

Taraftarlar Açısından Spor Tesislerinin Kalite Düzeyleri: Denizli Atatürk Stadyumu Örneği*

Yeliz İLGAR DOĞAN¹, Yeter Aytül DAĞLI EKMEKÇİ²

ÖZET

Amaç: Günden güne büyüyen spor ekonomisi içinde rekabet avantajı sağlamak için tüketicilere sunulan olanaklar da çeşitlilik göstermektedir. Spor ekonomisinde önemli bir yere sahip olan futbolda özellikle üst liglerde taraftar memnuniyetini sağlama ve bu sayede müşteri bağlılığı yaratma aşamasında stadyumların özellikleri önem arz etmektedir. Buradan yola çıkılarak bu çalışmada 2019-2020 sezonunda Süper Lig'e yükselen Denizlispor'un iç saha maçlarına ev sahipliği yapan Denizli Atatürk Stadyumu'nun kalitesi taraftarlar açısından değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Yöntem: Stadyum 2019 yılı Haziran- Ağustos ayları arasında yenilenmiştir. Yapılan bu yenilemenin taraftarların stadi değerlendirmelerinde farklılık yaratıp yaratmadığını belirlemek amacıyla tadilat öncesi (2019 yılının ilk yarısında) ve tadilat sonrası olmak (2022 yılının ikinci yarısında) olmak üzere 2 farklı dönemde toplam 704 veri toplanmıştır. Veri toplama aracı olarak Wakefield vd. tarafından geliştirilen ve Yorulmaz (2009) tarafından Türkçe versiyonunun geçerlik güvenirliği yapılan Spor Alanları Kalite Ölçeği (SAKÖ) kullanılmıştır.

Bulgular ve Sonuç: Yapılan analizler sonucunda taraftarlar açısından Denizli Atatürk Stadyumu'nun eski hali ile yeni hali arasında estetik, alan dağılımı, skorbord, kalma isteği, yön levhaları alt boyutlarında ve toplam ölçek bazında anlamlı farklılık görülmüştür.

Anahtar kelimeler: Spor Tesisi, Kalite, Stadyum, Taraftar, Denizli

ABSTRACT

Quality Levels of Sports Facilities in Terms of Fans: Example of Denizli Atatürk Stadium

Purpose: The opportunities offered to consumers in order to provide competitive advantage within the growing sports economy are also diverse. In football, which has an important place in the sports economy, especially in the upper leagues, the characteristics of the stadiums are important in ensuring the satisfaction of the fans and thus creating customer loyalty. From this point of view, the quality of Denizli Atatürk Stadium, which hosted the games of Denizlispor, rising to the Super League in 2019-2020 season, was evaluated in terms of the fans.

Method: The stadium was renovated between June and August 2019. In order to determine whether this renovation made a difference in the fans' evaluation of the stadium, a total of 704 data were collected in 2 different periods, before the renovation (in the first half of 2019) and after the renovation (in the second half of 2022). As a data collection tool, Measurement and Evaluation of the Sportscape developed by Wakefield et al. and validated by Yorulmaz (2009) to the Turkish version was used.

Result and Conclusion: As a result of the analyzes made, a significant difference was observed between the old version and the new version of Denizli Atatürk Stadium in terms of aesthetics, area distribution, scoreboard, desire to stay, direction signs and total scale.

Keywords: Sport Facility, Quality, Stadium, Fan, Denizli

*Bu çalışma 2019 yılında 4. Uluslararası Avrasya Spor, Eğitim, Toplum Kongresi'nde sözel bildiri olarak sunulmuştur.

¹ Pamukkale Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi, Denizli/TÜRKİYE. yilgar@pau.edu.tr, ORCID: 0000-0002-5869-7643

² Pamukkale Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi, Denizli/TÜRKİYE. yaekekci@pau.edu.tr, ORCID: 0000-0003-0540-6379

GİRİŞ

Tüketiciler bir mal ya da hizmeti satın alırken, bu mal ya da hizmetin ona sağlayacağı faydayı tatmin, dayanıklılık, özgünlük, doğaya, sağlığa faydalılık gibi birçok yönden kaliteyle ilişkilendirilebilecek özelliklerle değerlendirmektedir. Bu bağlamda kalite kavramını için birçok tanım bulunmaktadır.

“Kalite müşteri veya kullanıcının bir mal ya da hizmet hakkında verdiği hükümdür” 1960-70’li yıllara kadar işletme içindeki standartlara uyum (Mergen, 1993) olarak tanımlanan kalite bugün tamamen müşteri odaklı bir kavrama dönüşmüştür. Yapılan kalite tanımlarında bir mal veya hizmet sunumunda tüketicilerin isteklerine uygunluk, belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılayabilmek, gerekliliklere uygunluk, kullanıma uygunluk, bir ürünün tasarıma ve/veya özelliklerine uygunluk, gereksinimleri karşılayabilmek (Barutçu, 2008) gibi müşteri tatminine odaklanan ortak ifadeler yer almaktadır. Kalite ile ilgili bilgi ve çalışmaların M.Ö. başladığı ve günümüze kadar gelişerek devam ettiği söylenebilir. Tarihte kalite ile ilgili ilk uygulamalara M.Ö.2150 yılındaki Hamurabi Yasasında ve eski Mısır’daki muayene elemanlarının kontrol yöntemlerinde rastlanmaktadır. Kalite kavramı, sanayi devrimi ile gündeme gelmiş, yönetimin bir bilim olarak ortaya çıktığı 19. yüzyılda bilimsel bir kavram olmuştur (Altınöz, 2005). Müşteri memnuniyeti ise insanoğlunun ticarete başladığı tarih kadar eskidir ve bu dönemde kalite üretilen ürün ya da sunulan hizmetin doğal bir parçası olarak görülmektedir (Banar ve Ekeril, 2010).

