

**T.C.
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**



**BELEDİYE SPOR TESİSLERİNDE SUNULAN HİZMETİN KALİTESİNİN
KULLANICILAR TARAFINDAN NASIL ALGILANDIĞININ
İNCELENMESİ (BURSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ)**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Deniz KORKMAZ

Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Tezli Yüksek Lisans Programı

MAYIS 2021

**T.C.
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**



**BELEDİYE SPOR TESİSLERİNDE SUNULAN HİZMETİN KALİTESİNİN
KULLANICILAR TARAFINDAN NASIL ALGILANDIĞININ
İNCELENMESİ (BURSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ)**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Deniz KORKMAZ
(191208016)**

Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Tezli Yüksek Lisans Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Nilay UTLU

MAYIS 2021



T.C.
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

Yüksek Lisans Tez Onay Belgesi

Enstitümüz, Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Tezli Yüksek Lisans Programı (191208016) numaralı öğrencisi Deniz Korkmaz'ın “Belediye Spor Tesislerinde Sunulan Hizmetin Kalitesinin Kullanıcılar Tarafından Nasıl Algılandığının İncelenmesi (Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği)” adlı tez çalışması 26.05.2021 tarihinde yapılan tez savunma sınavında aşağıdaki jüri tarafından *Oy Birliği* ile Yüksek Lisans tezi olarak *Kabul* edilmiştir.

Öğretim Üyesi Adı Soyadı

İmzası

Tez Savunma Tarihi:26/05//2021

1)Tez Danışmanı:

.....

2) Jüri Üyesi:

.....

3) Jüri Üyesi:

.....

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Belediye Spor Tesislerinde Sunulan Hizmetin Kalitesinin Kullanıcılar Tarafından Nasıl Algılandığının İncelenmesi (Bursa Büyükşehir Belediyesi Örneği)" adlı çalışmanın, proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim. (26/05/2021)

Deniz KORKMAZ



ÖNSÖZ

Çalışmam sırasında gerçekleştirmiş olduğum görüşmelerde beni içtenlikle karşılayan, sevgiyle ve sabırla dinleyen, araştırmama katkı sağlamak için ilgi ve alakayı eksik etmeyen Bursa Büyükşehir Belediyesi Gençlik ve Spor Hizmetleri Daire Başkanı Nurullah YILDIZ'a, Bursa Büyükşehir Belediyespor Kulübü idari birim çalışanlarına, tesis amiri arkadaşlara ve antrenör arkadaşlara ve sporcularımıza çok teşekkür ederim.

Tez çalışmamın tüm aşamalarında bilgi, birikimleri ve deneyimleriyle yol gösteren, cesaretlendiren ve daima desteğini hissettiren değerli Tez danışman hocam Dr. Öğretim Üyesi Nilay UTLU'ya sabrı, anlayışı, güler yüzü ve bana kattığı her şey için çok teşekkür ederim.

Birçok konuda ihtiyacım olduğu zaman yardımcı olan, sıkılmadan, yorulmadan verdiği emekler için Lütfi Tolga ÇELİK ne kadar teşekkür etsem az.

Yalova Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Nigar KÜÇÜKKUBAŞ'a çok teşekkürler. Yine tez çalışmamda her zaman yanımda olan Çok değerli hocalarım Prof. Dr. Nimet HAŞIL KORKMAZ ve Prof. Dr. Süleyman ŞAHİN'e çok teşekkür ederim.

Bana tüm kalbiyle inanan değerlim canım eşim Seda KORKMAZ'a varlığı için çok teşekkür ederim.

Tez çalışmam ile ilgili verdiği akıl, yönlendirme ve motivasyonlar için dostlarıma teşekkür ederim.

Ve en büyük teşekkürümü hayatım boyunca koşulsuz yanımda olan, maddi manevi desteğini esirgemeyen, çıktığım ve yürüdüğüm her yolda bana güvenen aileme gönderiyorum. Eğitimin ne kadar önemli olduğunu göstererek, bana her zaman örnek olan canım ailem, yüksek lisans çalışmamı tamamlayıp, bu zamanlara gelebildiysem eğer bunu size borçluyum.

Mayıs 2021

Deniz KORKMAZ

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖNSÖZ.....	iv
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR	vi
ÇİZELGE LİSTESİ.....	vii
ŞEKİL LİSTESİ.....	xi
ÖZET.....	xii
ABSTRACT	xiii
1. GİRİŞ	1
2. GENEL BİLGİLER.....	4
2.1.Hizmet Kavramı	4
2.2 Kalite Kavramı	8
2.3 Hizmet Kalitesi Kavramı.....	9
2.4. Spor Hizmeti Kavramı.....	13
2.5. Belediyelerde Spor Hizmeti	15
2.6. Sporda Hizmet Kalitesi	17
3. GEREÇ VE YÖNTEM	21
3.1 Araştırmanın Modeli	21
3.2 Evren ve Örneklem.....	21
3.3 Veri Toplama Araçları.....	21
3.4 Veri Analizi	22
4. BULGULAR	24
4.1. Demografik Değişkenlere Dair Bulgular	24
4.2. Araştırma Sorularına Dair Bulgular	27
4.2.1. Spor tesislerinin hizmet kalitesi düzeylerine ilişkin bulgular.....	27
4.2.2. Algılanan hizmet kalitesi ile ilgili bulgular	29
4.2.3. Personel alt boyutu ile ilgili bulgular.....	34
4.2.4. Program alt boyutu ile ilgili bulgular.....	39
4.2.5. Soyunma odası alt boyutu ile ilgili bulgular.....	44
4.2.6. Fiziksel tesis alt boyutu ile ilgili bulgular.....	49
4.2.7. Antrenman tesisi alt boyutu ile ilgili bulgular	54
5. TARTIŞMA	61
6. SONUÇLAR VE ÖNERİLER	68
KAYNAKLAR	71
EKLER.....	75
ÖZGEÇMİŞ.....	78

KISALTMALAR

%	: Yüzde
<	: ‘Küçüktür’ işareti
=	: ‘Eşittir’ işareti
>	: ‘Büyüktür’ işareti
±	: Artı Eksi
CIA	: Central Intelligence Agency
GSMH	: Gayri Safi Milli Hasıla
HKDÖ	: Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği
N	: Katılımcı Sayısı
p	: Anlamlılık Düzeyi
S	: Standart Sapma
sd	: Serbestlik Derecesi
Sıra Ort.	: Sıra Ortalaması
Sıra Top.	: Sıra Toplamı
SPSS	: Statistical Package For The Social Sciences
SQAS	: Service Quality Assessment Scale
T	: T değeri
$\bar{x}$	: Aritmetik Ortalama
α	: Cronbach Alfa

ÇİZELGE LİSTESİ

Sayfa

Çizelge 2.1: Çimen (2003) ile Yazıcı, Özdemir ve Bindesen (2017) Tarafından Sunulan Spor Hizmetlerinin Kendine Özgü Özelliklerin Listesi	14
Çizelge 3.1: Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'ne ve Alt Boyutlara İlişkin Güvenirlilik Katsayıları	22
Çizelge 3.2: Normallik Testi.....	23
Çizelge 4.1: Katılımcıların Hizmet Aldıkları Yerleşkeye Göre Dağılımı	24
Çizelge 4.2: Katılımcıların Hizmet Aldıkları Branşa Göre Dağılımı	24
Çizelge 4.3: Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı	25
Çizelge 4.4: Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı	25
Çizelge 4.5: Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı.....	25
Çizelge 4.6: Katılımcıların Gelir Düzeylerine Göre Dağılımı.....	26
Çizelge 4.7: Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı	26
Çizelge 4.8: Katılımcıların Hizmet Aldıkları Tesisi Haftalık Kullanma Sıklıklarına Göre Dağılımı.....	26
Çizelge 4.9: Katılımcıların Hizmet Aldıkları Tesise Ne Kadar Zamandır Gittiklerine İlişkin Dağılım.....	27
Çizelge 4.10: Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne Ait Dört Yerleşke ve Bu Dört Yerleşkenin Tamamına Ait Algılanan Hizmet Kalitesi ve Alt Boyutlarına Dair Ortalamalar	27
Çizelge 4.11: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Yerleşke Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	29
Çizelge 4.12: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Branş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	29
Çizelge 4.13: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları.....	30
Çizelge 4.14: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	31
Çizelge 4.15: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları.....	31
Çizelge 4.16: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Gelir Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	32
Çizelge 4.17: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	32

Çizelge 4.18:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Tesis Kullanma Sıklığı Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	33
Çizelge 4.19:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Tesis Kullanım Süresi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	33
Çizelge 4.20:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Yerleşke Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	34
Çizelge 4.21:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Branş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	34
Çizelge 4.22:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları	35
Çizelge 4.23:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	36
Çizelge 4.24:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Medeni Durum Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları	36
Çizelge 4.25:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Gelir Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	37
Çizelge 4.26:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	37
Çizelge 4.27:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Tesis Kullanma Sıklığı Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	38
Çizelge 4.28:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Tesis Kullanım Süresi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	38
Çizelge 4.29:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Yerleşke Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	39
Çizelge 4.30:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Branş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	39
Çizelge 4.31:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları	40
Çizelge 4.32:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	41
Çizelge 4.33:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Medeni Durum Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları	41
Çizelge 4.34:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Gelir Düzeyi Değişkenine	

	Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	42
Çizelge 4.35:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	42
Çizelge 4.36:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Tesis Kullanma Sıklığı Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	43
Çizelge 4.37:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Tesis Kullanım Süresi Değişkenine göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	43
Çizelge 4.38:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Yerleşke Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	44
Çizelge 4.39:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Branş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	45
Çizelge 4.40:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları	46
Çizelge 4.41:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	46
Çizelge 4.42:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Medeni Durum Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları	47
Çizelge 4.43:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Gelir Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	47
Çizelge 4.44:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	48
Çizelge 4.45:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Tesis Kullanma Sıklığı Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	48
Çizelge 4.46:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Tesis Kullanım Süresi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	49
Çizelge 4.47:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Yerleşke Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	49
Çizelge 4.48:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Branş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	50
Çizelge 4.49:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları	51
Çizelge 4.50:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	51
Çizelge 4.51:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt	

	Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Medeni Durum	
	Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları	52
Çizelge 4.52:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt	
	Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Gelir Düzeyi	
	Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	52
Çizelge 4.53:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt	
	Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Eğitim Düzeyi	
	Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	53
Çizelge 4.54:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt	
	Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Tesis Kullanma Sıklığı	
	Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	53
Çizelge 4.55:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt	
	Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Tesis Kullanım Süresi	
	Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	54
Çizelge 4.56:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt	
	Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Yerleşke	
	Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	54
Çizelge 4.57:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt	
	Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Branş Değişkenine	
	Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	55
Çizelge 4.58:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt	
	Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Cinsiyet Değişkenine	
	Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları	56
Çizelge 4.59:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt	
	Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Yaş Değişkenine	
	Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	57
Çizelge 4.60:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt	
	Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Medeni Durum	
	Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları	57
Çizelge 4.61:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt	
	Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Gelir Düzeyi	
	Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	58
Çizelge 4.62:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt	
	Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Eğitim Düzeyi	
	Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	58
Çizelge 4.63:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt	
	Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Tesis Kullanma	
	Sıklığı Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları.....	59
Çizelge 4.64:	Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt	
	Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Tesis Kullanım	
	Süresi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları	59

ŞEKİL LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 2.1: Kalitenin Sekiz Boyutu	9
Şekil 2.2: Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli.....	11
Şekil 2.3: Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin Oluşturduğu Hizmet Kalitesine Dair Model.....	12
Şekil 2.4: Chelladurai, Scott ve Haywood-Farmer'ın Fitness Sektörüne Yönelik Hizmet Modeli.....	18

BELEDİYE SPOR TESİSLERİNDE SUNULAN HİZMETİN KALİTESİNİN KULLANICILAR TARAFINDAN NASIL ALGILANDIĞININ İNCELENMESİ (BURSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÖRNEĞİ)

ÖZET

Hizmet sektörü en önemli sektörlerden biri olmasının yanında, ekonomik boyutunu giderek arttırmasıyla birlikte, her alandan bilim insanı açısından da cazibesini korumaktadır. Spor da hizmet sektörü içinde yer alan bir bacasız endüstri haline gelmesiyle hem bilimsel açıdan hem de ekonomik açıdan spor hizmetlerinin önemi dikkat çekici boyuta ulaşmıştır. Bununla birlikte sporun yerel anlamda hizmet olarak sunulmasında, belediyelerin sorumlu ve yetkili kurumlardan biri olması, belediyelerin spor hizmeti sunumunda önemli bir aktör olmasına neden olmuştur. Bu çerçevede yapılan bu tez çalışmasının amacı, Bursa Büyükşehir Belediyesine ait spor tesislerinde hizmet kalitesinin, kullanıcılar açısından nasıl algılandığının belirlenmesidir.

Çalışma, nicel araştırma yöntemlerinden tarama modeliyle gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın örneklemini, Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne ait spor tesislerini kullanan 404 kişi oluşturmaktadır. Çalışmaya dair veriler, Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği ile toplanmıştır. Verilerin analizi, SPSS 25.0 programı ile yapılmış olup, demografik değişkenlere dair veriler frekans analizine göre analiz edilmiştir. Normallik testi sonucuna göre, non-parametrik testlerden Mann Whitney-U testi ve Kruskal Wallis-H testi uygun olanları kullanılmıştır.

Yapılan çalışma sonunda elde edilen sonuçlar; Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne ait spor tesislerinde sunulan hizmetin kalitesinin iyi seviyede algılandığı bulunmuştur. Spor tesislerinin tamamında program ve soyunma odası alt boyutlarına dair hizmet kalitesi algısının iyi seviyede algılandığı, fiziksel tesis alt boyutuna dair hizmet kalitesi algısının mükemmel seviyede algılandığı bulunmuştur. Kano branşından faydalanan katılımcıların hizmet kalitesi algısında ve diğer bütün alt boyutlarda en yüksek ortalamalara sahip olduğu gözlemlenmiştir. Ek olarak, antrenman tesisi alt boyutunda Sutopu branşının sunulan hizmetin kalitesinin diğer tüm branşlardan daha yüksek düzeyde algılandığı bulunmuştur. Soyunma odası, fiziksel tesis, antrenman tesisi alt boyutlarında eğitim düzeyinin istatistiksel açıdan anlamlı farklılığa neden olduğu, ortaokul mezunu kişilerin sunulan hizmetin kalitesini daha yüksek düzeyde algıladıkları saptanmıştır. Acemler yerleşkesinde bulunan antrenman tesislerinin Şahin Başol yerleşkesinde bulunan antrenman tesislerine kıyasla daha düşük seviyede hizmet sundukları bulunmuştur. Antrenman tesisi alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre, erkek katılımcılar lehine farklılaştığı tespit edilmiştir. Antrenman tesisi alt boyutunun 18 yaş ve altındaki spor hizmeti alan kişilerin olduğu grupta daha yüksek seviyede bir hizmet kalitesi algısı oluşturduğu bulunmuştur. Antrenman tesisi alt boyutunun medeni durum değişkenine göre, bekar katılımcılar lehine farklılaştığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Belediye, Spor tesisleri, Hizmet kalitesi.

INVESTIGATION OF HOW THE QUALITY OF THE SERVICE PROVIDED IN MUNICIPAL SPORTS FACILITIES IS PERCEIVED BY USERS (BURSA METROPOLITAN MUNICIPALITY EXAMPLE)

ABSTRACT

In addition to being one of the most important sectors, the service sector maintains its attraction for scientists from all fields, as it increases its economic dimension. The importance of sports services has reached a remarkable level both scientifically and economically, as sports has become a chimneyless industry within the service sector. In addition, municipalities being one of the responsible and authorized institutions in providing sports as a service in the local sense caused municipalities to become an important actor in the provision of sports services. The purpose of this thesis study conducted within this framework is to determine how the service quality is perceived in terms of users in the sports facilities of Bursa Metropolitan Municipality.

The study was carried out by scanning model, one of the quantitative research methods. The sample of the study consists of 404 people using the sports facilities of Bursa Metropolitan Municipality. Data about the study were collected using the Service Quality Assessment Scale. The analysis of the data was made with the SPSS 25.0 program, and the data on demographic variables were analyzed according to frequency analysis. According to the results of the normality test, among the non-parametric tests, the Mann Whitney-U test and the Kruskal Wallis-H test were used.

The results obtained at the end of the study; It has been found that the quality of the service provided in the sports facilities belonging to the Bursa Metropolitan Municipality is perceived at a good level. It was found that in all sports facilities, the service quality perception regarding the program and dressing room sub-dimensions is perceived at a good level, and the service quality perception regarding the physical facility sub-dimension is perceived at an excellent level. It was observed that the participants benefiting from the canoe branch had the highest averages in perception of service quality and all other sub-dimensions. In addition, it was found that the quality of the service provided in the water polo branch was perceived at a higher level than all other branches in the training facility sub-dimension. It was determined that the education level caused a statistically significant difference in the sub-dimensions of the dressing room, physical facility, training facility, and middle school graduates perceived the quality of the service provided at a higher level. It has been found that the training facilities in the Acemler campus offer a lower level of service compared to the training facilities in the Şahin Başol campus. It has been determined that the training facility sub-dimension differs according to the gender variable in favor of male participants. It has been found that the training facility sub-dimension creates a higher level of service quality perception in the group of people who are 18 years old and younger who receive sports services. It has been determined that the training facility sub-dimension differs according to the marital status variable in favor of single participants.

Keywords: *Municipality, Sports facilities, Service quality*

1. GİRİŞ

Sanayi Devrimi'nin gerçekleşmesi ve buna bağlı olarak toplumsal yaşamın değişmesi ile insan yaşamına dair farklı görüşler, farklı bakış açıları ileri sürülmeye başlanmıştır. Süreç ilerledikçe, insanların yaşam kaliteleri, kendilerine ayırabilecek zamanları artmıştır. Bu durum, toplumsal yönetim mekanizmalarının çok daha sistematik yapılara dönüşmesine neden olmuştur. Yerel anlamda belediyelerin ve belediyeçiliğin ortaya çıkması, bu sistematik yapıların bir görünümü olarak değerlendirilebilir. Bunu evrensel bir kurala bağlamak amacıyla, Anayasa'nın 127. maddesinde, belediyelerin yerinden yönetim ilkelerine uygun olarak kurulacağını, görev ve yetkilerinin belirleneceğinin düzenlendiği görülmektedir. Belediyelerin görev ve yetkileri içinde, yerel halka yönelik sunacakları birçok hizmetten bahsedilmektedir. Bu hizmetlerden biri de spor hizmetidir. Spor hizmetinin gerçekleştirilmesi noktasında belediyeler, spor tesisi inşasından, antrenörler eşliğinde kurslar vermeye kadar farklı hizmetler sağlamaktadırlar. Ayrıca belediyeler tarafından sunulan hizmetlerin halk sağlığına olan katkısı unutulmamalıdır. Halkın egzersiz ve fiziksel aktivite ihtiyacını karşılanması da belediyelerin hizmet yelpazesi içinde sayılabilir. Bu noktada, belediyelerin bütçeleri dahilinde verilen hizmetlerin yerel halkın tamamına olmasa da çoğunluğuna hitap edecek şekilde organize edildiğinin de altı çizilmelidir. Bu nedenle, belediyeler ve hatta diğer tüm hizmet sunan kurumların herkesi memnun edemeyeceği varsayımıyla planlamalar yaptığını belirtmek gerekir. Buna ek olarak, belli kesimlerin hedeflendiği hizmetlerde de hizmet kalitesinin yüksek seviyede algılanmasına yönelik çalışmaların yapılması elzem hale gelmektedir. Dolayısıyla, spor gibi özelleştirilmiş hizmetlerin daha yüksek standartlarda sunulması için hizmet sağlayan kurumun yönetim fonksiyonlarını (planlama, organizasyon, yürütme, koordinasyon, kontrol) etkili ve verimli şekilde sürece dahil etmesi gerekmektedir.

