

Berna METE ERGİN¹
A.Faik İMAMOĞLU²
Yasemin ÇAKMAK
YILDIZHAN³

ÜNİVERSİTE SPOR MERKEZLERİNDEKİ ALGILANAN HİZMET KALİTESİNİN İNCELENMESİ*

ÖZET

Bu araştırma, spor tesisleri avantajlarına göre seçilmiş üniversitelerin spor merkezlerinde ki akademik ve idari personelin hizmet kalitesi algılarını belirlemek, kişisel özelliklerin algılanan hizmet kalitesi üzerindeki etkilerini araştırmak 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. Ölçek 1 Haziran-30 Temmuz tarihleri arasında yayınlanmış ve bu süre zarfında 1520 kişi internet üzerinden ankete katılmıştır. Örneklem hatası 0,0246 olarak hesaplanmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak, SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğinden esinlenerek geliştirilen "Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği" kullanılmıştır. 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 hizmet kalitesi en yüksek faktör olarak algılanmaktadır. Algılanan hizmet kalitesine etki eden faktörlerden fiziki görünüm faktörünün hizmet kalitesi açısından diğer hizmet unsurlarına göre daha yüksek hizmet kalitesi ortalamasına sahip olması, mevcut spor tesislerinin kullanıcılar açısından uygun fiziki özelliklere ve yeterliliğe sahip olduğu sonucunu ortaya koymaktadır. Tesislerin algılanan hizmet kalitesi ortalaması ise 4 olarak bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Hizmet kalitesi, SERVQUAL, Spor İşletmeciliği

ABSTRACT

A STUDY ON PERCEIVED SERVICE QUALITY AT UNIVERSITY SPORTS CENTERS

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.

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. The questionnaire was published between June 1st and July 30th, and within this period 1520 people took the questionnaire on the Internet. Sampling error was calculated as 0,0246.

In the study, as data gathering tools "Perceived Service Quality Scale" which was developed from SERVQUAL service quality scale have been used.

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, one of the factors which affect the perceived service quality, is perceived as the highest service quality factor. which reveals the fact that the present sports facilities have proper physical qualities and efficiency. The average points of the perceived service quality is four.

Key Words: Service Quality, SERVQUAL, Sport Facilities.

¹ Ondokuz Mayıs Üniversitesi
BESYO

² Gazi Üniversitesi BESYO

³ Gazi Üniversitesi Sağlık
Bilimleri Enstitüsü

* Üniversite Spor Merkezlerindeki
Algılanan Hizmet Kalitesinin Yapısal
Eşitlik Modeli (Yem) İle İncelenmesi
(doktora tezi)

GİRİŞ

Küreselleşmeyle birlikte rekabetin artması, müşteri istek ve ihtiyaçlarının değişmesi müşteri memnuniyetinin ve müşteri sadakatinin sağlanmasını zorlaştırmıştır. Müşterilerin ekonomik ve sosyal yapıya bağlı olarak tüketmiş oldukları mal ve hizmetlerle ilgili beklentileri sürekli olarak değişmektedir.

Hizmet kalitesi üzerine yapılan araştırmalar, pazarlama literatürünün müşteri memnuniyeti ve sadakati ile yakından ilgili olduğunu göstermektedir (1). Memnuniyet, pazarlama süreçleri ve tüketimin doruk noktaya ulaşması için temel faktörlerden biridir. Memnuniyet aynı zamanda tutum değişikliğine, tekrarlanan tüketime ve marka sadakatine büyük katkıda bulunmaktadır (10).

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 kaliteli hizmetin sunulmaması, müşteri kaybıyla sonuçlanacaktır (10).

Hizmet kalitesi ile ilgili çalışmalarda, yöneticilerin sunulan hizmete yönelik müşteri algılarını etkileyecek faktörleri belirlemelerinin yararlı olabileceği belirtilmektedir (13). Spor işletmeciliği alanında algılanan hizmet kalitesine etki eden faktörlerin neler olduğu bilinmekle birlikte bu konuda literatürde yeterli çalışma bulunmamaktadır. Bu nedenle, spor merkezlerinde/işletmelerinde algılanan hizmet kalitesine etki eden faktörlerin ortaya konulması araştırmaya değer bir konu olarak görülmektedir.