Taylor’un bilimsel bakış açısıyla oluşturduğu altyapı ile iş planlamasını alanında eğitilmiş kişilere devretmesi (Koçel, 2010), bugünkü hata sayısının ve türünün istatistikî yöntemlerle belirlenmesi ve izlenmesi şeklindeki sistematik süreçlere evrilmiştir. Bugün gelinen nokta; kalitenin sürekli iyileştirme felsefesine de uygun olarak aynı zamanda da günümüz rekabet ortamının baskısıyla tüketicinin mal ya da hizmetin oluşturulmasının hemen her aşamasında bilgi sahibi olduğu ya da bilgiye erişebildiği dijital kaynaklarla desteklenen bir noktadır. Üretimin doğaya verdiği zarar, rekabet hırsıyla üretilen mal ve hizmetlerin çeşitlilik, farklılık, kişiye özel olma gibi özellikleri vurgulama çabasıyla sosyal, toplumsal ya da inanç değerlerini olumsuz etkilemesi gibi durumlar da üretimlerin her aşamasının takip edilmek istendiği hassas ve bilinçli bir toplum doğurmaktadır. Tüm bunlar bir araya geldiğinde kalite bütün sektörlerde rekabet üstünlüğüne, müşteri memnuniyetine, sürdürülebilirlik felsefesini uygulamaya giden yolda anahtar unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kalite, benzer hizmet ve ürünlerin karşılaştırılması, derecelendirilmesi ve sınıflandırılmasını sağlayan bir ölçüttür. Hizmet kalitesi ise hizmet sağlayıcıların tüketici beklentilerini karşılama, müşteriye memnun etmek veya müşterinin beklentisini tatmin etmek ve onu geçmek, hizmet özelliklerinin ortaya konmuş veya belirtilmiş ihtiyaçları tatmin etmesi, açıkça belirtilmiş ihtiyaçlara uygunluk olarak ifade edilebilir. Bu bakımdan tüketici beklentileri esasen hizmet sağlayıcı kurum, kuruluş veya işletmelerin ne sunduklarından ziyade tüketicilerin ne beklediği ve hizmet sağlayıcıların bu beklentileri ne kadar ve nasıl karşıladığıyla ilgilidir (Erdoğan, 2012). Fiziksel ölçümlerle üretilen bir ürünün kalitesi kolaylıkla ölçülebilirken sunulan hizmetlerin türdeş olmayan, soyut yapısından dolayı ve eşzamanlılık, dayanıksızlık gibi özellikleri nedeniyle kalitesinin ölçülmesi daha zordur (Banar ve Ekergil, 2010). Bu nedenle yapılan araştırmalarda daha çok algılanan hizmet kalitesi ölçümlerine rastlanmaktadır. Mallar için belirlenmiş kalite standartlarını hizmetlerde aynı şekilde beklemek ya da oluşturmak güç olmakla birlikte hizmet alanına göre temel fonksiyonlar için standartlar yer almaktadır. Hizmetin sunulduğu alanın fiziki yapısı, erişilebilirliği, kullanılan malzemenin kalitesi, tasarımı, süreç boyunca yaşananlar ve bu yaşantıya dahil olan katılımcılar hizmet kalitesinin algılanmasında belirleyici unsur niteliğindedir.

Parasuraman ve ark. (1985, 1988) hizmet kalitesini beklenen ile algılanan hizmet arasındaki fark olarak tanımlamış ve “boşluk teorisi” ile algılanan hizmet kalitesini ölçmeye yönelik literatürde sıkça kullanılan SERVQUAL ölçeğini geliştirmişlerdir. Beklenen hizmet, algılanan hizmet, hizmetin sunumu, hizmet kalitesi şartnamesi, yönetimin müşteri beklentileri algısı ve dışsal farklar arasındaki ilişkiler “boşluk” olarak nitelendirilmektedir ve hizmet kalitesinin yapısını oluşturmaktadır. Müşterilerin aldıkları hizmetten beklentileri ile algıladığı hizmetin kalitesi arasındaki fark hizmet boşluğu olarak ifade edilir (Performans – Beklentiler = Hizmet Kalitesi). Müşteri beklentileri algıladığı hizmetten daha az ise, işletmenin hizmet kalitesini arttırmaya yönelik yeterince çaba göstermediği anlamına gelir. Bu durum müşteride bir memnuniyetsizlik yarattığı için “negatif boşluk” oluşturmuştur. Pozitif boşluk ise, işletmenin hizmet kalitesindeki performansının müşteri beklentilerini aşması durumudur. Bilimsel çalışmalarda hizmet kalitesinin farklı yönlerine odaklanılması nedeniyle, hizmet barometresi, kalite endeksi, kritik olay yöntemi ve çeşitli istatistiksel yöntemler geliştirilmiştir. Yapılan akademik çalışmalarda bu ölçme yöntemleri kullanılarak çeşitli sektörlerde hizmet kalitesi ölçülmeye çalışılmıştır (Banar ve Ekergil, 2010).

Özel ve kamu kuruluşları tarafından spor branşlarına hizmet veren spor tesisleri hem spor yapan bireylere hem de spor etkinliklerine seyirci olarak katılan bireylere hizmet sunar. Spor sektöründe verilen hizmete ilişkin kalite algısı spor hizmeti alanların beklentilerinin karşılanma düzeyine göre artar veya azalır. Bu nedenle hizmet alıcıların istek ve beklentilerine uygun hizmet üretilmesi gerekmektedir (Yorulmaz, 2009).

