

## **14. Dünya Salon Atletizm Şampiyonasına Katılanların Organizasyon Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi**

**Rıza ERDAL\* , Ahmet KETEN\*\* , Zekiye BAŞARAN\* , Mehmet Yavuz TAŞKIRAN\* ,  
Mine GÜL\* , Ertay SEYREK\***

\* Kocaeli Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, Umuttepe Kampüsü 41380 Kocaeli,  
TÜRKİYE, **Email:** [Rizaerdal64@gmail.com](mailto:Rizaerdal64@gmail.com)

\*\* Marmara Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, İstanbul, TÜRKİYE

### **Özet**

Büyük emeklerle hazırlanan organizasyonların başarısını ölçmek için geri bildirimler alınamamakta ve sonraki organizasyonlar için kullanılamamaktadır. Bu araştırma da, 14. Dünya Salon Atletizm Şampiyonası'na katılanların organizasyondan ne ölçüde memnuniyet duyduklarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini random yönetimi ile belirlenmiş 445'i Türk, 416'sı ise farklı 26 ülkeden gelen 851 kişi oluşturmuştur.

Veriler araştırmacılar tarafından geliştirilen anket ile elde edilmiştir. Anket 5'li likert yöntemine göre 17 sorudan oluşmuştur ve güvenilirlik katsayısı % 85 olarak bulunmuştur. Anket, bilet fiyatları ve görüş açlarına göre 2.,3.,4. ve 5. oturumlarda eşit dağılım ilkesi gözetilerek uygulanmıştır. Anketlerden elde edilen veriler SPSS 16.0 paket programı kullanılarak tanımlayıcı istatistik ve yüzdelerle karşılaştırmalar yapılmış, tablo ve grafiklerle sunulmuştur.

Araştırmanın sonucunda; bilet fiyatlarının normal, salonun fiziki özelliklerinin güzel, görevli personel, gönüllüler ve güvenlik önlemlerinin iyi olduğu tespit edilmiştir. Program akışı ve müsabaka sonuçları ilanının zamanında yapıldığı belirtilirken, diğer ülke katılanları, salona ulaşmada biraz sıkıntı yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Bazı izleyicilerin ödül törenlerini ve yarışların tümünü oturdukları yer itibarıyla tam olarak izleyememesi, şampiyonanın tanıtımı ve yiyecek-içecek konusundaki memnuniyetin ise daha düşük düzeyde kaldığı görülmüştür.

Türkiye ve diğer ülkelere katılanlar tarafından I.A.A.F. Delegasyonunun yapmış olduğu organizasyonun genel olarak başarılı bulunduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Sözcükler:** Atletizm, Organizasyon, Memnuniyet, Başarı

## **Determination of the Organization Satisfaction Levels of Participants in the 14th World Athletics Championship**

### **Abstract**

The purpose of this research is to investigate to what extent the participants of different countries who attend to the 14th World Indoor Championship in Istanbul are satisfied by the same service.

The sample of this study consists of 851 people who are selected by random method. 445 of this group is Turkish, 416 of this group is participants who have come from 26 countries. As research method of this study, a survey of 17 questions is improved according to likert method (5) and the reliability coefficient is found as %85. SPSS 16.0 programme has been used for the data that are gathered out of surveys including descriptive statistics and percentile comparisons and illustrated at the tables and at the graphics.

As a result of this research, the ticket prices, the physical condition of the sports hall, the employees, the programme flow are assessed as good. The participants of other countries stated that they had some difficulties about transportation to the sports hall and found food and beverage. It has been found out that the satisfaction level is low because of the difficulty of spectators' viewing ceremonies and all the competitions due to seating location.

**Keywords:** Athletics, Satisfaction, Organisation Management, Sports

## Giriş

Dünya Atletizm Şampiyonası büyük spor organizasyonlarından biridir. Uluslararası Atletizm Federasyonu Dünya Salon Atletizm Şampiyonası 1985 yılında Fransa'nın başkenti Paris'te Dünya Salon Oyunları olarak başlamış ve bir sonraki şampiyona olan 1987'de bugünkü adını almıştır. Her iki yılda bir düzenlenen şampiyonalar, 2003 ve 2004 yıllarında, organizasyonun Dünya Atletizm Şampiyonası ile farklı yıllarda düzenlenmesini sağlamak için, iki yıl üst üste düzenlenmiştir (<http://tr.wikipedia.org>).

Spor yarışmaları ile sportif amaca yönelik olarak düzenlenen; toplantı, panel, seminer, kurs, kamp vb. faaliyetlerin belli bir program çerçevesinde hazırlık, yürütme, sonuçlandırma ve değerlendirme aşamalarında yapılan çalışmalara spor organizasyonu denir (Erdal, 2012). Spor organizasyonlarının etkili pazarlanabilmesi pazarlamanın tüm aşamalarının etkili şekilde yerine getirilmesi ile mümkün olmaktadır. Pazarlamanın üretim öncesi harekete geçtiği nokta tüketici istek ve ihtiyaçlarının belirlenmesidir. Modern pazarlama anlayışının gereği bunu zorunlu hale getirmiştir (Serarslan, 2009). Başarıya ulaşabilmek için müşteriye dinlemek ve anlamak yoluyla hedefe ulaşılabilir (Kırım, 2007, s24-25). Hizmetlerde üretim ve tüketimin eş zamanlı olması nedeni ile müşteri, hizmet sunum sürecinin önemli bir girdisidir (Or, 2009, s16). Hizmetin çok kaliteli ve üstün olduğunun iddia edildiği durumlarda dahi, birinin memnuniyetsizliği, hizmetin kalite bütünlüğüne gölge düşürebilmektedir (Şahin, Koç ve Yılgin 2003, s124).

Hizmet faaliyetleri coğrafik alana göre, mevki durumuna ve telekomünikasyon olanaklarına göre değişir (Yükselen 2010, 409). Müşteri hizmeti kendisinin gördüğü biçimde değerler ve buna bağlı olarak hizmet çıktısını algılar (Yükselen 2010, s407). Bu hizmetten faydalanan insanların inançları, milliyeti, yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, ekonomik durumu, kültürel farklılıkları ve medeni durumu farklı memnuniyet düzeylerini ortaya çıkarmaktadır.

Bu çalışmada 14. İstanbul'da yapılan Dünya Salon Atletizm Şampiyonasına katılanların organizasyondan beklentilerinin ne ölçüde karşılandığını tespit ederek, farklı ülkelerden katılımcıların aynı hizmetlerden ne ölçüde memnuniyet duyduklarının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Ve organizasyonun başarısını belirlemek için geri bildirim almak hedeflenmiştir.

