

ÜNİVERSİTE SPOR MERKEZLERİNDEKİ HİZMET KALİTESİ BOYUTLARININ ALGI VE ÖNEM DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ

Berna M. ERGİN¹ A. Faik İMAMOĞLU² Taner TUNÇ³ Selahattin AKPINAR⁴
Musa ÇON¹

ÖZET

Bu araştırma, spor tesisleri avantajlarına göre seçilmiş üniversitelerin spor merkezlerindeki hizmet kalitesini akademik ve idari personelin algılarına göre belirlemek, kişisel özelliklerin algılanan hizmet kalitesi üzerindeki etkilerini ve algılanan hizmet kalitesi boyutlarının hangisini daha çok önemsediklerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın evrenini 2009 yılı itibarıyla Türkiye'deki spor tesisleri avantajlarına göre belirlenmiş dokuz kamu üniversitesinde görev yapan 37578 akademik ve idari personel oluşturmaktadır. Anket 1 Haziran–30 Temmuz tarihleri arasında yayınlanmış ve bu süre zarfında 1520 kişi internet üzerinden ankete katılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak, SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğinden esinlenerek geliştirilen “Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği” kullanılmıştır. Akademik ve idari personelin algılarına göre ölçme aracında yer alan bağımsız değişkenler açıklayıcı faktör analizi yöntemi ile daha anlaşılır yapılara dönüştürülmüştür. Araştırmanın sonuçlarına göre; katılımcıların spor tesislerini kullanmada öncelikli amaçlarının “sağlıklı bir yaşam sürdürme” olduğu ve tesisleri genellikle haftada 1–2 kez kullandıkları belirlenmiştir. Algılanan hizmet kalitesine etki eden faktörlerden “tesislerin fiziki görünümü” faktörü, katılımcılar tarafından en fazla önemsenen hizmet kalitesi faktörü olmuştur. Katılımcılar ikinci olarak “güvenilirlik” faktörünü (vaat edilen hizmeti doğru olarak zamanında yerine getirme yeteneği), üçüncü olarak “heveslilik” faktörünü (müşterilere yardım etme, hızlı hizmet verme istekliliği ve işin zamanında bitirilmesi) önemsemektedirler. Dördüncü olarak “duyarlılık” faktörü (müşteri ile doğrudan ilişki kuran personelin nazik, saygılı, düşünceli ve samimi olması) ve beşinci olarak “yeterlilik” faktörü (servis personelinin gerekli, yeterli bilgiye sahip olması) gelmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet kalitesi, SERVQUAL, spor işletmeciliği

A STUDY ON PERCEPTION AND IMPORTANCE OF THE DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY AT UNIVERSITY SPORTS CENTERS

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the service quality of the sports centers at the universities chosen with regard to the advantages of sports facilities according to the perceptions of the academic and the administrative staff, to find out the effects of personal qualities on the perceived service quality, and to reveal how much they care about the dimensions of the perceived service quality. The population of the study consists of 37578 academic and administrative staff at nine state universities in Turkey chosen with respect to the advantages of their sports facilities in 2009.

¹Ondokuz Mayıs Üniversitesi YDBESYO, B. Mete, bernamete@omu.edu.tr (Yazışmadan Sorumlu yazar), M. Çon, musacon55tr@hotmail.com

²Gazi Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, imamoglu@gazi.edu.tr

³Ondokuz Mayıs Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi, ttunc@omu.edu.tr

⁴Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, sakpinar@kmu.edu.tr

The questionnaire was published between June 1st and July 30th, and within this period 1520 people took the questionnaire on the Internet. In the study, as data gathering tools “Perceived Service Quality Scale” which was developed from SERVQUAL service quality scale has been used. According to the perceptions of the academic and administrative staff, the independent variables which take place in the scale have been turned into more comprehensible structures with the exploratory factor analysis. According to the results of the study, the prior purpose of the participants in using sports facilities is to “lead a healthy life” and it has been determined that they use these facilities once or twice a week. It has been also determined that “physical characteristics factor”, is the most overrated factor which affects the perceived service quality. The second one was “reliability” (ability to perform the promised service dependably and accurately), third one was “responsiveness” (willingness to help customers and provide prompt service), the fourth one was “empathy” (caring, individualized attention the firm provides its customers) and the last one was “assurance” (knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence).

Key Words: Service quality, SERVQUAL, sport and fitness, sport facilities

GİRİŞ

Yirminci yüzyılın ikinci yarısı boyunca hizmet endüstrisinin ekonomideki yeri göze çarpan bir ilerleme göstermiştir. İşletmelerde karlılığı arttırmak için memnun edilmiş müşteri sayısını arttırıp, onları tüketici pazarındaki sadık müşteriler sınıfına dahil edebilecek yüksek kalitede hizmet sağlamak oldukça önemli hale gelmiştir[1].

