

Olcay, A., Sürme, M. ve Dağlıoğlu, T. (2020). “Spor ve Rekreatif Amaçlı Tesislerde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesinde Demografik Değişkenlerin Rolü”. *İktisadi ve İdari Yaklaşımlar Dergisi*, 2 (2), s. 223-235.

SPOR VE REKREATİF AMAÇLI TESİSLERDE HİZMET KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİNDE DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERİN ROLÜ

The Role of Demographic Variables in The Assessment of Service Quality in Sports
and Recreational Facilities

Atıncı OLCAY¹, Metin SÜRME², Taner DAĞLIOĞLU³

ÖZET

Spor tesislerinin inşasından yönetimine kadar birçok farklı konuyu içeriğinde barındıran spor tesis işletmeciliği, mimari yapıları ve yönetim biçimleri ile eşsiz özellikler sunmaktadır. Topluma en iyi şekilde spor hizmeti verilmesinde spor tesislerinin niteliği kilit rol oynamaktadır. Bu kapsamda gerçekleştirilen çalışmada spor ve rekreatif amaçlı tesislerde hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde demografik değişkenlerin rolü ortaya konulmuştur. Bu amacı gerçekleştirmek için daha önce farklı araştırmalarda kullanılan SERVQUAL Hizmet Kalitesi ölçeği ve sorularından faydalanılmıştır. Araştırmanın örneklem grubunu Gaziantep’de spor ve rekreatif amaçlı tesislere giden 211 kişi oluşturmaktadır. Dolayısıyla araştırmada veriler kolayda örnekleme tekniği ile ulaşılmış 211 kişiden elde edilmiştir. Araştırma sonucunda güven boyutunun, en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Bununla beraber spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin eğitim ve yaş değişkenine göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Diğer taraftan spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermediği görülmüştür. Söz konusu araştırmada hizmet kalitesi algısının yüksek olduğu görülmüştür. Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesi güven, heveslilik, güvenilirlik, fiziksel görünüm ve empati olmak üzere toplam beş boyutta değerlendirilmiştir. Güven boyutunun, en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Heveslilik boyutu, güven boyutundan sonra en yüksek ortalamaya sahiptir.

Anahtar kelimeler: Spor ve Rekreatif Amaçlı Tesisler; Hizmet Kalitesi, Rekreasyon.

1 Doç. Dr., Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu, ORCID: 0000-0003-0407-5467, olcay@gantep.edu.tr

2 Dr., Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu, ORCID: 0000-0001-9810-7073, surmemetin@gmail.com

3 Öğr. Gör., Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu, ORCID: 0000-0002-1197-2871, tanerdaglioglu@gmail.com

ABSTRACT

Sports facility management, which includes many different subjects from the construction of sports facilities to its management, offers unique features with its architectural structures and management styles. The quality of sports facilities plays a key role in providing the best sports service to the society. In this study, the role of demographic variables in the evaluation of service quality in sports and recreation facilities was revealed. To achieve this aim, SERVQUAL Quality of Service scale and questions previously used in different researches were used. The sample group of the research is 211 people who go to sports and recreational facilities in Gaziantep. Therefore, in the study, the data were obtained from 211 people who were reached with easy sampling technique. As a result of the research, it was seen that the confidence dimension had the highest average. However, it has been observed that the service quality of sports and recreational facilities varies according to the variable of education and age. On the other hand, the service quality of sports and recreational facilities did not differ according to gender. In this study, it was observed that the perception of service quality was high. The service quality of sports and recreational facilities was evaluated in five dimensions: trust, enthusiasm, reliability, physical appearance and empathy. Confidence dimension was found to have the highest average. The enthusiasm dimension has the highest average after the confidence dimension.

Key words: Sports and Recreative Facilities, Service Quality, Recreation.

GİRİŞ

Rekreasyon olanaklarının hizmet kalitesi, insanların spor eğitimi, açık hava sporları ve spor gibi fiziksel aktivitelere katılmaları için önemli bir faktördür (Abdullah ve Mohamad, 2016). Egzersizin fizyolojik ve psikolojik yararlarına dair kanıtlara göre, kamu ve özel kuruluşlar, egzersiz ve fiziksel aktiviteye sistematik katılımın olumlu sonuçlarını büyük ölçüde teşvik etmişlerdir (Vlachopoulos ve Karageorghis, 2005). Avrupa fitness sektörü 62 milyondan fazla tüketiciye hizmet veriyor, gelirlerde 27,2 milyar Avro kazanıyor, 750,000 kişiyi istihdam ediyor ve 62,000 tesisten oluşuyor. 2018’de Avrupa pazarı % 3,5 oranında büyürken, son 10 yılda fitness kullanıcılarının sayısı% 72 oranında artmıştır ve 15 yaşın üzerindeki tüm Avrupa vatandaşlarının% 9,4’ü fitness hizmetlerinin kullanıcısıdır (Avrupa Sağlık ve Fitness Derneği, 2018).

