

Düzenli Olarak Antrenman Yapan Bireylerin Spor Salonlarına Yönelik Hizmet Kalitesi Algılarının Spora Bağlılığa Etkisi

Esra CAN¹, Ali KIZILET²

Özet

Yayın Bilgisi

Gönderi Tarihi: 04.10.2021

Kabul Tarihi: 15.12.2021

Online Yayın Tarihi:

15.12.2021

Spora olan ilginin artmasında ve spora bağlılığın oluşmasında spor salonlarının hizmet kalitesinin belirleyici olduğu düşünülmektedir. Bu çalışmanın temel amacı düzenli olarak spor yapan bireylerin spor salonlarına yönelik hizmet kalitesi algısının spora bağlılığa etkisini açıklamaktır. Bu doğrultuda İstanbul ili Anadolu yakasında faaliyet gösteren spor salonları özelinde 417 kişinin gönüllü katılım gösterdiği bir çalışma gerçekleştirildi. Çalışmanın verileri kişisel bilgi formu, hizmet kalitesi ölçeği ve spora bağlılık ölçeği kullanılarak oluşturulan anket formu ile elde edildi. Oluşturulan anket formu Google Doc aracılığıyla katılımcılara uygulandı. Verilerin analiz aşamasında ilk olarak geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapıldıktan sonra araştırma hipotezlerini test etmek için korelasyon, regresyon, t test ve Anova analizleri yapıldı. Bulgular incelendiğinde uygulanan ölçeklerin çalışma grubu üzerinde geçerli ve güvenilir olduğu, hizmet kalitesi ve spora bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu, hizmet kalitesinin spora bağlılık üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu, yaş ve spor yapma yılı açısından spora bağlılık düzeylerinde anlamlı fark olduğu görüldü. Yapılan araştırma neticesinde spor kültürünün arttığı günümüz koşullarında spor salonlarının sunduğu hizmet kalitesinin spor yapan bireylerin spora bağlılıklarının oluşmasında ve gelişmesindeki temel etken olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda spor salonlarının hizmet kalitesinin yüksek olmasının düzenli bir şekilde spor yapan bireylerin spora bağlılık düzeylerini arttırdığı söylenebilir.

Anahtar Kelimeler

Hizmet Kalitesi, Spora Bağlılık, Antrenman, Geçerlilik, Güvenilirlik.

The Effect of The Service Quality Perceptions of Individuals Who Train Regularly at Gyms on Commitment to Sport

Abstract

Article Info

Received: 04.10.2021

Accepted: 15.12.2021

Online Published:

15.12.2021

It is thought that the service quality of sports halls is determinant in the increase of interest in sports and the formation of commitment to sports. The main purpose of this study is to explain the effect of the service quality perception towards sports halls of individuals who regularly do sports on their commitment to sports. In this direction, a study was carried out in which 417 people voluntarily participated in sports halls operating on the Anatolian side of Istanbul. The data of the study were obtained with a questionnaire form using personal information form, service quality scale and sports commitment scale. The created questionnaire was applied to the participants via Google Doc. In the analysis phase of the data, first, validity and reliability analyzes were performed, and correlation, regression, t-test and Anova analyzes were performed to test the research hypotheses. When the findings were examined, it was seen that the scales applied were valid and reliable on the study group, there was a positive relationship between service quality and sports commitment, service quality had a significant effect on sports commitment, and there was a significant difference in sports commitment levels in terms of age and year of doing sports. As a result of the research, it has been determined that the service quality provided by the sports halls in today's conditions where the sports culture has increased is the main factor in the formation and development of the commitment of the individuals who do sports. The high service quality of the gyms increases the level of commitment to sports of individuals who regularly do sports.

Keywords

Service Quality, Sport Commitment, Training, Validity, Reliability.

¹ Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul/Türkiye.

² Marmara Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, İstanbul/Türkiye. E-mail: akizilet@marmara.edu.tr

Giriş

İnsanların yaşam tarzının geçmişe göre büyük oranda değiştiği 21. yüzyılda hareketsiz yaşam giderek yaygınlaşmaktadır. Çalışma şartlarının ağırlaşması ve yüksek stresle bir araya gelen hareketsiz

yaşam tarzı, insanların fiziksel sorunlar yaşamasının yanında psikolojik açıdan da sorunlar ortaya çıkarmaktadır. Hareketsiz yaşamın sağlık açısından zararları düşünüldüğünde egzersiz yapılmaması ve spora yeterli ilginin olmaması, toplumların çözüm üretmesi gereken bir sorun alanı niteliği taşımaktadır (Aydınlı ve Arslan, 2016).

Diğer bir yandan ise bireylerin spora bağlılıklarının oluşmasındaki en temel faktörlerden birinin, spor salonlarının sunmuş olduğu hizmet kalitesi olduğunu unutmamak gerekir. Kişinin kendini spor salonunda rahat hissetmesi onun o spor salonuna olan bağlılığını arttırdığını göstermektedir. Böylece spor yapan bireylerin daha verimli ve istekli çalıştıkları görülmektedir. Tüm spor salonu gibi, spor salonundaki ekipmanlar ve kullanılan ortak alanlar da temiz ve bakımlı görünmelidir. Aynı zamanda spor salonlarında alınan önlemler ve doğru uygulamalar bireylerin spora olan bağlılıklarını artıracaktır. Bu, spor yapan bireylerin güvenliğinin ve sağlığının ne kadar değerli olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda spor salonlarında hizmet kalitesinin yüksek olmasının sağlanması, sporla ilgili öncelikli hedeflerden birisi olmalıdır (Aşık, 2016).

