



Çok Amaçlı Rekreatif Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesi ve Alt Boyut İlişkilerinin İncelenmesi

Oktay YİĞİT^{1*}, Eray YURTSEVEN²

¹Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi.

²İstanbul Üniversitesi, İstanbul Tıp Fakültesi.

Orijinal Makale

Gönderi Tarihi: 07.05.2021

Kabul Tarihi: 30.06.2021

DOI: 10.30769/usbd.934487

Online Yayın Tarihi: 30.06.2021

Öz

Araştırmanın amacı çok amaçlı rekreatif spor tesislerine üye olan bireylerin, tesislere yönelik hizmet kalitesi algılarının belirlenmesi ve tesis hizmet kalitesinin alt boyutları ile ilişkisinin araştırılmasıdır. Araştırmanın örneklemini, İstanbul ilinde bulunan 5 adet çok amaçlı rekreatif spor merkezine üye olan 208'i kadın 330' u erkek toplam 538 birey oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak Lam, Zhang ve Jensen (2005) tarafından geliştirilen, Gürbüz, Kocak ve Lam (2005) tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmış olan, Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (Service Quality Assesment Scale) ve araştırmacı tarafından hazırlanan sorulardan oluşan ölçek kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 24 programında istatistik olarak anlandırılmıştır. Hizmet kalitesi ve alt boyutlarına ilişkin betimleyici analizler, tanımlayıcı istatistik testi kullanılarak, hizmet kalitesi ve alt boyut ilişkileri ise veriler normal dağılım göstermediği için spearman rho korelasyon testi kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmanın sonucunda çok amaçlı rekreatif spor tesislerine üye olan bireylerin tesislerin fiziksel kaliteleri dışında hizmet kalitesi ve alt boyutlarından memnun olmadıkları gözlemlenmiştir. Hizmet kalitesi ve alt boyutları arasında pozitif yönlü ilişkiler gözlemlenmiş, en güçlü ilişkinin personel, program ve fiziksel tesis boyutlarıyla olduğu görülmüştür. Bu nedenle çok amaçlı rekreatif spor tesislerinde hizmet kalitesini artırmak için, fiziksel tesis kalitesi dışındaki diğer boyutlarda da hizmet kalitelerinin yükseltmesi gerektiği gözlemlenmiştir. Özellikle personel, program ve fiziksel tesis hizmet kalitelerinin toplam hizmet kalitesi algısında önemli bir yere sahip olduğu gözlemlendiğinden bu boyutların ön planda tutulması gerektiği düşünülmektedir.

Anahtar kelimeler: Rekreatif, Hizmet kalitesi, Rekreatif spor tesisleri.

Examination of Service Quality and Sub-Dimension Relations in Multi-Purpose Recreational Sports Facilities

Abstract

This study aims to determine the service quality perceptions of individuals who are members of multi-purpose recreational sports facilities and to investigate the relationship between the perceptions and the sub-dimensions of the facility service quality. The sample of the study, consists of a total of 538 individuals, including 208 women and 330 men, who are members of 5 multi-purpose recreational sports centers in Istanbul. As a data collection tool in the study, the Service Quality Assessment Scale developed by Lam, Zhang and Jensen (2005), of which the Turkish validity and reliability study was done by Gürbüz, Kocak and Lam (2005), and scale consisting of questions prepared by the researcher were used. The data obtained were statistically interpreted in the SPSS 24 program. Descriptive analyzes of service quality and its sub-dimensions were analyzed using descriptive statistics test, and service quality and sub-dimension relationships were analyzed using the spearman rho correlation test, since the data did not show normal distribution. The results of the study reveal that individuals who are members of multi-purpose recreational sports facilities are not satisfied with the service quality and sub-dimensions of the facilities, apart from the physical quality. Positive relationships were observed between service quality and its sub-dimensions, and the strongest relationship was observed with personnel, program, and physical facility dimensions. For this reason, it has been observed that in order to increase the service quality of multi-purpose recreational sports facilities, they should also increase their service quality in other dimensions other than the physical facility quality. Since it is observed that the service quality of personnel, program and physical facility has an important place in the perception of total service quality, it is thought that these dimensions should be kept in the foreground.

Keywords: Recreation, Service quality, Recreational sports facility.

* Sorumlu Yazar: Oktay YİĞİT, E-posta: oktay.yigit83@gmail.com

GİRİŞ

Modern dünyada teknolojinin gelişmesiyle beraber insanların yaşamlarını kolaylaştıran bir takım yenilikler ortaya çıkmıştır. Bu yenilikler birçok fiziksel, mental, duygusal ve sosyal sorunları da beraberinde getirmiştir. Teknolojik gelişmeler bireylerin birbirine olan bağımlılığını azaltması nedeniyle sosyal problemlere sebep olmuştur. Aynı zamanda fiziksel olarak yapılan iş miktarını düşürmüş dolayısıyla fiziksel sorunların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Makinelerle çalışmak mental problemlere yol açmış, çalışmalarda vardiyeli sistemler çalışanların aileleri ile görüşmelerini zorlaştırmış ve sonuç olarak da duygusal problemlere yol açmıştır (Gulam, 2016: 157). Bu nedenle bireylerin kendine ait serbest zamanlarında rekreasyonel faaliyetlere katılımı önem kazanmaya başlamıştır. Rekreasyon bireylerin yaşam kalitelerini yükseltip, sağlıklı ve mutlu bir şekilde hayatlarını sürdürmelerini sağlayan, modern dünyanın teknolojik gelişmeleri ve kentleşmesinin getirmiş olduğu fiziksel, mental duygusal ve sosyal problemleri azaltabilecek etkiye sahip önemli bir faaliyet alanıdır (Baştuğ, Zorba, Duyan ve Çakır, 2017: 3896; Karaküçük, 2005). Rekreasyon faaliyetleri sadece yaşam kalitesini yükseltmekle kalmayıp, aynı zamanda da yaşam tatminini de sağlayan bir işleve de sahiptir (Lu Li ve Yi Whang, 2012: 408).

