

Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti Ve Algıların Takım Ve Bireysel Milli Sporcularda Karşılaştırılması

Aliye MENEVŞE¹

Özet

Yayın Bilgisi

Gönderi Tarihi: 29.07.2019
Kabul Tarihi: 16.09.2019
Online Yayın Tarihi:
16.09.2019

Anahtar Kelimeler

Elit Sporcu, Hizmet Kalitesi, Beklenti, Algı

Kamp dönemi geçiren bireysel milli sporcular ve takım milli sporcuların hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi hedeflenmiştir. Çalışmanın evreni İstanbul ili örnekleme ise milli sporcuların kamp yaptıkları spor kompleksindeki bireysel ve takım sporcularını oluşturmaktadır. 18-27 yaş aralığında 6 branşta 144 takım milli sporcusuna ulaşılmıştır. Bireysel milli sporculardan ise 8 branşta 154 sporcuya toplamda ise 298 sporcuya ulaşılmıştır. Betimsel araştırma modeli ile, Lam, Zhang ve Jensen (2005) tarafından geliştirilen ve Gürbüz, Koçak ve Lam (2005) tarafından da Türkiye’de geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılan SQAS (Service Quality Assessment Scale – Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği) kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler, SPSS 20.0 paket programında, .05 düzeyi kabul edilerek analiz edilmiştir. Algılama-beklenti (A-B) incelendiğinde; Bireysel milli sporcuların “personel boyutunun “üyelere özel ilgi göstermesi” A-B>,58; (t= -,147;p=,765; p>,05) ve yine “sabırlı olma” maddesi, A-B>,45;(t= 3,51;p=,053 p>,05) birimlik fark ile yüksek kaliteye sahip olduğu anlamlı bulunmazken, “Program uygun düzeyde olma” maddesi A-B>,47; (t= -,256;p=,048; p<,05) birimlik bir fark ile yüksek kaliteye sahiptir anlamlı bulunmuştur. Takım milli sporcuların “personel boyutunun “Şikâyetlere karşı duyarlı olma” maddesi A-B>,43; (t= -,478;p=,111; p>,05) birimlik bir fark ile yüksek kaliteye sahip olduğu tespit edilirken, bir spor kompleksine ait antrenman tesisinin boyutunda “Aletleri modern görünümlü olma” maddesi A-B< -,43; (t=3,776; p=,024; p<,05) birimlik fark ve “Aletleri çeşitli olma” A-B< -,47; (t=2,335;p=,090; p>,05) birimlik fark ile düşük kaliteye sahip olduğu rakamsal olarak bulunmuştur. Hizmet kalitesi algılamaları boyutlar açısından değerlendirildiğinde, tüm boyutların negatif yönde bir farka sahip olduğu, boyutlar içerisinde en düşük kalite düzeyine sahip olan boyutun ise “soyunma odası” ve “antrenman tesisi” boyutu olduğu görülmüştür.

Comparison of Expectations and Perceptions on Service Quality in Team and Individual Sportsmen

Abstract

Article Info

Received: 29.07.2019
Accepted: 16.09.2019
Online Published:
16.09.2019

Keywords

Elite Sportsman, Service Quality, Expectation, Perception

It is aimed to evaluate the expectations and perceptions of individual national athletes and team national athletes during the camp period regarding service quality. The population of the study consists of individual and team athletes in the sports complex where national athletes camp. 144 team national athletes were reached in 6 branches between the ages of 18-27. Among the individual national athletes, 154 athletes were reached in 8 branches and 298 athletes in total. The descriptive research model, Lam, Zhang and Jensen (2005) and was developed by Gurbuz, Kocak and Lam (2005) by the validity and reliability study of Turkey made RSQAS (Service Quality Assessment Scale - Service Quality Rating Scale) is used. The data obtained in the study were analyzed by accepting .05 level in SPSS 20.0 package program. When perception-expectation (A-B) is examined; The personnel staff dimension of individual national athletes shows special attention to the members "A-B>, 58; (t = -, 147; p =, 765; p>, 05) and again the "patient" item, AB>, 45; (t = 3.51; p =, 053 p>, 05) units difference and the high level of quality; (t = -, 256; p =, 048; p <.05) units with a difference of high quality were found to be significant. The personnel dimension of the team national athletes be Sensitivity to complaints "item A-B>, 43; (t = -, 478; p =, 111; p>, 05) units of high quality with a difference, while the size of the training facility of a sports complex "Appliances of modern appearance" item A-B <-, 43; (t = 3,776; p =, 024; p <.05) units of difference and "Instruments being various" A-B <-, 47; (t = 2,335; p =, 090; p>, 05) units with the difference was found to be numerically low quality. When the service quality perceptions were evaluated in terms of dimensions, it was seen that all dimensions had a negative difference, and the lowest quality level among the dimensions was "dressing room" and 'test training facility.'

