



T.C.

MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI

Yüksek Lisans Tezi

**EGZERSİZ YAPAN BİREYLERİN KİŞİLİK
ÖZELLİKLERİNE GÖRE ALDIKLARI HİZMETİN
KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ**

Fatih KILIÇ

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Serdar GERİ

Mardin-2022

T.C.
MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI

Yüksek Lisans Tezi

EGZERSİZ YAPAN BİREYLERİN KİŞİLİK
ÖZELLİKLERİNE GÖRE ALDIKLARI HİZMETİN
KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ

Fatih KILIÇ

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Serdar GERİ

Mardin-2022

T.C.
MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı 19900021 numaralı öğrencisi Fatih KILIÇ'ın hazırladığı **“Egzersiz Yapan Bireylerin Kişilik Özelliklerine Göre Aldıkları Hizmetin Kalitesinin Ölçülmesi”** başlıklı YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 26/08/2022 Cuma günü saat 13.00'te yapılmış, tezin onayına OY BİRLİĞİYLE karar verilmiştir.

Danışman: Prof. Dr. Serdar GERİ (İmza)

Üye : Prof. Dr. Fehmi ÇALIK (İmza)

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Mine AKKUŞ UÇAR (İmza)

ONAY

Bu tezin kabulü, Enstitü Yönetim Kurulu'nun..... tarih ve sayılı kararı ile onaylanmıştır.

...../...../2022

.....

Enstitü Müdürü
(Unvanı, Adı Soyadı)

ETİK BEYAN

Mardin Artuklu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içindeki bütün bilgileri etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tez çalışmasının hazırlık, bilgi, belge, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarda bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun davrandığımı,
- Tez çalışmasında kullanılan tüm eserlere eksiksiz atıf yaptığımı ve kullanılan tüm eserlere kaynaklar/kaynakçada yer verdiğimi,
- Tez çalışmasının özgün olduğunu,
- Tez çalışmasının Mardin Artuklu Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programı” ile tarandığını ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan eder, aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabullendiğimi bildiririm.

Fatih KILIÇ

25/07/2022

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

Egzersiz Yapan Bireylerin Kişilik Özelliklerine Göre Aldıkları Hizmetin Kalitesinin Ölçülmesi

Fatih KILIÇ

Mardin Artuklu Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı

2022: 81 Sayfa

Bu araştırma, spor hizmeti sunan kamu ile özel sektöre ait spor merkezlerinde egzersiz yapan bireylerin kişilik özelliklerine göre aldıkları hizmetin kalitesinin ölçülmesi amacıyla yapılmıştır. Ankara'nın Mamak Belediyesine ait spor tesisleri ile yine Ankara'nın Mamak ilçesinde faaliyet gösteren özel Health Life spor merkezinde egzersiz yapan bireyler araştırmanın evrenini; üyeler ise çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırma da kolayda örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Üyelere uygulanan yüz yüze anket çalışmasında 181 kadın, 209 erkek gönüllü üyeden toplam 390 geçerli anket elde edilmiştir. Ankette kullanılan Lam (2000) tarafınca geliştirilen ve Türkiye'de geçerlik ve güvenirlik çalışmasını Gürbüz (2003) tarafından yapılan Service Quality Assessment Scale (Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği) ile Gosling ve arkadaşları (2003) tarafınca geliştirilen ve Türkçe'ye Atak (2013) tarafınca uyarlanan "On-Maddelik Kişilik Ölçeği" cevaplandırılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde SPSS paket programı kullanılmış ve araştırmanın bulgularını oluşturmuştur. Bu bağlamda katılımcıların demografik özelliklerinin ortaya konulması amacıyla tanımlayıcı istatistik (frekans, ortalama, standart sapma, yüzde vb.) dağılımlarından yararlanılmıştır. Anket formunda yer alan ölçeklerin yapı geçerliliği ve ele alınacak faktörlerin belirlenmesi amacıyla açımlayıcı faktör analizine başvurulmuştur. Verilerin iç tutarlılığını gösteren Cronbach's Alpha katsayısı ile ölçme aracının güvenilirliği incelenmiştir. Araştırmaya katılan bireylerin ölçeklerdeki soru maddelerine ve ele alınan boyutlara ilişkin değerlendirmelerine ise çıkarımcı istatistikler yardımıyla bakılmıştır. Sonuç olarak araştırma örneklemini bağlamında negatif kişilik özelliği sergileyen katılımcıların özel veya kamu tesislerinde aldıkları hizmetin kalitesi "Tesis Özellikleri", "Personellerin Niteliği", "Giyinme Odası Özellikleri", "Programların Niteliği" ve "Egzersiz Alanı Yeterliliği" faktörleri itibarıyla farklılaşmamaktadır. Pozitif kişilik özelliği sergileyen katılımcıların özel veya kamu tesislerinde aldıkları hizmetin kalitesi ise "Personellerin Niteliği", "Giyinme Odası Özellikleri" ve "Programların Niteliği" itibarıyla farklılaşmaktadır. Ayrıca beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi özel tesislerde ve kamuya ait tesislerde katılımcılara göre farklılaşmakta iken hiçbir demografik değişken açısından algılanan hizmet kalitesinin farklılaşmadığı anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Egzersiz, hizmet, kalite, kişilik, spor.

ABSTRACT

Master Thesis

Measuring the Quality of Service Received by Individuals Exercising According to Personality Traits

Fatih KILIÇ

Mardin Artuklu University

Institute of Graduate Education

Department of Educational Science

2022: 81 Pages

This research was carried out to measure the quality of service received by individuals who exercise in public and private sports centers that provide sports services, according to their personality traits. The population of the research is the individuals exercising in the sports facilities of the Mamak Municipality of Ankara and the private Health Life sports center operating in the Mamak district of Ankara; members constitute the sample of the study. Easy sampling method was used in the research. In the face-to-face survey study applied to the members, a total of 390 valid questionnaires were obtained from 181 female and 209 male volunteer members. The Service Quality Assessment Scale used in the questionnaire was developed by Lam (2000) and the validity and reliability study was carried out by Gürbüz (2003), and was developed by Gosling et al. (2003) and translated into Turkish by Atak (2013). The adapted “Ten-Item Personality Scale” was answered. SPSS package program was used in the analysis of the data obtained and formed the findings of the research. In this context, descriptive statistics (frequency, mean, standard deviation, percentage, etc.) distributions were used to reveal the demographic characteristics of the participants. Exploratory factor analysis was used to determine the construct validity of the scales in the questionnaire and the factors to be considered. The reliability of the measurement tool was examined with the Cronbach's Alpha coefficient, which shows the internal consistency of the data. The evaluations of the individuals participating in the research regarding the question items in the scales and the dimensions discussed were examined with the help of inferential statistics. As a result, the quality of the service received by the participants who exhibit negative personality traits in the context of the research sample, in private or public facilities, does not differ in terms of "Facility Features", "Quality of Staff", "Clothing Room Features", "Quality of Programs" and "Exercise Area Adequacy" factors. The quality of the service received by the participants with positive personality traits in private or public facilities differs in terms of "Quality of Personnel", "Characteristics of Dressing Room" and "Quality of Programs". In addition, it is understood that the expected service quality and perceived service quality differ according to the participants in private facilities and public facilities, while the perceived service quality does not differ in terms of any demographic variable.

Keywords: Exercise, personality, quality, service, sport.

ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitimin süresince bana her anlamda yardımcı olan, bilgisini ve deneyimlerini hiçbir zaman esirgemeyerek tecrübelerinden fazlaca yararlanma fırsatı bulduğum, öğrencisi olduğum için ayrıca kendimi şanslı hissetmeme neden olan değerli danışman hocam Sayın Prof. Dr. Serdar GERİ'ye,

Yüksek lisans eğitimine beraber başladığımız ve sürekli bilgi alışverişinde bulunduğum arkadaşım Sayın Çiğdem YARDIMCI'ye,

Tez çalışmamın uygulama kısmında destekleriyle spor merkezlerinden faydalanmama yardımcı olan Mamak Belediye Başkanı Sayın Murat KÖSE ile özel Health Life spor merkezi işletmecisi Sayın Hasan SAĞLIK'a,

Destekleri ile dualarını hiçbir zaman üzerimden çekmeyerek beni bugünlere getiren canım anneme ve rahmetli babama,

Her zaman olduğu gibi zorlu ama keyifli bu süreçte de yine hep yanımda olan desteğiyle ilham veren kıymetli eşim Özlem ARSLAN KILIÇ, biricik evlatlarım Yağız KILIÇ ile Elif Nisa KILIÇ ve tüm KILIÇ ailesine sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Fatih KILIÇ

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI	iii
ETİK BEYAN.....	iv
ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
ÖNSÖZ.....	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar	xi
SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ	xiii
1. GİRİŞ	1
2. LİTERATÜR TARAMASI	4
2.1. Spor	4
2.2. Egzersiz	5
2.2.1. Aerobik Egzersiz	6
2.2.2. Anaerobik Egzersiz	6
2.3. Kişilik	7
2.3.1. Kişilik Belirleyicileri.....	8
2.3.2. Kişiliğin Oluşumu	11
2.3.3. Kişilik Özellikleri.....	11
2.3.4. Kişilik Tipleri	13
2.4. Spor ve Kişilik	18
2.4.1. Sporun Kişilik Üzerine Etkisi	19
2.4.2. Spor Yapan ve Yapmayan Bireylerin Kişilik Özellikleri	19
2.5. Hizmet	20
2.5.1. Hizmetin Özellikleri.....	21
2.5.2. Hizmetin Sınıflandırılması.....	22
2.5.3. Kamusal Hizmet.....	23

2.5.4. Özel Sektör Hizmet	23
2.6. Kalite	23
2.6.1. Kalitenin Özellikleri	24
2.7. Hizmet Kalitesi	25
2.7.1. Hizmet Kalitesin Özellikleri	26
2.7.2. Hizmet Kalitesin Ölçülmesi	27
2.7.3. Hizmet Kalitesin Ölçülmesinin Önemi	28
2.7.4. Beklenen Hizmet Kalitesi	28
2.7.5. Algılanan Hizmet Kalitesi	29
2.7.6. Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesi	29
2.8. Spor Hizmetleri	30
2.8.1. Spor Hizmetlerinde Sınıflandırma	31
2.8.2. Sporda Hizmet Kalitesi	32
2.9. Spor Tesisleri	32
2.9.1. Spor Tesislerinin Sınıflandırılması	32
2.9.2. Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesi	33
3. MATERYAL ve METOT (YÖNTEM)	35
3.1. Araştırmanın Amacı	35
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	35
3.3. Veri Toplama Araçları	36
3.4. Verilerin Analiz Edilmesi	36
4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI ve TARTIŞMA	37
4.1. Katılımcılara İlişkin Bulgular	37
4.2. Kişilik Özelliklerine İlişkin Bulgular	38
4.3. Hizmet Kalitesine İlişkin Bulgular	41
4.4. Hipotezlerin Test Edilmesine İlişkin Bulgular	46

5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	60
6. KAYNAKÇA	64
EKLER.....	73
Ek-1- Anket ve Ölçekler	73
ÖZGEÇMİŞ.....	76



TABLÖLAR

Tablo 3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	37
Tablo 3.2. Katılımcıların Tesislerden Yararlanma Tutumlarına İlişkin Bulgular.....	38
Tablo 3.3. Ölçek Maddelerinin İç Tutarlılığına İlişkin Bulgular	39
Tablo 3.4. Açımlayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulgular	39
Tablo 3.5. Kişilik Özellikleri ile İlgili Soru Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	40
Tablo 3.6. Ölçek Maddelerinin İç Tutarlılığına İlişkin Bulgular	41
Tablo 3.7. Açımlayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulgular	41
Tablo 3.8. Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	45
Tablo 3.9. Verilerin Çarpıklık ve Basıklık Değerleri.....	47
Tablo 3.10. Negatif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Tesis Özelliklerine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları.....	48
Tablo 3.11. Negatif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Personel Niteliğine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları.....	48
Tablo 3.12. Negatif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Giyinme Odası Özelliklerine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları.....	49
Tablo 3.13. Negatif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Programların Niteliğine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları.....	50
Tablo 3.14. Negatif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Egzersiz Alanı Yeterliliğine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları	50
Tablo 3.15. Pozitif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Tesis Özelliklerine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları.....	51
Tablo 3.16. Pozitif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Personel Niteliğine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları.....	52

Tablo 3.17. Pozitif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Giyinme Odası Özelliklerine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları.....	52
Tablo 3.18. Pozitif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Programların Niteliğine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları.....	53
Tablo 3.19. Pozitif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Egzersiz Alanı Yeterliliğine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları	54
Tablo 3.20. Özel Tesislerde ve Kamu Tesislerinde Hizmet Alan Katılımcıların Bekledikleri Hizmet Kalitesine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları.....	54
Tablo 3.21. Özel Tesislerde ve Kamu Tesislerinde Hizmet Alan Katılımcıların Algıladıkları Hizmet Kalitesine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları	55
Tablo 3.22. Özel ve Kamuya Ait Tesislerde Hizmet Alan Katılımcıların Farklı Yaş Gruplarına Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesine Yönelik Kruskal Wallis Testi Sonuçları	56
Tablo 3.23. Özel ve Kamuya Ait Tesislerde Hizmet Alan Katılımcıların Farklı Cinsiyet Gruplarına Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları	57
Tablo 3.24. Özel ve Kamuya Ait Tesislerde Hizmet Alan Katılımcıların Farklı Eğitim Seviyesi Gruplarına Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesine Yönelik Kruskal Wallis Testi Sonuçları	57
Tablo 3.25. Özel ve Kamuya Ait Tesislerde Hizmet Alan Katılımcıların Farklı Medeni Hal Gruplarına Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları	58
Tablo 3.26. Hipotezlerin Kabul/Ret Durumları	61

SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ

Bu tez çalışmasında kullanılmış simgeler ve kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda belirtilmiştir.

Simgeler	Açıklamalar
$\bar{x}$	Aritmetik Ortalama
ss	Standart Sapma
n	Denek Sayısı
sd	Serbestlik Derecesi
p	Anlamlılık Değeri
U	Mann-Whitney U Testi
z	Z Değeri
df	Serbestlik Derecesi

1. GİRİŞ

Bireyler ve toplumlar hızla değişen günümüz şehir yaşantısının içerisinde genellikle hareketsiz kalmakla beraber ruhsal, zihinsel ve fiziksel olarak sağlıklı bir yaşam sürdürmektedir. Hem bireylere hem de toplumlara olumsuz yansıyan bu durum spor ve egzersiz sayesinde olumlu bir şekilde yansımaktadır.

Spor; belirli kurallar eşliğinde araçlı ya da araçsız, bireysel ya da takımla, boş zaman veya tüm zamanını alacak şekilde meslek olarak yapılan bireylerin sosyalleşmesi, ruhi ile fiziki gelişimine yardımcı olan, rekabetçi, dayanışmacı, toplumları birleştiren, geniş kitleleri etkisi altına alan, uluslararası bağları geliştirerek dünya barışına etki eden, evrensel ve kültürel bir faaliyettir (Arı, Çağlayan, 2019; Batmaz, Yıldırım, Coşkun, Karadağ, Atalı, 2013).

Egzersiz ise bireylerin ve toplumların yaşam kalitelerini arttırmakla beraber bedenin sağlıklı ve dinç olması amacı ile istemli olarak içinde kas gücü, dayanıklılık, esneklik ve vücut kompozisyonu gibi bileşenlerin olduğu bir plan ve program dahilinde sürekli yapılan fiziksel aktivitedir (Ardıç, 2014).

Egzersiz; kaygısız, depresyonsuz, stressiz, sağlıklı bir kişilik oluşturmak amacıyla zihinsel ve ruhsal yönden; kilonun kontrolünü sağlamak, ileriki yaşlarda oluşabilecek hastalıklar ile düşüp yaranma tedirginliğini minimuma indirmek gayesiyle sağlık yönünden; yük olma endişesi, işe yaramama, yalnız kalma korkusu, moral ve motivasyon gibi duygusal yönden; eğlenmek, vücuttaki enerjiyi boşaltmak, akran ilişkisi, sosyalleşmek amacıyla sosyal yönden olumlu birçok katkısı olduğu bilinmektedir (Ağaoğlu, 2015).

Egzersizin faydası sadece fiziksel değildir. Erken yaşlarda başlanarak yapılan düzenli egzersizler; aynı zamanda toplumları oluşturan bireylerde zihinsel, ruhsal ve sosyal açıdan gelişmelerine yardımcı olmaktadır. Böylelikle bireylerin kişilik gelişimlerine de faydası bulunmaktadır (Doğan, 2005).

Kişilik, bir bireyi başka bireylerden farklı olduğunu gösteren ve toplumsal ilişkiler içerisinde gözlemlenen fiziksel, ruhsal, işlevsel özelliklerin hepsidir. Kişilik; bireye özgü ruhsal, zihinsel ve fizyolojik özellikleridir. Kişilik; bireyin kendi iç ve dış

çevresi ile kurmuş olduğu ve kendine haz özelliklerle diğer bireylerden ayrılan yapılaşmış, tutarlı bir ilişki şekli olarak farklı farklı tanımlanmaktadır (Soysal, 2008).

Kişilik günlük yaşamımızda sıkça kullanılan bir terimdir. Kişilik; bireyinin benliğini gösterme biçimi olduğu gibi kişinin yer aldığı ortamda veya ortamlarda bireyler ile olan ilişkisinde diğer bireylere verdiği geri dönütlerdir. Başka bir ifade ile kişilik; bireyin başka bireylerle olan ilişkisi, fikri, duygusu, ilgisi ile eğilimleri o bireyin kişiliğinin bir göstergesidir. Bu göstergelerin uyumlu bir biçimde bütünlük göstermesi sonucu kişilik ortaya çıkmaktadır (Doğan, 2005).

Kişilik ile fiziksel, zihinsel, ruhsal ve sosyal açıdan sağlıklı bireylerle toplumlar oluşturulması açısından oldukça önemli olan spor faaliyetleri, spor hizmetleri adı altında kamu ile özel kurumlar tarafından teşvik edilerek desteklenmiş ve halen desteklenmeye devam etmektedir.

Spor hizmetleri, kişiler ve kurumlarca maddi bir gelir elde etmek maksadıyla yerine getirilen ayrıca bir meslek koludur ve bu meslek kolu hem kamu hem de özel kurumlar tarafınca icra edilmektedir.

Kamu kurumları tarafından sunulan hizmetler kâr amacı gütmeyen yine kamunun yararı gözetilerek bireylerin beklentilerine cevap verebilecek şekilde sunulması günümüz modern ulus devletlerinin önemli bir kamu görevidir (Sezer, Vural, 2010).

Özel kuruluşlar ise bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak maksadıyla önceden belirlenmiş bir ücret karşılığında hizmet verebilmektedir (Çimen, Gürbüz, 2007).

Bunun sonucunda hizmetin nereden alınacağı bireylerin kendi tercihlerine kalmıştır. Kamu ve özel sektör tarafından bireylerin egzersiz faaliyetlerinin karşılanması açısından alanında uzman kişilerince birçok spor tesisinde hizmet verilmektedir. Kişiden kişiye göre değişen hizmette; kalite düzeyi, tesis, personel, süreç, araç ve gereç, hizmetin nasıl sunulduğu gibi birçok bileşen oldukça önemlidir (Dikme, 2001).

Egzersiz faaliyetleri açık alanlarda yapıldığı gibi kapalı alanlarda yapılabilmektedir. Egzersiz için önemli bir yere sahip olan kapalı spor tesislerinde

belirlenen kriterler dâhilinde bireylere en iyi biçimde spor hizmeti verilebilmenin yanında verilen hizmetin ölçülmesi son derece önemlidir (Ceyhun, Serarslan, 2000).

Bu amaçla bireylerin kişilik özellikleri ile aldıkları spor hizmet çalışmanın problem durumu oluşturmakla beraber tezin konusu, bir kamu kurumu olan yerel yönetime ait spor tesislerinde egzersiz faaliyetlerinde bulunan bireyler ile özel sektöre ait spor tesislerinde egzersiz faaliyetlerinde bulunan bireylerin aldıkları hizmetin kalitesinin kişilik özelliklerine göre ölçülmesidir. Elde edilen veriler ve sonuçlar yapılacak veya yapılması planlanan yeni çalışmalara hem yol göstermesi hem de bireylerin kişilik özelliklerine göre hizmet kalitesi algısının belirlenmesi açısından önemlidir. Bu sayede spor hizmeti sunan kuruluşlar, faaliyetlerini belirlenen kriterlere göre dizayn ederek amaçladıkları hedef kitleye daha rahat ulaşacak ve hizmet alan bireylerin de hem beklenti hem de algılarının karşılanması iki tarafa da olumlu yansıyacağı düşünülmektedir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Araştırmanın bu bölümünde spor, egzersiz, kişilik, spor ve kişilik, hizmet, kalite, hizmet kalitesi, spor hizmetleri ve spor tesisleri ile bunların alt başlıkları açıklanmıştır.

2.1. Spor

Birey toplum içinde devamlı bir şekilde çeşitli davranışlar sergileyen bir varlıktır. Bireyin sürekli hareket halinde olması onun önemli özelliklerinden bir tanesidir. Söz konusu bu durum toplum ile bağ kurmada, sağlıklı bir yaşam sürdürme çabasında, neşe içinde güzel bir vakit geçirme ve dinlenme etkinliklerinden gözlenir (Doğan, 2005).

Yapılan bu etkinliklerin başında da spor gelmektedir. Etimolojik köken olarak “dis ve portare” sözcüklerinden meydana gelerek “Disport” adını alan spor; bireylerin ruhsal, bedensel, zihinsel gelişiminde ve kişilik oluşumunda olumlu yönde katkı sağlayarak yaşadıkları topluma kolay bir şekilde uyum sağlamaya yardımcı olan; belli kurallar eşliğinden yapılan, yarışmalarda bireylerin mücadele etme gücünü arttırmasının yanında üstünlük sağlamak adına heyecanlı bir rekabete dönüşmesinde ve bunun sonucunda sosyal, ekonomik, kültürel açıdan toplumların uluslararası dayanışmasına kaynaşmasına yardımcı olan faaliyetlerdir (Yalçın, 2006).

Spor; kişilerin ve toplumun sağlığını koruyarak geliştirilmesine destek olan tüm fiziksel, ruhsal ve zihinsel niteliklerin olduğu, bireysel veya toplu olarak düzenli ve sürekli olarak yapılan her türlü sportif faaliyetlerin tümüdür (Devecioğlu, 2005; Yavaş ve İlhan, 1996).