Hizmet kalitesi, hizmetin müşteri beklentilerini karşıladığı veya geçtiği miktar olarak da tanımlanmaktadır[2]. Sunulan hizmetin müşteri tarafından nasıl algılandığı, hangi kriterlerle değerlendirildiği, kalite unsurlarından hangilerinin müşteri tarafından fark edildiği, önemsendiği ya da firma tarafından göz ardı edilen kalite unsurlarının neler olduğu tespit edilmesi gereken noktalardır[3].

Hizmet kalitesini ölçmek; kalitenin standardize edilememesi ve kalitenin üretici veya satıcı tarafından değil, tüketiciler tarafından değerlendirilmekte olması nedeniyle zordur[4]. Fakat yine de bir hizmet işletmesi, müşteriler tarafından nasıl değerlendirildiğini bilmek ve müşteri beklentilerini daha iyi anlayabilmek amacıyla hizmet kalitesini ölçmek zorundadır[5].

Spor tesisleri, müşteri merkezli hizmet sunan kurumlar olarak müşteri memnuniyetini sağlamak durumundadırlar. Müşteriler gittikleri spor merkezinden/tesisinden memnun oldukları takdirde spor tesisine tekrar geleceklerinden hizmetin, ürünlerin ve faaliyetlerin sunulduğu diğer hizmet işletmelerinde olduğu gibi spor tesisleri için de önemlidir. Müşteriler artan kalite beklentisinde olduklarından beklenen kaliteli hizmetin sunulmaması müşteri kaybıyla sonuçlanacaktır[6].

Literatürde spor tesislerinde algılanan hizmet kalitesine etki eden faktörlerin müşteriler tarafından ne kadar önemsendiği konusunda yeterli çalışma bulunmamaktadır. Bu nedenle, spor merkezlerinde/işletmelerinde algılanan hizmet kalitesine etki eden faktörlerin müşteriler tarafından önemsenme düzeyleri araştırmaya değer bir konu olarak görülmektedir.

Bu araştırmanın amacı, üniversite spor merkezlerini kullanan akademik ve idari personel tarafından algılanan hizmet kalitesini belirleyen faktörleri tespit etmek; buna bağlı olarak akademik ve idari personelin hangi kalite boyutlarından etkilendiği ve hangi kalite boyutlarını önemsendiği ile kişisel özellikleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır.

MATERYAL VE METOD

Bu çalışmanın evreni Türkiye’de eğitim ve ğretim faaliyetlerini sürdürmekte olan ve bünyesinde kapalı yüzme havuzu, tenis kortu, spor salonu ve fitness merkezi gibi tesisler bulunduran kamuya ait üniversitelerdeki akademik ve idari personelin tamamından meydana gelmektedir. Bu niversitelerden dokuzu kendi üniversitelerinde araştırmanın gerçekleştirilmesi için gerekli izni vermiş diğer beş niversite (ODTÜ, Hacettepe ni., Muğla ni., Pamukkale ni., Çukurova ni.) söz konusu araştırmaya izin vermediği için, araştırmanın evreni dokuz niversite (Anadolu ni., Ankara ni., Ege ni., İT, Gazi ni., Gaziantep ni., Marmara ni., OM, Selçuk ni.) olarak belirlenmiştir. Bilgi İşlem Daire Başkanlıklarından alınan verilere göre toplamda 37578 personel (idari ve akademik) araştırmanın evreninin tamamını oluşturmuştur.

Türkiye İstatistik Kurumu, 2008 yılı hane halkı bilişim teknolojileri kullanım araştırmasına göre bireylerin kent itibariyle internet kullanım oranı %44,6’ dır[7]. Uygun rneklem büyüklüğü 400 birim olması yeterli olarak görülmektedir[8]. Ancak lme aracında bulunan maddeler göz önüne alındığında örneklem hacminin geniş tutulmasına karar verilmiş ve en az 500 birim olarak belirlenmiştir.

Bu çalışmada e-anket/lme aracı hedef katılımcılara yollanarak ankete katılımları istenmiştir. Fiziksel adres üzerinden anket 1 Haziran – 30 Temmuz tarihleri arasında yayınlanmış ve bu süre zarfında veriler toplanmıştır. Uygulamanın bitim tarihinde toplam 1520 kişi internet üzerinden ankete katılmıştır.

Bu araştırmada güven düzeyi % 95 olarak temel alınmıştır. Bu nicel araştırma çalışmasında birincil veri toplama metodu kullanılmıştır[9].

lme aracında yer alacak maddelerin tespit edilmesinde hizmet kalitesini belirlediği düşünülen faktörler ele alınmıştır. Araştırmada SERVQUAL (hizmet kalitesi) lm metodunda kullanılan hizmet ölüm faktörleri yer almıştır. Parasuraman ve arkadaşlarının hizmet kalitesini ölçmek için tasarladıkları lme aracından hareketle, spor tesislerinde hizmet kalitesini belirleyecek bir lme aracı geliştirilmiştir. Bu araştırmada kullanılan lme aracında yer alan faktörler; fiziki görünüm, güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik ve duyarlılıktır[8]. Fiziki Görünüm Faktörü; binaların kullanılan teçhizatların, iletişim malzemelerinin ve personelin fiziki görünümüdür. Güvenilirlik Faktörü; vaat edilen hizmeti doğru olarak zamanında yerine getirme yeteneğidir. Heveslilik Faktörü; müşterilere yardım etme, hızlı hizmet verme istekliliği ve işin zamanında bitirilmesidir. Yeterlilik Faktörü; servis personelinin gerekli, yeterli bilgiye sahip olması demektir. Duyarlılık Faktörü ise müşteri ile doğrudan ilişki kuran personelin nazik, saygılı, düşünceli ve samimi olmasıdır[11,12].

