

**Spor Tesislerini Kullanan Bireylerin Algıladıkları Hizmet Kalite Düzeyleri:  
Ankara İli Örneği**

Samet ZENGİN<sup>1</sup>, Ümit YETİŞ<sup>2</sup>, Zafer GAYRETLİ<sup>3</sup>

DOI: <https://doi.org/10.38021asbid.1207114>

ORJİNAL ARAŞTIRMA

<sup>1</sup>Trabzon Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, Trabzon/Türkiye

<sup>2</sup>Adıyaman Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, Adıyaman/Türkiye

<sup>3</sup>Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, Tekirdağ/Türkiye

**Öz**

Araştırmanın amacı, Ankara ilinde faaliyet göstermekte olan spor tesislerini kullanan bireylerin spor hizmetleri kalite düzeylerinin incelenmesidir. Bu çalışmada nicel araştırma yaklaşımlarından genel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu, farklı spor tesislerini kullanan 208 gönüllü katılımcı oluşturmaktadır. Veriler anket tekniği ile toplanmıştır. Katılımcılara cinsiyet, medeni durum, gelir durumu, spor yapma süresi ve eğitim durumu değişkenlerini içeren kişisel bilgi formu ve Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (SFM-HKÖ) uygulanmıştır. Elde edilen veriler IBM SPSS 24 programına aktararak, basıklık ve çarpıklık değerlerine bakılarak, t testi ve çok değişkenli varyans analizi (MANOVA) testleri uygulanmıştır. İstatistiksel anlamlılık düzeyi  $p<0.05$  olarak kabul edilmiştir. Araştırmanın bulguları incelendiğinde, katılımcıların cinsiyete değişkenine bakıldığında, algıladıkları hizmet kalitelerine göre, fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda erkekler yönünde anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiş olup ( $p<0.05$ ), diğer alt boyutlarda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ( $p>0.05$ ). Medeni durum, gelir durumu, spor yapma süresi ve eğitim durumu değişkenlerine göre algıladıkları hizmet kalitelerinde ise, tüm alt boyutlarda anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ( $p>0.05$ ).

**Anahtar kelimeler:** Spor, Tesis, Hizmet Kalitesi

**Sorumlu Yazar:**

Samet ZENGİN  
sametzengin@trabzon.edu.tr

**Service Quality Levels Perceived by Individuals Using  
Sports Facilities: Ankara Province Example**

**Abstract**

The aim of the research is to examine the sports services quality levels of individuals using sports facilities operating in Ankara. In this study, the general survey model, one of the quantitative research approaches, was used. The study group of the research consists of 208 volunteer participants using different sports facilities. The data were collected by questionnaire technique. A personal information form including the variables of gender, marital status, income status, duration of doing sports and educational status and the Perceived Service Quality Scale of Sports-Fitness Centers (PSQS-SFC) were applied to the participants. The obtained data were transferred to the IBM SPSS 24 program, and the kurtosis and skewness values were checked, and the t test and multivariate analysis of variance (MANOVA) tests were applied. Statistical significance level was accepted as  $p<0.05$ . When the findings of the study were examined, when the gender variable of the participants was examined, it was determined that there was a significant difference in the physical environment quality sub-dimension for men according to their perceived service quality ( $p<0.05$ ), and no significant difference was found in the other sub-dimensions ( $p>0.05$ ). No significant difference was found in all sub-dimensions in their perceived service quality according to the variables of marital status, income status, duration of doing sports and educational status ( $p>0.05$ ).

**Keywords:** Sport, Facility, Service Quality

**Yayın Bilgisi**

Gönderi Tarihi:  
19.11.2022

Kabul Tarihi:  
15.12.2022

Online Yayın Tarihi:  
19.12.2022

Bu çalışmanın bir bölümü 6. Uluslararası Akademik Spor Araştırmaları Kongresi'nde özet bildiri olarak sunulmuştur.

## Giriş

Egzersiz günümüzde birçok insanın ihtiyaç duyduğu en önemli aktivitelerden birisi olarak karşımıza çıkmakta (Altınışik ve Çelik, 2021; Çağlayan Tunç vd., 2020) ve bireylerin gelişim boyutlarına da katkı sağlamaktadır (Altınışik vd., 2021) Egzersiz yapan kişilerde psikolojik açıdan iyi halinin olduğu düşünülmektedir (Çağlayan Tunç, 2020). Bu aktivitelerin gerçekleştirilebilmesi için bu alanda çalışacak hem çalışanlara hem de tesislere ihtiyaç bulunmaktadır. Bu nedenle spor tesislerinde hizmet kavramı gelişen teknolojiyle birlikte sporun içerisinde de kendisine yer bulmaktadır.

'Hizmet' kelimesi günlük hayatımızda farklı şekillerde karşımıza çıkmaktadır. Hizmet kavramı, bireylerin ve toplumların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik belirlenmiş sosyal faaliyetlerden oluşan bir olgu olarak tanımlanmaktadır. Bu faaliyetler belirli bir fiyata satılır, fayda ve tatmin sağlar ve herhangi bir malın mülkiyetine ihtiyaç duymamaktadır (Eroğlu, 2004).