Spor; kimileri için eğlenceli bir oyun, kimileri için boş zaman değerlendirme, kimileri için doğayla veya başkalarıyla rekabet edebilme, kimileri için meslek olma, kimileri için yarışmalar aracılığıyla insanları veya toplumları bilişsel, fiziksel ve duyuşsal yönden geliştirerek sağlıklı bir yaşam tarzı benimsetmeye yarayan etkinliklerdir (Erten, 2006).

Yukarıdaki tanımlardan da anlaşılacağı üzere spor, hem toplumların hem de bireylerin fiziksel ve zihinsel gelişmelerine katkı sağlayan düzenli ve sürekli olarak yapılan bedensel faaliyetlerin tamamıdır.

2.2. Egzersiz

Egzersiz; çoğunlukla fiziki canlılığı, performansı ya da sağlıklı bir yaşam sürdürmek maksadıyla ve daha çok boş zamanlarda yerine getirilen fiziksel hareketleri ifade etmektedir. Fiziksel aktivitenin alt basamağı olan egzersiz, fiziki etkinliğinin planlanmış, programlanmış, şekil verilmiş, devamlılığı olan, tek ya da birden çok fiziksel bileşenin iyileştirilmesinin veya korunmasının gerekli olduğu çalışmalardır. (Durusoy, Mutuş, 2021).

Egzersiz; bir plan, program ve süre dahilinde yoğun kas hareketlerinin içinde olduğu fiziksel görünümün korunması ile geliştirilmesi amacıyla tekrarlı olarak yapılan ve bireyde performansın devamlılığı ile ritmik bir düzen sağlayan fiziksel aktivitelerdir (Ersoy, 1995; Çakır, Toprak, Yüksel, 2002).

Başka bir ifadeyle egzersiz; tertipli bir plan, program dahilinde tekrarlı aralıklar ile bedensel hareketleri içinde barındıran, eklemlerle kasların beraber hareket etmesi sonucu kalp atış hızı ve solunum artış hızını arttıran farklı farklı yorgunluğu ortaya çıkaran faaliyetlerdir (Çelik, 2018).

Egzersiz faaliyetleri yalnızca bir fiziksel aktiviteden ziyade bireyin bulunduğu topluma ayak uydurması, kaygı, endişe ve stresin azaldığı, çöküşe geçen zihnin ve bedenin üzerinde iyileştirici etkilerinin olduğu bilinmekle beraber bireyin kişilik oluşumu ve gelişimine olumlu yönde yaptığı katkılar mevcut sosyal durum için oldukça önemlidir (Köse, 2020; Tetik, 2021).

Bireylerin ilk çağ dönemlerinden bu zamana kadar kendi bedenini kullanarak işlerini yerine getirirken, günümüz teknolojisinin sunmuş olduğu kolaylık, rahatlık sonucu hareketli bir ömrü en aza indirgenmiştir. Bu nedenle ülkelerin birçoğu hareketin içinde çokça olduğu yaşama şeklini tekrardan kazandırmak adına devlet politikası haline dönmüştür. Çünkü egzersiz sayesinde bireyin vücut sıhhatinin korunduğu bilimsel anlamda ispatlanmıştır (Zorba, 2006).

Düzenli yapılan egzersizler; kişilerde kuvvet, esneklik ile dayanıklılıklarında ortaya çıkan artışla beraber kas ve kemik sistemlerinin güçlendiği, kişilerde denge ve eklem sağlığının korunduğu, vücut postürünün iyileştiği, metabolizma faaliyetlerinin hızlandığı, kronik yorgunluğun azaldığı, kalp atım ve ritmi, akciğer ile solunum

faaliyetlerinde hacim artışı vs. gibi beden sağlığı üzerine, kişinin psikolojik alanda rahatlayarak özgüveninin arttığı, kişiler arasında sosyal ilişkinin güçlenmesi, kendini iyi hissetmesi, kişiliğinin gelişmesi, kaygı, endişe ve depresyon gibi durumların azaltılması, bulunduğu mevcut durumda ortaya çıkan stres ile başa çıkabilme gibi sosyal açıdan ve ruhsal sağlığı üzerine, yaşamın ileri evresinde yani yaşlılıkta ortaya çıkan ve çıkabilecek tüm olumsuz durumlar karşısında önlem alma gibi gelecek yaşantı üzerine birçok olumlu etkisi bulunmaktadır (Bek, 2008; Batlaş, 2008; Garber, Blissmer, Deschene, Franklin, Lamonte, Swain, 2011; Humphreys, Costarelli, 2008).

Egzersizlere tür bakımından sınıflandırma yapıldığı takdirde birçok farklı tür karşımıza çıkmaktadır. Ancak bireyler tarafından en çok bilinen ve en yaygın yapılan 2 tür bilinmektedir. Bunlar; aerobik egzersizler ile anaerobik egzersizlerdir (Özcan, 2021).

2.2.1. Aerobik Egzersiz

Bu egzersiz türünün amacı kalp ve damar sistemlerini geliştirmesi ile bireyin solunum kapasitesini arttırmaya yönelik uygulama olup diğer adı kardiyovasküler egzersiz olarak da bilinmektedir. Aerobik egzersiz düşük şiddetli ve uzun süre yapılan bir aktivite olmakla beraber kaslarda meydana gelen enerji ihtiyacının oksijen harcayarak aerobik metabolizma yolu ile besin maddelerinden sağlamaktadır. Kalp atım hızının %50-80'i arası meydana gelen aerobik egzersizlerde büyük kas grupları çalıştırılmaktadır. Aerobik egzersizler temelde şiddet, sıklık ile süre olmak üzere 3 bileşenden oluşmaktadır. şiddetin ayarlanmasında ise oksijen kullanımında maksimumluk, algılanan zorluk derecesi ve kalbin atım sayısı olmak üzere 3 ölçüt bulunmaktadır. Aerobik dans, yürüyüş yapmak, bisiklet sürmek, jogging ve yüzme gibi aktiviteler aerobik egzersizlere örnek verilebilir (Çınar, Kabakçı, 2021; Koca, 2020; Akbaş, 2022).

2.2.2. Anaerobik Egzersiz

Bu egzersiz türü çok kısa süreli olmakla beraber yoğun fiziki hareketler olarak tanımlanmıştır. Anaerobik egzersizler azami ya da supramaksimal (maksimal üstü) düzeyde yapılmaktadır. Yüksek yoğunluğu barındıran ve aralıklı egzersiz, ağırlık kaldırma ile sürat koşusu yapma gibi çeşitleri içermektedir. Bu çeşit egzersizler için

gerekli olan enerji anaerobik yol ile sağlanır iken, glikoz parçalanması neticesinde laktik asit ortaya çıkmaktadır. Bu vaziyete anaerobik kapasite denilmektedir. Anaerobik egzersiz esnasında yapılan işlemin birim zamandaki ölçütüne anaerobik güç denilmektedir. Anaerobik güç ise patlayıcı gücü meydana çıkartmayı belirtmektedir. Böylece kandaki laktat seviye anaerobik gücün ölçülmesinde değerlendirilmektedir. Sprint koşular, yüksek yoğunluğu içeren intervaller veya power-lifting gibi egzersizler anaerobik egzersizlere örnek verilebilir (Çınar, Kabakçı, 2021; Koca, 2020; Akbaş, 2022).

2.3. Kişilik

Kişilik, bireyin içinde bulunduğu bir ortamda diğer bireyler ile olan ilişkileri sonucu ortaya çıkan geri dönütler ile bireyin kendi benliğini gösterme şeklidir (Doğan, 2005). Kişilik; bireyin fiziksel yönden, ruhsal yönden ve davranışları neticesinde kendisini sürekli yenilemesiyle birlikte alışılmış davranış örnekleridir (Selçuk, Aydos, 1998). Kişilik bireylerin kendine özel davranışlarıyla birbirlerini tanımada, anlamada yol gösterici olurken kendini diğer bireylerden ayrılma özelliği taşımaktadır (Durna, 2005).

Hemen hemen birçok bireyin zihninde aynı anlamı taşıyan ve yukarıda birçok tanımı yapılan “*Kişilik*” bireyin tüm davranışlarının; diğer bireylerle olan ilişkisi, ilgisi, eğilimi, duygu ve düşünceleri o bireyin kişiliğinin göstergesi olup bunların ahenkli bir biçimde birbirini tamamlamasıyla birlikte ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. Kişiliğin; genellikle neler içerdiği, hangi etkenler dikkate alınarak belirlendiği, geliştirildiği, sınıflandırılmasının ve değerlendirilmenin nasıl yapılacağına dair birçok araştırmaya konu olmaktadır. Farklı yaklaşımların olduğu bu konular genellikle birbirini tamamlar nitelikte olduğu anlaşılmakta olup genel anlamda kişiliğin niteliklerinde ortak bir düşünceye varıldığı söylenebilir (Doğan, 2005).

Kişilik, bireyin kendisi ve çevresiyle olan ilişkisinde göstermiş olduğu sürekli ve kararlı davranışlarıyla bir bütündür. Latince bir kelime olan ve “*persona*” kelimesinden türetilen kişilik, bir bireyi başka bireylerden ayıran en temel özellik şeklinde tanımlanmaktadır (Çiçek, Aknar, 2019).

Persona'nın Latince'de ki asıl anlamı tiyatro oyuncularının yüzlerine taktığı "*maske*" olduğu bilinmektedir. Oyun esnasında yüzlerinde maske bulunan oyuncuların konuşmaları veya sesleri maskenin altından seyircilere aktarıldığından dolayı belli bir kişiliği temsil etmek, temsil edilen bireyin yansıyan yanlarını ortaya çıkarılarak bireyler arasındaki farkların anlatılması amaçlanmıştır (Durna, 2005).

Kişilik, her bireyde farklı olduğundan dolayı karşılaşılan aynı olay karşısında verilen tepkinin büyüklüğü ve yoğunluğu bireyden bireye farklılık göstermektedir. Günlük hayatta da oldukça fazla kullanılan kişiliğe psikoloji açısından bakılarak yapılan birçok tanımda genellikle karşımıza aşağıdaki şu iki sonuç çıkmaktadır (Selçuk, Aydos, 1998).

Bireylerin her yönden birbirlerinden farklı özelliklere sahip oldukları,

Bireyin davranışlarının bu farklılıklar içinde bir bütün olduğudur.

Kişiliği, kişilik tabirinin yerine eşanlamlısı olduğu düşünülen "karakter" ya da "mizaç" tabirleri ile kullananlar da bulunmaktadır. Ancak kişilik, karakter ve mizaç tabirleri farklı anlamlar taşıdığından farklı durumları ifade etmektedir. Kısacası kişilik, bireyin yaratılıştan sahip olduğu ve sonradan kazandığı beden, ruhen ve sosyal yönden tüm niteliklerinin birbirleriyle oluşturduğu uyumlu bir bütündür (Selçuk, Aydos, 1998).

Anlaşılması zor ve çok yönlü bir varlık olan bireyi bütünüyle tanımak çok kolay bir durum değildir. Çünkü çevresi ile sürekli etkileşim halinde bulunan birey genellikle duygu, düşünce, tutum ve davranışlarını olduğundan çok farklı bir şekilde karşı tarafı yansıtmaya çalışmaktadır. Bir maskenin ardına sığınarak kendisinin istediği veya başkaları tarafından istendiği bir kimliğe girmeye çalışılan bu durum kimilerinde sürekli kimilerinde ise karşılaşılan duruma göre değişiklik göstermektedir. O halde kişilik, bireyin başkaları ile kurmuş olduğu ilişkilerdeki tepki ve kendini göstermeyi içermektedir (Sarıoğlu Uğur, 2016; Özarslan, 2010).

2.3.1. Kişilik Belirleyicileri

Bireyin kendini tanıması kişilik gelişimi açısından önemli bir durumdur. Çünkü birey; suçluluk hissetmeden kusurlarını, eksik yanlarını gizlemeden düşünüp

değerlendirmesiyle ortaya çıkan sonucu kabul etmesi kişilik için hayati bir kriteridir (Köse, 2020). Kişilik belirleyici etmenlerin neler olduğu ya da neyin kişilik adı verilen olguyu ortaya çıkardığı suali ile karşı karşıya gelindiğinde bu suale sadece bir yanıt vermek oldukça güçtür. Çünkü kişiliği meydana getiren birçok değişken bulunmaktadır. Kişilik kuramıyla ilgilenen birçok değişik kuramcı için bu değişkenler önem ve sayı olarak değişmektedir (Okutan, 2010). Bundan dolayı kişiliğin temel özellikleri üzerine yapılmış incelemeler sonucu ortaya farklı farklı sonuçların çıktığı görülmektedir. Ancak burada ortaya çıkan farklı sonuçlardan çok kişilik gelişimini etkileyen ve herkesçe bilinen birtakım faktörden bahsedilecek olup bu faktörler şunlardır (Köse, 2020).

Karakter: Kişilik kavramına eş anlam olarak en sık kullanılan terimdir karakter. Karakter, bireyin kişiliğini ahlaki ve sosyal değerlerini ifade etmekle beraber bireylerin bu değerler karşısındaki farklılıklarını ortaya çıkarır. Karakter, bireyin doğuştan sahip olduğu kendine has davranışların tümü olup bireyin bedensel, ruhsal ve zihinsel etkenliğine karşın çevrenin koşullarına bağlı olarak meydana gelen kişiliğin tutarlı, sürekli ve değişmeyen bir görünümüdür. Kişilik "değişebilir" bir özellik iken karakter "değişmez" ve "sürekli" bir özelliktir. Bundan dolayı karakter, kişiliğin temeli olarak tanımlanabilir (Özbay, 2012).

Mizaç (Huy): Kişilik kavramına eş anlam olarak kullanılan bir diğer terim ise mizaçtır. Mizaç veya huy; bireyin birbirine aksi hisleri arasında meydana gelen, olabildiğince sınırlı, belirli hislerin ani ve aşırı tepkisel değişmesidir. Çabucak sinirlenmek, öfkelenmek, kızmak, sıkılmak, üzülmek, neşelenmek gibi durumlar mizaca örnek verilebilir. Bireyin hislerini ve coşkularının tümünü ifade eden ve bireyin durumuna göre değişen mizaç veya huy, kişiliğin sadece bir ögesini ya da bir yanını meydana getirmektedir (Özbay, 2012).

Fiziki Yapı: Bireyin dış görünüşü yani sahip olduğu fiziksel yapı kişiliğin oluşumunda büyük bir öneme sahiptir. Örneğin; bireyin kısa-uzun, şişman-zayıf, güzel-çirkin, gülyüzlü-somurtkan olması veya bireye bakıldığında onu rahatsız edecek bir engelinin görülmesi o bireyde meydana getirdiği psikolojik halin karşısındaki bireye yansıtması kişiliğin belirlenmesinde oldukça etkilidir (Köse, 2020). İlk kuramlardan birinde kişilik, bireylerin vücut yapılarına göre üç kategoriye

ayrıldığı ve kategoriye ayrılan bu vücut yapılarıyla bireylerin kişilikleri arasında bir bağ kurulmuştur. Buna göre; yumuşak mizaçlı, girişken bir bireyin tombul ve kısa boylu; yalnızlıktan hoşlanan, çabuk sıkılan, kontrollü bir bireyin zayıf ve uzun boylu; iri yapılı, fiziksel aktivitesi faal, kasları gelişmiş bir bireyin ise agresif ve gürültülü olduğu tespit edilmiştir (Okutan, 2010).

Yetenek ve Beceriler: Kişiliğin oluşmasında yetenek ve beceri sadece bir katman olmayıp aynı zamanda bireyin kişiliğinin şekillenmesinde önemli bir faktördür (Okutan, 2010). Bireyin yeteneği ile becerisi, kendi düşünce ve davranışlarını etkilemektedir. Bundan dolayı etrafında bulunan bireylerden farklı olduğunu anlar. Birey, o bireylerle olan iletişim ve etkileşiminde bu farklılığını ortaya koyarak onlara bu farklılığını hissettirir (Köse, 2020).

Bireyin Sahip Olduğu Toplumsal Değerler ve Toplumsal İlgiler: Çevre koşulları içerisinde bireyi en çok etkileyen etmen, içinde yaşadığı toplumun sosyo-kültürel özellikleridir. Doğup büyüdüğü toplumun kültüründen oldukça çok etkilenen birey, standart davranışlara sahip olmakla beraber duygu, düşünce, davranış ve tutumları yaşamı boyunca farklı alanda etkilenmektedir. Birey, yaşamına devam ettiği toplumun kültürel yapısını seçemediğinden dolayı o toplumun kültürel yapısını itirazsız bir şekilde kabul etmektedir. Bireyin yaşam şekli, ilgisi, ideali, diğer bireylerle olan ilişkisi bu kültürel yapının da etkisi sonucu şekillenmektedir (Okutan, 2010). Çünkü birey; çeşitli toplumsal olaylara olan bakış açısını, toplumun değerlerini, siyasi görüş ve düşünce gibi konuları yorumlama şekli sosyal çevresindeki diğer bireylerin bu konulardaki düşüncelerine bağlı olarak onun kişiliğinin oluşumunun önemli bir etkenidir (Köse, 2020).

Anlatım, Davranış Şekli ve Davranışlardaki Aşırılıklar: Birey; karşısındaki bireylere kaba davranmadan kibar bir şekilde duygu, düşünce ve fikirlerini o bireylere kolayca anlatabilmesi de kişilik için önemli bir kriterdir. Birey, sosyal çevresi içerisinde ilgi çekmek amacıyla yüksek sesle konuşması, bağırması ya da kahkaha atması gibi aşırı tutum ve davranışlar sergilemesi kişiliğinin bir parçasıdır (Köse, 2020).

2.3.2. Kişiliğin Oluşumu

Kişilik, birbirini tamamlayan on farklı katmanın bir araya gelmesini sonucu ortaya çıkan bir bütündür. Aşağıdan yukarıya doğru sıralan bu on katman şu şekildedir (Köknel, 1995).

Bireye kalıtım ile geçen kişiliğin fiziksel nitelikleri yani bireyin fiziki yapısıyla ilgili özellikler birinci katmanda; bireyin beden yapısının oluşumunda ve gelişiminde, işlevi sonucu beden yapısına şekil ve renk veren iç salgı bezleri ikinci katmanda; bireyin kişiliğinin oluşumunda ve gelişiminde yardımcı olacak olan ruhsal yapının temeli olan zekâ üçüncü katmanda; bireyin yaşam ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik içgüdü ve dürtülerinden meydana gelen güdüler dördüncü katmanda; bireyin güdülerinden kaynaklanan his ile heyecanı içinde barındıran bireye özgü özelliklerin yani bireyin mizacı beşinci katmanda; bireyin kişiliğinin benliği altıncı katmanda; bireyin kişiliğinin dışa yansıyan yani başka bireylerce algılanan, değerlendirilen duygu, düşünce, tutum ve davranışları yedinci katmanda; bireyin kişiliğinin dışa vuran özellikleri bulunduğu toplumun değer, kural ve ahlaki açıdan değerlendirilmesi neticesinde meydana çıkan karakter sekizinci katmanda; kendisinin var olması, kişiliğinin doğruluğunu kanıtlaması, kendisinin olduğu veya olmak istediği şekilde kabul etmesi ya da kabullendirmesi amacıyla bireyin başvurduğu yöntemler dokuzuncu katmanda; birey, kişiliğinin oluşmasına yardımcı olan diğer katmanların bilinci içinde evrende ki değeri ve yeri onuncu katmanda yer almaktadır.

2.3.3. Kişilik Özellikleri

Kişilik kavram olarak çok boyutludur. Bu nedenden ötürü kişilik özelliklerinin sayısı da oldukça fazladır. Bir bireyin kişilik özelliklerini anlattığımızda onu en öne çıkaran türlü sıfatlar ile birlikte naklederiz (Doğan, 2005).

Açık yürekli-korkak, nazik-kaba, somurtkan-neşeli, sabırlı-sabırsız, sakin-telaşlı, çekingen-girişken gibi daha da çoğaltabileceğimiz sıfatlar örnek verilebilir. Anlaşıldığı üzere bir bireyin kişilik özelliklerinden bahsederken birbirinden farklı birçok sıfattan yararlanmak mümkündür (Özsoy, 2013).

Herhangi bir bireye ait her nitelik, o bireyi anlamada diğer bireylere ipucu vermektedir. Örneğin; bireyin fiziksel görüntüsü, dağarcığı, ses tonu ile konuşma stili,

olaylara karşı reaksiyonu, ilgileri gibi birçok özelliği o bireyin kişiliği hakkında diğer bireylere bazı bilgiler sağlar (Durna, 2005).

Kişilik, öğrenme ile kavramanın ilgili birtakım davranışların birleşmesi sonucu ortaya çıkan bir yapıdır. Kişilik, birbiri ile ilişkili olan çok sayıda toplumsal davranışın hem sebebi hem de neticesidir. Bundan dolayı sosyal bir yapı olan kişilik ancak sosyal bir alanda gelişme imkânı bulabilir (Sarıtaş, 1997). Kişilik, belirli uyarıcılara karşın bireyin yaşamını devam ettirdiği topluma ayak uydurmak amacı ile geliştirdiği düzenli ve devamlı davranışlardır. Ayrıyeten kişilik nispeten, bireyde kalıcı bir özellik göstermekle beraber oluşan koşullara göre evrimleşen hareketli bir durumdur (Özarslan, 2010).

Dünya üzerinde milyarlarca birey bulunmasına rağmen kişilik özellikleri bakımından aynı özelliklere sahip iki birey yoktur. Bu nedenden ötürü bireylerin kişiliğini değerlendirmek zordur. Yalnızca dışardan gözlenen davranış ve tutumlar ile kişiliği tanımlamak yetersizdir. Çünkü kişiliğin oluşmasında etkisi olan içsel süreçler doğrudan doğruya gözlenemez. Bundan dolayı süreçlerin de göz önüne alınması gerekmektedir (Aksoy, 2009).

Bireylerin kişilik özellikleri farklı birçok yönden değerlendirilse de bazen ortak bir paydada buluşmakta ve bunun sonucunda bireylerin kendilerine özel kişisel özellikleri meydana gelmektedir. Özetle kişiliğin temel özellikleri aşağıda altı başlıkta toplamak mümkündür (Sarioğlu Uğur, 2016).

Kişilik, bireyin birtakım davranışların hepsidir,

Kişilik, bireyin özel çevresinin meydana getirdiği bir olgudur,

Kişilik, bireyin ferdi dengesinin eseridir,

Kişilik, bireyin davranışlarına yön verir ve idare etmesine yardımcı olur,

Kişilik, bireyin belirli zaman aralıklarında davranışlarındaki bütünleşmesinden meydana gelir,

Kişilik, bireyin doğuştan gelen ve sonradan elde etmiş olduğu eğilimlerinin bütününden oluşmuştur.