¹İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, İstanbul /Türkiye

Giriş

Spor tesisleri müşteri merkezli kurumlardandır. Günümüzde spor tesisleri, müşteri merkezli hizmet sunma durumlarından ötürü müşteri memnuniyetini her daim göz önünde bulundurmaya zorundadır. Müşteriler aldıkları hizmet karşılığında memnun kalırlarsa, tekrar gelmesi muhtemel olup, hizmetin, ürünlerin ve faaliyetlerin sunulması; diğer hizmet işletmelerinde olduğu gibi spor tesisleri içinde vazgeçilmez bir öneme sahip olacaktır. Kalite kavramı, kaliteyle ilgili olarak tüm çaba ve faaliyetlerin yönetilmesi olarak tanımlanabilir. Başka bir deyişle, kalite konusunda bir stratejinin oluşturulması ve bu stratejinin göz önünde bulundurulması suretiyle, planlama, örgütlenme, geliştirme ve kontrol gibi işlevleri belirtmektedir (Aksu, 2012).

Beklenti genel anlamda bir umudun ifadesidir. Gelecekle ilgilidir, bir olgu ya da olayın meydana gelme olasılığına işaret eder ya olumludur ya da olumsuzdur. Dikkat bir hedef doğrultusunda uyarılmıştır. Chaplin beklentiye duygusal bir tutum içinde, dikkat olarak tanımlar. Olaya biyolojik açıdan bakıldığında beklenti durumunda kaslar gerilir, endişe düzeyi yükselir (Chaplin, 1968). Beklentinin oluşması karmaşık bir olaydır, yeterli açıklama henüz yapılmamıştır, ama, beklentinin sporcuların gelişiminin ilerlemesinde (performance), başarısında önemli etken olduğunu açıklayan görüşler ortaya konmuş, araştırmalar yapılmış, sonuçların bu görüşleri desteklediği gözlenmiştir (Atkinson and Meclelland, 1984).

Lehtinen ve Lehtinen (1991), kaliteyi bazı durumlarda müşteri açısından daha açık bir biçimde iki boyutlu bir olgu olarak incelemenin daha yararlı olabileceğini de belirtmektedirler. Araştırmacılara göre "iki boyutlu kalite yaklaşımı" aşağı yukarı üç boyutlu yaklaşıma benzer, fakat ondan daha soyut bir yaklaşım olup, kalite "süreç" ve "çıkıtı" kalitesi olarak farklılaşmaktadır (Uyguç, 1998). Süreç Kalitesi, müşteri tarafından hizmetin elde edilmesi esnasında değerlendirilen kalitedir. Çıkıtı kalitesi ise, hizmet yerine getirildikten sonra müşteri tarafından değerlendirilmesidir (Ardıç ve Güler, 2000). Lehtinen süreç kalitesinde, ayrıca işletme dışında müşterilerin hizmete katılma biçiminin ve hizmet üretimi boyunca personel ile aralarındaki ilişkilerin önemini de vurgulamaktadır. Bu modelde araştırmacılar, kalitenin desteklediği hizmet süreci ile hizmet çıktısını ayrı ayrı ele almışlardır. Lehtinen ve Lehtinen' in (1991) hizmet kalitesi hakkındaki temel savları, hizmet kalitesinin, hizmet örgütünün elemanları ve müşteri arasındaki etkileşimden oluştuğudur (Yumuşak, 2006).

