



Sporcuların Spor Hizmetlerine Yönelik Algı ve Beklentilerinin Araştırılması (İğdır İl Örneği)

The Research of Athletes' Perceptions and
Expectations Regarding Sports Services
(İğdır Province Example)

Gökhan YAVAŐER¹, Zühal YURTSIZOĐLU²

¹İğdır Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü, İğdır
• yavasergokhan@gmail.com • ORCID > 0000-0002-9203-9337

²Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi, Sivas
• yurtsiz@gmail.com • ORCID > 0000-0003-2887-1222

Makale Bilgisi / Article Information

Makale Türü / Article Types: Araştırma Makalesi / Research Article

Geliř Tarihi / Received: 17 Haziran / June 2022

Kabul Tarihi / Accepted: 26 Temmuz / July 2022

Yıl / Year: 2022 | **Cilt – Volume:** 13 | **Sayı – Issue:** 2 | **Sayfa / Pages:** 133-148

Atıf/Cite as: Yavaşer, G., Yurtsizođlu, Z. "Sporcuların Spor Hizmetlerine Yönelik Algı ve Beklentilerinin Araştırılması (İğdir İl Örneği)" Ondokuz Mayıs Üniversitesi Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi 13(2), August 2022: 133-148.

Sorumlu Yazar / Corresponding Author: Gökhan YAVAŞER

Etik Kurul İzin Raporları: "Araştırma için Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırma ve Yayın Etiđi Kurulu'ndan 02.02.2021 tarihli ve E-60263016-050.06.04-9117 karar sayısı ile etik kurul izni alınmıştır."

* Bu çalışma, Dr. Öğr. Üyesi Zühal YURTSIZOĐLU danışmanlığında, Gökhan YAVAŞER'in "Sporcuların, Spor Hizmetlerine Yönelik Algı ve Beklentilerinin Araştırılması (İğdir Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü " İsimli Yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

SPORCULARIN SPOR HİZMETLERİNE YÖNELİK ALGI VE BEKLENTİLERİNİN ARAŞTIRILMASI (İĞDIR İL ÖRNEĞİ)

ÖZ:

Spor hizmeti sunan kurum ve işletmeler, topluma hizmet etmek, hedeflerine ulaşmak ve rekabet edebilmek için, bünyesindeki sporcuların ve spor hizmetini talep eden bireylerin ihtiyaçlarını karşılarken, beklentilerini de göz önünde bulundurmak zorundadır. Ayrıca sosyal devlet olmanın önemli görevlerinden biri de, dezavantajlı kabul edilen az gelişmiş ve kırsal bölgelerdeki çocuk ve gençlerin, uygun programlar çerçevesinde toplumsal uyumlarını sağlayacak etkinliklerin planlanmasıdır. Ekonomik ve sosyal olarak dezavantajlı bölgelerde yaşayan genç nüfusu, devletin sunacağı spor ve boş zaman etkinlikleri ile topluma kazandırmak mümkündür. Bu anlamda kırsal bölgelerde gençlik ve spor il ve ilçe müdürlüklerine büyük görevler düşmektedir. Bu çalışmada, İğdir İlinde farklı branşlardaki sporcuların, spor hizmetlerinin kalitesine yönelik algı ve beklentilerini araştırmak amaçlanmıştır. Bu kapsamda İğdir Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü (GSİM) sporcularının algıladıkları spor hizmeti kalitesi ve beklendikleri spor hizmeti kalitesi karşılaştırılmıştır. Bu çalışma sonucunda GSİM'in, dezavantajlı olan bölgelere spor hizmetleri ile ilgili neler yapılması gerektiği konusunda yeni plan ve programlar çerçevesinde öneriler oluşturulmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet, Spor, Beklenti, İl Müdürlüğü, Algı.



THE RESEARCH OF ATHLETES' PERCEPTIONS AND EXPECTATIONS REGARDING SPORTS SERVICES (İĞDIR PROVINCE EXAMPLE)

ABSTRACT

Institutions and businesses providing sports services have to consider the expectations of their athletes and individuals who demand sports services in order to serve the society, achieve their goals and compete. In addition, one of the important duties of being a social state is to plan activities that will ensure the social cohesion of children and youth in underdeveloped and rural areas, which are considered to be disadvantaged, within the framework of appropriate programs. It is possible to reintegrate the young population living in economically and socially disadvantaged areas into the society with sports and leisure activities offered by the state. In this sense, provincial and district directorates of youth and sports have great responsibilities in rural areas. In this study, it is aimed to investigate the perceptions and expectations of athletes in different branches regarding the quality of sports services. For this purpose, perceived sports service quality and expected

sports service quality of Iğdır Provincial Directorate of Youth and Sports (GSİM) athletes were compared. As a result of this study, it has been tried to create suggestions within the framework of new plans and programs about what should be done about the sports services of GSİM to the disadvantaged regions.

Keywords: *Service, Sports, Expectation, Provincial Directorate, Perception.*



GİRİŞ

Spor hizmeti sunan kurum ve kuruluşlar hedeflerine ulaşmak ve rekabet etmek için, bünyesindeki sporcuların ve spor hizmetini talep eden bireylerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak zorundadır. Bu nedenle kurum ve kuruluşlar, sunulan spor hizmetinin çeşitliliği ve sunulan spor hizmetinin kalitesini, beklentileri karşılayacak düzeyde arttırmak durumundadırlar. Spor hizmetlerinin kalite koşullarına uygun ortamlarda sunulması ve sürdürülmesi, sporcuların motivasyon ve başarılarını arttıran bir etkiye sahip olabilir. Spor hizmetleri konusunda başarılı ve kaliteli hizmet sunan spor kurumları da ülke sporunun gelişimine katkı sunabilir.