Fiziki Görünüm dört, Güvenilirlik dört, Heveslilik , Yeterlilik  ve Duyarlılık dört madde ile lmlştr. lme aracında yedi düzeyli likert lği benimsenmiştir. lme aracının cevaplandırılması, maddelerin açıkladığı durumların, gösterilme derecesine göre “Tamamen Katılıyorum” dan “Kesinlikle Katılmıyorum” a şeklinde düzenlenmiştir. Katılımcılara spor merkezleri ve verilen hizmetlerle alakalı olarak beş soru yöneltilmiş ve devam ettikleri spor merkezinin hizmet kalitesinin onlar için ne kadar önemli olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Katılımcılar toplamı 100 puan olacak şekilde puanlamalarını gerçekleştirmiştir.

lme aracında yer alan bağımsız değişkenler açıklayıcı faktör analizi yöntemi ile daha anlaşılır yapılara dönüştürülmüştür.

Araştırmanın amacı gerevesinde elde edilen verilerin analizinde katılımcıların genel özelliklerine ilişkin betimleyici istatistikler algılanan hizmet kalitesine etki eden faktörlere verdikleri puan ortalamaları, algılanan hizmet kalitesine etki eden faktörlere verdikleri önem puan ortalamaları

çapraz tablolar haline getirilerek farklılıklarına ilişkin veriler anlamlılık testi ile belirlenmiştir. Verilerin analizinde SPSS hazır yazılımı kullanılmıştır.

BULGULAR

Değişkenlerin faktör yapısının incelenmesinde ilk aşamada ölçme aracında bulunan 18 maddenin tamamı göz önünde bulundurulmuştur. Faktörlerin belirlenmesinde en yaygın olarak kullanılan Temel Bileşenler Analizi, Varimax döndürme yaklaşımıyla birlikte kullanılmıştır[13].

Faktör analizinin uygun olup olmadığını belirlemek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik ölçüsü ve Bartlett's Test of Sphericity değerleri incelenmiştir. KMO örneklem yeterlilik ölçüsü testi 0,886 sonucunu vermiştir. KMO için 0,60 ve üstü değer kabul edilebilir düzeyi ifade etmektedir[14]. Elde ettiğimiz sonucun oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

Elde edilen sonuçlar maddelerin faktörlere göre dağılımı ve faktör yükleri Tablo 1' de verilmiştir. Buna göre 18 madde için yapılan faktör analizi sonucunda toplam değişkenliğin % 78,51'ini karşılayan 5 faktör bulunmuştur. Literatürde yapılan analizlerde % 40 ile % 60 arasında değişen değişkenlik oranları yeterli kabul edilmektedir[15]. Faktörlerin oluşturulmasında ise 0,30 ve daha az faktör yüklerine sahip maddelerin ölçme aracından çıkarılabileceği belirtilmektedir.

Tablo 1: Maddelerin Faktörlere Göre Dağılımı ve Faktör Yükleri

Madde	Faktörler				
	1	2	3	4	5
S1	0.898				
S2	0.925				
S3	0.878				
S4	0.817				
S5		0.548			
S6		0.803			
S7		0.850			
S8		0.746			
S9			0.716		
S10			0.802		
S11			0.644		
S12				0.761	
S13				0.828	
S14				0.726	
S15					0.705
S16					0.765
S17					0.811
S18					0.872
Değişkenliği Açıklama Yüzdeleri (%)	19.367	15.749	11.166	14.145	18.058

Temel bileşenler faktör analizinde özdeğer (eigenvalue) değerleri 1 ve üstü olan bileşenler dikkate alınmış ve beş farklı faktör bileşeni olduğu görülmüştür. Faktörler altında yer alan maddeler incelendiğinde SERVQUAL boyutlarına eşdeğer bir sonucun ortaya çıktığı görülmektedir. Birinci faktör fiziki görünüm faktörü olarak adlandırılmıştır ve bu faktörün en yüksek özdeğer değeri aldığı

ve toplam varyansın % 19,367'sini açıkladığı görülmüştür. Diğer faktörlerde sırasıyla; güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik ve duyarlılık olarak literatüre uygun bir biçimde adlandırılmıştır. Beş farklı faktör bileşeni toplam varyansın % 78,51' ini açıklamaktadır. Faktörü oluşturan beş farklı bileşende yer alan 18 maddeye yönelik yapılan güvenilirlik analizinde güvenilirlik katsayısının (Cronbach's Alpha) 0.925 olduğu belirlenmiştir. Bu değer, kabul edilebilir değer olan 0.70'in üzerinde, 1.00'a yakın bir değer olduğu için, bilişim sistemleri kullanımı ölçeğinin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir.

