

Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Gençlik Merkezleri ve Aile Yaşam Gençlik Merkezleri Örneği)

Sports Service Quality in Local Governing Bodies (A Case of Youth Centers and Family Life Youth Centers)

Araştırma Makalesi

¹Ayşe Aslı YÜZGENÇ, ²Sema ALAY ÖZGÜL

¹Kastamonu Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu

²Gazi Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı Gençlik Merkezi ve Aile Yaşam Gençlik Merkezleri üyelerinin, bu merkezlerin sunduğu spor hizmetleri ile ilgili algılanan ve beklenen hizmet kalitesi algılarını tespit ederek, üyelerin hizmet kalitesi algı düzeylerini belirlemektir. Bu amaçla araştırmaya katılan Gençlik Merkezleri üyelerinin, gençlik merkezleri hizmet kalitesi algılarını belirlemek için Gürbüz ve diğ. (2005) tarafından geçerliliği ve güvenilirliği Türkiye için yapılmış olan, Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (HKDÖ) kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini, Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı 6 adet Gençlik Merkezi ve 6 adet Aile Yaşam Gençlik Merkezi'nin spor faaliyetlerine devam eden üyeler oluşturmuştur. Araştırmanın örneklemini ise, Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı 6 Gençlik Merkezi ve 4 Aile Yaşam

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine perception level service quality of Ankara Metropolitan Municipality Youth Centers' and Family Life Youth Centers' members in terms of the sport service quality offered by these centers. Turkish version of Service Quality Assessment Scale (SQAS) was used to collect the data (Gürbüz and et al., 2005). The population of this study was the participants of sport activities offered by Ankara Metropolitan Municipality Youth Centers (12 Centers). The sample of this study was randomly selected from the 10 Centers, and 552 participants were voluntarily participated in the study. To analyze the data, descriptive statistics was conducted for the demographics of the study, a Multivariate Analysis of ANOVA

Gençlik Merkezi'nin spor faaliyetlerine devam eden üyelerden, tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilen 552 kişi oluşturmuştur. Verilerin analizinde, kişisel bilgiler için betimsel istatistik yöntemi kullanılırken, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, hane gelir düzeyi, ulaşım süresi, kullanım sıklığı, üyelik süresi ve gençlik merkezlerine göre Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin alt boyutları bakımından anlamlı farklılık olup olmadığını sınamak için Çok Değişkenli ANOVA (MANOVA) istatistiksel yöntemi kullanılmıştır. Ele alınan gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algılarının olumlu olduğu ancak çalışanlar, program, soyunma odaları ve tesis bakımından iyileştirmelere de gereksinim duyulduğu söylenebilir.

Anahtar Kelimeler

Spor hizmet kalitesi, Yerel yönetimler, Memnuniyet

Key Words

Sport service quality, Local governing bodies, Satisfaction

GİRİŞ

Kalite, günümüzde önemli bir rekabet aracı haline gelip, üretim sektörü ve spor hizmeti alanında önem göstermektedir (Alpullu ve diğ., 2008). İşletmeler, özellikle de hizmet işletmeleri birbirleriyle rekabet etmek, mevcut müşterilerini elinde tutmak ve yeni müşteriler kazanmak için hizmet kalitesini artırmak zorundadır. Bu amaçla hizmet işletmeleri, en düşük maliyetle en iyi müşteri hizmetini sunabilme çabası içine girmişlerdir. Çünkü bilinçli tüketici, hem kaliteli ürün, hem de kaliteli hizmet istemektedir. Dolayısıyla müşterinin yönlendirdiği kalitenin sürekli olarak geliştirilmesi, bütün hizmet işletmeleri için en yüksek öncelikli konu haline gelmiştir (Kızgın, 2002).

Parasuraman ve diğ. (1985)'ne göre hizmet kalitesi, müşterilerin hizmet algıları ve beklentileri arasındaki farklılığın yönü ve derecesidir. Bu sebeple işletmeler, müşterilerin algıları ile beklentileri arasındaki farklılığın azalması için, hizmet kalitesini geliştirmek ve devamlılığını sağlamakla yükümlüdürler. Müşteri memnuniyeti için işletmelerin, müşterinin ne aradığını, neyi satın almak istediğini arayıp bulması gerekmektedir (Koçbek, 2005). Dolayısıyla bütün işletmelerin birincil görevi, müşteri yaratmak ve onu korumaktır. Onu gerçekleştirmenin yolu ise, müşteri memnuniyetinden geçmektedir (Koçbek, 2005). İşletmeler

was run to test whether there are significant differences between the subscales of SQAS and gender, marital status, educational level, household income level, transportation duration, using frequency, membership duration and youth centers. It could be concluded that generally youth center members' service quality perceptions is positive but improvements in terms of personnel, program, locker room and facility is required.

müşterilerin tekrar gelmelerini sağlamak için, müşterilerin istek ve beklentilerini karşılayabilmelidir (Kızgın, 2002).

Bütün hizmet işletmelerinde olduğu gibi spor işletmelerinde de, müşteri memnuniyetini sağlamak ve müşterilerin beklentilerini karşılayabilmek için en önemli koşullardan biri hizmet kalitesini artırmaktır. Özel ve kamu spor işletmeleri, hizmet kalitesini artırarak müşteri memnuniyetini sağlama açısından aynı sorumluluğa sahiptir. Devletin serbest zaman faaliyetlerinde kendisine vergi ödeyen halkın parasının değerini kanıtlama zorunluluğu giderek artmaktadır. Dolayısıyla Devlette çalışan serbest zaman yöneticileri, serbest zaman ile ilgili eylemlerin seyirlerini, gelişen stratejileri, hedef ve amaçları belirleyerek, pazarda diğer kesimlerle rekabet etmelidirler (Alexandris, 2008).

Gelişmiş ülkelerde halka yönelik spor, rekreasyon kavramı içinde yer almaktadır. Belediyeler, Park ve Rekreasyon birimiyle spora hizmet eder. Bu birimler, halka bütün etkinlikleri tek elden eşgüdümlü, etkili ve verimli sunmak imkânına sahiptir. Gelişmiş ülkelerde, bu hizmetlerin yerel yönetimlerce yapılması gerektiği kabul edilmiştir (Doğu ve diğ., 2002).

Yerel yönetimler, ülkemizde sporun gelişmesinde ve yaygınlaştırılmasında yerel spor hizmeti

sunan, halkın spor yapmasını teşvik eden, halk ile sporu en yakın mekânda buluşturan devlet kuruluşlarıdır. 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu (m) bendine göre, Büyükşehir Belediyeleri, Büyükşehir'in bütünlüğüne hizmet eden spor, dinlenme, eğlence ve benzeri yerleri yapmak, yaptırmak, işletmek veya işlettirmek ile görevlidir (Resmî Gazete Sayı 25531, Tarihi 23.7.2004). 5393 sayılı Belediye Kanunu 14. Madde'ye göre, Belediye, park ve yeşil alanlar, gençlik ve spor hizmetlerini yapar veya yaptırır (Resmî Gazete Sayı 25874, Tarihi 13.07.2005).

Kalite alan yazınında, hizmet kalitesi ile ilgili sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Hizmet kalitesinin ölçümü verimli ve doğru olmasa bile, hizmet kalitesini geliştirmek için etkin ve uygun strateji geliştirmek ilk adımdır (Gürbüz, 2003). Türkiye'de spor hizmet kalitesi ile ilgili, özellikle kamusal alanda hizmet kalitesini ölçen araştırmaların azlığı sebebiyle bu araştırmanın yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur.