Spor ve rekreatif amaçlı hizmet veren tesislere yönelik artan talep rekabeti de beraberinde getirmektedir. Ancak artan bu rekabette üyelerin ihtiyaçlarını daha iyi anlamayı gerekli kılmaktadır (Teik, 2015). Mevcut rekabet piyasası, tesis yöneticilerini yeni üyelerin ilgisini çekmek ve mevcut üyelerini elinde tutmak için kendilerini rakiplerinden farklılaştırmak için katma değerli hizmetler sunmaya zorlamaktadır. Spor salonları arasında süregelen rekabet, bu merkezlerin mevcut üyelerini elde tutmak ve yenilerini çekmek için kendilerini rakiplerinden farklılaştırmanın yollarını aramaya itmiştir. Dolayısıyla Hizmet kalitesi spor kulüplerini ayırt etmek için önem taşımaktadır. Başka bir ifadeyle bir spor salonunun karlılığı aynı zamanda yüksek kaliteli hizmet sunmaya da bağlıdır (Foroughi, Iranmanesh, Gholipour ve Hyun, 2019).

Spor yönetimi alanında yapılan araştırmalar, hizmet kalitesinin, müşteri memnuniyetinin kilit unsuru olduğunu göstermiştir (Alexandris vd., 2004; Yoshida, ve James, 2010; Clemes vd., 2011; Avourdiadou ve Theodorakis, 2014). Memnuniyetle beraber güven ve sadakatinde artması beklenmektedir (Akmaz ve Erbaşı, 2017). Araştırmanın gerçekleştirildiği Gaziantep, tarihte bilinen en eski şehir olan Dülük Antik Kenti, Zeugma Antik kenti, benzersiz mutfağı, Rumkale, Tılbaşar Kalesi, Hızır Yaylası, Camileri, ham ve hamamları, mesire yerleri ile ön plana çıkmaktadır (Sürme vd., 2018). Diğer taraftan Gaziantep ili özellikle son zamanlar da yaptığı çalışmalar ile bir spor kenti olma yolunda hızla ilerlemektedir. Bu kapsamda Gaziantep ilinde spor tesisleri hizmet kalitesine odaklanan araştırmaya rastlanılmamıştır. Dolayısıyla bu araştırmanın problemi, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren, Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü'ne kayıtlı spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin yeterli olup olmadığıdır. Başka bir ifadeyle Gaziantep ilinde faaliyet gösteren spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin belirlenmesi bu araştırmanın temel problemidir. Bu kapsamda yapılan araştırmada Gaziantep ilinde spor ve rekreatif amaçlı hizmet veren tesislerin hizmet kalitesi değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçlarının bu alanda yapılacak gelecek çalışmalara referans olacağı düşünülmektedir.

KURAMSAL ÇERÇEVE

Hizmet kalitesinin boyutları işletme türüne bağlı olarak önemli ölçüde farklı olabilir. Araştırmacılar, fitness merkezlerinin hizmet kalitesini ölçmek ve kavramsallaştırmak için çeşitli modeller önermişlerdir (Chang ve Chelladurai, 2003; Ko ve Pastore, 2005; Avourdiadou ve Theodorakis, 2014). SERVQUAL modeli hizmet kalitesini farklı bağlantılarda ölçmede kullanılan temel modellerdir. Parasuraman vd. (1988) araştırmalarında hizmet kalitesinin beş boyutunun bulunduğu belirtilmektedir. Bunlar;

- Fiziksel Özellikler (Tangibles) : İşletmenin hizmet sunumundaki bina, araç-gereç ve personel görünümü
- Güvenirlilik (Reliability) : Vaat edilen bir hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği,
- Heveslilik (Responsiveness) : Müşteriye yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği,
- Güven (Assurance) : Çalışanların bilgili ve nazik olmaları ve müşterilere güven duygusu hissettirebilme becerisi,
- Empati (Emphaty) : İşletmenin kendisini müşterilerin yerine koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermesidir.