Tablo 2: Katılımcıların bireysel özellikleri ile algılanan hizmet kalitesine etki eden faktörlerin algılanma ve önemlenme düzeylerinin değerlendirilmesi

		Algılanan kalite					Önem puan ortalaması						
		n	%	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Cinsiyet	Kadın	568	37,4	4,88	4,27	3,87	3,93	3,87	25,23	21,53	18,80	16,58	17,86
	Erkek	952	62,6	4,87	4,05	3,71	3,71	3,69	25,23	21,23	18,40	17,10	18,05
	Toplam	1520	100	4,87	4,13	3,77	3,79	3,76	25,23	21,34	18,55	16,91	17,98
Yaş	18-25	202	13,3	4,97	4,12	3,76	3,67	3,67	25,97	21,49	18,76	16,34	16,34
	26-35	457	30,1	4,89	4,21	3,86	3,86	3,78	25,21	21,74	18,20	17,10	17,10
	36-45	510	33,6	4,78	4,05	3,70	3,75	3,72	25,08	21,29	18,77	16,70	16,70
	46-55	249	16,4	4,89	4,16	3,72	3,84	3,81	25,04	20,80	18,51	17,28	17,28
	56+	102	6,7	4,98	4,18	3,90	3,80	3,85	25,10	20,83	18,63	17,30	17,30
	Toplam	1520	100	4,87	4,13	3,77	3,79	3,76	25,23	21,34	18,55	16,91	17,98
Medeni durum	Bekar	772	50,8	4,91	4,12	3,76	3,76	3,70	25,57	21,26	18,42	16,83	17,91
	Evli	748	49,2	4,83	4,15	3,79	3,82	3,82	24,88	21,42	18,67	16,99	18,04
	Toplam	1520	100	4,87	4,13	3,77	3,79	3,76	25,23	21,34	18,55	16,91	17,98
Öğrenim durumu	Lise	24	1,6	4,81	4,53	3,65	3,77	3,66	26,88	21,25	18,13	17,08	16,67
	Lisans	190	12,5	4,79	4,20	3,78	3,85	3,90	26,08	20,61	18,77	17,11	17,44
	Yüksek Lisans	294	19,3	4,91	4,15	3,82	3,77	3,71	25,09	21,84	18,49	16,76	17,82
	Doktora	1012	66,6	4,87	4,11	3,76	3,79	3,75	25,08	21,34	18,53	16,91	18,15
	Toplam	1520	100	4,87	4,13	3,77	3,79	3,76	25,23	21,34	18,55	16,91	17,98
Ekonomik durum	Düşük	171	11,3	4,56	3,86	3,44	3,62	3,49	24,85	25,15	18,36	17,72	18,68
	Orta	1129	74,3	4,90	4,16	3,84	3,84	3,81	25,15	25,93	18,64	16,95	17,91
	Yüksek	220	14,5	4,95	4,23	3,68	3,66	3,68	25,93	25,23	18,23	16,02	17,77
	Toplam	1520	100	4,87	4,13	3,77	3,79	3,76	24,85	20,38	18,55	16,91	17,98
Meslek	İdari personel	201	13,2	4,86	4,30	3,87	3,88	3,93	26,04	21,32	18,57	16,97	17,10
	Akademik pers.	1319	86,8	4,87	4,11	3,76	3,78	3,73	25,11	21,35	18,54	16,90	18,11
	Toplam	1520	100,0	4,87	4,13	3,77	3,79	3,76	25,23	21,34	18,55	16,91	17,98

1 (fiziksel özellikler), 2 (güvenilirlik), 3 (heveslilik), 4 (yeterlilik), 5 (duyarlılık)

Katılımcıların % 62,6' sını oluşturan erkek bireyler algılanan hizmet kalitesinin "fiziksel özellikler" boyutuna en yüksek hizmet kalitesi ortalamasını verirken yine "fiziksel özellikler" boyutunu en önemli alt boyut olarak seçmektedirler. Tablo 1' e göre bayan ve erkek katılımcıların hizmet kalitesi alt boyutlarını algılama düzeyleri ve bu boyutlara verdikleri önem puan ortalamaları incelendiğinde, en yüksek ortalamaya sahip boyutların her iki değerlendirmede de paralel sonuçlar aldığı görülmektedir. Farklı yaş gruplarındaki katılımcılar arasında da her iki değerlendirmede sonuç paraleldir. Algılanan hizmet kalitesine etki eden alt boyutların hizmet kalitesi ortalamaları değerlendirilmelerinde "fiziksel özellikler" 4.87 ile en yüksek algılanan boyut olurken "güvenilirlik" 4.13 ile ikinci sırayı, "yeterlilik" 3.79 ile üçüncü sırayı "heveslilik" 3.77 ile dördüncü sırayı, "duyarlılık" ise 3.76 ile beşinci sırayı almaktadır. Katılımcıların alt boyutlara toplam 100 puan üzerinden verdikleri değerlendirmelerde; "fiziksel özellikler" % 25.23 ile ilk sırayı alırken, "güvenilirlik" % 21.34 ile ikinci, "heveslilik" % 18,55 ile üçüncü, "duyarlılık" % 17,98 ile dördüncü, "yeterlilik" % 16,91 ile beşinci sırayı almaktadır.