Antik çağlardan günümüze tüm toplumlarda spor müsabakalarına seyirci olarak katılım görülmektedir. Antik çağlarda gelenek olan spor seyirciliği, günümüzde özellikle futbol seyirciliği, tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de serbest zaman aktivitesi olarak son derece yaygın bir olgudur. Spor endüstrisinin önemli bir bölümünü oluşturan seyircilerin spor etkinliklerine katılım kararlarını etkileyen değişkenlerin belirlenmesi spor endüstrisinin gelişimi açısından önemlidir. Takıma duyulan ilgi, spora bağlılık, özdeşleşme, başkalarının başarısını sahiplenmek, eğlence, toplum, aile dram, günlük rutinden kaçış, bilgi, fiziksel beceriler ve performans, sporun toplum için değeri, müsabakaya katılan diğer insanlar, müsabakanın çekiciliği, ekonomik faktörler, imtiyazlar, demografik faktörler, müsabaka tutundurması, program uygunluğu ve stadyum gibi seyircilerin spor müsabakalarına katılım kararlarını etkileyen birçok değişken bulunmaktadır (Gençer ve Aycan, 2008).

Spor ekonomisinde önemli bir yere sahip olan futbolda özellikle üst liglerde taraftar memnuniyetini sağlama ve bu sayede müşteri bağlılığı yaratma aşamasında stadyumların özellikleri önem arz etmektedir. Stadyumun fiziksel ortamının, seyircilerin stadyumda kalma ve stadyuma geri dönme isteği üzerinde önemli bir etkisi olmaktadır. Stadyum deneyiminin belirli yönleri, doğrudan seyircilerin mekândan memnun kalmasına yol açabilirken, diğer faktörler, zevki azaltabilecek olumsuz duygulara katkıda bulunabilir (Wakefield vd., 1999). Kalite algısının olumlu olması için tesislerin mükemmelliğe doğru gitmesinin gerekliliği ve ülkemizde spor tesislerinin özelliklerinin iyileştirilmesi gerekliliği (Gençer ve Demiray; 2003) göz önünde bulundurulduğunda; spora yönelik olarak stadyumlarda sunulan spor hizmetinin kalitesini pozitif boşluğa yönlendirerek spor seyircisinin memnuniyeti ve sadakatini artırmak, maçlara daha çok seyirci gelmesini sağlamak, stadyumların amacına uygun olarak hizmet vermesini sağlamak mümkün olacaktır.

Bu çalışmanın amacı; Denizli’de futbol branşında yapılan en üst düzey müsabakalara ev sahipliği yapan Denizli Atatürk Stadyumu’nun kalite açısından değerlendirilmesidir. Bu değerlendirmeyi stadın müşteri kitlesini oluşturan taraftarlar yapmıştır. Bu çalışmada, Denizli ilinde bulunan Atatürk Stadyumu’nun taraftarlar gözünden spor alanı kalitesi bakımından nasıl değerlendirdikleri, beklenti ve şikayetleri araştırılmaktadır. Taraftarların Denizli Atatürk

Stadı'nı kalite unsurları olan ulaşım kolaylığı, estetik yapı, alan dağılımı, koltuk konforu, skorbord, park alanı, kalma isteği, yön levhaları açısından nasıl değerlendiriyorlar sorularına yanıt aranmıştır. Çalışmadan elde edilen bilginin stadyumlar ve spor alanları ile ilgili karar vericilere, Türkiye'deki spor yöneticilerine ve spor alanı planlamacılarına rehberlik yapması beklenmektedir.

YÖNTEM

Araştırmanın Modeli

Araştırma nicel yöntemle hazırlanmış, betimsel ve karşılaştırmalı bir araştırmadır. Araştırma sahası Denizli Atatürk Stadyumu'dur. 1987 yılında Denizli'de ilk yapılan stadyumdur. Denizli Spor Kulübü iç saha maçlarına ev sahipliği yapmaktadır. Bu stadyumda ilk maç 1982 yılında Denizlispor ile Eskişehirspor arasında oynanmış, ilk gece maçı ise 1996 yılında Denizlispor ile Kocaelispor arasında oynanmıştır. Türkiye'deki ilk tel örgüsüz stadyum olma özelliğini taşımaktadır. Seyirci Kapasitesi 18.745 kişidir. Tribünlerin tümü koltukludur. Engelli tribünü, kapalı devre kamera sistemi bulunmaktadır. Oyun alanı ölçüsü 68m x 105 m'dir. Zemini çimdir ve ışıklandırma bulunmaktadır (web 1). 2019 yılı Haziran ayında stadyumda başlanan tadilat, Ağustos ayında tamamlanmıştır. Tadilat çalışmaları kapsamında zemin 3 metre aşağıya indirilmiş, bu sayede seyirci kapasitesi 4 bin artırılarak, 19 bine yükseltilmiştir. 14 loca yapılmış, engelliler ve ailelerin maçı izlemesi için yer ayrılmıştır. Lavabolar, soyunma odaları, yedek kulübeleri ve tüm koltuklar yenilenmiştir. Stadın dış cephesi yeşil-siyaha boyanmış, tribünlerdeki koltuklarda horoz figürü yer almıştır (web 2).

Katılımcılar

Bu araştırmanın evreni Denizlispor taraftarlarıdır. 2022/2023 sezonunda Denizlispor maçını izlemek için Denizli Atatürk Stadyumuna giden seyirci sayısı 3139 kişi ve doluluk oranı %16.8'dir (web 3). Denizlispor taraftarının profili takımın başarısına bağlı olarak zaman içinde değişiklik göstermiştir. 80'li yıllardaki 1. Lig mücadelesi sırasında ateşli bir taraftar profiline sahipken bu durum 90'lı yıllarda takımın ligi sürekli olarak orta sıralarda bitirmesiyle tersine dönmüştür. 2002 yılındaki UEFA kupası mücadelesi sırasında tribün desteği artış gösterse de ilerleyen yıllarda yeniden düşüşe geçmiştir. Genel olarak Denizlispor taraftarı centilmenliği ile tanınmaktadır. Türkiye'deki profesyonel liglerde stadyumlardaki tel örgüleri kaldıran ilk takım olmuştur. Denizlispor 13.491 ortalama taraftar sayısı ile ligde en çok seyirciyle oynayan takımlar arasında yer almaktadır (web 4).