2.3.4. Kişilik Tipleri

Konusu gereği kişilik ile ilgilenen birçok teorisyen ve araştırmacının amacı, bir bireyin belirli temel özelliklerini belirleyerek o bireye uygun olan kişilik özelliklerinin kapsadığı özel kalıplar içinde gruplamaktır. Ancak yapılan bu gruplama işlemi yalnızca teoriktir. Kişilik kalıplarının oluşturulmaya çalışılması bireylerin kişilik özellikleri üzerine yapılacak olan araştırmalarda bilim insanlarına analiz yapmada kolaylık sağlamasıdır. Örneğin içe dönük kişilik tipi ile dışa dönük kişilik tipi gibi. Çünkü bireyin gerçekte hangi kişilik kalıp veya kalıplarına dâhil olduğunun belirlenmesi zamanla değişiklik göstereceğinden dolayı oldukça güçtür (Özdevecioğlu, 2002).

Aynı kişilik tipine sahip olduğu düşünülen bireyler arasında kişilik özellikleri konusunda da farklar mevcuttur. Bundan da anlaşılacağı gibi herhangi bir bireyin kişiliğinin tipi o bireyin bütün kişilik özelliklerini göstermemektedir. Kişilik tipleri ya da gruplandırması herhangi bir bireyi başka bireylerden ayırmaya yardımcı olan en temel özelliklerine göre yapılmaktadır. Kısacası bilimsel sebeplerden dolayı bireyler önceden belirlenen belli kişilik tiplerine göre sınıflandırılır (Doğan, 2005). Bu çerçevede bireyleri sınıflandırma çabaları sonucu karşımıza tip kavramı çıkmaktadır. Tip kavramı; önceden belirlenen bir ölçüde göre bireyin belli bir kişilik özelliğini temsil etmesidir. Buna göre, bireyin zihinsel yönü ve fiziksel yönünün değerlendirilebilir bir tip yönü olarak düşünülmektedir (Özdevecioğlu, 2002).

Bireylerin önceden belirlenen kişilik tiplerine göre sınıflandırma uğraşları eski zamanlara dayanmaktadır. Hippocrates (M.Ö. 460–377) ile Kant (1724–1804) bireylerin bendensel yapısını dikkate alarak yaptıkları çalışmalarda kişilik tiplerini 4'e ayırmışlardır. Bunlar;

Hafif kanlı mizaç: Tasasız, neşeli, umut dolu, kanlı canlı sağlıklı bireylerdir.

Ağır kanlı mizaç: İlkelere ve kurallara sıkıca bağlı olan, yavaş yavaş hareket eden ve zor duygulanan bireylerdir.

Kara sevdalı mizaç: Derin, uzak görüşlü, kaygılı, yürekli, atılgan ve duygusal bireylerdir.

Sinirli mizaç: Çabucak kızan, öfkelenen, bağırıp çağıran, kararları kolay olup anında eyleme geçen, sert ve saldırgan bireylerdir (Köknel, 1995).

Kretschmer ve Sheldon bireylerin bedensel tiplerini ile ilgili sınıflandırma çalışmaları yapmışlardır. Bireylerin beden yapılarına göre 4'e ayıran *Kretschmer*;

Atletik Tip: Spor yapmayı seven, uzun boylu, kasları ve iskelet yapısı gelişmiş, liderlik eğilimi kuvvetli, sabırlı, kol ile bacakları uzun, sert ve yüksekçe bir başa sahip olan bireyleri,

Astenik Tip: İnce, uzunluğuna doğru bir büyümeye sahip, zayıf bedeni olan, ufak bir baş, alıngan, inatçı, soğukkanlı bireyleri,

Piknik Tip: Orta boylu, şişman, enlemesine geniş, göbekli, kollarıyla bacakları kısa, kalın boyunlu, elleriyle parmakları tombul, iyimser bireyleri,

Displastik Tip: Vücut yapıları diğerlerine benzemeyen, kalıtım ile ilgili ya da sonradan iç salgı bezlerinde meydana gelen bozukluklardan dolayı aşırı bir şekilde uzun boylu veya kısa boylu, zekâ gerilikleri olan şişman veya zayıf bireyleri temsil etmektedir (Hazar, 2006).

Bireylerin beden yapılarına göre 3'e ayıran *Sheldon* ise;

Endomorf Tip: Bu tipteki bireylerin saçları seyrek, ciltleri düzgün, bedenleri yuvarlak, kasları gevşek, iç organları gelişmiş, karın bölgesi geniş, yemek yemekten oldukça hoşlanan, neşeli olmayı seven, güler yüzlü, arkadaş canlısı olan, duygularını ve hislerini gizleyemeyen, çabuk kaygılanan ve çabuk üzüldüğü ağlayan, kendisine dönük kişilerdir.

Mesomorf Tip: Bu tipteki bireylerin kasları oldukça gelişmiş, geniş omuzlu, atletik, güçlü, dayanıklı, spor yapmayı seven, girişken, içinden geldiği kadar davranan, kapalı alanlardan korkan, dışa dönük olan, liderlik potansiyeli yüksek kişilerdir.

Ektomorf Tip: Bu tipteki bireylerin kasları iyi gelişmemiş, uzun, ince, omuzları düşük, davranışları yavaş, arkadaş yanlısı olmayan, diğer bireylerden kaçan, hassas, kaygılı ve endişeli, duygularını dışa vuramayan, içine kapanık, yalnız kalmayı tercih eden, açık alanlar ile geniş yerlerden korkan kişilerdir (Hazar, 2006).

Diğer taraftan *Sigmund Freud, Carl Gustav Jung, Alfred Adler ve Eric Berne* de bireylerin kişilikleri üzerine Psikanalitik Kişilik Kuramı adını verdikleri çalışmayı yapmışlardır (Sarıoğlu Uğur, 2016).

Buna göre *Sigmund Freud*;

Kendisini takip eden diğer bilim insanları tarafında geliştirilen ve psikoloji alanında en etkili kuramlardan biri olan *Psikanalitik Kuram*'ını ortaya atan Sigmund Freud; bireylerin kişiliklerini id (ilkel benlik/alt benlik), ego (benlik) ve süper ego (üst benlik) olmak üzere 3 temel öğeye ayırmıştır. Genellikle bireylerin davranışları bu üç temel öğe tarafından yönetilmektedir (Okutan, 2010; Gündoğdu, 2016).

İd (ilkel benlik/alt benlik): Sigmund Freud, bireyin dünyaya tek bir kişilik yapısıyla yani İd (ilkel benlik/alt benlik) ile geldiğini söylemektedir. Bilinçdışı meydana gelen tüm süreçler, bireyin sahibi olduğu nefret, hırs, cinsellik, güven, kıskançlık, sevgi vb. gibi tüm içgüdülerin depolandığı, bencil, ilkel, kaba, korkunç, hayvanca arzu ve dürtülerin olduğu ve sadece bireyin kişisel isteklerini tatmin etmeye çalışması bu bölümde yer almaktadır. Bunun yanında sağlıklı herhangi bir yetişkin bireyde ilkel benlik/alt benlik, sonrasında gelişen benlik ile üst benlik tarafınca kontrol altında tutulmaktadır (Gündoğdu, 2016). Hayal ya da rüya gibi durumlarda ortaya çıkan id'in ihtiyacının giderilmesi "*Birincil Süreçler*"i oluşturmakla beraber bu sürecin baskın olduğu herhangi bir bireyde, davranışlarının düşünme veya akıl yürütmesi ile olmayıp id'in istediği yönde geliştiği görülmektedir (Hazar, 2006).

Ego (benlik): Bir kişilik birimi olan ego'nun (benlik) görevi id'i (ilkel benlik/alt benlik) denetim altında tutmaktır. Ego (benlik) bireyin kişiliğinin akılcıdır ve gerçeklik ilkesine uyarak etmekte olup id'in (ilkel benlik/alt benlik) dürtüsünü tatmin etmektir. Ama bunu da yaparken içinde bulunmakta olduğu durumun gerçeklerini dikkate almaktır. Mantık ve gerçekçi düşünmeyi öne çıkaran ego (benlik) "*İkincil Süreçler*"e dayanmaktadır. Ego (benlik) bilinçli olup vermiş olduğu "*hemen şimdi istiyorum*" emre karşı, ego (benlik) ise "*acele etme, şartlar uygun ise sana isteğin şeyi verebilirim*" cevabını verir. Buna göre ego (benlik), id'in (ilkel benlik/alt benlik) sürekli danışmanlığını yapmaktadır engellemek değildir. İyi veya kötü kavramlarıyla

ilgilenmediğinden dolayı ahlaksal olarak herhangi bir tutumu bulunmamaktadır (Gündoğdu, 2016; Hazar, 2006).

Süper ego (üst benlik): Ahlak ilkesince hareket eden süper ego (üst benlik), ego'nun (benlik) hangi isteğinin bilinç düzeyine çıkarılacağına, hangi isteğinin ise bilinç altında tutulması gerektiğine karar veren birimdir. Bireylerin davranışlarının doğruluğunu denetlemekle beraber ego'nun (benlik) toplumdaki değerlere göre hareket etmesine yardımcı olmaktadır. Süper ego'ya (üst benlik) vicdan da denilmektedir. Bireylerin davranışlarını süzgeçten süzer ve bireylere iltifat ya da yergi dönütünde bulunur. Bu durumda ego (benlik), id(ilkel benlik/alt benlik) ile süper ego (üst benlik) arasında bir nevi cambazlık yapmaktadır. Burada ki amaç hem id'i (ilkel benlik/alt benlik) memnun etmek hem de süper ego'dan (üst benlik) azar işitmemektir (Gündoğdu, 2016; Hazar, 2006).

Kısacası id (ilkel benlik/alt benlik), ego (benlik) ve süper ego (üst benlik) sürekli çatışma içindedir. Ego (benlik), id'in (ilkel benlik/alt benlik) istek ve arzularını ertelemekle uğraşırken süper ego (üst benlik) ise diğer ikisi ile mücadele etmektedir. Bu üçünün arasındaki etkileşim bireylerin kişilikleri arasında farklılaşmasına zemin oluşturmaktadır (Özsoy, 2013).

Carl Gustav Jung;

Carl Gustav Jung, Sigmund Freud tarafınca psikanaliz hareketinin açık bir şekilde mirasçısı olarak görülmüştür. Freud; “Jung, benim halifem ve kurmuş olduğum kraliyetin prensidir” şeklinde söz etmiştir (Okutan, 2010). Sigmund Freud ve Alfred Adler ile çağdaş psikoloji ilmine katkı sağlayan Jung, bir süre sonra onlara karşı çıkarak kendi teorisi olan *Analitik Psikoloji* 'yi geliştirmiştir (Özarslan, 2010). Analitik Psikolojisi, genel olarak bireyin ruhsal yaşantısını incelemeyi hedef aldığından dolayı yaşantıyı bileşenlerine ayırarak incelemektedir. Ortak bilinç dışı, ilk örneklerin varlığı, bireyin kişiliğinin tamamlayıcı gücü olarak kendiliğin anlam ve önemine vurgu yapan psikodinamik bir yaklaşımdır (Gürses, 2007). Jung bireyleri “içe dönük kişilik” ile “dışa dönük kişilik” olmak üzere 2 temele ayırmaktadır (Köknel, 1995).

İçe dönük kişilik: Bu kişiliğe sahip bireyler çekingen, utangaç, duygusal anlamda soğuk, uzak ve gelişimleri düşük, mantıksal davranmaktan çok iç uyaranlarına göre

davranış izleyen, bireyler arası ilişkileri düşük, kendi halinde olan, az konuşan, yalnızlıktan hoşlanan ve sınırlı bireyleridir.

Dışa dönük kişilik: Bu kişiliğe sahip bireyler ise başka bireylerle kolayca iletişime geçebilen, girişken, duygusal tepkilerini gösterebilen, dış uyaranları çevresinden alan, mantıklı bir davranış izleyen bireylerdir (Doğan, 2005).

Alfred Adler;

Alfred Adler, başlangıçta Sigmund Freud' un geliştirmiş olduğu psikanaliz ekolüne mensup iken özellikle cinsellik teorisi ile ödip kompleksini reddederek, "*Bireysel psikoloji*" teorisini geliştirmiştir. Sigmund Freud'un, psikoloji alanında yaptığı çalışmalarda veriler cinsellik üzerine olup biyolojik kökenlidir. Teorisinde kişiliği, bireyin kendisine diğer bireylere ve topluma karşı geliştirdiği davranışların bir ürünü olarak gören Alfred Adler; bireylerin karşılaşmış oldukları zorlukları kötümser/iyimser, saldırgan (kin, haset)/kendini savunanlar (bireylerden kaçma, endişe, yüreksiz) olarak ayırmaktadır. Ayrıca birey; kişiliğinin toplumun etkileri ile bulunduğu toplum içinde yükseltme çabasıyla oluşturulduğu bir kuramdır. Buna ek olarak bireyin tutumlarının arkasındaki en temel öge "üstünlük ve egemenlik " iç güdüsüyle prestij ve güç güdülenmesidir (Sarioğlu Uğur, 2016; Okutan, 2010).

Üstünlük duygusu şu şekilde veya bu şekilde engellendiği zaman yani yeterince tatmin edilemediğinde bireyi yetersizlik ve aşağılık duygusu içine itmektedir. Alfred Adler bireydeki bu iç güdüyü engelleyen en önemli nedenler olarak; bireyde organ eksikliği, bireyin boyunun kısalığı, çirkinlik, zayıflık gibi bir takım bedensel ayrıcalık ile özürleri saymaktadır (Özarslan, 2010).

Eric Berne;

Sigmund Freud'un, id (ilkel benlik/alt benlik), ego (benlik) ve süper ego (üst benlik) çalışmalarından esinlenerek kişiliği duygusal yönleriyle ele alarak bireylerde kişiliğin oluşmasını çocukluk, yetişkinlik ve ebeveyn dönemi olarak 3 ego'ya ayırmıştır. Eric Berne her ne kadar da olsa Sigmund Freud'tan etkilense de teorisi Freud'un teorisinde tamamen farklıdır. Çünkü Eric Berne'nin teorisi halihazırda

yaşayan gerçek bir birey ile bu bireyin geçmiş zamandaki yaşantısını temsil etmektedir (Zengin, 2019).

Çocukluk Dönemi: Tüm bireylerde mevcut olan bencillik ve sorumsuzluk hali ile eğlence ve eğlenme arzusu gibi çocuksu davranışlar bu dönemle açıklanmaktadır. Çocukluk dönemi bireylerin kişisel isteklerine ve arzularına ulaşmak, kendilerini memnun etmek amacıyla istedikleri gibi davranışların görüldüğü dönemdir. Bireyin yaşamındaki ilk yıllarındaki baskın çocukluk davranışları ilerleyen yaş dönemlerinde etkinliğini azaltmaktadır (Bilgin, 2011).

Yetişkinlik Dönemi: Bireylerin çocukluklarını disipline etme eğilimlerini içeren bu dönem, bireylerin yapmak istedikleri lakin yapılmayan davranışların bilinçaltılarında biriktirmeleri, maruz kaldıkları baskıların arttığında veya eğilimleri disipline edilemediğinde çocuksu davranışları daha ağır basması sonucu ortaya kabul edilmeyen davranışların çıktığı bir dönemdir (Dayıoğlu, 2017).

Ebeveynlik Dönemi: Bireylerin anneleri ile babalarından gördükleri ebeveynlik rollerini kendi zihinlerinde simgeleyerek, benliklerine uygun bir biçimde ebeveynliklerini şekillendirirler. Bu dönemin tutumu geleneksellikler ile kültürel özelliklerdir. Bireylerin çocukluk dönemlerinde düşük olan ebeveynlikleri, yaşları ilerledikçe baskınlaşır (Tatar, 2013).

2.4. Spor ve Kişilik

Sporun psikoloji alanında yaşanan değişimler neticesinde son zamanlarda en çok yapılan araştırmalardan biri olmuştur spor ve kişilik. Konu olarak da sporun kişilik üzerindeki tesiri, sporcun kişiliği, sporcunun kişiliği ile performansı arasındaki ilişkisi, elit sporcu kişiliğinin özellikleri oldukça önemli araştırma ve inceleme konuları olarak karşımıza çıkmaktadır. Spor ve egzersiz faaliyeti yalnızca bireyin fiziki gelişimine değil, ayrıyeten kişisel gelişimi de katkı sağlamaktadır. Böylece spor ve egzersiz faaliyetinin doğru, düzenli ve sürekli yapılmasıyla bireylerin kişiliğine yansıyan pozitif etkilerin ortaya çıkması sonucunda spor sektörü alanında işlerin daha randımanlı ve daha basit bir hale gelecektir. (Doğan, 2005).

2.4.1. Sporun Kişilik Üzerine Etkisi

Spor; bireyde öfke, sinir, kızgınlık, korku gibi hisleri doğal gelişmesine yardımcı olmakla beraber bireyin özgüvenini geliştirmesine, depresyon, stres, bunalım ve sinir kontrolünde önemli faydaları bulunmaktadır. Bu önemli faydalarından bir tanesi de bireyde kişilik gelişimine yapmış olduğu olumlu yönde etkileridir. Etkilerin de en mühimi paylaşımcı hislerin gelişmesidir. Birey disiplinli fiillerin başarıya götürdüğünü anladıktan sonra rekabete uyum sağlamaktadır (Kuru, 2000; Köse, 2020).

Spor aktivitesi esnasında bireyin karşısına bazı ruhi ve bedeni engeller çıkabilmektedir. Çıkan bu engeller karşısında başarılı olmak için bazı yeteneklere vakıf olmak gereklidir. Aktivitelerin devamlı yerine getirilmesi yeteneklerinde gelişmesine sürekli yardımcı olmaktadır. Gelişmeler önceden belirlenen kaideler dahilinde şekillenmektedir. Kaidelerin temelinde ise yapılan aktivitenin bireyin kişiliği üzerine etki ettiği ve bu etkinin de spor branş dallarına göre değişkenlik göstermektedir. Kısacası hem sporun kişiliğe hem de kişiliğin spora etkisinin olduğu bilinmektedir. Örneğin; sporun kişiliğe etkisine bakıldığında, yapılan faaliyet hem zor hem de tehlikeli ise aynı oranda bireyin cesaretinin de arttığı görülmekte olup yapılan spor branşı aktivitesi gelişimine göre bireyin kişiliğinin de bir yandan gelişmekte ve bir yandan da şekillenmektedir. Kişiliğin spora etkisine bakıldığında ise birey, karşısına çıkan her türlü güçlüğü aşmaya ve başarılı olmaya çalışmakla beraber iradesinin gücünü iyice zorlar ve gelişmesine katkı sağlamaktadır. Burada irade gücünün gelişmesi için gerekli olan durum ise zamanında ve yerinde yapılan spor aktivitelerini yerine getirmesi sonucu oluşmaktadır (Küçük, Koç, 2003).

2.4.2. Spor Yapan ve Yapmayan Bireylerin Kişilik Özellikleri

Spor; toplumları birleştiren, kaynaştıran, geniş kitleleri etkileyen ve bireylerin sosyolojik, fizyolojik ve psikolojik gelişmesine katkı sağlayan bir faaliyettir. Spor yapan bireyler ile spor yapmayan bireylerin karşılaştırılması üzerine yapılan araştırmalarda spor aktivitesi yapanların oldukça atik ve hızlı oluşları, hislerinin gelişmişliği, hislerini kontrol altında tutabilen, sosyal yaşamda diğer bireyler olan ilişkilerinin ileri düzeyde seyreden, beklenilmeyen durumlara karşı uyumlulukları spor aktivitesi yapmayanlara göre ileridedir (Tiryaki, 1991).

Örneğin; İngiltere milli tenis takımından 57 sporcu üzerine yapılan araştırmada, sporcuların spor yapmayan bireylere karşı sosyal taraflarının oldukça güçlü bireyler oluşu tespit edilmesine karşın bu spor branşında en başarılı bireylerin ise içine kapanık sporcular olduğu tespit edilmiştir (Doğan, 2007). Başka bir araştırmada halter sporu yapanların spor yapmayan bireylere göre ruhsal açıdan dengesiz, çok kolay öfkelenip sinirlenen ve tepki çekecek durumlara sahip oldukları görülmüştür (Tiryaki, 2000).

Spor veya egzersiz aktivitelerini yaşantılarına entegre eden bireyler hem topluma hem de hayatta başarılı bir birey olma amacı güderek faydalı işler yapar, yalnızca kendisini düşünmez, bencillik yapmaz, diğer bireyler ile kolay bir şekilde sosyalleşerek ilişkilerini geliştirebilirler. Tıp biliminin bir iyileştirme metodu olarak kabul edilen spor aktivitelerini devamlı yapan bireylerde ortaya çıkabilecek fiziksel sağlık problemleri kolay bir şekilde aşılabilmektedir. Spor veya egzersiz aktivitesi yapmaktan imtina eden ve belirli kaideler ışığında yaşamlarına devam etmeyen bireylerde ise ruhsal, fiziksel ve sosyal açıdan problemler yaşanmakta olup bu hal sürekli spor veya egzersiz yapan bireylerde tam tersi olduğu bilinmektedir. (Tiryaki, 2000).

2.5. Hizmet

Hizmet, bireylerin yaşantılarında önemli bir yere sahiptir. Buna günlük hayattan çeşitli birçok hizmet alanı örnek verilebilir. Bireylerin gün geçtikçe değişen istek ve ihtiyaçları karşısında hizmet faaliyet kollarında değişikliğe gidilerek hizmet pazarlama alanlarında genişlemeyi kaçınılmaz kılmıştır. Böylece bir rekabet aracı haline dönüşen hizmet bir işletmenin, birimin veya işverenin üzerinde hassasiyetle durduğu oldukça önemli bir konudur (Gülbüz, Ergülen, 2006).

Fransız bilim insanları tarafınca sistematik bir biçimde ele alınarak incelenen hizmet, 17'nci yüzyılın başlarında ortaya çıkmış ve tarımsal faaliyetlerinin olmadığı tüm çalışma alanları şeklinde tanımlanmıştır. Ancak günümüzde tam olarak bir anlam ifade etmeye yetmeyen ve eksik olan bu tanım o dönemde tarımsal faaliyetler ile ilgilenen kişilerin çok olmasından dolayı meydana çıkmaktadır (Korkmaz, 2006). Zamanla üretim faaliyetleri ile üretim faaliyetlerine bağlı olarak hizmetin de kimliği

değişmeye başlamış ve dolayısıyla hizmet tanımında da farklı farklı yaklaşımlar meydana çıktığı görülmektedir (Aras, 2019).