Spor hizmetlerinde kalite, müşterilerin spora ilişkin beklentilerini karşılayabilme veya bu beklentileri geçebilme yeteneğidir (Akkoyun, 2015). Artan yenilik talepleri, rekabet koşulları ve seçenekleri hizmet sunan işletmelerde kaliteyi sürekli olarak güncel tutmaktadır. İşletmelerin varlıklarını sürdürebilmesi ve sürekli gelişebilmeleri için yüksek kalitede hizmet sunmaları gerekmektedir. Bu açıdan düşünüldüğünde hizmet sektörünün bir kolu olan spor organizasyonları; fiziksel özellikleri, insan kaynakları ve ürettikleri programlarda kaliteyi birincil hedef olarak belirleyerek müşterilerine yüksek hizmet kalitesi sağlamak durumundadırlar (Yıldız, 2008).

Bireylerin kullandıkları spor tesislerinden istedikleri faydayı sağlayıp sağlayamadıklarını, sunulan hizmetten memnun olup olmadıklarını ölçmek; onların spor tesislerini kullanırken daha memnun olmalarını

sağlayacak tedbirlerin alınmasında ve onların memnuniyetleri doğrultusunda spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesini geliştirmekte önemli bilgiler sağlayabilir (Mete Ergin ve ark., 2011).

Dolayısıyla bu araştırmanın amacı, üst düzey kabul edilen ülkemizi yurt dışında temsil edecek bireysel ve takım sporcularımıza, spor merkezlerinde sunulan hizmet kalitesini değerlendirirken, yönetim, idari personel ve yetkililer içinde memnuniyet algı ve beklentilerdeki yüksek ve düşük tespit edilen niteliklerde tedbirlerin alınmasına katkı sağlayabilir.

Materyal ve Yöntem

Çalışmanın evreni İstanbul ili, örneklemini ise milli sporcuların kamp yaptıkları spor kompleksindeki bireysel ve takım sporcularını oluşturmaktadır. 18-27 yaş aralığında (masa tenisi n= 15, voleybol n=25, basketbol n= 25, hentbol n= 24, tenis n= 20, futbol n=35), branşlarında toplamda 144 takım milli sporcuya ulaşılmıştır. Bireysel milli sporcuların (Taekwondo n=25, güreş n=20, judo n=20, karate n=25, boks n= 18, yüzme n=15, atletizm n=15, cimnastik n=16) branşlarında 154 olup toplamda 298 sporcuya ulaşılmıştır.

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak, kulüplerin hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla Lam et al (2005) tarafından geliştirilen ve Gürbüz, Koçak ve Lam (2005) tarafından da Türkiye’de geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılan SQAS (Service Quality Assessment Scale – Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği) kullanılmıştır. Bu ölçeğin tercih edilmesinin sebebi ölçekler içerisinde en yenilerinden biri olması ve Türkiye’de de geçerlik ve güvenilirliğinin uygulanmış olmasıdır. İngilizce olan orijinal ölçeğin ifadeleri önce Türkçe’ ye çevrilmiş, sonra da bir dil uzmanına kontrol ettirilerek düzeltmeleri yapılmıştır. Son olarak oluşturulan ölçek formu spor yönetimi alanında iki uzmana incelettirilerek gerekli açıklığı sağlamışlardır. SQAS, 34 madde ve 5 boyuttan oluşmaktadır.

Ölçeğin içerdiği maddeleri değerlendirmek amacıyla da Servqual modelinde yer alan Beklentiler – Algılamalar öğeleri kullanılmıştır. Ölçeğin ilk grubu beklentilerini, ikinci grubu ise hizmet kalitesi algılama skorlarını belirtmektedir. Algılama skorlarının- beklenti skorlarından çıkarılması ile bulunmaktadır. Buna göre (Parasuraman ve ark., 1988); Eğer, $A > B$ ise yüksek kalite, eğer, $A = B$ ise tatmin edici kalite, eğer, $A < B$ ise düşük kalite. Her iki grupta da Likert tipi (1=Hiç Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum ifadelerini gösteren) beşli derece kullanılmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler, SPSS 22.0 paket programından yararlanılarak çözümlenmiştir. Alt problemlere bağlı olarak verilerin çözümlenmesinde yüzde, frekans, aritmetik ortalama, standart sapma, iki bağımsız değişkenin karşılaştırılmasında t testi uygulanarak anlamlılık düzeyi .05 olarak kabul edilmiştir.