Araştırmanın örnekleme ise 2019 yılında stadyumda yapılan tadilat öncesinde Denizlispor maçını izlemeye giden taraftarlar ile tadilat sonrası 2022 yılında maçlara giden taraftarlardır. Katılımcıların belirlenmesinde amaçlı örneklem yöntemlerinden ölçüt örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya dahil edilme kriterleri; bireylerin araştırma sahasına maç izlemek için gitmiş olması, çalışmaya katılmayı kabul etmesi, 18 yaşından büyük olmasıdır. Araştırmada araştırma sahasına gelen ziyaretçilerin sayısı yani evren büyüklüğü tam olarak bilinmediği için Kotrlık vd., (2001) tarafından geliştirilmiş örnekleme hesaplama formülü kullanılarak örneklem sayısı hesaplanmıştır (Şimşek ve Yarımoğlu, 2019). Bu formül ile evren sayısı bilinmeyen, %5 örnekleme hatası ile %95 güven aralığında istatistiki tahminler yapabilmek amacıyla örneklem sayısı en az 384 kişi olarak hesaplanmıştır.

Araştırmaya dahil edilen örneklem, 2019 yılında 312 taraftar, 2022 yılında da 392 olmak üzere toplam 704 taraftardan oluşmaktadır. Minimum 18, maksimum 73 yaş aralığındaki taraftarların yaş ortalaması 24'tür.

Veri Toplama Aracı

Katılımcı Bilgi Formu: Katılımcıların sırasıyla cinsiyeti, yaşı, eğitim durumu, 1 yıl süresince stadyuma gelme sıklığı, özel araçları varsa stadyuma özel araç ile gelme durumu, kendisini fanatik bir seyirci olarak görme durumu, engellilik durumu ile stadyum kullanımıyla ilgili beklenti/şikayetleri hakkındaki bilgileri içermektedir.

Spor Alanları Kalite Ölçeği (SAKÖ): Orijinal adıyla "Measurement and Evaluation of Sports Spaces" ölçeği Wakefield vd. (1999) tarafından geliştirilmiştir. Yorulmaz (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış, geçerlik güvenirliği yapılmıştır. Orijinalinde 33 madde olan ölçeğe Yorulmaz tarafından yapılan faktör analizi sonucunda 3 madde 0.40 altında kaldığı için ölçekten çıkarılmış ve maddeler faktör alt boyutlarına göre ayrıştırılmıştır. Yine Yorulmaz tarafından ölçek maddelerinin iç tutarlılıkları incelenmiş, faktörlerin güvenirlik katsayılarının 0.82-0.58 arasında değiştiği görülmüştür.

Araştırmada kullanılan ve futbol maçı seyircilerine yönelik olan Spor Alanları Kalite Ölçeği (SAKÖ) 30 maddeden ve Ulaşım kolaylığı (1-4. Maddeler), Estetik yapı (5-9. Maddeler), Alan dağılımı (10-13. Maddeler), Koltuk konforu (14-17. Maddeler), Skorbord (18-21. Maddeler), Park alanı (22-25. Maddeler), Kalma isteği (26-28. Maddeler), Yön levhaları (29-30. Maddeler) olmak üzere 8 alt boyuttan oluşmaktadır. Evet, hayır, kısmen şeklinde cevaplanan 3'lü Likert tipi bir ölçektir. Ölçekten alınabilecek minimum puan 30-

maksimum puan 90'dır. Bu puanlar aralığında 30-42 ise çok kötü, 43-54 kötü, 55-66 orta, 67-78 iyi ve 79-90 çok iyi olarak değerlendirilmiştir.

Veriler, Denizli Stadyumunda yapılan tadilat öncesinde maç seyreden taraftarlardan 2019 yılında futbol sezonu içinde Şubat-Mayıs aylarında toplanmıştır. Arada geçen süreçte pandemi nedeniyle veri toplanmasına ara verilmiştir. Tadilat sonrası taraftarların stadyum ile ilgili değerlendirmeleri için 2022 futbol sezonu içinde Haziran-Kasım ayları aralığında toplanmıştır. Veri toplama araçları taraftar derneklerindeki taraftarlarla yüz yüze birebir görüşülerek uygulanmıştır. Uygulama öncesi katılımcılara çalışmanın amacı ve süreci hakkında açıklamalar yapılmıştır. Araştırmaya gönüllü olarak katılmak isteyen her bir katılımcı tarafından ölçeklerin doldurulması yaklaşık 5 dakika sürmüştür.

İstatistiksel Analiz

Toplanan veriler istatistik paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Ölçeklerden elde edilen veriler bilgisayara kodlanmış ve spor alanları değerlendirmesi ile ilgili istatistiksel analizler gerçekleştirilmiştir. Denizli Atatürk stadyumunun ulaşım kolaylığı, park alanı, alan dağılımı, kalma isteği, koltuk konforu, estetik yapı, skorbord, yön levhalarının taraftarlar açısından nasıl değerlendirildiğinin ölçülmesi amacıyla yapılan veri analizinde, araştırma kapsamına alınan değişkenlere ait Kolmogorov-Smirnov normallik testleri, toplam puan, demografik değişkenlere ait frekans/yüzde, aritmetik ortalama gibi betimsel istatistikler, tadilat öncesi ve sonrası değerlendirmeleri arasında fark olup olmadığını belirlemek için ikili karşılaştırmalarda t-testi yapılmıştır. Verilerin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek için çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri kontrol edilmiş, -2 ve +2 arasında değer aldıkları görülmüş ve normal dağılım gösterdikleri varsayılmıştır (George ve Mallery, 2012). Bu nedenle aşağıdaki belirtilen parametrik analiz yöntemleri uygulanmıştır. Kullanılan anlamlılık düzeyi 0.05'dir. Ölçeğin toplam cronbach alfa değerinin 0.824 ile yüksek derecede güvenilir olduğu görülmüştür.