Belediyeler Türkiye özelinde, spor ile hem profesyonel hem de amatör anlamda ilişkiler geliştirmiştir. Çünkü spor hem toplumsal birlikteliği sağlamakta hem halkla ilişkiler açısından belediyenin imajını arttırmakta hem de başarılar sonucunda elde

edilen ödüller ve sponsorlar aracılığıyla gelen maddi destekler ile belediye bütçesine katkı sağlamaktadır. Sporun bu fonksiyonelliğini kullanmak isteyen belediyeler, spora yaptıkları yatırımı arttırmaktadır. Bursa ili Türkiye'nin nüfus açısından en büyük illeri arasında yer alması, İstanbul, İzmir ve Ankara üçgeninin ortasında yer alması, sanayi, tarım, turizm, kültür açılarından zengin bir tarihe, potansiyele sahip olması gibi sebepler nedeniyle sporun fonksiyonelliğine ihtiyaç duymaktadır. Bu ihtiyacı karşılamak amacıyla, Bursa Büyükşehir Belediyesi yerinden yönetim esasları çerçevesinde çeşitli spor hizmetlerini Bursa halkının hizmetine sunmaktadır. Bursa Büyükşehir Belediyesi, yaptığı spor tesisleri, verdiği kurslar, düzenlediği organizasyonlar ile spor hizmetlerini çeşitlendirmiştir. Bu çeşitlilik aynı zamanda kaynakların çok fazla dağılmasına, sunulan spor hizmetinin olabileceğinden daha düşük seviyede algılanmasına neden olabilecektir. Ayrıca sunulan hizmetlerin çeşitliliği, hizmet kalitesinin belli gruplarda daha yüksek, belli gruplarda ise daha düşük seviyede algılanmasına neden olabilecektir. Bu bağlamda, bu tez çalışmasında, Bursa Büyükşehir Belediyesine ait spor tesislerinde hizmet kalitesinin, kullanıcılar açısından nasıl algılandığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu sayede, sunulan farklı yerlerdeki hizmetlerin nasıl algılandığı, farklı branşlarda hizmetin ne kadar farklılaştığının belirlendiği, demografik özelliklere göre hizmet kalite algısının ne oranda değiştiğinin tespiti yapılabilecektir. Araştırmanın amacı doğrultusunda cevabı aranacak sorular aşağıda verilmiştir:

1. Spor tesislerine yönelik hizmet kalitesi algısı ne düzeydedir?
2. Hizmet kalitesi alt boyutlarında spor tesislerine yönelik hizmet kalitesi algısı ne düzeydedir?
3. Spor tesislerini kullanan müşterilerin hizmet kalitesine dair algıları demografik değişkenlere göre farklılık göstermekte midir?
 - a. Yerleşke değişkenine göre spor tesislerini kullanan müşterilerin hizmet kalitesine dair algıları farklılık göstermekte midir?
 - b. Branş değişkenine göre spor tesislerini kullanan müşterilerin hizmet kalitesine dair algıları farklılık göstermekte midir?
 - c. Cinsiyet değişkenine göre spor tesislerini kullanan müşterilerin hizmet kalitesine dair algıları farklılık göstermekte midir?

- d. Yaş değişkenine göre spor tesislerini kullanan müşterilerin hizmet kalitesine dair algıları farklılık göstermekte midir?
- e. Medeni durum değişkenine göre spor tesislerini kullanan müşterilerin hizmet kalitesine dair algıları farklılık göstermekte midir?
- f. Gelir düzeyi değişkenine göre spor tesislerini kullanan müşterilerin hizmet kalitesine dair algıları farklılık göstermekte midir?
- g. Eğitim durumu değişkenine göre spor tesislerini kullanan müşterilerin hizmet kalitesine dair algıları farklılık göstermekte midir?
- h. Tesis kullanım sıklığı değişkenine göre spor tesislerini kullanan müşterilerin hizmet kalitesine dair algıları farklılık göstermekte midir?
- i. Tesis kullanım süresi değişkenine göre spor tesislerini kullanan müşterilerin hizmet kalitesine dair algıları farklılık göstermekte midir?

Bu sorulara alınacak cevaplar ile Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin spor hizmeti kapsamında sunduğu hizmetlerin olumlu ya da olumsuz yönlerinin fark edilmesinin sağlanacağı düşünülmektedir.

2. GENEL BİLGİLER

2.1.Hizmet Kavramı

Tarım, endüstri ve hizmet ekonomik parametrelerde ön plana çıkarılan üç sektör olarak dikkat çekmektedir. Bu üç sektörün ağırlığı ülkenin ekonomik politikaları neticesinde değişmekte, ülkede yaşayan insanlar da bu çerçevede çalışma hayatı içindeki yerlerini almaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'nin uluslararası alanda faaliyet gösteren istihbarat teşkilatı olan CIA, her bir ülkeye dair sundukları Gayri Safi Milli Hasıla (GSMH) tahminleri içinde Türkiye'ye de yer vermiş ve 2017 yılına dair yapılan tahminlerde %60.7 ile en fazla payı hizmet sektörüne vermiştir (CIA, 2017). Yine aynı raporda 2016 yılı verilerine göre %54.9 ile hizmet sektörünün Türkiye'deki iş gücünün yarsından fazlasına sahip olduğu ifade edilmiştir (CIA, 2017). İmamoğlu (2013) tarafından yapılan araştırmada, Türkiye'de hizmet sektörünün büyümesi ile ülke ekonomisinin de büyüdüğü, ülke ekonomisinin büyümesi ile de hizmet sektörünün de büyümeye devam ettiği yapılan analizlerde tespit edilmiştir. Bu bağlamda ekonominin lokomotifi olarak nitelendirebilecek bir sektör haline gelmiş hizmet kavramının önemi inkar edilemez bir gerçek olarak gözükmektedir. Peki, bu kadar büyük önem arz eden hizmet kavramı ne ifade ediyor ki, ülkelerin en büyük ekonomik gücü haline gelebiliyor. Bu noktada hizmet kavramına ilişkin tanımlara değinmek yerinde olacaktır.

Hizmet kavramının tanımına ilk kez 1700'lü yıllarda rastlanmaktadır. Bu tanımlamalarda hizmet;

- Adam Smith (1723-90): “Somut bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler”
- Jean-Baptiste Say (1767-1832): “Ürünlere fayda ekleyen, tüm imalat dışı faaliyetler”
- Alfred Marshall (1842-1924): “Yaratıldığı anda varlık bulan mal veya hizmetler” olarak tanımlanmıştır (akt. Cowell, 1984).

Hizmet sektörünün büyümesini ve bugünkü haline gelmesini, sanayi devrimi sonrası üretim fazlasının satılması için yeni pazar arayışları ve bulunan bu pazarlarda satışın sürekli hale gelmesinin sağlanması amacıyla ortaya çıkan yeni iş alanlarının çoğunlukla hizmet sektörü temelli olmasına borçludur.

Bu tanımların üzerine geçen yıllarda hizmet sektörü giderek daha fazla alanda, daha farklı şekillerde boy göstermeye başlamıştır. Bu durumda, hizmet kavramının tanımlanmasında değişikliklerin olmasına yol açmıştır. Literatürde günümüze gelindikçe, hizmetin farklı tanımlamalarının yapıldığı, hizmete dair özelliklerin hizmetin tanımının içinde yerini aldığı görülmüştür. Hizmete dair yapılan bazı tanımlamaların odağında ise hizmetin diğer ekonomik faaliyetlerden farklarının olduğu görülmektedir. Bu tanımlamalardan bazılarını sunacak olursak;

“Hizmet, sadece ekonomi tarafı olmayan, insan yaşamını, kişisel zevklerin tatminini de içerecek şekilde, genel anlamda destekleyen faydalar sağlayan çeşitli girdilerin işlenerek, dönüştürülerek ve değerinin artırılarak elde edilen çıktıları üreten sistem (Lakhe and Mohanty, 1995).”

"Hizmet, normal olarak bir ücret karşılığı yapılan ve malların, sermayenin ve kişilerin serbest dolaşımı kapsamına girmeyen işlerdir" (DPT, 2000)

“Hizmet, alıcı veya alıcı adına istenen bir değişikliği yerine getirilmesi ile müşteri adına fayda sağlayan bir eylem veya performanstır” (Lovelock and Wright, 2001)

“Hizmetler mal imalatı, madencilik ya da tarımla doğrudan ilişkilendirilemeyen çeşitli ekonomik faaliyetler grubudur” (Çeştepe ve Tatar, 2011)

Birçok araştırmacı ise hizmet kavramının dinamik şekilde değişmesi nedeniyle tanımlamanın yerine hizmetin özelliklerini çözümlemek yoluna gitmişlerdir.

Gershuny hizmetin üzerinde anlaşılmış bir tanımı olmadığını belirtmiş ve hizmet kavramına dair iki yaklaşımın olduğunu ileri sürmüştür. Bunlardan ilki hizmeti ‘ürünün doğası’ çerçevesinde açıklamak, ikincisi ise hizmeti ‘işin karakteristiği’ çerçevesinde açıklamak. İlk yaklaşımda, hizmet üretildiği veya sunulduğu anda tüketici tarafından bir defada tüketilmektedir. İkinci yaklaşımda ise hizmeti sağlayanın varlığı üzerinden bir açıklama yapılmaktadır (Gershuny, 1977).

Grönroos (1982) tarafından yapılan çalışmada, hizmetin üç temel özelliği olarak;

- Fiziksel olmama yani soyutluk,

- Üründen veya cisimden ziyade bir hareket veya etkinlik olmak,
- Üretim veya tüketimin aynı anda veya yakın zamanda gerçekleştiği eşzamanlı bir aktivite olmak şeklinde ifade edilmiştir.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985) tarafından yapılan çalışmada, hizmetin özelliklerinin soyutluk, heterojenlik ve ayrılmazlık (eşzamanlık) olarak belirtildiği görülmektedir. Ek olarak, hizmet kalitesinin anlaşılması için öncelikle bu kavramların anlaşılması gerektiği belirtilmiştir (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985). Bu bağlamda bu kavramlar sırasıyla incelenecektir.

Shostack (1977), hizmetin mali olarak alınıp satılan herhangi bir üründen en önemli farkının soyutluk olduğunu belirtmiştir. Soyutluk kavramını deneyim, zaman ve süreç kavramları ile ilişkilendirmiştir. Deneyim olarak sinema filmini örnek vermiştir, ki bir sinema filmini deneyimlemek, sunduğu görsel, işitsel sanatın içinde anlamlar aramak bu soyutluk kavramının deneyim tarafını açıklamaktadır. Zaman olarak danışmanlık örneğini vermiştir. Bir avukattan alınan ürün, fiziki olmayan ancak bireyin özgürlüğünü, haklarını koruması için aldığı hizmetlerdir. Süreç olarak ise kuru temizleme örneğini vermiştir. Kirlenen bir kıyafetini kuru temizlemeciye götürmek, evinde temizleyemeyeceğin bir lekenin temizlenmesi için bir ücret karşılığında işin görülmesini sağlamak, temizleme hizmeti almaktır. Ayrıca bu hizmetlerin rafta tutulamayacağını veya saklanamayacağını, dokunulamayacağını ya da tadılamayacağını ifade etmiştir (Shostack, 1977). Bu bağlamda bazı çalışmalarda hizmetin özellikleri arasında ayrı olarak ifade edilen dayanıksızlık ve stoklanamazlık kavramlarının da soyutluk kavramı içinde değerlendirilebileceği hem Shostack'ın (1977) çalışması kapsamında hem de Sayım ve Aydın (2011) ile Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985) tarafından yapılan çalışmalar kapsamında ifade edilebilir. Diğer taraftan ise Zeithaml, Parasuraman ve Berry 1996 yılında yaptıkları çalışmada hizmetlerin dayanıksızlık özelliğini soyutluk, heterojenlik ve ayrılmazlık ile birlikte ifade etmiştir. Bu noktada belirtmek gerekir ki, Wright (1995) hizmete dair özelliklere dair eleştirilerini sunduğu çalışmasında, her bir özelliğin istisnalarının bulunduğunu belirtmiştir. Dayanıksızlık özelliğinin ekipman bazlı hizmet sunan spor işletmelerinde olmadığını, ayrıca ekipman bazlı hizmetin soyutluk ve heterojenlik özellikleri ile de çeliştiğini belirtmiştir (akt. Jae Koo, 2000). Bu bağlamda hizmete dair özelliklerin hizmetin yapısına göre değişiklik gösterdiği söylenebilir. Dolayısıyla dayanıksızlık özelliğine dair kesin bir yargıya varmadan önce, hizmetin yapısının

incelenmesi ve hizmetin dayanıksızlık özelliğine sahip olup olmadığının, bu incelemede elde edilen bilgiler ışığında ifade edilmesi çok daha doğru bir yaklaşım olacaktır. Ayrıca bu durum, hizmetin diğer özellikleri için de geçerlidir. Hizmetin dayanıksızlık özelliğine dönecek olursak, bu konuda farklı görüşlerin olduğu ve bir görüş birliğine varılamadığı söylenilebileceği gibi, dayanıksızlık özelliğinin hizmetin saklanamaması, stoklanamaması ile ilgili olduğu şeklinde de özetlenebilir.

Hizmet ürününün sunulması esnasında, hizmeti veren veya sunan kişiye göre, ürüne göre, müşteriye göre ve zamana göre farklı standartlar oluşabilir. Bu durumda hizmetin belli bir standart halinde sunulamamasına yani homojen ve objektif değil, heterojen ve sübjektif olarak algılanmasına neden olacaktır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985; Sayım ve Aydın, 2011).

Ayrılmazlık (eşzamanlık) kavramı, hizmetin üretilmesi ile tüketilmesinin aynı anda veya üretiminden çok kısa bir zaman sonra tüketilmesini ifade etmektedir. Bir spor müsabakası seyircisi, bir tiyatro seyircisi aldıkları hizmeti üretildikleri anda tüketirler. Bu aynı zamanda hizmetin üretimine müşterinin de etkin bir şekilde katılabileceği anlamına gelmektedir. Ayrıca hizmeti sunan kişinin de üreten ile aynı kişi olmasını ve müşteri ile hizmeti aldığı sırada etkileşime girebileceği anlamına gelmektedir (Sayım ve Aydın, 2011). Bu noktada önemli olan müşteri ile hizmeti sunan kişi arasında oluşan etkileşimin, hizmetin bir süreç olarak ilerlediği durumlarda, hizmeti şekillendirebileceği ve hizmetin kalitesini etkileyebileceği ihtimalini sağlamaktadır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985).

Bu üç özelliğe ek olarak, Sayım ve Aydın (2011) değişken talep ile emek ve ilişki yoğunluk başlıkları altında iki kavram daha öne sürmüştür. Değişken talep kavramı, piyasa içinde sunulan bir hizmete yönelik talebin bazı dönemlerde artması, bazı dönemlerde azalması ile ilişkilidir (Sayım ve Aydın, 2011). Covid-19 pandemisi dönemini örnek verecek olursak, kargo hizmeti, yemek veya gıda, elektronik vb. ürünlerin eve servis hizmeti pandemi öncesine oranla büyük bir artış gösterirken, pandemi öncesi moda olan kahve satışı yapan işletmelere olan talep ise belirgin bir azalış göstermiştir. Emek ve ilişki yoğunluk kavramı ise hizmet sunulan alanlarda çalışan emeğinin ve müşteri ile kurulan ilişkilerin önemini belirtmektedir (Sayım ve Aydın, 2011).

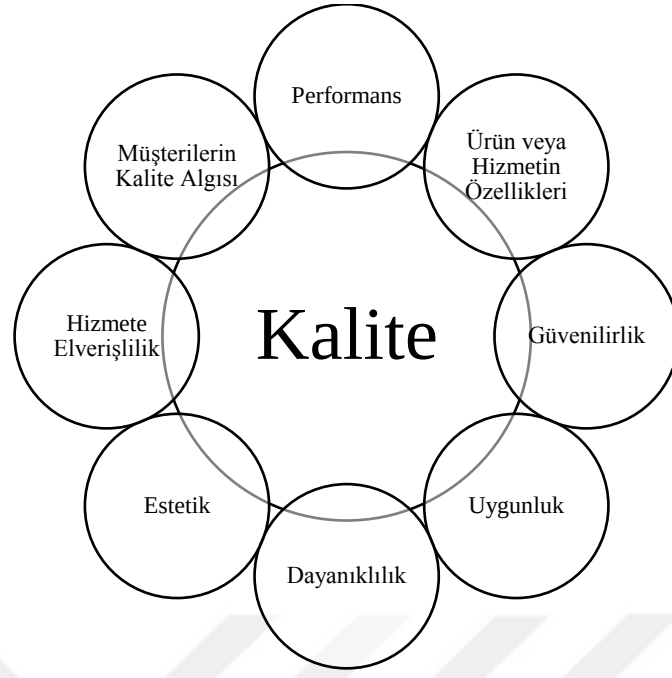
2.2 Kalite Kavramı

Hizmet kalitesi kavramının iki ayağından biri olan hizmeti açıkladıktan sonra, diğer ayak olan kalite kavramından söz etmek yerinde olacaktır.

Garvin (1984) kalitenin tanımlanmasında beş yaklaşım olduğunu belirtmiştir:

1. Üstün yaklaşım: Kalitenin uluslararası geçerliği olan kesin standartlar ve yüksek başarı şeklinde ifade edildiği yaklaşımdır.
2. Ürün bazlı yaklaşım: Kalitenin, hassas bir şekilde ölçülebildiği bir değişken olarak nitelendirildiği, ürünün veya hizmetin kendi özellik ve bileşenlerinin dışında farklı sayıda özellik ve bileşenlerinin olduğu yaklaşım.
3. Kullanıcı bazlı yaklaşım: Kalitenin, her bir müşteri özelinde farklı müşteri beklentilerinin karşılanması ile nitelendirilebileceğini belirten yaklaşım.
4. Üretici bazlı yaklaşım: Kalitenin, ürünün veya hizmetin üreticisi tarafından her bir ürün için belli standartlarda piyasaya sürülmesini benimseyen yaklaşımdır.
5. Değer temelli yaklaşım: Kalitenin, ürünün veya hizmetin piyasa değerinin yüksek olması ile ilişkili olduğunu belirten yaklaşımdır (Garvin, 1984).