Bulgular

Tablo 1. Bireysel Milli Sporcuların Hizmet Kalitesine Yönelik Algılama ve Beklenti Değerleri

N=154	Algılama		Beklenti		A-B	t	p
	Bireysel Sporcular						
	X	Ss	X	Ss			
Bir Spor Kompleksi Personelinin							
1.Gerekli bilgi beceriye sahip olma	6,83	,44	6,67	,22	,16>	3,34	,034
2.Temiz ve iyi giyimli olma	6,67	,53	6,34	,56	,33>	3,25	,044
3.Yardım etmeye istekli olma	6,64	,54	6,56	,43	,08>	4,43	,006
4.Sabırlı olma	6,98	,43	6,53	,51	,45>	3,51	,053

5.Üyelerle iyi iletişim kurma.	6,87	,67	6,58	,34	,29>	3,04	,037
6.Şikâyetlere karşı duyarlı olma	6,55	,48	6,55	,40	0 =	2,35	,404
7.Nezaketli olma	6,48	,58	6,77	,44	-,29<	2,45	,235
8.Üyelere özel ilgi gösterme	6,76	,61	6,18	,65	,58>	-,147	,765
9.Hizmet sunumu sürekli olma	6,43	,51	6,47	,76	-,04<	,342	,493
Bir Spor Kompleksi Programının...							
10.Program çeşitli olma	6,22	,64	6,46	,54	-,24<	3,04	,343
11.Program uygun düzeyde olma	6,90	,61	6,43	,35	,47>	2,56	,048
12.Programın zaman çizelgesi uygun olma	6,45	,65	6,34	,54	,11>	2,65	,034
13.Programın içerik kalitesi yüksek olma	6,54	,68	6,61	,61	-,07<	3,74	,056
14.Programın sınıf sayısı uygun düzeyde olma	6,78	,84	6,68	,55	,10>	3,58	,010
15.Fon müziği tatmin edici olma	6,44	,52	6,17	2,0	,27>	-,226	,028
16.Yeterli alan bulunma	6,33	,67	6,34	,40	-,01<	2,67	,548
Bir Spor Kompleksinin Soyunma Odasında							
17.Yeterli dolaplar bulunma	6,47	,49	6,44	,43	,03>	5,53	,010
18.Bakımlı olma	6,65	,59	6,81	,65	-,16<	5,36	,549
19.Duşları temiz olma	6,21	,63	6,45	,45	-,24<	3,57	,654
20.Erişimi rahat olma	6,24	,70	6,74	,55	-,50<	4,21	,110
21.Emniyetli olma	6,44	,71	6,72	,47	-,28<	5,34	,324
Bir Spor Kompleksine Ait Fiziksel Tesisin...							
22.Yeri uygun olma	6,66	,76	6,43	,55	,23>	3,38	,019
23.Etkinlik saatleri uygun olma	6,43	,68	6,78	,57	-,35<	4,22	,832
24.Otoparkı bulunma	6,11	,58	6,56	,63	-,45<	,784	,769
25.Binaya erişim kolay olma	6,43	,74	j	,41	,32>	3,38	,036
26.Park alanı emniyetli olma	6,23	,85	6,45	,48	-,22<	4,61	,682
27.Uygun sıcaklığa sahip olma	6,13	,72	6,45	,68	-,32<	2,39	,332
28.Uygun ışıklandırmaya sahip olma	6,15	,65	6,65	,55	-,20<	3,76	,344
Bir Spor Kompleksine Ait Antrenman Tesisinin							
29.Ortamı cazip olma	6,22	,73	6,45	,57	-,23<	2,48	,372
30.Aletleri modern görünümlü olma	6,34	,77	6,15	,53	-,58<	3,53	,059
31.İşaret ve talimatları yeterli olma	6,23	,71	6,50	,51	-,27<	3,29	,473
32.Aletleri çeşitli olma	6,54	,74	6,60	,69	-,06<	2,79	,060
33.Ekipmanları çeşitli olma	6,43	,67	6,70	,58	-,27<	3,58	,075
34.Bakımlı olma	6,33	,58	6,58	,42	-,25<	3,11	,064
Genel Hizmet Kalitesi							
	6,24	,54	6,22	,45	,02>	3,34	,000

*p <,05; **p<,01 A=Algılama, B=Beklenti

Ölçeğin ilk grubu beklentilerini, ikinci grubu ise, algılamalarını belirtmektedir. Hizmet kalitesi algılama skorlarının beklenti skorlarından çıkarılması ile bulunmaktadır. Eğer, $A > B$ ise Yüksek Kalite, eğer, $A = B$ ise Tatmin Edici Kalite, eğer, $A < B$ ise Düşük Kalite.