Hizmet, tüketicinin yaşam biçimine bağlı olarak, genel olarak fiziksel olmayan ihtiyaçlarını gideren veya sorunların çözümünü kolaylaştıran faaliyetler, faydalar ve sistemlerin toplamıdır (İslamoğlu ve ark., 2006). Hizmetler, bir kurum/işletme veya iş görenlerce başka kurum/işletme için ortaklaşa yapılan eylemler, süreçler ve performanslar olarak ifade edilmektedir (Zeithaml ve ark., 2009). Ürünler ile hizmetler arasındaki temel farklılık somutluk-soyutluk boyutuna göre ayrılmaktadır. Hizmetler bir obje olmadığı için soyut kavram olarak kabul edilir ve “performans” olarak ifade edilirler (Benjamin ve Holcombe, 1997). Hizmetler birçok yönden ürünlerden/mallardan farklı değerlendirilmelidir. Bu hususta hizmetlerin, birçoğu sayılamaz, stoklanamaz, test edilemez, ölçülemez ve kalite garantisi ile satılamazlar. Soyutluk özelliğinden ötürü birçok kurum sunulan hizmeti tüketicilerinin algılama biçimini ve hizmeti nasıl değerlendirdiklerini anlamakta zorluklar yaşamaktadırlar (Parasuraman ve ark., 1985). Müşteri aldığı hizmetin niteliğini ve değerini sadece satın aldıktan sonra veya hizmeti satın alma sürecinde değerlendirebilir. Bu nedenle hizmetler ile ürünler arasında değerlendirmelerde farklılıklar olduğunu söylemek mümkündür.

Spor hizmeti, insanların spordan beklentilerini karşılayarak stresten uzaklaşma, iyi görünme, sağlıklı olma, eğlenme, mücadele etme ve sosyalleşme vb. yarar sağlayan birbirine benzemeyen ve soyut olan uygulamalar bütünü şeklinde tanımlanabilir (Çimen ve Gürbüz, 2007). Spor insanlara dolaylı yollardan ya da doğrudan hizmet sunan bir aktivitedir (Yıldız, 2009). Ürün kapsamında spor ele alındığında, sporun önemli bir hizmet olduğu söylenebilir. Çünkü spor üretildiği anda

tüketilmekte; somut bir ürün teşkil etmemekte ve spor aktivitelerinden her birisi farklı süreçler sonucunda farklı performanslar sunmaktadır (Ekenci ve İmamoğlu, 2002). Spor hizmetleri bireylerin yeni insanlarla tanışma, fit görünme, sağlıklı yaşama, stresten uzaklaşma, spora dair gereksinimlerini karşılama gibi yararlar sağlayan birbirinden farklı ve soyut olan faaliyetlerin tamamıdır (Yazıcı ve ark., 2017).

Spor hizmetleri iki farklı şekilde ifade edilmektedir. Bunlar yaygın spor programları ve uzmanlaşmış (seyir sporu) spor programlarıdır. Spor işletmeleri ve spor kurumlarında sunulan, aerobik, step, kış sporları ve yaz sporları gibi tüm spor faaliyetleri aktif katılımın olduğu yaygın spor programlarıdır. Bu spor hizmetlerinde üretim ve tüketim eşzamanlıdır. Uzmanlaşmış diğer spor tüketici grubu seyircilerdir. Seyirci, spor karşılaşmalarını müsabakanın yapıldığı stadyum ve salondan takip ediyorsa etkin seyirci, spor müsabakasını evinden ekran karşısında takip ediyorsa pasif seyirci durumundadır (Serarslan, 2006).

Spor tesislerinde uygulanan spor programlarına ve hizmet anlayışına bağlı olarak kişilerin memnuniyeti farklılık göstermektedir. Spor işletmelerinde uygulanan programlar, insanların farklı spor aktivitelerine katılma isteğini yerine getirmek için gerçekleştirilen planlama süreçlerini içine alır. Spor içerisindeki örgütün varlığı, insanların ihtiyaçlarından meydana gelmekte ve bu ihtiyaçlar doğrultusunda spor programları geliştirilmektedir. Kişilerin spor ihtiyaçları, geliştirilen bu spor programları ile karşılanmak istenmektedir (Ekenci, 2000).

Gençlik ve spor il müdürlükleri (GSİM) spor hizmeti sunan kurumlar arasında, piramidin en üst basamağını oluşturmaktadır. Bu basamak sağlam zemin üzerine kurulursa ülke sporu açısından önemli işlerin yapılmasında kolaylıklar sağlanacaktır. Bu işlerin başında sunulan spor hizmeti ile ülke sporuna başarılı sporcu kazandırmak, toplumda spor yapma bilinci oluşturmak ve sporun toplumun tabanına yayılmasını sağlamak gelmektedir. Küçük ve Durmuşoğlu (2022) Gençlik Spor Bakanlığı Antrenörlerinin mesleki bağlılıklarının yaşla birlikte arttığını ifade etmiş, bu bağlılık artışının hizmet kalitesine etki edebileceği düşünülebilir. GSİM’de sunulan kaliteli spor hizmetleri ülkenin küresel boyutta rekabet edilebilir bir seviyeye çıkmasını başarabilecektir. Genel olarak gençlik ve spor il müdürlükleri gençliğin sosyal ve bireysel gelişimini desteklemek için politikalar belirler, bu politikaları farklı gruplarda nasıl uygulayacağını saptayarak bu doğrultuda gençlerin kendi potansiyellerini fark etmelerine ve gerçekleştirmelerine olanak sağlamak için çalışmaktadır. Sosyal hayatın her alanına etkin katılımın sağlanması için faaliyetler düzenlemek ve gençlikle ilgili hizmetlerde koordinasyonu sağlamak da önemli görevleri arasındadır (gsb.gov.tr/mevzuat.html). Bu görevleri gerçekleştirmek için Türkiye genelinde gençlik ve spor il müdürlükleri hem ulusal düzeyde Bakanlık tarafından hazırlanan, planlanan ve sunulan spor hizmetlerine yer vermekte; hem de iller kendi özellerinde birçok çalışma yapmaktadır.

