



Fitness Katılımcılarının Spor Salonlarındaki Hizmet Kalitesi ve Serbest Zaman Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*

Rahmi CENGİZ¹, Fatih YAŞARTÜRK²

¹ Bartın Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bartın, TÜRKİYE

² Bartın Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, Bartın, TÜRKİYE

Email: fatihyasarturk@gmail.com

Type: Research Article (Received: 06.05.2020 – Accepted: 25.06.2020)

Öz

Bu araştırmanın amacı, çeşitli fitness merkezlerinde üye olan katılımcıların, serbest zaman doyum ve spor salonlarında algıladıkları hizmet kalitesi düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Araştırmaya, Bartın ilindeki 3 farklı fitness merkezine üye 119 kadın, 86 erkek toplam 205 kişi katılım sağlamıştır. Araştırmada kişisel bilgi formu, Uçan'ın (2007) geliştirdiği "Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği" ve Beard ve Ragheb (1980) tarafından geliştirilen, Türkçe uyarlaması Gökçe ve Orhan (2011) tarafından yapılan "Serbest Zaman Doyum Ölçeği: SZDÖ" kullanılmıştır. Verilerin analizinde frekans, yüzde, t-Testi ve ANOVA yöntemleri kullanılmıştır. SFM-HKÖ ve SZDÖ alt boyutları arasındaki ilişkilerin belirlenmesinde pearson korelasyon katsayısı hesaplanmıştır. Araştırmanın bulgularında cinsiyet ve medeni durum değişkeninin t-Testi sonuçlarına göre SFM-HKÖ ve SZDÖ toplam puan ortalamalarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). ANOVA testi sonuçlarında ise SFM-HKÖ ve SZDÖ toplam puan ortalamalarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Gelir Düzeyi değişkeninin ANOVA Testi sonuçlarında SFM-HKÖ alt boyutları arasından "Ortam koşulları kalitesi" alt boyutunda gelir düzeyi 0-500 TL arası olan katılımcılar ile gelir düzeyleri 2001 TL ve üzeri olan katılımcılar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu farklılık gelir düzeyi yüksek olan katılımcılar lehinedir. "Program kalitesi" alt boyutunda gelir düzeyleri 0-500 TL olan katılımcılar ile gelir düzeyleri 1501-2000 TL olan katılımcılar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu farklılık gelir düzeyi yüksek olan katılımcılar lehinedir. SZDÖ alt boyutları arasından, "Rahatlama" alt boyutunda gelir düzeyi 501-1001 TL arası olan katılımcılar ile gelir düzeyi 2001 TL ve üzeri olan katılımcılar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu farklılık gelir düzeyi yüksek olan katılımcılar lehinedir. Ayrıca, "SFM-HKÖ" alt boyutları ortalama puanları ile "SZDÖ" alt boyutları ortalama puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Sonuç olarak, katılımcıların fitness merkezlerini kullanımında gelir durumunun önem arz ettiği ve serbest zaman faaliyetlerinden elde edilen doyumun rahatlama düzeyini olumlu yönde etkilediği söylenebilir.

Anahtar kelimeler: Fitness katılımcıları, Hizmet kalitesi, Serbest zaman doyum

*2. Uluslararası Rekreasyon ve Spor Yönetimi Kongresinde sözel bildiri olarak sunulmuştur.



Examination of the Relationship Between Fitness Participants' Service Quality and Leisure Satisfaction Levels in Gyms

Abstract

The aim of this research is to examine the relationship between the free time satisfaction and perceived service quality levels of participants who are members of various fitness centers. A total of 205 people, 119 women and 86 men, who are members of 3 different fitness centers in Bartın province, participated in the study. Personal information form in the research, "Perceived Service Quality Scale of Sports-Fitness Centers" developed by Uçan (2007) and Developed by Beard and Ragheb (1980), "Leisure Satisfaction Scale: LSS", adapted in Turkish by Gökçe and Orhan (2011), was used. Frequency in data analysis, percentage, t-Test and ANOVA methods were used. Pearson correlation coefficient was calculated to determine the relationships between SFC-PSQS and LSS sub-dimensions. According to the results of the t-Test of the gender and marital status variable in the findings of the study, no statistically significant difference was found in the total score averages of SFC-PSQS and LSS ($p>0,05$). In the ANOVA test results, no statistically significant difference was found in the total scores of SFC-PSQS and LSS ($p>0,05$). In the ANOVA Test results of the Income Level variable, a statistically significant difference was found between the participants with an income level between 0-500 TL and participants with an income level of 2001 TL and above, among the sub-dimensions of SFC-PSQS ($p<0,05$). This difference is in favor of high income participants. A statistically significant difference was found between the participants whose income levels were between 0-500 TL and those with income levels of 1501-2000 TL in the sub-dimension of "Program Quality" ($p<0,05$). This difference is in favor of high income participants. A statistically significant difference was found between the participants with income level between 501-1001 TL and those with income level of 2001 TL and above, among the sub-dimensions of LSS ($p<0,05$). This difference is in favor of high income participants. In addition, no statistically significant relationship was found between the sub-dimensions of "SFC-PSQS" and the mean scores of "LSS" sub-dimensions ($p>0,05$). As a result, it can be said that the income status of the participants is important in the use of fitness centers and the satisfaction obtained from leisure activities creates relief and affects this situation.

Keywords: Fitness participants, Quality of service, Leisure satisfaction



Giriş

Günümüzde her geçen gün teknolojinin aşama kaydetmesi sonucunda zaman kavramının değeri artmaktadır. Bireylerin zamanı verimli kullanmaları, hedeflerine ulaşabilmeleri için izledikleri yollarda etkili bir faktördür. Dolayısıyla zamanı verimli değerlendiren bireylerin buldukları sosyal, kültürel, sanatsal ve sportif faaliyetlerde mümkün olan en yüksek seviyede doyum ve hizmet kalitesine ulaşmaları beklenmektedir.

Spor, kurallara uyularak bireysel veya grup olarak yapılan, bedensel ve zihinsel yeteneklerin gelişimini sağlayan, eğitici ve eğlendirici uğraşlar şeklinde tanımlanabilen sosyal bir uğraştır. Spor, toplumsal yaşam içerisinde kök salan ve kültürün üretilmesinde, dolaşıma sokulmasında katkıları bulunan bir alan olarak, egemen ideolojilerin üretiminde ve toplumsal rızanın sağlanmasında kullanılan bir sistemdir. Spor, üzerinde egemenlik mücadelelerinin verildiği, toplumsal meşrulaştırma süreçlerinin gerçekleştirildiği bir inşadır (Talimciler, 2008).