Hizmet sektörünün yakın dönemde büyük bir hızla gelişme kaydetmesi, hizmet kalitesine yönelik algıları önemli bir konuma getirmiştir. Hizmet kalitesi algısı, müşterilerin istek, beklenti ve algılarına göre farklılık göstermektedir (Kılıç ve Eleren, 2009). Bu nedenle hizmet kalitesi konusunda herkes için geçerli çıkarımlarda bulunulması mümkün değildir. Güvenlik ve temizlik, spor salonlarındaki hizmet kalitesindeki başlıca kriterler arasında yer almaktadır. Spor yapan bir birey salonun temizliğinden ve güvenlik önlemlerinin doğru bir şekilde alınmasından memnuniyet duyması gerekmektedir. Aksi takdirde bireylerin spor salonlarına karşı yaklaşımları olumsuz yönde seyredecektir (Fettahlıoğlu ve ark., 2016).

Bağlılık, belirli aktivitelerin merkezindedir ve spora düzenli katılım noktasında olumlu etkiler yaratır. Bireyin görevini sahiplenmesi, işini gururlu bir şekilde yerine getirmesi anlamına gelmektedir (Kayhan ve ark., 2020). Egzersiz yapmaya olan bağlılık, farklı faktörlerin etkisi altında gelişmektedir. Bireysel faktörler, psikolojik faktörler, sosyal faktörler ve programla ilgili faktörler egzersiz bağlılığını etkileyen kategorileri meydana getirmektedir (Koruç ve Arslan, 2009).

Spora bağlılığı etkileyen faktörler düşünüldüğünde hizmet kalitesinin spora bağlılık üzerinde etkili bir faktör olup olmadığının belirlenmesi önemlidir. Ayrıca düzenli spor yapmanın fiziksel açıdan katkılarının yanında sosyal ve psikolojik açıdan katkı sağlaması, spora bağlılıkla ilgili bu araştırmayı önemli hale getirmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı bireylerin spor salonları hakkındaki hizmet kalitesi algılarını tespit etmek ve hizmet kalitesinin spora bağlılıkla olan ilişkisini belirlemektir.

Materyal ve Yöntem

Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Etik Kurulu tarafından “Düzenli Olarak Antrenman Yapan Bireylerin Spor Salonlarına Yönelik Hizmet Kalitesi Algılarının Spora Bağlılığa Etkisi” isimli araştırmamız 13.07.2020 tarihinde 54 protokol no ile kabul edilmiştir.

Araştırma Grubu

Araştırma evrenini, düzenli olarak spor salonlarında antrenman yapan bireyler oluşturmaktadır. Örneklemimizi ise, İstanbul Anadolu yakasında faaliyet gösteren spor salonlarında antrenman yapan 417 birey oluşturmaktadır. Örneklem olarak İstanbul Anadolu yakasında faaliyet gösteren spor salonlarının seçilmesinin nedeni, salonlara her yaş grubundan insanların gelmesi ve spor kültürü açısından önemli yerlerin başında olmasıdır. Araştırma verilerinin toplanmasında, zaman ve maliyet tasarrufu açısından az zamanda çok sayıda veri elde etmeyi amaçlayan “Kolayda Örneklem Yöntemi” kullanılmıştır.

Verilerin Toplanması

Araştırmada kişisel bilgi formunun yanı sıra hizmet kalitesi ölçeği ve spora bağlılık ölçeği kullanılarak veriler toplanmıştır. Gerekli izinlerin alınması ile Ağustos-Aralık 2020 tarihleri arasında araştırma verilerini toplamak için yaklaşık 650 kişi ile iletişime geçilmiştir. Anket formu katılımcılara, Google Doc aracılığıyla online gönderilmiştir. Bu kapsamda, dijital olarak gönderilen anketlerden %64’ü (417) doldurulmuştur.

Kişisel Bilgi Formu

Araştırmacı tarafından hazırlanan ve sporcuların cinsiyet, yaş, boy, kilo, kaç yıldır spor yaptıkları ve herhangi bir sağlık sorunlarının olup olmadığını gösteren bölümdür.

Hizmet Kalitesi Ölçeği

Düzenli olarak antrenman yapan bireylerin spor salonlarına yönelik hizmet kalitesi algılarını ölçmek için Parasuraman ve ark. (1988) tarafından geliştirilen 5 boyut ve 22 ifadeden oluşan “Hizmet Kalitesi Ölçeği” kullanılmıştır. Hizmet kalitesinin; fiziksel görünüm boyutu ile ilgili 4, güvenilirlik boyutu ile ilgili 5, heveslilik boyutu ile ilgili 4, güvence boyutu ile ilgili 4 ve son olarak empati boyutu ile ilgili 5 ifade bulunmaktadır. Çalışma grubumuz ile gerçekleştirilen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışmasında (Can, 2021) ulaşılan sonuçlara göre tek boyut ve 22 sorudan oluşan hizmet kalitesi ölçeğinin hipotez testlerinde kullanılmasına karar verilmiştir. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,972 olarak bulunmuştur.