Sosyal devlet olmanın önemli görevlerinden biri de dezavantajlı grup olarak kabul edilen az gelişmiş ve kırsal bölgedeki çocuklarla gençlerin uygun programlar çerçevesinde toplumsal uyumlarını sağlayacak etkinliklerin planlanmasıdır. Dezavantajlı sayılan gruplardaki genç nüfusu, devletin sunacağı spor ve boş zaman etkinlikleri ile topluma kazandırmak mümkündür. Bu anlamda kırsal bölgelerde gençlik ve spor il ve ilçe müdürlüklerine büyük görev düşmektedir. Bu çalışmada, farklı branşlardaki sporcuların, spor hizmetlerinin kalitesine yönelik algı ve beklentilerini araştırmak amaçlanmıştır. Bu kapsamda Iğdır Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü sporcularının algıladıkları spor hizmeti kalitesi ve beklemedikleri spor hizmeti kalitesi karşılaştırılmıştır. Bu çalışma sonucunda dezavantajlı olan bölgelere spor hizmetleri ile ilgili neler yapılması gerektiği konusunda (yeni plan ve programlar çerçevesinde) öneriler oluşturulmaya çalışılmıştır. Çalışmanın spor hizmeti sunan tüm kurum ve kuruluşlara hizmet kalitesi açısından yol göstereceği düşünülmektedir.

YÖNTEM

Bu araştırmada mevcut durumu ortaya koymayı sağlayan tarama deseni kullanılmıştır. Tarama araştırmalarında örneklemeden elde edilen bilgiler evrene genelleyerek sonuçlara ulaşılır. Sosyal bilimler içinde sıkça kullanılan bir araştırma modelidir (Karasar, 2007).

Araştırma Grubu (Evren-Örneklem)

Araştırma, 2020-2021 yılı içerisinde Iğdır Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü bünyesinde farklı branşlardaki lisanslı sporcular üzerinde yapılmıştır. Bu kapsamda 2020-2021 yılı içerisinde Iğdır ilinde aktif spor yapan 2102 sporcu arasından kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak seçilen 448 katılımcıya ulaşılmıştır.

Veri Toplama Araçları: Araştırmada katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla 6 maddelik “Kişisel Bilgi Formu” ve Lam ve ark. (2005) tarafından geliştirilen, Gürbüz ve ark. (2005) tarafından Türkçeye uyarlanan 34 madde ve 4 alt boyuttan oluşan “Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçeğin alt boyutları; Tesis (13 madde), Soyunma Odaları (5 madde), Program (7 madde) ve Çalışanlar (9 madde) şeklindedir. Ölçek Likert tipi olup, derecelendirmesi beklenen hizmet boyutunda 1 (az önemli) ile 7 (çok önemli) arasında, algılanan hizmet boyutunda ise 1 (zayıf) ile 7 (mükemmel) arasındadır.

Verilerin Analizi: Çalışmanın analizinde Sivas Cumhuriyet Üniversitesi kampüs lisanslı IBM SPSS 25 paket programı kullanılmıştır. Değişkenlerin frekans, yüzde (%), ortalama değerlerini tespit etmek için tanımlayıcı (betimsel) istatistikleri yapılmıştır. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediklerini tespit etmek amacıyla çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Kurtosis ve Skewness test-

lerinde elde edilen skorların -1,662 ile 1,416 arasında olduğu görülmüştür (Tablo 1). Bu skorlara göre araştırma verilerin normal dağılım gösterdiği görülmüş olup istatistiksel analizlerde parametrik test yöntemlerinden faydalanılmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2007). Bu doğrultuda çalışmanın analizinde farklılıkları belirlemek amacıyla bağımsız gruplar t testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Gruplar arası farkın kaynağını belirlemek için homojen dağılım gösteren veriler için Tukey Testi homojen dağılım göstermeyen veriler için ise Tamhane T2 testlerinden yararlanılmıştır.

BULGULAR

Bu bölümde, farklı branşlarda spor yapan sporcuların demografik özelliklerine ilişkin dağılımlar ile sporcuların aldıkları hizmetin kalitesini algılama düzeyleri ve beklenti düzeylerine ilişkin bulgular sunulmuştur.

Tablo 1. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin Alt boyutlarının Güvenirlik düzeyleri

		Ort.	S.S.	Çarpıklık	Basıklık	Cronbach's Alpha (α)
Algılanan Hizmet Kalitesi	Çalışanlar	5,85	1,19	-1,197	1,310	0,948
	Program	5,94	1,20	-1,429	1,416	0,922
	Soyunma Odaları	5,74	1,28	-1,333	1,010	0,953
	Tesis	5,98	1,18	-1,662	1,408	0,960
Beklenen Hizmet Kalitesi	Çalışanlar	6,16	1,20	-1,234	0,764	0,971
	Program	6,58	1,42	-1,041	0,382	0,939
	Soyunma Odaları	6,01	1,07	-0,867	0,218	0,941
	Tesis	6,13	1,15	-0,891	0,193	0,966
Algılanan Hizmet Kalitesi Genel Puanı		5,27	1,09			
Beklenen Hizmet Kalitesi Genel Puanı		6,08	1,33			
n= 448						

Tablo 1'de araştırmaya katılan sporcuların Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğine verdikleri yanıtların ortalamaları ve çarpıklık-basıklık değerleri ve ölçeğin güvenilirlik düzeyi verilmiştir. Tabloya göre; algılanan hizmet kalitesinde çalışanlar alt boyutunun ortalaması $5,85 \pm 1,19$, Program alt boyutunun ortalaması $5,94 \pm 1,20$, Soyunma Odaları alt boyutunun ortalaması $5,74 \pm 1,28$ ve Tesis alt boyutunun ortalaması ise $5,98 \pm 1,18$ olarak tespit edilmiştir.