Spor ve rekreatif amaçlı hizmet veren tesislerin hizmet kalitesine yönelik yapılan çalışmaların özetleri aşağıda gösterilmiştir.

Spor merkezi tercih etmeye neden olan faktörleri belirlemek amacıyla 21.043 kişi ile gerçekleştirilen bir araştırma sonucunda bir spor salonuna tercih etmeyi seçmenin temel nedenleri arasında merkeze duyulan güven, tesislerin kalitesi, sunulan kaliteli ve çeşitli etkinliklerin yanı sıra fiyatın yer aldığı görülmüştür²⁰. Spor tesislerindeki memnuniyet ve sadakati ölçmek amacıyla Portekiz'de 384 katılımcı

ile gerçekleştirilen bir araştırma sonucunda olumlu sözlü iletişimin memnuniyet üzerinde etkisi olduğu görülmüştür (Moura e Sá ve Cunha, 2019). Bununla birlikte sağlık kulübü hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyetini değerlendirmek amacıyla Yunanistan'da 175 kişi ile gerçekleştirilen bir araştırma sonucunda fiziksel çevrenin memnuniyete etkisi olduğu görülmüştür (Alexandris, Zahariadis, Tsobatzoudis ve Grouios, 2004). Yıldız ve Kara (2012), fiziksel aktivite ve spor merkezlerinde hizmet kalitesini ölçmek amacıyla 164 kişi ile bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda hizmet kalitesinin algılanmasında ekipman yeterliliği, hijyen ve temizliğin önemli ölçüde etkili olduğu görülmüştür. Afthinos, Theodorakis ve Nassis, (2005) fitness merkezlerinde hizmet kalitesini belirlemek amacıyla Yunanistan'da 346 kişi ile bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda kadınların farklılaştırılmış programlara, kapsamlı bir broşüre ve rahat erişime sahip spor merkezlerini tercih ettiği görülürken erkekler ise üyelik paketlerinin sunulmasını, diğer insanlarla tanışma, misafir getirme ve atıştırmalıkların sağlanmasını tercih ettikleri görülmüştür. Avourdiadou ve Theodorakis, (2014) spor ve fitness merkezlerinde hizmet kalitesini belirlemek amacıyla 426 kişi ile bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda hizmet kalitesinin sadece tecrübesiz müşteriler için büyük bir sadakat faktörü olduğunu ortaya koymuştur. Ergin, Imamoğlu, Taner, Akpınar ve Çon (2011), spor merkezlerindeki hizmet kalitesi boyutlarını incelemek amacıyla 1520 kişi ile bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda "tesislerin fiziki görünümü" faktörü, katılımcılar tarafından en fazla önemsenen hizmet kalitesi faktörü olmuştur. Girginer ve Şahin (2007), spor tesisi işletmelerinde, spor aletleri kullanımı sırasında oluşan bekleme sorununa yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda özellikle bisiklette bekleme oranının çok yüksek olduğu görülmüştür. Yüzgenç ve Alay Özgül (2014), yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetleri ile ilgili algılanan ve beklenen hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla 522 kişi ile bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda çalışanlar, program, soyunma odaları ve tesis bakımından iyileştirmelere gereksinim olduğu görülmüştür. Akgül, Sarol ve Gürbüz, (2009), reasyonel amaçlı (kamu ve özel) hizmet veren spor işletmelerinin hizmet kalitesinin değerlendirilmesi amacıyla 258 kişi ile bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılama puanları ortalaması arasındaki en büyük farkın "soyunma odası" alt boyutunda ortaya çıktığı ve işletmelerde sunulan hizmet kalitesinin katılımcıların beklentilerini karşılamadığı anlaşılmıştır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesi ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada elde edilen veriler, spor ve rekreatif amaçlı tesislere düzenli olarak giden kişilerden kolayda örnekleme yöntemi ile elde edilmiştir. Araştırmanın evreni Gaziantep'de spor tesislerine giden kişiler oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı 5 tesisten Haziran ayında tesislere düzenli gelen kişi sayısı sorulmuş ve toplam 750 kayıtlı kişinin olduğu öğrenilmiştir. Dolayısıyla araştırmanın evrenini bu 750 kişi oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklem grubunu ise Gaziantep'de spor ve rekreatif amaçlı tesislere giden 211 kişi oluşturmaktadır. Dolayısıyla araştırma örnekleminin evreni temsil ettiği söylenebilir.