## Materyal Metot

**Veri Toplama Aracı:** Amaca yönelik anket hazırlanmıştır. 5 li likert yöntemine göre hazırlanan anket 17 sorudan oluşmaktadır. Anketin geçerliliği sağlamak için Marmara Üniversitesi ve Kocaeli Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu alan uzmanı Öğretim Üyelerinden destek alınarak sorular belirlenmiştir. Türkçe hazırlanan anket, yabancı paydaşlara da uygulanabilmesi için İngilizceye çevrilmiştir. İngilizce bilen ve spor temelli kişilere verilerek Türkçeleştirmeleri istenmiştir. Yanlış algılamalar olmadığını belirledikten sonra tekrar İngilizce olarak hazırlanmıştır. Anket, Türkiye Atletizm Federasyonu'ndan (TAF) izin alınarak, 18 Şubat 2012 tarihinde İstanbul'da yapılan Balkan Salon Atletizm Şampiyonasında Türkçe, İngilizce olarak 120 kişiye uygulanmış ve geçerliliği test edilerek son şeklini almıştır. Cronbach's alpha güvenilirlik katsayısı % 85 olarak bulunmuştur.

**Verilerin Toplanması:** Veriler, Uluslararası Atletizm Federasyonundan (IAAF) gerekli yasal izinler alındıktan sonra 09-11/Mart/2012 tarihleri arasında İstanbul'daki organizasyon süresi içinde elde edilmiştir. Sporcu ve görevli anketleri organizasyon komitesi ile işbirliği

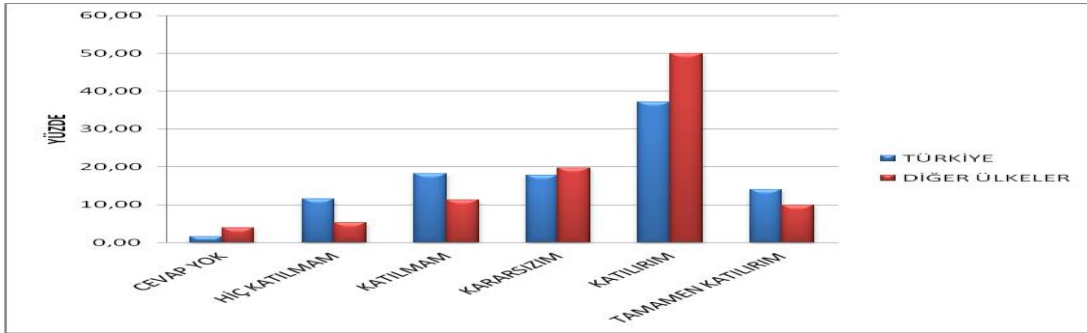
içerisinde katilelerin kaldığı WOW ve RADISSON otelinde doldurulmuştur. Anketler seyircilere, organizasyonun 5 oturum olarak yapıldığı dikkate alınarak bilet fiyatları ve görüş açılarına göre 2.,3.,4. ve 5. oturumlarda eşit dağılım ilkesi gözetilerek random yöntemine göre uygulanmıştır.

**Araştırma Grubu:** Uygulanan anketler tasnif edilmiş katılımın 10 kişinin altında olan ülkeler değerlendirmeye alınmamıştır. Türkiye’den değerlendirmeye alınan anket sayısı 445, diğer 26 ülkeden (Almanya, Fransa, Danimarka, Yunanistan, Bulgaristan, Romanya, İngiltere, Amerika Birleşik Devletleri, İtalya, Norveç, Kuzey Kıbrıs, Senegal, İsveç, Slovakya, Macaristan, Estonya, Avustralya, Belçika, İspanya, Çin, Polonya, Çek Cumhuriyeti, Japonya, Rusya, İran, Cezayir) değerlendirmeye alınan anket sayısı 416 olarak belirlenmiştir. Toplam 861 kişi araştırma grubunu oluşturmuştur.

**Verilerin Analizi:** Anketlerden elde edilen veriler SPSS 16.0 paket programı kullanılarak tanımlayıcı istatistik ve yüzdelerle karşılaştırmalar yapılmış, tablo ve grafiklerle sunulmuştur.

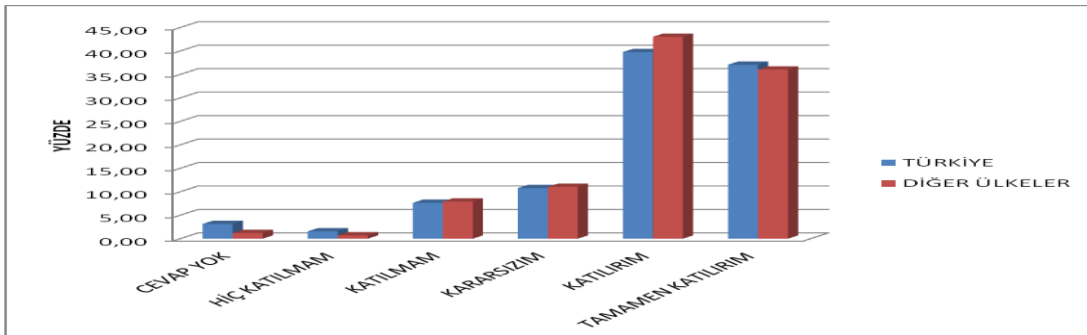
## Bulgular

Araştırmanın sonucundan elde edilen verilere göre;



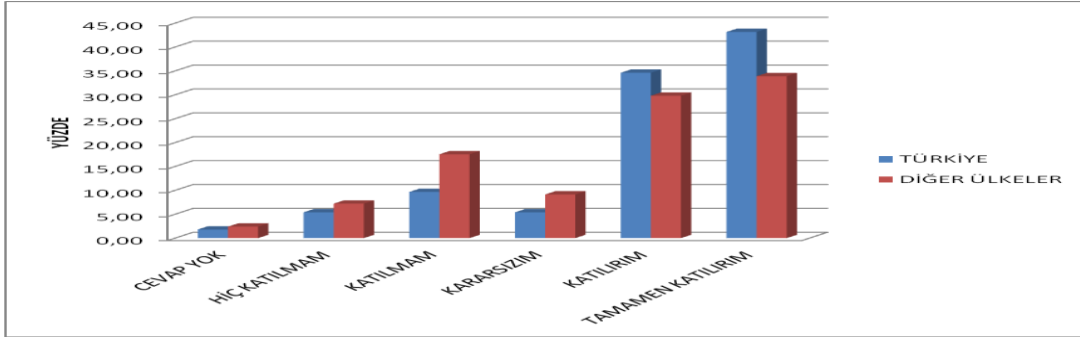
**Grafik 1.** Organizasyonun Tanıtımı Yeterliydi

Grafik 3.1.’e göre organizasyonun tanıtımına verilen cevapların dağılımında Türkiye’den katılanların % 38’i, diğer ülkelerden katılanların % 50’si katılım, ülkemizden katılanların % 30’u, diğer ülkelerden katılanların % 16’sının katılmam ve hiç katılmam cevabını verdikleri görülmektedir.