Yerel yönetimler, özellikle de Büyükşehir Belediyeleri, spor konusunda halkın memnuniyetini ön planda tutarak, spor tesislerinde, hizmet kalitesini artırmak, varolan katılımcı sayısını artırmak ve aynı zamanda yeni katılımcı kazanmak için gerekli ve yeterli çabayı göstermelidir. Bu noktadan hareketle bu araştırmanın amacı, Ankara Büyükşehir Belediyesine bağlı Gençlik Merkezi ve Aile Yaşam Gençlik Merkezleri üyelerinin, bu merkezlerin sunduğu spor hizmetleri ile ilgili algılanan ve beklenen hizmet kalitesi algılarını tespit ederek, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, hane gelir düzeyi, ulaşım süresi, kullanım sıklığı, üyelik süresi ve gençlik merkezlerine göre hizmet kalitesi bakımından anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemektir.

YÖNTEM

Araştırma Grubu: Araştırmanın evrenini, Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı 6 adet Gençlik Merkezi (*Ansera, Altındağ, Batıkent, Gençlik Parkı, Dikmen, Mamak*) ve 6 adet Aile Yaşam Gençlik Merkezinin (*Çubuk, Eryaman, Sincan, Pursaklar, Yenimahalle, Planet*) spor faaliyetlerine katılan üyeler oluşturmuştur.

Araştırmanın örneklemini ise, Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı 6 Gençlik Merkezi (*Ansera,*

Altındağ, Batıkent, Gençlik Parkı, Dikmen, Mamak) ve 4 Aile Yaşam Gençlik Merkezi'ne (*Eryaman, Sincan, Pursaklar, Yenimahalle*) devam eden 600 kişi oluşturmuştur. Bu kişiler 6 Gençlik Merkezi, 4 Aile Yaşam Gençlik Merkezi' nin spor faaliyetlerine (*Kondisyon, Masa Tenisi, Bilardo, Air Hokey, Dart, Satranç, Mini Golf, Masa Futbolu, Zeka Oyunları grubu*) katılan ve tesadüfi örneklem yoluyla seçilmiş 18-25 yaş arası bireylerdir. Katılımcıların tamamı, araştırmaya gönüllü olarak katılmışlardır. Araştırmaya yalnızca 18-25 yaş arası üyelerin dahil edilmesinin nedeni, araştırmanın Ankara Büyükşehir Belediyesi Gençlik Merkezleri'nin 15-24 yaş arası hizmet veren bölümlerinde ve Aile Yaşam Merkezleri'nin 15-24 yaş arası hizmet veren Gençlik kulüplerinde yapılması, dolayısıyla Gençlik Merkezi ve Gençlik Kulüpleri üyelerinin yaş düzeylerinin 18-25 yaş arası olmasıdır.

Veri Toplama Aracı ve İşlem Yolu: Araştırmaya katılan Gençlik Merkezleri üyelerinin cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, hane gelir düzeyi, ulaşım süresi, kullanım sıklığı, üyelik süresi ve gençlik merkezleri ile ilgili bilgilerini elde etmek için Kişisel Bilgi Formu kullanılırken, gençlik merkezleri hizmet kalitesi algılarını belirlemek için Gürbüz ve diğ. (2005) tarafından geçerliliği ve güvenilirliği Türkiye için yapılmış olan, Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (Service Quality Assessment Scale; Lam, 2000) kullanılmıştır.

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (HKDÖ) sağlık ve zindelik (fitness) merkezlerindeki hizmet kalitesini ölçmektedir. HKDÖ, 5 alt boyutlu olup 40 maddeden oluşmaktadır. Bu alt boyutlar; Çalışanlar (9 madde), Program (7 madde), Soyunma Odaları (5 madde), Tesis (13 madde), Çocuk Bakımı (6 madde)'dir. İlgili ölçeğin araştırmacılarca Türkiye'ye uyarlaması yapılırken, Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA)'ne ilaveten Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır ve DFA Uyum İndeksi değerleri, bu ölçeğin Türk Toplumunu için 4'lü yapıda da kullanılabileceğini göstermiştir (Gürbüz ve diğ., 2005, Gürbüz, 2003).

Araştırma yapılan merkezlerde çocuk bakım odası olmaması sebebiyle, bu araştırmada özgün ölçekteki 5 alt boyuttan 4'ü kullanılmıştır. Çalışanlar alt boyutu; merkezde çalışanların üyelerle ile-

tişimi, alanıyla ilgili gerekli bilgi ve beceriye sahip olup olmadığı, nazik ve sabırlı olup olmadığı gibi konuları sorgulamaktadır. Program alt boyutu; spor faaliyetiyle ilgili programların kalitesi ve içeriği, programın yeterliliği gibi konuları sorgulamaktadır. Soyunma odaları alt boyutu; soyunma odası olup olmadığı, varsa temizliği, genel bakımı gibi konuları sorgulamaktadır. Tesis alt boyutu ise; tesisin park olanakları, araç-gereç yeterliliği, ısınma, aydınlatma gibi konuları sorgulamaktadır. Ölçek Likert türü olup, derecelendirmesi "beklenen hizmet" boyutunda 1 (az önemli) - 7 (çok önemli) arasında, "algılanan hizmet" boyutunda ise, 1 (zayıf) - 7 (mükemmel) arasındadır. Özgün ölçek için, "beklenen hizmet kalitesi" düzeyi iç tutarlılık değerleri .73 ile .83 arasında iken "algılanan hizmet kalitesi" düzeyi iç tutarlılık değeri .72 ile .84 arasındadır (Gürbüz ve diğ., 2005). Bu araştırma için HKDÖ'nün, "beklenen hizmet kalitesi düzeyi" iç tutarlılık değerleri .72 ile .81 arasında iken, "algılanan hizmet kalitesi düzeyi" iç tutarlılık değerleri, .67 ile .81 arasındadır.

Analiz için HKDÖ puanlarının hesaplanması aşamasında HKDÖ'nün her bir alt boyutu için beklenen ve algılanan hizmet toplam puanları hesaplanmış ve daha sonra beklenen ve algılanan puanlar arasındaki fark hesaplanmıştır. Eğer hesaplanan fark "sıfır" ise beklenen ve algılanan hizmet kalitesi birbirlerine eşit anlamında yorumlanmıştır. Hesaplanan fark pozitif yönde ise, algılanan hizmet beklenenden yüksek, negatif değerli ise algılanan hizmet beklenenden düşük olarak yorumlanmıştır. Çok değişkenli istatistikler, hesaplanan "fark puanları" üzerinden yapılmıştır (Gürbüz ve diğ., 2005). Standart sapma puanlarının ortalamalardan yüksek çıkmasının sebebi ortalama puanların aralığının (ranj) negatiften pozitif doğru değişmeleridir. Başka bir ifade ile, fark puanları negatif olan kullanıcıların algılanan hizmet puanları beklenenden düşük, pozitif olan kullanıcıların ise algılanan hizmet puanları beklenenden yüksektir.

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği, Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı, 6 Gençlik Merkezi ve 4 Aile Yaşam Gençlik Merkezi'nin spor faaliyetlerine devam eden 600 katılımcıya uygulanmıştır.

Katılımcıların 48'inin ölçekleri eksik ve yanlış doldurduklarından, bu katılımcılar araştırma dışında tutulmuştur. Ölçeğin geri dönüş oranı %100 olup, toplamda 600 kişiden 552 katılımcının verileri araştırma kapsamında incelenmiştir.

Verilerin Analizi: Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği kullanılarak, Gençlik Merkezleri üyelerinden elde edilen verilerin çözümlenmesinde, kişisel bilgiler için betimsel istatistik kullanılmıştır. Cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, hane gelir düzeyi, ulaşım süresi, kullanım sıklığı, üyelik süresi ve gençlik merkezlerine göre Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin alt boyutları bakımından anlamlı farklılık olup olmadığını sınamak için Çok Değişkenli ANOVA (MANOVA) istatistiksel yöntemi kullanılırken, hangi bağımlı değişkenlerin çok değişkenli anlamlılığa katkı sağladığını belirlemek için ise, ANOVA istatistiksel yöntemi kullanılmıştır. Verilerin analizinde SPSS 13.0 programı kullanılmıştır.

