylenebilir. Uluslararası başarı elde etmek, ulusal başarı elde etmeye göre çok daha prestijli olması, eğitim aldığı TOHM merkezinin adını daha yükseklere taşıması gibi sebeplerden dolayı bu başarıları elde eden sporculara yönelik pozitif ayrımcılığın verdiği etkiden de kaynaklı olabilir şeklinde yorumlanmıştır.

**Alt problem 26:** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpiik hazırlık merkezi sporcuların elde ettikleri başarı düzeyi değişkeni ile spora özgü başarı motivasyonu ve alt boyutlarının ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların elde ettikleri başarı düzeyi değişkenine göre başarı motivasyonu “güç gösterme güdüsü”, “başarıya ulaşma güdüsü” ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” alt boyut algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 4.68).

Alanyazın incelendiğinde çalışmamıza benzer ya da çalışmamızı destekleyen çalışmalara kısmen de olsa destekleyen çalışmalara rastlanılmıştır. Buna göre (Aslan ve Kuru, 2002) tarafından yapılan “Profesyonel ve Amatör Futbolcuların Başarı Motivasyonu Farklılıkları ve Sportif Tecrübe ile İlişkisi” başlıklı çalışmasında 1. Lig, 2. Lig ve 3. Liglerinde futbol oynayan 22 futbolcudan toplanan verilerin analizi sonucunda, 2. ve 3. Ligde oynayan sporcuların güç gösterme güdüsü, başarıya ulaşma güdüsü ve başarısızlıktan kaçınma güdüsü puan algıları ile sporcuların elde ettikleri başarı düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmemişlerdir.

Literatür incelendiğinde çalışmamızdan farklı ya da çalışmamızı desteklemeyen çalışmalara rastlanmıştır. (Kuru ve Abakay, 2009) tarafından yapılan “Güreş Grekoromen Genç Milli Takım Sporcularının Başarı Motivasyon Düzeylerinin Sportif Tecrübe ve Antrenman Sıklığı Açısından İncelenmesi” başlıklı çalışmada güreş milli takım sporcularından 62 milli sporcudan toplanan verilerin analizinden elde edilen sonuçlara göre, milli sporcuların başarı motivasyonunun tüm alt boyut algı puanları ile

sporcuların elde ettikleri sportif başarıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. Değişkenler arasında istatistiki açıdan bir farklılık belirlenmemiştir; ancak sporcuların elde ettikleri başarı düzeyinde sahip olduğu ortalama puanlar baz alındığında hem ulusal hem de uluslararası düzeyde başarı elde eden sporcuların başarı motivasyonları tüm alt boyutlarda genel anlamda daha yüksek düzeyde olduğu söylenebilir. Bunun sebebi, uluslararası düzeyde başarı kazanan sporcuların başarı motivasyonu ulusal düzeyde başarı kazananlara göre başarı motivasyon güdülerini açısından daha fazla tatmin olmuş olabilir.

**Alt problem 27:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların ailelerinde spor yapma/yapmama durumu değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpiik hazırlık merkezi sporcuların ailelerinde spor yapma/yapmama durumu değişkeni ile hizmet kalitesi toplam algı puanı ve “personel/kişisel”, “fiziki” ve “hizmet” alt boyut ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların ailelerinde spor yapma/yapmama durumu değişkenine göre hizmet kalitesinin hizmet alt boyut algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ). Buna karşılık personel/kişisel ve fiziki alt boyutları algı puanları ile arasında istatistiksel açıdan bir farklılık belirlenmemiştir ( $p > 0,05$ ) (Tablo 4.44).

Literatür incelendiğinde çalışmamıza benzer ya da çalışmamızı destekleyen çalışmalara rastlanılmıştır. (Gevezoğlu, 2017) tarafından yapılan “Velilerin Demografik Özelliklerine Göre Yaz Spor Okulları Hizmet Kalitesi ve Memnuniyetlerinin İncelenmesi: İstanbul Beylikdüzü Spor Kulübü Yaz Spor Okulları Örneği” başlıklı çalışmada 300 sporcudan toplanan verilerin analizi sonucunda, sporcuların velilerinin spor yapma/yapmama durumu değişkeni ile velilerin algıladıkları hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir. (Öztürk vd. 2016) tarafından yapılan “Velilerin Çocuklarını Basketbol Okullarına Gönderme Sebeplerinde Etkili Olan Nedenlerin Tespiti” başlıklı çalışmada velisi spor yapan sporcuların hizmet kalitesi algı puanları ile velisinin spor yapma/yapmama değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir.

Alanyazında ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızdan farklı ya da çalışmamızı desteklemeyen çalışmalara rastlanılmamıştır. Ortalamalar baz alındığında, hizmet kalitesinin hizmet alt ölçeği algı puanlarında, ailesinde spor geçmişi bulunan sporcuların hizmetin sunulmasına yönelik algı düzeyleri, ailesinde spor geçmişi bulunmayan sporculara göre daha yüksek düzeyde belirlenmiştir. Bunun sebebini ise spor yapan velilerin spor alanlarını (antrenman sahası, malzemeler, antrenman programları ve antrenörlerin ilgisi) daha iyi değerlendirip bununla ilgili bilgileri hem çocuğuna daha iyi aktarması ve onu anlaması hem de TOHM merkezinde sık sık gittiği antrenmanlarda antrenörlerle yakın iletişimde bulunması şeklinde düşünülmektedir.

**Alt problem 28:** Sporcuların başarı motivasyonu ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların ailelerinde spor yapıp/yapmama durumu değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezi sporcuların ailelerinde spor yapıp/yapmama durumu değişkeni ile spora özgü başarı motivasyonu toplam algı puanı ve “güç gösterme güdüsü”, “başarıya ulaşma güdüsü” ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” alt boyutları algı puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların ailelerinde spor yapıp/yapmama durumu değişkenine göre spora özgü başarı motivasyonu ve tüm alt boyut algı puanları ile arasında istatistiksel açıdan bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 4.69).

Literatür incelendiğinde çalışmamıza benzer ya da çalışmamızı destekleyen çalışmalara rastlanılmıştır. Araştırmamıza kısmen benzeyen (Gökdağ, 2018) tarafından yapılan “Okul Yöneticilerinin Spora Yönelik Tutumları ve Kadınların Spor Etkinliklerine Katılımlarına Dair Görüşlerinin Araştırılması (Bartın Örneği)” başlıklı çalışmada çocukları sporcu olan 125 okul yöneticisinden toplanan verilerin analizi sonucu spor yapan çocukların babalarının güdülenme algı puanları ile spor yapma/yapmama değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde, çalışmamızı desteklemeyen ya da çalışmamızdan farklı olan herhangi bir çalışmaya rastlanılmıştır.

Sonuç olarak değişler birbirinden bağımsız olmasına rağmen ortalamalar baz alındığında, ailesinde spor geçmişı bulunan sporcuların başarı motivasyonu, ailesinde spor geçmişı bulunmayan sporculara göre daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Bunun sebebi olarak babanın ya da annenin spor yapması, sporu yaşam tarzı olarak benimsemesi, sporcu olan çocuğuna rol model olması açısından yansımaları olabilir.

**Alt problem 29:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezi sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkeni ile hizmet kalitesi toplam algı puanı ve “personel/kişisel”, “fiziki” ve “hizmet” alt boyut ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre hizmet kalitesinin personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyutları algı puanları ile arasında istatistiksel açıdan bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 4.45).

Ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızı destekleyen ya da desteklemeyen herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Değişkenler arasında istatistiki açıdan bir farklılık belirlenmemiştir; ancak ortalamalar baz alındığında katılımcı sayısı en az olup ortalaması en yüksek olan “annem spor yapmamızı desteklemez” ibaresinin hizmet kalitesi algısı en yüksek değer olarak ortaya çıkmıştır. Fakat bu değere ihtiyatlı yaklaşmak gerekmektedir keza bu cümleye verilen cevaplayıcı sayısı çok az düzeyde olduğu için ortalamayı yükseltmiş olabilir şeklinde yorumlanmıştır.

**Alt problem 30:** Sporcuların algıladıkları spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile alt boyutlarının algı puanları sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezi sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkeni spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile “güç gösterme güdüsü”, “başarıya ulaşma güdüsü” ve “başarısızlıktan kaçınma güdüsü” alt boyut ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların anne ile spor ilişkisi

durumu değişkenine göre spora özgü başarı motivasyonu ve tüm alt boyutlarının algı puanları ile arasında istatistiksel açıdan bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 4.71).

Literatür incelendiğinde çalışmamızdan farklı ya da desteklemeyen çalışmalara rastlanılmıştır. (Eri, 2018) tarafından yapılan “Futbol Altyapı Sporcularında Algılanan Ebeveyn Tutumları ile Başarı Motivasyonu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” başlıklı çalışmada spora özgü başarı motivasyonu ile ebeveynlerin çocuklarına karşı spora teşvik edici tutumları arasında orta ve düşük şiddetli bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Bu sonuca göre aşırı koruyucu ve baskıcı ebeveynlerin çocuklarının başarı motivasyonları oldukça negatif etkilenirken, demokratik ve rahat ortamda yetişen çocukların spora özgü başarı motivasyon algıları artmaktadır. Değişkenler arasında bir ilişki bulunmamıştır; ancak ortalamalar baz alındığında katılımcı sayısı en az olup ortalaması en yüksek olan “*annem spora yapmamızı desteklemez*” ibaresinin başarı motivasyonu algısı en yüksek değer olarak ortaya çıkmıştır. Fakat bu değere ihtiyatlı yaklaşmak gerekmektedir keza bu cümleye verilen cevaplayıcı sayısı çok az düzeyde olduğu için istatistiki açıdan ortalamayı yükseltmiş olabilir şeklinde yorumlanmıştır.

**Alt problem 31:** Sporcuların algıladıkları hizmet kalitesi ölçeği ile alt boyutlarının algı puanları sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpiik hazırlık merkezi sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkeni ile hizmet kalitesi toplam algı puanı ve “personel/kişisel”, “fiziki” ve “hizmet” alt boyut ortalama puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların anne ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre hizmet kalitesinin personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyutları algı puanları ile arasında istatistiksel açıdan bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 4.46).

Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızı destekleyen ve desteklemeyen çalışmalara rastlanılmamıştır. Değişkenler arasında bir ilişki belirlenmemiştir; ancak ortalamalar baz alındığında katılımcı sayısı en az olup ortalaması en yüksek olan “*babam spor yapmamızı desteklemez*” ibaresinin hizmet kalitesi algısı en yüksek değer olarak ortaya çıkmıştır. Fakat bu değere ihtiyatlı

yaklaşmak gerekmektedir keza bu cümleye verilen cevaplayıcı sayısı diğerlerine oranla çok az düzeyde olduğu için ortalamayı istatistiki açıdan yükseltmiş olabilir şeklinde yorumlanmıştır.

**Alt problem 32:** Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ile alt boyutlarının algı puanlarının sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezi sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkeni ile spora özgü başarı motivasyonu toplam algı ve alt boyut algı puanlarını karşılaştırmak amacıyla yapılan analiz sonucunda, sporcuların baba ile spor ilişkisi durumu değişkenine göre başarı motibasyonu toplam algı ve tüm alt boyut algı puanları ile arasında istatistiksel açıdan bir farklılık belirlenmemiştir ( $p>0,05$ ) (Tablo 4.70).

Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızı destekleyen ve desteklemeyen çalışmalara rastlanılmamıştır. Değişkenler arasında bir ilişki belirlenmemiştir; ancak ortalamalar baz alındığında, katılımcı sayısı en az olup ortalaması en yüksek olan “*babam spor yapmamızı desteklemez*” ibaresinin başarı motivasyonu algısının en yüksek değer olarak ortaya çıkmıştır. Fakat bu değere ihtiyatlı yaklaşmak gerekmektedir keza bu cümleye verilen cevaplayıcı sayısı diğerlerine oranla çok az düzeyde olduğu için ortalamayı istatistiki açıdan yükseltmiş olabilir şeklinde yorumlanmıştır.

**Alt problem 33:** Sporcuların TOHM’da aldıkları eğitim süresi ile spor dalında elde ettikleri başarı düzeyine göre bir farklılık göstermekte midir?

Türkiye olimpik hazırlık merkezi sporcuların TOHM’da aldıkları eğitim süresi ile elde ettikleri başarı düzeyi değişkenlerini karşılaştırmak amacıyla yapılan Ki-Kare analizi sonucunda, sporcuların TOHM’da aldıkları eğitim süresi ile elde ettikleri başarı düzeyi değişkeni arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ( $p<0,05$ ) (Tablo 4.47).

Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde, çalışmamızda spesifik değişkenler olduğunu için çalışmamızı destekleyen ve desteklemeyen



çalışmalara rastlanılmamıştır. Sonuç olarak TOHM’da görülen eğitim süresi ile elde edilen başarı arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir (Phi Cramer’s  $V=17,5$ ). Eğitim süresi arttıkça sporcuların elde ettikleri başarı düzeyi de artmaktadır şeklinde yorumlayabiliriz.