Beklenen hizmet kalitesinde ise, çalışanlar alt boyutunun ortalaması $6,16 \pm 1,20$, Program alt boyutunun ortalaması $6,58 \pm 1,42$, Soyunma Odaları alt boyutunun ortalaması $6,01 \pm 1,07$ ve Tesis alt boyutunun ortalaması ise $6,13 \pm 1,15$ olduğu görülmüştür. Yapılan güvenilirlik analizinde ise, hem algılanan hizmet kalitesi

ve alt boyutlarının hem de beklenen hizmet kalitesi ve alt boyutlarının cronbach's alpha (α) güvenilirlik kat sayılarının yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Buradan da anlaşılacağı üzere, araştırmada kullanılan Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'nin yüksek düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Sporcuların Branşlarına Göre Algıladıkları ve Bekledikleri Hizmet Kalitesi Dağılımları

Branş	Hizmet Kalitesi	n	Ort.	S.S.	Yüzde (%)
Güreş	Algılanan	25	2,99	1,31	5,6
	Beklenen		6,97	0,10	
Teakwondo	Algılanan	22	5,66	1,01	4,9
	Beklenen		6,28	1,08	
Atletizm	Algılanan	26	5,69	0,81	5,8
	Beklenen		6,50	0,38	
Futbol	Algılanan	27	5,53	1,22	6,0
	Beklenen		5,90	1,21	
Voleybol	Algılanan	99	5,64	1,11	22,1
	Beklenen		6,04	0,91	
Basketbol	Algılanan	56	5,32	1,19	12,5
	Beklenen		5,94	1,12	
Boks	Algılanan	45	5,43	1,10	10,0
	Beklenen		5,98	1,29	
Badminton	Algılanan	24	4,89	1,30	5,4
	Beklenen		5,83	1,22	
Tenis	Algılanan	31	4,53	1,47	6,9
	Beklenen		6,63	0,74	
Judo	Algılanan	21	4,45	1,22	4,8
	Beklenen		4,12	1,03	
Hentbol	Algılanan	40	5,90	0,93	8,9
	Beklenen		6,28	0,76	
Jimnastik	Algılanan	32	5,55	1,17	7,1
	Beklenen		6,22	0,96	
Toplam	Algılanan	448	5,27	1,33	100,0
	Beklenen		6,08	1,09	

Tablo 2’de araştırmaya katılan sporcuların branşlarına göre algıladıkları ve bekledikleri hizmet kalitesi dağılımları verilmiştir. Buna göre araştırmaya en çok katılım voleybol branşından 99 sporcu ile sağlanırken en az katılım ise 21 sporcu ile judo branşındadır. Algılanan hizmet kalitesi judo branşı hariç diğer tüm branşlarda, beklenen hizmet kalitesinden düşük bulunmuştur. Algılanan ile beklenen hizmet kalitesi arasındaki farkın en fazla olduğu branşlar sırasıyla; güreş, tenis ve atletizmdir. Bu fark beklenen hizmet kalitesi lehindedir. Sporcular kurumdan daha iyi hizmet beklemektedir. Sporcular hizmetlerin daha iyi olması ile ilgili beklentilere sahiplerdir. Sadece Judo branşındaki sporcuların aldıkları hizmetten memnuniyet düzeyleri beklentilerinin üstünde çıkmıştır (Tablo 2).

Tablo 3. Araştırmaya Katılan Sporcuların Cinsiyet Değişkeni Yönünden Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması (Bağımsız Gruplar t-testi)

		Cinsiyet	n	%	Ort.	S.S.	t	p
Çalışanlar	**Algılanan Hizmet Kalitesi	Kadın	253	43,5	5,45	1,51	-2,297	0,02
		Erkek	195	56,5	5,77	1,38		
	Beklenen Hizmet Kalitesi	Kadın	253	43,5	6,16	1,13	0,283	0,77
		Erkek	195	56,5	6,13	1,27		
Program	**Algılanan Hizmet Kalitesi	Kadın	253	43,5	5,19	1,47	-1,974	0,04
		Erkek	195	56,5	5,47	1,45		
	Beklenen Hizmet Kalitesi	Kadın	253	43,5	5,99	1,15	0,866	0,38
		Erkek	195	56,5	5,89	1,26		
Soyunma Odaları	Algılanan Hizmet Kalitesi	Kadın	253	43,5	4,93	1,76	-1,535	0,12
		Erkek	195	56,5	5,16	1,50		
	Beklenen Hizmet Kalitesi	Kadın	253	43,5	6,23	1,30	-0,184	0,85
		Erkek	195	56,5	6,25	1,27		
Tesis	**Algılanan Hizmet Kalitesi	Kadın	253	43,5	5,01	1,48	-2,574	0,01
		Erkek	195	56,5	5,35	1,27		
	Beklenen Hizmet Kalitesi	Kadın	253	43,5	6,02	1,16	0,894	0,37
		Erkek	195	56,5	5,92	1,21		

Tablo 3’te araştırmaya katılan sporcuların cinsiyetlerine göre algılanan hizmet kalitesi yönünden karşılaştırma yapılmıştır. Buna göre, algılanan hizmet kalitesi yönünden çalışanlar, program ve tesis alt boyutlarında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Tabloya göre, erkek sporcular $(Ort=5,77\pm1,38)$ kadınlara göre $(Ort=5,45\pm1,51)$ çalışanları daha fazla yeterli bulmaktadırlar. Buna ilaveten, kadın sporcular $(Ort=5,19\pm1,47)$ erkek sporculara göre $(Ort=5,47\pm1,47)$ hazırlanan programların daha yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Yine kadın sporcular $(Ort=5,01\pm1,48)$ erkek sporculara göre $(Ort=5,35\pm1,27)$ tesis imkânlarını daha az yeterli bulmaktadırlar.