Garvin'in (1984) kalite ile ilgili beş yaklaşımından sonra Şekil 2.1'de gösterilen, kalitenin performans, ürün veya hizmetin özellikleri, güvenilirlik, uygunluk, dayanıklılık, estetik, hizmete elverişlilik, müşterilerin kalite algısından oluşan sekiz boyuttan oluşan bir kavram olduğunu belirtmiştir.



Şekil 2.1: Kalitenin Sekiz Boyutu

Garvin (1984) ürünün veya hizmetin kaliteli olarak nitelendirilmesi için bu sekiz boyutun tamamının o üründe veya hizmette olması gibi bir gereklilik olmadığını, bu sekiz boyutun ürünün veya hizmete göre yapılacak stratejik seçimlerle birbiri içinde doğru eşleştirilmesi sonucunda kaliteli ürün veya hizmet algısı oluşturabileceğini belirtmiştir.

2.3 Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet kalitesi kavramı, bilim dünyası için çok yeni bir kavram olmasına rağmen, hizmet sektörünün büyümesiyle paralel olarak, hizmet kalitesine yönelik araştırma sayısında önemli bir artış olduğu gözlemlenmiştir (Akıncı ve ark, 2009). Bu artışla beraber hizmet kalitesine dair teorik ve deneysel bilgi birikiminin gelişmesi sonucunda, bilimsel ve ekonomik anlamda hizmet sektörünün ilerleyişine katkı sağlanmıştır.

Hizmet kalitesinin tanımlanmasının zor olduğuna dair birçok görüş bulunmaktadır. Hizmet kalitesi, “müşterilerin bir işletmenin hizmet sunumuna ilişkin uzun vadeli, bilişsel değerlendirmeleri” olarak tanımlanmıştır (Lovelock and Wright, 2001). Bir diğer tanıma göre hizmet kalitesi “müşterilerin beklentileri ve algıları arasındaki farkın yönü ve derecesi” olarak nitelendirilmiştir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry,

1985). Bu tanımlar dışında hizmet kalitesinin anlaşılması açısından, hizmet kalitesini oluşturan boyutları ve modelleri de incelemek gerekmektedir.

Lehtinen ve Lehtinen (1982) yaptıkları çalışmada, hizmet kalitesinin fiziksel kalite, etkileşimli kalite ve kurumsal kaliteden oluşan üç boyutu olduğunu ileri sürmüştür (akt. Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985).

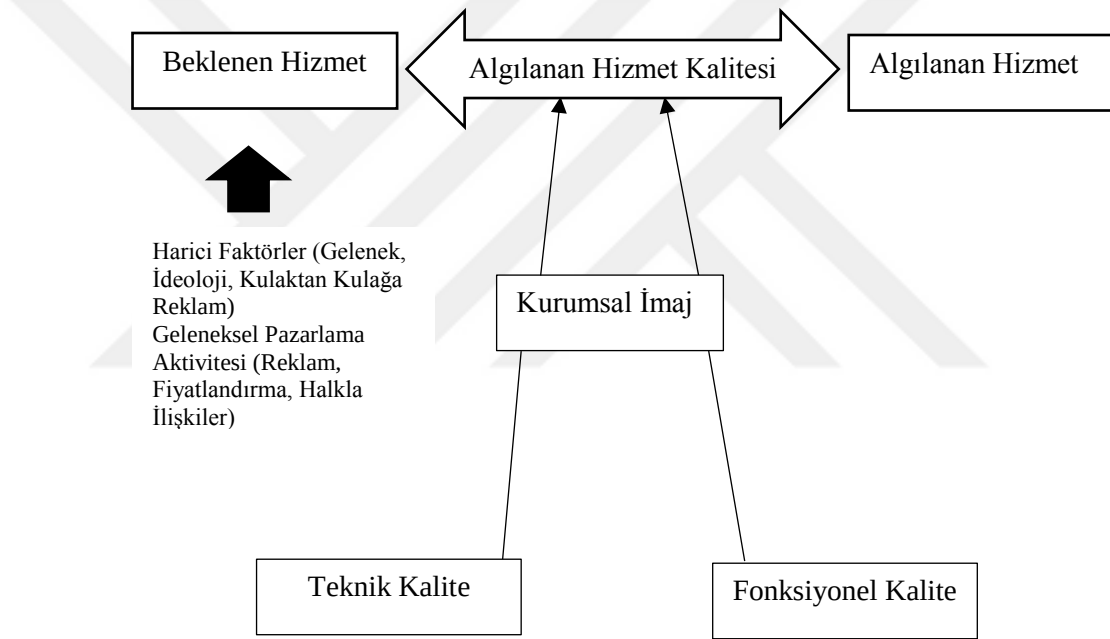
Grönroos 1982 yılında yaptığı çalışmada hizmet kalitesine dair bir model sunmuş, modelde hizmetin toplam kalitesini oluşturan üç faktörün olduğunu belirtmiştir. Bu faktörleri kurumsal imaj, teknik kalite ve fonksiyonel kalite başlıkları şeklinde sunmuştur (Grönroos, 1982). Grönroos 1984 yılında yaptığı çalışmada ise hizmet kalitesine dair daha kapsamlı ve teorik bir model geliştirmenin gerekliliğinin altını çizmiş ve hizmet kalitesinin müşteriler tarafından nasıl algılandığının ve hizmet kalitesinin hangi yollarla etkilendiğinin belirlenmesinin işletmeler için önemli bir adım teşkil ettiğini belirtmiştir (Grönroos, 1984).

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985), hizmet kalitesine dair ilk dönem çalışmalarda üç tema üzerine yoğunlaşıldığını dile getirmişlerdir.

- Hizmet kalitesinin soyut olması nedeniyle somut olan ürünlerin kalitesine nazaran daha zor ölçüldüğü,
- Hizmet kalitesi algısına dair sonuçların müşteri beklentileri ile hizmet performansı arasındaki karşılaştırma ile ölçülebileceği,
- Hizmet kalitesinin sadece hizmetin çıktılarıyla ilgili olmadığı, hizmetin sunuluş süreci ile de ilgili olduğu belirtilmiştir (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985).

Hem Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin (1985) çalışmasında hem de Grönroos'un (1982) yaptığı çalışmada yapılan çıkarımlarda, hizmet kalitesinin ölçülmesine dair temel sorunun, her müşterinin farklı beklentileri olması, her müşterinin aldıkları hizmete farklı şekilde algılaması olduğu gözlemlenmiştir. Bu sorunun çözümüne yönelik olarak, Grönroos (1984) tarafından sunulan hizmet kalitesi modeline göre, işletmeler bir hizmeti satışa çıkarmadan önce belli sözler vermekte, hizmetin satışı sırasında da bu sözleri karşılamak amaçlı bir üretim sürecine girmektedir. Bu noktada, satışa çıkan ürünün ise enstrümantal performansı ve dışavurumcu performansının önemine vurgu yapmıştır. Enstrümantal performans, hizmetin teknik özellikleri ile alakalı olup, dışavurumcu performans ise hizmetin müşteri ile satıcı

arasındaki ilişkiden doğan psikolojik parametreleri ile ilişkilidir. Enstrümantal performansın hizmetin teknik kalitesini gösterdiği, dışavurumcu performansın ise hizmetin fonksiyonel kalitesini gösterdiğini belirtmiştir. Bu noktada denkleme üçüncü bir değişken olarak kurumsal imaj kavramını entegre etmektedir. İşletmelerin kurumsal imajı, işletmelerin müşteriler tarafından nasıl algılandıkları ile ilgili olsa da kurumsal imajın oluşması için işletmenin teknik kalitesi ve fonksiyonel kalitesinin temeli atması gerekmektedir, ki bu aslında hizmetin pazarlanması ile ilgilidir. İmajı oluşturan faktörleri ise harici faktörler (gelenek, ideoloji, kulaktan kulağa reklam) ve geleneksel pazarlama aktivitesi (reklam, fiyatlandırma, halkla ilişkiler) olarak iki başlık altında toplamıştır (Grönroos, 1984).



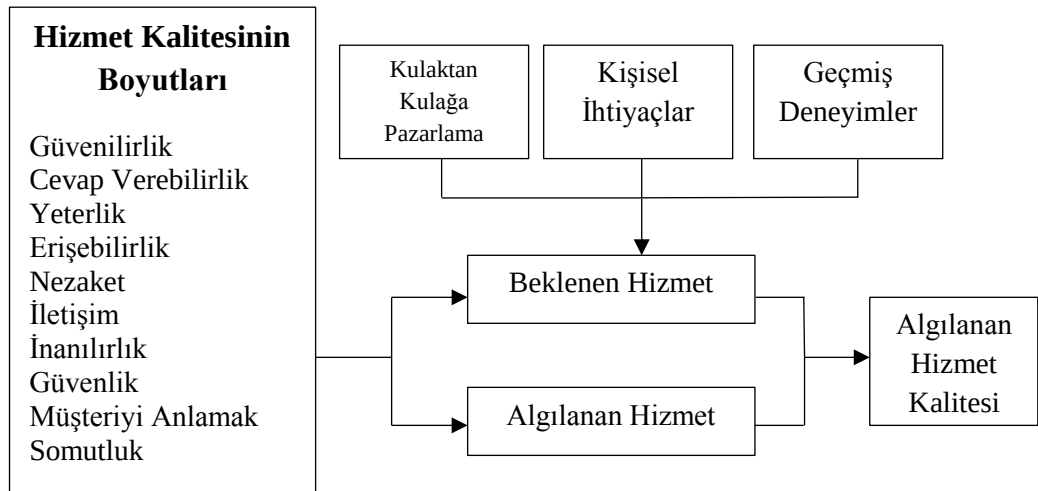
Şekil 2.2: Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985), hizmet kalitesine dair model oluşturmak adına, hizmet kategorileri oluşturmuş, bireysel görüşmeler ve odak grup görüşmeleri yapmıştır. Bu çalışmalar sonucunda, hizmet kalitesine dair on boyutun olduğunu saptamıştır. Bu boyutlar;

1. Güvenilirlik: Hizmet sunanların istikrarlı olmasını ve verilecek hizmete dair verdikleri sözleri tutabilme kabiliyetlerini içeren boyut.
2. Cevap Verebilirlik: Çalışanların hizmet sunma noktasında dakik bir şekilde hazır olma ve hevesli olma hallerini içeren boyut.

3. Yeterlik: Hizmet sunmaya dair gerekli beceri ve bilgiye sahip olunmasını içeren boyut.
4. Erişilebilirlik: Ulaşılabilir ve rahatça iletişim kurabilmeyi içeren boyut.
5. Nezaket: Çalışanların nazik, saygılı, düşünceli ve samimi bir iletişim kurmasını içeren boyut.
6. İletişim: Her bir müşteri özelinde farklı iletişim metotları, farklı iletişim stilleri kullanabilmeyi içeren boyut.
7. İnanılrlık: Namuslu olma, dürüst olma, müşteriye yönelik en iyi yararı verebilmeyi içselleştirmeyi içeren boyut.
8. Güvenlik: Müşterinin hizmet alırken herhangi bir tehlike, risk veya şüphe duymamasını içeren boyut.
9. Müşteriyi Anlamak: Müşterinin ihtiyaçlarını anlama konusunda çaba göstermeyi içeren boyut.
10. Somutluk: Hizmete dair fiziksel bir kanıt (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985).

Bu on boyutun temelini oluşturduğu beklenen hizmet ve algılanan hizmet kavramları, algılanan hizmet kalitesini besleyen iki ayağı oluşturmaktadır. Ek olarak, beklenen hizmeti müşterinin kişisel ihtiyaçları, kulaktan kulağa pazarlama ve geçmiş deneyimler beslemektedir. (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985).



Şekil 2.3: Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin Oluşturduğu Hizmet Kalitesine Dair Model

Jae Koo (2000), hizmet kalitesi ile ilgili çalışmalar sonucunda beş konunun ön plana çıktığını gözlemlemiştir. Bu konular;

1. Hizmet kalitesine yönelik araştırmaların odak noktası, müşterilerin kalite algısıdır.
2. Müşterinin algısı ve genel izlenimleri bir kriter olarak hizmet kalitesinin seviyesini belirler.
3. Müşterinin hizmet kalitesi algısı, hizmetin türüne göre değişiklik gösterebilir.
4. Hizmet kalitesi çok boyutlu bir yapıdır.
5. Hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasındaki fark açıkça belirtilmelidir (Jae Koo, 2000).

2.4. Spor Hizmeti Kavramı

Spor doğrudan ve dolaylı olarak bir hizmet sunmaktadır (Yıldız, 2008). Buna ek olarak literatürde, spor işletmelerinin yürütülme amaçları arasında belki de en önemlisinin, kamu veya özel sektör kapsamında insanların sportif ihtiyaç ve isteklerine dair hizmetlerin karşılanması olduğu belirtilmiştir (İmamoğlu, 1998; Ekenci ve İmamoğlu, 2002). Hizmete dair özellikler çerçevesinde değerlendirildiğinde ise sporun elle tutulur bir ürün olmaması, sporun üretildiği anda tüketiliyor olması ve her bir spor aktivitesinin farklı süreçlerden geçerek, farklı performanslar sunması nedeniyle sporun hizmet kapsamında değerlendirilmesi açısından önemli bir argüman olarak ifade edilebilir.

Sporun hizmet olarak ifade edilmesi konusuna değerindikten sonra, spor hizmetinin tanımına yer vermek yerinde olacaktır. imen ve Gürbüz (2007), spor hizmetlerini “insanların spora ilişkin gereksinmelerini gidererek eğlenme, stresten uzaklaşma, sağlıklı olma, iyi görünme, sosyalleşme ve mücadele etme gibi faydalar sağlayan soyut ve birbirine benzemeyen faaliyetler bütünü” olarak tanımlamışlardır. Yazıcı, zdemir ve Bindesen’in (2017) spor hizmetine dair tanımı ise “kişilerin spora ilişkin ihtiyaçlarının günden güne eğlenme, stresten uzaklaşma, sağlıklı yaşama, fit görünme, yeni insanlarla tanışma gibi faydalar sağlayan soyut ve birbirinden farklı faaliyetler bütünü” şeklindedir. Bu tanımlar dışında spor hizmetlerinin daha iyi anlaşılması ve daha iyi ayırt edilebilmesi için spor hizmetlerinin kendine özgü özelliklerine dair bilgilere yer verilecektir. Bu noktada imen (2003) ile Yazıcı,

Özdemir ve Bindedes (2017) tarafından sunulan iki farklı özellik listesi Çizelge 2.1’de sunulmuştur.

Çizelge 2.1: Çimen (2003) ile Yazıcı, Özdemir ve Bindedes (2017) Tarafından Sunulan Spor Hizmetlerinin Kendine Özgü Özelliklerin Listesi

Çimen (2003)	Yazıcı, Özdemir ve Bindedes (2017)
“Spor hizmetlerinin fiziki bir varlığı bağlı olmaması”	“Spor hizmetlerinin soyutluğu.”
“Spor hizmetlerinde üretim ve tüketime eş zamanlı gerçekleşmesi”	“Spor hizmetlerinde üretim ve tüketime aynı anda gerçekleşmesi.”
“Spor hizmetlerinin dayanıksız olması ve depolanamaması”	“Spor hizmetleri dayanıksızdır, depolanamaz.”
“Spor hizmetlerinin üretim aşamasından müşterinin izole edilememesi ve hizmetlerinin provizyonunda önemli rol oynaması”	“Aktif ve pasif katılıma yönelik olmak üzere iki tür spor hizmeti vardır.”
“Spor hizmetini bizzat sunanların verdikleri hizmetin bir ‘ürün’ olduğunu algılayamaması”	“Spor hizmet personelinin hizmet üretimi algılaması.”
“Spor hizmetlerinde hizmeti bizzat sunanların yeterliliğinin satın almayı etkilemesi”	“Spor hizmeti sunanların yeterliliği.”
“Spor hizmetlerinin sunulduğu mekana ulaşım kolaylığının satın almayı etkilememesi”	“Spor hizmetlerinin pazara yakın olma gerekliliği.”
“Spor hizmetlerinin sunulduğu tesisin fiziki görünümünün satın almayı etkilemesi”	“Spor hizmetlerinde maliyet hesaplama güçlüğü.”
“Spor hizmetinin sunulduğu zaman diliminin satın almayı etkilemesi”	“Spor hizmetlerinde harcanan zaman ve etkileşim.”

Spor hizmetinin gerçekleşmesi bakımından iki türe ayrılabilir. Bunlardan ilki seyire yönelik spor hizmetleri, ikincisi ise katılıma yönelik spor hizmetleridir (Yıldız, 2009).

Seyire yönelik spor hizmetlerinin oluşmasında “fiziki ortam, organizasyon, tarafların hazır bulunması ve faaliyetin gerçekleşmesi”nden oluşan dört unsurun varlığı aranmaktadır. Ayrıca seyire yönelik spor hizmetleri ulusal ve uluslararası spor organizasyonları içinde birincil seyir ortamı ve ikincil seyir ortamı olarak gerçekleşmektedir. Birincil seyir ortamı, spor müsabakası veya yarışmasının gerçekleştiği yerinde (stadyum, spor salonu, kort vs.) izlenmesi, ikincil seyir ortamı ise spor müsabakası veya yarışmasını televizyon, radyo, dijital platformlar gibi teknolojik ortamlardan takip etmeyi içermektedir (Yıldız, 2009).

Katılıma yönelik spor hizmetlerinin oluşmasında “insan gücüne dayanması, kişisel ihtiyacı giderme, kişinin hazır olması, özel ekipman getirmesi, organizasyonun olması” unsurlarının gerçekleşmesi aranmaktadır (Yıldız, 2009). Katılıma yönelik spor hizmetleri;

- Elit spor
 - Profesyonel spor
 - Amatör spor
- Kitle sporu
 - Yarışmaya/Müsabakaya dayalı spor
 - Fiziksel etkinlikler
 - Bireylerin kendi kendine yaptıkları fiziksel etkinlikler
 - Profesyonel destekli fiziksel etkinlik hizmetleri olarak sınıflandırılabilir (Yıldız, 2009).

2.5. Belediyelerde Spor Hizmeti

Bu bölümde, tezin amacı, konusu ve örnekleme doğrultusunda, yer yönünden yerinden yönetim kuruluşları arasında yer alan büyükşehir belediyelerine dair mevzuat ve bu mevzuatlar kapsamında yer alan spor hizmetlerinin yürütülmesine dair maddeler ile büyükşehir belediyesine dair spor hizmetlerine dair özellikler sunulacaktır.

Anayasa’nın 123. Maddesinde idarenin kuruluş ve görevlerinin merkezden yönetim ve yerinden yönetim esaslarına göre düzenleneceği belirtilmiştir. Merkezden yönetim, merkezi hükümet yapısı dahilindeki kurumlar tarafından kamu hizmetleri ile ilgili yönetim fonksiyonlarının devlet bütçesi kapsamında gerçekleştirildiği sistem olarak ifade edilebilir (Bozatay ve Kızılkaya, 2016; Aktalay, 2010). Yerinden yönetim ise merkezi hükümet yapısı içinde yer almayan, Anayasa ve ilgili yasalarca yetkileri belirlenmiş kamu tüzel kişilerinin, yetkileri dahilinde kamu hizmetlerini yürütmesidir (Bozatay ve Kızılkaya, 2016). Anayasa’nın ‘Mahalli İdareler’ başlıklı 127. Maddesinde yerinden yönetim esasına dayalı yönetimler kapsamında yer alan belediyeler kamu tüzel kişisi olarak tanımlanmış, buna ek olarak belediyelere dair kuruluş, yetki ve görevlerinin ilgili kanunlarda düzenleneceği belirtilmiştir.