Hizmet sektörü, uluslararası arenada önemli bir ticari faaliyet haline gelmeye başlamış ve önemi zamanla artmıştır. Sporda hizmet sektörünün gelişimi için girişimcilik faaliyetlerinin de artması önemli etki yaratmıştır (Özkara, 2019). Buna göre bakıldığında hizmet sektörünün ekonomik boyutuyla değerlendirildiğinde önemli bir yere sahip olduğunu ve ekonomilerin gelişmesinde hayati bir rol oynamaktadır (Kılıç ve Eleren, 2009). Hizmet sektörü son zamanlarda hızlı bir şekilde gelişmesiyle ve kapsamlı pazarlardaki rekabetlin görülmesi, tüketicilerin kalite bakımından anlayışlı ve mantıklı olmalarına ve hizmet gösteren işletmelerin kalite alanına daha da çok önem göstermesine sebep oluşturmaktadır (Tuzcuoğlu, 2021).

Bütün örgütler insan odaklıdır (Ağralı-Ermiş vd., 2021). Dolayısıyla örgütsel düzeyde hizmet verme kavramı, vatandaş/müşteri memnuniyeti yaratılmasında önemli bir etkidir (Turan, 2020). Şehir yaşamında insanların hareket alanının kısıtlandığı bu dönemde ihtiyaç duyulan mental (Zengin ve Kırkbir, 2020), sosyal, görünüş kaygısı (Özkara, 2020) ve yaşam doyumu (Kırkbir ve Zengin, 2020) desteği bir sektör olarak spor hizmetine olan talebi arttırmıştır. Bu nedenle, spor hizmeti sunarak önemli bir görevi üstlenen spor tesislerinin sunmuş oldukları hizmet kalitesini de maksimum düzeyde tutması için çalışmalar yapılması gerekmektedir (Aslan, 2017). Çağımıza bakıldığında, modern şehir hayatı ile birlikte egzersiz yapılması önemli bir sağlığı sürdürülebilirlik aracı haline gelmiş ve spor merkezlerinde kamu ve özel sektör bazında değerlendirildiğinde müşterilerine geniş bir hizmet yelpazesi sunmaktadır. Ancak bu işletmeler de piyasalarda artan rekabet nedeniyle finansal zorluklarla karşılaşmaktadır. Bu nedenle spor tesislerindeki sunulan hizmet kalitesi, maddi sıkıntılarının ortadan kaldırılmasında önemli bir unsur olarak görülmektedir (Jung ve Choi, 2016).

Son dönemde spor aktivitelerinin yapıldığı mekanlar göz önüne alındığında bunlar birçok yapı içerisinde, farklı çeşitlerle gerçekleştirilebilmektedir. Özellikle genel bir değerlendirme yapıldığında kapalı ve açık mekânlarda yapılabilecek spor faaliyetleri uygulama alanlarının çeşitlilik göstermesi sebebiyle genel anlamıyla bir spor tesisi olarak ele alınmaktadırlar (Güçlü, 1998). Spor merkezleri/tesisleri, bireylerin ve toplumların sosyal yaşamlarını şekillendirmek ve çeşitli sportif faaliyetlere ev sahipliği yapmak için inşa edilen kurumsal yapılardır. Bu kurumsal yapılar, kaliteden ödün vermeden farklı branşlarda hizmet vererek hizmet kullanıcılarına bireysel memnuniyet sağlayan yerlerdir (Ramazanoğlu ve Öcalan, 2005). Bu işletmelerde endüstriyel olarak bir takım sportif ürünlerin satışı mümkündür ancak genel anlamda bakıldığında, en önemli odaklanılan noktanın verilen hizmet olduğu belirtilmelidir. Buradan hareketle, spor hizmetlerinin sunum biçiminin diğer alanlardaki hizmetlerden farklı kabul edilebileceği ve bu açıdan 'spor hizmeti' kavramına özel önem verilmesi gerektiği belirtilmektedir (Kutunis ve Çakal, 2015).

Bu bağlamda, spora verilen önemin artması spor hizmeti veren kurum, organizasyon ve işletmelere olan ihtiyacın artmasına neden olmuştur. Ancak artan talepler, teknolojideki gelişmeler ve hızla derinleşen rekabet alanı, kurum ve işletmeleri değiştirmeye mecbur bırakmıştır. Özellikle rekabet ortamı içerisinde işletmelerin varlığını sürdürebilmeleri için, üretmiş oldukları ürünlerde ve sunmuş oldukları hizmetlerde diğerlerinden farklılığını ortaya koyacak durumları geliştirmeleri gerekmektedir. Bu da hem tüketicilerin memnuniyetini sağlamak için iyi bir fırsat oluştururken, hem de işletmelerin kendilerini sektörde daha cazip hale getirecek değişimlerin içerisine sokmuştur (Demir, 2010). Unutulmamalıdır ki buradaki en önemli noktalardan birisi, spor tesislerini kullananların beklentilerini karşılayacak bir hizmetin sunulmasıdır (Çetin ve Demir, 2021).

