

REKREASYONEL AMAÇLI HİZMET VEREN SPOR İŞLETMELERİNİN HİZMET KALİTESİNİN BELİRLENMESİ

Beyza M. AKGÜL *
Halil SAROL *
Bülent GÜRBÜZ *

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, rekreasyonel amaçlı (kamu ve özel) hizmet veren spor işletmelerinin hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve farklı değişkenlere göre bireylerin tatmin düzeylerinin karşılaştırılmasıdır. Çalışmaya, 157'si kamuya ait, 101'i ise özel sektöre bağlı spor işletmelerinden hizmet alan toplam 258 bayan gönüllü olarak katılmıştır. Çalışmada veri toplama aracı olarak Gürbüz, Koçak ve Lam (2004) tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılan "Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği" (HKDÖ) kullanılmıştır. Toplam 34 madde ve 4 alt boyuttan oluşan bu ölçekte katılımcılardan ölçekte yer alan ifadeleri 1-7 aralıklı Likert tipi ölçek üzerinden değerlendirilmeleri istenmiştir. Verilerin analizinde, katılımcıların beklentisi ve hizmet algılama puanları arasındaki ortalama farkın karşılaştırılmasında paired sample t-test analizi, medeni hal ve üyesi oldukları tesis kategorilerine göre independent samples t-test analizi kullanılmıştır. Ayrıca, katılımcıların gelir düzeylerine göre anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için ANOVA analizi yöntemi tercih edilmiştir. Yapılan analiz sonuçlarına göre, katılımcıların hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılama puanları ortalaması arasındaki en büyük farkın "soyunma odası" alt boyutunda ortaya çıktığı ve işletmelerde sunulan hizmet kalitesinin katılımcıların beklentilerini karşılamadığı anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Rekreasyon, kalite, hizmet kalitesi, spor işletmesi.

Geliş tarihi: 05.06.2009; Yayına kabul tarihi: 30.06.2009

* Gazi Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, ANKARA

DETERMINATION OF SERVICE QUALITY IN RECREATIONAL SPORT ORGANIZATIONS

ABSTRACT

The purpose of this study examination of service quality is recreational organizations (public and private) and comparison of satisfaction level of individuals according to the different variables. 157 individuals from private sector and 101 individuals from public sectors totally 258 recreational exercisers voluntarily participation. Service Quality Assessment Scale (SQAS) was used to measure customer perception and satisfaction of health-fitness clubs' members. The reliability and validity of the Turkish version of the SQAS was done by Gürbüz, Koçak ve Lam (2004). The SQAS is a 34 item self report measure and consists of four sub-scales. Participants were asked to rate each item on a 7-point Likert scale ranging from 1 (least important) to 7 (most important). Paired samples t-test was used to assess the mean differences between expectation and perception scores and independent samples t-test and also one-way ANOVA was used to examine whether the means of dependent variables varied due to demographic differences. The findings of this study indicated that the current quality of service provided by the health-fitness clubs was not good enough to meet their members' expectations. Moreover, the greatest gap was found in locker room sub-scale.

Key words: Recreation, quality, service quality, sport organization.

GİRİŞ

Yaşamın her alanında kalite konusuyla karşı karşıya kalan insanoğlu ev, araba alma gibi çok para harcamayı gerektiren (maddi açıdan önemli) ve restoranda yemek yemek, sinemaya gitmek, spor yapmak gibi daha az para harcamayı gerektiren (maddi açıdan önemsiz) alışverişlerinde dahi "kalite" kavramıyla hep bir şeyler değerlendirilir (Çimen ve Gürbüz, 2007). Kalite kavramı çok boyutlu ve kapsamlı bir olgudur bu nedenle literatürde kalitenin kavramsal olarak değerlendirilmesine ve tanımlanmasına yönelik yapılmış farklı çalışmalar olduğu görülmektedir (Goestch ve Davis, 2003).