Bireysel milli sporcuların Algılama ve beklenti skorları arasındaki farklılıklar maddeler açısından değerlendirildiğinde; “personel boyutunun “üyelere özel ilgi göstermesi” maddesi,58 birimlik bir fark ile ($t=-,147$; $p=,765$; $p>,05$) ve yine “sabırlı olma” maddesi,45 birimlik fark ile yüksek kaliteye sahip olduğu ancak ($t= 3,51$; $p=,053$ $p>,05$) istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Ayrıca, bir spor kompleksi program boyutunun “Program uygun düzeyde olma” maddesi ,47 birimlik bir fark ile yüksek kaliteye sahiptir ve ($t=-,256$; $p=,048$; $p<,05$) anlamlı bulunmuştur.

Bir spor kompleksinin soyunma odası boyutunda “Erişimi rahat olma” ($t=,421$; $p=,110$; $p>,05$) maddesi-,50 birimlik fark ile, bir spor kompleksine ait antrenman tesisinin “Aletleri modern görünümlü olma”-,58 birimlik fark ile ($t=3,53$; $p=,059$; $p>,05$) düşük kaliteye sahip olduğu ve anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bu iki madde, algılama ve beklenti farkının negatif yönde en yüksek olduğu maddeleri oluşturmaktadır.

Algılama ve beklenti skorları arasındaki farklar boyutlar açısından değerlendirildiğinde, tüm boyutların negatif yönde bir farka sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2. Takım Milli Sporcuların Hizmet Kalitesine Yönelik Algılama ve Beklenti Değerleri

N=144	Algılama		Beklenti		A-B	t	p
	Takım Sporcuları						
	X	Ss	X	Ss			
Bir spor kompleksi personelinin							
1.Gerekli bilgi beceriye sahip olma	5,45	,57	5,57	,45	-,12<	3,553	,007
2.Temiz ve iyi giyimli olma	5,67	,43	5,33	,56	-4,6<	3,732	,019
3.Yardım etmeye istekli olma	5,34	,48	5,46	,35	-,12<	3,769	,011
4.Sabırlı olma	5,55	,62	5,75	,35	-,2<	3,009	,044
5.Üyelerle iyi iletişim kurma.	5,64	,55	5,42	,42	,22>	3,076	,022
6.Şikâyetlere karşı duyarlı olma	5,76	,43	5,33	,67	,43>	,478	,111
7.Nezaketli olma	5,55	,77	5,47	,51	,08>	2,664	,345
8.Üyelere özel ilgi gösterme	5,74	,16	5,98	,73	-,24<	3,553	,256
9.Hizmet sunumu sürekli olma	5,43	,73	5,55	,44	-,12<	2,472	,544
Bir spor kompleksi programının...							
10.Program çeşitli olma	5,54	,45	5,76	,57	-,22<	2,224	,030
11.Program uygun düzeyde olma	5,22	,34	5,32	,74	-,1<	2,337	,013
12.Programın zaman çizelgesi uygun olma	5,18	,63	5,10	,71	,08>	2,555	,065
13.Programın içerik kalitesi yüksek olma	5,27	,61	5,11	,79	,16>	2,774	,016
14.Programın sınıf sayısı uygun düzeyde olma	5,44	,39	5,56	,58	-,12<	3,442	,005
15.Fon müziği tatmin edici olma	5,00	,23	5,10	,43	-,1<	3,331	,672
16.Yeterli alan bulunma	5,33	,49	5,22	,47	,11>	2,496	,505
Bir spor kompleksinin soyunma odasında							
17.Yeterli dolaplar bulunma	5,57	,87	5,86	,77	-,29<	5,289	,001
18.Bakımlı olma	5,15	,83	5,23	,45	-,08<	5,691	,005
19.Duşları temiz olma	5,44	,57	5,59	,55	-,15<	5,553	,003
20.Erişimi rahat olma	5,66	,37	5,33	,57	,33>	4,337	,034
21.Emniyetli olma	5,47	,45	5,66	,66	-,19<	5,011	,023
Bir spor kompleksine ait fiziksel tesisin...							
22.Yeri uygun olma	5,11	,69	5,23	,74	-,12<	3,503	,055
23.Etkinlik saatleri uygun olma	5,33	,58	5,44	,77	-,11<	4,606	,069
24.Otoparkı bulunma	5,54	,63	5,54	,71	0=	2,765	,556
25.Binaya erişim kolay olma	5,09	,46	5,11	,54	-,02<	3,432	,076
26.Park alanı emniyetli olma	5,40	,27	5,57	,65	-,17<	4,301	,058
27.Uygun sıcaklığa sahip olma	5,51	,53	5,87	,75	-,36<	2,784	,303
28.Uygun ışıklandırmaya sahip olma	5,17	,66	5,33	,53	-,16<	3,587	,089
Bir spor kompleksine ait antrenman tesisinin							
29.Ortamı cazip olma	5,33	,41	5,54	,71	-,21<	2,456	,345
30.Aletleri modern görünümlü olma	5,37	,68	5,62	,42	-,43<	3,776	,024
31.İşaret ve talimatları yeterli olma	5,22	,40	5,65	,66	-,25<	3,457	,084
32.Aletleri çeşitli olma	5,27	,59	5,74	,75	-,47<	2,335	,090
33.Ekipmanları çeşitli olma	5,44	,47	5,56	,64	-,12<	3,453	,011
34.Bakımlı olma	5,19	,39	5,44	,44	-,25<	3,011	,014
Genel Hizmet kalitesi	5,25	,21	5,33	,46	-,08<	5,334	,002