Son yıllarda başta Amerika ve bütün Avrupa Ülkelerinde, “Milli Gelişmenin Temeli” sloganıyla büyük ölçüde yaygınlaşan, spora başlangıcın ve tüm sporların temeli sayılan “Vücut Geliştirme” sporu ve beraberinde “Fitness” ve sağlıklı spor yapma gittikçe benimsenerek, yediden yetmişe herkesin kendi evinde veya spor salonlarında uyguladığı, bir yaşam felsefesi haline gelmiştir (Uğur ve Baysaling, 1999).

Sağlık ve zindelik hareketi dünyada hızla gelişen bir olgudur. Buna paralel olarak, özellikle son yıllarda bu hareket ülkemizde de gelişmeye başlamıştır. Reklam, televizyon programları ve kulaktan kulağa pozitif iletişimin etkisiyle toplumumuzun büyük kısmında sağlık ve zindelik olgusuna yönelik farkındalık oluşmaktadır. Bu olguyu önemseyen bireyler son zamanlarda fitness merkezlerine yönelmeye başlamışlardır (Yıldız ve Tüfekçi, 2010).

Fitness merkezi, bireylere sağlık ve zindelik bağlamında fiziksel etkinlik hizmetleri sunan işletme olarak tanımlanmaktadır (Tüfekçi, 2010; Yetiş ve ark., 2019). Fitness merkezlerinde bulunan kardiovasküler egzersiz, dövüş sporları, jimnastik, raket sporları, yürüyüş ve koşu, aerobik, yüzme ve ağırlık antrenmanı gibi farklı etkinliklere yönelik hizmet verilebilmektedir (Basım ve Arğan, 2009).

Müşteri ise ürün ya da hizmeti satın alan değil kullanan kişidir. Ödediği fiyat karşılığında bir ürün ya da hizmet satın alan ya da almak isteyen kimse ya da kurum ve kuruluşlar; bir ürün ya da hizmete karşı istekli olan ve onu almak isteyen kişi ya da kuruluşlardır (Ulaşanoğlu, 2005). Belirli bir işletmenin belirli bir marka malını, ticari veya kişisel amaçları için satın alan kişi veya kuruluştur (Midilli, 2011). İşletmenin çıktığı olarak ürettiği ürünü talep eden, işletme dışındaki kişi ve kuruluşlara, müşteri denir (Ayas, 2013). Müşterilerle sağlıklı, iyi ilişkiler kurmak ve onları dinlemek, örgütsel yapının müşteri istek ve beklentilerine göre yapılandırılması konusu artık zorunluluk haline gelmiştir. Müşterilerin profilini ve satın alma tercihlerini bilebilmek ve onları tanıyabilmek için işletmeler, pazarlama elemanlarının ürün satış noktalarını denetlemesini sağlamakla birlikte, ürünü satın alan müşterilerle bire bir iletişim kurmalarını ve müşteri ile ilgili bilgilere sahip olmalarını sağlamalıdır (Açan, 2007).

Müşteriler kavramında etkili olan demografik özellikleri, kişilikleri, algıları, tutumları ve sosyoekonomik durumları bakımından birbirlerinden farklıdır. Bu farklılık müşterilerin istek ve ihtiyaçlarında da farklılık meydana getirmektedir. Arzu ve ihtiyaçlardaki farklılığa karşın müşterilerin ortak noktası ise beklentilerin karşılanmasıdır (Ayas, 2013). Müşterinin daha önceki hizmet alımlarında yaşamış olduğu tecrübeleri, bir sonraki hizmet sürecindeki



tutum ve davranışlarına, hizmetten beklentilerine ve hizmet kalitesi algılamalarına önemli ölçüde yön verecektir (Torlak ve ark., 2007). İnsanların yoğun iş temposundan arta kalan zamanlarında düzenli ve sağlıklı spor yapmak için sağlıklı yaşam merkezleri ve fitness salonlarına yöneldikleri bilinmektedir. Bu işletmeleri kullanan insanların sunulan hizmetlerden tatmin olup olmadıkları işletmenin geleceği açısından son derece önemlidir. Müşteri tatmini bu işletmelerde başarının en önemli unsuru olmaktadır (Ayas, 2013).

Hizmet kalitesi kavramı, en geniş anlamda hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılamak için gerekli olan hizmetin en iyi şekilde verilmesidir. Bir diğer tanıma göre hizmet kalitesi, bir işletmenin müşteri beklentilerini karşılayabilme ya da geçebilme yeteneğidir (Odabaşı, 2004). Hizmet kalitesi kavramının spor işletmelerinde önem oluşturduğu bu süreçte fitness katılımcılarının da kendi yaşantısına göre bir program hazırlaması gerekmektedir. Bu durum ise kişilerin iş veya zorunlu uğraşlarının dışında kalan serbest zaman diliminde gerçekleşmektedir. Dolayısıyla fitness katılımcılarının verimli ve etkin bir program uygulaması için doğru bir şekilde değerli olan serbest zamanında katılım sağlamalı ve uygulama sürecine geçmesi gerekmektedir.

Serbest zaman kavramı, yerinde ve değerli kullanılabilmesinde kişiye kendi kendine kalmak, kendi özgürlüğünün farkına varmak, kendini bulmak olanağı verir. Serbest zamanın iyi değerlendirilmesi; kişinin kendini ifade etmesini, yaratıcılığını geliştirmesini, yeni deneyimler kazanmasını, toplumsal çevresini geliştirmesini ve üretkenliğini arttırmasını sağlar. Serbest zamanın akıllıca kullanılması bir gelişmişlik ve eğitim sonucudur. Serbest zaman insanlığın gelişmesine yardımcı olduğu ve kötü olarak kullanılmadığı ölçüde değerlidir (Kılbaş, 2004). Serbest zamanın olumlu değerlendirilmesi sonucunda ise birey üzerinde doyum oluşturmakta ve bu etkinlik ve etkinlikleri daha fazla uygulama isteği oluşmaktadır.

Doyum, serbest zaman etkinliklerinin pozitif algıların bir sonucu olarak gelişmekte (Beard ve Ragheb, 1980) ve deneysel açıdan bireyin ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik memnuniyet derecesinin bir belgesi şeklinde değerlendirilmektedir (Rojek, 2013). Dolayısıyla; bireylerin algıladıkları hizmet kalitesinin boyutu doğrudan serbest zaman doyum düzeylerini etkileyen bir faktördür.