Kalite kavramının değişik şekillerde tanımlanmasının en büyük nedeni olarak kalite anlayışının bireyden bireye ve hatta toplumdaki topluma farklılaşması gösterilebilir. Örneğin; Aktan (2003) kaliteyi "kullanımına uygunluk", "müşteri beklentilerinin giderilmesi" veya "ihtiyaca uygunluk" olarak tanımlamaktadır. Avrupa Kalite Organizasyonu'na göre ise, kalite "bir mal ya da hizmetin tüketicilerin isteklerine uygunluk derecesi"dir. Burada dikkati çeken husus, müşterilerin isteklerinin ve beklentilerinin tatmini konusudur (Bozkurt ve Asil, 1995).

Kalite kavramını "ürün kalitesi" ve "hizmet kalitesi" olarak iki gruba ayırmak mümkündür. Dayanıklılık, görüntü, fonksiyonellik, değiştirilebilirlik, tamir edilebilirlik, saklanabilirlik, test edilebilirlik gibi özellikler ürün kalitesinin özellikleridir. Hizmet kalitesi ise, verilen hizmetin müşteri beklentilerinin ne kadarını karşılayabildiğinin bir ölçüsüdür. Kaliteli hizmet vermek ise müşteri beklentilerinin karşılanabilmesidir (Parasuraman, Valarie, Zeithaml ve Bery, 1994).

Sporda hizmet kalitesi kavramını ele aldığımızda ise, kavram daha çok soyut unsurlar ile ifade edilmektedir. Spora özgü özelliklerin de yer aldığı spor hizmetleri "insanların spora ilişkin gereksinmelerini giderilmesi eğlenme, stresten uzaklaşma, sağlıklı olma, iyi görünmek, sosyalleşme ve mücadele etme gibi faydalar sağlayan soyut ve birbirine benzemeyen faaliyetler bütünü" şeklinde tanımlanabilir. Spor hizmetlerinin sınıflandırılması, spor hizmetlerinin ne anlama geldiğinin anlaşılmasında önemli bir eleman olarak gösterilmektedir. Spor hizmetleri katılım şekline göre iki farklı boyutta sınıflandırılabilir. Bu boyutlar ise: seyre dayalı spor hizmetleri ve katılıma dayalı spor hizmetleri olarak adlandırılmıştır (Çimen ve Gürbüz, 2007).

Rekreasyonel amaçlı spor hizmetleri ise yukarıda belirtilen her iki kategoride de değerlendirilebilir. Rekreasyonel amaçlı spor, rekreasyonel faaliyetler arasında en fazla tercih gören alanlardan biri özelliğini taşımaktadır. Çünkü rekreasyonel spor her yaşta ve cinsten insanların her türlü rekreatif ihtiyaçlarına cevap verebilmektedir. Spor açık veya kapalı alanlarda, araçlı veya araçsız, hafif veya sert, ferdi veya gruplu, zamana karşı veya zaman önemli olmadan, özellikleriyle çeşitliliği, değişkenliği ve toplumsallığıyla insanlara birçok alternatifler sunabilmektedir. İnsanların doğaya, maceraya, vücut güzelliği ve sağlık gibi birçok değerlere önem verdiği günümüzde, spor önemli bir rekreasyon aracı olmuştur (Karaküçük, 2005). Rekreasyon faaliyetlerinin yapılması için ilk ve en önemli şartlardan birisi faaliyetlerin yapılacağı mekân yani tesislerdir.

Spor tesisleri; spor amacı için, belirlenmiş ve gereğince donatılmış açık veya kapalı alanlardır. Tesislerin yapımında hedeflenen kriterlerden biri de; boş zaman uğraşısı olarak kitlelere sağlıklı spor yapma imkânı verebilmektir. Sporun yalnız insanlar arasındaki rekabet olmadığı, temelinde insanın kendisini aşması ve eğitmesi gerçeği de hatırlandığında, rekreasyonel faaliyetlere yönelik hizmet veren rekreatif tesislerin; bireysel ve toplumsal açıdan sporun temel amaçlarına da hizmet ettiği görülmektedir (Ceyhun, 2008).