Bu araştırmanın amacı, üniversite spor merkezlerini kullanan akademik ve idari personel tarafından algılanan hizmet

kalitesini ve hizmet kalitesine etki eden faktörleri belirlemek, akademik ve idari personel memnuniyetinin hangi kalite boyutlarından etkilendiğini, kişisel özellikleri ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır.

YÖNTEM

Çalışmanın evreni Türkiye’de eğitim ve öğretim faaliyetlerini sürdürmekte olan ve bünyesinde kapalı yüzme havuzu, tenis kortu, kapalı spor salonu ve fitness merkezi gibi tesisler bulunduran kamuya ait üniversitelerdeki akademik ve idari personelin tamamından meydana gelmektedir. Yapılan önsel belirleme sonucunda on dört üniversitenin bu özelliklere sahip tesisleri bünyelerinde barındırdıkları tespit edilmiştir. Ankara Üni., ODTÜ, Hacettepe Üni., Gazi Üni., Muğla Üni., Selçuk Üni., İTÜ, Pamukkale Üni., Çukurova Üni., Ondokuz Mayıs Üni., Gazi Antep Üni., Ege Üni., Anadolu Üni. ve Marmara üniversiteleri uygun üniversiteler olarak belirlenmiştir. Bu üniversitelerden dokuzu kendi üniversitelerinde araştırmanın gerçekleştirilmesi için gerekli izni vermiştir. Diğer beş üniversite söz konusu araştırmaya izin vermediği için, araştırmanın evreni dokuz üniversite olarak belirlenmiştir. Bu çalışmada www.mxrecords.info web sayfası üzerinden yayınlanan e-anket/ölçme aracı hedef katılımcılara yollanarak araştırmaya katılımları istenmiştir. Uygulamanın bitim tarihinde toplam 1520 kişi internet üzerinden araştırmaya katılmıştır.

Bu araştırmada güven düzeyi % 95 olarak temel alınmıştır. Bu düzeye karşılık gelen t değeri ise 1.96’ dır (13). N=37578 p=0.5 q=0.5 n=1520 değerleri alınarak aşağıdaki hesaplama sonucunda örneklem hatası 0.0246 olarak hesaplanmaktadır.

$$n = \left(\frac{Nt^2 pq}{d^2 (N-1) + t^2 pq} \right)$$

Ölçme aracında yer alacak maddelerin tespit edilmesinde hizmet kalitesini belirlediği düşünülen faktörler ele alınmıştır. Araştırmada SERVQUAL (hizmet kalitesi) ölçüm metodunda kullanılan hizmet ölçüm faktörleri yer almıştır. Parasuraman ve arkadaşlarının (1988) hizmet

kalitesini ölçmek için tasarladıkları ölçme aracından hareketle, spor tesislerinde hizmet kalitesini belirleyecek bir ölçme aracı geliştirilmiştir (9). Bu araştırmada kullanılan ölçme aracında yer alan faktörler; fiziki görünüm, güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik ve duyarlılıktır (11). 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 (15, 2).

Doksan bir kişi üzerinde yapılan pilot çalışmada yirmi iki soru kullanılmış

BULGULAR

Tablo1: Katılımcıların Demografik Özellikleri ile Algılanan Hizmet Kalitesi Ortalama Puanlarının Değerlendirilmesi

		N	%	Ortalama*	s.s	P
Cinsiyet	Kadın	568	37,4	4,168	0,941	0,001
	Erkek	952	62,6	4,012	0,790	
	Toplam	1520	100	4,070	0,852	
Yaş	18-25	202	13,3	4,046	0,807	0,211
	26-35	457	30,1	4,124	0,925	
	36-45	510	33,6	4,006	0,841	
	46-55	249	16,4	4,089	0,814	
	56+	102	6,7	4,147	0,734	
	Toplam	1520	100	4,070	0,852	
Medeni durum	Bekar	772	50,8	4,055	0,828	0,496
	Evli	748	49,2	4,085	0,877	
	Toplam	1520	100	4,070	0,852	
Öğrenim durumu	Lise	24	1,6	4,088	0,669	0,898
	Lisans	190	12,5	4,110	0,912	
	Yüksek Lisans	294	19,3	4,077	0,878	
	Doktora	1012	66,6	4,060	0,838	
	Toplam	1520	100	4,070	0,852	
Ekonomik durum	Düşük	171	11,3	3,800	0,731	0,000
	Orta	1129	74,3	4,116	0,841	
	Yüksek	220	14,5	4,045	0,954	
	Toplam	1520	100	4,070	0,852	
Meslek	İdari personel	201	13,2	4,171	0,835	0,071
	Akademik personel	1319	86,8	4,054	0,854	
	Toplam	1520	100,0	4,070	0,852	