*p <,05; **p<,01 A=Algılama, B=Beklenti

Ölçeğin ilk grubu beklentilerini, ikinci grubu ise, algılamalarını belirtmektedir. Hizmet kalitesi algılama skorlarının beklenti skorlarından çıkarılması ile bulunmaktadır. Eğer, A > B ise Yüksek Kalite, eğer, A = B ise Tatmin Edici Kalite, eğer, A < B ise Düşük Kalite.

Takım milli sporcuların Algılama ve beklenti skorları arasındaki farklıklar maddeler açısından değerlendirildiğinde; ‘personel boyutunun ‘Şikâyetlere karşı duyarlı olma’ maddesi, 43 birimlik bir fark ile (t=-,478; p=,111; p>,05) anlamlı bulunmazken, bir spor kompleksinin soyunma odası boyutunda ‘Erişimi

rahat olma” maddesi, 33 birimlik bir fark ile yüksek kaliteye sahiptir ve ($t=4,337$; $p=,034$; $p<,05$) anlamlı bulunmuştur.

Bir spor kompleksine ait antrenman tesisinin boyutunda “Aletleri modern görünümlü olma” ($t=3,776$; $p=,024$; $p<,05$) maddesi,43 birimlik fark ile anlamlı çıkarken “Aletleri çeşitli olma”, 47 birimlik fark ile ($t=2,335$; $p=,090$; $p>,05$) düşük kaliteye sahip olduğu ve anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bu iki madde, algılama ve beklenti farkının negatif yönde en yüksek olduğu maddeleri oluşturmaktadır.

Algılama ve beklenti skorları arasındaki farklar boyutlar açısından değerlendirildiğinde, tüm boyutların negatif yönde bir farka sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tartışma ve Sonuç

Turizm sektöründe yaşanan gelişmeler, sunulan hizmetlerin çeşitlenmesi, hizmet kalitesinin ve rekabetin artması, iletişim araçlarının gelişmesi gibi nedenler işletmeleri daha iyi hizmet sunmaya zorlamaktadır. İşletmeler, gelişen pazarda ayakta kalabilmek ve Pazar paylarını artırmak için müşteri ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda müşteri şikayetlerini en aza indirmeyi ve tatmin edici çözümler bulmayı amaçlamaktadır (Kılıç ve Ok, 2012).

Çalışmada, 18-27 yaş aralığında (masa tenisi $n= 15$, voleybol $n=25$, basketbol $n= 25$, hentbol $n= 24$, tenis $n= 20$, futbol $n=35$) branşlarında toplamda 144 takım milli sporcuya ulaşılmıştır. Bireysel sporculardan ise (Taekwondo $n=25$, güreş $n=20$, judo $n=20$, karate $n=25$, boks $n= 18$, yüzme $n=15$, atletizm $n=15$, cimnastik $n=16$) branşlarında her ikisinde 298 sporcunun algılama ve beklentilerinin rakamsal olarak sonuçları açıklanmıştır.