Alan yazın incelendiğinde, spor tesislerindeki müşterilerin hizmet kalitesi algılarını ölçmeye yönelik olarak yapılan birçok çalışmaya rastlanmıştır (İslamoğlu, 2019; Howat ve Crilley, 2011; Yüzgenç ve Özgül, 2014; Aras vd., 2019; Kaya vd., 2019; Çiftçi ve Çakmak, 2018; Eser, 2015; Sevilmiş, 2015; Senakhain, 2008), yapılan bu çalışma da kendi içeriğinde alan yazına katkı sağlayacak nitelikte olduğu düşünülmektedir.

Bu bilgiler ışığında gerçekleştirilen bu çalışmada, Ankara ilinde faaliyet göstermekte olan spor tesislerini kullanan bireylerin spor hizmetleri kalite düzeylerinin incelenmesi amaçlanmaktadır.

## **Gereç ve Yöntem**

### ***Araştırmanın Modeli***

Araştırmada, nicel araştırma yaklaşımlarından olan genel tarama modeli kullanılmıştır. Genel tarama modelleri, “çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya

varmak amacı ile evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleri” olarak tanımlanmaktadır (Karasar, 2012).

### **Çalışma Grubu**

Araştırmadaki çalışma grubunu, farklı spor tesislerini kullanan 208 gönüllü katılımcı oluşturmaktadır. Çalışma grubunun seçiminde “basit tesadüfi örnekleme yöntemi” tercih edilmiştir. Basit tesadüfi yöntem, “öğrencilerin tamamının örneğe girme şanslarının eşit olduğu ve araştırma sonuçlarının hızlı bir şekilde ortaya konulduğu” bir araştırma yöntemi olarak tanımlanmaktadır (Çingı, 1994). Tablo 1’de araştırma grubundaki katılımcılara ait demografik bilgiler verilmiştir.

Tablo 1

Araştırma Grubundaki Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler

Demografik Değişken		n	%
Cinsiyet	Kadın	100	48,1
	Erkek	108	51,9
Medeni Durum	Bekar	190	91,3
	Evli	18	8,7
Gelir Durumu	Düşük	41	19,7
	Orta	133	63,9
	İyi	34	16,3
Spor Yapma Süresi	1 yıl ve altı	89	42,8
	2-4 yıl	34	16,3
	5 yıl ve üzeri	85	40,9
Eğitim Durumu	Ortaöğretim	38	18,3
	Üniversite	155	74,5
	Lisansüstü	15	7,2

### **Veri Toplama Araçları**

Araştırma kapsamında, verilerin toplanmasında nicel yaklaşımlarda çok sık kullanılan anket tekniği kullanılmıştır. Anket, araştırma kapsamında araştırmacılar tarafından oluşturulmuş olan ve katılımcıların kişisel bilgilerini ölçmek için, demografik bilgi formu ve spor tesislerini kullanan bireylerin spor hizmetleri kalite düzeylerini belirlemek için ise “Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (SFM-HKÖ)” yer almaktadır.

*Kişisel Bilgi Formu:* Katılımcılar için oluşturulan kişisel bilgi formu bölümünde cinsiyet, medeni durum, gelir durumu, spor yapma süresi ve eğitim durumu değişkenlerini içeren sorular yer almaktadır.

*Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (SFM-HKÖ)*: Uçan (2007) tarafından geliştirilmiş ve toplam 31 madde ve 5 alt boyuttan oluşan ölçek, 5'li likert tipinde hazırlanmış ve puanlanmasında “1 - Tamamen katılıyorum” ile “5 - Hiç katılmıyorum” şeklinde sıralanmıştır. Ölçeğin alt boyutlarına bakıldığında, “Fiziksel Çevre Kalitesi” (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7. sorular) “Ortam Koşulları Kalitesi” (8, 9, 10. sorular), “Egzersiz Alet-Ekipmanları” (11, 12, 13. sorular), “Program Kalitesi” (14, 15, 16. sorular), “Etkileşim Kalitesi” (17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26. sorular), ve “Çıktı Kalitesi” (27, 28, 29, 30, 31. sorular) alt boyutları bulunmaktadır. Ölçeğin uyarılama 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 araştırmada 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.

### **Verilerin Analizi**

Verilerin analizi için, bu araştırmada IBM SPSS 24 istatistik paket programı kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde istatistiki yöntem olarak; frekans, aritmetik ortalama, standart sapma, bağımsız örneklemeler için t testi ve çok değişkenli varyans analizi (MANOVA) testleri kullanılmıştır. Verilerin parametrik testlerin ön şartlarını sağlayıp sağlamadığını ölçmek amacıyla Skewnes, Kurtosis testleri ve Levene Testi yapılmıştır (Tabachnick, 2013). Ölçeklerin güvenilirliklerini belirlemek için Cronbach Alpha iç tutarlık katsayıları hesaplanmıştır. İstatistiksel analizlerde anlamlılık düzeyi 0.05 olarak belirlenmiştir.