Rekreasyonel amaçlı hizmet veren tesislerin bu kadar önemli olması bu türdeki işletmelerde de algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi ve müşteri memnuniyetinin periyodik aralıklarla belirlenmesi gerekliliğini ortaya koymuştur (Papadimitrou ve Karterodios, 2000). İşletme açısından bakıldığında ise; işletmenin rekabet içinde bulunduğu ortamda daha büyük paya sahip olması ve sektör içinde yükselmesinde hizmet kalitesinin oldukça büyük bir payı vardır.

² Bu noktadan hareketle rekreasyonel aktivitelere katılan bireylerin istek ve ihtiyaçlarının belirlenmesine yönelik yurt dışında spor alanında sıklıkla çalışmalar yapıldığı görülmektedir (Papadimitrou ve Karterodios, 2000; Rushton, 1999; Lam, 2000; Theodorakis, Kambitsis ve Laios, 2001). Ancak, hizmet kalitesi veya müşteri tatmin düzeylerinin belirlenmesine yönelik ülkemizde özellikle spor hizmet sektörü ile ilgili sınırlı düzeyde çalışmanın yapıldığı görülmektedir (Gürbüz, 2003).

Bu bağlamda bu çalışmanın amacı, rekreasyonel amaçlı hizmet veren spor işletmelerinin hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve müşteri tatmin düzeylerinin bazı demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasıdır.

YÖNTEM

Bu çalışmaya, 157'si kamuya ait, 101'i ise özel sektöre bağlı spor işletmelerinden hizmet alan toplam 258 bayan gönüllü olarak katılmıştır. Katılımcıların %19.6'sının "18-25" yaş, %25.8'inin "26-35" yaş, %28.2'sinin "36-50" yaş ve %13.7'sinin "51 ve üzeri" yaş grubunda olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada Lam (2000) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye uyarlaması Gürbüz, Koçak ve Lam (2004) tarafından yapılan "Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği" (HKDÖ) kullanılmıştır. Ölçek toplam 34 madde ve 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Analiz sonuçları, hem beklenen (.74, 1.00) hem de algılanan hizmet (.73, 1.00) modelleri için tüm karışık güvenilirlik değerlerinin .70'in üzerinde olduğunu göstermektedir. Katılımcılardan ölçekte yer alan ifadeleri 1-7 aralıklı Likert tipi ölçek üzerinden değerlendirilmeleri istenmiştir.

Elde edilen verilerin analizinde ise, katılımcıların beklentisi ve hizmet algılama puanları arasındaki ortalama farkın karşılaştırılmasında paired sample t-test analizi ve medeni hal ve üyesi oldukları tesis kategorilerine göre independent samples-test analizi kullanılmıştır. Bunun yanı sıra, gelir düzeylerine göre anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için ANOVA analizi yöntemi tercih edilmiştir.

BULGULAR

Katılımcıların üyesi oldukları tesislerde sunulan hizmet kalitesine yönelik "beklenti" ve "algılama" puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için yapılan analiz sonuçlarına göre "personel" [$t= 9.84; p<.05$], "program" [$t= 6.64; p<.05$] "soyunma odası" [$t= 12.62; p<.05$] ve "tesis" [$t= 6.41; p<.05$] alt boyutlarında anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur (Tablo 1).

Tablo 1. Katılımcıların Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılama Puanları Ortalaması ve Standart Sapmaları.

Alt Boyutlar	Beklenti			Algılama		Fark
	N	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS	
Personel	258	6.42	0.84	5.72	1.13	-0.70*
Program	258	6.07	1.10	5.55	1.14	-0.52*
Soyunma Odası	258	6.50	0.80	5.67	1.05	-0.83*
Tesis	258	6.29	0.96	5.85	1.15	-0.44*

Tablo 2'deki verilere göre, katılımcıların ölçekte yer alan "personel" [$t(247) = 2.79$; $p < .05$], "soyunma odası" [$t = 2.79$; $p < .05$] ve "tesis" [$t = 2.29$; $p < .05$] alt boyutlarına ilişkin puanlarının "medeni hal"e göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ve farklılığın evli olan üyelere kaynaklandığı belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların "program" [$t = 1.17$; $p > .05$] alt boyutuna ilişkin puanlarının "medeni hal"e göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların "Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği" Alt Boyutlarına İlişkin Puanlarının Medeni Hallerine Göre t-Testi Sonuçları.