Bireysel milli sporcuların Algılama ve beklenti skorları arasındaki farklıklar maddeler açısından değerlendirildiğinde; ‘personel boyutunun “üyelere özel ilgi göstermesi” maddesi A-B> ,58 birimlik bir fark ile ($p>,05$) ve yine “sabırlı olma” maddesi A-B> ,45 birimlik fark ile yüksek kaliteye sahip olduğu ancak ($p>,05$) istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Ayrıca, bir spor kompleksi program boyutunun “Program uygun düzeyde olma” maddesi A-B> ,47 birimlik bir fark ile yüksek kaliteye sahiptir ve ($p<,05$) anlamlı bulunmuştur.

Bir spor kompleksinin soyunma odası boyutunda “Erişimi rahat olma” maddesi A-B< -,50 birimlik fark ile ($p>,05$), bir spor kompleksine ait antrenman tesisinin “Aletleri modern görünümlü olma” A-B> -,58 birimlik fark ile ($p>,05$) düşük kaliteye sahip olduğu ve anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bu iki madde, algılama ve beklenti farkının negatif yönde en yüksek olduğu maddeleri oluşturmaktadır. Algılama ve beklenti skorları arasındaki farklar boyutlar açısından değerlendirildiğinde, tüm boyutların negatif yönde bir farka sahip olduğu tespit edilmiştir.

Takım milli sporcuların Algılama ve beklenti skorları arasındaki farklıklar maddeler açısından değerlendirildiğinde; ‘personel boyutunun “Şikâyetlere karşı duyarlı olma” maddesi A-B> ,43 birimlik bir fark ile ($p>,05$) anlamlı bulunmazken, bir spor kompleksinin soyunma odası boyutunda “Erişimi rahat olma” maddesi A-B> ,33 birimlik bir fark ile yüksek kaliteye sahiptir ve ($p<,05$) anlamlı bulunmuştur.

Şikayetlerle ilgili olarak gösterilen tepki oldukça dikkat çekicidir. Müşterilerin öncelikli olarak işletmeyi değiştireceğini ifade etmesi şikâyet konusunun ne kadar önemli olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Sujithamrak ve Lam (2005)'ın yaptıkları araştırmada işletmeyi terk/değiştirme ilk sırayı almaktadır. Yine Le Claire (1993) ve Kitapçı (2008)'nin araştırmalarında müşterilerin tepkileri arasında işletmeyi terk ikinci sırada yer almış ve çıkan sonucu destekler nitelikte olduğu görülmüştür.

Bir spor kompleksine ait antrenman tesisinin boyutunda “Aletleri modern görünümlü olma” maddesi A-B> -,43 birimlik fark ile ($p<,05$) anlamlı çıkarken “Aletleri çeşitli olma” A-B< -,47 birimlik fark ile düşük kaliteye sahip olduğu ve ($p>,05$) anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bu iki madde, algılama ve beklenti farkının negatif yönde en yüksek olduğu maddeleri oluşturmaktadır. Algılama ve beklenti skorları arasındaki farklar boyutlar açısından değerlendirildiğinde, tüm boyutların negatif yönde bir farka sahip olduğu tespit edilmiştir.

İşletmelerde hizmetlerin daima müşteri beklentilerinin bir adım ilerisinde olması gerekir. Bu durum yalnızca müşterilerin beklentilerinin neler olacağını değil, aynı zamanda beklentilerinin ne zaman olacağını da bilinmesini sağlar (Oktay ve ark., 2010).

Hizmet kalitesi genel olarak değerlendirildiğinde, bireysel milli sporcularda algılama ve beklenti arasında A-B>,02, takım sporcularında ise A-B<, -,08 birim ve negatif yönde bir farkın olduğu bulunmuştur.

Nitekim konuyla ilgili yürütülen çalışmalarda da (Douglas ve Comnor, 2003; Lau ve ark., 2005), özellikle hizmet sektörü içerisinde yer alan turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerdeki hizmetlere ilişkin müşteri beklentilerinin yüksek düzeyde olduğu sonuçlarına rastlamak mümkündür. Bu kapsamda, işletmeler potansiyel müşterilerinin beklentilerini önceden belirlerse, sunulacak hizmetlerden onların algılayacağı hizmet kalitesini yükseltmeye dönük önlemleri önceden alma şansına sahip olacaklardır.