Çalışmada verilerin toplanması amacıyla uygulanan anket formu oluşturulurken Parasuraman, Zeithalm ve Berry (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeği kullanılmıştır. Söz

konusu ölçek daha önce farklı endüstrilerde ve farklı dillerde uygulanmış olmasından dolayı bu ölçek kullanılmıştır (Eleren, 2009; Ergin, vd., 2011; Can, 2016; Çiftçi ve Çakmak, 2018; Çiftçi ve Çakmak, 2018). Aynı zamanda Ergin vd. (2011), Parasuraman vd. (1988) tarafından geliştirilmiş ve bireylerin algıladıkları hizmet kalitesini fiziksel görünüm, güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik ve duyarlılık gibi beş alt boyutla değerlendirmelerini sağlayacak SERVQUAL ölçeğinden geliştirilen “Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği” nin üniversite spor merkezlerinde sunulan hizmet kalitesine yönelik algılanan hizmet kalitesi ile ilgili çalışmalarda geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğunu belirtmiştir. Dolayısıyla ölçek daha önce Türkçe diline çevrildiği ve kullanıldığı için tekrar Türkçe’ye çevrilmemiştir.

BULGULAR

Araştırmanın bu başlığı altında demografik değişkenlere yönelik bulgular, spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesine yönelik ifadelerin aritmetik ortalama ve standart sapmalarına ilişkin bulgular, spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasına yönelik bulgular yer almaktadır.

Tablo - 1: Demografik Değişkenlere Yönelik Bulgular

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Eğitim	Frekans	Yüzde
Kadın	31	14,7	İlköğretim	22	10,4
Erkek	180	85,3	Lise	100	47,4
Yaş	Frekans	Yüzde	Önlisans	65	30,8
16-20	70	33,2	Lisans ve Lisansüstü	24	11,4
17-21	61	28,9			
22-26	48	22,7			
27-31	19	9			
32 ve üzeri	13	6,2			

Katılımcıların 31’i (%14,7) kadın ve 180’i (%85,3) ise erkektir. Araştırmanın Gaziantep ilinde uygulanmasından dolayı erkek katılımcıların sayısının fazla olduğu düşünülmektedir. Başka bir ifadeyle araştırma İstanbul, İzmir gibi illerde gerçekleştirildiğinde bu bulgunun farklı olması beklenebilir. Katılımcıların yaş grubuna bakıldığında ise 70’i (%33,2) 16-20 yaş aralığında, 61’i (%28,9) 17-21 yaş aralığında, 48’i (%22,7) 22-26 yaş aralığında, 19’u (%9,0) 37-31 yaş aralığında, 13’ü (%6,2) ise 32 ve üzeri yaş aralığındadır. Katılımcıların 100’ü (%47,4) lise, 65’i (%30,8) önlisans, 24’ü (%11,4) lisans ve lisansüstü, 22’si (%10,4) ise ilköğretim mezunudur. Katılımcıların 95 (%45) gibi büyük bir çoğunluğu haftada 3 kez spor ve rekreatif amaçlı tesislere gitmektedir.

Katılımcılara tesislerden genel memnuniyet düzeylerini belirtmeleri istenmiştir. Buna göre katılımcıların 112 (%53,1) gibi büyük bir çoğunluğu hiç memnun değildir. Katılımcıların 49’u (%23,2) memnun değil, 24’ü (%11,9) memnun, 9’u (%4,3) çok memnun ve 17’si (%8,1) ise kararsızdır.

Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesine yönelik ifadelerin aritmetik ortalama ve standart sapmalarına ilişkin bulgular

Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesine yönelik ifadelerin aritmetik ortalama ve standart sapmalarına ilişkin bulgular Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo - 2: Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesine yönelik ifadelerin aritmetik ortalama ve standart sapmalarına ilişkin bulgular