Rekreasyon faaliyetlerine katılımın bir zaman alanı içerisinde yer alması gerektiği düşünüldüğünde, rekreasyonu tanımlamadan önce zorunlu olarak çalışılan zaman ve rutin uğraşlar dışında yer alan serbest zamana değinmek doğru olacaktır (Kılıç ve Şener, 2013: 220). Serbest zaman genel olarak işin karşısı olarak düşünülen bir kavram olmasına rağmen, bazı kişiler için iş olan bir faaliyet diğer bir birey için serbest zaman aktivitesi olabilir. Ya da bazı iş dışı faaliyetler yerel, sosyal, gönüllü ve toplumsal aktiviteler gibi zorunluluk içerebilir. Bütün zorunlulukların dışındaki özgürlük, serbest zaman için anahtar bağlantı olarak düşünülmelidir (Torkildsen, 2005: 51). Serbest zaman bireyin çalışma ve yaşam zorunlulukları dışında kalan kişinin kendi isteğiyle istediği şekilde değerlendirebileceği zaman (Kılbaş, 2010: 4) ve bireylerin sahip oldukları yetenekleri keşfedebildikleri, diğer bireyler ile yaratıcı sosyal ilişkiler kurabildikleri yegane tecrübe olarak ifade edilmektedir (Frith, 1983; Jennings, 2007: 11).

Rekreasyon yenilenme anlamına gelen klasik yaklaşım anlayışı açısından, kişilerin zorunlu çalışma ve aktivitelerinden sonra onları yenileyen ve dinlendiren gönüllü olarak katılım gösterilen aktivitelerdir (Kraus, 1985: 32). Güncel araştırmalara göre rekreasyon zorunluluk dışı aktiviteleri içeren (Torkildsen, 2005; Aksoy, Çankaya ve Taşmektebligil, 2017: 1051), günlük hayatın getirmiş olduğu fiziksel, mental ve sosyal strese karşı (Sevin ve Küçük, 2016; Aksoy vd., 2017: 1051), enerjimizi yenilemek maksadıyla harcanan zaman olarak tanımlanan, iş gibi zorunlu aktivitelerin dışında kalan gönüllü olarak katılım gösterilen aktivitelerdir (Aksoy vd., 2017: 1051; Benner, 1985). Benzer bir tanımda rekreasyondan bireylerin günlük yaşantılarındaki yoğunluğun yanı sıra, kötü çevresel koşullar nedeniyle zorlanan beden ve ruh sağlığını tekrar kazanmak için yapılan aktiviteler şeklinde bahsedilmektedir (Hacıoğlu, Gökdeniz ve Dinç, 2003; Çetinkaya, Yıldız ve Özçelik, 2016: 100). Rekreasyonel faaliyetler sınıflandırılmaya çalışıldığında "katılım şekline göre; aktif, pasif, mekana göre; açık alan, kapalı alan, milliyete göre; ulusal, uluslararası, katılımcı sayısına göre; bireysel, grup, fonksiyona göre; ticari, estetik, sosyal, sağlık, fiziksel, sanatsal, kültürel, turistik olarak

sınıflandırılabilir" (Hazar, 2003; Karaküçük, 2008; Karaküçük ve Akgül, 2016; Öztürk, 2018; Yiğit ve Yurtseven, 2020: 553). Rekreasyon faaliyetleri farklı bir çalışmada, sosyal, kültürel, outdoor, bahçe, fitness, inanç temelli, hobi, spor ve özel etkinlikler şeklinde sınıflandırılmıştır (Mull, Forrester ve Barnes, 2013: 4).

Gelişen ve gelişmekte olan ülkelerde son zamanlarda rekreasyonel spor çok popüler olmaya başladı (Rak, 2014: 539). Rekreasyonel spor faaliyetleri günümüzde herkese hitap edebilen, kolay ulaşılabilen, sağlık ve zindelik sağlayan özellikleri sebebiyle en çok tercih edilen rekreasyon faaliyetleri olarak karşımıza çıkmaya başlamıştır (Şahin ve Kocabulut, 2014: 47). Rekreasyonel spor rekabet ve performansı geliştirmek için eğlenceyle birlikte sistematik olarak uygulanan spor aktiviteleri şeklinde tanımlanabilir (Rak, 2014: 539). Rekreasyonel spor, günlük yaşantının stresinden kurtulmaya yardımcı olan serbest zaman aktivitelerinin önemli bir yönü olarak görülmektedir. Rekreasyonel sporun insan fizyolojisi ve psikolojisi üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. Fiziksel egzersizler sağlığın geliştirilmesi ve ölüm oranlarının düşürülmesi gibi önemli faydalar sağlamaktadır. Serbest zaman aktiviteleri sosyal aktivitelerdir. Psikolojik olarak değerlendirildiğinde, bireylerin sporla ilişkili serbest zaman aktiviteleri yoluyla sosyalleşmeleri sadece fiziksel ve mental sağlık değil aynı zamanda psikolojik stresin düşürülmesinde de yardımcı olmaktadır (Ting Tsai, En Lo, Chien Yang, Keller ve Yu Lyu, 2015: 830). Spor rekreasyonel açıdan çok geniş bir faaliyet alanı sunarken, rekreasyon ise sporun toplum içerisinde yaygınlaşmasına olanak sağlamaktadır (Koçan, 2007). Rekreasyonel spora ilişkin tesislerin yüksek kalitede hizmet vermesi de rekreasyon spora katılımı artıracığı düşünülmektedir (Cauwenberg, Cerin, Timperio, Salmon, Deforche ve Veitch, 2015: 2).