* algılanan hizmet kalitesi ortalama puanı

Cronbach's Alpha değeri 0.853 olarak belirlenmiştir. Dokuz, on üç, on beş ve on sekizinci sorular birden fazla faktöre yüklendiği için döndürme (rotasyon) sonucunda da durum değişmediğinden analizden çıkartılmıştır. Dört soru çıkarıldıktan sonra kalan on sekiz sorunun Cronbach's Alpha değeri 0.946 olarak belirlenmiş ve çalışmaya on sekiz soru ile devam edilmiştir. "Fiziki görünüm" dört, "güvenirlilik" dört, "heveslilik" üç, "yeterlilik" üç ve "duyarlılık" dört madde ile ölçülmüştür. Faktörler itibariyle ölçme aracında yedi düzeyli likert ölçeği benimsenmiştir. Ölçme aracının cevaplandırılması, maddelerin açıkladığı durumların, gösterilme derecesine göre "Tamamen Katılıyorum" dan "Kesinlikle Katılmıyorum" a şeklinde düzenlenmiştir. Ölçme aracında yer alan bağımsız değişkenler açıklayıcı faktör analizi yöntemi ile daha anlaşılır yapılara dönüştürülmüştür. Verilerin analizinde SPSS hazır yazılımı kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan bireylerin % 37.4' ünü oluşturan kadın katılımcıların hizmet kalitesine verdikleri puan ortalaması % 62.6' yı oluşturan erkek katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların % 33.6' sını oluşturan 36 ve 45 yaş arası grup hizmet kalitesini en düşük algılayan grup

olmuştur. Bireylerin % 49.2' sini oluşturan evli bireyler, % 50.8' ini oluşturan bekar bireylere oranla hizmet kalitesini daha yüksek algılamaktadırlar. Katılımcıların ekonomik durumları incelendiğinde en çok katılımcının olduğu orta gelir grubuna sahip bireyler hizmet kalitesini en yüksek algılayan grup olmuştur.

Tablo 2: Katılımcıların tesisi kullanım süreleri ve algılanan hizmet kalitesi ortalama puanlarının değerlendirilmesi

		n	%	Ortalama*	s.s	p
Tesisin kullanım süresi	1 yıldan az	55	3,6	4,352	1,309	0,000
	1-3 yıl	592	38,9	4,018	0,841	
	3-5 yıl	479	31,5	4,005	0,749	
	5- yıl	227	14,9	4,054	0,767	
	7 yıldan fazla	167	11,0	4,370	1,009	
	Toplam	1520	100	4,070	0,852	
Tesisin kullanım sıklığı	Haftanın her günü	4	0,3	4,308	0,958	0,000
	Haftada 3-4 gün	280	18,4	4,226	0,863	
	Haftada 1-2 gün	1130	74,3	4,008	0,815	
	İki haftada 1 gün	55	3,6	4,313	0,863	
	Ayda bir gün	51	3,4	4,299	1,314	
	Toplam	1520	100	4,070	0,852	
En çok kullandığınız tesis	Havuz	685	45,1	4,087	0,850	0,942
	Tenis kortu	331	21,8	4,048	0,810	
	Kapalı spor salonu	150	9,9	4,087	0,903	
	Halı saha	21	1,4	4,022	1,273	
	Fitness merkezi	333	21,9	4,052	0,847	
	Toplam	1520	100	4,070	0,852	
Tesis kullanım amacı	Boş zamanlarını değerlendirme	268	17,6	4,104	0,674	0,001
	Sağlıklı bir yaşam sürdürme	420	27,6	4,193	1,045	
	Güzel, zinde bir vücuda sahip olma	324	21,3	4,054	0,853	
	Kilolardan kurtulma	362	23,8	3,969	0,715	
	Sosyal ilişkileri geliştirme	146	9,6	3,939	0,801	
	Toplam	1520	100	4,070	0,852	