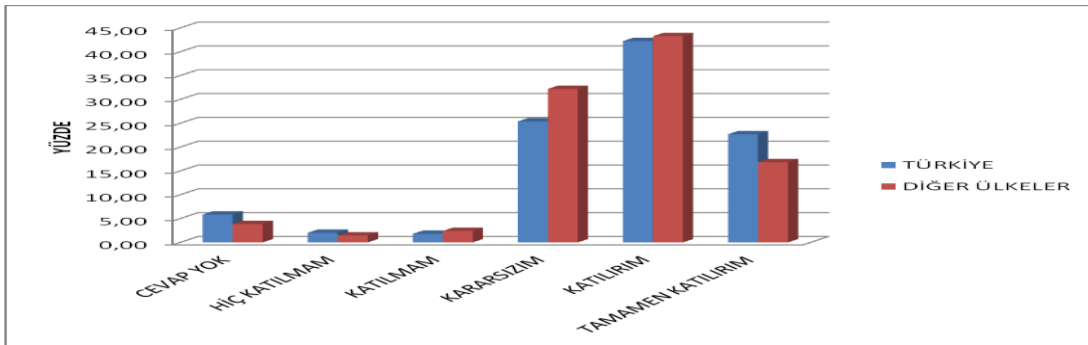
**Grafik 2.** Organizasyon Bilet Fiyatları Uygundu

Grafik 3.2.'ye göre organizasyon bilet fiyatları uygundu sorusuna verilen cevapların dağılımında Türkiye'den katılanların % 74'ü, diğer ülkelerden katılanların % 77'si katılım ve tamamen katılım cevabını verdiği görülmektedir.



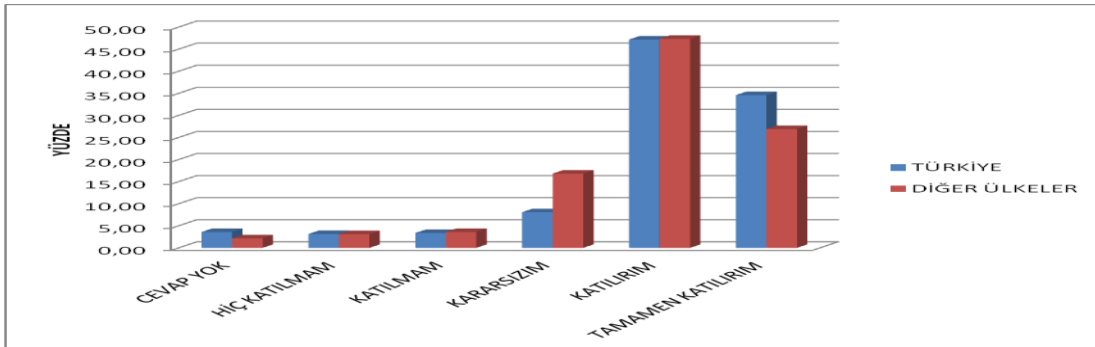
**Grafik 3.** Organizasyon Salonuna Ulaşım Açısından Sorun Yaşamadım

Grafik 3.'e göre organizasyon salonuna ulaşım açısından sorun yaşamadım sorusuna verilen cevapların dağılımında Türkiye'den katılanların % 81' i, diğer ülkelerden katılanların % 63'ü katılım ve tamamen katılım cevabını verdikleri görülmektedir.



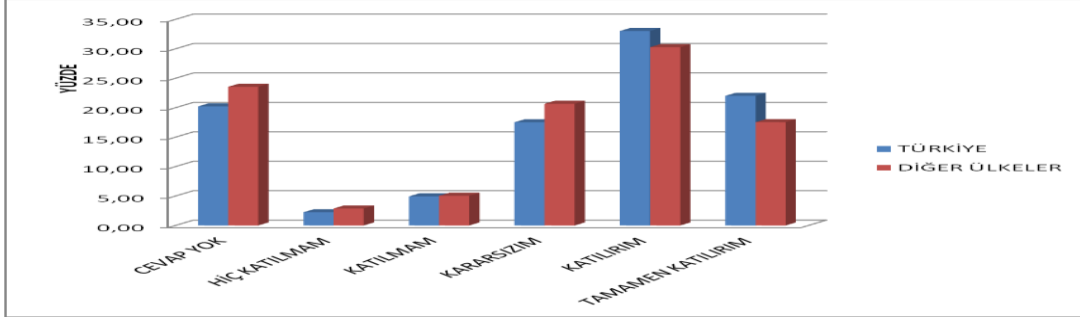
**Grafik 4.** Organizasyon Sağlık Önlemleri Yeterliydi

Grafik 4.'e göre organizasyon salonunda sağlık önlemleri yeterliydi sorusuna verilen cevapların dağılımında Türkiye'den katılanların % 41'i, diğer ülkelerden katılanların % 42'si katılım cevabını verdikleri görülmektedir.



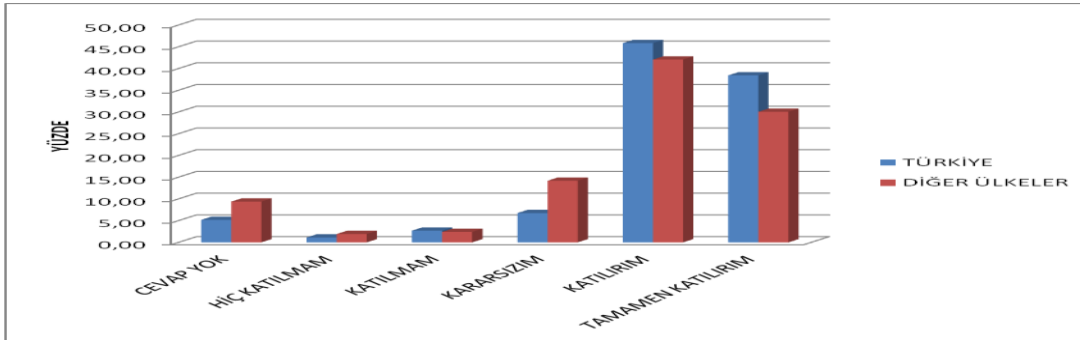
**Grafik 5.** Organizasyon Güvenlik Önlemleri Yeterliydi

Grafik 3.5.'e göre organizasyon salonunda güvenlik önlemleri yeterliydi sorusuna verilen cevapların dağılımında Türkiye'den ve diğer ülkelerden katılanların % 46'sı katılımı verdikleri görülmektedir.