Serbest zaman doyum ise bireylerin serbest rekreatif etkinlikler sonunda bireysel ihtiyaçlarını karşılamalarıyla edindikleri pozitif duygular olarak tanımlanmaktadır (Siegenthaler ve O'Dell, 1998). Ayrıca serbest zaman doyumunu, kişilerin serbest zaman etkinliklerinden algıladığı doyum düzeyini belirtir (Du Cap, 2002). Serbest zaman doyumunun bilinmesi, rekreasyonel etkinliklere katılan bireylerin ne kadar tatmin olduklarının, ne kadar monotonluktan kurtulduklarının ve ne kadar yenilendiklerinin bir yordayıcısı olabilmesi açısından önemlidir (Gökçe, 2015). Dolayısıyla fitness katılımcılarının serbest zaman faaliyetlerinden doyum elde etmesi mutlu olmasına ve motivasyon düzeyini yükseltmesiyle çok yönlü gelişim elde edilebilir (Özgün ve diğerleri, 2017).

Bu bilgiler dâhilinde araştırmanın amacı, Bartın ilindeki çeşitli fitness merkezlerine kayıtlı katılımcıların, serbest zaman doyum düzeyleri ve spor salonlarında algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi incelemektir.

Yöntem

Araştırmanın modeli

Araştırmada, araştırma amaçlarına uygun olarak “Tanımlayıcı (Betimsel) ve İlişkisel tarama modeli” kullanılmıştır. Betimsel tarama modelleri, çok sayıda elemanlardan oluşan bir



evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacıyla evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleri olarak tanımlanmaktadır. (Karasar, 1994). İlişkisel tarama modelleri ise; iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve / veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelleridir (Karasar, 2017).

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Bartın ilindeki 3 farklı fitness merkezinin üyeleri oluşturmaktadır. Örneklem grubunda ise aktif olarak kayıtlı 119 kadın ve 86 erkek olmak üzere toplam 205 gönüllü birey oluşturmaktadır.

Veri toplama araçları

Çalışmada veri toplama aracı olarak; araştırmacı tarafından geliştirilen kişisel bilgi formu kullanılmış ve katılımcılara cinsiyet, medeni durum, yaş ve gelir düzeylerine yönelik bağımsız değişkenlerle ilgili sorulardan oluşmaktadır.

Bireylerin fitness merkezlerindeki algıladığı hizmet kalitesinin neler olduğunu ortaya koymak amacıyla Uçan (2007) geliştirdiği “Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (SFM-HKÖ)” kullanılmıştır. SFM-HKÖ toplam 31 madde ve Fiziksel Çevre Kalitesi, Ortam Koşulları Kalitesi, Egzersiz Alet-Ekipmanları, Program Kalitesi, Etkileşim Kalitesi ve Çıktı Kalitesi alt boyutlarından oluşan ölçek 5’li likert tipinde hazırlanmış ve puanlanmasında “1 - Tamamen katılıyorum” ile “5 - Hiç katılmıyorum” şeklinde sıralanmıştır. Ölçeğin uyarlama çalışmasında alt boyutlara ilişkin hesaplanan iç tutarlık kat sayıları sırasıyla 0,85, 0,77, 0,82, 0,83, 0,95 ve 0,92 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada toplanan veriler üzerinden ölçeğin alt boyutları için hesaplanan iç tutarlılık kat sayıları alt boyutlara göre “Fiziksel Çevre Kalitesi, 0,74”, “Ortam Koşulları Kalitesi, 0,81”, “Egzersiz Alet-Ekipmanları, 0,80”, “Program Kalitesi, 0,77”, “Etkileşim Kalitesi, 0,84” ve “Çıktı Kalitesi, 0,83” olarak bulunmuştur.

Ayrıca bireylerin serbest zamanlarında yaptığı aktivitelerden tatmin olma düzeylerini belirlemek amacıyla Beard ve Ragheb (1980) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması Gökçe ve Orhan (2011) tarafından yapılan “Serbest Zaman Doyum Ölçeği (SZDÖ)” kullanılmıştır. SZDÖ toplam 24 madde ve Psikolojik, Eğitimsel, Sosyal, Fiziksel, Rahatlama ve Estetik olmak üzere altı alt boyuttan oluşan ölçek 5’li likert tipinde hazırlanmış ve puanlanmasında “1 - Neredeyse hiç doğru değil” ile “5 - Neredeyse her zaman doğru” şeklinde sıralanmıştır. Ölçeğin uyarlama çalışmasında alt boyutlara ilişkin hesaplanan iç tutarlık kat sayıları sırasıyla 0,77, 0,77, 0,76, 0,80, 0,79 ve 0,79 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada toplanan veriler üzerinden ölçeğin alt boyutları için hesaplanan iç tutarlılık kat sayıları alt boyutlara göre “Psikolojik, 0,72”, “Eğitimsel, 0,83”, “Sosyal, 0,83”, “Rahatlama, 0,80”, “Fiziksel, 0,83” ve “Estetik, 0,69” olarak bulunmuştur. Hesaplanan bu değerleri genel anlamda istatistiksel olarak kabul edilebilir sınırlar içerisinde yer almaktadır (Can, 2014).

Verilerin analizi

Verilerin analizinde SPSS 20.0 paket programından yararlanılmıştır. Ayrıca betimsel istatistik yöntemleri, bağımsız örneklem t-Testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve pearson korelasyon test sonuçları incelenerek karar verilmiştir. Varyansların eşitliği için hesaplanan anlamlılık değeri düzeyi $p < 0,05$ olarak kabul edilmiştir (Büyüköztürk ve diğerleri, 2012). Ölçeklerin güvenilirliklerini belirlemek için de Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır.



Bulgular

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Değişkenlere Göre Tanımlayıcı İstatistik Sonuçları

| | | N | % |
|--------------|------------------|-----|------|
| Cinsiyet | Kadın | 119 | 58 |
| | Erkek | 86 | 42 |
| Medeni Durum | Evli | 90 | 43,9 |
| | Bekâr | 115 | 56,1 |
| Yaş | 18-22 | 78 | 38 |
| | 23-27 | 49 | 23,9 |
| | 28-32 | 46 | 22,4 |
| | 33-37 | 20 | 9,8 |
| | 38 ve üzeri | 12 | 5,9 |
| Gelir Düzeyi | 0-500 TL | 39 | 19 |
| | 501-1000 TL | 41 | 20 |
| | 1001-1500 TL | 42 | 20,5 |
| | 1501-2000 TL | 43 | 21 |
| | 2001 TL ve üzeri | 40 | 19,5 |

Tabloya göre, katılımcıların %58'i kadın, %42'si erkek, %44'ü evli ve %56'sı bekar olarak bulunmuştur. Ayrıca yaş aralıkları, %38'i 18-22 yaş, %24'ü 23-27 yaş, %22'si 28-32 yaş, %10'u 33-37 yaş ve %6'sı 38 ve üzeri yaş aralığına sahiptir. Katılımcıların, %19'u 0-500 TL, %20'si 501-1000TL, %20,5'i 1001-1500 TL, %21'i 1501-2000 TL ve %19,5'i 2001 TL ve üzeri gelir düzeyine sahiptir.