*algılanan hizmet kalitesi ortalama puanı

Tablo 2' ye göre katılımcıların tesislerin kullanım sürelerine göre hizmet kalitesi ortalama puanları arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p<0.05$). Yedi yıldan fazla süredir tesisleri kullanan katılımcılar en yüksek hizmet kalitesi ortalamasına sahiptir. Katılımcıların tesisleri kullanım sıklığı incelendiğinde % 74.3 ile haftada 1 ve 2 gün tesisleri kullanan

katılımcıların en düşük hizmet kalitesi ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. En çok kullanılan tesis olan yüzme havuzu 4,08 ile en yüksek hizmet kalitesi ortalamasını almaktadır. "Sağlıklı bir yaşam sürdürme" amacı ile spor tesislerini kullanan bireyler en yüksek hizmet kalitesi ortalamasına sahip oldukları görülmektedir.

Tablo3: Katılımcıların tesisleri kullanım süresi, kullanım sıklığı ve kullanım nedenleri ile hizmet kalitesine etki eden faktörlerin ortalama puanlarının değerlendirilmesi

		%	Fiziksel özellikler	Güvenilirlik	Heveslilik	Yeterlilik	Duyarlılık
Tesisin kullanım süresi	1 yıldan az	3,6	4,563	4,386	4,224	4,406	4,181
	1-3 yıl	38,9	4,799	4,092	3,757	3,729	3,710
	3-5 yıl	31,5	4,934	4,053	3,684	3,682	3,671
	5- yıl	14,9	4,841	4,131	3,735	3,831	3,733
	7 yıldan fazla	11,0	5,125	4,477	4,035	4,107	4,106
	P		0,004	0,000	0,000	0,000	0,000
Tesisin kullanım sıklığı	Haftanın her günü	0,3	5,187	4,250	3,666	4,250	4,187
	Haftada 3-4 gün	18,4	5,267	4,344	3,890	3,836	3,792
	Haftada 1-2 gün	74,3	4,813	4,062	3,715	3,737	3,713
	İki haftada 1 gün	3,6	4,609	4,440	4,127	4,193	4,195
	Ayda bir gün	3,4	4,343	4,377	4,202	4,411	4,161
	P		0,00	0,000	0,001	0,001	0,001
Tesisin kullanım amacı	Boş zamanlarını değerlendirme	17,6	5,114	4,219	3,791	3,761	3,636
	Sağlıklı bir yaşam sürdürme	27,6	4,797	4,235	3,952	4,019	3,962
	Güzel, zinde bir vücuda sahip olma	21,3	4,885	4,155	3,729	3,752	3,749
	Kilolardan kurtulma	23,8	4,859	3,999	3,620	3,652	3,714
	Sosyal ilişkileri geliştirme	9,6	4,678	4,024	3,760	3,671	3,565
	P		0,002	0,013	0,002	0,000	0,000
Hizmet kalitesi alt boyutlarının puanları ortalamaları			4,875	4,139	3,778	3,796	3,762

Tablo 3' e göre katılımcıların tesis kullanım süreleri, tesisleri kullanım sıklığı ve tesisleri kullanım amaçları ile hizmet kalitesine etki eden faktörlerin ortalama hizmet puanları arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p < 0.05$).

TARİŞMA VE SONUÇ

Elde edilen bulgulara göre araştırmaya katılanların % 62.6' sının erkek, % 37.4' ünün kadın, % 33.6' sının 36 ve 45 yaş, % 30, 1' inin 26 ve 35 yaş aralığında olduğu görülmektedir.

Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde % 50.8' inin bekar, % 49.2' sinin evli olduğu görülmektedir. Akademik personelin % 86.8' i, idari personelin % 13.2' yi oluşturduğu katılımcıların % 45.66' sı yüksek lisans, % 33.68' i ise doktora eğitimlidir.

Katılımcıların tesis kullanım sıklığı incelendiğinde tüm tesislerin haftada 1 ve 2 kez kullanıldığı belirlenmiştir. Oysa spordan beklenen faydaların sağlanabilmesi için bireylerin haftada 3 ve 4 kez spor tesislerine

Hizmet kalitesine etki eden faktörlerden "fiziki faktörler" 4,87 ile en yüksek ortalamaya sahip faktörken, 4,13 ile "güvenilirlik" faktörü ikinci sırayı almaktadır. En düşük ortalamaya "duyarlılık" ve "heveslilik" faktörünün sahip olduğu görülmektedir.

gitmeleri gerek sağlık gerekse antrenman bilimlerinin önerdiği bir kullanım sıklığıdır. Tesislerin daha çok kullanılması sporun bir yaşam biçim haline gelmesi bakımından önemli olduğu kadar toplum sağlığı açısından da önemlidir.