Alt Boyutlar	Medeni Hal	N	\bar{X}	SS
Personel	Bekar	81	-.34	1.34
	Evli	168	-.80	1.19
Program	Bekar	81	-.32	1.55
	Evli	168	-.54	1.28
Soyunma Odası	Bekar	81	-.42	1.35
	Evli	168	-.99	1.06
Tesis	Bekar	81	-.14	1.36
	Evli	168	-.51	1.09

Ayrıca, katılımcıların üyesi oldukları tesis kategorilerine göre anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için yapılan analiz sonuçlarına göre, personel; [$t = 2.49$; $p < .05$]; program [$t = 2.99$; $p < .05$] ve tesis [$t = 2.80$; $p < .05$] alt boyutlarında anlamlı bir fark olduğu tespit edilirken "soyunma odası" [$t = .14$; $p > .05$] alt boyutunda anlamlı fark görülmediği belirlenmiştir (Tablo 3).

Tablo 3. Katılımcıların "Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği" Alt Boyutlarına İlişkin Puanlarının Üyesi Oldukları Tesis Kategorilerine Göre t-Testi Sonuçları

Alt Boyutlar	Tesis Kategorisi	N	\bar{X}	SS
Personel	Özel	101	-.45	.55
	Kamu	157	-.85	1.56
Program	Özel	101	-.20	.99
	Kamu	157	-.73	1.60
Soyunma Odası	Özel	101	-.81	.70
	Kamu	157	-.84	1.42
Tesis	Özel	101	-.17	.45
	Kamu	157	-.61	1.51

Bununla birlikte, katılımcıların gelir düzeylerine göre anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Ancak, ölçekte yer alan dört alt boyutta (personel; $F(4-249) = .44$; $p > .05$; program; $F(4-249) = .60$; $p > .05$; soyunma odası; $F(4-249) = .60$; $p > .05$; tesis; $F(4-249) = .66$; $p > .05$) da grupların fark puanları arasında anlamlı farklılık olmadığı belirlenmiştir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmanın amacı, kamu ve özel sektörde hizmet veren spor işletmelerinde sunulan hizmetlerin kalite düzeyinin belirlenmesi ve farklı değişkenlere göre bireylerin tatmin düzeylerinin karşılaştırılmasıdır.

Elde edilen bulgular incelendiğinde, tesislerden yararlanan bireylerin genel anlamda sunulan hizmetlerden beklentilerinin karşılanmadığı anlaşılmaktadır. Beklenti ve algılama puanları arasındaki en büyük farkın "soyunma odası" alt boyutunda olduğu buna karşın en küçük farkın ise "tesis" alt boyutunda olduğu görülmektedir. Ancak elde edilen bu sonuç Lam'ın (2000) yaptığı çalışmanın bulguları ile benzerlik göstermemektedir. Bu sonucun ortaya çıkmasında her iki çalışmada seçilen tesislerin kalite konusunda farklı stratejiler izlediği veya katılımcıların beklenti düzeylerindeki farklılaşmanın etken olabileceği söylenebilir.

Katılımcıların medeni hallerine göre yapılan analiz sonuçlarından elde edilen bulgular incelendiğinde katılımcıların "personel", "soyunma odası" ve "tesis" alt boyutlarına ilişkin puanlarının medeni hal durumlarına göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu sonuca göre, evli katılımcıların bekar katılımcılara göre beklenti düzeylerinin daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Elde edilen bu sonuç literatürde yer alan diğer çalışmaların sonuçları ile benzerlik göstermektedir (Bettencourt ve Gwinner, 1996; Gürbüz, Koçak ve Lam, 2004).