Spora Bağlılık Ölçeği

Düzenli olarak antrenman yapan bireylerin spora bağlılık algılarını ölçmek için Schaufeli ve Bakker (2004) tarafından geliştirilen ve daha sonra Guillén ve Martínez-Alvarado (2014) tarafından İspanyol kültüründe adaptasyonu yapılan 3 boyut ve 15 ifadeden oluşan “Spora Bağlılık Ölçeği” kullanılmıştır. Spora bağlılığın; zindelik boyutu ile ilgili 5, adanma boyutu ile ilgili 5 ve zihinsel meşguliyet boyutu ile ilgili de yine 5 ifade bulunmaktadır. Çalışma grubumuz ile gerçekleştirilen Spora Bağlılık Ölçeğinin Türkçe geçerlik ve güvenilirlik çalışmasında (Can, 2021) ulaşılan sonuçlara göre tek boyut ve 15 sorudan oluşan spora bağlılık ölçeğinin hipotez testlerinde kullanılmasına karar verilmiştir. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,960 olarak bulunmuştur (Can, 2021).

Verilerin Analizi

Araştırma verilerini test etmek için SPSS 24.0 (Statistical Package For Social Sciences) programı kullanılmıştır. Araştırmada ilk olarak geçerlilik, güvenilirlik ve normallik analizleri yapılmıştır. Çalışma grubu için geçerli ve güvenilir olduğu belirlenen verilerin normal dağıldığı görüldü. İlk olarak katılımcıların

demografik bilgilerinin belirlenmesinde tanımlayıcı analizler kullanılırken son olarak, araştırma hipotezlerini test etmek için korelasyon, regresyon, T testi ve Anova analizleri yapılmıştır.

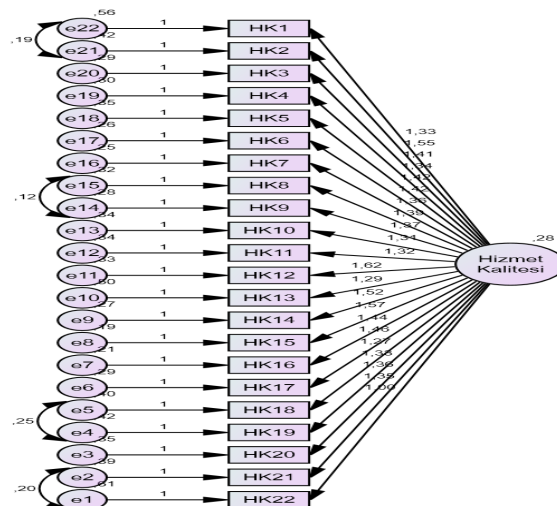
Bulgular

Bu bölümde ilk olarak kullanılan ölçeklerin geçerlik ve güvenilirlik analizlerine ait bulgular gösterilirken, sonrasında çalışmanın amacı doğrultusunda gerçekleştirilen hipotez testlerine ait bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 1. Hizmet kalitesi ölçeği AFA sonuçları

Maddeler	Hizmet Kalitesi
Bu spor salonunun ekipmanları günceldir.	,668
Bu spor salonunun fiziki olanakları görsel açıdan çekicidir.	,754
Bu spor salonunun çalışanları güzel giyinir ve temiz görünür.	,757
Bu spor salonunun fiziki olanaklarının görünümü sunulan hizmetlerin türüne uygundur.	,802
Bu spor salonu vaat ettiği sözleri zamanında yerine getirir.	,817
Üyeler bir sorunla karşılaştıklarında salon görevlileri sempatik bir tavır sergiler.	,752
Bu spor salonu güvenilirdir (kişisel verilerin gizliliğini sağlama, vb.).	,829
Bu spor salonunda söz verilen hizmetler zamanında yapılır.	,893
Bu spor salonunda kayıtlar doğru bir şekilde tutulur.	,890
Bu spor salonundaki üyelere, hizmetlerin tam olarak ne zaman gerçekleştirileceği bilgisi verilir.	,819
Üyelerin, spor salonu çalışanlarından anında hizmet beklmeleri olasıdır.	,771
Çalışanlar her zaman üyelere yardım etme konusunda isteklidirler.	,709
Bu spor salonundaki üyelerin isteklerine derhal yanıt verememek salon görevlileri için bir sorundur.	,711
Bu spor salonunun çalışanlarına güvenirim.	,713
Bu spor salonunun çalışanları ile olan ilişkilerimde kendimi güvende hissederim.	,774
Bu spor salonundaki çalışanlar kibardır.	,714
Bu spor salonunun çalışanları işlerini yaparken yönetimden yeterli desteği alırlar.	,818
Bu spor salonunun üyelere bireysel ilgi göstermesi beklenir.	,771
Bu spor salonundaki çalışanların müşterilere kişisel ilgi göstermesi beklenir.	,769
Bu spor salonundaki çalışanlar, üyelerin neye ihtiyaç duyduklarını bilirler.	,789
Bu spor salonunun üyelerinin çıkarlarını en iyi şekilde gözetmesi beklenir.	,772
Bu spor salonunun çalışma saatlerinin tüm üyelere uygun olması beklenir.	,591
Özdeğer	13,495
Açıklanan Varyans (%)	61,34
Toplam Açıklanan Varyans (%)	61,34
Cronbach Alfa	0,972
KMO:	0,967
Ki-Kare:	8579,500

Orijinalde 5 boyut ve 22 sorudan oluşan hizmet kalitesi ölçeğinin spor salonlarında düzenli olarak antrenman yapan bireyler üzerinde toplam varyansın %61,34'ünü açıklayan ve 22 sorudan oluşan hizmet kalitesi ölçeği 0,972 alfa değeriyle yüksek düzeyde güvenilirdir. Analiz sonuçları Tablo 1'de gösterilmektedir.