Tablo 3: Katılımcıların ekonomik durumları ile güvenilirlik ve yeterlilik boyutları arasındaki ilişkinin incelenmesi

		Önem puan ortalaması					
		n	%	Güvenilirlik	p	Yeterlilik	p
Ekonomik durum	Düşük	171	11,3	25,15		17,72	
	Orta	1129	74,3	25,93	0,017	16,95	0,010
	Yüksek	220	14,5	25,23		16,02	

Algılanan hizmet kalitesine etki eden faktörlerin önemsenme düzeyleri incelendiğinde “heveslilik” ve “yeterlilik” faktörleri ile bireylerin ekonomik düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0.05$).

Tablo 4: Katılımcıların medeni durumları ve cinsiyetleri ile algılanan hizmet kalitesi alt boyutları arasındaki ilişkinin incelenmesi

		Algılanan Kalite									
		N	%	2	3	p	4	P	5	p	
Cinsiyet	Kadın	568	37,4	4,27	3,87		3,93		3,87		
	Erkek	952	62,6	4,05	0,00	3,71	0,09	3,71	0,00	3,69	0,03
Medeni durum	Bekar	772	50,8	4,12	0,68	3,76	0,65	3,76	0,31	3,70	0,04
	Evli	748	49,2	4,15		3,79		3,82		3,82	

1 (fiziksel özellikler-Anlamlı olmadığı için Tabloda gösterilmedi), 2 (güvenilirlik), 3 (heveslilik), 4 (yeterlilik), 5 (duyarlılık)

Algılanan hizmet kalitesine etki eden faktörler incelendiğinde katılımcıların medeni durumları incelendiğinde sadece “duyarlılık” faktörü ortalama puanları ile arasında anlamlı bir fark bulunurken, bireylerin cinsiyet farklılıklarına bakıldığında “fiziksel özellikler” faktörü hariç diğer alt boyutların değerlendirilmesi ile arasında istatistiki olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p<0.05$).

Tablo 5: Katılımcıların tesis kullanım özellikleri ile algılanan hizmet kalitesine etki eden faktörlerin algılanma ve önemsenme düzeylerinin değerlendirilmesi

		Algılanan Kalite					Önem puan ortalaması						
		n	%	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tesisin kullanım süresi	1 yıldan az	55	3,6	4,56	4,38	4,22	4,40	4,18	23,64	21,62	19,33	17,24	18,18
	1-3 yıl	592	38,9	4,79	4,09	3,75	3,72	3,71	25,36	21,44	18,70	16,93	17,57
	3-5 yıl	479	31,5	4,93	4,05	3,68	3,68	3,67	25,30	21,25	18,27	16,82	18,36
	5- yıl	227	14,9	4,84	4,13	3,73	3,83	3,73	24,83	21,09	18,64	17,09	18,35
	7 yıldan fazla	167	11,0	5,12	4,47	4,03	4,10	4,10	25,63	21,49	18,41	16,72	17,75
	Toplam	1520	100	4,87	4,13	3,77	3,79	3,76	25,23	21,34	18,55	16,91	17,98
Tesisin kullanım sıklığı	Haftanın her günü	4	0,3	5,18	4,25	3,66	4,25	4,18	25,00	20,00	16,25	18,75	20,00
	Haftada 3-4 gün	280	18,4	5,26	4,34	3,89	3,83	3,79	26,94	21,61	17,75	16,13	17,57
	Haftada 1-2 gün	1130	74,3	4,81	4,06	3,71	3,73	3,71	25,06	21,20	18,61	17,14	17,98
	İki haftada 1 gün	55	3,6	4,60	4,44	3,66	4,19	4,19	24,27	22,55	18,93	16,73	17,53
	Ayda bir gün	51	3,4	4,34	4,37	3,66	4,41	4,16	20,69	21,73	21,18	16,10	20,31
	Toplam	1520	100	4,87	4,13	3,77	3,79	3,76	25,23	21,34	18,55	16,91	17,98
En çok kullanılan tesis	Havuz	685	45,1	4,91	4,16	3,79	3,79	3,77	24,69	21,12	18,86	17,18	18,15
	Tenis kortu	331	21,8	4,94	4,16	3,76	3,72	3,64	26,95	21,76	17,90	16,30	17,08
	Kapalı spor salonu	150	9,9	4,71	4,13	3,81	3,90	3,88	24,33	20,91	19,48	16,41	18,87
	Hali saha	21	1,4	4,04	4,21	3,82	4,19	3,83	31,19	20,19	16,86	15,10	16,67
	Fitness merkezi	333	21,9	4,86	4,06	3,73	3,79	3,80	24,66	21,65	18,22	17,29	18,18
	Toplam	1520	100	4,87	4,13	3,77	3,79	3,76	25,23	21,34	18,55	16,91	17,98
Tesis kullanım amacı	Boş zamanlarını değerlendirir.	268	17,6	5,11	4,21	3,79	3,76	3,63	24,38	20,39	19,12	17,85	18,25
	Sağlıklı bir yaşam sürdürme	420	27,6	4,79	4,23	3,95	4,01	3,96	24,68	21,83	18,38	16,71	18,40
	Zinde bir vücuda sahip olma	324	21,3	4,88	4,15	3,72	3,75	3,74	25,85	21,88	18,07	16,51	17,69
	Kilolardan kurtulma	362	23,8	4,85	3,99	3,62	3,65	3,71	25,90	20,91	18,56	16,98	17,65
	Sosyal ilişkileri geliştirme	146	9,6	4,67	4,02	3,76	3,67	3,56	25,34	21,58	18,97	16,44	17,67
	Toplam	1520	100	4,87	4,13	3,77	3,79	3,76	25,23	21,34	18,55	16,91	17,98