Tablo 3'e göre araştırmaya katılan sporcuların cinsiyetlerine göre beklenen Hizmet Kalitesi yönünden yapılan karşılaştırmada anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir. Tüm sporcuların aldıkları hizmetten beklentileri yüksektir. Ek olarak, çalışanlar, soyunma odaları alt boyutlarında verilen yanıtların ortalamasının 6'nın üzerinde olduğu diğer boyutlarda ise ortalamaların 5,89'un üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Araştırmaya Katılan Sporcuların Spor Yaşı Değişkeni Yönünden Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Spor Yaşı	n	%	Ort.	S.S.	F	P	
Çalışanlar	1-2	119	26,6	5,51	1,40	0,733	0,53	
	23-4	130	29,0	5,50	1,55			
	35-6	96	21,4	5,73	1,40			
	47 ↑	103	23,0	5,68	1,48			
	Algılanan Hizmet Kalitesi	1-2	119	26,6	5,83	1,39	4,043	<0,01 1<3
		23-4	130	29,0	6,24	1,18		
		35-6	96	21,4	6,32	0,94		
		47 ↑	103	23,0	6,26	1,12		
	Program	1-2	119	26,6	5,19	1,42	1,174	0,31
23-4		130	29,0	5,21	1,59			
35-6		96	21,4	5,52	1,38			
47 ↑		103	23,0	5,38	1,43			
Algılanan Hizmet Kalitesi		1-2	119	26,6	5,60	1,48	4,873	<0,01 1<2,3
		23-4	130	29,0	6,07	1,11		
		35-6	96	21,4	6,17	0,86		
		47 ↑	103	23,0	5,96	1,15		
Soyunma Odaları		1-2	119	26,6	5,11	1,61	0,914	0,43
	23-4	130	29,0	4,87	1,77			
	35-6	96	21,4	4,96	1,51			
	47 ↑	103	23,0	5,20	1,68			
	Algılanan Hizmet Kalitesi	1-2	119	26,6	5,83	1,55	5,560	<0,01 1<2,3,4
		23-4	130	29,0	6,42	1,14		
		35-6	96	21,4	6,34	1,14		
		47 ↑	103	23,0	6,38	1,13		
	Tesis	1-2	119	26,6	5,28	1,39	1,042	0,37
23-4		130	29,0	4,98	1,53			
35-6		96	21,4	5,21	1,27			
47 ↑		103	23,0	5,18	1,34			
Algılanan Hizmet Kalitesi		1-2	119	26,6	5,59	1,40	6,546	<0,01 1<2,3
		23-4	130	29,0	6,16	1,04		
		35-6	96	21,4	6,18	0,95		
		47 ↑	103	23,0	6,01	1,19		

Tablo 4'te araştırmaya katılan sporcuların spor yaşı değişkenine göre algılanan hizmet kalitesi yönünden yapılan karşılaştırmada anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir. Çalışanlar, program, soyunma odaları, tesis alt boyutlarında algılanan hizmet kalitesi ortalamasının 4,87'nin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Beklenen Hizmet Kalitesi yönünden yapılan karşılaştırmada tüm boyutlarda anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. Tabloda yaşı büyük olan sporcuların yaşı küçük olanlara göre, çalışanlar ($F=4,043$; $p=0,007$), program ($F=4,873$; $p=0,002$), soyunma odaları ($F=5,560$; $p=0,001$) ve tesis ($F=6,546$; $p=0,001$) alt boyutlarında beklenen hizmet kalitesi ortalama puanları daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 5. Araştırmaya Katılan Sporcuların Sportif Başarı Değişkeni Yönünden Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Sportif Başarı	n	Ort.	S.S.	F	p	
Çalışanlar	¹ Başarı yok	115	5,85	1,33	2,992	0,01 1>2	
	² İl düzeyi	156	5,30	1,51			
	³ Bölgesel	121	5,72	1,43			
	⁴ Ulusal	45	5,73	1,36			
	⁵ Uluslararası	11	5,22	2,26			
	Beklenen Hizmet Kalitesi	¹ Başarı yok	115	6,06	1,29	0,733	0,57
		² İl düzeyi	156	6,14	1,11		
		³ Bölgesel	121	6,18	1,30		
		⁴ Ulusal	45	6,39	0,82		
		⁵ Uluslararası	11	5,93	1,35		
Program	¹ Başarı yok	115	5,50	1,35	0,768	0,54	
	² İl düzeyi	156	5,19	1,55			
	³ Bölgesel	121	5,30	1,42			
	⁴ Ulusal	45	5,29	1,42			
	⁵ Uluslararası	11	5,29	2,09			
	Beklenen Hizmet Kalitesi	¹ Başarı yok	115	5,64	1,36	2,996	0,01 1<4 5>4,3,2
		² İl düzeyi	156	5,84	1,08		
		³ Bölgesel	121	6,02	1,18		
		⁴ Ulusal	45	6,12	1,11		
		⁵ Uluslararası	11	6,57	1,75		

Tablo 5. (devamı) Araştırmaya Katılan Sporcuların Sportif Başarı Değişkeni Yönünden Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Sportif Başarı	n	Ort.	S.S.	F	p	
Soyunma Odaları	¹ Başarı yok	115	5,34	1,55	3,775	<0,01 1>2 5<1	
	² İl düzeyi	156	4,78	1,79			
	³ Bölgesel	121	5,12	1,57			
	⁴ Ulusal	45	5,18	1,50			
	⁵ Uluslararası	11	3,77	1,41			
	Algılanan Hizmet Kalitesi	¹ Başarı yok	115	6,04	1,53	2,876	0,02 1<4 5<4,3,2
		² İl düzeyi	156	6,34	1,07		
		³ Bölgesel	121	6,23	1,30		
		⁴ Ulusal	45	6,61	0,66		
		⁵ Uluslararası	11	5,48	2,21		
Tesis	¹ Başarı yok	115	5,53	1,37	3,899	<0,01 1>2,3,5	
	² İl düzeyi	156	4,93	1,50			
	³ Bölgesel	121	5,17	1,30			
	⁴ Ulusal	45	5,14	1,15			
	⁵ Uluslararası	11	4,41	1,40			
	Beklenen Hizmet Kalitesi	¹ Başarı yok	115	5,88	1,30	2,066	0,08
		² İl düzeyi	156	6,10	1,00		
		³ Bölgesel	121	5,81	1,30		
		⁴ Ulusal	45	6,29	0,85		
		⁵ Uluslararası	11	5,78	1,75		