İfadeler	X	SS
Fiziksel Görünüm Boyutu	4,21	0,70
Bu tesis modern görünümlü donanıma sahiptir.	4,09	0,83
Bu tesis yapısıyla inşasıyla göze hoş görünür.	4,11	0,79
Bu tesisin çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdürler.	4,38	0,77
Bu tesiste hizmet verilirken kullanılan eşya ve malzemeler göze hoş görünür.	4,27	0,86
Güvenilirlik Boyutu	4,27	0,85
Bu tesis çalışanları sözleri zamanında yerine getirir.	4,28	0,95
Müşterinin bir sorunu olduğunda, bu tesis çalışanları sorunu çözmek için samimi bir ilgi gösterir.	4,30	1,01
Bu tesis doğru hizmeti ilk seferde verir.	4,27	0,99
Bu tesis bir hizmeti söyledikleri zamandan önce yerine getirir.	4,16	1,03
Bu tesis kayıtların hatasız tutulması konusunda çok hassastır.	4,31	0,83
Heveslilik Boyutu	4,31	0,78
Bu tesisin çalışanları bir hizmetin tam olarak ne zaman verileceğini müşterilerine söylerler.	4,33	0,85
Bu tesisin çalışanları müşterilerine hızlı hizmet verirler.	4,29	0,90
Bu tesisin çalışanları her zaman müşterilerine yardımcı olmak isterler.	4,30	0,97
Bu tesisin çalışanları hiç bir zaman müşterilerin isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değildirler.	4,32	0,86
Güven Boyutu	4,34	0,83
Bu tesis çalışanlarının davranışları müşterilerinde güven duygusu uyandırır.	4,31	0,97
Bu tesis müşterileri, muameleleri yapılırken kendilerini güvende hissederler.	4,32	0,92
Bu tesisin çalışanları müşterilerine karşı her zaman naziktirler.	4,44	0,80
Bu tesisin çalışanları müşterilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler.	4,31	0,98
Empati Boyutu	4,21	0,95
Bu tesiste her müşteriyle tek tek ilgilenilir.	4,18	1,06
Bu tesisin çalışma saatleri tüm müşterilere uygun şekilde düzenlenmiştir.	4,27	0,96
Bu tesis her müşteriyle kişisel olarak ilgilenen çalışanlara sahiptir.	4,19	1,10
Bu tesis müşterilerinin menfaatini her şeyin üstünde tutar.	4,20	1,02
Bu tesis çalışanları müşterilerinin özel isteklerini anlarlar.	4,22	1,00

Tablo 2’de toplam beş boyut yer almaktadır. Güven boyutunun en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bu boyut altında toplam 4 ifade yer almaktadır. Buna göre “Bu tesisin çalışanları müşterilerine karşı her zaman naziktirler” ifadesinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Heveslilik Boyutu, güven boyutundan sonra en yüksek ortalamaya sahiptir. Bu boyut altında da toplam 4 ifade yer almaktadır. Buna göre “Bu tesisin çalışanları bir hizmetin tam olarak ne zaman verileceğini müşterilerine söylerler” ifadesinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Güvenilirlik Boyutunun, Güven ve Heveslilik boyutundan sonra en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Bu boyut altında toplam 5 ifade yer almaktadır. Buna göre “Bu tesisin kayıtların hatasız tutulması konusunda çok hassastır” ifadesinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Fiziksel görünüm ve empati boyutunun ortalamalarının aynı olduğu Tablo 2’den görülmektedir. Buna göre fiziksel görünüm boyutu altında 4 ifade empati boyutu altında ise 5 ifade yer almaktadır. Fiziksel görünüm boyutu altında yer alan ifadelerde “Bu tesisin çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdürler” ifadesinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Empati boyutunda ise “Bu tesisin çalışma saatleri tüm müşterilere uygun şekilde düzenlenmiştir” ifadesinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasına yönelik bulgular

Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin demografik değişkenlere göre karşılaştırmadan önce verilerin normal dağılıp dağılmadığına bakılmıştır. Kolmogorov Smirnov testi sonucuna göre verilerin normal dağılmadığı görülmüştür ($p < 0,005$). Bununla yetinilmeyip skewness ve kurtosis sonuçlarına da bakılmış ve (Skewnes=-1,375 ve Kurtosis=1,774) olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre veriler normal dağılmamaktadır. Bu yüzden verilere parametrik olmayan testler uygulanmıştır.

Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amacıyla Kruskal Wallis testi uygulanmış ve Tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo - 3: Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine yönelik Kruskal Wallis Testi sonuçları

	Yaş	Ortalama	Ki kare	p
Fiziksel görünüm	16-20	82,27	11,412	,010
	17-21	106,30		
	22-26	103,74		
	27-31	124,37		
Güvenirlilik	16-20	80,20	18,140	,000
	17-21	102,76		
	22-26	105,91		
	27-31	137,74		

Heveslilik	16-20	79,13	18,185	,000
	17-21	103,98		
	22-26	107,15		
	27-31	134,61		
Güven	16-20	85,70	8,478	,037
	17-21	100,93		
	22-26	106,29		
	27-31	122,68		
Empati	16-20	79,80	16,809	,001
	17-21	100,76		
	22-26	112,05		
	27-31	130,11		

Tablo 3'te spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin yaş değişkenine göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Buna göre 5 boyutta da istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır. Buna göre yaş grubu 27-31 olanların daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. 5 boyutta da yaş grubu büyüdükçe ortalamalarında yükseldiği görülmüştür. Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amacıyla Mann Whitney U testi uygulanmış ve Tablo 4'de gösterilmiştir.

Tablo - 4: Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine yönelik Mann Whitney U Testi sonuçları

	Cinsiyet	Ortalama	Mann-Whitney U	p.
Fiziksel görünüm	Kadın	107,97	2729,000	,843
	Erkek	105,66		
Güvenirlilik	Kadın	105,40	2771,500	,952
	Erkek	106,10		
Heveslilik	Kadın	112,56	2586,500	,505
	Erkek	104,87		
Güven	Kadın	112,42	2591,000	,508
	Erkek	104,89		
Empati	Kadın	105,19	2765,000	,935

Tablo 4'te spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermediği görülmüştür. Buna göre 5 boyutta da istatistiksel olarak anlamlı farklılık yoktur. Başka bir ifadeyle cinsiyetin hizmet kalitesinin algılanmasında etkisinin olmadığını söylemek mümkündür. Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin eğitim değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak amacıyla Kruskal Wallis testi uygulanmış ve Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo - 5: Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin eğitim değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine yönelik Kruskal Wallis Testi sonuçları

	Eğitim Seviyesi	Ortalama	Ki kare	p
Fiziksel görünüm	İlköğretim	76,45	13,635	,003
	Lise	111,09		
	Önlisans	96,98		
	Lisans ve Lisansüstü	136,31		
Güvenirlilik	İlköğretim	82,27	22,738	,000
	Lise	115,07		
	Önlisans	86,17		
	Lisans ve Lisansüstü	143,69		
Heveslilik	İlköğretim	79,39	25,463	,000
	Lise	113,91		
	Önlisans	86,98		
	Lisans ve Lisansüstü	148,96		
Güven	İlköğretim	84,30	29,969	,000
	Lise	114,35		
	Önlisans	83,35		
	Lisans ve Lisansüstü	152,48		
Empati	İlköğretim	74,20	31,649	,000
	Lise	114,76		
	Önlisans	85,70		
	Lisans ve Lisansüstü	153,65		

Tablo 5’te spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin eğitim değişkenine göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Buna göre 5 boyutta da istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır. Buna göre lisans ve lisansüstü eğitime sahip olanların daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Spor ve rekreatif amaçlı tesisler hem dünyada hem de Türkiye’de hızlı büyüyen bir endüstridir. Her ne kadar birçok çalışma spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin önemini göstermiş olsa da, çoğu araştırmanın içeriği gelişmiş ülkelerde olmuştur. Bu nedenle, Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde Spor ve Rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin önemi konusunda daha fazla çalışmaya

ihtiyaç vardır. Bu kapsamda gerçekleştirilen araştırmada spor ve rekreatif amaçlı tesislerde hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde demografik değişkenlerin rolü ortaya konmuştur. Araştırmada elde edilen sonuçlar aşağıda gösterilmiştir.

Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesi güven, heveslilik, güvenilirlik, fiziksel görünüm ve empati olmak üzere toplam beş boyutta değerlendirilmiştir. Güven boyutunun, en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bununla beraber tesis müşterilerinin, kendilerini güvende hissettikleri ve tesis çalışanlarının davranışlarının müşterilerinde güven duygusu uyandırdığı görülmüştür. Bu sonuçlardan hareketle müşterilerin tesislere güven duyduğunu söylemek mümkündür. Ferrand vd., (2008) fitness merkezinin sunulan güvenliğin müşteri memnuniyetini olumlu etkilediği ortaya koymuştur. Dolayısıyla bu araştırma sonucu Ferrand'ın vd., (2008) gerçekleştirmiş olduğu araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir.