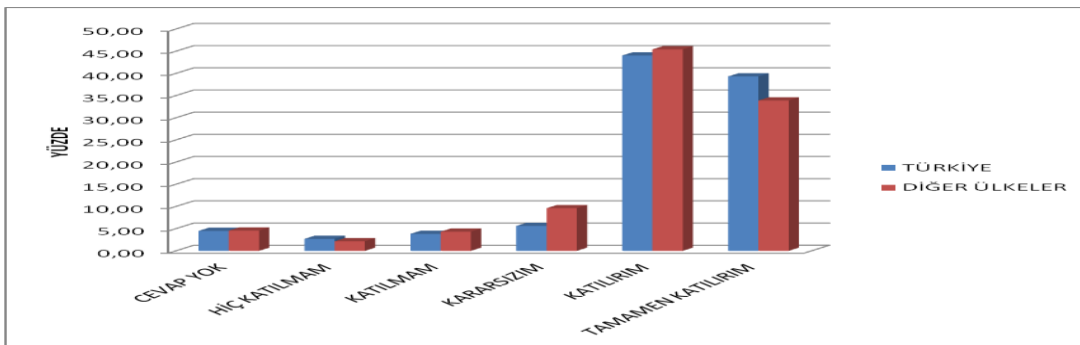
### Grafik 6. Organizasyon Ödül Törenleri İyiydi

Grafik 6.'ya göre organizasyon ödül törenleri iyiydi sorusuna verilen cevapların dağılımında Türkiye'den katılanların % 33'ü, diğer ülkelerden katılanların % 29'u katılımı verdikleri görülmektedir.



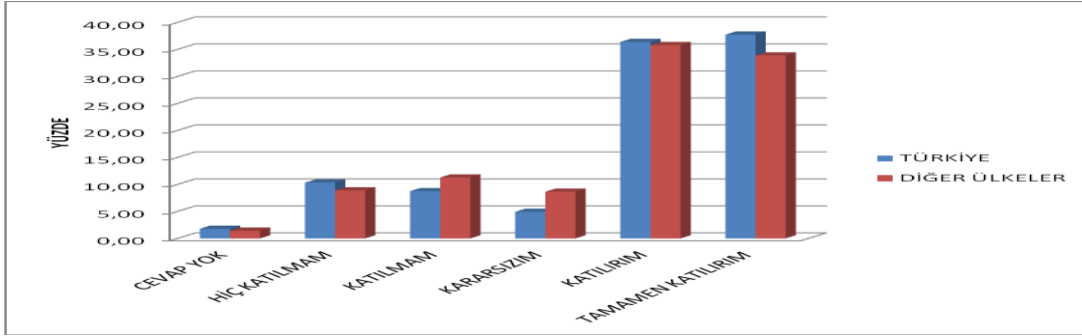
### Grafik 7. Organizasyon Program Akışı İyiydi

Grafik 7.'ye göre organizasyonda program akışı aksamadı sorusuna verilen cevapların dağılımında, Türkiye'den katılanların % 79'u, diğer ülkelerden katılanların % 70'i katılımı ve tamamen katılımı verdikleri görülmektedir.



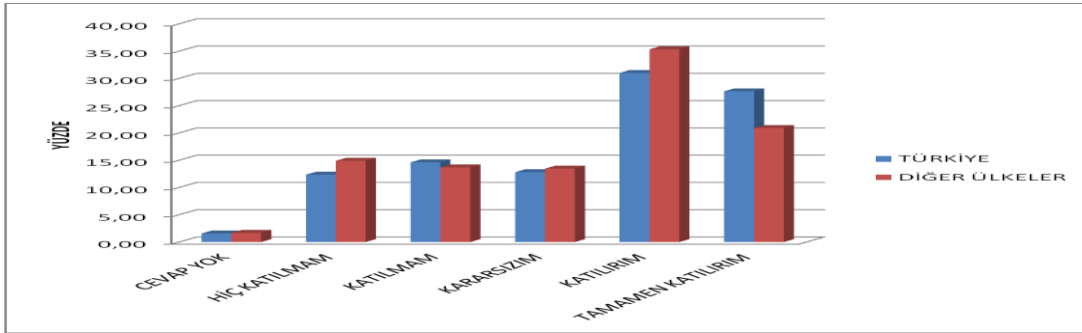
### Grafik 8. Organizasyonda Sonuçlar Zamanında İlan Edildi

Grafik 8.'e göre organizasyonda sonuçlar zamanında ilan edildi sorusuna verilen cevapların dağılımında Türkiye'den katılanların % 81'i, diğer ülkelerden katılanların % 79'unun katılımı cevabını verdikleri görülmektedir.



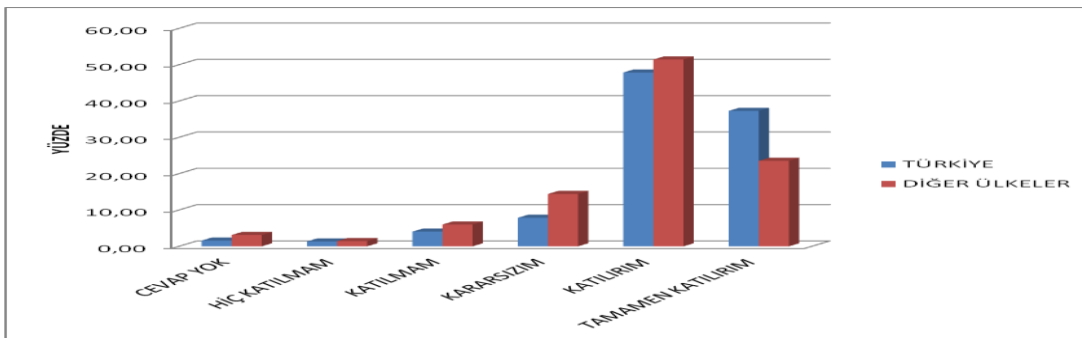
**Grafik 9.** Organizasyon Salonu Ses ve Akustik Sistemi İyiydi

Grafik 9'a göre salonda ses sistemi ve akustik iyiydi sorusuna verilen cevapların dağılımında Türkiye'den katılanların % 73'ü, diğer ülkelerden katılanların % 68'i katılım ve tamamen katılımı cevabını verdikleri görülmektedir.