### **Bulgular**

Bu bölümde araştırmaya katılan bireylerden elde edilen bulgular tablolaştırılarak gösterilmiştir.

Tablo 2

Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Dağılımı

	<b>Madde Sayısı</b>	<b>n</b>	<b>Ort.</b>	<b>Ss</b>	<b>Çarpıklık</b>	<b>Basıklık</b>	<b>Min.</b>	<b>Mak.</b>
FÇK	7	208	23,16	6,43	-0,06	-0,33	7,00	35,00
OKK	3	208	10,57	2,79	-0,24	-0,29	3,00	15,00
EAE	3	208	10,51	3,02	-0,37	-0,16	3,00	15,00
PK	3	208	10,38	3,05	-0,23	-0,30	3,00	15,00

EK	10	208	38,07	8,87	-0,29	-0,57	10,00	50,00
ÇK	5	208	20,14	4,35	-0,67	0,11	5,00	25,00

FÇK: Fiziksel Çevre Kalitesi, OKK: Ortam Koşulları Kalitesi, EAE: Egzersiz Alet-Ekipmanları, PK: Program Kalitesi, EK: Etkileşim Kalitesi, ÇK: Çıktı Kalitesi

Araştırmaya konu olan bireylerin SFM-HKÖ'nün, Fiziksel Çevre Kalitesi (FÇK) boyutundan elde edilen puanlarının aritmetik ortalaması 23,16, standart sapması 6,43; Ortam Koşulları Kalitesi (OKK) boyutundan elde edilen puanlarının aritmetik ortalaması 10,57, standart sapması 2,79, Egzersiz Alet-Ekipmanları (EAE) boyutundan elde edilen puanlarının aritmetik ortalaması 10,51, standart sapması 3,02, Program Kalitesi (PK) boyutundan elde edilen puanlarının aritmetik ortalaması 10,38, standart sapması 3,05, Etkileşim Kalitesi (EK) boyutundan elde edilen puanlarının aritmetik ortalaması 38,07, standart sapması 8,87 ve Çıktı Kalitesi (ÇK) boyutundan elde edilen puanlarının aritmetik ortalaması 20,14, standart sapması 4,35'tir. Ayrıca, bireylerin SFM-HKÖ'nün boyutlarından ulaşılan toplam puanlarının normallik varsayımını sağlayıp sağlamadığına dair çarpıklık ve basıklık katsayıları hesaplanmıştır (Tablo 2). Bu katsayılarla ilgili değerler, Tablo 2'de de görüldüğü üzere elde edilen verilerin normal dağılım varsayımını sağlamış olduğu görülmektedir.

Tablo 3

Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre t testi Sonuçları

	Cinsiyet	n	$\bar{x}$	Ss	t	Sd	p
FÇK	Kadın	100	22,18	5,75	-2,15	206	0,03*
	Erkek	108	24,08	6,90			
OKK	Kadın	100	10,21	2,83	-1,84	206	0,07
	Erkek	108	10,92	2,71			
EAE	Kadın	100	10,24	2,88	-1,26	206	0,21
	Erkek	108	10,77	3,13			
PK	Kadın	100	10,22	2,94	-0,75	206	0,46
	Erkek	108	10,54	3,16			
EK	Kadın	100	37,58	9,19	-0,76	206	0,45
	Erkek	108	38,52	8,58			
ÇK	Kadın	100	19,70	4,47	-1,40	206	0,16
	Erkek	108	20,55	4,23			

FÇK: Fiziksel Çevre Kalitesi, OKK: Ortam Koşulları Kalitesi, EAE: Egzersiz Alet-Ekipmanları, PK: Program Kalitesi, EK: Etkileşim Kalitesi, ÇK: Çıktı Kalitesi

\*p<0,05

SFM-HKÖ'nün cinsiyet değişkenine göre t-testi sonuçları incelendiğinde; OKK, EAE, PK, EK ve ÇK erkek bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyleri ortalamalarının, kadın bireylere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. SFM-HKÖ boyutları incelendiğinde; OKK, EAE, PK, EK ve ÇK

boyutlarında kadın ve erkek katılımcıların puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (OKK,  $t=-1,84$ ;  $p>0,05$ ; EAE,  $t=-1,26$ ;  $p>0,05$ ; PK,  $t=-0,75$ ;  $p>0,05$ ; EK,  $t=-0,76$ ;  $p>0,05$ ; ÇK,  $t=-1,40$ ;  $p>0,05$ ). Fakat, FÇK boyutunda kadın ve erkek katılımcıların puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. (FÇK,  $t=-2,15$ ;  $p<0,05$ ). FÇK boyutunda erkek bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyleri ortalamalarının (Ort.=24,08), kadın bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyleri ortalamalarına (Ort.=22,18) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4

Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Medeni Hal Durumu Değişkenine Göre t testi Sonuçları