**Alt problem 34:** Sporcuların elde ettikleri başarı düzeyi ile sporcuların anne ile spor ilişkisi değişkeni arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Türkiye olimpik hazırlık merkezlerinde eğitim alan sporcuların elde ettikleri başarı düzeyi ile sporcuların anne ile spor ilişkisi değişkenlerini karşılaştırmak amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda, sporcuların elde ettikleri başarı düzeyi ile sporcuların anne ile spor ilişkisi değişkeni arasında pozitif yönde kuvvetsiz anlamlı bir ilişki vardır ( $p<0,05$ ) (Tablo 4.48).

Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde, çalışmamız spesifik değişkenler olduğunu için çalışmamızı destekleyen ve desteklemeyen çalışmalara rastlanılmamıştır. Sporcuların anne ile spor ilişkisi arttıkça (çocuğuna sportif yarışmalara yönelik olumlu telkinler ve destek vermesi) sporcunun elde ettiği başarı düzeyi de artmaktadır şeklinde yorumlayabiliriz.

**Alt problem 35:** TOHM’da hizmet kalitesi ölçeği algı puanlarının spora özgü başarı motivasyonu üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?

Çalışmamızda TOHM merkezlerinde sunulan hizmet kalitesinin sporcuların spora özgü başarı motivasyonu üzerinde anlamlı bir etkisi ( $\beta=0,31$ ;  $p<0,01$ ;  $p=0,000$ ) olduğu belirlenmiştir. Basit regresyon analizinde, modele dahil edilen bağımsız değişkenimiz hizmet kalitesi, spora özgü başarı motivasyonunun %10’nunu açıklamaktadır (Tablo 4.73).

Literatür incelendiğinde çalışmamıza benzer ya da destekleyen çalışmalara rastlanılmıştır. (Özdemir, 2014) tarafından yapılan “Hizmet İşletmelerinde İçsel Pazarlama Yaklaşımı” başlıklı çalışmada hizmet işletmelerinde personel ve müşteriler üzerinde yapılan araştırmada hizmet kalitesi ve içsel pazarlama (Motivasyon) arasında anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Bu sonuca göre hizmet kalitesi sunumu arttıkça içsel pazarlama ve dolayısıyla müşteri memnuniyeti de artmaktadır. (Orak, 2017)

tarafından yapılan “Fiziksel Aktivite Merkezlerine Gelen Bireylerin Hizmet Kalite Beklentisi ve Motivasyonlarının İncelenmesi” başlıklı çalışmada hizmet kalite beklentisi ile serbest motivasyon arasında pozitif anlamlı ve kuvvetli ilişkiyi tespit etmişlerdir. Beklentiye yönelik hizmet arttıkça motivasyon da buna bağlı olarak artmaktadır şeklinde bir sonuca ulaşmıştır. (Cadwallader vd. 2010) tarafından yapılan “Frontline Employee Motivation to Participate in Service Innovation Implementation” başlıklı çalışmada başarı motivasyonu üzerine yapılan araştırmalarda, hizmet kalitesinin yenilikçi yaklaşımlarının motivasyon faktörünü belirlemede önemli rolü olduğu sonucuna varmışlardır. (Woo, 2017) tarafından yapılan “Testing The Relationships Among Motivation, Service Quality Customer Satisfaction and Loyalty: A Case of Recreational Golfers in South Korea” başlıklı çalışmada hizmet kalitesi ile içsel ve dışsal motivasyon arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. (Kini ve Hopson, 2003) tarafından yapılan “Making Total Quality Initiatives Successful in Thailand the Motivation Theory Effect” başlıklı çalışmada kalitenin arttırılmasına yönelik girişler dış motivasyondan ziyade doğrudan içsel motivasyonun gelişiminde etkilidir. Dolayısıyla iki değişken arasında pozitif anlamlı bir ilişki belirlemiştir.

Alanyazında ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızdan farklı ya da desteklemeyen herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu sonuçlar değerlendirildiğinde, araştırma kapsamında geliştirilen hizmet kalitesi ölçeğine katılım sağlayan sporcuların hizmet kalitesi algısı yine sporcuların başarı motivasyonları üzerine etkisinin ( $\beta=0,299$ ) olduğu belirlenmiştir. Sporcuların başarı motivasyonlarının %10’u hizmet kalitesi algısı tarafından açıklanmaktadır. Geri kalan kısmı ise modele dahil edilmeyen diğer etkenler tarafından açıklanmaktadır. Sunulan hizmet koşullarının iyileştirilmesi ve geliştirtirilmesi sporcuların başarı odaklı motivasyonlarını neredeyse %30 unu etkiliyor şeklinde yorumlayabiliriz.

**Alt problem 36:** TOHM’da hizmet kalitesinin tüm alt boyutlarının spora özgü başarı motivasyonunun “güç gösterme güdüsü” alt boyut üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?

Çalışmamızda TOHM merkezlerinde sunulan hizmet kalitesinin personel/kişisel alt boyutunun güç gösterme güdüsü üzerinde anlamlı bir etkisi görülmezken ( $\beta=0,088$ ;  $p>0,05$ ;  $p=0,075$ ), fiziki ( $\beta=0,086$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,042$ ) ve hizmet ( $\beta=0,27$ ;  $p<0,01$ ;

$p=0,000$ ) alt boyutlarının sporcuların güç gösterme güdüsü üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Çoklu regresyon analizinde, modele dahil edilen bağımsız değişkenler olan personel/kişisel, fiziki ve hizmet, spora özgü başarı motivasyonunun güç gösterme güdüsünün %14'ünü açıklamaktadır (Tablo 4.74).

Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızı destekleyen ya da desteklemeyen herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu sonuç dikkate alındığında hizmet kalitesi ölçeğinin personel/kişisel alt boyutun etkisinin olmadığı, fiziki ve hizmet alt boyutlarının ise etkisi olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre en yüksek etkiyi hizmet ( $\beta=0,27$ ) alt boyutunda belirlenmiştir. Bu açıdan sporculara yönelik TOHM'da sunulan hizmetlerden sosyal etkinliklerinin (tiyatro-sinema-piknik vb.) gibi etkinliklere TOHM personeli ve sporcuların ailelerinin de dahil olduğu bir şekilde yapılan bu etkinliklerin sıklaştırılması, sporcuların güç gösterme güdüsü üzerinde artırıcı nitelikte etkisinin olabileceği düşünülmektedir. Bu durum sporcuda güç gösterme eğilimini arttıracığından başarı motivasyonunda buna bağlı olarak artabilir şeklinde düşünülmüştür.

**Alt problem 37:** TOHM'da hizmet kalitesinin tüm alt boyutları algı puanlarının spora özgü başarı motivasyonunun “başarıya ulaşma güdüsü” alt boyut üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?

Çalışmamızda TOHM merkezlerinde sunulan hizmet kalitesinin fiziki ( $\beta=0,048$ ;  $p>0,05$ ;  $p=0,256$ ), alt boyutunun spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarıya ulaşma güdüsü alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi görülmezken, personel/kişisel ( $\beta=0,235$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,011$ ) ve hizmet ( $\beta=0,12$ ;  $p<0,01$ ;  $p=0,000$ ) alt boyutlarının sporcuların başarıya ulaşma güdüsü alt boyut üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Çoklu regresyon analizinde, modele dahil edilen bağımsız değişkenler olan personel/kişisel, fiziki ve hizmet, spora özgü başarı motivasyonunun başarıya ulaşma güdüsünün %12'sini açıklamaktadır (Tablo 4.75).

Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızı destekleyen ya da desteklemeyen herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

Bu sonuç dikkate alındığında hizmet kalitesi ölçeğinin fiziki alt boyutun etkisinin olmadığı, personel/kişisel ve hizmet alt boyutlarının ise pozitif anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre en yüksek etkiyi personel/kişisel ( $\beta=0,23$ ) alt boyutunda görmekteyiz. En yüksek etki personel/kişisel boyutta ortaya çıkması, eğitici ve yol gösterici fonksiyonu olan personelin (antrenör-koordinatör-sağlık çalışanları vb.) özellikle antrenörün yeterliliğine daha fazla odaklanmaları ve bu konuda belirli aralıklarla hizmet içi eğitime tabi tutulmaları sporcuların başarıya ulaşma güdülerinde arttırıcı bir ivme kazandırabilir şeklinde düşünülmektedir.

**Alt problem 38:** TOHM’da hizmet kalitesinin tüm alt boyutları algı puanlarının spora özgü başarı motivasyonunun başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyut üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?

Çalışmamızda TOHM merkezlerinde sunulan hizmet kalitesinin fiziki ( $\beta=0,064$ ;  $p>0,05$ ;  $p=0,156$ ) alt boyutunun spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarıya ulaşma güdüsü alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi görülmezken, personel/kişisel ( $\beta=-0,106$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,045$ ) alt boyutun başarısızlıktan kaçınma güdüsü üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi olduğu gözlemlenirken; hizmet ( $\beta=0,130$ ;  $p<0,05$ ;  $p=0,015$ ) alt boyutlarının sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinin başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyutu üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Çoklu regresyon analizinde, modele dahil edilen bağımsız değişkenler olan personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyutlarının spora özgü başarı motivasyonunun %0,017’sini açıklamaktadır (Tablo 4.76). Literatürde ulusal ve uluslararası çalışmalar incelendiğinde çalışmamızı destekleyen ya da desteklemeyen herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Sonuç olarak Personel/kişisel ( $\beta=-0,106$ ) alt boyutun başarısızlıktan kaçınma güdüsü üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi olduğu gözlemlenirken, personel kişisel alt boyutunun başarısızlıktan kaçınma güdüsü üzerinde anlamlı negatif bir etkisi çıkması, personelin sporcularla ilişkisinin güçlendirilmesi, antrenör ve psikologların bu konuda daha fazla bilgilendirilmesi sporcuların başarısızlıktan kaçınma güdüsünü azaltıcı yönde etkisi olabilir. Bu durum da güç gösterme ve başarıya ulaşma güdülerini de arttırıcı yönde etki edebilir.

En yüksek etkiyi hizmet ( $\beta=0,13$ ) alt boyutunda görmekteyiz. Bu yüzden sporculara TOHM’da sunulan hizmetlerden, tiyatro, sinema ve piknik gibi sosyal

etkinliklerin belirli bir periyodik düzende daha da sıklaştırılması, bu etkinliklere TOHM personeli ve sporcuların ailelerinin de dahil edilmesi ile yapılan bu etkinliklerin, sporcuların başarısızlıktan kaçınma güdülerinin sporcular üzerinde daha az etkili olabileceği düşünülmektedir. Başarısızlıktan kaçınma güdüsünün etkisi azaldığında bireylerin başarıya ulaşma ve güç gösterme güdülerine daha fazla yaklaşıldığı literatürde ki çalışmalarda yer almaktadır (McClelland, 1985).

## 6. SONUÇ

Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde (TOHM) algılanan hizmet kalitesinin sporcuların spora özgü başarı motivasyonu üzerine etkisinin incelenmesi amacıyla yapılan bu tezde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Sporcuların cinsiyet değişkenine göre hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziki alt boyut algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir Buna karşılık diğer alt boyutlar, personel/kişisel ve hizmet alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir. Sporcuların cinsiyete göre başarı motivasyonu'nun alt boyutlarından güç gösterme güdüsü alt boyut algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir.

Sporcuların yaşa göre hizmet kalitesi ölçeğinin personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir. Sporcuların yaşa göre spora özgü başarı motivasyonu toplam algı, güç gösterme güdüsü, başarıya ulaşma güdüsü alt boyutları puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Buna karşılık başarısızlıktan kaçınma güdüsü ile arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

Sporcuların eğitim durumuna göre hizmet kalitesi toplam algı ile hizmet alt boyutunun algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Buna karşılık personel/kişisel ve fiziki alt boyut algı puanları ile sporcuların eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir. Sporcuların eğitim durumlarına göre başarı motivasyonu ve güç gösterme, başarıya ulaşma ve başarısızlıktan kaçınma güdüsü alt boyut algı puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir.

Sporcuların TOHM'a katılma il değişkenine göre hizmet kalitesi ve personel/kişisel, fiziki ve hizmet alt boyutlarının algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Sporcuların TOHM'a katılma il değişkenine göre spora özgü başarı motivasyonu ve güç gösterme, başarıya ulaşma ve başarısızlıktan kaçınma güdülerini alt boyutlarında algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir.

Sporcuların spor dalı değişkenine göre hizmet kalitesi ve personel/kişisel, fiziki ve hizmet gibi alt boyutlarının algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Sporcuların spor dalı değişkenine göre spora özgü başarı motivasyonu ve güç gösterme, başarıya ulaşma ve başarısızlıktan kaçınma güduları gibi alt boyutlarının algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir.