Tablo 2. Katılımcıların Cinsiyet Değişkenine Göre Bağımsız Örneklemeler İçin t-Testi Sonuçları

| Alt Boyutlar | Cinsiyet | N | \bar{X} | SS | t | Sd | p |
|----------------------------|----------|-----|-----------|------|-------|-----|------|
| Fiziksel Çevre Kalitesi | Kadın | 119 | 4,40 | ,429 | 1,459 | 203 | ,146 |
| | Erkek | 86 | 4,31 | ,470 | | | |
| Ortam Koşulları Kalitesi | Kadın | 119 | 4,00 | ,872 | -,204 | 203 | ,838 |
| | Erkek | 86 | 4,27 | ,797 | | | |
| Egzersiz Alet- Ekipmanları | Kadın | 119 | 4,06 | ,786 | -,607 | 203 | ,544 |
| | Erkek | 86 | 4,12 | ,799 | | | |
| Program Kalitesi | Kadın | 119 | 4,33 | ,569 | -,325 | 203 | ,745 |
| | Erkek | 86 | 4,36 | ,616 | | | |
| Etkileşim Kalitesi | Kadın | 119 | 4,32 | ,411 | 1,892 | 203 | ,060 |
| | Erkek | 86 | 4,21 | ,425 | | | |
| Çıktı Kalitesi | Kadın | 119 | 4,25 | ,561 | -,190 | 203 | ,850 |
| | Erkek | 86 | 4,27 | ,587 | | | |
| Psikolojik | Kadın | 119 | 4,07 | ,586 | ,698 | 203 | ,486 |
| | Erkek | 86 | 4,17 | ,486 | | | |
| Eğitimsel | Kadın | 119 | 3,87 | ,705 | -,468 | 203 | ,640 |
| | Erkek | 86 | 3,92 | ,824 | | | |
| Sosyal | Kadın | 119 | 4,03 | ,710 | 1,689 | 203 | ,093 |
| | Erkek | 86 | 3,85 | ,826 | | | |
| Fiziksel | Kadın | 119 | 4,12 | ,708 | ,822 | 203 | ,412 |
| | Erkek | 86 | 4,03 | ,672 | | | |



| | | | | | | | |
|------------------|-------|-----|------|------|-------|-----|------|
| Rahatlama | Kadın | 119 | 3,94 | ,843 | -,746 | 203 | ,412 |
| | Erkek | 86 | 4,02 | ,677 | | | |
| Estetik | Kadın | 119 | 4,06 | ,563 | -,195 | 203 | ,845 |
| | Erkek | 86 | 4,08 | ,555 | | | |

Tabloya göre, cinsiyet değişkeni t-Testi sonuçlarında SFM-HKÖ alt boyutları ve SZDÖ alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 3. Katılımcıların Medeni Durum Değişkenine Göre Bağımsız Örneklemeler İçin t-Testi Sonuçları

| Alt Boyutlar | Medeni durum | N | \bar{X} | SS | t | Sd | p |
|----------------------------|--------------|-----|-----------|------|-------|-----|------|
| Fiziksel Çevre Kalitesi | Evli | 90 | 4,41 | ,403 | 1,327 | 203 | ,186 |
| | Bekar | 115 | 4,33 | ,479 | | | |
| Ortam Koşulları Kalitesi | Evli | 90 | 4,06 | ,871 | ,697 | 203 | ,487 |
| | Bekar | 115 | 3,98 | ,816 | | | |
| Egzersiz Alet- Ekipmanları | Evli | 90 | 4,36 | ,590 | ,153 | 203 | ,878 |
| | Bekar | 115 | 4,34 | ,589 | | | |
| Program Kalitesi | Evli | 90 | 4,33 | ,400 | 1,761 | 203 | ,080 |
| | Bekar | 115 | 4,23 | ,431 | | | |
| Etkileşim Kalitesi | Evli | 90 | 4,24 | ,621 | -,312 | 203 | ,755 |
| | Bekar | 115 | 4,27 | ,531 | | | |
| Çıktı Kalitesi | Evli | 90 | 4,12 | ,721 | ,603 | 203 | ,544 |
| | Bekar | 115 | 4,06 | ,842 | | | |
| Psikolojik | Evli | 90 | 4,01 | ,545 | -,938 | 203 | ,349 |
| | Bekar | 115 | 4,08 | ,547 | | | |
| Eğitimsel | Evli | 90 | 3,85 | ,695 | -,612 | 203 | ,541 |
| | Bekar | 115 | 3,92 | ,802 | | | |
| Sosyal | Evli | 90 | 3,93 | ,773 | -,535 | 203 | ,594 |
| | Bekar | 115 | 3,98 | ,760 | | | |
| Fiziksel | Evli | 90 | 4,06 | ,694 | -,325 | 203 | ,745 |
| | Bekar | 115 | 4,10 | ,694 | | | |
| Rahatlama | Evli | 90 | 3,99 | ,753 | ,216 | 203 | ,829 |
| | Bekar | 115 | 3,97 | ,798 | | | |
| Estetik | Evli | 90 | 4,07 | ,542 | -,064 | 203 | ,949 |
| | Bekar | 115 | 4,07 | ,573 | | | |

Tabloya göre, medeni durum değişkeni t-Testi sonuçlarında SFM-HKÖ alt boyutları ve SZDÖ alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 4. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre ANOVA Testi Sonuçları

| Alt Boyutlar | Varyansın Kaynağı | Kareler Toplamı | sd | Kare Ortalaması | F | p |
|----------------------------------|-------------------|-----------------|-----|-----------------|-------|------|
| Fiziksel Çevre Kalitesi | Gruplar arası | 1.074 | 4 | .268 | 1.346 | .254 |
| | Gruplar içi | 39.875 | 200 | .199 | | |
| Ortam Koşulları Kalitesi | Gruplar arası | 1.376 | 4 | .344 | .483 | .748 |
| | Gruplar içi | 142.367 | 200 | .712 | | |
| Egzersiz Alet-Ekipmanları | Gruplar arası | .418 | 4 | .104 | .298 | .879 |
| | Gruplar içi | 70.111 | 200 | .351 | | |
| Program Kalitesi | Gruplar arası | 1.380 | 4 | .345 | 1.997 | .096 |
| | Gruplar içi | 34.572 | 200 | .173 | | |