	Medeni Durum	n	$\bar{x}$	Ss	t	Sd	p
FÇK	Bekar	190	23,16	6,25	-0,08	206	0,94
	Evli	18	23,28	8,28			
OKK	Bekar	190	10,59	2,78	0,21	206	0,83
	Evli	18	10,44	2,96			
EAE	Bekar	190	10,61	2,98	1,50	206	0,14
	Evli	18	9,50	3,33			
PK	Bekar	190	10,44	3,06	0,88	206	0,38
	Evli	18	9,78	2,92			
EK	Bekar	190	38,05	8,96	-0,11	206	0,92
	Evli	18	38,28	8,13			
ÇK	Bekar	190	20,09	4,45	-0,54	206	0,59
	Evli	18	20,67	3,18			

FÇK: Fiziksel Çevre Kalitesi, OKK: Ortam Koşulları Kalitesi, EAE: Egzersiz Alet-Ekipmanları,

PK: Program Kalitesi, EK: Etkileşim Kalitesi, ÇK: Çıktı Kalitesi

\* $p<0,05$

SFM-HKÖ'nün medeni durum değişkenine göre t-testi sonuçlarına bakıldığında; FÇK, EK ve ÇK evli bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyleri ortalamalarının, bekar bireylere göre daha yüksek olduğu; OKK, EAE ve PK bekar bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi düzeyleri ortalamalarının, evli bireylere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. SFM-HKÖ'nün tüm boyutları incelendiğinde; bekar ve evli bireylerin ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı bulunmadığı belirlenmiştir (OKK,  $t=-0,08$ ;  $p>0,05$ ; OKK,  $t=0,21$ ;  $p<0,05$ ; EAE,  $t=1,50$ ;  $p>0,05$ ; PK,  $t=0,88$ ;  $p>0,05$ ; EK,  $t=-0,11$ ;  $p>0,05$ ; ÇK,  $t=-0,54$ ;  $p>0,05$ ).

Tablo 5

Spor-Fitness Merkezlerinin Algıladıkları Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Gelir Durumu Değişkenine Göre Manova Sonuçları

	Gelir Durumu	n	$\bar{x}$	Ss	Sd	F	p	Anlamlı Fark
FÇK	Düşük	41	21,68	5,88	2-205	1,39	0,25	-
	Orta	133	23,48	6,22				
	İyi	34	23,74	7,72				
OKK	Düşük	41	10,12	2,74	2-205	0,81	0,45	-
	Orta	133	10,74	2,71				
	İyi	34	10,47	3,13				
EAE	Düşük	41	10,24	2,64	2-205	0,32	0,72	-
	Orta	133	10,64	2,96				
	İyi	34	10,35	3,68				
PK	Düşük	41	10,00	3,11	2-205	0,49	0,61	-
	Orta	133	10,43	2,91				
	İyi	34	10,68	3,53				
EK	Düşük	41	36,46	9,09	2-205	0,86	0,43	-
	Orta	133	38,53	8,64				
	İyi	34	38,18	9,53				
ÇK	Düşük	41	19,10	4,75	2-205	1,47	0,23	-
	Orta	133	20,40	4,04				
	İyi	34	20,38	4,95				

FÇK: Fiziksel Çevre Kalitesi, OKK: Ortam Koşulları Kalitesi, EAE: Egzersiz Alet-Ekipmanları, PK: Program Kalitesi, EK: Etkileşim Kalitesi, ÇK: Çıktı Kalitesi  
\*p<0,05

Tablo 5’de ki MANOVA testi sonuçlarına göre, gelir durumu değişkeninin SFM-HKÖ boyutları üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir [ $\lambda=0,96$ ,  $F(12, 400)=0,62$ ,  $p>0,05$ ].

Tablo 6

Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Spor Yapma Süresi Değişkenine Göre Manova Sonuçları

	Spor Yapma Süresi	n	$\bar{x}$	Ss	Sd	F	p	Anlamlı Fark
FÇK	1 yıl ve altı	89	22,92	6,22	2-205	0,50	0,61	-
	2-4 yıl	34	24,18	6,22				
	5 yıl ve üzeri	85	23,02	6,76				
OKK	1 yıl ve altı	89	10,51	2,82	2-205	0,54	0,59	-
	2-4 yıl	34	11,03	2,96				
	5 yıl ve üzeri	85	10,47	2,69				
EAE	1 yıl ve altı	89	10,31	3,04	2-205	1,03	0,36	-
	2-4 yıl	34	11,18	2,60				
	5 yıl ve üzeri	85	10,46	3,15				



PK	1 yıl ve altı	89	10,51	2,85	2-205	1,51	0,22	-
	2-4 yıl	34	9,56	3,48				
	5 yıl ve üzeri	85	10,59	3,05				
EK	1 yıl ve altı	89	37,17	9,00	2-205	0,81	0,45	-
	2-4 yıl	34	38,91	8,11				
	5 yıl ve üzeri	85	38,67	9,03				
ÇK	1 yıl ve altı	89	19,99	4,18	2-205	0,32	0,73	-
	2-4 yıl	34	20,68	3,94				
	5 yıl ve üzeri	85	20,08	4,70				