Sporcuların konaklama türü değişkenine göre hizmet kalitesi ölçeği ve personel/kişisel alt boyutl algı puanları ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmemişken, fiziki ve hizmet alt boyutlarının algı puanları ile sporcuların konaklama türü arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Spora özgü başarı motivasyonu ölçeği ve tüm alt boyutları ile konaklama türü değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

Sporcuların hizmet kalitesinin fiziki alt boyut algı puanları ile ebeveynlerinin aylık gelir değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmişken, personel/kişisel ile hizmet alt boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Spora özgü başarı motivasyonu ve tüm alt boyutları ile ebeveynlerinin aylık gelir değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

Sporcuların hizmet kalitesi ve tüm alt boyutları algı puanları ile anne eğitim düzeyi arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir. Spora özgü başarı motivasyonu ölçeğinde ise güç gösterme ve başarıya ulaşma güduları alt boyutları ile anne eğitim düzeyi arasında anlamlı bir farklılık belirlenmişken, başarısızlıktan kaçınma güdüsü arasında herhangi bir farklılık tespit edilmemiştir.

Sporcuların hizmet kalitesinin hizmet alt boyutu algı puanı ile baba eğitim düzeyi arasında anlamlı bir farklılık belirlenmişken, personel/kişisel ve fiziki alt boyut puanları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonu ve tüm alt boyut algı puanları ile baba eğitim düzeyi arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

Sporcuların hizmet kalitesi ve tüm alt boyutlarının algı puanları ile anne meslek değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir. Spora özgü başarı

motivasyonunun güç gösterme güdüsü alt boyutunun algı puanları ile anne mesleği değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmişken, başarıya ulaşma ve başarısızlıktan kaçınma güdüleri ile anne mesleği değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Sporcuların hizmet kalitesi ve tüm alt boyutlarının algı puanları ile baba meslek değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir. Spora özgü başarı motivasyonunun güç gösterme güdüsü alt boyutunun algı puanları ile baba mesleği değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmişken, başarıya ulaşma ve başarısızlıktan kaçınma güdüleri ile baba mesleği değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Sporcuların hizmet kalitesi ve tüm alt boyutlarının algı puanları ile TOHM da alınan eğitim süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Spora özgü başarı motivasyonu toplam algıları ile güç gösterme, başarıya ulaşma ve başarısızlıktan kaçınma güdüleri alt boyut algı puanları ile TOHM'da alınan eğitim süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

Sporcuların hizmet kalitesi toplam algı ve tüm alt boyutları algı puanları ile sporcuların spor dalında aldıkları başarı düzeyi (ulusal-uluslararası başarı) değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir. Spora özgü başarı motivasyonu toplam algı ve tüm alt boyut algı puanları ile sporcuların spora dallarında aldıkları başarı düzeyi arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

Sporcuların hizmet kalitesi toplam algı ve personel/kişisel ve fiziki alt boyutları algı puanları ile sporcuların ailede aktif spor yapma/yapmama değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemişken, hizmet alt boyut algı puanları ile ailede aktif spor yapma/yapmama değişkeni arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Spora özgü başarı motivasyonu toplam algı ve tüm alt boyut algı puanları ile ailesinde spor yapma/yapmama değişkeni arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

Sporcuların anne/baba ile spor ilişkisi değişkeni ile hizmet kalitesi toplam algı ve tüm alt boyutlarının algı puanları arasında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.



Spora özgü başarı motivasyonu toplam algı ve tüm alt boyutları ile anne/baba ile spor ilişkisi da anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir.

Çalışmamızda yapılan ki-kare analizi sonucuna göre, sporcuların TOHM merkezinde aldıkları eğitim süresi ile spor dalında elde ettikleri başarı düzeyi (ulusal başarı ve uluslararası başarı) ile anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Çalışmamızda spor dalındaki başarı düzeyi değişkeni ile sporcunun anne ile spor ilişkisi düzeyi arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.

Çalışmamızda araştırmacılar tarafından geliştirilen hizmet kalitesi ölçeğinin sporcuların spora özgü başarı motivasyonu üzerinde etkisi incelemek için basit regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre hizmet kalitesinin spora özgü başarı motivasyonu üzerinde pozitif anlamlı bir etkisi olduğu, bu etkinin de ( $\beta=0,316$ ) düzeyde olduğu bulgularla belirlenmiştir. Sporcuların spora özgü başarı motivasyonlarının %10'u modele dahil edilen hizmet kalitesi ölçeği tarafından açıklanmıştır.

Çalışmamızda yapılan çoklu regresyon analizi sonucuna göre, hizmet kalitesinin fiziki ve hizmet alt boyutlarının spora özgü başarı motivasyonunun güç gösterme güdüsü alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Bu etkinin de hizmet alt boyutunda ( $\beta=0,27$ ), fiziki alt boyutunda ise ( $\beta=0,086$ ) olarak belirlenmiştir. Buna karşın personel/kişisel alt boyutun herhangi bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Araştırmamızda spora özgü başarı motivasyonunun bir başka alt boyutu olan başarıya ulaşma güdüsü üzerinde hizmet kalitesinin personel/kişisel ve hizmet alt boyutlarının anlamlı bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Personel/kişisel alt boyutun etkisi ( $\beta=0,23$ ), hizmet alt boyutunun etkisi ise ( $\beta=0,12$ ) olduğu bulgulara dayanarak gözlemlenmiştir.

Çalışmamızda spora özgü başarı motivasyonunun son alt boyutu olan başarısızlıktan kaçınma güdüsü üzerinde hizmet kalitesinin personel/kişisel alt

boyutunun anlamlı ve negatif etkisi belirlenmişken, hizmet alt boyutunun ise anlamlı pozitif etkisi olduğu tespit edilmiştir. Personel/kişisel alt boyutun etkisi ( $\beta=-0,10$ ), hizmet alt boyutunun ise etkisi ( $\beta=0,13$ ) olduğu belirlenmiştir.

Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde algılanan hizmet kalitesinin sporcuların başarı motivasyonları üzerinde etkisinin olup olmadığının belirlenmesi amacıyla yapılan bu araştırmada, TOHM sporcularının genel anlamda sunulan hizmet kalitesinin personel, fiziki koşullar, sunulan hizmetten memnun oldukları, spora özgü motivasyon düzeylerinin de yüksek olduğu bulgulara dayanarak söylenebilir. Verilen hizmetin sporcuların başarı motivasyonları üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Algılanan hizmet kalitesinin personel/kişisel alt boyutunun sporcuların başarılı olma ve buna yönelik başarı motivasyonları üzerindeki etkisi, diğer alt boyutlara nazaran daha yüksektir. Bu anlamda TOHM merkezlerinde görev yapan personelin özellikle antrenörlerin belirli zamanlarda kendi branşlarında ve özyeterliliklerine yönelik, hizmet içi eğitime tabi tutulmaları, sporcuların başarıya dönük motivasyonlarını arttırıcı nitelikte olacağı, psikologların da başarısızlıktan kaçınma güdüsü yüksek olan yani yarışmasal ve rekabetsel ortamlardan uzaklaşma güdüsü yüksek olan sporcuları belirleyip bu yönde onlara yardım etmesi sporcuların sonuç odaklı kaygılarını ve başarısızlıktan kaçınma güdülerini düşürebilir. Çalışmamızda Ankara ili haricindeki tüm illerde fiziki koşulların iyileştirilmesi, sosyal etkinliklerin sıklaştırılması ve mümkünse sporcuların ailelerinde bu tür etkinliklere davet edilmesi, internet odalarının, kütüphanenin yaptırılması, antrenmanlar ve okul saatleri dışında kalan vakitlerde sporculara yönelik satranç gibi çeşitli zeka oyunlarının ve sosyal aktivitelerin arttırılması, sporcuların hem aralarındaki kaynaşmayı sağlayabilir hem de antrenörü ile olan bağlarını güçlendirebilir. TOHM'larda bu tür hizmetlerin sporcuların güç gösterme eğilimlerini ve başarı odaklı motivasyonlarını daha da arttıracağı düşünülmektedir.

## 7. ÖNERİLER

Mevcut TOHM merkezlerinin modelinden farklı olarak, Ülkemizin farklı rakımlara sahip yükseltilerinde 7 bölgede 1'er tane olmak üzere, dengeli bir biçimde olimpik sporlar kamp ve eğitim merkezlerinin kurulması ve buralara alanında uzman antrenör, fizyoterapist, spor masörü/masözü, spor hekimi, hemşire, sağlık memuru, psikolog ve diğer gerekli personeller için kadro tahsis edilerek bu olimpik sporlar kamp ve eğitim merkezlerinin kurulması sağlanabilir. Özellikle antrenörlerin bilimsel programlara ve antrenman bilimine hakim olacak şekilde buralara seçilmesi, sporcuların ailelerinden ayırmadan aileleri ile birlikte buralarda konaklamanın yapılması (sporcunun başarı motivasyonunda önemli derece pozitif yönde etkileyen bir unsur olduğu için) olimpiyatlarda başarı kazanma yolunda önemli adımlar olabilir.

Çalışmamızda etkiyi ölçmek adına yapılan analizlerde modele dahil edilen bağımsız değişkenlerimiz spora özgü başarı motivasyonunun açıklanmasında %10'unu açıklanmıştır. İlerde yapılacak çalışmalarda etkisi yüksek bağımsız değişkenlerin sayısı artırılarak spora özgü başarı motivasyonunu daha yüksek düzeyde açıklanmasını sağlayabilir.

Gençlik Spor Bakanlığının spor eğitim merkezlerinde (SEM) de benzer uygulama yapılabilir ve çalışma genişletilebilir.

Türkiye hazırlık merkezlerinde hizmet kalitesi kapsamında personelin etkisi yüksek çıktığı için personelin hizmet içi eğitimlerine ağırlık verilebilir. Özellikle antrenörlerin periyodik zamanlar söz konusu eğitimlerden geçirilmesi sporcuların başarı motivasyonları üzerine daha faydalı olabilir.

Hizmet kalitesi ölçeğinin verileri ışığında yapılan analizlerde "kişisel" alt boyut etkisinde önemli olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre sporculara yönelik belirli aralıklarla yapılan sosyal etkinliklerin (sinema, tiyatro ve piknik) sporcuların ailelerinin de davet edilmesiyle birlikte daha fazla sıklaştırılması sporcuların hem TOHM personeli ile kaynaşmaları hem de motivasyonlarının yükselmesinde önemli katkıları olabilir.

Hizmet kalitesi açısından en iyi hizmeti veren il Ankara olarak belirlenmişti. Diğer illerinde benzer koşulları sporcularına sağlamaları için belirli aralıklarla yapılan koordinasyon toplantılarında personel koşulları, fiziki koşulların daha da iyileştirilmesi sağlanabilir.

Gençlik ve Spor Bakanlığının bazı illerinde hizmet veren güreş eğitim merkezlerinde hizmet kalitesine yönelik araştırmalar yapılabilir ve çalışma daha fazla yaygınlaştırılabilir.

Araştırmacılar tarafından geliştirilen hizmet kalitesi ölçeği daha fazla geliştirilebilir ve hizmet kalitesine yönelik araştırmalarda daha detaylı çözümler getirilebilir.

Cinsiyet değişkeninde kadınların motivasyon düzeylerinin erkeklerden daha yüksek çıkması sonucuna dayanarak, kadınlara yönelik sporcu sayısının artırılması, kadınlardaki başarıyı daha da yukarı taşıyabilir.

Çalışmamızda yaş ilerledikçe sporcuların motivasyonlarında artış gözlemlenmişti. Bu kapsamda yaşları 20-24 arası sporcuların sayısının artırılması başarı motivasyonu daha yüksek sporcular barındıracağından başarılı olma ihtimalleri de buna bağlı olarak artabilir.

İl değişkeni analizinde sporcuların başarı motivasyonunda fiziki koşullar, personel ve hizmet bakımından en iyi koşullarda olan il Ankara olarak belirlenmiştir. Bu ilin sahip olduğu özelliklerin, personelin nitelikleri ve antrenman programları ile uygulayıcıların seçim kriterleri diğer illerde de uygulanması başarıyı yukarı çekebilir.

Çalışmamızda annesi tarafından spor yapması ve yarışmalara gitmesi desteklenen sporcuların başarı düzeylerinde artış gözlemlendiği belirlenmişti. Ulusal düzeyde yapılan sportif yarışmalara sporcuların ailelerinde TOHM'un imkanları ile götürülmesi, sporcudaki hem motivasyonu hem de başarıyı arttırabilir.