Klasik ekonomistlerden Adam Smith için hizmet “maddi bir çıktısı olmayan faaliyet alanları”, Jean-Baptise Say için hizmet “bir mala belli bir fayda eklemesi sonucu ortaya çıkan tüm üretim dışı faaliyet alanları”, fizyokratlar için hizmet “tarımsal üretimin dışında yapılan tüm faaliyet alanları”, Alfred Marshall için hizmet ise “üretildiği andan itibaren tüketilen faaliyet alanları” olarak tanımlanmıştır (Doğan, Tütüncü, 2003).

Amerikan Pazarlama Birliği hizmeti; ”bir malı satışa sunan ya da malların satışı ile ilgili olan fayda, eylem veya doyumluk” olarak tanımlamasından sonra hizmet tanımlama uğraşları da oldukça artmıştır (Aras, 2019). Örneğin hizmet, bir tarafın diğer tarafa sunulması sonucu oluşan fiziksel durumlar ile performansı içinde barındıran haldir (Güleşce, 2020). Hizmet, yalnızca müşteri ile hizmeti sunan arasında meydana gelen etkinlikler ya da hareketliliklerdir (Grönroos, 1984). Bir işletmenin, birimin ya da bir işveren tarafınca başka bir işletmenin, birimin veya işveren için beraber yapılan performans, eylem ve süreçtir hizmet. (Zeithaml, Bitner, Gremler, 2009). Hizmet bireylerin veya birey gruplarının gereksinim duydukları ihtiyaçlarını gidermek amacıyla önceden belirlenen bir ücretten satılan ve herhangi bir ürünün mülkiyet hakkını gerektirmeyen, yarar sağlamakla beraber doyum hissi veren soyut faaliyetlerin tümüdür (Çimen, Gürbüz, 2007). Kısaca hizmet, bir birey için yapılan işlemdir (Ardıç 1998).

2.5.1. Hizmetin Özellikleri

Bir işletme, birim veya işveren tarafınca verilen ve çeşitli birçok karakteristik özelliği bulunan hizmetler, bireylere farklı şekilde sunula bilinmektedir. Yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkan bu hizmet özellikleri şöyledir (Yüksel, 2018).

Soyutluluk özelliği: Bu özellik hizmette en önemli belirleyicidir. Tutulamayan, dokunulamayan, görülemeyen, duyulamayan, taşınamayan, teşhir edilemeyen, ölçülemeyen, algılanamayan, formüle edilemeyen bir kavramdır (Erkut, 1995; Öztürk, 2003).

Stoklanamama özelliği: Soyutluluk ilkesi gereği hizmetler daha çok yaşantılardan meydana geldiği için saklanması, bekletilmesi ve stoklanması imkânsızdır. Çünkü hizmet sunulduğu andan itibaren tüketilmektedir (Belgin,2010).

Heterojen (Ayrışık) olma özelliği: Bu özellik sunulan hizmet kalitesinde meydana gelen değişkenliktir (Doyle 1998). Yani hizmetler, bireylerin birbirleriyle olan ilişkilerine dayalı olmasından ötürü hizmet sunanın sergileyeyeceği performans her daim her yerde aynı derecede ve nitelikte olmayabilir. Çünkü hizmet sunanın ruh hali, iş yükü veya diğer başka sebeplerden dolayı hizmet kalitesindeki performansını etkileyebilmektedir (Aras, 2019).

Ayrılmazlık (Üretimin ve tüketicinin eş zamanlı olması) özelliği: Bu özellik ise bir hizmetin üretimi ile hizmetin tüketiminin eş zamanda olmasıdır (Aras, 2019).

2.5.2. Hizmetin Sınıflandırılması

Hizmet kollarının, alanlarının özelliklerinden ötürü oldukça geniş ve heterojen bir yapıya sahip olması sebebiyle tanım yapılırken karşılaşılan güçlükler hizmet sınıfını da fazlasıyla etkilemiştir (Ardıç 1998). Sınıflandırılmanın yapılmasının amacı bir işletmenin, birimin veya işverenin yönetim ile pazarlama alanlarına en uygun stratejik program geliştirmek ve uygulamak istemeleridir (Lovelock 1991). Amerikan Pazarlama Birliği tarafınca 10 kategoriye ayrılan hizmet sınıfı şöyledir;

Kamusal, yarı kamusal ve kar amacı güdülmeyen hizmet alanı,

Sağlık hizmetleri alanı,

Eğitim, öğretim ve araştırma hizmetleri alanı,

Profesyonel hizmetler alanı,

Spor, sanat ve eğlendirme hizmetleri alanı,

Finansal hizmetler alanı,

Seyahat, konaklama ve turizm hizmetleri alanı,

Kiralama, kanal ve fiziksel dağıtım hizmetleri alanı,

Haberleşme (Telekomünikasyon) hizmet alanı,

Öz bakım hizmetleri alanıdır (Öztürk, 2003).

2.5.3. Kamusal Hizmet

Kamusal hizmet, toplumun hayatını sürdürebilmesi için gerekli olan gereksinimlerin yerine getirilmesine dair etkinliklerin devlet adı verilen bir yapı tarafınca yerine getirilmesidir (Karahanoğulları, 2011). Kamu hizmeti sosyal devlet anlayışı ile hareket etmektedir. Kamu hizmetinin temel amacı özel teşebbüslerin olmazsa olmazı kâr elde etmek değil kamuya yarardır. Kısacası kamu yararı sağlamak için kamu hizmeti denilen olgu, devlet ya da kamu tüzel kişileri tarafınca veya bunlarca gözetim ve denetim altında tutulanlar tarafından bireylerin kolektif ve genel ihtiyaçlarının karşılanması maksadıyla kamuya sunulan sürekli ve düzgün faaliyetlerdir (Özdevecioğlu, 2002).

2.5.4. Özel Sektör Hizmet

Özel sektör denilince akla ilk olarak hür işletmeler gelmektedir. Sermaye tedarik ederek ve bu sermayeyi istediği gibi kullanan, özel kuruluşlar ya da kişilerin gözetimi veya denetimi altında faaliyette bulunan, ekonominin bir parçasını oluşturan, temel amacı kâr sağlamak olan, kamu hizmet sektöründe olduğu gibi bireylere hizmetler sunan ancak bu hizmetleri belli bir ücret karşılığında veren kurum ve kuruluşlardır (Özdevecioğlu, 2002).

2.6. Kalite

Sanayi Devrimi'nin başladığı 18. yüzyılın son zamanlarına doğru ve 20. yüzyılda ortaya çıkan dünya savaşlarının etkisi işletme ile işletmecilik anlayışını da çeşitli evrelere geçirmiştir. Makineleşmenin hızla arttığı ve taleplerin yoğunluğu sonucu bir ürünün üretilmesinde “ne, neden, nasıl” soruları dikkate alınmadan çok yoğun bir şekilde ortaya ürün çıkarma anlayışını doğurmuş; beraberinde ise zaman içerisinde üretim bir hayli artmış, arz ve talep arasındaki dengenin talep lehine bozulmasına neden olmuştur. Bu durumdan ötürü işletme veya üretici elindeki ürününü satabilmek amacıyla satışa ağırlık verdiği bir devire dönüşmeye sebep olmuştur. Bu devir sonrası üretici sayısı, üretim teknolojisi, ulaşım, iletişim kanalları

artmış, rekabetin gelişmesine imkân sağlanmış, işletmenin veya üreticinin tüketiciye ya da ürünün kalitesine bakış açısında değişikliği yol açmıştır (Çavdar, 2009).

Günümüz yaşantısında üstünlük belirtisi veya mükemmellik olarak kullanılan kalite, bireylerin ve gruplarının oluşturdukları sistemin kusursuz işlemlerini sağlamakla beraber bu sistemin uygulamasında mükemmeliyeti yakalamak arzusunun meydana gelmiştir. Kalite kelimesinin köküne bakıldığında mükemmeliyet düzeyi veya derece manasına gelen Latince kökenli “*qualitas*”tan türetildiği bilinmektedir (Bayrak 2007).

Amerikan Kalite Kontrol Derneğine kalite, verilen bir hizmetin ya da bir ürünün önceden belirlenen ihtiyacı yerine getirebilme yeteneklerini ortaya çıkarma özelliklerinin tümüdür. Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonunca kalite, bir hizmet veya ürünün tüketicinin isteklerine uygunluk derecesidir. Japon Sanayi Standartlarının kalite, ürünün veya hizmetin iktisadi bir güzergâhtan üreten ve tüketicinin isteklerini yerine getiren bir üretim sistemidir (Çavdar, 2009). Uluslararası Standart Bürosunca kalite, hizmetin veya ürünün belli bir ihtiyacı yerine getirebilme yeteneklerini ortaya çıkaran her şeydir (Güleşce, 2020). Uluslararası Standart Bürosunca kalite, bir ürün veya hizmetin önceden belirlenen ya da meydana gelebilecek ihtiyaçları karşılama yeterliliğine dayanan özelliklerin tümünün toplamıdır (Güngörsün, 2001).

2.6.1. Kalitenin Özellikleri

Hemen hemen her sektör ve alanda ya da her yönetim seviyesinde sürekli olarak kullanılan kalite, anlamının veya neye karşı söylendiği herkes tarafından bilinen bir kavram olduğu zannedilmektedir (Gümüšoğlu, Pınar, Akan, Akbaba, 2006). Kalite yıllarca akılda; bir ürünün güzelliği, iyiliği, pahalılığı, tazeliği ve bunlarında üstünde zarafeti, asaleti, lükslüğü simgeleyen bir tanım olarak kalmıştır. Örnek verecek olursak tüketiciler genellikle bir ürünün pahalı ya da lüks oluşunu o ürünün kaliteli olduğu düşüncesi ile nitelendirmiştir (Munro-Faure, Munro-Faure, 1993). Fakat bu kavramın gerçek manada taşıdığı anlamı, işletmeler ve bireylerin çok azı bilmekte ve kullanmaktadır (Gümüšoğlu, Pınar, Akan, Akbaba, 2006). Ortaya çıkan bu durum karşısında kalite kavramı, anlaşılmasının güç ve yönetilmesinin ise imkânsız bir terim olarak kendisini göstermektedir (Munro-Faure, Munro-Faure, 1993). Bunun üzerine

kalitenin iyi bir şekilde yönetilebilmesi için kavramın önce doğru anlaşılması gerektiğini vurgulayan Garvin, bir ürünün kalitesinin 8 temel öğeden oluştuğunu belirtmekle beraber özelliklerini kısaca şu şekilde açıklamıştır;

Performans: Bir ürünün en temel işlevi,

Özellik: Bir ürünün en temel işlevine sunulan ek özellikleri,

Uygunluk: Bir ürünün tasarımı ve işlevselliği ile ilgili belgeye veya standartta uygunluğu,

Güvenilirlik: Bir ürünün kullanım süresi boyunca tüm fonksiyonlarındaki performans sürekliliği,

Dayanıklılık: Bir ürünün kullanılabilirlik ömrünün uzunluğu,

Servis Hizmeti: Bir ürünün satışında, bakımında ve tamirindeki hızlilik ile kolaylıkları,

Estetik: Bir ürün albenisi ile tüketicinin beş duyusuna seslenebilmesi,

Algılanan Kalite: Bir ürün hakkında tüketiciler tarafından edinilen kalite seviyesi şeklinde açıklamıştır (Garvin, 1984).

2.7. Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi, müşterinin veya tüketicinin beklentisinin yerine getirilmesi amacıyla mükemmel veya üstün bir hizmetin verilmesidir (Odabaşı, 2000). Hizmet kalitesi, tüketici veya müşteri diye tabir edilen bireylerin istek ile ihtiyaçlarını kavrayabilme ve karşılayabilme kabiliyetleridir (Edvardsson, 1998). Hizmet kalitesi, tüketicinin veya müşterinin siparişini normal durum ile en iyi durumu arasında karşılaştırmadır (Teas, 1993).

Hizmet kalitesi, tüketicinin veya müşterinin algılamış olduğu hizmet ile beklenti içinde olduğu hizmetin arasındaki farktır. Kısacası, hizmet kalitesi = algılanan hizmet-beklenen hizmettir. Bunun sonucunda tüketici veya müşteri almış olduğu hizmetin kalitesinden memnuniyet duymaları için algılamış oldukları hizmet kalitesinin bekledikleri hizmet kalitesinden yüksek olması gerekmektedir (Akyol, 2010).

Hizmetin soyut olması, somut bir ürünün sahip olduğu standart bir kaliteyi yakalaması oldukça güç olmakla beraber hizmet kalitesi için yapılacak değerlendirme de oldukça güçtür. Ayrıca hizmetin stoklanamaması, heterojen (ayrışık) bir yapıya sahip olması ve ayrılmazlık (üretimin ve tüketimin eş zamanlı olması) özelliği nedeniyle hizmet sağlayıcılarca standart bir hizmet kalitesi elde etmek oldukça zordur (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985).

Hizmet kalitesi kavramında içsel perspektif ile dışsal perspektif bulunmaktadır. İçsel perspektif, verilen hizmetin kusursuz ve hatasız bir şekilde sunulmasıdır. Yani bir hizmet sunulurken her şey en baştan beri en doğru şekilde yapılmalıdır. Dışsal perspektif ise sunulan hizmetin kalitesi tüketicilerin veya müşterilerin algısına, beklentisine, memnuniyetine ve tutumunu ifade etmektedir. Tüketiciler veya müşteriler böylece daha bilinçli olmaya başlamakla beraber beklentileri ile talepleri hızla değişmesi sonucu dışsal görüşte gittikçe önemli bir hal almaktadır (Aras, 2019).

Tüketici veya müşteri pek çok etmeni algılayarak kaliteyi kendisine göre değerlendirmekte ve tarafına sunulmuş olan hizmet kalitesi ile beklediği hizmet kalitesini kıyas etmektedir. Bunun neticesinde algıladığı hizmetin kalitesinin yüksek olması mecburidir. Kıyasta beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında olumsuzluk oluşmuşsa tüketici veya müşteri hizmet kalitesini eksi yönde değerlendirmiş olacaktır. Ancak beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasında olumlu bir fark oluşmuş ise tüketici veya müşteri hizmet kalitesini artı yönde değerlendirdiğini söylemek muhtemeldir. Özetle kaliteli hizmet sunabilmenin ana şartı, tüketicinin veya müşterinin taleplerinin ve ihtiyaçlarının kaliteli, kusursuz, eksiksiz karşılanmasından geçmektedir. Sonuç olarak hizmet sunanlar, tüketicinin veya müşterinin beklentilerini ancak bu şekilde karşılayabilir ve bu sayede algılanan hizmet kalitesi geliştirilip artırabilirler (Okumuş, Duygun, 2008).

2.7.1. Hizmet Kalitesin Özellikleri

Bir hizmetin kaliteli olduğunun göstergesinde bazı temel özelliklere ihtiyaç duyulur. Bu amaçla yapılan en kapsamlı özellik çalışması şu şekildedir;

Tutarlılık: Performans ile güvenilirliğini birbiri ile uyumluluğunu,

Güvenirlilik: Hizmet ile hizmeti sunan; gerçek, inanılır, dürüst ve güvenilir olmasını,

Elle Tutulabilirlik: Hizmetin somut bir kanıtını,

Heveslilik: İsteyerek ve severek hizmet vermek isteyen çalışanı,

Yetenek: Hizmet sektörü personelinin sunduğu hizmet hakkında beceriye, bilgiye ve yeteneğe haiz olmasını,

Ulaşılabilirlik: Hizmeti sunan ile hizmeti alan arasında meydana gelen doğallığı ve samimiyeti,

Nezaket: Tüketici veya müşteri ile hizmet sunanın karşılıklı kibarlık ve saygıyı,

İletişim: Hizmet vericiler hizmet alıcıların kavrayabileceği bir dilde onları bilgilendirmeyi,

Müşteriyi Anlama ve Bilme: Hizmet vericiler hizmet alıcıların beklentisini ve ihtiyaçlarını anında fark etme çabasını,

Güvenlik: Tehlikeli ve riskli durumlar karşısında önlem alınmasını ifade eder (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985).

2.7.2. Hizmet Kalitesin Ölçülmesi

Hizmet kalitesinin geliştirilmesi ve iyileştirme sürecinin ilk basamağını oluşturan hizmet kalite ölçümü, hizmet sunanın var olan kalite seviyesine doğru bilgilerle erişebilirse sonrasında yapması gereken durumlarda çok daha etkili adımlar atabilir. 1970’lerde hizmet sektörü hızla gelişerek büyümesi sonucu ekonominin diğer sektörlerini geçmeye başlamış ve böylece hizmet kalitesinin ölçülmesine olan alaka artmıştır. Hizmet sektörü ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde çoğunun hizmet verenin bakış açısı ile konuyu ele aldığı görülmektedir.

Buna karşılık Gummesson hizmetin artık tüketicinin veya müşterinin gözüyle görülmesinin vaktinin geldiğini belirtmiştir. Tüketicinin veya müşterinin gözüyle değerlendirme kalite kavramını gündeme getirmiş ve kalite hakkında birçok araştırma yapılmıştır. Ayrıca hizmet kalitesinin ölçülme işleminin hiç de kolay olmadığı gözlemlenmiş olmakla beraber araştırmacıların birçoğunun çalışmalarına konu

edinilmiştir. Hizmet kalitesinin ölçülmesinin önemi ile zor oluşu, ortaya çıkan model ve görüşlerin çeşitliliğini de sistemli bir biçimde gelişmesine katkı sağladığını ortaya çıkarmıştır (Kılıç, Eleren, 2009).

2.7.3. Hizmet Kalitesin Ölçülmesinin Önemi

Hizmet kalitesini belirleyen tek vaziyet hizmeti talep edenler tarafınca tanımlanmasıdır. Hizmet kalitesi, hizmeti talep edenlerin ihtiyaçları ve istekleriyle sunulan hizmet biçiminin bir kıyaslanmasıdır (Chelladurai, Chang, 2000).

Hizmet sunanlar için hizmet kalitesi oldukça çok değerlidir. Verilen hizmetin kalitesini değerlendirmeye almamak kaliteye varılmadığı manasına gelmektedir. Kalite tüketicinin veya müşterinin satın alma faaliyetlerini önemli bir biçimde etkilediğini kavramak, hizmet kalitesini belirlemenin önemli olduğunu ciddi biçimde göstermiştir (Erdanlı, 2021).

Hizmet alanın, talebi ile algıladığı hizmeti kıyaslaması hizmet kalitesini ortaya çıkarmaktadır. Hizmetin sunumu esnasında tüketici veya müşteri ile hizmeti veren arasında oluşan ilişkide hizmet değerlidir. Beklenen hizmet karşılanmadığı takdirde kalite de azalma, beklenen hizmetin karşılandığında ise kalite de artma meydana geldiği düşüncesi ortaya çıkmaktadır. Beklentinin temel sebebi tüketici ve müşterinin şahsi ihtiyaçlar ile geçmiş birikimleridir (Erdanlı, 2021).

2.7.4. Beklenen Hizmet Kalitesi

Beklentiler tüketicinin veya müşterinin kullanmak istediği ürüne ve performansına yönelik çıkarım ile görüşleridir (Özer, 1999). Beklenen hizmet kalitesi, tüketicinin veya müşterinin hali hazırda bulunan hizmet işleyişindeki beklentileridir (Değermen, 2006).

Beklentiler yaşanmışlıklardan etkilenmektedir. Yani tüketicinin veya müşterinin beklentisi önceden aldığı hizmetin kendisinde bıraktığı kazanıma göre oluşmaktadır (Tek, 1999). Hizmetin sunulacağı yerin konumuna kolay ulaşım, iletişim kanallarının çeşitliliği ile açıklığı, hizmetin sunumunu yapanların hoş görüsü, nezaketi; hizmet alıcıların istek ve ihtiyaçlarının doğru anlayıp düzgün, eksiksiz bir şekilde

karşımaları sonucu tüketici veya müşterinin hizmet kalitesindeki beklenti artı ya da eksi yönde ortaya çıkmaktadır (Akyol, 2010).

2.7.5. Algılanan Hizmet Kalitesi

Hizmetin soyut olması algılanan hizmet kalitesi üzerine olan önemini artırmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi, tüketicinin veya müşterinin bir ürün ya da hizmetin avantajı, mükemmeliyeti ile ilgili kendisinde olduğu genel bir yargı olmakla beraber hizmeti alanların satın alma işlemi sonrasında algılanan hizmet kalitesini daha iyi anlayabilmeleri şu 3 ögeyi sorgulamaktan geçmektedir. Bunlar; gereksinimleri karşılama, güvenilirlik ve genelliktir (Akyol, 2010; Aras, 2019). Böylece tüketicinin veya müşterinin beklenti için olduğu hizmetle algıladığı hizmetin uyuşması halinde ortaya hizmet kalite memnuniyeti çıkacaktır (Özgül, Börühan, Tek, 2017).

Hizmetin, tüketicilere veya müşterilere göre değerlendirilmesinden ötürü standart bir hizmet kalitesinin olmayışı algılanan hizmet kalitesine gerekli önemin verilmesini gerektirmiştir. Algılanan hizmet kalitesini belirlenmesinde şu 2 kavramda büyük öneme sahiptir. Bunlar;

Özelleştirme: İşletmece sunulan hizmetin, hem hizmet alana hem de hizmet alanın kullanım amacına uygun oluşu ya da olmayışını,

Güvenilirlik: İşletmece sunulan hizmetin; dürüst, güvenilir, doğru ve sağlam oluşunu ya da olmayışını ifade etmektedir (Akyol, 2010).

2.7.6. Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesi

Hizmet kalitesinde yaşanan gelişmeler hizmet verenin yeni ve daha fazla tüketicii veya müşteriyi elde edeceği, bununla beraber hali hazırda bulunun hizmet alanlar sayesinde işlerinin artacağı, diğer hizmet verenler ile arasındaki fiyat yönlü rekabetten kurtulacağı ve ortaya çıkan hataların en kısa zamanda telafi edilmesi için tüketilen emek, zaman ve giderlerin azaltılabileceği bilinmektedir. Bu nedenle hizmet verenlerin amaçlarından en temel ögesi sunulan hizmetin kalitesinin geliştirilmesidir (Öztürk, 2003).

Amerika Birleşik Devletlerinde hizmet kalitesine ilişkin çok yoğun bir şekilde araştırmalarda bulunan Berry, Parasuraman ve Zeithaml çeşitli hizmet kolunda hizmetlerin iyileştirilmesi adına uygulanabilecek şu kavramları sıralamışlardır (Akyol, 2010).