Belediyeler ile ilgili mevzuata geçmeden önce, yerinden yönetime dair özellikler ve yerinden yönetim kuruluşlarına dair sınıflamalardan bahsetmek yerinde olacaktır. Yerinden yönetimin faydalı özellikleri, halkın doğrudan yönetime katılması açısından demokrasi esaslarına uygun olması, yerel halkın ihtiyaç ve sorunlarına yakın olması sayesinde hizmetlerin bu ihtiyaç ve sorunlar dahilinde yürütülmesi, yerelliği sayesinde bürokratik işlemlerin azaltılması olarak sayılabilir. Sakıncalı özellikleri ise ülkenin üniter yapısına olumsuz etkileme ihtimali, bölgesel farklılıkların toplumsal, ekonomik eşitsizliği arttırma ihtimali, kamu hizmeti ve liyakatten uzaklaşarak parti temelli uygulamaların olması ihtimali, yerinden yönetimlerin yeterli imkanlara sahip olmaması nedeniyle hizmetlerin sürekliliğinin aksaması ihtimali, idari ve mali işlemlerin denetiminde olası yaşanacak sorunlar olarak özetlenebilir (Parlak ve Sobacı, 2012). Yerinden yönetim esasları içinde hizmet veren kuruluşlar ikiye ayrılmaktadır. Bunlardan biri üniversiteler, TRT, TÜBİTAK gibi kuruluşları içeren hizmet yönünden yerinden yönetim kuruluşları, diğeri ise il özel idaresi, belediyeler, köyleri içeren yer yönünden yerinden yönetim kuruluşlarıdır (Aktalay, 2010; Gözler, 2016).

Belediyeler ile ilgili mevzuat incelendiğinde, 5393 sayılı Belediye Kanunu ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu olarak iki farklı kanunun varlığından söz edilebilir. Ancak her iki kanunun ‘Kapsam’ başlıklı 2. Maddeleri çerçevesinde ve tezin örnekleme içinde yer alan Bursa Büyükşehir Belediyesi bağlamında, 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu esas alınarak belediyelerde spor hizmetine dair bilgilerin sunulması daha doğru olacaktır.

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu 3. Maddesine göre büyükşehir belediyesi, “sınırları il mülki sınırı olan ve sınırları içerisindeki ilçe belediyeleri arasında koordinasyonu sağlayan; idarî ve malî özerkliğe sahip olarak kanunlarla verilen görev ve sorumlulukları yerine getiren, yetkileri kullanan; karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişisi” olarak tanımlanmıştır. 5216 sayılı kanunun 1. Maddesinde ise yukarıda tanımı verilen büyükşehir belediyelerinin, verecekleri hizmetlerin etkili ve verimli olmasını sağlayacak plan ve programların yapılması ve yürütülmesinin sağlanmasının amaçlandığı belirtilmiştir. 5216 sayılı kanunun 7. Maddesinde büyükşehir belediyelerinin görev, yetki ve sorumlulukları tanımlanmıştır. 7. Madde içerisinde yer alan ve spor hizmetleri ile ilgili (m) bendine göre; hizmet amaçlı spor alanı yapılması, yaptırılması, işletilmesi veya işlettirilmesi,

gerektiğinde amatör spor kulüplerine nakdî yardım yapılması, malzeme verilmesi ve gerekli desteğin sağlanması, amatör takımlar arasında spor müsabakalarının düzenlenmesi, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara, teknik yönetici, antrenör ve öğrencilere belediye meclis kararıyla ödül verilmesi büyükşehir belediyelerinin görev, yetki ve sorumlulukları olarak nitelendirilmiştir. Bu nitelendirme normlar hiyerarşisinde değerlendirildiğinde, Anayasanın 59. Maddesinde belirtilen spora dair hizmetlere ilişkin devletin omzundaki yükün mahalli idarelerce de paylaşılması şeklinde yorumlanabilir. Bu bağlamda, mevzuatın ilgili maddelerinde de görüldüğü gibi, büyükşehir belediyeleri spor hizmeti vermekle yetkilendirilmiştir.

2.6. Sporda Hizmet Kalitesi

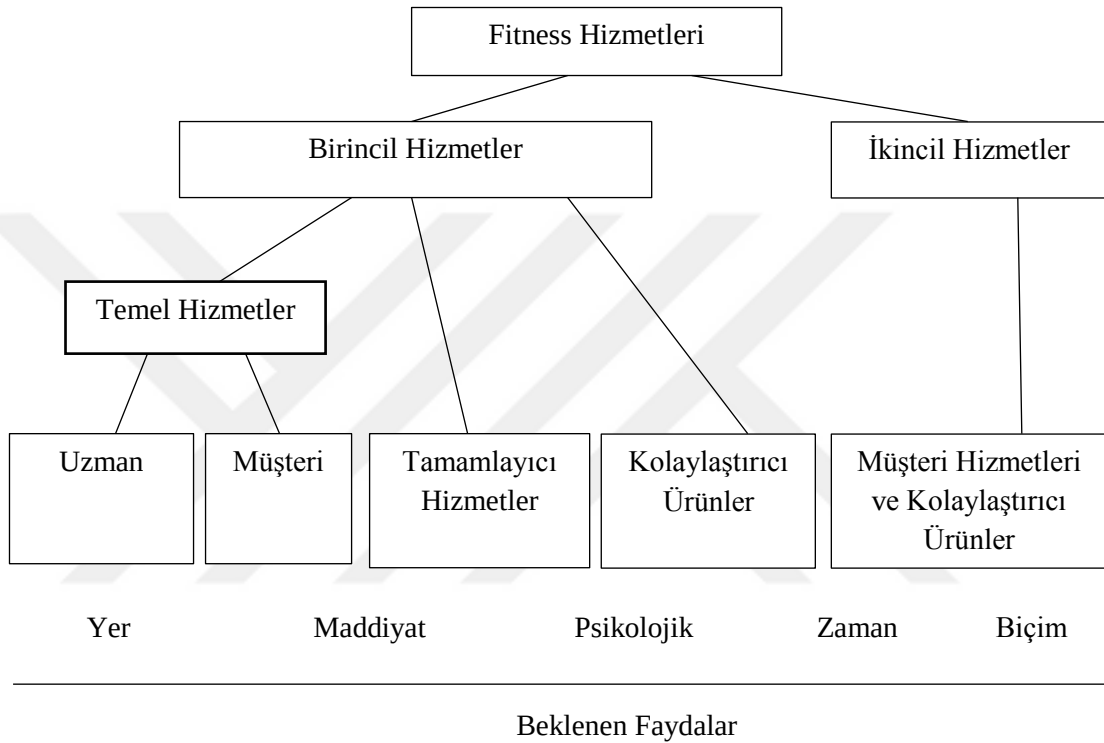
Bu bölümde sporda hizmet kalitesine dair modeller ve bu modeller ile ilişkili ölçüm araçlarına dair bilgiler sunulacaktır.

Spor hizmetlerinde kalite veya sporda hizmet kalitesi, spor hizmetini alan müşteri ya da tüketicilerin algıladıkları hizmetin kendi beklentilerini karşılayıp karşılamaması ile ilgilidir. Hizmet kalitesi ile ilgili modellerin geliştirilmesi sonrasında, araştırmacılar hizmet sektörü içinde yer alan diğer sektörler ile ilgili çalışmalar yapmaya başlamışlardır. Bunun nedeni, her bir sektörün kendine özgü özelliklere ve dinamiklere sahip olmasıdır (Babakus and Boller ,1992). Bu sektörlerden biri de spor sektörüdür. Araştırmacılar ilk olarak hizmet kalitesine dair çalışmalardan yola çıkarak, benzer hizmet kalitesi modelleri geliştirmişlerdir. Ancak literatürdeki gelişmeler, sporda hizmet kalitesine dair özgün modellerin geliştirilmesine neden olmuştur.

Özellikle 1980’li yıllarda gelişen hizmet kalitesi kavramı, spor sektörüne yönelik olarak yapılan ilk çalışma, Chelladurai, Scott ve Haywood-Farmer (1987) tarafından fitness branşı özelindeki hizmetlere dair yapılmıştır. Chelladurai, Scott ve Haywood-Farmer (1987) çalışmalarında tasarladıkları model, Lovelock (1979) tarafından hizmet müşterilerinin aradığı beş özelliğin üzerine inşa edilmiştir. Fitness branşına has hizmetlere dair boyutlar, bu beş özellik tarafından temellendirilmiştir. Şekilde sunulan boyutlar, araştırmacılar tarafından altı başlıkta özetlenmiştir (Chelladurai, Scott ve Haywood-Farmer, 1987):

- Birincil temel uzman

- Birincil temel müşteri
- Birincil tamamlayıcı
- Birincil kolaylaştırıcı ürünler
- İkincil müşteri
- İkincil kolaylaştırıcı ürünler (Chelladurai, Scott ve Haywood-Farmer, 1987)



Şekil 2.4: Chelladurai, Scott ve Haywood-Farmer’ın Fitness Sektörüne Yönelik Hizmet Modeli

Kim ve Kim (1995), spor merkezlerindeki hizmet kalitesine dair geliştirdikleri ölçüm araçlarının, müşterilerin kalite değerlendirmesi ve hizmet sunum performansı değerlendirmesi kriterleri etrafında, ortam, çalışma tutumu, güvenilirlik, bilgi, programlama, kişisel ilgi, ayrıcalıklar, fiyat, rahatlık, uyarım ve konfor boyutlarından oluştuğunu ifade etmişlerdir.

Howat, Absher, Crilley ve Milne (1996), spor ve rekreasyon merkezlerindeki hizmet kalitesinin kaynakların verimli kullanımı ve müşteri memnuniyetinde etkililik hedefine yönelik olması gerektiğini belirtirken, bu gerekliliğe ulaşılması için dört boyutun çok önemli olduğunu ifade etmişlerdir. Söz konusu dört boyut ve dört boyutun alt boyutları şunlardır:

1. Temel hizmetler
 - a. Bilgilendirme programı
 - b. Zamanında başlama/bitirme
 - c. Aktivite genişliği
 - d. Organizasyon
 - e. Tesis konforu
 - f. Maddi değer
 - g. Malzeme
2. Çalışan kalitesi
 - a. Çalışan duyarlılığı
 - b. Çalışan sunumu
 - c. Çalışanların bilgi seviyesi
 - d. Çalışanlar
3. Genel tesisler
 - a. Güvenli park
 - b. Tesis temizliği
4. İkincil hizmetler
 - a. Yiyecek, içecek
 - b. Çocuk bakımı (Howat, Absher, Crilley and Milne, 1996)

Kelley ve Turley (2001), spor organizasyonlarındaki müşteri algısına göre hizmet kalitesi özelliklerinin ölçülmesi için, çalışan, fiyat, tesise erişim, imtiyazlar, seyirci rahatlığı, müsabaka veya yarışma deneyimi, zamanlama, elverişlilik, sigara alanından oluşan dokuz faktörün üzerinde durmuşlardır.

Spor hizmetlerinde kaliteye dair çalışmalar arasında Ko ve Pastore (2005), dört temel boyut ve on bir alt boyuttan oluşan hiyerarşik model olarak nitelendirdikleri bir model tasarlamışlardır.

- Program Kalitesi
 - Program Çeşitliliği
 - Çalışma Zamanı
 - Bilgilendirme

- Etkileşim Kalitesi
 - Müşteri-Çalışan Etkileşimi
 - Müşteriler Arası Etkileşim
- Çıktı Kalitesi:
 - Fiziksel Değişim
 - Değer
 - Sosyalleşme
- Fiziksel Çevre Kalitesi
 - Ambiyans
 - Tasarım
 - Ekipman

Lam, Zhang ve Jensen (2005) tarafında oluşturulan sporda hizmet kalitesine dair altı boyutlu yapı ve bu yapı üzerinden geliştirilen ‘Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği’ (HKDÖ), daha sonra Gürbüz, Koçak ve Lam (2005) tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır. Bu tez çalışmasında da kullanılacak olan bu ölçeğin boyutları, personel, program, soyunma odası, fiziksel tesis, antrenman tesisi ve çocuk bakımından oluşmaktadır. Lam, Zhang ve Jensen’in (2005) oluşturduğu yapıya dönüş yapıldığında, ilk olarak daha önce yapılmış olan hizmet kalitesi modellerinin genel olduğundan dolayı spor hizmetlerine dair daha özel bir modelin oluşturulması gerektiği belirtilmiştir. İkinci olarak, spor hizmetlerine dair daha önce yapılmış hizmet kalitesi modellerinde fazladan boyutların eklendiği ve sabit geçerli bilgilerin varlığına ihtiyaç duyulduğu dile getirilmiştir. Üçüncü olarak, Kim ve Kim (1995) tarafından yapılan çalışmalar dışındaki sporda hizmet kalitesinde dair ölçeklerde görülen genellenilebilirlik sorunsalının çözülmesi gerektiğinin altı çizilmiştir (Lam, Zhang and Jensen, 2005).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1 Araştırmanın Modeli

Araştırma nicel araştırma yöntemlerinden tarama modeliyle gerçekleştirilmiştir. Tarama modeli araştırmalar, “kişilerin belirli konulardaki tutum, inanç, görüş, davranış, beklenti ve özelliklerini anketler yardımıyla tespit etmeyi amaçlayan araştırmalar” olarak tanımlanmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2018). Tarama araştırmaları kendi içinde üç farklı kategoriye ayrılmaktadır. Bunlar, genel, ilişkisel, nedensel olarak adlandırılmakta olup, bu çalışmada kullanılacak olan tarama araştırması ise genel tarama araştırmasıdır. Genel tarama araştırması, evrendeki eleman sayısının yüksek olduğu araştırmalarda, evrenden belli bir bölümün alınıp, önceden belirlenmiş değişkene yönelik olarak anlık durumu veya belli bir süreç içindeki değişimin incelenmesinde kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2018).

3.2 Evren ve Örneklem

Araştırmanın çalışma evrenini, Bursa Büyükşehir Belediyesi’ne bağlı spor merkezlerinden hizmet alan üyeler oluşturmaktadır.

Araştırmanın örneklemini, araştırmanın çalışma evrenini oluşturan Bursa Büyükşehir Belediyesi’ne bağlı spor merkezlerinden hizmet alan üyelerden tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilmiş 404 katılımcı oluşturmaktadır.

3.3 Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak, sağlık ve fitness kulüplerinin hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla Lam, Zhang ve Jensen (2005) tarafından geliştirilen ve Gürbüz, Koçak ve Lam (2005) tarafından da Türkiye’de geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılan SQAS (Service Quality Assessment Scale – Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği) kullanılmıştır. Bu ölçek personel, program, soyuma odası, fiziksel tesis, antrenman tesisi alt boyutlarından oluşmaktadır. SQAS ölçeği, 34 madde ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; personel, program, soyunma odası,

fiziksel özellikler, antrenman tesisi, çocuk bakımı boyutlarıdır. Ancak, çocuk bakımı boyutu araştırma yapılan spor tesislerinde bulunmadığından ölçekten çıkarılmıştır.

Bu tez çalışması kapsamında toplanan verilere göre ölçeğe ve alt boyutlara ilişkin güvenirlik katsayıları Çizelge 3.1 gösterilmiştir.

Çizelge 3.1: Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'ne ve Alt Boyutlara İlişkin Güvenirlik Katsayıları

	Madde Sayısı	Cronbach Alfa (α)
Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği	34	.957
Personel	9	.920
Program	7	.849
Soyunma Odası	5	.863
Fiziksel Tesis	7	.876
Antrenman Tesis	6	.922

Çizelge 3.1'de görüldüğü gibi, ölçeğin geneline dair güvenirlik katsayısı .957 olarak hesaplanmıştır. Personel, program, soyunma odası, fiziksel tesis, antrenman tesisi alt boyutlarına ilişkin güvenirlik katsayıları sırasıyla .920, .849, .863, .876, .922 olarak bulunmuştur. Hem ölçeğin geneline hem de alt boyutlara ilişkin güvenirlik değerleri oldukça yeterli düzeyde olduğu gözlemlenmiştir.

Araştırmaya katılan spor tesisi üyelerinin yerleşke, branş, cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir düzeyi, eğitim durumu, tesisi kullanma sıklığı ve tesisi kullanma süresi ile ilgili bilgileri elde etmek için kişisel bilgi formu kullanılmıştır

3.4 Veri Analizi

Veri toplama araçları ile toplanan veriler SPSS 25 paket programı ile analiz edilmiştir. Demografik değişkenlere dair veriler frekans analizi ile incelenmiştir. Algılanan hizmet kalitesi ve alt boyutlarına ilişkin ortalamalar 5'li likert tipi ölçek kullanıldığı için, '1.00-1.79 Çok Kötü, 1.80-2.59 Kötü, 2.60-3.39 Orta Seviyede, 3.40-4.19 İyi, 4.20-5.00 Mükemmel' olarak değerlendirilmiştir.

Bu tez çalışmasında veri toplamak için kullanılan ölçek ile elde edilen verilerin hangi tür istatistiki testlere tabi tutulacağını öğrenmek amacıyla yapılan normallik testine dair bulgular Çizelge 3.2'de sunulmuştur.

Çizelge 3.2: Normallik Testi

	Kolmogorov-Smirnov Testi		
	İstatistik Değeri	sd	p
HKDÖ	.094	404	.000

Hangi test istatistiğinin yapılacağını belirlemek amacıyla yapılan normallik testinde örneklem sayısı 50'den fazla olduğu için Kolmogorov-Smirnov testine bakılmıştır. Bu teste dair verilerde, eğer $p < 0.05$ ise, veriler anlamlı dağılım göstermemekte, dolayısıyla Çizelge 3.2'de de görüldüğü üzere, Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'ne dair yapılan normallik testinde, verilerin normal dağılım göstermediği saptanmıştır ($p < 0.05$). Bu nedenle bu tez çalışmasında non-parametrik testler uygulanmıştır. İki değere sahip olan değişkenler (cinsiyet, medeni durum) non-parametrik testler arasından Mann Whitney-U testi ile, ikiden fazla değişkene sahip olanlar (yerleşke, branş, yaş, gelir düzeyi, eğitim durumu, tesis kullanım sıklığı, tesis kullanma süresi) ise Kruskal Wallis-H testi ile analiz edilmiştir. Kruskal Wallis-H testleri sonucunda yapılan analizler sonucunda anlamlı fark tespit edilen bir değişkene ait sonuçlar post-hoc testlerinden Tamhane testi ile değerlendirilmiştir. Tamhane testinin seçilmesinin nedeni, örneklem sayılarının ve varyansların her ikisinin birden eşit olmadığı şartlarda uygun olan testlerden biri olmasıdır (Kayri, 2009).