## 8. KAYNAKLAR

- Acevedo, A. (2018). A personalistic appraisal of maslow's needs theory of motivation: from" humanistic" psychology to integral humanism, *Journal of BusineEthics*, 148(4), 741-763.
- Adam, A., Kotler, D. (2015). Principles of marketing, First Europa Edition, New Jersey, Prentice Hall.
- Adana Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, Sayı: E.632424, Tarih: 17.10.2018.
- Aducovschi, D., Sabău, L. (2018). Less known aspects of the olympic games, palestrica of the third millennium, *Civilization and Sport*, 19(1), 58-63.
- Ağırbaş, İ.S., Karakaya, Y.E. (2013). Gençlik hizmetleri ve spor il müdürlüğünde çalışanların motivasyon düzeyleri, *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,6(2), 349-360.
- Afthinos, Y., Theodorakis, N. D., Nassis, P. (2005). Customer Espectations Services In Greek Fitness Center, Gender, Age, Typ of Sport Center and Motivations Differences, *Managing Service Quality*, 15(3), 245-258
- Akbaba, S. (2006). Eğitimde motivasyon, *KazımKarabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(1), 343-361.
- Akkoyun, İ. (2016). Yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi (Elazığ Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Akın Acuner, ř. (2010). Örgüt kültürünü oluşturan unsurların çalışanlar üzerindeki motivasyonel etkileri, Ankara: Milli Verimlilik Merkezi Yayınları.
- Akpolat, M., Senai, S., Ünal. Ö. (2018). Hizmet kalite algısının performansa etkisi: Kocaeli gölcük tersanesinde bir uygulama, *İnsanve İnsan*, 15(5), 7-20.
- Aktop, A. (2002). Spora özgü başarı motivasyonu ile psikolojik ve yapısal özellikleri arasındaki ilişkisinin incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Antalya.

- Akter, S., Wamba, F.S., Ambra, J. (2019). Enabling a transformative service system by modeling quality dynamics, *International of Journal Production Economics*,207,210-226.
- Alpar, R. (2001). Spor bilimlerinde uygulamalı istatistik, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım:
- Alparslan, A.M., Yastioğlu, S., Taş, M.A. (2017). Bireysel ve sosyal başarı motivasyonunu açıklayan temel değerler; bir alan araştırması, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 133-151.
- Altunışık, R., Çoşkun, R., Bayraktaroğlu, S. Yıldırım, E. (2010). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri-SPSS uygulamalı, (6. Baskı), Sakarya, Sakarya Yayıncılık.
- Anachor, O., Hanachor, M.E. (2017). Abraham Maslow's hierarchy of needs and management needsın community development, *International Journal of Development and Economic Sustainability*, 5(7), 15-27.
- Anayasada Yapılan Değişikliklere Uyum Sağlanması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (2018.07.09), Resmî Gazete (Sayı: 30473 (3.Mükerrer)), Erişim Adresi: [http://213.14.3.44/20180709\\_1/20180709M3-1.pdf](http://213.14.3.44/20180709_1/20180709M3-1.pdf)
- Ankara Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, Sayı: E.622839, Tarih: 12.10.2018.
- Antalya Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, Sayı: 611796, Tarih: 08.10.2018.
- Anyaeibu, M.I. (2016). Motivation strategies for improved library services ın festus aghagbo nvwako library, *Library Research Journal*,5(3),29-39.
- Ardahan, F., Turgut, T. (2013). Comparing of motivational factors of recreational fishers and hunters, life satisfaction level of participant and non participant in these activies: turkey case, *The Online Journal of Recreation and Sport*, (2), 1, 1-11.

- Ardıç, K., Yüksel, F., Çevik, O. (2004). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Vatandaş Tatmininin Ölçülmesi Tokat Belediyesinde Bir Uygulama, *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 13(3), 80
- Arı, E., Yılmaz, V. (2015). Banka hizmet kalitesi boyutları ile banka sadakati arasındaki ilişkilerin servqual ve yapısal eşitlik modeli ile incelenmesi: i.i.b.f. öğrencileri üzerine bir uygulama, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(3), 121-135.
- Artvin Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, Sayı: E.295, Tarih: 05.10.2018.
- Aslan, A. (2000). Türkiye profesyonel 1.2.3. ligi ve amatör takımların başarı motivasyonu farklılıkları ve sportif tecrübe dağılımları üzerine bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara
- Aslan, A., Kuru, E. (2002). Profesyonel ve amatör futbolcuların başarı motivasyonu farklılıkları ve sportif tecrübe ile ilişkisi, *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, (7)2, 23-30.
- Aslan, B.E. (2017). Erzurum ilinde bulunan özel beden eğitimi ve spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Aslanargun, E., Bozkurt, S., Sarioğlu, S. (2016). The impacts of socioeconomic variables on the academic success of the students, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(3), 215-233.
- Awan, R.U.S., Noureen, G., Naz, A. (2001). A Study of relationship between achievement motivation self concept and achievement in english and mathematics at secondary level, *International Education Studies*, 4(3), 72-79.
- Aybek, A., Yıldırım, İ. (2016). Sporun cinsiyet halleri, Canan Koca (Ed.), Baron Pierre De Coubertin'in olimpizm felsefesinde kadın içinde (68-72), Ankara: Spor Yayınevi ve Kitabevi.
- Aydın, E. (2006). Etki büyüklüğü kavramı ve matematik eğitimi araştırmalarında uygulanması, *Türkiye İstatistik Kurumu (TUIK), 15.İstatistik Araştırma Sempozyumu Bildirisi*.

- Aydoğdu, A., Yaşarsoy, E., Dilsiz, T. (2019). Yiyecek içecek işletmelerinde hizmet kalitesi ve tüketicii doyumuu: Kastamonu örneği, *Journal of Tourism Theory and Research*, 5(2), 155-170.
- Aydoğdu, C., şahan, A., Erman, K.A., (2018). Genç tenisçilerde spora özgü başarı motivasyon düzeyinin müsabaka performansı üzerine etkisinin incelenmesi, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(2), 655-666.
- Azeez, A.O. (2016). 14-16 Grubu Iraklı ve Türk erkek çocuklarının spora özgü başarı motivasyonu düzeylerinin incelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep
- Bacanlı, H. (2016). Eğitim psikolojisi-gelişim ve öğrenme, (2.Baskı), Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Balogun, A.G., Balogun, S.K., Onyencho, C.V. (2017). Test anxiety and academic performance among undergraduates the moderating role of achievement motivation, *The Spanish Journal of Psychology*, 20(14), 1-8.
- Bansal, H.S. (2015). Investigating the relationships between service quality, satisfaction and switching intentions, Proceedings of the 1997 Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference.
- Bao, Y., Bao, Y., Sheng, S. (2011). Motivating purchase of private brands: effects of store image, product signarurene and quality variation, *Journal of Business Research*, 64(1), 220-226.
- Başer, E. (1998). Uygulamalı spor psikolojisi-performans sporunda psikolojinin rolü, (3. Basım), Ankara: Bağıran Yayınevi.
- Beck, R.C. (2004). Motivation theories and principles, (5<sup>th</sup> Ed.), New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Bhargav, S., Sreenivas, M. (2017). Motivation factors among elite retired sport persons, *Indian Journal of Applied Research*, 7(11), 204-206.
- Bolu Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, Sayı: E.583181, Tarih: 25.09.2018.



- Bentler, P.M., & Bonett, D.G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures, *Psychological Bulletin*, 88, 588-606.
- Boran, S. (2008). Toplam kalite yönetimi, Sakarya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ders Föyü, Sakarya.
- Brady, M.K., Cronin, J.J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach, *Journal of Marketing*, 65(3),34-49.
- Brown, G., Essex, S., Assaker, G., Smith, A. (2017). Event satisfaction and behavioural intentions: examining the impact of the london 2012 olympic games on participation in sport, *European Sport Management Quarterly*, 17(3), 331-348.
- Böke, S. (2018). Elit güreşçi ve futbolcuların başarı motivasyonunun farklı değişkenler açısından incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- Bulgan, U., Gürdal, G. (2010). Hizmet kalitesi ölçülebilir mi? *İzmir İleri Teknoloji Enstitüsü Kütüphanesi Dergisi*, 4(6), 240-259.
- Bursa Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Resmi Yazısı, Sayı: E.586960, Tarih: 26.09.2018
- Burger, J.M. (2006). Kişilik, (Çev: İnan Deniz Eguvan Sarıoğlu), (1.Basım), İstanbul, Kaknüs Yayınevi.
- Bülbül, H., Demirer, Ö. (2008). Hizmet kalitesi ölçüm modelleri servqual ve servperf'in karşılaştırmalı analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, 181-198.
- Büyüköztürk, Ş. (2016). Veri analizi el kitabı, (22.Basım), Ankara Pegem Akademi Yayınevi.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı, Ankara Pegem Akademi Yayınevi.
- Cadwallader, S., Jarvis, J.B., Bitner, M.J., Ostrom, A.L. (2010). Frontline employee motivation to participate in service innovation implementation, *Journal. of the Academi. Marketing. Sci*, (38), 219-239.

- Can, P. (2016). Hizmet kalitesinin servqual ile ölçülmesi: uşak üniversitesi merkez kütüphanesi üzerine bir araştırma, *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 63-83.
- Can, A. (2014). SPSS bilimsel araştırma sürecinde nicel veri analizi, Ankara, Pegem Akademi Yayınevi.
- Campos, F., Martins, F., Simões, V., Franco, S. (2017). Fitness participants perceived quality by age and practiced activity, *Journal of Physical Education and Sport*, 17(2), 698-704.
- Carman, J.M. (1990). Consumer perceptions of service quality: an management of the servqual dimensions, *Journal of Retailing: Greenwich*, 66(1), 33.
- Ceyhun, S. (2006). Spor işletmelerinde hizmet kalitesi, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara
- Chan, Y.H. (2003). Biostatistics 101: data presentation, *Singapore Medical Journal*, 44(6), 280-285.
- Cohen, J. (1988). Statistical power analysis for the behavioral Sciences (2nd ed), Hillsdale, H.J. Lawrence Earlbaum Associates.
- Cox, R. H. (1990). Sport psychology, Concepts and Application, Dubuque: Wc
- Clarke, S.R. (2000). Home advantage in the olympic games, Cohen,G., Langtry, T., (Ed.), Proceedings of The Fifty Australian Conference On Matematics and Computers In Sport, 76-85, Sydney: Faculty of Information Technology, University of Technology.
- Clinkenbeard, P.R. (2012). Motivation and gifted student: implications of theory and research, *Psychology in the School*, 49(7), 1-9.
- Cox, R.H. (1994). Sport psycholog concept and aplications, (3. Ed.), Brown Benchmark, Dubugue, 194-199
- Cronin, J.J., Taylor, S.A. (1992). Serperf Versus Servqual: reconcilling performance based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality, *Journal of Marketing*, 58, 125-131.

- Çetinkanat, C. (2000). Örgütlerde güdülenme ve iş doyumunu, (1.Baskı), Ankara: Anı Yayıncılık.
- Çeto, E., Burgul, N.S., Tınazcı, C., Erdag, D. (2017). Perceived service quality factors in private sport centers: evidence from northern cyprus, *International Journal of Economic Perspectives*, 11(4), 207-218.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., Büyüköztürk, Ş. (2010). Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik spss ve lisrel uygulamaları, (1. Baskı), Ankara, Pegem Akademi Yayınevi.
- Çolakoğlu, Ö.M., Büyükekşi, C. (2014). Açımlayıcı faktör analiz süreçlerini etkileyen unsurların değerlendirilmesi, Bülent Ecevit Üniversitesi, *Karaelmas Journal Of Educations Sciences*, 2, 58-64
- Dabholkar, P.A., Thorpe, D.I., Rentz, J.O. (1996). A measure of service quality for retail stores: scale development and validation, *Journal of Academic Marketing Science*, 24(1), 3-16.
- Davis-Kean, P.E. (2005). The influence of parent education and family income on child achievement: the indirect role of parental expectations and the home environment, *Journal of Family Psychology*, 19(2), 294-304.
- Deaner, R.O., Balish, S.M., Lombardo, M.P., (2016). Sex differences in sports interest and motivation: an evolutionary perspective, *Evolutionary Behavioral Sciences*, 10(2), 73-97.
- Değermen, A. (2006). Hizmet ürünlerinde kalite, müşteri tatmini ve sadakati (hizmet kalitesi ve müşteri sadakatının sağlanması ve gsm sektöründe bir uygulama), İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Demirel, H. (2013). Rekreasyonel/spor fitness programı sunan işletmelerde hizmet kalitesi, Doktora tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Demir, G.T., Cicioğlu, H.İ. (2018). Fiziksel aktiviteye katılım motivasyonu ölçeği (FAKMÖ): Geçerlilik ve güvenirlik çalışması, *Journal of Human Sciences*, 15(4), 2479-2492.

- Dessemontet, R.S., Morin, D., Crocker, A.G. (2014). Exploring the relations between in-service training, prior contacts and teachers' attitudes towards persons with intellectual disability, *International Journal of Disability, Development and Education*, 61(1), 16-26.
- Deshwal, P. (2016). Customer experience quality and demographic variables (age, gender, education level, and family income) in retail stores, *International Journal of Retail & Distribution Management*, 44(9), 940-956.
- Diyarbakır Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, Sayı: E.600831, Tarih: 03.10.2018.
- Doğan, K. (2002). Su ürünleri pazarlamasında toplam kalite yönetimi, *Tarım İstanbul TKB İl Müdürlüğü Yayın Organı*, 81, 12-16.
- Doğan, O. (2005). Spor psikolojisi, (İkinci Basım), Adana: Nobel Kitabevi.
- Edirne Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Remi Yazı, Sayı: E.680796, Tarih: 09.11.2018.
- Ek, K., Mukuru, E. (2013). Effect of motivation on employee performance in public middle level technical training institutions in Kenya, *International Journal of Advances in Management and Economics*, 2(4), 73-82.
- Elg, M., Wihlborg, E., Ömerheim, M. (2017). Public quality-for whom and how? Integrating public core values with quality management, *Total Quality Management*, 28, 379-389.
- Erdal, R. (2017). Spor organizasyonları planlama ve yönetimi, (2. Basım), Ankara: Spor Yayınevi ve Kitapevi.
- Ergin, A., Karataş, H. (2018). Üniversite öğrencilerinin başarı odaklı motivasyon düzeyleri, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(4), 868-887.
- Ergin, B.M., İmamoğlu, A.F., Tunç, T. Akpınar, S. Çon, M. (2011). Üniversitelerde spor merkezlerinde hizmet kalitesinin incelenmesi, *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 41-49.

