



**YEREL YÖNETİMLERDE SPOR TESİSLERİNİN HİZMET KALİTESİNİN
ÖLÇÜLMESİ: ETİMESGUT BELEDİYESİ ÖRNEĞİ**

Mecit Cankat UTKU

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
SPOR YÖNETİCİLİĞİ ANABİLİM DALI
SPOR YÖNETİM BİLİMLERİ PROGRAMI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

AĞUSTOS 2019

Mecit Cankat UTKU tarafından hazırlanan “YEREL YÖNETİMLERDE SPOR TESİSLERİNİN HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ: ETİMESGUT BELEDİYESİ ÖRNEĞİ” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ / OY ÇOKLUĞU ile Gazi Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Doç. Dr. Tekin ÇOLAKOĞLU

Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı

Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum



Başkan: Doç. Dr. Tekin ÇOLAKOĞLU

Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı

Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum



Üye: Doç. Dr. Mustafa Yaşar ŞAHİN

Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı

Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum



Üye: Dr. Öğr. Üyesi Ersan TOLUKAN

Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum



Tez Savunma Tarihi: 23/08/2019

Jüri üyeleri tarafından YÜKSEK LİSANS tezi olarak uygun görülmüş olan bu tez Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu kararı ile onaylanmıştır.

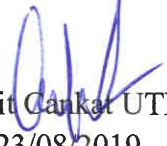
Prof. Dr. Mustafa ASLAN
Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürü

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.


Mecit Cankat UTKU
23/08/2019

YEREL YÖNETİMLERDE SPOR TESİSLERİNİN HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ: ETİMESGUT BELEDİYESİ ÖRNEĞİ

(Yüksek Lisans Tezi)

Mecit Cankat UTKU

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Ağustos 2019

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, Etimesgut Belediyesi bünyesinde hizmet veren spor merkezlerine aktif olarak katılan üyelerin, bu merkezlerin sunduğu spor hizmetlerinden algıladığı hizmet kalitesi ve beklediği hizmet kalitesinin düzeyini belirlemek ve belirleyici demografik değişkenleri karşılaştırmaktır. Çalışmamıza Ankara'nın Etimesgut İlçe Belediyesinde spor merkezlerine devam eden üyelerden oluşan toplam 244 (127 kadın ve 117 erkek) kişi katılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak Lam (2000), tarafından geliştirilen, Gürbüz (2003), tarafından uyarlanan Hizmet Kalitesi Ölçeği uygulanmıştır. Araştırma grubundan toplanan verilerin analizi için SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır. Anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için istatistiksel çözümleme tekniklerinden bağımsız gruplar t testi, bağımlı örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi uygulanmıştır. Anlamlı fark bulunan değişkenlere ($p < ,05$) Scheffe testi uygulanmıştır. Ayrıca beklenen hizmet-algılanan hizmet-hizmet memnuniyet düzeyi arasındaki karşılıklı ilişkiyi ölçmek için Pearson moment çarpım korelasyonu uygulanmıştır. Araştırmamızda sonuç olarak üyelerin beklenti ve algı alt boyut puanlarının yüksek düzeyde olduğu ancak hizmet kalitesi anlamında yeterince tatminkâr olmadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca cinsiyet, üyelik türü ve tesis kullanım sıklığı değişkenleri açısından incelendiğinde anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir.

Bilim Kodu : 1301
Anahtar Kelimeler : spor tesisi, hizmet kalitesi
Sayfa Adedi : 69
Danışman : Doç. Dr. Tekin ÇOLAKOĞLU

MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY OF SPORTS FACILITIES IN
LOCAL ADMINISTRATIONS: SAMPLE OF ETİMESGUT MUNICIPALITY

(M. Sc. Thesis)

Mecit Cankat UTKU

GAZİ UNIVERSITY
INSTITUTE OF HEALTH SCIENCES

August 2019

Abstract

The aim of this study is to determining the level of service quality and expected service quality and compairing according to demographic values by members of the sports centers in Etimesgut Municipality. A total of 244 (127 female and 117 male) people participated in this reserch who are attending sports and fitness centers in Etimesgut District Municipality of Ankara. The Service Quality Assesment Scale developed by Lam (2000) and adapted by Gürbüz (2003) was used as a data collection tool in the study. SPSS 22.0 package program was used to analyze the data collected from the study group. In order to determine whether there is a significant difference according to the variables, independed t-test, dependent sample t-test and one-way variance analysis (ANOVA) were applied. Scheffe test was applied to the variables with significant difference ($p < .05$). In addition, Pearson moment product correlation was applied to measure the interrelation among the expected service - perceived service – level of service satisfaction. As a result, it was found that the expectations and perception subscale scores of the members were high but they were not satisfactied in terms of service quality. In addition, it is seen that there are significant differences in terms of gender, type of membership and frequency of facility use.

Code of Science : 1301
Key Words : sport facility, quality of service
Number of pages : 69
Supervisor : Assoc. Prof. Dr. Tekin ÇOLAKOĞLU

TEŞEKKÜR

Lisans ve yüksek lisans eğitimim süresince ve bu tezin her aşamasında, bilgi ve deneyimleri ile bana yol gösteren ve beni yönlendiren sayın danışmanım Doç. Dr. Tekin Çolakoğlu'na, tezimin bugünkü halini almasında yönlendirmeleriyle önemli katkı sağlayan sayın hocalarım Doç. Dr. Mustafa Yaşar Şahin'e, Doç. Dr. Ersan Tolukan'a ve Öğr. Gör. Ferhat Güder'e; tezimin her aşamasında aklıma takılan her soruyu sorabildiğim, yardımlarını esirgemeyen Doç. Dr. Halil Sarol'a, Arş. Gör. Dr. Serkan Kurtipek'e ve Doktora öğrencisi Mahmut Elmas'a teşekkürlerimi sunarım.

Belediye bünyesinde bulunan spor tesislerinde araştırmamızı gerçekleştirmemizde yardımlarını esirgemeyen Etimesgut Belediye Başkanı Sayın Enver Demirel'e

Ayrıca beni bugünlere getiren ve desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen anneme ve babama, tez sürecinde benimle birlikte bütün zorlukları yaşayan sevgili eşim Büşra'ya, kızım Ayyüce Gökçe'ye sonsuz şükran ve minnetlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR	vi
İÇİNDEKİLER	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ	ix
1. GİRİŞ.....	1
2. GENEL BİLGİLER.....	5
2.1. Yerel Yönetimler	5
2.1.1. Yerel yönetim organları.....	6
2.1.2. Yerel yönetimler ve spor.....	8
2.2. Spor Kavramı.....	11
2.2.1. Sporunun tanımı.....	11
2.2.2. Spor tesisleri.....	12
2.2.3. Spor tesislerinde hizmet kalitesi.....	13
2.3. Hizmet Kavramı.....	14
2.3.1. Hizmet tanımı.....	14
2.3.2. Hizmetin özellikleri.....	15
2.3.3. Hizmet sınıflandırılması.....	16
2.3.4. Hizmet kalitesi kavramı.....	17
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	19
3.1. Araştırmanın Modeli.....	19
3.2. Araştırma Grubu.....	19
3.3. Veri Toplama Araçları.....	19

3.4. Verilerin Analizi.....	20
4. BULGULAR	23
5.TARTIŞMA.....	49
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	55
KAYNAKLAR.....	57
EKLER.....	63
EK-1.Ölçek formu.....	64
EK-2.Yüksek Lisans İzin Belgesi.....	65
EK-3.Etik Komisyon Raporu.....	66
EK-3.(devam) Etik Komisyon Raporu.....	67
ÖZGEÇMİŞ.....	68

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
3.1.Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin güvenirlik testi sonuçları.....	20
4.1.Katılımcılara ilişkin betimsel veriler.....	23
4.2.Katılımcıların algıladıkları ve bekledikleri hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin alt faktörlerine ilişkin betimsel istatistik sonuçları.....	25
4.3.Katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi düzeyinin cinsiyete ilişkin t - Testi sonuçları.....	25
4.4.Katılımcıların bekledikleri hizmet kalitesi düzeyinin cinsiyete ilişkin t – Testi sonuçları.....	26
4.5.Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarıyla ilgili eğitim durumuna ilişkin betimsel verileri.....	27
4.6.Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarının eğitim durumlarına ilişkin tek yönlü ANOVA sonuçları.....	28
4.7.Katılımcıların hizmet kalitesi beklentileriyle ilgili eğitim durumuna ilişkin betimsel verileri.....	29
4.8.Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin eğitim durumlarına ilişkin tek yönlü ANOVA sonuçları.....	30
4.9.Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarıyla ilgili üyelik türlerine ilişkin betimsel verileri.....	31
4.10.Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarının üyelik türlerine ilişkin tek yönlü ANOVA sonuçları.....	32
4.11.Katılımcıların hizmet kalitesi beklentileriyle ilgili üyelik türlerine ilişkin betimsel verileri.....	33
4.12.Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin üyelik türlerine ilişkin tek yönlü ANOVA sonuçları.....	35
4.13.Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarıyla ilgili tesise üyelik süresine ilişkin betimsel verileri.....	36
4.14.Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarının tesise üyelik süresine ilişkin tek yönlü ANOVA sonuçları.....	37
4.15.Katılımcıların hizmet kalitesi beklentileriyle ilgili tesise üyelik süresine ilişkin betimsel verileri.....	38
4.16.Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin tesise üyelik süresine ilişkin tek yönlü ANOVA sonuçları.....	39
4.17.Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarıyla ilgili tesisi kullanım sıklıklarına ilişkin betimsel verileri.....	40

Çizelge	Sayfa
4.18.Katılımcıların hizmet algılamalarının tesisi kullanım sıklığına ilişkin tek yönlü ANOVA sonuçları.....	42
4.19.Katılımcıların hizmet kalitesi beklentileriyle ilgili tesisi kullanım sıklığına ilişkin betimsel verileri.....	43
4.20.Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin tesisi kullanım sıklığına ilişkin tek yönlü ANOVA sonuçları.....	44
4.21.Algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik korelasyon analizi sonuçları.....	45

1. GİRİŞ

Sporun önemi her geçen gün hem ülkemizde hem de tüm dünyada artmaktadır. Spor, kişiler ve kurumlar tarafından bir maddi kazanç sağlamak amacıyla yapılan bir meslek kolu olduğu gibi, insanların, sağlıklarını korumak ve kaliteli bir yaşam sürmek amacıyla düzenli olarak yaptıkları bir etkinlik olarak da karşımıza çıkmaktadır. Günümüzde modern ulus devletlerinin en önemli görevlerinden birisi kamuya ait hizmetleri kamu yararını düşünerek vatandaşların beklentileri doğrultusunda sunabilmektir. 21. yüzyılda küreselleşmenin etkisiyle birlikte, ulaşım, iletişim ve teknolojik olanaklar büyükşehirlerde artmış ve buna bağlı olarak kent nüfusu kalabalıklaşmıştır (Sezer ve Vural, 2010).

Üniter sistemdeki bütün devletlerin idari yapısı, merkezi ve yerel olmak üzere iki birimden oluşmaktadır. Devlet üstlendiği kamu hizmetlerinin bir bölümünü yerel yönetim kuruluşlarına bırakmakla birlikte, önemli bir bölümünü genel yönetim eliyle merkezden yönetmektedir. Bu durum, özellikle yumuşatılmış bir merkezden yönetim sistemi uygulayan ülkemiz için de böyledir (İmamoğlu ve Ekenci, 1993).

Yerel yönetimler dünyanın her yerinde kamu yönetimi içerisinde önemli ve vazgeçilmez bir yere sahiptir. Ülkemizde, devletin üzerindeki yükü hafifletmek ve daha etkin ve verimli bir yönetim sergilemek amacıyla çıkardığı yasalarla yerel yönetimlerin yetkilerini arttırmaya gitmiştir. Ancak, yerelleştirme reformu tek başına hizmetlerin kaliteli, etkin ve verimli sunulması anlamına gelmez. Yerel yönetimler hizmetlerinde yüksek performans elde edebilmek için müşteri tatmini, kalite ve sürekli gelişme gibi önemli unsurları özünde bulunduran bir yönetim felsefesi olan toplam kalite yönetimini benimsenmesi ve uygulanması gerekir. Yerel yönetimlerin mevcut şartlarda hizmet üretiminde gerekli etkinlik ve verimliliği sağlayamamakta, çalışanlarını ve vatandaşları yeterince tatmin edememektedir. Müşteri odaklı bir yönetim felsefesi olan toplam kalite yönetimini, yine halk odaklı olması gereken belediyelerin uygulaması ile etkinlik ve verimlilik beraberinde gelecek hem de müşterinin/halkın memnuniyeti sağlanmış olacaktır. Sağlanacak memnuniyetinde mevcut siyasi iradenin de devamını getireceği şüphesizdir (Boz, 2007).

Spor tesisleri müşteri merkezli kurumlardır (Memiş ve Ekenci, 2007). Günümüzde spor tesisleri, müşteri merkezli hizmet sunan kurumlar olarak müşteri memnuniyetini sağlamak durumundadırlar. Müşterilerin hizmet aldıkları yerden memnun oldukları takdirde tekrar

gelmeleri; hizmetin, ürünlerin ve faaliyetlerin sunulduğu; diğer hizmet işletmelerinde olduğu gibi spor tesisleri için de önemlidir (Girginer ve Şahin, 2007).

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler hizmet kalitesi hakkında çalışanlarıyla müşterileri arasındaki direk ilişkiden kaynaklanan ve çok hızlı işleyebilecek bir geribildirim mekanizması avantajına sahiptirler. Ancak bu avantajları gerektiği gibi kullanamamaları ve verilen hizmetin kalite vasıflarının tanımlanması ve bu vasıflara uymayanların ayırt edilememesindeki güçlük spor hizmetlerinde de kalite kavramının net bir şekilde ortaya konmasını zorlaştırmaktadır (Çimen, 2003). Spor hizmetlerinin özellikleri diğer hizmet alanlarındaki özelliklerle paralellik gösterir. Ancak, bu özellikler spor hizmetlerinin sunumu ve şekillenmesinde diğer birçok hizmet alanından farklılıklar meydana getirmektedir. Özellikle aktif katılıma dayalı spor hizmetlerinde bu farklılıklar kendini daha da çok hissettirmektedir (Çimen ve Gürbüz, 2007).

Spor hem birey hem de toplumlar için sağlıklı bir yaşam biçimi ve eğitim aracıdır. Yerel yönetimler, halkın daha fazla spora katılımını sağlayabilmek için, amatör sporun okullara girmesini sağlayabilir, sporun, toplumun tamamı tarafından bir meslek olarak kabul görmesi konusunda çalışmalar yapabilir, spor tesisleri yaparak sporun gelişmesi için katkıda bulunabilir. Belediyeler, kendi bölgeleri içerisinde bulunan amatör spor kulüplerine malzeme desteği yaparak, belediyenin sağlık olanaklarından yararlandırarak ve tesislerini sporcuların kullanımına açarak sporun gelişmesine katkıda bulunabilirler (Zengin ve Öztaş, 2008).

Bu çalışma Etimesgut ilçesinde yerel yönetimlere ait spor tesislerinin hizmet kalitesinin ölçülmesi amacıyla yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki alt problemler belirlenmiştir.

1. Katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi ile bekledikleri hizmet kalitesi arasında anlamlı fark var mıdır?
2. Cinsiyete göre boyutlar arasında;
 - a) Beklenen hizmet kalitesi düzeyinde;
 - b) Algılanan hizmet kalitesi düzeyinde
 - c) Hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyinde anlamlı fark var mıdır?
3. Eğitim durumuna göre boyutlar arasında;
 - a) Beklenen hizmet kalitesi düzeyinde;

- b) Algılanan hizmet kalitesi düzeyinde
 - c) Hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyinde anlamlı fark var mıdır?
4. Üyelik türüne göre boyutlar arasında;
- a) Beklenen hizmet kalitesi düzeyinde;
 - b) Algılanan hizmet kalitesi düzeyinde
 - c) Hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyinde anlamlı fark var mıdır?
5. Tesise üyelik süresine göre boyutlar arasında;
- a) Beklenen hizmet kalitesi düzeyinde;
 - b) Algılanan hizmet kalitesi düzeyinde
 - c) Hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyinde anlamlı fark var mıdır?
6. Tesisi ziyaret sıklığına göre boyutlar arasında;
- a) Beklenen hizmet kalitesi düzeyinde;
 - b) Algılanan hizmet kalitesi düzeyinde
 - c) Hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyinde anlamlı fark var mıdır?
7. Katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesinde boyutlar arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
8. Katılımcıların bekledikleri hizmet kalitesi düzeylerinde boyutlar arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
9. Katılımcıların algılanan ve beklenen hizmet kalitesi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
10. Katılımcıların hizmet kalitesinden memnuniyet düzeyleriyle algılanan ve beklenen hizmet kalitesi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

Bu bilgiler çerçevesinde, belediyelerin spor etkinlikleri gerçekleştirmedeki sorumluluklarının neler olduğunu mevcut yasalar çerçevesinde açıklayarak, örneklem olarak aldığımız Etimesgut Belediyesi'nin, spor tesislerinden faydalanan bölge halkının hizmet kalitesi beklentilerine ilişkin görüşleri araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Yerel Yönetimler

Yerel yönetimler “Devletin sınırları içerisinde yerleşmiş irili ufaklı insan topluluklarının (köy, kasaba, kent vb.) ortak ve yerel nitelikli ihtiyaçlarını karşılamak maksadıyla belirli bir hukuk düzeni içerisinde oluşturulmuş anayasal kurumlardır”(Nadaroğlu, 2001).

1982 Anayasasının 127. Maddesinde; “ İl, belediye ve köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere, kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları gene kanunda gösterilen seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, kamu tüzel kişileridir şeklinde tarif edilen yerel yönetimler kavram olarak merkezi yönetimin dışında, yerel bir topluluğun ortak bir ihtiyacını karşılamak amacı ile oluşturulan, karar organlarını doğrudan halkın seçtiği, demokratik ve özerk bir yönetim kademesi, bir kamusal örgütlenme modeli olarak tanımlanmaktadır” (T.C. Anayasası, 1982). Söz konusu bu örgütlenmeler, belli amaçlara ulaşmak ve belli ihtiyaçlara cevap vermek üzere, toplumların tarihsel gelişmelerine paralel olarak ortaya çıkmışlardır (Kurtipek, 2017).

1982 anayasasının 127. maddesine göre Türkiye’de yerel yönetimlerin üç temel amacı vardır. Bunlar:

- İnsanların temel haklarının kullanılmasına imkân verilmesi
- Üretim ve tüketimde etkinlik
- Demokrasidir.

Bir ülkenin toplumsal gelişmesi, yerel yönetimlerin varlığı ve gelişme düzeyi ile yakından ilgilidir. Çünkü gelişim süreci tek bir bütün olarak gerçekleşir. Bu süreci parçalara ayırmak mümkün değildir. Toplumun emek, kaynak ve düşünce potansiyel gücünü mahalli ve ulusal kalkınma çabalarına aktarmaları, bütünsel kalkınmayı gerçekleştirecektir (Keleş, 1992).

Yerel yönetimler halkla en yakın ilişki içerisinde olan birimlerdir. Son yıllarda bu birimler, halka sundukları hizmetlerde iyileştirme sağlayabilmek için stratejiler geliştirmeye başlamışlardır. Yerel yönetim hizmetlerinin sunumunda vatandaşların memnuniyetinin ne derece sağlanabildiğinin ölçülebilmesi ve bu doğrultuda düzeltici ya da önleyici faaliyetler geliştirilerek, vatandaş odaklı bir hizmet sunumu gerçekleştirilmesi önemli hususlardan biridir (Henden, 2005).