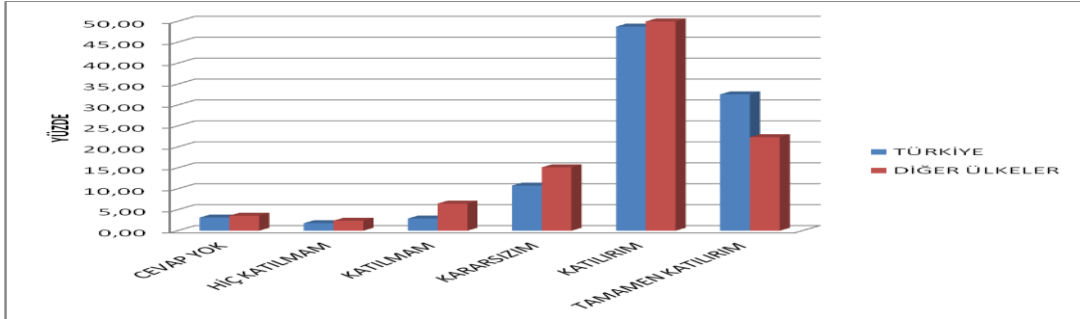
**Grafik 10.** Organizasyon Salonu Görüş Açısı İyiydi

Grafik 10'a göre organizasyon salonunda görüş açısı iyiydi sorusuna verilen cevapların dağılımında Türkiye'den katılanların % 30'u, diğer ülkelerden katılanların % 35'i katılımı cevabını verdikleri görülmektedir.



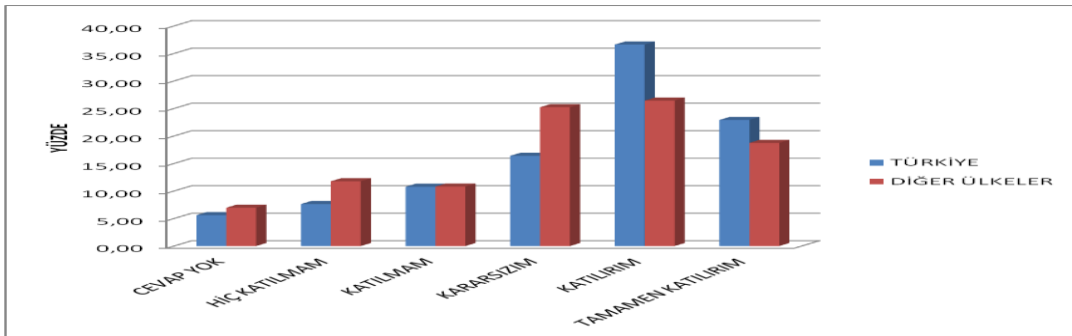
**Grafik 11.** Organizasyon Salonu Isı Sistemi İyiydi

Grafik 11.'e göre organizasyon salonu ısı sistemi iyiydi sorusuna verilen cevapların dağılımında Türkiye'den katılanların % 46'sı, diğer ülkelerden katılanların % 50'si katılımı verdikleri görülmektedir.



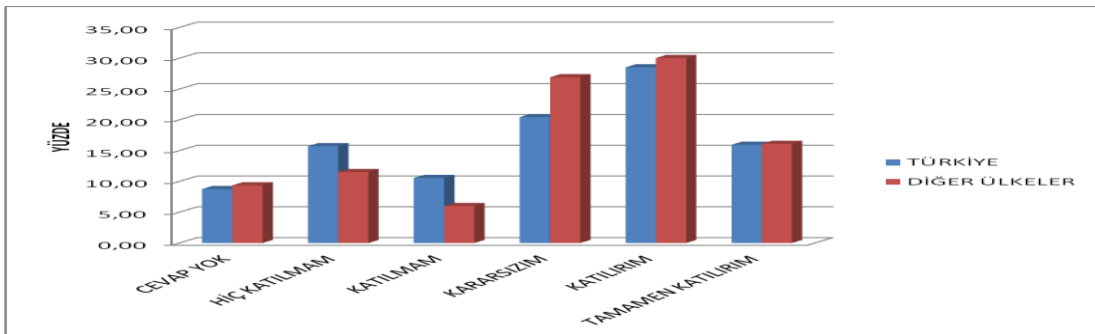
**Grafik 12.** Organizasyon Salonu Havalandırma Sistemi İyiydi

Grafik 12.'ye göre salon havalandırma sistemi iyiydi sorusuna verilen cevapların dağılımında Türkiye'den katılanların % 47'si, diğer ülkelerden katılanların % 49'u katılımı verdikleri görülmektedir.



**Grafik 13.** Organizasyon Salonunda Yiyecek ve İçecek Sorunu Yoktu

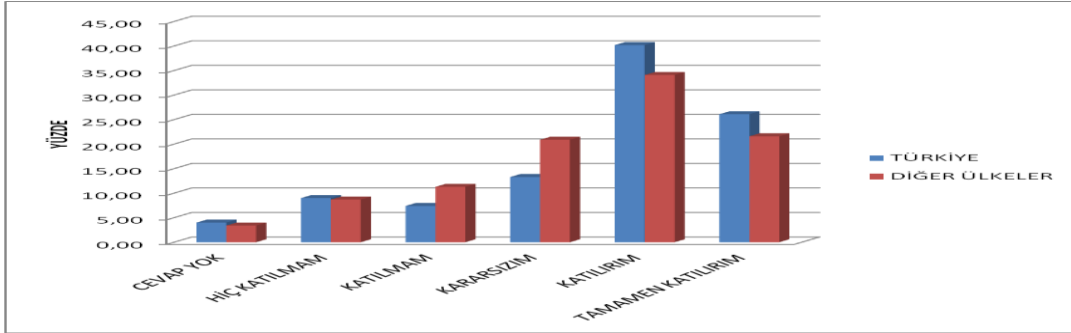
Grafik 13.'e göre salonda yiyecek ve içecek sorunu yoktu sorusuna verilen cevapların dağılımında Türkiye'den katılanların % 35.5'i diğer ülkelerden katılanların % 25'i katılımı verdikleri görülmektedir.



**Grafik 14.** Organizasyon Salonda Yiyecek ve İçecek Fiyatları Uygundu

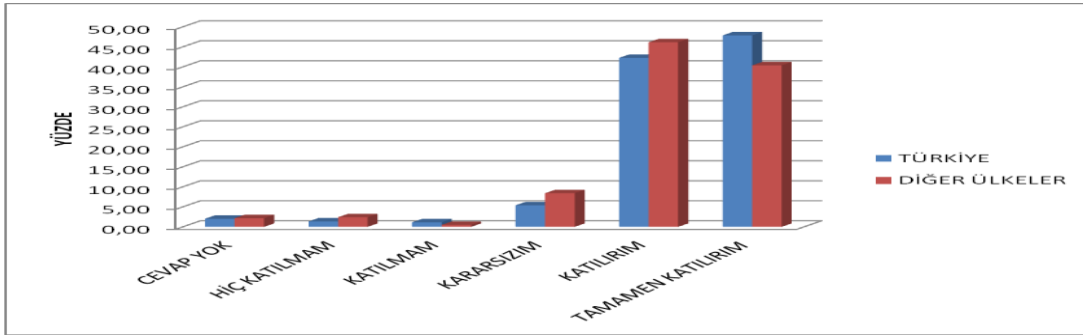


Grafik 14.'e göre salonda yiyecek ve içecek fiyatları uygundu sorusuna verilen cevapların dağılımında Türkiye'den katılanların % 27.5'i, diğer ülkelerden katılanların % 29'u katılımı verdikleri görülmektedir.