Hizmet kalitesine değinecek olursak, hizmet yönetimi ve iş geliştirme teorilerinde müşterilerin istek ve beklentilerini anlamak gerekliliği önem arz etmektedir (Gronroos, 1988; Kotler ve Armstrong, 2007; Ghotbabadi, Feiz ve Baharun, 2015: 268). Hizmet kalitesi, kurumların rekabet içinde bulunduğu diğer kurumlardan farklılaşmalarını sağlayan, müşteriler ve çalışanlar arasında tatmin duygusunu geliştiren çok önemli bir konudur (Aharussı ve Alhkami, 2016: 117). Müşterinin hizmet sağlayıcı ve hizmete bağlı iyi ya da kötü izlenimleri hizmet kalitesi ile ilişkilendirilmektedir (Bitner ve Hubbert 1994; Prakash ve Mohanty, 2012: 3). Hizmet kalitesi, hizmet ve kalite gibi iki farklı kavramla ile yakın ilişkilidir. Hizmet bir yapının diğerine sunmuş olduğu sahiplik ile sonuçlanmayan, maddi olmayan bir faaliyet ya da fayda olarak tanımlanabilir. Kalite ise operasyonel verimlilik ve etkili iş performansı için stratejik bir araç olarak karşımıza çıkmaktadır (Ramya, Kowsalya ve Dharanipriya, 2019: 38). Hizmet kalitesi, hizmet sağlayıcıların en iyi iş performansını göstererek müşterileri tatmin edebilme kabiliyeti olarak tanımlanabilir (Ramya vd., 2019: 38). Diğer bir bakış açısıyla müşterilerin önceki deneyim ve beklentilerini, almış oldukları hizmet ile karşılaştırarak varmış oldukları kanaat olarak da tanımlayabiliriz (Naik, , Gantasala ve Prabhakar, 2010: 240). Hizmet kalitesi literatüründe başlıca karşımıza çıkan önemli yaklaşımlar SERVQUAL, SERVPERF ve Grönroos yaklaşımlarıdır. Grönroos (1984: 39) çalışmasında hizmet kalitesi boyutlarını teknik, fonksiyonel ve kurumsal imaj olmak üzere üç farklı boyutta açıklamıştır. Parasuraman, Zeitham ve Berry (1985: 44) Hizmet kalitesine ilişkin olarak 10 boyut (güvenirlilik, tepkisellik, yeterlilik, erişim, nezaket, iletişim, itibar, güvenlik, anlayış ve somutluk) ve Gaps modelini

geliştirmişlerdir. Gaps modeli hizmet sağlayıcıların algılamış olduğu hizmet kalitesiyle, tüketicilerin hizmet kalitesi algıları arasındaki farklılıkların oluşturmuş oldukları boşlukları ifade etmektedir. Bu boşluklar,

Gaps 1: Tüketicinin hizmet kalitesi beklentilerinin hizmet sağlayıcılar tarafından doğru algılanmaması,

Gaps 2: Hizmet sağlayıcılarının hizmet kalitesini değerlendirmesi ile hizmet kalitesi standartları arasında oluşan tutarsızlık,

Gaps 3: Hizmet kalitesini standartları ile hizmet arasında oluşan farklılık,

Gaps 4: Hizmetin sunumu ile hizmetin ortaya konduğu çevre arasındaki boşluk,

Gaps 5: Beklenen ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki tutarsızlık.

Parasuraman, Zeitham ve Berry (1988: 20) daha sonra adına SERVQUAL dedikleri, 22 madde ve 5 boyuttan (Somutluk, güvenilirlik, tepkisellik, güvence ve empati) oluşan, hizmet kalitesini ölçmeye yarayan ölçeği ortaya koymuşlardır. Bu ölçek algılan ve beklenen hizmet olarak toplam 44 ifade içermektedir. Coronin ve Taylor (1992: 64) çalışmalarında SERVQUAL ölçeğinin hizmet kalitesini ölçerken tutumlar üzerinden gittiği eleştirisini getirerek, bu ölçeği performans dayalı bir değerlendirme şekline uyarlamışlardır. Oluşturmuş oldukları yeni ölçek ifade sayısını 44 ten 22'ye düşmüş ve SERPER olarak adlandırılmıştır.

Spor hizmetlerine ilişkin hizmet kalitesini tanımlayacak olursak, spor hizmetlerinin tüketicinin sportif gereksinimlerini karşılayabilme veya geçebilme kabiliyeti şeklinde ifade edilebiliriz (Çimen ve Gürbüz, 2007: 123). Spor hizmetlerini tüketen bir birey için kalite, spor hizmetlerinin, tüketicilerinin ihtiyacını karşılayabilme kapasitesine sahip olması ile ilgilidir (Seraslan ve Kepoğlu, 2005: 123). Spor hizmetlerinde bireylerin spor branşlarında egzersiz ve rekreasyon ihtiyaçlarının bilinmesi iş uygulamaların da gelecekte ve günümüzde spor servis sektörü için rekabet açısından önemli bir şans ortaya koymaktadır. Bu nedenle son zamanlarda bu alanda servis kalitesini ölçmeye ve kavramlaştırmaya yönelik çalışmalar araştırmacılar tarafından ortaya konmaktadır (Tsitskari, Tsiotras ve Tsiotras, 2006: 625).