Tarihsel gelişme sürecine bakıldığında, yerel yönetimlerin bugünkü konumlarını kazanmaları uzun ve önemli dönüşüm süreçlerinden sonra olduğu söylenebilir. Günümüzde yerel yönetimlerin yaşamın bütün alanlarını kuşatan işlevlerle donatıldığını belirtmek olanaklı olacaktır. Yerel yönetimler, demokrasinin gelişimine katkıda bulunan kamu tüzel kişileridir ve gene yerel yönetimler, gelişim düzeylerine göre toplumsal ve siyasal kalkınmaya önemli katkıda bulunurlar. Halka en yakın yönetim birimi olarak yerel yönetimler hem “yerel” nitelik, hem de “yönetim” niteliği taşır. Karar organlarının seçime oluşması, kendine ait bir bütçesinin olması ve merkezin bir kısım yetkilerini yerel yönetime devrederek belli bir özerklik alanı tanınması yerel yönetimlerin iktidar niteliğini güçlendiren etmenlerdir (Çukurçayır, 2013).

2.1.1. Yerel yönetim organları

Ülkemizde yerel yönetimler; il özel idareleri, belediyeler ve köyler olmak üzere üç ayrı biçimde yapılanmaktadır. Bunların içerisinde en etkin olanı belediyelerdir. Belediyeler yetki ve sorumlulukları bakımından il özel idareler ve köylerden daha güçlü ve etkin bir yapıya sahiptir (Yüzgenç, 2010).

Köy

Köy Derneği, Köy İhtiyar Meclisi, Köy Muhtarından oluşan organlarıyla ülkemizin en küçük mahalli yönetimi olan köyler, 1924 yılı 442 sayılı kanunda tüzel kişilik kazanmış; 150-2000 arasında nüfusa sahip yerleşim yeri olarak tanımlanmıştır. Lakin 5393/4 maddede belirtildiği gibi, yeni belediyenin kuruluşu için 5000 ve üzeri nüfusa ihtiyaç olduğundan bunun altındaki yerleşim yeri köy olarak tanımlanabilir. Organların seçimlerinde 2972 Sayılı kanun uygulanır. Kanunda anlatıldığına göre; köydeki işler mecburi ve köylünün isteğine bağlı işler olmak üzere ikiye ayrılır. Kadın ve erkek köylülerin toplanarak oluşturduğu, muhtarlarla ihtiyar heyetini seçmeye hakkı olan köy derneği, köy derneğinin 5 yıl için seçtiği köy muhtarı, seçimlik ve doğal üyelerden oluşan ihtiyar meclisi, köyün organlarıdır. Köyler ülkemizde gerek mali kaynakların az oluşu, gerek de genç nüfusun şehirlere göç etmesi ile istenilen düzeyde bir yerel yönetim birimi olmaktan uzaktır (Gözübüyük, 2015).

İl özel idareleri

1864 tarihli Vilayet Nizamnamesi ile idare sistemimize giren ve 2005 yılından bugüne değin yürürlükte bulunan 5302 sayılı kanunun 3.maddesinde tanımı yapılan İl Özel İdareleri'nin görevleri aynı kanunun 6.maddesinde sayılmış ve idarenin il sınırları içinde yapması gerekli

görevleri ve belediye sınırları dışındaki görevleri olmak kaydıyla ikiye ayrılmıştır. Yeni düzenlemeye göre il özel idaresinin görevleri uygularken öncelik sırası; İdarenin kaynak durumu, yapılacak hizmetin önceliği ve hizmetten yararlanacak yörenin gelişmişlik düzeyidir. Bu görevlerle ilde bulunan köy ve belediyelerin görevleri arasında koordinasyonu o ilin en yüksek idare amiri olan vali sağlar (Tortop ve ark. 2008).

Yerel yönetimler, mahalli anlamda temel kamusal mal ve hizmetleri etkin ve verimli olarak yerine getirmesi öngörülen birimler olarak, yerel demokrasinin gelişimine ve sivil toplum unsurlarının idari süreçlere katılmasına büyük katkı sağlamaktadır. Kamu hizmetleri çoğu zaman merkezden taşraya ulaştırılıyor olsa da, yerel yönetimler taşra teşkilatlarına hizmetin doğrudan ve hızlı ulaştırılmasının en iyi yoludur (Özer ve Ökmen, 2013).

Belediyeler

5393 sayılı kanunun 3. Maddesi ise belediyeyi “Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisidir” şeklinde tanımlamaktadır.

Ülkemizde belediyeler; Belediyeler ve Büyükşehir Belediyeleri olmak üzere iki şekilde sınıflandırılmaktadır. Bu belediyeler 5393 sayılı belediyeler kanunu ve 5216 sayılı büyükşehir belediye kanununa tabidirler. Tabi oldukları kanunlar farklı olsa da bütün belediyelerin Belediye Meclisi, Belediye Encümeni ve Belediye Başkanı olmak üzere 3 organı vardır (Eryılmaz, 2011).

Belediyeler ve Büyükşehir Belediyelerinde karar organı belediye meclisi Belediye başkan ve encümen ise yürütme organıdır. Büyükşehir belediyelerinde, 5216 sayılı kanunun 12. Maddesine göre büyükşehir belediye başkanı ve büyükşehir içindeki diğer belediyelerin başkanları, büyükşehir belediye meclislerinin doğal üyesidir. Aynı kanun maddesine göre, Büyükşehir belediye meclisi, büyükşehir belediyesinin karar organıdır ve ilgili kanunda gösterilen esas ve usullere göre seçilen üyelerden oluşur. 5216 sayılı kanunun 16. Maddesine göre Encümen ise büyükşehir belediye meclisinin kendi üyeleri arasından bir yıl için gizli oyla seçeceği beş üye ile biri genel sekreter, biri mali hizmetler birim amiri olmak üzere büyükşehir belediye başkanının birim amirleri arasından her yıl seçeceği beş üye ve büyükşehir belediye başkanından oluşmaktadır. Belediye organlarının sonuncusu ise

belediye başkanıdır. 5216 sayılı kanunun 17. Maddesine göre Belediye başkanı, belediyenin başı ve tüzel kişiliğinin temsilcisidir (Emini, 2009)

Belediyeler, yerel ortak ihtiyaçların karşılanması amacıyla örgütlenmiş yerel kuruluşlardır. Ülkeden ülkeye farklılık göstermekle birlikte, ülkemizde karar organları halk tarafından seçilen, kamu tüzel kişiliğe sahip ve bütçesi olan kuruluşlardır (Çukurçayır, 2013)

1982 Anayasamızın 123. maddesinde “İdare, kuruluş ve görevleriyle bir bütündür ve kanunla düzenlenir. İdarenin kuruluş ve görevleri, merkezden yönetim ve yerinden yönetim esaslarına dayanır. Kamu tüzelkişiliği, ancak kanunla veya kanunun açıkça verdiği yetkiye dayanılarak kurulur.” yerel yönetim birimlerinden söz etmektedir. Yerel yönetimlerin yönetimi ülke yönetiminde başarılı olmanın önemli bir aktörüdür, bu sebeple yerel yöneticiler önemli bir konuma sahiptir (Toprak, 2011).

Belediyeler sorumlu oldukları alanda topluma hizmet götürme amacı ile yapılanmış kamu hizmet birimleri olarak varlığını sürdürmektedirler. Anayasa ile güvence altına alınmış bu durum seçilmiş organlara. sahip bu yapıların temsili demokrasi içerisinde merkezi yürütme gücüne oranla farklı bir misyon. üstlendikleri kabul edilmektedir. Bufarklılık; kamusal hizmet üretme aşamasında halkla daha çok etkileşimde bulunabilme ve katılımcı demokrasi anlayışını yaşatabilme noktalarında kendini göstermektedir (Uçkan, 2003).

2.1.2. Yerel yönetimler ve spor

Spor, yirminci yüzyılın ilk yarısında geniş halk kitlelerinde yayılarak alkolizm ve verem gibi toplumsal afetlerle mücadeleye katkıda bulunmaktadır. Spor aynı derneklerde, aynı stadyumlarda, aynı spor salonlarında ve ortak çabalarda, meslek, yaşayış, din ve inanç bakımından çok farklı kimseleri bir araya getirmektedir. Yalnız aynı ülkenin gençleri için değil, çeşitli milletlerden sporcular için de birbirini tanıma ve değerlendirme aracı durumundadır (Zengin ve Öztaş, 2008).

Günümüzde spor, belirgin bir şekilde pek çok sosyal değeri şekillendirmeye ve dönüştürmeye devam etmektedir. Bu değerle arasında çok çalışmak, adil oyun anlayışı, bireysel disiplin, özveri ve güven, bireyin kendisine ve başkalarına bağlılığı bulunmaktadır. Kısaca spor; bireylerin ve toplumun gelişmesine ve dengenin korunmasına katkıda bulunmaktadır (Coakley, J. 2004).

Devletlerin yerine getirmek zorunda oldukları eğitim, sağlık ve güvenlik gibi hizmetler, teknolojik yeniliklerinde etkisiyle, sürekli değişim ve dönüşüm yaşamaktadır. Devletlerde görülen bu yapısal değişiklikler, spor örgütlerinin de kendisini yenilemesi noktasında önemli rol oynamaktadır. Günümüzde sporun ve sportif etkinliklerin kitlelere ulaştırılması, çoğu ülkede kamu hizmeti olarak gerçekleştirilmektedir. Spor örgütleri yapısal olarak incelendiğinde, devletlerin siyasal ve ekonomik örgütlenmesindeki yapılanmaya paralellik göstermektedir. Bu çerçevede spor; ekonomik ve sosyal kalkınma odaklı olmak üzere kamu politikalarının da konusu olmaktadır (Hoye ve ark., 2015).

1982 yılında kabul edilen T.C. Anayasa'sında gençlik ve sporla ilgili bazı hükümlere yer verilmiştir. Şöyle ki; Anayasamızın “Gençlik ve Spor” başlığı altındaki Gençliğin korunması başlıklı 58. Maddesinde; “Devlet, istiklâl ve Cumhuriyetimizin emanet edildiği gençlerin müsbet ilmin ışığında, Atatürk ilke ve inkılâpları doğrultusunda ve Devletin ülkesi ve milletiyle bölünmez bütünlüğünü ortadan kaldırmayı amaç edinen görüşlere karşı yetiştirme ve gelişmelerini sağlayıcı tedbirleri alır. Devlet, gençleri alkol düşkünlüğünden, uyuşturucu maddelerden, suçluluk, kumar ve benzeri kötü alışkanlıklardan ve cehaletten korumak için gerekli tedbirleri alır.”

Sporun Geliştirilmesi ve Tahkim başlıklı 59. Maddesinde ise; “Devlet, her yaştaki Türk vatandaşlarının beden ve ruh sağlığını geliştirecek tedbirleri alır, sporun kitlelere yayılmasını teşvik eder. Devlet başarılı sporcuyla korur. Spor federasyonlarının spor faaliyetlerinin yönetimine ve disiplinine ilişkin kararlarına karşı ancak zorunlu tahkim yoluna başvurulabilir. Tahkim kurulu kararları kesin olup bu kararlara karşı hiçbir yargı merciine başvurulamaz (T.C. Anayasası, 1982).” ibarelerine yer verilerek, gençlik ve spor hizmetleri, devletin vazgeçilemez “asli ve sürekli” görevleri arasında sayılmıştır. Kısacası sporun geliştirilmesi, kitlelere yayılması ve başarılı sporcuların korunması anayasal bir görev kabul edilmiştir. Dolayısıyla Türkiye’de gençlik ve spor hizmet ve politikalarından hangilerinin ve ne kadarının merkezi yönetim ve yerel yönetimlerce karşılandığı hususu, yerel yönetimlerin mevzuatı ve bu mevzuatta yapılan değişikliklerin incelenmesi önem arz etmektedir (Ekenci, ve ark., 2009).

Spor yönetimi; “sporcu-yönetici, sporcu-spor teşkilatı ve spor teşkilatı ile halk arasındaki ilişkileri düzenleyen bir mekanizmadır” (Ekenci ve İmamoğlu, 2003). Spor yöneticiliği; “Beden eğitimi ve spor alanlarında amaçlanan hedeflere ulaşılabilmesi ve işlerin yerine getirilebilmesi için, spor kurumunda çalışan insanları teşkilatlandıran, emirler veren, grup

çalışmalarını aynı amaca yönlendirip düzenleyen, her türlü sorumluluğu üzerine alan ve işleyişi denetleyen kişidir” (Yetim ve Şenel, 2001). Bir spor tesisini yönetmek değişik teknik yetenekleri gerektirmekle beraber, aynı zamanda yönetilen spor dalıyla ilgili komple teknik bilgiyi de içermektedir (İmamoğlu, 1992).

Yerel yönetimler, olimpiyat ruhunun yerleşmesi ve amatör sporun gelişmesinde en etkin rolü oynayabilecek kurumlardır. Yerel enerjiyi ve motivasyonu harekete geçirebilecek olan yerel yönetimler amatör sporun okullara girmesini sağlayabilir, sporun yaygın kabul görmesini teşvik edebilir, tesis inşaatı ve yönetimde çok daha başarılı olabilirler (Zengin ve Öztaş, 2008).

Türkiye genelinde özellikle büyükşehir belediyelerinin spora büyük önem verdikleri, bu bağlamda spor kulüpleri oluşturdukları görülmektedir. Bu kulüplerin çoğu futbol, güreş, hentbol, basketbol gibi ligleri olan branşlarda yer aldıkları gibi karate, tekvando, boks gibi bireysel spor alanlarında faaliyet göstermektedir (Yalkın, 2011).

1982 Anayasasının “Gençliğin korunması” başlıklı 58’inci maddesinin ikinci fıkrasında devletin, gençleri alkol düşkünlüğünden, uyuşturucu maddelerden, suçluluk, kumar ve benzeri kötü alışkanlıklardan ve cehaletten korumak için gerekli tedbirleri alacağı belirtilmiştir. “Sporun geliştirilmesi ve tahkim” başlıklı 59’uncu maddesinde ise, devletin her yaştaki Türk vatandaşlarının beden ve ruh sağlığını geliştirecek tedbirleri alacağı, sporun kitlelere yayılmasını teşvik edeceği ve başarılı sporcuyu koruyacağı hükme bağlanmıştır. Anayasa’da gençliğin korunması ve sporun geliştirilmesi ile ilgili bu maddeler, Anayasa’nın “Sosyal ve Ekonomik Haklar ve Ödevler” bölümünde düzenlenmiştir. Gençliğin korunması ve sporun geliştirilmesi ile ilgili olarak devlete düşen görevlerin bir kısmının gerçekleştirilmesi, mahalli idareler ve diğer kamu idarelerinin faaliyetlerinin ile bunlar tarafından spor kulüplerine yardım yapılmak suretiyle sağlanmaktadır. Spor, yapısı gereği mahalli ve müşterek bir hizmet alanıdır ve mevzuatımızda da mahalli idarelerin spor ile ilgili görev ve sorumlulukları bulunmaktadır.

5216 sayılı Büyükşehir Belediye Kanunu’nun 24. maddesinde, Spor, sosyal, kültürel ve bilimsel etkinlikler için yapılan giderler, yine belediyelere verilen görevlerdendir. İmar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlığı, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; şehir içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor orta ve yükseköğrenim öğrenci yurtları (Bu Kanunun 75

inci maddesinin son fıkrası, belediyeler, il özel idareleri, bağlı kuruluşları ve bunların üyesi oldukları birlikler ile ortağı oldukları Sayıştay denetimine tabi şirketler tarafından, orta ve yükseköğrenim öğrenci yurtları ile devlete ait her derecedeki okul binalarının yapım, bakım ve onarımı ile tefrişinde uygulanmaz.); sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır. Gerekğinde, sporu teşvik etmek amacıyla gençlere spor malzemesi verir, amatör spor kulüplerine ayni ve nakdî yardım yapar ve gerekli desteği sağlar, her türlü amatör spor karşılaşmaları düzenler, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan öğrencilere, sporculara, teknik yöneticilere ve antrenörlere belediye meclisi kararıyla ödül verebilir. Gıda bankacılığı yapabilir (5216 B.B.Kanunu, 2004).

2.2. Spor Kavramı

2.2.1. Sporun tanımı

Spor, sporla uzaktan veya yakından ilgilenen birçok insan tarafından çeşitli anlamlarda kullanılmış ve sporun değişik tarifleri yapılmıştır. Bunlardan bazıları şunlardır;

Bir başka tanıma göre: Spor genel anlamıyla, organizmanın bütünlüğü ilkesine dayalı olarak tüm kişiliğin eğitimi, genel eğitimin tamamlayıcısı ve onun ayrılmaz bir parçası olup, amacı insanların fiziksel, zihinsel, ruhsal ve sosyal gelişmelerine katkıda bulunmaktır (Doğar, 1997).

Spor, mücadele fikrinin uygulamaya geçmesi sonucu, fiziksel bir aktivite niteliğinde başlangıçta dinsel bir kurumun yansıması olarak doğmuş, takiben toplumsal yapıların ve değerlerin belirlemeleriyle spor kültürü ve en nihayetinde de kültürel yapıdan ilişkilendirildiği bir spor anlayışı oluşmuştur. (Öngel, 2001).

Daha geniş bir tanımla spor, tek başına veya toplu olarak yapılan, kendine özgü kuralları olan, genelinde bir yarışmaya dayanan bedensel ve zihinsel yetilerin gelişimini sağlayan eğitici ve eğlendirici uğraştır. Spor, ferdin doğal çevresini beşeri çevre haline çevirirken elde ettiği kabiliyetleri geliştiren, belirli kurallar altında araçlı veya araçsız, ferdi veya toplu olarak boş zaman faaliyeti kapsamı içinde veya tam zaman olacak şekilde meslek haline

getirerek yaptığı sosyalleştirici, topluluğu bütünleştirici ruh ve fiziki geliştiren rekabetçi, dayanışmacı ve kültürel bir olgudur (Sunay, 2009).

2.2.2 Spor tesisleri

Spor tesisleri, üzerinde çeşitli sportif eylemlerin yapıldığı her türlü yapılar olarak tanımlanabilir. Bunların yanı sıra spor yapılmasına imkân veren orman, koru, ırmak, dağ ve kanyon gibi arazilerde bu kavramın içinde düşünülebilir (Doğu, 1990).

Günümüzde sportif aktiviteler birçok yapı ve alanda yapılabilmektedir. Bu itibarla Günümüzde birçok yapı, sportif aktivitelerin çeşitliliği ve buna bağlı olarak sportif uygulama alanlarının nitelik değiştirmesi gibi nedenlerden dolayı spor tesisi olarak ele alabilmektedir. Bununla ilgili olarak, spor tesisi kavramı, içerisinde sportif aktivitelerin yapıldığı her türlü yapı olarak tanımlanabilmektedir (Güçlü, 1998).

Spor saha ve tesisleri spor ortamı içerisinde özel ve ayrıcalıklı bir öneme sahiptir. Çünkü spor saha ve tesisleri sporun mekânını oluşturmaktadır. Dünyada sporun hızlı bir gelişim göstermesinin yanında, spor türlerinin farklılığını, uygulanış mekân ve şekil farklılıklarına bağlı olarak tesislerde de yapı ve işlev farklılıkları meydana getirmek zorunda bırakılmıştır. Bu durumun doğal sonucu olarak günümüzde çok çeşitli şekil ve büyüklükte spor tesisleri yapımına başlanmıştır (Salman, 1992).

Spor tesislerindeki hizmet esas itibarıyla bireyleri mutlu edebilecek spor programlarına dayanmaktadır. Çünkü sportif faaliyetlerin varlığı insan ihtiyaçlarından kaynaklanmakta ve bu ihtiyaçlar spor programlarıyla karşılanmaktadır. Program, spor hizmetleri üretiminin esasını oluşturmakta, bu hizmetlerin topluma ulaştırılmasında araç işlevi görmektedir. Genel aktif katılımı sağlayan yaygın ve rekreasyon el spor branşları ve gerekse, pasif katılım adı altında toplanabilecek seyirciye yönelik spor etkinlikleri birer hizmet özelliği taşımaktadırlar. Her iki program türü de katılımcıların ihtiyaç ve isteklerine doygunluk sağlamak amacıyla üretilmektedirler (Ekenci ve İmamoğlu 2003).