FÇK: Fiziksel Çevre Kalitesi, OKK: Ortam Koşulları Kalitesi, EAE: Egzersiz Alet-Ekipmanları,

PK: Program Kalitesi, EK: Etkileşim Kalitesi, ÇK: Çıktı Kalitesi

\*p<0,05

Tablo 6’da ki MANOVA testi sonuçlarına göre, spor yapma süresi değişkeninin SFM-HKÖ boyutları üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir [ $\lambda=0,91$ ,  $F(12, 400)=1,61$ ,  $p>0.05$ ].

Tablo 7

Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Manova Sonuçları

	Eğitim Durumu	n	$\bar{x}$	Ss	Sd	F	p	Anlamlı Fark
FÇK	Ortaöğretim	38	22,74	8,12	2-205	0,66	0,52	-
	Üniversite	155	23,10	5,91				
	Lisansüstü	15	24,93	7,05				
OKK	Ortaöğretim	38	10,37	3,45	2-205	0,14	0,87	-
	Üniversite	155	10,61	2,63				
	Lisansüstü	15	10,73	2,66				
EAE	Ortaöğretim	38	10,37	3,90	2-205	0,07	0,94	-
	Üniversite	155	10,54	2,74				
	Lisansüstü	15	10,67	3,44				
PK	Ortaöğretim	38	10,50	3,67	2-205	0,08	0,92	-
	Üniversite	155	10,34	2,97				
	Lisansüstü	15	10,60	2,10				
EK	Ortaöğretim	38	37,03	10,73	2-205	0,81	0,45	-
	Üniversite	155	38,09	8,36				
	Lisansüstü	15	10,47	8,97				
ÇK	Ortaöğretim	38	19,61	5,45	2-205	0,98	0,38	-
	Üniversite	155	20,14	4,15				
	Lisansüstü	15	21,47	3,07				

FÇK: Fiziksel Çevre Kalitesi, OKK: Ortam Koşulları Kalitesi, EAE: Egzersiz Alet-Ekipmanları,

PK: Program Kalitesi, EK: Etkileşim Kalitesi, ÇK: Çıktı Kalitesi

\*p<0,05

Tablo 7’de ki MANOVA testi sonuçlarına göre, eğitim durumu değişkeninin SFM-HKÖ boyutları üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir [ $\lambda=0,97$ ,  $F(12, 400)=0,51$ ,  $p>0.05$ ].

## Tartışma ve Sonuç

Araştırma kapsamında katılımcıların cinsiyete değişkenine bakıldığında, algıladıkları hizmet kalitelerine göre, fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda erkekler yönünde anlamlı bir ilişkinin var olduğu belirlenmiş olup, diğer alt boyutlarda ise anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Literatür incelendiğinde, Kurtoğlu'nun (2006) yaptığı çalışmada, spor faaliyetlerine katılım sağlayanların cinsiyet değişkenine göre, erkeklerin kadınlara oranla daha istekli olduğu, Bingöl ve Doğan'ın (2010) yaptığı çalışma sonuçları, İslamoğlu vd. (2019) çalışması ile paralellik göstermektedir. Bu durumun sonuçları ise, kadınların spor ortamında alınan hizmetlerin beklentilerinin yüksek olmasından kaynaklı olarak karşılanmadığı, erkeklerin hizmet algılarını algılama da daha az beklentiyle, doyuma ulaşma noktasında kadınlara göre daha kolay oldukları düşünülebilir.

Araştırma kapsamında katılımcıların medeni durum değişkenine bakıldığında, algıladıkları hizmet kalitelerine göre, tüm alt boyutlarda anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Literatür incelendiğinde, Baş vd. (2017) yaptığı çalışmada, katılımcıların medeni durum değişkenine göre beklenen hizmet kalitesinin bekar katılımcıların soyunma odalarına ilişkin algılarında puan ortalaması olarak evli üyelere oranla anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir ( $p < 0.05$ ). Bu sonuç araştırma sonucuyla paralellik göstermemektedir. Elde edilen sonuca göre, medeni durum değişkeni açısından bakıldığında bireyin evli ya da bekar olması bir spor tesisinde almış olduğu hizmetin kalitesini etkilemesine neden olabilecek bir faktör olmadığı olarak düşünülebilir.