4. BULGULAR

4.1. Demografik Değişkenlere Dair Bulgular

Çizelge 4.1’de katılımcıların hizmet aldıkları yerleşkeye göre dağılımlarına ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Çizelge 4.1: Katılımcıların Hizmet Aldıkları Yerleşkeye Göre Dağılımı

		N	%
Yerleşke	Acemler	98	24.3
	Fethiye	76	18.8
	Mihraplı	161	39.9
	Şahin Başol	69	17.1

Katılımcıların 98’i (%24.3) Acemler yerleşkesinde, 76’sı (%18.8) Fethiye yerleşkesinde, 161’i (%39.9) Mihraplı yerleşkesinde ve 69’u (%17.1) Şahin Başol yerleşkesinde hizmet almaktadır.

Çizelge 4.2’de örnekleme yer alan bireylerin, katılım gösterdikleri branşlara göre dağılımlarına ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Çizelge 4.2: Katılımcıların Hizmet Aldıkları Branşa Göre Dağılımı

		N	%
Branş	Basketbol	45	11.1
	Bisiklet	16	4.0
	Cimnastik	13	3.2
	Güreş	35	8.7
	Kano	36	8.9
	Karate	35	8.7
	Masa Tenisi	15	3.7
	Okçuluk	21	5.2
	Sutopu	24	5.9
	Tenis	57	14.1
	Voleybol	21	5.2
	Yüzme	86	21.3

Katılımcıların 45'i (%11.1) basketbol branşında, 16'sı (%4.0) bisiklet branşında, 13'ü (%3.2) cimmastik branşında, 35'i (%8.7) güreş branşında, 36'sı (%8.9) kano branşında, 35'i (%8.7) karate branşında, 15'i (%3.7) masa tenisi branşında, 21'i (%5.2) okçuluk branşında, 24'ü (%5.9) sutopu branşında, 57'si (%14.1) tenis branşında, 21'i (%5.2) voleybol branşında, 86'sı (%21.3) yüzme branşında katılım sağlamaktadır.

Çizelge 4.3'te katılımcıların cinsiyete göre dağılımlarına ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Çizelge 4.3: Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı

		N	%
Cinsiyet	Erkek	217	53.7
	Kadın	187	46.3

Katılımcıların 217'sinin (%53.7) erkek, 187'sinin (%46.3) kadın olduğu görülmüştür.

Çizelge 4.4'te katılımcıların yaşa göre dağılımlarına ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Çizelge 4.4: Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı

		N	%
Yaş	18 ve altı	293	72.5
	19-36 arası	58	14.4
	37 ve üstü	53	13.1

Katılımcıların 293'ü (%72.5) 18 yaş ve altında, 58'i (%14.4) 19 ile 36 yaş arasında, 53'ü (%13.1) 37 yaş ve üstünde olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 4.5'te katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımlarına ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Çizelge 4.5: Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

		N	%
Medeni Durum	Bekar	332	82.2
	Evli	71	17.8

Katılımcıların 332'sinin (%82.2) bekar, 71'inin (%17.8) evli olduğu saptanmıştır.

Çizelge 4.6'da katılımcıların gelir düzeylerine göre dağılımlarına ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Çizelge 4.6: Katılımcıların Gelir Düzeylerine Göre Dağılımı

	N	%
Gelir Düzeyi	2500 ve altı	151
	2501-5000	192
	5001 ve üstü	61

Katılımcıların 151'i (%37.4) 2500 TL ve altı gelire, 192'si (%47.5) 2501 TL ile 5000 TL altı arasında gelire, 61'i (%15.1) 5001 TL ve üstü gelire sahiptir.

Çizelge 4.7'de katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımlarına ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Çizelge 4.7: Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

	N	%
Eğitim Durumu	İlkokul	26
	Ortaokul	107
	Lise	201
	Üniversite	70

Katılımcıların 26'sı (%6.4) ilkokul mezunu, 107'si (%26.5) ortaokul mezunu, 201'i (%49.8) lise mezunu ve 70'i (%17.3) üniversite mezunudur.

Çizelge 4.8'de katılımcıların hizmet aldıkları tesisi haftalık kullanma sıklıklarına göre dağılımlarına ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Çizelge 4.8: Katılımcıların Hizmet Aldıkları Tesisi Haftalık Kullanma Sıklıklarına Göre Dağılımı

	N	%
Tesis Kullanma Sıklığı	Haftada 1	62
	Haftada 2-3	158
	Haftada 5-6	160
	Her gün	24

Katılımcıların 62'si (%15.3) haftada 1 veya 2 gün, 158'i (%39.1) haftada 3 veya 4 gün, 160'ı (%39.6) haftada 5 veya 6 gün ve 24'ü (%5.9) her gün tesislerden hizmet almaktadır.

Çizelge 4.9'da katılımcıların hizmet aldıkları tesise ne kadar zamandır gittiklerine ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Çizelge 4.9: Katılımcıların Hizmet Aldıkları Tesise Ne Kadar Zamandır Gittiklerine İlişkin Dağılım

		N	%
Tesis Kullanma Süresi	1 Yıldan Az	82	20.3
	1-3 Yıl Arası	142	35.1
	3 Yıldan Fazla	180	44.6

Katılımcıların 82'si (%20.3) 1 yıldan az süredir, 142'si (%35.1) 1 ile 3 yıl arasında, 180'i (%44.6) ise 3 yıldan fazla süredir spor tesislerine katılım göstermektedir.

4.2. Araştırma Sorularına Dair Bulgular

Çalışmanın amacı doğrultusunda hazırlanan araştırma sorularına dair bulgular bu bölümde sunulacaktır.

4.2.1. Spor tesislerinin hizmet kalitesi düzeylerine ilişkin bulgular

Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne ait dört yerleşke ve bu dört yerleşkenin tamamına ait algılanan hizmet kalitesi ve alt boyutlarına dair ortalamalar Çizelge 4.10'da sunulmuştur.

Çizelge 4.10: Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne Ait Dört Yerleşke ve Bu Dört Yerleşkenin Tamamına Ait Algılanan Hizmet Kalitesi ve Alt Boyutlarına Dair Ortalamalar

Tesis		Algılanan Hizmet Kalitesi	Personel	Program	Soyunma Odası	Fiziksel Tesis	Antrenman Tesis
Acemler	$\bar{x}$	4.088	4.214	4.041	3.804	4.225	4.032
	S	.652	.678	.755	.915	.717	.848
	N			98			
Fethiye	$\bar{x}$	4.060	4.183	3.968	3.719	4.203	4.103
	S	.652	.662	.740	1.029	.675	.736
	N			76			

Çizelge 4.10: Devamı

Tesis		Algılanan Hizmet Kalitesi	Personel	Program	Soyunma Odası	Fiziksel Tesis	Antrenman Tesis
	$\bar{x}$	4.188	4.324	4.057	4.036	4.238	4.207
Mihraplı	S	.605	.628	.732	.866	.726	.754
	N			161			
	$\bar{x}$	4.193	4.359	3.923	4.023	4.227	4.359
Şahin Başol	S	.385	.392	.539	.675	.578	.643
	N			69			
	$\bar{x}$	4.141	4.277	4.013	3.918	4.227	4.171
Total	S	.596	.616	.709	.889	.689	.763
	N			404			

Acemler yerleşkesine dair ortalamalar incelendiğinde, algılanan hizmet kalitesinin iyi düzeyde olduğu, alt boyutlardan personel ve fiziksel tesis alt boyutlarının mükemmel düzeyde, program, soyunma odası ve antrenman tesisi alt boyutlarının iyi düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Fethiye yerleşkesine dair ortalamalar incelendiğinde, algılanan hizmet kalitesinin iyi düzeyde olduğu, alt boyutlardan fiziksel tesis alt boyutunun mükemmel düzeyde, personel, program, soyunma odası ve antrenman tesisi alt boyutlarının iyi düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Mihraplı yerleşkesine dair ortalamalar incelendiğinde, algılanan hizmet kalitesinin iyi düzeyde olduğu, alt boyutlardan personel, fiziksel tesis ve antrenman tesisi alt boyutlarının mükemmel düzeyde, program ve soyunma odası alt boyutlarının iyi düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Şahin Başol yerleşkesine dair ortalamalar incelendiğinde, algılanan hizmet kalitesinin iyi düzeyde olduğu, alt boyutlardan personel, fiziksel tesis ve antrenman tesisi alt boyutlarının mükemmel düzeyde, program ve soyunma odası alt boyutlarının iyi düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Bursa Büyükşehir Belediyesi bünyesindeki dört yerleşkenin toplam değerlerine dair ortalamalar incelendiğinde, algılanan hizmet kalitesinin iyi düzeyde olduğu, alt boyutlardan personel ve fiziksel tesis alt boyutlarının mükemmel düzeyde, program, soyunma odası ve antrenman tesisi alt boyutlarının iyi düzeyde olduğu belirlenmiştir.

4.2.2. Algılanan hizmet kalitesi ile ilgili bulgular

Bu bölümde, algılanan hizmet kalitesi ile ilgili araştırma sorularına yönelik yapılan testlere dair bulgular yer almaktadır.

Örnekleminiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının yerleşke değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.11’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.11: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Yerleşke Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Yerleşke	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
Acemler	98	4.08	190.34	6.141	3	.105
Fethiye	76	4.06	182.18			
Mihraplı	161	4.18	217.53			
Şahin Başol	69	4.19	207.08			
Toplam	404	4.14				

Çizelge 4.11’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının yerleşke değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.105>.05$).

Örnekleminiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.12’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.12: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Branş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Branş	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
a. Basketbol	45	4.09	182.76	30.962	11	.001	a-e
b. Bisiklet	16	4.11	172.59				a-i
c. Cimnastik	13	4.03	160.27				e-f
d. Güreş	35	4.00	193.79				e-j
e. Kano	36	4.47	282.13				i-j
f. Karate	35	4.11	184.89				
g. Masa	15	4.27	221.10				

Çizelge 4.12: Devamı

Brans	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
h. Okçuluk	21	4.19	196.10				
i. Sutopu	24	4.37	252.69				
j. Tenis	57	3.91	176.78				
k. Voleybol	21	3.99	175.02				
l. Yüzme	86	4.19	210.23				
Toplam	404	4.14					

Çizelge 4.12’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=.001<.05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunan branşları belirlemek amacıyla yapılan Tamhane post-hoc testi sonucunda, basketbol ile kano ($p=<.05$), basketbol ile sutopu ($p=<.05$), kano ile karate ($p=<.05$), kano ile tenis ($p=<.05$), sutopu ile tenis ($p=<.05$) branşları arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Örnekleminiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının cinsiyet değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonuçları Çizelge 4.13’te gösterilmektedir.

Çizelge 4.13: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Sıra Top.	Mann-Whitney U	p
Erkek	217	4.16	208.71	45290.00	18942.00	.249
Kadın	187	4.11	195.29	36520.00		
Toplam	404	4.14				

Çizelge 4.13’te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının cinsiyet değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.249>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının yaş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.14’te gösterilmektedir.

Çizelge 4.14: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Yaş	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
18≤	293	4.17	207.16	2.009	2	.366
19-36 arası	58	4.13	198.06			
37≥	53	3.98	183.76			
Toplam	404	4.14				

Çizelge 4.14’te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının yaş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.366>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının medeni durum değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonuçları Çizelge 4.15’te gösterilmektedir.

Çizelge 4.15: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Medeni Durum	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Sıra Top.	Mann-Whitney U	p
Bekar	332	4.17	207.65	68939.50	10242.50	.057
Evli	72	3.98	178.76	12870.50		
Toplam	404	4.14				

Çizelge 4.15’te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının medeni durum değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.057>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının gelir düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.16’da gösterilmektedir.

Çizelge 4.16: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Gelir Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Gelir Düzeyi	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
2500<	151	4.09	194.29	2.098	2	.350
2501-5000	192	4.19	211.34			
5001>	61	4.09	195.01			
Toplam	404	4.14				

Çizelge 4.16’da görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının gelir düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.350>.05$).

Örneklelimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.17’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.17: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Eğitim Düzeyi	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
a. İlkokul	26	4.19	202.58	13.011	3	.005	b-c
b. Ortaokul	107	4.31	236.36				b-d
c. Lise	201	4.08	191.94				
d. Üniversite	70	3.99	181.04				
Toplam	404	4.14					

Çizelge 4.17’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=.005<.05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunan grupları belirlemek amacıyla yapılan Tamhane post-hoc testi sonucunda, ortaokul mezunları ile lise mezunları ($p=<.05$), ortaokul mezunları ile üniversite mezunları ($p=<.05$) grupları arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının tesis kullanma sıklığı değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.18’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.18: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Tesis Kullanma Sıklığı Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis Kullanma Sıklığı	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
Haftada 1-2	62	4.18	215.65	4.192	3	.241
Haftada 3-4	158	4.14	196.64			
Haftada 5-6	160	4.08	197.32			
Her gün	24	4.33	241.60			
Toplam	404	4.14				

Çizelge 4.18’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının tesis kullanma sıklığı değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.241>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının tesis kullanım süresi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.19’da gösterilmektedir.

Çizelge 4.19: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Puanlarının Tesis Kullanım Süresi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis Kullanım Süresi (Yıl)	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
1<	82	4.21	216.68	3.146	2	.207
1-3	142	4.08	189.54			
3>	180	4.15	206.26			
Toplam	404	4.14				

Çizelge 4.18’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının tesis kullanım süresi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.207>.05$)

4.2.3. Personel alt boyutu ile ilgili bulgular

Bu bölümde, personel alt boyutu ile ilgili araştırma sorularına yönelik yapılan istatistiki test sonuçları yer almaktadır.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun yerleşke değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.20’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.20: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Yerleşke Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
Acemler	98	4.21	190.79	5.205	3	.157
Fethiye	76	4.18	183.49			
Mihraçlı	161	4.32	214.29			
Şahin Başol	69	4.35	212.57			
Toplam	404	4.27				

Çizelge 4.20’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun yerleşke değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.157>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.21’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.21: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Branş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Branş	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
a. Basketbol	45	4.29	196.88	38.715	11	.000	a-e
b. Bisiklet	16	4.08	162.44				e-f
c. Cimnastik	13	4.36	206.00				e-j
d. Güreş	35	4.14	196.09				e-l
e. Kano	36	4.69	289.11				

Çizelge 4.21: Devamı

Brans	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
f. Karate	35	4.18	176.57				
g. Masa	15	4.31	198.40				
h. Okçuluk	21	4.48	236.45				
i. Sutopu	24	4.47	241.98				
j. Tenis	57	3.99	155.69				
k. Voleybol	21	4.15	178.86				
l. Yüzme	86	4.30	207.48				
Toplam	404	4.27					

Çizelge 4.21’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=.000<.05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunan branşları belirlemek amacıyla yapılan Tamhane post-hoc testi sonucunda, basketbol ile kano ($p=<.05$), kano ile karate ($p=<.05$), kano ile tenis ($p=<.05$), kano ile yüzme ($p=<.05$), sutopu ile tenis ($p=<.05$) branşları arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonuçları Çizelge 4.22’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.22: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Sıra Top.	Mann-Whitney U	p
Erkek	217	4.30	210.06	45290.00	18649.500	.159
Kadın	187	4.24	193.73	36520.00		
Toplam	404	4.27				

Çizelge 4.22’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre Mann Whitney-U

testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.159>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun yaş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.23'te gösterilmektedir.

Çizelge 4.23: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Yaş	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
18≤	293	4.29	204.67	.546	2	.761
19-36 arası	58	4.30	201.19			
37≥	53	4.18	191.95			
Toplam	404	4.27				

Çizelge 4.23'te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun yaş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.761>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun medeni durum değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonuçları Çizelge 4.24'te gösterilmektedir.

Çizelge 4.24: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Medeni Durum Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Medeni Durum	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Sıra Top.	Mann-Whitney U	p
Bekar	332	4.30	206.91	68694.50	10487.500	.101
Evli	72	4.15	182.16	13115.50		
Toplam	404	4.27				

Çizelge 4.24'te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun medeni durum değişkenine göre Mann

Whitney-U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.101>.05$).

Örnekleminiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun gelir düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.25'te gösterilmektedir.

Çizelge 4.25: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Gelir Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Gelir Düzeyi	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
2500<	151	4.18	185.32	5.346	2	.069
2501-5000	192	4.34	213.90			
5001>	61	4.29	209.14			
Toplam	404	4.27				

Çizelge 4.25'te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun gelir düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.069>.05$).

Örnekleminiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.26'da gösterilmektedir.

Çizelge 4.26: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Eğitim Düzeyi	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
İlkokul	26	4.20	175.88	1.495	3	.683
Ortaokul	107	4.32	205.39			
Lise	201	4.27	204.57			
Üniversite	70	4.24	202.02			
Toplam	404	4.27				

Çizelge 4.26'da görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal

Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.683>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun tesis kullanma sıklığı değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.27’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.27: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Tesis Kullanma Sıklığı Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis Kullanma Sıklığı	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
Haftada 1-2	62	4.26	206.69	2.356	3	.502
Haftada 3-4	158	4.29	199.88			
Haftada 5-6	160	4.23	198.43			
Her gün	24	4.43	236.04			
Toplam	404	4.27				

Çizelge 4.27’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun tesis kullanma sıklığı değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.502>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun tesis kullanım süresi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.28’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.28: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Personel Alt Boyutunun Tesis Kullanım Süresi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis Kullanım Süresi (Yıl)	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
1<	82	4.27	201.16	2.196	2	.334
1-3	142	4.21	192.07			
3>	180	4.33	211.34			
Toplam	404	4.27				

Çizelge 4.28’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun tesis kullanım süresi değişkenine göre Kruskal

Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.334>.05$).

4.2.4. Program alt boyutu ile ilgili bulgular

Bu bölümde, program alt boyutu ile ilgili araştırma sorularına yönelik yapılan istatistiki test sonuçları yer almaktadır.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun yerleşke değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.29’da gösterilmektedir.

Çizelge 4.29: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Yerleşke Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-	sd	p
Acemler	98	4.04	210.40	6.643	3	.084
Fethiye	76	3.96	192.11			
Mihraçlı	161	4.05	214.46			
Şahin Başol	69	3.92	174.80			
Toplam	404	4.01				

Çizelge 4.29’da görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun yerleşke değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.084>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.30’da gösterilmektedir.

Çizelge 4.30: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Branş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Branş	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
a. Basketbol	45	4.05	202.94	29.699	11	.002	e-i
b. Bisiklet	16	3.86	165.13				e-j
c. Cimnastik	13	4.19	228.54				g-i

Çizelge 4.30: Devamı

Brans	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
d. Güreş	35	3.89	197.21				
e. Kano	36	4.37	266.19				
f. Karate	35	4.01	198.64				
g. Masa	15	4.31	252.90				
h. Okçuluk	21	4.11	208.81				
i. Sutopu	24	3.67	122.04				
j. Tenis	57	3.79	185.82				
k. Voleybol	21	4.13	228.21				
l. Yüzme	86	4.02	199.24				
Toplam	404	4.01					

Çizelge 4.30’da görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=.002<.05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunan branşları belirlemek amacıyla yapılan Tamhane post-hoc testi sonucunda, kano ile sutopu ($p=<.05$), kano ile tenis ($p=<.05$), masa tenisi ile sutopu ($p=<.05$) branşları arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonuçları Çizelge 4.31’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.31: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Sıra Top.	Mann-Whitney U	p
Erkek	217	3.98	195.51	42426.00	18773.00	.194
Kadın	187	4.04	210.61	39384.00		
Toplam	404	4.01				

Çizelge 4.31’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre Mann Whitney-U

testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.194>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun yaş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.32’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.32: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Yaş	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
18≤	293	4.03	203.62	1.028	2	.598
19-36 arası	58	4.08	209.73			
37≥	53	3.84	188.38			
Toplam	404	4.01				

Çizelge 4.32’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun yaş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.598>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun medeni durum değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonuçları Çizelge 4.33’te gösterilmektedir.