Spora ayrılmış tesislerle ilgili belirtilebilecek bir nokta da, sporcu sağlığı kadar, seyirci sağlığının da hesaba katılarak tesislerin yapımında, tasarımında seyir gelenlerin de düşünülmesi gerektiğidir. Spor tesislerinin çeşitli dallara hitap eder şekilde çok amaçlı yapılması da düşünülmelidir (Ünal, 2001).

Ülkemizde her geçen gün artan genç kesimin beden eğitimi ve spora yönlendirilmesi, ülkemizin genel ekonomik, kültürel ve sosyal faaliyetleri paralelinde ve Anayasa'da yer alan 'Spor ve Gençlik' olgusu içinde düşünülmelidir. Bu ilke çerçevesinde, çok amaçlı, olabildiğince çok kişinin kullanımına açık tesisler yaygınlaştırılmalıdır (Gürsoy, 1999).

2.2.3. Spor tesislerinde hizmet kalitesi

Spor işletmelerinin temelde hizmet üreten işletmeler olduğu kabul edilirse, bu işletmelerin sporda hizmet kalitesini artırmak ve müşteri beklentilerini en uygun düzeyde karşılayabilmek ve hizmet pazarında, büyüyen rekabet ortamında yer alabilmek için sürekli değişen ve de gelişen dünya düzeninde geçerli bir kalite yönetim anlayışını benimsemeleri gerekecektir (Devecioğlu ve Yücel 2012).

Spor hizmetleri müşterilerin katılım tecrübeleri ile alakalıdır ve tahmin edilmesi zordur. Kişiden kişiye, bakış açısına göre değişim ve farklılık göstermektedirler. Bir izleyicinin açısından bakıldığında bir oyun heyecan veriyorsa, o kişi sporda kalite olduğunu söyleyebilir. Bir oyuncu açısından bakılıyorsa; o oyuncu rakiplerinden bir şeyler öğrenebiliyorsa, ayrıca yetenek ve bilgilerini sergileyebiliyorsa, izleyicilerin desteğinin tadını çıkarmakta ve sahadan iyi anılar ile ayrılmaktadır (Köksal, 1998). Hizmet sektörleri gibi, spor organizasyonlarının tedarik ettiği spor hizmetleri için tüketicilerin beklenti ve ihtiyaçlarıyla ilgili bilgi sağlayan pazarlama bilgileri de elde edilmelidir. Bir kurum, örtülü veya örtülü olmayan tüketici beklentilerini anladığı zaman başarıya ulaşabilir ve üretimi bu beklentilere göre yönlendirebilir (Ekenci ve İmamoğlu, 2003).

Spor işletmeleri hizmet sunarken kaliteye etki eden faktörlerin ne olduğunu bilirse ve uygulama yaparken bunlara dikkat ederse, spor hizmetleri daha tatmin verici düzeylere gelecektir. Parasuraman ve arkadaşlarının 1983-1988 yıllarında ABD'de yaptığı çalışmalarda farklı hizmet kalitesi boyutlarıyla müşterilerin algıları ve beklentileri arasında bulunan fark ölçülerek, verilen hizmetin kalitesini ölçen bir ölçme aracı geliştirilmeye çalışılmış, bu çalışmalar dünya çapında beğeni kazanmış ve turizm, ulaşım, sağlık ve eğitim gibi pek çok hizmet işletmesinde uygulanmıştır (Çimen, 2003).

Hizmet sektörü bünyesinde de faal olan firmalar hizmet kalitesi hakkında personelleri ile tüketici arasındaki ilişkiden doğrudan kaynaklanan ve çok hızlı bir şekilde meydana gelebilecek bir geri bildirim olgusuna sahiptirler ve bu onlar için avantajdır. Fakat bu

avantajları olması gerektiği gibi kullanamamaları ve sunulan hizmetin kalite düzeylerinin tanımlanması ve bu düzeylere sadık kalmayanların belirlenmesindeki güçlük, spor sektöründe de kalite teriminin kesin bir biçimde ortaya konmasını zorlaştırmaktadır (Çimen, 2003).

Spor hizmetlerinin özellikleri diğer hizmet alanlarındaki özelliklerle doğru orantılıdır. Fakat bu özellikler spor hizmetlerinin sunumu ve şekillenmesinde diğer birçok hizmet sektöründen çeşitlilikler meydana getirmektedir. Özellikle aktif katılımı olan spor branşlarındaki hizmetler farklılıklar göstermektedir (Çimen ve Gürbüz, 2007).

Son dönemlerde birçok ülkede spor ve fitness merkezlerinin sayılarının çoğalması sebebi ile birlikte bu merkezlerin hizmet kalitesi üzerinde daha fazla durdukları görülmektedir. Aynı zamanda bu merkezlere üye olanların spor ürünleri ve hizmetleri ile ilgili beklentileri de yükselmektedir (Papadimitrou ve Karteroliotis, 2000). Sportif faaliyetlerin etkinliği büyük ölçüde yöneticilere bağlı olarak katılımcıları belirlemek ve elde etmek için nasıl çalıştığına bağlıdır. Spor etkinliklerinde tüketicilerin sadakati esas hedeftir, bu nedenle tüketiciler faaliyetlere bir yandan maddi destek sağlarken, diğer yandan da etkinliklerin hedeflerine ulaşabilmesi için büyük katkı sağlamaktadır (Park ve Kim, 2000). Bu nedenle spor etkinlikleri ve fitness merkezlerinin başarısı bu beklentileri belirleyebilmek ve karşılayabilmek ve aynı zamanda hedeflenen hizmet kalitesi algısına ulaşabilmeleriyle direkt olarak bağlantılıdır (Tsitskari ve ark., 2006).

2.3. Hizmet Kavramı

2.3.1. Hizmet tanımı

Hizmet satışı doğrudan gerçekleşen veya satıldığı an fayda ve tatmin sağlayan bir etkinliktir (American Marketing Association, 1960).

“Hizmet insanların ya da insan gruplarının gereksinimlerini gidermek maksadıyla, belirli bir fiyattan satışa sunulan ve herhangi bir malın mülkiyetini gerektirmeyen, yarar ve doyum sağlayan soyut faaliyetler bütünü” şeklinde tanımlanmaktadır (Çimen, 2007).

Klasik ekonomistlerden Adam Smith hizmeti “maddi çıktısı olmayan faaliyetler” olarak tanımlarken, Jean-Baptise Say “mallara belli bir fayda ekleyen tüm üretim dışı faaliyetler”

olarak, fizyokratlar “tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler olarak, Alfred Marshall ise “üretildiği anda tüketilen faaliyetler” olarak tanımlanmıştır (Doğan ve Tütüncü 2003).

Değişen müşteri ihtiyaçlarıyla beraber hizmetin son dönemlerde önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmasıyla birlikte bu konuyla alakalı oldukça çok araştırmanın yapıldığı görülmektedir. Hizmet kavramı neredeyse her sektörde önem verilen ve işletmelerin üzerinde hassas bir şekilde durduğu rekabet aracı halini almıştır (Gürbüz ve Ergülen, 2006).

2.3.2. Hizmetin özellikleri

Hizmetin üretim ve tüketiminin aynı anda olması, üretim esnasında karşılıklı iletişimin olduğu önceden kontrol edebilme imkânının olmadığı soyut bir kavram olduğudur (Heizer ve Render, 2011). Hizmetleri mallardan ayıran çeşitli karakteristik özellikler bulunmaktadır. Bu özellikler fiziksel varlığının olmaması (soyutluk), üretim ve tüketimin birbirinden ayrılmaz olması (ayrılmazlık), değişkenlik ve dayanıksızlık olarak sıralanabilmektedir (Yüksel, 2018).

- “Fiziki bir varlığa bağlı olmaması (soyut olması),
- Üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi,
- Dayanıksız olması ve depolanmaması (sadece tekrar edilebilir),
- Üretim aşamasından müşterinin yalıtılması ve hizmetlerinin karşılığında önemli rol oynaması,
- Hizmeti bizzat sunanların verdikleri hizmetin bir ürün olduğunu algılayamaması,
- Hizmeti bizzat sunanların yeterliliğinin satın almayı etkilemesi (insan kaynakları kalitesi),
- Hizmetin sunulduğu mekana ulaşım kolaylığının satın almayı etkilemesi,
- Hizmetlerin üretim sürecinin, emek yoğun olması (insan gücü ağırlıklıdır),
- Hizmetin sunulduğu tesisin fiziki görünümünün satın almayı etkilemesi,
- Hizmet işletmelerinde maliyet hesaplamasının zor olması (girdilerin büyük çoğunluğu hammadde değildir),
- Hizmetin sunulduğu zaman diliminin satın almayı etkilemesi olarak sıralanabilir” (Bumin, 2003)

2.3.3. Hizmet sınıflandırılması

Hizmetlerin sınıflandırılmasındaki temel amaç, mallarda olduğu gibi hizmetlerin de daha net olarak anlaşılmasının sağlanması ve benzerlik gösterenlerin kendi içinde gruptandırılmasıdır. Ancak hizmetlerin farklı özellikler taşıması ve bu özelliklere göre de kendi içinde derecelendirilmesi sınıflamaların çoğalmasına ve karmaşık hale gelmesine sebep olmaktadır. Hizmetlerdeki sınıflama bu nedenle daha fazla önem taşımaktadır(Seyran, 2004).

İşletmelerin ürettikleri hizmet tipinin anlaşılmasının o işletmenin etkinliğini artıracak temeline dayalı üretim biçiminde, hizmet veren insan ve araç-gerece göre hizmetler iki gruba ayrılır (Çimen, 2007).

1. Hizmet üretiminde teknik araç ve gereçlerin kullanıldığı hizmetler;
 - a. Otomatik makinalarda sunulan hizmetler,
 - b. Nitelsiz işgücü tarafından kullanılan makinelerde sunulan hizmetler,
 - c. Nitelikli işgücü tarafından kullanılan makinelerde sunulan hizmetler.
2. Hizmet üretiminde insan gücünden yararlanılan hizmetler;
 - a. Nitelsiz insan gücü gerektiren hizmetler,
 - b. Nitelikli insan gücü gerektiren hizmetler,
 - c. Profesyonel insan gücü gerektiren hizmetler.

Hizmet üretiminin önemli bir kısmında müşteri ile hizmeti sunanlar etkileşim içindedir. Hizmetleri sınıflandırırken bu etkileşim temel alınarak “yüksek ve düşük etkileşimli hizmetler” şeklinde bir sınıflandırma yapmıştır. Ulaşım, sağlık, eğitim, spor gibi hizmetlerde müşteri ve hizmeti verenin tutum ve davranışları belirsizliği artırdığı gibi kontrolü de güçleştirir. Buna karşın etkileşimi düşük hizmetlerde belirsizlik azalır ve kontrol kolaylaşır(Çimen, 2007) .

Hizmetlerin sınıflandırılmasında diğer bir ölçüt ise “hizmetin müşterilere ulaştırılma biçimidir”. Bu sınıflamada müşteriler hizmeti veren firma ile temas kurarak veya bizzat giderek alabilirler. Hizmetin üretim ve tüketimi işletmenin belirlediği çevrede gerçekleşir. Bazı tamir ve bakım hizmetleri ile satış ve pazarlama etkinlikleri genellikle müşterinin

çevresine gerçekleşir. Hasta bakım hizmeti gibi bazı hizmetler de vardır ki müşterinin hizmet veren kuruluşa gitmesini gerektirdiği gibi evinde de verilebilir. Yani; hizmetlerin kimi müşterinin hizmeti veren kişi ya da kuruluşa gitmesiyle, kimisi hizmeti veren ya da kuruluşun müşterinin ayağına gitmesiyle veya her iki yolla da gerçekleşebilir (Çimen, 2007).

2.3.4. Hizmet kalitesi kavramı

Hizmet kalitesi, verilen hizmetin müşteri beklentilerinin ne kadarını karşılayabildiğinin bir ölçütüdür (Parasuman, 1988).

Günümüz dünyasında, yoğun bir rekabet ortamı vardır. Bu ortamda hizmet işletmeleri, hayatta kalabilmek için müşteri merkezli stratejiler geliştirmek zorunda kalmaktadırlar. Rekabette başarılı olanlar hayatta kalabilirken, başarısız olanlar da pazardan çekilmek zorunda kalmaktadırlar. Bu durum, müşteri üzerinde hizmet kalitesinin etkisini gündeme taşımaktadır (Yıldız ve Tüfekçi, 2010). Hizmet kalitesi, hizmet verenin toplam performansı ile beklentilerin karşılaştırılmasına dayanan bir küresel değerlendirmedir (Yağmur ve ark. 2015).

Hizmet kalitesi, müşterinin hizmeti satın alması sonucunda hizmetten elde kendisinde oluşturduğu duyguları ifade etmektedir. Müşterinin hizmetten ne ölçüde tatmin olup olmadığı, anlamını da taşımaktadır. Bu nedenle hizmet kalitesi kavramını; alıcının ihtiyaç ve beklentileri, bu ihtiyaç ve beklentiler doğrultusunda hizmetin sahip olması gereken özellikler ve hizmetin bu özellikleri bulundurma derecesi olarak ifade edilebilmek mümkündür (Ünver, 2015).

Bir hizmetin kaliteli olup olmadığını ortaya koymak için o hizmetin kaliteli olduğunu gösteren belirleyici özelliklere ihtiyaç vardır. Hizmetlerde kaliteyi oluşturan belirleyici özellikler her zaman net olarak ortaya konamasa da müşteriler aldıkları hizmetin kalitesini değerlendirirken bazı kriterleri esas almaktadır. Bu kriterle şu şekilde sıralanabilir: Kurumun güvenilirliği, müşteriyle doğrudan ilişki kuran personelin saygılı ve nazik olması, çalışanların müşteriye hizmet hakkında bilgi vermesi, hizmetin hatasız bir şekilde verilmesi için uygun altyapısının olması ve gerekli fiziksel koşulların sağlanması, müşterinin hizmet aldığı kuruma ulaşabilmesi, çalışanların müşterilere empati duyması, hizmetleri gerçekleştirebilmek için gereken bilgi, donanım, yetenek ve deneyime sahip olunması, çalışanların ve hizmeti alan müşterilerin kendilerini güvende hissetmeleri, personelin hizmet

sunumundaki istekliliği, müşterilere saygı ve hoşgörü ile yaklaşarak kurumda çıkarlarının korunduğu hissinin oluşturulması (Havva, 2015).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu çalışma, katılımcıların üye oldukları spor merkezlerinin hizmet kalitesi algıları ve beklentilerini belirlemek amacıyla yapıldığı için tarama modelinde betimsel bir araştırmadır. Eğitim alanındaki araştırmada, en yaygın betimsel yöntem tarama çalışmasıdır, çünkü araştırmacılar bireylerin, grupların ya da fiziksel ortamların özelliklerini özetler. Bir grubun belirli özelliklerini belirlemek için verilerin toplanmasını amaçlayan çalışmalara tarama araştırması denir (Büyüköztürk, ve ark. 2013).

3.2. Araştırma Grubu

Çalışmanın evrenini, 2017 yılında Etimesgut ilçesinde bulunan spor tesislerine aktif üye olan toplam 721 kişi teşkil etmiştir. Örneklemine ise Etimesgut Belediyesi'ne bağlı üç adet spor tesisi üyeleri arasından araştırmaya gönüllü olarak katılan bireyler oluşturmuştur. Ölçek formları tesis yöneticilerinden izin alınarak 350 üyeye gerekli açıklamalar yapılarak dağıtılmış ve iki hafta içerisinde doldurmaları talep edilmiştir. İki hafta sonunda 260 üyeden geri dönüş sağlanmıştır. Anketlerin geri dönüş oranı %74,2'dir. 16 ölçek formu kullanılmaz durumda olduğu için çalışma 244 ölçek formu üzerinden yürütülmüştür.

3.3. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak, sağlık ve fitness kulüplerinin hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla Lam (2000) tarafından geliştirilen ve Gürbüz (2003) tarafından da Türkiye'de geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılan SQAS (Service Quality Assessment Scale – Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği) kullanılmıştır. Türkçeye uyarlanan Orijinal SQAS ölçeği 40 madde ve altı boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin değerlendirilmesinde Parasuraman ve diğerleri (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL modelinden yararlanılmıştır. Söz konusu modelde hizmet memnuniyeti; Eğer, Algılanan Hizmet>Beklenen Hizmet ise yüksek kalite, Eğer, Algılanan Hizmet=Beklenen Hizmet ise tatmin edici kalite, Eğer, Algılanan Hizmet<Beklenen Hizmet ise düşük kalite olarak değerlendirilmektedir.

Çizelge 3.1. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin güvenirlik testi sonuçları

<u>Bölüm</u>	<u>İfade Sayısı</u>	<u>Cronbach's Alpha</u>
Personel (Algılanan)	9	.866
Personel (Beklenen)	9	.852
Program (Algılanan)	7	.831
Program (Beklenen)	7	.811
Soyunma Odaları (Algılanan)	5	.786
Soyunma Odaları (Beklenen)	5	.829
Tesis (Algılanan)	13	.894
Tesis (Beklenen)	13	.907
Algılanan	34	.940
Beklenen	34	.934

Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenirliğini belirlemek için yapılan testte algılanan hizmet kalitesi bölümünün Cronbach's Alpha katsayısı 94 beklenen hizmet bölümünün Cronbach's Alpha katsayısı ,93 olarak tespit edilmiştir. Kalaycı (2006)'ya göre Cronbach's Alpha katsayısı bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanır;

- $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir,
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Bu değerlere göre kullanılan ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırmada, Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin kişisel bilgiler bölümünden elde edilen tanımlayıcı istatistiksel veriler, frekans ve yüzde tabloları ile belirlenip yorumlanmıştır. Ölçek formu algılanan hizmet ve beklenen hizmet olmak üzere iki grup, her grup da 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Boyutlar hem beklenen hizmet grubunda az önemli-çok önemli (1-7) arasında değişen önem derecelerinden oluşan 7'li likert tipi, hem de algılanan hizmet grubunda zayıf-mükemmel (1-7) arasında değişen 7'li likert tipi derecelendirme kullanılarak değerlendirilmiştir. Araştırma grubundan toplanan verilerin analizi için SPSS 22.0 (Statistical Packages for Social Sciences) paket programı kullanılmıştır. Veriler bilgisayar ortamına aktarılarak değişkenlere göre anlamlı farklılık olup olmadığına bakılmıştır. Anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için istatistiksel çözümleme tekniklerinden

bağımsız gruplar t testi, bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi uygulanmıştır. Anlamlı fark bulunan değişkenlere ($p<.05$) Scheffe testi uygulanmıştır. Ayrıca beklenen hizmet-algılanan hizmet-hizmet memnuniyet düzeyi arasındaki karşılıklı ilişkiyi ölçmek için Pearson moment çarpım korelasyonu uygulanmıştır.

4. BULGULAR

Çalışmanın bu aşamasında, araştırmanın örneklem grubunda yer alan katılımcıların verilerinin analizlerinden elde edilen bulgulara yer verilecektir.