- Ergin, B.M., İmamoğlu, A.F., Yıldızhan, Y.Ç. (2011). Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin geçerlik ve güvenirlik çalışması, *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 16(2), 11-23.
- Ergin, M. B., İmamoğlu, A.F., Yıldızhan, Ç.M. (2011). Üniversite spor merkezlerindeki algılanan hizmet kalitesinin incelenmesi, *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*,5(3), 196-202.
- Eri, E. (2018). Futbol oynayan alt yapı sporcularında algılanan ebeveyn tutumları ile başarı motivasyonu arasındaki ilişkinin incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul.
- Eri, E. (2018). Futbol oynayan alt yapı sporcularında algılanan ebeveyn tutumları ile başarı motivasyonu arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Avrasya Spor Bilimleri Araştırmaları*, (3)2, 80-92.
- Erkorkmaz, Ü., Etikan, İ., Demir, O., Özdamar, K., Sanisoğlu, S.Y. (2013). Doğrulayıcı faktör analizi ve uyum indeksleri, *Türkiye Klinikleri J Med. Sci*, 33(1), 210-223.
- Ermakov, P.N., Vorobyeva, E.V. (2011). Achievement motivation and EEG spectral power, *Psychology in Russia: State of the Art*4, 448-464.
- Erzurum Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, Sayı: E.589602, Tarih: 27.09.2018.
- Ersöz, G., Öztürk, M., Kılınç, F., Koşan, Ö., Çetinkaya, E. (2012). Sporcuların güdüsel yönelimlerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi, *Celal Bayar Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*,7(1). 15-26.
- Eser, F.D. (2015). Üniversite spor tesisleri kullanıcıları memnuniyet düzeyi (Pamukkale Üniversitesi Spor Merkezi Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Denizli.
- Eş, A., Durak, H.S., (2018). Meslek yüksekokulu öğrencilerinin iş bulma kaygılarına yönelik ölçek geliştirme: Abant İzzet baysal Üniversitesi Örneği, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*,14(14), 115-127.

- Eroğlu, Ő. (2018) Elit greŐiler ile farklı branşlardaki sporcuların başarı motivasyonunun incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Stc İmam niversitesi, Kahramanmaraş.
- Farooq, M.S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in malaysia airlines:aplssem approach, *Journal of Transport Management*, 67, 196-180.
- Fan, X., TOHMpson, B., and Wang, L. (1999), Effects of Sample Size, Estimation Methods, and Model Specification on Structural Equation Modeling Fit Indexes, *Structural Equation Modeling*, 6 (1), 56-83.
- Figen, . (2005). Measuring Perceived Service Quality of Higher Education, *Eurasian Journal of Educational Research*, 21, 248-259
- Filiz, B., Demirhan, G. (2018). Akademik ve spor başarı motivasyonu arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Spormetre*, 16(2), 138-152
- Fitriani, N. (2018). Redefining the role of service quality and customer satisfaction loyalty of private higher education, *Jurnal Manajemen*, 12(1), 60-68.
- Flores, G., Bauchner, H., Alvan, R., Feinstein, R. (1999). The impact of ethnicity, family income, and parental education on children's health and use of health services, *American journal of public health*, 89(7), 1066-1071.
- Funk, D.C., Toohey, K., Bruun, T. (2007). International sport event participation: prior sport involvement; destination image; and travel motives, *European Sport Management Quarterly*7(3), 227-248.
- Garih, . (2003). İŞ hayatında motivasyon, zehir Garih Kitaplığı:4, İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Gaziantep Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Mdrlğ, Resmi Yazı, Sayı: E633005, Tarih: 17.10.2018.
- Gebauer, H., Fleisch, E. (2007). An investigation of the relationship between behavioral procecess motivation, investments in the business and service revenue, *Industrial Marketing Management*, 36(1), 337-348.

- Gençlik ve Spor Bakanlığı Spor Genel Müdürlüğü, (2018). Özel Kalem Büro Birim Sorumluluğu, Sayı: E.639530, 24.10.2018
- Gençlik ve Spor Bakanlığı, (2015). Spor Genel Müdürlüğü, Sayı: 471, 15.01.2015.
- Gençer, R.T., Demir, C., Aycan, A. (2008). Kayak merkezlerindeki spor turistlerinin hizmet kalitesi algılarını etkileyen değişkenler, *Ege Akademik Bakış*, 8(2), 437-450.
- George, D., Mallery, M. (2010). SPSS for windows step by step a simple guide and reference, 17,0 update (10. Ed.), Boston, Pearson
- Gevezoğlu, G. (2017). Velilerin demografik özelliklerine göre yaz spor okulları hizmet kalitesi ve memnuniyetlerinin incelenmesi: İstanbulBeylikdüzü spor kulübü yaz spor okulları örneği, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ghobadian, A., Simon, S., A., Matthew, J. (1994). Service quality: concepts and models, *International Journal of Quality Reliability Management*, 11(9), 44-46.
- Grant, R.M., Shani, R., Krishnan, R. (1994). TQM's challenge to management theory and practice, *Sloan Management Review*, 35(2), 25-35.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications, *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gronroos, C. (1988). Service quality: the six criteria of good perceived service quality, *Review of Business; New York*, 9(3), 1.
- Gong, T., Yi, Y. (2018). The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty and happiness in five asian countries, *Psychol Marketing*, 35, 427-442.
- Gorla, N., Somers, T.M., Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality, *Journal of Strategic Information Systems*, 19(1), 207-228.
- Gökdağ, M. (2018). Okul yöneticilerinin spora yönelik tutumları ve kadınların spor etkinliklerine katılımlarına dair görüşlerinin araştırılması (Bartın Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Bartın Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bartın.

- Gökoğlu, K. (2016). Sağlık alışanlarında çalışma memnuniyeti ve motivasyon, *Journal Strategic Research in Social Science*, 2(2), 69-96.
- Gürbüz, E., Ergülen, A. (2008). Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesi ölçü ve modelleri, (1. Basım), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gürbüz, S. şahin, F. (2018). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri, (5.Basım), Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Güreş, N., Arslan, S., Yüksel, C., Yılmaz, H. (2019). Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerine yönelik beklenti ve memnuniyetlerinin araştırılması, Ömer halis Demir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 12(1), 120-132.
- Güripek, E. (2018). Hizmet kalitesi algısının belirlenmesine yönelik yiyecek içecek işletmelerinde bir uygulama, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(4), 996-1013.
- Güzelipek, Y.A. (2017). Uluslararası ilişkiler ve spor, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 79-81.
- Hair, J.F., Anderson, J.R. Tatham, R.L., Black, W.C. (1995). Multivariate data analysis with readings, 4 th ed., *Prentice Hall International Inc.*
- Hanan, M., Karp, P. (1989). Customer satisfaction: how to maximize, measure and market your company's ultimate product, First Printing Edition, American Management Association, New York.
- Hardwood, C., Swain, A. (2002). The development and activation of achievement goals within tennis: II. a player, parent and coach intervention, *The Sport Psychologist*, (16), 111-137.
- Hays, J.M., Hill, A.V. (2001). A preliminary investigation of the relationships between employee motivation/vision, *Journal of Operations Management*, 19(1), 335-349.
- Holbrook, R.L., Chappell, D. (2018). Sweet rewards: an exercise to demonstrate process theories of motivation, *Management Teaching Review*, 1-14.
- Hong-Bum, S., Hwan-Suk, C. (2018). The effect of service quality on service orientation on perception of professionalism in the private sport center, *Kore Journal of Sport Science*, 27(3), 661-677.



- Hooper, D., Coughlan, J., Mullen, M. (2008). Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60.
- Howard, J.L., Gagne, M., Morin Alexandre, J.S., Forest, J. (2018). Using bifactor exploratory structural equation modeling to test for a continuum structure of motivation, *Journal of Management*, 44(7), 2638-2664.
- Hur, Y. (2018). Testing herzberg's two-factor theory of motivation in the public sector: Is it applicable to public managers? *Public Organization Review a Global Journal*, 18(3), 329-343.
- Hu Ying, B., Yang, Y., Wu, H., Song, Z., Neitzel, J. (2018). Structural and process predictors of chinese parental satisfaction toward early childhood education services, *Children and Youth Services Review*, 89, 179-187.
- Hu, L.T., Bentler, P.M. (1998). Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to underparameterized model misspecification, *Psychological Methods*, 3(4), 424-453.
- Hu, L.T., Bentler, P.M. (1999). Cutoff Criteria for Fit Indexes in covariance structure analysis: conventional Criteria Versus New Alternatives, *Structural Equation Modeling*, 6 (1), 1-55.
- Hsieh, C.M., Park, S.H., Hitchcock, M. (2015). Examining the relationships among motivation, service quality and loyalty: the case of the national museum of natural science, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 20(1), 1505-1526.
- Hsueh, Y.S., Su, J.M. (2013). The relationship among service quality and satisfaction of customers in fitness centers located in southern taiwan, *Life Science Journal*, 10(4), 2613-2618.
- Ilic, B., Stojanovic, D. (2018). Management of employee motivation for successful business in the banking sector, *Progress in Economic Sciences*, 5(1), 111-125.
- İlban, M.O., Bezirgan, M., Çolakoğlu, F. (2016). Termal otellerde algılanan hizmet kalitesi, memnuniyet ve davranışsal niyetler arasındaki ilişkilerin incelenmesi: Edremit örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 27(2), 181-194.

- İkizler, C., Karagözlüoğlu, C. (1997). Sporda başarının psikolojisi, Ankara: AlfaBasım Yayım
- İmamoğlu, O., Dilek, A.N., Türkmen, M., (2017). Türkiye’de sporcu eğitim merkezleri ve olimpik hazırlık merkezleri, *International Journal of Cultural and Social Studies (IntJC)*, 3(SI), 95-106.
- İmamoğlu, A.F., Ekenci G. (2014). Spor örgütleri için işletme yönetimi, (3.Baskı), Ankara: Berikan Yayıncılık.
- İnan, S., İrez, S., Tosunoğlu, Ç. H., Çakır, M. (2018). Evrim öğretimi öz yeterlik ölçeği: geliştirilmesi, geçerlik ve güvenirlik çalışması, *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(2), 241-260.
- Ishihara, T., Morita, N., Nakajima, T., Okita, G., Sagava, M., Yamatsu, K. (2018) Modeling relationships of achievement motivation and physical fitness with academic performance in japanese schoolchildren:moderation by gender, *Physiology and Behavior*, 194,66-72
- İzmir Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, Sayı: E667003, Tarih: 02.11.2018.
- Jager, J.D., Gbadamosi, G. (2010). Specific remedy for specific problem: measuring servicequality in South African higher education, *High Educ*,60, 251-267.
- Jain, R., Sinha, G., Sahney, S. (2011). Conceptualizing service quality in higher education, *Asian Journal on Quality*, 12(3), 296-314.
- Jin, N., Lee, H., Lee, S. (2013). Event quality, perceived value, destination ımage, and behavioral intention of sports events: The case of the IAAF World Championship, Daegu, 2011, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(8), 849–864.
- Jozsa, K., Kis, N., Caplovizt Barrett, K. (2018). Mastery motivation parenting ans school achievement among hungarianadolescent, *Eur J Psychol Educ*,34, 317-339.
- Kahramanmaraş Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, Sayı: E.613291, Tarih: 10.10.2018.