BULGULAR**Tablo 1:** Örneklemeye ilişkin demografik bilgiler

		N	%
Anket Dönemi	Tadilat Öncesi	312	44.3
	Tadilat Sonrası	392	55.7
	Toplam	704	100.0
Cinsiyet	Erkek	609	86.5
	Kadın	95	13.5
	Toplam	704	100.0
Eğitim	İlkokul	22	3.1
	Ortaokul	62	8.8
	Lise	196	27.8
	Üniversite	395	56.1
	Lisansüstü	29	4.1
	Toplam	704	100.0
Yıllık Stada Gitme Sıklığı	1-5 kez	267	37.9
	6-10 kez	132	18.8
	11 ve daha fazla	305	43.3
	Toplam	704	100.0
Özel Araçla Gitme	Evet	264	37.5
	Hayır	328	46.6
	Ara sıra	112	15.9
	Toplam	704	100.0
Fanatiklik	Evet	371	52.7
	Hayır	208	29.5
	Kısmen	125	17.8
	Toplam	704	100.0
Engellilik	Evet	14	2.0
	Hayır	690	98.0
	Toplam	704	100.0

Tablo 1'e göre araştırma katılımcılarını oluşturan taraftarların %86.5'i (n=609) erkektir. Katılımcı taraftarların eğitim düzeyi yüksektir, %56.1'i (n=395) üniversite öğrencisi/mezunudur. Taraftarların %43.3'ünün (n=305) yılda stadyuma gitme sayısı 11 ve üzeridir, taraftarların düzenli olarak maçlara gittiği söylenebilir. Katılımcıların %46.6'sının (n=328) genellikle stada araçlarıyla gelmedikleri görülmektedir. Taraftarların %52.7'si (n=371) fanatik olduğunu belirtmektedir. Katılımcı taraftarlardan 14'ü engellidir.

Taraftarların Denizli Atatürk Stadı'nı kalite faktörlerine göre tadilat öncesi ve sonrası değerlendirmeleri bakımından fark olup olmadığını belirlemek için Independent Samples T Testi uygulanmıştır.

Tablo 2: Taraftarların stadyum tadilat öncesi ve sonrası kalite algısı karşılaştırmasına ilişkin t testi sonuçları

Kalite Faktörleri	Tadilat	N	X	S	sd	t	p
Ulaşım	Tadilat öncesi	311	6.13	1.72	701.00	0.25	.803
	Tadilat sonrası	392	6.16	1.79			
Estetik	Tadilat öncesi	312	7.92	1.95	702.00	2.73	.006
	Tadilat sonrası	392	8.31	1.86			
Alan Dağılımı	Tadilat öncesi	312	6.28	1.65	702.00	2.15	.032
	Tadilat sonrası	392	6.56	1.83			
Koltuk Konforu	Tadilat öncesi	312	6.36	1.53	702.00	0.04	.967
	Tadilat sonrası	392	6.37	1.49			
Skorbord	Tadilat öncesi	312	6.32	1.53	702.00	4.11	.000
	Tadilat sonrası	392	6.79	1.48			
Park Alanı	Tadilat öncesi	312	6.35	1.59	702.00	1.17	.241
	Tadilat sonrası	392	6.50	1.68			
Kalma İsteği	Tadilat öncesi	312	4.49	1.16	702.00	2.62	.009
	Tadilat sonrası	392	4.72	1.19			
Yön Levhaları	Tadilat öncesi	312	2.47	1.07	702.00	2.48	.014
	Tadilat sonrası	392	2.67	1.11			
Toplam	Tadilat öncesi	311	55.59	10.14	701.00	2.76	.006
	Tadilat sonrası	392	57.64	9.48			

$P < .05$

Yapılan bağımsız grup t testi sonucunda taraftarların Denizli Atatürk Stadı'na ilişkin kalite unsurları olan estetik [$t_{(702)}=2.73, p<.05$], alan dağılımı [$t_{(702)}=2.15, p<.05$], skorbord [$t_{(702)}=4.11, p<.05$], kalma isteği [$t_{(702)}=2.62, p<.05$], yön levhaları [$t_{(702)}=2.48, p<.05$] faktörlerinde ve genel değerlendirme puanında [$t_{(701)}=2.76, p<.05$] tadilat öncesi ve sonrası değerlendirmeleri istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklıdır. Tadilattan sonra taraftarların stada ilişkin değerlendirmeleri yani stad kalite algıları tadilat öncesine göre daha olumludur. Genel olarak değerlendirildiğinde ölçekten alınabilecek minimum puan 30, maksimum 90 puandır. Taraftarların hem tadilat öncesinde ($X=55.9$) hem de tadilat sonrasında ($X=57.64$)

Denizli Atatürk Stadyumunu orta kalitede bir spor tesisi olarak değerlendirdikleri görülmektedir.

Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılamayan hizmetler kaynak ve zaman israfına da yol açacaktır. Bu sebeple araştırmada taraftar beklentileri yarı yapılandırılmış sorular dışında açık uçlu olarak da yöneltilmiştir. Yanıtlar “yeni stadyum yapılmalı” (8), “6222 kalksın/pasolig uygulaması kalksın” (7), “stadyumun üstü komple kapalı olmalı” (5), “tuvalet sayısı çoğaltılmalı, kullanışlı hale getirilmeli” (4), “seyirci gelsin gerisi önemli değil” (3), “otopark yeterli hale getirilmeli” (2), “stat güzel bu doldurulamazken yeni stat istenmemeli” (1), “yaşlılar düşünülmesi pasoligsiz girebilmeli” (1), “koltuklar kalksın herkes ayakta izlesin” (1), “tuvaletler temiz olsun” (1), “çimler yenilenmeli” (1), “güvenlik önlemlerine dikkat edilmeli” (1), “stat çevresi yeşillendirilmeli” (1), “erkek seyirciye yönelik olduğu kadar kadınlara da yönelik düzenlemeler yapılmalı” (1) şeklindedir.

Taraftarlara şikayetlerinin ne olduğu soruları sorulmuş, “kafeterya, restoran vb. sosyal etkinlik alanları yok, içeride hiçbir aktivite yok, çocuklar için alan yok” (5), “stadyumun ve tribünlerin girişleri az ve sıkıntılı” (5), “Denizli’ye, bir süperlig takımına yakışmıyor, çok amatör bir stat” (4), “otopark sorunu var” (3), “stat küçük/kapasitesi düşük” (2), “eski” (2), “yeri kötü” (1), “öndekiler ayakta durduğunda maç seyredilemiyor, yükselti uygun değil” (1), “engellilere sadece kale arkası ayrılmış” (1), “kapalı tribün yok” (1), “skorboardlar boş” (1), “aradaki teller, özellikle üst köşe tribünlerde maç izlemesini zorlaştırıyor” (1), “koltuklar rahat ve temiz değil” (1), “stat saha ışıkları dışında ışıklandırma yok” (1) yanıtları alınmıştır.

TARTIŞMA

Araştırma bulgularına göre stadyuma gelen seyirciler bakımından erkeklerin sayıca daha fazla olduğu görülmektedir. Stadyumlardaki istenmeyen tezahüratların, şiddet olaylarının azaltılması için kadın taraftarların stadyumlara izleyici olarak gelmesini sağlayacak uygulamalar geliştirilmesi gerekmektedir. Maç seyretmeye gelen taraftarların %2’sinin engelli birey olması, tadilat sırasında engelliler için yer ayrılmış olsa da stadyumlarda engellilere yönelik düzenlemelerin yeterliliğinin sorgulanması gerektiğini düşündürmektedir.

Araştırma bulgularına göre stadyum örneklemin eğitim durumlarına bakıldığında %27.8’i lise, %56.1’i lisans eğitime sahiptir. Bu bulgu, stadyuma gelen izleyicilerin eğitim

düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Yorulmaz (2009) tarafından yapılan araştırma sonucuyla araştırma bulguları paralellik göstermektedir.

Bu araştırma, tesis yöneticilerinin tesislerde ne tür düzenleme ve iyileştirmeler yapılması gerektiği, seyircilerin spor tesisine yönelik algıları hakkında bilgi edinilmesini amaçlamaktadır. Sonuç olarak, Denizli Atatürk Stadyumu'nun taraftar değerlendirmesine göre orta kalitede olduğu görülmüştür.

Ulaşım kolaylığı ve Park Alanı: Stadyuma ulaşımın kolay olması, mesafenin yakın olması ve park yeterliliği spor alanı memnuniyetini artırabilir. Araştırmaya katılanların %46.6'sının özel araç ile gelmek istemediği görülmektedir. Park yeri aramak, park edilen alandan stadyuma yürümekle vakit kaybı yaşamak istenen bir durum değildir. Endişe duyulan bir durum da maçtan sonra parktan nasıl çıkılacağıdır. İzleyiciler park sorunu nedeniyle zaman zaman oyunun sonu görmeye trafik yoğunluğundan kaçmak arasında seçim yapmak zorunda kalmaktadır. Bu durum memnuniyeti etkilemekte, stadyuma gelen izleyicilerde ulaşılabilirliğin pozitif veya negatif etkiye sahip olacağını düşündürmektedir (Yorulmaz, 2009). Ulaşım kolaylığı ve park alanı bakımından tadilat öncesi ve sonrasında pozitif yönde bir fark görülmemiştir. Denizli Stadı ulaşım ve park alanı bakımından orta kalitede değerlendirilmiştir.

Estetik Yapı: Spor alanının çekiciliğine katkıda bulunan dekor ve iç dizayn, mimari tasarımdır. Taraftarlar sahanın iç tasarımını bilinçli ya da bilinçsiz olarak algırlar. Görsel olarak farklı tasarımlar, renklerin kullanımı, pankartlar, ışıklandırma düzenleri, levhalar, pankartlar estetik kalitenin olumlu ya da olumsuz algılanmasını sağlar. Stadyumun estetik cazibesinin olması izleyicilerin spor alanına ilişkin memnuniyetini artırıcı etki yapar (Yorulmaz, 2009). Stadın estetiği bakımından tadilat öncesi ve sonrasında pozitif yönde bir fark görülmüştür. Tadilat ile stadın dış cephesinin yeşil-siyaha boyanmasının, tribünlerdeki koltuklara horoz figürü eklenmesinin bu değerlendirmede etkisi olduğu düşünülmektedir. Tesis estetiği bakımından Denizli Stadı orta kalitede değerlendirilmiştir.