Çizelge 4.1. Katılımcılara ilişkin betimsel veriler

<u>CİNSİYET</u>	<u>F</u>	<u>%</u>
Kadın	127	52
Erkek	117	48
<u>TOPLAM</u>	244	100
<u>EĞİTİM DÜZEYİ</u>		
İlköğretim	24	9,8
Lise	98	40,2
Lisans	98	40,2
Lisansüstü	24	9,8
<u>TOPLAM</u>	244	100
<u>ÜYELİK TÜRÜ</u>		
Bireysel	110	45,1
Aile	93	38,1
Diğer	41	16,8
<u>TOPLAM</u>	244	100
<u>ÜYELİK SÜRESİ</u>		
4 Yıldan fazla	5	2
4 Yıl	15	6,1
3 Yıl	32	13,1
2 Yıl	69	28,3
1 Yıl	82	33,6
1 Yıldan daha az	41	16,8
<u>TOPLAM</u>	244	100
<u>KULLANIM SIKLIĞI</u>		
Haftada 1 Kez	11	4,5
Haftada 2 Kez	61	25
Haftada 3 Kez	132	54,1
Haftada 4 Kez	25	10,2
Haftada 5 Kez	15	6,1
<u>TOPLAM</u>	244	100

Çizelge 4.1. doğrultusunda, katılımcıların % 52'sinin (127 kişi) kadın, % 48'inin ise (117 kişi) erkek olduğu görülmektedir. Araştırmada yer alan katılımcıların cinsiyetlerine ilişkin dağılımlarına bakıldığında katılımcıların her iki cinsiyeti de yaklaşık olarak eşit temsil etmektedir.

Çizelge 4.1. doğrultusunda; katılımcıların % 9,8'inin (24 kişi) İlköğretim, % 40,2'sinin (98 kişi) lise, % 40,2'sinin (98 kişi) lisans, % 9,8'inin (24 kişi) ise lisansüstü eğitim seviyesine sahip oldukları görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu lise ve üzeri eğitim kurumlarından mezun olmuşlardır.

Çizelge 4.1. doğrultusunda; katılımcıların % 45,1'inin (110 kişi) spor merkezlerine bireysel üyelik şeklinde, % 38,1'inin (93 kişi) aile üyeliği ve % 16,8'inin (41 kişi) diğer şekillerde üye oldukları görülmektedir. Diğer seçeneğini işaretleyip ne şekilde üye olduklarını belirtenlerin büyük çoğunluğunu öğrenciler ve gaziler oluşturmaktadır.

Çizelge 4.1. doğrultusunda; katılımcıların % 2'sinin (5 kişi) spor tesisine 4 yıldan daha uzun süredir, % 6,1'inin (15 kişi) 4 yıldır, % 13,1'inin (32 kişi) 3 yıldır, % 28,3'ünün (69 kişi) 2 yıldır, % 33,6'sının (82 kişi) 1 yıldır, % 16,8'inin (41 kişi) 1 yıldan daha kısa süredir üye oldukları görülmektedir.

Çizelge 4.1. doğrultusunda; katılımcıların % 4,5'inin (11 kişi) spor tesislerini haftada 1 kez, % 25'inin (61 kişi) haftada 2 kez, % 54,1'inin (132 kişi) haftada 3 kez, % 10,2'sinin (25 kişi) haftada 4 kez ve % 6,1'inin de (15 kişi) haftada 5 kez spor tesislerini kullandığı görülmektedir. Spor merkezlerinin hizmet kalitesini değerlendirebilmesi açısından katılımcıların büyük çoğunluğunun haftalık en az 3 defa spor merkezlerine gidiyor olması önem taşımaktadır.

Alt problemlere yönelik bulgular:

Çalışmanın bu bölümünde elde edilen verilerin çalışmanın alt problemlerine ilişkin istatistiksel analizler sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Çizelge 4.2. Katılımcıların algıladıkları ve bekledikleri hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin alt faktörlerine ilişkin betimsel istatistik sonuçları

Hizmet Kalitesi Ölçeği	Madde Sayısı	N		$\bar{X}$ (Ortalama)	Fark (AH-BH)	Ss
Personel	9	244	AH BH	5,79 6,30	-,51	,85 ,62
Program	7	244	AH BH	5,37 6,10	-,73	,95 ,71
Soyunma Odası	5	244	AH BH	5,20 6,24	-1,04	1,08 ,75
Tesis	13	244	AH BH	5,43 5,98	-,55	,88 ,75

Çizelge 4.2. doğrultusunda; katılımcıların en çok memnuniyetsizliklerinin 1,04 birimlik farkla “soyunma odaları” konularına ilişkin olduğu görülürken, memnuniyetsizliklerinin en az olduğu konuları ,51 birimlik farkla “personel” alt boyutuna ilişkin konular oluşturmaktadır. Katılımcıların tüm boyutlarda spor merkezlerinden mükemmel düzeyde hizmet kalitesi beklerken algıladıkları hizmet kalitesinin de mükemmel olduğunu düşünmelerine rağmen yeterince tatminkâr hizmet kalitesi alamadıklarını düşünmektedirler.

Cinsiyete ilişkin algılanan hizmet, beklenen hizmet ve hizmet memnuniyetine yönelik bulgular:

Katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi düzeyine yönelik cinsiyete ilişkin t testi sonuçları çizelge 4.3. da verilmiştir.

Çizelge 4.3. Katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi düzeyinin cinsiyete ilişkin bağımsız örneklem t – Testi sonuçları

	CİNSİYET	n	$\bar{X}$	S	Sd	t	p
Genel Hizmet Kalitesi Algılaması	Kadın	127	5,40	,76	242	-,901	,369
	Erkek	117	5,50	,81			
Personel	Kadın	127	5,71	,86	242	-1,581	,115
	Erkek	117	5,88	,84			
Program	Kadın	127	5,32	,91	242	-,775	,439
	Erkek	117	5,42	1,01			
Soyunma Odaları	Kadın	127	5,18	1,05	242	-,369	,712
	Erkek	117	5,23	1,11			
Tesis	Kadın	127	5,41	,87	242	-,380	,704
	Erkek	117	5,45	,89			

Çizelge 4.3. doğrultusunda; katılımcıların spor merkezlerinden algıladıkları hizmetler boyutlar düzeyinde ve boyut ortalamaları düzeyinde cinsiyet değişkenine ilişkin farkları istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p > ,05$). Bulunan bu sonuca göre, katılımcıların algıladıkları hizmet düzeyi cinsiyete göre değişmemektedir.

Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerine yönelik cinsiyete ilişkin t testi sonuçları çizelge 4.4. de verilmiştir.

Çizelge 4.4. Katılımcıların bekledikleri hizmet kalitesi düzeyinin cinsiyete ilişkin t – Testi sonuçları

	<u>CİNSİYET</u>	<u>n</u>	<u>$\bar{X}$</u>	<u>S</u>	<u>Sd</u>	<u>t</u>	<u>p</u>
Genel Hizmet Kalitesi	Kadın	127	6,08	,58			
	Erkek	117	6,24	,54	242	-2,119	,035*
Personel	Kadın	127	6,23	,67			
	Erkek	117	6,37	,56	242	-1,737	,084
Program	Kadın	127	5,99	,77			
	Erkek	117	6,22	,62	242	-2,592	,010*
Soyunma Odaları	Kadın	127	6,21	,76			
	Erkek	117	6,28	,74	242	-,756	,450
Tesis	Kadın	127	5,90	,77			
	Erkek	117	6,07	,73	242	-1,778	,077

* $p < ,05$

Çizelge 4.4. doğrultusunda; katılımcıların spor merkezlerinden hizmet kalitesi beklentilerindeki cinsiyet değişkenine ilişkin farklılıklar program boyutunda ($t(242) = -2,592$, $p < 0,05$) ve boyutlar ortalaması beklenen hizmet düzeyinde ($t(242) = -2,119$, $p < 0,05$) istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Diğer boyutlar düzeyinde de olduğu gibi program boyutunda da erkeklerin hizmet beklentileri kadınlardan daha yüksek olup bu durum genel hizmet beklentileri ortalamalarına da yansımıştır. Bulunan bu sonuçlara göre katılımcıların spor merkezlerinden hizmet beklentileri personel, soyunma odaları ve tesis boyutunda cinsiyete göre değişmezken program boyutunda ve beklenen hizmetlerin ortalamasında cinsiyete göre değişmektedir.

Eğitim durumuna ilişkin algılanan hizmet, beklenen hizmet ve hizmet memnuniyetine yönelik bulgular:

Katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesinin eğitim durumuna ilişkin aritmetik ortalamaları, standart sapmaları ve n değerleri ile ilgili betimsel istatistikleri Çizelge 4.5. 'de verilmiştir.

Çizelge 4.5. Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarıyla ilgili eğitim durumuna ilişkin betimsel verileri

	<u>EĞİTİM DURUMU</u>	<u>n</u>	<u>$\bar{X}$</u>	<u>s</u>
Genel Hizmet Kalitesi Algılaması	İlköğretim	24	5,37	,73
	Lise	98	5,45	,82
	Lisans	98	5,43	,77
	Lisansüstü	24	5,58	,74
	TOPLAM	244	5,45	,78
Personel	İlköğretim	24	5,72	,75
	Lise	98	5,80	,85
	Lisans	98	5,76	,91
	Lisansüstü	24	5,93	,73
	TOPLAM	244	5,79	,85
Program	İlköğretim	24	5,11	,90
	Lise	98	5,42	,97
	Lisans	98	5,36	,95
	Lisansüstü	24	5,48	,97
	TOPLAM	244	5,37	,95
Soyunma Odaları	İlköğretim	24	5,33	1,11
	Lise	98	5,19	1,08
	Lisans	98	5,14	1,10
	Lisansüstü	24	5,39	,99
	TOPLAM	244	5,20	1,08
Tesis	İlköğretim	24	5,32	,79
	Lise	98	5,40	,93
	Lisans	98	5,48	,88
	Lisansüstü	24	5,51	,80
	TOPLAM	244	5,43	,88

Çizelge 4.5. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi algıları ortalamaları ($\bar{X}$) 5,37 (ilköğretim) ile ($\bar{X}$) 5,58 (lisansüstü) arasında, değişmektedir. Boyutlar bazında değerlendirildiğinde ise; katılımcıların hizmet algıları personel boyutunda ($\bar{x}_1$) 5,72 (ilköğretim) ile ($\bar{x}_2$) 5,90 (lisansüstü) arasında, program boyutunda ($\bar{x}_3$) 5,11 (ilköğretim) ile ($\bar{x}_4$) 5,48 (lisansüstü) arasında, soyunma odaları boyutunda ($\bar{x}_5$) 5,14 (lisans) ile ($\bar{x}_6$) 5,39 (lisansüstü) arasında, tesis boyutunda ise ($\bar{x}_7$) 5,32 (ilköğretim) ile ($\bar{x}_8$) 5,51 (lisansüstü) arasında değişmektedir. Hizmet kalitesi algılamaları konusunda en yüksek puanlar lisansüstü eğitim seviyesine sahip olanlar olurken en düşük puanlar çoğunlukla ilköğretim mezunlarından gelmiştir.

Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarının eğitim düzeylerine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek için elde edilen verilere uygulanan tek yönlü ANOVA sonuçları Çizelge 4.6’da verilmiştir.

Çizelge 4.6. Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarının eğitim durumlarına ilişkin tek yönlü ANOVA sonuçları

		KT	Sd	KO	F	p
Genel Hizmet Kalitesi Algılaması	Eğitim Durumu	,563	4	,188	,304	,822
	Hata	148,107	240	,617		
	TOPLAM	148,670	244			
Personel	Eğitim Durumu	,639	4	,213	,290	,833
	Hata	176,393	240	,735		
	TOPLAM	177,033	244			
Program	Eğitim Durumu	2,118	4	,706	,773	,510
	Hata	219,294	240	,914		
	TOPLAM	221,412	244			
Soyunma Odaları	Eğitim Durumu	1,654	4	,551	,472	,702
	Hata	280,465	240	1,169		
	TOPLAM	282,119	244			
Tesis	Eğitim Durumu	,760	4	,253	,323	,809
	Hata	187,987	240	,783		
	TOPLAM	188,747	244			

Çizelge 4.6. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarında eğitim durumlarındaki farka ilişkin F değeri gerek hizmet algılamaları ortalamaları bazında gerekse boyutlar bazında anlamlı bulunmamıştır ($F_{\text{Ortalama Algılama}(4-244)}=0,304$, $p>0,05$, $F_{\text{Personel}(4-244)}=0,290$, $p>0,05$, $F_{\text{Program}(4-244)}=0,773$, $p>0,05$, $F_{\text{Soyunma Odaları}(4-244)}=0,472$, $p>0,05$, $F_{\text{Tesis}(4-244)}=0,323$, $p>0,05$). Bulunan bu sonuca göre, katılımcıların hizmet kalitesi algılamaları eğitim durumlarına göre değişmemektedir.

Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerin eğitim durumuna ilişkin aritmetik ortalamaları, standart sapmaları ve n değerleri ile ilgili betimsel istatistikleri Çizelge 4.7.'de verilmiştir.

Çizelge 4.7. Katılımcıların hizmet kalitesi beklentileriyle ilgili eğitim durumuna ilişkin betimsel verileri

	<u>EĞİTİM DURUMU</u>	<u>n</u>	<u>$\bar{X}$</u>	<u>S</u>
Genel Hizmet Kalitesi Beklentisi	İlköğretim	24	6,01	,57
	Lise	98	6,09	,54
	Lisans	98	6,27	,60
	Lisansüstü	24	6,10	,48
	<u>TOPLAM</u>	<u>244</u>	<u>6,16</u>	<u>,567</u>
Personel	İlköğretim	24	6,15	,64
	Lise	98	6,23	,62
	Lisans	98	6,40	,64
	Lisansüstü	24	6,31	,51
	<u>TOPLAM</u>	<u>244</u>	<u>6,30</u>	<u>,62</u>
Program	İlköğretim	24	5,99	,65
	Lise	98	6,11	,64
	Lisans	98	6,16	,80
	Lisansüstü	24	5,92	,61
	<u>TOPLAM</u>	<u>244</u>	<u>6,10</u>	<u>,71</u>
Soyunma Odaları	İlköğretim	24	6,13	,85
	Lise	98	6,11	,72
	Lisans	98	6,40	,74
	Lisansüstü	24	6,28	,73
	<u>TOPLAM</u>	<u>244</u>	<u>6,24</u>	<u>,75</u>
Tesis	İlköğretim	24	5,79	,67
	Lise	98	5,90	,73
	Lisans	98	6,13	,81
	Lisansüstü	24	5,91	,62
	<u>TOPLAM</u>	<u>244</u>	<u>5,98</u>	<u>,75</u>

Çizelge 4.7. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi beklentileri ortalamaları ($\bar{X}$) 6,01 (ilköğretim) ile ($\bar{X}$) 6,27 (lisans) arasında, değişmektedir. Boyutlar bazında değerlendirildiğinde ise; katılımcıların hizmet beklentileri personel boyutunda ($\bar{X}$) 6,15 (ilköğretim) ile ($\bar{X}$) 6,40 (lisans) arasında, program boyutunda ($\bar{X}$) 5,92 (lisansüstü) ile ($\bar{X}$) 6,16 (lisans) arasında, soyunma odaları boyutunda ($\bar{X}$) 6,11 (lise) ile ($\bar{X}$) 6,40 (lisans) arasında, tesis boyutunda ise ($\bar{X}$) 5,79 (ilköğretim) ile ($\bar{X}$) 6,13 (lisans) arasında değişmektedir. Hizmet kalitesi beklentileri en yüksek olan katılımcılar lisans mezunu olanlar olup personel ve tesis boyutunda ilköğretim mezunları, program boyutunda lisansüstü mezunları, soyunma odaları boyutunda ise lise mezunları en düşük hizmet kalitesi beklentisine sahip katılımcılardır.

Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin eğitim düzeylerine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek için elde edilen verilere uygulanan tek yönlü ANOVA sonuçları Çizelge 4.8. de verilmiştir.

Çizelge 4.8. Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin eğitim durumlarına ilişkin tek yönlü ANOVA sonuçları

		KT	Sd	KO	F	p
Genel Hizmet Kalitesi Beklentisi	Eğitim Durumu	,563	4	,188	,304	,822
	Hata	148,107	240	,617		
	TOPLAM	148,670	244			
Personel	Eğitim Durumu	,639	4	,213	,290	,833
	Hata	176,393	240	,735		
	TOPLAM	177,033	244			
Program	Eğitim Durumu	2,118	4	,706	,773	,510
	Hata	219,294	240	,914		
	TOPLAM	221,412	244			
Soyunma Odaları	Eğitim Durumu	1,654	4	,551	,472	,702
	Hata	280,465	240	1,169		
	TOPLAM	282,119	244			
Tesis	Eğitim Durumu	,760	4	,253	,323	,809
	Hata	187,987	240	,783		
	TOPLAM	188,747	244			

Çizelge 4.8. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarında eğitim durumlarındaki farka ilişkin F değeri gerek hizmet kalitesi algılamaları ortalamaları bazında gerekse boyutlar bazında anlamlı bulunmamıştır ($F_{\text{Ortalama Algılama}}(4-244)=0,304$, $p>0,05$, $F_{\text{Personel}}(4-244)=0,290$, $p>0,05$, $F_{\text{Program}}(4-244)=0,773$, $p>0,05$, $F_{\text{Soyunma Odaları}}(4-244)=0,472$, $p>0,05$, $F_{\text{Tesis}}(4-244)=0,323$, $p>0,05$). Bulunan bu sonuca göre, katılımcıların hizmet kalitesi beklentileri eğitim durumlarına göre değişmemektedir.

Katılımcıların üyelik türüne ilişkin algılanan hizmet kalitesi, beklenen hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi memnuniyetine yönelik bulgular:

Katılımcıların algıladıkları hizmetlerin üyelik türüne ilişkin aritmetik ortalamaları, standart sapmaları ve n değerleri ile ilgili betimsel istatistikleri Çizelge 4.9.'da verilmiştir.

Çizelge 4.9. Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarıyla ilgili üyelik türlerine ilişkin betimsel verileri

	<u>ÜYELİK TÜRÜ</u>	<u>n</u>	<u>$\bar{X}$</u>	<u>S</u>
Genel Hizmet Kalitesi Algılaması	Bireysel	110	5,50	,82
	Aile	93	5,40	,74
	Diğer	41	5,42	,80
	<u>TOPLAM</u>	244	5,45	,78
Personel	Bireysel	110	5,89	,85
	Aile	93	5,72	,84
	Diğer	41	5,67	,88
	<u>TOPLAM</u>	244	5,79	,85
Program	Bireysel	110	5,45	,99
	Aile	93	5,30	,89
	Diğer	41	5,32	,98
	<u>TOPLAM</u>	244	5,37	,95
Soyunma Odaları	Bireysel	110	5,10	1,11
	Aile	93	5,25	1,05
	Diğer	41	5,37	1,04
	<u>TOPLAM</u>	244	5,20	1,08
Tesis	Bireysel	110	5,54	,94
	Aile	93	5,34	,80
	Diğer	41	5,33	,88
	<u>TOPLAM</u>	244	5,43	,88

Çizelge 4.9. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi algıları ortalamaları ($\bar{X}$) 5,40 (aile) ile ($\bar{X}$) 5,50 (bireysel) arasında, değişmektedir. Boyutlar bazında değerlendirildiğinde ise; katılımcıların hizmet kalitesi algıları personel boyutunda ($\bar{X}$) 5,67 (diğer) ile ($\bar{X}$) 5,89 (bireysel) arasında, program boyutunda ($\bar{X}$) 5,30 (aile) ile ($\bar{X}$) 5,45 (bireysel) arasında, soyunma odaları boyutunda ($\bar{X}$) 5,10 (bireysel) ile ($\bar{X}$) 5,37 (diğer) arasında, tesis boyutunda ise ($\bar{X}$) 5,33 (diğer) ile ($\bar{X}$) 5,54 (bireysel) arasında değişmektedir. Hizmet kalitesi algılamaları konusunda diğer boyutlarda en yüksek puana sahip olan bireysel üyeler soyunma odaları boyutunda en düşük puana sahiptirler. Algılanan hizmetin en düşük olduğu üyelik türleri çoğunlukla diğer üyeler olmakla birlikte boyutlara göre farklılık göstermektedir.

Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarının üyelik türlerine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek için elde edilen verilere uygulanan tek yönlü ANOVA sonuçları Çizelge 4.10. da verilmiştir.

Çizelge 4.10. Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarının üyelik türlerine ilişkin tek yönlü ANOVA sonuçları

		KT	Sd	KO	F	p
Genel Hizmet Kalitesi Algılaması	Üyelik Türü	,472	3	,236	,384	,682
	Hata	148,198	241	,615		
	TOPLAM	148,670	244			
Personel	Üyelik Türü	2,129	3	1,064	1,467	,233
	Hata	174,904	241	,726		
	TOPLAM	177,033	244			
Program	Üyelik Türü	1,260	3	,630	,689	,503
	Hata	220,153	241	,913		
	TOPLAM	221,412	244			
Soyunma Odaları	Üyelik Türü	2,356	3	1,178	1,015	,364
	Hata	279,763	241	1,161		
	TOPLAM	282,119	244			
Tesis	Üyelik Türü	2,458	3	1,229	1,590	,206
	Hata	186,289	241	,773		
	TOPLAM	188,747	244			

Çizelge 4.10. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarında üyelik türlerindeki farka ilişkin F değeri gerek hizmet algılamaları ortalamaları bazında gerekse boyutlar bazında anlamlı bulunmamıştır ($F_{\text{Ortalama Algılama}(3-244)}=0,384$, $p>0,05$, $F_{\text{Personel}(3-244)}=1,467$, $p>0,05$, $F_{\text{Program}(3-244)}=0,689$, $p>0,05$, $F_{\text{Soyunma Odaları}(3-244)}=1,015$, $p>0,05$, $F_{\text{Tesis}(3-244)}=1,590$, $p>0,05$). Bulunan bu sonuca göre, katılımcıların hizmet kalitesi algılamaları üyelik türlerine göre değişmemektedir.

Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerin üyelik türüne ilişkin aritmetik ortalamaları, standart sapmaları ve n değerleri ile ilgili betimsel istatistikleri Çizelge 4.11’de verilmiştir.

Çizelge 4.11. Katılımcıların hizmet kalitesi beklentileriyle ilgili üyelik türlerine ilişkin betimsel verileri

	<u>ÜYELİK TÜRÜ</u>	<u>n</u>	<u>$\bar{X}$</u>	<u>S</u>
Genel Hizmet Kalitesi Beklentisi	Bireysel	24	6,30	,55
	Aile	98	6,09	,51
	Diğer	98	5,92	,64
	<u>TOPLAM</u>	<u>244</u>	<u>6,16</u>	<u>,57</u>
Personel	Bireysel	24	6,42	,59
	Aile	98	6,25	,57
	Diğer	98	6,07	,74
	<u>TOPLAM</u>	<u>244</u>	<u>6,30</u>	<u>,62</u>
Program	Bireysel	24	6,24	,66
	Aile	98	5,99	,75
	Diğer	98	5,96	,67
	<u>TOPLAM</u>	<u>244</u>	<u>6,10</u>	<u>,71</u>
Soyunma Odaları	Bireysel	24	6,43	,73
	Aile	98	6,15	,72
	Diğer	98	5,96	,75
	<u>TOPLAM</u>	<u>244</u>	<u>6,24</u>	<u>,75</u>
Tesis	Bireysel	24	6,12	,80
	Aile	98	5,94	,64
	Diğer	98	5,70	,80
	<u>TOPLAM</u>	<u>244</u>	<u>5,98</u>	<u>,75</u>

Çizelge 4.11. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi beklentileri ortalamaları ($\bar{X}$) 5,92 (diğer) ile ($\bar{X}$) 6,30 (bireysel) arasında, değişmektedir. Boyutlar bazında değerlendirildiğinde ise; katılımcıların hizmet kalitesi beklentileri personel boyutunda ($\bar{X}$) 6,07 (diğer) ile ($\bar{X}$) 6,42 (bireysel) arasında, program boyutunda ($\bar{X}$) 5,99 (aile) ile ($\bar{X}$) 6,24 (bireysel) arasında, soyunma odaları boyutunda ($\bar{X}$) 5,96 (diğer) ile ($\bar{X}$) 6,43 (bireysel) arasında, tesis boyutunda ise ($\bar{X}$) 5,70 (diğer) ile ($\bar{X}$) 6,12 (bireysel) arasında değişmektedir. Hizmet kalitesi beklentileri en yüksek olan katılımcılar bireysel üyelerken çoğunlukla hizmet kalitesi beklentisi en düşük olanlar da diğer üyelerdir.

Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin üyelik türlerine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek için elde edilen verilere uygulanan tek yönlü ANOVA sonuçları Çizelge 4.12.' de verilmiştir.

Çizelge 4.12. Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin üyelik türlerine ilişkin tek yönlü ANOVA sonuçları

		KT	Sd	KO	F	p	Fark (Scheffe)
Genel Hizmet Kalitesi Beklentisi	Üyelik Türü	4,998	3	2,499	8,187	,000*	Bireysel-Aile,
	Hata	73,568	241	,305			Bireysel-Diğer
	TOPLAM	78,566	244				
Personel	Üyelik Türü	3,808	3	1,904	5,120	,007*	Bireysel-Diğer
	Hata	89,605	241	,372			
	TOPLAM	93,413	244				
Program	Üyelik Türü	3,887	3	1,943	3,982	,020*	Bireysel-Aile
	Hata	117,623	241	,488			Bireysel-Diğer
	TOPLAM	121,509	244				
Soyunma Odaları	Üyelik Türü	7,832	3	3,916	7,355	,001*	Bireysel-Aile,
	Hata	128,329	241	,532			Bireysel-Diğer
	TOPLAM	136,162	244				
Tesis	Üyelik Türü	5,618	3	2,809	5,112	,007*	Bireysel-Diğer
	Hata	132,433	241	,550			
	TOPLAM	138,051	244				

* p<0,05

Çizelge 4.12. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinde üyelik türlerindeki farka ilişkin F değeri gerek hizmet algılamaları ortalamaları bazında gerekse boyutlar bazında anlamlı bulunmuştur($F_{\text{Genel Hizmet Kalitesi Beklentisi}}(3-244)=8,187$, $p<0,05$, $F_{\text{Personel}}(3-244)=5,120$, $p<0,05$, $F_{\text{Program}}(3-244)=3,982$, $p<0,05$, $F_{\text{Soyunma Odaları}}(3-244)=7,355$, $p<0,05$, $F_{\text{Tesis}}(3-244)=5,112$, $p>0,05$). Bulunan bu sonuca göre, katılımcıların hizmet kalitesi beklentileri üyelik türlerine göre değişmektedir. Katılımcıların üyelik türlerine göre hizmet kalitesi beklentilerinde gözlenen farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Scheffe Testi yapılmıştır. Scheffe testi sonuçlarına göre;

- Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin ortalamasında bireysel üyelerin hizmet beklentileriyle ($\bar{X}=6,30$), aile türü üyelerin ($\bar{X}=6,09$) ve diğer şekilde üyeliklere sahip olan katılımcıların hizmet beklentileri ($\bar{X}=5,92$) arasında bireysel üyelerin lehine anlamlı fark vardır.
- Katılımcıların personelle ilgili hizmet kalitesi beklentilerinde bireysel üyelerin hizmet kalitesi beklentileriyle ($\bar{X}=6,42$) diğer şekilde üyeliklere sahip olan

katılımcıların hizmet kalitesi beklentileri ($\bar{X}=6,07$) arasında bireysel üyelerin lehine anlamlı fark vardır.

- Katılımcıların program boyutuna yönelik hizmet kalitesi beklentilerinde bireysel üyelerin hizmet kalitesi beklentileriyle ($\bar{X}=6,24$), aile türü üyelerin ($\bar{X}=5,99$) ve diğer şekilde üyeliklere sahip olan katılımcıların hizmet kalitesi beklentileri ($\bar{X}=5,96$) arasında bireysel üyelerin lehine anlamlı fark vardır.
- Katılımcıların soyunma odaları boyutuna yönelik hizmet kalitesi beklentilerinde bireysel üyelerin hizmet kalitesi beklentileriyle ($\bar{X}=6,43$), aile türü üyelerin ($\bar{X}=6,15$) ve diğer şekilde üyeliklere sahip olan katılımcıların hizmet kalitesi beklentileri ($\bar{X}=5,96$) arasında bireysel üyelerin lehine anlamlı fark vardır.
- Katılımcıların tesis boyutuyla ilgili hizmet kalitesi beklentilerinde bireysel üyelerin hizmet kalitesi beklentileriyle ($\bar{X}=6,12$) diğer şekilde üyeliklere sahip olan katılımcıların hizmet kalitesi beklentileri ($\bar{X}=5,70$) arasında bireysel üyelerin lehine anlamlı fark vardır.

Katılımcıların spor merkezlerine üyelik süresine ilişkin algılanan hizmet kalitesi, beklenen hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi memnuniyetine yönelik bulgular:

Katılımcıların algıladıkları hizmetlerin tesise üyelik sürelerine ilişkin aritmetik ortalamaları, standart sapmaları ve n değerleri ile ilgili betimsel istatistikleri Çizelge 4.13.'de verilmiştir.

Çizelge 4.13. Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarıyla ilgili tesise üyelik süresine ilişkin betimsel verileri

TESİSE ÜYELİK		n	$\bar{X}$	S
SÜRESİ				
Genel Hizmet Kalitesi Algılaması	4 Yıldan Fazla	5	5,42	,56
	4 Yıl	15	5,52	,71
	3 yıl	32	5,43	,76
	2 yıl	69	5,54	,86
	1 Yıl	82	5,41	,64
	1 Yıldan Az	41	5,36	,96
	TOPLAM	244	5,45	,78
Personel	4 Yıldan Fazla	5	5,96	,86
	4 Yıl	15	6,05	,62
	3 yıl	32	5,86	,75
	2 yıl	69	5,84	,93
	1 Yıl	82	5,71	,80
	1 Yıldan Az	41	5,69	,98
	TOPLAM	244	5,79	,85
Program	4 Yıldan Fazla	5	4,97	,57
	4 Yıl	15	5,63	,71
	3 yıl	32	5,16	1,04
	2 yıl	69	5,43	1,05
	1 Yıl	82	5,44	,78
	1 Yıldan Az	41	5,25	1,13
	TOPLAM	244	5,37	,95
Soyunma Odaları	4 Yıldan Fazla	5	5,56	,95
	4 Yıl	15	5,19	1,00
	3 yıl	32	5,32	,92
	2 yıl	69	5,29	1,08
	1 Yıl	82	5,07	1,10
	1 Yıldan Az	41	5,19	1,19
	TOPLAM	244	5,20	1,08
Tesis	4 Yıldan Fazla	5	5,18	,43
	4 Yıl	15	5,19	,94
	3 yıl	32	5,37	,81
	2 yıl	69	5,61	,92
	1 Yıl	82	5,43	,75
	1 Yıldan Az	41	5,31	1,09
	TOPLAM	244	5,43	,88

Çizelge 4.13. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi algıları ortalamaları ($\bar{X}$) 5,36 (1 yıldan az) ile ($\bar{X}$) 5,54 (2 yıl) arasında, değişmektedir. Boyutlar bazında değerlendirildiğinde ise; katılımcıların hizmet kalitesi algıları personel boyutunda ($\bar{X}$) 5,69 (1 yıldan az) ile ($\bar{X}$) 6,05 (4 yıl) arasında, program boyutunda ($\bar{X}$) 4,97 (4 yıl) ile ($\bar{X}$) 5,63 (4 yıldan fazla)

arasında, soyunma odaları boyutunda ($\bar{X}$) 5,07 (1 yıl) ile ($\bar{X}$) 5,32 (3 yıl) arasında, tesis boyutunda ise ($\bar{X}$) 5,18 (4 yıldan fazla) ile ($\bar{X}$) 5,61 (2 yıl) arasında değişmektedir.

Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarının tesise üyelik süresine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek için elde edilen verilere uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları Çizelge 4.14. de verilmiştir.

Çizelge 4.14. Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarının tesise üyelik süresine ilişkin tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçları

		KT	Sd	KO	F	p
Genel Hizmet Kalitesi Algılaması	Tesise Üyelik Süresi	1,118	6	,224	,361	,875
	Hata	147,552	238	,620		
	<u>TOPLAM</u>	148,670	244			
Personel	Tesise Üyelik Süresi	2,408	6	,482	,656	,657
	Hata	174,625	238	,734		
	<u>TOPLAM</u>	177,033	244			
Program	Tesise Üyelik Süresi	4,468	6	,894	,980	,430
	Hata	216,944	238	,912		
	<u>TOPLAM</u>	221,412	244			
Soyunma Odaları	Tesise Üyelik Süresi	3,073	6	,615	,524	,758
	Hata	279,045	238	1,172		
	<u>TOPLAM</u>	282,119	244			
Tesis	Tesise Üyelik Süresi	4,008	6	,802	1,033	,399
	Hata	184,739	238	,776		
	<u>TOPLAM</u>	188,747	244			

Çizelge 4.14. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarında tesise üyelik süresindeki farka ilişkin F değeri gerek hizmet algılamaları ortalamalarında, gerekse boyutlar bazında anlamlı bulunmamıştır ($F_{\text{Algılanan Genel Hizmet Kalitesi}}(6-244)=0,361$, $p>0,05$, $F_{\text{Personel}}(6-244)=0,656$, $p>0,05$, $F_{\text{Program}}(6-244)=0,980$, $p>0,05$, $F_{\text{Soyunma Odaları}}(6-244)=0,524$, $p>0,05$, $F_{\text{Tesis}}(6-244)=1,033$, $p>0,05$). Bulunan bu sonuca göre, katılımcıların hizmet kalitesi algılamaları tesise üyelik sürelerine göre değişmemektedir.

Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin tesise üyelik sürelerine ilişkin aritmetik ortalamaları, standart sapmaları ve n değerleri ile ilgili betimsel istatistikleri Çizelge 4.15.'de verilmiştir.

Çizelge 4.15. Katılımcıların hizmet kalitesi beklentileriyle ilgili tesise üyelik süresine ilişkin betimsel verileri

	<u>TESİSE ÜYELİK SÜRESİ</u>	<u>n</u>	<u>$\bar{X}$</u>	<u>S</u>
Genel Hizmet Kalitesi Beklentisi	4 Yıldan Fazla	5	5,89	,25
	4 Yıl	15	6,23	,38
	3 yıl	32	6,01	,50
	2 yıl	69	6,18	,61
	1 Yıl	82	6,13	,61
	1 Yıldan Az	41	6,29	,53
	<u>TOPLAM</u>	244	6,16	,57
Personel	4 Yıldan Fazla	5	6,20	,20
	4 Yıl	15	6,36	,40
	3 yıl	32	6,21	,61
	2 yıl	69	6,29	,66
	1 Yıl	82	6,30	,65
	1 Yıldan Az	41	6,36	,62
	<u>TOPLAM</u>	244	6,30	,62
Program	4 Yıldan Fazla	5	6,00	,34
	4 Yıl	15	6,17	,47
	3 yıl	32	5,88	,58
	2 yıl	69	6,11	,74
	1 Yıl	82	6,09	,78
	1 Yıldan Az	41	6,26	,68
	<u>TOPLAM</u>	244	6,10	,71
Soyunma Odaları	4 Yıldan Fazla	5	5,80	,51
	4 Yıl	15	6,35	,52
	3 yıl	32	6,13	,67
	2 yıl	69	6,26	,73
	1 Yıl	82	6,17	,88
	1 Yıldan Az	41	6,47	,60
	<u>TOPLAM</u>	244	6,24	,75
Tesis	4 Yıldan Fazla	5	5,55	,44
	4 Yıl	15	6,06	,59
	3 yıl	32	5,83	,70
	2 yıl	69	6,06	,79
	1 Yıl	82	5,96	,77
	1 Yıldan Az	41	6,06	,77
	<u>TOPLAM</u>	244	5,98	,75

Çizelge 4.15. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi beklenti ortalamaları ($\bar{X}$) 5,89 (4 yıldan fazla) ile ($\bar{X}$) 6,29 (1 yıldan az) arasında, değişmektedir. Boyutlar bazında değerlendirildiğinde ise; katılımcıların hizmet kalitesi beklentileri personel boyutunda ($\bar{X}$) 6,20 (4 yıldan fazla) ile ($\bar{X}$) 6,36 (4 yıl, 1 yıldan az) arasında, program boyutunda ($\bar{X}$) 5,88

(3 yıl) ile $(\bar{X})$ 6,26 (1 yıldan az) arasında, soyunma odaları boyutunda $(\bar{X})$ 5,80 (4 yıldan fazla) ile $(\bar{X})$ 6,47 (1 yıldan az) arasında, tesis boyutunda ise $(\bar{X})$ 5,55 (4 yıldan fazla) ile $(\bar{X})$ 6,06 (4 yıl, 1 yıldan az) arasında değişmektedir. Bütün boyutlarda ve ortalama beklentileri tesise 1 yıldan daha kısa süredir üye olan katılımcıların beklentileri en yüksek gruptur.

Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin tesise üyelik süresine göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek için elde edilen verilere uygulanan tek yönlü ANOVA sonuçları Çizelge 4.16.'da verilmiştir.

Çizelge 4.16. Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin tesise üyelik süresine ilişkin tek yönlü ANOVA sonuçları

		KT	Sd	KO	F	p
Genel Hizmet Kalitesi Beklentisi	Tesise Üyelik Süresi	1,923	6	,385	1,194	,313
	Hata	76,643	238	,322		
	TOPLAM	78,566	244			
Personel	Tesise Üyelik Süresi	,517	6	,103	,265	,932
	Hata	92,895	238	,390		
	TOPLAM	93,413	244			
Program	Tesise Üyelik Süresi	2,770	6	,554	1,110	,355
	Hata	118,739	238	,499		
	TOPLAM	121,509	244			
Soyunma Odaları	Tesise Üyelik Süresi	4,127	6	,825	1,488	,195
	Hata	132,035	238	,555		
	TOPLAM	136,162	244			
Tesis	Tesise Üyelik Süresi	2,414	6	,483	,847	,517
	Hata	135,637	238	,570		
	TOPLAM	138,051	244			

Çizelge 4.16. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinde tesise üyelik süresindeki farka ilişkin F değeri gerek hizmet kalitesi beklenti ortalamalarında, gerekse boyutlar bazında anlamlı bulunmamıştır ($F_{\text{Genel Hizmet Kalitesi Beklentisi}}(6-244)=1,194$, $p>0,05$, $F_{\text{Personel}}(6-244)=0,265$, $p>0,05$, $F_{\text{Program}}(6-244)=1,110$, $p>0,05$, $F_{\text{Soyunma Odaları}}(6-244)=1,488$, $p>0,05$, $F_{\text{Tesis}}(6-244)=,847$, $p>0,05$). Bulunan bu sonuca göre, katılımcıların hizmet kalitesi beklentileri tesise üyelik sürelerine göre değişmemektedir.

Katılımcıların spor merkezlerini kullanım sıklığına ilişkin algılanan hizmet kalitesi, beklenen hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi memnuniyetine yönelik bulgular:

Katılımcıların algıladıkları hizmetlerin tesisi kullanım sıklıklarına ilişkin aritmetik ortalamaları, standart sapmaları ve n değerleri ile ilgili betimsel istatistikleri Çizelge 4.17.'de verilmiştir.