Araştırmanın amacı çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin, tesislere yönelik hizmet kalitesi algılarının belirlenmesi ve tesislerdeki hizmet kalitesinin alt boyutları ile ilişkisinin araştırılmasıdır.

Araştırma ulaşılabilirlik koşulları nedeniyle İstanbul ilindeki 5 adet spor merkezi ile sınırlı kalmıştır. Bu spor merkezlerindeki tüm üyelere ulaşılammış hepsini temsil ettiği varsayılan 538 bireye ulaşılmıştır. Bu bireylerin anketleri doğru bir şekilde doldurdıkları varsayılmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

H.1. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi yeterlidir.

H.1.a. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin personel kalitesi yeterlidir.

H.1.b. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin program kalitesi yeterlidir.

H.1.c. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin soyunma odaları kalitesi yeterlidir.

H.1.d. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin fiziksel tesis kalitesi yeterlidir.

H.1.e. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin antrenman tesisi kalitesi yeterlidir.

H.2. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi ve alt boyutları arasında pozitif yönlü ilişkiler vardır.

H.2.a. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi ve personel hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H.2.b. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi ve program hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H.2.c. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi ve soyunma odaları hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H.2.d. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi ve fiziksel tesis hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H.2.e. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi ve antrenman tesisi hizmet kalitesi arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

YÖNTEM

Araştırma Modeli

Bu çalışmada değişkenlere ilişkin verilerin incelenmesinde betimleyici ve ilişkisel araştırma yöntemlerinden faydalanılmıştır.

Çalışma Grubu

Araştırmanın örnekleminde ulaşılabilirlik imkanları doğrultusunda, İstanbul ilinde faaliyet gösteren 5 adet çok amaçlı rekreasyonel spor tesisine üye olan 208' i kadın, 330' u erkek toplam 538 birey yer almaktadır. Araştırmanın evrenin 10500 olmasının belirlenmesi nedeniyle, % 5 hata payı baz alınarak yapılmış olan oransal örneklem hesaplaması (Newbold, 1995) sonucunda, 371 bireye ulaşmanın bu çalışma için yeterli olacağı tespit edilmiştir. Çalışmada 538 bireye anket uygulaması yapılmıştır.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak iki bölümden oluşan anket uygulaması yapılmıştır. İlk bölümde Lam vd., (2005) tarafından ortaya konan, Gürbüz vd., (2005) tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (Service Quality Assessment Scale) kullanılmıştır. İkinci bölümde ise araştırmacı tarafından hazırlanan demografik veriler kısmı yer almaktadır. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (Service Quality Assessment Scale) 6 alt Boyutu (personel, program, soyunma odaları, Tesisi (fiziksel tesis, antrenman tesisi) ve çocuk bakımı) olan ve 40 maddeden oluşan bir ölçektir. Bu çalışmada tesislerin hepsinde çocuk bakımı odalarının bulunmaması nedeniyle çocuk bakımı boyutu ölçekten çıkarılmıştır. Araştırmadan çocuk bakımı boyutunun çıkarılması ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliğini etkilememektedir (Gürbüz, 2003; Öztürk, 2014). Ölçek 7'li likert tipi üzerinden değerlendirilen beklenen hizmet (1 az önemli - 7 çok önemli) ve algılanan hizmet (1 zayıf - 7 mükemmel) kısımlarından oluşmaktadır. Algılanan hizmet puanından beklenen hizmet puanı çıkarılarak hizmet kalitesi puanı tespit edilmektedir. Özgün ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması sonucunda "beklenen hizmet kalitesi" α değeri tüm boyutlarda 0.73-0.83, "algılanan hizmet kalitesi" α değeri tüm boyutlarda 0.72-0.82 değerleri arasında yer aldığı gözlemlenmiştir (Gürbüz vd., 2005).

Verilerin Analizi

Araştırmanın anketlerinden elde edilen veriler SPSS 24 programı kullanılarak istatistiki olarak anlamlandırılmıştır. Tesislerin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının belirlenmesinde tanımlayıcı analiz yöntemi kullanılmıştır. Yapılan Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda verilerin normal dağılım göstermediği ($p>0,05$) tespit edilmiştir. Bu nedenle hizmet kalitesi ve alt boyutlarıyla ilişkisel durumu ortaya koymak için nonparametrik testlerden Spearmans'rho korelasyon testi kullanılmıştır.

BULGULAR

Tablo 1. Araştırmanın demografik verileri

Demografik Bilgiler	N	%	Geçerli %	Yığılmış %
Cinsiyet	Kadın	208	38,7	38,7
	Erkek	330	61,3	61,3
	Toplam	538	100	100
Yaş	18 ve altı	43	8	8
	19-29	209	38,8	38,8
	30-39	142	26,4	26,4
	40-49	100	18,6	18,6
	50 ve üstü	44	8,2	8,2
	Toplam	538	100	100
Medeni durum	Evli	207	38,5	38,5
	Bekar	331	61,5	61,5
	Toplam	538	100	100
Eğitim durumu	İlköğretim	21	3,9	3,9
	Lise	107	19,9	19,9
	Ön lisans	137	25,5	25,5
	Lisans	214	39,8	39,8
	Lisans üstü	59	11	11
	Toplam	538	100	100
Aylık gelir	1000tl ve altı	48	8,9	8,9
	1001-2000tl	64	11,9	11,9
	2001-3000tl	149	27,7	27,7
	3001-4000yl	168	31,2	31,2
	4001tl ve üstü	109	20,3	20,3
	Toplam	538	100	100