1 (fiziksel özellikler), 2 (güvenilirlik), 3 (heveslilik), 4 (yeterlilik), 5 (duyarlılık)

Tablo 2'ye göre katılımcıların tesis kullanım süreleri arttıka "fiziksel özellikler" alt boyutunu daha yüksek algıladıkları görülmektedir. Yedi yıldan fazla süredir tesisi kullananların en çok önemsedikleri ve en yüksek algıladıkları hizmet kalitesine sahip oldukları alt boyut "fiziksel özellikler" dir. Katılımcıların % 74,3 tesisleri haftada 1–2 gün kullanmaktadır. Katılımcıların tesisleri kullanım sıklıkları azaldıkça tesislerin fiziksel görünümünü daha az önemsemekte oldukları "güvenilirlik" alt boyutunu ise kullanım süreleri arttıka daha çok önemsedikleri görülmektedir. En çok kullanılan tesis olan yüzme havuzunda en az önemsenen alt boyut "yeterlilik" boyutudur. "Sağlıklı bir yaşam sürdürme" amacı ile spor tesislerini kullanan bireyler toplam katılımcıların % 27,6' sını oluşturmaktadır. " Sağlıklı bir yaşam sürdürme" amacı ile tesisleri kullananlar diğer amaçlarla tesisleri kullanan katılımcılara göre tesislerin fiziksel özelliklerini en az önemseyen gruptur. Tesislerin kullanım amaçları ile bireylerin algılanan hizmet kalitesine etki eden faktörlerden "güvenilirlik" ve "yeterlilik" nem düzeyleri arasında, tesislerin kullanım sıklığı ile "fiziksel özellikler" ve "heveslilik" faktörleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark vardır ($p<0.05$).

TARTIşMA VE SONUÇ

Elde edilen bulgulara göre araştırmaya katılanların % 62.6' sının erkek, % 37.4' ünün kadın, % 33,62' sının 36–45, % 30, 1' inin 26–35 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcıların % 50,8' i bekar, % 49,2' si ise evli bireylerdir.

Bekar katılımcılar spor merkezlerinin/tesislerinin ve personelinin fiziksel görünümüne verdikleri önem puan ortalamaları evli katılımcılara oranla daha yüksektir. Evli katılımcıların ise hizmet kalitesine etki eden diğer faktörlere verdikleri önem puan ortalamasının daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Chang ve Huang çalışmalarında evli katılımcıların fiziksel görünüm, güven ve heveslilik faktörlerini bekar katılımcılara oranla daha fazla önemsediklerini belirtmektedirler[16].

Kadın katılımcıların % 50' si ilk olarak yüzme havuzunu, % 25' i ise tenis kortunu tercih ederken, erkek katılımcıların % 42' si yüzme havuzunu, % 20' si ise tenis kortunu tercih etmişlerdir. Kadın ve erkek katılımcıların öncelikli olarak yüzme havuzunu tercih etmeleri, yüzme sporunun ferdi bir branş olması dolayısıyla bireylerin tesisi kullanım zamanlarını programlarken daha bağımsız karar verebilmeleri ile ilişkilendirilebilir.

Katılımcıların kullandıkları tesis türlerine göre hizmet kalitesine etki eden faktörlere verdikleri önem puan ortalamalarına bakıldığında tesislerin ve personelin fiziksel görünümü en çok önemsenen faktör olduğu ortaya çıkmaktadır. Kullanılan tesisler arasında fiziksel görünümü en çok önemsenen tesis halı sahadır. Katılımcı sayısı en yoğun olan havuzun fiziksel görünümünün nemsene puanı üçüncü sırada yer almaktadır. Kapalı spor salonunun fiziksel görünümünün önem puan ortalaması diğer tesislere oranla en düşük ortalamayı almaktadır.