Araştırma kapsamında katılımcıların gelir durumu değişkenine bakıldığında, algıladıkları hizmet kalitelerine göre, tüm alt boyutlarda anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Literatür incelendiğinde, Üzüm vd. (2016) yaptığı çalışmada, gelir durumlarının karşılaştırılmasında algılanan hizmet kalite puanları açısından anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır ( $p > 0.05$ ). Eser (2015) yaptığı çalışmada, spor merkezlerinin hizmet kalitesini belirlemek için, bu tesisleri kullananların gelir durumu değişkenine göre memnuniyetini belirlemeye çalıştığı araştırmasında anlamlı bir farklılığa ulaşamamıştır ( $p > 0.05$ ). Bu sonuçlar, yapmış olduğumuz araştırma sonuçları ile paralellik göstermektedir. Erdoğan (2016) ise, sağlıklı yaşam ve spor merkezi müşterilerinin memnuniyet algısının gelir durumu değişkenine göre farklılaştığına dair çalışmada bir sonuç elde etmiştir. Bu sonuç ise çalışmamızın sonucuna paralellik göstermemektedir. Elde edilen tüm bu sonuçlara göre, bireylerin gelir durumlarının bir spor tesisinden algıladıkları hizmet kalitesinin belirlemede önemli bir faktör olmadığı şeklinde yorumlanabilir.

Araştırma kapsamında katılımcıların spor yapma süresi değişkenine bakıldığında, algıladıkları hizmet kalitelerine göre, tüm alt boyutlarda anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Literatür incelendiğinde, Baş vd. (2017) yaptığı çalışmada, araştırmaya katılan kişilerin spor yapma

süresine göre beklenen hizmet kalitesine ilişkin karşılaştırılmasında, katılımcıların algılanan soyunma odası ve algılanan tesise ilişkin algılanan hizmet kalitesi açısından anlamlılıktan bahsedebilirken ( $p < 0.05$ ), beklenen tesis alt boyutuna göre algılanan hizmet kalitesi üyelik süresine göre anlamlı sonuçlar ortaya koymamıştır ( $p > 0.05$ ). Bu sonuçlar ışığında, üyelik süresinin uzun ya da kısa süreli olmuş olması katılımcıların algıladıkları hizmet kalitelerini etkilemesi konusunda belirleyici bir yönünün olmadığı olarak düşünülmektedir.

Araştırma kapsamında katılımcıların eğitim durumu değişkenine bakıldığında, algıladıkları hizmet kalitelerine göre, tüm alt boyutlarda anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Bu sonuca göre, spor tesislerini kullanan kişilerin herhangi bir düzeyde eğitim almış olmasının bu tesislerle ilgili algıladıkları hizmet kalitesini etkilemediği yönünde yorumlanabilir.

### **Araştırmacıların Katkı Oranları Beyanı**

Araştırmanın %40 oranı birinci yazar, %20 oranı ikinci yazar, %40 oranı ise üçüncü yazar tarafından gerçekleştirilmiştir.

### **Çatışma Beyanı**

“Yazarların araştırma ile ilgili bir çatışma beyanı bulunmamaktadır.”

### **Kaynakça**

- Ağralı-Ermiş, S., Altınışık, Ü., ve Burmaoğlu, G. E. (2021). Examination of the prediction of person-job fit on person-organization fit from the perspective of academics. *Journal of Educational Issues*, 7(3), 43-57.
- Altınışık, Ü., İlhan, E. L., ve Kurtipek, S. (2021). Zihinsel engelli bireylerde sporun etkilerine yönelik farkındalık: Spor yöneticisi adayları üzerine bir araştırma. *CBÜ Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 16(2), 79-90. DOI: 10.33459/cbubesbd.973598.
- Altınışık, Ü., ve Çelik, A. (2021). Investigation of service quality perceived by fitness center consumers. *Pakistan Journal of Medical & Health Sciences*, 10(15), 3225-3229.
- Aras, H., Çimen, K., ve Bal, F. (2019). Fiziksel egzersiz hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesinin değerlendirilmesi: Ankara Bfit örneği. *Journal of Social, Human-ties and Administrative Sciences*, 5(21), 1323-1332. <http://dx.doi.org/10.31589/JOSHAS.228>
- Aslan, E. B. (2017). *Erzurum ilinde bulunan özel beden eğitimi ve spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Spor Yönetim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Erzurum.
- Baş, M., Çelik, A., ve Solak, N. (2017). Spor işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi üzerine bir araştırma. *Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 2(4), 1-11.
- Bingöl, A., ve Doğan, A. A. (2010). Spor merkezlerine devam eden bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyi. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 12(3), 199-203.
- Çetin, A., ve Demir, A. (2021). Rekreasyonel spor tesisleri üyelerinin algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin incelenmesi. *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(33), 425-446. <https://doi.org/10.26466/opus.677521>
- Çıngı, H. (1994). *Örnekleme kuramı*. H.Ü. Fen Fakültesi Basımevi.