Tablo 1’de araştırmaya katılan üyelerin n=208 (%38.7)’nin kadın, n=330 (%61,3)’nün erkek olduğu, toplamda ise n=538 (%100) bireye ulaşıldığı gözlemlenmiştir. Üyelerin %8 (n=43)’nin 18 yaş ve altı, %38,8 (n=209)’nin 19-29 yaşları arasında %26,4 (n=142)’sinin 30-39 yaşları arasında, %18,6 (n=100)’nin 40-49 yaş arasında, %8,2 (n=44)’nin 50 yaş ve üzerinde yaş aralığında olduğu gözlemlenmiştir. Araştırmada üyelerin %38,5 (n=207)’nin evli, %61,5 (n=331)’nin bekar olduğu görülmüştür. Üyelerin %3,9 (n=21)’i ilköğretim, %19,9 (n=107)’nin lise, %25,5 (n=137)’nin ön lisans, %39,8 (n=214)’nin lisans, %11 (n=59)’nin lisansüstü eğitime sahip oldukları görülmüştür. Üyelerin %8,9 (n=48)’unun 1000tl ve altı, %11,9 (n=64)’unun 1001-2000tl arası, %27,7 (n=149)’sinin 2001-3000tl arası, %31,2 (n=168)’sinin 3001-4000tl arası, %20,3 (n=109)’ünün 4000tl ve üstü gelir durumunda oldukları gözlemlenmiştir.

Tablo 2. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi puanlarının tanımlayıcı istatistik analizi

Hizmet kalitesi ölçeği ifadeleri ve boyutları	N	Minimum P.	Maksimum P.	X	Ss
Personel kalitesi toplam puan	538	-46	20	-3,92	10,60
Gerekli bilgi ve beceriye sahip olmak	538	-6	6	-0,38	1,30
Temizlik ve kıyafet	538	-5	4	-0,29	1,23
Yardım etmeye istekli olmak	538	-6	4	-0,40	1,39
Sabır	538	-5	2	-0,42	1,34
Üyelerle iletişim	538	-6	2	-0,52	1,41
Şikayetlere cevap vermek	538	-6	5	-0,54	1,61
Nezaket	538	-6	3	-0,45	1,38
Eğitmenlerin müşterilere bireysel ilgi göstermesi	538	-6	5	-0,47	1,49
Sunulan hizmette tutarlı olmak	538	-6	3	-0,40	1,44
Program kalitesi toplam puan	538	-34	39	-2,50	8,03
Programların çeşitliliği	538	-6	6	-0,23	1,22
Uygun seviyede programların varlığı	538	-6	6	-0,26	1,20
Program zamanının uygunluğu	538	-5	5	-0,31	1,27
Programların kalitesi	538	-6	6	-0,38	1,42
Sınıf mevcudunun uygunluğu	538	-6	6	-0,47	1,55
Arka Plan müziği (eğer varsa)	538	-6	6	-0,35	1,49
Alan yeterliliği	538	-6	5	-0,46	1,54
Soyunma odaları kalitesi toplam puan	538	-30	11	-0,57	5,54
Soyunma dolaplarının varlığı	538	-6	2	-0,09	1,16
Genel bakım	538	-6	2	-0,20	1,23
Duşların temizliği	538	-6	6	-0,14	1,36
Soyunma odalarına ulaşım	538	-6	6	-0,02	1,36
Güvenlik	538	-6	4	-0,10	1,28
Fiziksel tesis kalitesi toplam puan	538	-34	17	0,41	7,18
Yerleşimin uygunluğu	538	-5	3	0,08	1,17
Çalışma saatleri	538	-6	5	0,15	1,18
Park olanakları	538	-6	5	-0,02	1,52
Binaya giriş	538	-5	5	0,19	1,35
Park alanının güvenliği	538	-6	4	-0,05	1,49
Isı kontrolü	538	-6	4	0,01	1,37
Aydınlatma kontrolü	538	-6	4	0,04	1,28
Antrenman alanı kalitesi toplam puan	538	-26	12	-1,23	4,77
Çevrenin hoşluğu	538	-6	6	-0,005	1,32
Araç-gereç moderliği	538	-6	3	-0,21	1,34
İşaret ve yönlendirmenin yeterliliği	538	-5	3	-0,11	1,22
Araç-gereç çeşitliliği	538	-5	3	-0,29	1,25
Antrenman araç-gereçlerinin varlığı	538	-6	4	-0,31	1,24
Araç gereçlerin genel bakımı	538	-6	6	-0,28	1,32
Spor tesis hizmet kalitesi toplam puan	538	-129	47	-7,81	29,51

Tablo 2’de çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi puanlarının tanımlayıcı istatistik analizleri yapılmıştır. Yapılan analizlerde, personel hizmet kalitesinin $-3,92 \pm 10,60$,

program hizmet kalitesinin $-2,50 \pm 8,03$, soyunma odası hizmet kalitesinin $-0,57 \pm 5,54$, fiziksel tesis hizmet kalitesinin $0,41 \pm 7,18$, antrenman alanı hizmet kalitesinin $-1,23 \pm 4,77$ ve spor tesisleri hizmet kalitesinin $-7,81 \pm 29,51$ puan ortalamalarının olduğu tespit edilmiştir. Hizmet kalitesi değerlendirmelerinde (-) puanlar memnuniyetsizliği, (+) puanlarında memnuniyeti göstermesi nedeniyle hipotez 1, 1a, 1b, 1c, 1e' nin geçerliliği olmadığı, 1d'nin ise geçerliliğinin olduğu söylenebilir.