Temel hizmet faaliyetleri,

Hizmetkâr bir liderliğin oluşması,

Hizmet verenlerin hizmet alanları dinlemesi,

Hizmet verenlerin hizmet alanlara güvenilir olduklarını hissettirmesi,

Hizmet verenlerin hizmet alanlara en iyi hizmeti sunmayı tasarlamaları,

Hizmet verenlerin oluşan hataları telafi etmeleri,

Hizmet verenler hizmet alanlara küçük sürprizlerde bulunmaları,

Hizmet verenler herkese karşı adil davranmaları,

Hizmet verenler bir ekip çalışmasında oluşmalı,

Hizmet verenlerin en iyi hizmeti sunmaları adına araştırmalarda bulunmalarıdır.

2.8. Spor Hizmetleri

Spor hizmetleri; bireylerin spora olan istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla önceden belirlenen bir fiyattan satılan ve herhangi bir ürünün mülkiyetinin hizmet alana geçmesini gerektirmeyen, fayda ile tatminlik sağlayan, soyut faaliyetlerin tümü olarak tanımlanmaktadır. Lakin bu tanım hizmetleri genel olarak ifade ettiğinden dolayı bireylerin spor ile ilgili beklentilerini ve spor hizmetinin özelliğini pek de yansıtmadığı akla getirmektedir. Sadece spor alanına özgü özelliklerin olduğu spor hizmetinin en kapsamlı ve en geliş tanımını ise bireylerin spora olan istek ve ihtiyaçlarını gidererek eğlenme, stres ve stresli ortamlardan uzaklaşma, görünüşü itibari iyi olma, sağlıklı bir yaşam, kişilik oluşumu, sosyalleşme, çevreye uyum ve mücadele etme gücünü arttırma gibi yararları olan soyut, birbirlerine benzemeyen etkinlikler olarak yapılmaktadır (Çimen, Gürbüz 2007).

Günümüz yaşantısında spor, medyanın da etkisi ile önemli bir hizmet kolu haline gelmiş ve bireyler belli bir ücret karşılığında bu hizmet kolunda yararlanmak amacıyla

spor merkezlerine yönelmeye başlamışlardır. Spor merkezlerine olan ilgi ve alakanın artması spor hizmeti sunanlar arasında rekabete dönüşmüş ve tüketicinin veya müşterinin beklentisini gidermek ve varlıklarını sürdürebilmek için kalite kavramına odaklanma çalışmalarına geçilmiştir. Böylece spor hizmeti, ekonomik getirisinde fazlaca hareketlenmenin meydana geldiği cazip bir sektöre dönüşmüştür(Gündoğdu, Devecioğlu, 2008; Çiftçi, Çakmak, 2018).

2.8.1. Spor Hizmetlerinde Sınıflandırma

Hizmetlerin kendine has özelliği olmasıyla birlikte farklı farklı sunulması sonucu bu alanda geniş ve sistemli olarak bir sınıflandırma yapılmasını gerekli kılmıştır. Yapılan bu sınıflandırma aşağıdaki gibidir (Yıldız, 2009).

Seyre Yönelik Spor Hizmetleri: Profesyonel ve amatör olmak üzere yapılan bu hizmetler sporun gerçekleştiği yerlerden veya mekânlardan, artan teknolojik kitle iletişim araçlarınca farklı farklı yerlere veya mekânlara taşıyarak seyretme imkânı sunmaktadır. Ayrıca seyre yönelik spor hizmeti, bir spor branşını ya da birden fazla spor branşını ele alabilmektedir. Örneğin; stadyumlarda yapılan futbol maçı tek spor branşını kapsarken olimpiyatlarda ise oynanan olimpiyat oyunları birden fazla spor branşına hizmet vermektedir (Seraslan, 2009).

Katılıma Dayalı Spor Hizmetleri: Bireyin bizzat kendisinin sportif veya fiziki etkinlikleri yerine getirmesidir. Sporun işlevsel bir hale dönüşmesi özellikle katılım ile mümkündür. Başka bir anlatım tarzı ile katılım yok ise sportif etkinliğin olmayışıdır. Katılıma dayalı spor hizmetlerinin ana nitelikleri şu şekildedir (Yıldız, 2009);

Bireyin kendine has ihtiyaçları (maddiyat, sosyal statü, eğlenmek ve sağlıklı olmak gibi),

Bireyin kendi gücüne dayanması,

Bireyin hazır bir şekilde bulunması,

Özel ekipman veya aracın lüzumluluğu,

Bireyin bir plan ve programın olmasıdır.

2.8.2. Sporda Hizmet Kalitesi

Yaşamın olduğu her yerde birey, maddiyat ile ilişki için olan tüm konularda beklenti ile kalite kavramıyla hep karşı karşıya kalmış ve değerlendirmelerde bulunmuşlardır. Buna günlük hayattan çok fazla örnek verilebilir. Yapılan bu değerlendirmeler sonucu meydana gelen beklentiler işlem anında uygulanmaya konulmaktadır. Bir hizmetin veya bir ürünün beklenti karşılama seviyesinin artması ya da azalması o hizmetin veya ürünün kalite algısında da artma ya da azalma gözlemlenir. Böylece kalitenin ne anlam ifade ettiği spor hizmetlerinde de oldukça önemli bir hal olmakla beraber bu kavram, tüketicinin veya müşterilerin almak istediği spor hizmetinden beklentisini karşılama veya geçme yeteneği biçiminde tanımlanmaktadır (Çimen, Gürbüz, 2007).

2.9. Spor Tesisleri

Spor tesisleri; yasal kural ile kurulan, profesyonel spor branşı ve amatör spor branşı için kullanılan, hemen hemen her yaş grubundan bireyin spor aktivitesi yapacağı tesis, araç ve gerece sahip, profesyonel sporcu yetiştirilmesini hedefleyen özel kuruluş ya da kamu kuruluşlarıdır. (Durmuş, 1998).

Spor alanına verilen değerin gün geçtikçe çoğalması sonucu spor, bugün devasa bir sektör haline dönüşmüş ve spor işletmelerine ile spor tesislerine yapılan yatırımlarda azımsayacak bir şekilde çoğalmaya başlamıştır. Eğlencenin, sporun, boş vakit geçirmenin hatta içinde alışverişin yapılabileceği sosyal mekânlar halini alan spor tesisleri daha da geliştirilerek yalnızca erkeklerin değil, bireylerin aileleriyle gidilebilecek yerler olunması hedeflenmiştir (Erdanlı, 2021).

2.9.1. Spor Tesislerinin Sınıflandırılması

Spor tesisleri, üstünde türlü türlü spor aktivitelerin gerçekleştirildiği her çeşit yapıdır. Bu yapıları üzerinde yapılan spor aktivitelere göre 4'e ayrılabilir. Bunlar;

Tek Amaçlı Spor Tesisleri: Üzerinde yalnızca ilgili spor aktivitesinin yapılma imkânı olan tesislerdir. Örneğin; Golf sahası, tenis kortu, motor sporları pisti, bowling salonu gibi,

Tek Alana Yönelik, Tek Amaçlı Spor Tesisi: Bazı spor tesis alanların yalnızca bir spor branşı için kurulsun da içerisinde tek bir spor branşına hizmet vermemesidir. Yüzme sporu için kurulan havuzlarda su sporları ile ilgili branşlarda yaralanabilir. Örneğin; su topu gibi,

Çok Amaçlı Spor Tesisi: İçerisinde birden çok spor branşının veya etkinliğin yapılabilen tesislerdir. Örneğin; stadyumlar, arenalar, büyük spor kompleksler gibi,

Geleneksel Olmayan Spor Tesisi: İçerisinde macerayı barındıran spor alanlarına yönelik alaka günümüzde git gide çoğalmaktadır. Örneğin; kapalı kaya tırmanış işletmeleri, snowboard park alanları ve paten saha alanları gibi (Erdanlı, 2021).

2.9.2. Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesi

Spor kuruluşlarının temelde hizmet üreten diğer kuruluşlar gibi hizmet ürettiği kabul edilir ise bu kuruluşların spor alanında da hizmetin kalitesini artırmak, müşterinin veya tüketicinin beklentisini en uygun seviyede yerine getirebilmek, hizmet faaliyet pazarında büyüyen, rekabet içinde devamlı değişerek gelişen dünya sisteminde uygulanan bir kalite idare anlayışını kabullenmeleri gerekecektir (Devecioğlu, Yücel, 2012).

Spor hizmetleri, müşterilerin veya tüketicilerin katılım deneyimleriyle ilgili olmakla beraber tahmin edilmesi oldukça güçtür. Çünkü bu durum tüketicilerin veya müşterilerinin bakış açısına göre farklılık baş göstermektedir. Örneğin; bir izleyenin penceresinden bakıldığında eğer sportsal faaliyet heyecan veriyor ise o izleyen sporda kaliten var olduğu kanısına varabilir veya bir sporcunun penceresinden bakılıyor ise o sporcu rakibinden herhangi bir şey öğrenebiliyor ise ayrıca bilgisini ve yeteneğini sergileyebiliyor ve izleyenlerin desteğini alıyorsa oyundan iyi anılarla ayrılmaktadır (Köksal, 1998). Hizmet sektöründe olduğu gibi spor organizasyonlarınca tedarik edilen spor alanı hizmetleri için tüketicilerin veya müşterilerin beklentisi ve ihtiyaçları ile ilgili tüm pazarlama alanı bilgileri de toplanmalıdır. Bir kurum, örtülü olan ya da örtülü olmayan tüketici veya müşteri beklentilerini iyi anladığı vakit başarıya erişilmekle beraber üretimi bu beklentiye göre yönlendirebilir (Ekenci, İmamoğlu, 2003).

Kısacası spor kuruluşları tüketicie veya müşteriye hizmet verirken kaliteyi etkileyen tüm unsuların neler olduğunu bilir ve uygulama yapar iken bu hususlara da dikkat ederse spor alanı hizmetleri daha da doygunluk verici seviyelere gelebilir (Çimen, 2003).



3. MATERYAL ve METOT (YÖNTEM)

Bu çalışmada nicel araştırma yöntem ve tekniklerinden yararlanılmaktadır. Bu kapsamda araştırmada kullanılan yüz yüze anket çalışmasına 408 birey katılmış ve en az bir seçeneğin boş bırakılması veya tüm seçeneklerin aynı yanıtı üretmesi vb. durumlar neticesinde 390 birey tarafından sağlanan veriler geçerli sayılmıştır. Bu bölümde araştırma amacı, araştırma hipotezleri, araştırmanın evreni ve örnekleme, verilerin toplanması ve başvuru analiz yöntemlerine değinilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, spor hizmeti sunan kamu ile özel sektöre ait spor merkezlerinde egzersiz yapan bireylerin kişilik özelliklerine göre aldıkları hizmetin kalitesinin ölçülmesi amacıyla yapılmıştır. Bu kapsamda araştırma amacının gerçekleştirilmesine yönelik olarak ortaya koyulan hipotezler aşağıda yer almaktadır:

H1: Kişilik özellikleri bağlamında özel spor tesislerinde egzersiz yapan bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi birbirinden farklılaşmaktadır.

H2: Özel veya kamuya ait tesislerde egzersiz yapan bireylerin beledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi birbirinden farklılaşmaktadır.

H3: Katılımcıların demografik özelliklerine göre algılanan hizmet kalitesi değerlendirmeleri birbirinden farklılaşmaktadır.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Ankara'nın Mamak Belediyesine ait spor tesisleri ile yine Ankara'nın Mamak ilçesinde faaliyet gösteren özel Health Life spor merkezinde egzersiz yapan bireyler araştırmanın evrenini; üyeler ise çalışmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırma da kolayda örnekleme yöntemine başvurulmuş ve üyelere uygulanan yüz yüze anket çalışmasında 181 kadın, 209 erkek gönüllü üyeden toplam 390 geçerli anket elde edilmiştir. Araştırmaya veri sağlayan 190 katılımcı özel spor tesislerinde egzersiz yaparken 200 katılımcı ise kamuya ait spor tesislerinden hizmet almaktadır.

3.3. Veri Toplama Araçları

Nicel yöntemlerin kullanılmasına odaklanılan bu araştırmada yüz yüze anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket formunun ilk bölümünde Gosling ve arkadaşları (2003) tarafından geliştirilmiş, Türkçe diline ve Türk kültürüne uyarlaması Atak (2013) tarafından yapılmış olan “On Maddeli Kişilik Ölçeği” yer almıştır. Katılımcıların ölçek ifadeleri için verdiği yanıtlar 7’li likert tipi (1.*Tamamen katılmıyorum*, 4-*Kararsızım*, 7.*Tamamen katılıyorum*) derecelendirmeye sahiptir. İkinci bölümde ise Lam (2000) tarafından geliştirilen, Türkçe diline ve Türk kültürüne uyarlaması ise Gürbüz (2003) tarafından yapılan 34 maddeli “Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği” yer almıştır. Katılımcıların ölçek ifadeleri için ürettiği seçenekler 7’li likert tipi (1.*Hiç önemli değil*, 4-*Ne önemli ne değil*, 7.*Tamamen önemli*) derecelendirmeye sahiptir. Anket formunun son bölümünde ise katılımcıların spor tesislerini kullanma alışkanlıklarına ve demografik değişkenlerine ilişkin 11 soru ifadesine yer verilmiştir.

3.4. Verilerin Analiz Edilmesi

Bu araştırmada elde edilen verilerin analizinde SPSS paket programı kullanılmış ve araştırmanın bulgularını oluşturmuştur. Bu bağlamda katılımcıların demografik özelliklerinin ortaya konulması amacıyla tanımlayıcı istatistik (frekans, ortalama, standart sapma, yüzde vb.) dağılımlarından yararlanılmıştır. Anket formunda yer alan ölçeklerin yapı geçerliliği ve ele alınacak faktörlerin belirlenmesi amacıyla açımlayıcı faktör analizine başvurulmuştur. Verilerin iç tutarlılığını gösteren Cronbach’s Alpha katsayısı ile ölçme aracının güvenilirliği incelenmiştir. Araştırmaya katılan bireylerin ölçeklerdeki soru maddelerine ve ele alınan boyutlara ilişkin değerlendirmelerine ise çıkarımcı istatistikler yardımıyla bakılmıştır.

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI ve TARTIŞMA

Araştırmanın bu bölümünde katılımcılara ilişkin bulgular, kişilik özelliklerine ilişkin bulgular, hizmet kalitesine ilişkin bulgular ile hipotezlerin test edilmesine ilişkin bulgular ile tartışmalar yer almaktadır.

4.1. Katılımcılara İlişkin Bulgular

Katılımcıların yaş, cinsiyet vb. demografik özelliklerine ilişkin bulgular ise Tablo 3.1.'de gösterilmektedir.

Tablo 3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

	Özellikler	F	%
Yaş	18-25	195	50,0
	26-35	115	29,5
	36-45	63	16,2
	46-55	17	4,4
Cinsiyet	Kadın	181	46,4
	Erkek	209	53,6
Medeni durum	Evli	133	34,1
	Bekâr	257	65,9
Eğitim Seviyesi	İlkokul	13	3,3
	Ortaokul	9	2,3
	Lise	172	44,1
	Ön lisans	98	25,1
	Lisans	93	23,8
	Lisansüstü	5	1,3
Toplam		390	100

Araştırmanın katılımcıları demografik özellikleri bağlamında Tablo 3.1.'de gösterilmiştir. Tablodan anlaşılabacağı üzere katılımcılar cinsiyetleri itibariyle yaklaşık %47 kadın ve yaklaşık %53 oranında erkeklerden oluşmaktadır. Yaşa bakıldığında 18-25 aralığında yer alan bireylerin araştırmaya yoğun katılım gösterdiği (%50) dikkat çekmekte iken yaklaşık %30 oranında 26-35 aralığında bireyler katılım göstermiştir. Dikkat çeken bir diğer unsur ise araştırmaya 55 yaşın üzerinde hiçbir bireyin katılmamış olmasıdır. Katılımcılar medeni durumları itibariyle yaklaşık %66 oranında bekâr iken yaklaşık %34 oranında ise evlilerdir. Son olarak bireylerin eğitim seviyeleri incelendiğinde ise; lise mezunu katılımcıların yoğunlukta olduğu (%44,1) ve sonrasında ön lisans (25,1) ile lisans mezunu (23,8) katılımcıların yoğunluk gösterdiği anlaşılmıştır.

Katılımcıların özel veya kamuya ait tesislerden yararlanma tutumlarına ilişkin bulgular Tablo 3.2.’de değerlendirilmektedir.

Tablo 3.2. Katılımcıların Tesislerden Yararlanma Tutumlarına İlişkin Bulgular

Özellikler		F	%
Üyelik biçimi	Bireysel	376	96,4
	Aile	14	3,6
Üyelik süresi	0-11 ay	205	52,6
	1-2 yıl	167	42,8
	3 yıl ve üzeri	18	4,6
Spor geçmişi	0-11 ay	175	44,9
	1-2 yıl	144	36,9
	3 yıl ve üzeri	71	18,2
	1-7 gün	161	41,3
Tesis kullanım sıklığı	8-14 gün	140	35,9
	15-21 gün	62	15,9
	22-30 gün	27	6,9
Egzersiz yapılan tesis	Özel	190	48,7
	Kamu	200	51,3
Toplam		390	100

Tablodan anlaşılabacağı üzere katılımcıların %96,4 oranında bireysel üyelik tipine sahip oldukları ve yaklaşık %53’ünün ise 0-11 ay aralığında üyelik süresi bulunduğu göze çarpmaktadır. Ayrıca spor geçmişi bakımından en fazla yoğunluğun da aynı ay aralığına (0-11 ay) tekabül ettiği dikkat çekmektedir. Katılımcıların yaklaşık %41’i tesislerden 1-7 gün kadar yararlanmakta iken 8-14 gün sıklıkla yararlananlar ise ikinci sırada yer almaktadır. Özel ya da kamuya ait tesisleri kullanma yoğunluğu bakımından ise katılımcı oranları birbirine yakındır. Katılımcıların yaklaşık %49’u özel tesislerde egzersiz yapmakta iken yaklaşık %51’i ise kamu tesislerinde egzersiz yapmaktadır.

4.2. Kişilik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Anket formunda yer alan “On Maddeli Kişilik Ölçeği” katılımcılar tarafından puanlanmıştır. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısı ve güvenilirliği Cronbach Alpha değeri elde edilerek yapılmıştır. Karagöz’e (2019) göre Cronbach Alpha (α) değeri;

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değil,

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek güvenilirliği düşük,

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir,

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derece güvenilir anlamını taşımaktadır.

Tablo 3.3. Ölçek Maddelerinin İç Tutarlılığına İlişkin Bulgular

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,755	,751	10

Araştırmada kullanılan Gosling ve arkadaşları (2003) tarafından geliştirilmiş, Türkçe diline ve Türk kültürüne uyarlaması Atak (2013) tarafından yapılmış olan “On Maddeli Kişilik Ölçeği”ne güvenilirlik analizi uygulanması sonucunda elde edilen Cronbach Alpha değeri 0,755 olmuştur. Bu değer ölçeğin oldukça güvenilir olduğu anlamını taşımaktadır.

Yapı geçerliliği ve çok sayıda maddenin az sayıya indirgenmesi amacıyla ölçek açımlayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Açımlayıcı faktör analizine ilişkin bulgular Tablo 3.4.’te gösterilmiştir.

Tablo 3.4. Açımlayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulgular

İfadeler	F1	F2
Madde 8	,844	
Madde 4	,792	
Madde 6	,745	
Madde 2	,691	
Madde 10	,669	
Madde 3		,813
Madde 1		,772
Madde 7		,763
Madde 9		,645
Madde 5		,527
Açıklanan Varyans	32,164	22,813
Kümülatif Açıklanan Varyans	32,164	54,977
KMO= ,760; $\chi^2 = 1218,649$; sig. ,000		

Anket çalışmasına veri sağlayan bireylerden toplanılan verilerin açımlayıcı faktör analizine uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlett testleri

ile açıklanmaktadır. Nitekim KMO değerinin 0,76 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi yapılması için yeterli olduğu anlaşılmıştır (Çokluk, Şekercioğlu, Büyüköztürk, 2012). Tabloda görüldüğü üzere faktörlerin varyansları birinci faktörde 32,164 ve ikinci faktörde ise 22,813'tür. Aynı zamanda Kümülatif Açıklanan Varyans ise yaklaşık %55'tir. Yaşlıoğlu'na (2017) göre hangi faktör analizi yöntemi uygulanırsa uygulansın Varyans değerleri oldukça önemlidir ve açıklanan varyans oranının %50'nin üzerinde olması faktör analizinde çok önemli bir kriteridir.

Ölçekte yer alan soru ifadelerinin hangi faktörlerde güçlü korelasyona sahip olduğunun anlaşılması maksadıyla döndürülmüş bileşenler matrisi incelenmiştir. Nitekim herhangi bir soru ifadesinin her iki faktörde 0,1'den küçük yük değeri farkı elde edilmemiş ve hiçbir madde binişiklik nedeniyle ölçekten çıkarılmamıştır. Bu bağlamda 10 maddeden oluşan 2 faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Madde içeriklerinin olumlu ve olumsuz kişilik özelliklerini yansıtmaları vesilesiyle "Faktör 1: Negatif Kişilik" ve "Faktör 2: Pozitif Kişilik" olarak adlandırılmıştır. Bu bağlamda araştırmanın H1 hipotezi aşağıdaki biçimde ayrıntılandırılmıştır.

H1a: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi birbirinden farklılaşmaktadır.

H1b: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi birbirinden farklılaşmaktadır.

Araştırmaya katılan bireylerin her bir soru maddesine yönelik puanları tanımlayıcı istatistikler aracılığıyla Tablo 3.5.'te gösterilmiştir.

Tablo 3.5. Kişilik Özellikleri ile İlgili Soru Maddelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Faktör ve İfadeler	Mean	Std.
Faktör 1: Negatif kişilik		
Madde 8	3,5744	2,14353
Madde 4	3,9564	1,98727
Madde 6	3,9949	2,08310

Madde 2	3,6872	2,14022
Madde 10	4,0974	2,19856
Faktör 2: Pozitif kişilik		
Madde 3	5,4641	1,61054
Madde 1	5,2718	1,88976
Madde 7	5,2821	1,63900
Madde 9	5,0538	1,73566
Madde 5	4,6179	1,77245

Tablo 3.5. incelendiğinde veri sağlayan bireylerin soru maddelerine yönelik değerlendirmeleri görülmektedir. 7’li likert tipi ölçekte orta noktanın 4 (Kararsızım) olmasından hareketle maddelerin ortalamaya yaklaşık değerler aldığı gözlenmektedir. Ancak pozitif kişilik özelliğine ilişkin görüşlerin ise genel olarak ortalamanın üzerinde olduğu anlaşılmaktadır.

4.3. Hizmet Kalitesine İlişkin Bulgular

Anket formunda yer alan “Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği” katılımcılar tarafından puanlanmıştır. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısı ve güvenilirliği Cronbach Alpha değeri elde edilerek yapılmıştır. Bulgular Tablo 3.6.’da gösterilmektedir.