| Etkileşim Kalitesi | Gruplar arası | .804 | 4 | .201 | .613 | .654 |
|--------------------|---------------|---------|-----|-------|-------|------|
| | Gruplar içi | 65.614 | 200 | .328 | | |
| Çıktı Kalitesi | Gruplar arası | 1.515 | 4 | .379 | .602 | .662 |
| | Gruplar içi | 125.908 | 200 | .630 | | |
| Psikolojik | Gruplar arası | .565 | 4 | .141 | .469 | .758 |
| | Gruplar içi | 60.197 | 200 | .301 | | |
| Eğitimsel | Gruplar arası | 4.655 | 4 | 1.164 | 2.082 | .084 |
| | Gruplar içi | 111.771 | 200 | .559 | | |
| Sosyal | Gruplar arası | .605 | 4 | .151 | .255 | .906 |
| | Gruplar içi | 118.584 | 200 | .593 | | |
| Fiziksel | Gruplar arası | 1.487 | 4 | .372 | .772 | .545 |
| | Gruplar içi | 96.332 | 200 | .482 | | |
| Rahatlama | Gruplar arası | 1.162 | 4 | .291 | .476 | .753 |
| | Gruplar içi | 121.966 | 200 | .610 | | |
| Estetik | Gruplar arası | .654 | 4 | .164 | .520 | .721 |
| | Gruplar içi | 62.918 | 200 | .315 | | |

Tabloya göre, yaş değişkeninin ANOVA Testi sonuçlarında SFM-HKÖ alt boyutları ve SZDÖ alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 5. Katılımcıların Gelir Düzeyi Değişkenine Göre ANOVA Testi Sonuçları

| Alt Boyutlar | Varyansın Kaynağı | Kareler Toplamı | sd | Kare Ortalaması | F | p | Anlamlı Fark |
|---------------------------|-------------------|-----------------|-----|-----------------|-------|------|--------------|
| Fiziksel Çevre Kalitesi | Gruplar arası | .441 | 4 | .110 | .545 | .703 | - |
| | Gruplar içi | 40.507 | 200 | .203 | | | |
| Ortam Koşulları Kalitesi | Gruplar arası | 7.512 | 4 | 1.836 | 2.988 | .024 | E > A |
| | Gruplar içi | 126.398 | 200 | .682 | | | |
| Egzersiz Alet-Ekipmanları | Gruplar arası | .721 | 4 | .180 | .517 | .724 | - |
| | Gruplar içi | 69.808 | 200 | .349 | | | |
| Program Kalitesi | Gruplar arası | 1.850 | 4 | .462 | 2.712 | .019 | D > A |
| | Gruplar içi | 34.103 | 200 | .171 | | | |
| Etkileşim Kalitesi | Gruplar arası | .988 | 4 | .247 | .755 | .556 | - |
| | Gruplar içi | 65.430 | 200 | .327 | | | |
| Çıktı Kalitesi | Gruplar arası | 2.103 | 4 | .526 | .839 | .502 | - |
| | Gruplar içi | 125.320 | 200 | .627 | | | |
| Psikolojik | Gruplar arası | 1.330 | 4 | .332 | 1.119 | .349 | - |
| | Gruplar içi | 59.433 | 200 | .297 | | | |
| Eğitimsel | Gruplar arası | 1.521 | 4 | .380 | .662 | .619 | - |
| | Gruplar içi | 114.905 | 200 | .575 | | | |
| Sosyal | Gruplar arası | .557 | 4 | .139 | .235 | .918 | - |
| | Gruplar içi | 118.632 | 200 | .593 | | | |
| Fiziksel | Gruplar arası | 2.526 | 4 | .632 | 1.326 | .262 | - |
| | Gruplar içi | 95.292 | 200 | .476 | | | |
| Rahatlama | Gruplar arası | 7.597 | 4 | 1.899 | 3.288 | .012 | E > B |
| | Gruplar içi | 115.531 | 200 | .578 | | | |
| Estetik | Gruplar arası | .436 | 4 | .109 | .345 | .847 | - |
| | Gruplar içi | 63.136 | 200 | .316 | | | |

A= 0-500 TL, B= 501-100 TL, C= 1001-1500 TL, D= 1501-2000 TL ve E= 2001 TL ve üzeri



Tabloya göre, gelir Düzeyi değişkeninin ANOVA Testi sonuçlarında SFM-HKÖ alt boyutları arasından “Ortam koşulları kalitesi” alt boyutunda gelir düzeyi 0-500 TL arası olan katılımcılar ile gelir düzeyleri 2001 TL ve üzeri olan katılımcılar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Bu farklılık gelir düzeyi yüksek olan katılımcılar lehinedir. “Program kalitesi” alt boyutunda gelir düzeyleri 0-500 TL olan katılımcılar ile gelir düzeyleri 1501-2000 TL olan katılımcılar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Bu farklılık gelir düzeyi yüksek olan katılımcılar lehinedir. “Fiziksel çevre kalitesi”, “Egzersiz Alet-Ekipmanları”, “Program kalitesi” ve “Çıktı Kalitesi” alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p > 0,05$). Ayrıca SZDÖ alt boyutları arasından, “Rahatlama” alt boyutunda gelir düzeyi 501-1001 TL arası olan katılımcılar ile gelir düzeyi 2001 TL ve üzeri olan katılımcılar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Bu farklılık gelir düzeyi yüksek olan katılımcılar lehinedir. “Psikolojik”, “Eğitimsel”, “Sosyal”, “Fiziksel” ve “Estetik” alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p > 0,05$).

Tablo 6. Katılımcıların SFM-HKÖ ve SZDÖ Ortalama Puanları Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

| Alt Boyutlar | | Psikolojik | Eğitimsel | Sosyal | Fiziksel | Rahatlama | Estetik |
|---------------------------|---|------------|-----------|--------|----------|-----------|---------|
| Fiziksel Çevre Kalitesi | r | ,083 | ,073 | ,069 | ,058 | ,062 | ,045 |
| | p | ,234 | ,298 | ,327 | ,410 | ,377 | ,523 |
| Ortam Koşulları Kalitesi | r | ,107 | ,031 | ,030 | -,123 | -,010 | -,019 |
| | p | ,129 | ,662 | ,674 | ,080 | ,885 | ,783 |
| Egzersiz Alet-Ekipmanları | r | ,022 | ,051 | -,039 | ,059 | ,060 | ,057 |
| | p | ,598 | ,782 | ,638 | ,552 | ,622 | ,708 |
| Program Kalitesi | r | -,009 | -,003 | -,076 | ,046 | ,015 | -,069 |
| | p | ,749 | ,478 | ,580 | ,401 | ,396 | ,414 |
| Etkileşim Kalitesi | r | -,077 | ,005 | -,053 | ,038 | ,038 | ,011 |
| | p | ,899 | ,965 | ,279 | ,512 | ,827 | ,324 |
| Çıktı Kalitesi | r | -,037 | -,019 | ,033 | -,042 | ,035 | -,026 |
| | p | ,273 | ,941 | ,453 | ,588 | ,593 | ,875 |

Tabloya göre, yapılan korelasyon analizi sonucunda SFM-HKÖ ve SZDÖ alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir ($p > 0,05$).