Şekil 1. Hizmet kalitesi ölçeği DFA grafiği

Tek boyut ve 22 sorudan oluşan hizmet kalitesi ölçeğinin geçerliliğini test etmek amacıyla DFA yapılmıştır. DFA neticesinde elde edilen model uyum değerleri incelenmiş ve hizmet kalitesi ölçeğindeki 1-2, 8-9, 18-19 ve 21-22 hata terimleri arasında kovaryans oluşturulmuştur. 1-2, 8-9, 18-19 ve 21-22 ifadeler aynı faktör altında yer aldıklarından hata terimleri benzerlik göstermiştir. Böylelikle ortaya çıkan yeni uyum iyiliği değerleri belirtilen limitler aralığında bulunmuştur. Hizmet kalitesine ait DFA grafiği Şekil 1’de ve model ve veri uyum indeksleri Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2. Hizmet kalitesi ölçeği model uyum indeks değerleri

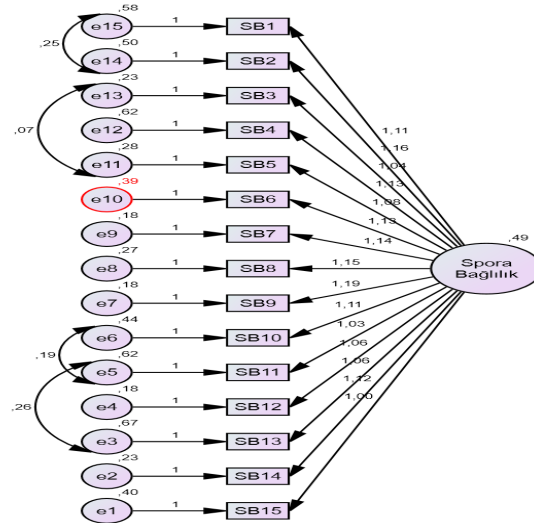
İndeksler	Değerler
χ^2/df	4,41
CFI	0,919
GFI	0,918
AGFI	0,904
RMSEA	0,07
Cronbach Alpha	0,967

Tablo 2 incelendiğinde, χ^2/df ($4,41 \leq 5$), CFI ($0,919 \geq 0,90$), GFI ($0,918 \geq 0,90$), AGFI ($0,904 \geq 0,90$) ve RMSEA ($0,07 \leq 0,08$) değerlerinin belirtilen sınırlar arasında olduğu görülmektedir. Ulaşılan bu sonuçlara göre tek boyut ve 22 sorudan oluşan hizmet kalitesi ölçeğinin hipotez testlerinde kullanılmasına karar verilmiştir.

Tablo 3. Spora bağlılık ölçeği AFA sonuçları

Maddeler	Spora Bağlılık
Uzun süre antrenman yapabiliyorum.	,728
Düzenli olarak antrenman yaparım.	,763
Antrenmanım sırasında kendimi fiziksel açıdan enerjik hissedirim.	,840
Sabah uyandığında antrenman yapmak için sabırsızlanırım.	,720
Antrenman yaparken kendimi dinç hissedirim.	,822
Antrenman yaparken kendime meydan okurum.	,790
Antrenman yapma konusunda istekliyim.	,881
Yaptığım spordan gurur duyarım.	,837
Yaptığım antrenman benim için anlam doludur.	,889
Antrenman yaparken kendimi bambaşka bir dünyada hissedirim.	,771
Antrenman yaparken kendimden geçerim.	,681
Antrenman yaptığımda mutlu olurum.	,862
Antrenman yaparken çevremde olup bitenin farkına varmam.	,683
Antrenmanıma tüm dikkatimi veririm.	,850
Antrenman yaparken zamanın nasıl geçtiğinin farkına varmam.	,742
Özdeğer	9,444
Açıklanan Varyans (%)	62,96
Toplam Açıklanan Varyans (%)	62,96
Cronbach Alfa	0,960
KMO:	0,954
Ki-Kare:	5800,453

Orijinalde 3 boyut ve 15 sorudan oluşan spora bağlılık ölçeğinin spor salonlarında düzenli olarak antrenman yapan bireyler üzerinde toplam varyansın %62,96’sını açıklayan tek boyut ve 15 sorudan oluştuğu görülmüştür. Analiz sonuçları Tablo 3’te gösterilmektedir.



Şekil 2. Spora bağlılık ölçeği DFA grafiği

Tek boyut ve 15 sorudan oluşan spora bağlılık ölçeğinin geçerliliğini test etmek amacıyla Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. DFA neticesinde elde edilen model uyum değerleri incelenmiş ve spora bağlılık ölçeğindeki 1-2, 3-5, 10-11 ve 11-13 hata terimleri arasında kovaryans oluşturulmuştur. 1-2, 3-5, 10-11 ve 11-13 ifadeler aynı faktör altında yer aldıklarından hata terimleri benzerlik göstermiştir. Böylelikle ortaya çıkan yeni uyum iyiliği değerleri belirtilen limitler aralığında bulunmuştur. Spora bağlılığa ait DFA grafiği Şekil 2’de ve model ve veri uyum indeksleri Tablo 4’te gösterilmektedir.