Tablo 3.6. Ölçek Maddelerinin İç Tutarlılığına İlişkin Bulgular

Cronbach’s Alpha	Cronbach’s Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,969	,970	34

Araştırmada kullanılan Lam (2000) tarafından geliştirilen, Türkçe diline ve Türk kültürüne uyarlaması ise Gürbüz (2003) tarafından yapılan 34 maddeli “Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği”ne güvenilirlik analizi uygulanması sonucunda elde edilen Cronbach Alpha değeri 0,969 olmuştur. Bu değer Karagöz’e (2019) göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu anlamını taşımaktadır.

Yapı geçerliliği ve çok sayıda maddenin az sayıya indirgenmesi amacıyla ölçek açımlayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Açımlayıcı faktör analizine ilişkin bulgular Tablo 3.7.’de gösterilmiştir.

Tablo 3.7. Açımlayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulgular

İfadeler	F1	F2	F3	F4	F5
Madde 29	,795				

Madde 31	,785				
Madde 24	,782				
Madde 26	,778				
Madde 32	,776				
Madde 30	,774				
Madde 27	,773				
Madde 25	,766				
Madde 33	,760				
Madde 28	,754				
Madde 23	,691				
Madde 34	,665				
Madde 22	,665				
Madde 5		,804			
Madde 6		,778			
Madde 7		,763			
Madde 4		,742			
Madde 3		,712			
Madde 9		,677			
Madde 8		,668			
Madde 2		,572			
Madde 19			,825		
Madde 18			,813		
Madde 17			,747		
Madde 20			,743		
Madde 21			,655		
Madde 10				,712	
Madde 11				,687	
Madde 12				,618	
Madde 1				,602	
Madde 16					,746
Madde 15					,715
Madde 14					,709
Madde 13					,497
Açıklanan Varyans	50,154	10,040	5,613	4,163	3,580
Kümülatif Açıklanan Varyans	50,154	60,193	65,806	69,969	73,549
KMO= ,943; χ^2 = 13211,192; sig. ,000					

Anket çalışmasına veri sağlayan bireylerden toplanılan veriler eşliğinde KMO değerinin 0,943 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi yapılması için yeterli olduğu anlaşılmıştır (Çokluk, Şekercioğlu, Büyüköztürk, 2012). Tabloda görüldüğü üzere faktörlerin varyansları birinci faktörde 50,154, ikinci faktörde 10,040, üçüncü faktörde 5,613, dördüncü faktörde 4,163 ve beşinci faktörde ise 3,580'dir. Aynı zamanda Kümülatif Açıklanan Varyans ise yaklaşık %74'tür.

Ölçekte yer alan soru ifadelerinin hangi faktörlerde güçlü korelasyona sahip olduğunun anlaşılması maksadıyla döndürülmüş bileşenler matrisi incelenmiştir. Nitekim herhangi bir soru ifadesinin her iki faktörde 0,1'den küçük yük değeri farkı elde edilmemiş ve hiçbir madde binişiklik nedeniyle ölçekten çıkarılmamıştır. Bu bağlamda 34 maddeden oluşan 5 faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Madde içeriklerini yansıtması vesilesiyle “Faktör 1: Tesis Özellikleri”, “Faktör 2: Personellerin Niteliği”, “Faktör 3: Giyinme Odası Özellikleri”, “Faktör 4: Programların Niteliği” ve “Faktör 5: Egzersiz Alanı Yeterliliği” olarak adlandırılmıştır. Bu bağlamda araştırmanın H1 hipotezi aşağıdaki biçimde yeniden ayrıntılandırılmıştır.

H1_a¹: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları tesis özellikleri birbirinden farklılaşmaktadır.

H1_a²: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları personel niteliği birbirinden farklılaşmaktadır.

H1_a³: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları giyinme odası özellikleri birbirinden farklılaşmaktadır.

H1_a⁴: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları programların niteliği birbirinden farklılaşmaktadır.

H1_a⁵: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları egzersiz alanı yeterliliği birbirinden farklılaşmaktadır.

H1_b¹: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları tesis özellikleri birbirinden farklılaşmaktadır.

H1_b²: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları personel niteliği birbirinden farklılaşmaktadır.

H1_b³: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları giyinme odası özellikleri birbirinden farklılaşmaktadır.

H1_b⁴: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları programların niteliği birbirinden farklılaşmaktadır.

H1_b⁵: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları egzersiz alanı yeterliliği birbirinden farklılaşmaktadır.

Araştırmada bireylerin özel veya kamu tesisleri için hizmet kalitesine ilişkin sağladıkları veriler, beklenen ve karşılanan olmak üzere iki ayrı sütunda toplanmıştır. Nitekim H2 hipotezi özel veya kamuya ait tesislerde egzersiz yapan bireylerin bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesinin birbirinden farklılaştığı varsayımını desteklemektedir. Bu bağlamda H2 hipotezinin aşağıda yer aldığı biçimde ayrıntılandırılması uygun bulunmuştur.

H2_a: Özel tesislerde egzersiz yapan bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan bireylerin bekledikleri hizmet kalitesi birbirinden farklılaşmaktadır.

H2_b: Özel tesislerde egzersiz yapan bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi birbirinden farklılaşmaktadır.

Araştırmanın H3 hipotezi ile katılımcıların demografik özellikleri bağlamında algıladıkları hizmet kalitesinin birbirinden farklılaşma eğiliminin test edilmesi amaçlanmaktadır. Özel tesislerde hizmet alan katılımcılar ve kamu tesislerinde hizmet alan katılımcıların görüşlerinin ele alınması ve dolayısıyla her iki kümede yer alan

katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim vs. demografik değişkenlerine göre farklılaşma eğiliminin tespit edilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda araştırmanın H3 hipotezi aşağıdaki biçimde detaylandırılmıştır.

H3a: Özel veya kamu tesislerinde egzersiz yapan katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi farklı yaş gruplarına göre farklılaşmaktadır.

H3b: Özel veya kamu tesislerinde egzersiz yapan katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi farklı cinsiyet gruplarına göre farklılaşmaktadır.

H3c: Özel veya kamu tesislerinde egzersiz yapan katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi farklı eğitim seviyesi gruplarına göre farklılaşmaktadır.

H3d: Özel veya kamu tesislerinde egzersiz yapan katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi farklı medeni durum gruplarına göre farklılaşmaktadır.

Araştırmaya katılan bireylerin her bir soru maddesine yönelik puanları tanımlayıcı istatistikler aracılığıyla Tablo 3.8.'de gösterilmiştir.

Tablo 3.8. Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Faktör ve İfadeler	Mean	Std.
Faktör 1: Tesis Özellikleri		
Madde 29	6,1103	1,41263
Madde 31	6,0308	1,38448
Madde 24	6,1410	1,39890
Madde 26	6,1077	1,45496
Madde 32	5,9846	1,47115
Madde 30	6,0538	1,34132
Madde 27	6,0949	1,41375
Madde 25	6,1333	1,38952
Madde 33	5,9769	1,52510
Madde 28	6,1333	1,37651
Madde 23	6,1667	1,45026
Madde 34	5,9385	1,54331
Madde 22	6,2692	1,44899
Faktör 2: Personellerin Niteliği		
Madde 5	6,2923	1,16358
Madde 6	6,1487	1,27601
Madde 7	6,2513	1,29996
Madde 4	6,3282	1,15395

Madde 3	6,3359	1,12805
Madde 9	6,2949	1,19240
Madde 8	6,2744	1,27830
Madde 2	6,2538	1,29053
Faktör 3: Giyinme Odası Özellikleri		
Madde 19	5,9462	1,61760
Madde 18	6,0000	1,55780
Madde 17	6,0154	1,64599
Madde 20	6,1744	1,41253
Madde 21	6,1923	1,29720
Faktör 4: Programların Niteliği		
Madde 10	6,2154	1,27856
Madde 11	6,2154	1,19544
Madde 12	6,1308	1,25053
Madde 1	6,3179	1,33239
Faktör 5: Egzersiz Alanı Yeterliliği		
Madde 16	6,0026	1,42417
Madde 15	5,9000	1,56693
Madde 14	6,0359	1,30009
Madde 13	6,2077	1,15193

Tablo 3.8. incelendiğinde veri sağlayan bireylerin soru maddelerine yönelik değerlendirmeleri görülmektedir. 7’li likert tipi ölçekte orta noktanın 4 (Ne önemli ne değil) olduğu düşünüldüğünde, dikkat çekici bir biçimde skorların ortalamasının üzerinde ve yaklaşık olarak 6 (Kısmen önemli) civarında olduğu gözlenmiştir.

4.4. Hipotezlerin Test Edilmesine İlişkin Bulgular

Bir araştırmada istatistiksel çıkarımların üretilmesi için ölçüm aracının geçerlilik ve güvenilirliğine ve verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığına bakılması gerekmektedir (Ergün, 1995; Akgül, 2005). Dolayısıyla öncelikle araştırmada kullanılan “On Maddeli Kişilik Ölçeği” ve “Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği”ne yapı geçerliliği maksadıyla açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Daha sonra ölçeklerin güvenilirlik katsayıları incelenmiştir. Nitekim geçerlilik ve güvenilirlik olmak üzere her iki kriter de sağlanmıştır. Araştırma hipotezlerinin kabul veya ret edilebilmesine yönelik testlerin yapılabilmesi amacıyla ise verilerin normal dağılıma uygunluğu ele alınmıştır. Tabachnick ve Fidell’e (2013) göre soru ifadelerine ilişkin çarpıklık ve basıklık (skewness and kurtosis) değerlerinin -1,5 ile 1,5 arasında, George ve Mallery’ye (2010) göre de -2 ile 2 arasında olması verilerin normal dağılım

koşulunu sağlamaktadır. Çarpıklık ve basıklık değerlerin ilişkin veriler Tablo 3.9.'da gösterilmiştir.

Tablo 3.9. Verilerin Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

		Negatif Kişilik	Pozitif Kişilik	Tesis Özellikleri	Personellerin Niteliği	Giyinme Odası Özellikleri	Programların Niteliği	Egzersiz Alanı Yeterliliği
N	Valid	390	390	390	390	390	390	390
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
	Skewness	,085	-1,048	-1,983	-1,233	-1,778	-1,443	-1,051
	Std. Error of Skewness	,124	,124	,124	,124	,124	,124	,124
	Kurtosis	-,867	1,322	5,654	1,567	4,344	4,829	1,810
	Std. Error of Kurtosis	,247	,247	,247	,247	,247	,247	,247

Tablodan anlaşıldığı üzere ölçekte yer alan faktör verilerinin çarpıklık ve basıklık skorlarının belirtilen aralıklarda olmaması nedeniyle normal dağılım koşulu sağlanamamıştır. Hipotezlerin test edilmesinde normallik koşulunun sağlanamadığı durumlar ortaya çıktığında istatistikçiler oldukça az varsayım gerektiren veya hiçbir varsayımı gerektirmeyen teknikler üretmişlerdir. Bu istatistiki yöntemler, nonparametrik veya parametrik olmayan testler olarak adlandırılmaktadır (Miller, Miller, 2006). Bajpai'ye (2010) göre kitle normalliği ve örneklemin evrenden kolayda çekilmesi ile ilgili durumların karşılanamaması durumunda parametrik olmayan istatistik tekniklerinin kullanılması gerekmektedir. Bu bağlamda verilerin analiz edilmesinde parametrik olmayan testlerin kullanılması uygun bulunmuştur.

Araştırma hipotezlerinin test edilmesi maksadıyla katılımcıların negatif kişilik özelliklerine ilişkin skorları ile pozitif kişilik özelliklerine dair skorları incelenmiştir. Her iki boyut için üretilen yanıtların toplam puanlarına bakılarak, katılımcılar hangi kişilik özelliğine ait soru ifadelerine daha fazla puan vermiş ise o gruba dâhil edilmişlerdir. Dolayısıyla pozitif kişilik özellikli (242 katılımcı) ve negatif kişilik özellikli (148 katılımcı) olarak ayrıştırılmışlardır.

İki ortalama arasındaki farkın istatistiksel anlamlılığının test edilmesi amacıyla kullanılan parametrik t testinin daha güvenli olduğu bilinse de, t testinin varsayımlarının karşılanamadığı durumlarda alternatif olarak Mann-Whitney U testi kullanılmaktadır (Bindak, 2014). Bu bağlamda araştırmanın **H1a¹** hipotezinin test edilmesi amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır.

Tablo 3.10. Negatif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Tesis Özelliklerine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

	Hangi sektöre ait tesisten yararlanıyorsunuz?	N	Sıra Ortalamaları	Sig. (p)
Tesis Özellikleri	Özel	110	72,05	0,235
	Kamu	38	81,61	
	Total	148		

Tabloya göre sig. (p) değeri 0,235 bulunmuş ve bu değer 0,05'ten büyük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre; özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları tesis özellikleri birbirinden farklılaşmamaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H1a¹** hipotezi reddedilmiştir.

Spor hizmeti veren veya verecek olan bir kurumun, spor hizmeti almayı düşünen bireylerin beklentilerini, istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilecek düzeyde ekipmanı ile yeterli alanının bulunmaması, alanında uzman kişilerin olmayışı, tesisin fiziki şartlarının çok kötü oluşu, ulaşım ve iletişim imkânlarının yetersizliği gibi unsurların varlığı hizmet satın alan bireylerin tesis hakkında negatif yönde düşünceye sahip olacağı değerlendirilebilir.

Araştırmanın **H1a²** hipotezinin test edilmesi amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır.

Tablo 3.11. Negatif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Personel Niteliğine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

	Hangi sektöre ait tesisten yararlanıyorsunuz?	N	Sıra Ortalamaları	Sig. (p)
--	---	---	-------------------	----------

	Özel	110 71,19	0,109
Personel Niteliği	Kamu	38 84,08	
	Total	148	

Tabloya göre sig. (p) değeri 0,109 bulunmuş ve bu değer 0,05'ten büyük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre; özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları personel niteliği birbirinden farklılaşmamaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H1a²** hipotezi reddedilmiştir.

Spor tesislerinde ilgisiz, yetersiz, tecrübesiz, işini severek yapmayan, mutsuz, alanı ile ilgili uzmanlığı olmayan, spor faaliyetinde bulunan bireyleri tam olarak anlayamayan, iletişim kopukluğu yaşayan ve yeteri kadar kadın ile erkek personeli bulunmayan tesislerin varlığı hizmeti satın alacak bireylerce negatif düşünceye neden olacağı düşünülebilir.

Araştırmanın **H1a³** hipotezinin test edilmesi amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır.

Tablo 3.12. Negatif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Giyinme Odası Özelliklerine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

	Hangi sektöre ait tesisten yararlanıyorsunuz?	N	Sıra Ortalamaları	Sig. (p)
Giyinme Odası Özellikleri	Özel	110 75,28	38 72,24	0,705
	Kamu	38 72,24		
	Total	148		

Tabloya göre sig. (p) değeri 0,705 bulunmuş ve bu değer 0,05'ten büyük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre; özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları giyinme odası özellikleri birbirinden farklılaşmamaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H1a³** hipotezi reddedilmiştir.

Yetersiz ve hijyenik olmayan soyunma odaları, kirli ve sağlıksız lavabolar ile duş alanları, odalarda bulunan dolapların kişiye özel olmaması gibi unsurlar bireylerce negatif algılanacağı düşünülebilir.

Araştırmanın **H1a⁴** hipotezinin test edilmesi amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır.

Tablo 3.13. Negatif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Programların Niteliğine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

	Hangi sektöre ait tesisten yararlanıyorsunuz?	N	Sıra Ortalamaları	Sig. (p)
Programların Niteliği	Özel	110	74,30	0,923
	Kamu	38	75,08	
	Total	148		

Tabloya göre sig. (p) değeri 0,923 bulunmuş ve bu değer 0,05'ten büyük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre; özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları programların niteliği birbirinden farklılaşmamaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H1a⁴** hipotezi reddedilmiştir.

Spor hizmeti alan bireyler için hazırlanan kişisel antrenman programı yetersizliği, içi boş veya yetersiz içeriği olan programlar ile kişiselden çok kalabalık gruplara hitap eden programlar spor hizmeti alan bireylere negatif yansıyacağı değerlendirilebilir.

Araştırmanın **H1a⁵** hipotezinin test edilmesi amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır.

Tablo 3.14. Negatif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Egzersiz Alanı Yeterliliğine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

	Hangi sektöre ait tesisten yararlanıyorsunuz?	N	Sıra Ortalamaları	Sig. (p)
	Özel	110	72,40	0,309

Egzersiz Alanı	Kamu	38 80,58
Yeterliliği	Total	148

Tabloya göre sig. (p) değeri 0,309 bulunmuş ve bu değer 0,05'ten büyük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre; özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları egzersiz alanı yeterliliği birbirinden farklılaşmamaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H1a**⁵ hipotezi reddedilmiştir.

Egzersiz faaliyetlerini esnasında kullanılacak olan aletlerin gelişigüzel konulması sonucu spor alanını daraltması, alanı kısıtlaması veya spor hizmeti için uygun alanı olmayan tesisler hakkında bireylerin negatif düşüncede olacakları düşünülebilir.

Araştırmanın **H1b**¹ hipotezinin test edilmesi amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır.

Tablo 3.15. Pozitif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Tesis Özelliklerine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

	Hangi sektöre ait tesisten yararlanıyorsunuz?	N	Sıra Ortalamaları	Sig. (p)
Tesis Özellikleri	Özel	89	123,00	0,684
	Kamu	163	126,88	
	Total	252		

Tabloya göre sig. (p) değeri 0,684 bulunmuş ve bu değer 0,05'ten büyük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre; özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları tesis özellikleri birbirinden farklılaşmamaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H1b**¹ hipotezi reddedilmiştir.

Spor hizmeti veren veya verecek olan bir kuruluş, öncelikle faaliyetin yapılacağı tesisin kolay ulaşılabilirliği, tesisin iç ve dış dizaynı ile çekiciliği ve kullanışlılığı, bünyesine katacağı alanında uzman eğitmenlerce sunulacak spor programlarının hedef kitlenin beklenti, istek ve ihtiyaçlarına cevap verecek ekipmanlarının oluşu, tesisin

fiziki şartlarının çok iyi olması (duş, tuvalet, soyunma odası, temizlik, hijyen, aydınlatma, spor alanının genişliği ve ferahlığı, güvenlik tedbirleri vb.) gibi unsurlar hizmeti satın alan bireylerce tesisin özellikleri hakkında pozitif yönde düşünceye sahip olacağı değerlendirilebilir.

Araştırmanın **H1b²** hipotezinin test edilmesi amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır.

Tablo 3.16. Pozitif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Personel Niteliğine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

	Hangi sektöre ait tesisten yararlanıyorsunuz?	N	Sıra Ortalamaları	Sig. (p)
Personel Niteliği	Özel	89	99,60	0,000
	Kamu	163	139,82	
	Total	252		

Tabloya göre sig. (p) değeri 0,000 bulunmuş ve bu değer 0,05'ten küçük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Buna göre; özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları personel niteliği birbirinden farklılaşmaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H1b²** hipotezi kabul edilmiştir.

Personelin yeterli düzeyde bilgi sahibi olup bu bilgileri doğru bir şekilde katılımcıya aktarması, güler yüzlü, hitabı düzgün, içten ve samimi oluşuyla katılımcılarla sürekli iletişim halinde olmalı, katılımcılarla birebir ilgili davranarak onları spora istekli hallerini daha da arttırmalı ve doğru spor aktivitelerini öğretmesi katılımcıların personel hakkındaki düşünceleri pozitif yönde olacağı düşünülebilir.

Araştırmanın **H1b³** hipotezinin test edilmesi amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır.

Tablo 3.17. Pozitif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Giyinme Odası Özelliklerine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

	Hangi sektöre ait tesisten yararlanıyorsunuz?	N	Sıra Ortalamaları	Sig. (p)
Giyinme Odası Özellikleri	Özel	89	139,12	0,026
	Kamu	163	117,97	
	Total	252		

Tabloya göre sig. (p) değeri 0,026 bulunmuş ve bu değerin 0,05'ten küçük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Buna göre; özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları giyinme odası özellikleri birbirinden farklılaşmaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H1b³** hipotezi kabul edilmiştir.

Hijyenik soyunma odaları, spor faaliyetinde bulunacakların eşyalarını kolaylıkla koyabileceği dolaplar, faaliyet sonrası kullanılacak olan duşlar ve lavabo gibi unsurlar spor merkezlerinden yararlanan katılımcılar tarafından pozitif yönde değerlendirileceği düşünülebilir.

Araştırmanın **H1b⁴** hipotezinin test edilmesi amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır.

Tablo 3.18. Pozitif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Programların Niteliğine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

	Hangi sektöre ait tesisten yararlanıyorsunuz?	N	Sıra Ortalamaları	Sig. (p)
Programların Niteliği	Özel	89	143,65	0,003
	Kamu	163	115,47	
	Total	252		

Tabloya göre, sig. (p) değeri 0,003 bulunmuş ve bu değerin 0,05'ten küçük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Buna göre; özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları programların niteliği birbirinden farklılaşmaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H1b⁴** hipotezi kabul edilmiştir.

Spor faaliyetinde bulunan bireye ait özel zamanda diliminde ve bireye en uygun egzersiz programları hazırlanmalı, hazırlanan bu programların eksiksiz olarak uygulanması bireyin almış olduğu spor hizmetindeki program algısı pozitif yönde olacağı kanısına varılabilir.

Araştırmanın **H1_b**⁵ hipotezinin test edilmesi amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır.

Tablo 3.19. Pozitif Kişilik Özellikli Katılımcıların Algıladıkları Egzersiz Alanı Yeterliliğine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

	Hangi sektöre ait tesisten yararlanıyorsunuz?	N	Sıra Ortalamaları	Sig. (p)
Egzersiz Alanı Yeterliliği	Özel	89	120,65	0,430
	Kamu	163	128,18	
	Total	252		

Tabloya göre, sig. (p) değeri 0,430 bulunmuş ve bu değerin 0,05'ten büyük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre; özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları egzersiz alanı yeterliliği birbirinden farklılaşmamaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H1_b**⁵ hipotezi reddedilmiştir.

Spor hizmeti veren veya verecek olan bir kuruluşun bireylerin rahatlıkla egzersiz faaliyetlerini yapabilecek uygun alanlarının planlanmış ve bu planlanan alanlarda kullanılacak olan yeterli sayıda araç ve gerecin kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılaması yönünde tesis hakkında pozitif yönde düşünceye sahip olunacağı düşünülebilir.