BULGULAR

Betimsel İstatistik Bulguları

Araştırmaya katılan 18-25 yaş arası Gençlik Merkezi üyelerinin '*cinsiyet*' ve *Gençlik Merkezleri*' değişkenine göre dağılımları Tablo 1' de verilmiştir.

Tablo 1'e göre, araştırmaya Altındağ Gençlik Merkezi'nden 48 (%9), Mamak Gençlik Merkezi'nden 44 (%8), Dikmen Gençlik Merkezi'nden 43 (%8), Pursaklar Aile Yaşam Gençlik Merkezi'nden 41 (%7), Sincan Aile Yaşam Gençlik Merkezi'nden 87 (%16), Yenimahalle Aile Yaşam Gençlik Merkezi'nden 91 (%17), Batıkent Gençlik Merkezi'nden 62 (%11), Gençlik Parkı Gençlik Merkezi'nden 44 (%8), Ansera Gençlik Merkezi'nden 47 (%9) ve Eryaman Aile Yaşam Gençlik Merkezi'nden 45 (%8) olmak üzere, toplam 299 (%54) erkek ve 253 (%46) kadın katılmıştır.

Cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, hane gelir düzeyi, tesise ulaşım süresi, kullanım sıklığı, üyelik süresi ve gençlik merkezleri değişkenlerine göre Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin alt boyutları bakımından anlamlı farklılık gösterip göstermediğini sınamak için Çok Değişkenli ANOVA (MANOVA) istatistiksel yöntemi kullanılmıştır.

Tablo 1. Araştırma grubunun gençlik merkezlerindeki cinsiyete ilişkin dağılımları

Gençlik Merkezleri	Cinsiyet					
	Erkek		Kadın		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
Altındağ	19	3.4	29	5.3	48	8.7
Mamak	28	5.1	16	2.9	44	8.0
Dikmen	8	1.4	35	6.3	43	7.8
Pursaklar	24	4.3	17	3.1	41	7.4
Sincan	50	9.1	37	6.7	87	15.8
Yenimahalle	54	9.8	37	6.7	91	16.5
Batıkent	28	5.1	34	6.2	62	11.2
Gençlik Parkı	40	7.2	4	0.7	44	8.0
Ansera	24	4.3	23	4.2	47	8.5
Eryaman	24	4.3	21	3.8	45	8.2
TOPLAM	299	54.2	253	45.8	552	100.0

Cinsiyete Göre Hizmet Kalitesi Algısının Karşılaştırılması

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar üzerine yapılan MANOVA sonuçları, Gençlik Merkezleri üyelerinin "*cinsiyet*"ine göre HKDÖ alt boyutları bakımından anlamlı bir fark göstermediklerini ortaya koymaktadır [Wilks Lambda (Λ)=0.990, $F_{(4-547)}=1.42$, $p>.05$]. Bu bulgu, HKDÖ alt boyutlarından elde edilen puanlardan oluşan doğrusal

bileşenlerden elde edilecek puanların cinsiyete bağlı olarak değişmediğini göstermektedir.

Tablo 2'deki ANOVA sonuçlarına göre, üyelerin HKDÖ "*çalışanlar*" alt boyutu puanları [$F_{(1-550)}=2.454$, $p>.05$], "*program*" alt boyutu puanları [$F_{(1-550)}=1.793$, $p>.05$] ve "*tesis*" alt boyutu puanlarında [$F_{(1-550)}=1.456$, $p>.05$] cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamazken, "*soyunma odaları*" alt boyutu puanlarında [$F_{(1-550)}=5.241$, $p<.05$] istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulun-

Tablo 2. HKDÖ puanlarının, "*cinsiyet*" değişkenine göre ortalama, standart sapma değerleri ve ANOVA sonuçları

	Cinsiyet	N	\bar{x}	Ss	Sd	F	p
Çalışanlar	Erkek	299	4.79	6.38	1-550	.912	.340
	Kadın	253	5.62	5.95			
Program	Erkek	299	2.46	6.07	1-550	.013	.911
	Kadın	253	3.13	5.65			
Soyunma Odası	Erkek	299	4.61	5.53	1-550	4.540	.034*
	Kadın	253	5.59	4.32			
Tesis	Erkek	299	6.16	11.31	1-550	3.576	.059
	Kadın	253	7.28	10.39			

* $p<.05$

muştur. Gençlik Merkezlerine üye olan kadınların, "soyunma odaları"na ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri erkeklerin algı düzeylerinden daha yüksektir ($X_{kadın}=5.59$; $X_{erkek}=4.61$).

Medeni Duruma Göre Hizmet Kalitesi Algısının Karşılaştırılması

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar üzerine yapılan MANOVA sonuçları, Gençlik Merkezleri üyelerinin "medeni durum"larına göre HKDÖ alt boyutları bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark gösterdiğini ortaya koymaktadır [Wilks Lambda (Λ)=0.980, $F_{(4-539)}=2.79$, $p<.05$]. Bu bulgu, HKDÖ alt boyutlarından elde edilen puanlardan oluşan doğrusal bileşenlerden elde edilecek puanların medeni duruma bağlı olarak değiştiğini göstermektedir.

Tablo 3'teki ANOVA sonuçlarına göre, üyelerin HKDÖ "çalışanlar" alt boyutu puanları [$F_{(1-542)}=6.044$, $p<.05$], "program" alt boyutu puanları [$F_{(1-542)}=4.760$, $p<.05$] ve "tesis" alt boyutu puanlarında [$F_{(1-542)}=7.382$, $p<.05$] "medeni durum"a göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunurken, "soyunma odaları" alt boyutu puanlarında [$F_{(1-542)}=.918$, $p>.05$] istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Gençlik Merkezleri üyelerinden evli olanların; "çalışanlar" ($X_{Evli}=6.28$; $X_{Bekar}=4.82$), "program" ($X_{Evli}=3.70$; $X_{Bekar}=2.47$) ve "tesis"e ($X_{Evli}=8.72$; X_{Be-

$kar=5.89$), ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, bekar olanların algı düzeylerinden daha yüksektir.

Eğitim Düzeyine Göre Hizmet Kalitesi Algısının Karşılaştırılması

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar üzerine yapılan MANOVA sonuçları, Gençlik Merkezleri üyelerinin "eğitim düzeyleri"ne göre HKDÖ alt boyutları bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermediğini ortaya koymaktadır [Wilks Lambda (Λ)=0.974, $F_{(8-1092)}=1.83$, $p>.05$]. Bu bulgu, HKDÖ alt boyutlarından elde edilen puanlardan oluşan doğrusal bileşenlerden elde edilecek puanların eğitim düzeyine bağlı olarak değişmediğini göstermektedir.

Tablo 4'teki ANOVA sonuçlarına göre, üyelerin HKDÖ "çalışan" alt boyutu puanları [$F_{(2-549)}=6.024$, $p<.01$] "eğitim düzeyi"ne göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark gösterirken, "program" alt boyutu puanları [$F_{(2-549)}=1.479$, $p<.05$], "soyunma odaları" alt boyutu puanları [$F_{(2-549)}=1.856$, $p>.05$] ve "tesis" alt boyutu puanlarında [$F_{(2-549)}=2.490$, $p<.05$] istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Gençlik Merkezleri üyelerinden eğitim düzeyi "ortaöğretim" olanların "çalışanlar"a ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, eğitim düzeyi "ilköğretim" ve "üniversite" olanların algı düzeylerinden daha düşüktür ($X_{ilköğretim}=5.36$; $X_{ortaöğretim(lise)}=4.69$; $X_{üniversite}=7.36$).