Tablo 5’de araştırmaya katılan sporcuların sportif başarı değişkenine göre algılanan hizmet kalitesi yönünden yapılan karşılaştırmada çalışanlar (F=2,992; p=0,019), soyunma odaları (F=3,775; p=0,005) ve tesis (F=3,899; p=0,004) alt boyutlarında anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. Buna göre, algılanan hizmet kalitesinde çalışanlar boyutunda sportif başarısı daha yüksek olan sporcuların sportif başarısı daha düşük olanlardan ortalama puanlarının daha düşük olduğu görülmüştür. Yine soyunma odaları alt boyutunda sportif başarısı olmayan sporcuların ortalama puanlarının il düzeyinde sportif başarıya sahip olanlardan daha yüksek olduğu, uluslararası düzeyde sportif başarısı olan sporcuların ise başarısı olmayanlardan ortalama puanlarının daha düşük olduğu anlaşılmıştır. Ek olarak, Tesis alt boyutunda algılanan hizmet kalitesinin diğer gruplara göre en yüksek ortalama puanına sahip grup ise sportif başarısı olmayanların olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 6. Araştırmaya Katılan Farklı Branşlardaki Sporcuların Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarının Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesine İlişkin Korelasyon Analizi

Alt Boyutlar		Korelasyon	Algılanan Hizmet Kalitesi	Beklenen Hizmet Kalitesi
Çalışanlar	Algılanan Hizmet Kalitesi	r	1	-0,459
		p	-	0,001
		n	448	-
Program	Algılanan Hizmet Kalitesi	r	1	-0,330
		p	-	0,001
		n	448	-
Soyunma Odaları	Algılanan Hizmet Kalitesi	r	1	-0,272
		p	-	0,001
		n	448	-
Tesis	Algılanan Hizmet Kalitesi	r	1	-0,270
		p	-	0,001
		n	448	-
GENEL PUAN		Korelasyon	Algılanan Hizmet Kalitesi	Beklenen Hizmet Kalitesi
Algılanan Hizmet Kalitesi		r	1	-0,386
		p	-	0,001
		n	448	-

Tablo 6'da araştırmaya katılan sporcuların algıladıkları ve beledikleri hizmet kalitesine ilişkin korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Buna göre, sporcuların algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından çalışanlar ($r=-0,459$; $p=0,001$), program ($r=-0,330$; $p=0,001$), soyunma odaları ($r=-0,272$; $p=0,001$) ve tesis ($r=-0,270$; $p=0,001$) alt boyutlarında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Buna ek olarak genel algılanan ve beklenen hizmet kalitesi yönünden ise negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur ($r=-0,386$; $p=0,001$). Bu sonuçlara göre hem alt boyutlarda hem de genel puanda beklenen hizmet kalitesinin arttıkça/azaldıkça, algılanan hizmet kalitesinin azaldığı/arttığı tespit edilmiştir. Algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında negatif yönlü ilişki vardır.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, bu çalışmaya katılan sporcuların "Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğine" ilişkin algılanan hizmet puan ortalamaları; çalışanlar, program, soyunma odaları ve tesis alt boyutlarında yüksek düzey olarak hesaplanmıştır. Ek olarak kullanılan ölçeğin beklenen hizmet kalitesi tüm alt boyutlarında, yüksek düzey olarak hesaplanmıştır. Güleşçen'in (2020) Fitness merkezlerinde egzersiz yapan bireylere sunulan memnuniyeti üzerine yaptığı çalışmasında, hizmet kalitesi açısından puan ortalamalarının orta ve üst düzey olduğu sonucuna ulaşmıştır. Benzer bir şekilde Toros (2020) tarafından yapılan araş-

tırmada ise, sporcuların ebeveynlerinin hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinde elde ettiği puan ortalamaları ise düşük ve orta düzey olduğu sonucuna varmıştır. Bu durum, sporcuların ailelerinin hizmet kalitesine yaklaşımını, sporunun kendi değerlendirmelerinden farklı olabileceğini akla getirmektedir. Günel'in (2019) Türkiye Olimpiyat Hazırlık Merkezi'nde Eğitim alan sporcuların algıladıkları hizmet kalitesine yönelik yaptığı çalışmada ise sporcuların beklene hizmet kalitelerinin yüksek düzeyde olduğu sonucuna varmıştır. İğdir da sporcuların aldıkları hizmetten genel olarak memnun olmalarının nedeni, Bakanlığın yöreye sunmuş olduğu hizmetlerin kaliteli hale getirilmesinde devletin sunduğu çabaların sonuç verdiğinin göstergesidir. Algı arttıkça beklenti düzeyi de daha yukarıya çıkmıştır. Sporcu, iyi hizmeti görünce daha iyisini hayal edebilmekte ve talep edebilmektedir.

Araştırmaya katılan sporcuların spor yaşı değişkenine göre, algılanan hizmet kalitesinde farklılık tespit edilmemiştir. Tüm sporcularda algılanan hizmet orta düzey bulunmuştur. Beklenen hizmet kalitesinde ise tüm alt boyutlarda anlamlı farklılık olduğu görülmüştür. Beklenen hizmet açısından farklılık gösteren alt boyutlar değerlendirildiğinde, spor yaşı yüksek olan sporcuların düşüklere oranla personelden, hazırlanan programlardan, soyunma odaları ve tesis imkânlarından daha fazla beklentisinin olduğu görülmüştür. Ayrıca spor yaşı açısından algılanan ve beklenen hizmet kalitesi karşılaştırıldığında ise beklenen hizmet kalitesinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, sporla uzun yıllar birlikte olan sporcuların aldıkları hizmetle ilgili görgü ve bilgileri artmaktadır. Dolayısıyla sporla geçirilen sürenin uzunluğu, beklenen hizmetin yüksek çıkmasına neden olmuş olabilir. Yonat (2019) spor merkezlerinden hizmet alan bireylerin hizmet kalitesi algısı ilgili yaptığı çalışmada; spor yılı arttıkça hizmet beklentilerin karşılanma düzeyinin arttığı sonucuna ulaşmıştır.