Çizelge 4.33: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Medeni Durum Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Medeni Durum	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Sıra Top.	Mann-Whitney U	p
Bekar	332	4.04	206.80	68656.00	10526.00	.112
Evli	72	3.84	182.69	13154.00		
Toplam	404	4.01				

Çizelge 4.33’te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun medeni durum değişkenine göre Mann

Whitney-U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.112>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun gelir düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.34'te gösterilmektedir.

Çizelge 4.34: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Gelir Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Gelir Düzeyi	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
2500<	151	3.95	193.53	1.433	2	.488
2501-5000	192	4.05	207.55			
5001>	61	4.01	208.82			
Toplam	404	4.01				

Çizelge 4.34'te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun gelir düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.488>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.35'te gösterilmektedir.

Çizelge 4.35: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Eğitim Düzeyi	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
İlkokul	26	4.18	228.04	5.981	3	.113
Ortaokul	107	4.15	221.14			
Lise	201	3.95	193.85			
Üniversite	70	3.90	189.34			
Toplam	404	4.01				

Çizelge 4.35'te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal

Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.113>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun tesis kullanma sıklığı değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.36’da gösterilmektedir.

Çizelge 4.36: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Tesis Kullanma Sıklığı Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis Kullanma Sıklığı	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
Haftada 1-2	62	4.11	219.76	8.147	3	.043
Haftada 3-4	158	4.03	200.22			
Haftada 5-6	160	3.91	190.14			
Her gün	24	4.27	255.33			
Toplam	404	4.01				

Çizelge 4.36’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun tesis kullanma sıklığı değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=.043<.05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunan grupları belirlemek amacıyla yapılan Tamhane post-hoc testi sonucunda ise gruplar arasında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun tesis kullanım süresi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.37’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.37: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Program Alt Boyutunun Tesis Kullanım Süresi Değişkenine göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis Kullanım Süresi (Yıl)	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
1<	82	4.10	217.82	1.953	2	.377
1-3	142	3.98	195.53			
3>	180	3.99	201.02			
Toplam	404	4.01				

Çizelge 4.37’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun tesis kullanım süresi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.377>.05$).

4.2.5. Soyunma odası alt boyutu ile ilgili bulgular

Bu bölümde, soyunma odası alt boyutu ile ilgili araştırma sorularına yönelik yapılan istatistiki test sonuçları yer almaktadır.

Örneklelimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun yerleşke değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.38’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.38: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Yerleşke Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
Acemler	98	3.80	185.43	8.690	3	.034
Fethiye	76	3.71	180.57			
Mihraplı	161	4.03	219.63			
Şahin Başol	69	4.02	210.92			
Toplam	404	3.91				

Çizelge 4.38’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun yerleşke değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=.034<.05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunan grupları belirlemek amacıyla yapılan Tamhane post-hoc testi sonucunda, gruplar arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p>.05$).

Örneklelimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.39’da gösterilmektedir.

Çizelge 4.39: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Branş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Branş	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
a. Basketbol	45	3.81	180.89	43.416	11	.000	a-i
b. Bisiklet	16	3.92	179.69				d-i
c. Cimnastik	13	3.96	192.12				e-k
d. Güreş	35	3.59	173.30				f-i
e. Kano	36	4.06	222.99				i-j
f. Karate	35	3.85	180.14				i-k
g. Masa	15	4.04	220.30				k-l
h. Okçuluk	21	3.48	158.38				
i. Sutopu	24	4.40	267.23				
j. Tenis	57	3.97	208.41				
k. Voleybol	21	2.92	102.64				
l. Yüzme	86	4.21	242.10				
Toplam	404	3.91					

Çizelge 4.39’da görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=.000<.05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunan branşları belirlemek amacıyla yapılan Tamhane post-hoc testi sonucunda, basketbol ile sutopu ($p=<.05$), güreş ile sutopu ($p=<.05$), kano ile voleybol ($p=<.05$), karate ile sutopu ($p=<.05$), sutopu ile tenis ($p=<.05$), sutopu ile voleybol ($p=<.05$), voleybol ile yüzme ($p=<.05$) branşları arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Örneklerimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonuçları Çizelge 4.40’ta gösterilmektedir.

Çizelge 4.40: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Sıra Top.	Mann-Whitney U	p
Erkek	217	3.94	205.71	44638.00	19594.00	.550
Kadın	187	3.88	198.78	37172.00		
Toplam	404	3.91				

Çizelge 4.40'ta görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.550>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun yaş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.41'de gösterilmektedir.

Çizelge 4.41: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Yaş	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
18≤	293	3.90	201.71	.061	2	.970
19-36 arası	58	3.96	203.47			
37≥	53	3.95	205.82			
Toplam	404	3.91				

Çizelge 4.41'de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun yaş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.970>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun medeni durum değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonuçları Çizelge 4.42'de gösterilmektedir.

Çizelge 4.42: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Medeni Durum Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Medeni Durum	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Sıra Top.	Mann-Whitney U	p
Bekar	332	3.90	200.76	66651.00	11373.00	.517
Evli	72	4.00	210.54	15159.00		
Toplam	404	3.91				

Çizelge 4.42’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun medeni durum değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.517>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun gelir düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.43’te gösterilmektedir.

Çizelge 4.43: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Gelir Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Gelir Düzeyi	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
2500<	151	3.85	197.58	1.130	2	.568
2501-5000	192	3.98	208.87			
5001>	61	3.86	194.62			
Toplam	404	3.91				

Çizelge 4.43’te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun gelir düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.568>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.44’te gösterilmektedir.

Çizelge 4.44: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Eğitim Düzeyi	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
a. İlkokul	26	4.10	229.48	17.516	3	.001	b-c
b. Ortaokul	107	4.20	238.64				b-d
c. Lise	201	3.77	184.82				
d. Üniversite	70	3.81	187.99				
Toplam	404	3.91					

Çizelge 4.44'te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=.001<.05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunan grupları belirlemek amacıyla yapılan Tamhane post-hoc testi sonucunda, ortaokul mezunu katılımcılar ile lise mezunu katılımcılar ($p=<.05$), ortaokul mezunu katılımcılar ile üniversite mezunu katılımcılar ($p=<.05$) arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun tesis kullanma sıklığı değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.45'te gösterilmektedir.

Çizelge 4.45: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Tesis Kullanma Sıklığı Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis Kullanma Sıklığı	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
Haftada 1-2	62	4.02	223.75	6.176	3	.103
Haftada 3-4	158	3.88	191.49			
Haftada 5-6	160	3.86	199.44			
Her gün	24	4.18	240.50			
Toplam	404	3.91				

Çizelge 4.45'te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun tesis kullanma sıklığı değişkenine göre

Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.103>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun tesis kullanım süresi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.46’da gösterilmektedir.

Çizelge 4.46: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Soyunma Odası Alt Boyutunun Tesis Kullanım Süresi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis Kullanım	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-	sd	p
1<	82	4.09	225.13	4.423	2	.110
1-3	142	3.82	191.50			
3>	180	3.91	200.87			
Toplam	404	3.91				

Çizelge 4.46’da görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun tesis kullanım süresi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.110>.05$).

4.2.6. Fiziksel tesis alt boyutu ile ilgili bulgular

Bu bölümde, fiziksel tesis alt boyutu ile ilgili araştırma sorularına yönelik yapılan istatistiki test sonuçları yer almaktadır.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun yerleşke değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.47’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.47: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Yerleşke Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-	sd	p
Acemler	98	4.22	202.92	.869	3	.833
Fethiye	76	4.20	194.56			
Mihraplı	161	4.23	208.15			
Şahin Başol	69	4.22	197.46			
Toplam	404	4.22				

Çizelge 4.47’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun yerleşke değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.833>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.48’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.48: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Branş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Branş	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
a. Basketbol	45	4.12	181.19	28.819	11	.002	e-j
b. Bisiklet	16	4.33	209.38				i-j
c. Cimnastik	13	3.97	144.00				
d. Güreş	35	4.16	204.87				
e. Kano	36	4.54	262.14				
f. Karate	35	4.31	214.90				
g. Masa	15	4.37	221.50				
h. Okçuluk	21	4.42	234.79				
i. Sutopu	24	4.42	227.96				
j. Tenis	57	3.86	152.25				
k. Voleybol	21	4.21	196.60				
l. Yüzme	86	4.26	206.68				
Toplam	404	4.22					

Çizelge 4.48’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=.002<.05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunan branşları belirlemek amacıyla yapılan Tamhane post-hoc testi sonucunda, kano ile tenis ($p=<.05$), sutopu ile tenis ($p=<.05$) branşları arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonuçları Çizelge 4.49’da gösterilmektedir.

Çizelge 4.49: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Sıra Top.	Mann-Whitney U	p
Erkek	217	4.26	208.67	45281.00	18951.00	.250
Kadın	187	4.18	195.34	36529.00		
Toplam	404	4.22				

Çizelge 4.49’da görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.250>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun yaş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.50’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.50: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Yaş	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
18≤	293	4.26	207.09	1.671	2	.434
19-36 arası	58	4.18	190.97			
37≥	53	4.05	189.74			
Toplam	404	4.22				

Çizelge 4.50’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun yaş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.434>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun medeni durum değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonuçları Çizelge 4.51’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.51: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Medeni Durum Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Medeni Durum	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Sıra Top.	Mann-Whitney U	p
Bekar	332	4.26	206.59	68589.00	10593.00	.128
Evli	72	4.04	183.63	13221.00		
Toplam	404	4.22				

Çizelge 4.51’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun medeni durum değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.128>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun gelir düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.52’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.52: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Gelir Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Gelir Düzeyi	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
2500<	151	4.17	197.48	4.946	2	.084
2501-5000	192	4.30	214.22			
5001>	61	4.11	178.05			
Toplam	404	4.22				

Çizelge 4.52’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun gelir düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.084>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.53’te gösterilmektedir.

Çizelge 4.53: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Eğitim Düzeyi	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
a. İlkokul	26	4.31	215.81	12.448	3	.006	b-c
b. Ortaokul	107	4.41	234.02				b-d
c. Lise	201	4.17	191.50				
d. Üniversite	70	4.04	180.97				
Toplam	404	4.22					

Çizelge 4.53'te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=.006<.05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunan grupları belirlemek amacıyla yapılan Tamhane post-hoc testi sonucunda, ortaokul mezunu katılımcılar ile lise mezunu katılımcılar ($p=<.05$), ortaokul mezunu katılımcılar ile üniversite mezunu katılımcılar ($p=<.05$) arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun tesis kullanma sıklığı değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.54'te gösterilmektedir.

Çizelge 4.54: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Tesis Kullanma Sıklığı Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis Kullanma Sıklığı	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
Haftada 1-2	62	4.27	213.97	3.905	3	.272
Haftada 3-4	158	4.25	203.78			
Haftada 5-6	160	4.16	191.85			
Her gün	24	4.38	235.44			
Toplam	404	4.22				

Çizelge 4.54'te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun tesis kullanma sıklığı değişkenine göre

Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.272>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun tesis kullanım süresi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.55'te gösterilmektedir.

Çizelge 4.55: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Tesis Kullanım Süresi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis Kullanım	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-	sd	p
1<	82	4.31	217.46	2.644	2	.267
1-3	142	4.18	191.65			
3>	180	4.22	204.24			
Toplam	404	4.22				

Çizelge 4.55'te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun tesis kullanım süresi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.267>.05$).

4.2.7. Antrenman tesisi alt boyutu ile ilgili bulgular

Bu bölümde, antrenman tesisi alt boyutu ile ilgili araştırma sorularına yönelik yapılan istatistiki test sonuçları yer almaktadır.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun yerleşke değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.56'da gösterilmektedir.

Çizelge 4.56: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Yerleşke Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-	sd	p	Fark
a. Acemler	98	4.03	184.94	8.403	3	.038	a-d
b. Fethiye	76	4.10	186.43				
c. Mihraplı	161	4.20	208.43				
d. Şahin	69	4.35	231.31				
Toplam	404	4.17					

Çizelge 4.56’da görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun yerleşke değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=.038<.05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunan grupları belirlemek amacıyla yapılan Tamhane post-hoc testi sonucunda, Acemler yerleşkesine dair ortalamalar ile Şahin Başol yerleşkesine dair ortalamalar ($p=<.05$) arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.57’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.57: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Branş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Branş	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
a. Basketbol	45	4.04	169.02	68.137	11	.000	a-e
b. Bisiklet	16	4.34	222.31				a-i
c. Cimnastik	13	3.46	88.35				b-i
d. Güreş	35	4.10	207.94				c-e
e. Kano	36	4.53	260.25				c-i
f. Karate	35	4.09	188.97				d-i
g. Masa	15	4.23	205.60				e-i
h. Okçuluk	21	4.18	196.67				e-j
i. Sutopu	24	4.95	348.10				e-l
j. Tenis	57	3.96	182.13				f-i
k. Voleybol	21	4.19	207.60				g-i
l. Yüzme	86	4.12	185.02				h-i
Toplam	404	4.17					i-j
							i-k
							i-l

Çizelge 4.57’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=.000<.05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunan branşları belirlemek amacıyla yapılan Tamhane post-hoc testi sonucunda, basketbol ile kano ($p=<.05$), basketbol ile sutopu ($p=<.05$), bisiklet ile sutopu ($p=<.05$), cimnastik ile kano

($p < .05$), cimnastik ile sutopu ($p < .05$), güreş ile sutopu ($p < .05$), kano ile sutopu ($p < .05$), kano ile tenis ($p < .05$), kano ile yüzme ($p < .05$), karate ile sutopu ($p < .05$), masa tenisi ile sutopu ($p < .05$), okçuluk ile sutopu ($p < .05$), sutopu ile tenis ($p < .05$), sutopu ile voleybol ($p < .05$), sutopu ile yüzme ($p < .05$) branşları arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonuçları Çizelge 4.58’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.58: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Cinsiyet Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Sıra Top.	Mann-Whitney U	p
Erkek	217	4.25	216.63	47008.50	17223.50	.008
Kadın	187	4.07	186.10	34801.50		
Toplam	404	4.17				

Çizelge 4.58’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p = .008 < .05$). Ortalamalara bakıldığında, farklılığın erkek katılımcılar lehine olduğu saptanmıştır. Erkek katılımcıların kadın katılımcılara kıyasla antrenman tesisi alt boyutunda daha yüksek hizmet kalitesi algısına sahip olduğu görülmüştür.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun yaş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.59’da gösterilmektedir.

Çizelge 4.59: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Antrenman Tesis Alt Boyutunun Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Yaş	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
a. 18≤	293	4.26	216.79	16.587	2	.000	a-b
b. 19-36	58	4.01	171.01				a-c
c. 37≥	53	3.81	157.94				
Toplam	404	4.17					

Çizelge 4.59’da görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun yaş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=.000<.05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunan yaş gruplarını belirlemek amacıyla yapılan Tamhane post-hoc testi sonucunda, 18 yaş ve altında katılımcılar ile 19 ile 36 yaş arasındaki katılımcılar ($p=<.05$) ve 18 yaş ve altında katılımcılar ile 37 yaş ve üstündeki katılımcılar ($p=<.05$) arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun medeni durum değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonuçları Çizelge 4.60’ta gösterilmektedir.

Çizelge 4.60: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Antrenman Tesis Alt Boyutunun Medeni Durum Değişkenine Göre Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Medeni Durum	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Sıra Top.	Mann-Whitney U	p
Bekar	332	4.24	213.12	70754.50	8427.50	.000
Evli	72	3.81	153.55	11055.50		
Toplam	404	4.17				

Çizelge 4.60’ta görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun medeni durum değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p=.000<.05$). Ortalamalara bakıldığında, farklılığın bekar katılımcılar

lehine olduğu saptanmıştır. Bekar katılımcıların evli katılımcılara kıyasla antrenman tesisi alt boyutunda daha yüksek hizmet kalitesi algısına sahip olduğu görülmüştür.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun gelir düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.61’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.61: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Gelir Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Gelir Düzeyi	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
2500<	151	4.22	214.68	2.911	2	.233
2501-5000	192	4.16	197.27			
5001>	61	4.04	188.83			
Toplam	404	4.17				

Çizelge 4.61’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun gelir düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.233>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.62’de gösterilmektedir.

Çizelge 4.62: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Eğitim Düzeyi	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
a. İlkokul	26	4.12	188.02	27.324	3	.000	b-c
b. Ortaokul	107	4.47	247.80				b-d
c. Lise	201	4.12	195.34				
d. Üniversite	70	3.85	159.19				
Toplam	404	4.17					

Çizelge 4.62’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu

sonucuna ulaşılmıştır ($p=.000<.05$). İstatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunan grupları belirlemek amacıyla yapılan Tamhane post-hoc testi sonucunda, ortaokul mezunu katılımcılar ile lise mezunu katılımcılar ($p<.05$), ortaokul mezunu katılımcılar ile üniversite mezunu katılımcılar ($p<.05$) arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun tesis kullanma sıklığı değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.63'te gösterilmektedir.

Çizelge 4.63: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Tesis Kullanma Sıklığı Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis Kullanma Sıklığı	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
Haftada 1-2	62	4.17	200.56	1.907	3	.592
Haftada 3-4	158	4.15	195.14			
Haftada 5-6	160	4.16	206.94			
Her gün	24	4.31	226.35			
Toplam	404	4.17				

Çizelge 4.63'te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun tesis kullanma sıklığı değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.592>.05$).

Örneklemimiz dahilindeki katılımcılara ait spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun tesis kullanım süresi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonuçları Çizelge 4.64'te gösterilmektedir.

Çizelge 4.64: Katılımcılara Ait Spor Tesislerine Dair Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Tesis Kullanım Süresi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Tesis Kullanım Süresi (Yıl)	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p
1<	82	4.24	211.50	2.779	2	.249
1-3	142	4.10	189.53			
3>	180	4.19	208.63			
Toplam	404	4.17				

Çizelge 4.1’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun tesis kullanım süresi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p=.249>.05$).



5. TARTIŞMA

Bu tez çalışmasında, Bursa Büyükşehir Belediyesine ait spor tesislerinde hizmet kalitesinin, kullanıcılar açısından nasıl algılandığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu bölümde çalışmada elde edilen bulgular, literatürdeki çalışmalar ile çalışmanın amacı doğrultusunda karşılaştırılarak tartışılacaktır.