Katılımcıların tesis kullanım sıklığı incelendiğinde tüm tesislerin çoğunlukla haftada 1–2 kez kullanıldığı belirlenmiştir. Kadın katılımcıların spor tesisini haftada 1–2 kez kullananlardan % 78,9' u "orta" gelir grubu, % 10,7' si yüksek gelir grubu mensubudur. Gelir düzeyini düşük olarak bildiren kadın ve erkeklerin ayda bir kere spor tesisini kullandığı saptanmıştır. Erkek katılımcıların ise spor tesisini 1–2 kez kullananların % 74,20' si orta gelir grubu, % 13' ünün ise yüksek gelir grubu mensubu olduğu belirtilmektedir. Bireylerin gelir düzey ortalamalarının düşmesiyle tesislerin kullanım sıklığında da azalma olduğu görülmektedir. Düşük gelir düzeyine mensup bireylerin tesisleri en yüksek kullanım sıklığı ortalaması "ayda bir" olarak saptanmıştır. Tesislerin az kullanılması ekonomik durumla ilişkilendirildiğinde; tesislerin kullanım ücretlerinin, ulaşılabilirliğinin iyileştirilmesi durumunda düşük gelir grubu mensuplarının tesisleri kullanım

sıklıklarında bir artış beklenebilir.

Katılımcıların tesisleri kullanım sıklığı azaldıkça hizmet kalitesine etki eden faktörlerden tesislerin fiziksel görünümü önemseme oranlarının da düştüğü görülmektedir. Buna paralel olarak bireylerin tesisleri kullanım sıklığı azaldıkça algıladıkları hizmet kalitesine etki eden faktörlerden fiziki faktörlere verdikleri puan ortalamaları da azalmaktadır. Katılımcılar tesisleri sık kullandıkça tesislerin ve personelin fiziksel görünüşünün hizmet kalitesine etki eden diğer faktörlere göre ön plana çıktığı görülmektedir.

Çalışma kapsamına alınan katılımcıların spor merkezlerini kullanım süreleri % 3.6'ın 1 yıldan az, % 38,9'unun 1-3 yıl, % 31,5'inin 3-5 yıl, %14,9'unun 5-7 yıl, % 11'inin yedi yıldan daha fazla olduğu görülmektedir. Spor tesislerini 1 yıldan az kullanan katılımcıların sayıları oldukça düşüktür. Yeni katılımcıların sayılarını arttırmak için spor tesislerinin kullanımını daha cazip hale getirmek gerekmektedir. Spor tesislerinden faydalanma süreleri arttıkça katılımcı sayılarında azalma görülmektedir. Bu durum üniversite spor tesislerinin müşteri tutundurma konusunda daha dikkatli çalışma yapması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Spor merkezlerine "sağlıklı bir yaşam sürdürme" amacıyla gidenler çoğunluktadır (%27). "Sağlıklı bir yaşam sürdürme" amacı ile spor tesislerini kullanan bireyler, diğer kullanım amaçları ile tesislere gelen bireylere göre tesislerin ve personelin fiziksel görünümünü daha az önemsemektedirler.

Katılımcıların hizmet faktörlerine yüz üzerinden verdikleri önem puan ortalamalarına bakıldığında, algılanan hizmet kalitesi faktörlerinin ortalama puanlarına paralel olarak en yüksek ortalama puanı 25,23 ile "ekipmanların fiziksel görünüşü" faktörü almaktadır. En çok önemsenen ikinci faktör ise 21,34 ortalama puan ile "hizmetin güvenilir ve kusursuz bir şekilde yapabilmeye becerisi" faktörüdür. Çalışan personelin nasıl giyindikleri, kişisel görünüşleri ve tutum ve davranışları algılanan kalite üzerinde etkili olabilmektedir[17].

Alexsandris ve arkadaşlarının yaptığı bir araştırmada da algılanan hizmet kalitesi değerlendirmesinde "heveslilik" boyutu ardından ise "somut özellikler" boyutunun en yüksek hizmet kalitesi puanına sahip olduğunu belirtmişlerdir[18]. Boş zamanları değerlendirme merkezlerinde yapılan bir çalışmada da "heveslilik" ve "yeterlilik" boyutlarında en yüksek hizmet kalitesi algısının oluştuğu görülmektedir[16].

Sonuç olarak, üniversitelerde görev yapan akademik ve idari personelin üniversite spor merkezlerine öncelikli olarak "sağlıklı bir yaşam sürdürme" amacıyla gittikleri belirlenmiştir. Üniversiteler spor merkezlerine 1-3 yıl ve 3-5 yıl süreyle devam eden katılımcılar çoğunluğu oluşturmaktadır.