Çizelge 4.17. Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarıyla ilgili tesisi kullanım sıklıklarına ilişkin betimsel verileri

	TESİS KULLANIM SIKLIĞI	n	$\bar{X}$	S
Genel Hizmet Kalitesi Algılaması	Haftada 1 Kez	11	5,72	,81
	Haftada 2 Kez	61	5,40	,65
	Haftada 3 Kez	132	5,35	,78
	Haftada 4 Kez	25	5,93	,82
	Haftada 5 Kez	15	5,52	,96
	TOPLAM	244	5,45	,78
Personel	Haftada 1 Kez	11	6,10	,63
	Haftada 2 Kez	61	5,77	,85
	Haftada 3 Kez	132	5,73	,87
	Haftada 4 Kez	25	6,01	,76
	Haftada 5 Kez	15	5,77	1,02
	TOPLAM	244	5,79	,85
Program	Haftada 1 Kez	11	5,74	1,05
	Haftada 2 Kez	61	5,25	,87
	Haftada 3 Kez	132	5,30	,95
	Haftada 4 Kez	25	5,81	,95
	Haftada 5 Kez	15	5,41	1,08
	TOPLAM	244	5,37	,95
Soyunma Odaları	Haftada 1 Kez	11	5,47	,99
	Haftada 2 Kez	61	5,22	,93
	Haftada 3 Kez	132	4,99	1,12
	Haftada 4 Kez	25	5,94	,85
	Haftada 5 Kez	15	5,57	1,05
	TOPLAM	244	5,20	1,08
Tesis	Haftada 1 Kez	11	5,57	,95
	Haftada 2 Kez	61	5,38	,77
	Haftada 3 Kez	132	5,35	,88
	Haftada 4 Kez	25	5,97	,92
	Haftada 5 Kez	15	5,33	,99
	TOPLAM	244	5,43	,88

Çizelge 4.17. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi algıları ortalamaları ($\bar{X}$) 5,35 (haftada 3 kez) ile ($\bar{X}$) 5,93 (haftada 4 kez) arasında, değişmektedir. Boyutlar bazında değerlendirildiğinde ise; katılımcıların hizmet kalitesi algıları personel boyutunda ($\bar{X}$) 5,73

(haftada 3 kez) ile $(\bar{X})$ 6,10 (haftada 1 kez) arasında, program boyutunda $(\bar{X})$ 5,25 (haftada 2 kez) ile $(\bar{X})$ 5,81 (haftada 4 kez) arasında, soyunma odaları boyutunda $(\bar{X})$ 4,99 (haftada 3 kez) ile $(\bar{X})$ 5,94 (haftada 4 kez) arasında, tesis boyutunda ise $(\bar{X})$ 5,33 (haftada 4 kez) ile $(\bar{X})$ 5,97 (haftada 5 kez) arasında değişmektedir. Çoğunlukla tesisleri haftada 4 kez kullananların hizmet kalitesi algılamaları diğerlerinden daha yüksektir.

Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarının tesisi kullanım sıklığına göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek için elde edilen verilere uygulanan tek yönlü ANOVA sonuçları Çizelge 4.18.'de verilmiştir.

Çizelge 4.18. Katılımcıların hizmet algılamalarının tesisi kullanım sıklığına ilişkin tek yönlü ANOVA sonuçları

		KT	St.	KO	F	p	Fark (Scheffe)
Genel Hizmet Kalitesi Algılaması	Tesis Kullanım Sıklığı	8,314	5	2,079	3,540	,008*	Haftada 3 Kez-Haftada 4 Kez
	Hata	140,355	239	,587			
	TOPLAM	148,670	244				
Personel	Tesis Kullanım Sıklığı	2,796	5	,699	,959	,431	
	Hata	174,236	239	,729			
	TOPLAM	177,033	244				
Program	Tesis Kullanım Sıklığı	8,020	5	2,005	2,246	,065	
	Hata	213,392	239	,893			
	TOPLAM	221,412	244				
Soyunma Odaları	Tesis Kullanım Sıklığı	22,154	5	5,538	5,092	,001*	Haftada 3 Kez-Haftada 4 Kez
	Hata	259,965	239	1,088			
	TOPLAM	282,119	244				
Tesis	Tesis Kullanım Sıklığı	8,556	5	2,139	2,837	,025	
	Hata	180,191	239	,754			
	TOPLAM	188,747	244				

* p<0,05

Çizelge 4.18. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarında tesisi kullanım sıklığındaki farka ilişkin F değeri hizmet algılamaları ortalamalarında($F_{\text{Ortalama Algılama}}(5-244)=3,540$, $p<0,05$) ve soyunma odaları boyutunda($F_{\text{Algılanan Genel Hizmet Kalitesi}}(5-244)=5,092$, $p<0,05$) anlamlı bulunurken diğer boyutlarda($F_{\text{Personel}}(5-244)=0,959$, $p>0,05$, $F_{\text{Program}}(5-244)=2,246$, $p>0,05$, $F_{\text{Tesis}}(5-244)=2,837$, $p>0,05$). anlamlı bulunmamıştır. Bulunan bu

sonuçlara göre, katılımcıların hizmet kalitesi algılamaları personel, program ve tesis boyutlarında tesisi kullanım sıklığına göre değişmezken personel boyutunda ve ortalama hizmet algılamalarında tesisi kullanım sıklığına göre değişmektedir. Katılımcıların tesisi kullanım sıklığına göre hizmet kalitesi algılamalarında gözlenen farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Scheffe Testi yapılmıştır. Scheffe testine göre;

Katılımcıların hizmet kalitesi algılamalarının ortalamasında tesisi haftada 3 kez kullanan katılımcıların hizmet kalitesi algılamasıyla($\bar{X}=5,35$), tesisi haftada 4 kez kullanan katılımcıların hizmet kalitesi algılamasıyla($\bar{X}=5,93$) arasında tesisi haftada 4 kez kullanan katılımcıların hizmet kalitesi algılaması lehine anlamlı fark vardır.

Katılımcıların soyunma odaları boyutundaki hizmet kalitesi algılamalarında tesisi haftada 3 kez kullanan katılımcıların hizmet kalitesi algılamasıyla($\bar{X}=4,99$), tesisi haftada 4 kez kullanan katılımcıların hizmet kalitesi algılamasıyla($\bar{X}=5,94$) arasında tesisi haftada 4 kez kullanan katılımcıların hizmet kalitesi algılaması lehine anlamlı fark vardır.

Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin tesisi kullanım sıklıklarına ilişkin aritmetik ortalamaları, standart sapmaları ve n değerleri ile ilgili betimsel istatistikleri Çizelge 4.19.'da verilmiştir.

Çizelge 4.19. Katılımcıların hizmet kalitesi beklentileriyle ilgili tesisi kullanım sıklığına ilişkin betimsel verileri

	<u>TESİS KULLANIM SIKLIĞI</u>	<u>n</u>	<u>$\bar{X}$</u>	<u>S</u>
Genel Hizmet Kalitesi Beklentisi	Haftada 1 Kez	11	6,23	,62
	Haftada 2 Kez	61	6,10	,545
	Haftada 3 Kez	132	6,17	,57
	Haftada 4 Kez	25	6,25	,63
	Haftada 5 Kez	15	6,05	,56
	<u>TOPLAM</u>	<u>244</u>	<u>6,16</u>	<u>,57</u>
Personel	Haftada 1 Kez	11	6,42	,52
	Haftada 2 Kez	61	6,21	,64
	Haftada 3 Kez	132	6,31	,62
	Haftada 4 Kez	25	6,33	,64
	Haftada 5 Kez	15	6,39	,60
	<u>TOPLAM</u>	<u>244</u>	<u>6,30</u>	<u>,62</u>
Program	Haftada 1 Kez	11	6,25	,76
	Haftada 2 Kez	61	6,07	,65
	Haftada 3 Kez	132	6,11	,74
	Haftada 4 Kez	25	6,14	,70
	Haftada 5 Kez	15	5,93	,65
	<u>TOPLAM</u>	<u>244</u>	<u>6,10</u>	<u>,71</u>
Soyunma Odaları	Haftada 1 Kez	11	6,33	,76
	Haftada 2 Kez	61	6,24	,75
	Haftada 3 Kez	132	6,25	,77
	Haftada 4 Kez	25	6,31	,65
	Haftada 5 Kez	15	6,09	,78
	<u>TOPLAM</u>	<u>244</u>	<u>6,24</u>	<u>,75</u>
Tesis	Haftada 1 Kez	11	5,92	,92
	Haftada 2 Kez	61	5,87	,78
	Haftada 3 Kez	132	6,02	,72
	Haftada 4 Kez	25	6,20	,80
	Haftada 5 Kez	15	5,77	,70
	<u>TOPLAM</u>	<u>244</u>	<u>5,98</u>	<u>,75</u>

Çizelge 4.19. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi beklentileri ortalamaları ($\bar{X}$) 6,05 (haftada 5 kez) ile ($\bar{X}$) 6,25 (haftada 4 kez) arasında değişmektedir. Boyutlar bazında değerlendirildiğinde ise; katılımcıların hizmet kalitesi beklentileri personel boyutunda ($\bar{X}$) 6,21 (haftada 2 kez) ile ($\bar{X}$) 6,42 (haftada 1 kez) arasında, program boyutunda ($\bar{X}$) 5,93 (haftada 5 kez) ile ($\bar{X}$) 6,25 (haftada 1 kez) arasında, soyunma odaları boyutunda ($\bar{X}$) 6,09 (haftada 5 kez) ile ($\bar{X}$) 6,33 (haftada 1 kez) arasında, tesis boyutunda ise ($\bar{X}$) 5,77 (haftada 5 kez) ile ($\bar{X}$) 6,20 (haftada 4 kez) arasında değişmektedir. Çoğunlukla tesisleri haftada 5 kez kullanan katılımcıların hizmet kalitesi beklentileri diğerlerinden daha düşüktür.

Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin tesisi kullanım sıklığına göre anlamlı bir fark gösterip göstermediğini belirlemek için elde edilen verilere uygulanan tek yönlü ANOVA sonuçları Çizelge 4.20.'de verilmiştir.

Çizelge 4.20. Katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinin tesisi kullanım sıklığına ilişkin tek yönlü ANOVA sonuçları

		KT	Sd	KO	F	p
Genel Hizmet Kalitesi Beklentisi	Tesis Kullanım Sıklığı	,472	3	,236	,384	,682
	Hata	148,198	241	,615		
	TOPLAM	148,670	244			
Personel	Tesis Kullanım Sıklığı	2,129	3	1,064	1,467	,233
	Hata	174,904	241	,726		
	TOPLAM	177,033	244			
Program	Tesis Kullanım Sıklığı	1,260	3	,630	,689	,503
	Hata	220,153	241	,913		
	TOPLAM	221,412	244			
Soyunma Odaları	Tesis Kullanım Sıklığı	2,356	3	1,178	1,015	,364
	Hata	279,763	241	1,161		
	TOPLAM	282,119	244			
Tesis	Tesis Kullanım Sıklığı	2,458	3	1,229	1,590	,206
	Hata	186,289	241	,773		
	TOPLAM	188,747	244			

Çizelge 4.20. doğrultusunda; katılımcıların hizmet kalitesi beklentilerinde tesisi kullanım sıklığındaki farka ilişkin F değeri hem hizmet beklenti ortalamalarında, hem de boyutlar bazında anlamlı bulunmamıştır ($F_{\text{Genel Hizmet Kalitesi Beklentisi}}(3-244)=0,384, p>0,05$, $F_{\text{Personel}}(3-244)=1,467, p>0,05$, $F_{\text{Program}}(3-244)=0,689, p>0,05$, $F_{\text{Soyunma Odaları}}(3-244)=1,015, p>0,05$, $F_{\text{Tesis}}(3-244)=1,590, p>0,05$). Bulunan bu sonuca göre, katılımcıların hizmet kalitesi beklentileri tesisleri kullanım sıklıklarına göre değişmemektedir.

Katılımcıların algılanan ve beklenen hizmet kalitesi düzeyleri arasındaki ilişkinin korelasyon analizi ile incelenmesine yönelik bulgular:

Katılımcıların algıladıkları ve bekledikleri hizmet kaliteleri arasında ilişki olup olmadığını tespit etmek için korelasyon analizi yapılmış ve sonuçlar çizelge 4.21.'de verilmiştir.

Çizelge 4.21. Algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik korelasyon analizi sonuçları

		Personel (beklenen)	Program (beklenen)	Soyunma Odaları (beklenen)	Tesis (beklenen)	Genel Hizmet Kalitesi (beklenen)
Personel	r	,405**	,323**	,259**	,244**	,377**
(algılanan)	p	,000	,000	,000	,000	,000
Program	r	,271**	,388**	,264**	,378**	,407**
(algılanan)	p	,000	,000	,000	,000	,000
Soyunma Odaları	r	,211**	,258**	,293**	,320**	,340**
(algılanan)	p	,001	,000	,000	,000	,000
Tesis (algılanan)	r	,410**	,380**	,379**	,533**	,531**
	p	,000	,000	,000	,000	,000
Genel Hizmet Kalitesi	r	,382**	,402**	,359**	,442**	,494**
(Algılanan)	p	,000	,000	,000	,000	,000

** p<0,01

Çizelge 4.21 doğrultusunda tüm algılanan ve beklenen hizmet kaliteleri arasında ile %99 güven aralığında(p<0,01) anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

Personelden algılanan hizmet kalitesi ile; personelden beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif zayıf ($r=,405$, $p<,01$), programdan beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,323$, $p<,01$), soyunma odalarından beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,259$, $p<,01$), tesisten beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü çok zayıf ($r=,244$, $p<,01$), genel hizmet kalitesi beklentisi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,377$, $p<,01$) düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Personelden algılanan hizmet kalitesi arttıkça personelden, programdan, soyunma odalarından, tesisten beklenen hizmet kalitesi ve genel hizmet kalitesi beklentisi artmaktadır. Aynı durum bunun tersi için de geçerlidir. Genel hizmet kalitesi beklentisi ve boyutlar düzeyindeki hizmet kalitesindeki beklentinin arttıkça personelden algılanan hizmet kalitesi de artmakta, düştükçe personelden algılanan hizmet kalitesi de düşmektedir. Personelden algılanan hizmet kalitesinin ilişki düzeyinin en yüksek olduğu boyut personelden beklenen hizmet kalitesi boyutudur. Dolayısıyla personelden algılanan hizmet kalitesini arttırmak için diğer boyutlarla birlikte özellikle personele yönelik hizmet kalitesi beklentisinin yüksek tutulmalıdır.

Programdan algılanan hizmet kalitesi ile; personelden beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,271$, $p<,01$), programdan beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,388$, $p<,01$), soyunma odalarından beklenen hizmet kalitesi

arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,264$, $p<,01$), tesisten beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,378$, $p<,01$), genel hizmet kalitesi beklentisi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,407$, $p<,01$) düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Programdan algılanan hizmet kalitesi arttıkça; personelden, programdan, soyunma odalarından, tesisten beklenen hizmet kalitesi ve genel hizmet kalitesi beklentisi artmakta, azaldıkça; personelden, programdan, soyunma odalarından, tesisten beklenen hizmet kalitesi ve genel hizmet kalitesi beklentisi azalmaktadır. Aynı durum bunun tersi için de geçerlidir. Genel hizmet kalitesi beklentisi ve boyutlar düzeyindeki hizmet kalitesindeki beklentinin arttıkça programdan algılanan hizmet kalitesi de artmaktadır. Programdan algılanan hizmet kalitesinin en yüksek düzeyde ilişkili olduğu değişken genel hizmet kalitesi beklentisidir. Genel hizmet kalitesi beklentisi arttıkça programdan algılanan hizmet kalitesi düzeyi de artmaktadır.

Soyunma odalarından algılanan hizmet kalitesi ile; personelden beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü çok zayıf ($r=,211$, $p<,01$), programdan beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,258$, $p<,01$), soyunma odalarından beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,293$, $p<,01$), tesisten beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,320$, $p<,01$), genel hizmet kalitesi beklentisi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,340$, $p<,01$) düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Soyunma odalarından algılanan hizmet kalitesi ile personelden beklenen hizmet kalitesi arasındaki ilişki %5 anlamlılık düzeyinde anlamlıyken diğer boyutlardaki ilişkiler %1 anlamlılık düzeyinde anlamlıdır. Soyunma odalarından algılanan hizmet kalitesi arttıkça; personelden, programdan, soyunma odalarından, tesisten beklenen hizmet kalitesi ve genel hizmet kalitesi beklentisi artmakta, azaldıkça; personelden, programdan, soyunma odalarından, tesisten beklenen hizmet kalitesi ve genel hizmet kalitesi beklentisi azalmaktadır.

Tesisten algılanan hizmet kalitesi ile; personelden beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif zayıf ($r=,410$, $p<,01$), programdan beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,380$, $p<,01$), soyunma odalarından beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,379$, $p<,01$), tesisten beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü orta ($r=,533$, $p<,01$), genel hizmet kalitesi beklentisi arasında anlamlı ve pozitif yönlü orta ($r=,531$, $p<,01$) düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Tesisten algılanan hizmet kalitesi arttıkça personelden, programdan, soyunma odalarından, tesisten beklenen hizmet kalitesi ve genel hizmet kalitesi beklentisi artmaktadır. Başka bir deyişle de

genel hizmet kalitesi beklentisi ve boyutlar düzeyindeki hizmet kalitesindeki beklenti arttıkça tesisten algılanan hizmet kalitesi de artmakta, düştükçe tesisten algılanan hizmet kalitesi de düşmektedir. Tesisten algılanan hizmet kalitesinin ilişki düzeyinin en yüksek olduğu değişkenler tesisten beklenen hizmet kalitesi ($r=,533$) ve genel hizmet kalitesi beklentisidir($r=,531$). Tesisten algılanan hizmet kalitesini arttırmak için genel hizmet kalitesi beklentisini ve tesisten beklenen hizmet kalitesi düzeyinin artırılması gerekir.

Algılanan genel hizmet kalitesi ile; personelden beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,382$, $p<,01$), programdan beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,402$, $p<,01$), soyunma odalarından beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,359$, $p<,01$), tesisten beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,442$, $p<,01$), genel hizmet kalitesi beklentisi arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf ($r=,494$, $p<,01$) düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Algılanan genel hizmet kalitesi arttıkça; personelden, programdan, soyunma odalarından, tesisten beklenen hizmet kalitesi ve genel hizmet kalitesi beklentisi artmakta, azaldıkça; personelden, programdan, soyunma odalarından, tesisten beklenen hizmet kalitesi ve genel hizmet kalitesi beklentisi azalmaktadır. Genel hizmet kalitesi beklentisi ve boyutlar düzeyindeki hizmet kalitesindeki beklentinin artması da algılanan genel hizmet kalitesini arttırmaktadır. Algılanan genel hizmet kalitesinin en yüksek düzeyde ilişkili olduğu değişken genel hizmet kalitesi beklentisidir. Genel hizmet kalitesi beklentisi arttıkça algılanan genel hizmet kalitesi düzeyi de artmaktadır.

5. TARTIŞMA

Çalışmamızın sonucunda, yerel yönetimlerin spor tesislerinden yararlanan üyelerin hizmet kalitesine yönelik olarak yapılan analizler sonucunda;

Katılımcıların üye oldukları fitness merkezinin hizmet kalitesine ilişkin en çok memnuniyetsizliklerinin 1,04 birimlik farkla “soyunma odaları” konularına ilişkin olduğu görülürken, memnuniyetsizliklerinin en az olduğu konuları ,51 birimlik farkla “personel” alt boyutuna ilişkin konular oluşturmaktadır. Genel olarak üyeler tüm boyutlarda spor merkezinden mükemmel düzeyde hizmet kalitesi beklerken algıladıkları hizmet kalitesinin de mükemmel olduğunu düşünmelerine rağmen yeterince tatminkâr hizmet kalitesi alamadıklarını düşünmektedirler.

Cinsiyet değişkenine göre; cinsiyetin algılanan genel hizmet kalitesi düzeyini etkilemediği saptanmıştır. Yine alt boyutlar (personel, program, soyunma odaları ve tesis bakımından) incelendiğinde, cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Ancak beklenen hizmet kalitesi düzeyi cinsiyet değişkeni açısından incelendiğinde anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Alt boyutlar incelendiğinde, personel, soyunma odaları ve tesis cinsiyete göre değişmezken program cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Diğer bir deyişle erkeklerin genel hizmet kalitesi ve program alt boyutu beklentileri kadınlardan daha yüksektir.