Tablo 3. HKDÖ puanlarının, üyelerin "medeni durum"larına göre ortalama, standart sapma değerleri ve ANOVA sonuçları

	Medeni Durum	N	\bar{x}	Ss	Sd	F	p
Çalışanlar	Bekar	395	4.82	6.43	1-542	6.044	.014*
	Evli	149	6.28	5.39			
Program	Bekar	395	2.47	6.08	1-542	4.760	.030*
	Evli	149	3.70	5.28			
Soyunma Odası	Bekar	395	4.95	5.22	1-542	.918	.339
	Evli	149	5.41	4.44			
Tesis	Bekar	395	5.89	10.77	1-542	7.382	.007*
	Evli	149	8.72	10.95			

* $p<.05$

Tablo 4. HKDÖ puanlarının, üyelerin “eğitim düzeyi”ne göre ortalama, standart sapma değerleri ve ANOVA sonuçları

	Eğitim Düzeyi	N	\bar{x}	Ss	Sd	F	p
Çalışanlar	İlköğretim	92	5.36	5.46			
	Ortaöğretim (Lise)	384	4.69	6.47	2-549	6.024	.003*
	Üniversite	76	7.36	5.12			
Program	İlköğretim	92	2.98	5.55			
	Ortaöğretim (Lise)	384	2.52	6.10	2-549	1.479	.229
	Üniversite	76	3.76	5.10			
Soyunma Odası	İlköğretim	92	5.12	5.05			
	Ortaöğretim (Lise)	384	4.84	5.15	2-549	1.856	.157
	Üniversite	76	6.05	4.23			
Tesis	İlköğretim	92	5.65	11.45			
	Ortaöğretim (Lise)	384	6.42	10.67	2-549	2.490	.084
	Üniversite	76	9.16	11.22			

*p<.01

Hane Gelir Düzeyine Göre Hizmet Kalitesi Algısının Karşılaştırılması

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar üzerine yapılan MANOVA sonuçları, Gençlik Merkezleri üyelerinin “hane gelir düzeyleri”ne göre HKDÖ alt boyutları bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark gösterdiğini ortaya koymaktadır [Wilks Lambda (Λ)=0.949, $F_{(8-1092)}=3.59$, $p<.01$]. Bu bulgu, HKDÖ alt boyutlarından elde edilen puanlardan oluşan doğrusal bileşenlerden elde edilecek puanların hane gelir düzeyine bağlı olarak değiştiğini göstermektedir.

Tablo 5'teki ANOVA sonuçlarına göre, üyelerin HKDÖ “çalışanlar” alt boyutu puanları [$F_{(2-549)}=12.219$, $p<.01$] “hane gelir düzeyi”ne göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark gösterirken, “program” alt boyutu puanları [$F_{(2-549)}=1.428$, $p<.05$], “soyunma odaları” alt boyutu puanları [$F_{(2-549)}=1.722$, $p>.05$] “tesis” alt boyutu puanlarında [$F_{(2-549)}=1.745$, $p<.05$] istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Gençlik Merkezleri üyelerinden hane gelir düzeyi “1500 TL'den yüksek” olan üyelerin, “çalışanlar”a ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, hane gelir düzeyi “1000-1500 TL” ve

“1000 TL ve altı” olanların algı düzeylerinden daha yüksektir ($X_{1000\text{ TL'den düşük}}=3.09$; $X_{1000-1500\text{ TL}}=5.43$; $X_{1500\text{ TL'den fazla}}=6.52$).

Ulaşım Sürelerine Göre Hizmet Kalitesi Algısının Karşılaştırılması

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar üzerine yapılan MANOVA sonuçları, Gençlik Merkezlerine “ulaşım süreleri” “15 dakika ve aşağısı” ve “16 dakika ve üzeri” olan üyelerin HKDÖ alt boyutları bakımından anlamlı bir fark göstermediklerini ortaya koymaktadır [Wilks Lambda (Λ)=0.985, $F_{(4-547)}=2.06$, $p>.05$]. Bu bulgu, HKDÖ alt boyutlarından elde edilen puanlardan oluşan doğrusal bileşenlerden elde edilecek puanların “ulaşım süresi” ne bağlı olarak değişmediğini göstermektedir.

Tablo 6'daki ANOVA sonuçlarına göre, üyelerin HKDÖ “çalışanlar” alt boyutu puanları [$F_{(1-550)}=.912$, $p>.05$], “program” alt boyutu puanları [$F_{(1-550)}=.013$, $p>.05$] ve “tesis” alt boyutu puanlarında [$F_{(1-550)}=3.576$, $p>.05$] üyelerin tesise “ulaşım süreleri” ne göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamazken, “soyunma odaları” alt boyutu puanlarında [$F_{(1-550)}=4.540$, $p<.05$] istatis-

Tablo 5. HKDÖ puanlarının, üyelerin “hane gelir düzeyi”ne göre ortalama, standart sapma değerleri ve ANOVA sonuçları

	Hane Gelir Düzeyi	N	\bar{x}	Ss	Sd	F	p
Çalışanlar	1000 TL'den Düşük	136	3.09	7.36	2-549	12.219	.000*
	1000-1500 TL	253	5.43	5.87			
	1500 TL'den Fazla	163	6.52	5.12			
Program	1000 TL'den Düşük	136	2.04	7.07	2-549	1.428	.241
	1000-1500 TL	253	2.96	5.55			
	1500 TL'den Fazla	163	3.09	5.25			
Soyunma Odası	1000 TL'den Düşük	136	4.40	5.41	2-549	1.722	.180
	1000-1500 TL	253	5.40	4.89			
	1500 TL'den Fazla	163	5.07	4.88			
Tesis	1000 TL'den Düşük	136	5.31	10.72	2-549	1.745	.176
	1000-1500 TL	253	6.76	10.88			
	1500 TL'den Fazla	163	7.67	11.04			

*p<.01

Tablo 6. HKDÖ puanlarının, gençlik merkezlerine “ulaşım süresine” göre ortalama, standart sapma değerleri ve ANOVA sonuçları

	Ulaşım Süresi	N	\bar{x}	Ss	Sd	F	p
Çalışanlar	15 Dakika ve Aşağısı	288	5.41	6.36	1-550	.912	.340
	16 Dakika ve Üzeri	264	4.91	6.01			
Program	15 Dakika ve Aşağısı	288	2.74	5.81	1-550	.013	.911
	16 Dakika ve Üzeri	264	2.79	5.98			
Soyunma Odası	15 Dakika ve Aşağısı	288	5.49	4.98	1-550	4.540	.034*
	16 Dakika ve Üzeri	264	4.58	5.05			
Tesis	15 Dakika ve Aşağısı	288	7.51	11.03	1-550	3.576	.059
	16 Dakika ve Üzeri	264	5.75	10.71			

*p<.05

tiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Gençlik Merkezlerine ulaşım süreleri “15 dakika ve aşağısı” olan üyelerin soyunma odalarına ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, ulaşım süreleri “16 dakika ve üzeri” olan üyelerin hizmet kalitesi algı düzeylerinden daha yüksektir ($X_{15 \text{ dakika ve aşağısı}} = 5.49$; $X_{16 \text{ dakika ve üzeri}} = 4.58$).