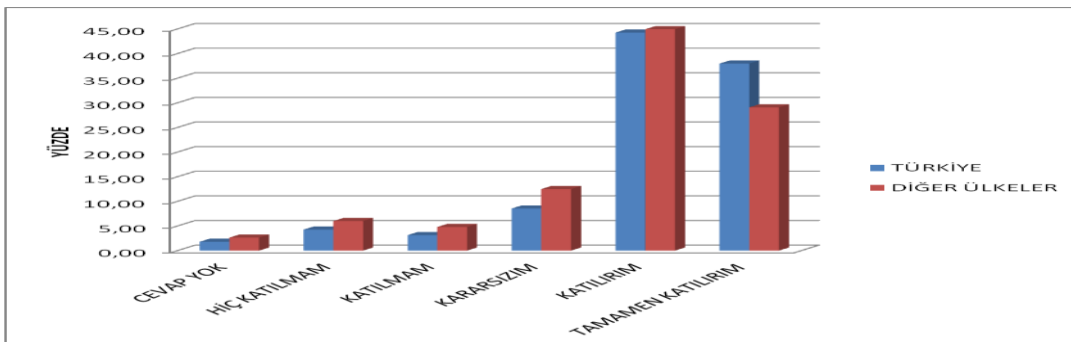
**Grafik 15.** Organizasyon Salonu Hijyen Kurallarına Uygundu

Grafik 15.'e göre salon hijyen kurallarına uygundu sorusuna verilen cevapların dağılımında Türkiye'den katılanların % 39.5'i, diğer ülkelerden katılanların % 34'ü katılımı verdikleri görülmektedir.



**Grafik 16.** Organizasyonda Görevli Gönüllüler Memnun Kalma

Grafik 16.'ya göre salonda görevli gönüllülerden memnun kaldım sorusuna verilen cevapların dağılımında Türkiye'den katılanların % 87'si, diğer ülkelerden katılanların % 85'inin katılımı ve tamamen katılımı verdikleri görülmektedir.



**Grafik 17.** Organizasyon Salonunda Görevli Personelden Memnun Kalma

Grafik 17.'ye göre salonda görevli personelden memnun kaldım sorusuna verilen cevapların dağılımında Türkiye'den katılanların % 82'i, diğer ülkelerden katılanların % 72'sinin katılım ve tamamen katılım cevabını verdikleri görülmektedir.

## Tartışma ve Sonuç

Organizasyonların daha çok kişi tarafından çeşitli kanallarla takip edilmesi etkili tanıtım yapmakla sağlanabilir. Bu çalışmada 'organizasyon yeterince tanıtıldı' sorusuna Türkiye'den organizasyona katılanlardan 165 kişi(% 38), diğer ülkelere katılanlardan 208 kişinin (% 50) katılım cevabını verdiği, Türkiye'den katılanlardan 132 (% 30) kişinin, diğer ülkelere katılanlardan 69 (% 16) kişinin katılmam ve hiç katılmam cevabını verdikleri belirlenmiştir. Toplam katılımcı sayısı dikkate alındığında organizasyonun ülkemizdeki tanıtımını diğer ülkelerin tanıtımından daha düşük olduğu görülmektedir. Howat ve arkadaşları (1999), Avustralya'daki rekreasyon merkezinin iyi organizasyonla tanıtımının yapılmasının, buraya gelecek müşteri sayısında artış yaratacağını çalışmalarında tespit etmişler. Eksteen ve arkadaşlarının (2013), Güney Afrika'da yapmış oldukları spor yöneticilerinin yeterlilikleri konulu çalışmada organizasyonların başarısının halk ile etkili bir bağın kurulmasıyla olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar yapılan çalışmayı desteklemektedir.

Şampiyona 'bilet fiyatları uygundu' sorusuna Türkiye'den (% 74) ve diğer ülkelere organizasyona katılanların (% 77) katılım ve tamamen katılım, ülkemizden (% 2) ve diğer ülkelerin katılımcılarının (% 1) hiç katılmam cevabını verdiği görülmektedir. Şampiyonayı izlemeye gelen diğer ülke vatandaşlarının bilet fiyatlarının uygunluğu ile ilgili soruya verdikleri olumlu cevaplar bizim ülkemizden daha fazla olduğu görülmektedir. Organizasyon bilet fiyatları belirlenirken hedef kitlenin ekonomik yapısı dikkate alınması yararlı olabilir. Rusu tarafından (2012), Romanya'da yapılan çalışmada ödeme şekli ve promosyonların organizasyona katılımı etkilediği görülmüştür. Bu çalışmalar, hedef kitlenin beklentileri dikkate alındığı takdirde organizasyonun tesiste izlenebileceğini göstermektedir.

'Organizasyon salonuna ulaşım açısından sorun yaşamadım' sorusuna Türkiye'den organizasyona katılanlardan 346 kişi (% 81), diğer ülkelere katılanlardan 265 kişinin (% 63) katılım ve tamamen katılım cevabını verdiği görülmektedir. Diğer ülkelere katılanların şampiyona salonuna ulaşmada ülkemizden katılanlara göre daha fazla zorluk yaşadıkları görülmektedir. Rusu tarafından (2012), Romanya'da yapılan çalışmada, organizasyon alanına ulaşmadaki zorlukların ortadan kaldırılması organizasyona katılımı etkilediği tespit edilmiştir.

'Organizasyon sağlık önlemleri yeterliydi' sorusuna Türkiye ve diğer ülke katılımcılarının (% 42) katılım cevabı verdiği görülmektedir. Özel durumlarda alınan hizmet nedeni ile bu soruda katılanların % 56'sının kararsızım cevabı verdikleri tespit edilmiştir.

'Organizasyon güvenlik önlemleri yeterliydi' sorusuna Türkiye'den organizasyona katılanlardan 210 kişi (% 46), diğer ülkelere katılanlardan 197 kişinin (% 46) katılım cevabını verdiği görülmektedir. Organizasyon salonuna girişte tüm katılımcıların üzerindeki demir paraların yarışmacı ve hakemlere atılmasını engellemek mazereti ile alınması özellikle organizasyona diğer ülkeden katılanların tepkisini çektiği gözlemlenmiştir.