Literatür incelendiğinde araştırmamızın bulgularından farklı bulgular bildiren çalışmalar da mevcuttur. Yıldız ve diğerleri (2018), Antalya ilinde ticari olarak faaliyet gösteren 3 farklı fitness merkezinin müşterileri üzerinde yaptıkları çalışmada, cinsiyet ile memnuniyet düzeyi arasında bir ilişki olmadığını belirtmişlerdir. Kim ve Kim (1995), Kore’de bulunan spor merkezlerinde yürüttükleri çalışmada kadın ve erkeklerin beklenen hizmet kalitesi düzeylerinin benzer olduğu bildirilmiştir. Ayrıca, özel ve kamuya ait spor tesislerinin kadın ve erkek kullanıcılarının beklenen hizmet kalitesi düzeylerinin de benzer olduğu bildirilmiştir. Ayar (2018), Edirne ilinde ticari bir fitness merkezine aktif olarak devam eden 115 katılımcı üzerinde yaptığı çalışmada, hizmet kalitesi algısı program alt boyutunun cinsiyete göre değişiklik göstermediğini bildirmiştir. Koçak ve diğerleri (2017), çalışmasında cinsiyet değişkeninde beklenti alt boyutlarında farklılık bulunmazken, algı alt boyutlarında farklılıklar tespit edilmiştir. Üzüm ve diğerleri (2016), genel hizmet kalitesi algısının cinsiyete göre değişiklik gösterdiğini ancak program kalitesi alt boyutunun cinsiyete göre değişmediğini bildirmiştir.

Diğer yandan çalışmamızın sonucuyla benzerlik gösteren çalışmalar da mevcuttur. Öztürk ve diğerleri (2017), İzmir ve Manisa ilinde özel spor merkezlerine aktif olarak devam eden 527 katılımcı üzerinde yaptıkları çalışmada, program alt boyutunun erkekler lehine anlamlı olarak farklı olduğunu bildirmiştir. Ergin ve diğerleri (2011), tarafından yapılan çalışmada hizmet kalitesini puanlamada kadınların erkeklere göre daha yüksek puanlar verdiklerini göstermektedir.

Katılımcıların eğitim durumlarına göre; genel hizmet kalitesi ve beklentileri üzerine yapılan test sonuçlarına bakıldığında; genel puanlarda ve alt boyutlarda hiçbir anlamlı farklılık tespit edilmemiştir.

Literatür incelendiğinde; Ergin ve diğerleri (2011), üniversite spor merkezlerine aktif olarak katılan 1520 katılımcı üzerinde yaptıkları çalışmada eğitim düzeyi (lise, lisans, yüksek lisans, doktora) ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark olmadığını bildirmiştir.

Diğer yandan, literatürde çalışmamızın sonuçlarından farklı bulgular ortaya koyan çalışmalar da mevcuttur. Soygüden ve diğerleri (2015), beklenen hizmet kalitesindeki artışın eğitim seviyesiyle birlikte paralel olduğunu bildirmiştir. Çalışma bulgularına göre lise ve üzeri eğitim seviyesine sahip bireylerin çalışanlar, program, soyunma odaları ve tesis alt boyutlarında daha yüksek beklentiye sahip olduğu saptanmıştır. Yıldız ve diğerleri (2013), Manisa ilinde ticari faaliyet gösteren bir fitness merkezine devam eden 117 katılımcı üzerinde yapmış oldukları çalışma sonucunda, eğitim düzeyi ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir farklılık olduğunu bildirmiştir. Lise mezunlarının hizmet kalitesi ve alt boyutlarına ilişkin algılarının üniversite mezunlarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir deyişle, sunulan hizmetin kalitesi lise mezunları için yüksek iken, üniversite mezunları için düşük olarak gözlenmiştir. Yerlisu Lapa ve Baştaç (2012), Antalya ilinde tek bir işletmeye ait 2 fitness merkezine devam eden 1400 katılımcı üzerinde yaptıkları çalışmaya göre, eğitim düzeyi ile hizmet kalitesi memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık olduğunu belirtmişlerdir. Yani, lise ve dengi eğitim düzeyine sahip bireyler soyunma odaları ve tesis alt boyutu açısından üniversite ve üstü eğitimi sahip bireylere göre daha yüksek bir memnuniyet düzeyine sahiptir.

Araştırmamız üyelik türüne göre incelendiğinde, üyelik türü ile algılanan hizmet kalitesi ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak beklenen hizmet kalitesi ve alt boyutları ile üyelik türü arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Beklenen genel hizmet kalitesi ve tüm alt boyutlarında (personel, program, soyunma odaları, tesis) aile türü

üyelerin ve diğer şekilde üyeliklere sahip olan katılımcıların hizmet beklentileri arasında bireysel üyelerin lehine anlamlı fark tespit edilmiştir.

Bu durum, kamu bünyesinde hizmet veren spor merkezlerinin daha kapsayıcı olması için, hizmetlerinin ailelere uygun şekilde düzenlemelerinden kaynaklı olabilir. Ayrıca, insanoğlu doğmuş olduğu toplumdan sosyal ve kültürel anlamda etkilenir ve bu ortam kişilerin düşünme şekillerini de etkiler. Toplumun en küçük sosyal birimi olan aile üyelerinin ortak değerler geliştirmesi ve benzer beklentiler içerisinde olması da bu durum için açıklayıcı olabilir.

Literatür incelendiğinde, direkt olarak beklenen hizmet kalitesi ile üyelik türleri arasındaki ilişkiyi inceleyen çok fazla çalışmaya rastlanmamıştır. Prier ve diğerleri (2017), Güney Florida’da 25 özel golf kursuna devam eden aktif üyeler üzerinde yaptıkları araştırmada, aile ve diğer tür üyeliğe sahip olan bireyler arasında, algılanan hizmet kalitesi ve gelecek yıl üyelikleri yenileme niyetleri açısından anlamlı bir farklılık olup olmadığını sorgulamıştır. Çalışmanın sonucuna göre, aile türü üyelerin diğer tür üyelerle kıyaslandığında hizmet kalitesi beklentilerinin daha yüksek, algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin daha düşük olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca diğer üye grubu müşteri hizmetlerinin etkililiğine ilişkin değerlendirmeleri olumlu yönde yüksek iken, aile grubunda değerlendirme oldukça düşük oranlarda olmuştur. Ek olarak aile türü üye grubu, tesislerin kendini güncellemesi ve çalışanların kibar olması gerektiği konusunda diğer üye grubundan daha yüksek beklentiye sahipti.

Araştırmamız tesise üyelik süresi değişkeni açısından incelendiğinde; algılanan ve beklenen hizmet kalitesi tesise üyelik süresi açısından anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Tesise üyelik süresi, beklenen ve algılanan hizmet kalitesini etkilememektedir. Ayrıca, alt boyutlar da tesise üyelik süresi açısından incelendiğinde anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Literatürde araştırmamızın bulgularıyla benzerlik gösteren çalışmalar mevcuttur. Katırcı ve Oyman (2011), Eskişehir ilinde, 7 spor merkezine üye olan, toplamda 109 katılımcı üzerinde yaptıkları çalışmanın sonucuna göre, spor merkezlerine üyelik süresi ile atmosfer, uzman personel, diğer çalışanlar, ulaşılabilirlik alt boyutları açısından anlamlı bir ilişki tespit edilmediğini, yalnızca temizlik alt boyutunda anlamlı ancak çok zayıf bir ilişki tespit edildiği bildirilmiştir. Yıldız ve diğerleri (2018), spor tesisine üyelik süresi ile beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki olmadığı bildirmiştir.

Diğer yandan çalışmamızın sonucundan farklı sonuçları ortaya koyan çalışmalar da mevcuttur. Yıldız ve diğerleri (2013), 117 katılımcı üzerinde yaptıkları çalışmaya göre, tesise üyelik süresi algılanan hizmet kalitesini değiştirmektedir. Araştırmanın sonucuna göre üyelik süresi 1 yıldan az olanların, üyelik süresi 1-2 yıl arasında olanlara göre personel, program ve soyunma odası boyutunun kalitesini daha yüksek algıladıkları bulunmuştur. Antrenman tesisi boyutu ve genel olarak hizmet kalitesi algısını ise üyelik süresi 1 yıldan az olanların, üyelik süresi 1-2 yıl arasında ile 3 yıl ve üzerinde olanlara göre daha yüksek algıladıkları bulunmuştur. Memiş ve Ekenci (2007), tarafından yapılan çalışmaya göre 1 yıl ve üzeri zamandır spor tesislerinden faydalanan müşterilerin hizmet kalitesinin devamlılığının zamanla azaldığı yönünde görüş bildirdiği tespit edilmiştir. Spor işletmeleri müşterilerinin beklentilerine cevap verebilmek için, güncel olmalı ve zamanı yakalamalıdır. Üyelerde zaman içinde beklentiler açısından meydana gelen değişiklikler göz önünde bulundurulmalı ve rutin, sıkıcı uygulamalardan kaçınılmalıdır.

Araştırmamız tesisi kullanım sıklığı değişkeni açısından değerlendirildiğinde; beklenen hizmet kalitesi ve alt boyutlarında anlamlı bir farklılık görülmezken, algılanan hizmet kalitesi ve soyunma odaları alt boyutunda anlamlı bir farklılık görülmektedir. Algılanan hizmet kalitesi ve soyunma odaları alt boyutu kullanım sıklığına göre, haftada 3 ve 4 kez kullanan katılımcı grubu arasında görülmektedir. Tesis haftada 4 kez kullanan katılımcıların algılanan genel hizmet kalitesi ve soyunma odaları alt boyutu değerleri haftada 3 kez kullananlardan daha yüksektir.

Literatür incelendiğinde, çalışmamızın sonuçlarıyla benzerlik gösteren çalışmaların mevcut olduğu görülmektedir. Bu açıdan bakıldığında, spor merkezleri üyelerine daha eğlenceli aktiviteler sunmalı ve üyelerin katılım sıklıklarını arttırmalıdır. Terzoglou ve diğerleri (2012), 4 özel fitness merkezine devam eden 250 katılımcı üzerinde yaptıkları çalışmaya göre, katılım düzeyinin algılanan hizmet kalitesi ile direkt ilişkili olduğunu bildirmiştir. Spor merkezlerinin üyelerine sunduğu program alt boyutu katılım sıklığını önemli derecede etkilemektedir (Hill ve diğerleri, 2012). Katılım sıklığı da müşteri memnuniyetini etkileyeceğinden, spor merkezlerinin bireylere yönelik sıkıcı olmayan programlar geliştirmeleri, üyelerin memnuniyet düzeylerini iyileştirecek ve spor merkezlerine de ekonomik fayda sağlayacaktır.

Literatürde tesisi kullanım sıklığı açısından değerlendirilen çalışmalarda, çalışmamızdan farklı sonuçlar bildiren çalışmalar da mevcuttur. Gonçalves ve diğerleri (2016), Portekiz,

Oporto şehrinde kamuya ait bir fitness merkezine üye 146 birey üzerinde yaptıkları çalışmaya göre, haftalık tesisi kullanım sıklığının, beklenen hizmet kalitesi, memnuniyet düzeyi ve üyeliği devam ettirme durumlarını etkilemediği bildirmiştir. Ayrıca haftalık katılım ortalaması 3 gün ve üzeri olarak belirtilmiştir. Bu sonuç, Gonçalves ve diğerleri (2014), tarafından yapılan çalışma bulgularıyla desteklenmektedir.

Literatür incelendiğinde, öznel olarak spor ve sağlıklı yaşam merkezlerinde algılanan ve beklenen hizmet kalitesinin değerlendirilmesi bağlamında yapılan az sayıda çalışma olduğu göze çarpmaktadır. Bu açıdan, beklenen ve algılanan hizmet kalitesini özellikle spor ve sağlıklı yaşam merkezleri açısından ele alacak çalışmalar literatüre katkı sağlayacaktır. Diğer yandan spor her ne kadar küresel bir aktivite olsa da hizmet kalitesinin değerlendirilmesi açısından yapılan çalışmalar, çalışmanın gerçekleştirildiği bölgenin sosyal ve kültürel yapısını yansıtmaktadır. Bundan dolayı, hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde, ülkemizde spor ve sağlık sektöründe hizmet veren özel veya kamuya ait işletmeler, farklı değişkenler (program, tesis özellikleri, vb.) açısından incelenmelidir.

Algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik korelasyon sonuçları incelendiğinde; tüm alt boyutlar arasında ayrıca genel algıları ve genel beklenti düzeyleri arasında anlamlı ve düşük seviyede pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile katılımcıların genel hizmet kalitesine yönelik algıları artış gösterdikçe genel hizmet kalitesine yönelik beklentileri de artış göstermektedir.

6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Sonuç olarak, Etimesgut ilçesinde yerel yönetimlere ait spor tesislerinin hizmet kalitesinin ölçülmesi için yapılan bu çalışmada katılımcıların algılanan ve beklenen hizmet kalitesinin cinsiyet, üyelik türü, tesisi ziyaret sıklığı alt boyutların da farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Genel olarak üyelerin hizmet kalitesinin algı ve beklenti boyutlarında spor merkezinden mükemmel düzeyde hizmet kalitesi bekledikleri; algıladıkları hizmet kalitesinin de mükemmel olduğunu düşünmelerine rağmen yeterince tatminkâr hizmet kalitesi alamadıklarını düşünmektedirler. Toplumda, belediyelerin değerlendirilmesinde halka sunulan hizmet önemli bir yer tutmaktadır. Belediyeler tarafından sunulan hizmetlerdeki asıl amaç kar amacı gütmese de daha fazla sayıda tüketicinin sportif etkinliklerden yararlanabilmesi adına tüketiciler ile yapılacak görüşmeler ve ihtiyaç tespiti çalışmaları ile etkinlik çeşitliklerinin artması, çok amaçlı tesislerin yapılması daha fazla sayıda bireyin sportif etkinliklerden yararlanmasını sağlayacaktır. Bu bakımdan aynı zamanda bir iletişim aracı olan spora ilişkin hizmetlerin, beklentileri karşılayacak düzeyde olması, halk ve belediyeler arasındaki ilişkiyi güçlendirip bir köprü görevi görmesini sağlayacaktır. Bu açıdan bakıldığında; belediyeler sportif aktivite ihtiyacının karşılanmasında sorumluluk taşımalı ve halkın beklentilerini çözmeye yönelik görevleri bir an önce hayata geçirmelidir. Spor hizmetleri konusunda, yöneticiler; profesyonel spor odaklı düşünmemeli, “herkes için spor” ilkesi doğrultusunda hareket etmelidir.

Çalışmamızdan elde ettiğimiz sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki önerilere yer verilmiştir;

Araştırma sonucuna göre öneriler;

- Yerel yönetimlerdeki spor tesislerinde programlar beklentilere göre geliştirilmeli, personelin bilgi ve becerileri ile müşteri ilişkileri konularında sürekli gelişimleri sağlanmalıdır.
- Yerel yönetimler bünyesinde hizmet veren spor merkezlerinin daha kapsayıcı olması için, hizmetlerinin ailelere uygun şekilde düzenlenmeleri tesis verimliliği açısından daha iyi olmasını sağlayabilir.
- Spor Tesislerin fiziksel yeterliliği belirli bir plan doğrultusunda üyelerin ihtiyaçlarına yönelik düzenlenmesi önerilebilir.

- Yerel yönetimler tarafından sunulan spor faaliyetlerinin kadınlara yönelik çeşitlendirilmesi kadın katılımcıların beklentilerini arttırabilir,

Araştırmaya yönelik öneriler;

- Yerel yönetimlerin hizmetlerinden faydalanan bireylerle daha derinlemesine ve ayrıntılı olarak nitel ve nicel yöntemin birlikte kullanıldığı karma desen çalışmaların yapılması bundan sonraki çalışmalarda önerilebilir.
- Bundan sonraki araştırmalarda kamu sektöründeki fitness merkezlerini kullananların hizmet algıları ile özel sektördeki fitness merkezlerini kullananların hizmet algıları karşılaştırılabilir.
- Farklı sosyo-ekonomik özelliklere sahip bölgelerdeki fitness merkezlerini kullananların hizmet kalitesi algıları karşılaştırılabilir. Algı ve beklentileri ayrı ayrı ölçülebilir ve nitel boyut eklenebilir.
- Kamu ve özel spor merkezlerini de içine alacak şekilde daha geniş katılımlı kadın ve erkeklerin aynı ve farklı ortamlardaki motive edici tutum ve davranışlarını inceleyen araştırmalar yapılabilir.
- Uzun süreden beri tesisi kullananların program ve soyunma odalarına ilişkin memnuniyetsizliklerini gidermek için, programların yeniden yapılandırılması ve soyunma odalarında sıhhi koşullara daha fazla önem verilmesi gerekebilir.
- Yerel yönetimlerin sunmuş olduğu spor hizmetlerinden bireylerin beklentileri ve ne derece yararlanabildiğinin farklı yerleşim yerlerinde de araştırılması, bu konudaki genel sorunların belirlenmesi ve ortak çözüm yollarının bulunması açısından faydalı olacaktır.
- Hizmet kalitesinin artırılmasında, gerek mevcut gerekse yeni yapılmakta olan Spor merkezlerinde, hangi boyutlarda eksikliklerin olduğunun tespit edilmesi ve verimliliğin artırılması açısından, çıkan sonucun değerlendirilmesi önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- American Marketing Association. (1960). *Marketing Definitions: A Glossary of Marketing Terms*. Chicago 58-65.
- Ayar, H. (2018). Evaluation Of Perceived Service Quality Of Special Sport Center Oriented At Recreation According To Some Variables. *European Journal of Education Studies*, 15-17
- Boz, C. (2007). *Yerel Yönetimlerin Spor Tesislerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, 74.
- Bumin, B., Alabay, M.N. (2003) . *İşletmecilikte Çağdaş Yönelimler*. Ankara: Gazi Kitabevi, s35.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2009). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara:Pegem Akademi, s65-69.
- Büyükşehir Belediye Kanunu.(2004). Resmi Gazete. No: 5216. Sayı:25531. Tarih: 23/7/2004
- Coakley, J. J. (2004). *Sports in Society: Issues and Controversies*, Michigan, s.393.
- Çimen, Z. (2003). Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Standartları. *İstanbul Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 11,14-15.
- Çimen, Z. (2003). *15-18 Yaş Grubu Gençlerde Riskli Sağlık Davranışları Ölçeğinin Geliştirilmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Çimen, Z., Gürbüz, B. (2007). *Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi*. Ankara: Alp Yayınevi; s. 117-20.
- Çukurçayır, M.A. (2013). *Yerel Yönetimler: Kuram, Kurum ve Yeni Yaklaşımlar*. 2. Baskı. Konya: Çizgi Kitabevi, 98-99, 179, 255
- Devecioğlu, S., Yücel, A.S. (2012). Spor Sektörü ve Altı Sigma Yönetim Modeli. *Sportmetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 10,20-21.
- Doğan, Ö. İ., Tütüncü, Ö. (2003). *Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında Iso 9001:2000 Ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama*. İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, 2003:1, 110.
- Doğar, Y. (1997). *Türkiye’de Spor Yönetimi*, Öz Akdeniz Ofset, 975-9463-0-1, Adana, s9.
- Doğu, G. (1990). Spor Tesislerinin Planlanması. *Spor Bilimleri 1. Ulusal Sempozyum Bildirileri*. G.S.G.M. Yayını. Ankara
- Ekenci, G., Arıkan, Y., Karaoğlu., E. ve Bilgiç, V. (2009). *Değişik Yönleriyle Yerelleşme*. 1. Baskı. Ankara; Seçkin Yayıncılık, 391,392,395,396,397, 402.