Tablo 4. Spora Bağlılık Ölçeği Model Uyum İndeks Değerleri

İndeksler	Değerler
χ^2/df	4,246
CFI	0,922
GFI	0,915
AGFI	0,907
RMSEA	0,061
Cronbach Alpha	0,960

Tablo 4 incelendiğinde, χ^2/df ($4,246 \leq 5$), CFI ($0,922 \geq 0,90$), GFI ($0,915 \geq 0,90$), AGFI ($0,907 \geq 0,90$) ve RMSEA ($0,061 \leq 0,08$) değerlerinin belirtilen sınırlar arasında olduğu görülmektedir. Ulaşılan bu sonuçlara göre tek boyut ve 15 sorudan oluşan spora bağlılık ölçeğinin hipotez testlerinde kullanılmasına karar verilmiştir.

Tablo 5. Demografik bulgular

Değişken	Grup	n	%
Cinsiyet	Kadın	179	42,90
	Erkek	238	57,10
Yaş	18-25	166	39,80
	26-35	143	34,30
	36-45	74	17,70
	46-55	34	8,20
Vücut Kitle İndeksi	Düşük	12	2,90
	Orta	235	56,40
Spor Yaptığı Yıl	Yüksek (Hafif Kilolu)	170	40,80
	0-5 Yıl	249	59,70
	6-10 Yıl	131	31,40
Sağlık Sorunu	11 Yıl ve üzeri	37	8,90
	Evet	71	17,00
	Hayır	346	83,00

Tablo 5 incelendiğinde, düzenli olarak antrenman yapan bireylerin %42,90'nın (179 kişi) kadın ve %57,10'unun (238 kişi) erkek olduğu saptanmıştır. Düzenli olarak antrenman yapan bireylerin %39,80'inin (166 kişi) 18-25, %34,30'unun (143 kişi) 26-35, %17,70'inin (74 kişi) 36-45, %8,20'sinin (34 kişi) 46-55 yaş aralıklarında olduğu saptanmıştır. Düzenli olarak antrenman yapan bireylerin %2,90'nın (12 kişi) düşük, %56,40'nın (235 kişi) orta ve %40,80'inin (170 kişi) ise yüksek vücut kitle indeks grubunda olduğu saptanmıştır. Düzenli olarak antrenman yapan bireylerin %59,70'inin (249 kişi) 0-5 yıl, % 31,40'nın (131 kişi) 6-10 yıl, %8,90'nın (37 kişi) 11 yıldan fazla spor yaptıkları saptanmıştır. Düzenli olarak antrenman yapan bireylerin %17'sinin (71 kişi) sağlık sorununun olduğu, %83'ünün (346 kişi) sağlık sorununun olmadığı saptanmıştır.

Tablo 6. Ölçeklere ait hesaplanan ortalama ve standart sapma değerleri

Değişken	Ortalama	Std. Sapma
Hizmet Kalitesi Ölçeği	3,90	,74
Spora Bağlılık Ölçeği	3,87	,79

Tablo 6 incelendiğinde, hizmet kalitesi ölçeğinin bütünsel olarak ortalama değerinin 3,90 olduğu saptanmıştır.

Tablo 7. Pearson korelasyon analiz sonuçları

Değişken	Hizmet Kalitesi	Spora Bağlılık
Hizmet Kalitesi	1	0,772**
Spora Bağlılık	0,772**	1

Tablo 7 incelendiğinde, hizmet kalitesi ve spora bağlılık arasındaki ilişkinin pozitif yönde ve kuvvetli derecede olduğu anlaşılmaktadır ($r=0,772$, $p=0,000<0,05$).

Tablo 8. Hizmet kalitesinin spora bağlılık üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik regresyon analiz sonuçları

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	F	Sig.	R ²	Standardize Edilmiş B Katsayısı	Beta	t	p
Hizmet Kalitesi	Spora Bağlılık	611,322	0,000	0,596	0,826	0,772	24,725	0,000

Tablo 8 incelendiğinde hizmet kalitesinin spora bağlılık üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($\beta=0,772$, $p=0,000<0,05$).

Tablo 9. Spora bağlılığın değişkenler açısından karşılaştırılması

Değişken	Grup	N	Ort.	Std. Sapma	p	Fark
Cinsiyet	Kadın	179	3,84	0,78	0,566	
	Erkek	238	3,89	0,81		
Yaş	18-25	166	3,93	0,73	0,016	18-25>46-55 26-35>46-55
	26-35	143	3,83	0,75		
	36-45	74	3,97	0,79		
	46-55	34	3,48	1,09		
Spor Yaptıkları Yıl	0-5 Yıl	249	3,78	0,80	0,028	6-10>0-5
	6-10 Yıl	131	4,01	0,79		
	11 Yıl ve Üzeri	37	3,94	0,67		

Tablo 9 incelendiğinde, spora bağlılık cinsiyet açısından anlamlı bir fark göstermezken, yaşa göre ($F=3,489$, $p=0,016<0,05$) ve spor yaptıkları yıla göre anlamlı bir fark göstermiştir ($F=3,610$, $p=0,028<0,05$).