‘Organizasyon ödöl törenleri iyiydi’ sorusuna Türkiye’den organizasyona katılanlardan 147 kişi (% 33), diğler ölkelerden katılanlardan 126 kişinin (% 29) katılımı, dediğı, % 22’lik bir kesim ise kararsızım cevabını verdiğı görölmektedir.

‘Salonda görüş açısı iyiydi’ sorusuna Türkiye’den organizasyona katılanlardan 138 kişi (% 30), diğler ölkelerden katılanlardan 147 kişinin (% 35) katılımı cevabını verdiğı görölmektedir. Atletizm salon yarışları aynı anda çoklu branşlarda yapılmaktadır. Tüm izleyicilerin yapılan bu müsabakaların tümünü izleyebilmesi önemli bir konudur. Dolayısı ile spor tesisleri yapılırken branşın özellikleri dikkate alınmalıdır. Aslı Çakır ALPTEKİN atletizm salonu varış noktası tarafındaki duvarın yüksekliğı nedeni ile 5. ve 6. Kulvarlarda yarışan sporcuları protokol tribünü tarafında oturan izleyicilerin görmesi ayağı kalkmadan mümkün olmamaktadır.

‘Salon havalandırma sistemi iyiydi sorusuna’ Türkiye’den organizasyona katılanlardan 217 kişi (% 47), diğler ölkelerden katılanlardan 208 kişinin (% 49) katılımı cevabını verdiğı görölmektedir. Eksteen ve arkadaşlarının (2013), Güney Afrika’da yapmış olduğı spor yöneticilerinin yeterlilikleri konulu çalışmada organizasyonların başarısında, organizasyon tesisinde kullanılan malzeme ve donanımın etkili olduğı belirtilmiştir.

‘Salonda yiyecek ve içecek sorunu yoktu’ sorusuna Türkiye’den organizasyona katılanlardan 163 kişi (% 35.5), diğler ölkelerden katılanlardan 110 kişinin (% 25) katılımı, dediğı, % 25’lik bir kesimin ise kararsızım cevabını verdiğı görölmektedir. Bu soruda, beslenme kültürleri açısından ölkemiz ve diğler ölkeler arasında farklılık olduğı tespit edilmiştir. Organizasyona katılan tüm katılımcıların yani hedef kitlenin beklentileri doğrultusunda ürünlerin bulundurulması yararlı olabilir. Howat ve arkadaşlarının (1999), rekreasyon merkezi ile ilgili yapmış olduğı çalışmada, yiyecek ve içecek bölümlerinin de merkezde olması istenirken, bu çalışmada ürün çeşitliliğı istemi ön plana çıkmıştır

‘Salonda yiyecek ve içecek fiyatları uygundu’ sorusuna Türkiye’den organizasyona katılanlardan 127 kişi (% 27.5), diğler ölkelerden katılanlardan 125 kişinin (%29) katılımı, derken diğler katılımcılar kararsızım ve katılmam cevabını verdiğı belirlenmiştir. Yiyecek ve içecek fiyatları tüm katılımcılar tarafından pahalı bulunduğı görölmektedir.

‘Salon hijyen kurallarına uygundu’ sorusuna Türkiye’den organizasyona katılanlardan 179 kişi (% 39.5), diğler ölkelerden katılanlardan 142 kişinin (% 34) katılımı cevabını verdiğı görölmektedir. Eksteen ve arkadaşlarının (2013), Güney Afrika’da yapmış olduğı spor yöneticilerinin yeterlilikleri konulu çalışmada organizasyonların başarısının görevli personelin tesis yönetimi bilgisine sahip olmasının etkili olduğı belirtilmiştir. Howat ve arkadaşlarının (1999), yapmış olduğı Avustralya’daki rekreasyon merkezinin bakımlı ve hijyen kurallarına uygun olması, gelecek müşteri sayısında artış yaratacağıını göstermiştir.

‘Gönüllülerden memnun kaldım’ sorusuna Ölkemizden organizasyona katılanların verdiğı cevaplarda tamamen katılım (% 87) seçeneğı en çok tercih edilirken, diğler ölkelerden katılanların katılımı (% 85) seçeneğini tercih ettikleri görölmektedir. Bang’ın (2011), yapmış olduğı spor organizasyonlarında liderin özelliklerinin iş tatmini üzerine etkisi konulu çalışmada gönüllülerin başarısının liderin etki, bağlılık, profesyonel sayğı ve bilgisi oranında gerçekleştiğı belirtilmiştir. Sakires ve arkadaşlarının (2009), yaptığı spor organizasyonlarında gönüllüler ile yöneticiler arasındaki rol ilişkileri ve algılamaları konulu çalışmada demografik özellikler, görev tanımları, statü ve organizasyon süresinin başarı üzerinde etkili olduğı tespit edilmiştir.

‘Salonda görevli personelden memnun kaldım sorusuna Türkiye’den organizasyona katılanlardan 366 kişi (% 82), diğer ülkelerden katılanlardan 308 kişinin (% 72) katılımı cevabını verdiği görülmektedir. Eksteen ve arkadaşlarının (2013), Güney Afrika’da yapmış olduğu spor yöneticilerinin yeterlilikleri konulu çalışmada organizasyonların başarısının görevli personelin görevin gerektirdiği alandaki eğitimi ve yönetim bilgisi ile direkt etkili olduğu belirtilmiştir. Howat ve arkadaşlarının (1999), yapmış olduğu Avustralya’daki rekreasyon merkezinde görev alacak personelin güvenilir, düzgün görümlü, deneyimli, karakterli ve sorumluluk sahibi olması buraya gelecek müşteri sayısında artış yaratacağını çalışmada göstermiştir. Wallace ve arkadaşlarının (1995), Kanada’da yapmış oldukları organizasyon kültürü konulu çalışmada organizasyonların başarısının kültürel değişim ve liderin yaklaşımları ile ilgili olduğu belirtilmiştir. Choi ve arkadaşlarının (2008), Kore’de yapmış oldukları organizasyonlardaki iş memnuniyeti ve organizasyon kültürünün bütün unsurlar üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Unutulmamalıdır ki bir organizasyonda ki başarı diğer organizasyonları da etkileyebilir. Gray ve arkadaşlarının (2012), yapmış oldukları spor organizasyonlarının başarısını koruma ve müşteri kaybetmeme konulu çalışmada uzun süreli ilişkilerin bağlılık duygularını geliştirdiği ve sadakati arttırdığı için organizasyonların başarısı üzerinde olumlu etki yarattığı belirtilmiştir.