Çalışma sonucunda elde edilen bir diğer bulgu ise, kamu sektörü ile karşılaştırıldığında özel sektöre ait olan rekreasyonel amaçlı hizmet veren tesislerden faydalanan bireylerin beklentilerinin karşılanma düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, yapılan analiz sonuçlarına göre de "personel", "program" ve "tesis" alt boyutlarına ilişkin puanlarının üyesi oldukları tesis türüne göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Ulaşılan bu sonuç literatürde Papadimitriou ve Karteroliotis (2000) tarafından yapılan çalışmanın sonucu ile de örtüşmektedir. Bununla birlikte katılımcıların beklenti-algılama fark puanlarının gelir düzeylerine göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuç ise bireylerin gelir düzeylerine uygun olarak bir tesise üye oldukları ve bu nedenle beklenti ve algılama puanları arasında bir farklılaşmanın oluşmadığı şeklinde açıklanabilir.

Sonuç olarak, rekreasyonel amaçlı hizmet veren işletmelerde sunulan hizmet kalitesi katılımcıların tüm alt boyutlarda beklentilerini karşılamamaktadır. Bu sonuçlara göre gerek kamu gerekse de özel sektörde hizmet sunan bu işletmelerin hizmet kalitelerini yükseltmeleri için gerekli düzenlemeleri yapması ve bu tür akademik çalışmaların periyodik olarak tekrarlanması önerilmektedir.

Özge, Çiğdem ve Gülçin'in çalışmaları, Türkiye'de spor tesislerinin kalite düzeyini ölçmek için geliştirilen bir ölçek kullanılarak yapılmıştır. Çalışmada, spor tesislerinin kalite düzeyini ölçmek için geliştirilen ölçek kullanılarak yapılmıştır. Çalışmada, spor tesislerinin kalite düzeyini ölçmek için geliştirilen ölçek kullanılarak yapılmıştır.

KAYNAKLAR

1. Aktan, C. (2003). Değişim Çağında Yönetim. Sistem Yayıncılık, İstanbul.
2. Bozkurt, R., Asil, N. (1995). Kalitenin Politikası Oluşturma Süreci. Verimlilik Dergisi, 24(3): 31-42.
3. Bettencourt, L. A., & Gwinner, K. (1996). Customization of the Service Experience: The Role of the Frontline Employee. International Journal of Service Industry Management, 7(2): 3-20.
4. Ceyhan, S. (2008). Spor Tesislerinin Rekreatif Açıldan Kullanımı. Kastamonu Eğitim Dergisi, 16(1): 325-332.
5. Çimen, Z., Gürbüz, B. (2007). Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi. Alp Yayınevi, Ankara.
6. Goetsch, D. L., Davis, S. B. (2003). Quality Management; Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services. International Fourth Edition, Prentice Hall Publication.
7. Gürbüz, B., Koçak, S., & Lam T. C. E. (2004). The Reliability and Validity of the Turkish Version of the Service Quality Assessment Scale. 19th Conference of the North American Society for Sport Management Abstract Book, Atlanta, Georgia.
8. Gürbüz, B., Koçak, S., ve Lam T. C. E. (2004). Comparisons of Members' Expectations and Perceptions of Service Quality in Health-Fitness Clubs With Respect to Demographic Variables. 10th ICHPER-SD Europea Congress & The TSSA 8th International Sport Sciences Congress Abstract Book, Antalya, Turkey.
9. Karaküçük, S. (2005). Rekreasyon: Boş Zamanları Değerlendirme. Gazi Kitabevi, Ankara.
10. Papadimitriou, D.A., Karterolitis, K. (2000). The Service Quality Expectations in Private Sport and Fitness Centers: A Reexamination of the Factor Structure. Sport Marketing Quarterly, 9(3): 57-164.
11. Parasuraman, A., Valarie A., Zeithaml, Leonard L. Berry (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality : Implications for Future Research. Journal of Marketing, 58: 111-124.
12. Rushton, K. B. (1999). Perception of Service Quality: A Case Study of the YMCA of Hong Kong Fitness Center. Retrieved January 18, 2003, from http://www.staff.vu.edu.au/PeterKalmund/html/1999_hk.htm
13. Theodorakis, N., Kambitsis, C., & Laios, A. (2001). Relationship Between Measures of Service and Satisfaction of Spectators in Professional Sports. Managing Service Quality, 11(6): 431-438.