Tartışma ve Sonuç

Çalışmada ulaşılan sonuçlara göre hizmet kalitesi ve spora bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Spor salonlarının hizmet kalitesinin yüksek olması düzenli bir şekilde spor yapan bireylerin spora bağlılık düzeylerinin artmasını beraberinde getirecektir.

Araştırmayı kapsayan örneklem grubuna ilişkin demografik dağılımları belirlemek amacıyla frekans analizleri uygulanmıştır. Gerçekleştirilen analizlere göre, araştırmaya katılan bireylerin çoğunun erkek, 18-25 yaş aralığında, orta vücut kitle indeksi grubunda olduğu, 0-5 yıldır spor yaptığı ve büyük bir oranının ise sağlık sorununun olmadığı saptanmıştır. Bu sonuçlar, katılımcıların ağırlıklı olarak genç yaş grubunda yer aldığını ve sağlık durumlarının oldukça iyi düzeyde olduğunu sergilemektedir. Spora bağlılık hakkında yapılan araştırma sonucunda zindelik, adanma ve zihinsel meşguliyet boyutlarının spora bağlılığı açıkladığı ve sonuçların güvenilir olduğu görülmüştür. Sırgan ve ark. (2019) spora bağlılıkla ilgili çalışmada, spora bağlılık boyutlarına dair benzer sonuçlar elde etmiştir.

Spor salonlarında düzenli olarak antrenman yapan bireylerin hizmet kalitesi ve spora bağlılık düzeylerini saptamak için tanımlayıcı analizler yapılmıştır. Analizler neticesinde, hizmet kalitesi ölçeğinin bütünsel olarak ortalama değerinin 3,90 olduğu, spora bağlılık ölçeğinin bütünsel olarak ortalama değerinin 3,87 olduğu saptanmıştır. Bu sonuçlar ile, düzenli olarak antrenman yapan bireylerin hizmet kalitesi ve spora bağlılığına ilişkin algılarının pozitif yönde olduğu tespit edilmiştir. Ceyhun (2006) yapmış olduğu çalışmada çalışmamızla benzer olarak spor salonu müşterilerinin genel olarak hizmet kalitesinden memnun olduğunu bildirmiştir.

Hizmet kalitesi ve spora bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan Pearson korelasyon analizi neticesinde; hizmet kalitesi ve spora bağlılık arasında pozitif yönde ve kuvvetli derecede bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır.

Hizmet kalitesinin spora bağlılığı etkisini test etmek için yapılan basit doğrusal regresyon analizleri sonucunda; hizmet kalitesinin spora bağlılığın anlamlı bir yardımcı olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç; hizmet kalitesi arttıkça spora bağlılığın derecesinin de olumlu yönde arttığını göstermektedir. Spor kültürünün gün geçtikçe arttığı bu dönemde antrenman yapan bireylerin spora bağlılıklarının oluşmasındaki en temel faktörün, spor salonlarının sunmuş olduğu hizmet kalitesinin olduğu belirlenmiştir. Kişinin kendini spor salonunda rahat hissetmesi onun o spor salonuna olan bağlılığını arttırdığını göstermektedir. Böylece spor yapan bireylerin daha verimli ve istekli çalıştıkları görülmektedir. Tüm spor salonu gibi, spor salonundaki ekipmanlar ve kullanılan ortak alanlar da temiz ve bakımlı görünmelidir. Aynı zamanda spor salonlarında alınan önlemlerin ve doğru uygulamaların bireylerin spora olan bağlılıklarını arttırdığı saptanmıştır. Bu, ilk izlenimin önemli olduğunu ve spor yapan bireylerin güvenliğinin ve sağlığının ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Spor tesisi işletmecilerinin spor salonlarında görevlendirdiği eğitimcilerin bilgileri ve güler yüzlülük de spora olan bağlılığın arttığını göstermektedir. Güvenilirlik ve temizlik, spora bağlılıkla yakından ilişkili faktörler olarak belirlenmiştir. Düzenli olarak spor yapan bireylerin spor salonlarındaki temizlik ve güvenlik uygulamalarına önem verdikleri yönünde sonuçlar elde edilmiştir. Buna göre spor salonlarındaki doğru uygulamaların spora bağlılık düzeyini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Koçak ve ark. (2013) spora olan ilginin artmasında hizmetlerin niteliği ve yeterliliğinin belirleyici olduğunu ortaya

koymuştur. Araştırmalarda ulaşılan sonuçlar bu yönüyle paralellik göstermektedir. Lam (2000) yaptığı çalışmada spor salonlarında sunulan hizmetlerin spora bağlılık açısından önemli olduğunu belirtmiştir. Baş ve ark. (2017) cinsiyet değişkeninin fiziksel ortam faktöründe herhangi bir anlamlı fark yaratmadığını belirtmiştir. Greenwell ve Pastore (2004) hizmet alan kadınların kalite algılarının erkeklere göre farklı olduğunu belirlemiştir. Greenwell ve Pastore (2004) ile Kurtoğlu (2006) tarafından yapılan çalışmalarda da erkek ve kadın katılımcılar arasında kadınların hizmet kalitesi açısından daha olumlu görüş bildirdiklerini bildirmişlerdir. Tsitkari ve ark. (2017), egzersiz katılım sıklığı ile hizmet kalitesi arasında anlamlı fark olduğunu tespit etmiştir. Benzer bir çalışmada da Vieira ve Ferreira (2017) katılım sıklığı değişkeni ve hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark olduğu sonucuna ulaşmıştır. Literatürdeki çalışmalar bulgularımızı destekler niteliktedir.