Kullanım Sıklığına Göre, Hizmet Kalitesi Algısının Karşılaştırılması

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar üzerine yapılan MANOVA sonuçları, Gençlik Merkezlerini “**kullanım sıklıkları**” “haftada 1-2 defa” ve “haftada 3-4 defa” olan üyelerin HKDÖ alt boyutları

bakımından anlamlı bir fark göstermediklerini ortaya koymaktadır [Wilks Lambda (Λ)=0.986, $F_{(4-480)}=1.72$, $p>.05$]. Bu bulgu, HKDÖ alt boyutlarından elde edilen puanlardan oluşan doğrusal bileşenlerden elde edilecek puanların “*kullanım sıklıkları*” na bağlı olarak değişmediğini göstermektedir.

Tablo 7’deki ANOVA sonuçlarına göre, üyelerin HKDÖ “*çalışan*” alt boyutu puanları [$F_{(1-483)}=.732$, $p>.05$], “*program*” alt boyutu puanları [$F_{(1-483)}=.126$, $p>.05$], “*soyunma odaları*” alt boyutu puanları [$F_{(1-483)}=2.349$, $p>.05$] ve “*tesis*” alt boyutu puanlarında [$F_{(1-483)}=.250$, $p>.05$] “*kullanım sıklıkları*”na göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Üyelik Süresine Göre Hizmet Kalitesi Algısının Karşılaştırılması

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği alt boyut-

larından alınan puanlar üzerine yapılan MANOVA sonuçları, “*bir yıldan az*” ve “*bir yıl ve üzerinde*” Gençlik Merkezlerine üye olan üyelerin HKDÖ alt boyutları bakımından anlamlı bir fark göstermediklerini ortaya koymaktadır [Wilks Lambda (Λ)=0.987, $F_{(4-547)}=1.75$, $p>.05$]. Bu bulgu, HKDÖ alt boyutlarından elde edilen puanlardan oluşan doğrusal bileşenlerden elde edilecek puanların, “*üyelik sürelerine*” bağlı olarak değişmediğini göstermektedir.

Tablo 8’deki ANOVA sonuçlarına göre, üyelerin HKDÖ “*çalışanlar*” puanları [$F_{(1-550)}=.813$, $p>.05$], “*program*” puanları [$F_{(1-550)}=.339$, $p>.05$], “*soyunma odaları*” puanları [$F_{(1-550)}=.077$, $p>.05$] ve “*tesis*” puanları [$F_{(1-550)}=3.009$, $p>.05$] üyelik sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermemektedir.

Tablo 7. HKDÖ puanlarının, gençlik merkezlerini “*kullanım sıklığına*” göre ortalama, standart sapma değerleri ve ANOVA sonuçları

	Kullanım Sıklığı	N	\bar{x}	Ss	Sd	F	p
Çalışanlar	Haftada 1-2 defa	199	5.56	6.01	1-483	.732	.393
	Haftada 3-4 defa	286	5.08	6.17			
Program	Haftada 1-2 defa	199	2.63	5.96	1-483	.126	.723
	Haftada 3-4 defa	286	2.82	5.50			
Soyunma Odası	Haftada 1-2 defa	199	4.69	4.91	1-483	2.349	.126
	Haftada 3-4 defa	286	5.40	5.35			
Tesis	Haftada 1-2 defa	199	7.16	11.13	1-483	.250	.618
	Haftada 3-4 defa	286	6.66	10.64			

* $p>.05$

Tablo 8. HKDÖ puanlarının, gençlik merkezine “*üyelik süresine*” göre ortalama, standart sapma değerleri ve ANOVA sonuçları

	Üyelik Süresi	N	\bar{x}	Ss	Sd	F	p
Çalışanlar	1 Yıl ve Üzeri	264	5.42	6.59	1-550	.813	.368
	1 Yıldan Az	288	4.94	5.81			
Program	1 Yıl ve Üzeri	264	2.62	5.92	1-550	.339	.560
	1 Yıldan Az	288	2.91	5.86			
Soyunma Odası	1 Yıl ve Üzeri	264	4.99	5.22	1-550	.077	.782
	1 Yıldan Az	288	5.11	4.86			
Tesis	1 Yıl ve Üzeri	264	7.51	11.35	1-550	3.009	.083
	1 Yıldan Az	288	5.90	10.44			

* $p>.05$

Tablo 9. HKDÖ puanlarının, üyelerin "*gençlik merkezleri*" ne göre ortalama, standart sapma değerleri ve ANOVA sonuçları

	Gençlik Merkezi	N	\bar{x}	Ss	Sd	F	p
Çalışanlar	Altındağ	48	-1.17	6.79	9-542	19.467	.000*
	Mamak	44	2.07	7.07			
	Dikmen	43	8.51	4.51			
	Pursaklar	41	4.56	5.99			
	Sincan	87	5.53	4.82			
	Yenimahalle	91	5.52	5.67			
	Batıkent	62	5.16	4.24			
	Gençlik Parkı	44	1.91	6.99			
	Ansera	47	8.83	3.73			
	Eryaman	45	10.33	3.84			
Program	Altındağ	48	.63	5.81	9-542	5.266	.000*
	Mamak	44	.89	7.46			
	Dikmen	43	6.63	4.81			
	Pursaklar	41	3.83	5.63			
	Sincan	87	3.62	5.31			
	Yenimahalle	91	3.29	6.34			
	Batıkent	62	2.66	4.70			
	Gençlik Parkı	44	-.14	8.09			
	Ansera	47	2.32	3.95			
	Eryaman	45	3.02	3.09			
Soyunma Odası	Altındağ	48	4.17	6.39	9-542	3.813	.000*
	Mamak	44	3.43	5.73			
	Dikmen	43	7.65	2.73			
	Pursaklar	41	5.73	4.28			
	Sincan	87	4.64	4.83			
	Yenimahalle	91	4.59	5.78			
	Batıkent	62	5.40	3.30			
	Gençlik Parkı	44	3.07	6.03			
	Ansera	47	6.43	4.27			
	Eryaman	45	6.24	3.85			
Tesis	Altındağ	48	5.05	5.03	9-542	5.944	.000*
	Mamak	44	5.08	13.38			
	Dikmen	43	2.71	9.13			
	Pursaklar	41	12.30	10.33			
	Sincan	87	5.81	8.48			
	Yenimahalle	91	6.62	11.71			
	Batıkent	62	4.97	10.35			
	Gençlik Parkı	44	3.60	5.70			
	Ansera	47	4.55	11.95			
	Eryaman	45	12.60	11.78			

*p<.01

Gençlik Merkezlerine Göre Hizmet Kalitesi Algısının Karşılaştırılması

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği alt boyutlarından alınan puanlar üzerine yapılan MANOVA sonuçları, farklı semtlerde bulunan Gençlik Merkezlerindeki katılımcılara göre HKDÖ alt boyutları bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark gösterdiğini ortaya koymaktadır [Wilks Lambda (Λ)=0.646, $F_{(36-2021)}=6.95$, $p<.01$]. Bu bulgu, HKDÖ alt boyutlarından elde edilen puanlardan oluşan doğrusal bileşenlerden elde edilecek puanların farklı Gençlik Merkezlerine bağlı olarak değiştiğini göstermektedir.