- Ekenci, G. ve İmamoğlu, A. F. (2003). *Spor İşletmeciliği*. Nobel Yayınları, Ankara, s78.
- Emini, F. T. (2009). Türkiye’de Yerel Yönetimler Reformunun İç ve Dış Dinamikleri. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. *Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, Cilt, 16 Sayı,s 2.
- Ergin, M. B., İmamoğlu, F. A., Çakmak, Y. Y. (2011). Üniversite Spor Merkezlerindeki Algılanan Hizmet Kalitesinin İncelenmesi. *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*. 5(3).
- Eryılmaz, B. (2011). *Kamu Yönetimi*. Güncellenmiş Ve İlaveli 4. Baskı Ankara, s.s. 201
- Girginer, N., Şahin, B. (2007). Spor Tesislerinde Kuyruk Problemine Yönelik Bir Benzetim uygulaması. *Spor Bilimleri Dergisi Hacettepe*, 18 (1).
- Gonçalves, C., Biscaia, R., Correia, A., Diniz, A. (2014). *An examination of intentions of recommending fitness centers by user members*. Motriz: Revista de Educação Física, 20(4), 384-391.
- Gonçalves, C., Meireles, P., Carvalho, M. J. (2016). Consumer Behaviour in Fitness Club: Study of the Weekly Frequency of Use, Expectations, Satisfaction and Retention. *The Open Sports Sciences Journal*, 9(Suppl-1, M8), 62–70.
- Gözübüyük, A. Ş. (2015). *Türkiye'nin Yönetim Yapısı*. ANKARA: Turhan Kitapevi, 216
- Güçlü, M. (1998). Spor Tesislerinin İşletmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı; 4, Denizli, Sayfa 33-39,
- Gürbüz, E. ve Ergülen, A. (2006). Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Grönroos Modeli Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 35, 173-190.
- Gürbüz, B. (2003). *Reliability and validity of the turkish version of the service quality assessment scale*. Yüksek Lisans Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, 136.
- Gürsoy, Ö. (1999). *Spor Tesisleri ve İşletmeciliği*. Kader Yayınları, Niğde, 89-95.
- Havva, S. (2015). *Rekabetçiliğin Hizmet Kalitesine Etkisi: Kahramanmaraş İli Kamu Ve Özel Hastanelerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 213-217.
- Henden, H. B., Henden, R. (2005). *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* ISSN:1304-0278 Güz 2005 C.4 S.14 (48-66).
- Heizer, J. ve Render, B. (2011). *Operations Management*, New Jersey: Pearson, Tenth, 92.
- Hill, B., Green, B. C. (2012). *Repeat participation as a function of program attractiveness, socializing opportunities, loyalty, and the sportscape across three sport facility contexts*. Sport Management Review, 15 (2012), pp. 485-499
- Hoye, R., Smith, A. C., Nicholson, M., Stewart, B. (2015). *Sport management: principles and applications*. 4 Edition. New York: Routledge, 15.

- İmamoğlu, A. F. (1992). Fonksiyonel Açıdan Spor Yönetiminin Anlamı ve Önemi. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C.8, S.1, 1992, s.21-34.
- İmamoğlu, A. F. ve Ekenci, G. (1993). Türkiye’de Mahalli İdarelerin Sporla İlgili Fonksiyonları, Mevzuat Açısından Bir Değerlendirme. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 295-308.
- Kalaycı, Ş. (2006). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara, Asil Yayın Dağıtım, 78-90.
- Katırcı, H. ve Oyman, M. (2011). Spor Merkezlerinde Tüketici Tatmini ve Sadakat, *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Dergisi*, 5(2), 90-100.
- Keleş, R. (1992). *Yerinden Yönetim ve Siyaset*. Cem Yayınları, İstanbul, 1992.s:17.
- Kim, D., Kim, S. Y. (1995). An instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea. *Journal of Sport Management*. 9, pp. 208-220
- Koçak, Y., Tukul, U., Tolan, B., Gümüş, H., Tolukan, E. (2017). *Analysis of Expectations and Perceptions of the Customers in Sports and Healthy Life Centers for Service Quality (Sample of Afyonkarahisar Province)*. *International Journal of Recreation and Sport Science*, 1 (1), 38-46.
- Köksal, H.(1998). *Kalite Okullarına Geçişte Toplam Kalite Yönetimi*. 1, İstanbul, Dünya Yayıncılık, 77-79.
- Kurtipek, S. (2017). *Metropolitan Alan İçerisindeki Belediyelerin Gençlik Ve Spor Politikalarının Değerlendirilmesi*, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 28.
- Lam, E. T. C. (2000). *Service Quality Assessment Scale (SQAS) : An instrument for evaluating service quality of health-fitness clubs*. Unpublished doctoral dissertation, University of Houston, Texas, 12-20.
- Memiş U. ve Ekenci G. (2007). Spor Merkezlerinde Müşterî Memnuniyeti (Ankara İli Örneği). *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 12 (1), 33-48.
- Nadaroğlu H. (2001). *Mahalli İdareler Teorisi/ Ekonomisi/Uygulaması*. 7. Baskı. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., 166.
- Öngel, H. (2001). *Türk Kültür Tarihinde Spor*, Kültür Bakanlığı Yayınları, Ankara, s50.
- Özer, B. ve Ökmen, M. (2013). *Türkiye’de Yerel Yönetimler: Yapısal-İşlevsel Görünüm, Sorunlar ve Arayışlar*. Türk Dünyası Belediyeler Birliği. 1, 15-60.
- Öztürk, M., Gökdemir, K., Ali. T. (2017). The Examination and Comparison of Recreational Sports Centers With Regard to Quality of Service. *International Journal of applied exercise Physiology*. 6(4).
- Park, S. and Kim, Y. M. (2000). Conceptualizing and Measuring the Attitudinal Loyalty Construct in Recreational Sport Contexts. *Journal of Sport Management*, 14(3),197.

- Papadimitrou, D.A. and Karteroliotis, K. (2000). The Service Quality Expectations in Private Sport and Fitness Centers: A Reexamination of the Factor Structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9(3), 157-164.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988). A Conceptual Model Of Service Quality And It Simplications For Future Research. *Journal of Marketing*. 49(4), 4150.32.
- Salman, M. N. (1992). *Gençlik ve Spor Müdürlüğü'ne Ait Spor Salonu Yatırım Projelerinin Ekonomik Açıdan Değerlendirilmesi, Mevcut Durumun Tespiti*. Marmara Üniversitesi Doktora Tezi, İstanbul.
- Sezer, Ö. ve Vural, T. (2010). Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı, *Maliye Dergisi*, Sayı: 159, s. 203-219.
- Seyran, C. D. (2004). *Hizmet Kalitesi, Modeller ve Hizmet Kalitesine Yeni Bir Bakış Açısı*. İstanbul: Kalder Yayınları. 20,27-30,38-39,41-42.
- Soygüden, A., Kaya, S., Hoş, S. (2015). Investigation of Intended Service Quality Levels in Healt- Ftiness Center sını Turkey. *Niğde University Journal of Physical Education And Sport Sciences*. Vol 9. Issue 1.
- Sunay, H. (2009). *Spor Yönetimi*. Gazi Kitabevi, ss 436, ISBN:978-605-5804-73-2.
- Terzoglou, M. T., Papadopoulos, P., Koronas, V., Matsaridis, A. (2012). *Quality Assessment of Private Fitness Centers in Eastern Thessaloiki*. *Studies in Physical Culture and Tourism*. 19 (4): 196-200.
- Toprak, Z. (2011). Yerel Yönetimlerde Başkanın Politik Lider Rolü. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*, 69(1-2), 299-315.
- Tortop, N., Aykaç, B., Yayman, H., Özer, M. (2008). *Mahalli İdareler*. Ankara: Nobel, 77-78.
- Tsitskari, E., Tsiotras, D., Tsiotras, G. (2006). *Measuring Service Quality in Sport Services*. *Total Quality Management*, 17(5), 623-631.
- Uçkan, N.Ö. (2003). *E-devlet, e-demokrasi ve Türkiye, Kamu Yönetiminin Yeniden Yapılanması İçin Strateji Ve Politikaları*. İstanbul: Literatür Yayınları, 66.
- Ünal, B. (2001). *Çanakkale İlindeki Mevcut Spor Tesislerinin Tespiti ve Halkın Spora Yönlendirilmesi Açısından Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı. Sayfa 3-13.
- Ünver, A. E. (2015). *Mobil Reklamcılıkta Bireysel Müşteri Hizmet Kalitesi İle Müşteri Memnuniyeti İlişkisine Dair Ampirik Bir Çalışma*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çorum: Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 111.
- Üzüm, H., Yeşildağ, B., Karlı, Ü., Ünlü, H., Parlar, F., Çokpartal, C., Tekin, N. (2016). Kamu ve Özel Spor Merkezleri Müşterilerinin Hizmet Kalitesi Algılarının İncelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, s8.

- Yalkın, Y. (2011). Sporun Gelişmesinde Önemli Bir Unsur Olarak Yerel Yönetimler. *İller ve Belediyeler Dergisi*, Haziran, Sayı 667, 128.
- Yağmur, Y., Doğan, O. ve Kolukısa, C. (2015). Konaklama İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algılarının Ölçülmesi: Fransız Turistlere Yönelik Bir Çalışma, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 2 (4), 1-10.
- Yerlisu Lapa, T. ve Baştaç, E. (2012).“Antalya’da Fitness Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Yaş, Cinsiyet ve Eğitimlerine Göre Bu Merkezlere Yönelik Hizmet Kalitesi Değerlendirilmelerinin İncelenmesi”. *Pamukkale Journal of Sport Sciences*, 3(1).
- Yetim, A. ve Şenel, Ö. (2001). Türkiye’de Spor Yöneticisi Yetiştirme Faaliyetlerinin Görünümü. *Milli Eğitim Dergisi*, S.15, s.1-8.
- Yıldız, S. M., Tüfekçi, Ö. (2010). Fitness Merkezi Müşterilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılarının Değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 13 Sayı 24 ss.1-11.
- Yıldız, Y., Onag, A.O. & Onag, Z. (2013). Spor ve Rekreasyon Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin İncelenmesi: Fitness Merkezi Örneği. *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, 2(3), 114-130.
- Yıldız, S. M., Duyan, M., Günel, İ. (2018). Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisi : Fitness merkezlerinde ampirik bir uygulama. *Spor bilimleri Araştırma Dergisi*, 3(1), 1-8.
- Yüksel, S. K. (2018). *Özel Yüksek Öğretim Öğrenci Yurtlarında Hizmet Kalitesi Kapsamında Öğrenci Memnuniyetinin Değerlendirilmesi: Balıkesir Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 88-92.
- Yüzgenç, A. A. (2010). *Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Ankara İli Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 71-76.
- Zengin, E., Öztaş, C., (2008). Yerel Yönetimler ve Spor. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi* ,s.49, İstanbul.

EKLER

EK-1.Anket formu

HİZMET KALİTESİ DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Bu araştırma, spor merkezlerine daha iyi hizmet sağlanmasını amaçlamaktadır. Bütün bilgiler gizli tutulacak ve sadece bu araştırma için kullanılacaktır. Sorulara vereceğiniz dürüst ve samimi cevaplar bu araştırma için önemlidir. Araştırmaya gösterdiğiniz ilgi ve katılımınız için teşekkür ederiz. Açıklama:

Aşağıda üye olduğunuz işletmenin çeşitli yönleri ile ilgili ifadeler bulunmaktadır. Her ifadeyi dikkatle okuyarak düşüncenizi belirten rakamı daire içine alarak cevaplandırınız.

* **GD:** Bu sorunun bu işletme için geçerli olmadığını belirtmektedir.

Lütfen aşağıdaki boşlukları doldurunuz.

- Cinsiyetiniz? ☐Kadın ☐Erkek
- Eğitim durumunuz? ☐İlköğretim ☐Lise ☐Lisans ☐Lisansüstü
- Üyelik şeklinizi belirtiniz? (Sadece 1 tanesi) ☐Bireysel ☐Aile ☐Diğer (belirtiniz).....
- Ne kadar zamandır bu tesise üyesiniz? ☐4 yıldan fazla ☐4 yıl ☐3 yıl ☐2 yıl ☐1 yıl ☐.....ay
- Ortalama olarak ne kadar sıklıkla tesislerimizi kullanıyorsunuz?

BEKLENEN HİZMET Bu Sizin İçin Ne Kadar Önemli?									ALGILANAN HİZMET Tesisiniz Ne Kadarını Yaptı?								
PERSONEL	Az		Önemli		Çok Önemli		Önemli		Zayıf	Orta		Mükemmel					
1. Gerekli bilgi ve becerilere sahip olmak	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
2. Temizlik ve kıyafet	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
3. Yardım etmeye istekli olmak	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
4. Sabır	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
5. Üyelerle iletişim	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
6. Şikayetlere cevap vermek	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
7. Nezaket	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
8. Eğitmenlerin müşterilere bireysel ilgi göstermesi	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
9. Sunulan hizmette tutarlı olmak	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
PROGRAM	Az		Önemli		Çok Önemli		Önemli		Zayıf	Orta		Mükemmel					
1. Programların çeşitliliği	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
2. Uygun seviyede programların varlığı	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
3. Program zamanının uygunluğu	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
4. Programların kalitesi ve içeriği	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
5. Sınıf mevcudunun uygunluğu	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
6. Arka plan müziği (eğer var ise)	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
7. Alan yeterliliği	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
SOYUNMA ODALARI	Az		Önemli		Çok Önemli		Önemli		Zayıf	Orta		Mükemmel					
1. Soyunma dolaplarının varlığı	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
2. Genel bakım	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
3. Duşların temizliği	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
4. Soyunma odalarına ulaşım	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
5. Güvenlik	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
TESİS	Az		Önemli		Çok Önemli		Önemli		Zayıf	Orta		Mükemmel					
1. Yerleşim uygunluğu	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
2. Çalışma saatleri	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
3. Park olanakları	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
4. Binaya giriş	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
5. Park alanının güvenliği	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
6. Isı kontrolü	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
7. Aydınlatma kontrolü	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
8. Çevrenin hoşluğu	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
9. Araç-gerecin modernliği	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
10. İşaret ve yönlendirmenin yeterliliği	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
11. Araç-gereç çeşitliliği	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
12. Antrenman araç-gereçlerinin varlığı	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	
13. Araç-gereçlerin genel bakımı	1	2	3	4	5	6	7	GD	1	2	3	4	5	6	7	GD	

EK-2.Tez Çalışması Uygulama İzin Belgesi

T.C.
ETİMESGUT BELEDİYE BAŞKANLIĞI
İşletme ve İştirakler Müdürlüğü

Sayı : 39308038 - 155/3304
Konu : Tez İzni

06/03/2018

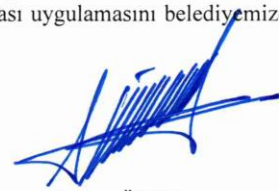
GAZİ ÜNİVERSİTESİNE
(Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü)

İlgi : 25.08.2017 tarihli ve 14574941-302.99 – E.31901 sayılı yazınız.

Enstitünüz Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı Spor Yönetim Bilimleri Programı Yüksek Lisans öğrencisi Mecit Cankat UTKU'nun danışmanı Doç. Dr. Tekin ÇOLAKOĞLU ile birlikte yürüttüğü "Yerel Yönetimlerde Spor Tesislerinin Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi" konulu tez çalışması uygulamasını Belediyemize bağlı Göktürk Aile Yaşam ve Eğitim Merkezi, Etimesgut Belediyesi Yarı Olimpik Yüzme Havuzu ve Spor Kompleksi ve Atakent Sosyal Tesislerinde yapabilmesi için gerekli izinlerin verilmesi hususunu ilgi yazınızda belirtmektedir.

Konu tarafımızdan değerlendirilmiş olup, Enstitünüz Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı Spor Yönetim Bilimleri Programı Yüksek Lisans öğrencisi Mecit Cankat UTKU'nun danışmanı Doç. Dr. Tekin ÇOLAKOĞLU ile birlikte yürüttüğü "Yerel Yönetimlerde Spor Tesislerinin Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi" konulu tez çalışması uygulamasını belediyemize ait ilgili tesislerde yapması uygun görülmüştür.

Bilgilerinize arz ederim.



Ayhan ÜNAL
Belediye Başkanı a.
Belediye Başkan Yardımcısı

EK-3.Etik Komisyon Raporu

Evrak Tarih ve Sayısı: 13/10/2017-E.145351



T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
Etik Komisyonu



Sayı : 77082166-604.01.02-
Konu : Değerlendirme ve Onay

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 25/08/2017 tarihli ve 14574941-399-121823 sayılı yazı

İlgi yazınız ile göndermiş olduğunuz, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi Mecit Cankat UTKU'nun, Doç.Dr.Tekin ÇOLAKOĞLU'nun danışmanlığında yürüttüğü "*Yerel Yönetimlerde Spor Tesislerinin Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi*" adlı tez çalışması ile ilgili konu Komisyonumuzun 10.10.2017 tarih ve 08 sayılı toplantısında görüşülmüş olup,

İlgilinin çalışmasının, yapılması planlanan yerlerden izin alınması koşuluyla yapılmasında etik açıdan bir sakınca bulunmadığına oybirliği ile karar verilmiş ve karara ilişkin imza listesi ekte gönderilmiştir.

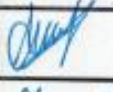
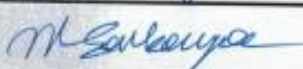
Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

e-imzalıdır
Prof. Dr. Alper CEYLAN
Komisyon Başkanı

Araştırma Kod No: 2017-392

Ek:1 Liste

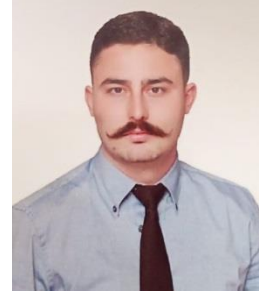
EK-3.(devam) Etik Komisyon Raporu

GAZİ ÜNİVERSİTESİ ETİK KOMİSYONU KATILIM LİSTESİ	
TOPLANTI TARİHİ : 10.10.2017	TOPLANTI SAYISI : 08
ADI-SOYADI	İMZA
Prof.Dr.Alper CEYLAN BAŞKAN	
Prof.Dr.Mustafa N.İLHAN BAŞKAN YRD.	KATILAMADI
Prof.Dr.Mehmet KÜÇÜKKURT	KATILAMADI
Prof.Dr.Aymelek GÖNENÇ	
Prof.Dr.Rahmi ÜNAL	
Prof.Dr.Mehmet Sayın KARACAN	
Prof.Dr.Naciye YILDIZ	
Prof.Dr.Mustafa SARIKAYA	
Prof.Dr.İbrahim DOĞAN	
Prof.Dr.C. Haluk BODUR	KATILAMADI
Prof.Dr.Mustafa İLBAŞ	KATILAMADI
Prof.Dr.Füsun DEMİREL	
Doç.Dr.Nihan KAFA	

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : UTKU, Mecit Cankat
Uyruğu : T.C.
Doğum tarihi ve yeri : 30.06.1988 Ankara
Medeni hali : Evli
Telefon : 0 (507) 9472793
e-posta : mcankatutku@gmail.com



Eğitim Derecesi	Okul/Program	Mezuniyet yılı
Yüksek lisans	Gazi Üniversitesi /Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı Spor Yönetim Bilimleri Programı	Devam ediyor.
Lisans	Gazi Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu/ Spor Yöneticiliği Bölümü	2010
Lise	Eryaman Lisesi	2006
İş Deneyimi, Yıl	Çalıştığı Yer	Görev
2019- devam ediyor	Ankara GSİM	Spor Eğitim Uzmanı

Yabancı Dili

İngilizce

Hobiler

Güreş, Futbol, Kitap okuma, Sinema



GAZİLİ OLMAK AYRICALIKTIR..