Tartışma ve Sonuç

Cinsiyet değişkenine göre, SFM-HKÖ toplam puan ortalamaları arasındaki farkı incelemek amacıyla yapılan t-Testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ($p > 0,05$). Şahin (2018) fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi, algılanan değer, müşteri memnuniyeti ve davranışsal niyetler arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yaptığı çalışmada Spor-Fitness Merkezleri Hizmet Kalitesi alt boyutlarından fiziksel çevre kalitesi, egzersiz ekipman kalitesi, program kalitesi ve etkileşim kalitesinde kadın katılımcıların algılarının, erkek katılımcılardan daha yüksek düzeyde olmasını, kadınların hizmet ile ilgili beklentilerinin daha düşük olmasından kaynaklandığı sonucuna ulaşmıştır. Bir diğer bakış açısını yansıtan çalışma da Erdoğan (2016) Algılanan hizmet kalitesi, hizmet değeri ve memnuniyet üzerinde algılanan risk faktörünün etkisi: sağlıklı yaşam ve spor merkezleri



üzerine bir uygulama adlı çalışmasının bulgularına göre spor merkezi müşterilerinin algılanan hizmet kalitesi boyutlarından etkileşim kalitesi, fiziksel çevre kalitesi, program kalitesi ve genel kalite algısında cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığı; çıktı kalitesi, egzersiz alet-ekipman kalitesi ve ortam koşulları kalitesi boyutlarında ise cinsiyet değişkenine göre erkek müşterilerin lehine anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. Bu sonuca göre erkekler müşterisi oldukları sağlıklı yaşam ve spor merkezlerinde algıladıkları çıktı kalitesi (fiziksel değişim, değerlik, sosyallik) Egzersiz ve ekipman (alet, ekipman kalitesi) ve ortam koşulları (iyi düzenleme, olanaklar, havalandırma, aydınlatma ve ısı) kalitesi gibi unsurların kadınlara göre daha iyi sağlandığını düşünmektedirler. Çıktı kalitesinin cinsiyetine göre anlamlı çıkmasının nedeni ise kadınların müşterisi oldukları merkezlerde yeterli fiziksel değişime uğramaması veya uğradığı fiziksel değişimden tatmin olmaması, uğradığı fiziksel değişimi yeterli görmemesi, yeterli sosyal çevre edinmemesi ve katılım amaçlarına uygun bir programa dahil edilmediğini düşünmesi olarak görülebilir. Egzersiz alet-ekipman kalitesi değerlendirildiğinde ise kadın müşterilere erkeklere oranla yeterli sayıda egzersiz alet veya ekipmanın sağlanmaması, kadınların erkeklere oranla alet-ekipman hakkında yeterli bilgi düzeyine sahip olmaması veya birçok egzersiz alet veya ekipmanın daha çok erkeklere hitap ettiği düşüncesi olabilir.

Cinsiyet değişkenine göre, SDÖ toplam puan ortalamaları arasındaki farkı incelemek amacıyla yapılan t-Testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Yaşartürk ve diğerleri (2018) elit düzey güreşçiler üzerinde yaptığı çalışmada cinsiyet değişkenine göre serbest zaman doyum ölçeği ve alt boyutları arasında anlamlı farklılık tespit etmemiştir. Benzer şekilde Öztaş (2018) farklı kurumlarda çalışan memurların serbest zaman doyum ve mutluluk düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapmış olduğu çalışmada cinsiyet durum değişkeninin Serbest Zaman Doyum Ölçeği alt boyutları olan “psikolojik” ve “rahatlama” alt boyut puanlarının anlamlı olarak farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Anlamlı farklılığın tespit edildiği alt boyutlarda kadın katılımcıların ortalama puanları erkeklerin puanlarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kalfa (2017) spor bilimleri ve eğitim fakültesi öğrencilerinin yaşam doyumu ve serbest zaman doyumunun incelenmesi amacıyla yapmış olduğu çalışmada cinsiyete göre eğitimsel, sosyal, rahatlama ve estetik alt boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilmezken psikolojik ve fizyolojik alt boyutlarında anlamlı farklılık tespit etmiştir. Hem psikolojik doyum hem de fizyolojik doyum düzeylerinde erkek katılımcılar daha yüksek doyum düzeyine sahip olduğunu tespit etmiştir. Yetim (2014) Eskişehir’deki fitness merkezi katılımcılarıyla yapmış olduğu çalışmada serbest zaman doyumunun cinsiyete göre farklılaşmadığını belirlemiş ve literatürdeki bu sonuçlar çalışmamızı destekler nitelikte olduğu söylenebilir.

Medeni durum değişkenine göre, SFM-HKÖ toplam puan ortalamaları arasındaki farkı incelemek amacıyla yapılan t-Testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Yüzgenç (2010) katılımcıların medeni durumları değişirse, ölçek puanlarında da bir değişim olmaktadır. Aynı şekilde, ölçek alt boyutları incelendiğinde çalışanlar, program ve tesis alt boyutlarında anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir. Gözlenen bu farklılık evli olan katılımcılar lehinedir. Yani evli olan katılımcıların çalışanlar, program ve tesise ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, bekâr katılımcıların algı düzeylerinden daha yüksektir. Diğer bir ifade ile evli katılımcılar; çalışan, program ve tesis için beklentilerinin, bekâr üyelere göre daha çok karşılandığını düşünmektedir. Bu durum evli katılımcıların sosyal anlamda, bekârlara göre daha rahat ve tecrübeli olmalarıyla ve beklentilerinin daha az olmasıyla açıklanabilir. Güçlü (2013) yapmış olduğu çalışmada “etkileşim kalitesi”, “egzersiz



alet-ekipmanları” ve “program kalitesi” alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit etmiştir. Fitness merkezlerine üye olan evli katılımcıların, “etkileşim kalitesine” ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri bekar katılımcıların algı düzeylerinden daha yüksektir sonucuna ulaşmıştır. SZDÖ alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Çalışmamıza paralel bir sonuç Gökçe (2008) tarafından yapılan evli ve bekar katılımcılar arasındaki çalışmada ise medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Ancak Köksal (2019) Beden eğitimi öğretmenleri üzerine yapmış olduğu bir çalışmada “medeni durum” etkisi açısından yalnızca “rahatlama” alt boyutunda puanların anlamlı olarak farklılaştığını tespit etmiştir. Anlamlı farklılığın tespit edildiği bu alt boyutta bekar katılımcıların ortalama puanları evli katılımcıların puanlarından daha yüksektir. Çalışmamıza “rahatlama” alt boyutu dışında paralellik göstermiştir. Bu durumda medeni durumun serbest zaman faaliyetlerinden elde edilen doyum hissini etkilemediğini söyleyebiliriz.

