



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Esra Ceren TULUK

YEREL YÖNETİMLERE AİT SPOR MERKEZLERİNDEKİ HİZMET KALİTESİ ALGISI

Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2025



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Esra Ceren TULUK

YEREL YÖNETİMLERE AİT SPOR MERKEZLERİNDEKİ HİZMET KALİTESİ ALGISI

Danışman

Prof. Dr. Hasan ŞAHAN

Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2025

T.C.
Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Esra Ceren TULUK'un bu çalışması, jürimiz tarafından Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Tahir KILIÇ (İmza)

Üye (Danışman) : Prof. Dr. Hasan ŞAHAN (İmza)

Üye : Doç. Dr. Mehmet Emre ERYÜCEL (İmza)

Tez Başlığı: Yerel Yönetimlere Ait Spor Merkezlerindeki Hizmet Kalitesi Algısı

Onay: Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 30/06/2025

Mezuniyet Tarihi : 24/07/2025

AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Yerel Yönetimlere Ait Spor Merkezlerindeki Hizmet Kalitesi Algısı” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımda yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

Esra Ceren TULUK



T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



08 / 07/ 2025

TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU BEYAN BELGESİ

Öğrenci Bilgileri	
Adı-Soyadı	Esra Ceren TULUK
Öğrenci Numarası	202252033002
Anabilim Dalı	Spor Yöneticiliği
Programı	Tezli Yüksek Lisans
Danışman Öğretim Üyesi Bilgileri	
Unvanı, Adı-Soyadı	Prof. Dr. Hasan ŞAHAN
Yüksek Lisans Tez Başlığı	Yerel Yönetimlere Ait Spor Merkezlerindeki Hizmet Kalitesi Algısı
Turnitin Bilgileri	
Ödev Numarası	2711868082
Rapor Tarihi	08.07.2025
Benzerlik Oranı	Alıntılar hariç: %15 Alıntılar dahil: %24
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE, Yukarıda bilgileri bulunan öğrenciye ait tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 84 sayfalık kısmına ilişkin olarak Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esaslarında belirlenen filtrelemeler uygulanarak yukarıdaki detayları verilen ve ekte sunulan rapor alınmıştır. Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir: (X) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise: Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylarım. () Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise: Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esaslarında öngörülen yüzdeler sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.	
Gerekçe:	
Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlere uygun olarak tarafımdan yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.	
Danışman Öğretim Üyesi Unvanı, Adı-Soyadı Prof. Dr. Hasan ŞAHAN	

İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ	iii
TABLolar LİSTESİ	iv
KISALTMALAR LİSTESİ	vi
ÖZET	vii
ABSTRACT	viii
TEŞEKKÜR	x

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Yönetim Nedir?.....	13
1.2. Yerel Yönetim Nedir?	13
1.3. Yerel Yönetimde Hizmet.....	13
1.4. Yerel Yönetimlerin Sporla İlişkisi.....	14
1.5. Hizmet Tanımı.....	16
1.5.1. Hizmetin Özellikleri.....	16
1.5.1.1. Soyutluluk Özelliği.....	16
1.5.1.2. Ayrılmazlık Özelliği (Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim)	17
1.5.1.3. Heterojenlik (Türdeş Olmama / Benzer Olmayan Özellikte Olma).....	17
1.5.1.4. Dayanıksızlık Özelliği	18
1.6. Kalite Tanımı.....	18
1.6.1. Hizmet Kalitesi.....	18
1.7. Spor Hizmetlerinin Tanımı	19
1.7.1. Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi	19
1.8. Yerel Yönetimler ve Hizmet Kalitesi	20
1.9. Yerel Yönetimler ve Spor.....	20
1.10. Belediyenin Tanımı	20
1.11. ASFİM Nedir?.....	21

İKİNCİ BÖLÜM

GEREÇ VE YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı	23
2.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	23
2.3. Verilerin Toplanması	23

2.4. Veri Toplama Araçları	24
2.4.1. Kişisel Bilgi Formu	24
2.4.2. Spor-fitness Merkezleri Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (SFM-HKÖ)	24
2.5. İstatiksel Analiz.....	26

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUMLAR

3.1. Bulgular	27
SONUÇ	58
KAYNAKÇA.....	69
EK 1- Kişisel Bilgi Formu	74
EK 2- Spor-Fitness Merkezleri Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (SFM-HKÖ)	76
EK 3- Ölçek Kullanım İzni	78
ÖZGEÇMİŞ.....	79

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1 Antalya Büyükşehir Belediyesi Gençlik ve Spor Hizmetleri Dairesi Başkanlığı Hiyerarşi Modeli	22
--	----



TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 3.1 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Karşılaştırılması.....	27
Tablo 3.2 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması (İlköğretim-Ortaöğretim)	28
Tablo 3.3 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması (İlköğretim-Lise)	29
Tablo 3.4 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması (İlköğretim-Önlisans)	30
Tablo 3.5 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması (İlköğretim-Lisans).....	32
Tablo 3.6 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması (İlköğretim-Lisansüstü)	34
Tablo 3.7 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması (Lise-Lisans)	36
Tablo 3.8 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması (Önlisans-Lisans)	37
Tablo 3.9 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Gelir Düzeylerine Göre Karşılaştırılması.....	38
Tablo 3.10 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Kepez-Konyaaltı).....	39
Tablo 3.11 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Kepez-Korkuteli)	40
Tablo 3.12 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Kepez-Muratpaşa).....	42
Tablo 3.13 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Kepez-Serik)	43
Tablo 3.14 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Konyaaltı-Korkuteli).....	44
Tablo 3.15 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Konyaaltı-Serik).....	46
Tablo 3.16 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Korkuteli-Muratpaşa)	47
Tablo 3.17 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Korkuteli-Serik)	48
Tablo 3.18 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Muratpaşa-Serik)	50
Tablo 3.19 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Spor Merkezi Katılım Sürelerine Göre Karşılaştırılması (6 aydan daha az/1-2 yıl)	51
Tablo 3.20 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Spor Merkezi Katılım Sürelerine Göre Karşılaştırılması (6 aydan daha az/2 yıldan fazla)	52
Tablo 3.21 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Spor Merkezi Katılım Sürelerine Göre Karşılaştırılması (6 ay-1 yıl/1-2 yıl).....	54
Tablo 3.22 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Spor Merkezi Katılım Sürelerine Göre Karşılaştırılması (6 ay-1 yıl/2 yıldan fazla)	55

Tablo 3.23 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Spor Merkezi Katılım Sürelerine Göre Karşılaştırılması (1-2 yıl/2 yıldan fazla)	56
Tablo 3.24 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Spor Merkezi Programlarına Katılma Amaçlarına Göre Değerlendirilmesi	57



KISALTMALAR LİSTESİ

ASFİM: Antalya Spor ve Fitness Merkezi

SFM-HKÖ: Spor Fitness Merkezleri Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği



ÖZET

Bu çalışmanın amacı, Antalya Büyükşehir Belediyesi yerel yönetiminin spor merkezleri (Antalya Spor ve Fitness Merkezi (ASFİM))’ni kullanan kişilere sunulan hizmet kalitesi algısının incelenmesidir. Çalışmada; Antalya Büyükşehir Belediyesi’ne bağlı 5 ilçe belediyesinin spor merkezlerinden (Kepez, Konyaaltı, Korkuteli, Muratpaşa (Atatürk) ve Serik) hizmet alan kişiler yer almıştır. Araştırma evrenini tüm Asfimlerde yer alan 6000 kişi, örneklemini ise belirlenen 5 Asfimlerden hizmet alan 525 kadın ve 235 erkek olmak üzere toplamda 760 kişi oluşturmuştur.

Araştırmada, Yılmaz Uçan (2007) tarafından geliştirilen “Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (SFM-HKÖ)” ve araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu katılımcılara uygulanmıştır. Elde edilen veriler SPSS programında analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntem olarak sayı, ortalama ve standart sapma kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda ise; cinsiyet, gelir düzeyi, öğrenim durumu, ikamet edilen ilçe belediyesi ve spor merkezlerine katılım sürelerinin durumlarına göre değerlendirmeler yapılmıştır. Cinsiyet durumuna göre; anlamlı farklılığın sadece ortam koşulları kalitesinde ortaya çıktığı ve bunun da erkeklerin lehine olduğu tespit edilmiştir. Gelir düzeyine göre; hiçbir alt boyutta anlamlı farklılık bulunmamıştır. Öğrenim durumuna göre; ilköğrenim mezunu katılımcıların daha yüksek hizmet kalitesi algısına sahip olduğu görülmüştür. İkamet edilen ilçe belediyesi durumuna göre; merkezi ilçelerde oturanların daha yüksek hizmet kalitesi algısına sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Spor merkezine katılım sürelerinin değerlendirilmesine göre ise; kısa süredir hizmet alan kişilerin spor merkezini daha genel ve benzer şekilde değerlendirdikleri; uzun süredir hizmet alan kişilerin ise eleştirel ve daha farklı şekilde değerlendirdikleri görülmüştür.

Bu sonuçlar doğrultusunda ise; spor merkezleri çalışanlarının belirli zaman aralıklarında katılımcılardan geri bildirim almaları, hizmet kalitesini arttırmak için mevcut spor merkezlerinin ve yeni yapılacak olan spor merkezlerinin eksikliklerinin neler olduğunu belirlemeleri, kalitenin arttırılması için çıkan sonuçları değerlendirmeleri önerilebilir.

Anahtar Kelimeler: Yerel Yönetim, Spor Merkezi, Hizmet Kalitesi

ABSTRACT

PERCEPTION OF SERVICE QUALITY IN SPORTS CENTERS OF LOCAL GOVERNMENTS (Example of Antalya)

The purpose of this study is to examine the perception of service quality offered to people who use the sports centers (Antalya Sports and Fitness Center (ASFIM)) of Antalya Metropolitan Municipality local government. The study included people who receive services from the sports centers of 5 district municipalities of Antalya Metropolitan Municipality (Kepez, Konyaaltı, Korkuteli, Muratpaşa (Atatürk) and Serik). The research population consisted of 6000 people in all Asfim and the sample consisted of 760 people in total, 525 women and 235 men, who received service from the 5 Asfim.

In the study, the “Perceived Service Quality Scale in Fitness Centers (SFM-SQS)” developed by Yılmaz Uçan (2007) and the Personal Information Form prepared by the researcher were applied to the participants. The data obtained were analyzed in SPSS program. Number, mean and standard deviation were used as descriptive statistical methods in the evaluation of the data.

As a result of the research; evaluations were made according to gender, income level, education level, district municipality of residence and duration of participation in sports centers. According to gender status; it was determined that a significant difference was found only in the quality of environmental conditions and this was in favor of men. According to income level; no significant difference was found in any sub-dimension. According to the level of education; it was observed that participants with primary education had a higher perception of service quality. According to the status of the district municipality of residence; it was found that those living in central districts had a higher perception of service quality. According to the evaluation of the duration of participation in the sports center; it was seen that the people who have been receiving service for a short time evaluated the sports center in a more general and similar way, while the people who have been receiving service for a long time evaluated it critically and differently.

In line with these results, it can be suggested that the employees of the sports centers should receive feedback from the participants at certain time intervals, determine the

deficiencies of the existing sports centers and the new sports centers to be built in order to increase the service quality, and evaluate the results to increase the quality.

Keywords: Local Government, Sports Center, Service Quality



TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim süresince akademik bilgi birikimi, rehberliği ve tecrübeleriyle bana yol gösteren çok değerli danışman hocam Sayın Prof. Dr. Hasan ŞAHAN'a en içten teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmama izin verdikleri için Antalya Büyükşehir Belediyesi Gençlik ve Spor Hizmetleri Dairesi Başkanlığı'na da içten teşekkürlerimi sunarım.

Antalya Büyükşehir Belediyesi bünyesinde hizmet veren Kepez, Konyaaltı, Korkuteli, Muratpaşa ve Serik ilçelerindeki Antalya Spor ve Fitness Merkezleri (ASFİM)'nde görev yapan değerli antrenörlere yardımları ve ilgileri için teşekkür ederim.

Son olarak, hayatım boyunca her adımında yanımda olan, sabırlarıyla, koşulsuz sevgileriyle beni her zaman motive eden, sonsuz desteklerini benden esirgemeyen canım aileme de gönülden teşekkür ederim.

Esra Ceren TULUK

Antalya, 2025

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

İnsan sağlığı için düzenli egzersizler önemli bir yer tutmaktadır. Sağlıklı yaşam bilincinin artmasıyla birlikte spor tesisleri, spor hizmetlerinin önemli bir parçası haline gelmiştir. Günümüzde ise bireyler sağlıklı yaşam şekli tutumlarında çok fazla bir şekilde fiziksel aktivite içinde yer alma ihtiyacındadırlar. Bu ihtiyaç ise; bireylerin düzenli egzersize karşı olan arzularını çoğaltmaktadır (Girginer ve Şahin, 2007).

Yaşadığımız çağdaki teknolojik gelişmelerin her geçen gün ilerlemesi, bireylerin fiziksel olarak hareketsiz hale gelmesine ve yeni bir hastalık grubunun meydana çıkmasına sebep vermiştir. Bu hastalık grubu; hareket azlığı hastalıkları şeklinde isimlendirilmektedir. Hareket azlığı hastalıklarının başında ise, kalp-damar hastalıkları ve obezite yer almakta ve bu hastalıklar sadece fizyolojik olarak değil aynı zamanda sosyolojik olarak da bireylerin yaşantısını etkilemektedir (Uçan, 2016).

Düzenli bir şekilde yapılacak olan fiziksel aktivitenin tüm yaş gruplarında sağlıklı alakalı birçok problemi engellediği ve yaşam kalitesini arttırdığıyla alakalı bilimsel söylemler, egzersiz ve sağlık bilimcilerinin belirttiği söylemlerdir. Alanındaki uzman kişilerin bu söylemleri ise bireylerdeki egzersiz yapma ilgisini ve talebini artırmaktadır. Tüm dünyada olan bu talep, ülkemizde de ortaya çıkmaktadır. Bunun sonucunda ise, spor hizmetleri sunan işletmeler hızla çoğalmıştır (Uçan, 2016).

Bireylerin spor hizmeti alabilecekleri birçok spor merkezi vardır. Bu merkezlerin iyi bir hizmet sunmasının yanı sıra, hizmet alacak olan bireylerin kendi bütçelerine uygun bir spor merkezi seçecek olmaları da tartışılmaz bir gerçektir. Bu noktada kendi bütçesine uygun bir spor merkezi arayışına giren bireyler, özel spor merkezlerinden veya yerel yönetimler (belediyeler)'in sunmuş oldukları spor hizmetlerinden yararlanabilirler.

Yerel yönetimlerin sağlamış olduğu spor hizmetlerinde halkın beklentilerini karşılayabilmesi çok önemlidir. Bu yüzden bireylerin ihtiyaç ve isteklerine yanıt verecek, serbest zamanları değerlendirmelerini sağlayacak spor merkezlerini oluşturmak durumundadırlar. Spor merkezlerine yönelik hizmet kalitesi algısının tespit edilmesi, yerel yönetimlerin spor merkezlerine yönelik belirleyecekleri hizmet politikalarında önemli bir yer tutmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, Antalya Büyükşehir Belediyesi yerel yönetiminin spor merkezleri (Antalya Spor ve Fitness Merkezi (ASFİM))’ni kullanan kişilere sunulan hizmet kalitesi algısının incelenmesidir. Çalışmada; Antalya Büyükşehir Belediyesi’ne bağlı (Antalya Spor ve Fitness Merkezi (ASFİM)) 5 ilçe belediyesinin spor merkezlerinden (Kepez Asfım, Konyaaltı Asfım, Korkuteli Asfım, Muratpaşa (Atatürk) Asfım ve Serik Asfım) hizmet alan kişilere ulaşarak, “Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği” uygulanması ve bu ölçeğin sonucunda da bu hizmetten yararlanan kişilerin spor merkezlerinden aldığı hizmet kalitesi algısının ne düzeyde olduğu, bu düzeyi etkileyen olumlu-olumsuz faktörleri tespit etmektir. Bu bilgiler ışığında ise; yerel yönetimlerin neler yapabileceği konusunda önerilerde bulunmaktadır.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümünde; yönetim, yerel yönetim, yerel yönetimde hizmet kavramı, yerel yönetimler ve spor, yerel yönetimlerin sporla ilişkisi, hizmet kavramı ele alınmış, hizmetin özellikleri ve çeşitleri üzerinde durulmuş, kalite kavramı, hizmet kalitesi, spor hizmetleri kavramı, spor hizmetlerinde hizmet kalitesi, yerel yönetimler ve hizmet kalitesi, yerel yönetimler ve spor, belediye kavramı ele alınmış, Asfım kavramı üzerinde durulmuş ve ayrıntılı bir biçimde açıklanmıştır. İkinci bölümde; çalışmanın yöntemi ile ilgili bölüm yer almaktadır. Burada araştırmanın amacı, evren ve örneklem, verilerin toplanması ve veri toplama araçları ile istatistiksel analiz kısmına yer verilmiştir. Üçüncü bölümde ise; yerel yönetimlere bağlı spor merkezlerinin hizmetlerinden yararlanan kişilerin hizmet kalitesi algısını ölçmek amacıyla yapılan araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgular değerlendirilerek tartışma, sonuçlar ve önerilere yer verilmiştir. Çalışmamız benzer araştırmalara örnek olarak yapılacak yeni çalışmalara yön verecektir.

1.1. Yönetim Nedir?

Ortak bir amaç doğrultusunda insanların; maddi kaynak, hammadde, demirbaş, yardımcı malzemeler ve zamanın beraber bir biçimde verimli ve uyumlu kullanabileceği kararları alma ve uygulama sürecinin bütününe denmektedir (Karaküçük, 2008).

Örgüt amaçlarının etkili ve verimli şekilde gerçekleştirilmesi için planlama, örgütleme, koordinasyon, yönetme ve denetim gibi işlevlerin bilinçli, düzenli ve becerikli bir biçimde uygulanmasıdır (Ekenci ve İmamoğlu, 2002).

1.2. Yerel Yönetim Nedir?

Yerel yönetimin birçok tanımı bulunmaktadır. Yerel yönetim kavramının yapılmış çeşitli tanımları şu şekildedir:

Yerel yönetim; devletin sınırları içerisinde yerleşen insan topluluklarının ortak ve nitelikli gereksinimlerini karşılamak amacıyla ve belirli bir hukuk çerçevesi dahilinde oluşturulan anayasal kurumdur (Nadaroğlu, 1994).

Yerel yönetimler, sınırları içerisinde hayatını devam ettiren yerel halkların ortak gereksinimlerini sağlamak amacıyla var olan karar organlarıdır. Aynı zamanda sınırları içerisinde ikamet eden vatandaşların seçmiş olduğu bu organlar, tanımlanmış sorumluluklara ve yetkilendirilmiş geliri özel, kaynağı ve de personeli bulunan kamu tüzel kişilerdir (Ulusoy ve Akdemir, 2001).

Mahalli ve müşterek nitelikteki hizmetlerin halka en uygun şekilde sunulması, sosyal devlet olgusunun yereldeki karşılığı olarak algılanabilir. Karar organlarının halk tarafından seçilmesi demokrasiye olan inancın vücut bulmuş hali olarak değerlendirilebilir. Yerinden yönetimin uygulayıcı birimi olarak kabul edilebilmesi de kendine ait bütçe ve personeline sahipliğindendir (Yücel ve ark., 2016).

Başka bir deyişle yerel yönetimler, toplum için belirli hizmetleri yerine getiren kamu tüzel kişileridir (Gökçe ve Bayrakçı, 2003).