Alan Dağılımı: Etkili bir yapı tasarımı istedikleri yere (oturma alanları, büfeler, wc vb.) kolaylıkla ve rahatça ulaşmasını sağlar. Bu kolaylıkları sunan stadyumlar izleyicilerin kalabalık olgusu hissini düşürdüğü gibi spor alanıyla ilgili memnuniyetlerini de artıracaktır (Yorulmaz, 2009). Stadın alan dağılımı bakımından tadilat öncesi ve sonrasında pozitif yönde bir fark görülmüştür. Tadilat çalışmaları kapsamında zemin 3 metre aşağıya indirilerek seyirci kapasitesinin 19 bine yükseltilmesinin, 14 loca yapılmasının, engelliler ve ailelerin maçı

izlemesi için yer ayrılmasının etkili olduğu düşünülmektedir. Alan dağılımı bakımından Denizli Stadı orta kalitede değerlendirilmiştir.

Koltuk Konforu: Koltukların rahat olması spor etkinliği süresince uzun süre orada oturacak seyirci açısından oldukça önemlidir (Yorulmaz, 2009). Stadın alan bakımından tadilat öncesi ve sonrasında pozitif yönde bir fark görülmüştür. Tadilat çalışmaları kapsamında tüm koltukların yenilenmiş olmasına rağmen koltuk konforu bakımından tadilat öncesi ve sonrasında pozitif yönde bir fark görülmemiştir. Koltuk konforu bakımından Denizli Stadı orta kalitede değerlendirilmiştir.

Skorboard Kalitesi: Stadyum skorboardlarının tasarımı, görsel kalitesi ve fonksiyonu iç tasarımın özel bileşenlerindedir. Skorboard izleyicilerin sürekli gözlemi altındadır (Yorulmaz, 2009). Stadın skorboard kalitesi bakımından tadilat öncesi ve sonrasında pozitif yönde ve diğer faktörlere göre daha belirgin bir fark görülmüştür. Skorboard kalitesi bakımından Denizli Stadı orta kalitede değerlendirilmiştir.

Kalma İsteği: Spor alanlarının fiziki yapısı, sunduğu imkanlar, stadyumun çevresi stadyum seyircilerinde alanda kalma isteği uyandıran, tekrar gelme düşüncesi üzerinde önemli etkilere sahip olan özelliklerdendir (Yorulmaz, 2009). Stadda kalma isteği bakımından tadilat öncesi ve sonrasında pozitif yönde bir fark görülmüştür. Kalma isteği bakımından Denizli Stadı orta kalitede değerlendirilmiştir.

Yön Levhaları: Seyircilerin koltuklara, giriş ve çıkışlara, tuvaletlere, büfelere, dinlenme odalarına vb. yerlere ulaşmalarını kolaylaştıran, spor etkinliği/maç sonrasında stadyumun boşaltılmasını kolaylaştıran yön levhaları da seyirci üzerinde pozitif etki yaratacak iç tasarım fonksiyonlarındandır (Yorulmaz, 2009). Stadyumdaki yönlendirme levhaları bakımından tadilat öncesi ve sonrasında pozitif yönde bir fark görülmüştür. Yön levhaları kalitesi bakımından Denizli Stadı orta kalitede değerlendirilmiştir.

Spor etkinliklerinin değerlendirilmesi, bu çalışmanın temel konusu olan ve algılanan hizmet kalitesinde en önemli unsurlar arasında yer alan (Ergin ve ark., 2011) fiziki kriterlerin yanı sıra Çimen ve arkadaşlarının (2022) vurguladığı üzere hizmet kalitesi algısını etkileyen eğlence, müşteri hizmetleri, kişilerarası etkileşim, bilgilendirme gibi unsurlarla birlikte çok boyutlu kriterler içeren bir yapıya kavuşmaktadır. Yapı içinde etki eden unsurlar arttıkça bu unsurları kontrol etmek, eşgüdümlü şekilde istenen verimlilikte yönlendirmek ve yönetmek de profesyonel bir yönetim bakışını gerektirmektedir.

Stadyumlar kulüplerin çoğunlukla kendi taraftarlarını ağırladıkları alanlardır. Bu alanlarda oluşan atmosfer, etkinlikten zevk alma düzeyi, ulaşım, temizlik, konfor, görüş açısının uygunluğu gibi durumlar yeniden gelme isteğini (Soygüden ve ark., 2016), bunun da ötesinde taraftarın kulübünü maddi ve manevi olarak destekleme duygusunu güçlendirme yetisine sahiptir. Bu durum dolaylı olarak kulüplerin pazarlama faaliyetlerinin verimliliğine etki etmektedir. Pazarlama faaliyetlerinin önemli bir unsuru olan dağıtım açısından bakıldığında ise stadyumlar, yayın kuruluşlarının kendi yönetiminde olan televizyon yayınları dışında kalan ve kulüpler için oluşturdukları sportif performans hizmetlerini sundukları tek alandır. Yani örgütlerin varlıklarını sürdürmesinde temel unsur olan karlılık için elde edilecek gelirin sağlanmasında gelir kalemlerinden birisi olarak hedef kitlenin satın alma isteğini etkileyecek unsur olan dağıtımın yapıldığı yer stadyumlardır. Stadyumlar fiziki olarak planlanırken bu önem göz önünde bulundurulmalıdır.

Tesis planlayıcıları ve yöneticiler seyircilerin ihtiyaçlarını, isteklerini, beklentilerini, alana dair görüşlerini ortaya koyacak müşteri anketlerinden ve bilimsel araştırma sonuçlarından yararlanmalıdır. Stadyumun seyirciler tarafından nasıl algılandığı, memnun olup olmadıkları, tesisin hangi özelliklerinin seyirci memnuniyet ve memnuniyetsizliklerini etkilediği ve bu algıların seyircinin stadyuma gelmesini ne derecede etkilediği belirlenmelidir. Bu bilgilere dayanarak karar vericiler tesiste tadilat yapılması, iyileştirilmesi, eklemeler yapılması veya tesisin tamamen yeniden inşası gibi seçeneklerden en doğru olanını seçebileceklerdir.