Araştırmaya katılan sporcularda, algılanan ve beklenen hizmet kalitelerinde, sportif başarı değişkenine göre farklılıklar gözlenmiştir. Başarı yüksek olan sporcuların algıladığı hizmet kalitesinin düşük olduğu ve beklemedikleri hizmet kalitesinin yüksek olduğu bulunmuştur. Bu durumun nedeni, başarılı sporcu başarısının aldığı hizmete bağlı olduğuna yönelik farkındalıklar geliştirmiş olabilir. Başarılı olmak için bireysel yetenek tek başına sonuca ulaştırmaz. Çalışma ortamı, uygulanan programlar, tesislerin kalitesi başarıya yol olur. Sportif başarı elde eden sporcular bunun bilincinde oldukları için daha fazla ve daha iyi hizmet almak isterler. Mevcut durum yani algılanan hizmet eksik hissedilebilir. Başarılı sporcu daha iyi hizmet beklentisi içinde olabilir.

Cinsiyet değişkeni yönünden erkek sporcuların, çalışanları daha yeterli buldukları, kadın sporcuların ise çalışanları, hazırlanan programları ve tesis imkânlarını yetersiz buldukları sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumun nedeni antrenör ve çalışanlar içinde erkek ağırlıklı örgütlenme, kadının kendisini huzursuz hissetmesine neden olmuş olabilir. Bu nedenle kırsal bölge de yaşayan kadın sporcuların,

içinde buldukları koşul gelenek ve görenekler göz önünde bulundurularak onlara uygun programlar hazırlanmalı ve o bölgelerde kadın antrenör istihdamı sağlanabilmesi için tedbirler alınmalıdır. Tumay (2019) yapmış olduğu çalışmada erkek bireylerin program alt boyutunda algıladıkları hizmeti kadınlardan daha yüksek bulmuştur. İlkutlu'nun (2019) ve gençlik merkezlerindeki hizmet kalitesine yönelik yapmış olduğu çalışmada cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık tespit etmemiştir. Üzüm ve ark.'ları (2016) çalışmalarında cinsiyet değişkeni açısından fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda erkek bireyler lehine anlamlı farklılık bulmuştur. Theodorakis ve ark.'larının (2004) spor kulüpleri üzerine yapmış oldukları çalışmalarında erkek sporcuların kadın sporculardan tesis alt boyutunda daha fazla memnun olduklarını belirlemiştir. Greenwell ve Pastore (2004) kadınların memnuniyetleri, hizmet aldıkları tesisin fiziksel yapısına ve hizmeti sunan personele odaklı sonucuna ulaşmış, kadınlar erkeklere kıyasla aldığı hizmetten daha memnun bulunmuştur.

Branşlara göre araştırma sonuçlarına baktığımızda güreş, atletizm, tenis branşında olan sporcuların, algıladıkları hizmet kalitesi orta düzeydir. Bu nedenle kurumdan bekledikleri hizmet kalitesi yüksektir. Judo sporu ile uğraşan sporcular ise beklentilerinin üstünde hizmet aldıklarını düşünmektedir. Algıladıkları hizmet kalitesi yüksektir. Bu durum Iğdır ili GSİM özelinde tesislerin kalitesi ve antrenörlerin branşları ile ilgili olabilir.

Beklenen ve algılanan spor hizmet kalitelerine bakıldığında, soyunma odaları, çalışanlar, tesis ve program alt boyutlarında ve genel puan üzerinden algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında negatif yönlü zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuca göre algılanan hizmet kalitesi azaldıkça, beklenen hizmet kalitesi artmakta; algılanan hizmet kalitesi yükseldikçe, beklenen hizmet kalitesi azalmaktadır. Yapılan literatür taramasında Kalıpcı ve Gülmez (2017), çalışanlar, tesis, soyunma odaları ve program, açısından algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında negatif yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Üzüm ve ark. (2016) etki, çıktı, fiziksel çevre, spor ekipmanları program ve ortam koşulları kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Yapılan çalışmada saptanan bu negatif ilişki doğaldır. Sporcuların, mevcut durum algıları düşük ise beklentileri yükseltmekte, mevcut durumdan hizmet algıları yüksek olduğunda ise beklentileri düşmektedir.

Sonuç olarak, Iğdır ilinde araştırmaya katılan sporcuların algılanan hizmet kalitelerini arttırmak için çalışanların nezaketli, sabırlı, iletişim becerisi yüksek ve cinsiyet dağılımı dikkate alınarak istihdam edilmelerinin, algılanan hizmet kalitesinin artmasını sağladığı düşünülmektedir. Sportif başarısı yüksek olan sporcuların algıladıkları hizmet kalitelerini arttırmak için programların zamanı, seviyesi, çeşitliliği, kalitesi ve içeriği yeniden tasarlanabilir. Ayrıca, çalışanlara tesis hakkında seminerler verilmesi, kurumda ve bölgede görev yapan antrenör kalitesinin artırılması için üniversite ile ortak eğitim programları ve uygulamalı eğitimlerin

yapılması için çalışmaların yapılması önerilmektedir. Sporcu alt yapısının güçlü olabilmesi, alt yapı eğitiminin sekteye uğramaması ve kalıcı olabilmesi için bölgede görev yapan antrenörlerin görev sürelerinin uzun tutulmasının sağlanması adına Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bilgi verilmesi önerilmektedir. Kadın sporcular için daha uygun programların hazırlanması önerilmektedir.