- Kalaycı, Ş. (2009). Spss uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri, 1.Basım, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kalıpçı Gülmez, V. (2017). Rekreasyon amaçlı fitness merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algıların incelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Kayseri
- Kanfer, R., Frese, M., Johnson, R.E. (2017). Motivation related to work: a century of progress, *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 338-355.
- Kasim, R., Meqbaali S.R. (2017). Overview of the operational service quality in UAE Government, *Journal of Techno Social*, 9(2), 71-78.
- Kavas, E.T., (2018). Voleybolcuların başarı motivasyonu düzeylerinin araştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Kaya, F.Ş., Yıldız, B., Yıldız, H. (2013). Herzberg ‘in Çift Faktör Kuramı açısından ilköğretim 1. kademe öğretmenlerinin motivasyon düzeylerinin değerlendirilmesi, *Akademik Bakış Dergisi*, 39, 1-18.
- Kayseri Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, E.627845, Tarih: 16.10.2018.
- Kayral, İ.H. (2015). Beklenen, gerçekleşen, algılanan hizmet kalitesi ve sağlık hizmetlerinde çok boyutlu kalite, (1.basım), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kayri, M. (2009). Araştırmalarda gruplar arası farkın belirlenmesine yönelik çoklu karşılaştırma (PostHoc) teknikleri, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(1), 51-64
- Karasar, N. (2016). Bilimsel Araştırma Yöntemi, (31.basım), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Karagöz, Y. (2016). SPSS 23 ve AMOS 23 uygulamalı istatistiksel analizler, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Kartal, Z., Güvendi, B., Türksoy, A., Altıncı, E. E. (2017). Takım Sporcularının İmgeleme Kullanımları ile Başarı Motivasyonları Arasındaki İlişki, *İstanbul Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 7(1), 1303-1414

- Kepoğlu, A. (2017). Sports management organization in Goktirk State, *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science*, 3(12), 1158-1169.
- Keskin, M. (2013). Konaklama işletmelerinde iş gorenlerin hizmet kalitesi algılamaları: Sinop ilinde faaliyet gosteren konaklama işletmelerine yonelik bir uygulama, Adnan Menderes Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Aydın
- Kırcaali, İ.G. (2002). Ölçme değerlendirme, Açık Öğretim yayınları, Eskişehir
- Kılıç, S. (2014). Etki büyüklüğü, *Journal of Mood Disorders*, 4(1), 44-6.
- Kılınç, M., Ulucan, H., Kaya, K., Türkçapar, Ü. (2012). Takım sporu yapanların motivasyon düzeylerinin farklı değişkenlere göre incelenmesi, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 133-144
- Kıloğlu, M. (2017). Türkiye olimpiik hazırlık merkezlerinde (TOHM) devam eden sporcuların karar verme stillerinin belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Kim, D., Kim, S. (1995). Quesc: An instrument for assessing the service quality of sport center in Korea, *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.
- Kim, M., Zhang, J. J., Connaughton, D.P. (2010). Comparison of volunteer motivations in different youth sport organizations, *European Sport Management Quarterly*, 10(3), 343-365.
- Kim, Y.K., Trail, G. (2011). A Conceptual framework for understanding relationships between sport consumers and sport organizations: a relationship quality approach, *Journal of Sport Management*, 25, 57-69.
- Kin, R.B., Hobson, C.J. (2003). Making total quality initiatives successful in thailand—the motivation theory effect, *Journal Of Transnational Management Development*, (9)1, 21-37
- Kline, R. B. (2005). Principle and practice of structural equation modelling. (Second Edition). New York: The Guilford Press.
- Ko, S.M., Lee, W.H. (2017). Analysis of the relationships among perceived service encounter quality, service value, satisfaction and behavioral intention for

physical therapy patients, *The Journal of Physical Therapy Science*, 29, 2000-2003.

Kocaeli Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, Sayı: E.580176, Tarih: 24.09.2018.

Koç, K. (2018). Spor bilimleri fakültesi öğrencilerinin yaşam doyum düzeyleri ile akademik motivasyon düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Türk Spor Bilimleri Dergisi*, 1(2), 58-65.

Konter, E. (1995). Sporda motivasyon, (1.Basım), İzmir: Saray Medikal Yayıncılık.

Konya Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, Sayı: E.663139, Tarih: 01.11.2018.

Korkuata, A. (2015). Sportif rekreasyon işletmelerinde müşterinin personelden memnuniyetini belirleyen unsurlar: private training studio örneği, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (8), 16-24.

Kotler, P., Armstrong, G. (2008). Principles of marketing, person education international, (20<sup>th</sup> Ed.), New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, P., Bowen, J.T., Makens J.C. (2003). Marketing for hospitality and tourism (3rd Edition). Prentice Hall, Pearson Education International.

Kotler, P. (1999). Principles of marketing, Europe: (2<sup>th</sup> Ed.) Prentice Hall International Inc.

Koyuncu, İ., Kılıç, A.F., (2019). The use exploratory and comfirmatory factor analyses: A document analysis, *Education and Science*, 44(198), 361-388.

Kömür, Z. (2018). Golf kulüpleri tarafından sunulan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisi: Belek destinasyonu örneği, Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi, Düzce.

Kumar, R., Zusho, A., Bondie, R. (2018). Weaving cultural relevance and achievement motivation into inclusive classroom cultures, *Educational Psychologist*, 53(2), 78-96.

- Kuortane Olympic Training Center, (2018). About thekuortane olympic training center, <https://www.sportperformancecentres.org/centres/kuortane-high-performance-training-center>, Erişim Tarihi: 08.11.2018.
- Kuru, E., Abakay, U. (2009). Güreş grekoromen genç milli takım sporcularının başarı motivasyon düzeylerinin sportif tecrübe ve antrenman sıklığı açısından incelenmesi, *Gazi Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 11(1), 41-50.
- Kurt, M., Temelli, A. (2013). Biyoloji eğitiminde çoklu zekâ kuramı ve motivasyon stilleri (Canlıların sınıflandırılması ve biyolojik çeşitlilik ünitesi), *Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Yayınları*.
- Kusan, O. (2014). Güreş, boks, taekwondo branşında elit düzeyde sporcuların başarı motivasyonun çeşitli değişkenlere göre değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi. Ankara
- Kuzu, A. (2010). Yaşlı bakım kurumlarında hizmet kalitesi kavramı ve kavramsal hizmet kalitesi modeli: servqual uygulaması, Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Küçüközkan, Y. (2015). Liderlik ve motivasyon teorileri: kuramsal bir çerçeve, *MPRA Munich Personal RePEc Archive*, 1-31.
- Lapa, T.Y., Baştaç, E. (2012) Evaluating the service quality assessment of individuals attending fitness centers in Antalya according to age, gender and education, *Pamukkale Journal of Sport Sciences*, 3(1), 42-52.
- Lattimore, C.K., Prayag, G. (2018). Understanding asian and western women on girlfriend getaways: the relationship between motivation and accommodation performance, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(2), 239-259.
- Lee, J. HL., Leu, J.D., Huang, Y.W. (2016). Using ict to improve service quality, *International Journal of Electronic Business Management*, 14(1), 53-61.

- Lee, J.H, Kim, H.D., Ko, Y.J., Sagas, M. (2010). The influence of service quality on satisfaction and intention: a gender segmentation strategy, *Sport Management Review*, 14,54-63
- Lehtinen, U., Lehtinen, J.R. (1991). Two approaches to service quality dimensions, *The Service Industries Journal*, 11(3), 287-303.
- Lene, A., Uselt, B., (2008). New opportunities-corrplex motivations:gender differences in motivation for physicalactivity in the context of sports qubs and fitnesscenters, *International Journal of Applied Sports Sciences*,20(1), 44-46.
- Lin, H. J., Shao, K. T. (2002). The development of subtidal fouling assemblages on artificial structures in keelung harbor in Northern Taiwan, *Zoological Studies* 41(2): 170-182.
- Liu, C., Marchewca, J. T., Lu, J., Yu, C. S. (2005). Beyond concern: a privacy-trurst-behavioral intention model electronic commerce, *Information and Management*, 23(3), 1597-1615.
- Lien, C. H., Cao, Y., Zhou, X. (2017). Service quality, saticfaction, stickiness and usage intentions: An explatory evaluation in the contex of Wechat service, *Computers In Human Behavior*, 68,403-410.
- Lloyd, R., Mertens, D. (2018). Expecting more out of expectancy theory: history urges inclusion of the social context, *International Management Review*, 14(1), 24-37.
- Lovelock, C., Wright, L. (1996). Principles services marketing and management, (3<sup>th</sup> Ed.), New Jersey: Prentice Hall.
- Malanorouzi, K., Khoo, S., Morris, T. (2015) Motives for adult participation in physical activity: type of activity, age, and gender, *BMC Public Healt*, 15(1), 66.
- MacCallum, R.C., Browne, M.W., Sugwara, H.M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling, *Psychological Methods*, 1(2), 130-149.

- McClelland, D.C. (1985). How motives, skill and values determine what people do? *American Psychologist* 40(7), 812-825.
- Meesala, A., Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(1), 261-269.
- Memiş, A., Ekenci, G. (2007). Spor merkezlerinde müşteri memnuniyeti ankara ili örneği, *Gazi Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu Spor Bilimleri Dergisi (BESBD)*, (12)1,33-48.
- Mercanoğlu, A.O., Çevik, H., Şimşek, K.Y., (2015). Kampüs rekreasyonu kapsamında düzenlenen sportif rekreasyon etkinliklerinin hizmet kalitesinin değerlendirilmesi: anadolu üniversitesi örneği, *III. Rekreasyon Araştırma Kongresi*.
- Mersin Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, Sayı: E.585892, Tarih: 26.09.2018.
- Mihailescu, L., Haralambie, A., Mihailescu, L.E., Mihailescu, N. (2017). Determining the motivations features formative stages athletics, *Gymnasium Scientific Journal of Education, Sport and Health*, 12(1), 1-10.
- Mikulic, J., Prebezac, D. (2011). Evaluating hotel animation programs at Mediterranean sun-and-sea resorts: An impact-asymmetry analysis, *Tourism Management*, (32), 688-696.
- Miller, W.J. (1996). A working definition for total quality management (TQM) researchers. *Journal of Quality Management*, 1,149-159.
- Miles, J., Shevlin, M. (1998). Effects of sample size model specification and factor loading on the gfi in cornfirmatory factor analysis, *Personality and Individual Differences*, 25(1), 85-90.
- Miner, J.B. (2015). Organizational 1 essential theories of motivation and leadership, (2<sup>th</sup> Ed.), New York: Routledge Published
- Mucuk, İ. (2005). Temel pazarlama bilgileri, (2.Basım), Türkmen Kitabevi, İstanbul.



- Murat, G., Çelik, N. (2007). Analitik hiyerarşi süreci yönetimi ile otel işletmelerinde hizmet kalitesini değerlendirme: Bartın örneği, *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(6), 1-20.
- Mutlu, S., Sertoğlu, A.E., (2018). Düşük maliyetli ve tam hizmet sunan havayolları müşterilerinin hizmet kalitesi beklentilerinin karşılaştırılması, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(1), 528-550.
- Namlı, S., Suveren, S. (2018). Beden eğitimi ve spor okulunda okuyan engelli öğrencilerin bölümlerine uyumlarını tespit etmek amacıyla ölçek geliştirme çalışması, *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 11(3), 340-353.
- Navruz, A. (2018). Seçili takım sporlarında mücadele eden lise öğrencilerinin müsabaka öncesi durumluk ve sürekli kaygı düzeylerinin motivasyon düzeylerine olan etkisinin incelenmesi (Ankara ili örneği), Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Isparta.
- Nuray, A. (2017). Relationships between service quality, corporate image and customer satisfaction: A research on banking sector, *International Journal of Eurasia Social Sciences*, 8(4), 1244-1257.
- Nuviala, A., Grao-Cruses, A., Perez-Turpin, J.A., Nuviala, R. (2012). Perceived service quality, perceived value and satisfaction in groups of users of sports organizations in Spain, *Kinesiology*, 44(1), 94-103.
- Onaran, O. (1981). Çalışma yaşamında güdülenme kuramları, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Yayınları, Sevinç Matbaası, Ankara.
- Oruç, N. (2018). Üniversiteler arası 1. ve 2. süper lig tenis müsabakalarına katılan sporcuların spora özgü başarı motivasyon düzeyinin bazı değişkenlere göre incelenmesi, Gelişim Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Orak, M.E. (2017). Fiziksel aktivite merkezlerine gelen bireylerin hizmet kalite beklentisi ve motivasyonların incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Hitit Üniversitesi, Çorum.