Sonuç olarak Denizli Atatürk Stadyumu taraftarlar açısından orta kalitede bir spor tesisi olarak görülmektedir. Yapılan tadilat taraftar ve seyircinin stadla ilgili kalite algısını olumlu yönde değiştirse de ortalama değerlendirme düzeyinde önemli bir farklılık görülmemektedir. Taraftarlara açık uçlu soru şeklinde yöneltilen beklenti ve şikâyetlerin de düzenleme faaliyetleri yapılırken dikkate alınması önem arz etmektedir.

Yazar Katkıları

Yazarlar çalışmaya eşit derecede katkı sağlamışlardır.

Etik Beyan

Bu makalede dergi yazım kurallarına ve bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uyulmuştur. Makale ile ilgili doğabilecek her türlü ihlallerde sorumluluk yazarlara aittir. Pamukkale Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu çalışmada etik ve bilimsel

açından herhangi bir sakınca bulunmadığına ilişkin onay vermiştir (Karar sayı no: E-93803232-622.02-298086).

Çıkar Çatışması

Yazarlar çalışma ve yayımlanması konularında herhangi bir çıkar çatışması belirtmemişlerdir.

KAYNAKLAR

- Altınöz, İ. (2005) Kalite Yolculuğu ve ISO 9000, Arşiv Dünyası, Ocak 2005, Sayı 5. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/207617> Erişim tarihi: 01.11.2022.
- Banar, K., Ekergil, V. (2010) Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi ile Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt/Vol. :10, Sayı/No:1 (39-60).
- Barutçu, S. (2008) Hizmette Kalite ve Toplam Hizmet Kalitesi Yönetimi, Güncel Yönetim ve Organizasyon Yaklaşımları, Ed. A. Özyılmaz ve F. Ölçer, Seçkin Yayıncılık, Ankara,,ss.101-126, ISBN 978-975-02-0660-3 (Bilimsel Kitapta Bölüm).
- Çimen, Z., Halıcı, A. Ve Aktaş, İ. (2022) Spor Etkinlikleri Kalite Ölçeği (SEKÖ) Geliştirme ve Doğrulama Çalışması, Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi (Gazi Journal of Physical Education and Sports Sciences), 27(4), 333-356.
- Erdoğan, E. (2012) Tüketicilerce Algılanan Riskin Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkisi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Zonguldak.
- Ergin, B. M., İmamaoğlu, A. F., Tunç, T., Akpınar, S. ve Çon, M. (2011) Üniversite Spor Merkezlerindeki Hizmet Kalitesi Boyutlarının Algı ve Önem Düzeylerinin İncelenmesi, Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi (Journal of Sports and Performance Researches), Vol: 2 No :1, 41-49.
- Gençer, R.T., Aycan, A. (2008) Seyircilerin Profesyonel Futbol Müsabakalarına Katılım Kararını Etkileyen Değişkenler Üzerine Bir İnceleme, Ege Akademik Bakış, 8 (2) 771-783.
- Gençer, R.T., Demiray, E. (2003) Türkiye’de Toplam Kalite Yönetiminin Futbolda Uygulanabilirliği Üzerine Bir İnceleme, Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi (Gazi BESBD), VIII, 3: 25 - 38.

George, D. and Mallery, P. (2012). IBM SPSS Statistics 23 Step by Step: A Simple Guide and Reference, Routledge.

Koçel, T. (2010) İşletme Yöneticiliği (12. Genişletilmiş Baskı), Beta, İstanbul.

Kotrlik, J., Higgins, C. (2001). Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research appropriate sample size in survey research. Information Technology, Learning, And Performance Journal. 19(1). 43. Retrieved from <https://scholar.google.com.tr/>.

Mergen, A., E. (1993) Toplam Kalite Yönetimi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, XI (1-2): 25-33.

Soygüden, A., Barut, Y. Ve İmamoğlu, O. (2016) Profesyonel Futbol Taraftarı ve Stadyum (Editör: Yahya Polat), Pegem Akademi, Ankara.

Şimşek, M. ve Yarımoğlu, E. (2019). Araç Kiralama Sektöründe Hizmet Kalitesi. Memnuniyet ve Sadakat İlişkileri. Ege Akademik Bakış Dergisi. 19(1). 89-101.

Wakefield K. L., Blodgett J. G. ve Sloan H.J. (1996), The effect of team loyalty and selected stadium factors on spectator attendance, Journal of Sport Management, 10. 15-31.

Wakefield, K. L., Blodgett, J. G., & Sloan, H. J. (1996). Measurement and management of the sportscape. Journal of sport management, 10(1), 15-31.

Web 1. <https://www.denizlispor.org.tr/denizlispor/ataturkstaduyumu/> Erişim tarihi: 22.11.2022.

Web 2. <https://www.aa.com.tr/tr/futbol/denizli-ataturk-stadi-sezona-hazir/1557220>, Erişim:13.11.2022.

Web 3. https://www.transfermarkt.com.tr/1lig/besucherzahlen/wettbewerb/TR2/saison_id/2022/plus/1, Erişim tarihi: 18.08.2022.

Web 4. <https://tr.wikipedia.org/wiki/Denizlispor#:~:text=Denizlispor%2013.491%20ortalama%20taraftar%20say%C4%B1s%C4%B1yla,oynayan%205.nci%20tak%C4%B1m%20konumundad%C4%B1r>. Erişim tarihi: 18.10.2022.

Yorulmaz, A. (2009), Spor Alanları Kalite Ölçeği Türkçe Versiyonu Geçerlilik Güvenirlik Çalışması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.