Tablo 9'daki ANOVA sonuçlarına göre, üyelerin HKDÖ "çalışanlar" alt boyutu puanları [$F_{(2-549)}=6.024$, $p<.01$], "program" alt boyutu puanları [$F_{(2-549)}=1.479$, $p<.05$], "soyunma odaları" alt boyutu puanları [$F_{(2-549)}=1.856$, $p>.05$] ve "tesis" alt boyutu puanları [$F_{(2-549)}=2.490$, $p<.05$] "Gençlik Merkezleri"ne göre, istatistiksel olarak anlamlı bir fark göstermektedir. Gençlik Merkezlerinden Eryaman, Ansera ve Dikmen Gençlik merkezlerine üye olanların, "çalışanlar"a ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, diğer merkezlere üye olanların algı düzeylerinden daha yüksektir ($X_{Eryaman}=10.33$; $X_{Ansera}=8.83$; $X_{Dikmen}=8.51$). Yine aynı şekilde, Dikmen, Pursaklar, Sincan ve Yenimahalle Gençlik merkezlerine üye olanların, "programa" ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri diğer merkezlere üye olanların algı düzeylerinden daha yüksektir ($X_{Dikmen}=6.63$; $X_{Pursaklar}=3.83$; $X_{Sincan}=3.62$; $X_{Yenimahalle}=3.29$). Buna ek olarak, Dikmen, Ansera ve Eryaman Gençlik merkezlerine üye olanların "soyunma odalarına" ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri diğer merkezlere üye olanların algı düzeylerinden daha yüksektir ($X_{Dikmen}=7.65$; $X_{Ansera}=6.43$; $X_{Eryaman}=6.24$). Son olarak, Eryaman ve Pursaklar Gençlik merkezlerine üye olanların, "tesise" ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, diğer merkezlere üye olanların algı düzeylerinden daha yüksektir ($X_{Eryaman}=12.60$; $X_{Pursaklar}=12.30$).

TARTIŞMA

Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne ait Gençlik Merkezlerinde yapılan bu araştırmanın amacı, gençlik merkezlerine üye olan ve bu merkez-

lerde spor faaliyetine katılan üyelerin (gençlik merkezleri çalışanları, programları, tesisleri ve soyunma odaları bakımından), gençlik merkezlerinden duydukları hizmet kalitesi algılarını cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, hane gelir düzeyi, gençlik merkezlerine ulaşım süresi, kullanım sıklığı, üyelik süresi ve gençlik merkezlerine göre karşılaştırmaktır.

Cinsiyete göre, MANOVA sonucu HKDÖ puanlarının, üyelerin cinsiyetinden etkilenmediğini göstermektedir. Başka bir deyişle, üyelerin cinsiyetlerindeki farklılıklar; Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (HKDÖ) puanlarında bir değişime neden olmamaktadır. Ancak, HKDÖ alt boyutları (çalışanlar, program, soyunma odaları, tesis) incelendiğinde, sadece *soyunma odaları* alt boyutunda kadınlar lehine bir farklılık gözlenmiştir. Bu demektir ki, kadın üyelerin soyunma odalarına ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, erkeklerden daha yüksektir. Liu ve diğ. (2009)'nin çalışma sonuçlarına göre, temizliğin, müşterilerin genel hizmet kalitesini farklı seviyelerde sınıflandırmasında ve değer algılarını şekillendirmelerinde önemli etkisi vardır.

Kadınların *soyunma odalarına* ilişkin hizmet kalitesi algı düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olması, kadınların belediyeye ait spor tesisleriyle ilgili beklentilerinin, erkeklere oranla daha düşük olmasıyla açıklanabilir. Memiş ve Ekenci (2007)'nin çalışmaları bu sonucu destekler niteliktedir. Memiş ve Ekenci (2007)'nin özel ve kamuya ait spor merkezlerinde (katılımcıların %74 kamu, %26 özel spor tesisi olmak üzere) yaptıkları bir çalışmaya göre, kadın müşterilerin, erkek müşterilere göre, soyunma odalarını erkeklere göre temiz buldukları ortaya çıkmıştır. Howat ve Crilley (2011)'in çalışma bulgularına göre, müşterilerin, hizmet kalitesi beklentilerinde en yüksek puan, tesislerin temizliği konusundadır. Bu yüzden ülkemizdeki özel ve kamu spor merkezlerinin, temizlik konusuna ayrı bir önem göstermesi gerekmektedir.

Medeni durum değişkenine göre incelediğimizde, MANOVA sonucu HKDÖ genel puanlarının, üyelerin medeni durumlarından etkilendiğini göstermektedir. Bu demektir ki, üyelerin medeni durumları değişirse, HKDÖ puanlarında da bir değişim olmaktadır. Aynı şekilde, HKDÖ alt

boyutları incelendiğinde *çalışanlar, program* ve *tesis* alt boyutlarında evli olan üyeler lehine anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Başka bir deyişle evli olan üyelerin çalışanlar, program ve tesise ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, bekâr üyelerin algı düzeylerinden daha yüksektir. Bu durum, evli üyelerin sosyal anlamda, bekârlara göre daha rahat ve tecrübeli olmalarıyla ve daha bilinçli ve sorumluluk sahibi oldukları için beklentilerinin de daha az olmasıyla açıklanabilir. Gençler ve diğ. (2008)'nin çalışması araştırmamızı destekler niteliktedir. Bu araştırmaya göre, evli spor turistlerinin çalışanlar boyutunda hizmet kalitesi algıları, bekârlara göre anlamlı düzeyde olumlu bulunmuştur. Bu durumdan yola çıkarak spor tesislerinin, çalışanların müşterilere karşı iyi tavırlı olmalarını sağlaması, programların çeşitliliğini artırması, bekar müşterilerin hizmet kalitesi algı düzeylerini artırmak açısından önemlidir.

Eğitim düzeyine göre yapılan MANOVA sonucu, HKDÖ genel puanlarının, üyelerin eğitim düzeylerinden etkilenmediğini göstermektedir. Bu demektir ki, üyelerin eğitim düzeylerindeki farklılıklar, HKDÖ puanlarında bir değişime neden olmamaktadır. Ancak, HKDÖ alt boyutları incelendiğinde, sadece "çalışan" alt boyutunda eğitim düzeyi üniversite olan üyeler lehine bir farklılık gözlenmiştir. Başka bir deyişle, (orta öğretim (lise) ve ilköğretim) eğitim düzeyi yüksek üyelerin "çalışana" ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri diğerlerinden daha yüksektir. Eğitim düzeyi yüksek üyelerin "çalışana" ilişkin hizmet kalitesi algı düzeylerinin diğerlerinden daha yüksek olması, üniversite eğitimi alan kişilerin, aldıkları eğitim sonucu iletişim kurma becerilerinin gelişmiş olması ve bu sayede çalışanlarla daha iyi anlaşmalarıyla açıklanabilir. Ceyhun (2006)'un yaptığı çalışma bulgularına göre de, öğrenim durumları bakımından lisans düzeyindeki deneklerden elde edilen puanların lise düzeyindeki deneklerden alınan puanlardan daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu durumun tersine, Boz (2007)'un yerel yönetimlerin spor tesisleri üzerinde yaptığı çalışmada, çalışanların sunduğu hizmet kalitesi ile deneklerin eğitim düzeyi arasında, bu araştırmanın bulguları ile ters yönde bir ilişki bulunmuştur ($p < 0.05$). Üniversite seviyesindeki

müşteriler, diğer eğitim seviyelerindeki müşterilere göre, çalışanların hizmet sunum kalitesinden daha az memnun olmaktadır.

Hane gelir düzeyi değişkenine göre yapılan MANOVA sonucu HKDÖ genel puanlarının, üyelerin hane gelir düzeylerinden etkilendiğini göstermektedir. Bu demektir ki, üyelerin hane gelir düzeylerindeki farklılıklar, HKDÖ puanlarında bir değişime neden olmuştur. Ek olarak, HKDÖ alt boyutları incelendiğinde sadece *çalışan* alt boyutunda hane gelir düzeyi "1500TL'den fazla" olan üyeler lehine bir farklılık gözlenmiştir. Başka bir deyişle, hane geliri yüksek üyelerin, çalışana ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri hane gelir düzeyi düşük üyelerden daha yüksektir. Bu durum genelde alanyazınla ters düşmektedir. Mete Ergin ve diğ. (2011)'nin üniversite spor tesisleri üzerine yaptığı çalışmasına göre, katılımcıların ekonomik durumları incelendiğinde, orta gelir grubuna sahip bireyler hizmet kalitesini en yüksek algılayan grup olmuştur.