Sonuç olarak; Türkiye’den ve diğer 26 ülkeden katılanların, I.A.A.F. delegasyonunun organizasyonu genel olarak başarılı buldukları tespit edilmiştir.

#### **Bu çalışmanın sonucunda getirilebilecek öneriler;**

- Organizasyonların başarısı açısından tanıtıma daha fazla önem verilmesi,
- Uluslararası spor organizasyonlarında farklı ülkelerden katılımlar düşünülerek kara yolu, demir yolu ve deniz yolu ulaşım güzergâhlarına yön tabelaları ile yönlendirme yapılarak organizasyon tesislerine ulaşımı kolaylaştırıcı tedbirler alınması,
- Güvenlik tedbirleri alınırken branşın özelliklerine dikkat edilmesi,
- Ödül töreni platformunun yerleştirildiği yer tüm salonun töreni görebilmesini zorlaştırmaktadır. Ödül törenleri organizasyonun vitrinidir. Dolayısı ile bu hususlara dikkat edilmelisi.
- Farklı ülkelerden katılımcıların yer aldığı organizasyonlarda beslenme kültürleri göz önüne alınarak ürün çeşitliliğine dikkat edilmesi,
- Görevlendirilecek personel ve gönüllülerin organizasyonun özellikleri çerçevesinde seçilmeleri ve eğitilmeleri daha yararlı olabilir.

**KAYNAKLAR**

- Bayram M, Şıktar E. (2011). Doğu Anadolu Bölgesinde Görev Yapan Atletizm Antrenörlerinin Görüşlerine Göre Atletizm Sorunları. GAtabesbd, 13 (3), 35-45.
- Bang, H. (2011). Leader–Member Exchange in Nonprofit Sport Organizations TheImpact on Job Satisfaction and Intention to Stay from the Perspectives of Volunteer Leaders and Followers.
- Bender T, Torok G. (2000). Power Marketing. (Çeviren: Akan N.), MediaCat, Ankara, s.33.
- Buluç B. (1996). Yönetimde Örgütlenme Süreci. Eğitim Yönetimi Dergisi, 2 (4), 1-10.
- Choi, S.Y., Martin, J.J., Park M. (2008). Organizational Culture and Job Satisfaction in Korean Professional Baseball Organizations. International Journal of Applied Sports Sciences. 20, 2, 59-77.
- Dal V. (2006). Türk Hazır Giyim Sanayiinde Matriks Organizasyon Uygulaması. Akademik Bakış Dergisi, (9), 1-14.
- Eksteen, E., Malan, D.D.J., Lotriet R. (2013). Management competencies of sport club managers in the North-West Province, South Africa. African Journal for Physical, Health Education, Recreation and Dance (AjpherD),19(4-1), 928-936.
- Erdal R. (2012). Sporda Yönetişim ve Organizasyon. Bedray Basın Yayıncılık Ltd. Şti., İstanbul.
- Ertürk M. (2009). İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, Genişletilmiş ve Gözden Geçirilmiş 4. Baskı. Beta Yayınları, İstanbul.
- Fişek K. (1998). Spor Yönetimi. Bağırhan Yayınevi, Ankara.
- Gray, G.T., Wert-Gray, S. (2012). Customer retention in sports organization marketing: Examining the impact of team identification and satisfaction with team performance International Journal of Consumer Studies. 36, 275–281.
- Howat, G., Murray, D., Crilley, G. (1999). The relationship between service problems and perceptions of service quality, satisfaction, and behavioral intentions of Australian public sports and leisure center customers. Journal of park and recreation administration: A publication of the American Academy for Park and Recreation Administration, 17(2), 42 - 64.
- İşcan ÖF, Timiroğlu M K. (2007). Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 21 (1), 119-135.
- Kırım A. (2007). Mor İneğin akıllısı. Sistem yayıncılık, İstanbul, s24-25).
- Koçel T. (2005). İşletme Yöneticiliği, 10. Baskı. Arıkan Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti. İstanbul.
- Krotee M, Bucker C. (2007). Spor Yönetimi. (Editörler: Kasap H, Kesim Ü). (Çeviren: Köseoğlu S). Beyaz Yayınları, İstanbul, s147.
- Mucuk İ. (2008). Modern İşletmecilik,. Gözden Geçirilmiş 16. Baskı. Türkmen Kitabevi İstanbul.

- Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Pérez-Turpin, J.A., Román Nuviala, R. (2012). Perceived Service Quality, Perceived Value And Satisfaction In Groups Of Users Of Sports Organizations In Spain. *Kinesiology*. 44(1). 94-103.
- Odabaşı Y, Oyman M. (2002). Pazarlama İletişimi Yönetimi. MediaCat, Ankara, s39.
- Or E. (2009). Taraftar Memnuniyeti, (TFF Futbol Eğitim yayınları, Sayı: 7). Elma Basım, İstanbul, s16.
- Öztürk M. (2003). Fonksiyonlar Açısından İşletme ve Yönetim. Papatya Yayıncılık, İstanbul.
- Sabuncuoğlu Z, Tokol T. (2005). İşletme. 5. Baskı. Furkan Ofset, Bursa.
- Sakires, J., Doherty, A., Misener, K. (2009). Role Ambiguity in Voluntary Sport Organizations. *Journal of Sport Management*, 23, 615-643.
- Serarslan Z. (2009). Futbol Pazarlaması. (TFF Eğitim Yayınları, Sayı: 9). Elma Basım, İstanbul, s10.
- Solomon R. (2003). Tüketici Krallığının Fethi. (Çeviren: Çetinkaya S.), MediaCat, İstanbul, s156.
- Şahin M, Koç S, Yılgin A. (2003). Beden Eğitimi ve Sporda Sponsorluk. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, s124.
- Şimşek M, Çelik A. (2009). Yönetim ve Organizasyon. Eğitim Akademi Yayınları, Konya.
- Tutar H, Yılmaz M K, Erdönmez C. (2003). Genel ve Teknik İletişim. Nobel Yayınları, Ankara.
- Salmankurt M. (2005). Sporda Menajerlik, Menajerlikte Proje Hazırlama ve Pazarlama. KOU. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi, Kocaeli, s14. (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Zekiye Başaran).
- Serarslan Z. (1997). Spor Pazarlaması. M.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, s83. (Danışman: Prof. Dr. İsmail Kaya).
- Yükselen C. (2010). Pazarlama. Detay Yayıncılık, Ankara, s407, 409.
- Wallace, M., Weese, J.W. (1995). Leadership, Organizational Culture, and Job Satisfaction in Canadian YMCA Organizations. *Journal of Sport Management*. 9. J 82-193.