Araştırmanın **H2_a** hipotezinin test edilmesi amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır.

Tablo 3.20. Özel Tesislerde ve Kamu Tesislerinde Hizmet Alan Katılımcıların Bekledikleri Hizmet Kalitesine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

	Hangi sektöre ait tesisten yararlanıyorsunuz?	N	Sıra Ortalamaları	Sig. (p)
--	---	---	-------------------	----------

Beklenen Hizmet Kalitesi	Özel	190	161,18	0,000
	Kamu	200	228,10	
	Total	390		

Tabloya göre, sig. (p) değeri 0,000 bulunmuş ve bu değer 0,05'ten küçük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Buna göre; özel spor tesislerinde egzersiz yapan bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan bireylerin beledikleri hizmet kalitesi birbirinden farklılaşmaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H2a** hipotezi kabul edilmiştir.

Bireyden bireye değişen ve yüksek bir beklenti içinde olan hizmet satın alacaklar, özel ile kamu arasında oluşacak sıkı bir rekabet sonucu beklentilerin karşılanacağı düşüncesine varıp seçimini ona göre yapacağı düşünülebilir.

Araştırmanın **H2b** hipotezinin test edilmesi amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır.

Tablo 3.21. Özel Tesislerde ve Kamu Tesislerinde Hizmet Alan Katılımcıların Algıladıkları Hizmet Kalitesine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

	Hangi sektöre ait tesisten yararlanıyorsunuz?	N	Sıra Ortalamaları	Sig. (p)
Algılanan Hizmet Kalitesi	Özel	190	176,18	0,001
	Kamu	200	213,86	
	Total	390		

Tabloya göre, sig. (p) değeri 0,001 bulunmuş ve bu değer 0,05'ten küçük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Buna göre; özel spor tesislerinde egzersiz yapan bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi birbirinden farklılaşmaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H2b** hipotezi kabul edilmiştir.

Boz (2007) tarafınca yapılan benzer bir çalışmada spor hizmetinden faydalanmak maksadıyla belediye ait spor tesislerini tercih eden üyelerden algıladıkları hizmetin değerlendirilmesi istenmiş ve tesislerde gerçekleştirilen spor aktivitelerinin verimliliğinden, uygulanan programlar ile saatlerin durumu, tesislerin

fiziki yapısı, soyunma odaları, duşların temizliği, kullanılan malzemelerin kaliteli ve yeterli olması üyelerin yüksek seviyede memnun oldukları sonucuna varılmıştır. Karafil (2019) ise yapmış olduğu çalışmada özel sektöre ait spor merkezlerine katılım gösteren tüketicilerin algıladıkları hizmetin değerlendirilmesinde memnuniyet düzeyleri; özel sektör spor tesislerin modernliği, katılımcılarla birebir ilginin çok daha fazla olması, spor tesisinin reklam çalışmaları ve tesis hakkında içinde tüm bilgilerin olduğu bir internet sitesinin varlığı şeklinde açıklamıştır. Bu çalışmalar, çalışmayı destekler nitelikte olduğu düşünülmektedir.

Araştırmanın **H3a** hipotezinin test edilmesi amacıyla Kruskal Wallis testi yapılmıştır.

Tablo 3.22. Özel ve Kamuya Ait Tesislerde Hizmet Alan Katılımcıların Farklı Yaş Gruplarına Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesine Yönelik Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Yaş	N	Sıra Ortalamaları	Sig. (p)
Algılanan Hizmet Kalitesi	18-25	195	181,86	0,082
	26-35	115	208,44	
	36-45	63	203,82	
	46-55	17	233,65	
	Total	390		

Tabloya göre, sig. (p) değeri 0,082 bulunmuş ve bu değer 0,05'ten büyük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre; özel veya kamu tesislerinde egzersiz yapan katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi farklı yaş gruplarına göre farklılaşmamaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H3a** hipotezi reddedilmiştir.

Yerlisu, Baştaç (2012), Öztürk, Adiloğulları, Ay, (2011) tarafından yapılan çalışmalarda üyelerin yaş değişkenine göre spor tesislerinden beklentilerinin değerlendirilmesinde anlamlı bir fark görülmediği sonucuna varılmış olup bu sonuçlar çalışmamızı destekler durumundadır.

Araştırmanın **H3_b** hipotezinin test edilmesi amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır.

Tablo 3.23. Özel ve Kamuya Ait Tesislerde Hizmet Alan Katılımcıların Farklı Cinsiyet Gruplarına Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

		Sıra		
	Cinsiyet	N	Ortalamaları	Sig. (p)
Algılanan Hizmet Kalitesi	Kadın	181	196,33	0,893
	Erkek	209	194,78	
	Total	390		

Tabloya göre, sig. (p) değeri 0,893 bulunmuş ve bu değerin 0,05'ten büyük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre; özel veya kamu tesislerinde egzersiz yapan katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi farklı cinsiyet gruplarına göre farklılaşmamaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H3_b** hipotezi reddedilmiştir.

Kim, Kim (1995) tarafınca Kore'de yapılan bir araştırma da spor tesislerinin algılanan hizmet kalitesinde kadın ve erkek üyeler arasında anlamlı bir farklılaşmaya varılamamıştır. Baş, Çelik, Solak (2017) ise üyelerin spor salonlarında aldıkları hizmetin kalitesini algılanan hizmetin cinsiyete göre herhangi bir değişiklik olmadığını saptamışlardır. Buna göre bu araştırmaların sonuçları çalışmamıza paralel olduğu söylenebilir.

Araştırmanın **H3_c** hipotezinin test edilmesi amacıyla Kruskal Wallis testi yapılmıştır.

Tablo 3.24. Özel ve Kamuya Ait Tesislerde Hizmet Alan Katılımcıların Farklı Eğitim Seviyesi Gruplarına Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesine Yönelik Kruskal Wallis Testi Sonuçları

Eğitim Seviyesi	N	Sıra	Sig. (p)
		Ortalamaları	
İlkokul	13	232,81	

Algılanan Hizmet Kalitesi	Ortaokul	9	171,22	0,761
	Lise	172	197,73	
	Ön lisans	98	187,56	
	Lisans	93	197,92	
	Lisansüstü	5	176,10	
	Total	390		

Tabloya göre, sig. (p) değeri 0,761 bulunmuş ve bu değer 0,05'ten büyük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre; özel veya kamu tesislerinde egzersiz yapan katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi farklı eğitim seviyesi gruplarına göre farklılaşmamaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H3c** hipotezi reddedilmiştir.

Ergin, İmamoğlu, Çakmak, (2011), kamuya ait spor tesisinde aktif olarak katılanlar üzerinde yaptıkları çalışma sonucuna göre eğitim düzeyi ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark olmadığını sonucuna varmıştır. Barsbuğa (2013) buna benzer çalışmasında da katılımcıların eğitim düzeyi ile algıladıkları hizmet kalitesine dair anlamlı bir farklılık olmadığı sonucunu belirtmiştir. Bu çalışmalarda çalışmamızı destekler niteliktedir.

Araştırmanın **H3a** hipotezinin test edilmesi amacıyla Man Whitney U testi yapılmıştır.

Tablo 3.25. Özel ve Kamuya Ait Tesislerde Hizmet Alan Katılımcıların Farklı Medeni Hal Gruplarına Göre Algıladıkları Hizmet Kalitesine Yönelik Man Whitney U Testi Sonuçları

		Sıra		
	Medeni Hal	N	Ortalamaları	Sig. (p)
Algılanan Hizmet Kalitesi	Evli	133	203,53	0,310
	Bekâr	257	191,34	
	Total	390		

Tabloya göre, sig. (p) değeri 0,310 bulunmuş ve bu değer 0,05'ten büyük olması nedeniyle anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre; özel veya kamu tesislerinde egzersiz yapan katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi farklı yaş

gruplarına göre farklılaşmamaktadır. Bu nedenle araştırmanın **H3a** hipotezi reddedilmiştir.

Acar (2015) ile Yıldız, Polat, Sönmezoğlu, Çokpartal, (2016) tarafınca yapılan çalışmalarda üyelerin medeni hallerine göre algılanan hizmet kalitesi düzeylerinde anlamlı bir farklılığa rastlanamamıştır. Yapılan bu çalışmalar bulgularımız ile paralel olduğunu göstermektedir.

Araştırma hipotezlerin ret veya kabulüne ilişkin bilgiler Tablo 3.26.'da gösterilmiştir.



5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Spor yönetimi alanındaki araştırmacılar son zamanlarda hizmet kalitesinin yapısını ölçmeye ve kavramsallaştırmaya önem göstermişlerdir. Nispeten az sayıda olsa da diğer hizmet sektörlerinden olan bankacılık, sigorta, konaklama, finans ve sağlık gibi alanlar dışında çeşitli spor ortamlarında hizmet kalitesini modelleyen çalışmalar sunulmuştur (Theodorakis, Kambitsis, Laios, Koustelios, 2001). Nitekim azalan spor katılımı ve istikrarsız üyelik oranları vb. durumlarla karşı karşıya kalan spor tesisleri, düşük kapasite kullanımı ve artan rekabet gibi unsurlardan olumsuz etkilenmektedir. Bu durumda spor işletmelerinin mevcut müşterilerini elinde tutmasının zorunlu hale gelmesi nedeniyle hizmet kalitesinin müşterileri elde tutmak için çok önemli bir faktör olduğu ortaya çıkmaktadır.

Birçok ülkede spor ve fitness merkezlerinin yaygın olması, spor hizmeti sağlayıcılarının hizmetlerini sürdürebilmesi için kaliteli ve verimli çalışmalar yapmasına yol açmaktadır (Papadimitriou, Karteliotis, 2000). Aynı zamanda, spor katılımcıları da spora katılımdan daha fazla fayda ve spor hizmetlerinde kalite için beklentilerini yükseltmektedirler (Howat, Absher, Crilley, Milne, 1996; Mawson, 1993). Buna göre spor hizmeti sağlayıcılarının müşteri ihtiyaçlarını belirlemesi ve yanıt vermesi ile hedeflenen pazar segmenti tarafından hizmet kalitesinin algılanması birbirleriyle yakın ilişkilidir (Papadimitriou, Karteliotis, 2000). Nitekim hizmet kalitesi, müşterilerin bir hizmetle ilgili beklentileri ile hizmetin gerçekleştirilme şekline ilişkin algıları arasında yaptıkları karşılaştırmaların sonucudur (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985).

Hizmetler, üretilen mallardan yalnızca nasıl üretildiği açısından değil, nasıl tüketildiği ve değerlendirildiği açısından da farklılık göstermektedir. Hizmetler, onları ürünlerden farklı kılan ve tasarlanma ve satılma şeklini etkileyen dört özel özelliğe sahiptir. Bu bağlamda hizmetler soyuttur, heterojendir, eş zamanlı üretilir/tüketilir ve mülkiyeti yoktur (Kotler, 1996). Son yıllarda spor hizmetlerinin kalitesine ilişkin literatürde artan bir ilgi ve buna yönelik çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Bu çalışmada da, spor hizmetlerinde kalitenin incelenmesine yönelik günümüze kadar gerçekleştirilmiş olan çalışmaların bir özeti ortaya koyulmuştur.

Bu araştırmada özel veya kamuya ait spor tesislerinde egzersiz yapan bireylerin aldıkları hizmet kalitesinin kişilik özellikleri bağlamında karşılaştırılması amaçlanmaktadır. Katılımcıların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki farklılaşma eğiliminin ve demografik özelliklerine göre gruplar arası farklılaşmaların test edilmesi ise araştırmanın yan amaçlarını teşkil etmektedir. Bu kapsamda araştırma hipotezleri “H1: Kişilik özellikleri bağlamında özel spor tesislerinde egzersiz yapan bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi birbirinden farklılaşmaktadır.”, “H2: Özel veya kamuya ait tesislerde egzersiz yapan bireylerin bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi birbirinden farklılaşmaktadır.” ve “H3: Katılımcıların demografik özelliklerine göre algılanan hizmet kalitesi değerlendirmeleri birbirinden farklılaşmaktadır.” biçimindedir. Hipotezlerin kabul veya reddedilmesine ilişkin içerik Tablo 3.26.’da sunulmuştur.

Tablo 3.26. Hipotezlerin Kabul/Ret Durumları

Hipotez	Kabul/Ret
H1_a¹: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları tesis özellikleri birbirinden farklılaşmaktadır.	Ret
H1_a²: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları personel niteliği birbirinden farklılaşmaktadır.	Ret
H1_a³: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları giyinme odası özellikleri birbirinden farklılaşmaktadır.	Ret
H1_a⁴: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları programların niteliği birbirinden farklılaşmaktadır.	Ret
H1_a⁵: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan negatif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları egzersiz alanı yeterliliği birbirinden farklılaşmaktadır.	Ret
H1_b¹: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları tesis özellikleri birbirinden farklılaşmaktadır.	Ret
H1_b²: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları personel niteliği birbirinden farklılaşmaktadır.	Kabul
H1_b³: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları giyinme odası özellikleri birbirinden farklılaşmaktadır.	Kabul

H1b⁴: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları programların niteliği birbirinden farklılaşmaktadır.	Kabul
H1b⁵: Özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları egzersiz alanı yeterliliği birbirinden farklılaşmaktadır.	Ret
H2a: Özel tesislerde egzersiz yapan bireylerin bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi birbirinden farklılaşmaktadır.	Kabul
H2b: Kamuya ait tesislerde egzersiz yapan bireylerin bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi birbirinden farklılaşmaktadır.	Kabul
H3a: Özel veya kamu tesislerinde egzersiz yapan katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi farklı yaş gruplarına göre farklılaşmaktadır.	Ret
H3b: Özel veya kamu tesislerinde egzersiz yapan katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi farklı cinsiyet gruplarına göre farklılaşmaktadır.	Ret
H3c: Özel veya kamu tesislerinde egzersiz yapan katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi farklı eğitim seviyesi gruplarına göre farklılaşmaktadır.	Ret
H3d: Özel veya kamu tesislerinde egzersiz yapan katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi farklı medeni durum gruplarına göre farklılaşmaktadır.	Ret

Tabloya göre; **H1b²** (Özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları personel niteliği birbirinden farklılaşmaktadır.), **H1b³** (Özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları giyinme odası özellikleri birbirinden farklılaşmaktadır.), **H1b⁴** (Özel spor tesislerinde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireyler ile kamuya ait tesislerde egzersiz yapan pozitif kişilik özellikli bireylerin algıladıkları programların niteliği birbirinden farklılaşmaktadır.), **H2a** (Özel tesislerde egzersiz yapan bireylerin bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi birbirinden farklılaşmaktadır.) ve **H2b** (Kamuya ait tesislerde egzersiz yapan bireylerin bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesi birbirinden farklılaşmaktadır.) hipotezleri kabul edilmiş diğer araştırma hipotezleri ise reddedilmiştir. Bu durumda araştırma örneklemini bağlamında negatif kişilik özelliği sergileyen katılımcıların özel veya kamu tesislerinde aldıkları hizmetin kalitesi “Tesis Özellikleri”, “Personellerin Niteliği”, “Giyinme Odası Özellikleri”, “Programların Niteliği” ve “Egzersiz Alanı Yeterliliği” faktörleri itibariyle farklılaşmamaktadır. Pozitif kişilik özelliği sergileyen katılımcıların özel veya kamu tesislerinde aldıkları hizmetin kalitesi ise “Personellerin Niteliği”, “Giyinme Odası Özellikleri” ve

“Programların Niteliği” itibariyle farklılaşmaktadır. Ayrıca beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi özel tesislerde ve kamuya ait tesislerde katılımcılara göre farklılaşmakta iken hiçbir demografik değışken açısından algılanan hizmet kalitesinin farklılaşmadığı anlaşılmıştır.

Bu araştırma sınırlı bir örneklem üzerinde gerçekleştirildiği için genelebilir yapıda değildir. Bu yüzden gelecek araştırmacılar, genellenebilir yapıda araştırmalar yürütmeye özen gösterebilirler. Dolayısıyla ortaya çıkarılan ölçek veya modeller gelecekte farklı özelliklere sahip örneklemeler üzerinde test edilmesi önerilmektedir.



6. KAYNAKÇA

- Acar, E. (2015). “*Kamu ve Özel Spor Merkezlerine Devam Eden Üyelerin Hizmet Kalitesine Yönelik Algı ve Beklenti Düzeylerinin Karşılaştırılması*”. (Yüksek Lisans Tezi), Dumlupınar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Kütahya.
- Ağaoğlu, S. A. (2015). “*Kadın Sağlığı Ve Egzersiz Spor Ve Performans*” Araştırmaları Dergisi.
- Akbaş, G. (2022). “*Egzersiz İştah Düzenleyici Hormonlar Ve Besin Alımı Üzerine Etkilerinin İncelenmesi: Sistemik Derleme*” (Yüksek Lisans Tezi), T.C. Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Spor Bilimleri Fakültesi Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalı, Bursa.
- Akgül, A. (2005). “*Tıbbi Araştırmalarda İstatistiksel Analiz Teknikleri: SPSS Uygulamaları*”, Emek Ofset.
- Aksoy, Ö. (2009). “*Öğretmen Ve Okul Yöneticilerinde A Tipi Kişilik Özellikleri İle Tükenmişlik İlişkileri Ve Bayrampaşa İlçesi İlköğretim Okullarında Yapılan Bir Uygulama*”, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akyol, T. (2010). “*Örgütsel iklimin Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama*”, (Yüksek Lisans Tezi), T.C. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Ana Bilim dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Aras, H. (2019). “*Fiziksel Egzersiz Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Bazı Değişkenlere Göre Değerlendirilmesi (Ankara İli Bfıt Örneği)*”, T.C. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalı Spor Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Ardıç, F. (2014). “*Egzersiz Reçetesi*” Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi, Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Anabilim Dalı, Denizli.
- Ardıç, K. (1998). “*İç Müşteri Tatmini ile Hizmet Kalitesi İlişkisinin Ölçülmesi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Fakültesi, Adapazarı.
- Atak, H. (2013). *On-Maddeli Kişilik Ölçeği'nin Türk Kültürü'ne Uyarlanması* Araştırma Makalesi.
- Bajpai, N. (2010). “*Business Statistics*”, Dorling Kindersley.
- Batlaş, Z. (2008). “*Halk Sağlığı Ders Kitabı*” İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi 40 Yılda 40 Kitap Serisi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Basım ve Yayın Müdürlüğü.

- Batmaz, H.Ç., Yıldırım. F., Coşkun, Z., Karadağ, M., Atalı, M., (2013). *“Ortaöğretim Kurumlarında Voleybol Oynayan Sporcuların Beklenti ve Memnuniyet Düzeyinin Ölçülmesi (Elazığ Örneği).”* NWSA-Sports Sciences, 2B0096, 8, (4), 65-74.
- Bay, M., Çelik, A., Solak, N. (2017). *“Spor İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma”*, Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi, 2 (4), 1-11.
- Bayrak, B. (2007). *“Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi Ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma.”* (Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bek, N. (2008). *“Fiziksel Aktivite ve Sağlığımız.”* Ankara: Sağlık Bakanlığı Yayını.
- Belgin, Ö. (2010). *“Hizmet Sektöründe Verimlilik.”* Aylık Bilişim Kültürü Dergisi, 127, 113-114.
- Bilgin, Y. (2011), *“Turizmde Lisans Öğrenimi Gören Öğrencilerin Kişilik Özellikleri ve Mesleğe Yönelik Düşünceleri Üzerine Bir Alan Araştırması,”* (Yüksek Lisans Tezi), Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce, s.35
- Bindak, R. (2014). *“Mann-Whitney U ile Student’t testinin I. Tip Hata ve Güç bakımından Karşılaştırılması: Monte Carlo Simülasyon Çalışması”* (011302)(5-11). Afyon Kocatepe Üniversitesi Fen ve Mühendislik Bilimleri Dergisi, 14(1), 5-11.
- Boz, C. (2007). *“Yerel Yönetimlerin Spor Tesislerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği”*. (Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- Ceyhun, S., Serarslan M.Z. (2000). *“Kamuya Ait Spor Salonlarının İşletmeciliğindeki Verimlilik.”* Spor Araştırmaları Dergisi.
- Chelladurai, P., Chang, K. (2000). *“Targets and standards of quality in sport services.”* Sport Management Review, 3(1), 1-22.
- Çakır, B., Toprak, İ., Yüksel, B., (2002). *“Saha Personeli İçin Toplum Beslenme Programı Eğitim Materyali.”* Onur Matbaacılık, Ankara.
- Çavdar, E. (2009). *“Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Unsurları Ve Bir Uygulama.”* Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2, 100-115.
- Çelik, H. (2018). *“Egzersiz Deneyisel Tip 1 Diyabetik Kalpte Pgc-La, Ppar-A, İrisin, Ucpl Düzeylerine Etkisi.”* (Tıpta Uzmanlık Tezi). Ankara Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Fizyoloji Anabilim Dalı, Ankara.

- Çınar, Y., Kabakçı, R. (2021). “Egzersiz Çeşitlerinin Ratlarda Uygulama Protokolleri ve Akut Yorucu Egzersizin Oksidatif Stres ile İlişkisi”, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi 2021; Cilt 1, Sayı 2, 126-139.
- Çiçek, B., Aknar, A. (2019). *Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik ve Presenteizm Davranışları Üzerindeki Etkisi*, Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi, 54(3), 1234-1258
- Çiftçi, S., Çakmak, G. (2018). “Fitness Merkezleri Müşterilerinin Hizmet Kalitesi İle İlgili Beklenti Ve Algı Düzeylerinin İncelenmesi.” Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 3 (1), 23-31.
- Çimen, Z., Gürbüz, B. (2007). “Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi.”, Ankara: Alp Yayınevi.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., Büyüköztürk, Ş. (2012). “Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve Lisrel Uygulamaları”, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.
- Dayıoğlu, İ. E. (2017). “Ebeveynlerde Kişilik Tipolojisi İle Şiddet Davranışı Ve Şiddet Eğilimi Arasındaki İlişki” (Yüksek Lisans Tezi), T.C. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı Klinik Psikoloji Bilim Dalı, İstanbul.
- Değermen, A. (2006), “Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini Ve Sadakati, Hizmet Kalitesi İle Müşteri Sadakatinin Sağlanması Ve GSM Sektöründe Bir Uygulama.” İstanbul, Türkmen Kitabevi.
- Devecioğlu, S. (2005). “Türkiye’de Spor sektörü Stratejilerinin Geliştirilmesi”. Verimlilik Dergisi, 2, 117-134.
- Devecioğlu, S., Yücel, A.S. (2012). “Spor Sektörü ve Altı Sigma Yönetim Modeli.” Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 10,20-21.
- Dikme, H. (2001), “Havayolu İşletmelerinde Halkla İlişkilerin Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi.” Pazarlama Dünyası. 15(3), 10-14.
- Doğan, B. (2007). “Spor Sosyolojisi ve Uygulamalı Spor Sosyolojisine Giriş.” Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Doğan, O. (2005). “Spor Psikolojisi.” Adana, Nobel Kitabevi, (2. Baskı), 2005; 49-128.
- Doğan, Ö. İ., Tütüncü, Ö. (2003). “Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında Iso 9001:2000 Ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama.” İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, 2003:1, 110.
- Doyle, P. (1998). “Marketing Management and Strategy.” London:PrenticeHall Europe.

- Durmuş, A.G. (1998). “*Spor Hukuku*”, ALFA Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Durna, U. (2005). “*A Tipi Ve B Tipi Kişilik Yapıları Ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Faktörlerle İlgili Bir Araştırma*”, Atatürk Üniversitesi, İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 2005/19 (1), ss. 275-290.
- Durusoy, E., Mutuş, R. (2021). “*Yeşil Egzersizin Kronik Ağrıya, Fiziksel ve Mental Sağlığa Etkileri.*” IGUSABDER, 14: 351-362.
- Edvardsson, Bo. (1998). “*Causes Of Customer Dissatisfaction-Studies Of Public Transport By The Critical-Incident Method*”, Managing Service Quality, Volum:8, Number: 3, Pp. 189-197.
- Ekenci, G., İmamoğlu, A. F. (2003). “*Spor İşletmeciliği.*” Nobel Yayınları, Ankara, s78.
- Erdanlı, M. (2021). “*Spor Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Spordan Ve Spor Merkezlerinden Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri (Bursa İli Örneği)*”, (Yüksek Lisans Tezi), T.C. Balıkesir Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Balıkesir.
- Ergin, M. B., İmamoğlu, F. A., Çakmak, Y. Y. (2011). “*Üniversite Spor Merkezlerindeki Algılanan Hizmet Kalitesinin İncelenmesi*”. Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi. 5(3).
- Ergün, M. (1995). “*Bilimsel Araştırmalarda Bilgisayarla İstatistik Uygulamaları*”, Ocak Yayınları.
- Erkut, H. (1995). “*Hizmet Yönetimi, Toplam Kalite Yönetimi Dizisi*”, Yayın No: 1, İstanbul.
- Ersoy, G. (1995). “*Sağlıklı Yaşam, Spor Ve Beslenme.*” Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Yayını. Ankara.
- Erten, R. (2006). “*Türk Sporunun Yapısal Düzeni*”, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 1 (2), 117-136.
- Garber, C., Blissmer, B., Deschene, S. M., Franklin, B., Lamonte, M., ... Swain, D.P. (2011). “*Quantity And Quality Of Exercise For Developing And Maintaining Cardiorespiratory, Musculoskeletal, And Neuromotor Fitness In Apparently Healthy Adults.*” Med Sci Sports Exerc., 43(7), 1334- 59.
- Garvin, D. A. (1984). “*What does "Product Quality" Really Mean?*” Sloan Management Review, 26(1), 25-43.
- George, D., Mallery, P. (2010). “*SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*”, 17.0 update (10a ed.), Pearson.

- Gosling, S. D., Rentfrow, P. J., Swann, W. B. (2003). "A very brief measure of the Big-Five personality domains. *Journal of Research in Personality*", 37(6), 504-528
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications, *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44.
- Güleşce, M. (2020). "Fitness Merkezlerinde Egzersiz Yapan Bireylere Sunulan Hizmetlerin Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi (Doğu Anadolu Örneği)", (Yüksek Lisans Tezi), Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dalı, Van.
- Gümüšoğlu Ş, Pınar İ, Akan P, Akbaba A, (2006). "Hizmet Kalitesi." 1.Baskı, Ankara, Detay Yayıncılık.
- Gündoğdu, Y. B. (2016). "Psikanalitik Kişilik Kuramlarına Göre Gelişim Ve Değişimin İmkânı." *Turkish Studies International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic* Volume 11/17
- Gündoğdu, C., Devecioğlu, S. (2008). "Spor Hizmetlerinin Genel Ekonomi Çerçevesinde Görünümü." *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 117-124
- Güngörsün, M. (2001), "Yükseköğretimde Toplam Kalite Yönetimi", (Yüksek Lisans Tezi), T.C. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Gürbüz, B. (2003). "The Reliability and Validity of the Turkish Version of the Service Quality Assessment Scale Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'nin Türkçe Versiyonunun Güvenirliği ve Geçerliliği" (Yüksek Lisans Tezi) Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Bölümü
- Gürbüz, E., Ergülen, A. (2006). "Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Grönroos Modeli Üzerine Bir Araştırma." *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 35, 173-190.
- Gürses, İ. (2007). "Jung'cu Arketip Teorisi Bağlamında Tasavvufi Öykülerin Değerlendirilmesi: Sîmurg Örneği", *Uludağ Üniversitesi, İlahiyat Fakültesi Dergisi*, ss. 77-96.
- Hazar, Ç. M. (2006). "Kişilik ve İletişim Tipleri." *Selçuk İletişim*, 4 (2) , 125-140
- Howat, G., Absher, J., Crilley, G., Milne, I. (1996). Measuring customer service quality in sports and leisure centers. *Managing Leisure*, 1, 77-89.
- Humphreys, L., Costarelli, V. (2008). "Implementation Of Dietary And General Lifestyle Advice Among Women With Polycystic Ovarian Syndrome." *J R Soc Promot Health*, 128(4), 190-5.

- Karafil, A. Y. (2019). “*Spor Tüketicilerinin Spor Merkezlerine Yönelik Hizmet Kalitesi Algıları İle Ağızdan Ağıza Ve Viral Pazarlama Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*” (Doktora Tezi), T.C. Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi Ve Spor Anabilim Dalı Beden Eğitimi Ve Spor Öğretimi Doktora Programı, Burdur.
- Karagöz, Y. (2019). “*SPSS - AMOS - META Uygulamalı İstatistiksel Analizler*”, Nobel Yayıncılık.
- Karahanoğulları, O. (2011). “*Kamu Hizmetleri Piyasa İlişkisinde Dördüncü Tip: Eksik İmtiyaz (Kamu-Özel Ortaklığı)*”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, Cilt 66, No. 3, s. 177-215
- Kılıç, B., Eleren, A. (2009). “*Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Literatür Araştırması*” Alanya İşletme Fakültesi Dergisi 1/1
- Kim D, Kim SY, (1995). QUESC: “*An instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea*”, Journal of Sport Management, 9, 208-20.
- Koca, S. (2022). “*Egzersiz Bağımsızlık Sistemi Üzerine Etkisi: Sistemik Derleme*”, (Yüksek Lisans Tezi), T.C. Bursa Uludağ Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Spor Bilimleri Fakültesi Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalı, Bursa.
- Korkmaz, E. (2006). “*Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Hizmetlerinde Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing): Hizmet Kalitesine Yönelik Yönetici Ve Müşteri Algılamalarının Antalya Örneği İle Değerlendirilmesi*” (Yüksek Lisans Tezi), Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Kotler, P. (1996). “*Principles of Marketing, The European Edition.*” Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Köknel, Ö. (1995). “*Kaygıdan Mutluluğa Kişilik*” Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul.
- Köse, M. (2020). “*Bireylerin Spor Yapma Durumlarına Göre Kişilik Tipleri Ve Psikolojik İyi Oluş Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*” (Yüksek Lisans Tezi), T.C. Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Niğde.
- Kuru, E. (2000). “*Sporda Psikoloji.*” Ankara : G.Ü. İletişim Fakültesi Basımevi.
- Küçük, V., Koç, H. (2003). “*Psiko-sosyal Gelişim Süreci İçerisinde İnsan ve Spor İlişkisi.*” Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Kütahya.
- Lam, E. T. C. (2000). “*Sen'ice Puality Assessment Scale (SQAS): An Instrument For Evaluating Service Quality Of Llealth-Fitness Clubs.*” Unpublished Doctoral Dissertation, University Of Hnuston, Texas.
- Lovelock, C. H. (1991). “*Services Marketing.*” London: Prentice-Hall International.

- Miller, I., Miller, M. (2006). “*John Freund Matematiksel İstatistik*”, Altıncı baskıdan (çev. Ed.: Ü.Şenesen), Literatür Yayınları.
- Munro-Faure, Lesley, Malcolm Munro-Faure (1993). “*Implementing Total Quality Management*”, Pitman Publishing.
- Odabaşı, Y. (2000). “*Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*”, Ankara,
- Okumuş, A., Duygun, A. (2008). “*Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki.*” Sayı/No: 2: 17–38 Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi.
- Okutan, E. (2010). “*Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi*” (Doktora Tezi), T.C. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Özarslan, M. (2010). “*Örgütlerde İş Tatmini Ve Kişilik Tipi İlişkisi: Vali Yardımcılarına Yönelik Kuramsal Ve Uygulamalı Bir Araştırma*”, (Doktora Tezi), Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Özbay, S. (2012). “*Büyükler Güreş Milli Takımında Yer Alan Sporcuların, Müsabaka Öncesi Ve Sonrası Durumluk Kaygı Düzeylerinin Karşılaştırılması*” (Yüksek Lisans Tezi), T.C. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.
- Özcan, E. (2021). “*Türkiye’deki Spor/Fitness Merkezlerinde Egzersiz Yapan Bireylerin Egzersiz Bağımlılığı Ve Koronavirüs Anksiyete Durumlarının İncelenmesi.*” (Yüksek Lisans Tezi), T.C. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Bolu.
- Özdevecioğlu, M. (2002). “*Kamu Ve Özel Sektör Yöneticileri Arasındaki Davranışsal Çalışma Koşulları Ve Kişilik Farklılıklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*” Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 19, ss. 115-134
- Özer, L. Ş., (1999). “*Müşteri Tatminine Yönelik Literatürdeki Kuramsal Tartışmalar*”, Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt.17, Sayı.2, s.163
- Özgül, E., Börühan, G., Tek, Ö. B., (2017). “*Özel Alışveriş Sitelerinde Siparişlerin Yerine Getirilmesinde Lojistik Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi*”, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 19, Sayı: 4, Sayfa: 629-664, Issn: 1302-3284 E-Issn: 1308-0911
- Özsoy, E. (2013). “*A Tipi Ve B Tipi Kişilik İle İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*”, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

- Öztürk, H., Adiloğulları, İ., Ay, S. M. (2011). “Sağlıklı yaşam ve spor merkezi müşterilerinin tatmin düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi”. CBÜ Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 6(2), 31-38.
- Öztürk, S. A. (2003). “Hizmet Pazarlaması (4. Baskı)”, Ekin Kitapevi: Bursa.
- Papadimitriou, D. A and Karteliotis, K. (2000). *The service quality expectations in private sport and fitness centers: a re-examination of the factor structure*. Sport Marketing Quarterly, 9 (3), 158-164.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. L. (1985). “A Conceptual Model of Service and It's Implications for Future Research.” Journal of Marketing. 49 (1), 41-50.
- Sarioğlu Uğur, S. (2016). “Kişilik Tipolojileri Ne Göre Çalışanların Örgütsel Sessizlik Algılamaları: Kamu Ve Özel Kesimde Bir Araştırma” (Doktora Tezi), İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Sarıtaş, M. (1997). “Yönetimde Kişilik Faktörü”, Eğitim Yönetimi, ss. 527- 548
- Selçuk, E., Aydos, L. (1998). Ankara polis akademisi sporcu olan ve sporcu olmayan öğrencilerinin bazı kişilik ve davranış özelliklerinin araştırılması. Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 3 (1), 28-41.
- Seraslan, M. Z. (2009). “Futbol Pazarlaması.” :TFF-FGM Futbol Eğitim Yayınları. İstanbul.
- Sezer, Ö., Vural, T. (2010). “Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Devletin Değişen Rolü ve Merkezi Yönetim ile Yerel Yönetimler Arasında Yetki ve Görev Paylaşımı”, Maliye Dergisi, Sayı: 159, s. 203-219.
- Soysal, A, (2008). “Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması”, Çimento İşveren Dergisi, Vol. 22, No. 1, s.5-19.
- Tabachnick, B.G., Fidell, L.S. (2013). *Using Multivariate Statistics (sixth ed.)*, Pearson.
- Tatar, S. (2013). “İzlenim Yönetimi Davranışlarında Kişilik Özelliklerinin Rolü: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, (Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, s.27
- Teas, R. K. (1993). “Consumer Expectations And The Measurement Of Perceived Service Quality.” Journal Of Professional Services Marketing, 8(2), 33-54
- Tek, Ö. B. (1999). “Pazarlama İlkeleri: Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları.” Beta Yayın Dağıtım, İstanbul.
- Tetik, S. (2021). “Covid-19 Pandemi Sürecinin Spor Bilimleri Öğrencilerinde Fiziksel Aktivite ve Yaşam Kalitesine Etkisi.” (Yüksek Lisans Tezi) T.C. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Çanakkale.

- Theodorakis, N. , Kambitsis, C. , Laios, A. , & Koustelios, A. (2001). *Profesyonel Sporlarda Hizmet Kalitesi Ölçütleri İle Seyirci Tatmini Arasındaki İlişki*. Hizmet Kalitesini Yönetmek: Uluslararası Bir Dergi , 11 (6), 431 – 438 .
- Tiryaki, G. (2000). *“Spor Psikolojisi.”* Ankara: Eylül Yayınevi.
- Tiryaki, G., Erdil, G., Acar, M., Emlek, Y. (1991). *“Sporcu Ve Sporcu Olmayan Gençlerin Kişilik Özellikleri.”* Ankara: SHD.
- Yalçın, K.Y. (2006). *“Yerleşik Ve Taşınabilir Eğitim Yapan İlköğretim Okullarındaki Öğrencilerin Toplumsallaşmasında Beden Eğitimi Ve Sporun Önemi-Kütahya İli Örneği”*, (Yüksek Lisans Tezi), T.C. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Beden Eğitimi Ve Spor Anabilim Dalı, Kütahya.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). *“Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi Ve Geçerlilik: Keşfedici Ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması”*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 46, 74-85.
- Yavaş, M., A. İlhan. (1996). *“Beden Eğitimi ve Sporda Özel Öğretim Yöntemleri.”* Bursa: Melisa Matbaacılık
- Yerlisu Lapa, T., Baştaç, E. (2012). *“Antalya”Da Fitness Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Yaş, Cinsiyet Ve Eğitimlerine Göre Bu Merkezlerle Yönelik Hizmet Kalitesi Değerlendirilmelerinin İncelenmesi”*. Pamukkale Journal Of Sport Sciences, 3(1), 42-52.
- 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(3), 453-464.
- Yıldız, S. M. (2009). *“Spor Ve Fiziksel Etkinlik Hizmetleri: Geniş Bir Sınıflama.”* Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12 (22), 1-10.
- Yüksel, S. K. (2018), *“Özel Yüksek Öğretim Öğrenci Yurtlarında Hizmet Kalitesi Kapsamında Öğrenci Memnuniyetinin Değerlendirilmesi: Balıkesir Örneği.”* (Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 88-92.
- Zeithaml, V. A., Bitner M. J. and Gremler D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw-Hill/Irwin
- Zengin, E. (2019). *“Transaksiyonel Analiz Ego Durumlarının İletişime Etkisi Bağlamında “Ters Yüz” Filminin Analizi”*. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6 (1) , 30-51 . Retrieved from
- Zorba, E. (2006). *“Yaşam Boyu Spor.”* Ankara: Marmara Yayınları.

EKLER

Ek-1- Anket ve Ölçekler

1) ANKET FORMU

Bilimsel bir çalışma olarak yapılan bu araştırma da üyesi olduğunuz spor tesisinden daha iyi bir hizmetin sağlanması amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda kişisel bilgileriniz gizli tutularak sadece bu çalışma için kullanılacaktır. Aşağıda belirtilen sorulara objektif, samimi ve dürüst bir şekilde vereceğiniz cevaplar araştırmamız açısından son derece önemlidir. Araştırmaya katılımınız ve gösterdiğiniz ilgi için teşekkür ederim.

Fatih KILIÇ
Mardin Artuklu Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Lisans Öğrencisi
Lütfen aşağıdaki boşlukları doldurunuz.

1. Cinsiyetiniz?	Kadın				Erkek		
2 Medeni Haliniz?	Evli				Bekâr		
3. Yaşınız?							
4. Boy (cm)/ Kilo (kg)							
5. Eğitim Durumunuz?	İlkokul	Ortaokul	Lise	Ön lisans	Lisans	Lisansüstü	
6. Üyelik Şekliniz?	Bireysel				Aile		
7. Üyelik Süreniz?	0-11 ay	1 - 2 Yıl			3 Yıl ve üzeri		
8. Kaç yıldır spor yapıyorsunuz?	0-11 ay		1 - 2 Yıl		3 Yıl ve üzeri		
9. Spora başlamadan önce tam olarak sağlık kontrolünden geçtiniz mi?							
10. Tesis ne kadar sıklıkta kullanıyorsunuz? (Örneğin ayda 5 gün)	1-7 Gün		8-14 Gün		15-21 Gün	22-30 Gün	
11. Egzersiz yapılan tesis	Özel				Kamu		

2) ON MADDELIK KİŞİLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıda 1'den 7'ye kadar numaralandırılmış sizi ifade eden veya ifade etmeyen çeşitli kişilik özellikleri bulunmaktadır. Lütfen her bir ifadeyi dikkatli bir biçimde okuyarak kendinize uygun biçimde cevaplandırınız.

- 1 = Tamamen katılmıyorum
2 = Kısmen katılmıyorum
3 = Biraz katılmıyorum
4 = Kararsızım
5 = Biraz Katılıyorum
6 = Kısmen katılıyorum
7 = Tamamen katılıyorum

1. Kendimi dışa dönük, istekli olarak görürüm	1	2	3	4	5	6	7
2. Kendimi eleştirel, kavgacı olarak görürüm	1	2	3	4	5	6	7
3. Kendimi güvenilir, öz-disiplinli olarak görürüm	1	2	3	4	5	6	7
4. Kendimi kaygılı, kolaylıkla hayal kırıklığına uğrayan olarak görürüm	1	2	3	4	5	6	7
5. Kendimi yeni yaşantılara açık, karmaşık olarak görürüm	1	2	3	4	5	6	7
6. Kendimi çekingen, sessiz olarak görürüm	1	2	3	4	5	6	7
7. Kendimi sempatik, sıcak olarak görürüm	1	2	3	4	5	6	7
8. Kendimi altüst olmuş, dikkatsiz olarak görürüm	1	2	3	4	5	6	7
9. Kendimi sakin, duygusal olarak dengeli olarak görürüm	1	2	3	4	5	6	7
10. Kendimi geleneksel, yaratıcı olmayan olarak görürüm	1	2	3	4	5	6	7

3) HİZMET KALİTESİ DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Aşağıda üyesi olduğunuz spor tesisinin araç ve gereci hakkında 1'den 7'ye kadar numaralandırılmış çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Her ifadeyi dikkatli bir biçimde okuyarak düşüncelerinizi belirten rakamı yuvarlak içine alarak cevaplandırınız.

* **GD:** Bu sorunun bu işletme için geçerli olmadığını belirtmektedir

BEKLENEN HİZMET			ALGILANAN HİZMET		
Bu Sizin İçin Ne Kadar Önemli?			Tesisiniz Ne Kadarını Yaptı?		
PERSONEL	Az önemli / Çok önemli / önemli		Zayıf / Orta / Mükemmel		
1. Gerekli bilgi ve becerilere sahip olmak	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
2. Temizlik ve kıyafet	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
3. Yardım etmeye istekli olmak	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
4. Sabır	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
5. Üyelerle iletişim	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
6. Şikayetlere cevap vermek	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
7. Nezaket	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
8. Eğitimcilerin müşterilere bireysel ilgi göstermesi	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
9. Sunulan hizmette tutarlı olmak	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
PROGRAM	Az önemli / Çok önemli / önemli		Zayıf / Orta / Mükemmel		
1. Programların çeşitliliği	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
2. Uygun seviyede programların varlığı	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
3. Program zamanının uygunluğu	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
4. Programların kalitesi ve içeriği	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
5. Sınıf mevcudunun uygunluğu	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
6. Arka plan müziği (eğer var ise)	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
7. Alan yeterliliği	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
SOYUNMA ODALARI	Az önemli / Çok önemli / önemli		Zayıf / Orta / Mükemmel		
1. Soyunma dolaplarının varlığı	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
2. Genel bakım	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
3. Duşların temizliği	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
4. Soyunma odalarına ulaşım	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
5. Güvenlik	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
TESİS	Az önemli / Çok önemli / önemli		Zayıf / Orta / Mükemmel		
1. Yerleşim uygunluğu	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
2. Çalışma saatleri	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
3. Park olanakları	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
4. Binaya giriş	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
5. Park alanının güvenliği	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
6. Isı kontrolü	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
7. Aydınlatma kontrolü	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
8. Çevrenin hoşluğu	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
9. Araç-gerecin modernliği	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
10. İşaret ve yönlendirmenin yeterliliği	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
11. Araç-gereç çeşitliliği	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
12. Antrenman araç-gereçlerinin varlığı	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD
13. Araç-gereçlerin genel bakımı	1 2 3 4 5 6 7	GD	1 2 3 4 5 6 7		GD

ÖZGEÇMİŞ

Adı ve Soyadı: Fatih KILIÇ

Eğitim	Bölüm/Program	Üniversite	Yıl
Lise	Fen	Mamak Lisesi	1999-2002
Ön Lisans	Kamu Yönetimi	Anadolu Üniversitesi	2005-2007
Lisans	Kamu Yönetimi	Anadolu Üniversitesi	2007-2009
Lisans	Pedagojik Formasyon Eğitimi	Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi	2016-2017
Yüksek Lisans	Beden Eğitimi ve Spor	Mardin Artuklu Üniversitesi	2019-

ESERLER

A. Yazılan ulusal/uluslararası kitaplardaki bölümler:

Karakulak, İ., Kılıç, F. (2020). “*Futbolda Destekleyici Unsur Olarak Pliometrik Antrenman*”, Yamaner, F., Aslan, C. S. (Ed)., Kuramdan Uygulamaya Antrenman. Lap Lambert Publishing Yayınları Basım Sayısı:1, Sayfa Sayısı:341, Isbn:978-620-2-66947-4, Bölüm Sayfaları:183 -202

B. Ulusal hakemli dergilerde yayımlanan makaleler:

Esmer, O., Esmer, K., Kılıç, F. (2020). ” *Mardin Artuklu Üniversitesi Rektörlük İdari Kadrosunda Çalışanların Spor Yapma Alışkanlıklarının İncelenmesi*”, Social Sciences Studies Journal