Gençlik Merkezi üyelerinin **tesise ulaşım sürelerine** göre yapılan MANOVA sonucu HKDÖ genel puanlarının, üyelerin Gençlik Merkezlerine ulaşım sürelerinden etkilenmediğini göstermektedir. Başka bir deyişle, üyelerin merkezlere ulaşım süreleri değişse bile HKDÖ puanlarında bir değişim gözlenmemiştir. Ancak, HKDÖ alt boyutları incelendiğinde sadece soyunma odaları alt boyutunda bir farklılık gözlenmiştir. Gözlenen bu farklılık ulaşım süreleri 15 dk.'dan düşük olan üyeler lehinedir. Bu demektir ki, tesise daha kısa sürede ulaşabilen üyelerin, soyunma odalarına ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, daha geç ulaşabilenlerden daha yüksektir. Bu durum, bu bireylerin tesise daha kolay ve çabuk ulaştıkları için tesisi tercih ettikleri ve algı düzeylerinin bu sebeple yüksek olduğu şeklinde açıklanabilir. Memiş ve Ekenci (2007)'ye göre, spor merkezinin tercih edilme sebebi olarak ulaşımın kolay olması en önemli etken olarak bulunmuştur.

Gençlik Merkezi üyelerinin **tesisi kullanım sıklıklarına** göre yapılan MANOVA sonucu HKDÖ puanlarının, üyelerin Gençlik Merkezlerini kullanım sıklıklarından etkilenmediğini göstermektedir. Başka bir deyişle, üyelerin merkezleri kullanım sıklıkları değişse bile, HKDÖ puanlarında bir deği-

şim gözlenmemektedir. Bu, aynı zamanda HKDÖ alt boyutları için de geçerlidir. Gençlik Merkezleri üyelerinin *tesise üye olma sürelerine* göre yapılan MANOVA sonucu HKDÖ puanlarının, Gençlik Merkezlerine üye olma sürelerinden etkilenmediğini göstermektedir. Başka bir deyişle, üyelerin merkezlere üyelik süreleri değişse bile HKDÖ puanlarında bir değişim gözlenmemiştir. Bu, aynı zamanda HKDÖ alt boyutları için de geçerlidir. Üyelerin *tesis kullanım sıklıkları ve üyelik sürelerine* göre, anlamlı bir farklılığın bulunmaması ilginç birer bulgudur. Özellikle kullanım sıklığı yüksek olan grubun ve üyelik süresi daha uzun olan grubun, anlamlı olarak memnuniyetinin fazla olması beklenirken, böyle birer durumun tespit edilememesi, bu merkezlerin, çalışanlar, tesis, program ve soyunma odaları hususlarında iyileştirmeler ve ihtiyaçlar doğrultusunda düzenlemeler yapıldığının bir göstergesi olabilir. Hem kullanım sıklığı hem de üyelik süresine göre, grupların ortalama puanlarına (X) bakıldığında, bu merkezlere üye olanların memnuniyetsiz olduğunu söylemek de mümkün değildir. Aksi halde, bu üyeler kullanımalarını aza indirgeyerek ve üyeliklerini sonlandırmış olmaları gerekir.

Üyelerin üye oldukları *gençlik merkezleri* değişkenine göre, yapılan MANOVA sonucu HKDÖ genel puanlarının, üyelerin üye oldukları Gençlik Merkezlerinden etkilendiğini göstermektedir. Gençlik Merkezlerine göre, hizmet kalitesi algısı değişiklik göstermektedir. Buna ek olarak, HKDÖ alt boyutları incelendiğinde, tüm HKDÖ alt boyutlarında bir farklılık gözlenmiştir. Gözlenen bu farklılık, her bir alt boyut için değişmektedir. Bu farklar her bir alt boyut için Gençlik Merkezi üyelerinin ortalama puanlarından (X) tespit edilmektedir (Tablo 9).

Gençlik merkezlerine göre, *çalışanlar, program, soyunma odaları* ve *tesis* bakımından en düşük ortalama puanlara sahip merkezler; Altındağ, Gençlik Parkı ve Mamak Gençlik merkezleridir. Bu demektir ki, bu merkezlerin kullanıcıları, araştırma kapsamındaki diğer merkezlerin kullanıcılarına göre en düşük hizmet kalitesi algı düzeyine sahiptirler. Özellikle, Altındağ Gençlik merkezi kullanıcıları,

çalışanlardan memnun değilken, Gençlik Parkı Gençlik Merkezi kullanıcıları da sunulan programdan memnun değildirler. Bu sebeple bu üç merkezdeki çalışanlar, sunulan program, soyunma odaları ve tesisin yeniden gözden geçirilmesi ve kullanıcılardan elde edilecek bilgiler doğrultusunda gerekli düzenlemeler ve yeniliklerin yapılması gerekmektedir.

Gençlik Merkezlerinden Eryaman, Ansera ve Dikmen Gençlik merkezlerine üye olanların, *“çalışanlar”*a ilişkin ve *“soyunma odaları”* na ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, diğer merkezlere üye olanların algı düzeylerinden daha yüksektir. Her üç Merkezin çalışanlar ve soyunma odalarına ilişkin, kullanıcıların hizmet kalitesi algı düzeylerinin yüksek olması bu merkezlerde istihdam edilen çalışanların niteliğinin yerinde olduğu ve soyunma odalarının da çağdaş koşullarda olduğunu göstermektedir.

Dikmen, Pursaklar, Sincan ve Yenimahalle Gençlik merkezlerine üye olanların, *“programa”* ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri diğer merkezlere üye olanların algı düzeylerinden daha yüksektir. Bu durum Dikmen, Pursaklar, Sincan ve Yenimahalle Gençlik merkezlerinde sunulan programların daha başarılı olduğunu göstermektedir. Yenimahalle ve Pursaklar Gençlik merkezleri, diğer gençlik merkezlerine göre açılışı daha yeni olan gençlik merkezleridir. Bu durum Yenimahalle ve Dikmen gençlik merkezlerinin yeni açılmış olmasından ve tesisin güncel ihtiyaçlara göre tasarlanmış olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Son olarak, Eryaman, Pursaklar, Yenimahalle Gençlik merkezlerine üye olanların, *“tesise”* ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, diğer merkezlere üye olanların algı düzeylerinden daha yüksektir. Bu durum Pursaklar gençlik merkezinin diğer merkezlere göre daha yeni bir tesis olmasından, Eryaman gençlik merkezinin ise tesis bakımı onarımının düzgün bir şekilde yapılmasından kaynaklanıyor olabilir.

Bu sebeple, spor tesisi yöneticilerinin, kullanıcıları beklentilerini göz önünde bulundurarak çalışanların kaliteli olmasına, programların çeşitliliğine, tesisin tasarımı, olanakları, kalitesi ve temizliğine dikkat etmeleri gerekmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmanın amacı, yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinin, hizmet kalitesini belirlemektir.

Bu araştırmanın bulgularına göre, kadın üyeler, erkek üyelere göre soyunma odalarından daha fazla memnundurlar. Ayrıca evli üyelerin, bekar üyelere oranla çalışanlar, tesis ve programlardan daha çok memnun oldukları tespit edilmiştir.

Eğitim düzeyine göre, eğitim düzeyi üniversite olan üyeler, diğer eğitim düzeyli üyelere oranla "çalışanlar"dan daha memnun oldukları bulunmuştur.

Hane gelir düzeyi değişkenine göre, hane gelir düzeyi "1500TL'den fazla" olan üyeler, diğer hane gelir düzeyine sahip üyelere oranla "çalışanlar"dan daha memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Yüksek hane geliri sahibi üyelerin diğer gelir gruplarına göre, çalışanlardan daha fazla memnundurlar.