Yerel yönetimler halk tarafından kendilerine yakın ve ulaşılabilir olmaları bakımından daha fazla sorumluluk sahibi olarak görünen bir yönetim anlayışıdır (Reilly, 2007).

1.3. Yerel Yönetimde Hizmet

Yerelde hizmetlerin sunulması için sadece belediyelerin sorumlulukta olduğu söylenebilir. Bu sorumluluklarını nasıl ve ne şekilde sunacakları ise büyük ölçekte kendi önceliklerine sunulmuştur (Bozlağan, 1998).

Belediye hizmetleri; belediyelerin isteğe bağlı girişimlerin ve özel sektör kurumlarının bir şehirde ortak ihtiyaçlarını karşılamak için ve de kamunun faydasını sağlamak için

sundukları, alakalı belediyelerin gözetimiyle olduğu kadar denetlemesinde de yer alan devamlı ve düzenli bir biçimde yapılan faaliyetlere denmektedir (Onar, 2000).

Türkiye’de yerel yönetimler içerisinde en aktif yetki ve sorumluluklara sahip olması ve tezimizin ana temasını oluşturması sebebiyle belediyeler üzerine yoğunlaşılması uygun görülmektedir.

1.4. Yerel Yönetimlerin Sporla İlişkisi

Belediyeler; halkın pek çok gereksinimini sağlayan kamu tüzel kişilikleridir. Günümüzde ise, bilimsel ve teknolojik alanlardaki ilerlemeler, sadece sosyo-kültürel değil aynı zamanda sportif özellikteki alanların da ortaya çıkmış olması, nüfusun artmış olması, iş bölümünün artması gibi faktörler, halkın ihtiyaçlarında ve beklentilerinde farklılaşmalara sebep olmuştur (Göküş ve Alptürker, 2011).

2005 senesinde düzenlendikten sonra çıkartılan 5393 sayılı belediye kanuna göre; belediyeler nüfusu 5.000 ve üstünde olan yerlerde kurulabilirler. Bu kuruluşların kurulabilmesi için belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki gereksinimlerini gidermek için kurulan; karar organında ise seçmenlerin seçilmesiyle oluşturulan, mali ve idari özerkliği bulunan kamu tüzel kişisini anlatmaktadır (Boz, 2007).

Anayasa'nın 2. Maddesinde; "sosyal devlet" ifadesi yer alırken, Anayasa'nın 5. Maddesinde ise; "devletin görevi, her bir kişinin ve toplumun refahını, huzurunu ve mutluluğunu sağlamak için gerekli koşulları oluşturmaktır" denilmektedir. Bu anlamda sağlıklı bir toplum yaratma yükümlülüğü Anayasa'nın bir ilkesi olarak ülkeye aittir. 1982 Anayasasının 58. Maddesi "Gençliğin Korunması" ve "Sporun Geliştirilmesi" 59. Maddeleri ise bu hususları içerir ve düzenler (Ökmen, 2015).

Ökmen'in de bahsetmiş olduğu Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 59. Maddesi şu şekildedir: "Devlet, her yaştan olan Türk vatandaşlarının beden sağlığını, ruh sağlığını iyileştirmek için tedbirler alır ve topluma sporun tanıtılmasında ön ayak olur. Devlet; başarılı sporcuları korur" (T.C. Anayasası ve T.B.M.M. Anayasası).

Yerel Yönetimler; halkın hem sağlıklı hem de güvenli biçimde hayatlarını sürdürmelerinde, sağlıklı olarak spor yapmalarında, spora katılımın arttırılmasında, yaşam kalitelerinin ve eğitiminin sağlanmasından sorumludurlar.

Vatandaşın pek çok gereksinimini karşılama görevi ise; merkezi yönetim tarafından yerel yönetimlere verilmiştir (Çoban ve Devcioğlu, 2006).

Yerel yönetimler; tüm dünyadaki ülkelerde, halkın gereksinimlerini ve beklentilerini faydalı bir şekilde ve uygun şartlarda karşılanabilmesi için kamu yönetimi kapsamında çok fazla öneme sahiptir. Yerel yönetimlerin; spor hizmetlerini geliştirmesi, çeşitlendirmesi ve serbest zamanı değerlendirmesi, çokça insanın spor ve rekreasyon faaliyetlerine katılmasında yer alması bakımından önem arz etmektedir (Ağılönü ve ark., 2009).

Anayasalarında ülkeler, insanların yaşamlarını direkt tesir altına alan bu faktörlerle ilgili olarak, belediyelerin görevlerini belirlemişlerdir.

Avrupa'nın birçok yerinde spor; yerel yönetimler aracılığıyla sağlanmaktadır. Bunlardan bazılarını şu şekilde açıklamak mümkündür:

Finlandiya'da; vatandaşların sporsal faaliyetlere katılımını sağlaması için belediyelerde bulunan birimi vardır. Halkın fiziksel gelişiminden sorumlu olan bu birimlerin yapmış oldukları sportif ve rekreasyon aktiviteleri ise devletten bağımsız bir şekilde yürütülmektedir (Piispanen ve Koivumaki, 2010).

Lüksemburg'da; belediyeler spor tesislerinin yönetiminden sorumludurlar. Beden eğitimi ve spordan sorumluluğu olan bakan tarafından ise, Lüksemburg'un genelinde düzenlenecek olan sportif organizasyonlar için yapılacakların türü, sayısı ve nerelerde yapılacağını belirten program hazırlanır. Hazırlanan bu programın da bakanlık tarafından desteklenmesi için çalışmalar yapılmaktadır (Şahin, 2002).

Almanya'da; çokça kişinin sporla ilgilendiği, insanların boş vakitlerini sporla doldurabilmelerini sağlamak için ve bunun sonucunda da yetenekli sporcuları belirleyebilmek için spor; belediyeler tarafından yönetilmektedir.

Avustralya'da; belediyeler, insanların sportif aktivitelerini ve sporlarını yapacakları yerlerin uygun olması için çalışmalar yapar. Vatandaşlarının istekleri kapsamında ise çalışmalarını yürütürler. Vatandaşları sosyal çevreye zorlanmadan ayak uydursunlar diye spor alanlarını ve de rekreasyon alanlarını vatandaşlarının yararlanmaları için teşvikte bulunurlar ve bu alanlardaki eksiklikleri de vatandaşların istekleri doğrultusunda belirlemektedirler (McGrathvol, 2009).

Hollanda'da; Sportif organizasyonlar belediye başkanının onayıyla yapılmaktadır. Belediye başkanı ise, o bölgedeki sportif organizasyonları yönetmede sorumlu olan tek kişidir (Nichols ve ark., 1998).

Avrupa Birliği ve Amerika Birleşik Devletleri'nde hem merkezi yönetimlerin hem de yerel yönetimlerin, daha çok vatandaşa ulaşarak onların devam eden bir biçimde spor yapmalarını sağlamak için yapmaları gereken görevleri vardır (Sandy ve ark., 2004).

Türkiye'de ise spor hizmetleri; çeşitli kamu kurumları, yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşları tarafından sunulmaktadır. Bu kurumlar ise: Gençlik ve Spor Bakanlığı, Yerel Yönetimler (Belediyeler), Milli Eğitim Bakanlığı, Türkiye Milli Olimpiyat Komitesi, Spor Federasyonları, Özel Sektör ve Sivil Toplum Kuruluşlarıdır. Sonuç olarak Türkiye'de spor hizmetleri; devlet, yerel yönetim, okullar, federasyonlar ve özel sektör arasında bir iş birliğiyle sunulmaktadır. Bundaki amaç ise; her yaştan ve gruptan bireyin spora erişimini sağlamaktır.

1.5. Hizmet Tanımı

Dünyanın her yerinde farklı biçimlerde de olsa karşılaşılan kavram olarak hizmetin; ilk ortaya çıkışı 1700'lü senelerde Fransız bilim insanları aracılığıyla ele alınarak tarımsal işlerin dışındaki tüm işler olarak tanımlanmakla beraber günümüz şartlarına uygun olmayan bir kavramdır (Korkmaz, 2006).

Hizmet; maddi bir niteliği olmayan, tüketicilerin gereksinimlerini anlamak amacıyla ortaya çıkmış bir anlamdır (Yıldız ve ark., 2013).

Hizmet; hizmeti sağlayan (sunan) kişi ile müşteri veya hizmeti sağlayan sistem ve müşterinin sorunlarının çözümünü sağlayan faaliyetlerdir (Grönross, 1984).

1.5.1. Hizmetin Özellikleri

Hizmet kavramı üzerinde çok fazla çalışma yapılmış ancak hizmet özellikleri kısmında araştırmacılar ortak bir fikirde buluşamamışlardır. Bu alanda araştırma yapan bilim insanları dört temel özellikte fikir birliğine varmışlardır. Bu özellikler “Soyutluluk, Ayrılmazlık, Heterojenlik (türdeş olmama) ve Dayanıksızlık” şeklinde isimlendirilmiştir (Yumuşak, 2006; Uçan, 2007).

1.5.1.1. Soyutluluk Özelliği

Hizmetlerin; görülemeyen, sergilenemeyen, el ile tutulamayan, taşınamayan, duyulamayan özelliğidir. Somut ürünlere göre hizmetlerin pazarlanmasını farklılaştırır (Akkoyun, 2015).

Hizmetler elle tutulamaz, gözle görülemez, tadılamaz ancak var olduğu hissedilir. Bu da mallar ile hizmetler arasındaki en temel farklılığın soyut olmasından kaynaklanmaktadır (Zeithaml, Kotler ve Bitner, 2000).

1.5.1.2. Ayrılmazlık Özelliği (Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim)

Sunulan hizmet üretimi ile tüketiminin aynı zaman ve mekânda bulunarak gerçekleşmesidir. Bu yüzden hizmette üretim ve tüketim birbirinden ayrılamaz. Hizmeti üreten ve pazarlayan kişi aynı olmalıdır. Hizmetlerde süreklilik yoktur (Gözütok, 2014).

Başka bir ifade ile hizmetlerde sürekli bir iş akışı oluşturulmaz (Bulgan, 2002).

Hizmetler, aynı zaman diliminde üretilir ve tüketilir. Ürünler ve fiziksel mallar için aynı durum söz konusu değildir. Mallar, önce üretilir sonrasında ise stoklanır, pek çok satıcıya dağıtılır ve en sonunda ise tüketilir.

Bütün hizmetler sunulabilmek için tüketiciye ihtiyaç duyarlar. Hizmetin pazarlanmasında önemli bir yere sahip olan etkileşim kavramı, müşteri ile hizmeti sunan (sağlayan) kişi arasında gerçekleşir (Kotler, 1997).

Hizmetlerin çoğu ilk olarak satılır, satıldıktan hemen sonra ise, eş zamanlı bir biçimde üretilir ve tüketilir. Ancak mallar için durum tam tersidir. Malların çoğu ilk olarak üretilir, daha sonra ise satılır ve tüketilir.

Örneğin bir kafe hizmeti satılanına kadar sunulamaz ancak bir ulaşım aracı (otomobil, motor vb.) önce üretilir, başka bir şehre gönderilir ve birkaç ay geçtikten sonra ise satılır, böyle olunca da tüketilmesi (tüketim süreci) neredeyse bir yılı bulmaktadır (Zeithaml, Bitner, 2000).

1.5.1.3. Heterojenlik (Türdeş Olmama / Benzer Olmayan Özellikte Olma)

Hizmetlerin değişken olması demektir. Bir grup müşteriye tamamen aynı hizmet sunulsa dahi müşterilerin tamamının hizmete ilişkin algılarının değişik olduğunu anlatmaktadır. Müşterinin tatmin düzeyi içinde bulunulan anın şartlarına ve müşterinin karakter özelliklerine göre farklılık göstermektedir.

Hizmetin sunumunda hizmeti sunanın, fiziksel ve ruhsal durumu önem arz etmektedir. Hizmeti sunan kişinin her gün değişmeden devam eden fiziksel ve ruhsal sağlıkta olması mümkün değildir. Sonuç olarak ise, verilen hizmetlerin heterojen olması ve birbirlerinden farklı olmaları gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Özet olarak, eş zamanlı yapılan hizmetlerin üretiminin ve tüketiminin yer alması hizmetlerle ilgili bir standardın olmadığını ortaya koymaktadır (Ayan, 2015).

El emeğine dayalı (saç kesimi, kıyafet tasarımı vb..) birçok hizmet değişkendir. Bu hizmetlerdeki hizmet sunucularının farklılığından dolayı hizmet standart hale getirilememektedir (Murdick, Parasuraman ve Zeithaml, 1985).

1.5.1.4. Dayanıksızlık Özelliği

Hizmetlerin pazara sunuldukları anda tüketilmesi gerekmektedir. Tüketilmemeleri durumunda ortaya çıkan iktisadi kayıpların telafisi mümkün değildir (Tütüncü, 2009).

Hizmetlerin dayanıksız olma özelliğinden dolayı, birçok hizmet talepteki devasa değişikliklerle iç içedir. Müşteri, üretildikten sonra hiçbir hizmeti, alıp evine taşıyamamaktadır. Ancak hizmeti satın almasından çok uzun bir süre sonrasında dahi aldığı hizmetin onda bıraktığı izlerden memnun olabilir. Örneğin; göz ve yüz nakli gibi ameliyatlar sadece bir ameliyat olmakla kalmaz, hastanın ilerleyen zamanlardaki yaşantısına da yarar sağlayacak bir durumdur (Murdick, 1990).

Hizmetler saklanamazlar, depolanamazlar, yeniden satılamazlar veya geri döndürülemezler. Ancak aynı durum mallar için söz konusu değildir. Mallar, başka günlerde satılmak üzere depolanabilir ve stoklanabilir veya tüketici aldığı maldan memnun kalmamışsa geri alınabilir. Çoğu hizmet için bu durum söz konusu bile olamamaktadır. Pazarlama uzmanlarının en önemli sorunu ise, hizmetlerin dayanıksız olma (stoklanamama) özelliğidir (Zeithaml, Bitner, 2000).

1.6. Kalite Tanımı

Her bireyin kalite anlayışı kendisine özeldir. Bunun sebebi; tüketicilerin ekonomik durumlarının, kendilerine has olan karakterlerinin ve toplumsal durumlarının kendilerine ait bir özellik olmasıdır. Her bireyin kalite algısını doğrudan ya da dolaylı yollardan etkileyen bazı özellikler vardır (Tütüncü, 2009).

Kalite kavramını tanımlamak zordur. Yönetim alanında geçen eski bir deyişte ise kalite kavramı şu şekilde açıklanmaktadır: “Ölçemiyorsan yönetemezsin” (Ross, 1999).

1.6.1. Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi; “kişinin hizmete ulaştıktan sonra o hizmetten aldıklarının kendisinde bıraktığı duygu olup, alınan hizmetten kendini ne oranda memnun edip etmediğini ifade eder” şeklinde tanımlanmıştır (Çiçek ve Doğan, 2009).

Hizmet kalitesi; sağlanabilecek herhangi bir kaliteli hizmet için, hizmet alanların talep ve gereksinimlerine en iyi şekilde cevap vermektir (Lewis ve Mitchell 1990).

Araştırmacılar hizmet kalitesi kavramının farklı taraflarına odaklanmışlardır. Reeves ve Bednar’ın değindikleri şekliyle, hizmet kalitesinin kapsayıcı veya evrensel bir tanımlaması yoktur (Chang ve ark., 2002).

Hizmet kalitesinin alt boyutları; güvenilirlik, empati, fiziksel görünüm, güven verme, hızlı ve istekli hizmettir. Bu boyutlar, hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde temel kriterler olarak kullanılır.

Hizmet kalitesi şu açılardan önemlidir; müşteri memnuniyetini arttırmak, sadakat oluşturmak, rekabet avantajı sağlamak ve işletmenin itibarını güçlendirmek.

Hizmet kalitesi yüksek olduğunda; müşteri memnuniyeti artar, müşteri sadakati ve tekrar tercih edilme oranı yükselir, olumlu ağızdan ağıza iletişim oluşur, işletmenin itibarı güçlenir, rekabet avantajı sağlanır, gelir ve kârlılık artar, şikayetler azalır ve maliyetler düşer. Kısacası, yüksek hizmet kalitesi işletmenin başarısını ve sürdürülebilirliğini doğrudan olumlu etkiler.

Hizmet kalitesi olmazsa; müşteri memnuniyeti düşer, müşteri kaybı yaşanır, itibar zedelenir, şikayet ve olumsuz geri bildirim artar, rekabet gücü azalır ve gelirler düşebilir. Kısacası, hizmet kalitesinin olmaması işletmenin sürdürülebilirliğini tehlikeye atar.

1.7. Spor Hizmetlerinin Tanımı

İnsanların spora yönelik beklentilerini yerine getirip; eğlenmelerini, sağlıklı olmalarını, insanlarla güzel ilişkiler kurmalarını, stresten uzaklaşmalarını, iyi görünmelerini ve mücadele etmelerini sağlayan faaliyetler bütününe spor hizmetleri denmektedir (Çimen ve Gürbüz, 2007).

İnsanları memnun edecek, spor alanlarında olan hizmet üretimi spor programlarına dayanmaktadır. Spor programları ise; birbiriyle aynı olamayan spor etkinliklerine katılma isteklerinde olan insanların bu isteklerinin karşılanabilmesi için meydana gelen bir planlama sürecine denir (Yüzgenç, 2010).

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nda; sporu desteklemek, geliştirmek ve kitlelere yaymak yer almaktadır. Kamu yönetimi bünyesinde bulunan belediyelerin de içinde var olduğu yerel yönetimler, bu anayasal sorumlulukları gerçekleştirmekle görevlidir.

Resmi Gazete'de 2005 senesinde yayınlanan 5393 sayılı Belediye Kanunu, bu anayasal görevin temelini oluşturmaktadır (Yücel, vd., 2012).

1.7.1. Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi

Genel olarak spor hizmetlerinde kalite, müşterilerin sporla ilgili beklentilerini sağlayabilme veya bu beklentilerin daha da ilerisine gidebilme becerisine denmektedir (Akkoyun, 2015).

Spor kurumları; kaliteyi ilk amaç olarak belirleyerek, insan kaynakları, fiziksel özellikleri ve ürettikleri programlarıyla müşterilere üst düzey hizmet kalitesi sağlamakla sorumludurlar (Yıldız, 2008; Korkutata ve Halis, 2015).

Sportif etkinlikler ise kişilerin; bedensel, ruhsal ve sosyal yönden sağlıklı olmalarına büyük oranda faydalar sunmakta, bu faydanın farkında olan kişiler ise daha fazla sportif etkinliklere yönelmektedirler (Tüfekçi, 2010).

1.8. Yerel Yönetimler ve Hizmet Kalitesi

Diğerlerine göre halkla en yakın ilişki kurabilen birim yerel yönetimlerdir. Son zamanlarda bu birimler, halka sunmuş oldukları hizmetlerde verimini artırabilmek için yeni stratejiler uygulamaya geçmişlerdir. Hizmetlerinin sunumunda yerel yönetimler, vatandaşları ne kadar memnun ettiğinin sağlanabildiğinin ölçülmesi ve bu yönde yanlışların düzeltilmesi veya önüne geçilmesi faaliyetleri geliştirilerek, hizmetlerini vatandaş odaklı olarak veren anlayış ile yaklaşılması durumunda önem arz etmektedir (Henden, 2005).

Son zamanlarda ülkelerde ortaya çıkan ekonomik, politik, teknolojik ve de bilimsel kısımlarda oluşan farklılıklar, yerel yönetimlerin hem yeniden değerlendirilmesini hem de kurumların değişmelerini ortaya çıkartmıştır (Akçaya ve Yücel, 2007).