Çalışma kapsamına alınan katılımcıların spor merkezlerini kullanım süreleri % 3.6' sının 1 yıldan az, % 38.9' unun 1 ve 3 yıl, % 31.5' inin 3 ve 5 yıl, % 14.9' unun 5 ve 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 merkezlerindeki hizmet kalitesine 56 yaş grubu ve üzerindeki katılımcılar en yüksek puanı verirken 26 ve 35 yaş arası katılımcılar ise ikinci sırada gelmektedir. En çok katılımcının bulunduğu 36 ve 45 yaş aralığı hizmet kalitesini en düşük algılayan bireyler olmuşlardır. Toplam katılımcı sayısının içerisinde 56 ve üzeri yaş grubu % 6.7' yi temsil etmektedir. Hizmet kalitesini en yüksek algılayan yaş grubunun en düşük katılımcı sayısına sahip yaş grubu olduğu dikkat çekmektedir. Bu yaş grubunun tesislerin hizmet kalitesini değerlendirirken daha toleranslı davranması, deneyim sahibi olmalarından dolayı isteklerinin daha belirgin olması ile ilişkilendirilebilir.

Bireylerin spor tesislerini kullanım sıklıklarına göre verdikleri hizmet kalitesi puan ortalamaları değerlendirildiğinde iki haftada bir spor tesisini kullanan katılımcılar en yüksek hizmet kalitesi algısına sahipken, haftanın her günü spor tesislerinden faydalanan katılımcılar ikinci, ayda bir katılanlar üçüncü, haftada 3 ve 4 gün katılanlar dördüncü, en çok kullanım sıklığı olan haftada 1 ve 2 gün katılanlar ise en düşük hizmet kalitesi puanına sahiptir. Spor tesislerinin kullanım sıklığı arttıkça algılanan hizmet kalitesi ortalamalarının düşmesi tesislerde sunulan hizmet kalitesinin standart olmamasıyla açıklanabilir. Asseal' inde belirttiği üzere bir işletme değişkenliği azaltıp hizmet kalitesini artırarak rekabet üstünlüğünü kazanabilir (8). Bu nedenle üniversite spor merkezlerinde sunulan hizmetin her sıklıkta daha kaliteli algılanabilmesi için daha standart bir hizmet sunması gerekmektedir.

Katılımcıların tesisleri kullanım amaçlarına göre algıladıkları hizmet kalitesi ortalamalarına bakıldığında en yüksek katılımcı yüzdesine sahip olan "sağlıklı bir yaşam sürdürme" amacı güden bireyler aynı zamanda en yüksek algılanan hizmet kalitesi ortalamasına sahiplerdir. "Sağlıklı bir yaşam sürdürme" amacıyla spor tesislerini kullanan bireyler spor tesislerinin ve personelin fiziksel

görünüşünü en az önemseyen katılımcı grubudur. Özel ve kamuya ait spor tesislerinde yapılan bir araştırmaya katılan müşterilerin spor merkezlerini sırasıyla "zinde kalmak" ve "sağlıklı olmak" amacıyla kullandıkları belirlenmiştir (7).

Katılımcıların algılanan hizmet kalitesi faktörlerine göre puan ortalamaları incelendiğinde 4,87 ortalama puanı ile fiziksel faktörler en yüksek hizmet kalitesi puanına sahiptir. İkinci olarak 4,13 puan ortalamaları ile güven faktörü gelirken, 3,76 puan ortalamasıyla en düşük hizmet kalitesi faktörü duyarlılık faktörü olarak belirlenmiştir. Ko ve Pastore müşterilerin hizmet değerlendirme sürecinde gözle görülebilir fiziksel varlıkların önemli yer tuttuğunu belirtmişlerdir (6). Diğer bir araştırma da Howat ve arkadaşları en yüksek hizmet performansını "personelin arkadaş canlısı olması" olarak belirtmektedirler (5).