Tablo 3. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi ve alt boyutlarının ilişkisel analizi

Korelasyon (Spearman's rho)	Personel hizmet kalitesi	Program hizmet kalitesi	Soyunma odaları hizmet kalitesi	Fiziksel tesis hizmet kalitesi	Antrenman alanı hizmet kalitesi	Spor tesisi hizmet kalitesi
Personel hizmet kalitesi	1					
Program hizmet kalitesi	0,695**	1				
Soyunma odaları hizmet kalitesi	0,626**	0,634**	1			
Fiziksel tesis hizmet kalitesi	0,627**	0,675**	0,649	1		
Antrenman alanı hizmet kalitesi	0,453**	0,493**	0,441**	0,357**	1	
Spor tesisi hizmet kalitesi	0,867**	0,877**	0,790**	0,823**	0,593**	1

** $p < 0,01$

Tablo 3' de korelasyon analizi sonuçları verilmiştir. Spor tesislerinin hizmet kalitesi ile personel hizmet kalitesi arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü (0,867**) bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre H.2.a'nın geçerliliğinin olduğu söylenebilir. Spor tesislerinin hizmet kalitesi ile program hizmet kalitesi arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü (0,877**) bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre H.2.b'nin geçerliliğinin olduğu söylenebilir. Spor tesislerinin hizmet kalitesi ile soyunma odaları hizmet kalitesi arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü (0,790**) bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre H.2.c'nin geçerliliğinin olduğu söylenebilir. Spor tesislerinin hizmet kalitesi ile fiziksel tesis hizmet kalitesi arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü (0,823**) bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre H.2.d'nin geçerliliğinin olduğu söylenebilir. Spor tesislerinin hizmet kalitesi ile antrenman alanı hizmet kalitesi arasında orta düzeyde pozitif yönlü (0,593**) bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre H.2.e'nin geçerliliğinin olduğu söylenebilir. Tüm bu sonuçlar neticesinde spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutları arasında pozitif yönlü ilişkiler olduğu gözlemlendiğinden H.2'nin de geçerliliğinin olduğu söylenebilir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırma sonucunda çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde, personel hizmet kalitesinin $-3,92 \pm 10,60$, program hizmet kalitesinin $-2,50 \pm 8,03$, soyunma odası hizmet kalitesinin $-0,57 \pm 5,54$, fiziksel tesis hizmet kalitesinin $0,41 \pm 7,18$, antrenman alanı hizmet kalitesinin $-1,23 \pm 4,77$ ve spor tesisleri hizmet kalitesinin $-7,81 \pm 29,51$ puan ortalamalarının olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar üyelerin hem spor tesis hizmet kalitesinden hem de fiziksel tesis hizmet kalitesi dışındaki alt boyutlarından memnun olmadıklarını göstermektedir. Dolayısıyla çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde fiziksel tesis hizmet kalitesi dışında kalan diğer alt boyut hizmet kalitelerinin (personel, program, soyunma odaları, antrenman alanı) yükseltilmesinin gerekmekte olduğu gözlemlenmiştir.

Sağlık ve Kocaman (2014: 83) Erzurum Palandöken Kayak Merkezine gelen müşterilerin hizmet kalitesi algılarını ölçmüşlerdir. En yüksek kalite algısı kayak pistleri boyutunda olduğunu belirlemişlerdir. bu araştırmanın sonucuda fiziksel tesis hizmet kalitesi algısı açısından bizim araştırmamızla paralellik göstermektedir.

Öztürk (2014: 91) doktora tezinde spor merkezi üyelerinin hizmet kalitesi puanlarının bütün boyutlarda negatif yönde olduğunu gözlemlemiştir. Bizim çalışmamızda fiziksel tesis boyutu dışında tüm hizmet kalitesinde boyutlarında negatif skorlar tespit edilmiştir. Bu yönüyle iki çalışmada bulgular açısından benzerlik gözlemlenmektedir.

Yıldız, Polat, Sönmezoğlu ve Çokpartal, (2016: 461) spor merkezlerinde hizmet kalitesi algısının belirleyicileri üzerine yapmış oldukları çalışmada hizmet kalitesi alt boyutlarından çıktı kalitesinin yüksek bir ortalamaya ($x = 3.97$, $ss = 0.87$) sahip olduğu tespit etmişlerdir. Bu araştırmada kullanılan ölçeğin alt boyutlarında çıktı kalitesi adında farklı boyutun oluşu nedeniyle bizim çalışmamızdan elde ettiğimiz sonuçlar arasında farklılık oluşmuştur.

Yıldız ve Tüfekçi (2010: 1) fitness merkelerinin hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla yapmış oldukları çalışmada tüm boyutlarda negative sonuçlar elde edildiğini gözlemlemişlerdir. Bu sonuçlar fitness merkezlerinin hizmet kalitesi açısından beklentileri karşılayamadığını göstermektedir. Bizim çalışmamızda tesislerin fiziksel kalitesinin yüksek olması nedeniyle bu boyutta memnuniyet olduğu düşünülmektedir. Diğer boyutlarda bu araştırmada olduğu gibi hizmet kalitesi açısından memnuniyetsizlikler gözlemlenmiştir.

Araştırmaya ait ilişki sonuçları şu şekildedir. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ile alt boyutları (personel hizmet kalitesi $0,867^{**}$, program hizmet kalitesi $0,877^{**}$, soyunma odaları hizmet kalitesi $0,790^{**}$, fiziksel tesis hizmet kalitesi $0,823^{**}$, antrenman tesisi hizmet kalitesi $0,593^{**}$) arasında pozitif yönlü ilişkiler olduğu ve en yüksek ilişkininde personel, program ve fiziksel tesis hizmet kaliteleri boyutlarında olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlar çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesinin alt boyutlarında (personel, program, soyunma odaları, fiziksel tesis antrenman alanı hizmet kaliteleri) artış olması durumunda toplam hizmet kalitesinde de artış olacağını, azalması durumunda da toplam hizmet kalitesinde azalma olacağını ortaya koymaktadır.