1.9.Yerel Yönetimler ve Spor

5393 sayılı Belediye Kanunu'na göre belediyeler; spor tesisleri inşa eder ve işletirler (örneğin spor salonları, yüzme havuzları, futbol sahaları). Spor organizasyonları düzenlerler (turnuvalar, yarışmalar, etkinlikler). Amatör sporu desteklerler (spor kulüplerine yardım, malzeme temini vb.). Gençlik ve spor kursları açarlar (yüzme, futbol, basketbol, jimnastik vb.).

Büyükşehir belediyeleri ve ilçe belediyeleri, vatandaşlara ücretsiz veya uygun fiyatlı spor kursları sunarlar. Yaz aylarında yaz spor okulları açarlar. Kadınlar, çocuklar, yaşlılar ve engelliler gibi özel gruplar için spor etkinlikleri düzenlerler. Spor kulüplerine, tesis tahsis veya maddi destek verirler.

Yerel Yönetimlerin sporla alakalı yaptıkları bu uygulamalardaki amaçları ise; halkın spora katılımını artırmak, sağlıklı yaşamı teşvik etmek, toplumsal kaynaşmayı sağlamak ve gençleri kötü alışkanlıklardan uzak tutmaktır.

1.10. Belediyenin Tanımı

2005 senesinde düzenlendikten sonra çıkartılan 5393 sayılı belediye kanuna göre; belediyeler nüfusu 5.000 ve üstünde olan yerlerde kurulabilirler.

Bu kuruluşların kurulabilmesi için köy halkının belediye kurulmasını talep etmesi gerekmektedir. Bu isteğin ise; yapılacak olan oylama ile resmi bir biçimde saptanması, ilgili

idare kurullarının kararının olumlu olması, danıştayın incelemesi, bakanlar kurulunun kararı ve cumhurbaşkanının onaması gibi durumlar yerine getirildikten sonra bir köye belediye kurulabilir. “Belediye, beldenin ve belde sakinlerinin yerel mahiyette müşterek medeni ihtiyaçlarını karşılamak ve düzenlemekle sorumlu hükmi bir şahsiyettir” (Kocahanoğlu, 1994).

Belediye; yaşamını belediye sınırları içerisinde geçiren yöre insanın, yerel ihtiyaçlarının kendisine sunulması amacıyla oluşturulan kurumlardır (Gürel, 2011).

1.11. ASFİM Nedir?

Antalya Büyükşehir Belediyesi’nin, ücret almadan spor yapma fırsatı sunduğu Antalya Spor ve Fitness Merkezleri (ASFİM), Antalyalılara birçok branşta spor hizmeti sunmaktadır. ASFİM’leri tercih eden bireyler, sağlıklı yaşam için gerekli olan spor yapmanın yanı sıra bu merkezlerde sosyalleşme fırsatı da bulmaktadır.

Antalya Büyükşehir Belediyesi Gençlik ve Spor Hizmetleri Dairesi Başkanlığı bünyesinde hizmet veren ASFİM, vatandaşların sağlıklı ve hareketli bir yaşam geçirebilmeleri için, Antalya’nın 14 ilçesinde faaliyetlerini sürdürmektedir. 14 ilçede bulunan, 6 bine yakın kursiyer ASFİM’in sağladığı hizmetlerden yararlanmaktadır (Demre Asfım, Döşemealtı Asfım, Elmalı Asfım, Finike Asfım, Gazipaşa Asfım, Gündoğmuş Asfım, Kaş Asfım, Kepez Asfım, Konyaaltı Asfım, Korkuteli Asfım, Kumluca Asfım, Manavgat Asfım, Muratpaşa (Atatürk) Asfım, Serik Asfım).

ASFİM, birçok branşta vatandaşlara tamamen ücretsiz bir şekilde hizmet vermektedir. Hizmet verilen bu branşlar:

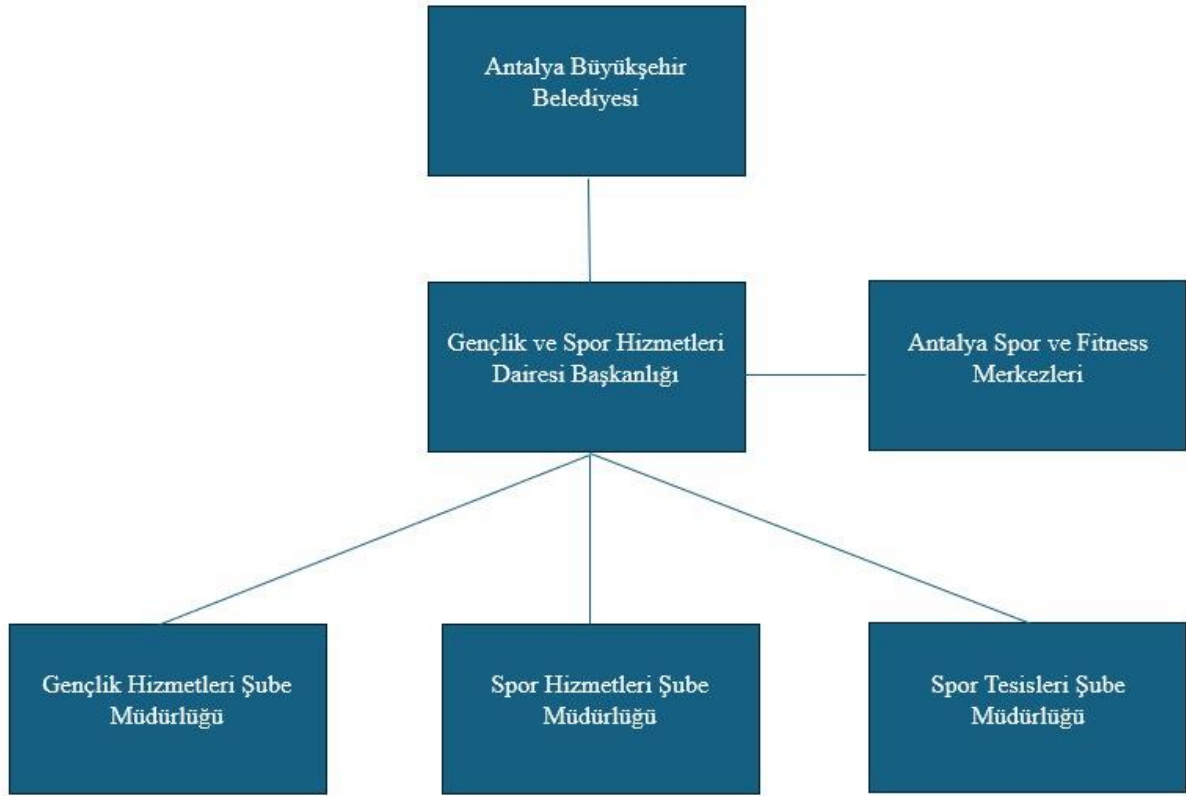
Fitness, pilates, reformer, step aerobik, zumba, çocuk jimnastiği, kadınlara özel savunma sanatı, ileri yaş ve Parkinson hastalarına özel derslerdir.

Kurslar 2 ay sürmektedir. Tamamlanan her kurs döneminden sonra, isteyen vatandaşlar diğer kurs döneminde de istediği kursa kaydolma imkanına sahiptir.

ASFİM’in ücretsiz olarak sunduğu kurslardan faydalanmak isteyen kişiler, “[genclikspor.antalya.bel.tr](https://antalya.bel.tr)” adresinden online bir şekilde kayıtlarını yapabilmektedir. ¹

¹ <https://antalya.bel.tr/Haberler/HaberDetay/7061/saglikli-yasam-icin-asfime> (erişim tarihi: 30.12.2024).

Şekil 1.1 Antalya Büyükşehir Belediyesi Gençlik ve Spor Hizmetleri Dairesi Başkanlığı Hiyerarşi Modeli



İKİNCİ BÖLÜM

GEREÇ VE YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, Antalya Büyükşehir Belediyesi yerel yönetiminin spor merkezleri (Antalya Spor ve Fitness Merkezi (ASFİM))’ni kullanan kişilere sunulan hizmet kalitesi algısının incelenmesidir. Çalışmada; Antalya Büyükşehir Belediyesi’ne bağlı (Antalya Spor ve Fitness Merkezi (ASFİM)) 5 ilçe belediyesinin spor merkezlerinden (Kepez Asfım, Konyaaltı Asfım, Korkuteli Asfım, Muratpaşa (Atatürk) Asfım ve Serik Asfım) hizmet alan kişilere ulaşarak, “Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği” uygulanması ve bu ölçeğin sonucunda da bu hizmetten yararlanan kişilerin spor merkezlerinden aldığı hizmet kalitesi algılarının ne düzeyde olduğu, bu düzeyi etkileyen olumlu-olumsuz faktörleri tespit etmek ve bu bilgiler doğrultusunda ismi yer alan belediyelerin spor hizmetlerini sağladığı bu merkezlerle ilgili neler yapabileceği konusunda önerilerde bulunmaktır.

2.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Antalya ilinde hizmet veren (Antalya Spor ve Fitness Merkezi (ASFİM)) Antalya Büyükşehir Belediyesi yerel yönetiminin sağladığı spor merkezlerinden hizmet alan kişiler oluşturmaktadır. Bu spor merkezleri, Antalya Büyükşehir Belediyesi yerel yönetiminin sağladığı hizmetler kapsamında faaliyet göstermektedir.

Araştırmanın evrenini Asfımlerden hizmet alan 6000 kişi oluşturmuştur. Örneklem grubunu ise, belirlenen 5 Asfımlerden hizmet alan 525 kadın ve 235 erkek birey olmak üzere toplam 760 kişi oluşturmuştur.

Çalışma kapsamında, Kepez, Konyaaltı, Korkuteli, Muratpaşa (Atatürk) ve Serik ilçelerindeki Asfımlerden hizmet alan kişiler araştırmaya dahil edilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri (örneğin; cinsiyet, öğrenim durumu, gelir düzeyi) detaylı olarak incelenmiştir.

2.3. Verilerin Toplanması

Araştırmada, araştırmacının hazırladığı 11 sorudan oluşan Kişisel Bilgi Formu ve Yılmaz Uçan (2007) tarafından geçerliliği ve güvenilirliği yapılmış olan Spor-fitness Merkezleri Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği uygulanmış olup, katılım gönüllü şekilde gerçekleşmiştir. Veri toplanırken bireylere araştırmanın amacı hakkında bilgiler verilmiş, form doldurmak isteyen bireylere formlar dağıtılarak doldurmaları sağlanmıştır. Katılımcılara

çalışma öncesi ölçme araçları hakkında bilgi verilmiştir. Katılımcıların ölçme araçlarını cevaplandırmalarında belirli bir süre sınırı belirtilmemiştir.

2.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmamızın ilk kısmında; Antalya Büyükşehir Belediyesi yerel yönetiminin sağladığı spor merkezlerinden hizmet alan kişilere veri toplama aracı olarak iki bölümden oluşan bir anket formu uygulanmıştır.

Birinci bölümde bireylerin demografik bulgularına ilişkin (Kişisel Bilgi Formu) sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde ise bireylerin spor merkezlerinden almış oldukları hizmetlerin, hizmet kalitesini ölçmeye yönelik ölçek soruları yer almaktadır. Uçan (2007) tarafından geliştirilmiş olan “Spor-fitness Merkezleri Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği” uygulanmıştır.

2.4.1. Kişisel Bilgi Formu

Kişisel Bilgi Formu, bireyin cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, gelir düzeyi, medeni hali, mesleği, ikamet ettiği ilçe belediyesi, hizmet aldığı spor merkezi, spor merkezi programlarına ne zamandan beri katıldığı, spor merkezi programlarına katılma amacını ve hangi kursa katıldığı ile ilgili bilgi edinmek amacıyla 11 sorudan oluşmuştur.

2.4.2. Spor-fitness Merkezleri Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (SFM-HKÖ)

Uçan (2007) tarafından geliştirilmiş olan “Spor-fitness Merkezleri Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği” 31 maddeden ve 6 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu alt boyutlar; fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesidir.

Uçan tarafından geliştirilen ölçek Likert tipi bir ölçektir. Likert tipi bir ölçekte, ölçek puanı maddelere gösterilen tepki puanlarının toplamından oluşmaktadır. 5’li likert tipi ölçeğin toplam puanı 31-155 arasında değişmektedir. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 31 iken ölçekten alınabilecek en yüksek puan ise 155 olmaktadır. Yüksek puan hizmetten memnuniyeti göstermektedir.

Ölçeğin güvenilirliğini test etmek amacıyla Uçan tarafından yapılan analiz sonuçlarına göre ölçeğin tümüne ait Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı 0.95 olarak bulunmuştur.

Uçan tarafından geliştirilmiş bu ölçek, fitness merkezlerinin algılanan hizmet kalitelerini, altı boyutta ölçmektedir. Bu boyutlar, şu şekilde adlandırılmıştır:

1. Fiziksel Çevre Kalitesi,

2. Ortam Koşulları Kalitesi,
3. Egzersiz Alet ve Ekipmanları Kalitesi,
4. Program Kalitesi,
5. Etkileşim Kalitesi,
6. Çıktı Kalitesi.

Fiziksel Çevre alt boyutunu ölçekteki 1,2,3,4,5,6,7. maddeler oluşturmaktadır. Ortam Koşulları Kalitesi alt boyutunu 8,9,10. maddeler oluşturmaktadır. Egzersiz Alet-Ekipmanları Kalitesi alt boyutunu 11,12,13. maddeler oluşturmaktadır. Program Kalitesi alt boyutunu 14,15,16. maddeler oluşturmaktadır. Etkileşim Kalitesi alt boyutunu 17-26. maddeler oluşturmaktadır. Çıktı Kalitesi alt boyutunu 27-31. maddeler oluşturmaktadır.

1. **Fiziksel Çevre Kalitesi Boyutu;** hizmetin gerçekleştirilmesi için yapılmış tesislerdir. (Bitner, 1992). Katılımcılar, hizmetin hem üretimi hem de tüketimi sırasında, fiziksel çevreden etkilenmektedir.
2. **Ortam Koşulları Kalitesi Boyutu;** fitness merkezlerinin havalandırması, aydınlatması ve ortam ısısı ayarlaması ile ilgili maddelerdir.
3. **Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi Boyutu;** spor fitness merkezlerindeki egzersiz alet ve ekipmanlarının özelliklerini içeren maddelerden oluşmaktadır. Bu maddeler kısaca, egzersiz alet ve ekipmanlarının yeterli sayıda olması, güvenli olması, çeşitliliği, modernliği ve her zaman düzgün çalışıyor olmasını içermektedir.
4. **Program Boyutu;** fitness merkezi katılımcılarının, bu merkezlere gelmelerindeki amaçları ve bu merkezlerde kendilerine sunulan program ve aktivitelerin, içerik ve özelliğiyle alakalı maddeleri içermektedir.
5. **Etkileşim Kalitesi Boyutu;** bu boyut hizmetin “nasıl” sunulduğuyla ilgilidir (Brady ve ark, 2001; Grönroos, 1984). Etkileşimin iki şekli vardır. Birincisi “müşteri ve hizmeti sunan kişi” arasında, ikincisi “müşteriler arasındaki” etkileşimdir (Zeithaml ve ark., 1990).
6. **Çıktı Kalitesi Boyutu;** hizmetin çıktısı üzerine odaklanmıştır ve katılımcının hizmetten ne gibi yarar sağladığını vurgulamaktadır (Rust ve Oliver 1994; Ko ve Pastore, 2005). Genellikle spor-fitness merkezine giden üyeler spor programlarına katıldıktan sonra bazı faydalar görmeyi beklerler. Örneğin mutlu hissetme, fiziksel uygunluğun artması ya da sosyal etkileşim gibi (Chang ve ark., 2003).

2.5. İstatiksel Analiz

Araştırmaya 525 kadın, 235 erkek toplamda 760 kişi katılmıştır. İstatiksel analiz kısmında hem verilerin analizinde hem de bulguların oluşturulup tablo halinde sunulmasında SPSS istatistik programı karşılaştırmaları kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde ise; tanımlayıcı istatistiksel yöntem olarak sayı, ortalama ve standart sapma kullanılmıştır.

İkili karşılaştırmaların yapılmasında Non-parametrik testlerden; Mann- Whitney U testi kullanılmıştır. Çoklu karşılaştırmaların yapılmasında ise; Kruskal- Wallis H testi kullanılmıştır. Anlamlılık düzeyi için $p < 0.05$ değeri alınmıştır. Merkez ilçelerdeki Asfimlerden hizmet alan bireylerin sayısının, kırsal kesimlerdeki Asfimlere katılan bireylerden daha fazla olmasından dolayı araştırma normal dağılım göstermemiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUMLAR

3.1. Bulgular

Tablo 3.1 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	Kadın	525	26,24±7,100	-0,553	0,58
	Erkek	235	26,67±6,591		
Ortam Koşulları Kalitesi	Kadın	525	12,50±3,009	-2,831	0,00*
	Erkek	235	13,24±2,273		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	Kadın	525	12,55±3,032	-1,826	0,07
	Erkek	235	12,2±3,004		
Program Kalitesi	Kadın	525	13,02±2,579	-1,437	0,15
	Erkek	235	12,80±2,553		
Etkileşim Kalitesi	Kadın	525	47,56±4,786	-1,049	0,29
	Erkek	235	47,11±5,443		
Çıktı Kalitesi	Kadın	525	23,93±2,391	-0,117	0,91
	Erkek	235	24,00±2,157		
Ölçek Toplam Puanı	Kadın	525	135,77±17,726	-0,609	0,54
	Erkek	235	136,03±15,487		

p<0.05*, p<0.001**

Tablo 1'e göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** sadece “ortam koşulları kalitesi” alt boyutunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir (p<0.05).

Fitness merkezlerine katılan erkeklerin “ortam koşulları kalitesi”ne ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri kadınların algı düzeylerinden daha yüksektir (AO_{erkek}=13,24; AO_{kadın}=12,50).

Tablo 3.2 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması (İlköğrenim-Ortaöğrenim)

Alt Boyutlar	Öğrenim Durumu	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	İlköğrenim	68	28,40±7,332	-1,224	0,22
	Ortaöğrenim	46	26,70±7,604		
Ortam Koşulları Kalitesi	İlköğrenim	68	13,62±3,274	-1,841	0,07
	Ortaöğrenim	46	12,59±3,304		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	İlköğrenim	68	13,51±2,646	-2,575	0,01*
	Ortaöğrenim	46	12,33±3,099		
Program Kalitesi	İlköğrenim	68	13,59±2,644	-2,214	0,03*
	Ortaöğrenim	46	12,91±2,448		
Etkileşim Kalitesi	İlköğrenim	68	48,91±3,272	-1,953	0,05
	Ortaöğrenim	46	47,85±4,366		
Çıktı Kalitesi	İlköğrenim	68	24,66±1,045	-1,824	0,07
	Ortaöğrenim	46	23,91±2,457		
Ölçek Toplam Puanı	İlköğrenim	68	142,31±16,771	-2,232	0,03*
	Ortaöğrenim	46	136,50±17,385		

p<0.05*, p<0.001**

Tablo 2'ye göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin öğrenim durumlarına göre, İlköğrenim-Ortaöğrenim öğrenim düzeyi incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “egzersiz alet ekipmanları kalitesi, program kalitesi alt boyutlarında ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir (p<0.05).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “egzersiz alet ekipmanları kalitesi” algıları, ortaöğrenim mezunlarının algılarına göre daha yüksektir (AO_{ilköğrenim}=13,51; AO_{ortaöğrenim}= 12,33).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “program kalitesi” algıları, ortaöğrenim mezunlarının algılarına göre daha yüksektir (AO_{ilköğrenim}=13,59; AO_{ortaöğrenim}= 12,91).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “ölçek toplam puanları” sonuçları ortaöğrenim mezunlarının sonuçlarına göre daha yüksektir (AO_{ilköğrenim}=142,31; AO_{ortaöğrenim}= 136,50).

Tablo 3.3 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması (İlköğrenim-Lise)

Alt Boyutlar	Öğrenim Durumu	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	İlköğrenim	68	28,40±7,332	-2,054	0,04*
	Lise	252	26,81±6,839		
Ortam Koşulları Kalitesi	İlköğrenim	68	13,62±3,274	-2,424	0,02*
	Lise	252	12,94±2,610		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	İlköğrenim	68	13,51±2,646	-2,567	0,01*
	Lise	252	12,62±3,053		
Program Kalitesi	İlköğrenim	68	13,59±2,644	-2,084	0,04*
	Lise	252	13,20±2,321		
Etkileşim Kalitesi	İlköğrenim	68	48,91±3,272	-2,765	0,01**
	Lise	252	47,98±4,533		
Çıktı Kalitesi	İlköğrenim	68	24,66±1,045	-2,175	0,03*
	Lise	252	24,15±2,002		
Ölçek Toplam Puanı	İlköğrenim	68	142,31±16,771	-3,122	0,00**
	Lise	252	137,73±14,868		

p<0.05*, p<0.001**

Tablo 3'e göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin öğrenim durumlarına göre, İlköğrenim-Lise öğrenim düzeyi incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet ekipmanları kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir (p<0.05).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “fiziksel çevre kalitesi” algıları, lise mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=28,40$; $AO_{lise}= 26,81$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “ortam koşulları kalitesi” algıları, lise mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=13,62$; $AO_{lise}= 12,94$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “egzersiz alet ekipmanları kalitesi” algıları, lise mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=13,51$; $AO_{lise}=12,62$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “program kalitesi” algıları, lise mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=13,59$; $AO_{lise}=13,20$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “etkileşim kalitesi” algıları, lise mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=48,91$; $AO_{lise}=47,98$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “çıktı kalitesi” algıları, lise mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=24,66$; $AO_{lise}=24,15$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “ölçek toplam puanları” sonuçları lise mezunlarının sonuçlarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=142,31$; $AO_{lise}=137,73$).

Tablo 3.4 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması (İlköğrenim-Önlisans)

Alt Boyutlar	Öğrenim Durumu	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	İlköğrenim	68	28,40±7,332	-1,565	0,12
	Önlisans	93	27,28±6,490		
Ortam Koşulları Kalitesi	İlköğrenim	68	13,62±3,274	-2,916	0,00**
	Önlisans	93	12,48±2,804		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	İlköğrenim	68	13,51±2,646	-2,866	0,00**
	Önlisans	93	12,57±2,593		
Program Kalitesi	İlköğrenim	68	13,59±2,644	-1,802	0,07
	Önlisans	93	13,11±2,447		
Etkileşim Kalitesi	İlköğrenim	68	48,91±3,272	-2,204	0,03*
	Önlisans	93	47,26±5,727		
Çıktı Kalitesi	İlköğrenim	68	24,66±1,045	-2,089	0,04*
	Önlisans	93	23,82±2,596		
Ölçek Toplam Puanı	İlköğrenim	68	142,31±16,771	-2,591	0,01*
	Önlisans	93	136,56±18,161		

$p<0.05^*$, $p<0.001^{**}$

Tablo 4'e göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin öğrenim durumlarına göre, İlköğrenim-Önlisans öğrenim düzeyi incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet ekipmanları kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “ortam koşulları kalitesi” algıları, önlisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=13,62$; $AO_{önlisans}= 12,48$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “egzersiz alet ekipmanları kalitesi” algıları, önlisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=13,51$; $AO_{önlisans}= 12,57$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “etkileşim kalitesi” algıları, önlisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=48,91$; $AO_{önlisans}= 47,26$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “çıktı kalitesi” algıları, önlisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=24,66$; $AO_{önlisans}= 23,82$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “ölçek toplam puanları” sonuçları önlisans mezunlarının sonuçlarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=142,31$; $AO_{önlisans}= 136,56$).

Tablo 3.5 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması (İlköğretim-Lisans)

Alt Boyutlar	Öğrenim Durumunuz	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	İlköğretim	68	28,40±7,332	-3,751	0,00**
	Lisans	250	25,06±6,988		
Ortam Koşulları Kalitesi	İlköğretim	68	13,62±3,274	-3,822	0,00**
	Lisans	250	12,36±2,807		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	İlköğretim	68	13,51±2,646	-4,288	0,00**
	Lisans	250	11,92±3,147		
Program Kalitesi	İlköğretim	68	13,59±2,644	-3,385	0,00**
	Lisans	250	12,53±2,837		
Etkileşim Kalitesi	İlköğretim	68	48,91±3,272	-4,462	0,00**
	Lisans	250	46,52±5,444		
Çıktı Kalitesi	İlköğretim	68	24,66±1,045	-3,149	0,00**
	Lisans	250	23,60±2,699		
Ölçek Toplam Puanı	İlköğretim	68	142,31±16,771	-5,041	0,00**
	Lisans	250	131,90±18,218		

p<0.05*, p<0.001**

Tablo 5'e göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin öğrenim durumlarına göre, İlköğretim-Lisans öğrenim düzeyi incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet ekipmanları kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir (p<0.05).

Fitness merkezlerine katılan ilköğretim mezunlarının “fiziksel çevre kalitesi” algıları, lisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğretim}=28,40$; $AO_{lisans}=25,06$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğretim mezunlarının “ortam koşulları kalitesi” algıları, lisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğretim}=13,62$; $AO_{lisans}=12,36$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “egzersiz alet ekipmanları kalitesi” algıları, lisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=13,51$; $AO_{lisans}= 11,92$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “program kalitesi” algıları, lisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=13,59$; $AO_{lisans}= 12,53$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “etkileşim kalitesi” algıları, lisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=48,91$; $AO_{lisans}= 46,52$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “çıktı kalitesi” algıları, lisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=24,66$; $AO_{lisans}= 23,60$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “ölçek toplam puanları” sonuçları lisans mezunlarının sonuçlarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=142,31$; $AO_{lisans}= 131,90$).

Tablo 3.6 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması (İlköğrenim-Lisansüstü)

Alt Boyutlar	Öğrenim Durumu	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	İlköğrenim	68	28,40±7,332	-2,564	0,01*
	Lisansüstü	51	26,06±5,981		
Ortam Koşulları Kalitesi	İlköğrenim	68	13,62±3,274	-2,392	0,02*
	Lisansüstü	51	12,86±2,585		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	İlköğrenim	68	13,51±2,646	-2,354	0,02-*
	Lisansüstü	51	12,53±3,055		
Program Kalitesi	İlköğrenim	68	13,59±2,644	-2,720	0,01**
	Lisansüstü	51	12,71±2,369		
Etkileşim Kalitesi	İlköğrenim	68	48,91±3,272	-3,344	0,00**
	Lisansüstü	51	46,94±5,259		
Çıktı Kalitesi	İlköğrenim	68	24,66±1,045	-1,554	0,12
	Lisansüstü	51	24,10±2,100		
Ölçek Toplam Puanı	İlköğrenim	68	142,31±16,771	-3,199	0,00**
	Lisansüstü	51	135,47±15,599		

p<0.05*, p<0.001**

Tablo 6'ya göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin öğrenim durumlarına göre, İlköğrenim-Lisansüstü öğrenim düzeyi incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet ekipmanları kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir (p<0.05).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “fiziksel çevre kalitesi” algıları, lisansüstü mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=28,40$; $AO_{lisansüstü}=26,06$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “ortam koşulları kalitesi” algıları, lisansüstü mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=13,62$; $AO_{lisansüstü}=12,86$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “egzersiz alet ekipmanları kalitesi” algıları, lisansüstü mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=13,51$; $AO_{lisansüstü}=12,53$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “program kalitesi” algıları, lisansüstü mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=13,59$; $AO_{lisansüstü}=12,71$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “etkileşim kalitesi” algıları, lisansüstü mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=48,91$; $AO_{lisansüstü}=46,94$).

Fitness merkezlerine katılan ilköğrenim mezunlarının “ölçek toplam puanları” sonuçları lisansüstü mezunlarının sonuçlarına göre daha yüksektir ($AO_{ilköğrenim}=142,31$; $AO_{lisansüstü}=135,47$).

Fitness merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algısı düzeylerinin öğrenim durumlarında; Ortaöğrenim-Lise, Ortaöğrenim-Önlisans, Ortaöğrenim-Lisans, Ortaöğrenim-Lisansüstü, Lise-Önlisans öğrenim düzeylerinde hiçbir alt boyutta ve ölçek toplam puanları arasında anlamlı bir fark yoktur.

Tablo 3.7 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması (Lise-Lisans)

Alt Boyutlar	Öğrenim Durumu	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	Lise	252	26,81±6,839	-2,873	0,00**
	Lisans	250	25,06±6,988		
Ortam Koşulları Kalitesi	Lise	252	12,94±2,610	-2,565	0,01*
	Lisans	250	12,36±2,807		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	Lise	252	12,62±3,053	-2,838	0,01**
	Lisans	250	11,92±3,147		
Program Kalitesi	Lise	252	13,20±2,321	-2,408	0,02*
	Lisans	250	12,53±2,837		
Etkileşim Kalitesi	Lise	252	47,98±4,533	-3,405	0,00**
	Lisans	250	46,52±5,444		
Çıktı Kalitesi	Lise	252	24,15±2,002	-1,888	0,06
	Lisans	250	23,60±2,699		
Ölçek Toplam Puanı	Lise	252	137,73±14,868	-3,543	0,00**
	Lisans	250	131,90±18,218		

p<0.05*, p<0.001**

Tablo 7'ye göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin öğrenim durumlarına göre, Lise-Lisans öğrenim düzeyi incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet ekipmanları kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir (p<0.05).

Fitness merkezlerine katılan lise mezunlarının “fiziksel çevre kalitesi” algıları, lisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir (AO_{lise}=26,81; AO_{lisans}= 25,06).

Fitness merkezlerine katılan lise mezunlarının “ortam koşulları kalitesi” algıları, lisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir (AO_{lise}=12,94; AO_{lisans}= 12,36).

Fitness merkezlerine katılan lise mezunlarının “egzersiz alet ekipmanları kalitesi” algıları, lisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir (AO_{lise}=12,62; AO_{lisans}= 11,92).

Fitness merkezlerine katılan lise mezunlarının “program kalitesi” algıları, lisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir (AO_{lise}=13,20; AO_{lisans}= 12,53).

Fitness merkezlerine katılan lise mezunlarının “etkileşim kalitesi” algıları, lisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{lise}}=47,98$; $AO_{\text{lisans}}= 46,52$).

Fitness merkezlerine katılan lise mezunlarının “ölçek toplam puanları” sonuçları lisans mezunlarının sonuçlarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{lise}}=137,73$; $AO_{\text{lisans}}= 131,90$).

Fitness merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algısı düzeylerinin öğrenim durumlarında; Lise-Lisansüstü öğrenim düzeyinde hiçbir alt boyutta ve ölçek toplam puanları arasında anlamlı bir fark yoktur.

Tablo 3.8 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Karşılaştırılması (Önlisans-Lisans)

Alt Boyutlar	Öğrenim Durumu	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	Önlisans	93	27,28±6,490	-2,649	0,01**
	Lisans	250	25,06±6,988		
Ortam Koşulları Kalitesi	Önlisans	93	12,48±2,804	-0,440	0,66
	Lisans	250	12,36±2,807		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	Önlisans	93	12,57±2,593	-1,452	0,15
	Lisans	250	11,92±3,147		
Program Kalitesi	Önlisans	93	13,11±2,447	-1,634	0,10
	Lisans	250	12,53±2,837		
Etkileşim Kalitesi	Önlisans	93	47,26±5,727	-2,392	0,02*
	Lisans	250	46,52±5,444		
Çıktı Kalitesi	Önlisans	93	23,82±2,596	-1,011	0,31
	Lisans	250	23,60±2,699		
Ölçek Toplam Puanı	Önlisans	93	136,56±18,161	-2,509	0,01*
	Lisans	250	131,90±18,218		

$p<0.05^*$, $p<0.001^{**}$

Tablo 8’e göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin öğrenim durumlarına göre, Önlisans-Lisans düzeyi incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Fitness merkezlerine katılan önlisans mezunlarının “fiziksel çevre kalitesi” algıları, lisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{önlisans}}=27,28$; $AO_{\text{lisans}}=25,06$).

Fitness merkezlerine katılan önlisans mezunlarının “etkileşim kalitesi” algıları, lisans mezunlarının algılarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{önlisans}}=47,26$; $AO_{\text{lisans}}=46,52$).

Fitness merkezlerine katılan önlisans mezunlarının “ölçek toplam puanları” sonuçları lisans mezunlarının sonuçlarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{önlisans}}=136,56$; $AO_{\text{lisans}}=131,90$).

Fitness merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algısı düzeylerinin öğrenim durumlarında; Önlisans-Lisansüstü, Lisans-Lisansüstü öğrenim düzeylerinde hiçbir alt boyutta ve ölçek toplam puanları arasında anlamlı bir fark yoktur.

Tablo 3.9 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Gelir Düzeylerine Göre Karşılaştırılması

Gelir Düzeyi	N	Fiziksel Çevre Kalitesi	Ortam Koşulları Kalitesi	Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	Program Kalitesi	Etkileşim Kalitesi	Çıktı Kalitesi	Toplam Puan
17.002-30.000	456	26,46±7,168	12,81±2,942	12,52±2,986	13,16±2,449	47,68±4,769	24,01±2,367	136,53±17,308
31.000-43.000	168	26,24±6,472	12,50±2,786	12,43±2,861	12,58±2,682	46,76±5,933	23,84±2,383	134,33±17,652
44.000-57.000	82	26,18±6,682	12,84±2,492	12,51±2,654	12,93±2,428	47,38±4,373	23,80±2,146	136,00±14,459
58.000-71.000	29	25,52±7,400	12,62±2,060	12,03±3,812	12,62±2,821	47,28±5,035	24,07±2,034	134,66±16,715
72.000+	25	27,28±6,586	12,44±2,694	11,24±4,576	12,12±3,678	47,36±3,957	24,16±1,951	135,85±17,056

Tablo 9’a göre tüm parametrelerde gelir düzeylerinde hiçbir grup arasında anlamlı bir fark yoktur ($p>0,05$).

(2024 Ocak ayı Asgari ücreti ve emekli maaşı baz alınmıştır).

Tablo 3.10 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Kepez-Konyaaltı)

Alt Boyutlar	İkamet Ettiğiniz Belediye Hangisidir	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	Kepez	160	23,94±7,418	-3,802	0,00**
	Konyaaltı	240	26,77±6,538		
Ortam Koşulları Kalitesi	Kepez	160	11,73±3,061	-5,052	0,00**
	Konyaaltı	240	13,31±2,344		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	Kepez	160	11,56±3,372	-3,887	0,00**
	Konyaaltı	240	12,87±2,478		
Program Kalitesi	Kepez	160	12,47±2,815	-1,481	0,14
	Konyaaltı	240	12,87±2,608		
Etkileşim Kalitesi	Kepez	160	46,80±5,002	-1,443	0,15
	Konyaaltı	240	45,69±6,458		
Çıktı Kalitesi	Kepez	160	23,70±2,572	-0,462	0,64
	Konyaaltı	240	23,53±2,635		
Ölçek Toplam Puanı	Kepez	160	130,46±18,191	-2,655	0,01**
	Konyaaltı	240	134,91±17,916		

$p<0.05^*$, $p<0.001^{**}$

Tablo 10'a göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin ikamet edilen ilçe belediyesi durumlarına göre, Kepez-Konyaaltı ikameti incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet ekipmanları kalitesi ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Fitness merkezlerine Konyaaltı ikametgahından katılanların “fiziksel çevre kalitesi” algıları, Kepez ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=23,94$; $AO_{konyaaltı}=26,77$).

Fitness merkezlerine Konyaaltı ikametgahından katılanların “ortam koşulları kalitesi” algıları, Kepez ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=11,73$; $AO_{konyaaltı}=13,31$).

Fitness merkezlerine Konyaaltı ikametgahından katılanların “egzersiz alet ekipmanları kalitesi” algıları, Kepez ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=11,56$; $AO_{konyaaltı}= 12,87$).

Fitness merkezlerine Konyaaltı ikametgahından katılanların “ölçek toplam puanları” sonuçları Kepez ikametgahından katılanların sonuçlarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=130,46$; $AO_{konyaaltı}= 134,91$).

Tablo 3.11 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Kepez-Korkuteli)

Alt Boyutlar	İkamet Ettiğiniz Belediye Hangisidir	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	Kepez	160	23,94±7,418	-5,762	0,00**
	Korkuteli	142	28,94±6,022		
Ortam Koşulları Kalitesi	Kepez	160	11,73±3,061	-6,374	0,00**
	Korkuteli	142	13,75±2,078		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	Kepez	160	11,56±3,372	-5,628	0,00**
	Korkuteli	142	13,46±2,691		
Program Kalitesi	Kepez	160	12,47±2,815	-4,120	0,00**
	Korkuteli	142	13,65±2,199		
Etkileşim Kalitesi	Kepez	160	46,80±5,002	-6,601	0,00**
	Korkuteli	142	49,56±1,707		
Çıktı Kalitesi	Kepez	160	23,70±2,572	-2,759	0,01**
	Korkuteli	142	24,35±1,947		
Ölçek Toplam Puanı	Kepez	160	130,46±18,191	-6,611	0,00**
	Korkuteli	142	143,68±12,573		

$p<0.05^*$, $p<0.001^{**}$

Tablo 11’e göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin ikamet edilen ilçe belediyesi durumlarına göre, Kepez-Korkuteli ikameti incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet ekipmanları kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “fiziksel çevre kalitesi” algıları, Kepez ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=23,94$; $AO_{korkuteli}=28,94$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “ortam koşulları kalitesi” algıları, Kepez ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=11,73$; $AO_{korkuteli}=13,75$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “egzersiz alet ekipmanları kalitesi” algıları, Kepez ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=11,56$; $AO_{korkuteli}=13,46$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “program kalitesi” algıları, Kepez ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=12,47$; $AO_{korkuteli}=13,65$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “etkileşim kalitesi” algıları, Kepez ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=46,80$; $AO_{korkuteli}=49,56$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “çıkış kalitesi” algıları, Kepez ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=23,70$; $AO_{korkuteli}=24,35$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “ölçek toplam puanları” sonuçları Kepez ikametgahından katılanların sonuçlarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=130,46$; $AO_{korkuteli}=143,68$).

Tablo 3.12 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Kepez-Muratpaşa)

Alt Boyutlar	İkamet Ettiğiniz Belediye Hangisidir	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	Kepez	160	23,94±7,418	-2,882	0,00**
	Muratpaşa	55	27,49±6,997		
Ortam Koşulları Kalitesi	Kepez	160	11,73±3,061	-3,395	0,00**
	Muratpaşa	55	13,27±2,361		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	Kepez	160	11,56±3,372	-3,168	0,00**
	Muratpaşa	55	13,15±2,453		
Program Kalitesi	Kepez	160	12,47±2,815	-1,935	0,05
	Muratpaşa	55	13,22±2,544		
Etkileşim Kalitesi	Kepez	160	46,80±5,002	-0,310	0,76
	Muratpaşa	55	47,15±4,552		
Çıktı Kalitesi	Kepez	160	23,70±2,572	-0,569	0,57
	Muratpaşa	55	24,04±1,943		
Ölçek Toplam Puanı	Kepez	160	130,46±18,191	-2,717	0,01**
	Muratpaşa	55	138,09±16,242		

p<0.05*, p<0.001**

Tablo 12’ye göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin ikamet edilen ilçe belediyesi durumlarına göre, Kepez-Muratpaşa ikameti incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet ekipmanları kalitesi ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir (p<0.05).

Fitness merkezlerine Muratpaşa ikametgahından katılanların “fiziksel çevre kalitesi” algıları, Kepez ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=23,94$; $AO_{muratpaşa}=27,49$).

Fitness merkezlerine Muratpaşa ikametgahından katılanların “ortam koşulları kalitesi” algıları, Kepez ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=11,73$; $AO_{muratpaşa}=13,27$).

Fitness merkezlerine Muratpaşa ikametgahından katılanların “egzersiz alet ekipmanları kalitesi” algıları, Kepez ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=11,56$; $AO_{muratpaşa}=13,15$).

Fitness merkezlerine Muratpaşa ikametgahından katılanların “ölçek toplam puanları” sonuçları Kepez ikametgahından katılanların sonuçlarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=130,46$; $AO_{muratpaşa}=138,09$).

Tablo 3.13 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Kepez-Serik)

Alt Boyutlar	İkamet Ettiğiniz Belediye Hangisidir	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	Kepez	160	23,94±7,418	-2,137	0,03*
	Serik	163	25,56±6,934		
Ortam Koşulları Kalitesi	Kepez	160	11,73±3,061	-0,462	0,64
	Serik	163	11,79±3,316		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	Kepez	160	11,56±3,372	-0,127	0,90
	Serik	163	11,56±3,385		
Program Kalitesi	Kepez	160	12,47±2,815	-0,972	0,33
	Serik	163	12,85±2,468		
Etkileşim Kalitesi	Kepez	160	46,80±5,002	-4,682	0,00**
	Serik	163	48,80±3,283		
Çıktı Kalitesi	Kepez	160	23,70±2,572	-3,857	0,00**
	Serik	163	24,46±1,786		
Ölçek Toplam Puanı	Kepez	160	130,46±18,191	-2,239	0,03*
	Serik	163	134,96±15,901		

$p<0.05^*$, $p<0.001^{**}$

Tablo 13'e göre çalışmaya katılan fitness katılımcılarının üyelerinin hizmet kalitesi algısı düzeylerinin ikamet edilen ilçe belediyesi durumlarına göre, Kepez-Serik ikameti incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Fitness merkezlerine Serik ikametgahından katılanların “fiziksel çevre kalitesi” algıları, Kepez ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=23,94$; $AO_{serik}=25,56$).

Fitness merkezlerine Serik ikametgahından katılanların “etkileşim kalitesi” algıları, Kepez ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=46,80$; $AO_{serik}=48,80$).

Fitness merkezlerine Serik ikametgahından katılanların “çıktı kalitesi” algıları, Kepez ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=23,70$; $AO_{serik}=24,46$).

Fitness merkezlerine Serik ikametgahından katılanların “ölçek toplam puanları” sonuçları Kepez ikametgahından katılanların sonuçlarına göre daha yüksektir ($AO_{kepez}=130,46$; $A_{serik}=134,96$).

Tablo 3.14 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Konyaaltı-Korkuteli)

Alt Boyutlar	İkamet Ettiğiniz Belediye Hangisidir	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	Konyaaltı	240	26,77±6,538	-3,348	0,00**
	Korkuteli	142	28,94±6,022		
Ortam Koşulları Kalitesi	Konyaaltı	240	13,31±2,344	-2,553	0,01*
	Korkuteli	142	13,75±2,078		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	Konyaaltı	240	12,87±2,478	-3,001	0,00**
	Korkuteli	142	13,46±2,691		
Program Kalitesi	Konyaaltı	240	12,87±2,608	-2,929	0,00**
	Korkuteli	142	13,65±2,199		
Etkileşim Kalitesi	Konyaaltı	240	45,69±6,458	-7,969	0,00**
	Korkuteli	142	49,56±1,707		
Çıktı Kalitesi	Konyaaltı	240	23,53±2,635	-3,305	0,00**
	Korkuteli	142	24,35±1,947		
Ölçek Toplam Puanı	Konyaaltı	240	134,91±17,916	-5,042	0,00**
	Korkuteli	142	143,68±12,573		

$p<0.05^*$, $p<0.001^{**}$

Tablo 14’e göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin ikamet edilen ilçe belediyesi durumlarına göre, Konyaaltı-Korkuteli ikameti

incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet ekipmanları kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “fiziksel çevre kalitesi” algıları, Konyaaltı ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{konyaaltı}=26,77$; $AO_{korkuteli}=28,94$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “ortam koşulları kalitesi” algıları, Konyaaltı ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{konyaaltı}=13,31$; $AO_{korkuteli}=13,75$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “egzersiz alet ekipmanları kalitesi” algıları, Konyaaltı ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{konyaaltı}=12,87$; $AO_{korkuteli}=13,46$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “program kalitesi” algıları, Konyaaltı ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{konyaaltı}=12,87$; $AO_{korkuteli}=13,65$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “etkileşim kalitesi” algıları, Konyaaltı ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{konyaaltı}=45,69$; $AO_{korkuteli}=49,56$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “çıktı kalitesi” algıları, Konyaaltı ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{konyaaltı}=23,53$; $AO_{korkuteli}=24,35$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “ölçek toplam puanları” sonuçları Konyaaltı ikametgahından katılanların sonuçlarına göre daha yüksektir ($AO_{konyaaltı}=134,91$; $AO_{korkuteli}=143,68$).

Fitness merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algısı düzeylerinin ikamet edilen ilçe belediyesinde; Konyaaltı-Muratpaşa ikametinde hiçbir alt boyutta ve ölçek toplam puanları arasında anlamlı bir fark yoktur.

Tablo 3.15 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Konyaaltı-Serik)

Alt Boyutlar	İkamet Ettiğiniz Belediye Hangisidir	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	Konyaaltı	240	26,77±6,538	-1,762	0,08
	Serik	163	25,56±6,934		
Ortam Koşulları Kalitesi	Konyaaltı	240	13,31±2,344	-4,475	0,00**
	Serik	163	11,79±3,316		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	Konyaaltı	240	12,87±2,478	-3,751	0,00**
	Serik	163	11,56±3,385		
Program Kalitesi	Konyaaltı	240	12,87±2,608	-0,420	0,67
	Serik	163	12,85±2,468		
Etkileşim Kalitesi	Konyaaltı	240	45,69±6,458	-6,238	0,00**
	Serik	163	48,80±3,283		
Çıktı Kalitesi	Konyaaltı	240	23,53±2,635	-4,384	0,00**
	Serik	163	24,46±1,786		
Ölçek Toplam Puanı	Konyaaltı	240	134,91±17,916	-0,575	0,57
	Serik	163	134,96±15,901		

$p<0.05^*$, $p<0.001^{**}$

Tablo 15'e göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin ikamet edilen ilçe belediyesi durumlarına göre, Konyaaltı-Serik ikameti incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet ekipmanları kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi” alt boyutlarında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Fitness merkezlerine Konyaaltı ikametgahından katılanların “ortam koşulları kalitesi” algıları, Serik ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{konyaaltı}}=13,31$; $AO_{\text{serik}}=11,79$).

Fitness merkezlerine Konyaaltı ikametgahından katılanların “egzersiz alet ekipmanları kalitesi” algıları, Serik ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{konyaaltı}}=12,87$; $AO_{\text{serik}}=11,56$).

Fitness merkezlerine Serik ikametgahından katılanların “etkileşim kalitesi” algıları, Konyaaltı ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{konyaaltı}}=45,69$; $AO_{\text{serik}}=48,80$).

Fitness merkezlerine Serik ikametgahından katılanların “çıkış kalitesi” algıları, Konyaaltı ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{konyaaltı}}=23,53$; $AO_{\text{serik}}=24,46$).

Tablo 3.16 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Korkuteli-Muratpaşa)

Alt Boyutlar	İkamet Ettiğiniz Belediye Hangisidir	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	Korkuteli	142	28,94±6,022	-1,117	0,26
	Muratpaşa	55	27,49±6,997		
Ortam Koşulları Kalitesi	Korkuteli	142	13,75±2,078	-1,446	0,15
	Muratpaşa	55	13,27±2,361		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	Korkuteli	142	13,46±2,691	-1,306	0,19
	Muratpaşa	55	13,15±2,453		
Program Kalitesi	Korkuteli	142	13,65±2,199	-1,062	0,29
	Muratpaşa	55	13,22±2,544		
Etkileşim Kalitesi	Korkuteli	142	49,56±1,707	-5,148	0,00**
	Muratpaşa	55	47,15±4,552		
Çıkış Kalitesi	Korkuteli	142	24,35±1,947	-1,540	0,12
	Muratpaşa	55	24,04±1,943		
Ölçek Toplam Puanı	Korkuteli	142	143,68±12,573	-2,121	0,03*
	Muratpaşa	55	138,09±16,242		

$p<0.05^*$, $p<0.001^{**}$

Tablo 16’ya göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin ikamet edilen ilçe belediyesi durumlarına göre, Korkuteli-Muratpaşa ikameti incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “etkileşim kalitesi ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “etkileşim kalitesi” algıları, Muratpaşa ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{korkuteli}}=49,56$; $AO_{\text{muratpaşa}}=47,15$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “ölçek toplam puanları” sonuçları Muratpaşa ikametgahından katılanların sonuçlarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{korkuteli}}=143,68$; $AO_{\text{muratpaşa}}=138,09$).

Tablo 3.17 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Korkuteli-Serik)

Alt Boyutlar	İkamet Ettiğiniz Belediye Hangisidir	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	Korkuteli	142	28,94±6,022	-4,368	0,00**
	Serik	163	25,56±6,934		
Ortam Koşulları Kalitesi	Korkuteli	142	13,75±2,078	-5,945	0,00**
	Serik	163	11,79±3,316		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	Korkuteli	142	13,46±2,691	-5,577	0,00**
	Serik	163	11,56±3,385		
Program Kalitesi	Korkuteli	142	13,65±2,199	-3,265	0,00**
	Serik	163	12,85±2,468		
Etkileşim Kalitesi	Korkuteli	142	49,56±1,707	-2,427	0,02*
	Serik	163	48,80±3,283		
Çıktı Kalitesi	Korkuteli	142	24,35±1,947	-1,100	0,27
	Serik	163	24,46±1,786		
Ölçek Toplam Puanı	Korkuteli	142	143,68±12,573	-5,470	0,00**
	Serik	163	134,96±15,901		

$p<0.05^*$, $p<0.001^{**}$

Tablo 17' ye göre çalışmaya katılan fitness merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algısı düzeylerinin ikamet edilen ilçe belediyesi durumlarına göre, Korkuteli-Serik ikameti incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet ekipmanları kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “fiziksel çevre kalitesi” algıları, Serik ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{korkuteli}}=28,94$; $AO_{\text{serik}}=25,56$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “ortam koşulları kalitesi” algıları, Serik ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{korkuteli}}=13,75$; $AO_{\text{serik}}=11,79$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “egzersiz alet ekipmanları kalitesi” algıları, Serik ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{korkuteli}}=13,46$; $AO_{\text{serik}}=11,56$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “program kalitesi” algıları, Serik ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{korkuteli}}=13,65$; $AO_{\text{serik}}=12,85$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “etkileşim kalitesi” algıları, Serik ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{korkuteli}}=49,56$; $AO_{\text{serik}}=48,80$).

Fitness merkezlerine Korkuteli ikametgahından katılanların “ölçek toplam puanları” sonuçları Serik ikametgahından katılanların sonuçlarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{korkuteli}}=143,68$; $AO_{\text{serik}}=134,96$).

Tablo 3.18 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin İkamet Yerlerine Göre Karşılaştırılması (Muratpaşa-Serik)

Alt Boyutlar	İkamet Ettiğiniz Belediye Hangisidir	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	Muratpaşa	55	27,49±6,997	-1,777	0,08
	Serik	163	25,56±6,934		
Ortam Koşulları Kalitesi	Muratpaşa	55	13,27±2,361	-3,041	0,00**
	Serik	163	11,79±3,316		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	Muratpaşa	55	13,15±2,453	-3,094	0,00**
	Serik	163	11,56±3,385		
Program Kalitesi	Muratpaşa	55	13,22±2,544	-1,310	0,19
	Serik	163	12,85±2,468		
Etkileşim Kalitesi	Muratpaşa	55	47,15±4,552	-3,266	0,00**
	Serik	163	48,80±3,283		
Çıktı Kalitesi	Muratpaşa	55	24,04±1,943	-2,419	0,02*
	Serik	163	24,46±1,786		
Ölçek Toplam Puanı	Muratpaşa	55	138,09±16,242	-1,453	0,15
	Serik	163	134,96±15,901		

p<0.05*, p<0.001**

Tablo 18'e göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin ikamet edilen ilçe belediyesi durumlarına göre, Muratpaşa-Serik ikameti incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet ekipmanları kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi” alt boyutlarında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir (p<0.05).

Fitness merkezlerine Muratpaşa ikametgahından katılanların “ortam koşulları kalitesi” algıları, Serik ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir (AO_{muratpaşa}=13,27; AO_{serik}=11,79).

Fitness merkezlerine Muratpaşa ikametgahından katılanların “egzersiz alet ekipmanları kalitesi” algıları, Serik ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir (AO_{muratpaşa}=13,15; AO_{serik}=11,56).

Fitness merkezlerine Serik ikametgahından katılanların “etkileşim kalitesi” algıları, Muratpaşa ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{muratpaşa}}=47,15$; $AO_{\text{serik}}=48,80$).

Fitness merkezlerine Serik ikametgahından katılanların “çıktı kalitesi” algıları, Muratpaşa ikametgahından katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{\text{muratpaşa}}=24,04$; $AO_{\text{serik}}=24,46$).

Fitness merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algısı düzeylerinin spor merkezi kullanımı durumu değişkenine göre, 6 aydan daha az/6 ay-1 yıl aralığı incelendiğinde hiçbir alt boyutta ve ölçek toplam puanları arasında anlamlı bir fark yoktur.

Tablo 3.19 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Spor Merkezi Katılım Sürelerine Göre Karşılaştırılması (6 aydan daha az/1-2 yıl)

Alt Boyutlar	Bu Spor Merkezi Programına Ne Zamandan Beri Katılıyorsunuz	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	6 aydan daha az	308	27,36±6,988	-2,750	0,01**
	1-2yıl	134	25,72±6,357		
Ortam Koşulları Kalitesi	6 aydan daha az	308	12,65±2,903	-1,077	0,28
	1-2yıl	134	12,38±3,001		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	6 aydan daha az	308	12,76±2,977	-2,381	0,02*
	1-2yıl	134	12,20±2,960		
Program Kalitesi	6 aydan daha az	308	13,12±2,540	-2,364	0,02*
	1-2yıl	134	12,57±2,651		
Etkileşim Kalitesi	6 aydan daha az	308	47,16±5,421	-1,145	0,25
	1-2yıl	134	48,14±3,899		
Çıktı Kalitesi	6 aydan daha az	308	23,76±2,580	-1,815	0,07
	1-2yıl	134	24,23±1,823		
Ölçek Toplam Puanı	6 aydan daha az	308	136,84±17,914	-1,742	0,08
	1-2yıl	134	135,52±14,826		

$p<0.05^*$, $p<0.001^{**}$

Tablo 19'a göre çalışmaya katılan fitness merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algısı düzeylerinin spor merkezi kullanımı durumu değişkenine göre, 6 aydan daha az/1-2 yıl aralığı incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “fiziksel çevre kalitesi, egzersiz alet ekipmanları kalitesi ve program kalitesi” alt boyutlarında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Fitness merkezlerine 6 aydan daha az katılanların “fiziksel çevre kalitesi” algıları, 1-2 yıldır katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{6 \text{ aydan daha az}}=27,36$; $AO_{1-2 \text{ yıl}}=25,72$).

Fitness merkezlerine 6 aydan daha az katılanların “egzersiz alet ekipmanları kalitesi” algıları, 1-2 yıldır katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{6 \text{ aydan daha az}}=12,76$; $AO_{1-2 \text{ yıl}}=12,20$).

Fitness merkezlerine 6 aydan daha az katılanların “program kalitesi” algıları, 1-2 yıldır katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{6 \text{ aydan daha az}}=13,12$; $AO_{1-2 \text{ yıl}}=12,57$).

Tablo 3.20 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Spor Merkezi Katılım Sürelerine Göre Karşılaştırılması (6 aydan daha az/2 yıldan fazla)

Alt Boyutlar	Bu Spor Merkezi Programına Ne Zamandan Beri Katılıyorsunuz	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	6 aydan daha az	308	27,36±6,988	-4,172	0,00*
	2 yıldan fazla	147	24,35±7,293		
Ortam Koşulları Kalitesi	6 aydan daha az	308	12,65±2,903	-0,723	0,47
	2 yıldan fazla	147	13,03±2,812		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	6 aydan daha az	308	12,76±2,977	-2,982	0,00*
	2 yıldan fazla	147	11,98±3,064		
Program Kalitesi	6 aydan daha az	308	13,12±2,540	-1,652	0,10
	2 yıldan fazla	147	12,76±2,560		
Etkileşim Kalitesi	6 aydan daha az	308	47,16±5,421	-1,236	0,22
	2 yıldan fazla	147	46,93±5,051		
Çıktı Kalitesi	6 aydan daha az	308	23,76±2,580	-0,598	0,55
	2 yıldan fazla	147	24,01±2,015		
Ölçek Toplam Puanı	6 aydan daha az	308	136,84±17,914	-3,100	0,00*
	2 yıldan fazla	147	132,78±16,404		

$p<0.05^*$, $p<0.001^{**}$

Tablo 20'ye göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin spor merkezi kullanımı durumu değişkenine göre incelendiğinde; 6 aydan daha az/2 yıldan fazla aralığı incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “fiziksel çevre kalitesi, egzersiz alet ekipmanları kalitesi ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Fitness merkezlerine 6 aydan daha az katılanların “fiziksel çevre kalitesi” algıları, 2 yıldan daha fazla süredir katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{6\text{aydan daha az}}=27,36$; $AO_{2\text{yıldan fazla}}=24,35$).

Fitness merkezlerine 6 aydan daha az katılanların “egzersiz alet ekipmanları kalitesi” algıları, 2 yıldan daha fazla süredir katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{6\text{aydan daha az}}=12,76$; $AO_{2\text{yıldan fazla}}=11,98$).

Fitness merkezlerine 6 aydan daha az katılanların “ölçek toplam puanları” sonuçları 2 yıldan daha fazla süredir katılanların sonuçlarına göre daha yüksektir ($AO_{6\text{aydan daha az}}=136,84$; $AO_{2\text{yıldan fazla}}=132,78$).

Tablo 3.21 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Spor Merkezi Katılım Sürelerine Göre Karşılaştırılması (6 ay-1 yıl/1-2 yıl)

Alt Boyutlar	Bu Spor Merkezi Programına Ne Zamandan Beri Katılıyorsunuz	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	6ay-1yıl	171	26,84±6,635	-1,685	0,09
	1-2yıl	134	25,72±6,357		
Ortam Koşulları Kalitesi	6ay-1yıl	171	12,88±2,508	-1,119	0,26
	1-2yıl	134	12,38±3,001		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	6ay-1yıl	171	12,46±3,087	-1,054	0,29
	1-2yıl	134	12,20±2,960		
Program Kalitesi	6ay-1yıl	171	13,12±2,550	-2,157	0,03*
	1-2yıl	134	12,57±2,651		
Etkileşim Kalitesi	6ay-1yıl	171	47,75±4,882	-0,485	0,63
	1-2yıl	134	48,14±3,899		
Çıktı Kalitesi	6ay-1yıl	171	24,04±2,404	-0,081	0,94
	1-2yıl	134	24,23±1,823		
Ölçek Toplam Puanı	6ay-1yıl	171	136,96±17,463	-1,505	0,13
	1-2yıl	134	135,52±14,826		

p<0.05*, p<0.001**

Tablo 21'e göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin spor merkezi kullanımı durumu değişkenine göre incelendiğinde; 6 ay-1 yıl/1-2 yıl aralığı incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** sadece “program kalitesi” alt boyutunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir (p<0.05).

Fitness merkezlerine 6 ay-1yıl arasında katılanların “program kalitesi” algıları, 1-2 yıldır katılanların algılarına göre daha yüksektir (AO_{6ay-1yıl}=13,12; AO_{1-2yıl}=12,57).

Tablo 3.22 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Spor Merkezi Katılım Sürelerine Göre Karşılaştırılması (6 ay-1 yıl/2 yıldan fazla)

Alt Boyutlar	Bu Spor Merkezi Programına Ne Zaman Beri Katılıyorsunuz	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	6ay-1yıl	171	26,84±6,635	-3,072	0,00**
	2yıldan fazla	147	24,35±7,293		
Ortam Koşulları Kalitesi	6ay-1yıl	171	12,88±2,508	-0,581	0,56
	2yıldan fazla	147	13,03±2,812		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	6ay-1yıl	171	12,46±3,087	-1,627	0,10
	2yıldan fazla	147	11,98±3,064		
Program Kalitesi	6ay-1yıl	171	13,12±2,550	-1,512	0,13
	2yıldan fazla	147	12,76±2,560		
Etkileşim Kalitesi	6ay-1yıl	171	47,75±4,882	-2,582	0,01*
	2yıldan fazla	147	46,93±5,051		
Çıktı Kalitesi	6ay-1yıl	171	24,04±2,404	-1,103	0,27
	2yıldan fazla	147	24,01±2,015		
Ölçek Toplam Puanı	6ay-1yıl	171	136,96±17,463	-2,786	0,01**
	2yıldan fazla	147	132,78±16,404		

p<0.05*, p<0.001**

Tablo 22'ye göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin spor merkezi kullanımı durumu değişkenine göre incelendiğinde; 6 ay-1 yıl/2 yıldan fazla aralığı incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** “fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve ölçek toplam puanları”nda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir (p<0.05).

Fitness merkezlerine 6 ay-1yıl arasında katılanların “fiziksel çevre kalitesi” algıları, 2 yıldan daha fazla süredir katılanların algılarına göre daha yüksektir (AO_{6ay-1yıl}=26,84; AO_{2 yıldan fazla}=24,35).

Fitness merkezlerine 6 ay-1yıl arasında katılanların “etkileşim kalitesi” algıları, 2 yıldan daha fazla süredir katılanların algılarına göre daha yüksektir (AO_{6ay-1yıl}=47,75; AO_{2 yıldan fazla}=46,93).

Fitness merkezlerine 6 ay-1yıl arasında katılanların “ölçek toplam puanları” sonuçları 2 yıldan daha fazla süredir katılanların sonuçlarına göre daha yüksektir ($AO_{6\text{ ay-1yıl}}=136,96$; $AO_{2\text{ yıldan fazla}}=132,78$).

Tablo 3.23 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Spor Merkezi Katılım Sürelerine Göre Karşılaştırılması (1-2 yıl/2 yıldan fazla)

Alt boyutlar	Bu Spor Merkezi Programına Ne Zamandan Beri Katılıyorsunuz	N	AO±SS	Z	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	1-2yıl	134	25,72±6,357	-1,519	0,13
	2yıldan fazla	147	24,35±7,293		
Ortam Koşulları Kalitesi	1-2yıl	134	12,38±3,001	-1,616	0,11
	2yıldan fazla	147	13,03±2,812		
Egzersiz Alet Ekipmanları Kalitesi	1-2yıl	134	12,20±2,960	-0,621	0,53
	2yıldan fazla	147	11,98±3,064		
Program Kalitesi	1-2yıl	134	12,57±2,651	-0,608	0,54
	2yıldan fazla	147	12,76±2,560		
Etkileşim Kalitesi	1-2yıl	134	48,14±3,899	-2,139	0,03*
	2yıldan fazla	147	46,93±5,051		
Çıktı Kalitesi	1-2yıl	134	24,23±1,823	-1,158	0,25
	2yıldan fazla	147	24,01±2,015		
Ölçek Toplam Puanı	1-2yıl	134	135,52±14,826	-1,362	0,17
	2yıldan fazla	147	132,78±16,404		

p<0.05*, p<0.001**

Tablo 23’e göre çalışmaya katılan fitness merkezi katılımcılarının hizmet kalitesi algısı düzeylerinin spor merkezi kullanımı durumu değişkenine göre incelendiğinde; 1-2 yıl/2 yıldan fazla aralığı incelendiğinde; katılımcıların **SFM-HKÖ** sadece “etkileşim kalitesi” alt boyutunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Fitness merkezlerine 1-2yıl arasında katılanların “etkileşim kalitesi” algıları, 2yıldan daha fazla süredir katılanların algılarına göre daha yüksektir ($AO_{1-2yıl}=48,14$; $AO_{2\text{ yıldan fazla}}=46,93$).

Tablo 3.24 Katılımcıların Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerinin Spor Merkezi Programlarına Katılma Amaçlarına Göre Değerlendirilmesi

Amaçlar	Kadın	Erkek
Sağlıklı Olmak	454	189
Güçlenmek	180	114
Vücut Geliştirmek	290	101
Kilo Kontrolü	290	101
Güzel Görünmek	104	63
Sosyal Çevre Kazanmak	55	24
Boş Zamanı Değerlendirmek	84	68

Spor Merkezlerine toplamda 525 kadın ve 235 erkek toplamda 760 kişi katılmaktadır. Spor Merkezi Programlarına Katılma Amaçlarına verdikleri yanıtlarda ise;

Sağlıklı Olmak: 454 kadın ve 189 erkek bireyin sağlıklı olmak amacını işaretlediği ortaya çıkmıştır (71 kadın, 46 erkek bunu işaretlememiştir).

Güçlenmek: 180 kadın ve 114 erkek bireyin güçlenmek amacını işaretlediği ortaya çıkmıştır (345 kadın, 121 erkek birey bunu işaretlememiştir).

Vücut Geliştirmek: 290 kadın ve 101 erkek bireyin vücut geliştirmek amacını işaretlediği ortaya çıkmıştır (235 kadın, 134 erkek birey bunu işaretlememiştir).

Kilo Kontrolü: 290 kadın 101 erkek bireyin kilo kontrolü amacını işaretlediği ortaya çıkmıştır (235 kadın, 134 erkek birey bunu işaretlememiştir).

Güzel Görünmek: 104 kadın ve 63 erkek bireyin güzel görünmek amacını işaretlediği ortaya çıkmıştır (421 kadın, 172 erkek birey bunu işaretlememiştir).

Sosyal Çevre Kazanmak: 55 kadın ve 24 erkek bireyin sosyal çevre kazanmak amacını işaretlediği ortaya çıkmıştır (470 kadın, 211 erkek birey bunu işaretlememiştir).

Boş Zamanı Değerlendirmek: 84 kadın ve 68 erkek bireyin boş zamanı değerlendirmek amacını işaretlediği ortaya çıkmıştır (441 kadın, 167 erkek birey bunu işaretlememiştir).

SONUÇ

Antalya Büyükşehir Belediyesi yerel yönetiminin spor merkezleri (Antalya Spor ve Fitness Merkezi (ASFİM))’nde yapılan bu çalışmanın amacı, Asfimlerden hizmet alan insanların hizmet kalitesi algısını saptamak, hizmet kalitesi algılarındaki farkın cinsiyet, öğrenim durumu, gelir düzeyi, ikamet yerleri ve spor merkezi katılım süreleri gibi değişkenlerden ne kadar etkilendiğini tespit etmek ve buna bağlı olarak kişilerin memnuniyetinin hangi kalite boyutlarından etkilendiğini bulmak amacıyla yapılmıştır.

Hizmet sektöründe; müşteri memnuniyetinin artırılmasında, hizmet kalitesi önem arz etmektedir. Hizmet kalitesinin yüksek olması ise, kullanıcı memnuniyetinin olumlu olmasına sebep olacaktır (Kılıç ve Eleren, 2009; Filiz, Yılmaz ve Yağizer, 2010). Günümüzde ise, insanlardaki sağlıklı yaşam şekli anlayışının artmasıyla birlikte spora dair ilgi çoğalmıştır (Yıldız, 2008).

Spor hizmetleri, belediye ile halk arasında iletişimi güçlendirir ve halkın kamu hizmetlerine olan güvenini artırır.

Literatür incelendiğinde ise; hizmet kalitesi ile ilgili çok çeşitli çalışmanın bulunduğu ve bunların içerisinde spor hizmeti veren yerel yönetimlerin hizmet kalitesinin incelendiği çalışmalar yer almaktadır. Bu bağlamda çalışmamızın sonuçları literatüre katkı sağlamada önemli bir yere sahip olacaktır. Araştırma sonuçlarını tartışırken algılanan hizmet kalitesi ile ilgili çıkan sonuçlara göre tartışma ve değerlendirmeler yapılmıştır.

Katılımcıların hizmet kalitesi alt boyut puanlarının cinsiyete göre değerlendirilmesinde; hizmet kalitesi alt boyutlarında cinsiyete göre anlamlı farklılık sadece ortam koşulları kalitesinde ortaya çıkmaktadır. Ortam koşulları kalitesinde tespit edilen anlamlı farklılıkların erkeklerin lehine olduğu görülmektedir. Yani erkeklerin fitness merkezlerinin havalandırması, aydınlatması ve ortam ısısı ayarlamasına ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, kadınlardan daha yüksektir. Diğer bir ifade ile erkekler fitness merkezlerinin havalandırması, aydınlatması ve ortam ısısı ayarlaması için beklentilerinin daha çok karşılandığını düşünmektedir. Bu sonuç, cinsiyete bağlı olarak hizmet kalitesi algısında farklılıkların ortaya çıkabileceğini göstermekte ve bu bağlamda da spor merkezlerinin hizmet sunum süreçlerinde hedef kitlelerinin demografik özelliklerini göz önünde bulundurmalarının önemini vurgulamaktadır. Yapılan Mann-Whitney U testi sonucuna göre fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet ve

ekipmanları kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi ve ölçek toplam puanlarında ise herhangi bir anlamlı fark görülmemektedir.

Karakaya (2023) 401 kişi ile yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde yaptığı çalışmada tüm alt boyutlarda erkeklerin lehine anlamlı fark bulunduğunu bildirmiştir. Bu da çalışmamızı ortam koşulları kalitesi alt boyutunda destekler nitelikteyken diğer alt boyutlarda çalışmamızı desteklememektedir. Bunun sebebi çalışma yapılan şehirlerin arasındaki farklardan kaynaklanabilir. Aslan ve Koçak (2011) spor-fitness tesislerinin hizmet kalitesi algısının cinsiyete göre değerlendirilmesinde genel hizmet, fiziksel çevre ve etkileşim kalitesi boyutlarında cinsiyet bakımından anlamlı fark olmadığını bildirmiştir. Çalışma özel fitness merkezlerinde yapılmış olsa da bulunan sonuçlar paralellik göstermektedir.

Katılımcıların hizmet kalitesi alt boyut puanlarının öğrenim düzeyine göre değerlendirilmesinde; öğrenim düzeyleri arasında bazı hizmet kalitesi boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Çıkan sonuçlar aşağıda açıklanmaktadır;

İlköğrenim ve Diğer Öğrenim Düzeyleri Arasındaki Karşılaştırmalar:

İlköğrenim ile Ortaöğrenim mezunu bireyler arasında; egzersiz alet ekipmanları, program kalitesi boyutlarında ve ölçek toplam puanlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Anlamlı farkın çıktığı bu kısımlarda ilköğrenim mezunlarının, ortaöğrenim mezunlarına kıyasla daha yüksek algıya sahip oldukları görülmektedir. Bu durum ise, daha düşük eğitim seviyesine sahip bireylerin fitness merkezlerinde sunulan hizmetleri daha olumlu değerlendirme eğiliminde olduklarını göstermektedir. Geriye kalan boyutlarda (fiziksel çevre, ortam koşulları, etkileşim ve çıktı kalitesi) ise anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

İlköğrenim ile Lise mezunu bireyler arasında; tüm hizmet kalitesi alt boyutlarında (fiziksel çevre, ortam koşulları, egzersiz ekipmanları, program, etkileşim, çıktı kalitesi) ve ölçek toplam puanlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu ortaya çıkmaktadır. Tüm alt boyutlarda ve ölçek toplam puanlarında çıkan anlamlı farklılıklara göre; ilköğrenim mezunlarının, lise mezunlarına göre daha yüksek algıya sahip oldukları görülmektedir. Bu bulgular, daha düşük eğitim düzeyine sahip bireylerin fitness merkezlerinde sunulan hizmetleri daha olumlu değerlendirme eğiliminde olduklarını ortaya koymaktadır.

İlköğrenim ile Önlisans mezunu bireyler arasında; ortam koşulları, egzersiz alet ekipmanları, etkileşim, çıktı kalitesi alt boyutlarında ve ölçek toplam puanlarında anlamlı farklılıklar olduğu ortaya çıkmaktadır. Anlamlı farkın çıktığı bu kısımlarda ilköğrenim

mezunlarının, önlisans mezunlarına göre daha yüksek algıya sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuçlar ise, daha düşük eğitim düzeyine sahip kişilerin fitness merkezlerinde sunulan hizmetleri daha olumlu algıladıklarını ortaya koymaktadır. Geriye kalan boyutlarda (fiziksel çevre ve program kalitesi) ise anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

İlköğretim ile Lisans mezunu bireyler arasında; tüm hizmet kalitesi alt boyutlarında (fiziksel çevre, ortam koşulları, egzersiz ekipmanları, program, etkileşim, çıktı kalitesi) ve ölçek toplam puanlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu ortaya çıkmaktadır. Tüm alt boyutlarda ve ölçek toplam puanlarında çıkan anlamlı farklılıklara göre; ilköğretim mezunlarının, lisans mezunlarına göre daha yüksek algıya sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuçlar, öğrenim düzeyi seviyesi azaldıkça fitness merkezlerinde sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet veya algı düzeyinin yükseldiğini göstermekte; daha düşük eğitim seviyesindeki kişilerin hizmet kalitesini daha olumlu değerlendirme eğiliminde olduklarını göstermektedir.

İlköğretim ile Lisansüstü mezunu bireyler arasında; çıktı kalitesi alt boyutu haricinde geriye kalan tüm hizmet kalitesi alt boyutlarında ve ölçek toplam puanlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Diğer beş alt boyuta ve ölçek toplam puanlarında çıkan anlamlı farklılıklara göre; ilköğretim mezunlarının, lisansüstü mezunlarına göre daha yüksek algıya sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuçlar, ilköğretim mezunlarının fitness merkezlerinden aldıkları hizmetleri lisansüstü mezunlara kıyasla daha olumlu algıladığını göstermekte; bireylerin eğitim düzeyi yükseldikçe hizmet kalitesine ilişkin beklentilerinin artabileceğini işaret etmektedir.

Ortaöğretim ve Diğer Öğrenim Düzeyleri Arasındaki Karşılaştırmalar:

Ortaöğretim – Lise / Önlisans / Lisans / Lisansüstü mezunu bireyler arasında; bu gruplar arasında hiçbir hizmet kalitesi alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bu durum, ortaöğretim-lise, ortaöğretim-önlisans, ortaöğretim-lisans ve ortaöğretim-lisansüstü mezunu bireyler arasında benzer algı düzeylerinin olduğunu göstermektedir.

Lise ve Diğer Öğrenim Düzeyleri Arasındaki Karşılaştırmalar:

Lise ile Önlisans mezunu bireyler arasında; hiçbir alt boyutta gruplar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bu durum, lise ve önlisans mezunu bireyler arasında benzer algı düzeylerinin olduğunu göstermektedir.

Lise ile Lisans mezunu bireyler arasında; çıktı kalitesi alt boyutu haricinde geriye kalan tüm hizmet kalitesi alt boyutlarında ve ölçek toplam puanlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Diğer beş alt boyuta ve ölçek toplam puanlarında çıkan anlamlı farklılıklara göre; lise mezunlarının, lisans mezunlarına göre daha yüksek algıya sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuçlar ise; lise düzeyinde eğitim almış bireylerin fitness merkezlerinden aldıkları hizmetleri, lisans mezunlarına göre daha olumlu algıladıklarını göstermektedir.

Lise ile Lisansüstü mezunu bireyler arasında; hiçbir alt boyutta gruplar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bu durum, lise ve lisansüstü mezunu bireyler arasında benzer algı düzeylerinin olduğunu göstermektedir.

Önlisans ve Diğer Öğrenim Düzeyleri Arasındaki Karşılaştırmalar:

Önlisans ile Lisans mezunu bireyler arasında; fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi boyutlarında ve ölçek toplam puanlarında anlamlı farklılıklar görülmektedir. Diğer boyutlarda anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bu iki alt boyutta ve ölçek toplam puanlarında çıkan anlamlı farklılıklara göre; önlisans mezunlarının, lisans mezunlarına göre daha yüksek algıya sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuçlar ise; önlisans düzeyindeki bireylerin fitness merkezlerinde sunulan hizmetleri, lisans mezunlarına oranla daha olumlu değerlendirdiğini göstermektedir.

Önlisans ile Lisansüstü mezunu bireyler arasında; hiçbir alt boyutta gruplar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bu durum, önlisans ve lisansüstü mezunu bireyler arasında benzer algı düzeylerinin olduğunu göstermektedir.

Lisans ile Lisansüstü mezunu bireyler arasında; hiçbir alt boyutta gruplar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bu durum, lisans ve lisansüstü mezunu bireyler arasında benzer algı düzeylerinin olduğunu göstermektedir.

Çalışmanın bulguları; özellikle ilköğrenim düzeyindeki katılımcılar ile daha yüksek öğrenim düzeyine sahip katılımcılar arasında hizmet kalitesi algısında anlamlı farklılıklar olduğu ortaya çıkmaktadır. Eğitim düzeyi arttıkça bireylerin hizmetlere yönelik değerlendirmelerinin daha eleştirel ve seçici hale gelmesi, bu grupların hizmet kalitesi algılarında yakın değerler oluşmasına neden olmaktadır. Yani; öğrenim düzeyi seviyesi arttıkça, gruplar arası farkların azaldığı, bireylerin hizmet kalitesi algılarının benzerlik gösterdiği gözlemlenmektedir. Bir diğer ifade ile; öğrenim düzeyi yüksek olan bireylerin spor merkezlerinin sağlamış oldukları soyunma odaları, havalandırması, aydınlatması, programların güncelliği, ortam ısısı ayarlaması gibi beklentilerinin öğrenim düzeyi düşük olan bireylere göre daha az karşılandığını göstermektedir.

Yıldız ve Tüfekçi (2010) tarafından yapılan çalışmaya bakıldığında öğrenim durumuna göre katılımcıların hizmet kalitesi algılarının anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır.

Antalya ilinde, Yerlisu Lapa ve Baştaç (2012) tarafından tek bir işletmeye ait 2 fitness merkezine devam eden ve 1400 katılımcı üzerinde yaptıkları çalışmaya göre; eğitim düzeyi ile hizmet kalitesi memnuniyeti arasında anlamlı bir farklılık olduğunu bulmuşlardır. Bulut (2019)'un ise, İzmir örnekleminde yapmış olduğu fitness merkezlerindeki bireyler üzerindeki araştırmasında hizmet kalitesi alt boyutlarında eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Tumay (2019)'ın çalışmasında ise, etkileşim kalitesi alt boyutunda eğitim durumuna göre anlamlı bir fark görülürken diğer alt boyutlarda eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık görülmediği sonucuna varılmıştır. Yani literatürdeki çalışmaların birbiriyle ve çalışmamızla tam tutarlılık göstermediği söylenebilir. Böyle bir durumla karşılaşılmasının ise bilhassa özel spor salonlarında verilen hizmet kalitesi düzeylerinin yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde verilen hizmet kalitesi ile oldukça farklılık göstermesinden kaynaklandığı düşünülebilir.

Araştırmaya katılan bireylerin hizmet kalitesi algısı düzeyleri gelir düzeyi değişkenine göre incelendiğinde; tüm parametreler için hiçbir grup arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmamaktadır. Buradan anlaşıyor ki kişilerin gelir düzeyleri, hizmet kalitesi ve beklenti algılarını değiştirmemektedir. Yani; bireyler aldıkları hizmette herhangi bir ücret ödemedikleri için ve buna karşılık da aldıkları hizmetten memnun kaldıklarında, gelir düzeylerinin az veya çok olması algılarını değiştirmemektedir. Ardıç ve arkadaşlarının (2004) yaptığı araştırmanın bulgularında ise; üyelerin algılamış oldukları hizmet kalitesi ile gelir düzeyleri arasında anlamlı farklılık tespit edilememiştir. Bizim çalışmamızdaki bulgular ile aynı sonuç ortaya çıkmıştır. Üzüm vd. (2016) ve Tumay (2019) ise çalışmalarında gelir düzeylerine göre katılımcıların hizmet kalite algılarının anlamlı bir farklılık oluşturmadığını belirlemiştir. Bu durum ise; bireylerin gelir düzeylerinin düşük veya yüksek olmasının ne algılarını ne de beklentilerini değiştirmedeği sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Çalışmamızın aksine, Güçlü (2013)'nün yapmış olduğu, gelir düzeyi değişkenine göre; SFM-HKÖ puanlarının, fitness tesisine kayıtlı üyelerin gelir düzeylerinden etkilendiği ifade edilmektedir. SFM-HKÖ alt boyutları incelendiğinde etkileşim kalitesi, fiziksel çevre kalitesi, egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi ve program kalitesi alt boyutlarında anlamlı fark bulmuştur. Dolayısıyla literatürdeki çalışmalar incelendiğinde gelir düzeyleri bakımından tutarsızlık olduğu anlaşılmaktadır.

Katılımcıların hizmet kalitesi alt boyut puanlarının ikamet yerlerine göre değerlendirilmesinde; ikamet yerleri arasında bazı hizmet kalitesi boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Çıkan sonuçlar aşağıda açıklanmıştır;

Kepez ile Konyaaltı arasında; program, etkileşim ve çıktı kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak gruplar arasında anlamlı farklılık tespit edilmezken; fiziksel çevre, ortam koşulları, egzersiz alet ekipmanları kalitesi ve ölçek toplam puanlarında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmektedir. Anlamlı farkın çıktığı bu kısımlarda Konyaaltı'nda ikamet eden bireylerin, Kepezde ikamet eden bireylere kıyasla daha yüksek algıya sahip oldukları görülmektedir. Bu bulgular, Konyaaltı ilçesinde ikamet eden bireylerin fitness merkezlerinden aldıkları hizmetleri, Kepez ilçesindekilere kıyasla daha olumlu algıladıklarını göstermektedir. Bu farklılık ise, ilçeler arası sosyoekonomik yapı, tesis kalitesi ve beklentiler gibi çeşitli çevresel faktörlerden kaynaklanıyor olabilir.

Kepez ile Korkuteli arasında; tüm hizmet kalitesi alt boyutlarında (fiziksel çevre, ortam koşulları, egzersiz ekipmanları, program, etkileşim, çıktı kalitesi) ve ölçek toplam puanlarında anlamlı farklılıklar görülmektedir. Tüm alt boyutlarda ve ölçek toplam puanlarında çıkan anlamlı farklılıklara göre; Korkuteli'nde ikamet eden bireylerin, Kepezde ikamet eden bireylere kıyasla daha yüksek algıya sahip oldukları görülmektedir. Bu sonuçlar, Korkuteli ilçesinde ikamet eden bireylerin fitness merkezlerine yönelik hizmet kalitesi algılarının, Kepez ilçesindeki bireylere kıyasla anlamlı düzeyde daha olumlu olduğunu göstermektedir. Bu fark, ilçeler arası sosyoekonomik yapıdan, tesis yoğunluğundan, kullanıcı beklentilerinden veya memnuniyet düzeylerinden kaynaklanıyor olabilir.

Kepez ile Muratpaşa arasında; program, etkileşim ve çıktı kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak gruplar arasında anlamlı farklılık tespit edilmezken; fiziksel çevre, ortam koşulları, egzersiz alet ekipmanları kalitesi ve ölçek toplam puanlarında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmektedir. Anlamlı farkın çıktığı bu kısımlarda Muratpaşa'da ikamet eden bireylerin, Kepez'de ikamet eden bireylere kıyasla daha yüksek algıya sahip oldukları görülmektedir. Bu bulgular, Muratpaşa ilçesinden katılan bireylerin fitness merkezlerindeki hizmet kalitesini genel olarak daha olumlu değerlendirdiklerini ortaya koymaktadır.

Kepez ile Serik arasında; ortam koşulları, egzersiz alet ekipmanları ve program kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak gruplar arasında anlamlı farklılık tespit edilmezken; fiziksel çevre, etkileşim, çıktı kalitesi ve ölçek toplam puanlarında gruplar arasında istatistiksel olarak

anlamli farklılık görölmektedir. Anlamli farkın çıktığı bu kısımlarda Serik’de ikamet eden bireylerin, Kepez’de ikamet eden bireylere kıyasla daha yüksek algıya sahip oldukları görölmektedir. Bu sonuç, Serik ikametinde yaşayan bireylerin fitness merkezlerinden aldıkları hizmet kalitesini genel olarak daha olumlu değerdendirdiklerini göstermektedir.

Konyaaltı ile Korkuteli arasında; tüm hizmet kalitesi alt boyutlarında (fiziksel çevre, ortam koşulları, egzersiz ekipmanları, program, etkileşim, çıktı kalitesi) ve ölçek toplam puanlarında istatistiksel olarak anlamli farklılıklar görölmektedir. Tüm alt boyutlarda ve ölçek toplam puanlarında çıkan anlamli farklılıklara göre; Korkuteli’nde ikamet eden bireylerin, Konyaaltı’nda ikamet eden bireylere kıyasla daha yüksek algıya sahip oldukları görölmektedir. Bu sonuçlar, Korkuteli ilçesinde ikamet eden bireylerin fitness merkezlerine yönelik hizmet kalitesi algılarının, Konyaaltı ilçesindeki bireylere kıyasla anlamli düzeyde daha olumlu olduğunu göstermektedir. Bu bulgu, Korkuteli ilçesinden katılan bireylerin fitness merkezlerinden aldıkları hizmet kalitesini genel olarak daha olumlu değerdendirdiklerini göstermektedir.

Konyaaltı ile Muratpaşa arasında; hiçbir alt boyutta gruplar arasında anlamli bir fark bulunmamaktadır. Bu durum, Konyaaltı ve Muratpaşa ilçeleri arasında benzer algı düzeylerinin olduğunu göstermektedir.

Konyaaltı ile Serik arasında; fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda ve ölçek toplam puanlarında istatistiksel olarak gruplar arasında anlamli farklılık tespit edilmezken; ortam koşulları, egzersiz alet ekipmanları, etkileşim ve çıktı kalitesi alt boyutlarında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamli farklılık görölmektedir. Konyaaltı ilçesinde ikamet eden bireylerin, ortam koşulları kalitesi ve egzersiz alet ekipmanları kalitesi algıları, Serik ilçesindekilere göre daha yüksek çıktığı görölmektedir. Diğer taraftan, Serik ilçesinde ikamet eden bireylerin etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi algıları, Konyaaltı ilçesindekilere göre daha yüksek düzeydedir. Bu sonuçlar, farklı ilçelerde ikamet eden bireylerin hizmet kalitesinin farklı boyutlarını farklı düzeylerde değerdendirdiklerini göstermektedir.

Korkuteli ile Muratpaşa arasında; fiziksel çevre, ortam koşulları, egzersiz alet ekipmanları, program ve çıktı kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak gruplar arasında anlamli farklılık tespit edilmezken; etkileşim kalitesi ve ölçek toplam puanlarında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamli farklılık görölmektedir. Anlamli farkın çıktığı bu kısımlarda Korkuteli’nde ikamet eden bireylerin, Muratpaşa’da ikamet eden bireylere kıyasla daha yüksek algıya sahip oldukları görölmektedir. Bu bulgu, Korkuteli ilçesinden katılan bireylerin fitness

merkezlerinden aldıkları hizmet kalitesini genel olarak daha olumlu değerlendirdiklerini göstermektedir.

Korkuteli ile Serik arasında; sadece çıktı kalitesi alt boyutunda istatistiksel olarak gruplar arasında anlamlı farklılık tespit edilmezken; fiziksel çevre, ortam koşulları, egzersiz alet ekipmanları, program, etkileşim kalitesi ve ölçek toplam puanlarında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmektedir. Anlamlı farkın çıktığı bu kısımlarda Korkuteli’nde ikamet eden bireylerin, Serik’de ikamet eden bireylere kıyasla daha yüksek algıya sahip oldukları görülmektedir. Bu bulgu, Korkuteli ilçesinden katılan bireylerin fitness merkezlerinden aldıkları hizmet kalitesini daha olumlu değerlendirdiklerini ortaya koymaktadır.

Muratpaşa ile Serik arasında; fiziksel çevre, program kalitesi alt boyutlarında ve ölçek toplam puanlarında istatistiksel olarak gruplar arasında anlamlı farklılık tespit edilmezken; ortam koşulları, egzersiz alet ekipmanları, etkileşim ve çıktı kalitesi alt boyutlarında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmektedir. Muratpaşa’da ikamet eden bireylerin, ortam koşulları kalitesi ve egzersiz alet ekipmanları kalitesine ilişkin algıları, Serik ilçesindeki bireylere göre daha yüksektir. Diğer taraftan, Serik ilçesinde ikamet eden bireylerin etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi algıları, Muratpaşa ilçesinde ikamet eden bireylere göre daha yüksektir. Bu sonuçlar, farklı ilçelerde ikamet eden bireylerin hizmet kalitesinin farklı boyutlarını farklı düzeylerde değerlendirdiklerini göstermektedir.

Çalışmanın bulguları, özellikle Korkuteli, Konyaaltı, Serik ve Muratpaşa ilçelerinde ikamet eden bireylerin fitness merkezlerinden aldıkları hizmetleri farklı düzeylerde değerlendirdiklerini ortaya çıkarmaktadır. Korkuteli ve Serik ikametgahındaki bireyler genellikle daha yüksek hizmet kalitesi algısına sahipken, Kepez ve Konyaaltı’ndaki bireylerde bu algıların daha düşük seviyelerde kaldığı görülmektedir. Bu farklılıkların sebepleri; ilçelerin coğrafi konumu, sosyo- ekonomik düzeyi, kentselliği, tesis kalitesi, kullanıcı beklentileri gibi etmenlerden kaynaklanabilir. Denize yakın olan veya merkezi konumda bulunan ilçeler daha yüksek hizmet kalitesi algısına sahipken denize uzak ya da daha kırsal ilçelerde bu algı daha düşük çıkmıştır.

Diğer bir ifade ile Korkuteli ve Serik ilçelerinden (merkezden uzak) hizmet alan bireylerin fitness merkezlerini değerlendirmelerinde fitness merkezlerinin soyunma odalarını, havalandırmasını, aydınlatmasını, ortam ısısının ayarlanmasını, antrenörlerinden memnun olmalarını ve çalışan diğer personellerden memnun olmaları, beklentilerinin daha çok

karşılandığını göstermektedir. Ayrıca, bazı ilçeler arasında belirli alt boyutlarda algı farkları bulunurken, bazı ilçeler arasında ise benzer algılar gözlemlenmektedir. Sonuç olarak bireylerin hizmet kalitesi algıları, yaşadıkları ilçelerin fiziksel ve sosyal koşullarına bağlı olarak değiştiği görülmektedir. Bu durum, yerel yönetimler için dikkate alınması gereken bir faktördür.

Katılımcıların hizmet kalitesi alt boyut puanlarının spor merkezi katılım sürelerine göre değerlendirilmesinde; katılım süreleri arasında bazı hizmet kalitesi boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar görülmektedir. Çıkan sonuçlar aşağıda açıklanmıştır;

6 aydan daha az ile 1 yıl arasında kullanım süresi karşılaştırıldığında; spor merkezini kullanan bireylerin hizmet kalitesi algı düzeyleri arasında hiçbir alt boyutta ve toplam ölçek puanlarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmemektedir. Bu durum, kısa süreli kullanımlarda bireylerin hizmet kalitesine yönelik benzer algılar geliştirdiğini göstermektedir.

6 aydan daha az ile 1-2 yıl arasında kullanım süresi karşılaştırıldığında; ortam koşulları, etkileşim ve çıktı kalitesi alt boyutlarında ve ölçek toplam puanlarında anlamlı fark tespit edilmezken; fiziksel çevre, egzersiz alet ekipmanları ve program çeşitliliği kalitesi alt boyutlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmektedir. Bu bulgular, kısa süreli kullanıcıların fitness merkezlerindeki hizmet kalitesini daha olumlu değerlendirdiklerini göstermektedir.

6 aydan daha az ile 2 yıl ve üzeri kullanım süresi karşılaştırıldığında; ortam koşulları, program, etkileşim ve çıktı kalitesi alt boyutlarında anlamlı fark tespit edilemezken; fiziksel çevre, egzersiz alet ekipmanları kalitesi ve ölçek toplam puanlarında ise anlamlı farklılık tespit edilmektedir. Bu durum, uzun süreli kullanıcıların genel hizmet kalitesine ilişkin daha eleştirel ya da farklı bir algıya sahip olabileceğini gösterirken, kısa süreli kullanıcıların fitness merkezlerindeki hizmet kalitesini daha olumlu değerlendirdiklerini göstermektedir.

6 ay-1 yıl ile 1-2 yıl kullanım süresi karşılaştırıldığında; yalnızca program kalitesi alt boyutunda anlamlı fark ortaya çıkmaktadır. Diğer tüm boyutlarda ve ölçek toplam puanlarında istatistiksel olarak anlamlı fark tespit edilmemektedir. Bu durum, daha kısa süreyle fitness merkezi kullanan bireylerin program kalitesi konusunda daha olumlu bir algıya sahip olduklarını ve program içeriklerine yönelik algının zamanla değişebileceğini, diğer hizmet unsurlarına yönelik algının ise daha istikrarlı olabileceğini göstermektedir.

6 ay-1 yıl ile 2 yıldan fazla kullanım süresi karşılaştırıldığında; ortam koşulları, egzersiz alet ekipmanları, program ve çıktı kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak gruplar arasında

anlamli farklılık tespit edilmezken; fiziksel çevre, etkileşim kalitesi ve ölçek toplam puanlarında anlamlı fark bulunmaktadır. Bu durum, daha kısa süreyle fitness merkezi kullanan bireylerin, uzun süre kullanan bireylere göre hizmet kalitesine dair daha olumlu bir algıya sahip olduklarını göstermektedir.

1-2 yıl ile 2 yıldan fazla kullanım süresi karşılaştırıldığında ise; yalnızca etkileşim kalitesi alt boyutunda anlamlı fark bulunmaktadır; diğer alt boyutlar ve toplam ölçek puanları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemektedir. Bu bulgu, orta süreyle fitness merkezi kullanan bireylerin, uzun süre kullanan bireylere göre etkileşim kalitesini daha olumlu değerlendirdiğini göstermektedir.

Genel olarak ise çıkan sonuçlarda; kısa süreli kullanıcılar genellikle fitness merkezlerinin hizmet kalitesini daha olumlu değerlendirmektedir. Yani; spor merkezlerine ilk defa veya kısa zaman önce başlayan kişilerin bulundukları ortamda yeni olmaları hizmet kalitesi algı düzeylerinin uzun zamandır gelenlere göre daha yüksek (olumlu) olduğunu göstermektedir. Bu kişiler, beklentilerinin karşılandığını düşünmektedirler. Ancak katılımcıların spor merkezinden faydalanma süresi arttıkça hizmet kalitesi algıları bazı boyutlarda değişmektedir. Kısa süredir hizmet alan kişiler, hizmeti daha genel ve benzer şekilde değerlendirirken; uzun süredir hizmet alan kişiler ise, özellikle fiziksel çevre, egzersiz alet ve ekipman, program çeşitliliği ve etkileşim kalitesi gibi alanlarda daha farklı ve eleştirel değerlendirmeler yapmaktadır. Yani; uzun süredir hizmet alan kişilerde, merkezlerdeki soyunma odalarını, dolapları, spor merkezinde yer alan aletleri ve ekipmanları, eğitmenlerin ilgisini, personellerin davranışlarına ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, kısa süredir hizmet alanlara göre daha düşüktür. Beklentilerinin çok karşılanmadığını düşünmektedirler. Bununla birlikte, katılım süresi arttıkça, kullanıcıların hizmet kalitesine dair algılarının daha eleştirel hale geldiği görülmektedir.

Fitness merkezlerinin hizmet planlamalarında katılım süresine göre farklılaşan beklentileri dikkate alarak hizmetlerini çeşitlendirmeleri önerilmektedir. Yani, hizmet planlamasında katılım süresi bir parametre olarak dikkate alınmalı; özellikle de uzun süreli kullanıcılar için kalite sürdürülebilirliği stratejik bir öncelik haline getirilmelidir.

Katılımcıların Spor Merkezi Programlarına Katılma Amaçlarına göre ise; erkek bireylerin daha çok sağlıklı olma, güçlenme, vücut geliştirme, kilo kontrolü amaçlarıyla spor merkezlerine geldikleri görülmektedir. Kadın bireylerin ise; daha çok sağlıklı olma, vücut geliştirme ve kilo kontrolü, güçlenmek, güzel görünmek amaçlarıyla spor merkezlerine

geldikleri görülmektedir. Yani; erkeklerin sağlıklı olmanın yanı sıra fiziksel olarak daha iyi bir vücuda ve güçlenmeye odaklandıklarını, kadınların ise sağlıklı olmanın yanı sıra dış görünüşlerine odaklandıkları ifade edilebilir (Erkekler güçlü olmayı amaçlarken, kadınlar güzelliği amaçlamaktadır). Bu sonuçlar ile karşılaştırılması ise hiç şüphesiz ki cinsiyet farklılığından kaynaklanmaktadır.

Bu durumda, spor merkezlerinin “herkese aynı hizmet” yaklaşımından uzaklaşıp, katılımcıların değişen ihtiyaçlarına yanıt veren esnek ve sürdürülebilir hizmet stratejileri geliştirmeleri önemlidir.

Öneriler

Yapılan araştırmanın sonuçları değerlendirildiğinde aynı zamanda mevcut literatür göz önünde bulundurulduğunda aşağıdaki öneriler yapılabilir;

1. Bu hizmetleri sunan yerel yönetimler, belli aralıklarla bu ölçekleri uygulayarak spor merkezlerini daha da iyileştirebilirler.
2. Araştırmaya dahil edilecek olan katılımcıların sayısı birbirine daha yakın seçilebilir.
3. Bu çalışma Antalya ilinde yerel yönetimlere ait fitness merkezlerini kullanan bireylere yönelik yapılmıştır. Bu sebeple yapılacak benzer çalışmalar farklı illerde yapılabilir.
4. Yerel yönetimlerin spor merkezlerinden yararlanan ve aynı zamanda özel spor merkezlerinden yararlanan bireylerin yer aldığı bir çalışma ile belediyeye ait spor tesislerinin hizmet kalitesine dair daha net bir görüş elde edilebilir.

KAYNAKÇA

- Ağılönü, A., ve Mengütay, S. (2009). *Yerel Yönetimlerde Rekreasyon Hizmetleri ve Model Belirleme. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6(2), 160–176.
- Akçakaya, M., ve Yücel, N. (2007). *Değişim Mühendisliği ve Türk Kamu Yönetiminde Uygulanabilirliği. Sayıştay Dergisi*, 3(66–67), 3–34.
- Akkoyun, İ. (2015). *Yerel Yönetimlere Ait Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi (Elazığ İl Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi. Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Ardıç, K., Yüksel, F., Çevik, O. (2004). *Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesi'nde Bir Uygulama)*. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 13(3), 63–81.
- Aslan, M., ve Koçak, M. S. (2011). *Determination of the Service Quality Among Sport and Fitness Centers of the Selected Universities*. *Journal of Human Sciences*, 8(2), 817–833.
- Ayan, Y. (2015). *Kamu Kurumlarında Hizmet Kalitesi: Eskişehir'de Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Bitner, M. J. (1992). *Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees*. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71.
- Boz, C. (2007). *Yerel Yönetimlerin Spor Tesislerinde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Bozlağan, R. (1998). *Yerel Hizmetler ve Özelleştirme. Öneri Dergisi*, 2(10), 33–48.
- Bozlağan, R. (2001). *Belediyelerde Örgüt Geliştirme (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği)*. Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Brady, M. K., ve Cronin, J. J., Jr. (2001). *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach*. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49.
- Bulgan, U. (2002). *Kütüphanecilik Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bir Üniversite Kütüphanesi Uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bulut, A. (2019). *Algılanan Hizmet kalitesi, Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakati: Fitness Merkezi Üyeleri Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.

- Chang, C. M., Chen, C. T., ve Hsu, C. H. (2002). *A Review of Service Quality in Corporate and Recreational Sport/Fitness Programs. The Sport Journal*, 5(3), 1–10.
- Chang, K., ve Packianathan, C. (2003). *System-Based Quality Dimensions in Fitness Services: Development of The Scale of Quality. The Service Industries Journal*, 23(5), 129–144.
- Çiçek, R., ve Doğan, İ. C. (2009). *Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği. Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 199–217.
- Çimen, Z. (2013). *Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Standartları. İstanbul Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 3.
- Ekenci, G., ve İmamoğlu, A. F. (2002). *Spor İşletmeciliği. Nobel Yayıncılık*, 2. Baskı, Ankara.
- Filiz, Z., Yılmaz, V., ve Yağız, C. (2010). *Belediyelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3), 59–76.
- Girginer, N., ve Şahin, B. (2007). *Spor Tesislerinde Kuyruk Problemine Yönelik Bir Benzetim Uygulaması. Spor Bilimleri Dergisi*, 18(1), 13–30.
- Gökçe, O., ve Bayrakçı, E. (2003). *Yerel Yönetimler Maliyesi Ders Notları. Olgunçelik Matbaa, Konya.*
- Göküş, M., ve Alptürker, H. (2011). *Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Belediyesi Örneği. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25), 121–133.
- Gözütok, E. (2014). *Muhasebe Mesleğinde Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti: Sivas İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.*
- Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Market Implications. European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Güçlü, N. (2013). *Yerel Yönetimlere Ait Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi (Ankara İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.*
- Henden, B., ve Henden, R. (2005). *Yerel Yönetimlerin Hizmet Sunumlarındaki Değişim ve e-Belediyecilik. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 48–66.
- Karakaya, E. (2023). *Yerel Yönetimlere Ait Fitness Merkezlerindeki Hizmet Kalitesi Algısı (Kayseri Örneği). Yüksek Lisans Tezi. Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.*

- Karaküçük, B. M. (2008). *Kentlerde Spor Amaçlı Rekreasyonel Tesislerin Potansiyel Değerlendirmesi: Keçiören Belediyesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kılıç, B., ve Eleren, A. (2009). *Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Literatür Araştırması*. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 1(1), 91–118.
- Ko, Y. J., ve Pastore, D. L. (2005). *A Hierarchical Model of Service Quality For The Recreational Sport Industry*. *Sport Marketing Quarterly*, 14(2), 84–97.
- Kocahanoğlu, O. S. (1994). *Gerekçeli Türk Belediyecilik Mevzuatı*. Temel Yayınları, İstanbul.
- 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, Eskişehir.
- Korkutata, A., ve Halis, M. (2015). *Sportif Rekreasyon İşletmelerinde Müşterinin Personelden Memnuniyetini Belirleyen Unsurlar: Private Training Studio Örneği*. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 16–24.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management* (9th ed.). Prentice Hall International Inc.
- Lewis, B. R., ve Mitchell, V. W. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8(6), 11–17.
- Li, M., Hofacre, S., ve Mahony, D. (2001). *Economics of Sport*. Fitness Information Technology.
- McGrath, R. (2009). *A Discourse Analysis of Australian Local Government Recreation and Sport Plans Provision for People with Disabilities*. *Public Management Review*, 11(4), 477–497.
- Murdick, R. G., Render, B., ve Russell, R. S. (1990). *Service Operations Management*. Allyn and Bacon.
- Nadaroğlu, H. (1994). *Mahalli İdareler: Teorisi, Ekonomisi, Uygulaması*. Beta Basım Yayın, İstanbul.
- Nichols, G., Gratton, C., Shibli, S., ve Taylor, P. (1998). *Local Authority Support to Volunteers in Sports Clubs*. *Managing Leisure*, 3(2), 119–127.
- Onağ, A. O., Onağ, Z. ve Yıldız, Y., (2013). *Spor ve Rekreasyon Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin İncelenmesi: Fitness Merkezi Örneği*. *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, vol.2, no.3, 114-130.
- Onar, S. S. (1952). *İdare Hukukunun Umumi Esasları*. İstanbul Tercüme ve Neşriyat Bürosu, İstanbul.

- Ökmen, M. (2015). *Yerel Yönetimlerde Güncel Gelişmeler*. Ekin Yayın, Bursa.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Piispanen, T., ve Koivumäki, K. (2010). *25 Years of Adapted Physical Activity in Finnish Municipalities. Motion-Sport in Finland*, 29–30.
- Reilly, T. (2007). *Management in Local Governments*. *Administration in Social Work*, 31(2), 49–66.
- Ross, J. E. (1999). *Total Quality Management: Text, Cases and Readings* (pp. 107–109). St. Lucie Press.
- Rust, R. T., ve Oliver, R. L. (1994). *New Direction in Theory and Practice*. Inc., California.
- Sandy, R., Sloane, P. J., Rosentraub, M. S. (2004). *The Economics of Sport* (p. 286). Palgrave Macmillan.
- Şahin, M. Y. (2002). *Sporun Topluma Yaygınlaştırılmasında Belediyelerin Rolü ve Önemi (İç Anadolu Bölgesi Örneği)*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tumay, E. (2019). *Müşteri Memnuniyetinde Hizmet Kalitesinin Rolü: Konya'daki Fitness Salonu İşletmelerinin Müşterileri Üzerinde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Tüfekçi, Ö. (2010). *Fitness Merkezleri Müşterilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılarının Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Türkiye Cumhuriyeti (1982 Anayasası). T.C. Resmî Gazete, 9 Kasım 1982, Sayı 17863.
- Türkiye Cumhuriyeti Antalya Büyükşehir Belediyesi Gençlik ve Spor Hizmetleri Dairesi Başkanlığı Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik (2016), Büyükşehir Belediye Meclisi, 985, 09.09.2016.
- Tütüncü, Ö. (2009). *Ağırlama Hizmetlerinde Kalite Sistemleri*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Uçan, Y. (2007). *Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Geliştirilmesi*. Doktora Tezi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Uçan, Y. (2016). *Spor Sektöründe Hizmet Kalitesi*. Nobel Yayınevi, İstanbul.
- Ulusoy, A. ve Akdemir, T. (2001). *Mahalli İdareler*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Üzüm, H., Yeşildağ, B., Karlı, Ü., Ünlü, H., vd. (2016). *Kamu ve Özel Spor Merkezleri Müşterilerinin Hizmet Kalitesi Algılarının İncelenmesi*. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3), 167-180.

- Yerlisu, L. T. ve Baştaç, E. (2012). *Antalya'da Fitness Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Yaş, Cinsiyet ve Eğitimlerine Göre Bu Merkezlere Yönelik Hizmet Kalitesi Değerlendirilmelerinin İncelenmesi*. Pamukkale Spor Bilimleri Dergisi, 3(1).
- Yıldırım, B. G. (2011). *Belediye Hizmetlerine İlişkin Memnuniyet Ölçeği Geliştirme: Kamu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yıldız, S. M. (2008). *Spor Hizmetleri Kalitesini Değerlendirmede Kullanılabilecek Hizmet Kalitesi Modelleri ve Ölçüm Araçları*. Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 13(3), 35-48.
- Yıldız, S. M., ve Tüfekçi, Ö. (2010). *Fitness Merkezi Müşterilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılarının Değerlendirilmesi*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13(24), 1–11.
- Yumuşak, N. U. (2006). *Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yücel, N., Yücel, A., ve Atlı, Y. (2012). *Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği*. Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges), 2(2), 31-41.
- Yüzgenç, A. A. (2010). *Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Ankara İli Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Zeithaml V.A., Parasuraman A. ve Berry L.L. (1990) “*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*”. The Free Press, New York.
- Zeithaml, V. A., ve Bitner, M. J. (2000). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (2nd ed.). McGraw-Hill.

İnternet Kaynakları

- 1 <https://antalya.bel.tr/Haberler/HaberDetay/7061/saglikli-yasam-icin-asfime>,
(erişim tarihi:30.12.2024).

EK 1- KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Kişisel Bilgi Formu

Açıklama: “Yerel Yönetimlere Ait Spor Merkezlerindeki Hizmet Kalitesi Algısı (Antalya Örneği)” konulu yüksek lisans tez çalışmasında siz değerli kursiyerlerin düşünce ve fikirlerini almak amacıyla aşağıda belirtilen kişisel bilgi forumunu ve ölçeği doldurmanızı rica ediyoruz. Kişisel bilgi formu, Spor-fitness Merkezleri Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği’nden oluşan araştırma materyalimize vereceğiniz cevaplar çalışmanın objektif şekilde yürütülmesine yardımcı olacaktır. İsminiz ve görev yeriniz ile ilgili ifadeler çalışmamızda kullanılmayacaktır. Araştırmamız bilimsel bir veri elde etmek amacıyla kullanılacak ve başka bir amaçla kullanılmayacaktır.

Esra Ceren Tuluk
Yüksek Lisans Öğrencisi

Danışman:
Prof. Dr. Hasan ŞAHAN
Akdeniz Üniversitesi

Cinsiyetiniz:

Kadın (....) Erkek (....)

Yaşınız:

18-25 (....) 26-33 (....) 34-41 (....) 42-49 (....) 50 ve üstü (....)

Öğrenim Durumunuz:

İlköğrenim (....) Ortaöğrenim (....) Lise (....) Ön Lisans (....) Lisans (....) Lisansüstü (....)

Gelir Düzeyiniz:

12.500 ve 17.000 arası: (....) 17.002 ve 30.000 arası: (....) 31.000 ve 43.000 arası: (....)

44.000 ve 57.000 arası: (....) 58.000 ve 71.000 arası: (....) 72.000 ve 85.000 arası: (....)

86.000 ve üstü: (....)

**Diğer sayfaya
geçiniz.**

Medeni Haliniz:

Bekar (....) Evli (....)

Mesleğiniz:

Öğrenci (....) Ev Hanımı (....) Memur (....) Serbest Meslek (....)

Esnaf (....) Emekli (....) İşçi (....)

Diğer, yazınız (.....)

İkamet Ettiğiniz İlçe Belediyesi Hangisidir?

Döşemealtı (....) Kepez (....) Konyaaltı (....) Korkuteli (....) Muratpaşa (....)

Manavgat (....) Serik (....)

Hizmet Aldığınız Spor Merkezi Hangisidir?

Atatürk (Muratpaşa) Asfım (....) Kepez Asfım (....) Konyaaltı Asfım (....)

Korkuteli Asfım (....) Serik Asfım (....)

Bu Spor Merkezi Programlarına Ne Zamandan Beri Katılıyorsunuz?

6 aydan daha az (....) 6 ay - 1 yıl (....) 1 - 2 yıl (....) 2 yıldan fazla (....)

Bu Spor Merkezi Programlarına Katılma Amacınız Nedir (Birden Fazla İşaretleme Yapabilirsiniz)?

Sağlıklı olmak (....) Güçlenmek (....) Vücut geliştirmek (....) Kilo kontrolü (....)

Güzel görünmek (....) Sosyal çevre kazanmak (....) Boş zamanı değerlendirmek (....)

Hangi Kursa Katılıyorsunuz?

Fitness (....) Pilates (....) Reformer (....) Step Aerobik (....) Zumba (....)

EK 2- SPOR-FİTNESS MERKEZLERİ ALGILANAN HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİ (SFM-HKÖ)

Sizin Performans Algınız... Aşağıda sizin halen devam ettiğiniz spor-fitness merkezi hakkında bazı ifadeler bulunmaktadır. Lütfen bu ifade edilen durumlarla ilgili olarak beklentilerinizin hangi derecede karşılanıp karşılanmadığını, (1) Hiç Katılmıyorum, (2) Az Katılıyorum, (3) Orta Derecede Katılıyorum, (4) Çok Katılıyorum, (5) Tamamen Katılıyorum, seçeneklerinden uygun değeri ①, ②, ③, ④, ⑤. Daire içerisine alarak işaretleyiniz.		Tamamen Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Orta Derecede Katılıyorum	Az Katılıyorum	Hiç Katılmıyorum
1	Bu merkezdeki bekleme ve dinlenme alanları (yerleri) yeterli ve rahattır.	5	4	3	2	1
2	Bu merkezdeki soyunma odaları ve duşlar her zaman temizdir.	5	4	3	2	1
3	Bu merkezdeki soyunma odaları ve duşların havalandırması yeterlidir.	5	4	3	2	1
4	Bu merkezdeki soyunma odalarında yeterli alan ve yeterli sayıda duş vardır.	5	4	3	2	1
5	Bu merkezdeki duşlarda her zaman bol sıcak su vardır.	5	4	3	2	1
6	Bu merkezdeki soyunma dolapları yeterli sayıdadır.	5	4	3	2	1
7	Bu merkezde spor yapılan alanlar memnun edici düzeyde temizdir.	5	4	3	2	1
8	Bu merkezin havalandırması yeterlidir.	5	4	3	2	1
9	Bu merkezin aydınlatması yeterlidir.	5	4	3	2	1
10	Bu merkezin ısısı hava koşullarına uygun şekilde ayarlanmaktadır.	5	4	3	2	1
11	Bu merkezdeki egzersiz alet ve ekipmanları yeterli sayıdadır.	5	4	3	2	1
12	Bu merkezdeki egzersiz alet ve ekipmanları ihtiyaçlara uygun ve çeşitlidir.	5	4	3	2	1
13	Bu merkezdeki egzersiz alet ve ekipmanları modernidir.	5	4	3	2	1
14	Bu merkezde sunulan programlar/aktiviteler oldukça çeşitlidir.	5	4	3	2	1
15	Bu merkezdeki programlar/aktiviteler günceldir (popüler ve yenilikleri takip eden).	5	4	3	2	1
16	Bu merkezdeki program ve aktiviteler üyelerin istek ve ihtiyaçlarına cevap verecek gün ve saatlerde düzenlenmektedir.	5	4	3	2	1
Diğer sayfaya geçiniz.						

		Tamamen Katlıyorum	Çok Katlıyorum	Orta Derecede Katlıyorum	Az Katlıyorum	Hiç Katlıyorum
17	Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler yeterli bilgiye sahip işini bilen kişilerdir.	5	4	3	2	1
18	Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler hareketlerin nasıl yapılacağı hakkında bilgi verirler.	5	4	3	2	1
19	Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler bireysel olarak üyelerle ilgilenirler ve yanlış bir hareket yaptığınızda uyarıp düzeltirler.	5	4	3	2	1
20	Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler fiziksel görünümü düzgün, sportif kişilerdir.	5	4	3	2	1
21	Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler özenli ve temiz giyimlidir.	5	4	3	2	1
22	Bu merkezdeki tüm personel kibar ve saygılıdır.	5	4	3	2	1
23	Bu merkezdeki tüm personel güler yüzlü ve samimidir.	5	4	3	2	1
24	Bu merkezdeki tüm personel işleriyle ilgili yeterli bilgiye sahiptir.	5	4	3	2	1
25	Bu merkezdeki tüm personel sorun ve şikâyetler ile anında ilgilenir.	5	4	3	2	1
26	Bu merkezdeki tüm personel işlerini severek yapar.	5	4	3	2	1
27	Bu merkezde spor yaptıktan sonra kendim için bir şeyler yaptığımı hissediyorum.	5	4	3	2	1
28	Bu merkezde spor yaptıktan sonra kendimi daha sağlıklı ve iyi hissediyorum.	5	4	3	2	1
29	Bu merkezde spor yaptıktan sonra katılım amacımı gerçekleştirdiğimi düşünüyorum.	5	4	3	2	1
30	Bu merkezde spor yapmamın yaşantıma olumlu değişiklikler getirdiğini düşünüyorum.	5	4	3	2	1
31	Bu merkezde spor yaparken iyi vakit geçirdiğimi düşünüyorum.	5	4	3	2	1

EK 3- ÖLÇEK KULLANIM İZNİ

Yüksek Lisans Tezi İçin Ölçek
Kullanma İzni

Gelen kutusu



ben 8 Şub 2024

alıcı: ucan_y ▾



Sayın Hocam,
Ben Akdeniz Üniversitesi Spor Yöneticiliği
Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisiyim.
İzniniz olursa;
Yüksek Lisans Tez Çalışmamda "Spor-Fitness
Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi"
Ölçeğini kullanmak istiyorum.
Eğer mümkünse ölçeği bana gönderirseniz çok
mutlu olurum. İyi çalışmalar diliyorum.
Saygılarımla.
Esra Ceren TULUK



Yılmaz UÇ... 9 Şub 2024

alıcı: ben ▾



Sayın TULUK ölçeği kullanabilirsiniz.
Çalışmanızda başarılar dilerim. SPOR
SEKTÖRÜNDE HİZMET KALİTESİ adlı
kitabımı referans göstermenizi rica ederim.

ÖZGEÇMİŞ

Adı ve SOYADI	Esra Ceren TULUK
EĞİTİM DURUMU	
Mezun Olduğu Lise	Karatay Anadolu Lisesi
Lisans Diploması	Akdeniz Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, Spor Yöneticiliği Bölümü
Yabancı Dil / Diller	İngilizce
İŞ DENEYİMİ	
Çalıştığı Kurumlar	Akdeniz Üniversitesi- Tenis Antrenörlüğü