Katılımcılar spor tesislerindeki algılanan hizmet kalitesine yedi tam puan üzerinden verdikleri ortalama puan 4,07' dir. Buna göre katılımcıların üniversite spor merkezlerindeki hizmet kalitesini olumlu algıladığı söylenebilir. Geniş çaplı yapılan araştırmalarda hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerinde direk etkili olduğu kabul edilmiş, müşteri hizmet kalitesini pozitif algıladığında müşteri memnuniyetinin yüksek seviyede olduğu görülmüştür (4, 3, 12).

Sonuç olarak, akademik ve idari personelin üniversite spor merkezlerine öncelikli olarak "sağlıklı bir yaşam sürdürme" amacıyla gittikleri belirlenmiştir. Üniversiteler spor merkezlerine 1 ve 3 yıl ve 3 ve 5 yıl süreyle devam eden katılımcılar çoğunluğu oluşturmaktadır. Kullanım süresi arttıkça katılımcı sayısında azalma görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun orta gelir grubuna mensup oldukları saptanmıştır. Katılımcıların büyük bir kısmı spor tesislerini haftada 1 ve 2 kez kullanmaktadırlar. Düşük gelir grubuna mensup bireylerin ise spor tesislerini kullanma sıklığı ayda bir olduğu belirlenmiştir.

Servqual hesaplamalarına göre her bir faktöre ilişkin algılanan puan ortalamalarında fiziki görünüm faktörünün 4,9 puan ortalama ile

en yüksek puana sahip olduğu görülmektedir. Algılanan hizmet kalitesine etki eden faktörlerden fiziki görünüm faktörünün hizmet kalitesi açısından diğer hizmet unsurlarına göre daha yüksek puan ortalamasına sahip olarak ortaya çıkması, mevcut spor tesislerinin kullanıcılar açısından uygun fiziki

özelliklere ve yeterliliğe sahip olduğu sonucunu ortaya koymaktadır. Tesislerin algılanan hizmet kalitesi ortalama puanı ise 4 olarak bulunmuştur. Katılımcıların spor tesislerinde sunulan hizmeti olumlu olarak algıladığı görülmektedir.

KAYNAKLAR

- 1 Baker D, Crompto J. Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions. *Annas Tourism Research* 2002; 27: 758-804.
- 2 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.
- 3 Caruana A. The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing* 2002; 36 (7): 1-14.
- 4 Cronin JJ, Taylor SA. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing* 1992; 56(july): 55-68.
- 5 Howat G, Murray D. The Role of Critical Incidents to Complement Service Quality Information for a Sports and Leisure Centre. *European Sport Management Quarterly*; 2002; 2: 23-46.
- 6 Ko YJ, Pastore DL. Current Issue and Conceptualizations of Service Quality in The Recreation Sport Industry. *Sport Marketing Quarterly* 2004; 13(3): 158-166.
- 7 Memiş UA, Ekenci G. Spor Merkezlerinde Müşteri Memnuniyeti (Ankara İli Örneği). *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi* 2007; 7(1): 33-48.
- 8 Mucuk, İ. Pazarlama İlkeleri. 6. baskı. İstanbul: DER Yayınları; 1994.
- 9 Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Servqual a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 1988; 64(1): 12-40.
- 10 Park SH, Kim YM. Conceptualizing and Measuring the Attitudinal Loyalty Construct in Recreational Sport Context. *Journal of Leisure Research* 2000; 14(1): 197-207.
- 11 Sevim Ş, Akdemir A, Vatansver K. Lojistik Faaliyetlerinde Dış Kaynak Kullanan İşletmelerin Aldıkları Hizmetlerin Kalitesinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir İnceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 2008; 13(1): 1-27.
- 12 Spreng R, Chiou JA. Cross-Cultural Assessment of the Satisfaction Formation Process. *European Journal of Marketing* 2002; 36 (7/8): 1-8.
- 13 Thwaites D, Chadwick S. Service Quality Perspectives in Sport Tourism. *Sport in Society* 2005; 8(2): 321-337.
- 14 Yamane T. Temel Örnekleme Yöntemleri. Esin A, Aydın C, Balcı M A, Gürbüzsel E. (Çev). 1. baskı. İstanbul: Literatür Yayıncılık; 2001.
- 15 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.