Spora bağlılık ölçeğinin yaş değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını incelemek için yapılan Anova testi neticesinde; spora bağlılık ölçeğinin yaş değişkeni açısından anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüştür. Buna göre, 18-25 yaş grubundaki bireylerin spora bağlılıkları 46-55 yaş grubuna oranla daha yüksektir. Diğer grup incelendiğinde, 26-35 yaş grubundaki bireylerin spora bağlılıkları 46-55 yaş grubuna oranla daha yüksektir. Bu sonuca göre, yaş küçüldükçe spora olan bağlılığın arttığı görülmektedir. Gençlerin spora bağlılığının daha yüksek olduğu sonucu saptanmıştır. Bireylerin özellikle genç yaşlarda kendilerini birilerine beğendirme isteği, yeni jenerasyonun daha bilinçli olması gençlerin spora bağlılıklarını büyük yaş gruplarına oranla daha yüksek çıktığını göstermektedir. Yaşlı bireylerin ise bazı sağlık sorunlarından ötürü ve yılların onlara vermiş olduğu yorgunluktan dolayı sporu gençler kadar önemsemedikleri görülmektedir. Kayhan ve ark. (2020), yaş faktörünün spora bağlılıkta belirleyici olduğu yönünde sonuçlar elde etmiştir ve iki çalışmanın sonuçları birbirine benzer görünmektedir. Cicioğlu ve ark. (2019) yaş değişkenine göre spora bağlılık düzeylerinin değiştiğini belirlemiştir. Yine Kayhan ve ark. (2021) spor salonlarında düzenli antrenman yapan sporcuların egzersiz bağımlılığı düzeylerini incelemiş ve yaş değişkenine göre anlamlı fark oluştuğunu bildirmiştir.

Spora bağlılık ölçeğinin spor yaptıkları yıl değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığını incelemek için yapılan Anova testi neticesinde; spora bağlılık ölçeğinin spor yaptıkları yıl açısından anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüştür. Buna göre 6-10 yıldır spor yapan bireylerin spora bağlılıkları 0-5 yıldır spor yapan gruba oranla daha yüksektir. Bu sonuç, daha uzun süredir spor yapan bireylerin spora bağlılıkları diğer gruba oranla daha yüksek olduğunu göstermektedir. 6-10 yıldır spor yapan bireylerin fizikleri belli bir aşamaya geldiğinden dolayı ve çok çaba sarf edip sahip oldukları o fiziksel görünümü kaybetmemek adına sporu bırakmamaları spora bağlılıklarını arttırdığı göstermektedir. Benzer bir çalışmada Kalkavan ve ark. (2021) düzenli spor yapan elit sporcuların egzersiz bağımlılık düzeylerini incelemiş ve spor yapma yılı açısından anlamlı farkların oluştuğunu bildirmiştir. Bavlı ve ark. (2011) da yaptığı çalışmada spor yapma yaşı fazla olanların paralel olarak spora bağlılığının arttığını bildirmiştir.

Yapılan araştırma neticesinde çalışma grubumuz üzerinde hizmet kalitesi ve spora bağlılık ölçeklerinin geçerli ve güvenilir olduğu belirlenirken, spor kültürünün arttığı günümüz koşullarında spor salonlarının sunduğu hizmet kalitesinin spor yapan bireylerin spora bağlılıklarının oluşmasında ve gelişmesindeki temel etken olduğu tespit edilmiştir.

Öneriler

- Spor konusunda bilincin geliştiği günümüz koşullarında spor salonlarının hizmet kalitesinin yüksek olması için çaba göstermeleri önerilmektedir.
- Spora olan katılımın artması için bireylerin güvenlik ve hijyen gibi alanlardaki beklentilerinin karşılanması önerilir.
- Spor salonlarında hizmet kalitesinin yüksek olmasının sosyal, ticari ve ekonomik açıdan kazanımları beraberinde getireceği yaklaşımıyla hareket edilmesi önerilir.
- Spora bağlılık ve hizmet kalitesi ilişkisini ölçmede daha geniş katılımlı bir araştırma yapılması önerilmektedir.