Sonuç olarak özel sektör ve kamu kuruluşları bünyesinde spor yapan üyelerin, spor yapma konusunda yeterli farkındalığa sahip olmadığı görülmüştür. Ancak kamu kuruluşları bünyesinde spor yapan üyelerin problemleri ve beklentileri daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Her iki sektörde de problem ve beklenti düzeyleri arasında negatif ve düşük seviyede anlamlı ilişkilerin olduğu söylenebilir. Başka bir deyişle katılımcıların aldıkları spor hizmetine yönelik problem düzeyleri azaldıkça spor hizmetine yönelik beklentilerin de anlamlı olarak azalacağı söylenebilir.

Kaynaklar

- Akkoyun, İ., Yerel Yönetimlere Ait Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi (Elazığ İl Örneği), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Elazığ: Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2015.
- Aksu, M. (2012). Hizmet kalitesinin bir unsuru olarak atmosferin müşteri sadakati üzerine etkisi: Bozcaada'daki otellerde konaklayan yerli turistlerin üzerine bir araştırma. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Onsekizmart Üniversitesi, Çanakkale.
- Ardıç, K., Güler, A., Reklamlarda Vurgulanan Ürün ve Hizmet Kalite Boyutlarının Belirlenmesi ve Bir Uygulama, Pazarlama Dünyası, sayı 4, s.20, Temmuz-Ağustos 2000.
- Atkinson, J. W., McClelland, C. D., & Royer, M. J., *Educational Psychology*, USA. Alfred A. Knopf. 435-439, 1984.
- Chaplin, J. P., *Dictionary of Psychology*, USA Dell Publishing Co. s.172, 1968

- Douglas, L. & Connor, R. (2003). Attitudes to Service Quality The Expectation Gap. *Nutrition and Food Science*, 33 (4), 165-172.
- Gürbüz, B., Koçak, S., & Lam, T.C. (2005). Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin Türkçe versiyonunun güvenilirliği ve geçerliği, *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 30(138).
- Kılıç, B., & Ok, S. (2012). Otel işletmelerinde müşteri şikayetleri ve şikayetlerin değerlendirilmesi. *Journal of Yasar University*, 25(7), 4189-4202.
- Kitapçı, O. (2008). “Restoran Hizmetlerinde Müşteri Şikayet Davranışları: Sivas İli’nde bir Uygulama”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 31: 111-120.
- Lam, E.T.C. (2000). Service quality assessment scale (SQAS): An instrument for evaluating service quality of health-fitness clubs. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Houston, Texas
- Lau M. P., Akbar, A.K. & Fie D.Y. G. (2005). Service Quality: A Study of the Luxury Hotels in Malaysia. *The Journal of American Academy of Business*, 7(2), 46-55.
- Le Claire, & K.A. (1993). “Chinese Complaints Behaviour”. *Journal of International Consumer Marketing* 5(4): 73- 92.
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R. (1991). Two approaches to service quality dimensions. *Service Industries Journal*, 11(3), 287-303.
- Oktay, E., Kılıç, G., & Pelit, E. (2010). Üç Yıldızlı Otel İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 291-310.
- Sujithamrak, S. ve Lam, T. (2005). “Relationship Between Customer Complaint Behaviour and Demographic Characteristics: A Study of Hotel Restaurants’ Patrons”. *Asia Pacific Journal of Tourism Research* 10(3): 289- 307.
- Uyguç, N. “Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi”. Dokuz Eylül Yayıncılık. İzmir, 1998.
- Yıldız. S. M., Spor Hizmetleri Kalitesini Değerlendirmede Kullanılabilecek Hizmet Kalitesi Modelleri ve Ölçüm Araçları, *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 13(3), 35-48, 2008.
- Yumuşak, N. U., Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret Ve Sanayi Odası Uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Programı, Yüksek Lisans Tezi, 2006.

Makale Alıntısı

Menevşe, A. (2019). Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti Ve Algıların Takım Ve Bireysel Milli Sporcularda Karşılaştırılması [Comparison of Expectations and Perceptions on Service Quality in Team and Individual Sportsmen], *Spor Eğitim Dergisi*, 3 (3), 32-39.



Bu eser Creative Commons Atıf-GayriTicari 4.0 Uluslararası Lisansı ile lisanslanmıştır.