Yıldız vd., (2016: 461) spor merkezlerinde hizmet kalitesi algısının belirleyicileri üzerine yapmış oldukları çalışmada hizmet kalitesi ve alt boyutlarında pozitif yönlü ilişkiler tespit etmişlerdir. Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar bizim çalışmamızdaki sonuçlarla benzerlik göstermektedir.

Cengiz ve Kırkbir (2007: 282) Kar amacı gütmeyen kurumlarda yapmış oldukları çalışmada hizmet kalitesi alt boyutlarının (Fiziksel ($r=0.578$), güvenlik ($r=0.873$), heveslilik ($r=0.456$), güvence ($r=0.789$), empati ($r=0.654$)) hizmet kalitesini etkilediğini gözlemlemiştir. Bu çalışmada da bizim çalışmamızda olduğu gibi ölçeğin alt boyutlarıyla pozitif yönlü bir etkileşim olduğu gözlemlenmiştir. Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar bizim çalışmamızdaki sonuçlarla benzerlik göstermektedir.

Bezirgan (2015: 143) Sosyal tesislere yönelik olarak gerçekleştirmiş olduğu bir çalışmada hizmet kalitesi alt boyutlarının tümünün hizmet kalitesini olumlu etkilediğini gözlemlemiştir. Bu çalışma sonuçlarında bizim çalışma sonuçlarımızla uyumaktadır.

Araştırma sonucunda spor tesis yöneticilerine, hizmet kalitesi açısından personel, program, soyun odaları, antreman tesisi hizmet kalitelerine daha fazla önem vermeleri önerisi getirilebilir. Bu şekilde tesisin hizmet kalitesi daha yükseleceği ön görülmektedir. Araştırmada ilişkisel kısımlarda personel, program ve fiziksel tesis hizmet kalitesinin tesisin toplam hizmet kalitesi ile en yüksek düzeyde ilişkili olan boyutlar olduğu gözlemlendiğinden, bu hizmet kalitesi alt boyutlarına daha fazla önem gösterilmesi önerilebilir.

Akademik anlamda spor tesislerinde hizmet kalitesi çalışmalarının azlığı nedeniyle bu alanda daha fazla çalışma yapılmasının katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Yayın Etiği: Bu çalışmanın hazırlanma ve yazım sürecinde “*Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi*” kapsamında bilimsel, etik ve alıntı kurallarına uyulmuş olup; toplanan veriler üzerinde herhangi bir tahrifat yapılmamış ve bu çalışma herhangi başka bir akademik yayın ortamına değerlendirme için gönderilmemiştir.

Çıkar Çatışması: Yazar/lar arasında herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

Araştırmacıların Katkı Oranı Beyanı: Her iki yazarda makalede araştırma desenin oluşturulması, verilerin toplanması, analiz edilmesi, makalenin hazırlanması gibi konularda eşit katkı sunmuştur.

KAYNAKLAR

- Aksoy, Y., Çankaya, S. & Taşmektepligil, M. Y. (2017). The effects of participating in recreational activities on quality of life and job satisfaction. *Universal Journal of Educational Research*, 5, 1051-1058.
- Alarussi, A. S. & Alhkami, A. A. (2016). Service quality dimensions and customer satisfaction in telecommunication companies. *Asian Journal Of Business And Management*, 4, 117-126.
- Baştuğ, G., Zorba, E., Duyan, M. & Çakır, Ö. (2017). Farklı kültürlerde rekreasyon: serbest zaman aktivitelerinin incelenmesi. *Journal of Human Sciences*, 14, 3895-3904.
- Benner, P. (1985). Quality of life: a phenomenological perspective on explanation, prediction, and understanding in nursing science. *Advances in Nursing Science*. 8, 1-14.
- Bezirgan, M. (2015). Algılanan hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında aidiyetin aracı etkisi: sosyal tesislere yönelik bir araştırma. *Internatinal Rewiew of Economics and Management*, 3, 143-162.
- Cauwenberg, J. V., Cerin, E., Timperio, A., Salmon, J., Deforche, B. & Veitch, J. (2015). Park proximity, quality and recreational physical activity among mid-older aged adults: moderating effects of individual factors and area of residence. *International Journal Of Behavioral Nutrition And Physical Activity*, 12, 1-8.
- Cengiz, E. & Kırkbir, F. (2007). Kâr amacı gütmeyen kurumlarda müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi ilişkisi: Karadeniz bölgesi örneği. *İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 21, 265-285.
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal Of Marketing*, 56, 55-68.
- Çetinkaya, G., Yıldız, M. & Özçelik, M.A. (2016). Açık hava rekreasyon kapsamında milli park kullanım engelleri. *Mediterranean Journal of Humanities*, 6, 99-114.
- Çimen, Z. & Gürbüz, B. (2007). *Spor hizmetlerinde toplam kalite yönetimi*. Ankara: Alp Yayınevi.
- Frith, S. (1983). *Sound effects: youth, leisure and the politics of rock 'n' roll*. London: Constable.
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S. & Baharun, R. (2015). Service quality measurements: a review. *International Journal Of Academic Research in Business And Social Sciences*, 5, 267-286.
- Gulam A. (2016). Recreation- need and importance in modern society. *International Journal Of Physiology, Nutrition And Physical Education*, 1, 157-160.
- Gürbüz, B. (2003). *Reliability and validity of the Turkish versiton of the service quality assesment scale*. Yüksek Lisans Tezi, Ortadoğu Teknik Üniversitesi.
- Gürbüz, B., Koçak, S. & Lam, E. T. C. (2005). The Reliability and Validity of the Turkish Version of the Service Quality Assessment Scale. *Education and Science*, 30, 70-77.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications, *Europen Journal Of Marketing*, 18, 36-44.
- Gronroos, C. (1988). Service quality: the six criteria of good perceived service. *Review Of Business*, 9, 10-13.
- Hazar, A. (2003). *Rekreasyon ve animasyon* (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hacıoğlu N., Gökdeniz A. & Dinç Y. (2003). *Boş zaman ve rekreasyon yönetimi örnek animasyon uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Jennings, G. (2007). *Water-based tourism, sport, leisure, and recreation experiences*. Oxford: Elsevier.
- Karaküçük, S. (2005). *Rekreasyon boş zamanları değerlendirme*, Ankara: Bağırğan Yayımevi.