- Çiftçi, S., ve Çakmak, G. (2018). Fitness merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesi ile ilgili beklenti ve algı düzeylerinin incelenmesi. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 23-31. <https://doi.org/10.25307/jssr.368522>
- Demir, E. K. (2010). *Rekreasyonel spor hizmeti veren işletmelerde kalite ölçeği: Geçerlik güvenirlik çalışması (Türkçe uyarlaması)*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Ankara.
- Erdoğan, A. (2016). *Algılanan hizmet kalitesi, hizmet değeri ve memnuniyet üzerinde algılanan risk faktörünün etkisi: Sağlıklı yaşam ve spor merkezleri üzerine bir uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans tezi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı, Konya.
- Eroğlu, E. (2004). *Yükseköğretimde hizmet kalitesi* (1. Basım). Ankara: Nobel Basımevi.
- Eser, F. D. (2015). *Üniversite spor tesisleri kullanıcıları memnuniyet düzeyi (Pamukkale Üniversitesi spor merkezi örneği)*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans tezi, Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Öğretimi Anabilim Dalı, Denizli.
- Güçlü, N. M. (1998). Spor tesislerinin işletmesi Ankara özel yükseliş koleji spor tesisleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(4), 1-8.
- Howat, G., ve Crilley, G. (2011). Customer service quality, satisfaction, and operational performance: A propose model for Australian Public Aquatic. *Centres Leisure Research*, 10(2), 168-195. <https://doi.org/10.1080/11745398.2007.9686760>
- İslamoğlu, İ., Çebi, M., Eliöz, M., Yamak, B., ve İmamoğlu, O. (2019). Özel spor merkezlerindeki hizmet kalite algısı. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(65), 1112-1117.
- Jung, W. J., ve Choi, J. Y. (2016). The relationship between service quality, service satisfaction, and repurchase intention of participants in sports centers. *The Korean Journal of Sports Science*, 25(2), 521-531.
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel araştırma yöntemi* (23. Baskı). Ankara: Nobel Yayınları.
- Kaya, L., Yücedağ, C., Aşıkutlu, H., ve Keskin, R. (2019). Üniversite fitness merkezlerinde kullanıcı memnuniyetinin incelenmesi: MAKÜ ve PAÜ örneği. *Uluslararası Mühendislik Tasarım ve Teknoloji Dergisi*, 1(1), 1-9.
- Kılıç, B., ve Eleren, A. (2009). Turizm sektöründe hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir literatür araştırması. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 1(1), 91-118.
- Kırkbir, F., ve Zengin, S. (2020). The relation between burnout in sport and life satisfaction: A research on university students. *International Journal of Applied Exercise Physiology*, 9(10), 73-78.
- Kurtoğlu, T. (2006). *Halkın yerel yönetimlerden spor hizmetleri konusunda beklentileri: Mersin örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans tezi, Mersin Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Mersin.
- Kutunis, Ö. R., ve Çakal, M. (2015). Spor işletmelerinde çalışanlar işkolik mi? İstanbul örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*. 6(12), 20-26.
- Özkara, A. B. (2020). Social appearance anxiety of university students from urban and rural backgrounds. *Ambient Science*, 7, 30-32.
- Özkara, A. B. (2019). Spor lisesi öğrencilerinin girişimcilik yeterliliklerinin incelenmesi. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1/2), 1339-1347.
- Ramazanoğlu, F., ve Öcalan, M. (2005). Spor işletmelerinde işletmecilik ve personel yönetimi anlayışı. *Fırat Üniversitesi Doğu Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 36-40.
- Senakham, T. (2008). *Customers' expectations of service quality in Thai University fitness centers in Bangkok metropolitan area, Kingdom of Thailand*. Doctor of Sports Management, United States Sports Academy, Daphne, Alabama.
- Sevilmiş, A. (2015). *Hizmet odaklı spor işletmelerinde dış müşteri memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans tezi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı, Konya.
- Tunç Çağlayan, A. (2020). Anxiety and psychological well-being levels of faculty of sports sciences students. *International Education Studies*, 13(5), 117-124.
- Tunç Çağlayan, A. ve Genç, S., ve Genç, E. S. (2020). Fitness merkezlerinde spor yapan kadın ve erkeklerin adaletle duyarlılık düzeylerinin incelenmesi, *Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 22(4).

- Tuzcuoğlu, M. (2021). *Fitness merkezlerinin hizmet kalitesinin incelenmesi (Aydın ili örneği)*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans tezi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Eğitimi Anabilim Dalı, Aydın.
- Turan, M. (2020). Giresun Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü iş görenlerinin çeşitli değişkenlere göre hizmet verme yetkinliklerinin karşılaştırılması. *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 22(4), 116-130.
- Üzüm, H., Yeşildağ, B., Karlı, Ü., Ünlü, H., Parlar, F. M., Çokpartal, C., ve Tekin, N. (2016). Kamu ve özel spor merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesi algılarının incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3), 167-180.
- Yüzgenç, A., ve Özgül, S. (2014). Yerel yönetimlerin sunduđu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi (Gençlik merkezleri ve aile yaşam gençlik merkezleri örneği). *Spor Bilimleri Dergisi*, 25(2), 79-93.
- Zengin, S., ve Kırkbir, F. (2020). Investigation of mental training in sports branches. *International Journal of Applied Exercise Physiology*, 9(10), 65-72.



Bu eser [Creative Commons Atıf-Gayri Ticari 4.0 Uluslararası Lisansı](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) ile lisanslanmıştır.