- Öncel, A. (2018). Uluslararası spor organizasyonlarının sosyo-ekonomik etkileri: 2012 Londra Olimpiyatları örneği ve Türkiye için bir değerlendirme, *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(22), 357-375
- Özcan, Z., Karaca, F. (2018). İlahiyat fakültesi öğrencilerinde akademik motivasyon ile psikolojik iyi oluş ilişkisi üzerine bir araştırma, *İlahiyat Tetkikleri Dergisi*, 2(50), 321-341.
- Özgün, A., Yaşartük, F., Ayhan, B., Bozkuş, T. (2017). Hentbolcuların Spora Özgü Başarı Motivasyonu ve Mutluluk Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *International Journal of Cultural and Social Studies (IntJCSS)*, 3, 83-94.
- Özdemir, G. (2014). Hizmet İşletmelerinde İçsel Pazarlama Yaklaşımı, *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, (16)1, 56-66.
- Özdamar, K. (2003). Modern bilimsel araştırma yöntemleri, Kaan Kitapevi, Eskişehir.
- Özdamar, K. (2004). Paket programlar ve istatistiksel veri analizi, (5.Baskı), Kaan Kitapevi, Eskişehir
- Özsarı, A., Fişekçioğlu, İ.B., Altın, M. (2017). Gençlik merkezlerinde katılan Suriyeli mültecilerin algıladıkları hizmet kalitesi üzerine bir araştırma, *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 31-44.
- Öztürk, H., Akın, A., Damar, D. (2016). Velilerin çocuklarını basketbol okullarına gönderme sebeplerinde etkili olan nedenlerin tespiti, *Celal Bayar Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu Dergisi*, (11)1, 1-12.
- Özyek, K., Kanbur, E. (2012). Toplam kalite yönetiminden yöneticilerin motivasyonuna uzanan yolun incelenmesi üzerine ampirik bir araştırma, *Journal of World of Turks*, 4(2), 213-232.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Malhotra, A. (2005). A multiple-item scale for a using electronic service quality, *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Parry, J. (2012). Sport and olympism: Universals and multiculturalism, *Journal of the Philosophy of Sport*, 33(2), 188-204.
- Perry, L. M., Shao, A. T. (2002). Market orientation and incumbent performance indynamic market, *European Journal of Marketing*, 36(9), 1140-1153.
- Ramon, X. (2018). Olympic Channel: Showcasing the games in the age of digital plenitude, *Diagoras: International Academic Journal on Olympic Studies*, 2, 83-102.
- Revenio, J. (2016). Job performance, job satisfaction and motivation: A critical review of their relationship, *International Journal of Advances in Management and Economics*, 5(6), 36-42.
- Rize Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, E.592908, Tarih: 28.09.2018.
- Ro, J.E. (2017). Total quality management text, cases and readings (3<sup>th</sup> Ed.): CRC Press: New York.
- Roberts, G. C. (1992). Motivation in sports and exercise: Conceptual constrains and convergence, *Motivation in sport exercise*, Human Kinetics Book: İllinois
- Roychowdhury, D. (2018). Functional significance of participation motivation on physical activity involvement, *Psychological Thought*, 11(1), 9-17.
- Rust, R.T., Oliver, R.L. (1994). Service quality new drections in theory and practice, Rust, R. T. Oliver, R. L. (Ed.), *Service Quality.*, Sage Publications Inc., California, 10-13.
- Sağiroğlu, İ., Ayar, H. (2017). Fitness ve Crossfit Merkezlerine Rekreatif Egzersiz Amaçlı Katılımda Etkili Olan Motivasyon Faktörlerinin İncelenmesi, *Uluslararası Anadolu Spor Bilimleri Dergisi*, 8(3), 167-179.
- Sağlık, E., Kocaman, G. (2014). Kayak merkezlerinde turistlerin hizmet kalite algısının belirlenmesi: palandöken kayak merkezinde bir uygulama, *Atatürk İletişim Dergisi*, 6, 67-88

- Shao, Y., Jung, E., Leslie, L.M. (2002). Numerical prediction of northeast Asian dust storms using an integrated wind erosion modeling system, *Journal of Geophysical Research, Atmospheres*, 107(D24), AAC1-23.
- Saini, S. (2018). Analysis of service quality of power utilities, *International Journal for Research in Engineering Application & Management (IJREAM)*, 3(11), 35-42.
- Sakarya Valiliği (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, Sayı: E683294, Tarih: 15.11.2018
- Samsun Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, Sayı: E.583191, Tarih: 25.09.2018.
- Smart, B. (2018). Consuming olympism: Consumer culture, sport star sponsorship and the commercialisation of the Olympics, *Journal of Consumer Culture*, 18(2), 241-260.
- Sanjev, M.A., Surya, A.V. (2016). Two factor theory of motivation and satisfaction: An empirical verification, *Springer Ann. Data Sci*, 3(2), 155-173.
- Sarıışık, M., Dikkaya, F. (2015). Hizmet kalitesi kapsamında heveslilik boyutuna ilişkin beklenti ve algıların belirlenmesi, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7, 37-51.
- Sari, E.T. (2017). Motivation and satisfaction towards employees' loyalty to achieve company's advantage, *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Inovasi*, 4(1), 69-81.
- Sayım, F., Aydın V. (2011). Hizmet sektörü özellikleri ve sistematik olmayan risklerin sektör menkul kıymetleri ile etkileşimine dair teorik bir çalışma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29, 245-262.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., Müller, H. (2003) Evaluating the fit of structural equation models: tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures, *Methods of Psychological Research Online*, 8 (2), 23-74.
- Schorer, J., Baker, J., Lotz, S., Büsch, D. (2010). Influence Of Early Environmental Constraints On Achievement Motivation İn Talented Young Handball Players,

- Schunk, D.H., Zimmerman, B.J. (2012). Motivation and self-regulated learning the theory, Research and Applications, New York: Lawrence Erlbaum Associates. *International Journal of Sport Psychology*, 41(1), 42-58
- Schumacker, R.E., Lomax, R.G. (1996). A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Senler, B., Sungur, S. (2009). Parental influences on students' self-concept, task value beliefs, and achievement in science, *The Spanish Journal of Psychology*, (12)1,106-117
- Serarslan, M.Z., Kepoğlu, A. (2005). Spor örgütlerinde toplam kalite yönetimi: Serkep Spor İşletmesi modeli, (1.Basım), İstanbul, Morpa Yayınevi.
- Serinkan, C. (2008). Liderlik ve motivasyon geleneksel ve güncel yaklaşımlar, Özer, P. S. ve Topaloğlu, T. (Ed.), Motivasyon ve Motivasyon Teorileri, 126-127, İçinde (1.Baskı), Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Sharma, P., Kumar, M. (2018). A study of theories of motivation in the industries workers, *IJJAR- International Journal of Research and Analytical Reviews*, 5(3), 854-856.
- Silik, C.E. (2014). Organizasyon kalite algısı tatmin düzeyi ve tekrar ziyaret etme eğilimi arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: 2013 fifa 20 yaş altı dünya kupası örneği, *International Journal of Science Culture and Sport*, (1), 171-193.
- Songur, G. (2016). Kargo taşımacılığında hizmet kalitesi ve kurumsal müşteri memnuniyetinin ölçülmesi: Konya ilinde bir araştırma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Sotirofski, I. (2018). A theoretical framework of employee motivation and leadership relationship, *European Journal of Economics, Law and Social Sciences*, 2(2), 120-126.
- Soyer, F., Can, Y., Güven, H., Bayansalduz, M., Tetik, B. (2010). Sporculardaki başarı motivasyonu ile takım birlikteliği arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 225-239.

- Sönmezoğlu, U., Polat, E., Aycan, A. (2014). Gençlik merkezi üyeleri ve bazı değişkenleri göre serbest zaman tatmin düzeyleri, *International Journal of Science Culture and Sport*, (1), 219-229.
- Spor Genel Müdürlüğü, 2018. Spor Genel Müdürlüğünün Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanun, <http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Asp?MevzuatKod=1.5.3289&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=Erişim> Tarihi: 30.10.2018.
- Sport Centrum Papendal, (2018). Association of Sport Performance Centres, <https://sportperformancecentres.org/centres/olympic-training-centre-papendal> Erişim Tarihi: 08.11.2018,
- Stefani, R. (2017). Kinesiology analysis of athletics at the ancient olympics and of performance differences between male and female olympic champions at the modern games in running, swimming and rowing, *Athens Journal of Sports*, 4(2), 123-137.
- Steiger, J.H. (1990), Structural model evaluation and modification. *Multivariate Behavioral Research*, 25, 214-12.
- Subrahmanyam, A. (2017). Relationship between service quality, satisfaction, motivation and loyalty: A multi-diimensional perspective, *Quality Assurance in Education*, 25(2), 171-188.
- Sunay, H. (2016). Spor yönetimi, (2.Baskı), Ankara: Gazi Kitapevi.
- Sun, L.B., Qu, H. (2011). Is there any gender effect on the relationship between service quality and word-of-mouth? *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 28(210), 210-224.
- Şahin, R. (2018). Fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi, algılanan değer, müşteri memnuniyeti ve davranışsal niyetler arasındaki ilişkiler, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Şahin, M.T., Yılmaz, M., Varol, Ç. (2018). Ekonomik faaliyet kolu tanımlama ve sınıflandırma önerisi: Bilgi yoğun iş hizmetleri (BYİH), *Coğrafi Bilimler Dergisi*, 16(2), 239-258.

- Şenduran, F., Şahin, S., Bastık, C., Gümüşdağ, H. (2012). Toplumdaki bireylerin olimpiyat oyunları hakkında yaklaşımları, *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 105-117.
- Şehribanoğlu, S. (2005). Yapısal eşitlik modelleri ve bir uygulaması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Zootekni Anabilim Dalı, Van.
- Şimsek, Ö.F. (2007). Yapısal eşitlik modellemesine giriş (temel ilkeler ve lisrel uygulamaları), Ankara, Ekinoks Yayınları.
- Şimşek, Z.C., İvrendi, A. (2014). Ebeveynlerin okul öncesi eğitim kurumlarından beklentileri, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (29)2, 240-254
- Tabachnick, B.G., Fidell, L.S. (2012). Using multivariate statistics (6th Ed.), Boston: Ally and Bacon.
- Tacq, J. (1997). Multivariate analysis techniques in social research, Sage Publication.
- Tadic, D., Aleksic, A., Mimovic, P., Puskaric, H., Misita, M., (2018). A model for evaluation of customer satisfaction with banking service quality in an uncertain environment, *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(11), 1342-1361.
- Ta'rifin, A. (2018). Motivation and management, flexibility of the implementation of motivation theories in pesantren context, *Hikmatuna*, 4(1), 147-170.
- Tanrıverdi, H., Şahin, M.A. (2014). Konaklama işletmelerinde kat hizmetleri çalışanlarının hizmet içi eğitim kalite algısı ile motivasyon düzeyleri arasındaki ilişki: İstanbul bölgesinde bir araştırma, *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 21(2), 129-140
- Tavmergen, P.İ. (2002). Turizm sektöründe kalite yönetimi, Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Team USA, (2018). Facilities, <https://www.teamusa.org/about-the/-usoc/olympic-training-centers/lpotc/facilities> Erişim Tarihi: 07.11.2018
- Team USA, (2018). About the Colorado Springs Olympic Training Center, <https://www.teamusa.org/about-the-usoc/olympic-trainingcenters/csotc/about>. Erişim Tarihi: 07.11.2018

- Team USA, (2018). Facilities, <https://www.teamusa.org/about-the-usoc/olympic-training-centers/csotc/facilities>Erişim Tarihi: 07.11.2018
- Teas, R.K. (1993). Expectations, performance, evaluation and consumer's perceptions of quality, *Journal of Marketing*, 57(1), 18-24.
- Tezbaşaran, A. (1996). Likert tipi ölçek geliştirme kılavuzu, Ankara, Türk Psikologlar Derneği.
- Temizel, G., Garda, B. (2017). Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesi kavramı ve hizmet kalitesinin ölçülmesinde kullanılan modeller, *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 14, 161-171.
- Tiryaki, Ş., Gödelek, E. (1997). Spora özgü başarı ölçeğinin Türk sporcular için uyarlama çalışması, 1. Uluslararası Spor Psikolojisi Sempozyumu Bildirileri, Bağırhan Yayınevi.
- Topend Sport, (2018). <https://www.topendsports.com/resources/centres/netherlands-papendal.htm> Erişim Tarihi: 08.11.2018.
- Tosun, C. (2013). Açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizinin kimya algı ölçeğinin Türkçeye uyarlaması, *Necatibey Eğitim Fakültesi Elektronik Fen ve Matematik Eğitimi Dergisi*. 7(1), 145-165.
- Trabzon Valiliği, (2018). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, Resmi Yazı, Sayı: E.611413, Tarih: 08.10.2018.
- Tüfekçi, Ö. (2010). Fitness merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezleri Yönetmeliği, (2015). T.C Resmî Gazete, 29323, 11 Nisan 2015.
- Türkmen, M. (2005). Profesyonel erkek futbolcular ile amatör erkek futbolcuların başarı motivasyon düzeylerinin karşılaştırılması (İzmir-Manisa Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.



- Türksoy, A. (2008). Futbolda sporcu tatmini ile antrenörlerden beklenen ve gerçekleşen liderlik davranışlarının tespiti, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Uçar, G., Baydur, H. (2018). Cinsel yaşamda üstünlük ölçeği: kadın örnekleminde geçerlilik ve güvenirlik ölçütleri, *Anatolian Journal of Psychiatry*, 19, 52-62.
- Ünver, A.E. (2015). Mobil reklamcılıkta bireysel müşteri hizmet kalitesi müşteri memnuniyeti ilişkisine dair ampirik bir çalışma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.
- Üstün, A. (2009). Bilgi hizmetlerinde verimlilik ve motivasyon, *Türk Kütüphaneciliği*, 23(3), 602-608.
- Üstün, L.C. (2005). 1894'ten 2004'e olimpiyat tarihi, (1.Basım), İstanbul, Morpa Kültür Yayınları.
- Üstün, Ü.D. (2018). Participation motivation in university students who engage in different team sports, *World Journal of Education*, 8(3), 12-17.
- Üzüm, H., Yeşiladağ, B., Karlı, Ü., Ünlü, H., Parlar, F.M., Çokpartal, C., Tekin, N. (2016). Kamu ve özel spor merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesi algılarının incelenmesi, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(3),167-180.
- Von Rueden, U., Gosch, A., Rajmil, L., Bisegger, C., Ravens Sieberer, U. (2006). Socioeconomic determinants of health related quality of life in childhood and adolescence: result from a european study, *Journal of Epidemiology and Community Health*, 60(2), 130-135.
- Vujovic, M., Mitrovic, M., Obradovic, N. (2018). Women and olympic games: media coverage, *TEME*, 1113-1137.
- Wei, C. C., Ramalu, S. S. (2011). Students Satisfaction towards the University: Does Service Quality Matters?*International Journal of Education*,3(2), 1-15.
- Weiner, B. (1985). An Attributional Theory of achievement motivation and emotion, *Psychological Review*, 92(4), 548-573.