Gençlik Merkezi üyelerinin tesise ulaşım sürelerine göre, ulaşım süreleri 15 dk.'dan düşük olan üyeler, diğer üyelere oranla soyunma odalarından daha fazla memnundurlar. Başka bir deyişle, tesise kısa süre içerisinde ulaşanlar, soyunma odaları için beklentilerinin daha çok karşılandığını düşünmektedir.

Gençlik Merkezleri üyelerinin hizmet kalitesi algı düzeyleri, tesise üye olma sürelerine ve tesisi kullanım sıklıklarına göre değişmemekle beraber, memnuniyetsizlik durumu yoktur.

Üyelerin üye oldukları gençlik merkezleri değişkenine göre, hizmet kalitesi algısında değişiklik gözlenmiştir. Gençlik Merkezlerinden Eryaman, Ansera ve Dikmen Gençlik merkezlerine üye olanlar, çalışanlardan, Dikmen, Ansera ve Eryaman Gençlik merkezlerine üye olanlar, soyunma odalarından, Dikmen, Pursaklar, Sincan ve Yenimahalle Gençlik merkezlerine üye olanlar, programlardan, Eryaman ve Pursaklar Gençlik merkezlerine üye olanlar ise, tesislerden diğer merkezlere üye olanlara göre daha memnundurlar. Gençlik merkezlerine göre, *çalışanlar, program, soyunma odaları ve tesis* bakımından en düşük ortalama puanlara sahip merkezler; Altındağ, Gençlik Parkı ve Mamak Gençlik merkezleridir. Başka bir deyişle, bu merkezlerin kullanıcıları, araştırma kapsamındaki diğer merkezlerin kullanıcılarına göre en düşük hizmet kalitesi algı düzeyine sahiptirler. Özellikle, Altındağ Gençlik

merkezi kullanıcıları, çalışanlardan memnun değilken, Gençlik Parkı Gençlik Merkezi kullanıcıları da sunulan programdan memnun değillerdir.

Kamuda faaliyet gösteren kuruluşlar, sadece müşterilerinin tatminini gerçekleştirmeyi değil, onlardan hem müşteri beklentilerini hem de müşteri açısından hizmet algılarını da öğrenmek zordur (Wisniewski ve Donnelly, 1996;Yüzgenç, 2010'da belirtildiği gibi).

Belediyelere ait spor merkezlerinde hizmet kalitesini artırmak için, düzenli aralıklarla katılımcıların hizmet kalitesi algı düzeyi, şikâyet ve düşüncelerinin alınması yerinde olacaktır. Spor merkezlerinde katılımcıların şikâyetlerini nereye iletebilecekleri, ne gibi sonuçlar alabileceklerine dair yazılar asılmalıdır. İnsanların hizmet kalitesi algılarında fiziksel ortamın büyük etkisi olduğundan, Kamuya ait spor merkezlerinde fiziksel ortamın temizlik, tasarım, hava koşulları, aydınlatma ve güvenlik açısından daha memnun edici hale getirilmesi için araştırmalar yapılmalıdır.

Sunulacak spor programları katılımcıların taleplerine uygun çeşitlilikte olmalıdır. Mevcut katılımcıyı kaybetmemek ve yeni katılımcı kazanmak için hizmet kalitesi boyutunda belediyeler ellerinden gelenin en iyisini yapmalıdır.

Belediyelerin sunmuş olduğu spor hizmetlerinden bireylerin beklentileri ve ne derece yararlanabildiğinin farklı yerleşim yerlerinde de araştırılması, bu konudaki genel sorunların belirlenmesi ve ortak çözüm yollarının bulunması açısından faydalı olacaktır.

Yazar Notu: Bu araştırma, yüksek lisans tezinden üretilmiştir. Ayrıca, bu araştırma 23 Ağustos 2012 tarihinde bir trafik kazası neticesinde kaybettiğimiz nadide insan, Yrd.Doç.Dr. Mehmet KARAKILIÇ'a ithaf edilmiştir.

Yazışma Adresi (Corresponding Address):

Öğr. Gör. Ayşe Aslı YÜZGENÇ

Kastamonu Üniversitesi,

Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu,

Spor Yöneticiliği Bölümü.

E-posta: a.asliyuzgenc@gmail.com

Telefon No: 0 366 280 42 36

Faks No: 0 366 215 55 93

KAYNAKLAR

1. **Alexandris K.** (2008). Performance measurement and leisure management. *Managing Leisure*, 13, 137-138.
2. **Alpulu A, Yorulmazlar M, Geri S, Demir G.** (2008). İstanbul Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'nün TKY'ye geçiş sürecinde personelin yaklaşımının belirlenmesi, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5 (1).
3. **Belediye Kanunu** (2005). *Resmi Gazete Kanun No: 5393*, Kabul Tarihi: 03.07.2005, Resmi Gazete Sayı: 25874, Yayımlandığı Resmi Gazete tarihi: 13.07.2005.
4. **Boz C.** (2007). Yerel Yönetimlerin Spor Tesislerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği). Yayımlanmamış Yüksek Lisans. Tezi. Marmara Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
5. **Büyükşehir Belediyesi Kanunu** (2004) *Resmi Gazete Kanun No: 5216* Kabul Tarihi : 10/7/2004, Resmi Gazete Sayı: 25531 Yayımlandığı Resmi Gazete Tarihi : 23/7/2004.
6. **Ceyhun S.** (2006). Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
7. **Doğu G, Kesim Ü, Sivrikaya Ö.** (2002). Belediyelerin sporla ilgili işlevleri: Düzce belediyesi örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 11 (2), 89-106.
8. **Gençer T, Demir C, Aycan A.** (2008). Kayak merkezlerindeki spor turistlerinin hizmet kalitesi algılarını etkileyen değişkenler. *Ege Akademik Bakış*, 8(2), 437-450.
9. **Gürbüz B.** (2003). Reliability and Validity of the Turkish Version of the Service Quality Assessment Scale. Master Thesis. Middle East Technical University. Social Sciences Institute.
10. **Gürbüz B, Koçak S, Lam ETC.** (2005). The reliability and validity of the turkish version of the service quality assessment scale. *Education and Science*, 30(138), 70-77.
11. **Howat G, Crilley G.** (2011). Customers service quality, satisfaction, and operational performance: A proposed model for australian public aquatic centers. *Annals of Leisure Research*, 10(2), 168-195.
12. **Kızgın Y.** (2002). T.C. Turizm Bakanlığı 2. Turizm Şurası: "Turizm işletmelerinde müşteri memnuniyetinin artırılmasında toplam hizmet kalitesinin önemi", Ankara.
13. **Koçbek AD.** (2005). Yiyecek ve İçecek Sektöründe Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti: Etnik Restoranlara Yönelik bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
14. **Lam ETC.** (2000). Service Quality Assessment Scale (SQAS): An Instrument for Evaluating Service Quality of Health-Fitness Clubs. Unpublished Doctoral Dissertation. University of Houston.
15. **Liu YD, Taylor P, Shibli S.** (2009). Measuring customer service quality of English public sport facilities. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 6(3), 229-252.
16. **Memiş UA, Ekenci G.** (2007). Spor merkezlerinde müşteri memnuniyeti (Ankara İli Örneği). *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 12(1), 33-48.
17. **Mete Ergin B, İmamoğlu AF, Çakmak Yıldızhan Y.** (2011). Üniversite spor merkezlerindeki algılanan hizmet kalitesinin incelenmesi. *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 5(3), 196-202.
18. **Wisniewski M, Donnelly M.** (1996). Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL. *Total Quality Management*, 7(4), 357-365.
19. **Yüzgeç A.** (2010). Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.