Heveslilik boyutu, güven boyutundan sonra en yüksek ortalamaya sahiptir. Buna göre “Bu tesisin çalışanları bir hizmetin tam olarak ne zaman verileceğini müşterilerine söylerler” ifadesinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Tesis çalışanlarının her zaman müşterilerine yardımcı olmak istedikleri ve hiçbir zaman müşterilerin isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul olmadıkları ortaya konmuştur. Bu sonuçlar tesis çalışanlarının müşterilere yardımcı olma konusunda hevesli olduklarını ortaya koymaktadır.

Güvenilirlik boyutunun, güven ve heveslilik boyutundan sonra en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Buna göre “Bu tesis kayıtların hatasız tutulması konusunda çok hassastır” ifadesinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Tesis çalışanlarının verdiği sözleri zamanında yerine getirdiği ve tesis doğru hizmeti ilk seferde verdiği ortaya konmuştur. Bu sonuç tesis çalışanlarının profesyonel olduklarını ve güvenilir oldukları sonucunu ortaya koymuştur. Bununla beraber Çiftçi ve Çakmak (2018) bir fitness merkezinde müşteri memnuniyetinin sağlanması için doğru ve güvenilir hizmet vermenin temel hedef olduğunu belirtmişlerdir.

Fiziksel görünüm boyutu altında yer alan ifadelerle bakıldığında “Bu tesisin çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdürler” ifadesinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Tesiste hizmet verilirken kullanılan eşya ve malzemelerin göze hoş görüldüğü ve yapısıyla inşasıyla göze hoş görüldüğü ortaya konmuştur. Bu sonuç tesisin fiziksel görünümünün beklentileri karşıladığını ortaya koymaktadır.

Empati boyutunda ise “Bu tesisin çalışma saatleri tüm müşterilere uygun şekilde düzenlenmiştir” ifadesinin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Tesis çalışanları müşterilerinin özel isteklerini anladıkları ve müşterilerinin menfaatini her şeyin üstünde tuttukları ortaya konmuştur.

Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin eğitim değişkenine göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Buna göre lisans ve lisansüstü eğitime sahip olanların daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Bu sonuçtan hareketle eğitim düzeyi yükseldikçe hizmet kalitesinden beklentilerin daha çok karşılandığını söylemek mümkündür.

Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermediği görülmüştür. Bu sonuçtan hareketle cinsiyetin hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde etkili olmadığını söylemek mümkündür.

Gerçekleştirilen bu araştırma ile spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesi ortaya konmuştur. Söz konusu araştırmada hizmet kalitesi algısının yüksek olduğu görülmüştür. Ancak bu durum rehavete neden olmaması gerekir. Tesisler hizmet kalitesini korumak ve geliştirmek için daha çok çaba harcamaları gerekmektedir. Elde edilen sonuçlardan hareketle araştırmacılara birtakım öneriler sunulacaktır. Bu öneriler aşağıda gösterilmiştir.

Müşteri davranışsal niyetlerini ortaya koyan araştırmaların yapılması önerilmektedir. Bununla beraber Spor ve rekreatif amaçlı tesislerin imajını etkileyen faktörlerin araştırılması da önerilebilir. Araştırmada spor ve rekreatif amaçlı tesislerin hizmet kalitesinin yaş değişkenine göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Yaş grubu 27-31 olanların daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür.