Algılanan hizmet kalitesine etki eden faktörlerin ortalama puanları ve müşterilerin hizmet kalitesine etki eden faktörlere verdiği önem derecesine bakıldığında "tesis fiziksel görünüşü" faktörü en yüksek ortalamaya sahiptir. Spor hizmetlerinin üretildiği tesisin kalitesi, ondan yararlanacak kullanıcıyı büyük ölçüde etkilediğinden tesisin giriş çıkışı, ısıtma, ışıklandırma, havalandırma, temizlik, vb. ergonomik ve hijyenik özelliklerinin belli bir kullanım uygunluğuna sahip olması gerekmektedir[19].

Hizmet kalitesini belirlediği genel kabul gören bu beş faktörün çalışmamızda da aynı şekilde algılanan hizmet kalitesini belirlediği açık bir biçimde ortaya çıkmıştır. Yine çalışmamızda üniversitelerin akademik ve idari personelinin kullandıkları spor tesislerinde en çok "tesislerin ve personelin fiziksel görünümü" nü önemsedikleri açık bir biçimde ortaya konmuştur. Katılımcılar ikinci olarak "güvenilirlik" faktörünü (vaat edilen hizmeti doğru olarak zamanında yerine getirme yeteneği), üçüncü olarak "heveslilik" faktörü (müşterilere yardım etme, hızlı hizmet verme istekliliği ve işin zamanında bitirilmesi) önemsemektedirler. Dördüncü olarak "duyarlılık" faktörü (müşteri

ile doğrudan ilişki kuran personelin nazik, saygılı, dűşünceli ve samimi olması) ve beşinci olarak “yeterlilik” faktörü (servis personelinin gerekli, yeterli bilgiye sahip olması) gelmektedir.

KAYNAKLAR

- 1- Duncan M, Gary H, et al. The Relationship Among Service Quality, Value, Satisfaction and Future Intentions of Customer at an Australian Sports and Leisure Centre. *Sport Management Review* 2002; 5(1): 25–43.
- 2- Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing* 1996; 60(April): 31–46.
- 3- Kotler P. *Kotler ve Pazarlama. Özyağcılar A (Çev), 3. baskı. İstanbul: Sistem Yayıncılık; 2003.*
- 4- Gürbüz E, Ergülen A. *Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesi Ölçüm ve Modelleri. Ankara: Detay Yayıncılık; 2008.*
- 5- Yağcı Mİ, Duman T. Hizmet Kalitesi-Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 2006; 7(2): 218–238.
- 6- Girginer N, Şahin B. Spor Tesislerinde Kuyruk Problemine Yönelik Bir Benzetim Uygulaması. *Spor Bilimleri Dergisi Hacettepe* 2007;18(1): 13–30.
- 7- 2008 Yılı Hane Halkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması Sonuçları. Ağustos 2008 (Erişim Tarihi. 30 Mayıs,2009). Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni, http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Duyurular/080827_HanehalkiBITKullanımAnketi.pdf
- 8- Altunışık R. Coşkun R, Bayraktaroğlu S, Yıldırım E. *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı. 4. baskı. Sakarya: Sakarya Kitabevi; 2005.*
- 9- Çelik HE. *Yapısal Eşitlik Modellemesi ve Bir Uygulama: Genişletilmiş Online Alışveriş Kabul Modeli. Doktora Tezi. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi. 2009.*
- 10- Sevim ř, Akdemir A, Vatanserver K. Lojistik Faaliyetlerinde Dış Kaynak Kullanan İşletmelerin Aldıkları Hizmetlerin Kalitesinin Deđerlendirilmesine Yönelik Bir İnceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakóltesi Dergisi* 2008; 13(1): 1-27.
- 11- Yılmaz V, Çelik HE, Ekiz E. Kuruma Bağlılığı Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modelleriyle Araştırılması: Özel ve Devlet Bankası Örneği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 2006; 2: 171–184.
- 12- Bozdağ N, Atan M, Altan S. Hizmet Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi ile Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. VI. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu 29–30 Mayıs, Ankara, 2003.
- 13- Tatlıdil H. *Uygulamalı Çok Değerkenli İstatistiksel Analiz. Ankara: Akademi Matbaası; 1996.*
- 14- Hair FJ, Anderson ER, Tatham LR, Black CW. *Multivariate Data Analysis. New Jersey: Prentice Hall; 1998.*
- 15- Balcı A. *Sosyal Bilimlerde Araştırma: Yöntem, Teknik ve İlkeleri. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık; 2001.*
- 16- Chang HC, Huang GL. A Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry. *The Journal of American Academy of Business* 2006; 9(1): 126–132.
- 17- Argan M, Katırcı H. *Spor Pazarlaması. 1. baskı. Ankara: Nobel Yayınevi; 2002.*
- 18- Alexandris K, Dimitriadis N, Kasiara A. The Behavioural Consequences of Perceived Service Quality: An Exploratory Study in the Context of Private Fitness Clubs in Greece. *European Sport Management Quarterly* 2001; 1(4): 280–299.
- 19- Ekenci G, İmamoğlu F. *Spor İşletmeciliği. 2. baskı. Ankara: Nobel Yayınevi; 2002.*