Kaynaklar

- Aşık, N.A. (2016). Algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (47), 1161-1168.
- Aydınlı C. & Arslan, S. (2016). Hizmet kalite boyutlarının memnuniyete etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8 (2) 175-197.
- Baş, M., Çelik, A. ve Solak, N. (2017). Spor işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi üzerine bir araştırma. *Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 2(4), 1-11.
- Bavlı, Ö., Kozanoğlu, M.E., Doğanay, A. (2011). Düzenli egzersize katılımın egzersiz bağımlılığı üzerine etkisi. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 13(2), 150-153.
- Bulgan, U. & Gürdal, G. (2005). Hizmet kalitesi ölçülebilir mi?. *Bilgi hizmetlerinin organizasyonu ve pazarlanması*, 5, 240-259.
- Can, P. (2016). Hizmet kalitesinin servqual ölçeği ile ölçülmesi. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (1), 63-83.
- Ceyhun, S. (2006). Spor işletmelerinde hizmet kalitesi. *Yayınlanmamış yüksek lisans tezi*, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Cicioğlu, H.İ., Demir, G.T., Bulğay, C., Çetin, E. (2019). Elit düzeyde sporcular ile spor bilimleri fakültesi öğrencilerinin egzersiz bağımlılığı düzeyleri. *Bağımlılık Dergisi*, 20(1), 12-20.
- Dalgıç, A. (2013). Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*, Aydın.
- Fettahlıoğlu, Ö.O., Polat, M. & Demir, S. (2016). Hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümü. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 6 (3), 849-860.
- Greenwell, F., Pastore, D.L. (2004). Perceptions of the service experience: Using demographic and psychographic variables to identify customer segments. *Sport Marketing Quarterly*, 11(4).
- Haciefendioğlu, Ş. & Koç, Ü. (2009). Hizmet kalitesi algılamalarının müşteri bağlılığına etkisi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18, 146-167.
- Kalkavan, A., Terzi, E., & Kayhan, R.F. (2021). Türkiye olimpiik hazırlık merkezlerinde çalışma yapan sporcuların egzersiz bağımlılığı düzeylerinin araştırılması. *Spor Eğitim Dergisi*, 5(2), 25-35.
- Kayhan, R.F., Bardakçı, S. & Caz, Ç. (2020). Spora bağlılık ölçeğini türkçeye uyarlama çalışması. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 9(3), 2905-2922.
- Kayhan, R.F., Kalkavan, A. & Terzi, E. (2021). Fitness salonlarında spor yapan bireylerin egzersiz bağımlılığı düzeyleri ve ilişkili değişkenler. *Bağımlılık Dergisi*, 22(3), 248-256.
- Kılıç, B., Eleren, A. (2009). Turizm sektöründe hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir literatür araştırması. *Alanya Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 1(1), 91-118.

- Koçak, F., Tuncel, F. & Tuncel, S. (2013). Sporda sürdürülebilirliğin boyutlarının belirlenmesi. Ankara Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Dergisi, 11 (2), 113-129.
- Koruç, Z., Arsan, N. (2009). Egzersiz davranışını izleyen etmenler. Spor Hekimliği Dergisi, 44, 105-113.
- Kurtoğlu, T. (2006). Halkın yerel yönetimlerden spor hizmetleri konusunda beklentileri: Mersin örneği. Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Mersin
- Lam, E.T.C. (2000). Service quality assessment scale (SQAS): An instrument for evaluating service quality of health-fitness clubs. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Houston, Texas.
- Ok, M.A. & Girgin, F.M. (2015). Ankara'daki iki özel yurt işletmesinde servqual yöntemi ile hizmet kalitesinin ölçülmesi. Yönetim Bilimleri Dergisi, 13 (25), 295-323.
- Özer, U. & Çolakoğlu, T. (2017). Çağdaş spor bilincinin oluşmasına ilişkin spor yöneticilerinin görüşleri. Ulusal Spor Bilimleri Dergisi, 1 (2), 1-11.
- Polat, M.S. (2014). Hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyeti üzerindeki etkisi. Yüksek lisans tezi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Sırgancı, G., Ilgar E.A. & Cihan B.B. (2019). Spora bağlılık ölçeğinin geçerlik ve güvenilirlik çalışması. Gençlik Araştırmaları Dergisi, 7 (17), 5-19.
- Sücutlü, U. (2019). Spora bağlılık ölçeğinin türkçeye uyarlanması ve geçerlik güvenilirlik çalışması. Yüksek lisans tezi. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Denizli.
- Şener, T. (2016). Sigortacılık sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesi ve algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasındaki ilişkinin incelenmesi. The Journal of Academic Social Science Studies, 50, 497-510.
- Tan, M. & Patır, S. (2017). Sağlık hizmetlerinde kalite ölçümü ve değerlendirmesi. Journal of Current Researchers on Health Sector, 7 (2), 29-40.
- Tsitskari, E., Tzetzis, G., Konsoulas, D. (2017). Perceived service quality and loyalty of fitness centers' customers: Segmenting members through their exercise motives. Services Marketing Quarterly, 38(4), 253-268.
- Usta, R. & Memiş, S. (2009). Hizmet kalitesi ve marka bağlılığı arasındaki ilişki üzerine müşteri tatmininin aracılık etkisi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23 (4), 87-108.
- Vieira, E.R.M., Ferreira, J.J. (2017). Strategic framework of fitness clubs based on quality dimensions: The blue ocean strategy approach. Total Quality Management & Business Excellence, 29(13-14), 1648-1667.
- Yıldız, S., Yıldız, S.E. (2011). Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi. Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, 4 (2), 125-140.

Makale Alıntısı

Can, E. ve Kızılet, A. (2021). Düzenli Olarak Antrenman Yapan Bireylerin Spor Salonlarına Yönelik Hizmet Kalitesi Algılarının Spora Bağlılığa Etkisi [The Effect of The Service Quality Perceptions of Individuals Who Train Regularly at Gyms on Commitment to Sport], *Spor Eğitim Dergisi*, 5 (3), 87-97.



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