Yaş değişkenine göre, SFM-HKÖ toplam puan ortalamaları arasındaki farkı incelemek amacıyla yapılan ANOVA testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Güçlü (2013) yapmış olduğu araştırmada, çalışmamızı destekler nitelikte sonuçlara ulaşılmış ve anlamlı farklılık tespit etmemiştir. Bir başka çalışma da Öztürk (2010) araştırmaya katılan sağlıklı yaşam ve spor merkezlerindeki katılımcıların yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, yaş gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Ayrıca Boz (2007) yaptığı araştırmada, 30 ve altı yaş grupları diğer yaş gruplarına oranla tesislerdeki uygulanan aktivitelerin yeterliliğini daha iyi görmektedirler. Bu duruma sebep olarak katılımcıların aktivitelerden beklentilerinin daha yüksek olması söylenebilir. Yaş değişkenine göre, SZDÖ alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Çakır (2017) yapmış olduğu araştırmada yaş değişkenine göre katılımcıların serbest zaman doyum düzeylerine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığını tespit etmiştir. Bu yönüyle çalışmamızla paralellik gösterdiği söylenebilir. Gökçe (2008) yapmış olduğu çalışmada, farklı yaş gruplarındaki katılımcıların serbest zaman doyum ölçeği alt boyutlarından psikolojik, fizyolojik, rahatlama ve estetik alt boyutlarında SZDÖ toplam puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık sonucuna ulaşmıştır. Öztaş (2018) yapmış olduğu bir çalışmada, katılımcıların “yaş” değişkenine göre SZDÖ alt boyutları üzerindeki temel etkisinin anlamlı olmadığını tespit etmiştir. Ancak faktör düzeyinde “estetik” alt boyutunda puanların anlamlı olarak farklılaştığı tespit edilmiştir. Anlamlı farklılığın tespit edildiği alt boyutta ≥ 29 yaş grubunda yer alan katılımcıların puanları diğer yaş gruplarında yer alan katılımcıların puanlarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Çalışmamızla genel hatlarıyla benzerlik gösteren araştırma, “estetik” alt boyutuyla çalışma bulgularından farklıdır. Yıldız (2019) Gençlik merkezlerine yönelik yapmış olduğu bir çalışmada SZDÖ toplam puanları bakımından yaş grupları arasında anlamlı farklılık olduğu, “21 yaş ve üzeri” grubundaki katılımcıların diğer katılımcılara göre daha yüksek puanlara sahip oldukları görülmüştür. Bir diğer Gençlik merkezi örneklem grubuna sahip Dikici (2020) yapmış olduğu çalışmada ise çalışmamıza tamamen paralel bir sonuç elde etmiş ve katılımcıların yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Yaşartürk (2019) üniversite öğrencileri üzerinde yaptığı araştırmada ise çalışmamız ile paralellik göstererek yaş değişkenine göre SZDÖ alt boyutları arasında anlamlı ilişki tespit etmemiştir.



Gelir düzeyi değişkenine göre, SFM-HKÖ toplam puan ortalamaları arasındaki farkı incelemek amacıyla yapılan ANOVA testi sonucunda “Ortam koşulları kalitesi” alt boyutunda “0-500 TL” ile “2001 TL ve üzeri” gelir düzeyi olan katılımcılar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Bu farklılık gelir düzeyi yüksek olan katılımcılar lehinedir. “Program kalitesi” alt boyutunda “0-500 TL” ile “1501-2000 TL” gelir düzeyi olan katılımcılar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Bu farklılık gelir düzeyi yüksek olan katılımcılar lehinedir. “Fiziksel çevre kalitesi”, “Egzersiz Alet-Ekipmanları”, “Program kalitesi” ve “Çıktı Kalitesi” alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p > 0,05$). Güçlü (2013) “Yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi” çalışmada çalışmamızla benzer sonuçlar elde etmiştir. Boz (2007) yaptığı araştırma bulgularına göre, katılımcıların gelir seviyesi arttıkça, gerektiğinde yöneticilerle görüşmeye önem verdikleri ve çalışanlarla iletişim kurmaları daha kolay ve etkin olabilmektedir. Ayrıca SZDÖ alt boyutları arasından, “Rahatlama” alt boyutunda “501-1001 TL” arası olan katılımcılar ile “2001 TL ve üzeri” gelir düzeyi olan katılımcılar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bu farklılık gelir düzeyi yüksek olan katılımcılar lehinedir. Ayrıca “Psikolojik”, “Eğitimsel”, “Sosyal”, “Fiziksel” ve “Estetik” alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmediği sonucuna ulaşılmıştır. Yaşartürk ve diğerleri (2019) üniversite öğrencilerinin yaşam kalitesi ve serbest zaman doyum düzeyleri üzerine yaptığı çalışmada gelir düzeyine göre serbest zaman doyum ölçeği ve alt boyutları arasında anlamlı farklılık tespit etmemiştir.

Sonuç olarak, spor salonlarındaki duşlar, soyunma odaları ve mekânın ferah olması gibi faktörler “ortam koşulları kalitesi” alt boyutunda anlamlı farklılığa ve gelir düzeyi yüksek olan katılımcıların beklentilerinin de yüksek olması bu sonucu sağlamış olabilir. Bir başka alt boyut olan “program kalitesi” alanında uzman, ikili ilişkileri güçlü ve öz güveni yüksek antrenörlerin katılımcılarla özel olarak ilgilenim beklentisi yine gelir düzeyi yüksek olan katılımcılar için önem teşkil ettiği söylenebilir. Bu durum, katılımcıların fitness merkezlerini kullanımında gelir durumunun ön planda olduğu ve serbest zaman faaliyetlerinden elde edilen doyumun rahatlama düzeyini olumlu yönde etkilediği söylenebilir.

Öneriler

- Spor ve Fitness merkezlerindeki antrenörlerin kişisel gelişim, etkili iletişim ve farklı herhangi bir branş hakkında özel eğitim almaları da üyelerin tutum ve görüşlerinde olumlu yönde bir etki oluşturabileceği,
- Spor ve Fitness merkezlerinin bakımlı ve tertipli olması üyelerin yapmış oldukları spordan elde ettikleri doyum düzeyini artırabileceği, kurumların bu alanlara yeterli bütçe ayırmalarının olumlu geri dönüşler sağlayabileceği,
- Çalışmanın Bartın ili içerisindeki spor salonlarında uygulanması, daha kapsamlı uygulanabilir olmasına zemin hazırlamıştır, araştırma kapsamının genişletilerek yeniden ele alınması önerilebilir.