Bu sonuçtan hareketle yaş grubunun büyüdükçe hizmet kalitesi algısının daha olumlu olduğunu söylemek mümkündür. Müşterilerin algılanan kalite, değer ve spor tesislerinde memnuniyet konusundaki görüşlerini bilmek, bu merkezle için ilgi çekici olacaktır. Dolayısıyla gelecek araştırmalarda memnuniyeti etkileyen faktörlerin araştırılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Avrupa Sağlık ve Fitness Derneği, (2018). <http://www.europeactive.eu/#> Erişim tarihi (15.08.2019).
- Abdullah, N., & Mohamad, N. (2016). University recreational facilities service quality and students' physical activity level. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 207-212.
- Afthinos, Y., Theodorakis, N. D., & Nassis, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centers: Gender, age, type of sport center, and motivation differences. *Managing Service Quality: An International Journal*, 15(3), 245-258.
- Akgül, B. M., Sarol, H., ve Gürbüz, B. (2009). Rekreatyonel amaçlı hizmet veren spor işletmelerinin hizmet kalitesinin belirlenmesi. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 14(3), 33-39.
- Akmaz, A. ve Erbaşı, A. (2017). Psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık ve örgütsel güven ilişkisi: Mersin ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama, *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 17 (4) , 125-154.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, C., & Grouios, G. (2004). An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European sport management quarterly*, 4(1), 36-52.
- Avourdiadou, S., & Theodorakis, N. D. (2014). The development of loyalty among novice and experienced customers of sport and fitness centres. *Sport Management Review*, 17(4), 419-431.
- Can, P. (2016). Hizmet kalitesinin SERVQUAL ölçeği ile ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 63-83.
- Chang, K., & Chelladurai, P. (2003). System-based quality dimensions in fitness services: development of the scale of quality. *The Service Industries Journal*, 23(5), 65-83.
- Clemes, M. D., Brush, G. J., & Collins, M. J. (2011). Analysing the professional sport experience: A hierarchical approach. *Sport Management Review*, 14(4), 370-388.
- Çiftçi, S., ve Çakmak, G. (2018). Fitness merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesi ile ilgili beklenti ve algı düzeylerinin incelenmesi. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 23-31.
- Eleren, A. (2009). Müşteri Beklentilerine Dayalı Bir Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli: Termal Otel İşletmeciliğinde Bir Uygulama. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 9(18), 395-420.
- Ergin, B. M., Imamoğlu, A. F., Taner, T., Akpınar, S., & Çon, M.. (2011). Üniversite spor merkezlerindeki hizmet kalitesi boyutlarının algı ve önem düzeylerinin incelenmesi. *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 41-49.
- Ferrand, A., Robinson, L., & Vallette-Florence, P. (2008). The intention-to-repurchase paradox: A case of the health and fitness industry. *Journal of Sport Management*, 24-1, 83-105.
- Foroughi, B., Iranmanesh, M., Gholipour, H.F. & Hyun, S.S.(2019), «Examining relationships among

process quality, outcome quality, delight, satisfaction and behavioural intentions in fitness centres in Malaysia», *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, (20)3, 374-389.

Girginer, N., & Şahin, B. (2007). Spor tesislerinde kuyruk problemine yönelik bir benzetim uygulaması. *Spor Bilimleri Dergisi*, 18(1), 13-30.

Haensel, M., & Hofmann, E. (2017). Evaluation of business services from a buyer's perspective: the service type as a distinctive feature. *In Supply Chain Forum: An International Journal*, (18)4, pp. 240-248). Taylor & Francis.

Ko, Y. J., & Pastore, D. L. (2005). A Hierarchical Model of Service Quality for the Recreational Sport Industry. *Sport Marketing Quarterly*, 14(2),84-97.

Moura e Sá, P., & Cunha, P. (2019). Drivers of customer satisfaction and loyalty in swimming pools. *The TQM Journal*, 31(3), 436-450.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.

Cañamero, S. R., García-Unanue, J., Felipe, J. L., Sánchez-Sánchez, J., & Gallardo, L. (2019). Why do clients enrol and continue at sports centres?. *Sport, Business and Management: An International Journal*.

Sürme, M., Özdemir, M., Akmaz, A. ve Çelik, R. A. (2018). Conceptual Research On The Evaluation Of Ruraltourism And Organic Farm Potential In Gaziantep. *The Journal Of Academic Social Science Studies*, (9), 409-416.

Teik, D. O. L. (2015). Enhancing the experience of needs satisfaction through service engagement: A case of commercial fitness centers in Malaysia. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, 25(2), 109-121.

Yildiz, S. M., & Kara, A. (2012). A re-examination and extension of measuring perceived service quality in physical activity and sports centres (PSC): QSport-14 scale. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 13(3), 26-45.

Yoshida, M., & James, J. D. (2010). Customer satisfaction with game and service experiences: Antecedents and consequences. *Journal of sport management*, 24(3), 338-361.

Yüzgenç, A. A., ve Alay Özgül, S. (2014). Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi (gençlik merkezleri ve aile yaşam gençlik merkezleri örneği). *Spor Bilimleri Dergisi*, 25(2), 79-93.

Vlachopoulos, S. P., & Karageorghis, C. I. (2005). Interaction of external, introjected, and identified regulation with intrinsic motivation in exercise: relationships with exercise enjoyment. *Journal of Applied Biobehavioral Research*, 10(2), 113-132.