Çalışma verileri toplandıktan ve raporlamalar yapıldıktan sonra, 2021 yılı mart ayı itibarı ile Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bilgilendirmeler yapılmıştır. Bu bilgilendirmeler neticesinde Iğdır iline 80 milyon liralık spor yatırımı gelmiştir. İl genelinde 2000 kişilik UEFA standartlarında seyirci tribünü, IAF onaylı 6 kulvar atletizm tartan pist, 500 kişilik portatif seyirci tribünü, 5 adet spor salonu, 4 adet gençlik merkezi, 1 yarı olimpiik yüzme havuzu, 10 adet halı saha, 1 adet sentetik futbol sahası, soyunma odaları, 300 kişilik portatif seyirci tribünü yapılmaya başlamıştır. İki adet portatif yüzme havuzu yapılmıştır. Bunun neticesinde İlde spor yapan ve yapmak isteyenlerde olumlu ve iyimser bir hava oluşmuştur. Yeni yapılacak tesislerin yapılmaya başlanması ile birlikte sporcu sayılarında yüksek oranda artış başlamıştır. Beraberinde elit düzeyde spor yapan sporcular daha moralli çalışmaya başlamıştır. Yeni spor yatırımlarının bir merkezde toplamaktan öte tesislerin mahallelere yayılması sağlanmıştır. Yapılan yatırımlar sayesinde Iğdır ilinde spor adına olumlu bir hava oluşturulmuştur. Coğrafi konumu nedeniyle unutulmuşluk hissini azaltılması adına önemli bir katkıda bulunulmuştur. Bu doğrultuda Iğdır ili özelinde sporcuların ve spor paydaşlarının, spor hizmetlerine yönelik algı beklentilerinin Iğdır iline gelen yatırımlar sonrasında tekrar değerlendirmesi, bulguların bu sonuçlarla karşılaştırılması önerilmektedir.

Yazar Katkı Oranları:

Çalışma Dizaynı (Design of Study): ZY (%50), GY (%50)

Veri Toplama (Data Acquisition): GY (%50)

İstatistiksel Analiz (Statistical Analysis): GY (%50), ZY (%50)

Makalenin Hazırlanması (Preparation of the Article): GY (%50), ZY (%50)

KAYNAKLAR

- Benjamin, S. and Holcombe, K. M. (1997). Lessons learned about service quality what it is, how to manage it, and how to become a service quality organization. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research* 49: (1):35-50.
- Çimen, Z. & Gürbüz, B. (2007). Spor hizmetlerinde toplam kalite yönetimi. Ankara: Alp Yayınevi, s. 117-20.
- Ekenci, G. & İmamoğlu, A. F. (2002). Spor işletmeciliği. Nobel yayın dağıtım.
- Ekenci, G. (2000) Türkiye'de müessese spor kulüplerinin kurumsal kültürlerinin toplam kalite yönetimine uygunluğu. *Gazi BESBD*. 5(4): 43-54.
- Gençlik ve Spor Bakanlığı (GSB). (2021). Iğdır il gençlik spor müdürlüğü faal sporcu sayısı E.T. 05.08.2021.
- Greenwell, F. ve Pastore D.L. (2004). Perceptions of the service experience: using demographic and psychographic variables to identify customer segments. *Sport Marketing Quarterly* 11(4): 233-241.

- Güleşçe, M. (2020). Fitness merkezlerinde egzersiz yapan bireylere sunulan hizmetlerin memnuniyet durumlarının incelenmesi (Doğu Anadolu örneği), Van Yüzyüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Van.
- Günel, İ. (2019). Algılanan hizmet kalitesinin sporcuların spora özgü başarı motivasyonu üzerine etkisi, Türkiye olimpiyat hazırlık merkezlerinde eğitim alan sporcular üzerine bir araştırma, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Muğla.
- Gürbüz, B., Koçak, S. & Lam, E. T. (2005). Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği'nin Türkçe versiyonunun güvenilirliği ve geçerliliği. *Eğitim ve Bilim*, 30(138).
- İlcutlu, O. (2019). Gençlik merkezlerinde hizmet kalitesi algısı Akdeniz bölgesi örneği, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş.
- İslamoğlu, A.H., Candan, B., Haciefendioğlu, Ş. & Aydın, K. (2006) Hizmet pazarlaması, İstanbul: Beta Basım Yayım, s.17-18.
- Kalıpcı Gülmez, V. (2017). Rekreasyon amaçlı fitness merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının incelenmesi, Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.
- Karasar, N. (2007). Bilimsel araştırma yöntemleri (17. baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Küçük, H., Durmuşoğlu, M. V. (2022). Examining the Organizational Commitment of the Trainers of the Ministry of Youth and Sports. *Journal of Educational Issues*, 8(1),448-458.
- Lam, E. T., Zhang, J. J. & Jensen, B. E. (2005). Service quality assessment scale (sqas): An instrument for evaluating service quality of health-fitness clubs. *Measurement in physical education and exercise science*, 9(2), 79-111.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry LL. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49 : (4): 41-50.
- Serarslan, M. Z. (2006). Spor yönetimi ve örnek olay analizi. İstanbul: Morpa Yayınları.
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (2007). *Experimental designs using ANOVA* (p. 724). Belmont, CA: Thomson/Brooks/Cole.
- Theodorakis N., Alexandris K., Rodriguez P. & Sarmento P.J. (2004) Measuring customer satisfaction in the context of health clubs in Portugal, *International Sports Journal*. 8(1),44-53.
- Toros, E. (2020). Kamuya ait spor tesislerinden faydalanan çocuklara sunulan hizmete dair ebeveynlerinin beklenti ve algıları: mersin ili örneği, Mersin Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- Tumay, E. (2019). Müşteri memnuniyetinde hizmet kalitesinin rolü: Konya'daki fitness salonu işletmelerinin müşterileri üzerinde bir araştırma, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Rekreasyon Yönetimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Üzüm, H., Yeşildağ, B., Karlı, Ü., Ünlü, H., Parlar, F., Çokpartal, C. & Tekin, N. (2016). Kamu ve özel spor merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesi algılarının incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3), 167-180.
- Yazıcı, A. Özdemir, K. & Bindesen, M. (2017). Sporda toplam kalite yönetimi. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 35, 175-183.
- Yonat, Ö. (2019). Sakarya ilinde faaliyet gösteren spor merkezi üyelerinin hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti algılarına yönelik bir araştırma (Master's thesis, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi).
- Yıldız, S. (2009). Spor ve fiziksel etkinlik hizmetleri: geniş bir sınıflama. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 12 Sayı 22, 1-10.
- Zeithaml, V. A., Bitner M. J. & Gremler D.D. (2009). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. New York: McGrawHill/Irwin