Sorumlu Yazar

Fatih YAŞARTÜRK

Bartın Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi, Bartın, TÜRKİYE

Email: fatihyasarturk@gmail.com



KAYNAKÇA

- Açan, B. (2007). Kolayda mallarda müşteri profili ve tüketim tercihleri istanbul halk ekmek müşterilerine yönelik bir araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(2), 261-280.
- Ayas, S. (2013). *Rekreasyon amaçlı spor tesisi olarak fitness merkezlerinde müşteri profilini belirlemeye yönelik bir araştırma (Edirne ili örneği)*. Yüksek Lisans Dönem Projesi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Basım, N., & Argan M. (2009). *Spor yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Beard, J.G., & Ragheb, M.G. (1980). Measuring leisure satisfaction. *Journal of Leisure Research*, 12(1), 20-33.
- Boz, C. (2007). *Yerel Yönetimlerin Spor Tesislerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Büyüköztürk, S., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, S., & Demirel, F. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Can, A. (2014). *Spss ile bilimsel araştırma sürecinde nicel veri analizi*. Ankara: Pegem Akademisi.
- Çakır, V.O. (2017). Üniversite öğrencilerinin serbest zaman doyum düzeyleri ile serbest zaman yönetimleri arasındaki ilişki. *Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 2(3), 17-27.
- Dikici, İ. (2020). *Serbest zamanlarını gençlik merkezlerinde değerlendiren üniversite öğrencilerinin serbest zaman doyum ve mutluluk düzeylerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Du Cap, M.C. (2002). *The perceived impact of the acadia advantage program on the leisure lifestyle and leisure satisfaction of the students at acadia university*. Unpublished Master Thesis, Acadia University, Ottawa.
- Erdoğan, A. (2016). *Algılanan hizmet kalitesi, hizmet değeri ve memnuniyet üzerinde algılanan risk faktörünün etkisi: sağlıklı yaşam ve spor merkezleri üzerine bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Gökçe, H. (2008). *Serbest zaman doyumunun yaşam doyumunu ve sosyo-demografik değişkenlerle ilişkisinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Denizli.
- Gökçe, H., & Orhan, K. (2011). Serbest zaman doyum ölçeğinin geçerlilik güvenirlik çalışması. *Spor Bilimleri Dergisi*, 22(4), 139-145.
- Gökçe, H. (2015). *Rekreasyonel etkinliklerin üniversiteye giriş sınavına hazırlanan bireylerin öz-yeterlik sınav kaygısı ve serbest zaman doyum düzeyleri üzerine etkisi*. Doktora Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Güçlü, N. (2013). *Yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi, (Ankara ili örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.



- Kalfa, S. (2017). *Spor bilimleri ve eğitim fakültesi öğrencilerinin yaşam doyumu ve serbest zaman doyumunun incelenmesi (Uşak Üniversitesi örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Karasar, N. (1994). *Nilimsel araştırma yöntemi: kavramlar, ilkeler, teknikler*. Ankara: 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık Ltd.
- Karasar, N. (2017). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kılbaş, Ş. (2004). *Rekreasyon boş zamanı değerlendirme*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Köksal, G. (2019). *Serbest zaman doyum ve yaşam tatmini ilişkisi: beden eğitimi öğretmenleri örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Midilli, Ö. (2011). *Hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin pazarlamaya etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Odabaşı, Y. (2004). *Satışta ve pazarlamada müşteri ilişkileri yönetimi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Özgün, A., Yaşartürk, F., Ayhan, B. & Bozkuş, T. (2017). Hentbolcuların spora özgü başarı motivasyonu ve mutluluk düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Uluslararası Kültürel ve Sosyal Araştırmalar Dergisi (UKSAD)*, 3(Special Issue 2), 83-94.
- Öztaş, İ. (2018). *Farklı kurumlarda çalışan memurların serbest zaman doyum ve mutluluk düzeylerinin belirlenmesi (Kırıkkale ili örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ağrı.
- Öztürk, H. (2010). *Sağlıklı Yaşam ve Spor Merkezi Müşterilerinin Tatmin Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenlerle İlişkisinin Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Rojek, C. (2013). *Capitalism and leisure theory* (Routledge Revivals). New York: Routledge.
- Siegenthaler, K. L., & O'Dell, I. (1998). Meeting the leisure needs of families. *Journal of Parks and Recreation*, 33(12), 38–43.
- Şahin, R. (2018). *Fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi, algılanan değer, müşteri memnuniyeti ve davranışsal niyetler arasındaki ilişkiler*. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Talimciler, A. (2008). Futbol değil iş: endüstriyel futbol. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 26, 89-114.
- Torlak, Ö., Altunışık, R., & Özdemir, Ş. (2007). *Yeni müşteri*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Tüfekçi, Ö. (2010). *Fitness merkezi müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Uçan, Y. (2007). *Spor-fitness merkezlerinin algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi*. Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Uğur, E., & Baysaling, Ö. (1999). *Herkes için spor*. İstanbul: Yasa Yayınları.
- Ulaşanoğlu, M. (2005). *Gsm sektöründe hizmet kalitesi: müşteri memnuniyeti ölçümü ve öneriler*. Uzmanlık Tezi. Telekomünikasyon Kurumu, Ankara.



- Yaşartürk, F., Akyüz, H., Karataş, İ., & Türkmen, M. (2018). The relationship between free time satisfaction and stress levels of elite-level student-wrestlers. *Education Sciences*, 8(3), 133.
- Yaşartürk, F., Akyüz, H., & Gönülateş, S. (2019). The Investigation of the relationship between university students' levels of life quality and leisure satisfaction. *Universal Journal of Educational Research*, 7(3), 739-745.
- Yaşartürk, F. (2019). Analysis of the relationship between the academic self-efficacy and leisure satisfaction levels of university students. *Journal of Education and Training Studies*, 7(3), 106-115.
- Yetim, G. (2014). *Boş zaman ilgileniminin boş zaman tatmini ve sadakati üzerine etkisi: eskişehirdeki fitnes merkezleri üzerine araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Yetiş, Ü., Servi., T, & Karabağ, B. (2019). Fitness merkezlerinde egzersiz yapan bireylerin spora güdülenme düzeylerinin belirlenmesi Adıyaman ili örneği. *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 13(1), 18-27.
- Yıldız, M. (2019). *Belediyelere ait gençlik merkezlerinde etkinliklere katılan bireylerin serbest zaman doyum düzeyleri, memnuniyet ve beklenti düzeylerinin incelenmesi*. Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Yıldız, S.M., & Tüfekçi, Ö. (2010). Fitness merkezi müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının Değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(24), 1-11.
- Yüzgenç, A.A. (2010). *Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi. Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.