- Weinberg, R. S., Gould, D. (2018). Foundations of sport and exercise psychology, Human Kinetics.
- Willis, DJ. (1982). Three Scales to Measure Sport Related Motives in Sports. *Journal of Sport Psychology*, (4), 338-353.
- Winner, R.S. (2000). Marketing management, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Woo, B. (2017). Testing the relationships among motivation, service quality customer satisfaction and loyalty: a case of recreational golfers in south korea, *International Journal of Applied Sport Science*, (29)1, 64-76.
- Wu, H.C., Cheng, C.C., Ai, C.H. (2016). A study of exhibition service quality, perceived value, emotion, satisfaction, and behavioral intentions, *Event Management*, 20(1), 565-591.
- Xu, L., Blankson, C., Prybutok, V. (2017). Relative contributions of product quality and service quality in the automobile industry, *Quality Management Journal*, 24(1), 21-35.
- Yagil, D. (2006). The relationship of service provider power motivation, empowerment and burnout to costumer satisfaction, *International Journal of Service Industry Management*, 17(3), 258-270.
- Yalçın, İ., Çalık, F., Ramazanoğlu, F., Tutar, Ö.F. (2017). Research on the achievement motivation levels of the amateur football players, *SHS Web of Conferences*, 37 (01054).
- Yalçın, İ., Turğut, M., Gacar, A., Çalık, F. (2017). Beden eğitimi ve spor yüksekokulunda öğrenim gören kadın sporcuların spora katılım motivasyonlarının bazı değişkenlere göre araştırılması, *International Journal of Cultural and Social Studies*, (3)1, 201-210.
- Yeşil, A. (2016). Liderlik ve motivasyon teorilerine yönelik kavramsal bir inceleme, *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(3), 158-180.
- Yetim, A. (2016). Sporda etkili iletişim, Yetim, A., Cengiz, R. (Ed.), Sporun Tanımı, Alanı, Amaç ve Fonksiyonları İçinde (9-42), Ankara, Spor Yayın ve Kitabevi.

- Yıldıran, İ. (2014). Antikiteden moderniteye olimpiyat oyunları: İdealler ve gerçekler, *Hece (Batı Medeniyeti Özel Sayısı)*, 18 (210-212), 555-570.
- Yıldız, S.M. (2008). Spor hizmetlerini kalitesini değerlendirmede kullanabilecek hizmet kalitesi modelleri ve ölçüm araçları, *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi (GaziBESBD)*, 3, 35-48.
- Yıldız, S., Duyan, M., Günel, İ. (2017). Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi: Fitness merkezlerinde ampirik bir uygulama, *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 13-30.
- Yılmaz, A., Güven, Ö. (2018). Ders dışı sportif etkinliklere yönelik öğrenci tutum ölçeğinin psikometrik özelliklerinin incelenmesi, *International Journal of Human Sciences*, 15(4), 1980-1992.
- Yu Soon, H., Zhang, J.J., Kim, D.H., Chen, K.K., Huang, H. (2014). Service quality, perceived value, customer satisfaction, and behavioral intention among fitness center members aged 60 years and over, *Social Behavior and Personality*, 42(5), 757-768.
- Yurduseven, Y., Koç, H. (2017). Motivasyon araçlarının algılanma düzeyinin belirlenmesine yönelik karşılaştırmalı bir araştırma: Bilgi teknolojileri iş görenleri üzerinde bir uygulama, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 1(3), 1-13.
- Yücenur, G.N., Demirel, N.Ç., Ceylan, C., Demirel, T. (2011). Hizmet Değerinin Müşterilerin Davranışsal Niyetleri Üzerindeki Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile Ölçülmesi, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), 156-168.
- Yüzgenç, A. A., Özgül, S.A., (2014). Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi (gençlik merkezi ve aile yaşam gençlik merkezi örneği), *Spor Bilimleri Dergisi*, 25(2), 79-93.
- Zalata, W.F. (2012). Quantifying customers gender effects on service quality perceptions of philippine commercial banks. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 57, 268-274.
- Zardo, H.T. (2018). Türkiye ve Iraktaki spor işletmelerinde hizmet kalitesi anlayışının incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep

- Zeithaml, V.A. (2000). Service quality, profitability and economic worth of customers: what we know and what we need to learn, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67-85.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality, *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46
- Zopiatis, A., Theocharous, A.L., Constanti, P., Tjiapouras, L. (2017). Quality, satisfaction and customers' future intention: The case of hotels' fitness centers in Cyprus, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 18(1), 1-24.
- Zorlu, E. (2017). Atletizm branşındaki Sporcularının Kişilik Özelliklerinin Başarı Motivasyonuna Etkisinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Ankara.

## 9. EKLER

### 9.1. Ölçek uygulama izni



T.C.  
GENÇLİK VE SPOR BAKANLIĞI  
Spor Genel Müdürlüğü  
Özel Kalem Büro Birim Sorumluluğu

Sayı : 97405614-100-E.465920  
Konu : TOHM Anket Çalışmaları Hk.

30/07/2018

#### GENEL MÜDÜRLÜK MAKAMINA

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Rektörlüğünün 21.06.2018 tarih ve 9876 sayılı yazısı ile; Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı Doktora Programı Öğrencisi İlker GÜNEL'in "Alınan Hizmet Kalitesinin Devam Eden Sporcuların Spora Özgü Başarı Motivasyonlarına Üzerine Etkisinin İncelenmesi" konulu çalışmalarını yapmayı planladıkları belirtilmiştir.

Makamlarınızca uygun görüldüğü takdirde; Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı Doktora Programı öğrencisi yapmayı planladığı söz konusu çalışmada sporculara ait kişisel verilerin gizli kalması ve yapılacak çalışmanın sonucunun Genel Müdürlüğümüze bildirilmesi koşulu ile gerekli müsaadenin verilmesini olularınıza arz ederim.

e-İmzalıdır  
Mustafa ELDURAN  
Özel Kalem Büro Birim Sorumlusu

OLUR  
30/07/2018

e-İmzalıdır  
Murat KOCAKAYA  
Genel Müdür a.  
Genel Müdür Yardımcısı V.

Not: Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Öztek Mah. Oray Reis Cad. No:13/A Alınış/ANKARA

Bilgi için: Ahmet GORAL  
Spor Bilim Uzmanı  
Telefon No:(312) 596 74 30

## 9.2. Araştırmacılar tarafından geliştirilen hizmet kalitesi ölçeği

Lütfen kutucukları size uygun gelen rakama göre işaretleyiniz. Kesinlikle Katılıyorum (1) Katılıyorum (2) Kararsızım (3) Katılmıyorum (4) Kesinlikle Katılmıyorum (5)		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	TOHM'da antrenman alanımızın temizliği düzenli olarak yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
2	TOHM'da antrenmanlarımı her zaman merkezdeki antrenörlerimizin denetiminde ve gözetiminde yapmaktayım.	1	2	3	4	5
3	TOHM merkezinde kaldığım süre içerisinde kendimi güvende hissediyorum	1	2	3	4	5
4	TOHM'da seçildiğim için kendimi ayrıcalıklı ve daha mutlu hissediyorum	1	2	3	4	5
5	TOHM'da antrenman ve okul programı dışında sosyal faaliyetlere katılacak zamanım bulunmaktadır	1	2	3	4	5
6	TOHM'da belirli zamanlarda sosyal etkinlik programlarına yer verilmektedir. (Tiyatro, sinema, piknik, seminer vb.).	1	2	3	4	5
7	TOHM'da ortak kullanım alanlarında internet, TV ve oyun alanları vb. bulunmaktadır.	1	2	3	4	5
8	TOHM'da antrenörüm ile sorunlarımı paylaşabiliyorum.	1	2	3	4	5
9	TOHM'da ders çalışabilmem için yeterli ortam bulunmaktadır. (Etüt odası, derslik, kütüphane, bilgisayar).	1	2	3	4	5
10	Okuldaki tüm ihtiyaçlarımı TOHM tarafından sağlanmaktadır.	1	2	3	4	5
11	Okul ve merkez idarecileri arasında iletişim bulunmaktadır.	1	2	3	4	5
12	Herhangi bir sakatlık sonrası tedavi süresince TOHM tarafından yeterli destek sağlanmaktadır.	1	2	3	4	5
13	Antrenman alanında acil müdahale için gerekli araç gereç bulunmaktadır.	1	2	3	4	5
14	TOHM'da acil müdahale için sağlık araç gereçleri bulunmaktadır.	1	2	3	4	5
15	TOHM'da ailemle istediğim zaman iletişim kurabiliyorum.	1	2	3	4	5
16	TOHM'da antrenörler gerekli bilgi ve donanıma sahiptir.	1	2	3	4	5
17	TOHM'da antrenörler antrenmanları oldukça etkili bir şekilde öğretmektedir.	1	2	3	4	5
18	TOHM'da antrenör işine karşı ilgilidir ve itinalıdır.	1	2	3	4	5
19	TOHM'da antrenörlerin birbirlerine karşı yaklaşımlarından memnunum.	1	2	3	4	5
20	TOHM'da antrenör gerektiğinde bana özel program yapıyor.	1	2	3	4	5
21	TOHM'da antrenman programları çeşitlidir.	1	2	3	4	5
22	TOHM'da antrenman programlarına ait gruplar kalabalık değildir.	1	2	3	4	5
23	TOHM'da kaldığım odada ders çalışabileceğim bir çalışma masası bulunmaktadır.	1	2	3	4	5
24	TOHM'da odamın havalandırması yeterlidir.	1	2	3	4	5
25	TOHM'da odamda TV ve internet hizmeti bulunmaktadır.	1	2	3	4	5
26	TOHM'da yemek menülerimiz çeşitlilik göstermektedir.	1	2	3	4	5
27	TOHM'da yemeklerimiz spor dalımızın özelliğine göre harcadığımız enerjiyi karşılayabilecek düzeydedir.	1	2	3	4	5
28	TOHM'da üç ana öğün dışında ara öğün desteği sağlanmaktadır.	1	2	3	4	5
29	TOHM'da yemek menülerimiz uzman kontrolünde hazırlanmaktadır.	1	2	3	4	5
30	TOHM'da antrenman ve okul kıyafetlerimiz düzenli olarak yıkanmaktadır.	1	2	3	4	5

### 9.3. Etik kurul kararı


#### MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ İNSAN ARAŞTIRMALARI ETİK KURUL KARARI

Protokol No : 180073	Karar No : 77
Araştırma Yürütücüsü	sporif eğitim uzmanı İKER GÜNEL
Kurumu / Birimi	ANTALYA GENÇLİK HİZMETLERİ VE SPOR İL MÜDÜRLÜĞÜ / BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANA BİLİM DALI
Araştırmanın Başlığı	Alılan Hizmet Kailesinin Sporcuların Spora Özgü Başarı Motivasyonuna Etkisi: Türkiye Olimpik Hazırlık Merkezlerinde Eğitim Alan Sporcular Üzerinde Bir Uygulama
Başvuru Formunun Etik Kurula Geldiği Tarih	29.03.2018
Başvuru Formunun Etik Kurulda İncelendiği Tarih	İlk İnceleme Tarihi : 10.04.2018 1. Düzeltme Tarihi : 18.04.2018
Karar Tarihi	15.05.2018

KARAR : UYGUNDUR

AÇIKLAMA : Araştırmanın uygulanabilirliği konusunda bilimsel araştırmalar etiği açısından bir sakınca yoktur.

  
Prof. Dr. Banu BAYAR  
Başkan

  
Prof. Dr. Ali AKAR  
Üye

  
Prof. Dr. Özcan SAYGIN  
Üye

  
Prof. Dr. Umut AVCI  
Üye

  
Prof. Dr. Karan ÇÜNCÜ  
Üye

  
Prof. Dr. Nevide DELLAL  
Üye

  
Prof. Dr. Nulcan ÇENGİZ  
Üye

#### 9.4. Özgeçmiş formu

##### KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : İlker GÜNEL

Doğum Yeri : Bayburt

Doğum Yılı : 1978

Medeni Hali : Evli

##### EĞİTİM VE AKADEMİK BİLGİLER

Lise 1993-1997 : Hatay Endüstri Meslek Lisesi

Lisans 2002-2006 : Kocaeli Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu

Yabancı Dil : İngilizce

##### MESLEKİ BİLGİLER

2009-2011 : Kütahya Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü

2011-..... : Antalya Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü