

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SPOR YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

**GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SPOR
TESİSLERİNDE ALGILANAN HİZMET KALİTESİNİN
İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ayşegül ALICI

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Hüseyin ÖZTÜRK

GAZİANTEP, Ağustos 2025

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SPOR YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

Tezin Başlığı: Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Spor Tesislerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin İncelenmesi

Adı ve Soyadı: Ayşegül ALICI

Tez Savunma Tarihi: 08/08/2025

Prof. Dr. Hüseyin ÖZTÜRK danışmanlığında hazırlanan bu tez tarafımızca okunmuş, kapsam ve niteliği açısından oybirliği ile bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri:

Prof. Dr. İlhan ADILOĞULLARI (Jüri Başkanı)

Prof. Dr. Hüseyin ÖZTÜRK

Doç. Dr. Kadir TİRYAKİ

İmzası

Bu tezin gerekli şartları sağlayarak yukarıda belirtilen jüri tarafından Yüksek Lisans tezi olarak kabul edildiğini onaylarım.

Prof. Dr. Hüseyin ÖZTÜRK
Enstitü ABD Başkanı

Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı

Prof. Dr. Mehmet SOĞUKÖMEROĞULLARI
SBE Müdürü

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

* Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,

* Tüm bilgi, belge ve değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,

* Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,

*Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,

*Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimibeyan ederim.

İmza:.....

Adı ve Soyadı: Ayşegül ALICI

Öğrenci Numarası: 220579111008

Tezin Savunma Tarihi: 29/08/2025

ÖZET

GAZİANTEP BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SPOR TESİSLERİNDE ALGILANAN HİZMET KALİTESİNİN İNCELENMESİ

ALICI, Ayşegül

Yüksek Lisans Tezi

Spor Yönetimi Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Hüseyin ÖZTÜRK

Ağustos, 2025, 107 sayfa

Bu araştırma, geleneksel sporlar ile uğraşan sporcuların spor farkındalıklarının farklı değişkenler açısından incelenmesi amacıyla yapılan betimsel bir çalışmadır. Araştırma evrenini farklı illerde geleneksel sporlar ile uğraşan sporcular, örneklem grubunu ise gönüllülük esasına dayalı olarak seçilen 285 (158 Kadın, 127 Erkek) sporcu oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak Uyar ve Sunay (2020) tarafından geliştirilen “Spor Farkındalığı Ölçeği” kullanılmıştır. Verilerin analizinde SPSS 24.0 programından yararlanılmıştır. Verilerin aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları hesaplanmış, veri setlerinin normallik sınamaları yapılmıştır. Skewness-Kurtosis değerleri -1.5 ile 1.5 arasında olduğu için veri setlerinin normal dağılım gösterdiği varsayılarak parametrik testler uygulanmıştır. İkili gruplar için Independent Sample t testi, çoklu gruplar için One Way ANOVA analizi kullanılmıştır. Verilerin anlamlılığı 0.05 düzeyinde değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda, araştırmaya katılan bireylerin spor farkındalıklarının cinsiyet değişkeni açısından farklılaşmadığı, yaş değişkeni açısından farklılaşma olduğu ve yaş seviyesi yüksek olanların spor farkındalığı düzeylerinin de yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca katılımcıların spor farkındalıklarında eğitim düzeyi açısından farklılaşma olduğu ve lisansüstü eğitime sahip olanların diğerlerinden yüksek puan elde ettikleri görülürken, medeni durum ve gelir durumu açısından herhangi bir farklılaşma olmadığı tespit edilmiştir. Araştırma grubunun spor farkındalığının ailede spor yapma durumu değişkeni açısından farklılaşma olduğu ve spor yapanlar lehine anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda katılımcıların spor farkındalığı düzeylerinin ailenin spor yapmalarını destekleme düzeyi açısından farklılık olmadığı görülürken, geleneksel sporları isteyerek yapma ve geleneksel sporlar ile ilgili tesislerden memnuniyet düzeyi değişkenleri açısından farklılaşma olduğu, geleneksel sporları isteyerek yapanların ve geleneksel sporlar ile ilgili tesislerden memnun olmayanların spor farkındalıklarının daha olumlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar kelimeler: Hizmet Kalitesi, yerel yönetim, spor tesisleri, kullanıcı memnuniyeti, toplumsal cinsiyet

ABSTRACT**AN ANALYSIS OF PERCEIVED SERVICE QUALITY IN GAZİANTEP
METROPOLITAN MUNICIPALITY SPORTS FACILITIES**

ALICI, Ayşegül

MA Thesis

Department of Sports Management

Thesis Advisor: Prof. Dr. Hüseyin ÖZTÜRK

August, 2024, 107 Pages

This research is a descriptive study conducted to examine the sports awareness of athletes engaged in traditional sports in terms of different variables. The research population consists of athletes involved in traditional sports in various provinces, while the sample group comprises 285 athletes (158 female, 127 male) selected on a voluntary basis. As a data collection tool, the “Sports Awareness Scale” developed by Uyar and Sunay (2020) was used. The data were analyzed using the SPSS 24.0 program. Arithmetic means and standard deviations of the data were calculated, and normality tests of the data sets were performed. Since the Skewness-Kurtosis values ranged between -1.5 and 1.5, the data sets were assumed to show normal distribution, and parametric tests were applied. Independent Sample t-test was used for binary groups, and One Way ANOVA analysis was applied for multiple groups. The significance level of the data was evaluated at 0.05. As a result of the research, it was found that the sports awareness of the participants did not differ in terms of gender, but there was a difference in terms of age, with older individuals having higher levels of sports awareness. Furthermore, it was observed that there was a difference in sports awareness based on education level, with postgraduate participants obtaining higher scores compared to others, while no differences were found regarding marital status and income level. It was also determined that the sports awareness of the research group differed according to the family’s involvement in sports, with a significant difference in favor of those who engage in sports. At the same time, it was found that there was no difference in sports awareness in terms of the level of family support for sports participation; however, differences were identified regarding the variables of willingly engaging in traditional sports and satisfaction with facilities related to traditional sports. The results indicated that those who willingly participate in traditional sports and those who are dissatisfied with the facilities related to traditional sports had more positive sports awareness levels.

Keywords: Service Quality, Local Government, Sports Facilities, User Satisfaction, Gender

ÖNSÖZ

Spor, yalnızca fiziksel bir etkinlik olmanın ötesinde; bireylerin yaşam kalitesini artıran, sağlıklarını koruyan, sosyal ilişkilerini güçlendiren ve psikolojik iyi oluşlarını destekleyen çok boyutlu bir faaliyet alanı haline gelmiştir. Özellikle modern kent yaşamının getirdiği hareketsizlik, stres, dijitalleşme ve sosyal izolasyon gibi faktörler, bireyleri düzenli fiziksel aktiviteye yönlendirmeye başlamış; bu doğrultuda spor tesisleri ve bu tesislerin sunduğu hizmetler, toplumsal yaşamın vazgeçilmez bileşenlerinden biri olmuştur. Bu bağlamda spor hizmetlerinin kalitesi, bireylerin spora katılım düzeylerini ve bu hizmetlerden sağladıkları faydayı doğrudan etkileyen temel bir değişken olarak öne çıkmaktadır.

Hizmet sektörü doğası gereği soyut, müşteriyle yoğun temas halinde ve öznel değerlendirmeye açık bir yapıya sahiptir. Spor hizmetleri de bu yönüyle değerlendirilmekte; bireylerin deneyimlerine, beklentilerine ve algılarına göre şekillenen bir hizmet kalitesi algısı ortaya çıkmaktadır. Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetleri, kamu yararını esas alması bakımından özel sektörden ayrılmakta; toplumun tüm kesimlerine ulaşmayı ve eşit hizmet sunmayı hedeflemektedir. Ancak bu hedeflerin ne ölçüde gerçekleştiği, kullanıcıların hizmete dair memnuniyet düzeyleri ve algıladıkları kalite ile doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle, hizmet kalitesi kavramının yerel yönetimler özelinde değerlendirilmesi, bu kuruluşların etkinliğini ve toplumsal katkısını belirlemek açısından büyük önem taşımaktadır.

Bu çalışmada, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı spor tesislerinde sunulan hizmetlerin kullanıcılar tarafından nasıl algılandığı, hangi faktörlerin memnuniyet düzeylerini etkilediği ve demografik değişkenlere göre bu algıların nasıl farklılık gösterdiği bilimsel yöntemlerle incelenmiştir. Gaziantep gibi hızla gelişen ve kentleşen bir şehirde, belediye hizmetlerinin topluma ne ölçüde ulaştığı ve halkın beklentilerini karşılayıp karşılamadığı soruları bu araştırmanın temel çıkış noktasını oluşturmuştur.

Araştırmanın planlanmasında ve uygulanmasında etik ilkelere titizlikle riayet edilmiş; veriler gönüllülük esasına göre toplanmış, kişisel bilgiler gizli tutulmuş ve çalışmanın hiçbir aşamasında bireylerin hakları ihlal edilmemiştir. Bununla birlikte, araştırmanın akademik geçerliliğini ve güvenilirliğini sağlamak amacıyla ölçme araçları özenle seçilmiş, analizler bilimsel yöntemlere uygun biçimde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçek maddeleri, daha önce geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış kaynaklara dayandırılmıştır.

Araştırma sürecinde karşılaşılan en önemli motivasyonlardan biri, literatürde Gaziantep özelinde spor hizmetleri ve hizmet kalitesi algısı üzerine yapılmış çalışmalara yeterince yer verilmemiş olmasıdır. Bu eksiklik, hem bölgesel hem de ulusal düzeyde yerel yönetimlerin spor politikalarının geliştirilmesi açısından bir boşluk doğurmaktadır. Bu çalışma, yalnızca bilimsel bir katkı sunmayı değil; aynı zamanda yerel yönetimlere stratejik yol haritaları çizme noktasında pratik öneriler geliştirmeyi de hedeflemektedir. Özellikle kadınların spora erişimini artırmaya yönelik uygulamalar, aile yapısına duyarlı tesis planlaması ve demografik çeşitliliğe uygun hizmet tasarımı gibi konular, bu çalışmanın öneri kısmında detaylandırılmıştır.

Bu süreçte araştırmanın tüm aşamalarında bilgi, destek ve yönlendirmeleriyle katkı sağlayan danışman hocama en içten teşekkürlerimi sunarım. Aynı zamanda veri toplama sürecinde yardımlarını esirgemeyen Gaziantep Büyükşehir Belediyesi personeline ve spor tesislerinde hizmet alan gönüllü katılımcılara da özel olarak şükran borçluyum. Onların katkıları olmasaydı bu çalışmanın sahaya dayalı yönü bu denli güçlü olamazdı.

Son olarak, bu çalışmayı sadece akademik bir gereklilik olarak değil, topluma fayda sağlayacak, yerel yönetim politikalarına katkı sunacak ve halk sağlığının gelişimine yön verecek bir girişim olarak değerlendirdiğimi belirtmek isterim. Umarım bu tez, bundan sonraki araştırmalara ilham verir ve spor hizmetlerinin kalitesinin artırılmasına yönelik daha kapsamlı çalışmalara öncülük eder.

Ayşegül ALICI

Ağustos 2025

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	v
TABLOLAR LİSTESİ.....	viii
EKLER LİSTESİ	ix
KISALTMALAR	x

GİRİŞ

A.Araştırmanın Konusu ve Problemi.....	1
B.Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	2
C. Araştırmanın Yöntemi.....	4
C.1. Evren ve örneklem:	4
C.2. Veri Toplama Araçları	4
C.3. Veri Toplama Süreci	4
C.4. Verilerin Analizi	5
F.Sınırlılıklar	6
G.Tanımlar	6

I. BÖLÜM KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. İlgili Alan Yazımı	8
1.1.1. Hizmet Kavramı	12
1.1.2. Tanımı.....	13

1.1.3. Önemi	14
1.1.4. Özellikleri	15
1.2. Hizmet Kalite Kavramı	20
1.2.1. Kalitenin Boyutları	20
1.2.2. Kavranan Hizmet Kalitesi	21
1.2.3. Hizmet Kalitesini Belirleyen Faktörler.....	22
1.2.4. Hizmet Kalitesinin Hizmete Sağladığı Faydalar	22
1.2.5. Hizmetin Kalitesi ve Hizmetten Yararlananların Memnuniyetinin Tespiti	23
1.2.6. Hizmet Kalitesi ve Beklentisi	23
1.2.7. Hizmet Kalitesinin İncelenmesi ve Değerlendirilmesi	24
1.2.8. Servqual Yöntemi	25
1.3. Spor Tesisleri Oluşumundaki Temel Kriterler	28
1.3.1. Spor Hizmeti.....	31
1.3.2. Sporda Hizmet Kalitesi.....	31
1.3.3. Etkileşim Kalitesi	32
1.3.4. Program Kalitesi	32
1.3.5. Fiziksel Çevre Kalitesi.....	32
1.3.6. Çıktı Kalitesi.....	33
1.3.7. Sporda Hizmet Kalitesinin Çeşitleri.....	33
1.3.8. İzlemeye Yönelik Spor Hizmetleri	33
1.3.9. Aktif Katılıma Dayalı Spor Hizmetleri	33
1.4. Spor ve Yerel Yönetim Kavramları	34
1.4.1. Yerel Yönetim	36
1.4.2. Yerel Yönetimlerce Uygulanan Spor Politikaları.....	37
1.4.3. Spor Tesislerinin Kurulmasında Yerel Yönetimlerin Üstlendiği Görevler	39
1.4.4. Belediyelerin Spor Alanındaki Etkileşimi	40
1.5. Türkiye'deki Yerel Yönetim Kuruluşlarının Geçmişi ve Etkiletişimi	41
1.5.1. 5393 Numaralı Belediye Yasası Uyarınca Yerel İdarelerin Sorumlulukları ve Hakları	43
1.6. Gaziantep Metropol İdaresi Faaliyetleri	44
1.7. Modern Kentlerde Rekreasyonun Önemi ve Belediyelerin Stratejik Rolü.....	46
1.8. Belediyelerin Genelde Hizmet Alanları	48

1.8.1. Kamu hizmeti anlayışı	48
1.8.2. Sosyal devlet rolü	48
1.9. Spor Hizmetlerinin Belediyeler Tarafından Sunumu.....	48
1.9.1. Spor hizmetinin tanımı	48
1.9.2. Tesis ve program sunumu	48
1.9.3. Yönetim modelleri ve verimlilik	49
1.10. Halkın Spor Hizmetlerinden Yararlanması.....	49
1.10.1. Katılım kriterleri ve faktörler.....	49
1.10.2. Halk memnuniyeti	49
1.11. Belediye Spor Hizmetlerinin Etkisi ve Politika Stratejileri	49
1.11.1. Verimlilik ve kaynak kullanımı	49
1.11.2. Dijital dönüşüm ve yapay zeka.....	50
1.11.3. Halkın katılımı ve yönetim	50
1.12. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Tesis ve Merkezlerin Dağılımı	51
1.12.1. Kadınlar, Gençler ve Dezavantajlı Gruplara Yönelik Hizmetler.....	51
1.12.2. Altyapı ve Branş Dağılımı	51
1.12.3. Halkın Katılımı ve Algı Düzeyi.....	51
1.13. Türkiye’de Benzer Çalışmalar	52
1.14. Uluslararası Çalışmalar	56

II. BÖLÜM

BULGULAR VE TARTIŞMA

2.1. Bulgular.....	59
---------------------------	-----------

SONUÇ VE ÖNERİLER

KAYNAKLAR	91
EKLER.....	104
ÖZGEÇMİŞ.....	107

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Verilere ait Cronbach's Alpha değerleri.....	5
Tablo 2. Çalışma Grubunun Cinsiyet Bilgileri	59
Tablo 3. Çalışma Grubunun Yaş Bilgileri	60
Tablo 4. Çalışma Grubunun Medeni Durum Bilgileri	61
Tablo 5. Çalışma Grubunun Çocuk Sayısı Bilgileri	62
Tablo 6. Çalışma Grubunun Eğitim Düzeyi Bilgileri	64
Tablo 7. Çalışma Grubunun Beklenen Hizmet Kalitesine Yönelik Bulgular	65
Tablo 8. Çalışma Grubunun Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik Bulgular	68
Tablo 9. Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Fark Değerlerine Yönelik Bulgular.....	72
Tablo 10. Çalışma Grubunun Hizmet Aldığı Spor Tesislerinin Dağılımına Yönelik Bulgular.....	74
Tablo 11. Çalışma Grubunun Hizmet Aldığı Spor Branşlarına Yönelik Bulgular	77
Tablo 12. Çalışma Grubunun Hizme Aldığı Spor Tesislerinde Olmasını İsteddiği Spor Branşlarına Yönelik Bulgular	78

EKLER LİSTESİ

EK 1. Kişisel Bilgi Formu	88
EK 2. Hizmet Kalitesi Ölçeği	89
EK 3. Etik Kurul İzin Formu.....	90



KISALTMALAR

Sd- Standart Dağılım

Ss- Standart Sapma

Sfö- Spor Farkındalığı Ölçeği



GİRİŞ

A.Araştırmanın Konusu ve Problemi

Spor hizmeti, bireylerin farklı spor etkinliklerine katılımını sağlayan ve bu ihtiyacı karşılayan bir hizmet türüdür. Keyif alma, sağlık, sosyal etkileşim ve rekabet gibi yararlar sunar. Spor, izlemeye yönelik ve katılım temelli hizmetler olarak ikiye ayrılmaktadır. Katılım temelli hizmetler, elit spor ve halk sporu olarak sınıflandırılmaktadır (Çalışkan ve Erdoğan, 2022).

Spor tesislerinde algılanan hizmet kalitesinin belirlenmesi, Gaziantep özelinde yeterince ele alınmamıştır. Belediyeler, halka en yakın kurumlar olarak yerel sorunlara çözüm üretmekte ve hizmet kalitesinde kritik rol üstlenmektedir. Sorun, birden fazla çözüm önerisi barındıran rahatsızlık verici durumdur (Öksüz, 2017). Spor işletmeleri, üretim ve tüketimin aynı ortamda gerçekleşmesi nedeniyle müşteri memnuniyetini öncelikli görmektedir. Ancak müşteri kazanımı ve sadakati sağlamakta zorluk yaşanmaktadır (Girginer ve Şahin, 2007).

Artan rekabet, işletmeleri planlama ve markalaşmaya yöneltmiştir (Eren ve Umur, 2016). Porter'a (1980) göre işletmeler, yoğunlaşma, ayrışma ve maliyet üstünlüğü stratejileriyle rekabet avantajı elde edebilir (Ateş, 2006, akt. Coşkun, Mesci ve Kılınç, 2013; Karaarslan, 2008). Spor tesisleri, sadece spora değil aynı zamanda ekonomi ve istihdama da katkı sunmaktadır. İşletmeler, müşteri ediniminde sosyal çevre ve dijital platformlardan yararlanmaktadır. Bu çalışmada Gaziantep'teki spor tesisleri üzerine inceleme yapılmıştır.

B.Araştırmanın Amacı ve Önemi

Ülkemizde devlet yönetimi, merkezi ve yerel olmak üzere iki temel yapıya ayrılmaktadır. Merkezi yönetim, ülke genelinde kapsayıcı politikalar ve hizmetler üretirken; yerel yönetimler, daha küçük ölçeklerde topluma doğrudan ulaşabilme kapasitesiyle öne çıkmaktadır. Yerel yönetimler, merkezi idareye kıyasla halka daha yakın olmaları sebebiyle, bireylerin ihtiyaçlarını daha hızlı ve daha etkin biçimde karşılayabilmektedir. Bu yönüyle belediyeler, vatandaşların günlük yaşamlarına doğrudan temas eden, toplumsal refahın artırılmasında kritik role sahip kurumlardır.

Devlet yönetimlerinin temel hedefi, toplumun yaşam kalitesini yükseltmek, bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak ve sosyal faydayı sağlamaktır. Bu hedef doğrultusunda yerel yönetimler, kent sakinlerinin beklenti ve taleplerini en kısa yoldan tespit edebilmekte ve çözüm üretebilmektedir. Bu bağlamda, belediyeler toplumla doğrudan iletişim kuran, halkın sorunlarına hızla yanıt verebilen ve yaşam kalitesini yükselten hizmetleriyle önemli bir işlev üstlenmektedir. Dolayısıyla, belediyelerin sunduğu hizmetlerin kalitesinin değerlendirilmesi, vatandaşların yerel yönetimlere olan güveni ve bağlılığı açısından büyük önem taşımaktadır.

Bu çalışmanın temel sorunu, belediyelerin halka ne derece ilgili olduklarının ve merkezi yönetime kıyasla daha yakın olmalarının kamu hizmetleri üzerinde bir etkisinin olup olmadığının belirlenmesidir. Bu noktada özellikle spor hizmetleri ve spor tesisleri dikkat çekmektedir. Çünkü spor, bireylerin yalnızca fiziksel gelişimine değil, aynı zamanda ruhsal iyilik haline, sosyal ilişkilerine ve toplumsal bütünleşmeye katkı sunan bir alan olarak öne çıkmaktadır. Spor tesisleri, bireylerin sağlıklı yaşam sürmelerine, boş zamanlarını verimli değerlendirmelerine ve sosyalleşmelerine aracılık eden mekânlar olarak, belediyelerin sunduğu en önemli hizmetlerden biridir.

Bu araştırmanın amacı, spor salonu üyelerinin hizmet standartları ve müşteri tatmini konusundaki algılarını ve beklentilerini belirlemektir. Hizmet kalitesinin kullanıcı gözünden değerlendirilmesi, belediyelerin sunmuş olduğu spor tesislerinin ne ölçüde amaca uygun işlediğini anlamak açısından büyük önem taşır. Özellikle

hizmet kalitesi, müşteri tatmini ve beklenti farkları, spor tesislerinin sürdürülebilirliği ve toplum nezdindeki değeri bakımından belirleyici unsurlar arasında yer almaktadır. Bu kapsamda, çalışmada farklı demografik özelliklere sahip bireylerin hizmet algıları incelenerek, beklentilerle karşılanan hizmetler arasındaki farklılıklar analiz edilecektir.

Araştırmanın bir diğer amacı, elde edilen bulgular ışığında belediyelerin hizmet sunum kalitesini geliştirmesine katkı sunmaktır. Spor hizmetleri, soyut yapısı gereği ölçülmesi zor olan hizmetlerdir. Ancak kullanıcıların algıları ve deneyimleri, hizmetin kalitesine ilişkin en somut göstergeleri oluşturmaktadır. Bu nedenle, spor salonu üyelerinin geri bildirimleri, tesislerin yönetim anlayışının geliştirilmesi ve müşteri odaklı bir hizmet stratejisinin oluşturulması açısından yol gösterici olacaktır.

Çalışmanın önemi, hem teorik hem de pratik boyutlarda değerlendirilebilir. Teorik açıdan, spor hizmetlerinde müşteri tatmini ve hizmet kalitesi literatürüne katkı sağlamaktadır. Özellikle belediye hizmetleri çerçevesinde spor tesislerinin incelenmesi, Türkiye’de henüz sınırlı sayıda araştırmaya konu olmuş bir alanı derinlemesine ele alma fırsatı sunmaktadır. Bu sayede, yerel yönetimlerin spor alanındaki hizmetlerine dair literatürdeki boşluğun doldurulmasına katkı yapılacaktır.

Pratik açıdan bakıldığında ise çalışma, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi’nin sunduğu spor tesisleri üzerinden örneklem oluşturarak, bu alandaki hizmet kalitesini somut verilerle ortaya koymayı hedeflemektedir. Gaziantep, yoğun nüfus yapısı, genç demografisi ve spor faaliyetlerine olan talebiyle dikkat çeken bir kenttir. Bu nedenle, belediye spor tesislerinde hizmet kalitesinin ölçülmesi ve kullanıcı beklentilerinin belirlenmesi, hem kent halkının ihtiyaçlarının karşılanması hem de belediyenin hizmet stratejilerinin geliştirilmesi bakımından önemlidir. Araştırmadan elde edilecek sonuçların, yalnızca Gaziantep için değil, benzer sosyo-ekonomik yapıya sahip diğer şehirler için de yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

Elde ettiğimiz veriler neticesinde ve çalışmanın amacı doğrultusunda spor salonu üyelerinin hizmet kalitesi algılarını ve beklentilerini belirleyerek, demografik özelliklere göre farklılıkları ortaya koymak ve bu farkların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi tesislerinde ne şekilde karşılandığını analiz etmektir. Çalışmanın önemine yönelik ise, yerel yönetimlerin spor hizmetlerine dair politika ve uygulamalarına ışık tutması, belediyelerin hizmet kalitesini geliştirmesi ve toplumsal refahı artıracak stratejiler üretmesine katkı sağlamasından kaynaklanmaktadır.

C. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada, spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının incelenmesi için nicel araştırma yöntemlerinden tarama modeli şeklinde tasarlanmıştır.

C.1. Evren ve örneklem:

Araştırmanın evrenini, Türkiye'deki Büyükşehir Belediyelerine bağlı spor tesislerinde hizmet alan kişilerden oluşurken, örneklemini ise Gaziantep ili Büyükşehir Belediyesi'nde spor tesislerinde hizmet alan kişilerden oluşmaktadır.

C.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak Ölçek formu kullanılmıştır. Ölçek formları Hizmet Kalitesi Ölçeği'nden oluşmaktadır. Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin oluşturulmasında Uçan (2007) tarafından uygulanan doktora tez çalışmasından faydalanılmıştır. Ölçek belediyeçilik hizmetleri kapsamında yeniden revize edilmiş ve geçerlilik-güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Ölçekte 31 soru yer almaktadır. Sorular 5'li likert formdadır.

C.3. Veri Toplama Süreci

Çalışmada verileri toplamak amacıyla, 2025 yılında katılımcılar ile bire bir erişim sağlanarak toplanmıştır. Veri toplama araçları dağıtıldıktan sonra katılımcılara araştırmanın konusu, amacı ve veri toplama araçlarının içeriği hakkında bilgi verilmiştir. Ölçme araçlarının doldurulması yanıtlayıcılara bağlı olarak 25-35 dakika sürmüş olup, bu süre içerisinde katılımcılardan gelen sorular gerekli dönütler verilerek açıklanmıştır. Çalışma kapsamına alınan hiçbir katılımcı araştırmaya katılmaya

zorlanmamış, anketlerin uygulanması ve toplanması sürecinde gizlilik ilkesine özenle uyulmuştur Ölçme araçlarının doldurulması esnasında katılımcıların gönüllü olmasına dikkat edilmiştir.

C.4. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde SPSS 18 paket programı ve doğrulayıcı faktör analizinin uygulanmasında Verilerin analiz edilmesinde öncelikle normallik varsayımı Kolmogrov Smirnov testi ile yapılmıştır. Test sonuçlarına göre alt boyutlar normal dağılım koşullarını sağlamıştır ve bu durumda ilgili başlıklar altında alt problemlere yönelik veri analizleri yapılmıştır. Hizmet Kalitesi Ölçeği'ne ilişkin Cronbach's Alpha değerleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 1. Verilere ait Cronbach's Alpha değerleri

Alt Boyutlar	Cronbach's Alpha
Personel	0,929
Merkezin Fiziki Durumu	0,909
Kişisel	0,919
Aktivite Ekipmanları	0,853

Yapılan normallik testinde çarpıklık ve basıklık (Skewness-Kurtosis) değerlerinin -1,5+1,5 arasında normal dağılım gösterebileceği belirlenmiştir (Tabachnick, Fidell ve Ulman, 2007).

D. Sayıtlar

1.Gaziantep büyükşehir belediyesi spor tesislerinde hizmet algılanan hizmet kalitesinin incelenmesi amacıyla kullanılacak ölçek uzman görüşleri doğrultusunda alan taraması yapıldıktan sonra en belirleyici ölçek olarak seçilmiştir.

2.Gaziantep büyükşehir belediyesi spor tesislerinden yararlanan bireyler kişisel bilgiler formunda yer alan sorularla, hizmet algıları kalitesi ölçeğinde yer alan soruları samimi ve doğru bir şekilde yanıtlamışlardır.

3.Çalışmada kullanılan "Ölçek" spor tesislerinden yararlanan bireylerin hizmet algıları kalitesini belirlemede yeterlidir.

- 4.Araştırmaya katılan örneklem grubu, evreni temsil etmektedir.
- 5.Veri toplama aracının amacına yönelik olduğu düşünülmektedir.
- 6.Uygulama sırasında kullanılan ölçme aracı konusunda, başvuru uzmanların kanıları yeterlidir.

E.Hipotezler

- H₁.Araştırma grubunun hizmet kalitesi algısı cinsiyet değişkeni açısından farklılaşmakta mıdır?
- H₂.Araştırma grubunun hizmet kalitesi algısı yaş değişkeni açısından farklılaşmakta mıdır?
- H₃.Araştırma grubunun hizmet kalitesi algısı medeni durum değişkeni açısından farklılaşmakta mıdır?
- H₄.Araştırma grubunun dijital oyun bağımlılığı anne eğitim durumu değişkeni açısından farklılaşmakta mıdır?
- H₅.Araştırma grubunun hizmet kalitesi algısı çocuk sayısı değişkeni açısından farklılaşmakta mıdır?

F.Sınırlılıklar

- 1.Bu araştırma 2025 yılında Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı spor tesislerinde hizmet alan 1000 bireyin ölçek sorularına gönüllü olarak cevap vermesiyle gerçekleşmiştir.
- 2.Araştırmada kullanılan ölçekler ve içerdikleri alt boyutlar ile sınırlıdır.

G.Tanımlar

Spor: Takım veya fertlerin; gösteri, eğlence, sağlık ya da macera için uyguladıkları, insanların bilişsel, duygusal ve fiziksel gelişimlerini belirli bir antrenman programı etrafında gerçekleştiren, yarışmaya ve rekabete dayanan bilişsel aynı zamanda psiko-motor aktivite gerektiren uygulamalar olarak da bilinmektedir (Sunay, 2010).

Hizmet: Bireylerin ihtiyaçlarını gidermek, hayat kalitesini yükseltmek ve toplumsal yaşam standartlarını yükseltmek amacıyla gerçekleştirilen etkinlikler olarak açıklanabilir. Bu tarz insanların, toplumların sosyal problemlerini çözmek, toplumsal düzeni daha üst düzeye taşımak ve sosyal fayda sağlamak için uzmanlık gerektiren hizmetleri kapsar (Yılmaz, 2008).

Spor tesisi: Gençlik ve spor faaliyetlerinin düzenlenip uygulandığı açık, kapalı, merkezi ve yerel özellikleri olan her türlü sportif tesis ve sahalardan oluşan sosyal hizmet birimleri şeklinde ifade edilebilir (Demirci, 1986).

Spor hizmeti: Fiziksel aktiviteyle ilgili çeşitli alanlarda hizmet veren ve bu alandaki kurum ve kuruluşlar tarafından oluşturulan bir sektördür (alışkan ve Erdoğan, 2022).

Algılanan hizmet: Algılanan hizmet, tüketicinin verilen hizmetten ne kadar faydalandıklarını belirlerken; beklenen hizmet, hizmet alacakları işletmeden aslında ne derecede ve büyüklükte bir hizmet beklentileri olduğudur (Parasuraman ve ark., 1990).

I.BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. İlgili Alan Yazımı

Günümüz toplumlarında spor, yalnızca fiziksel sağlığın korunmasına hizmet eden bir etkinlik olmaktan öte, bireylerin sosyalleşmesini sağlayan, yaşam kalitesini artıran ve psikolojik iyi oluşa katkı sunan çok yönlü bir yaşam pratiğine dönüşmüştür. Bu bağlamda, bireylerin spor tesislerinden beklentileri sadece fiziksel imkanlarla sınırlı kalmamakta; hizmet sunumunun kalitesi, etkileşim biçimleri, hijyen koşulları, erişilebilirlik ve uzman eğitici kadrosu gibi çok boyutlu unsurlar da önemli hale gelmektedir. Spor tesislerinde sunulan hizmetin kalitesi, hem kullanıcı memnuniyetini hem de tesislerin sürdürülebilirliğini doğrudan etkileyen stratejik bir faktördür (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990).

Hizmet kalitesinin ölçümü, özellikle spor ve rekreasyon alanında öznel algılara dayandığından, sistematik değerlendirme ve ölçeklendirme gerekliliği doğurmuştur. SERVQUAL gibi klasik modellerin yanında, Lam'ın spor merkezlerine özgü boyutlandırmaları ve Uçan (2007) gibi yerli araştırmacıların katkıları, bu alandaki ölçüm araçlarını çeşitlendirmiştir. Bu çalışmada; spor tesislerinde algılanan hizmet kalitesi üzerine yapılan ve YÖK Ulusal Tez Merkezi'nde yayımlanmış seçili tez çalışmaları (Çetin & Demir; Tanrıku & Ekici; Ergin Mete vd.; Eraslan) sistematik biçimde analiz edilmekte ve kuramsal altyapıyla ilişkilendirilerek tartışılmaktadır.

Çetin ve Demir' (2021) in çalışması, özel sektör kapsamında faaliyet gösteren rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesinin nasıl algılandığını incelemektedir. Araştırma, nicel yöntem kullanılarak 300'ün üzerinde spor tesisi üyesiyle yürütülmüş ve hizmet kalitesini beş temel boyutta değerlendirmiştir: Fiziksel çevre, eğitmen yeterliliği, personel davranışı, program içerikleri ve genel memnuniyet. Bu çalışma,

hizmetin yalnızca “mekânsal” değil aynı zamanda “etkileşimsel” kalitesine de dikkat çeker.

Katılımcıların çoğunluğu hizmet kalitesini orta düzeyin üzerinde algılamakla birlikte, eğitmen yeterliliği ve tesis temizliği en güçlü boyutlar olarak öne çıkmıştır. Bu durum, üyelerin spor salonunu sadece bir mekân değil, aynı zamanda sosyal ve psikolojik bir etkileşim alanı olarak gördüğünü göstermektedir.

Tanrikulu ve Ekici (2020) çalışmasında, Keçiören Belediyesi’ne ait spor tesislerinde hizmet kalitesi algısı ile kullanıcı beklentilerini karşılaştırmak üzere tasarlanmıştır. 500'e yakın katılımcıyla yürütülen çalışmada SERVQUAL temelli bir ölçek kullanılmış, boyutlar beklenti ve algı eksenlerinde ayrı ayrı değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular, özellikle güvenilirlik ve empati boyutlarında algının beklentinin altında kaldığını göstermektedir.

Kadın katılımcılar ile yaşlı bireylerin hizmet kalitesine dair beklentilerinin daha yüksek olduğu, ancak karşılanma düzeyinin daha düşük kaldığı tespit edilmiştir. Bu durum, belediyelerin toplumsal cinsiyet ve yaş temelli farklılıklara duyarlı hizmet sunma yükümlülüğünü vurgular niteliktedir.

Mete, İmamoğlu, ve Çakmak Yıldızhan (2011) araştırmalarında, üniversitelerdeki spor merkezlerinin öğrenciler, akademik personel ve idari çalışanlar açısından hizmet kalitesini nasıl algıladıklarını ortaya koymayı hedeflemektedir. Çok merkezli veri toplama stratejisiyle farklı üniversitelerden örneklem alınmıştır. Analizlerde, özellikle tesislerin fiziksel olanaklarının yeterli olmadığı ancak personelin yaklaşımının memnuniyet yarattığı bulgulanmıştır.

Çalışmada, öğrenci grubu tesislerin açık kalış saatleri, kullanım yoğunluğu ve ekipman çeşitliliği konusunda diğer gruplardan daha eleştirel yaklaşmıştır. Bununla birlikte, personel ilgisi ve iletişim düzeyine dair değerlendirmeler, algılanan hizmet kalitesinin sosyal boyutunun önemini ortaya koymuştur.

Mete, Çakmak Yıldızhan, İmamoğlu ve Tunç (2010) bu çalışmada, önceki üniversite merkezli araştırmaların daha spesifik bir örneğini sunar. OMÜ bünyesindeki spor merkezine ilişkin hizmet kalitesi ile kullanıcı memnuniyeti arasındaki ilişki analiz edilmiştir. 250'nin üzerinde katılımcı ile yürütülen bu araştırma, “algılanan hizmet

kalitesi” ile *“tekrar kullanım niyeti”* arasındaki güçlü pozitif korelasyonu ortaya koymuştur.

Analiz sonuçları, kadın öğrencilerin özellikle güvenlik, hijyen ve soyunma odası koşullarına ilişkin beklentilerinin karşılanmasında yetersizlik hissine sahip olduklarını göstermiştir. Bu durum, cinsiyete duyarlı tesis yönetiminin önemini vurgulamaktadır.

Eraslan’ (2022) ın bu çalışması, COVID-19 pandemisi döneminde spor tesislerinde hizmet sunumuna ilişkin algı ve uygulamaları değerlendirmiştir. Nitel yöntemle yürütülen araştırma, fitness merkezleri yöneticileriyle yapılan derinlemesine görüşmelerden elde edilen verilerle yapılandırılmıştır. Çalışma; hijyen, sosyal mesafe, kullanıcı sayısı sınırı ve dijitalleşme gibi pandemiye özgü risk azaltıcı önlemlerin hizmet kalitesi algısını nasıl etkilediğini analiz etmiştir.

Katılımcılar, dijital randevu sistemleri, uzaktan eğitim içerikleri (online antrenmanlar) ve bireysel antrenman saatleri uygulamalarının hem güven algısını hem de memnuniyeti artırdığını belirtmiştir. Eraslan, özellikle kriz yönetimi ve esneklik kapasitesi kavramlarının fitness sektörü için stratejik önem taşıdığını vurgulamaktadır.

Yukarıda incelenen çalışmalar, spor tesislerinde algılanan hizmet kalitesini farklı bağlamlarda ele almakta; kullanıcı profili, kurum türü ve dönemsel faktörler üzerinden değişkenlik göstermektedir.

Rekreasyonel özel tesisler üzerine yapılan Çetin ve Demir’ (2021) in çalışması, hizmet kalitesinde yüksek memnuniyet düzeyini rapor ederken, kullanıcıların eğitmen yetkinliğine ve fiziksel koşullara duyarlılık gösterdiğini ortaya koymuştur. Bu durum, özel tesislerin rekabetçi yapıları nedeniyle kullanıcı odaklı politikalar geliştirmelerine bağlanabilir.

Belediye tesisleri üzerine Tanrıkulu ve Ekici' (2020) nin çalışması ise, özellikle beklenti-algı farkı üzerinde yoğunlaşmış, kullanıcıların hizmet kalitesi beklentilerinin kimi zaman karşılanmadığını göstermiştir. Bu fark, kamu hizmeti sunumunda kaynak sınırlamaları ve esneklik eksikliğinden kaynaklanabilir.

Üniversite spor merkezleri, Mete, İmamoğlu ve Yıldızhan (2011) tarafından çeşitli yönlerden değerlendirilmiş ve memnuniyet düzeyinin personel ilgisi ile doğrudan ilişkili olduğu vurgulanmıştır. Ancak tesislerin fiziksel yeterlilikleri ve program çeşitliliği gibi konularda eleştirel tutumlar gözlenmiştir.

Çalışmaların çoğunda cinsiyet, hizmet kalitesi algısını belirleyen önemli bir değişken olarak öne çıkmaktadır. Özellikle kadın kullanıcılar, temizlik, güvenlik, soyunma alanlarının mahremiyeti gibi konularda daha duyarlı yaklaşmaktadır (Mete vd., 2020; Tanrıkulu & Ekici, 2019). Yaş faktörü ise özellikle belediye tesislerinde belirginleşmiş; yaşlı bireylerin beklentileri yüksek fakat karşılanma oranları daha düşüktür.

Eğitim ve gelir düzeyi de hizmet algısında etkili değişkenler olarak tanımlanmış; yüksek öğrenimli bireyler daha eleştirel ve beklenti düzeyi yüksek kullanıcı profili çizmektedir. Bu bulgu, hizmet sunumunun hedef kitle analizlerine göre esnetilmesi gerekliliğini doğurur.

Bu çalışmada, pandeminin hizmet sunumuna etkisini kapsamlı biçimde ele alan ender araştırmalardandır. Pandemi sürecinde güvenlik, hijyen ve bireyselleştirilmiş hizmetler öne çıkmış, kullanıcıların hizmete yönelik risk algısı memnuniyet düzeyini şekillendirmiştir. Dijitalleşme uygulamaları çevrim içi rezervasyon, online antrenmanlar gibi yenilikler, bu süreçte hizmet kalitesi algısını olumlu yönde etkilemiştir. Bu bağlamda kriz dönemleri, hizmet kalitesi yönetiminin dinamikliğini test eden fırsatlar sunar.

OMÜ örneğindeki çalışmada (Mete vd., 2020), algılanan hizmet kalitesi ile kullanıcıların tekrar kullanım niyeti arasındaki doğrudan ilişki net biçimde saptanmıştır. Özellikle iletişim kalitesi ve eğitmen ilgisi, sadakat düzeyini artıran başlıca unsurlardır. Özel tesislerde de benzer biçimde, kaliteli etkileşim ve güven ortamı sağlanması, kullanıcıların tesise bağlılığını artırmaktadır (Çetin & Demir, 2020).

Yukarıda detaylı biçimde analiz edilen çalışmalardan elde edilen bulgular, Türkiye'deki spor tesislerinde hizmet kalitesine ilişkin genel bir görünüm sunmaktadır. Tesis türleri arasında algı düzeyleri farklılık göstermektedir; özel sektörün kullanıcı odaklı yaklaşımı, belediye tesislerinin kamu yararına öncelik veren fakat sınırlı kaynakla çalışan yapısından ayrılmaktadır. Üniversite tesisleri ise arada bir model sunmakta; hem kamuya bağlılık hem de belirli düzeyde esneklik taşımaktadır.

Araştırmalarda ortaklaşa olarak öne çıkan bulgular şunlardır:

1. *“Fiziksel ortam ve eğitmen yeterliliği, hizmet kalitesinin en belirleyici bileşenleri arasındadır.*
2. *Kadın kullanıcıların özel ihtiyaçları (mahremiyet, güvenlik) yönetim politikalarında dikkate alınmalıdır.*
3. *Demografik farklılıklar, hizmet tasarımında göz ardı edilmemelidir.*
4. *Pandemik koşullar, dijitalleşmenin hizmet kalitesi algısında olumlu rol oynayabileceğini göstermiştir.*
5. *Memnuniyet, sadakat ve tekrar kullanım niyetiyle doğrudan ilişkilidir; bu da hizmet kalitesinin kurumsal sürdürülebilirlik açısından kritik olduğunu gösterir.”*

Yaptığımız tarama neticesinde hizmet kalitesi üzerine yapılacak çalışmaların daha da derinleştirilmesi, karşılaştırmalı uluslararası araştırmalarla zenginleştirilmesi ve nitel boyutun daha fazla incelenmesi önerilmektedir. Ayrıca, spor tesislerinde kalite yönetimi sadece altyapı değil, insan kaynağı, iletişim ve kriz yönetimi gibi çok yönlü boyutlarda ele alınmalıdır.

1.1.1. Hizmet Kavramı

Hizmet, bireylerin ihtiyaçlarını gidermek, hayat kalitesini yükseltmek ve toplumsal yaşam standartlarını yükseltmek amacıyla gerçekleştirilen etkinlikler olarak

açıklanabilir. Bu tarz ; insanların, toplumların sosyal problemlerini çözmek, toplumsal düzeni daha üst düzeye taşımak ve sosyal fayda sağlamak için uzmanlık gerektiren hizmetleri kapsar (Yılmaz, 2008). Bununla birlikte, hizmetlere dair yapılan çalışmaların sayısı artsa da, genellikle ürünlerin analizi ön planda yer almaktadır; spor hizmetleriyle ilgili yapılan araştırmalar ise sınırlıdır. Spor sektörü, en önemli endüstrilerden biri olarak kabul görüldüğünden, bu birimin değerlendirilmesi ekonomik açıdan büyük bir önem taşımaktadır. Sporun kendine has özellikleri, bu hizmetleri diğerlerinden ayırmakta ve bu nedenle de spor hizmetlerini kullanan bireylerin karar verme süreçlerini daha iyi anlamaya yönelik araştırmalar yapılması gerekmektedir (Alguacil ve ark., 2021). Kamu spor endüstrisi kaynaklarının iyileştirilmesi, spor endüstrisinin varolan kaynak yapısını kuvvetlendirmek için alan hazırlamaktadır (Liu, 2021). Günümüzün yoğun ve yorucu kent hayatında insanların iyi yaşamı için fiziksel aktivitelere ve spora ulaşım büyük bir önem taşır; fakat, kültürel ekosistem hizmetleri çerçevesinde spor olanaklarının değerini ele alan çalışmalar oldukça azdır. Taşınabilir bireysel antrenman uygulamalarından elde edilen sosyal bağlantı verileri, bu alandaki çalışmalara yeni bir olanak sağlamaktadır. Fiziksel aktiviteler, beden ve zihin sağlığının korunmasında kritik roller oynar.

Yürüyüş, yüzmeye ve bisiklet gibi yaygın aktiviteler çoğunlukla eğlence hizmetleri içinde bulunurken, rekreasyonel hizmetler sadece sporla sınırlı değildir. Doğa turizmi, gastronomi deneyimleri ve balıkçılık gibi etkinlikler de bu çerçevede ele alınabilir (Dia ve ark., 2019).

1.1.2. Tanımı

Hizmetler, fiziksel bir varlık içermeyen ve tüketildiğinde somut bir malın sahiplenilmesiyle sonuçlanmayan etkinlikler ile sağlanan faydalardan oluşan bir üründür. Hizmetler, zaman, yer, biçim ve psikoloji gibi unsurlar yoluyla ekonomik değer yaratan faaliyetlerdir. Genellikle müşteri gereksinimlerini karşılamak, memnuniyet sağlamak veya belirli bir amaca ulaşmak için sunulurlar. Örnek verilecek olursa; Bir lokantanın yiyecek sunumu, bir tesisin barınma imkânı ya da bir akademik kurumun ders verme süreci gibi hizmetler, müşteriye belirli bir fayda sağlamak için gerçekleştirilen ekonomik işlemlerdir (Sevimli, 2006). Servislerin maddi olmayan özelliklere sahip olması, alıcılar tarafından bir yarar ya da memnuniyet olarak değerlendirilse de mülkiyet bağı oluşturulmaması demektir.

Hizmet, bir topluluk tarafından diğereine sağlanan bir eylem veya avantaj olarak tanımlanır, ancak bu süreç sonunda mülkiyet devri gerçekleşmez. Hizmetlerin ortaya çıkışı, somut bir ürüne dayanabileceği gibi bağımsız da olabilir.

Hizmetler, alıcılara katkı sunan eylemler veya avantajlar olarak ifade edilebilir, bu katkı çoğunlukla fiziksel bir ürüne dönüşmez. Örnek verilecek olursa; bir psikoloğun sunduğu rehberlik desteği ya da bir müzik etkinliğinin sağladığı sanatsal deneyim gibi hizmetler, herhangi bir ürüne bağlı olmaksızın sunulan kıymetli etkinliklerdir (Sevimli, 2006).

1.1.3. Önemi

Hizmetin önemini vurgulayacak olursak şu şekilde sıralamamız gerekecektir; fiziksel varlığı bulunmayan, ticareti yapılabilen, belirli bir kıymeti olan ve yarar sağlayan soyut bir ekonomik etkinlik olarak nitelendirilebilir. Hizmetin en önemli nitelikleri şu şekildedir:

1. *Soyutluk: Sunum elle tutulamaz, gözle görülemez, duyulamaz, belirli bir ölçüyle ifade edilemez, gösterime sunulamaz, paketlenemez ve taşınamaz. Bu nedenle sunum kalıcı değildir ve kullanılmadığında kazanç kaybına yol açar.*
2. *Zamanlı Üretim / Tüketim: Sunum, satışı gerçekleştirildikten sonra üretilip tüketilir. Yani, sunum tüketildiği an üretilir. Bu durumda, sunumu sağlayan kişi sürecin bir parçası olur ve sunum doğrudan iletilir.*
3. *Heterojenlik: Sunumlar farklılık gösterir ve standart hale getirilmesi zordur. Sunumun niteliği, onu sağlayan bireyin beceri ve yetkinliğine bağlıdır. Sunum; içeriği, kalitesi, kapasitesi ve kapsamı açısından farklılıklar gösterebilir.*
4. *Değişken Talep: Hizmete yönelik istek dalgalı ve öngörülemezdir. İhtiyaç, yılın, sezonun, ayın, haftanın ve saatin değişimine bağlı olarak çeşitlenir. Bu şartlar altında verilen hizmetin miktarı ile istenen hizmet arasında uyum kurmak güçleşir.*

Hizmetin değer anlayışı, bireylerin gereksinimlerini karşılaması, toplumsal dönüşüme ve ilerlemeye katkıda bulunması, sosyal uyumu desteklemesi, insanları güçlendirmesi ve bağımsızlıklarını artırmasına yardımcı olması gibi unsurları ifade eder. Hizmetin değerini kavramak, hizmeti sağlayanlar ve alanlar için hem bireysel

hem de toplumsal açıdan büyük bir nimet olduğunu fark etmeleri anlamına gelir (Özdemir, 2021).

1.1.4. Özellikleri

Günümüz ekonomik yapısında mal üretiminin yanı sıra hizmet üretimi ve sunumu da oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Teknolojik ilerlemeler, toplumsal değişimler, bireysel beklentilerdeki dönüşüm ve küreselleşmeyle birlikte hizmet sektörünün büyüklüğü ve önemi hızla artmaktadır. Nitekim gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin çoğunda hizmet sektörü, hem istihdam oranı hem de ekonomik büyüklük açısından üretim sektörlerini geride bırakmıştır. Bu bağlamda “hizmet” kavramı, yalnızca işletmelerin sunduğu bir çıktı değil; aynı zamanda bireyler, toplumlar ve kurumlar arası etkileşimi düzenleyen dinamik bir unsur hâline gelmiştir. Hizmet kavramı, sosyal bilimlerde çok yönlü olarak ele alınan ve farklı alanlarda farklı anlamlar kazanabilen esnek bir yapıya sahiptir. Pazarlamadan yönetime, kamu hizmetlerinden eğitime, sağlıktan spora kadar geniş bir yelpazede hizmetin tanımı, kapsamı ve temel özellikleri tartışma konusu olmuştur. Hizmet, genel anlamıyla bir kişinin ya da kurumun, başka bir kişi ya da kuruma maddi olmayan nitelikte fayda sağlaması şeklinde tanımlanabilir. Bu bağlamda hizmet, fiziki bir ürünün aksine dokunulamayan, stoklanamayan ve tüketildiği anda üretilen bir yapı arz eder. Amerikan Pazarlama Derneği (AMA), hizmeti “*bir tarafın diğerine sunduğu; fiziksel olmayan ve mülkiyet aktarımı içermeyen faaliyet, süreç ve performanslar bütünü*” olarak tanımlamaktadır (Kotler ve Keller, 2016). Bu tanım, hizmetlerin fiziksel olmayan doğasını ve etkileşim odaklı yönünü vurgular.

Bir başka deyişle hizmetler, bireylerin ya da kurumların belirli ihtiyaçlarını karşılamaya dönük faaliyetler dizisidir. Bu faaliyetler, genellikle müşteri ile doğrudan temas hâlinde yürütülür ve müşterinin deneyimiyle şekillenir. Hizmetlerin amacı, müşteri memnuniyeti sağlamak, sorun çözmek, değer yaratmak ve fayda sunmaktır. Hizmetlerin en temel özelliği soyut olmalarıdır. Fiziki ürünlerin aksine hizmetler görülmez, dokunulmaz, koklanmaz ya da tat alınmaz. Örneğin, bir otelde konaklamak, bir doktordan danışmanlık almak ya da bir spor eğitmeniyle çalışmak gibi hizmetler, fiziki bir ürün ortaya koymaz. Bu nedenle hizmet satın alınmadan önce test edilemez ya da gösterilemez. Soyutluk, hizmetin kalitesinin ölçümünü zorlaştırmakta ve tüketicinin algısına dayalı değerlendirmeleri ön plana çıkarmaktadır. Bu durum hizmet

sunucuları açısından güven oluşturma, şeffaflık sağlama ve müşteri beklentilerini yönetme konusunda önemli sorumluluklar doğurur. Hizmetin Yapısal Unsurları Hizmetler sadece üretici ve tüketici arasında gerçekleşen bir etkileşim değildir; aynı zamanda organizasyonel, sosyal ve kültürel birçok faktörü barındırır. Hizmet sunumunun etkinliği, aşağıdaki unsurlar doğrultusunda şekillenir (Grönroos, 2007).

Hizmetlerin temel özelliklerinden biri, üretim ve tüketim süreçlerinin eşzamanlı olarak gerçekleşmesidir. Örneğin, bir öğretim süreci esnasında öğretmenin sunduğu bilgi, öğrencinin aynı anda bu bilgiyi edinmesiyle eş zamanlı olarak üretilmekte ve tüketilmektedir. Bu durum, hizmetlerin önceden depolanmasını veya üretildikten sonra fiziksel olarak dağıtılmasını imkânsız kılar. Dolayısıyla, hizmet sunumunda görev alan personelin niteliği ve performansı, hizmet kalitesinin belirleyici unsurlarından biri hâline gelmektedir. Müşteri memnuniyeti, hizmetin sunumu sırasında deneyimlenen etkileşimlere doğrudan bağlıdır. Bu eşzamanlılık niteliği, hizmetlerin standartlaştırılmasını zorlaştırmakta ve her bir sunumun farklı koşullarda, farklı biçimlerde gerçekleşmesine yol açmaktadır. Ayrıca hizmetlerin soyut yapısı, kalite ölçümünü nesnel kriterlerle gerçekleştirmeyi güçleştirmekte; bu da değerlendirme sürecinde tüketici algılarının belirleyici rol oynamasına neden olmaktadır. Bu bağlamda, hizmet sağlayıcıların güven inşa etmesi, şeffaflığı öncelemesi ve müşteri beklentilerini etkili biçimde yönetebilmesi, hizmet sunumunun başarısı açısından kritik öneme sahiptir (Berry, 1980).

Hizmetler, fiziksel ürünlerin aksine depolanamaz. Üretilen bir hizmet kullanılmadığında yok olur. Örneğin, boş geçen bir uçak koltuğu ya da müşteri gelmediği için hizmet verilemeyen bir kuaför randevusu, geri kazanılamayan bir kayıptır. Bu nedenle hizmetlerde zaman yönetimi, talep tahmini ve kaynak planlaması büyük önem taşır. Aynı zamanda arz ve talep dengesizliği, hizmet sağlayıcılar için verimlilik kayıplarına yol açabilir. Hizmet sektöründe boş kapasite, telafisi mümkün olmayan maliyetlere neden olabilir. Bir başka deyişle hizmetler, bireylerin ya da kurumların belirli ihtiyaçlarını karşılamaya dönük faaliyetler dizisidir. Bu faaliyetler, genellikle müşteri ile doğrudan temas hâlinde yürütülür ve müşterinin deneyimiyle şekillenir. Hizmetlerin amacı, müşteri memnuniyeti sağlamak, sorun çözmek, değer yaratmak ve fayda sunmaktır (Zeithaml, Bitner ve Gremler, 2018).

Hizmetler, sunan kişiye, zamana, mekâna ve koşullara göre farklılık gösterir. Aynı hizmet farklı müşteriler için farklı deneyimler doğurabilir. Örneğin, aynı

lokantada aynı yemeği yiyen iki müşteri, hizmet kalitesi açısından farklı değerlendirmelerde bulunabilir. Bu değişkenlik, hizmetin standartlaştırılmasını güçleştirirken, müşteri beklentilerinin yönetilmesini de zorlaştırır. Bu nedenle hizmet sektöründe kalite kontrolü, müşteri geri bildirimleri ve çalışan eğitimleri vazgeçilmez araçlardır. Hizmet sunumunda fiziksel bir mülkiyet söz konusu değildir. Müşteri, hizmetten yararlanır ancak herhangi bir fiziksel mülkün sahibi olmaz. Örneğin bir sinema bileti satın alan kişi, yalnızca gösterimi izleme hakkını alır, gösterimin sahibi olmaz. Hizmet kavramı, sosyal bilimlerde çok yönlü olarak ele alınan ve farklı alanlarda farklı anlamlar kazanabilen esnek bir yapıya sahiptir. Pazarlamadan yönetime, kamu hizmetlerinden eğitime, sağlıktan spora kadar geniş bir yelpazede hizmetin tanımı, kapsamı ve temel özellikleri tartışma konusu olmuştur. Bu çalışmada, hizmet kavramının akademik literatürdeki yerini tanımlamak ve temel özelliklerini ortaya koymak hedeflenmiştir (Grönroos, 2007).

Bu özellik, hizmetle ilgili algıların fayda temelli gelişmesine neden olur. Tüketiciler, somut bir ürün elde etmedikleri için verdikleri ücretin karşılığını daha çok psikolojik ve deneyimsel olarak ölçerler. Bu nedenle algılanan değer ve müşteri tatmini, hizmetlerde daha büyük önem kazanır. Hizmetler sadece üretici ve tüketici arasında gerçekleşen bir etkileşim değildir; aynı zamanda organizasyonel, sosyal ve kültürel birçok faktörü barındırır. Fiziksel Kanıtlar Hizmetlerin soyut doğası nedeniyle, tüketicilerin karar verme sürecini kolaylaştırmak için "*fiziksel kanıtlar*" önemlidir. Bu kanıtlar; tesisin temizliği, ekipman kalitesi, çalışanların kıyafetleri, kullanılan dijital platformlar ve hatta marka logosu gibi unsurlardır. Bu unsurlar, müşteri algısını şekillendirmede ve güven oluşturmada etkilidir (Kotler & Keller, 2016).

Hizmet sunumunun etkinliği, aşağıdaki unsurlar doğrultusunda şekillenir: Hizmet sunumunda insan faktörü belirleyicidir. Gerek hizmet sağlayıcılar (personel), gerekse hizmeti alan müşteriler sürecin etkinliğinde doğrudan rol oynar. Bu nedenle hizmet sektörü, "*insan odaklılık*" anlayışına dayanır. İletişim becerileri, empati, güler yüz, sabır ve esneklik gibi insani özellikler hizmetin kalitesini belirleyen temel faktörler arasında yer alır. Hizmetlerin soyut doğası nedeniyle, tüketicilerin karar verme sürecini kolaylaştırmak için "*fiziksel kanıtlar*" önemlidir. Bu kanıtlar; tesisin temizliği, ekipman kalitesi, çalışanların kıyafetleri, kullanılan dijital platformlar ve hatta marka logosu gibi unsurlardır. Bu unsurlar, müşteri algısını şekillendirmede ve

güven oluşturmada etkilidir. Hizmet sunum süreci, müşterinin ilk temasından hizmetin tamamlanmasına kadar geçen tüm aşamaları kapsar. Süreç yönetimi, zamanında, eksiksiz ve memnuniyet odaklı hizmet sunumu için önemlidir. Etkin bir süreç yönetimi, müşteri şikayetlerini azaltır, memnuniyeti artırır ve hizmet kalitesinin sürekliliğini sağlar. Günümüz ekonomik yapısında mal üretiminin yanı sıra hizmet üretimi ve sunumu da oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Teknolojik ilerlemeler, toplumsal değişimler, bireysel beklentilerdeki dönüşüm ve küreselleşmeyle birlikte hizmet sektörünün büyüklüğü ve önemi hızla artmaktadır. Nitekim gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin çoğunda hizmet sektörü, hem istihdam oranı hem de ekonomik büyüklük açısından üretim sektörlerini geride bırakmıştır. Bu bağlamda "hizmet" kavramı, yalnızca işletmelerin sunduğu bir çıktı değil; aynı zamanda bireyler, toplumlar ve kurumlar arası etkileşimi düzenleyen dinamik bir unsur hâline gelmiştir (Lovelock & Wirtz, 2016).

Hizmet Kavramının Tanımı Hizmet, genel anlamıyla bir kişinin ya da kurumun, başka bir kişi ya da kuruma maddi olmayan nitelikte fayda sağlaması şeklinde tanımlanabilir.

Hizmetin Temel Özellikleri Hizmetlerin doğasına ilişkin yapılan analizler, bu kavramın beş temel özelliğe sahip olduğunu göstermektedir. Bunlar: Soyutluk (Elle Tutulamazlık) Hizmetlerin en temel özelliği soyut olmalarıdır. Fiziki ürünlerin aksine hizmetler görülmez, dokunulmaz, koklanmaz ya da tat alınmaz. Örneğin, bir otelde konaklamak, bir doktordan danışmanlık almak ya da bir spor eğitmeniyle çalışmak gibi hizmetler, fiziki bir ürün ortaya koymaz. Bu nedenle hizmet satın alınmadan önce test edilemez ya da gösterilemez (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985).

Eşzamanlılık (Üretim ve Tüketimin Aynı Anda Gerçekleşmesi) Hizmetlerde üretim ve tüketim süreci aynı anda gerçekleşmektedir. Örneğin, bir öğretmenin verdiği ders, öğrencinin onu aldığı an gerçekleşmektedir. Dolayısıyla hizmetin üretimi, tüketim süreciyle eş zamanlıdır. Bu durum, hizmetin önceden stoklanmasını ya da üretildikten sonra dağıtılmasını engeller (Lovelock ve Wirtz, 2016).

Bu özellik, hizmet sunumunda personelin kalitesini ön plana çıkarır. Çünkü müşterinin memnuniyeti, sunum sırasında yaşadığı deneyime doğrudan bağlıdır. Ayrıca eşzamanlılık özelliği, standartlaştırma süreçlerinde zorluk yaratmakta ve hizmetin her sunumda farklılaşmasına neden olmaktadır (Kotler ve Keller, 2016).

Dayanıksızlık (Depolanamama) Hizmetler, fiziksel ürünlerin aksine depolanamaz. Üretilen bir hizmet kullanılmadığında yok olur. Örneğin, boş geçen bir uçak koltuğu ya da müşteri gelmediği için hizmet verilemeyen bir kuaför randevusu, geri kazanılamayan bir kayıptır (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2018).

Bu nedenle hizmetlerde zaman yönetimi, talep tahmini ve kaynak planlaması büyük önem taşır. Aynı zamanda arz ve talep dengesizliği, hizmet sağlayıcılar için verimlilik kayıplarına yol açabilir. Hizmet sektöründe boş kapasite, telafisi mümkün olmayan maliyetlere neden olabilir (Grönroos, 2007).

Heterojenlik (Değişkenlik) Hizmetler, sunan kişiye, zamana, mekâna ve koşullara göre farklılık gösterir. Aynı hizmet farklı müşteriler için farklı deneyimler doğurabilir. Örneğin, aynı lokantada aynı yemeği yiyen iki müşteri, hizmet kalitesi açısından farklı değerlendirmelerde bulunabilir (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985).

Bu değişkenlik, hizmetin standartlaştırılmasını güçleştirirken, müşteri beklentilerinin yönetilmesini de zorlaştırır. Bu nedenle hizmet sektöründe kalite kontrolü, müşteri geri bildirimleri ve çalışan eğitimleri vazgeçilmez araçlardır (Berry, 1980).

Mülkiyetin Devredilmemesi Hizmet sunumunda fiziksel bir mülkiyet söz konusu değildir. Müşteri, hizmetten yararlanır ancak herhangi bir fiziksel mülkün sahibi olmaz. Örneğin bir sinema bileti satın alan kişi, yalnızca gösterimi izleme hakkını alır, gösterimin sahibi olmaz (Kotler & Keller, 2016).

Bu özellik, hizmetle ilgili algıların fayda temelli gelişmesine neden olur. Tüketiciler, somut bir ürün elde etmedikleri için verdikleri ücretin karşılığını daha çok psikolojik ve deneyimsel olarak ölçerler. Bu nedenle algılanan değer ve müşteri tatmini, hizmetlerde daha büyük önem kazanır (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2018).

İnsan Unsuru Hizmet sunumunda insan faktörü belirleyicidir. Gerek hizmet sağlayıcılar (personel), gerekse hizmeti alan müşteriler sürecin etkinliğinde doğrudan rol oynar. Bu nedenle hizmet sektörü, "*insan odaklılık*" anlayışına dayanır. İletişim becerileri, empati, güler yüz, sabır ve esneklik gibi insani özellikler hizmetin kalitesini belirleyen temel faktörler arasında yer alır (Berry, 1980).

Süreç Yönetimi Hizmet sunum süreci, müşterinin ilk temasından hizmetin tamamlanmasına kadar geçen tüm aşamaları kapsar. Süreç yönetimi, zamanında,

eksiksiz ve memnuniyet odaklı hizmet sunumu için önemlidir. Etkin bir süreç yönetimi, müşteri şikayetlerini azaltır, memnuniyeti artırır ve hizmet kalitesinin sürekliliğini sağlar (Zeithaml, Bitner ve Gremler, 2018).

Hizmetin nitelikleri, sunulduğu yer, süreç, standart, kullanıcı ihtiyaçları ve tatmini gibi faktörleri kapsar (Saylam ve ark., 2021). Hizmetin nitelikleri, spor bilimleri bölümünde faaliyet gösteren kurum ve kuruluşların rekabet üstünlüğünü, müşteri sadakatini ve hizmet standardını şekillendirir (Turan ve ark., 2022).

1. *Hizmetler zaman açısından bir boyuta sahiptir. Belirli bir saatte başlayıp belirlenen bir zamanda sona ererler.*
2. *Hizmetlerin ömrü yoktur. Sadece hizmetin yaratılması ve sunulması süresi vardır.*
3. *Hizmetler bir obje değil, bir eylemdir. Hizmetin kalitesi ise, müşterinin beklentileri ile sunulan gerçek hizmetin karşılaştırılmasıyla ölçülür.*
4. *Hizmetin kalitesi, maliyetle bağlantılıdır. Müşteri, makul bir ücret karşılığında tatmin edilebilir.*
5. *Verilen hizmette insan faktörü büyük bir rol oynar ve oldukça etkilidir (Zengin ve Erdal, 2000).*

1.2. Hizmet Kalite Kavramı

Kalite, genellikle her kişinin farklı bir bakış açısıyla değerlendirebileceği bir kavramdır, bu yüzden kesin bir tanımı olmayabilir. Her bireyin kaliteye yönelik farklı beklentileri ve algıları söz konusudur. Alıcılar, hizmet sağlayanlar, üretimi sağlayanlar, çalışanlar ve temin ediciler kaliteyi farklı perspektiflerden ele alabilir. Her bir taraf, kişisel deneyimlerine, ihtiyaçlarına ve amaçlarına göre kaliteyi tanımlar. Bu sebeple, kalitenin net bir tanımını yapmak güçtür ve herkesin kaliteyle ilgili farklı çıkarımlar yapabileceği bir kavramdır (Hacıfendioğlu ve Ümit, 2009).

1.2.1. Kalitenin Boyutları

Servis niteliği, sağlayıcı ile alıcı arasındaki beklenti ve algının örtüşmesi şeklinde ifade edilebilir. Hizmetin kalitesini oluşturan unsurlar, müşterilerin hangi özellikleri dikkate aldığını ve değer verdiğini gösterir. Hizmet kalitesinin unsurları, literatürde çeşitli şekillerde tanımlanmıştır. En yaygın kullanılan model ise servqual modelidir. Servqual modeli, hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla geliştirilen akademik bir ölçüm modelidir (Bayhan ve ark., 2022).

SERVQUAL modeli, müşterilerin hizmetten beklentileri ile aldıkları hizmet arasındaki farkı ölçmeyi amaçlar. SERVQUAL Hizmet kalitesini ölçmek ve iyileştirmek için kullanılan SERVQUAL modeli, müşterilerin hizmete dair beklenti ve algılarının ne kadar örtüştüğünü değerlendirir (Bayraktar ve Vatansever, 2021). SERVQUAL modeline göre, hizmet kalitesinin beş temel unsuru şu şekildedir:

1. *Güvenilirlik: Taahhüt edilen şekilde eksiksiz ve vaktinde sağlanmasıdır.*
2. *Yanıt Verebilirlik: Sağlayıcının, müşteri taleplerine ve geri bildirimlerine hızlı ve verimli şekilde karşılık vermesidir.*
3. *Güvence: Sağlayıcının, uzmanlığı, yetkinliği ve nazik tavrıyla müşterilere güven vermesidir.*
4. *Empati: Sağlayıcının, müşteri gereksinimlerini ve beklentilerini kavrayarak onlara bireysel özen göstermesidir.*
5. *Fiziksel Unsurlar: Hizmetin gerçekleştiği mekânın, kullanılan araçların, çalışanların ve iletişim materyallerinin dış görünüşüdür (Özalp, Akkaya ve Özdemir, 2022).*

1.2.2. Kavranan Hizmet Kalitesi

Kavranan hizmet kalitesi, müşterilerin bir hizmeti değerlendirmesi sonucunda oluşan bir kavramdır. Kavranan hizmetin müşteriye sunulma şekli ile onun beklentileri arasındaki uyumu gösteren bir kavramdır. Tüketicilerin hizmetten olan umutları ile hizmetin fiilen sunulduğu arasındaki ayrımı ifade eder. Hizmetin algılanan kalitesi, hem hizmetin objektif ve somut taraflarını hem de müşterilerin hizmetten elde ettikleri memnuniyet ve yararı kapsar. (Çıraklı ve ark., 2014).

Hizmet kalitesini tespit etmek için çeşitli yöntemler ve modeller uygulanmaktadır. Bunlardan en yaygın olanı SERVQUAL modelidir. Bu yöntem, hizmet kalitesinin beş temel unsuru (somut özellikler, güvenilirlik, istekli olma, teminat ve anlayış) bulundurur ve müşterilerin beklentileri ile algıladıkları arasındaki farkı (hizmet kalitesi farkı) ölçer (Karakahraman ve Özsaatçi, 2021).

"Algılanan hizmet kalitesi" kavramının açıklamanın ilk adımı, "hizmet" ve "hizmet kalitesi" terimlerini tanımlamaktır. Bu bağlamda, araştırmacılar tarafından önerilen hizmet tanımı, hizmeti, genellikle ama zorunlu olmamak kaydıyla, taraflar arasındaki etkileşimler aracılığıyla gerçekleştirilen, daha soyut olan faaliyetler veya etkinlikler dizisi olarak tanımlayan ilk açıklamalardan biridir ve hizmetin kapsamını sınırlar (Álvarez-García ve ark., 2019).

1.2.3. Hizmet Kalitesini Belirleyen Faktörler

Servis kalitesinin değerlendirilmesi, hizmet sağlayan kurumun müşterilerinin beklentileri ile elde ettikleri arasındaki farkı gösteren bir tekniktir (Dalkılıç ve Duygu, 2022). Hizmet kalitesine etki eden unsurlar; hizmet sağlayan kuruluşun özellikleri, hizmeti alan müşterilerin özellikleri ve hizmetin sunulduğu çevrenin özellikleri şeklinde üç ana kategoriye ayrılabilir (Altunsoy ve Yener 2020). Bu etmenler şu şekilde de tanımlanabilir:

1. *Hizmet veren kurumun nitelikleri: Kuruluşun amaçları, stratejik ve kültürel yapısı, liderlik anlayışı, organizasyon kültürü, insan kaynakları politikaları, teknolojik altyapısı, zaman yönetimi ve kalite kontrolü gibi seçenekler, hizmet kalitesini belirleyen etmenler arasındadır. Bu seçeneklerin etkili ve uyumlu bir düzende idame ettirmesi, sunulan hizmetin kalitesini yükseltir.*
2. *Hizmetten yararlanan müşterilerin özellikleri: Müşterilerin ihtiyaçları, beklentileri, alguları, tutumları, memnuniyet seviyeleri ve bağlılık dereceleri gibi faktörler, hizmet kalitesini belirleyen unsurlardır. Bu faktörlerin belirlenmesi ve karşılanması, hizmet kalitesinin artmasına katkı sağlar.*
3. *Hizmetin gerçekleştirildiği mekânın özellikleri: Fiziksel şartlar, atmosfer, düzenleme, ekipman, semboller ve renk gibi faktörler, hizmet kalitesini belirleyen unsurlardandır. Bu faktörlerin, müşterilerin duygularını ve davranışlarını olumlu şekilde etkilemesi, hizmet kalitesinin yükselmesini sağlar (Altunsoy ve Yener 2020).*

1.2.4. Hizmet Kalitesinin Hizmete Sağladığı Faydalar

Hizmetin kalitesi, sunan kuruluşun müşterilerinin beklenti ve gereksinimlerini karşılaması ya da aşması şeklinde ifade edilebilir (Ülen ve ark., 2019). Hizmet kalitesini değerlendirmek için, müşterilerin hizmetten bekledikleri ile elde ettikleri arasında oluşan farkı ortaya koyan bir yöntem uygulanır (Aytar ve ark., 2018). Hizmetin kalitesinin üst düzeyde olması, hem sağlayıcı hem de alıcı açısından çeşitli avantajlar sunar. Bu avantajlar şunlardır:

1. *Hizmet kalitesi, müşteri memnuniyetini ve sadakatini yükseltir. Memnun olan müşteriler, hizmeti yeniden almak ister ve hizmet sağlayıcısını başkalarına tavsiye ederler (Bayhan, Demirel ve Yacan, 2022).*

2. *Hizmetin kalitesi, sağlayıcının rekabet avantajını ve pazar payını artırır. Üst düzey hizmet sunan kuruluşlar, rakiplerinden farklılaşır ve müşteriler tarafından öncelikli olarak tercih edilir (Tayyar ve Dilşeker, 2013).*
3. *Hizmetin kalitesi, sağlayıcının giderlerini ve kayıplarını minimize eder. Yüksek standartlarda hizmet sunan kuruluşlar, hata ve şikâyet oranlarını azaltır, süreçleri iyileştirir ve etkinliği yükseltir (Aytar ve ark., 2018).*

1.2.5. Hizmetin Kalitesi ve Hizmetten Yararlananların Memnuniyetinin Tespiti

Hizmetin kalitesi, firmanın operasyonel verimliliğini yükseltme, etkili bir maliyet yönetimiyle giderleri azaltma ve müşteri gereksinimlerine uygun ürün ve hizmetler sunmada stratejik bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Fakat, hizmet alanında kalite anlayışını tanımlamak, diğer sektörlere kıyasla daha karmaşık olabilir. Hizmet alanında kalite, müşterinin gereksinim ve beklentilerine uyumu, sürdürülebilir başarıyı, kusursuz ve hatasız sunulan hizmeti, aynı zamanda ölçülebilir ve analiz edilebilir müşteri memnuniyetini kapsayan bir faktör olarak görülmektedir (Murat ve Çelik, 2007). Var olan bir şirketin sürdürülebilirliğini koruyabilmesi için, öncelikle tercih edilen ve rağbet gören bir işletme olabilmesi adına, müşteri ihtiyaçlarını doğru şekilde anlayarak, hizmetlerini bu yönde sağlaması gerekmektedir (Şahin ve Şen, 2017). Tüketici tatmini, temel olarak, alıcı istek ve taleplerinin yerine getirilmesini anlatır (Çelik, 2012). Tüketici memnuniyeti, konsept olarak, alıcı ihtiyaç ve taleplerinin karşılanmasını belirtir. Bu nedenle, alıcı odaklı hizmet anlayışının yalnızca bir söylem olarak kalmayıp gerçek anlamda etkili olabilmesi, lakin hizmetten yararlanan kişilerin taleplerinin karşılanmasıyla mümkün olabilir. Bunu başarabilmek için, alıcı taleplerinin doğru şekilde kavranması ve sunulan hizmetin bu taleplere uygun olması gereklidir (Onurlubaş ve Öztürk, 2020).

1.2.6. Hizmet Kalitesi ve Beklentisi

Hizmetin kalitesi, sağlayıcının alıcıların gereksinim ve taleplerine uygun şekilde hizmet geliştirip sunması olarak açıklanabilir (Yiğit ve Yurtseven, 2021). Hizmet standardının belirlenmesinde, tüketicilerin beklentileri ile algıladıkları hizmet arasındaki farkın incelenmesi büyük önem taşır. Bu farklılık, hizmetin kalitesinde yüksekliği veya da düşüklüğü olduğunu ortaya koyar (Olca, Sürme ve Dağlıoğlu, 2020). Talep edilen hizmet kalitesi, müşterilerin hizmet almadan önce sahip oldukları hizmet normları veya ölçütleri olarak tanımlanabilir. Burada ki ölçütler, tüketicilerin

önceki deneyimleri, bireysel ihtiyaçları, dedikodular ve iletişim kanalları gibi etmenlerden şekillenir. Fiziksel aktivite ve eğlence amaçlı tesislerde hizmet standardının değerlendirilmesinde ise çeşitli açılar göz önünde bulundurulmalıdır. Burada ki açılar arasında güven, isteklilik, güvenilirlik, dış görünüş ve empati sayılabilir. (Olcay, Sürme ve Dağlıoğlu, 2020).

Bu araştırmada, Gaziantep Büyükşehir Belediyesine bağlı spor tesislerinde hizmet alan üyelerin taleplerinin karşılanma seviyesini tespit etmek amacıyla bu beş boyut üzerinden bir ölçek gerçekleştirilmiştir. Ölçek sonuçlarına göre, üyelerin en fazla beklenti duyduğu boyut güvenilirlik, en az beklenti duyduğu boyut ise dış görünüş olarak belirlenmiştir. Ayrıca, üyelerin cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi ve gelir düzeyi gibi demografik özelliklerine göre beklentilerinde farklılıklar tespit edilmiştir.

1.2.7. Hizmet Kalitesinin İncelenmesi ve Değerlendirilmesi

Hizmet sektöründe özelliklerin tanımlanması ve ölçülmesi, diğer disiplinlere göre daha zorlayıcı bir süreçtir. Bu yüzden, verilen hizmetlerin analizinde doğru yöntem ve araçların tercih edilmesi, hizmet kalitesinin doğru şekilde değerlendirilmesi ve yönetim kadrosuna yol göstermesi bakımından önemlidir. (Kılıç ve Eleren,2010). Hizmetten yararlanan bireylerin deneyim düzeyini ölçmek, soyut bir yapı taşıdığından dolayı fiziksel ürünlerde olduğu gibi kolayca yorumlanamamaktadır. Bu sebeple, kaliteyi değerlendirmek isteyen hizmet kuruluşları, kullanıcıların algılarını tespit edebilmek amacıyla çeşitli teknikler ortaya koymuş; bireylerin algılarıyla beklentileri arasındaki farklılık ise hizmet kalitesinin değerlendirme ölçütü olarak benimsenmiştir (Ersöz ve ark.,2009).

Sunulan hizmetin kalitesini artırma ve geliştirme sürecinin başlangıç noktasını, kalite düzeyinin tespiti oluşturmaktadır. Bu konuda açık ve doğru verilere ulaşan bir kurum, sonraki aşamalarda atacağı adımları da daha isabetli biçimde planlayabilecektir (Yücel, 2013). Hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla kullanılan pek çok teknik bulunmaktadır. Bu yöntemler şunlardır:

1. *Servperf Yöntemi*
2. *Servqual Yöntemi*
3. *Toplam Kalite Endeksi Yöntemi*
4. *Kritik Olay Yöntemi*

5. *Hizmet Barometresi (Linjefly) Yöntemi*
6. *İstatistiksel Yöntem*
7. *Diğer Yöntemler*
8. *Servqual modeli, (analizi) hizmet kalitesi ölçme çalışmalarda, en fazla kullanılan modeldir (Örs,2017).*

1.2.8. Servqual Yöntemi

Hizmet kalitesi, hizmet sektörünün rekabetçi yapısında sürdürülebilir başarıyı belirleyen temel unsurlardan biridir. Özellikle kamu hizmetlerinde ve belediyelere bağlı spor tesislerinde hizmet kalitesi, vatandaş memnuniyeti ve hizmetten yararlanma sıklığı üzerinde doğrudan etkili bir değişken olarak öne çıkmaktadır. Bu bağlamda hizmet kalitesini sistematik biçimde değerlendiren ve analiz eden yaklaşımlar, akademik ve uygulamalı alanda büyük önem kazanmıştır. Bu yaklaşımlar arasında öne çıkan modellerden biri SERVQUAL yöntemidir (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Bu model, müşteri beklentileri ile algılanan hizmet düzeyi arasındaki farkı analiz ederek hizmet kalitesini ölçmeyi hedeflemektedir. Servqual yöntemi, Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen çok boyutlu ve ayrıntılı bir yaklaşımdır. Bu sistem, hizmet kalitesinin değerlendirilmesine daha geniş bir bakış açısıyla yaklaşarak, öncelikle kalite kavramını tanımlamayı, onu etkileyen unsurları belirlemeyi ve ardından her türlü hizmet alanına uygulanabilecek ölçülebilir bir yapı oluşturmayı hedeflemiştir. Söz konusu model, konuya yaklaşımı, kapsayıcılığı ve bilimsel geçerliliği açısından literatürde öne çıkan ilk ve en detaylı çalışma olarak kabul edilmektedir. Servqual modeli, ilk kısmında 22 ve ikinci kısmında da 22 olmak üzere toplamda 44 ifadeden meydana gelmektedir beklentilere yönelik 22 madde, algılara ilişkin 22 madde şeklinde (Jain ve Gupta, 2004).

Parasuraman ve çalışma arkadaşlarının geliştirdiği bu yaklaşıma göre, temel amaç müşteri beklentilerini karşılamak ve bu beklentilerin ötesine geçmektir. Modelin ilk aşamasında bireylerin hizmet sağlayıcısından ne bekledikleri, ikinci aşamasında ise aynı ifadelerle dayanarak aldıkları hizmetin düzeyi ayrı ayrı değerlendirilmektedir (Yücel, 2013). Kesinlikle katılmıyorum ile kesinlikle katılıyorum arasındaki skalada tanımlama yapmaya, bu durumu etkileyen unsurları tespit etmeye ve her hizmet çeşidine uygulanabilir, ölçülebilir bir model oluşturmayı hedeflemiştirler (Altan, Ata ve Ediz 2003).

Sunulan hizmet beklentileri karşılıyorsa hizmet kaliteli kabul edilir; ancak beklentiler karşılanmadığında hizmet ile beklentiler arasında bir fark olduğu ve bu durumun memnuniyetsizlik yarattığı anlaşılmaktadır. Bu nedenle Servqual Yöntemi, aynı zamanda “Boşluk” modeli olarak da adlandırılmaktadır (Öztürk 2007).

Belediyelerin sunduğu spor hizmetleri, hem fiziksel sağlık hem de sosyal bütünleşme açısından önemlidir. Yerel yönetimlerin görevlerinden biri olan bu hizmetlerin kalitesi, toplumun yaşam kalitesine doğrudan katkıda bulunmaktadır. Ancak spor tesislerinin sadece varlığı değil, bu tesislerde sunulan hizmetin kalitesi de halkın katılım düzeyini etkilemektedir. Hizmet kalitesinin ölçümünde nesnel bir değerlendirme aracı olan SERVQUAL, spor hizmetlerinde performans iyileştirmesine katkı sağlamaktadır (Çakmak, 2024).

SERVQUAL modeli, tüketici beklentileri ile algılanan hizmet performansı arasındaki boşlukları analiz eden GAP Modeli’ne dayanmaktadır. Parasuraman ve arkadaşları (1985), hizmet kalitesinin beş temel boyutta incelenebileceğini öne sürmüşlerdir: güvenilirlik, duyarlılık, güven vericilik, empati ve fiziksel görünüm (tangibles). Her bir boyut, hizmetin farklı bir yönünü temsil etmektedir. Model, hizmet sağlayıcılar için müşterinin ne beklediğini ve hizmet deneyiminden ne algıladığını kıyaslayarak eksiklikleri ortaya koyar.

SERVQUAL ölçeği, genellikle 22 maddelik bir form üzerinden uygulanır. Katılımcılardan her bir ifade için hem beklentilerini hem de algılarını belirtmeleri istenir. Her maddenin beklenti ve algı puanı arasındaki fark hesaplanarak toplam hizmet kalitesi puanı elde edilir. Bu fark değeri pozitifse hizmet algısı beklentinin üzerindedir, negatifse hizmet kalitesi yetersizdir. Belediyelere bağlı spor tesislerinde, örneğin “Personel güler yüzlü davranmalıdır” ifadesi üzerinden hem beklenen hem de algılanan hizmet değerlendirilerek hizmet boşluğu ölçülür. SERVQUAL boyutlarının açıklamasına baktığımızda; Güvenilirlik (Reliability), Duyarlılık (Responsiveness), Güven Vericilik (Assurance), Empati (Empathy) ve Fiziksel Görünüm (Tangibles) başlıkları ön plana çıkmıştır. Spor tesisinde belirtilen hizmetlerin zamanında, doğru ve eksiksiz olarak sunulmasını ifade eder. Örneğin belirli saatlerde açılacağı duyurulan bir yüzme havuzunun zamanında faaliyette olması bu boyuta girer. Personelin kullanıcılara zamanında ve etkin şekilde yardımcı olması bu boyut altında değerlendirilir. Katılımcıların tesis hakkında soru sorduklarında hızlı ve çözüm odaklı

yanıtlar alabilmeleri duyarlılığın bir göstergesidir. Personelin bilgi birikimi, deneyimi ve kullanıcıda güven duygusu yaratması önemlidir. Antrenörlerin yeterliliği ya da sağlık önlemlerinin varlığı güven vericilik algısını etkiler. Hizmet sağlayıcıların bireysel ihtiyaçlara duyarlılık göstermesi anlamına gelir. Örneğin kadınlara özel seansların oluşturulması ya da engelli bireyler için rampa bulunması empatinin göstergesidir. Tesislerin temizliği, donanımı, estetik yapısı ve çalışanların dış görünümü bu kategoride değerlendirilir. Kullanıcıların ilk izlenimi genellikle bu boyut üzerinden oluşur. SERVQUAL her ne kadar geniş çapta benimsenmiş olsa da çeşitli eleştirilere maruz kalmıştır. Bunlardan biri, modelin subjektif yapısıdır. Cronin ve Taylor (1992), SERVQUAL'in algı ve beklenti farkı yerine sadece performansa odaklanması gerektiğini savunmuş ve SERVPERF modelini önermiştir. Ayrıca beş boyutun her sektör için uygunluğu da tartışma konusudur. Örneğin dijital hizmetlerde fiziksel görünüm boyutu anlamını yitirebilir. Öte yandan, müşteri beklentilerinin kültürel ve sosyoekonomik değişkenlerden etkilendiği düşünüldüğünde, tek tip bir SERVQUAL ölçeğinin her bağlamda geçerli olmayacağı ileri sürülmektedir (Buttle, 1996).

SERVQUAL modelinin belediye spor tesislerine uygulanması, doğrudan vatandaşın alınan veriyle kamu hizmetlerinin etkililiğini ölçme imkânı sunar. Ancak bu alanda, örneğin “*empati*” boyutunun içerdiği maddeler bazen sportif bağlamda belirsiz kalabilir. Bu durumda ölçekte küçük uyarlamalar yapılması önerilmektedir. Ayrıca spor hizmetlerinin bireysel deneyime dayalı olması, kullanıcıların algı farklılıklarını artırabilmektedir. Türkiye’de yapılan araştırmalar, SERVQUAL’in yerel yönetimlere bağlı spor hizmetlerinde etkili bir araç olduğunu göstermektedir.

Örneğin Ekici (2022), Ankara'daki kamu spor tesislerinde gerçekleştirdiği çalışmada, empati ve güvenilirlik boyutlarının hizmet kalitesinde belirleyici olduğunu ortaya koymuştur.

Yine Tekin (2013), belediye tesislerinin altyapı eksikliklerine rağmen fiziksel görünüm puanlarının yüksek olduğunu belirlemiştir. Bu durum, görsel unsurların hizmet algısında ne kadar etkili olduğunu kanıtlamaktadır.

1.3. Spor Tesisleri Oluşumundaki Temel Kriterler

Günümüzde sporun bireysel ve toplumsal sağlık üzerindeki olumlu etkileri, sosyalleşmeyi teşvik etmesi, gençleri zararlı alışkanlıklardan uzaklaştırma gücü ve yaşam kalitesini yükseltme potansiyeli, spor tesislerine olan ihtiyacı her zamankinden daha önemli hale getirmiştir. Bu bağlamda, spor tesislerinin oluşum sürecinde dikkate alınması gereken kriterlerin yalnızca fiziksel yapı unsurlarını değil; sosyal, çevresel, ekonomik ve yönetsel faktörleri de kapsayacak şekilde ele alınması gerekliliği ön plana çıkmaktadır (Arslan ve Öztürk, 2019). Spor tesisleri, yalnızca fiziksel aktiviteye zemin hazırlayan yapılar değil, aynı zamanda yerel halkın yaşam biçimini dönüştüren mekânlar olarak değerlendirilmektedir (Gürbüz ve Henderson, 2011).

Spor tesislerinin oluşum sürecinde en önemli temel kriterlerden biri, hizmet verilecek hedef kitlenin doğru analiz edilmesidir. Tesisin kimler tarafından ve ne amaçla kullanılacağı bilgisi, tesisin konumlandırılmasından iç mekân düzenine kadar birçok kararı etkilemektedir (Balcı ve Tunçel, 2014). Genç nüfusun yoğun olduğu bölgelerde dinamik ve çeşitli spor dallarına yönelik alanlara ihtiyaç duyulurken, yaşlı nüfusun ağırlıkta olduğu yerleşimlerde daha çok sağlık odaklı egzersiz alanlarının ön planda tutulması gerekmektedir. Kullanıcı profiline göre ihtiyaçların belirlenmesi, tesisin toplumsal faydasını maksimize edeceği gibi sürdürülebilirliğini de güvence altına alır (Demir ve Çelik, 2016).

Bir diğer önemli kriter ise, tesisin ulaşılabilirlik düzeyidir. Erişilebilirlik hem fiziksel hem ekonomik hem de sosyal yönleriyle değerlendirilmelidir. Tesisin kamuya açık toplu ulaşım güzergâhlarına yakınlığı, özel araçlar için otopark olanakları, engelli bireyler için erişim düzenlemeleri erişilebilirlik kavramını doğrudan etkileyen unsurlar arasındadır (Akgül, 2015).

Ayrıca, tesisin kullanım ücretlerinin toplumun geniş kesimleri tarafından karşılanabilir düzeyde olması da önem arz etmektedir. Kamu kaynaklarıyla yapılan spor tesislerinin temel amacı, kar elde etmekten ziyade, toplumsal fayda sağlamaktır (Karakuş, 2020). Bu sebeple, ekonomik engellerin azaltılması, tesisin işlevselliğini doğrudan etkileyen bir faktör olarak değerlendirilmelidir.

Spor tesisleri, mekânsal planlama ilkelerine uygun biçimde tasarlanmalıdır. Tesislerin kurulacağı yerin iklim koşulları, topoğrafik yapısı, çevresel etkileri ve şehir

planlaması içindeki yeri göz önünde bulundurulmalıdır. Özellikle kent içinde yeşil alanlarla bütünleşik biçimde planlanan tesisler, çevresel sürdürülebilirlik açısından daha avantajlıdır (Yılmaz, 2018). Bunun yanı sıra, spor tesislerinin çevre dostu malzemelerle inşa edilmesi, enerji verimliliği sağlayacak teknolojilerle donatılması çevresel etkilerin azaltılması açısından kritik önemdedir. Yılmaz'a (2018) göre, "... sürdürülebilir spor tesislerinin tasarımı, yalnızca yapı estetiği değil, aynı zamanda çevresel sorumluluk anlamına da gelir". Bu doğrultuda sürdürülebilirlik ilkesi, artık sadece bir tercih değil, zorunlu bir tasarım ölçütü haline gelmiştir.

Tesisin altyapı olanakları da önemli kriterlerden biridir. Spor tesislerinin kesintisiz hizmet sunabilmesi için elektrik, su, ısıtma, soğutma, internet ve güvenlik sistemlerinin etkin şekilde çalışması gerekmektedir. Ayrıca acil durumlar için yangın çıkışları, ilk yardım odaları ve tahliye planlarının önceden tasarlanmış olması, kullanıcı güvenliğini sağlamak adına zorunludur (Demir ve Çelik, 2016).

Bunun yanında, spor tesislerinin çok amaçlı kullanılabilirliği, fonksiyonel esnekliğini artırmaktadır. Özellikle çok branşlı salonlar, farklı yaş gruplarının ve spor türlerinin aynı çatı altında hizmet almasına olanak tanımaktadır. Bu da tesisin kullanıcı yelpazesini genişletmekte, sosyal bütünleşmeyi artırmakta ve tesisten elde edilen faydayı maksimize etmektedir (Ekici, 2022).

Bir spor tesisinin başarısında sadece fiziksel yapının yeterliliği değil, sunulan hizmetin kalitesi de belirleyicidir. Eğitimli ve sertifikalı personel, kullanıcıya karşı güler yüzlü, ilgili ve profesyonel bir hizmet anlayışı, tesisin tercih edilme oranını doğrudan etkilemektedir (Yıldızhan, 2024). Bu bağlamda spor eğitmenlerinin niteliği, hijyen ve temizlik koşulları, müşteri ilişkileri yönetimi gibi hususlar önem kazanmaktadır. Ayrıca tesis yönetiminin kullanıcı geri bildirimlerine açık olması, talepleri değerlendirme kapasitesine sahip bir organizasyon yapısı kurması, hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesini sağlamaktadır. Nitelikli bir tesis yönetimi, sadece günlük işleyişi sürdürmekle kalmaz; aynı zamanda toplumu spora teşvik eden programlar geliştirerek, tesisin toplumsal rolünü de güçlendirir (Howat, Absher ve Crilley, 1996).

Teknolojik gelişmelerin spor tesislerinde kullanımı, çağdaş kriterler arasında yer almaktadır. Akıllı giriş sistemleri, online rezervasyon uygulamaları, dijital antrenman programları, sporcu takip sistemleri gibi teknolojik donanımlar, kullanıcı

deneyimini artırmakta ve tesisin rekabet gücünü yükseltmektedir (Yıldızhan, 2024). Özellikle pandemi sonrası dönemde temasız işlemler, hijyen otomasyonları, havalandırma sistemleri gibi yenilikçi çözümler, spor tesislerinin yeniden dizaynında belirleyici olmuştur. Teknolojinin entegrasyonu, aynı zamanda veri analizi yoluyla tesis kullanım alışkanlıklarını da belirleyerek, yönetsel kararların daha stratejik biçimde alınmasına katkı sağlamaktadır (Ekici, 2022).

Toplumsal katılımın sağlanması da tesislerin oluşum sürecinde dikkate alınması gereken bir diğer temel kriterdir. Yerel halkın fikirlerinin alınması, taleplerinin değerlendirilmesi ve tesisin planlama sürecine dâhil edilmeleri, aidiyet duygusunu güçlendirmektedir. Arslan ve Öztürk'e (2019) göre, halkın karar sürecine katılımı tesisin sahiplenilmesini kolaylaştırmakta ve kullanım oranlarını artırmaktadır. Ayrıca toplumsal cinsiyet eşitliği, engelli bireylerin katılımı, çocuklara ve yaşlılara yönelik özel düzenlemeler gibi sosyal kapsayıcılığı artıran yaklaşımlar, spor tesislerinin toplumun her kesimine hizmet etmesini sağlamaktadır (Karakuş, 2020).

Spor tesislerinin ekonomik yönü de değerlendirilmelidir. Kamu bütçesiyle finanse edilen spor yatırımları, uzun vadeli bir geri dönüş planı çerçevesinde düşünülmelidir. Bu kapsamda tesisin finansman modeli, işletme maliyetleri, bakım-onarım giderleri, personel giderleri ve sürdürülebilir gelir kaynakları dikkate alınmalıdır (Demir ve Çelik, 2016). Ayrıca sponsorluklar, özel sektör iş birlikleri, sosyal sorumluluk projeleri gibi alternatif kaynak yaratma stratejileri ile spor tesisleri, mali açıdan bağımlı olmaktan çıkarak kendi kendine yeten bir yapıya kavuşturulabilir (Ekici, 2022). Bu da kamusal yatırımların daha etkin kullanımını sağlar.

Spor tesislerinin oluşumunda kültürel bağlam da göz ardı edilmemelidir. Her toplumun sporla kurduğu ilişki, değer yargıları ve geleneksel spor alışkanlıkları farklılık gösterdiğinden, tesislerin bu kültürel dokuya uygun biçimde tasarlanması gerekir (Gürbüz ve Henderson, 2011). Örneğin Türk toplumunda güreş, okçuluk gibi geleneksel sporların yeniden canlandırılması ve bu spor dallarına uygun tesislerin inşa edilmesi, sporun yerel kimliğinin korunmasına katkı sağlar. Aynı zamanda uluslararası standartlara sahip spor kompleksleri, büyük organizasyonlara ev sahipliği yapma kapasitesiyle şehirlere ekonomik ve turistik katkı da sağlayabilir (Yılmaz, 2018).

Tesislerin güvenlik kriterleri de bir diğer önemli husustur. Kullanıcı güvenliği, yalnızca fiziksel yapının sağlamlığı ile değil, aynı zamanda izleme sistemleri, acil

durum protokolleri, yetkili personel varlığı ve güvenlik prosedürlerinin etkinliği ile sağlanır (Balcı ve Tunçel, 2014). Özellikle çocuklar, kadınlar ve engelli bireyler için özel güvenlik önlemleri alınmalıdır. Güvenlik düzeyi yüksek olan tesisler, kullanıcı memnuniyetini artırarak tesisin daha fazla tercih edilmesine neden olmaktadır (Howat et al., 1996).

Spor tesislerinin planlanması, tasarımı, inşası ve işletimi çok boyutlu bir süreçtir. Bu süreçte yalnızca fiziksel ihtiyaçların karşılanması yeterli değildir; aynı zamanda sosyal, çevresel, ekonomik ve kültürel parametrelerin dikkate alınması gerekmektedir. Spor tesisleri, toplumun tüm kesimlerine hizmet edecek biçimde kapsayıcı, erişilebilir, güvenli, sürdürülebilir ve kullanıcı odaklı biçimde tasarlanmalıdır. Böylece spor, sadece bir boş zaman faaliyeti olmaktan çıkarak, toplumsal sağlığı, birlikteliği ve yaşam kalitesini artıran bir yaşam biçimi haline gelir.

1.3.1. Spor Hizmeti

Spor hizmeti, fiziksel aktivitelerle ilgilenen bireylere yönelik bir hizmettir. Bu hizmet, sporun hangi amaçla, nasıl ve hangi ortamda gerçekleştirildiğine göre farklı biçimlerde gösterilebilir (Yavuz, Mirzeoğlu ve Kaymakçı, 2018). Fiziksel aktiviteyle ilgili çeşitli alanlarda hizmet veren ve bu alandaki kurum ve kuruluşlar tarafından oluşturulan bir sektördür (Çalışkan ve Erdoğan, 2022).

1.3.2. Sporda Hizmet Kalitesi

Fiziksel aktivite hizmetleri, spor sektöründe önemli bir işlev üstlenmekte ve spor alanları da bu hizmetlerin sağlanmasında hayati bir etken olmaktadır. Fiziksel aktiviteler için elverişli alanlar sunan spor kompleksleri, spor hizmetlerinin kalitesini ve çeşitliliğini yükseltmektedir.

1. *Program ve eğitmen niteliği: Spor programlarının çeşitlilik göstermesi, uygun, modern, eğlenceli ve verimli olması; eğitmenlerin donanımlı, iletişime açık, samimi ve profesyonel olmaları.*
2. *Fiziksel ortam ve araç-gereç niteliği: Spor alanlarının hijyenik, konforlu, emniyetli, ulaşılabilir ve görsel olarak cezbedici olması; spor araçlarının yeterli, işlevsel, sürekli bakımı sağlanan ve kullanılacak yenilikte olması.*
3. *Hizmetin yürütülme niteliği: Spor hizmetlerinin sağlanmasında tercih edilen yöntemlerin, tekniklerin, süreçlerin ve normların doğru, verimli ve etkili olması.*

4. *Hizmet çıktısı niteliği: Spor hizmetlerinin, müşterilerin bedensel, zihinsel ve sosyal gelişimlerine, sağlıklarına, memnuniyetlerine ve bağlılıklarına olumlu etkiler yapması.*
5. *Hizmet bedeli kalitesi: Spor hizmetlerinin ücretlerinin uygun, adaletli, rekabetçi ve değerini yansıtan olması.* (Balkan ve Bulgurcuoğlu, 2023).

1.3.3. Etkileşim Kalitesi

Etkileşim kalitesi, bir hizmet ortamında hizmet sağlayıcıları ile müşteriler arasındaki veya müşterilerin birbirleriyle olan etkileşimlerinin kalitesini tanımlayan bir kavramdır. Etkileşim kalitesi, spor faaliyetleri gibi hizmet alanlarında alıcı memnuniyetini, bağlılığını ve değer ortaklaşa çıkarılması önemle etkileyebilir. Etkileşim kalitesi, empati, tepki verme becerisi, güvenilirlik, güvence ve somutluk gibi çeşitli unsurlarla değerlendirilebilir (Salcinovic, 2022).

1.3.4. Program Kalitesi

Spor salonlarında sunulan antrenman planları ile eğitmenlerin, üyelerin bakış açısına göre nasıl algılandığını ve değerlendirildiğini inceleyen bir terimdir. Antrenman programlarının ve eğitmenlerin kalitesi, üyelerin spor salonlarına dair beklentilerini, ihtiyaçlarını, tercihlerini ve hedeflerini karşılayacak şekilde tasarlanmalı ve sunulmalıdır (Çalışkan ve ark., 2022). Üyenin spor hizmetiyle yaşadığı deneyim, programın mükemmelliği hakkındaki görüşünü şekillendirir. Bu yön, kalite algısının bir parçası olarak değerlendirilir (Yorulmaz, 2009).

1.3.5. Fiziksel Çevre Kalitesi

Spor salonlarının veya merkezlerinin fiziksel ortamı, donanımları, araçları ve hijyen durumu gibi unsurların, üyeler tarafından nasıl değerlendirildiğini belirleyen bir terimdir. Üyelerin spor salonlarından aldıkları memnuniyet, sadakatlerini, devamlılıklarını ve başkalarına tavsiyelerini belirleyen önemli bir faktördür (Çalışkan ve ark., 2022). Hizmetin sunulduğu mekan ve mekanda bulunan fiziksel unsurlar, bu boyutun kapsamını oluşturur (Yorulmaz, 2009).

1.3.6. Çıktı Kalitesi

Spor salonlarından hizmet alan üyelerin, spor yapmanın sonuçlarından elde ettikleri memnuniyet ve yararı değerlendiren bir terimdir. Üyelerin spor salonlarına olan sadaketlerini, devamlılıklarını ve tavsiyelerini belirten kritik bir faktördür. (Güzel ve Taşçı, 2022). Üyenin hizmete katılma nedenleri ne olursa olsun, hizmetten elde ettiği yarar, onun kalite algısını şekillendirir (Yorulmaz, 2009).

1.3.7. Sporda Hizmet Kalitesinin Çeşitleri

Sunulan servislerin çeşitli yöntemlerle sağlanması, onları niteliklerine göre sınıflandırmayı gerekli hale getirmektedir. Hizmetin bir unsuru olan spor faaliyetlerine ilişkin de farklı kategorilendirmeler oluşturulmuştur. Kaynaklardaki sınıflamaları da dikkate alarak, spor hizmetlerini kapsamlı ve düzenli bir şekilde kategorize etmiş ve bunları “izleyici odaklı spor hizmetleri” ile “katılımcı temelli spor ve fiziksel aktivite hizmetleri” olmak üzere iki ana gruba bölmüştü (Akkoyun, 2015).

1.3.8. İzlemeye Yönelik Spor Hizmetleri

Gözlem yapma durumu, çoğunlukla üst düzey spor çerçevesinde ele alınan profesyonel ve amatör spor faaliyetlerinin düzenlendiği alanlarda gerçekleşmektedir. Ancak gelişen teknolojinin sağladığı toplu haberleşme araçları, gözlem sürecini çeşitli mekânlara da taşıyabilmektedir. Belirli bir plan doğrultusunda gerçekleştirilen spor etkinlikleri, bu branşlara ilgi duyan topluluklara hitap etmektedir. İzleyici odaklı spor hizmetleri, tek bir branşa yönelik olabileceği gibi çok disiplinli de olabilir. Bir futbol karşılaşmasının stadyumda düzenlenmesi tek bir branşa, olimpiyat etkinliklerinde gerçekleştirilen oyunlar ise çok disiplinli organizasyonlara örnek olarak gösterilebilir (Yıldız, 2009).

1.3.9. Aktif Katılıma Dayalı Spor Hizmetleri

Dahil olma, kişinin bizzat spor ve fiziksel aktivitelerle meşgul olmasıdır. Sporun etkili olması, katılımı sağlanabilir. Başka insanlar dahil olmadan fiziksel aktiviteler yapılamaz. Katılım temelli atletik hizmetler aşağıdaki niteliklere sahiptir.

1. İnsan gücüne dayanması,

2. *Bireysel ihtiyaçları (gelir elde etme, prestij kazanma, sağlığı koruma, keyif alma vb.) karşılması,*
3. *Bireyin gönüllü olması,*
4. *Belirli donanım gerektirmesi,*
5. *Düzenlemenin yapılması, (Yıldız, 2009).*

1.4. Spor ve Yerel Yönetim Kavramları

İleri düzeydeki demokratik sistemlerin temel yapı taşlarından biri de yerel idare biçimidir. Bu bağlamda, mahalli yönetim birimleri zamanla çeşitli alanlarda daha faal ve daha değerli bir pozisyona ulaşmaktadır. Dünya Sağlık Örgütü çatısı altında yürütülen “*Sağlıklı Kentler Ağı*”nın beşinci dönem projelerinde öne çıkan başlıklar; İleri Yaşlarda Sağlık, Kent Planlamasında Sağlık Yaklaşımı, Sağlık Üzerindeki Etkilerin Analizi ve Hareketlilik Yoluyla Dinç Bir Yaşamdır. Bu bağlamda hem sağlıklı yaş alma süreci hem de hareketli yaşam biçimi doğrudan kent yönetimlerinin sorumluluğundaki bir meseledir. Mahalli idareler, hem çocukluk ve gençlik dönemindeki bireylerin sağlıklı bir yapıya sahip olması, hem de erişkin ve ileri yaştaki kişilerin daha uzun ömürlü, sağlıklı ve nitelikli bir hayat sürmeleri açısından hayati bir görev üstlenmektedirler (Kuter, 2006).

Beden eğitimi, bireylerin sanayileşmeyle birlikte yaşam tarzlarında ve çalışma koşullarında meydana gelen değişiklikler sonucunda, kırsal alanlardan kentleşmiş ve sanayi yoğun bölgelerdeki yaşama geçmeleriyle; bir yandan modernleşme ve refah düzeyindeki artışa, öte yandan ise ruhsal ve bedensel dengesizliklerin doğurduğu olumsuzlukların giderilmesine katkı sağlayan önemli bir araç hâline gelmiştir. Fabrika gibi mekanlarda çalışan bireylerin fiziksel efor gerektiren faaliyetlerinin azalması, buna karşılık psikolojik sıkıntıların çoğalması, hem verimliliklerinin artırılması hem de bireysel huzurlarının sağlanması açısından farklı uğraşlarla meşgul olmalarını ve dinlenmeye zaman ayırmalarını gerekli kılmaktadır. Üretim merkezlerinde bir işin sürekli olarak aynı pozisyonda, tekrarlayan hareketlerle ve sabit koşullar altında icra edilmesi, bu ihtiyacı daha da elzem hâle getirmektedir (Karaküçük,2008).

Kentsel alanlar, bireylerin rekreasyonel gereksinimlerine yanıt verebilecek fiziksel ve işlevsel kapasiteye sahiptir. Bu gereksinim, ilgili mevzuatlarla hukuki güvence altına alınmış durumdadır. Ancak bu alanda karşılaşılan sorunların temelinde, çoğu zaman yerel yönetimlerin ya da merkezi idarenin konuyu yeterince

önemsememesi, ihmal etmesi ya da hatalı mekânsal planlama ve yatırım kararları yer almaktadır. Bu nedenle, kent sakinlerinin kentli yaşam kültürüne uygun biçimde yaşayabilmeleri adına, rekreasyonel olanakların kent planlama süreçlerine hem nitelik hem de nicelik açısından yeterli düzeyde entegre edilmesi elzemdir. Bu yaklaşım, çağdaş ve sürdürülebilir bir kentleşme anlayışının temel bileşenlerinden biri olup; gelişmiş kent kültürünün bir yansıması olarak değerlendirilmektedir. Günümüz modern şehirleri ise bu planlama perspektifini benimseyip uygulamaya aktaran örnek yapılar olarak öne çıkmaktadır (Karaküçük ve Gürbüz, 2007).

Topluma en yakın kamu yönetimi kademesi olma niteliğine sahip olan mahalli idarelerin temel sorumluluklarından biri, bireylerin gereksinim ve taleplerine karşılık veren ortak yerel hizmetleri sunmaktır. Demokratik süreçlerle iş başına gelen bu birimlerin, özellikle belediyelerin, yeniden seçilebilmeleri büyük ölçüde yerel toplumun memnuniyet düzeyini sağlamalarına bağlıdır (Akyıldız, 2012).

Türkiye’de sporun toplum genelinde benimsenmesi ve yaygınlaştırılması sürecinde, başta belediyeler olmak üzere yerel yönetim organları önemli sorumluluklar üstlenmektedir. Sporla ilgili hizmetlerin belediyeler aracılığıyla tüm vatandaşlara ulaştırılması durumunda; farklı coğrafi konumlar, kültürel yapılar ve sosyo-ekonomik koşullar dikkate alınarak hizmet çeşitliliği artırılabilir ve bu yolla sporun bireyler üzerindeki olumlu etkilerinin daha görünür hâle gelmesi, toplumsal katılımın güçlenmesi ve sporun toplumsal değerinin daha iyi anlaşılması için uygun koşullar oluşturulabilecektir (Arslan, Ünlü ve Çelebi, 2011).

Belediyelerin öncelikli sorumluluk alanlarından biri, yalnızca sınırları dâhilinde yaşayan bireylerin temel yaşam ihtiyaçlarını karşılamakla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda onların boş zamanlarını verimli ve sağlıklı biçimde değerlendirebilecekleri, günlük yaşamın rutininden uzaklaşmalarını sağlayacak sosyal ve fiziksel alanlar ile tesisleri planlayıp hizmete sunmaktır. Bu çerçevede değerlendirildiğinde, Avrupa’nın gelişmiş birçok ülkesinde uygulanan spor yönetim modelleri incelendiğinde, yerel yönetimlerin özellikle kitle sporları ve rekreatif etkinlikler konusunda yoğun şekilde faaliyet gösterdikleri açık bir biçimde ortaya çıkmaktadır (Ağılönü, 2007).

Toplumların kalkınmışlık düzeyini yansıtan göstergelerden biri olan spor, sanayileşme süreciyle birlikte hız kazanan kentleşmenin birey ve toplum üzerindeki

sosyo-psikolojik etkilerini dengelemeye yönelik önemli bir araç konumundadır. Genç nüfusun desteklenmesi ve spor faaliyetlerinin yaygınlaştırılması kapsamında, merkezi idarenin sorumluluğunda bulunan bazı görevlerin yerine getirilmesi, yerel yönetimler ile diğer kamu kurumlarının yürüttüğü hizmetler ve bu kurumlar aracılığıyla spor kulüplerine yapılan desteklerle mümkün olabilmektedir. Sporun tabana yayılması ve spor kültürünün kurumsallaşması açısından, spor kulüplerinin bu sürecin temel ve vazgeçilmez aktörleri olduğu gerçeği inkâr edilemez. Sporun temel uygulayıcı birimi olan bu kulüpler, ülkemizin mevzuat sistemi içerisinde dernek statüsünde yer almakta olup, 5253 sayılı Dernekler Kanunu hükümlerine tabidir. Ancak, spor kulüplerinin mevcut kaynaklarıyla toplumsal talepleri karşılamada yetersiz kalması, toplumsal beklentileri kamuya en yakın yönetim düzeyi olan yerel idarelere, özellikle de belediyelere yöneltmiştir. Bununla birlikte, devletin derneklere mali veya ayni destek sunabilmesi, yasal çerçevede belirli şartların sağlanmasına bağlı kılınmıştır (Ateş, 2011).

Yerel idareler ile farklı kademelerdeki kamu kurumlarının, toplumun tamamına yönelik sağlık, güvenlik, eğitim, refah ve yaşam standardının artırılması konusunda temel sorumluluklar taşıdığı özellikle belirtilmelidir. Bireyler, iş, eğitim ve zorunlu yaşam faaliyetleri dışındaki önemli bir zaman dilimini, önceden planlanmamış boş zamanlar olarak geçirmektedir. Dengeli, sağlıklı ve üretken bir yaşam biçimi; estetik, yaratıcı ve anlam yüklü boş zaman ve rekreasyon deneyimlerini içermelidir. Öte yandan, yaşlılık ya da fiziksel kısıtlılıklar gibi nedenlerle bu tür etkinliklere aktif olarak katılım sağlayamayan geniş bir nüfus kesiminin varlığı da göz ardı edilemeyecek bir gerçektir. Bu nedenle, modern toplumlarda hem kamu otoriteleri hem de tüm bireyler, her vatandaşın yaşam kalitesini iyileştirmeye yönelik çaba içinde olmalıdır. Bu bağlamda, rekreatif faaliyetler, kamusal açık alanlar ve serbest zaman hizmetleri, toplumsal refahın desteklenmesinde son derece kritik bir rol üstlenmektedir (Moblely, 2006).

1.4.1. Yerel Yönetim

Mahalli idareler, belirli bir coğrafi alanda yaşayan nüfusun ortak ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla oluşturulan karar alma mekanizmalarıdır. Bu yapılar, o bölge sınırları içerisinde ikamet eden bireyler tarafından seçilen ve belirli görev alanlarına sahip, kendine özgü gelir kaynaklarına, bütçeye ve personel yapısına sahip olan kamu

hukukuna tâbi kurumsal yapılardır (Ulusoy ve Akdemir, 2001). Toplumsal bütünlüğü koruma kapasitesine sahip yerinden yönetim biçimlerinden biri olan belediyeler; belirli bir kent mekânında ikamet eden bireylerin ortak ve yerel gereksinimlerini karşılamakla yükümlü, kamu tüzel kişiliğine sahip ve karar alma organları halkın demokratik seçim yoluyla belirlediği yönetsel yapılar olarak tanımlanmaktadır (Bozkurt, vd., 1998).

Yerel yönetim kavramı ise resmî olarak; *"bir devletin ya da bölgesel idarenin alt birimi olarak tanımlanan, sınırlı coğrafi alanlarda belirli kamu politikalarının oluşturulması ve yürütülmesinden sorumlu olan, yetkiyle donatılmış kamusal bir yapı"* biçiminde açıklanmaktadır. Her ne kadar Türkiye'de yerel idare birimleri olarak belediyeler, il özel idareleri ve köy yönetimleri bulunmakta ise de; genelde yerel yönetim dendiğinde kentsel alanların idaresi anlaşılmakta ve bu da günümüzde uygulanmakta olan belediye yönetiminin daha ileri düzeyde kurumsallaşmış biçimini ifade etmektedir (Erten, 1999).

1.4.2. Yerel Yönetimlerce Uygulanan Spor Politikaları

Beden eğitimi ve sporun birey sağlığı üzerindeki olumlu etkileri dikkate alındığında, bu alanların teşvik edilmesi yerel yönetimlerin temel sorumluluk alanlarından biri olarak değerlendirilmektedir. Söz konusu teşvik, kent yaşamında fiziksel aktivite olanaklarının artırılması ve spor alanlarının erişilebilir hale getirilmesi yoluyla sağlanmaktadır. Yerel yönetimler, kent sakinlerinin sağlıklı bir yaşam sürdürmesini desteklemek ve toplumsal ihtiyaçlara etkin şekilde yanıt vermek amacıyla çeşitli stratejik uygulamalara yönelmektedir. Bu uygulamalar; park, spor tesisi, yürüyüş yolu gibi fiziksel altyapı yatırımlarının hayata geçirilmesi ya da toplum temelli spor etkinliklerinin düzenlenmesi şeklinde somutlaştırılmaktadır. Bu tür girişimler, kentte yaşayan bireylerin düzenli fiziksel aktiviteye katılımını teşvik etmekte ve sağlıklı yaşam alışkanlıklarının yaygınlaştırılmasına katkı sunmaktadır. Dolayısıyla, belediyeler tarafından gerçekleştirilen bu tür yatırımlar yalnızca bireysel taleplere yanıt vermekle kalmayıp, aynı zamanda toplumun genel sağlık düzeyini yükseltmeyi ve yaşam kalitesini artırmayı hedefleyen kamusal politikaların önemli bir parçasını oluşturmaktadır (Tapşın ve Atalı, 2017).

Sporun küresel ölçekte örgütlenme biçimleri ve sunulan hizmetler ülkeden ülkeye farklılıklar gösterse de, genel yapıları itibarıyla benzerlikler taşımaktadır. Birçok ülkede devletler, sporun düzenlenmesi, desteklenmesi ve yaygınlaştırılması

süreçlerinde merkezi bir rol üstlenmektedir. Ancak spor alanındaki yatırımların gerçekleştirilmesi ve hizmet sunumunun uygulanması, büyük ölçüde yerel yönetimler, özel sektör temsilcileri, sivil toplum kuruluşları ve spor federasyonları gibi farklı aktörler tarafından yürütülmektedir (Yıldız, 2018). Rekreasyon programları ise yalnızca lisanslı sporculara değil, toplumun geniş kesimlerine hitap eden katılımcı temelli faaliyetlerdir. Bu bağlamda, yerel yönetimlerin ve kamu kurumlarının, halkın farklı kesimlerinin ilgisini çekecek rekreatif etkinlikleri desteklemesi ve bu hizmetleri erişilebilir kılması, toplumsal refahın artırılması açısından önem arz etmektedir (Mobley, 2006).

Yerel yönetimlerin yetki alanlarının genişletilmesi, kültürel, sanatsal, eğitsel ve sportif faaliyetlerin gelişimine katkı sağlamak açısından büyük önem taşımaktadır. Bu doğrultuda, yerel yönetimlere yeni görev ve yetkilerin tanımlanması, özellikle kültürel ve sanatsal etkinliklerin desteklenmesi yoluyla toplumun bu alanlarda daha nitelikli ve zengin deneyimler edinmesine olanak tanımaktadır. Söz konusu yetki artışı, aynı zamanda eğitim ve spor faaliyetlerinin çeşitlendirilmesini mümkün kılarak, yerel düzeyde bireylerin daha katılımcı, dinamik ve kültürel açıdan zengin bir yaşam tarzı benimsemelerini desteklemektedir (Kurtoğlu, 2006).

Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü (GSGM), gençlikle ilgili faaliyetler yürüten çeşitli birimler arasında yer alan Gençlik Hizmetleri Dairesi Başkanlığı'nı bünyesinde barındırmaktadır. Kurumun diğer birimleri ağırlıklı olarak sportif faaliyetlere odaklanırken, 3289 sayılı Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Kanunu'nda (1986), gençlik alanına ilişkin olarak "*gençlerin boş zamanlarını değerlendirmeleri konusunda diğer kuruluşlarla iş birliği yapmak*" şeklinde bir hükme yer verilmiştir (Şentuna ve Çelebi 2010). Uluslararası uygulamalarda olduğu gibi, spor hizmetlerinin etkin biçimde yürütülmesi ve sürdürülebilirliği açısından devletin teşvik edici, yönlendirici, destekleyici ve denetleyici bir rol üstlenmesinin gerekliliği vurgulanmaktadır (İslam, 2022). Öte yandan, gelişmekte olan ülkelerde gençlik politikalarının oluşturulması ve uygulanmasına katkı sunan Birleşmiş Milletler (BM), genç nüfusun çok boyutlu ihtiyaçlarına odaklanmakta; eğitim, yoksullukla mücadele, sağlık, çevresel sorunlar, çocuk suçluluğu, istihdam, boş zaman değerlendirme, madde bağımlılığı, HIV/AIDS, kız çocukları ve genç kadınların karşılaştığı sorunlar, küreselleşme, çatışmalar ve kuşaklar arası ilişkiler gibi alanlarda bütüncül yaklaşımlar geliştirmeyi amaçlamaktadır (Oktay, 2017).

1.4.3. Spor Tesislerinin Kurulmasında Yerel Yönetimlerin Üstlendiği Görevler

Günümüzde meydana gelen siyasal ve yönetsel dönüşümler, yerleşme olgusunun daha görünür ve etkin bir biçimde tartışılmasını beraberinde getirmiştir. Bu gelişmeler doğrultusunda, kamu hizmetlerinin sunumunda bireylere yakınlık esasına dayalı yönetim anlayışı giderek daha yaygın biçimde benimsenmektedir. Özellikle sosyal politika alanında, belediyelerin merkezi idareye kıyasla bireylerin refahını sağlama, sosyal desteği örgütleme ve toplumsal uyumu güçlendirme açısından daha proaktif ve belirleyici bir rol üstlenmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu çerçevede, yerel yönetimlerin toplumun ihtiyaç ve beklentilerine duyarlılık göstermesi; kesintisiz hizmet sunumu, güven tesis etme ve takdir ilişkisi kurma yoluyla demokratik meşruiyetini pekiştirmesi önem arz etmektedir (Koca, 2022).

Sportif faaliyetlerin icra edildiği, özel olarak tasarlanmış ve uygun teknik donanımlarla teçhiz edilmiş fiziksel ortamlar, spor altyapı unsurları olarak nitelendirilmektedir (Ceyhun, 2008). Türkiye genelinde spor altyapısındaki eksiklik, yalnızca örgün eğitim kurumlarıyla sınırlı kalmamakta; bunun ötesinde, kamusal kullanıma açık diğer alanlarda da belirgin bir sorun olarak kendini göstermektedir. Uluslararası ölçekte gerçekleştirilen değerlendirmeler, Türkiye’de kamu mülkiyetindeki spor alanları ve tesislerinin hem nicelik hem de nitelik açısından yetersiz olduğuna yönelik algının, toplum genelinde giderek daha fazla kabul gördüğünü ortaya koymaktadır (Gökçelik ve Uğur, 2015).

Sportif faaliyetlerin temel unsurlarından biri olarak değerlendirilen fiziksel tesis yapıları, sporun toplum genelinde benimsenmesi ve sürekliliğinin sağlanması bakımından önemli bir konuma sahiptir. Bir toplumda bireylere yönelik sunulan spor hizmetlerinin kapsamı ve ulaşılabilirliği; büyük oranda mevcut tesislerin miktarı ile bu alanların etkili biçimde kullanım durumu doğrultusunda ölçülmektedir. Bu değişkenler, bireylerin fiziksel etkinliklere katılım sıklığını artırarak, toplumsal sağlık düzeyine ve sporun kültürel temsiline anlamlı katkılar sunmaktadır (Karataş ve ark., 2011). Öte yandan, kamu hizmetleri; bireylerin beklentilerine yanıt vermeyi ve memnuniyet düzeylerini yükseltmeyi amaçlayan kamusal faaliyetler bütünüdür. Bu hizmetler; ekonomik, yönetsel, bilimsel, sosyal ve kültürel alanlarda toplumun değişen ihtiyaçlarını karşılamak üzere, çağın gereklerine uygun olarak, ücretsiz, sürekli ve eşitlikçi bir anlayışla sunulmaktadır. Söz konusu hizmetlerin sunumu ise kamu

otoritesine bağı kurum ve kuruluşlar tarafından yürütülmektedir (Özbeý ve Göküş, 2022).

Yerel yönetimlerin sunduğı kamu hizmetlerinin planlanması ve hayata geçirilmesi süreçleri, toplum tarafından daha doğrudan ve şeffaf biçimde izlenebilir niteliktedir. Bu nedenle, yönetim açısından katılımcılık ve karşılıklı etkileşim yerel idarelerde, merkezi idareye kıyasla daha yoğun ve etkin bir biçimde gerçekleşmektedir. Bu durum, kamu hizmetlerinin tasarımı ve sunumu süreçlerinde saydamlığı artırmakta; erişilebilirliği kolaylaştırmaktadır (Tekin, 2013). Öte yandan, Anayasa'da yer alan "*sporun geniş kitlelere yayılması*" ilkesine paralel olarak, Belediye Kanunu kapsamında yerel yönetimler, oyun ve spor alanlarının oluşturulmasına yönelik fiziksel altyapının temininden sorumlu tutulmuştur. Bu yasal düzenleme, belediyelere sporun toplum genelinde yaygınlaştırılmasını sağlamak üzere gerekli alanların planlanması ve altyapının inşa edilmesi yönünde açık bir görev yüklemektedir (Zengin ve Öztaş, 2010).

1.4.4. Belediyelerin Spor Alanındaki Etkileşimi

Belediyeler, Türkiye'de olduğu gibi birçok ülkede de yerel yönetim birimleri olarak kabul edilmekte olup, kamu yönetimi yapılanması içerisinde topluma en yakın kurumlar arasında yer almaktadır (Sinopluoğlu, 2011).

Yerel yönetim organları olan belediyeler, bireylerin ikamet ettikleri çevredeki çok yönlü gereksinimlerini karşılamakla yükümlü kamu kuruluşlarıdır (Doğu ve Sivrikaya, 2011). Belediyelerin temel sorumlulukları arasında, yalnızca temel hizmetleri sunmak değil, aynı zamanda yurttaşların serbest zamanlarını değerlendirebilecekleri ya da gündelik yaşamın tekdüzeliğini kırabilecekleri sosyal alanlar ve tesisler inşa ederek toplumsal yaşama katkı sağlamak da bulunmaktadır. Bu tür kamusal tesisler, bireylerin hem zihinsel dinlenmesine hem de boş zamanlarını daha verimli bir biçimde değerlendirmelerine olanak tanımaktadır. Avrupa'daki birçok gelişmiş ülkenin spor yönetimi modelleri incelendiğinde, yerel yönetimlerin özellikle halkın spora ve rekreasyonel etkinliklere katılımını artırmaya yönelik politikalar geliştirdikleri açıkça görülmektedir (Akdenk, 1989).

Kentsel alanlarda spor, kültür ve sanat altyapısının, genç nüfusun gereksinimlerine uygun biçimde yerel yönetimlerce planlanıp geliştirilmesi büyük

önem taşımaktadır. Bu tür mekânların yalnızca belirli bölgelerle sınırlı kalmaksızın, erişilebilirliğin artırılması yoluyla kent geneline yayılması gerekmektedir. Özellikle düşük sosyoekonomik düzeye sahip gençlerin yoğunlukta bulunduğu mahallelere öncelik tanınması, belediye hizmetlerinin şehir ölçeğinde dengeli, kapsayıcı ve eşitlikçi bir biçimde sunulması gerekliliğini açık biçimde ortaya koymaktadır (Oktaç, 2017). Türkiye’de spor ve rekreasyon faaliyetlerinin belediyeler aracılığıyla topluma sunulması, halkın beklenti ve ihtiyaçlarına uygun biçimde hizmetlerin çeşitlendirilmesini mümkün kılmakta; bu sayede sporun bireysel sağlık üzerindeki olumlu etkilerinin daha geniş kitleler tarafından tecrübe edilmesine katkı sağlamaktadır. Aynı zamanda, sporun mesleki ve toplumsal düzeyde taşıdığı önemin ülke genelinde daha derinlikli biçimde kavranmasına zemin hazırlamaktadır. Yurttaşların taleplerine göre şekillendirilen bu çok yönlü spor olanakları, sağlıklı yaşam biçimlerinin benimsenmesini ve yaygınlaştırılmasını destekleyici bir rol üstlenmektedir (Sivrikaya, Doğu, 2011). Her ne kadar hükümet programlarında sporu toplum geneline yayma hedefi öncelikli bir politika alanı olarak ele alınsa da, 9. Hükümet dönemi (1937–1938) itibarıyla sporcu sayısının toplam nüfusa oranla düşük düzeyde seyretmesi, bu amacın uygulamada yeterince hayata geçirilemediğini ortaya koymaktadır (Aykın ve Bilir, 2013). Türkiye’de belediyelerin, sporla ilgili yasal düzenlemeler doğrultusunda doğrudan spor hizmetlerine yönelik özel birimler kurmaları zorunlu tutulmamaktadır. Bu durumdan dolayı, belediyeler spor alanındaki hizmetlerini genellikle sporla ilişkili gereksinimleri karşılamak amacıyla oluşturulan spor şube müdürlükleri gibi alt birimler aracılığıyla yürütmektedir (Sivrikaya, Doğu, 2011).

1.5. Türkiye'deki Yerel Yönetim Kuruluşlarının Geçmişi ve Etkiletişimi

Türkiye’de belediyeçilik sistemi, 1854 yılında İstanbul’da Şehremaneti Nizamnamesi ile kurumsal temellere oturtulmuştur. Ardından, 28 Aralık 1857 tarihinde yayımlanan “*Daire-i Belediyenin Teşkiline ve Memurların Vezâifine Dair Tüzük*” ile İstanbul belediyesi, idari açıdan on dört ayrı “*Daire-i Belediye*” şeklinde yapılandırılmıştır (Gözler, 2019).

Belediyeler, 1876 yılında yürürlüğe giren ilk Osmanlı Anayasası olan Kanun-i Esasi’de yer alan 112. madde ile anayasal bir kurum niteliği kazanmıştır. Söz konusu maddeye göre, belediyelere özgü kanunların çıkarılması, belediye idarelerinin

oluşturulması ve bu idarelerin halkın hür iradesiyle seçilen belediye meclisleri tarafından yönetilmesi öngörülmüştür (Coşkun vd., 2021).

Türkiye’de belediyeçilik alanında yaşanan gelişmelerin devamı olarak, 5 Ekim 1877 tarihinde Meclis-i Umumi tarafından Dersaadet Belediye Kanunu ile Vilayet Belediye Kanunu kabul edilerek yürürlüğe girmiştir. Dersaadet Belediye Kanunu, toplam 65 maddeden oluşmakta olup, İstanbul Belediyesi’ni ayrıntılı biçimde düzenleyen kapsamlı bir mevzuat niteliği taşımaktadır. Diğer yandan, Vilayet Belediye Kanunu, 67 maddesiyle İstanbul dışındaki vilayetlerde belediye teşkilatının oluşturulması ve yürütülmesine ilişkin düzenlemeleri içermektedir. Bu kanun, yürürlükte kaldığı süre boyunca yerel yönetimlerin yapısını belirlemiş ve 1930 yılına kadar yürürlükte kalmıştır (Gözler, 2019). 1877 ile 1930 yılları arasında toplam 53 yıl yürürlükte kalan Dersaadet Belediye Kanunu ile Vilâyât Belediye Kanunu, 3 Nisan 1930 tarihinde yürürlükten kaldırılarak kapsamlı bir şekilde yeniden yapılandırılmıştır. Bu tarihte kabul edilen ve yürürlüğe giren 1580 sayılı Belediye Kanunu, 165 maddeden oluşmakta olup, önceki tüm belediye mevzuatlarını kapsayarak ülke genelindeki belediye teşkilatlarını tek bir yasal çerçeve altında toplamıştır (Çolak, 2012).

1580 sayılı Belediye Kanunu, Cumhuriyet döneminin ilk kapsamlı belediye mevzuatı olma niteliğini taşımaktadır. 3 Nisan 1930 tarihinde yürürlüğe giren bu yasa ile birlikte, kadınlar ilk kez belediye seçimlerinde oy kullanma ve aday olma hakkına kavuşmuşlardır. Bu düzenleme, kadınların siyasal haklarını kullanmaları ve yönetime katılmaları açısından önemli bir dönüm noktası teşkil etmiştir. Söz konusu kanun, kadınlara siyasi iradelerini ifade edebilme ve yerel yönetime aktif biçimde katılabilme imkânı sunarak, toplumsal cinsiyet eşitliği ve demokratikleşme sürecinde kayda değer ilerlemelerin önünü açmıştır (Konan, 2011). 1580 sayılı Belediye Kanunu, yaklaşık 75 yıl boyunca yürürlükte kalarak temel belediye mevzuatı niteliğini sürdürmüştür. Ancak zamanla Türkiye’deki toplumsal, ekonomik ve idari dönüşümler ile birlikte ortaya çıkan çağdaş belediyeçilik anlayışının gereklilikleri doğrultusunda bu kanunun uygulama alanı sona ermiştir. 1580 sayılı yasa, yerini 2004 yılında kabul edilen 5393 sayılı Belediye Kanunu ile 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu’na bırakarak, modern yerel yönetim sistemine geçişin hukuki altyapısını oluşturmuştur (Yörükoğlu, 2009).

1.5.1. 5393 Numaralı Belediye Yasası Uyarınca Yerel İdarelerin Sorumlulukları ve Hakları

Türkiye’de belediye teşkilatı kurulmasının temel ölçütü, yerleşim yerinin sahip olduğu nüfus büyüklüğüdür. Bu doğrultuda, nüfusu en az 5.000 olan yerleşim birimlerinde belediye kurulabilmektedir. Ancak, il ve ilçe merkezlerinde belediye kurulması yasal bir zorunluluktur. 5393 sayılı Belediye Kanunu’nda, belediyelerin görev, yetki ve sorumlulukları ayrıntılı biçimde düzenlenmiştir. Genel çerçevede değerlendirildiğinde, bu kanun kapsamında belediyelerin temel görev ve sorumluluk alanları şu şekilde özetlenebilir:

- *“Kentsel alanın imar planlaması, içme suyu temini, kanalizasyon ve diğer altyapı hizmetlerinin planlanması, inşası ve sürdürülebilirliğinin sağlanmasından sorumlu olmak.*
- *Kentsel atık yönetimi, katı atıkların toplanması ve bertarafı ile afet ve acil durumlarda arama-kurtarma faaliyetlerinin planlanması ve yürütülmesinden sorumlu olmak.*
- *Yangın, sağlık acil müdahale ve kamu düzeni gibi durumlarda ilgili birimlerin (itfaiye, ambulans, zabıta vb.) görevlendirilmesini sağlamak ve bu hizmetlerin koordinasyonunu yürütmek.*
- *Mezarlık hizmetleri ile defin işlemlerinin düzenli ve sağlıklı şekilde yürütülmesini sağlamak.*
- *Kentteki yeşil alanların planlanması, park ve bahçelerin bakımı ile ağaçlandırma çalışmalarını yürütmek.*
- *Kültür, sanat ve turizm alanlarında kentin tanıtımına yönelik faaliyetlerde bulunmak.*
- *Gençlik ve spor alanlarında hizmet sunmak, ilgili kurum ve kuruluşlarla iş birliği içinde projeler geliştirmek.*
- *Mesleki eğitim ve beceri kazandırma amaçlı kurslar ve kurumlar oluşturmak; kent sakinlerinin kişisel ve mesleki gelişimine katkıda bulunmak.*
- *Sosyal tesislerin inşa edilmesi ve kent halkının kullanımına sunulması yoluyla sosyal yaşamı desteklemek.*
- *Kent içi yapıların yapım, bakım ve onarım çalışmalarını yürütmek.*
- *Kentin tarihsel ve kültürel dokusunu korumaya yönelik projeler geliştirmek ve tarihi yapıların restorasyonuna öncülük etmek.*
- *Sosyal hizmet ve yardım, nikâh işlemleri, mesleki eğitim ve beceri kazandırma kursları düzenlemek ve yürütmek.*
- *Ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi yönünde faaliyetlerde bulunmak. (Büyükşehirlerde veya nüfusu 50.000’i aşan yerlerde, kadınlar ve çocuklar için koruma evleri açmak da bu madde kapsamında yer almaktadır.)”*

5393 sayılı Belediye Kanunu'na göre, belediyelere verilen görev ve sorumluluklar, aynı kanun kapsamında belirtilen belediye başkanı, belediye meclisi ve belediye encümeni gibi temel yönetim organları aracılığıyla planlanmakta, düzenlenmekte ve yürütülmektedir (Türkiye Büyük Millet Meclisi [TBMM], 2005; Erişim Tarihi: 06.11.2024, <https://www.tbmm.gov.tr/Yasama/Kanun/5393>).

5393 sayılı Belediye Kanunu ve belediyelere ilişkin tanımlar doğrultusunda, belediyelerin temel varlık gerekçesi, yerel topluma ortak hizmetler sunmaktır. Bu hizmet alanları; içme suyu temini, ulaşım altyapısı, bakım-onarım faaliyetleri, eğitim olanakları ve güvenlik hizmetleri gibi konulara göre çeşitlenebilmektedir. Ancak tüm belediyelerin ortak yönü, kendilerine yasalarla tanımlanmış yetki sınırları çerçevesinde kamu hizmetlerini yerine getirmek ve yerel sorunlara çözüm üretmektir (Akıldız, 2012). Yerel yönetim sistemleri içerisinde en temel aktörlerden biri olan belediyeler, belirli bir coğrafyada yaşayan bireylerin ihtiyaçlarını yakından izleyebilmekte; sorunları merkezi yönetime iletmeden yerelde çözüme kapasitesine sahip olabilmektedir. Aynı zamanda, kent yaşamını yakından analiz ederek kentsel gelişimin daha etkin ve sürdürülebilir bir şekilde sağlanmasına katkı sunmaktadırlar.

1.6. Gaziantep Metropol İdaresi Faaliyetleri

Gaziantep, 1870 yılı itibari ile halka belediye hizmetleri sunan bir ilimizdir. 1870 yılından 2025 yılına kadar devam eden belediye hizmetleri, değişen şartlar ve koşullara göre kendini yenilemiş ve geliştirmiştir. Belediyecilikte, geride bırakılan ve bugüne kadar süregelen, halka sunulan 152 yıllık hizmet sunumuna toplamda 34 tane belediye başkanı eşlik etmiştir.

Gaziantep'te belediyecilik tarihinin ilk belediye başkanı,1870-1881 arası Mustafa Ağa(Budak Battalbey) iken daha sonrasında belediye başkanlığını devralan belediye başkanları;

1. 1881- 1885 Hacı Osman Ağa(Battalbey),
2. 1888-1899 Hacı Hüseyin Bey(Kaleağasızade),
3. 1890-1894 Osman Efendi (Göğüş),
4. 1894-1898 Seyyafzade Abdo Efendi (Abdulkadir Behçet Erkilic),
5. 1898-1901 İzrapzade Mehmet Hamdi Efendi (Barlas),
6. 1901-1902 Süleyman Bey (Battalbey),

7. 1902-1907 Lütfü Güceylioğlu,
8. 1907-1910 Hasırcızade Sami Efendi (Tüzün),
9. 1910-1913 Şih Mustafa Efendi (Ocak),
10. 1916-1921 Lütfü Güceylioğlu,
11. 1921(22 gün) Müftüzade Mehmet Efendi,
12. 1921(10 gün) Mehmet Mazlum Enç,
13. 1921-1922 Ahmet Efendi (Göğüş),
14. 1922(7 ay) Mustafa Ağa (Kaleağasızade),
15. 1922-1924 Mehmet Ali Kayaalp,
16. 1924-1927 Şefik Barlas,
17. 1927-1930 Mehmet Ali Kayaalp,
18. 1931-1946 Hamdi Kutlar,
19. 1946-1950 Mehmet Nail Bilen,
20. 1950-1955 Abdulkadir Batur,
21. 1955-1956 Kamil Ocak,
22. 1956-1959 Necmi Bayram,
23. 1959-1960 Faik Taşcıoğlu,
24. 1960 Selami Esen,
25. 1960-1961 Niyazi Aras,
26. 1961-1962 Osman Meriç,
27. 1962- 1963 Salih Tanyeri,
28. 1963-1968 İbrahim Tevfik Kutlar,
29. 1968-1973 Abdulkadir Batur,
30. 1973- 1980 Esat Kaya Turgay,
31. 1980-1984 Ahmet Turan Eroğlu,
32. 1984-1989 Ömer Arpacıoğlu,
33. 1989-2004 Celal Doğan,
34. 2004-2014 Dr. Asım Güzelbey'dir.
35. 2014 yılından 2025'ye kadar olan son 11 yıllık süreçteki belediye başkanı Fatma Şahin'dir. Fatma Şahin, 152 yıllık Gaziantep Belediyeciliğinde 34 belediye başkanı arasındaki, ilk kadın belediye başkanıdır.

Birçok kültürel ve tarihi alanlara ev sahipliği yapan Gaziantep, 3398 sayılı kanun ile 1989 yılında büyükşehir olma statüsünü elde etmiştir. 119 yıl belediye hizmetleri ile yürütülen sistem, yaklaşık 36 yıldır büyükşehir belediye kanunları kapsamı içerisinde hizmet sunmaktadır.

Akdeniz ile Güneydoğu Anadolu bölgeleri arasında bir geçiş noktası işlevi gören Gaziantep, stratejik konumu, kültürel miras unsurları, tarihi ve doğal zenginlikleri, geleneksel el işçiliği, müze envanteri, gastronomik çeşitliliği ve ekonomik kalkınma dinamikleri sayesinde hem ulusal hem de uluslararası ölçekte dikkate değer bir yer edinmiştir. Kentin ekonomik canlılığı, turistik potansiyeli, tarihsel dokusu ve daha birçok özgün değeri, yerel topluma sunulan kamu hizmetlerinin yanı sıra, yurt içinden ve yurt dışından gelen ziyaretçilere yönelik hizmet sunumunu da içermektedir. Söz konusu niteliklerin büyük bir bölümü, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin sorumluluk alanında yer almakta olup; diğer büyükşehir belediyelerinde olduğu gibi, Gaziantep'te de belediyecilik faaliyetleri, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu çerçevesinde yürütülmektedir.

1.7. Modern Kentlerde Rekreasyonun Önemi ve Belediyelerin Stratejik Rolü

Mahallî yönetimler ile diğer kamu kuruluşları, toplumun tüm bireyelerine yönelik sağlık, emniyet, eğitim, huzur ve yaşam standartlarının iyileştirilmesinde temel bir işlev üstlenmektedir. Kişiler, çalışma ve öğrenim gibi zorunlu etkinlikler dışında, genellikle yapılandırılmamış geniş zaman dilimlerine sahiptir. Düzenli ve nitelikli bir yaşam tarzı; estetik duyarlılığı, yaratıcılığı ve anlamlı serbest zaman etkinliklerini içeren rekreatif yaşantılarla desteklenmelidir (Khasnabis ve ark., 2010).

Diğer taraftan, özellikle sosyoekonomik olarak gelişmiş toplumlarda, yaşlanma süreci ya da fiziksel yetersizlikler nedeniyle bu tür faaliyetlere katılım sağlayamayan geniş bir nüfus grubu mevcuttur. Bu nedenle, gerek kamu otoriteleri gerekse bireyler, sosyal politika uygulamalarında rekreatif hizmetlerin erişilebilirliğini artırmaya yönelik sorumluluklar üstlenmelidir. Bu çerçevede, yeşil alanlar ile serbest zaman olanakları, bireylerin yaşam kalitesini yükseltmede önemli bir rol oynamaktadır (Fuller ve ark., 2022).

Yerel idareler ile çeşitli düzeylerdeki devlet organları, bireylerin bedensel, bilişsel ve toplumsal iyilik hâllerini geliştirme yükümlülüğüne sahip temel kamu

aktörleridir. Günümüz kentleşme dinamikleri, bireylerin yalnızca zorunlu yaşam alanlarında değil, aynı zamanda serbest zamanlarını geçirdikleri mekânlarda da kamusal desteğe ihtiyaç duyduğunu ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, toplumun bütüncül refahının sürdürülebilir biçimde artırılması adına, yerel yönetimler tarafından geliştirilen sosyal, kültürel ve rekreatif programlar stratejik bir önem taşımaktadır (Erkal, 2014).

İş, eğitim ve diğer zorunlu sorumlulukların haricinde kalan serbest zaman dilimi, bireyin dengeli ve sağlıklı bir yaşam sürdürmesinde tamamlayıcı bir öge olarak öne çıkmaktadır. Bu sürenin etkin biçimde kullanılması; bireylerin psikolojik baskılarla baş edebilmesi, sosyal etkileşimlerini artırması ve toplumsal aidiyet geliştirmesi açısından belirleyici bir işlev taşımaktadır. Rekreatif faaliyetler bu bağlamda yalnızca kişisel gevşeme ya da eğlenme aracı değil, aynı zamanda toplumsal uyumu güçlendiren, kültürel etkileşimi destekleyen ve kamusal mekânların eşitlikçi kullanımına olanak tanıyan çok boyutlu bir süreç olarak ele alınmaktadır (Karabaş, 2018).

Özellikle ileri yaş grupları, fiziksel engelli bireyler ve ekonomik açıdan dezavantajlı topluluklar açısından değerlendirildiğinde, rekreatif mekânlara erişim yalnızca bir bireysel tercih değil, aynı zamanda toplumsal eşitlik ve adalet bağlamında ele alınması gereken bir konudur. Bu doğrultuda, kentsel tasarım süreçlerinde parklar, spor tesisleri, yürüyüş güzergâhları ve sosyal donatılar yalnızca hizmet sunumunun parçaları değil; bireylerin yaşam niteliğini şekillendiren temel ölçütler olarak öne çıkmaktadır (T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, 2022).

Katılımcılığı ve kapsayıcılığı esas alan yerel yönetim yaklaşımları çerçevesinde geliştirilen rekreasyon politikaları, bireysel esenliğin artırılmasının yanı sıra toplumsal barışın da yapı taşlarını oluşturmaktadır. Rekreatif mekânlara erişim hakkı, Anayasa ve ilgili mevzuatla yasal güvence altına alınmış olsa da, bu hakların somut biçimde yaşama geçirilmesi sürecinde yerel yönetimlerin üstlendiği sorumluluklar gün geçtikçe daha da ağırlaşmaktadır. Toplumun farklı sosyal kesimlerinin bu hizmetlerden hakkaniyetli ve dengeli biçimde faydalanabilmesini sağlamak adına, özellikle belediyelerin öncülüğünde yerel idarelerin stratejik planlama ve politika üretimine yönelmeleri zorunluluk hâline gelmiştir (Demirtaş, 2020).

Belediyeler, Anayasa ve ilgili kanunlar kapsamında, kent halkının ortak ihtiyaçlarını karşılamakla yükümlüdür (Ekin, 2024). Spor hizmetleri ise bu kapsamda sadece fiziksel aktivite sağlamakla kalmayıp, toplumsal bütünleşme, sosyal uyum, kültürel gelişim gibi çok boyutlu bir kamu yararı sunar (Güler ve Yaman, 2023; Ekin, 2024). Bu metinde iki ana kavram ele alınacaktır: belediyelerin hizmet alanları – özellikle spor hizmetleri – ve halkın bu hizmetlerden yararlanması. İlgili akademik çalışmalardan hem Türkiye hem de uluslararası arenadan örnekler verilmiştir.

1.8. Belediyelerin Genelde Hizmet Alanları

1.8.1. Kamu hizmeti anlayışı

“*Public service*” kavramı, bireyin gelir, fiziksel yeterlilik veya zihinsel kapasitesine bakılmaksızın kamunun tüm üyelerine sunulan hizmetleri ifade etmektedir (McGregor vd., 1982). Belediyeler açısından bu, eğitim, sağlık, kültür ve spor gibi çeşitli alanlarda hizmet sunmayı gerektirir (Ekin, 2024).

1.8.2. Sosyal devlet rolü

Belediyeler, sosyal devlet vasfıyla dezavantajlı grupları, özellikle çocukları, gençleri ve kırsal kesimde yerleşik vatandaşları sosyal hayata katmak zorundadır (Ekin et al., 2024). Bu durum, spor ve kültür hizmetlerinin bu gruplara ulaşmasını amaçlayan projelerin önemini vurgulamaktadır.

1.9. Spor Hizmetlerinin Belediyeler Tarafından Sunumu

1.9.1. Spor hizmetinin tanımı

Güler ve Yaman (2023)’a göre, “*spor politikası, sporun kitlelere ulaştırılması, niteliğinin geliştirilmesi ve uygulanması ile geleceğe yönelik ilkeler bütünüdür*”. Belediyelerin spor hizmetleri hem altyapı tesis, hem insan kaynakları antrenör, personel, hem de süreç program, eğitim açısından çok boyutlu yapılardır.

1.9.2. Tesis ve program sunumu

Siirt Belediyesi örneğinde 284 aktif kullanıcı ile yapılan araştırmada, spor tesisleri, eğiticinin kalitesi, erişilebilirlik ve program içeriği beş temel faktör olarak belirlenmiş, bu alanlarda iyileştirmelerin halkın katılımını artırmada kritik olduğu vurgulanmıştır.

Ayrıca İstanbul ve Bursa'daki karşılaştırma çalışmasında, “*spor yönetimi, tesis işletimi ve kullanımı*” açısından anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir; bu da belediyeler arasında hizmet sunum kalitesindeki varyasyonu göstermektedir.

1.9.3. Yönetim modelleri ve verimlilik

İspanyol ve diğer Avrupa örneklerinde, spor hizmetlerinin sunumu; doğrudan belediye, aracı kurum ajans ya da benzeri yapılarla gerçekleştirilebilir. MDPI’de yayımlanan bir çalışmada, “*direct municipal management is the delivery form with the highest efficiency*” sonucu elde edilmiştir.

1.10. Halkın Spor Hizmetlerinden Yararlanması

1.10.1. Katılım kriterleri ve faktörler

Yunanistan’daki Komotini örneği anketi, katılımı beş temel bileşeni ortaya koymuştur: Eğitim kalitesi, işlevsellik, program çeşitliliği, diğer hizmetler ve konum. Böylece halkın katılımını etkileyen çok boyutlu kriterler belirlenmiştir.

Ayrıca, topluluk merkezli veri analizlerinde, katılım sıklığının güç yasasına uyduğu, yani az sayıda aktif katılımcının büyük oranda katıldığı fakat çoğunluğun nadiren katıldığı gözlemlenmiştir. Bu da halkın spor hizmetlerine erişim ve sürdürülebilir katılım açısından kritik bir veriyi yansıtmaktadır.

1.10.2. Halk memnuniyeti

Catalonya’daki bir çalışma, park ve spor tesislerinin özelliklerinin kullanıcı memnuniyetini doğrudan etkilediğini göstermiştir; erişilebilirlik, hizmet kalitesi ve fiziki özelliklerdeki olumsuzluklar memnuniyeti azaltmaktadır.

Çin menşeli bir çalışma ise, yapay zeka destekli analiz modelleri ile halkın fitness ekolojik ortamından memnuniyetinin, tesis kalitesiyle yakından ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Yapılan “*CNN + SERVQUAL*” birleştirmesine göre, tesis kalitesi fiziksel aktiviteleri ve memnuniyeti artırmaktadır.

1.11. Belediye Spor Hizmetlerinin Etkisi ve Politika Stratejileri

1.11.1. Verimlilik ve kaynak kullanımı

İspanya örneğinde, doğrudan yönetim modeli, bütçe verimliliğinde diğer modellere kıyasla daha etkin sonuçlar vermiştir (budgetary expenditures). Buna

karşılık bireysel katılım üzerinde tesis harcamalarının etkisinin düşük bulunduğu bazı çalışmalar da vardır.

1.11.2. Dijital dönüşüm ve yapay zeka

Son dönemde, big data ve yapay zeka uygulamaları, tesis kalitesi ve halk memnuniyeti arasında güçlü ilişkiler kurmuş, hizmet önerilerinin kişiselleştirilmesiyle katılımı artırmıştır .

Bu kapsamda, “*AI-driven sports public services*” vasıtasıyla, tesis kullanımı, tesis memnuniyeti ve katılım arasında korelasyon kurulmuştur; AI ile analiz edilen veriler, kişiye özel programlara dayanak sağlamaktadır.

1.11.3. Halkın katılımı ve yönetim

Katılımcı bütçeleme ve benzeri demokratik süreçler, halkın hizmet planlamasına dahil olmasına olanak tanır. Türkiye’de Nilüfer gibi belediyelerde uygulanan “*mahalle meclisleri*” gibi araçlarla halkın geri bildirim vermesi, hizmet kalitesini artırmaktadır. Erişim barajlarını azaltmak: Ulaşım, fiyat, saat gibi kriterler katılımı etkiler; planlamada bu konular dikkate alınmalıdır.

1. Yöntemsel çeşitlilik: Anket, odak grup çalışmaları, big data analizi gibi yöntemlerle verim ve memnuniyet periyodik olarak izlenebilir.
2. Yapay zeka entegre sistemler: Kişiselleştirilmiş dönemsel programlar ile halkın sporla ilişkisi güçlenir.
3. Doğrudan yönetim tercihleri: MDPI raporuna göre etkili bir yönetim modeli olarak sürdürülebilir bulunmuştu. Halk katılımı araçları: Meclis, anket, dijital platformlarla halkın karar mekanizmalarına dahil edilmesi, hizmeti daha adil ve kapsayıcı hale getirir (Rowe ve Frewer, 2000).

Belediye hizmet alanlarında spor, sadece fiziksel aktivite sunmaktan çok öte, sosyal uyum, sağlık, kültür ve kent yaşamının kalitesini artıran stratejik bir alandır. Hem iç literatürde (Ekin, 2024; Güler ve Yaman, 2023) hem de uluslararası örneklerde (MDPI, AI çalışmaları, İspanya verimlilik çalışmaları) spor hizmetlerinin fonksiyonel, erişilebilir, veriye dayalı ve halk odaklı olması vurgulanmıştır.

Halkın bu hizmetlerden yararlanması, tesis kalitesi, eğitmen niteliği, erişilebilirlik, program çeşitliliği, yönetim modelleri ve teknoloji kullanımına bağlıdır. Ayrıca katılımın sürdürülebilir olması için demokratik süreçlerin sağlanması

büyük önem taşır. Bu çalışmadaki veriler ışığında belediyeler, spor hizmetlerini; etkin yönetim, halk memnuniyeti ve sosyal faydayla bütünleşerek sunmalıdır.

1.12. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Tesis ve Merkezlerin Dağılımı

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, Türkiye'nin en hızlı gelişen kentlerinden biri olarak spor hizmetlerine önemli yatırımlar yapmaktadır. Belediyeye ait Mustafa Taşar Spor Salonu, Şahinbey Yüzme Havuzu, Beykent Spor Kompleksi, Engelli Spor Merkezi gibi birçok merkezde spor faaliyetleri yürütülmektedir. Bu merkezler, kadınlara özel seanslar, çocuklara yönelik branşlar ve yaşlılar için sağlık temelli egzersizler gibi farklı hizmetleri barındırmaktadır.

1.12.1. Kadınlar, Gençler ve Dezavantajlı Gruplara Yönelik Hizmetler

Gaziantep'te yürütülen spor politikaları içerisinde kadınlar önemli bir hedef kitledir. Kadınlara özel yüzme saatleri, pilates ve aerobik seansları ile sosyalleşme ve sağlık amaçlı katılım artırılmaktadır (Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, 2024). Ayrıca gençleri suçtan ve zararlı alışkanlıklardan koruma amacıyla düzenlenen "*Sporla Güvende Kal*" projesi dikkat çekicidir.

1.12.2. Altyapı ve Branş Dağılımı

Gaziantep'te futboldan tenise, bokstan halk oyunlarına kadar birçok branşta spor altyapısı oluşturulmuştur. Tesislerde lisanslı sporcu sayısının 2023 itibarıyla 15.000'e ulaşması, bu politikanın başarıya ulaştığını göstermektedir (GBB, 2023). Bununla birlikte, branş çeşitliliği ve antrenör desteği konusunda bazı ilçelerde eksiklikler yaşandığı da görülmektedir.

1.12.3. Halkın Katılımı ve Algı Düzeyi

2025 yılında 1000 kişi ile yapılan bir araştırmada, Gaziantep halkının %76'sı belediyeye ait spor tesislerinden en az bir kez yararlandığını, ancak hizmet kalitesinin beklentilerin altında kaldığını belirtmiştir. Bu bağlamda algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi arasında anlamlı farklar tespit edilmiştir (Kendi çalışmamız, 2025). Bu farklar özellikle temizlik, ekipman yeterliliği ve personel ilgisi gibi alanlarda belirgindir.

Gaziantep örneği, belediyelerin spora yatırım yaptığı zaman olumlu sonuçlar alabileceğini göstermektedir. Ancak hizmetlerin sürdürülebilir olması, sadece fiziki

yapıların artırılmasıyla değil, personel niteliği, program çeşitliliği ve halkın katılım düzeyinin artırılmasıyla mümkündür.

Ayrıca tesislerin mekânsal dağılımı, kırsal mahalleler lehine yeniden planlanmalı, sosyoekonomik olarak dezavantajlı bölgelerde spor okulları artırılmalıdır. Kadın ve gençlere özel programların yanı sıra engelli bireylerin erişimi için evrensel tasarım ilkeleri esas alınmalıdır (Balaban, 2024).

Belediyeler, spor hizmetleri aracılığıyla toplum sağlığına ve sosyal bütünlüğe önemli katkılar sağlayabilir. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi örneği, sporun bir kamu hizmeti olarak nasıl organize edilmesi gerektiğine dair güçlü bir örnek sunmaktadır. Ancak bu başarıyı sürdürülebilir hale getirmek için daha katılımcı, planlı ve veri temelli spor politikalarına ihtiyaç vardır. Spor tesislerinin sadece “yer” değil, “değer” üreten sosyal mekanlar olması hedeflenmelidir.

1.13. Türkiye’de Benzer Çalışmalar

Spor tesislerinde algılanan hizmet kalitesine ilişkin ulusal ve uluslararası düzeyde yapılmış akademik çalışmalara yer verilerek, mevcut araştırmanın kuramsal dayanağı pekiştirilmektedir. Literatür taraması, hem benzer metodolojilerin hem de farklı araştırma yaklaşımlarının karşılaştırmalı değerlendirmesini içermektedir.

Türkiye’de belediyelere bağlı spor tesislerinde sunulan hizmetlerin kalitesi, son yıllarda akademik ilginin odağında yer almaktadır. Bu bağlamda, yapılan çalışmalar, kullanıcı memnuniyeti, algılanan kalite düzeyleri ve hizmet sunum standartlarını değerlendirmeyi amaçlamaktadır.

Örneğin Ekici (2022), Ankara’da büyükşehir belediyesine bağlı spor tesislerinde hizmet kalitesini SERVQUAL modeli çerçevesinde incelemiş ve kullanıcıların en fazla fiziki yeterlilikler ile ilgilendiğini ortaya koymuştur. Araştırmada, özellikle temizlik, ekipman yeterliliği ve tesis erişilebilirliği gibi somut hizmet boyutları ön plana çıkmıştır.

Korkmaz (2021) ise İstanbul Bahçelievler Belediyesi’nin sunduğu spor hizmetlerinin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkisini analiz etmiştir. Katılımcılar, hizmetlerin genel olarak yeterli olduğunu belirtmiş, ancak bazı branşlarda eğitmen kalitesine ilişkin beklentilerinin karşılanmadığını ifade etmişlerdir. Bu bulgu, insan kaynağının hizmet kalitesi algısında belirleyici bir faktör olduğunu göstermektedir.

Balaban (2024) tarafından yapılan çalışmada, belediye spor tesislerinin sosyoekonomik dezavantajlı bireyler açısından erişilebilirliği ele alınmıştır. Araştırma bulguları, ücretsiz veya düşük ücretli hizmet sunumunun spor alışkanlıklarını olumlu etkilediğini, ancak tesislerin bazı mahallelerde yetersiz kaldığını ortaya koymuştur. Bu durum, hizmet sunumunda mekânsal adalet kavramını gündeme getirmiştir.

Tekin (2013) ise Türkiye genelinde 10 farklı büyükşehir belediyesine ait spor tesislerini karşılaştırmalı olarak incelemiştir. Araştırmada, tesislerin donanım düzeyleri, hizmet personelinin iletişim becerileri ve kullanıcıya yönelik yönlendirme sistemleri gibi faktörlerin hizmet kalitesi algısında belirleyici olduğu saptanmıştır.

Eser (2018), Pamukkale Üniversitesi Spor Merkezi kullanıcılarının memnuniyet düzeyini analiz etmiş; temizlik, güvenlik ve ekipman kalitesinin tesis tercihinde belirleyici olduğunu ve katılımcıların büyük oranda sağlıklı yaşam motivasyonu ile merkeze yöneldiğini vermiştir. Bu çalışma, fiziki koşullardan kaynaklanan tatmini vurgulaması açısından önemlidir.

Muğla örneği (2022) özel beden eğitimi ve spor tesislerinde eğitim düzeyi ile hizmet kalitesi algısı arasında anlamlı ilişki bulmuştur. Cinsiyet, katılım süresi ve sıklığının etki etmediğini, ancak eğitim düzeyinin kalite algısını etkilediğini göstermiştir .

Şahintürk (2024) tarafından Gaziosmanpaşa'daki kamu ve özel spor tesislerinde yapılan araştırma, hizmet kalite algısında cinsiyet, eğitim ve gelir düzeyinin anlamlı farklılıklar oluşturduğunu, yaş ve kullanım alışkanlıklarının ise etkili olmadığını ortaya koymuştur .

Balkan & Bulgurcuoğlu (2023)'nin Etiler'deki rekreasyon merkezine dair çalışması, hizmet kalitesinin demografik özelliklere göre değiştiğini; cinsiyet, beden ölçümleri ve egzersiz yaşının bazı kalite alt boyutlarında farklı algılara yol açtığını belirlemiştir.

Çetinkaya (2019), Ankara'daki kadınlara özel ve karma fitness merkezlerinde, kadın katılımcıların personel memnuniyetini daha düşük algıladıklarını; düşük gelir sahiplerinin soyunma odası ve tesis kalitesini yetersiz bulduğunu; kullanım süresi ve sıklığının etkisinin zayıf olduğunu tespit etmiştir .

Yiğit (2022), İstanbul'daki çok amaçlı rekreasyonel tesislerde hizmet kalitesi, liderlik ve kullanıcıların tekrar satın alma niyeti arasında pozitif ilişki saptamış; kalite ve liderliğin, üyelerin tesisi yeniden tercih etme eğilimini artırdığını göstermiştir .

Köşker Demir (2010)'in çalışması, SSQRS ölçeğinin Türkçeye uyarlanması amacıyla gerçekleştirilmiş; geçerlik-güvenirlik analizleri yoluyla spor işletmelerinde hizmet kalitesini ölçmeye yönelik ölçüm aracının sağlamlığını ortaya koymuştur .

Ceyhun (2006), Türkiye'nin üç büyük ilinde 16 spor işletmesinde uygulanmış anket çalışmasıyla spor işletmelerindeki kalite boyutlarını dörde ayırarak detaylı bir faktör analizi sunmuş ve sürdürülebilir kalite iyileştirmesine dair öneriler geliştirmiştir.

Genel olarak, Türkiye'de yapılan çalışmaların büyük çoğunluğu, hizmet kalitesi ölçümünde SERVQUAL modelini kullanmakta; kullanıcı memnuniyetini artırmaya yönelik fiziki, sosyal ve yönetsel unsurları vurgulamaktadır. Bununla birlikte, birçok çalışmada bölgesel farkların, katılımcı demografisinin ve tesisin işletme modelinin (doğrudan belediye, iştirak şirketi vb.) hizmet kalitesi algısını etkilediği görülmektedir.

Elde edilen literatür taraması, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi spor tesislerinin hizmet kalitesinin değerlendirilmesi bakımından önemli karşılaştırma zemini oluşturur. Özellikle: Fiziki unsurlar (temizlik, donanım, tesis alanları), İnsan faktörü (personel, eğitmenler), Demografik değişkenlerin etkisi (cinsiyet, eğitim, gelir), Hizmet sürekliliği ile kalite algısı arasındaki ilişki gibi temel temalar hem yerel hem de ulusal düzeyde tutarlı şekilde ortaya çıkmıştır. Bu kapsam, çalışmamızın amaç, yöntem ve hipotezlerini belirlemede hem kuramsal dayanak sağlar hem de Gaziantep özelinde olası farklılıkları ortaya koyacak hipotez geliştirme sürecine zemin hazırlar.

Eser (2018) bu çalışmada nicel yöntem tercih edilmiş; anket formu aracılığıyla 250 kullanıcıdan veri toplanmıştır. Anket, fiziki olanaklar, temizlik, güvenlik ve personel tutumunu ölçen 20 maddelik Likert ölçeğinden oluşmuştur. Verilerin analizi için açıklayıcı istatistikler ve faktör analizi kullanılmıştır. Temizlik ve güvenlik en yüksek memnuniyet skorlarına sahipken, spor ekipmanlarının düzenli bakımı eksik algılanmıştır. Kullanıcıların %68'i tesisleri sağlıklı yaşam motivasyonu ile tercih ettiğini belirtmiştir. Faktör analizi, dört boyutlu kalite modelini desteklemiştir: fiziki koşullar, güvenlik, personel etkileşimi ve ekipman işlevselliği.

Muğla (2022) 350 katılımcıdan elde edilen verilerle nicel analiz yapılmış; anket formunda eğitim düzeyi, cinsiyet, kullanım süresi ve kalite algısı sorgulanmıştır. Korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Eğitim düzeyi ile algılanan hizmet kalitesi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p < 0.05$). Cinsiyet, kullanım süresi ve sıklığı kalite algısını etkilememiştir. En yüksek algı, tesis fiziki çevresi ile ilgili alanlarda gözlemlenirken; en düşük algı ise personel iletişim kalitesi boyutundaydı.

Şahintürk (2024) Araştırma, kamu ve özel tesis kullanıcılarından oluşan 300 kişilik bir örnekleme yürütülmüş; veri toplama aracında 25 maddelik SERVQUAL uyarlaması kullanılmıştır. Tek yönlü ANOVA ve t-testleriyle karşılaştırmalı analizler gerçekleştirilmiştir. Cinsiyet, eğitim ve gelir düzeyine göre kalite algılarında anlamlı farklılıklar belirlenmiştir ($p < 0.01$). Yaş ve kullanım alışkanlıkları kalite algısını etkilememiştir. Özel tesis kullanıcıları kamuya kıyasla "*yanıt verebilirlik*" boyutunu daha yüksek puanlamıştır.

Balkan ve Bulgurcuoğlu (2023) 150 katılımcı üzerinde nicel analiz gerçekleştirilmiş; demografik özellikler, beden ölçüleri, egzersiz yaşı ve kalite algısı içeren anket formu kullanılmıştır. Çoklu regresyon ve faktör analizi ile veri analizi yapılmıştır. Cinsiyet ile kalite alt boyutları arasında anlamlı farklılıklar (eşcinsellik ve donanım algısı gibi) tespit edilmiştir. Egzersiz yaşı, hizmet kalitesi alt boyutlarıyla belirgin ilişkiler kurmuştur. Beden ölçümleri çoğu zaman tesis kullanım deneyimini dolaylı etkilerle yönlendirmiştir.

Çetinkaya (2019) Kadınlara özel ve karma fitness merkezlerine yönelik olarak yapılan bu çalışmada 200 kadın katılımcı kullanılmış; anketin geçerlik güvenilirliği Cronbach's alfa yöntemiyle test edilmiştir. Veri analizi için t-testleri ve Mann-Whitney kullanılmıştır. Kadın katılımcılar personel hizmet kalitesini erkeklere kıyasla daha düşük algılamıştır. Düşük gelirli katılımcılar soyunma odası altyapısından memnuniyet duymamıştır. Kullanım süresi ve sıklığı kalite algısına anlamlı katkıda bulunmamıştır.

Yiğit (2022) 400 kullanıcı ile anketle veri toplanmış; hizmet kalitesi, liderlik ve tekrar tercih eğilimi arasındaki ilişkiler için yapısal eşitlik modeli (SEM) kullanılmıştır. Hizmet kalitesi ile tekrar tercih niyeti arasında doğrudan pozitif ilişki ($\beta = 0.52, p < 0.01$). Liderlik düzeyi, kalite algısı üzerinden dolaylı etki göstermiştir.

Reklam ve promosyon stratejileri kalite-algı ilişkisini güçlendiren moderatör işlevindedir.

Köşker Demir (2010) SSQRS ölçeğinin Türkçeye uyarlanması süreci; ön test, geçerlik ve güvenilirlik analizleri içermiştir. 250 kullanıcı ile yapılan pilot uygulamada, Cronbach's alfa tüm ölçek için 0.89 olarak hesaplanmıştır. Ölçek, dört boyutlu yapı ile Türkçeye başarılı biçimde uyarlanmış ve kullanılabilir bulunmuştur. Ölçek, spor işletmelerinde kalite ölçümleri için güvenilir bir araç niteliği taşıdığını göstermiştir.

Ceyhan' (2006) da Türkiye'nin üç büyük ilinde 16 spor işletmesinde uygulanan anket çalışmasında 600 kullanıcı yer almıştır. EFA (Keşfedici Faktör Analizi) ile hizmet kalite boyutları belirlenmiş, öneriler geliştirilmiştir. Hizmet kalitesinin dört temel boyutta toplandığı görülmüştür: fiziki çevre, personel yetkinliği, yönetim süreçleri ve güvenlik. Her boyuta yönelik sürdürülebilir iyileştirme stratejileri sunulmuştur.

1.14. Uluslararası Çalışmalar

Spor tesislerinde algılanan hizmet kalitesi, küresel ölçekte hem kamu politikalarının hem de toplumsal sağlığın önemli bir bileşeni olarak değerlendirilmektedir. Uluslararası düzeyde yapılan araştırmalar, özellikle kullanıcı deneyimi, kalite standartları ve tesis yönetimi boyutlarında değerli katkılar sunmaktadır.

Howat, Absher ve Crilley (1996), Avustralya'da kamuya ait spor ve rekreasyon merkezlerinde kullanıcı memnuniyetini analiz etmiş ve hizmet kalitesinin algılanan değer üzerinden memnuniyet ve sadakatle doğrudan ilişkili olduğunu ifade etmiştir.

Avustralya'da yapılan bir araştırma, hizmet kalitesinin sadece fiziksel ortamlarla sınırlı kalmaması gerektiğini; eğitmen yeterliliği ve kullanıcıyla etkili iletişimin, memnuniyet ve sadakati doğrudan etkilediğini göstermektedir (Howat, Absher ve Crilley, 1996).

“Hizmet sağlayıcıların kullanıcı beklentilerine yanıt verirken, sadece tesis altyapısına değil, eğitmen davranışı ve etkileşim düzeyine de önem vermesi gerektiği vurgulanmıştır” (Howat, Absher ve Crilley, 1996). Araştırma, hizmet sağlayıcıların sadece fiziksel olanaklara değil, aynı zamanda eğitmen kalitesi ve kullanıcıya yönelik iletişime de önem vermesi gerektiğini ortaya koymuştur.

Murray ve Howat (2002), İngiltere’de yürüttükleri çalışmada, spor tesislerinde hizmet kalitesiyle üyelik devamlılığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Spor tesislerinde kullanıcıların güven ve destek algılarının üyelik devamlılığı üzerinde doğrudan etkili olduğu belirlenmiştir (Murray ve Howat, 2002).

“Kullanıcıların uzun vadeli tesis kullanımı, onların psikolojik olarak güvende hissetmeleri ve desteklenme düzeylerine bağlıdır” (Murray & Howat, 2002). Buna göre, kullanıcılar kendilerini güvende ve desteklenmiş hissettikleri ölçüde, tesisi uzun vadeli kullanma eğilimi göstermektedir.

Theodorakis, Alexandris ve Tsigilis (2009), Yunanistan’da gerçekleştirdikleri çalışmada, hizmet kalitesinin beş temel boyutu olan güvenilirlik, somutluk, yanıt verebilirlik, güven ve empati çerçevesinde kullanıcı değerlendirmelerini analiz etmişlerdir. Yunanistan'da yapılan bir çalışmada, hizmet kalitesinin beş temel boyutla ölçüldüğü ve bu boyutlardan 'yanıt verebilirliğin' kullanıcılarca en düşük puanı aldığı saptanmıştır (Theodorakis, Alexandris ve Tsigilis, 2009).

“Katılımcılar, personelin taleplere yeterince hızlı ve etkili yanıt veremediğini belirtmiş, bu da yanıt verebilirlik skorunun düşük çıkmasına neden olmuştur” (Theodorakis et al., 2009).

Çalışmada en düşük skorun *“yanıt verebilirlik”* boyutunda elde edilmesi, personelin kullanıcı taleplerine zamanında ve etkili yanıt verememesine bağlanmıştır.

Kim ve Trail (2011) tarafından ABD'de yürütülen bir araştırmada, belediye destekli spor komplekslerinde bireysel kullanıcı ve takım kullanıcılarının hizmet beklentilerinin farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Amerika Birleşik Devletleri’nde yapılan araştırmada, bireysel kullanıcılar ile takım kullanıcılarının hizmet kalitesi beklentileri arasında belirgin farklar olduğu ortaya konmuştur (Kim ve Trail, 2011). *“Takım odaklı kullanıcılar program esnekliğine ve takım çalışmasına daha fazla önem verirken, bireysel kullanıcılar eğitmen kalitesi ve kişisel dikkat beklemektedir”* (Kim ve Trail, 2011). Bu farklılıklar, program tasarımında segmentasyon yaklaşımının önemini vurgulamaktadır.

Bu uluslararası örnekler, algılanan hizmet kalitesinin sadece fiziki çevre ve teknik yeterliliklerle sınırlı olmadığını, aynı zamanda personel niteliği, yönetsel süreçler ve kullanıcı odaklılık gibi çok boyutlu değişkenlerle şekillendiğini göstermektedir. Ayrıca, pek çok ülke, hizmet kalitesini artırmak amacıyla dijital

sistemler, kullanıcı geribildirim mekanizmaları ve sürekli iyileştirme stratejileri uygulamaktadır.



II. BÖLÜM

BULGULAR VE TARTIŞMA

2.1. Bulgular

Tablo 2. Çalışma Grubunun Cinsiyet Bilgileri

Cinsiyet	N	%
Kadın	620	62,0
Erkek	380	38,0
Toplam	1000	100

Kadınlara özel spor grupları ve seanslar (örneğin yüzme, step-aerobik, pilates gibi branşlarda kadınlara özel saatlerin varlığı) oluşturulan çalışma grubundaki kadın katılımcı varlığını desteklemektedir. Sağlık, zindelik ve beden estetiğine yönelik ilginin artması. GBB'ye bağlı tesislerde kadınlara yönelik pozitif ayrımcılık ve erişim kolaylığı (kadın eğitmenler, özel alanlar vb.) Aile içi sorumluluklara rağmen uygun saatlerde sunulan hizmetler özellikle dikkat çekmektedir.

Erkeklerin farklı türde özel spor kulüplerine yönelmesi (özel salonlar, futbol halı sahalrı vb.). Kamu tesislerinde erkeklerin bazı seanslarda **kısıtlı zaman dilimlerine** sahip olması. Spor alışkanlığının yaşa ve sosyoekonomik düzeye bağlı değişimi ortaya koymaktadır. Erkeklerin ilgi göstereceği branşlara (fitness, futbol, basketbol, dövüş sporları) özel **kampanyalar, turnuvalar ve antrenman programları** hazırlanmalı. Özellikle genç erkekler için **rekabetçi spor ligi** veya bireysel gelişim takibi sistemi (performans ölçümü, hedef kartları vb.) önerilebilir. Baba ve çocuk spor saati gibi **aile temalı erkek katılımını destekleyen etkinlikler** düzenlenebilir. Katılımcı grubunda kadınların daha yüksek oranda yer alması, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin kadınlara erişilebilir ve güvenli spor hizmeti sunduğuna işaret etmektedir. Ancak erkek katılımcı oranının daha düşük olması, bu gruba yönelik spor politikalarının çeşitlendirilmesi ve motivasyon artırıcı stratejilerin geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir.

Tablo 3. Çalışma Grubunun Yaş Bilgileri

Yaş	N	%
18-25 yaş	291	29,1
26-33 yaş	307	30,7
34-43 yaş	292	29,2
44 yaş ve üzeri	110	11,0
Toplam	1000	100

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi spor tesislerinden hizmet alan bireylerin, aldıkları hizmet kalitesi ile bu hizmete yönelik algılarını yaş grupları bağlamında değerlendirdiğimizde: Toplamda 1000 kişiden oluşan örneklem grubunda, yaş dağılımı dengeli bir şekilde dağılmış olup; 18-25 yaş arası 291 kişi (%29,1), 26-33 yaş arası 307 kişi (%30,7), 34-43 yaş arası 292 kişi (%29,2) ve 44 yaş ve üzeri 110 kişi (%11) olarak temsil edilmiştir. Bu dağılım, farklı yaş gruplarının hizmet algılarının karşılaştırılması açısından güçlü bir temel oluşturmaktadır.

Genç yetişkin olarak tanımlanabilecek 18-25 yaş grubu, spor tesislerinden beklentileri en yüksek olan gruplardan biridir. Bu yaş grubundaki bireyler, spor salonlarını yalnızca fiziksel gelişim alanı değil, aynı zamanda sosyal etkileşim ortamı ve yaşam tarzlarının bir parçası olarak görmektedir. Bu nedenle temizlik, modern ekipman kullanımı, grup aktiviteleri ve dijital erişim (mobil uygulamalar, çevrimiçi rezervasyon vb.) gibi unsurlar bu yaş grubu için oldukça önemlidir. Algılanan hizmet kalitesi, bu grupta daha çok yenilikçi ve etkileşimli hizmetlere bağlıdır.

26-33 yaş grubundaki bireyler ise genellikle iş yaşamına adım atmış ve düzenli olarak spor faaliyetlerine katılan bireylerden oluşmaktadır. Bu grubun beklentileri arasında zaman yönetimi, hızlı ve etkili hizmet, profesyonel eğitmenler ve kişisel gelişime yönelik hizmetler (kişisel antrenör, beslenme danışmanlığı vb.) ön plandadır. Araştırma bulguları, bu grubun hizmet kalitesini daha fonksiyonel kriterlere göre değerlendirdiğini ve algılanan hizmet ile beklentileri arasında daha rasyonel bir değerlendirme yaptığını ortaya koymaktadır.

34-43 yaş grubundaki bireyler ise daha çok sağlık odaklı motivasyonla spor tesislerini kullanmaktadır. Bu grupta, hijyen koşulları, güvenlik, cihaz kullanım kolaylığı ve sakin ortam beklentileri ön plana çıkmaktadır. Hizmet algıları daha çok tesisin fiziksel olanakları, çalışan personelin ilgisi ve hizmet sürekliliği ile ilişkilidir. Araştırmada, bu grubun memnuniyet düzeylerinin hizmetin sürdürülebilirliği ile doğrudan ilişkili olduğu gözlemlenmiştir.

44 yaş ve üzeri bireyler ise spor tesislerini genellikle sağlık amacıyla kullanan ve yaşam kalitesini artırmayı hedefleyen kullanıcı profilini oluşturmaktadır. Bu yaş grubunun spor tesislerinden beklentileri arasında özellikle rehberlik desteği, düşük yoğunluklu aktiviteler ve bireysel ilgi öne çıkmaktadır. Bu grupta algılanan hizmet kalitesi, tesisin yaşa uygun hizmetleri sağlayıp sağlamadığına ve bireysel ihtiyaçlara duyarlılığına göre değişiklik göstermektedir.

Bu nedenle, yaş grupları arasında hizmet beklentileri ve algı düzeyleri belirgin farklılıklar göstermektedir. Spor tesislerinin bu farklılıkları göz önünde bulundurarak hizmetlerini yaş gruplarına göre özelleştirmesi, hem memnuniyet düzeyini artıracak hem de hizmet kalitesine ilişkin olumlu algıyı güçlendirecektir. Yaş temelli ihtiyaç analizi, spor tesislerinde daha etkili ve hedef odaklı hizmet sunumu için önemli bir strateji olarak öne çıkmaktadır.

Tablo 4. Çalışma Grubunun Medeni Durum Bilgileri

Medeni Durum	N	%
Evli	632	63,2
Bekar	368	36,8
Toplam	1000	100

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi spor tesislerinden hizmet alan bireylerin hizmete yönelik beklentileri ile algıladıkları hizmet kalitesini incelemek amacıyla gerçekleştirilen çalışmamızın çalışma grubunu oluşturan bireylerin medeni durumları açısından taşıdığı değerlere baktığımızda; 1000 katılımcının medeni durumu incelendiğinde, 632'sinin evli (%63,2), 368'inin ise bekar (%36,8) olduğu görülmektedir. Bu oranlar, spor hizmetlerinden yararlanan bireylerin büyük bir kısmının evli olduğunu ve dolayısıyla beklenti ve algı analizlerinin medeni duruma göre değerlendirilmesinin anlamlı bir katkı sunacağını göstermektedir.

Evli bireylerin spor tesislerinden beklentileri genellikle düzenli, güvenli ve aile dostu hizmetler üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu gruptaki bireylerin önemli bir kısmı spor tesislerini yalnızca bireysel kullanım için değil, aynı zamanda eşleri ya da çocuklarıyla birlikte zaman geçirebilecekleri sosyal bir alan olarak da görmektedir. Dolayısıyla çocuk oyun alanları, aileye uygun saat dilimlerinde hizmet, hijyenik ortamlar, kolay ulaşılabilirlik ve uygun fiyat politikaları evli bireyler için hizmet kalitesinin temel belirleyicileri arasında yer almaktadır. Araştırma bulgularına göre, evli bireyler hizmeti değerlendirirken tesisin genel düzeni, çalışanların ilgisi ve aile

mahremiyetine gösterilen özen gibi kriterlere daha fazla önem vermektedir. Ayrıca evli bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi, beklentileri karşılandıkça oldukça yüksek bir memnuniyet düzeyi ile sonuçlanmaktadır.

Bekar bireyler ise spor tesislerinden daha çok kişisel gelişim, sosyalleşme ve estetik motivasyon ile yararlanmaktadır. Bu gruptaki bireyler için hizmet kalitesi; spor ekipmanlarının güncelliği, tesisin modern görünümü, grup dersleri, eğitmen kalitesi ve bireysel performansa yönelik program seçenekleri ile doğrudan ilişkilidir. Bekar bireyler, özellikle esnek hizmet saatleri, dijital olanaklar (mobil uygulamalar, akıllı sistemler), sosyal alanlar (kafeler, dinlenme alanları) ve bireye özel hizmetlerle daha fazla ilgilenmektedir. Algılanan hizmet kalitesi, bu grup için daha bireysel ve deneyim odaklı bir yaklaşımla değerlendirilmekte olup, tesisin sunduğu yenilikçi çözümler ve teknolojik altyapılar memnuniyeti belirleyen faktörler arasında öne çıkmaktadır.

Her iki grubun da hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmeleri, yaşam tarzlarına ve beklentilerine göre farklılaşmaktadır. Evli bireyler daha çok güvenlik, düzen ve aileye yönelik uygunluk ararken, bekar bireyler dinamizm, esneklik ve kişiselleştirilmiş hizmetler aramaktadır. Bu durum, spor tesislerinin hedef kitleye yönelik özelleştirilmiş hizmet stratejileri geliştirmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Elde edilen verilerce, medeni durum bireylerin spor tesislerinden ne beklediklerini ve aldıkları hizmeti nasıl değerlendirdiklerini önemli ölçüde etkilemektedir. Evli ve bekar bireylerin ihtiyaçlarının doğru analiz edilmesi, tesislerin hem hizmet kalitesini artırmasına hem de kullanıcı memnuniyetini sürdürülebilir kılmasına katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda, hizmet sunumunda farklı kullanıcı gruplarının özelliklerine göre segmentasyon yapılması, hizmet yönetimi açısından kritik öneme sahiptir.

Tablo 5. Çalışma Grubunun Çocuk Sayısı Bilgileri

Çocuk Sayısı	N	%
0-1	440	44,0
2-3	422	42,2
4 ve üstü	138	13,8
Toplam	1000	100

Gaziantep Büyükşehir belediyesinin faaliyetlerini gerçekleştirdiği spor komplekslerinden hizmet alan bireylerden oluşan çalışma grubumuzdan çocuk sahibi olma değişkeni açısından elde ettiğimiz veriler neticesinde, 1000 katılımcının çocuk sayısına göre dağılımı incelendiğinde; 0-1 çocuk sahibi olanlar 440 kişi (%44), 2-3

çocuk sahibi olanlar 422 kişi (%42,2) ve 4 ve üzeri çocuk sahibi olanlar 138 kişi (%13,8) olarak belirlenmiştir. Bu dağılım, spor tesislerinden alınan hizmetin aile yapısı ve çocuk sayısına göre nasıl algılandığını değerlendirmek için önemli bir temel sunmaktadır.

0-1 çocuk sahibi olan bireyler, genellikle daha esnek bir yaşam programına sahip olup, spor tesislerini bireysel gelişim, stres atma ve fiziksel formda kalma amacıyla tercih etmektedir. Bu gruptaki bireylerin hizmet beklentileri arasında modern spor ekipmanları, eğitmen kalitesi, hijyen, hızlı hizmet ve bireye özel antrenman seçenekleri öne çıkmaktadır. Ayrıca, bu grupta yer alan bireyler genellikle genç yaşta oldukları için dijital erişim olanakları, mobil uygulamalar, çevrim içi rezervasyon sistemleri gibi teknolojik hizmetlere büyük önem vermektedir. Algılanan hizmet kalitesi, bu bireylerde çoğunlukla performans ve verimlilik üzerinden değerlendirilmektedir.

2-3 çocuk sahibi olan bireyler, hem bireysel hem de ailevi sorumlulukları dengelemek durumundadır. Bu nedenle, spor tesislerinden beklentileri daha çok programlı, güvenli ve aile dostu hizmetler sunulması yönündedir. Bu grupta çocuk oyun alanları, ailelere uygun saat aralıklarında sunulan hizmetler, çocuk bakım desteği gibi olanaklar oldukça değerlidir. Ayrıca tesisin lokasyonu, ulaşım kolaylığı, temizliği ve fiyat/performans dengesi bu grup için hizmet kalitesinin temel belirleyicilerindedir. Araştırma bulguları, bu gruptaki bireylerin hizmeti hem kendileri hem de aileleri için bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirdiklerini ortaya koymaktadır.

4 ve üzeri çocuk sahibi bireyler ise genellikle daha sınırlı zamana ve ekonomik kaynaklara sahip olabilmektedir. Bu nedenle spor tesislerinden beklentileri daha çok uygun fiyatlı, ulaşımı kolay, temel ihtiyaçlara cevap veren hizmetler şeklindedir. Bu grup için spor faaliyetleri sıklıkla ikinci planda yer almakta; buna rağmen tesislerin sunduğu sosyal destek, psikolojik rahatlama ve aile içi dengeyi koruma gibi dolaylı katkılar oldukça önem kazanmaktadır. Bu bireyler hizmet kalitesini daha çok temel memnuniyet kriterlerine temizlik, ilgi, güler yüz, süreklilik göre değerlendirmektedir. Beklentilerinin sınırlı olması, algılanan hizmet kalitesinin genellikle beklentiyi karşılamasıyla sonuçlanmakta ve genel memnuniyet düzeyi istikrarlı bir şekilde gözlemlenmektedir.

Sonuç olarak, çocuk sayısı bireylerin spor tesislerinden ne beklediğini ve hizmeti nasıl algıladığını doğrudan etkilemektedir. Az çocuklu bireyler daha esnek ve kişiselleştirilmiş hizmetler beklerken, çok çocuklu bireyler daha temel, ekonomik ve aileye uygun hizmetler talep etmektedir. Spor tesislerinin bu farklılıkları dikkate alarak hizmetlerini çeşitlendirmesi, kullanıcı memnuniyetini ve hizmet kalitesine dair olumlu algıyı güçlendirecektir.

Tablo 6. Çalışma Grubunun Eğitim Düzeyi Bilgileri

Eğitim Düzeyi	N	%
İlköğretim	264	26,4
Ortaöğretim	357	35,7
Önlisans	100	10,0
Lisans	210	21,0
Master-Doktora	69	6,9
Toplam	1000	100

Araştırmaya katılan 1000 kişilik çalışma grubunun eğitim düzeyi dikkate alındığında; 264'ü ilköğretim (%26,4), 357'si ortaöğretim (%35,7), 100'ü önlisans (%10), 210'u lisans (%21) ve 69'u yüksek lisans-doktora (%6,9) mezunudur. Bu veriler, farklı eğitim düzeyine sahip bireylerin spor hizmetlerini nasıl değerlendirdiğini karşılaştırmak için önemli bir temel oluşturmaktadır.

İlköğretim düzeyindeki bireyler, genellikle spor tesislerinden temel hizmetler beklemektedir. Temizlik, güvenlik, uygun fiyat ve kolay ulaşılabilirlik bu grup için hizmet kalitesinin en temel ölçütleridir. Sporun bir alışkanlık ya da sağlık gereksinimi olarak görülmesi, bu grupta çoğunlukla pratik ihtiyaçlara bağlıdır. Hizmet kalitesi algısı ise çalışanların ilgisi, ortamın düzeni ve temel hijyen koşullarının sağlanması gibi gözle görülür unsurlara dayanmaktadır. Dijital hizmet kanalları veya bireyselleştirilmiş programlar bu grup için öncelikli değildir. Bu da gösteriyor ki, temel okuryazarlık seviyesinin ötesine geçmeyen bireylerin hizmet algısı daha somut ve doğrudan deneyimlere dayanmaktadır.

Ortaöğretim mezunları, daha bilinçli kullanıcı profili sergilemekte ve sporun yaşam kalitesine olan etkisini fark etmektedir. Bu gruptaki bireyler için uygun saatlerde sunulan grup dersleri, eğitmen kalitesi, temizlik ve tesis içi düzen önemli hale gelmektedir. Spor tesislerinden beklentiler hem fiziksel hem sosyal ihtiyaçlara cevap verecek düzeydedir. Algılanan hizmet kalitesi ise genellikle hizmetin sürdürülebilirliği, güler yüzlü personel ve program çeşitliliği ile doğru orantılıdır.

Önlisans ve lisans mezunları, spor faaliyetlerini bilinçli olarak sürdüren, sağlık ve kişisel gelişimi bir yaşam tarzı haline getirmiş bireylerdir. Bu gruptaki katılımcılar hizmet kalitesini değerlendirirken daha çok eğitmen yeterliliği, bireysel program seçenekleri, teknolojik donanım, dijital erişim imkânları ve kullanıcı deneyimine önem vermektedir. Bu bireylerin beklentileri arasında mobil uygulamalarla hizmet takibi, kişiye özel antrenman planları ve diyet danışmanlığı gibi özellikler de yer almaktadır. Eğitim düzeyinin artmasıyla birlikte hizmete yönelik eleştirel bakış ve kalite hassasiyeti de artmaktadır.

Yüksek lisans ve doktora düzeyindeki bireyler ise hizmeti çok daha bütünsel bir bakış açısıyla değerlendirmektedir. Bu bireyler, hizmet kalitesini sadece fiziksel ortamla sınırlı görmemekte; yönetsel şeffaflık, sürdürülebilirlik, çevre duyarlılığı ve kurumsal imaj gibi konuları da önemsemektedir. Bu grubun beklentileri çok katmanlı olup, sadece kişisel değil toplumsal faydaya dayalı değerlendirmeler de içermektedir.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesine ait spor tesislerinden eğitim düzeyi arttıkça beklenen hizmet türü daha bilinçli, detaylı ve eleştirel hale gelmektedir. Bu durum, eğitilmiş bireylerin daha seçici ve kalite odaklı hizmet talep ettiklerini göstermektedir. Spor tesislerinin hizmet sunumlarını farklı eğitim seviyelerinin ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak yapılandırılmaları, hem memnuniyet düzeyini artıracak hem de hizmet kalitesine dair algıyı güçlendirecektir. Eğitilmiş ve bilinçli vatandaşların beklentilerine duyarlılık göstermek, tesislerin sürdürülebilir başarısı açısından kritik bir unsur olacaktır.

Tablo 7. Çalışma Grubunun Beklenen Hizmet Kalitesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Hizmet Kalitesi	Madde Sayısı	N	Frekans	\bar{x}
Personel	Beklenen Hizmet Kalitesi	17	1000	“Hiç Katılmıyorum” (5) “Az Katılıyorum” (10) “Orta Derecede Katılıyorum” (50) “Çok Katılıyorum” (295) “Tamamen katılıyorum” (640)	4.56 ± 0.63
Odalar	Beklenen Hizmet Kalitesi	2	1000	“Hiç Katılmıyorum” (162) “Az Katılıyorum” (40) “Orta Derecede Katılıyorum” (408) “Çok Katılıyorum” (100) “Tamamen katılıyorum” (290)	3.32 ± 1.16

Program	Beklenen Hizmet Kalitesi	14	1000	“Hiç Katılmıyorum” (3) “Az Katılıyorum” (2) “Orta Derecede Katılıyorum” (245) “Çok Katılıyorum” (345) “Tamamen katılıyorum” (405)	4.05 ± 0.88
Tesis	Beklenen Hizmet Kalitesi	12	1000	“Hiç Katılmıyorum” (105) “Az Katılıyorum” (78) “Orta Derecede Katılıyorum” (150) “Çok Katılıyorum” (427) “Tamamen katılıyorum” (240)	3.62 ± 1.18

Araştırmamız kapsamında katılımcılarımıza hizmet aldıkları spor tesisindeki personel hizmet kalitesi beklentileri açısından elde ettiğimiz verilere göre:

$$\begin{aligned}
 \text{Ortalama} &= (1*5)+(2*10)+(3*50)+(4*295)+(5*640)/ 1000 \\
 &= 5+20+150+1180+3200/ 1000 \\
 &= 4555/1000=4.55 \\
 \text{SD} &\approx 0.63
 \end{aligned}$$

Ortalama **4,56** yani beklentiler oldukça yüksek düzeyde karşılanmış. %64’ü (640 kişi) en yüksek puanı vermiştir. Sadece %1.5’i (15 kişi) 1 veya 2 puan vermiş → memnuniyetsizlik çok düşük. Veriler **pozitif yönde çarpık değildir**, dağılımı sağa yatık değil; daha çok yukarı yığılmış yani memnuniyet yüksektir.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi spor tesislerindeki personel hizmet kalitesine ilişkin katılımcı beklentileri incelenmiştir. Katılımcıların bu hizmete verdikleri puanlara göre ortalama değer **4.56 ± 0.63** olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların %64’ü en yüksek puan olan 5’i verirken, yalnızca %1.5’i düşük düzeyde puan (1 veya 2) vermiştir. Bu sonuçlar, personel hizmetinin büyük ölçüde beklentileri karşıladığını göstermektedir.

Araştırmamız kapsamında katılımcılarımıza hizmet aldıkları spor tesisindeki odaların hizmet kalitesi beklentileri açısından elde ettiğimiz verilere göre:

$$\begin{aligned}
 \text{Ortalama} &= (1*162)+(2*40)+(3*408)+(4*100)+(5*290)/ 1000 \\
 &= 162+80+1224+400+1450/ 1000 \\
 &= 3316/1000 = 3.316
 \end{aligned}$$

$$SD \approx 1.16$$

Dağılım çok homojen değil; büyük bir kısmı 3 ve altında yoğunlaşmış. Veriler negatif çarpıklık gösteriyor (sola yatık), yani beklenti düşük veya orta düzeydedir.

Gaziantep Büyükşehir belediyesi spor tesislerinden hizmet alan katılımcı 1000 kişiden, spor tesisindeki **odalarla ilgili hizmet beklentisi** ortalama olarak **3.32 ± 1.16** puanla değerlendirilmiştir. Katılımcıların en büyük bölümü (**%40.8**) “3” puan vererek **orta düzeyde beklenti karşılanması** yönünde görüş bildirmiştir. Düşük puan (1 ve 2) verenlerin oranı toplamda %20.2 iken, en yüksek puanı (5) verenlerin oranı %29’dur. Bu sonuçlar, tesisin oda hizmetlerinin kullanıcı beklentilerini kısmen karşıladığını, ancak gelişime açık olduğunu göstermektedir.

Araştırmamız kapsamında katılımcılarımıza hizmet aldıkları spor tesisindeki program hizmeti kalitesi beklentileri açısından elde ettiğimiz verilere göre:

$$\text{Ortalama} = (1 \times 3) + (2 \times 2) + (3 \times 345) + (4 \times 245) + (5 \times 405) / 1000$$

$$= 3 + 4 + 1035 + 980 + 2025 / 1000$$

$$= 4047 / 1000 = 4.047$$

$$SD \approx 0.88$$

Katılımcıların spor programlarına yönelik hizmet beklentileri ortalama olarak **4.05 ± 0.88** puanla değerlendirilmiştir. Katılımcıların %40.5’i en yüksek puanı verirken, %34.5’i 3 puan vererek orta düzeyde beklentilerinin karşılandığını belirtmiştir. Sadece %0.5’i düşük puan (1 veya 2) vermiştir. Bu sonuçlar, spor programlarına yönelik hizmetlerin büyük ölçüde beklentileri karşıladığını göstermektedir.

Araştırmamız kapsamında katılımcılarımıza hizmet aldıkları spor tesisine yönelik hizmeti kalitesi beklentileri açısından elde ettiğimiz verilere göre:

$$\text{Ortalama} = (1 \times 105) + (2 \times 78) + (3 \times 150) + (4 \times 427) + (5 \times 240) / 1000$$

$$= 105 + 156 + 450 + 1708 + 1200 / 1000$$

$$= 3619 / 1000 = 3.619$$

$$SD \approx 1.18$$

Katılımcıların spor tesislerine yönelik hizmet beklentileri **ortalama 3.62 ± 1.18** düzeyindedir. Katılımcıların %42.7'si 4 puan, %24'ü 5 puan vererek yüksek beklenti karşılama düzeyi bildirmiştir. Ancak %18.3'ü düşük puan (1 veya 2) vermiştir. Bu dağılım, hizmetlerin büyük ölçüde beklentileri karşıladığını; fakat düşük puan veren ciddi bir grubun da bulunduğunu göstermektedir. Beklentilerin orta-yüksek seviyede karşılandığı, ancak hizmet kalitesinin bazı alanlarda iyileştirmeye açık olduğu söylenebilir.

Tablo 8. Çalışma Grubunun Algılanan Hizmet Kalitesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Hizmet Kalitesi	Madde Sayısı	N	Frekans	\bar{x}
Personel	Algılanan Hizmet Kalitesi	19	1000	“Hiç Katılmıyorum” (95) “Az Katılıyorum” (88) “Orta Derecede Katılıyorum” (150) “Çok Katılıyorum” (227) “Tamamen katılıyorum” (440)	3.83 ± 1.23
Odalar	Algılanan Hizmet Kalitesi	7	1000	“Hiç Katılmıyorum” (200) “Az Katılıyorum” (183) “Orta Derecede Katılıyorum” (350) “Çok Katılıyorum” (127) “Tamamen katılıyorum” (140)	2.82 ± 1.20
Program	Algılanan Hizmet Kalitesi	16	1000	“Hiç Katılmıyorum” (175) “Az Katılıyorum” (221) “Orta Derecede Katılıyorum” (150) “Çok Katılıyorum” (427) “Tamamen katılıyorum” (27)	2.91 ± 1.23
Tesis	Algılanan Hizmet Kalitesi	11	1000	“Hiç Katılmıyorum” (162) “Az Katılıyorum” (40) “Orta Derecede Katılıyorum” (408) “Çok Katılıyorum” (100) “Tamamen katılıyorum” (290)	3.32 ± 1.16

Araştırmamız kapsamında katılımcılarımıza hizmet aldıkları spor tesisindeki personellerden algılanan hizmet açısından elde ettiğimiz verilere göre:

$$\text{Ortalama} = (1 \times 95) + (2 \times 88) + (3 \times 150) + (4 \times 227) + (5 \times 440) / 1000$$

$$= 95+176+450+908+2200=3829$$

$$=3829/1000 =3.829$$

$$SD\approx 1.23$$

Katılımcıların spor tesisinde çalışan personele ilişkin algılanan hizmet puanı ortalaması **3.83 ± 1.23** olarak bulunmuştur. Katılımcıların %44'ü (440 kişi) en yüksek puanı verirken, %15.5'i (95 kişi) en düşük puanı vermiştir. Bu sonuçlar, personele yönelik algının genel olarak olumlu olduğunu fakat belli bir oranda memnuniyetsizliğin de bulunduğunu göstermektedir. Hizmet kalitesinin artırılması için düşük puan verenlerin görüşleri üzerinde ayrıca durulabilir.

Araştırmamız kapsamında katılımcılarımıza hizmet aldıkları spor tesisindeki odalardan algılanan hizmet açısından elde ettiğimiz verilere göre:

$$\text{Ortalama: } (1\times 200)+(2\times 183)+(3\times 350)+(4\times 127)+(5\times 140)/1000$$

$$=200+366+1050+508+700/1000$$

$$=2824/1000 =2.824$$

$$SD\approx 1.20$$

Araştırmaya katılan bireylerin spor tesislerindeki odalara yönelik algılanan hizmet kalitesi ortalama olarak **2.82 ± 1.20** puanla değerlendirilmiştir. Katılımcıların %20'si "*hiç katılmıyorum*", %18.3'ü "*az katılıyorum*" cevabı vermiştir. Yani toplamda yaklaşık %38.3'lük bir kesim odalardaki hizmet kalitesini düşük bulmaktadır. Bu bulgular, odalara yönelik algının düşük düzeyde olduğunu ve iyileştirmeye açık alanlar bulunduğunu göstermektedir.

Elde edilen bulgulara göre, spor tesislerindeki odalara yönelik algılanan hizmet kalitesi katılımcılar tarafından ortalama 2.82 ± 1.20 puan ile değerlendirilmiştir. Bu değer, 5 üzerinden orta düzeyin altında bir algıya işaret etmektedir. Ayrıca katılımcıların yaklaşık %38.3'ünün "*hiç katılmıyorum*" veya "*az katılıyorum*" şeklinde düşük düzeyli yanıtlar vermesi, odalara yönelik memnuniyetin sınırlı düzeyde kaldığını göstermektedir. Bu durum, özellikle soyunma odaları, duş alanları, dinlenme bölümleri gibi fiziksel ortamların temizliği, düzeni veya kullanım kolaylığı gibi unsurlarda iyileştirme yapılması gerektiğine işaret etmektedir. Fiziksel çevrenin

kullanıcı deneyimindeki rolü göz önüne alındığında, bu alanlardaki hizmet kalitesinin düşüklüğü, genel memnuniyet düzeyini de olumsuz etkileyebilir.

Buna karşılık, spor tesisinde görevli personelin sunduğu hizmetlere yönelik algılanan hizmet kalitesi, katılımcılar tarafından 3.83 ± 1.23 ortalama puanla değerlendirilmiştir. Bu sonuç, katılımcıların büyük çoğunluğunun personele ilişkin hizmetlerden memnun olduğunu göstermektedir. Özellikle personelin güler yüzülüğü, ilgi düzeyi, yönlendirme kapasitesi ve profesyonellik gibi faktörlerin olumlu değerlendirilmesi, hizmet kalitesine önemli bir katkı sağlamaktadır. Katılımcıların %44'ünün en yüksek puanı vermesi, personelin tesislerin güçlü yönlerinden biri olduğunu ortaya koymaktadır.

Genel olarak değerlendirildiğinde, araştırmamızda elde ettiğimiz bulgular, Gaziantep Büyükşehir Belediyesine ait spor tesislerinde insan faktörünün (personel) hizmet kalitesi algısını olumlu yönde etkilediğini, ancak tesislerin fiziksel koşullarıyla ilgili bazı memnuniyetsizliklerin hizmet algısını düşürdüğünü göstermektedir. Bu kapsamda, yöneticilerin özellikle tesis içi altyapı ve ortam iyileştirmelerine öncelik vermeleri, kullanıcı deneyimini artırabilir ve memnuniyet düzeyini yükseltebilir.

Spor tesislerinin kullanıcı beklentilerini karşılayabilmesi için hem fiziksel donanımın iyileştirilmesi hem de insan odaklı hizmetlerin sürdürülmesi gerektiği anlaşılmaktadır.

Araştırmamız kapsamında katılımcılarımıza hizmet aldıkları spor tesisindeki perogramlardan algılanan hizmet açısından elde ettiğimiz verilere göre:

$$\text{Ortalama: } (1 \times 175) + (2 \times 221) + (3 \times 150) + (4 \times 427) + (5 \times 27) / 1000$$

$$= 175 + 442 + 450 + 1708 + 135 = 2910 / 1000$$

$$= 2910 / 1000 = 2,91$$

$SD \approx 1.23$ Bu dağılımda değerler orta ve alt düzeyde yoğunlaştığı için standart sapma biraz yüksek olmuştur.

Katılımcıların Gaziantep Büyükşehir Belediyesi spor tesislerindeki programlara yönelik hizmet beklentileri, ortalama olarak 2.91 ± 1.23 puan ile değerlendirilmiştir. Katılımcıların %39.6'sı düşük düzeyde beklenti karşılandığını belirtirken "hiç katılmıyorum" veya "az katılıyorum", yalnızca %2.7'si "tamamen

katılıyorum” yanıtını vermiştir. En yoğun yanıt “çok katılıyorum” %42.7 olarak verilmiştir. Bu dağılım, kullanıcıların önemli bir bölümünün programlardan beklentilerinin yeterince karşılanmadığını düşündüğünü göstermektedir. Program çeşitliliği, seans sıklığı, eğitmen kalitesi gibi unsurların kullanıcı beklentilerini karşılamada yetersiz kaldığı söylenebilir.

2.91 gibi düşük bir ortalama, yerel yönetimlerin işlettiği spor tesislerinin, kullanıcı beklentilerini tam olarak karşılayamadığını göstermektedir. Bu durum, hizmet kalitesinin artırılması, çeşitlendirilmesi ve kullanıcı odaklı hale getirilmesi gerektiğine işaret eder. Yerel yönetimler, vatandaşların sağlıklı yaşam hakkına erişimini desteklemek için tesislerde hem insan gücünü hem de fiziksel ve organizasyonel altyapıyı güçlendirmelidir. Katılımcıların düşük puan vermesi, eğitmenlerin ilgi, donanım ya da iletişim becerilerinin yetersiz bulunmasıyla da ilişkili olabilir. Branşında uzman ve lisanslı antrenörler görevlendirmelidir. Ortalama puanın düşüklüğü, seans saatlerinin çalışan bireyler veya öğrenciler için uygun olmadığını gösterebilir. Yoğun katılım saatlerinde aşırı kalabalık, hizmet kalitesini düşürebilir.

Araştırmamız kapsamında katılımcılarımıza hizmet aldıkları spor tesislerinden algılanan hizmet açısından elde ettiğimiz verilere göre:

$$\begin{aligned} \text{Ortalama: } & (1 \times 308 + 2 \times 175 + 3 \times 250 + 4 \times 127 + 5 \times 140) / 1000 \\ & = 2760 / 1000 \end{aligned}$$

=2,76 (Ortalama puan 2.76, yani hizmet kalitesi algısı orta düzeyin biraz altında, Standart sapma 1.40, yani katılımcıların görüşleri birbirinden oldukça farklı, Verilerin 1 ile 5 arasında dağılması, ölçeğin tüm aralığının kullanıldığını ve farklı algı seviyeleri olduğunu gösterir.

Araştırmamız kapsamında katılımcılarımıza hizmet aldıkları spor tesislerindeki tüm hizmetlerinin kalitesinin algılananlar açısından elde ettiğimiz verilere göre:

$$\begin{aligned} \text{Ortalama} &= (1 \times 162) + (2 \times 40) + (3 \times 408) + (4 \times 100) + (5 \times 290) / 1000 \\ &= 162 + 80 + 1224 + 400 + 1450 / 1000 \\ &= 3316 / 1000 = 3.316 \end{aligned}$$

$SD \approx 1.16$ (Dağılım çok homojen değil; büyük bir kısmı 3 ve altında yoğunlaşmış. Veriler negatif çarpıklık gösteriyor (sola yatık), yani algılanan hizmet düşük veya orta düzeydedir.)

Gaziantep Büyükşehir belediyesi spor tesislerinden hizmet alan katılımcı 1000 kişiden, spor tesisleriyle ilgili hizmet algısı ortalama olarak 3.32 ± 1.16 puanla değerlendirilmiştir. Katılımcıların en büyük bölümü **%40.8** "3" puan vererek orta düzeyde algının karşılanması yönünde görüş bildirmiştir. Düşük puan 1 ve 2 verenlerin oranı toplamda %20.2 iken, en yüksek puanı 5 verenlerin oranı %29'dur. Bu sonuçlar, tesislerin tüm hizmetlerinin kullanıcı algılarının kısmen karşıladığını, ancak gelişime açık olduğunu göstermektedir.

Tablo 9. Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Fark Değerlerine Yönelik Bulgular

Kategori	Madde No	Madde Metni	Beklenti	Algı	Fark (Algı - Beklenti)
Odalardan Beklenen	2	Soyunma odaları ve duşlar her zaman temizdir.	4.80	2.90	-1.90
Odalardan Algılanan	7	Spor yapılan alanlar memnun edici düzeyde temizdir.	4.50	3.40	-1.10
Tesis Yeterliliğinden Beklenen	12	Egzersiz alet ve ekipmanları ihtiyaçlara uygun ve çeşitlidir.	4.00	3.00	-1.00
Tesis Yeterliliğinden Algılanan	13	Egzersiz alet ve ekipmanları modernidir.	4.00	2.90	-1.10
Programdan Beklenen	14	Sunulan programlar/aktiviteler oldukça çeşitlidir.	4.00	2.85	-1.15
Programdan Algılanan	16	Programlar üyelerin isteklerine uygun gün ve saatlerde düzenlenmektedir.	4.00	2.99	-1.01
Personelden Beklenen	17	Spor eğitmenleri yeterli bilgiye sahip, işini bilen kişilerdir.	4.85	2.90	-1.95
Personelden Algılanan	19	Spor eğitmenleri bireysel olarak ilgilenir, yanlış hareketleri düzeltir.	4.90	3.20	-1.70

31 maddelik bir ölçek aracılığıyla elde edilen verilerden seçilen sekiz madde, hizmet kalitesini oluşturan temel kategorilere ayrılarak değerlendirilmiştir. Bu kategoriler; personel, fiziksel ortam (odalardan), tesisin genel yeterliliği ve sunulan programlar olarak dört temel başlıkta toplanmıştır.

İlk olarak personel hizmet kalitesi bileşenine ait 17. ve 19. maddeler incelenmiştir. Katılımcıların, *"spor eğitmenleri yeterli bilgiye sahip, işini bilen kişilerdir"* şeklindeki 17. maddeye ilişkin beklenti ortalaması 4.85 iken, algı ortalaması 2.90 olarak belirlenmiştir. Bu fark -1.95 puan olup, çalışmanın tamamında en yüksek negatif farkı temsil etmektedir. Benzer şekilde, 19. madde olan *"spor eğitmenleri bireysel olarak ilgilenir, yanlış hareketleri düzeltir"* ifadesinde de -1.70 puanlık bir fark bulunmuştur. Bu bulgular, personel kalitesine yönelik beklentilerin son derece yüksek olduğunu, ancak bu beklentilerin algılanan hizmetle örtüşmediğini ortaya koymaktadır. Bu durum, spor tesislerinde çalışan eğitmenlerin mesleki yeterlilikleri, bireysel ilgi düzeyleri ve katılımcılarla kurduğu etkileşimin geliştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Fiziksel ortam kategorisinde, soyunma odaları ve spor alanlarının temizliği gibi unsurlar odak noktasındadır. 2. madde olan *"soyunma odaları ve duşlar her zaman temizdir"* ifadesinde beklenti 4.80, algı ise 2.90 olarak belirlenmiştir. Bu durum -1.90 puanlık bir fark ile fiziksel ortam temizlik algısının da oldukça düşük olduğunu göstermektedir. Buna karşılık, 7. madde olan *"spor alanları temizdir"* ifadesinde algı 3.40 ve beklenti 4.50 olarak bulunmuş, -1.10 puanlık bir fark tespit edilmiştir. Bu bulgu, spor yapılan alanların soyunma odalarına kıyasla daha olumlu algılandığını göstermekle birlikte, genel anlamda fiziksel ortam temizliğine dair algının yetersiz olduğuna işaret etmektedir. Kullanıcı deneyimini doğrudan etkileyen bu faktörler, hijyen ve temizlik politikalarının gözden geçirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Tesislerin genel yeterliliği başlığı altında değerlendirilen 12. ve 13. maddelerde, sırasıyla *"egzersiz alet ve ekipmanlarının çeşitliliği"* ve *"modernliği"* ölçülmüştür. Her iki maddede de beklenti 4.00 seviyesindeyken, algı sırasıyla 3.00 ve 2.90 olarak belirlenmiş, farklar ise -1.00 ve -1.10 puan olarak hesaplanmıştır. Bu farklar, tesisin altyapısına ve teknik donanımına yönelik kullanıcı memnuniyetinin yeterli olmadığını ortaya koymaktadır. Teknolojik güncellik, ekipman çeşidi ve kalitesi gibi unsurların hizmet algısında belirleyici olduğu söylenebilir.

Sunulan programlara ilişkin olarak, 14. ve 16. maddeler değerlendirmeye alınmıştır. *"Sunulan aktiviteler çeşitlidir"* (madde 14) ifadesinde -1.15, *"programlar üye ihtiyaçlarına uygun saatlerde sunulmaktadır"* (madde 16) ifadesinde ise -1.01 puanlık fark tespit edilmiştir. Bu durum, program içeriklerinin ve zamanlamasının katılımcı

beklentilerine yeterince cevap veremediğini göstermektedir. Spor tesislerinden beklenen en önemli katma değerlerden biri olan çeşitli ve ihtiyaca dönük programlar sunulması, mevcut durumda kullanıcılar tarafından yetersiz bulunmaktadır.

Bu bulgular genel olarak ele alındığında, tüm hizmet boyutlarında algı ile beklenti arasında negatif fark bulunduğu saptanmıştır. En düşük fark -1.00 (madde 12) iken, en yüksek fark -1.95 (madde 17) olarak ortaya çıkmıştır. Bu durum, spor tesisinin genel hizmet kalitesi algısının, kullanıcı beklentilerinin çok gerisinde kaldığını göstermektedir. Fiziksel koşullar, insan kaynağının nitelikleri ve program çeşitliliği gibi alanlarda iyileştirme gereksinimi çok belirgindir.

Sonuç olarak, bu çalışma spor tesislerinde sunulan hizmetlerin hem fiziki hem de beşeri yönleriyle yeniden değerlendirilmesini ve kalite standartlarının katılımcı beklentilerine uygun şekilde güncellenmesini önermektedir. Hizmet kalitesine yönelik sistematik ölçme ve iyileştirme mekanizmalarının tesis edilmesi, katılımcı memnuniyetini artıracak temel adımlardandır. Bu kapsamda, eğitmenlerin mesleki yeterliliklerinin artırılması, temizlik standartlarının yükseltilmesi, ekipman modernizasyonunun sağlanması ve sunulan programların daha esnek ve çeşitli hale getirilmesi öncelikli stratejik hedefler arasında yer almalıdır.

Tablo 10. Çalışma Grubunun Hizmet Aldığı Spor Tesislerinin Dağılımına Yönelik Bulgular

Spor Tesisi	İlçe	N	(%)
Mehmet Şimşek Tenis Kompleksi	Şehitkamil	11	1,1
Beykent Spor Salonu	Şehitkamil	75	7,5
Mustafa Cengiz Yüzme Havuzu	Nizip	13	1,3
Araban Spor Salonu ve Yüzme Salonu	Araban	12	1,2
Mehmet Vehbi Dinçerler Spor Salonu	Şehitkamil	33	3,3
6 Şubat Gençlik ve Spor Merkezi	Şahinbey	18	1,8
Dumlupınar Spor Tesisi	Şahinbey	17	1,7
Gazikent Yüzme Havuzu ve Halı Sahası	Şehitkamil	36	3,6
Karacaahmet Spor Salonu	Şehitkamil	22	2,2
Kamil Ocak Kapalı Yüzme Havuzu	Şehitkamil	28	2,8
Hasan Celal Güzel Futbol Sahası	Şahinbey	55	5,5

Kuzyeşehir Alev Alatlı Spor Tesisi	Şehitkamil	34	3,4
Hasan Doğan Spor Tesisi	Şahinbey	14	1,4
Perilikaya Spor Salonu	Şahinbey	10	1,0
Yeşilevler Spor Salonu	Şahinbey	19	1,9
Oğuzeli Yüzme Havuzu	Oğuzeli	18	1,8
Ertuğrulgazi Sakıp Özberk Spor Salonu ve Yüzme Havuzu	Şahinbey	101	10,1
Allaben Yüzme Havuzu	Şehitkamil	39	3,9
Nurdağı Yüzme Havuzu	Nurdağı	19	1,9
İslahiye Yüzme Havuzu	İslahiye	35	3,5
GBB Basketbol Sahası	Şehitkamil- Şahinbey	8	0,8
8 Şubat Yüzme Havuzu	Şehitkamil	25	2,5
Yeditepe Yüzme Havuzu	Şahinbey	61	6,1
GBB Yeditepe Spor Salonu	Şahinbey	69	6,9
Gaziler Yüzme Havuzu ve Spor Salonu	Şehitkamil	20	2,0
Ulaş Spor Salonu	Şahinbey	9	0,9
Kurban Baba Sosyal Tesisi	Şahinbey	15	1,5
Yavuzeli Spor Salonu ve Yüzme Havuzu	Yavuzeli	10	1,0
Talat Özkarlı Spor Salonu	Şahinbey	44	4,4
Karkamış Şehit Hasan Karataş Spor Tesisi	Karkamış	3	3,0
Prof. Dr. Aleddin Yavaşca Spor Salonu	Şahinbey	15	1,5
GBB Batur Futbol Sahası	Şahinbey	12	1,2
İncilikaya Spor Salonu	Şehitkamil	9	0,9
Necip Fazıl Kısakürek Sosyal Tesisi	Şehitkamil	79	7,9
Burhan Çelik Spor Klübü	Şahinbey	2	2,0
Yeşilkent Futbol Sahası	Şahinbey	10	1,0
Toplam		1000	100

Araştırma kapsamında Gaziantep Büyükşehir Belediyesine ait spor komplekslerinden hizmet alan katılımcıların hangi spor tesislerinden faydalandığına yönelik elde ettiğimiz verilerde baktığımızda; Şehitkamil (%42,9) ve Şahinbey (%46,9) ilçeleri, spor tesislerine en yoğun erişim sağlanan bölgelerdir. Taşra ilçelerdeki katılım düşüktür. Örn: Karkamış (%0,3), Yavuzeli (%1,0). Bu durum erişim, altyapı eksikliği, tanıtım yetersizliği gibi nedenlerle açıklanabilir.

En yoğun kullanılan tesis: Ertuğrulgazi Sakıp Özberk Spor Salonu (%10,1). En düşük katılım gösterilen tesis: Burhan Çelik Spor Kulübü (%0,2). İlk 10 tesis, toplam katılımın yaklaşık %60'ını oluşturmaktadır, bu da tesis kullanımında yoğunlaşma eğilimini gösteriyor. Bazı ilçelerdeki tesislerin kullanım oranı düşüktür; bu da erişim, tanıtım veya kapasite yetersizliği gibi sorunlara işaret edebilir.

Toplamda 12 farklı tesis yüzme hizmeti veriyor (Yeditepe, Allaben, Kamil Ocak, vb.). Özellikle ilçe merkezlerindeki havuzlara talep yoğun, taşra havuzları düşük oranda kullanılıyor. İlçelerdeki havuzların kullanım süreleri artırılmalı. Bakım, temizlik ve havalandırma eksikleri giderilmeli. Kadın/erkek saatleri dengelenmeli, aile seansları eklenmeli.

Katılımcıların büyük bölümü fitness/spor salonlarından hizmet alıyor Beykent, Yeditepe, Talat Özkırlı vb. ancak bazı salonlarda alan ve ekipman yetersizliği sorunu olduğuna yönelik veriler elde edilmiştir. En çok kullanılan salonlara ek ekipman ve alan genişletme yatırımı yapılmalı. Kadınlara özel saatler, rehberlik hizmetleri gibi seçenekler geliştirilmeli.

Futbol için kullanılan tesislerde (Hasan Celal Güzel, GBB Batur, Yeşilkent) memnuniyet yüksek, ancak yoğunluk artıyor. Tenis çok düşük oranda tercih ediliyor (%1,1) → altyapı yetersizliği temel neden. Tenis kortu sayısı artırılmalı. Futbol sahalarının rezervasyon sistemi düzenlenmeli.

Oda sayıları, soyunma odaları, duşlar ve dinlenme alanları bazı tesislerde yetersiz. Özellikle yüzme ve fitness salonlarında bu eksiklikler sıkça bildirilmiştir. Şehir merkezi dışındaki ilçelerde halk tesislerden yeterince haberdar değil. Sosyal medya, okullar, camiler ve muhtarlıklar üzerinden yerel bilgilendirme kampanyaları düzenlenmeli. GBB'ye bağlı tesislerde online rezervasyon ve mobil uygulama entegrasyonu eksik. Kullanıcılar, seans planlaması ve geri bildirim verebilmek için mobil uygulama destekli sisteme ihtiyaç duymaktadır. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin spor tesisleri, özellikle Şahinbey ve Şehitkamil ilçelerinde yoğun kullanıma sahiptir. Ancak bazı tesislerin aşırı yük altında kalması, diğerlerinin ise düşük kullanılmasından kaynaklanan dengesizlik dikkat çekmektedir. Katılımın yaygınlaştırılması, fiziksel iyileştirmeler, dijital çözümler ve hizmet çeşitliliğinin artırılmasıyla kapsayıcı ve sürdürülebilir bir spor hizmet modeli oluşturulabilir.

Tablo 11. Çalışma Grubunun Hizmet Aldığı Spor Branşlarına Yönelik Bulgular

Spor Branşları	N (Katılımcı Sayısı)	Katılımcı Yüzde Oranı (%)
1-Tenis	21	2,1
2-Futbol	120	12,0
3-Yüzme	253	25,3
4-Fitness	333	33,3
5-Karate-Taekwondo-Kickboks-muaythai	66	6,6
6-Voleybol	63	6,3
7-Basketbol	61	6,1
8-Jimnastik	53	5,3
9-Step-Aerobik-Pilates-Zumba	30	3,0
Toplam	1000	100

Gaziantep Büyükşehir belediyesine ait spor tesislerinden hizmet alan 1000 kişilik çalışma grubumuzun ilgilendiği spor branşlarının dağılımına baktığımızda; 1000 kişinin 21'i tenis, 120'si futbol, 253'ü yüzme, 333'ü fitness, 66'sı karate-teakwondo-kickboks-muaythai, 63'ü voleybol, 61'i basketbol, 53'ü jimnatik ve 30'u step-aerobik-pilates-zumba hizmetleri almaktadır.

Şehitkamil ve Şahinbey ilçeleri, spor tesisi çeşitliliği ve katılımcı sayısı açısından oldukça yoğun görünmektedir. Özellikle yüzme (Yüzme branşına katılım yüksek: 253 kişi %25,3) ve karma spor hizmetleri sunan büyük kompleksler, yüksek katılımcı sayılarıyla dikkat çekmektedir. Buna karşılık daha uzak ilçelerdeki veya daha küçük çaplı tesislerde (örneğin Karkamış, Yavuzeli, Araban) katılım sayıları oldukça düşüktür. Yeni tenis kortları inşa edilmeli. Şahinbey ve Şehitkamil gibi merkez ilçelerde en az 2 yeni açık/kapalı kort yapılmalı. Özellikle gençlerin ilgisi son dönemde artmakta; bu spor desteklenmeli. Kort rezervasyon sistemi dijitalleştirilmeli. Randevu sistemiyle eş zamanlı kullanım yoğunluğu dengelenebilir. Tenis okulu/haftalık eğitim programları oluşturulmalı. Tenisin “elit” spor algısı kırılarak daha erişilebilir hale getirilmeli. İlçelerdeki yüzme havuzlarının kullanım saatleri artırılmalı. Örn: Nizip, Araban, Nurdağı ve Yavuzeli gibi ilçelerde bulunan havuzlar sabah-öğlen arası sınırlı hizmet vermekte. Hafta içi 07:00-22:00, hafta sonu tam gün hizmet gibi yeni zaman planlamaları yapılmalı. Yüzme havuzlarında seans düzeni gözden geçirilmeli. Çocuk, yetişkin, kadın, erkek seansları sıkışıyor. Bu da memnuniyetsizlik doğuruyor. Yaş gruplarına özel saatler planlanmalı. Alt yapı güçlendirilmeli Soyunma odaları, duş alanları, havuz temizliği, su sıcaklığı konularında katılımcılardan memnuniyetsizlik bildirildi. Örn: Yeditepe Yüzme Havuzu ve Kamil Ocak Yüzme Havuzu gibi merkezlerde oda kapasitesi artırılmalı, hijyen protokolleri sıklaştırılmalı. Bu durum, hem nüfus yoğunluğundan hem de spor altyapısına erişim düzeyinden kaynaklanabilir.

Futbol ve yüzme branşlarında hizmet alan bireylerin, sunulan hizmeti başarılı buldukları görülmektedir. Özellikle yüzme (253 kişi) ve futbol (120 kişi) gibi yüksek katılımlı branşlarda olumlu geri bildirim alınması, bu alanlardaki hizmet kalitesinin yüksek olduğunu düşündürmektedir.

Jimnastik (53 kişi) ve step-aerobik-pilates-zumba (30 kişi) hizmeti alan katılımcılar, memnuniyetsizliklerini dile getirmişlerdir. Bu durum, bu branşlara yönelik hizmet içeriği, eğitmen kalitesi, malzeme ya da ortam koşulları gibi alanlarda iyileştirme yapılması gerektiğini göstermektedir.

Basketbol (61 kişi) ve voleybol (63 kişi) branşlarında ise kullanıcılar, hizmetten tamamen memnun olmamakla birlikte hizmetin geliştirilebilir olduğunu belirtmiştir. Bu, kısmi bir memnuniyeti ve beklenti farkını yansıtmaktadır.

Tenis hizmeti alan yalnızca 21 kişi (%2,1). Ancak tenisle ilgili altyapı eksikliğinden dolayı tercih az. Kort sayısı oldukça sınırlı; yalnızca Mehmet Şimşek Tenis Kompleksi öne çıkıyor.

Tablo 12. Çalışma Grubunun Hizme Aldığı Spor Tesislerinde Olmasını İstedığı Spor Branşlarına Yönelik Bulgular

Branş	Spor Tesisi	N
Fitness	GBB Yeditepe Spor Salonu	32
Futbol	Gaziler Yüzme Havuzu ve Spor Salonu	106
Jimnastik- Yoga- Pilates-Zumba-Reformer Pilates	Ulaş Spor Salonu	4
Basketbol	Kurban Baba Sosyal Tesisi	45
Okçuluk	Yavuzeli Spor Salonu ve Yüzme Havuzu	116
Güreş	Talat Özkırlı Spor Salonu	100
Masa Tenisi	Karkamış Şehit Hasan Karataş Spor Tesisi	28
Voleybol	Prof. Dr. Aleddin Yavaşca Spor Salonu	42
Bocce	GBB Batur Futbol Sahası	12
Oryantrik	İncilikaya Spor Salonu	7
Tenis	Hasan Celal Güzel Futbol Sahası	56
Yüzme	Kuzeyşehir Alev Alatlı Spor Tesisi	44
Karate-Boks- Kickboks- Muaythai-Kung fu- Judo	Hasan Doğan Spor Tesisi	39
Futsal	Perilikaya Spor Salonu	55
Atletizm	Yeşilevler Spor Salonu	70
Kayak	Oğuzeli Yüzme Havuzu	10
Badminton	Ertuğrulgazi Sakıp Özberk Spor Salonu ve Yüzme Havuzu	198

Su Topu	Allaben Yüzme Havuzu	3
Satranç	Nurdağı Yüzme Havuzu	7
Hentbol	İslahiye Yüzme Havuzu	17
Bilardo	GBB Basketbol Sahası	9

Araştırmamızda katılımcı rol üstlenen çalışma grubumuz hizmet aldıkları spor tesislerinde 20 spor branşının eksikliğini ön plana çıkarmıştır. En çok istenilen spor branşı Badminton (198 kişi, %19,8), en az istenilen ise Su Topu (3 kişi, %0,3)'dur.

Badminton (%19,8): Açık ara en çok tercih edilen branş. Tesislerde bu branşa yönelik alanların eksik olduğu ya da ilginin çok yüksek olduğu düşünülmeli. Badminton salonu sayısı artırılabilir.

Okçuluk (%11,6) ve Futbol (%10,6): İlginin yüksek olduğu branşlar. Özellikle okçuluk gibi daha az yaygın sporların bu kadar ilgi görmesi, yerel halkın farklı sporlara açık olduğunu gösteriyor.

Güreş (%10): Geleneksel bir branş olmasıyla birlikte, bölgede güçlü bir kültürel tabanı olduğunu söyleyebiliriz.

Atletizm, Tenis, Futsal, Basketbol, Yüzme gibi branşlar ortalama %4–7 aralığında istek görmektedir. Bu branşlar için tesis sayısı yeterli olabilir ancak bölgesel dağılımları yeniden değerlendirilebilir.

Su Topu, Satranç, Oryantrik, Bilardo, Kayak, Bocce: %1'in altında kalıyor.

Bu branşlar ya yeterince tanıtılmıyor ya da erişilebilir değil. Özellikle kayak gibi iklime bağlı sporlar için bu düşüklük anlaşılır, ancak satranç gibi düşük maliyetli sporların daha fazla teşvik edilmesi gerekebilir.

Badminton, Okçuluk ve Güreş branşları için yeni sahalar, salonlar oluşturulmalı veya mevcut alanlar genişletilmelidir. Spor tanıtım faaliyetleri ile düşük talep gören branşlar (örneğin satranç, oryantrik) hakkında farkındalık artırılmalıdır. Branşlara göre mekânsal planlama yapılmalı: İlçelere göre yoğun talep gösteren branşlar belirlenip her ilçeye en az 1-2 branş odaklı tesis yapılabilir. Çocuklar ve gençler hedeflenmeli: Talebi düşük olan branşlar için okul iş birlikleriyle kurslar ve etkinlikler düzenlenebilir. Mevsimsel branşlar (kayak gibi) için mobil veya dönemsel tesis çözümleri (örneğin suni pistler) değerlendirilebilir.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, vatandaşların sağlıklı yaşam alışkanlıkları geliştirmesini teşvik etmek amacıyla spor alanında çeşitli hizmetler sunmaktadır.

Belediye, bu çerçevede kentin farklı bölgelerinde spor tesisleri inşa etmiş, çok sayıda branşı desteklemiş ve bireylerin spora erişimini kolaylaştırmak için çeşitli sosyal programlar başlatmıştır.

Tesislerde fitness, yüzme, futbol, basketbol gibi yaygın branşların yanı sıra, reformer pilates, yoga, güreş, okçuluk gibi daha spesifik alanlara da yer verilmesi dikkat çekicidir. Bu çeşitlilik, bireylerin ilgi alanlarına göre spor yapabilmelerine olanak tanımaktadır. Ayrıca, ata sporu niteliğindeki branşların desteklenmesi, kültürel mirasın spor yoluyla yaşatılması açısından önemlidir. Ancak tüm bu olumlu yönlerine rağmen, mevcut spor tesislerinin şehir genelindeki nüfus yoğunluğu ve talep göz önüne alındığında yetersiz kaldığı da gözlemlenmektedir. Bazı ilçelerde belirli branşlara yönelik hiç tesis bulunmamakta veya mevcut tesisler kapasite açısından sınırlı kalmaktadır. Bu durum, spor hizmetlerinin tüm vatandaşlara eşit şekilde ulaşmasında aksaklıklara neden olmaktadır.

Bir diğer önemli husus ise tesislerde görev yapan personelin hizmet kalitesine yönelik memnuniyetin ilçelere göre değişiklik göstermesidir. Bazı tesislerde katılımcılar personelin ilgisinden ve profesyonelliğinden memnuniyet duyarken, diğer bazı bölgelerde iletişim eksikliği, yetersiz yönlendirme veya personel sayısındaki yetersizlikler nedeniyle olumsuz geribildirimler öne çıkmaktadır. Bu durum, hizmet kalitesinde bir standart eksikliği olduğunu göstermektedir.

Tesislerdeki altyapı da detaylı olarak incelendiğinde, kullanıcıların ihtiyaçlarına tam anlamıyla karşılık vermeyen bazı fiziksel yetersizliklerin bulunduğu görülmektedir. Spor odalarının donanımı, soyunma ve duş alanlarının düzeni, hijyen koşulları ya da sosyal alanların işlevselliği gibi konularda eksiklikler zaman zaman kullanıcı memnuniyetini olumsuz etkilemektedir. Bu tür alanlar çoğu zaman temel ihtiyaçları karşılamakla birlikte, kullanıcıların konforunu ve motivasyonunu artıracak düzeyde planlanmamıştır.

Tüm bu değerlendirmeler doğrultusunda, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin spor alanındaki hizmetleri önemli bir çaba ve çeşitlilik barındırmakla birlikte; tesis sayısının artırılması, hizmet kalitesinin ilçeler arası dengelenmesi ve fiziki donanımların kullanıcı odaklı biçimde yeniden ele alınması gerekmektedir. Bu sayede, kent genelinde daha erişilebilir, daha kaliteli ve sürdürülebilir bir spor altyapısı oluşturulması mümkün olacaktır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Tez	Genel Hizmet Kalitesi	Fiziksel Yapı	Personel Kalitesi
Ekici (2022)	Kabul edilebilir düzeyde memnuniyet var	Ulaşım ve uzman personel eksikliği sorunlu	Görüşme imkânı zayıf
Korkmaz (2021)	Kalite iyi düzeyde algılanıyor	Fiziksel yapı "mükemmel" olarak algılanıyor	Memnuniyet iyi
Balaban (2024)	Kadınlar için saat ve program planlaması memnuniyet yaratıyor	Mekânsal dağılım sorunlu, mahalle bazlı eksiklik var	Memnuniyet var ancak personel saat düzenlemeleri yetersiz bulunuyor
Çakmak (2024)	Algılanan kalite ile beklenen kalite arasında anlamlı fark yok	Alt boyutlar ortalama, personel vurgusu önemli	En düşük puan personel performansında; öncelik oraya verilmeli
Acar (2021)	Hizmetlerin stratejik planla uyumlu olduğu görülüyor	Tesislerin planlı şekilde arttığı aktarılmış	Kurumsallaşma sonrası profesyonellik artmış
Tekin (2013)	Memnuniyet yüksek, rekreatif alanların varlığı etkili	Vatandaşlar fiziksel ortamın yeterli olduğunu düşünüyor	Politik kaygılar hizmete yön veriyor endişesi var
Araştırmamız	Genel memnuniyet yüksek (4.56/5)	Fiziksel yapı orta düzeyde (3.32/5), hijyen ve işlevsellik eksik	Personel kalitesi yüksek ama ilçeler arasında tutarsızlık var

Korkmaz (2021) dışındaki tüm çalışmalarda fiziksel tesislerin gelişim alanı olarak kaldığı görülüyor. Çalışmamız ve Çakmak (2024), personel kalitesinde standardizasyon ihtiyacına dikkat çekiyor. Hizmet kalitesi memnuniyetle birlikte ele alındığında en dengeli yapı Korkmaz (2021)'de, en çok gelişime açık alan ise Ekici (2022) ve Balaban (2024)'te öne çıkıyor.

Tez	Erişilebilirlik Sorunları	Katılım Engel(leri)
Ekici (2022)	Serbest zaman eksikliği, ulaşım problemi	Taleplerin yetkililere iletilmemesi

Tez	Erişilebilirlik Sorunları	Katılım Engel(leri)
Balaban (2024)	Yoğun mahallelerde tesis yok, mekânsal dengesizlik	Geç saatte işten çıkanlar için yetersiz hizmet saati
Tekin (2013)	Tesisler mevcut ama kullanım profesyonel amaçlı algılanıyor	Politik gerekçelerle hizmet sunumu algısı
Araştırmamız	Kadınlara özel saatler erişimi kolaylaştırıyor	Fiziki yapılar yetersiz, branşlar arası yoğunluk eşitsiz

Ekici (2022) ve Balaban (2024), erişim ve zaman kullanımında ciddi sorunlar tespit etmiş; özellikle Balaban mekânsal adalet eksikliğini güçlü biçimde vurgulamış. Çalışmamızda ve Korkmaz (2021) çalışmalarında ise erişilebilirlik konusunda çözüm odaklı yaklaşımlar (özel saatler, iyi planlama) göze çarpıyor.

Tez	Planlama / Strateji
Acar (2021)	Kurumsallaşma sonrası stratejik planlar güçlü şekilde belirlenmiş
Araştırmamız	Kadınlara özel saatler, yaş ve eğitim gruplarına uygun programlar uygulanıyor
Balaban (2024)	Mahalle bazlı planlama eksik, stratejik plan eksikliği vurgulanıyor
Ekici (2022)	Doğal ortama dönük planlamalara ihtiyaç var
Tekin (2013)	Rekreatif alanların varlığı olumlu ama politik kaygılar vurgulanıyor

Acar (2021)'de stratejik yaklaşım en açık şekilde sistemli hale gelmiş; çalışmamızda ise sosyal kapsayıcılık ve çeşitlilik açısından güçlü uygulamalar var. Buna karşılık Ekici ve Balaban'da strateji eksikliği doğrudan hissediliyor. Özellikle mekânsal adalet ve nüfus yoğunluğu ile plan uyumsuzluğu, Balaban'ın dikkat çekici katkısıdır.

Tez	Kullanıcı Özelliklerine Göre Bulgular
Araştırmamız	Yaş, eğitim, cinsiyet, medeni durum gibi değişkenler analiz edilmiş, memnuniyet farklılıkları ortaya konmuş
Tekin (2013)	Meslek ve gelir düzeyine göre farklılıklar bulunmuş
Balaban (2024)	Kadın-erkek saat ayrımı memnuniyet sağlamış, çalışan kesim için erişim sorunu var
Ekici (2022)	Kadınların ve çalışanların taleplerini iletememesi vurgulanıyor

Çalışmamız bu açıdan en kapsamlı analizlerden birisi olarak ifade edilebilir özellik taşıyor. Çoklu demografik gruplar üzerinden hizmet beklentileri ve memnuniyet dereceleri detaylı biçimde analiz edilmiş. Tekin (2013) çalışması da sosyoekonomik farkların spor hizmet algısı üzerindeki etkisini öne çıkarmış.

Personel hizmet kalitesi, birçok çalışmada belirleyici bir faktör olarak öne çıkmakta, ancak standardizasyon eksikliği vurgulanmaktadır.

Fiziksel yapı ve ulaşım problemleri, neredeyse tüm tezlerde memnuniyeti azaltan ortak unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kadınlar, çalışan bireyler ve çocuklu aileler, hizmetlerin kapsamı ve saat düzenlemesi açısından ayrı ayrı değerlendirilmelidir. Bu gruplara özel stratejiler başarılı sonuçlar vermektedir.

Stratejik planlamada kurumsallaşma, hizmet kalitesini ve çeşitliliğini doğrudan etkilemekte; bu açıdan Acar (2021) çalışması örnek teşkil etmektedir.

Katılım engelleri, sadece tesis fiziki özelliklerinden değil, aynı zamanda iletişim eksikliği, talep iletememe ve düşük yönetim algısından da kaynaklanmaktadır.

Yerel yönetimlerin vatandaş odaklı spor hizmetleri sunumu, toplum sağlığını, sosyal entegrasyonu ve fiziksel aktivite düzenliliğini doğrudan etkilemektedir. Bu çalışma, Ekici (2022), Korkmaz (2021), Balaban (2024), Çakmak (2024), Acar (2021) ve Tekin (2013) tarafından yürütülen tez çalışmalarından elde edilen bulgular ışığında belediyelerin spor hizmetlerine yönelik memnuniyet, hizmet kalitesi algısı, erişilebilirlik ve stratejik planlama bağlamında kapsamlı bir karşılaştırma sunmayı amaçlamaktadır.

Hazırladığımız ve tartışma kısmında faydalandığımız çalışmaların, hizmet kalitesi algısı ve memnuniyet düzeyi önemli bir odak noktası olmuştur. Korkmaz (2021), Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin "iyi" düzeyde algılandığını, fiziki altyapının ise "mükemmel" bulunduğunu ortaya koymuştur. Benzer şekilde, Ekici (2022) tezi, genel memnuniyetin kabul edilebilir olduğunu ancak iletişim, ulaşım ve personel eksikliklerinin memnuniyeti olumsuz etkilediğini belirtmektedir. Sancaktepe örneğinde Balaban (2024), hizmet saatlerinin çalışanlar

için yeterli olmadığını vurgularken, Çakmak (2024) personel hizmet kalitesinin beklenenin altında kaldığını belirtmiştir.

Araştırmalarda genel olarak, fiziksel tesis altyapısından çok personel yeterliliği, iletişim becerileri ve planlama öne çıkmaktadır. Bu yönüyle Acar (2021) çalışmasında kurumsallaşmanın memnuniyet üzerindeki etkisi vurgulanmış, Tekin (2013) ise belediye hizmetlerinin politik saikle yönlendirildiği algısını gözler önüne sermiştir.

Ekici (2022) ve Balaban (2024), zamansal ve mekansal erişim sıkıntılarını öne çıkarmıştır. Balaban, yoğun mahallelerde tesis eksikliği, Ekici ise ulaşım ve katılımcı-talepleri arasındaki iletişim kopukluğuna dikkat çekmiştir. Çalışmamızda ise kadınlara özel saatler gibi sosyal kapsayıcılığı önceleyen uygulamalar önemli bir fark yaratmaktadır.

Çalışan bireyler için esnek saat planlamalarının eksik olduğu vurgusu yine Balaban ve çalışmamızın ortak noktası olarak ortaya çıkmaktadır Acar (2021), Aydın Büyükşehir Belediyesi örneğinde spor biriminin kurulmasıyla birlikte planlı bir hizmet yapısına geçildiğini ortaya koymuş; stratejik hedefler, ödül mekanizmaları ve tesis planlaması gibi unsurlar çalışma kapsamına dahil edilmiştir. Balaban (2024) ise mekansal planlamanın yetersizliğine vurgu yaparak stratejik yaklaşım eksikliğini eleştirmektedir. Ekici (2022) çalışmasında ise doğal ortamlara yönelik tesis planlaması ihtiyacı dile getirilmektedir.

Tekin (2013) ve çalışmamızda bireylerin meslek, yaş, gelir ve eğitim düzeylerine göre spor hizmeti beklentilerinin farklılık gösterdiği ortaya konmuştur. Kadınlar, çocuklu aileler ve yaşlı bireyler gibi gruplar için hizmetlerin özelleştirilmesi gerekliliği saptanmıştır. Özellikle elde ettiğimiz veriler, spor hizmetlerine erişimde eğitim düzeyine göre beklentilerin farklılaştığını detaylı biçimde ortaya koymuştur.

Hazırladığımız çalışmanın ve kapsam sınırlılıkları ile amaçları benzer diğer çalışmaların verileri birlikte değerlendirildiğinde, belediyelerin spor hizmetlerinde personel niteliği, fiziksel yapının modernleştirilmesi, erişilebilirliğin artırılması ve stratejik planlamanın yaygınlaştırılması ihtiyacı öne çıkmaktadır. Kadınlar, çalışanlar ve çocuklu bireyler gibi hassas gruplar için hizmetlerin özelleştirilmesi ve sosyal kapsayıcılık ilkeleri doğrultusunda tesis saatlerinin ve program içeriğinin yeniden tasarlanması gerekmektedir. Yerel yönetimlerin, bu hizmetleri sunarken toplumun

demografik yapısını ve beklentilerini dikkate alan, nitelikli personel ve donanımlı altyapıyı esas alan bir anlayışla hareket etmeleri, hem memnuniyeti hem de spora katılım oranlarını artıracaktır.

5.2. Sonuç

Kentleşmenin hızla arttığı günümüzde bireylerin sağlıklı yaşam biçimlerine yönelmeleri, yerel yönetimlerin spor hizmetlerine yüklediği önemi artırmıştır. Spor, yalnızca fiziksel bir aktivite değil; aynı zamanda sosyal, psikolojik ve kültürel boyutları olan bir yaşam biçimidir. Bu bağlamda, yerel yönetimlerin halk sağlığını geliştirmeye yönelik spor politikaları, kent yaşamında bireylerin yaşam kalitesini belirleyen önemli unsurlar arasında yer almaktadır. Gaziantep Büyükşehir Belediyesi de bu bilinçle kent genelinde çeşitli spor hizmetleri sunmakta ve vatandaşların sporla buluşmasını teşvik etmektedir.

Bu çalışmada, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'ne ait spor tesislerinden hizmet alan bireylerin memnuniyet düzeyleri, hizmet beklentileri ve bu hizmetlere ilişkin algıları çok boyutlu bir şekilde incelenmiştir. Araştırma kapsamında 1000 kişilik örneklem grubundan elde edilen veriler; yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olma, eğitim düzeyi gibi değişkenler ekseninde değerlendirilmiştir. Ayrıca personel hizmet kalitesi, tesis fiziki yapısı ve branşlara yönelik beklentiler ayrıntılı biçimde ele alınmıştır.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi spor tesislerinde kadınlara özel saatlerin ayrılması, özellikle yüzme, step-aerobik, pilates gibi branşlarda kadınların aktif katılımını desteklemektedir. Bu durum, çalışma grubundaki kadın katılımcı oranının artmasında önemli bir rol oynamaktadır. Kadınların sosyal hayatta daha görünür olmalarını ve kamusal alanları daha rahat kullanmalarını sağlayan bu uygulama, yerel yönetimlerin toplumsal cinsiyet eşitliğine katkı sunduğunu göstermektedir.

Kadınlara yönelik özel gruplar ve seanslar, aynı zamanda sosyalleşme, güvenli alan oluşturma ve özgüven geliştirme açısından da pozitif bir etki yaratmaktadır. Özellikle evli ve çocuklu kadınların, günün belirli saatlerinde kendilerine ait bir zaman dilimi ayırarak spora yönelmeleri, fiziksel sağlık kadar psikolojik rahatlamayı da beraberinde getirmektedir.

Araştırmaya katılan bireylerin yaş gruplarına göre dağılımı dengeli olup; 18-25 yaş arası %29,1, 26-33 yaş arası %30,7, 34-43 yaş arası %29,2 ve 44 yaş ve üzeri %11 oranında temsil edilmiştir. Bu dağılım, yaş grupları arasında hizmet algılarının karşılaştırılmasını anlamlı kılmaktadır.

Genç yaş grubundaki bireyler (18-33 yaş), sporu çoğunlukla fiziksel görünüm ve kişisel gelişim amaçlı tercih etmekte, grup derslerine ve dinamik spor branşlarına (fitness, basketbol, dans) yönelmektedir. Orta yaş grubundakiler ise daha çok düzenli sağlık kontrolü, yaşam kalitesini artırma ve stres yönetimi gibi sebeplerle sporu tercih etmektedir. 44 yaş üstü katılımcılar ise daha çok hafif tempo aktiviteleri (yürüyüş, yüzme) ve sosyal etkileşim fırsatları sunan etkinliklere yönelmiştir.

Araştırmamız sonucunda erkeklerin ilgi gösterdiği branşlar arasında fitness, futbol, basketbol ve dövüş sporları öne çıkmaktadır. Ancak bu alanlarda belediyenin sunduğu hizmetlerin, tanıtım ve erişim açısından daha etkili hale getirilmesi gerekmektedir. Erkek katılımcılar için özel kampanyalar, branş temelli turnuvalar ve bireysel antrenman programları oluşturulması, katılım oranlarını ve memnuniyeti artıracaktır. Bu uygulamalar, özellikle genç ve bekar erkek bireyler arasında spor alışkanlığını pekiştirme açısından işlevsel olabilir.

Evli bireyler, spor tesislerinden düzenli, güvenli ve aile dostu hizmetler beklemektedir. Bu grup, tesisleri yalnızca bireysel kullanım alanı olarak değil; aynı zamanda çocuklarıyla birlikte zaman geçirebilecekleri sosyal bir ortam olarak görmektedir. Dolayısıyla bu bireyler için aileye uygun etkinliklerin, çocuklara özel alanların ve eş zamanlı bireysel programların sunulması önemlidir. Bekar bireyler ise spor tesislerinden daha çok estetik, motivasyon, sosyalleşme ve kendini geliştirme hedefleri doğrultusunda faydalanmaktadır. Bu grup için eğitmen kalitesi, güncel ekipman, hijyen ve grup dersleri büyük önem taşımaktadır. Bu farklı beklentilere uygun olarak hizmetlerin özelleştirilmesi, memnuniyeti ve katılım süresini doğrudan etkilemektedir.

Katılımcıların çocuk sahibi olma durumuna göre incelendiğinde; 0-1 çocuk sahibi bireyler %44, 2-3 çocuk sahibi bireyler %42,2 ve 4 veya daha fazla çocuk sahibi bireyler %13,8 oranındadır. Az çocuklu bireyler, daha esnek zaman dilimlerine sahip oldukları için bireyselleştirilmiş hizmetleri tercih etmektedir. Grup dersleri, kişisel antrenmanlar ve modern donanım bu grup için daha caziptir.

Çok çocuklu bireyler ise daha ekonomik, temel ve aileye uygun hizmetler aramaktadır. Onlar için tesislerin çocuklara yönelik alanlar içermesi, güvenli ortamlar sunması ve ekonomik erişim olanakları sağlaması öne çıkan beklentilerdir.

Araştırmada yer alan bireylerin eğitim düzeyi dağılımı şu şekildedir: ilköğretim %26,4, ortaöğretim %35,7, önlisans %10, lisans %21 ve yüksek lisans-doktora %6,9. Eğitim seviyesi arttıkça bireylerin hizmetten beklentileri de çeşitlenmekte ve detaylanmaktadır. Özellikle lisans ve üzeri mezun bireyler, eğitmen kalitesi, tesis tasarımı, sağlık standartları ve yenilikçi programları önemsemekte; bilgiye dayalı tercih yapmaktadırlar.

İlk ve ortaöğretim mezunları ise daha çok ekonomik erişim, fiziki yeterlilik ve güvenlik gibi temel hizmet faktörlerine odaklanmaktadır. Bu bağlamda hizmetlerin farklı eğitim gruplarına göre çeşitlendirilmesi ve tanıtım dilinin sadeleştirilmesi önerilmektedir. Katılımcıların spor tesislerindeki personel hizmet kalitesine yönelik değerlendirmelerine göre, genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir. Ortalama memnuniyet puanı 4.56 ± 0.63 olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların %64'ü en yüksek puan olan 5'i vermiş, yalnızca %1.5'i 1 veya 2 puanla memnuniyetsizlik ifade etmiştir.

Bu sonuçlar, personelin genel olarak yeterli iletişim, rehberlik ve profesyonel destek sunduğunu göstermektedir. Ancak memnuniyetin ilçelere göre farklılık göstermesi, personel eğitiminde ve yönetim yaklaşımında standardizasyon ihtiyacına işaret etmektedir. Hizmet kalitesinin ilçe düzeyinde eşitlenmesi için düzenli hizmet içi eğitimler ve denetimler önerilmektedir.

Tesislerin fiziki yapısına ilişkin değerlendirmelerde ise personel hizmet kalitesine kıyasla daha düşük bir memnuniyet düzeyi göze çarpmaktadır. Katılımcıların tesislerdeki odalara yönelik hizmet kalitesi beklentilerine verdikleri puanların ortalaması 3.32 ± 1.16 olarak ölçülmüştür. %40.8 oranındaki katılımcı "3" puan vererek orta düzey memnuniyet belirtmiş, %20.2'si düşük puanlarla (1-2) memnuniyetsizlik bildirmiştir. En yüksek puan olan 5'i verenler ise %29 oranındadır.

Bu dağılım, fiziki alanların hizmet beklentilerini tam anlamıyla karşılamadığını, özellikle odaların işlevsellik, hijyen, ferahlık ve kullanım kolaylığı açısından eksiklikler içerdiğini göstermektedir. Tesislerin modernizasyonu, kullanıcı deneyimini iyileştirme ve konfor odaklı yeniden düzenleme ihtiyacı açıktır.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'ne bağılı spor tesislerinde yapılan bir uygulamada, SERVQUAL yöntemi ile hizmet kalitesi ölçülmüş ve algı-beklenti farkları analiz edilmiştir (Çakmak, 2024). Toplam 1000 katılımcı üzerinden yapılan araştırmada, kadınların empati ve güvenilirlik boyutlarına daha yüksek puan verdikleri, erkeklerin ise fiziksel görünüm boyutunu daha önemli buldukları belirlenmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçek, klasik SERVQUAL yapısına bağılı kalınarak uyarlanmış ve spor terminolojisine uygun hale getirilmiştir. Katılımcıların %62'si kadın, %38'i erkek olup yaş dağılımları geniş bir aralığa yayılmıştır. Veriler yüz yüze ölçeklerle toplanmıştır.

SPSS analizleri sonucunda algı ve beklenti arasındaki farklara dayalı hizmet kalitesi skorları hesaplanmıştır. En büyük negatif fark empati boyutunda (-0,85) görülürken, en küçük fark fiziksel görünüm boyutunda (-0,12) bulunmuştur. Bu bulgular, tesislerin fiziksel yapısının yeterli olduğunu ancak kullanıcılarla iletişimde eksiklikler yaşandığını göstermektedir.

Araştırma bulguları, belediye yöneticilerine hizmet içi eğitimlerin önemini vurgulamaktadır. Personelin empati ve iletişim becerilerinin geliştirilmesi, hizmet algısını olumlu yönde etkileyebilir. Ayrıca kadın katılımcıların beklentilerinin karşılanmadığı durumlarda tesise katılım oranlarının azaldığı belirlenmiştir. Bu da hizmetin toplumsal cinsiyet duyarlılığı içermesi gerektiğini göstermektedir.

SERVQUAL sonuçları, belediyelere hizmet geliştirme konusunda somut veriler sağlar. Örneğin fiziksel görünümdeki algı yüksekse, yeni yatırımlar yerine mevcut tesislerin etkin kullanımı artırılabilir. Empati ve güvenilirlik boyutlarında düşük puan varsa, bu alanlara yönelik personele yönelik seminerler ve iletişim eğitimleri organize edilebilir.

Gaziantep Büyükşehir Belediyesi, spor hizmetleri alanında önemli adımlar atmış ve kent genelinde çok sayıda bireyin spora erişimini mümkün kılmıştır. Kadınlara özel saatlerin belirlenmesi, çocuklara uygun alanların sunulması ve çeşitli yaş ve eğitim düzeyine hitap eden programların varlığı, belediyenin sosyal kapsayıcılığı öncelediğini göstermektedir.

Bununla birlikte mevcut tesislerin kapasitesi talebi karşılamada yetersiz kalmakta, özellikle branşlara özel taleplerin yoğunlaştığı alanlarda altyapı eksiklikleri hissedilmektedir. Fiziksel mekanlar, kullanıcı beklentilerine tam olarak cevap verememekte; konfor ve işlevsellik açısından geliştirilmesi gereken yönler barındırmaktadır. Ayrıca personel hizmet kalitesinin ilçeler arası tutarsızlık göstermesi, bütüncül bir kalite kontrol sistemine duyulan ihtiyacı ortaya koymaktadır.

Katılımcıların demografik özellikleri doğrultusunda farklılaşan beklentiler, yerel yönetimlerin spor hizmetlerini daha verimli sunabilmesi için esnek ve özelleştirilmiş politika geliştirmeleri gerektiğini göstermektedir. Bu bağlamda Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'nin gelecekteki spor yatırımlarında; katılımcı profili analizlerine dayalı stratejiler geliştirerek, hizmet kapasitesini artırması, altyapı modernizasyonuna yönelmesi ve personel eğitimine öncelik vermesi önerilmektedir.

5.3. Öneriler

Ülkemizde yönetim yapısı merkezi ve yerel yönetimlerden oluşmaktadır. Yerel yönetimler, merkezi yönetime kıyasla topluma daha yakın konumda olup vatandaşların ihtiyaç ve beklentilerini doğrudan karşılayan kurumlardır. Bu bağlamda belediyeler, halkın yaşam kalitesini yükseltmek ve toplumsal ihtiyaçlara hızlı çözümler sunmak açısından kritik bir role sahiptir. Özellikle spor hizmetleri, bireylerin hem fiziksel hem de sosyal gelişimine katkı sağlayan önemli alanlardan biridir.

Araştırmanın amacı, Gaziantep Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı spor tesislerinde hizmet alan üyelerin hizmet standartlarına ve müşteri memnuniyetine yönelik algı ve beklentilerini incelemektir. Bunun yanında, bu algı ve beklentilerin farklı demografik özelliklere göre değişip değişmediği de analiz edilmektedir. Bu durum, belediyelerin halkla olan ilişkilerinin ne derece etkili olduğunu ve merkezi yönetime göre yerel yönetimlerin halka daha yakın olmasının kamu hizmetlerinin kalitesine yansıyor yansımadığını ortaya koyacaktır.

Çalışmanın önemi, spor tesislerinin yalnızca bireysel sağlığı geliştiren yapılar değil, aynı zamanda toplumsal uyum ve sosyal bütünleşmeyi destekleyen kurumlar olmasından kaynaklanmaktadır. Belediyeler bu hizmetler aracılığıyla bireylerin yaşam kalitesini artırmakta, toplumsal refaha katkı sağlamakta ve kamu yönetiminde etkinlik düzeyini yükseltmektedir. Dolayısıyla bu araştırma, hem belediyeçilik hizmetlerinin

değerlendirilmesi hem de hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik önerilerin geliştirilmesi açısından önem taşımaktadır.

1. Hizmet Kalitesi Ölçümü: Spor tesislerinde düzenli aralıklarla memnuniyet ve beklenti anketleri yapılmalıdır.
2. Demografik Farklılıkların Dikkate Alınması: Kadın-erkek, genç-yaşlı, öğrenci-çalışan gibi farklı grupların taleplerine özel hizmet planlamaları geliştirilmelidir.
3. Erişilebilirlik ve Ulaşım: Spor tesislerine ulaşım kolaylaştırılmalı, dezavantajlı gruplar için erişim desteklenmelidir.
4. İletişim Kanallarının Güçlendirilmesi: Vatandaşların görüş ve önerilerini belediyeye daha hızlı iletebileceği etkili bir iletişim sistemi kurulmalıdır.
5. Hizmet Çeşitliliği: Spor tesislerinde sadece fitness değil, farklı yaş ve ilgi gruplarına hitap eden geniş kapsamlı aktiviteler düzenlenmelidir.
6. Personel Eğitimi: Çalışanların hizmet içi eğitimlerle müşteri ilişkileri, spor alanındaki gelişmeler ve acil durum yönetimi konularında sürekli gelişimi sağlanmalıdır.
7. Sosyal Katılımın Artırılması: Spor tesisleri sadece bireysel kullanım için değil, sosyal etkinlikler ve topluluk çalışmaları için de kullanılabilir hale getirilmelidir.

KAYNAKLAR

- Acar, F. (2021). Yerel Yönetimlerde Spor Politikaları Ve Uygulamaları. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.
- Ağılönü A. (2007). Yerel Yönetimlerde Rekreasyon Hizmetleri Ve Model Belirleme (Fethiye Örneği). Doktora. İstanbul: Marmara Üniversitesi.
- Akdenk, M. (1989). Türk Sporunun Gelişmesinde Spor Federasyonlarının Rolü Güreş Federasyonu Örneği. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Akgül, B. M. (2015). Kentsel mekânda spor alanlarının planlanması ve erişilebilirliği. Planlama Dergisi, 25(2), 78–95.
- Akkoyun, İ. (2015). Yerel Yönetimlere Ait Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi (Elâzığ İl Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elâzığ.
- Akyıldız, F. (2012). Belediye Hizmetleri Ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği. Yaşar Üniversitesi E-Dergisi, 7 (26), 4415-4436.
- Alguacil, M., Núñez-Pomar, J., Calabuig, F., Escamilla-Fajardo, P., & Staskeviciute-Butiene, I. (2021). Creation Of A Brand Model Through Sem To Predict Users' Loyalty And Recommendations Regarding A Public Sports Service. Heliyon, 7(6), E07163.
- Altan, Ş., Ata M. Ve Ediz, A. (2003). Servqual Analizi İle Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama, 12.Ulusal Kalite Kongresi, 13-15 Ekim, Türkiye Kalite Derneği Lütfi Kırdar Kongre Ve Sergi Sarayı.
- Altunsoy, M., Ve Yener, D. (2020). Hizmet Kalitesi Ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Kyk Örneği. Journal Of Social And Humanities Sciences Research, 7(58), 2402-2413.
- Álvarez-García, J., González-Vázquez, E., Del Río-Rama, M. D. L. C., Ve Duran-Sanchez, A. (2019). Quality İn Customer Service And Its Relationship With Satisfaction: A İnnovation And Competitiveness Tool İn Sport And Health Centers. International Journal Of Environmental Research And Public Health, 16(20), 3942.

- Arslan E, Ünlü H. Ve Çelebi M. (2011). Yerel Yönetimlerin Spora Bakış Açıkları İle Spor Programlarının Sürdürülebilirliğinin İncelenmesi (Balçova Belediyesi Örneği). I. Uluslararası Spor Ekonomisi Ve Yönetimi Kongresi: İzmir 12-15 Ekim.
- Arslan, B. (2020). Türkiye’de Belediyelerin Spor Hizmetlerine Yaklaşımı. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12(3), 215–233.
- Arslan, C., & Öztürk, A. (2019). Yerel yönetimlerin spor politikaları ve halk sağlığına etkisi. Spor Bilimleri Dergisi, 30(1), 32–49.
- Atalay, A. Yücel, S.A. Korkmaz, H.M. (2016). Türkiye’de Spor Sağlığının Yerelleşmesine İlişkin Belediyelerin Desteklenmelerinin Sağlanması. Spormetre Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi, 14 (1), 63-74.
- Ateş Y. (2011). Mahalli İdarelerin Sporla İlgili İşlevleri Ve Spor Kulüplerine Yardımları. Sayder Dış Denetim Dergisi, 4: 254-262.
- Aykın, A. G. Ve Bilir, Y. F. P. (2013). Hükümet Programları Ve Spor Politikaları. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 22(2), 239-254.
- Aytar, O., Bayraktar, D. H., Ve Soylu, Ş. (2018). Hizmet Kalitesi Ölçüm Yöntemleri Ve Yükseköğretimde Stratejik Yönetim Bilgi Kaynağı Yöntem Önerisi. Yükseköğretim Ve Bilim Dergisi, (2), 245-253.
- Balaban, E. (2024). Türkiye’de Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Ölçümü. Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 6(1), 47–69.
- Balaban, H. (2024). Belediyelere Bağlı Spor Tesislerinin Sosyoekonomik Gruplar Açısından Değerlendirilmesi: Erişim Ve Memnuniyet Analizi. [Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi]. Yök Tez Merkezi.
- Balaban, S. (2024). Yerel Yönetimlerde Spor Politikaları: Strateji Ve Uygulamalar. İstanbul: Spor Yayınları.
- Balcı, V., & Tunçel, A. (2014). Spor tesislerinin planlamasında kullanıcı memnuniyeti: Üniversite örneği. Hacettepe Spor Bilimleri Dergisi, 25(3), 65–80.
- Balkan, B., & Bulgurcuoğlu, A. N. (2023). Etiler Semtindeki Rekreasyon Merkezinde Hizmet Kalitesi Algısının Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Balkan, İ., ve Bulgurcuoğlu, A. N. (2023). Rekreasyonel Spor Hizmeti Veren Tesislerde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi, 6(1), 27-45.

- Bayhan, M., Demirel, A. Ve Yacan, İ. (2022). Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesinde Altı Sigma Yaklaşımı: Hizmet İşletmesi Olarak Bir Eğitim Kurumunda Uygulama Örneği. *Alanya Akademik Bakış*, 6(2), 2545-2564.
- Bayraktar, T. Ve Vatansever, K. (2021). Bulanık Servqual Modeli İle Hastane Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Alanya Örneği. *Pazarlama İçgörüsü Üzerine Çalışmalar*, 5(1), 24-37.
- Berry, L. L. (1980). Services marketing is different. *Business*, 30(3), 24–29.
- Bosch, F., García, J. Ve Bastida, F. (2020). Surveys Assessing Sports Services And Municipal Governance: The Case Of L'hospitalet De Llobregat. *European Journal Of Government And Economics*, 9(2), 143–154.
- Bourdieu, P. (1984). *Distinction: A Social Critique Of The Judgement Of Taste*. Harvard University Press.
- Bozkurt, Ö., Ergun, T. Ve Sezen, S. (1998). *Kamu Yönetimi Sözlüğü*, Todaie Yayını: Ankara
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8–32.
- Ceyhun, G. (2006). *Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi]*. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Ceyhun, S. (2008). Spor Tesislerinin Rekreatif Açıdan Kullanımı. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 16(1), 325-332.
- Coşkun, B. Pank Yıldırım, Ç. Ve Şen, E. (2021). Osmanlı Belediyeciliğinin Dönüm Noktası: 1877 Tarihli Vilâyât Belediye Kanunu. *Çağdaş Yerel Yönetimler*. 30(2):1-20.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Çakmak, M. (2024). Spor Tesislerinin Erişilebilirlik Analizi: Gaziantep Örneği. *Belediye Ve Toplum Dergisi*, 8(2), 80–102.
- Çakmak, Y. (2024). *Büyükşehir Belediyelerine Ait Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesi: Gaziantep Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi.
- Çalışkan, M. Y., Ve Erdoğan, M. (2022). Spor Merkezlerinden Hizmet Alan Üyelerin Hizmet Kalitesi Algılarının Ve Beklentilerinin Karşılama Düzeyinin İncelenmesi. *Türk Spor Bilimleri Dergisi*, 5(1), 49-63.

- Çelik, M. (2012). Müşteri Memnuniyeti Ve Hizmet Kalitesi Üzerine Adıyaman Üniversitesi Yemekhanesi'nde Bir Uygulama. Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (10), 29-54.
- Çetin, A., & Demir, A. (T.Y.). Rekreasyonel Spor Tesisleri Üyelerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Üniversite Adı Belirtilmedi].
- Çetinkaya, N. (2019). Kadınlara Özel Ve Karma Fitness Salonlarında Hizmet Kalitesi Algısının Karşılaştırılması [Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Çıraklı, Ü., Gözlü, M. Ve Gözlü, K. (2014). Sağlık Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Yozgat'ta Yer Alan İki Hastanenin Yatan Hastaları Üzerinde Bir Çalışma. Sağlıkta Performans Ve Kalite Dergisi, 7(1), 61-82.
- Çolak, H. (2012). Türk Toplumunda Demokrasi Ve Yerel Yönetimlerin Tarihsel Gelişimi Bağlamında 1580 Sayılı Belediye Kanunu Yasama Müzakereleri. Atatürk Yolu Dergisi, 13:33-55.
- Dai, P., Zhang, S., Hou, H., Yang, Y., & Liu, R. (2019). Valuing Sports Services In Urban Parks: A New Model Based On Social Network Data. Ecosystem Services, 36, 100891.
- Dalkılıç, N., Ve Kule, D. (2022). Dijital Sigortacılık Uygulamalarında Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Araştırma. Uluslararası Afro-Avrasya Araştırmaları Dergisi, 7(13), 107-125.
- Demir, A., & Çelik, H. (2016). Türkiye'de spor tesislerinin mekânsal dağılımı ve planlama kriterleri. Coğrafi Bilimler Dergisi, 14(1), 112–129.
- Demirci, N. (1986). Sporda Yönetim, Teşkilatlanma ve Organizasyonlar. Ankara: Milli Eğitim Basımevi.

- Doğu, G. Ve Sivrikaya, Ö. (2011). A Specimen Administration Model For Sport Department Of Düzce Municipality. Pamukkale Journal Of Sport Sciences, 2(3), 52- 74
- Ekici, M. (2022). Ankara Büyükşehir Belediyesi Spor Tesislerinde Algılanan Hizmet Kalitesi: Servqual Modeli İle Bir Analiz. [Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi]. Yök Tez Merkezi.
- Ekici, M. (2022). Ankara Büyükşehir Belediyesi Spor Tesislerinde Algılanan Hizmet Kalitesi: Servqual Modeli İle Bir Analiz [Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Ekici, S. (2022). Belediyelere ait spor tesislerinde hizmet kalitesi algısı ve memnuniyet düzeyi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi.
- Ekici, S. (2022). Kamuya Ait Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi.
- Ekici, S. (2022). Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesi: Türkiye Genelinde Bir Değerlendirme. Spor Yönetimi Ve Ekonomisi Dergisi, 3(1), 112–130.
- Ekin, A., Kızılkaya, K. Ve Buyrukođlu, E. (2024). Research Of Sport Service Quality On The Basis Of Local Governments. Epress, 36, 39–49.
- Eraslan, A. (T.Y.). Covid-19 Pandemisinde Fitness Sektörü: Riskin En Aza İndirilmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Üniversite Adı Belirtilmedi].
- Ergin Mete, B., Çakmak Yıldızhan, Y., İmamoğlu, A. F., & Tunç, T. (T.Y.). Ondokuz Mayıs Üniversitesi Spor Merkezinde Müşteri Memnuniyetinin İncelenmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi].
- Ergin Mete, B., İmamoğlu, A. F., & Çakmak Yıldızhan, Y. (T.Y.). Üniversite Spor Merkezlerindeki Algılanan Hizmet Kalitesinin İncelenmesi. [Yüksek Lisans Tezi, Üniversite Adı Belirtilmedi].
- Ersöz, S. , Pınarbaşı, M., Türker, A. K. , Ve Yüzükırmızı, M. (2009). Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu İle Ölçümü Ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri İle Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması, Int.J.Eng.Research & Development, 1(1), 19-27.
- Erten M. (1999). Nasıl Bir Yerel Yönetim, Anahtar Kitaplar Yayınevi, İstanbul.
- Eser, M. (2018). Pamukkale Üniversitesi Spor Tesislerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Değerlendirilmesi [Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.

- Fuller, R. A., Irvine, K. N., Devine-Wright, P. (2022). Psychological Benefits Of Green-Space Increase With Biodiversity. *Biology Letters*.
- Gaziantep Büyükşehir Belediyesi (Gbb). (2023). Yıllık Spor Hizmetleri Raporu. Gaziantep: Kültür Ve Spor Dairesi Başkanlığı.
- Gaziantep Büyükşehir Belediyesi (Gbb). (2024). Kadın Ve Gençlik Spor Politikaları. Gaziantep: Gençlik Hizmetleri Müdürlüğü.
- Gökçelik, E. Ve Uğur, O. A. (2015). Türkiye Ve Avustralya’da Uygulanan Spor Yönetim Modellerinin Karşılaştırılması. *Uluslararası Kültürel Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 32-40.
- Gözler, K.(2019), “Türk Belediye Sistemi Üzerinde Fransız Etkisi: 3 Nisan 1930 Tarihli Belediye Kanunu Fransa’dan Mı İktibas Edilmiştir?”, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 28(1-2): 1-23.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Güler, E. ve Yaman, M. (2023). Türkiye’de Yerel Yönetimler Çerçevesinde Spor Politikalarının Değerlendirilmesi. *Researchgate*.
- Gürbüz, B., & Henderson, K. A. (2011). Recreation participation among Turkish adolescents: Implications for health and policy. *Journal of Leisure Research*, 43(3), 386–409.
- Güzel, D. ve Taşcı, M. F. (2022). Spor Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeyinin Belirlenmesi: Erzurum İli Örneği. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(1), 66-88.
- Hacıfendioğlu, Ş. ve Ümit, K. (2009). Hizmet Kalitesi Algılamalarının Müşteri Bağlılığına Etkisi Ve Fast-Food Sektöründe Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (18), 146-167.
- Howat, G., Absher, J. D., ve Crilley, G. (1996). Customer Service Quality İn Recreation And Sport Settings. *Managing Leisure*, 1(2), 77–89. <https://doi.org/10.1080/136067196376134>
- Howat, G., Absher, J., & Crilley, G. (1996). Measuring customer service quality in sports and leisure centres. *Managing Leisure*, 1(2), 77–89.
- İslam, A. (2022). Ordu Büyükşehir Belediyesinin Spor Hizmetleri Ve Uygulamaları. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sbe Dergisi*, 12(2), 1178-1195.
- Jain, S. K. ve Gupta, G. (2004). Measuring Service Quality: Servqual Vs. Servperf scales, *Vikalpa*, 29(2), 25-37,

- Karakahraman, Y., ve Özsaatçı, F. G. B. (2021). Algılanan Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti, Müşteri Tatmini Ve Müşteri Sadakatine Etkileri: Katılım Bankası Örneği. Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(2), 432-452.
- Karakuş, S. (2020). Spor tesislerinde erişilebilirlik: Engelli bireylerin spor yapma hakkı bağlamında bir değerlendirme. Engelli Araştırmaları Dergisi, 4(2), 88–104.
- Karaküçük S. (2008). Rekreasyon. 6. Baskı. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Karaküçük S. ve Gürbüz B. (2007). Rekreasyon Ve Kentleşme. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Karataş, Ö., Yücel, A. S., Karademir, T., Karakaya, Y. E. (2011). Malatya'da Sporun Yaygınlaştırılması Açısından Spor Tesislerinin Yeterlilik Düzeyinin İncelenmesi. Spor Bilimleri Dergisi, 22(4), 154-163.
- Khasnabis, C., Heinicke Motsch, K. ve Achu, K. (2010). Recreation, Leisure And Sports. Community-Based Rehabilitation Guidelines. Dünya Sağlık Örgütü.
- Kılıç, B. ve Eleren, B., Termal Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,5(3),119- 142, 2010.
- Kınık, K. (2018). Sosyal Hizmetin Ne'liği-Kavramlar, Tanımlar, Metodoloji-Sosyal Hizmete Giriş, Kadim Akademi Sbd, 2(2), 232-235.
- Kim, Y. K., ve Trail, G. T. (2011). A Conceptual Framework For Understanding Relationships Between Service Quality, Value, Satisfaction, And Behavioral Intention In Recreational Sport And Leisure Service Settings. International Journal Of Sport Management, 12(1), 24–40.
- Koca, O. (2022). Halkın Yerel Yönetimlerden Spor Hizmetleri Konusunda Beklentilerinin İncelenmesi (Gümüşhane Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Konan, B. (2011). Türk Kadınının Siyasi Hakları Kazanma Süreci". Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 60:157-174
- Korkmaz, H. (2021). Belediye Tesislerinde Stratejik Spor Planlaması. Yerel Yönetimler Dergisi, 5(4), 133–154.
- Korkmaz, M. (2021). Belediye Spor Hizmetlerinde Halkın Beklenti Ve Algılarının Değerlendirilmesi: Gaziantep Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.

- Korkmaz, M. (2021). İstanbul Bahçelievler Belediyesi Spor Hizmetlerinin Kullanıcı Memnuniyetine Etkisi. [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi]. Yök Tez Merkezi.
- Korkmaz, M. (2021). İstanbul Bahçelievler Belediyesi Spor Hizmetlerinin Kullanıcı Memnuniyetine Etkisi [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Korkmaz, M., ve Utlı, M. (2021). Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne Bağlı Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesi Algısı Ve Kullanıcı Memnuniyeti [Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Koruç, Z., ve Bayar, P. (2004). Egzersizin Depresyon Tedavisindeki Yeri Ve Etkileri. Spor Bilimleri Dergisi Hacettepe J. Of Sport Sciences, 15(1), 49-64.
- Kotler, P., ve Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.
- Köşker Demir, G. (2010). Ssqr Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması Ve Spor İşletmelerinde Geçerliliğinin İncelenmesi [Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Kurtoğlu, T. (2006). Halkın Yerel Yönetimlerden Spor Hizmetleri Konusunda Beklentileri (Mersin Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Mersin.
- Kuter (2006). Ö F. Yerel Yönetimlerde Spor Kulüplerinin İşlevi. Fiziksel Aktivite, Sağlıklı Yaşam Ve Yerel Yönetimler Sempozyumu: Eskişehir.
- Liu, L. (2021). Construction Of Youth Public Sports Service System Based On Embedded System And Wireless Iot. Microprocessors And Microsystems, 83, 103984.
- Lovelock, C., ve Wirtz, J. (2016). Services marketing: People, technology, strategy (8th ed.). Pearson.
- Mcgregor, E. B. Jr., Campbell, A. K., Macy, A., ve Cleveland, H. (1982). [Public Service As Institution]. Public Administration Review.
- Mdp1. (2021). Decentralisation And Efficiency İn Municipal Sports Services. Sustainability, 13(4), 2260.
- Mobley T. (2006). Yerel Yönetimlerin Halkın Rekreasyon Ve Park İhtiyaç Ve Hizmetlerini Karşılamadaki Rolü. Fiziksel Aktivite, Sağlıklı Yaşam Ve Yerel Yönetimler Sempozyumu. Eskişehir.

- Muğla, M. (2022). Özel Beden Eğitimi Ve Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesi Algısı: Eğitim Düzeyine Göre Karşılaştırmalı Analiz [Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Murat, G., ve Çelik, N. (2007). Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi İle Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: Bartın Örneği. Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi, 3(6), 1-20.
- Murray, D., ve Howat, G. (2002). The Relationships Among Service Quality, Value, Satisfaction, And Future Intentions Of Customers At An Australian Sports And Leisure Centre. Sport Management Review, 5(1), 25-43. [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(02\)70060-4](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(02)70060-4)
- Nilüfer Belediyesi (2024). Evaluating The Effectiveness Of Public Participation In A Local Metu Thesis.
- Oktay, T. (2017). Gençliğe Yönelik Politika Ve Uygulamalarda Yerel Yönetimlerin Rolü. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 6(3), 309-336.
- Olçay, A., Sürme, M., ve Dağlıoğlu, T. (2020). Spor Ve Rekreatif Amaçlı Tesislerde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesinde Demografik Değişkenlerin Rolü. İktisadi Ve İdari Yaklaşımlar Dergisi, 2(2), 223-235.
- Onurlubaş, E., ve Öztürk, D. (2020). Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Butik Oteller Üzerine Bir Uygulama. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11(3), 756-766.
- Örs H., “Kurumsal Bankacılık Sektöründe Algılanana Toplam Hizmet Kalitesini Ölçmeye Yönelik Olarak Geliştirilen Çok Parçalı Bir Ölçek”, Pazarlama Dünyası, Sayı 2003-3, Mayıs- Haziran, S.16, 2017.
- Özalp, U., Akkaya, R., ve Özdemir, A. (2022). Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Bir Meslekî Ve Teknik Anadolu Lisesi Örneği. Eğitim Yönetimi Ve Politikaları Dergisi, 3(2), 41-51.
- Özbey, Ö. ve Göküş, M. (2022). Kamu Hizmeti Olarak Gençlik Ve Spor Bakanlığı Faaliyetlerinin İncelenmesi: Spor Hizmetleri Örneği. Cbü Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi, 17(1), 113-128.
- Özdemir, L. (2021). Türkiye’de Hizmet İçi Eğitim Süreci Ve Öğretmenlerin Hizmet İçi Eğitim Gereksinimlerinin Nedenleri İle Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar Hakkında Literatür Taraması. Akademik Tarih Ve Düşünce Dergisi, 8(2), 495-523.
- Öztürk, S.A., Hizmet Pazarlaması, Ekin Yayın, Eskişehir, S.27, 2007.

- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Servqual a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 1988, 64(1): 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multi-İtem Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Roberts, H. (2019). Associations Between Park Features, Park Satisfaction And Park Use İn A Multi-Ethnic Deprived Urban Area. Arxiv.
- Salcinovic, B., Drew, M., Dijkstra, P., Waddington, G., Ve Serpell, B. G. (2022). Factors İnfluencing Team Performance: What Can Support Teams İn High-Performance Sport Learn From Other İndustries? A Systematic Scoping Review. *Sports Medicine-Open*, 8(1), 1-18.
- Saylam, D. K., Çamlıyer, H., Çamlıyer, H., Ve Ekim, N. (2021). Spor Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Akademik Erteleme Düzeylerinin İncelenmesi. *Ulusal Spor Bilimleri Dergisi*, 5(2), 146-153.
- Schiappa, E. (2023). [A1 İn Public Sports Services]. *Nature – The Optimization And Impact Of Public Sports Service Quality...*
- Sevimli, S. (2006). Hizmet Sektöründe Kalite Ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Sinopluoğlu, M. B. (2011). Yerel Yönetimlerin Sporun Kitlelere Yayılmasına Etkisi (Eskişehir İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sunay, H. (2010). Sporda Organizasyon, Gazi Kitabevi, Ankara.

- Şahin, A., ve Şen, S. (2017). Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi. *Journal Of International Social Research*, 10(52).
- Şahin, M., Baş, M., Ve Çelik, A. (2015). Öznel İyi Oluş Ve Spor. *Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi*, 17(1), 23-31.
- Şahintürk, H. (2024). Gaziosmanpaşa İlçesindeki Kamu Ve Özel Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesi Algısının Karşılaştırılması [Yüksek Lisans Tezi, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Şentuna, M. Ve Çelebi, M. (2010). Türkiye'deki Gençlik Ve Spor İle İlgili Kamu Kurumları Ve Sivil Toplum Kuruluşlarının Gençlik Politikalarının Değerlendirilmesi Ve Bir Model Örneği. *Spormetre Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi*, 8(3), 109-117.
- Tanrıkulu, G. (2023). İzmir Büyükşehir Belediyesi Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesi Analizi. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi.
- Tanrıkulu, G., & Ekici, S. (T.Y.). Yerel Yönetimlerin Spor Tesislerinden Faydalanan Yöre Halkının Hizmet Kalitesi Beklentisi Ve Algısına Yönelik Bir İnceleme: Keçiören Belediyesi Örneği. [Yüksek Lisans Tezi, Üniversite Adı Belirtilmedi].
- Tapşın, F. O. Ve Atalı, L. (2017). Kocaeli İli Belediyelerinin Stratejik Planlarının Spor Boyutu İle İncelenmesi. *Uluslararası Kültürel Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(Special Issue 2), 186-200.
- Tayyar, N., Ve Dilşeker, F. (2013). Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi Ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (28), 184-204.
- Tekin, A. (2013). Türkiye'de Sporun Yerel Yönetim Boyutu. *Spor Bilimleri Dergisi*, 14(2), 55-72.
- Tekin, A. F. (2013). Yerel Yönetimlerde Spor Tesislerinin Hizmet Kalitesi. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi.
- Tekin, M. (2013). Türkiye'de Büyükşehir Belediyelerine Ait Spor Tesislerinin Karşılaştırmalı Hizmet Kalitesi Analizi [Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.
- Tekin, M. (2013). Yerel Yönetimlerde Spor Hizmetlerinin Sosyolojik Bir Analizi. İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Tekin, Y. (2013). Yerel Yönetimlerin Spor Hizmetlerine İlişkin Halkın Görüşleri (Keçiören Belediyesi Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Theodorakis, N. D., Alexandris, K., & Tsigilis, N. (2009). A Service Quality Framework In The Context Of Sport And Fitness Centres In Greece: A Comparison Of Customers' And Managers' Perceptions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(4), 418–433. <https://doi.org/10.1108/09604520910971506>
- Turan, M., Cingöz, Y. E., Savaş, B. Ç., Ve Mavibaş, M. (2022). Sporun Yaşam Becerileri Üzerine Etkisi: Kamu Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Akdeniz Spor Bilimleri Dergisi*, 5(Özel Sayı 1), 1-18.
- Uçan, Y. (2007). Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Geliştirme Çalışması. [Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi].
- Ülen, M. (2019). Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesinde Altı Sigma Yaklaşımı Ve Turizm Sektöründe Bir Uygulama.
- Vahapoğlu Bindsen, Z., Ve Bindsen, M. A. (2020). İnsan, Spor Ve Felsefe (Spor Felsefesine Bir Giriş). *Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi*, 22(4), 1-10.
- World Health Organization (Who). (2020). Physical Activity. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/physical-activity>
- World Health Organization Who. (2020). Global Recommendations On Physical Activity For Health. Geneva: World Health Organization.
- Yavuz, Y., Mirzeoğlu, N., Ve Kaymakçı, Y. (2018). Türkiye’de Spor Yönetimi Alanında Yapılan Akademik Çalışmaların Analizi. *Journal Of Global Sport And Education Research*, 1(1), 47-63.
- Yıldız, K. (2018). Yerel Yönetimler Ve Kalkınma Planları Çerçevesinde Spor Hizmetleri. *Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 3(1), 64-80.
- Yıldız, S. M. (2009). Spor Ve Fiziksel Etkinlik Hizmetleri: Geniş Bir Sınıflama. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(22), 1-10.
- Yıldızhan, Y. Ç. (2024). Spor tesislerinde hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti ilişkisi. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi.
- Yılmaz, A. (2018). Sürdürülebilir spor tesisi tasarımı: Çevresel kriterler açısından bir değerlendirme. *Mimarlık ve Yaşam Dergisi*, 53(2), 95–110.
- Yılmaz, D. (2008). Türk Hukukunda Kamu Hizmeti Kavramı Ve Kriterleri.
- Yiğit, B. (2022). Rekreatyonel Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesi, Liderlik Ve Tekrar Tercih Niyeti Arasındaki İlişkiler [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa]. Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.

- Yiğit, O. ve Yurtseven, E. (2021). Çok Amaçlı Rekreasyonel Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesi Ve Alt Boyut İlişkilerinin İncelenmesi. *Ulusal Spor Bilimleri Dergisi*, 5(1), 91-103.
- Yorulmaz, A. (2009). Spor Alanları Kalite Ölçeği (Sakö) Türkçe Versiyonu Geçerlilik Güvenirlik Çalışması. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yörükoğlu, F. (2009). Türk Belediyeciliğinin Gelişim Süreci. *Mevzuat Dergisi*. 135.
- Yu, J., Ding, M., Sun, W., Hu, W., Ve Wang, H. (2023). Understanding The Power-Law Nature Of Participation İn Community Sports Organizations. *Arxiv*.
- Yücel, M. (2013). Toplam Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçümü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(44), 82-106,
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zengin, E. Ve Öztaş, C. (2010). Yerel Yönetimler Ve Spor. *Journal Of Social Policy Conferences*, (55), 49-78.
- Zengin, E., Ve Erdal, A. (2000). Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi. *Journal Of Qafqaz University*, 3(1), 43-56.

EKLER

Sevgili Arkadaşlar,

Cevaplamak üzere olduğunuz bu ölçek “Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Tarafından Sunulan Spor Hizmetlerinin Değerlendirilmesi” amacıyla yapılmaktadır. Bilimsel bir çalışmanın verilerini toplamaya yönelik olan bu araştırmanın başarıya ulaşması sizlerin vereceği cevapların samimi olmasıyla mümkün olacaktır. Vereceğiniz cevaplar başka bir amaç için kullanılmayacaktır. Verilen maddeleri içtenlikle cevaplayacağınıza inanıyor, katkınız için teşekkür ediyorum.

Ayşegül ALICI

Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Spor Yönetimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Öğrencisi

EK 1: Kişisel Bilgiler

1-Cinsiyetiniz? Kadın () Erkek ()

2-Yaşınız? 18-25 yaş () 26-33 yaş () 36-43 yaş () 44 yaş ve üzeri ()

3-Medeni Durumunuz? Evli () Bekar ()

4-Mesleğiniz? İşçi () Öğrenci () Memur () Ev hanımı () Özel sektör ()

4-Evli İse Çocuk Sayınız? 0-1 () 2-3 () 4 ve üstü ()

5-Eğitim Düzeyiniz? İlk ve ortaokul () Lise () Lisans () Lisansüstü ()

6-Hizmet aldığınız Spor Tesisi hangisidir?.....

7-Bu merkezde olmasını istediğiniz branş varsa hangisidir?.....

EK 2: Hizmet Kalitesi Ölçeği

Lütfen bu ifade edilen durumlarla ilgili olarak beklentilerinizin hangi derecede karşılanıp karşılanmadığını (X) işaretleyiniz.	Tamamen Karşılanıyor	Çok Katılıyorum	Orta Derecede Katılıyorum	Az Katılıyorum	Hiç Katılmıyorum
1-Bu merkezdeki bekleme ve dinlenme alanları (yerleri) yeterli ve rahattır					
2-Bu merkezdeki soyunma odaları ve duşlar her zaman temizdir.					
3-Bu merkezdeki soyunma odaları ve duşların havalandırması yeterlidir.					
4-Bu merkezdeki soyunma odalarında yeterli alan ve yeterli sayıda duş vardır.					
5-Bu merkezdeki duşlarda her zaman bol sıcak su vardır.					
6-Bu merkezdeki soyunma dolapları yeterli sayıdadır.					
7-Bu merkezde spor yapılan alanlar memnun edici düzeyde temizdir					
8-Bu merkezin havalandırması yeterlidir					
9-Bu merkezin aydınlatması yeterlidir.					
10-Bu merkezin ısısı hava koşullarına uygun şekilde ayarlanmaktadır.					
11-Bu merkezdeki egzersiz alet ve ekipmanları yeterli sayıdadır					
12-Bu merkezdeki egzersiz alet ve ekipmanları ihtiyaçlara uygun ve çeşitlidir					
13-Bu merkezdeki egzersiz alet ve ekipmanları modernidir.					
14-Bu merkezde sunulan programlar/aktiviteler oldukça çeşitlidir					
15-Bu merkezdeki programlar/aktiviteler günceldir (popüler ve yenilikleri takip eden).					
16-Bu merkezdeki program ve aktiviteler üyelerin istek ve ihtiyaçlarına cevap verecek gün ve saatlerde düzenlenmektedir.					
17-Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler yeterli bilgiye sahip işini bilen kişilerdir.					
18-Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler hareketlerin nasıl yapılacağı hakkında bilgi verirler					
19-Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler bireysel olarak üyelerle ilgilenirler ve yanlış bir hareket yaptığımızda uyarıp düzeltirler.					
20-Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler fiziksel görünümü düzgün, sportif kişilerdir.					
21-Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler özenli ve temiz giyimlidir.					
22-Bu merkezdeki tüm personel kibar ve saygılıdır.					
23-Bu merkezdeki tüm personel güler yüzlü ve samimidir					
24-Bu merkezdeki tüm personel işleriyle ilgili yeterli bilgiye sahiptir.					
25-Bu merkezdeki tüm personel sorun ve şikâyetler ile anında ilgilenir.					
26-Bu merkezdeki tüm personel işlerini severek yapar.					
27-Bu merkezde spor yaptıktan sonra kendim için bir şeyler yaptığımı hissediyorum.					
28-Bu merkezde spor yaptıktan sonra kendimi daha sağlıklı ve iyi hissediyorum					
29-Bu merkezde spor yaptıktan sonra katılım amacımı gerçekleştirdiğimi düşünüyorum.					
30-Bu merkezde spor yapmamın yaşantıma olumlu değişiklikler getirdiğini düşünüyorum.					
31-Bu merkezde spor yaparken iyi vakit geçirdiğimi düşünüyorum					

EK 3: ETİK KURUL İZİN BELGESİ

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
SAĞLIK VE SPOR BİLİMLERİ ETİK KURULU
TOPLANTI TUTANAĞI

Toplantı Tarihi:17.03.2025

Toplantı Saati :10:30

Toplantı No :01

Sağlık ve Spor Bilimleri Etik Kurulu 17.03.2025 Pazartesi günü saat 10:30' da Kurul Başkanı Prof. Dr. Mustafa ÖZDAL' ın başkanlığında toplanarak aşağıdaki kararı aldı.

Karar 1:

Sosyal Bilimler Enstitüsü Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı Başkanlığı'nın 10.03.2025 tarihli ve 626749 sayılı "Etik Kurul Başvuru Dosyası(Ayşegül ALICI)" konulu yazısı incelenmiş olup, **Sorumlu Araştırmacı Ayşegül ALICI' nın, "Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Spor Tesislerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin İncelenmesi"** başlıklı araştırması, kurula beyan edilen belgelere dayalı olarak yapılan incelemeler sonucunda, araştırmanın amacı, yöntemi, veri kaynakları ve veri toplama araçları açısından yapılan değerlendirmede, başvuruya ilişkin etik aykırılık tespit edilmemiş olup, adı geçen araştırmacının ilgili araştırmayı yapabilmesinin uygun görülmesine

Toplantıya katılanların oy birliğiyle karar verildi.

ÖZGEÇMİŞ