- Karaküçük, S. (2008). *Rekreasyon: boş zamanları değerlendirme*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Karaküçük, S. & Akgül, B. M. (2016). *Ekorekreasyon rekreasyon ve çevre*, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Kılbaş, S. (2010). *Rekreasyon boş zamanı değerlendirme*. (4nd ed.). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Kılıç M. & Şener G. (2013). Üniversite öğrencilerinin rekreasyon etkinliklerine katılımlarındaki sosyolojik etkenler ve yapısal kısıtlamalar. *Yükseköğretim Ve Bilim Dergisi*, 3, 220-227.
- Koçan, N. (2007). Geleneksel sporlarımızdan ciritin rekreasyon amacı ile günümüze uyarlanması. *Spor Yönetimi Ve Bilgi Teknolojileri Dergisi*, 2, 31-39.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2007). *Marketing: an introduction* (8 ed.): Pearson Prentice Hall.
- Kraus, R. G. (1985). *Recreation program planning today*. London: Foresman And Company.
- Lam, E. T. C., Zhang, J. J. & Jensen, B. A. (2005). Service Quality Assessment Scale (SQAS): An Instrument for Evaluating Service Quality of Health-Fitness Clubs. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 9, 79-111.
- Mull, R.F., Forrester, S.A. & Barness, M.L. (2013). *Recreational sport programming* (5nd ed.). Urbana: Sagamore Publishing LLC.
- Naik, C. N. K, Gantasala, S. B. & Prabhakar G. V. (2010). Service quality (servqual) and its effect on customer satisfaction in retailing. *European Journal Of Social Sciences*, 16, 239-251.
- Öztürk, M. A. (2014). *İzmir ve Manisa illerinde rekreasyonel faaliyet gösteren özel spor işletmelerinin hizmet kalitesi açısından incelenmesi ve karşılaştırılması*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Öztürk, Y. (2018). Boş zaman, rekreasyon ve turizm kavramları arasındaki ilişkinin karşılaştırmalı bir analizi, *Sosyal, Beşeri Ve İdari Bilimler Dergisi*, 1, 31- 42.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 1, 12-40.
- Rak, A. (2014). Sport and recreation as a quality of life factor on example of Poland. *Management, Knowledge And Learning International Conference*, 537-544.
- Ramya, N., Kowsalya, A. & Dharanipriya, K. (2019). Service quality dimensions. *International Journal Of Research And Development*, 4, 38-41.
- Sağlık, E. & Kocaman, G. (2014). Kayak merkezlerinde turistlerin hizmet kalite algısının belirlenmesi: palandöken kayak merkezinde bir uygulama. *Atatürk İletişim Dergisi*, 6, 67-88.
- Sevin, H.D. & Küçük, S. (2016). İşgörenlerin rekreasyonel etkinliklere katılım düzeyleri ile çalışma performansları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 3, 24-31.
- Serarslan, M. Z. & Kepoğlu, A. (2005). *Spor örgütlerinde toplam kalite yönetimi (Serkep spor işletmesi modeli)*. İstanbul: Morpa.
- Şahin, İ. & Kocabulut, Ö. (2014). Sportif rekreasyon aktivitelerine düzenli katılımı engelleyen faktörlerin incelenmesi: Akdeniz üniversitesi turizm fakültesi öğrencileri üzerine bir araştırma. *Journal Of Recreation And Tourism Research*, 1, 46-67.

Yiğit, O. ve Yurtseven, E. (2021). Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi ve alt boyut ilişkilerinin incelenmesi. *Ulusal Spor Bilimleri Dergisi*, 5(1), 91-103.

Ting Tsai, L., En Lo, F., Chien Yang, C., Keller, J.J. & Yu Lyu, S. (2015). Gender differences in recreational sports participation among taiwanese adults. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 12, 829-840.

Torkildsen, G. (2005). *Leisure and recreation management*. (5nd ed.) NewYork: Routledge.

Tsitskari, E., Tsiotras, D. & Tsiotras, G. (2006). Measuring service quality in sports service. *Total Quality Management*, 5, 623-635.

Yıldız, K., Polat, E., Sönmezoğlu, U. & Çokpartal, C. (2016). Fitness merkezi üyelerinin algıladıkları hizmet kalitesinin belirleyicileri üzerine bir analiz. *Niğde üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi*, 10, 453-464.

Yıldız, S. M. ve Tüfekçi, Ö. (2010). Fitness merkezi müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 13, 1-11.

Yiğit, O. & Yurtseven E. (2020). Rekreasyonel spora ilişkin değişkenlere göre üniversite öğrencilerinin karar vermede öz saygı ve karar verme stillerindeki farklılaşmaların araştırılması. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14, 551-565.



Bu eser **Creative Commons Atıf-Gayri Ticari 4.0 Uluslararası Lisansı** ile lisanslanmıştır.