Çalışmamıza konu olan Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne ait spor hizmetlerinin sunulduğu dört yerleşke ve bunların toplamına ait algılanan hizmet kalitesi ve alt boyutlarına dair ortalamalar incelendiğinde, katılımcıların aldıkları hizmete dair algılarının iyi veya mükemmel olarak nitelendirildiği özetlenebilir. Fiziksel tesis alt boyutunun dört yerleşke ve toplamı için mükemmel seviyede değerlendirildiği, program ve soyunma odası alt boyutlarının ise dört yerleşke ve toplamı için iyi seviyede değerlendirildiği dikkat çekici ayrıntılardır. Bu bağlamda, program ve soyunma odası noktasında geliştirilmesi gereken noktaların olduğu ifade edilebilir. Ek olarak antrenman tesisi noktasında, Acemler ve Fethiye yerleşkelerinde iyileştirmelere ihtiyaç duyulduğu gözlemlenmiştir. Bal (2021) tarafından İstanbul ve Bursa yerel yönetimleri tarafından sunulan spor hizmetlerine dair yapılan karşılaştırmada, Bursa'da sunulan spor hizmetlerinin, spor işletmeciliği, spor tesisi işletmeciliği ve spor tesisi kullanımı boyutlarında İstanbul'a kıyasla geride olduğu saptanmıştır. Çalışmamız bulguları kapsamında, iyi olarak nitelendirilen hizmet kalitesi algısı ve alt boyutlarının düzeltilmesi, hem Bursa'daki spor tesisi kullanıcılarının daha yüksek standartlarda hizmet alması hem de Bal'ın çalışmasında belirttiği İstanbul ile halihazırda var olan farkın açılmaması ve hatta kapatılması açısından önem arz etmektedir.

Demirel (2013) yaptığı çalışmada, hizmet kalitesine dair algının cinsiyet ve gelir düzeyi açısından istatistiksel açıdan anlamlı şekilde değişmediğini bulmuştur. Acar'ın (2015) Kütahya ilinde kamu ve özel spor tesislerini kullanan 448 kişi ile yaptığı çalışmada, hizmet kalitesine dair puanların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, tesis kullanım süresi değişkenlerine göre değişmediği görülmüştür. Bizim çalışmamızda da Acar ve Demirel'in çalışmalarıyla, eğitim düzeyi dışındaki

değişkenlerde benzerlikler olduğu görülmüştür. Eğitim düzeyinde bulunan farklılığın, ortaokul mezunları ile lise ve üniversite mezunları arasında, ortaokul mezunları lehine daha yüksek olduğu düşünüldüğünde, eğitim düzeyinin artması ile algılanan hizmet kalitesinin ters orantılı olduğu ileri sürülebilir. Bu iddiamızın tam tersine literatürde, Taşköprülü'nün (2019) Muğla ilinde gerçekleştirdiği çalışmasında, üniversite öğrencilerinin lise öğrencilerine kıyasla algılanan hizmet kalitesinde daha yüksek ortalamalara sahip oldukları; yine başka bir çalışmada ise Ankara ili sınırları içinde yer alan Etimesgut Belediyesi tarafından sunulan spor hizmetlerinde ilköğretim mezunlarının en düşük hizmet kalite algısı puanına sahip olduğu, en yüksek puanların ise lisansüstü eğitim görenlere ait olduğu (Utku, 2019) bulunurken; bizim çalışmamıza benzer bulgular elde eden ve Manisa'da ticari olarak hizmet veren bir fitness merkezinde yapılan bir çalışmada, lise mezunlarının üniversite mezunlarından daha yüksek algılanan hizmet kalitesi puanı aldığı görülmüştür (Yıldız, Onağ ve Onağ, 2013). Yüzenç ve Özgül (2014) ise eğitim düzeyinin algılanan hizmet kalitesini anlamlı şekilde değiştirmediğini ifade etmişlerdir. Bu noktada, özel bir işletme ve bir kamu işletmesi arasında hizmet sunumunda güdülen ticari kaygıların, hizmeti sunarken farklı demografik gruplara yönelmeye sebebiyet vereceğini belirtmemiz gerekir. Bir belediyenin farklı demografik gruplara yönelme gibi bir tutumu veya yönelimi kağıt üzerinde olamayacağı için, esasen hizmet kalitesi algısının demografik değişkenler açısından değişmesi belediye açısından kötü bir izlenim yaratabilecektir. Ancak belediyelerin seçimler ile gelen, belli yaş gruplarına yönelik politikalar geliştiren ve bir sonraki seçimde de seçilme amacı ile hareket ettiğini bu duruma eklediğimizde, eğer bir sonraki seçimde mevcut belediye oyunu arttırdığında, mevcut sunduğu spor hizmetlerinin yeterli olduğunu düşünebilir. Ancak bu tutum uzun vadede spor hizmetlerinin ya da başka türden hizmetlerin geri kalmasına yol açabilecektir. Dolayısıyla, spor hizmeti sunan belediyelerin uzun vadeli planlar ve politikalar üretebilecek bir üst yönetime ihtiyaç duyduğu açıktır. Daha önce bu bölümde değinilen Bal (2021) tarafından yapılan çalışma, Bursa'da spor işletmeciliği ve spor tesisi işletmeciliğinin İstanbul'a kıyasla geride olduğunu belirtirken, aslında bu paragraf içerisinde belirttiğimiz politika, anlayış sorunlarıyla birbirlerini tamamlamaktadır. Yani spor hizmeti sunumunda doğru politikaların belirlenmesi ve yürütülmesi için belediyelerin partiler üstü olması gerekmektedir. Algılanan hizmet kalitesinin branş değişkeni açısından bulunan farklılıklarının kano ve sutopu

branşları lehine olmak üzere, kano-basketbol, kano-karate, kano-tenis, sutopu-basketbol, sutopu-tenis şeklinde olduğu görülmüştür. Kano ve sutopu branşları her ikisi de su sporları olması nedeniyle dikkat çekicidir. Bununla beraber, kano ve sutopunun hizmet kalitesi açısından üstün olduğu basketbol, tenis, karate branşlarına kıyasla daha özel bir gruba hitap etmesi, bu özel grupların da branşa ait tesislerden aldıkları hizmete dair algılarının daha odaklı olması nedeniyle daha yüksek ortalamalara sahip oldukları iddia edilebilir. Ayrıca personel, program, fiziksel tesis, antrenman tesisi alt boyutlarında kano ve sutopunun diğer branşlara oranla istatistiksel olarak farklılaştığı ve diğer branşlardan daha yüksek ortalamalara sahip olduğu gözlemlenmiştir. Bu bağlamda, sutopu ve kano gibi, Türk spor kültürü, Türk spor yönetimi, Türk spor medyası perspektifinden çok göz önünde olmayan branşların, dış müdahalelere daha kapalı olması nedeniyle hem personel hem tesis açısından daha doğru şekilde yönetildikleri iddia edilebilir. Basketbol, futbol gibi popüler branşlarda uzman olmayan kişilerin de olaya müdahil olma olasılıkları çok daha yüksektir. Çünkü bu tip branşlarda yapılan yatırımlar daha büyük miktarlarda para dolaşımına neden olmakta, bu da oluşan pazardan pay elde etme amacı güden her kesimden gerçek veya tüzel kişileri bu branşa çekmektedir. Böylece uzmanlaşma, liyakat konularında oluşan eksiklikler hem branşın genel gelişimini hem de branşa yönelik verilen hizmetlerin daha düşük kalitede olmasına neden olmaktadır.

Çalışmamızda elde edilen bulgulara göre, personel alt boyutuna dair ortalamaların demografik değişkenler açısından, sadece branş değişkeninde anlamlı şekilde farklılaştığı gözlemlenmiştir. Farklılığın kano ve sutopu branşları lehine olmak üzere kano branşı ile basketbol, karate, tenis, yüzme branşları arasında ve sutopu branşı ile tenis branşı arasında olduğu görülmektedir. Bu farklılıklar tıpkı algılanan hizmet kalitesinde olduğu gibi kano ve sutopu branşları lehine gelişmiştir. Kano ve sutopu branşlarından hizmet alanların branşa dair yeterli bilgiye sahip olan daha özel bir gruba hizmet etmesi nedeniyle, bu branşlarda hizmet veren personellerin de daha nitelikli olmasını zorunlu kılmaktadır. Dolayısıyla, kano ve sutopu branşında hizmet veren personelin hizmet kalitesinin yüksek seviyede algılanması, bu branşlarda nitelikli insan kaynağı seçiminin de gerçekleştiğinin göstergesidir. Basketbol, karate, tenis ve yüzme branşlarında ise personel alt boyutu ortalamalar açısından ‘iyi’ olarak nitelendirilse de personel alt boyutunda geliştirilmesi gereken noktalar olduğu açıktır. Personel alt boyutunda olduğu gibi, program alt boyutunda da sadece branş

değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür. Program alt boyutunda bulunan farklılıklara göre, kano branşına dair ortalamaların sutopu branşına, kano branşına dair ortalamaların tenis branşına ve masa tenisi branşına dair ortalamaların sutopu branşına kıyasla daha yüksek olduğu görülmüştür. Barsbuğa (2013) tarafından yapılan çalışmada, personel ve tesis alt boyutlarında tesisi 1 yıldan uzun süredir kullanan kişilerin 1 yıldan az süredir kullananlara kıyasla algıladıkları hizmet kalitesinin daha düşük olduğu, spor tesislerini haftada 5-6 kez kullananların tesis kullanım sıklığı daha az olanlara kıyasla daha düşük seviyede hizmet kalitesi algıladıklarını ve son olarak personel alt boyutunda 18 yaş altındaki kişilerin diğer bütün yaş grubundaki kişilere oranla anlamlı farklılıkla birlikte daha düşük seviyede hizmet kalitesi algıladıklarını tespit etmiştir. Bu tez çalışmasında elde edilen bulgular ile yukarıda belirtilen Barsbuğa'nın (2013) bulguları ile örtüşmemektedir. Bu durumun nedeni olarak, Barsbuğa'nın (2013) bulgularının tersine, örneklemimizde yer alan grupların daha uzun süre ve daha sık kullandıkları spor tesislerinin hizmet kalitesinden yeterince memnun oldukları nedeniyle gitmeye devam ettikleri, 18 yaş ve altındaki kişilerin çalışmamıza konu olan spor tesislerinden memnun oldukları şeklinde dile getirebiliriz.

Erzurum'da kış spor tesislerindeki hizmet kalitesine yönelik çalışma yapan Aras (2019), personel ve program alt boyutlarının yaş ile değiştiğini bulmuştur. Yaşın artması ile algıladıkları hizmet kalitesinin arttığını öne sürmüştür. Bu durum bizim bulgularımız ile örtüşmemektedir. Bizim çalışmamızda personel ve program alt boyutlarının yaş değişkeni bağlamında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık oluşturmadığı gibi, örneklemimizde ortalaması en düşük olan yaş grubun da 37 yaş ve üzerindeki katılımcılar olması, yaşın artması ile algılanan hizmet kalitesinin doğru orantılı şekilde arttığı varsayımını da ters düşmektedir. Bu iki çalışma arasındaki farklılığın nedeni, kış sporlarına olan ilginin Türk toplumunda yeterince farklı yaş gruplarına dağılmamış olması, daha büyük yaş grubundaki kişilerin, mesela 30 yaş ve üzerindeki kişilerin çoğunlukla, bizim çalışmamızda yer alan basketbol, tenis gibi, kış sporlarına nazaran daha uzun süreli geçmişe sahip olan branşlara yönelmiş olması şeklinde açıklanabilir. Yine Aras'ın (2019) bulgularına göre, gelir düzeyi, personel ve soyunma odası alt boyutlarında anlamlı farklılığa neden olmaktadır. Bu durum bizim çalışmamızla paralellik göstermeyen başka bir durum olarak dikkat çekmektedir. Bizim çalışmamızda hiçbir alt boyutta gelir düzeyi anlamlı bir değişken

olamamıştır. Bu bağlamda, farklı sonuçlar bulunan çalışmalara yönelik olarak daha kapsamlı ve bütünlük şeklide yeni araştırmaların yapılmasının gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Soyunma odası alt boyutunun branş ve eğitim düzeyi ile istatistiksel olarak farklılaştığı, diğer değişkenlerde ise istatistiksel olarak farklılaşma olmadığı görülmüştür. Branş değişkeni bağlamında, kano branşının voleybol branşına kıyasla, sutopu branşının basketbol, güreş, karate, tenis, voleybol, branşlarına kıyasla, yüzme branşının voleybol branşına kıyasla soyunma odası alt boyutunda daha yüksek hizmet kalite ortalamalarına sahip olduğu görülmüştür. Eğitim düzeyine göre ise lise ve üniversite mezunu katılımcıların ortaokul mezunu katılımcılara kıyasla soyunma odası alt boyutunda daha düşük hizmet kalite ortalamalarına sahip olduğu belirlenmiştir. Fiziksel tesis alt boyutunun branş ve eğitim düzeyi değişkenleri ile değiştiği, diğer değişkenlerin ise fiziksel tesis alt boyutunda değişikliğe yol açacak bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Branş değişkeninde kano ve sutopu branşlarının tenis branşına kıyasla anlamlı şekilde farklılaştığı, farklılığın kano ve sutopu branşlarında yer alan katılımcılar lehine olduğu, eğitim düzeyi değişkeninde ise soyunma odası alt boyutunda olduğu gibi farklılığın ortaokul, lise ve üniversite mezunları arasında, ortaokul mezunları lehine olduğu saptanmıştır. Gücal'ın (2019) çalışmasında elde ettiği soyunma odası alt boyutunda eğitim düzeyi değişkeni ile oluşan istatistiksel farklılığa dair sonuçlar, bulgularımızla benzerlik göstermemektedir. Gülmez (2017) ise eğitim düzeyinin alt boyutların hiçbirinde algılanan hizmet kalitesinde anlamlı farklılıklar oluşturmadığını ifade etmiştir. Bu bağlamda çalışmalar arası oluşan farklılıkların dışında, bizim çalışmamızın özelinde örneklemin eğitim düzeyinin yükselmesi ile soyunma odası ve fiziksel tesis alt boyutlarında daha düşük ortalamalara ulaştığı, bu durumun da daha yüksek eğitim düzeyine ulaşmış kişilerin çok daha farklı ve yüksek kalitede erişime ulaşmış olabilecekleri bu yüzden kalite algılarına dair standartların daha yüksek olması ile açıklanabileceğini ifade edebiliriz.

Antrenman tesisi alt boyutunda gelir düzeyi, tesis kullanım sıklığı, tesis kullanım süresi değişkenlerinde anlamlı farklılık olmadığı, yerleşke, branş, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi değişkenlerinde ise istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Yerleşke değişkeninde Şahin Başol yerleşkesinde spor hizmeti alan katılımcıların, Acemler yerleşkesinde spor hizmeti alan

katılımcılara kıyasla antrenman tesisi alt boyutunda daha yüksek ortalamalara sahip olduğu, farklılığın da bu iki grup arasında olduğu görülmüştür. Diğer gruplar arasında ise fark bulunamamıştır. Bu bağlamda Acemler yerleşkesinde antrenman tesisi alt boyutuna yönelik iyileştirmelere ihtiyaç duyulduğu söylenebilir. Branş değişkeninde antrenman tesisi alt boyutunda aralarında anlamlı farklılık oluşan grupları incelediğimizde, kano branşındaki katılımcıların ile basketbol, cimnastik, tenis, yüzme branşlarındaki katılımcılara oranla daha yüksek ortalamalara sahip olduğu, sutopu branşındaki katılımcıların ise kano da dahil olmak üzere diğer bütün branşlardaki katılımcılara oranla daha yüksek ortalamalara sahip olduğu bulunmuştur. Bu bağlamda, antrenman tesisi alt boyutunda kano branşına yönelik verilen spor hizmetlerinin diğer branşlara oranla çok daha yüksek bir kalitede algılandığı söylenebilir. Spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre, erkek katılımcılar lehine anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Çalışmamızın aksine bulgulara ulaşmış çalışmalar da mevcuttur. Bazı çalışmalar hiçbir boyutta herhangi bir farklılık olmadığını bulurken (Demirel, 2013; Utku, 2019), bazı çalışmalarda ise bir veya birden fazla alt boyutta farklılık olduğu bulunmuştur (Gücal, 2019; Gülmez, 2017; Tanrıku ve Ekici, 2020; Yüzenç ve Özgül, 2014; Yıldız, Onağ ve Onağ, 2013). Cinsiyet değişkeni özelinde literatürden örneklere bakacak olursak; Gülmez (2017), hizmet kalitesi algısının personel ve program alt boyutlarında farklılaşmadığını, soyunma odaları ve tesis alt boyutlarında farklılaştığını, Yüzenç ve Özgül (2014) sadece soyunma odası alt boyutunda farklılık olduğunu, Yıldız, Onağ ve Onağ (2013) program, soyunma odası, antrenman tesisi alt boyutlarında ve algılanan hizmet kalitesinde farklılık görüldüğünü ifade etmişlerdir. Cinsiyet değişkeni etrafındaki bu farklılıklar, örneklem olarak kullanılan grubun sosyo-ekonomik yapısı, kültürel yapısı ile değişmekte, temelinde toplumsal cinsiyet kavramı çerçevesinde şekillenmektedir. Yaş değişkeninin antrenman tesisi alt boyutunda oluşturduğu farklılığa göre, 18 yaş ve altındaki spor hizmeti alan kişilerin algıladıkları hizmet kalitesi hem 19 ile 36 yaş arasındaki gruptan hem de 37 yaş ve üstündeki gruptan daha yüksek bir değerdedir. 18 yaş ve altındaki kişilerin çok daha az sayıda spor tesisi görmüş olabilecekleri, dolayısıyla karşılaştırma yapabilecekleri daha az seçenekleri olması antrenman tesisine yönelik hizmet kalitesinin yüksek çıkmasına neden olmuş olabilir veya 18 yaş üzerindeki kişilerin antrenman tesislerinde oluşabilecek sorunlara karşı çok daha yüksek bir farkındalık geliştirmiş

olması bu farklılığı açıklayacak bir durum olabilir. Yıldız, Onağ ve Onağ (2013), antrenman tesisiyle birlikte personel ve fiziksel tesis alt boyutlarında ve algılanan hizmet kalitesinde farklılık olmadığını, program ve soyunma odası alt boyutlarında ise anlamlı farklılık olduğunu belirtmiştir. Söz konusu farklılıkların ise 20 yaş altı grup lehine olduğunu belirtmiştir. Program, soyunma odası ve tesis alt boyutlarında yaş ile anlamlı farklılık oluştuğunu belirten Gülmez (2017), tesis alt boyutunda en yüksek ortalamaya sahip grubun 18-21 yaş arasındaki grup olduğunu ifade etmiştir. Çalışmamızın içeriğindeki diğer alt boyutlar ve genel hizmet kalitesi algısı ile literatürdeki yaş değişkenini yönelik verilen örneklerle birlikte düşündüğümüzde, yaş değişkeninin hizmet kalitesine yönelik olan algıya etkisinin, genç olarak tabir edebileceğimiz 21 yaş altı gruplarda olumlu veya olumsuz şekilde var olabildiğini söyleyebiliriz. Olumlu ya da olumsuz etki oluşmasına neden olan durumun anlaşılması için konunun daha derinliğine inecek araştırmalara ihtiyaç duyulduğunu ifade edebiliriz.

6. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne ait spor tesislerinden hizmet alan katılımcılardan toplanan ve analiz edilen veriler sonrası elde edilen sonuçlar;

- Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne ait spor tesislerinde sunulan hizmetin kalitesinin iyi seviyede algılandığı bulunmuştur.
- Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne ait spor tesislerinin tamamında program ve soyunma odası alt boyutlarına dair hizmet kalitesi algısının iyi seviyede algılandığı bulunmuştur.
- Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne ait spor tesislerinin tamamında fiziksel tesis alt boyutuna dair hizmet kalitesi algısının mükemmel seviyede algılandığı bulunmuştur.
- Kano branşından faydalanan katılımcıların hizmet kalitesi algısında ve diğer bütün alt boyutlarda en yüksek ortalamalara sahip olduğu gözlemlenmiştir.
- Kano ve sutopu branşlarında sunulan hizmetin kalitesinin personel alt boyutunda diğer branşlardan daha yüksek düzeyde algılandığı, basketbol, karate, tenis, yüzme branşlarında hizmet kalitesinin daha düşük seviyede algılandığı bulunmuştur.
- Kano ve masa tenisi branşlarında sunulan hizmetin kalitesinin program alt boyutunda diğer branşlardan daha yüksek düzeyde algılandığı, sutopu ve tenis branşlarında hizmet kalitesinin daha düşük seviyede algılandığı bulunmuştur.
- Kano, sutopu ve yüzme branşlarında sunulan hizmetin kalitesinin soyunma odası alt boyutunda diğer branşlardan daha yüksek düzeyde algılandığı, basketbol, güreş, karate, tenis ve voleybol branşlarında hizmet kalitesinin daha düşük seviyede algılandığı bulunmuştur.
- Kano ve sutopu branşlarında sunulan hizmetin kalitesinin fiziksel tesis alt boyutunda diğer branşlardan daha yüksek düzeyde algılandığı, tenis branşında hizmet kalitesinin daha düşük seviyede algılandığı bulunmuştur.

- Sutopu branşının sunulan hizmetin kalitesinin antrenman tesisi alt boyutunda diğer tüm branşlardan daha yüksek düzeyde algılandığı bulunmuştur.
- Soyunma odası, fiziksel tesis, antrenman tesisi alt boyutlarında eğitim düzeyinin istatistiksel açıdan anlamlı farklılığa neden olduğu, ortaokul mezunu kişilerin lise ve üniversite mezunu kişilere kıyasla sunulan hizmetin kalitesini daha yüksek düzeyde algıladıkları saptanmıştır.
- Acemler yerleşkesinde bulunan antrenman tesislerinin Şahin Başol yerleşkesinde bulunan antrenman tesislerine kıyasla daha düşük seviyede hizmet sundukları bulunmuştur.
- Antrenman tesisi alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre, erkek katılımcılar lehine anlamlı farklılaştığı tespit edilmiştir.
- Antrenman tesisi alt boyutunun 18 yaş ve altındaki spor hizmeti alan kişilerin olduğu grupta daha yüksek seviyede bir hizmet kalitesi algısı oluşturduğu bulunmuştur.
- Antrenman tesisi alt boyutunun medeni durum değişkenine göre, bekar katılımcılar lehine anlamlı oranda farklılaştığı tespit edilmiştir.

Elde edilen sonuçlar sonrası yapılacak öneriler aşağıda sunulmuştur.

- Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne ait spor tesislerinde hizmet kalitesinin iyi düzeyde algılanmasından yola çıkarak, özellikle program ve soyunma odası noktalarının geliştirilmesi gerektiği önerilebilir.
- Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne ait spor tesislerinde kano branşı dışındaki hizmet sunulan diğer branşlara yönelik iyileştirmelerin yapılması gerektiği tavsiye edilebilir. Kano branşına yönelik sunulan hizmete dair yüksek seviyede algılanan hizmet kalitesinin sürdürülebilirliğinin sağlanmasına için gerekli adımların atılması gerekmektedir.
- Spor hizmeti sunan belediyelerin uzun vadeli planlar ve politikalar üretebilmesi, bu plan ve politikaların partiler ve ideolojiler üstü olacak şekilde tasarlanması gerektiği önerilebilir.
- İleride yapılacak araştırmalarda nicel ve nitel yöntemlerin beraber kullanıldığı karma yöntem araştırması ile hem derin hem de geniş açılı verilere ulaşılarak, sporda sunulan hizmet kalitesine dair önemli bilimsel verilere ulaşılabileceği düşünülmektedir.
- Bu çalışmada kullanılan tesisleri yeni kullanmaya başlayanlar ile mevcut

kullanıcılar arasında karşılaştırma yapılacak şekilde bir araştırma tasarlanabilir.

- Tesislerin farklı dönemlerde (kış-yaz gibi) sundukları hizmet kalitesinin nasıl algılandığına dair karşılaştırmalı bir araştırma yapılabilir. Bu araştırma tek bir tesis veya branş üzerinde yapılırsa çok daha faydalı olacaktır.
- Araştırma kapsamındaki tesisleri bir dönem kullandıktan sonra kullanmayı bırakan kişiler ile neden bıraktıklarını anlamaya yönelik bir araştırma yapılabilir.



KAYNAKLAR

- Acar, E. (2015).** Kamu ve Özel Spor Merkezlerine Devam Eden Üyelerin Hizmet Kalitesine Yönelik Algı ve Beklenti Düzeylerinin Karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kütahya, Türkiye.
- Akıncı, S., İnan, E. A., Aksoy, Ş., & Büyükküpcü, A. (2009).** ‘Pazarlama literatüründe hizmet kalitesi kavramının dünü ve bugünü’. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 27 Sayı 2, 61-82.
- Aktalay, A. (2010).** Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Çerçevesinde Merkezden Yönetim ve Yerinden Yönetim Arasındaki Denetim İlişkisi. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir, Türkiye.
- Anbarlı Bozatay, Ş, Kızılkaya, K. (2016).** ‘Merkezden Yönetim-Yerinden Yönetim Tartışmalarının Odağında Bir Düzenleme: 6360 Sayılı Yasa Hakkındaki Değerlendirmeler’. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (1), 609-637.
- Aras, Y. (2019).** Erzurum İlinde Bulunan Kış Sporları Tesislerinin Hizmet Kalitesi Yönünden İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Kış Sporları ve Spor Bilimleri Enstitüsü, Erzurum, Türkiye.
- Babakus, E. & Boller, G. W. (1992).** ‘An empirical assessment of the SERVQUAL scale’. *Journal of Business Research*, Vol. 24 no. 3, pp. 253-268.
- Bal, E. (2021).** ‘Comparison of Sports Training and Services Provided by Local Governments in Istanbul and Bursa Provinces’. *International Journal of Curriculum and Instruction*, Vol. 13 no. 1, pp. 137-149.
- Barsbuğa, Y. (2013).** Yerel Yönetim Birimlerinden Belediyelerin Sportif Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi (Konya örneği). Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya, Türkiye.
- Chelladurai, P., Scott, F. L. & Haywood-Farmer, J. (1987).** ‘Dimensions of fitness services: Development of a model’. *Journal of Sport Management*, Vol. 1 no. 2, pp. 159-172.
- Cowell, D. (1984),** *The Marketing of Services*. London: William Heinemann Ltd.
- Çeştepe, H. & Tatar, H. E. (2011).** ‘Hizmet ticaretinin dünya ve Türkiye ekonomisindeki yeri’. *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 2 Sayı 4, 49-69.
- Çimen, Z. (2013).** ‘Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Standartları’. *Spor Bilimleri Dergisi*. Cilt 3. 13-17.

- Çimen, Z. ve Gürbüz, B. (2007)** *Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi*. Bursa: Alp Yayınevi.
- Demirel, H. (2013)**. Rekreatyoneel Spor/Fitness Programı Sunan İşletmelerde Hizmet Kalitesi. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Türkiye.
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) (2000)**. *Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Hizmet Ticaretinin Serbestleştirilmesi Özel İhtisas Komisyonu Raporu*, DPT: 2543 – ÖGK: 559, Ankara.
- Ekenci, G. & İmamoğlu, A. F. (2002)**. *Spor işletmeciliği*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Garvin, D. A. (1984)**. ‘What does “product quality” really mean’. *Sloan management review*, pp. 25-43.
- Gershuny, J. I. (1977)**. ‘Post-industrial society: the myth of the service economy’. *Futures*, Vol. 9 no. 2, pp. 103-114.
- Gözler, K. (2016)**. *Hukuka Giriş*. Bursa: Ekin Yayıncılık.
- Gücal, A. Ç. (2019)**. Hizmet Kalitesi Algısı, Müşteri Bağlılığı ve Müşteri Yeniden Satın Alma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Ankara İli Sağlık ve Zindelik Kulüpleri Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Türkiye.
- Gülmez, V. K. (2017)**. Rekreatyon Amaçlı Fitness Merkezleri Müşterilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılarının İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri, Türkiye.
- Gürbüz, B., Koçak, S. & Lam, E. T. (2005)**. ‘Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği’nin Türkçe versiyonunun güvenilirliği ve geçerliği’. *Eğitim ve Bilim*, Cilt 30 Sayı 138, 70-77.
- Gürbüz, S. & Şahin, F. (2018)**. *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yöntem-Analiz*. Ankara: Seçkin.
- Howat, G., Absher, J., Crilley, G. & Milne, I. (1996)**. ‘Measuring customer service quality in sports and leisure centres’. *Managing leisure*, Vol. 1 no. 2, pp. 77-89.
- İmamoğlu, A. F. (1998)**. ‘Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı Açısından Spor Hizmetleri’. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, Cilt 3 Sayı 2, 51-62.
- İnamoğlu, Y. (2013)**. Türkiye’de Hizmet Sektörünün Gelişimi ve Ekonomik Büyümeye Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak, Türkiye.
- Kayri, M. (2009)**. ‘Araştırmalarda Gruplar Arası Farkın Belirlenmesine Yönelik Çoklu Karşılaştırma (Post-Hoc) Teknikleri’. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 19 Sayı 1, 51-64.
- Kelley, S. W. & Turley, L. W. (2001)**. ‘Consumer perceptions of service quality attributes at sporting events’. *Journal of Business Research*, Vol. 54 no. 2, pp. 161-166.

- Kim, D. & Kim, S. Y. (1995).** 'QUESQ: An instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea'. *Journal of sport management*, Vol. 9 no. 2, pp. 208-220.
- Ko, Y. J. & Pastore, D. L. (2005).** 'A Hierarchical Model of Service Quality for the Recreational Sport Industry'. *Sport Marketing Quarterly*, Vol. 14 no. 2, pp. 84-97.
- Ko, Y.J. (2000).** 'A multidimensional and hierarchical model of service quality in the participant sport industry.' Doctoral dissertation, The Ohio State University, Columbus.
- Lakhe R.R. & Mohanty, R.P. (1995).** 'Understanding TQM in service systems', *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 12 no. 9 pp. 139 – 153.
- Lam, E. T., Zhang, J. J. & Jensen, B. E. (2005).** 'Service Quality Assessment Scale (SQAS): An instrument for evaluating service quality of health-fitness clubs'. *Measurement in physical education and exercise science*, Vol. 9 no. 2, pp. 79-111.
- Lovelock, C. & Wright, L. (2001).** *Principles of service marketing and management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C.H. (1979).** 'Theoretical contributions from services marketing and nonbusiness marketing', in O. Ferrel, S. Brown, & C. Lamb (ed.), *Conceptual and theoretical developments in marketing*. Chicago: American Marketing Association, pp. 147-165.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985).** 'A conceptual model of service quality and its implications for future research'. *Journal of marketing*, Vol. 49 no. 4, pp. 41-50.
- Parlak, B. & Sobacı, Z. (2012).** *Ulusal ve Küresel Perspektifte Kamu Yönetimi Teori ve Pratik*. Bursa: MKM Yayınları.
- Sayım, F. & Aydın, V. (2011).** 'Hizmet sektörü özellikleri ve sistematik olmayan risklerin sektör menkul kıymetleri ile etkileşimine dair teorik bir çalışma'. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 29, 245-262.
- Shostack, G. L. (1977).** 'Breaking free from product marketing'. *Journal of marketing*, Vol. 41 no. 2, pp. 73-80.
- Tanrikulu, G. & Ekici, S. (2020).** 'Yerel Yönetimlerin Spor Tesislerinden Faydalanan Yöre Halkının Hizmet Kalitesi Beklentisi ve Algısına Yönelik Bir İnceleme: Keçiören Belediyesi Örneği'. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, Cilt 5 Sayı 1, 15-26.
- Taşköprülü, U. (2019).** Özel Beden Eğitimi ve Spor Tesisleri Hizmet Kalitesinin Araştırılması: Muğla İl Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Muğla, Türkiye.
- Utku, M. C. (2019).** Yerel Yönetimlerde Spor Tesislerinin Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Etimesgut Belediyesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Türkiye.

- Yazıcı, A. Özdemir, K. & Bindesen, M. (2017).** ‘Sporda Toplam Kalite Yönetimi’. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 35, 175-183.
- Yıldız, S. (2009).** ‘Spor ve Fiziksel Etkinlik Hizmetleri: Geniş Bir Sınıflama’. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 12 Sayı 22, 1-10.
- Yıldız, S.M. (2008).** ‘Spor Hizmetleri Kalitesini Değerlendirmede Kullanılabilecek Hizmet Kalitesi Modelleri ve Ölçüm Araçları’. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, Cilt 13 Sayı 3, 35-48.
- Yıldız, Y., Onağ, Z. & Onağ, A. O. (2013).** ‘Spor ve Rekreasyon hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesinin incelenmesi: fitness merkezi örneği’. *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, Cilt 2 Sayı 3, 114-130.
- Yüzgenç, A. & Özgül, S. (2014).** ‘Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Gençlik Merkezleri ve Aile Yaşam Gençlik Merkezleri Örneği)’. *Spor Bilimleri Dergisi*, Cilt 25 Sayı 2, 79-93.
- Zeithaml, V. A. Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1996).** ‘The behavioral consequences of service quality’. *Journal of marketing*, Vol. 60 no. 2, pp. 31-46.

İnternet Kaynakları

- Central Intelligence Agency (CIA) (2017).** Turkey – The World Factbook. Alındığı Tarih: 12.03.2021, adres: <<https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/turkey/#economy>>
- Grönroos, C. (1982).** ‘An Applied Service Marketing Theory’, *European Journal of Marketing*, Vol. 16 no. 7, pp. 30-41, Alındığı Tarih: 11.03.2021, adres: <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004859>
- Grönroos, C. (1984).** ‘A Service Quality Model and its Marketing Implications’, *European Journal of Marketing*, Vol. 18 no. 4, pp. 36-44, Alındığı Tarih: 14.03.2021, adres: <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>

EKLER

Ek 1: Etik Onay Formu



Ek 2: Katılımcılara Yönelik Kişisel Bilgiler Formu

Değerli Katılımcı;

Bu araştırma Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne ait spor tesislerinin hizmet kalitesini değerlendirebilmek amacıyla gerçekleştirilmektedir. Bütün bilgiler gizli tutulacak ve sadece bu araştırma için kullanılacaktır. Sorulara vereceğiniz dürüst ve samimi cevaplar önemlidir.

Branş	(.....)			
Cinsiyet	Erkek ☐	Kadın ☐		
Yaş	18 ve altı ☐	19-36 arası ☐	37 ve üstü ☐	
Medeni durum	Bekar ☐	Evli ☐		
Gelir düzeyi (TL)	2500 ve altı ☐	2501-5000 arası ☐	5001 ve üstü ☐	
Eğitim durumu	İlkokul ☐	Ortaokul ☐	Lise ☐	Üniversite ☐
Tesisi kullanma sıklığı	Haftada 1-2 ☐	Haftada 3-4 ☐	Haftada 5-6 ☐	Her gün ☐
Tesisi ne kadar süredir kullanıyorsunuz?	1 yıldan az ☐	1-3 yıl arası ☐	3 yıldan fazla ☐	

Ek 3: Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği

Aşağıdaki ifadelerle ilgili düşüncenize uygun olan seçeneği lütfen (X) işareti ile belirtiniz.	(1) Çok Kötü	(2) Kötü	(3) Orta Seviyede	(4) İyi	(5) Mükemmel
Personel					
1. Gerekli bilgi/becerilere sahip olma	()	()	()	()	()
2. Temizlik ve iyi giyim	()	()	()	()	()
3.Yardım etme istekliliği	()	()	()	()	()
4.Sabır	()	()	()	()	()
5.Üyelerle iletişim	()	()	()	()	()
6.Şikâyetlere karşı duyarlılık	()	()	()	()	()
7.Nezaket	()	()	()	()	()
8.Üyelere özel ilgi gösterilmesi	()	()	()	()	()
9.Hizmet sunumu sürekliliği	()	()	()	()	()
Program					
10.Program çeşitliliği	()	()	()	()	()
11.Programların uygun düzeyde olması	()	()	()	()	()
12.Program zaman çizelgesinin uygunluğu	()	()	()	()	()
13.Programların içerik kalitesi	()	()	()	()	()
14.Havuz veya salon büyüklüğünün uygunluğu	()	()	()	()	()
15.Fon müziği (varsa)	()	()	()	()	()
16.Yeterli alan	()	()	()	()	()
Soyunma Odası					
17.Dolapların bulunması	()	()	()	()	()
18.Genel bakım	()	()	()	()	()
19.Duşların temizliği	()	()	()	()	()
20.Erişim	()	()	()	()	()
21.Emniyet	()	()	()	()	()
Fiziksel Tesis					
22.Yerin uygunluğu	()	()	()	()	()
23.Etkinlik saatleri	()	()	()	()	()
24.Otopark olması	()	()	()	()	()
25.Binaya erişim	()	()	()	()	()
26.Park alanının emniyeti	()	()	()	()	()
27.Sıcaklık kontrolü	()	()	()	()	()
28.Işık kontrolü	()	()	()	()	()
Antrenman Tesis					
29.Ortamin cazipliği	()	()	()	()	()
30.Modern görünümlü aletler	()	()	()	()	()
31.İşaret ve talimatların yeterliliği	()	()	()	()	()
32.Aletlerin çeşitliliği	()	()	()	()	()
33.Antrenman tesisi/ekipmanı bulunması	()	()	()	()	()
34.Genel bakım	()	()	()	()	()

ÖZGEÇMİŞ

ÖĞRENİM DURUMU:

- **Lisans** :2000 Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Bölümü

MESLEKİ DENEYİM:

- Haziran-Ağustos/2000: Uludağ Üniversitesi. Yaz Spor Okulları Antrenörlüğü
- Kasım/2000-Mart/2003:Bursa Sağlık Spor Kulübü Atletizm ve Yüzme Branşları Antrenörlüğü ve İdari Koordinatör.
- Mart-Haziran/2004: Ahmet Apaydın Futbol Eğitim Merkezi Futbol Altyapı Antrenörlüğü
- Temmuz-Eylül/2003: Türkiye Kızılay Derneği Bursa Şubesi Beden Eğitimi Öğretmenliği
- Temmuz-Eylül/2004: Türkiye Kızılay Derneği Bursa Şubesi Beden Eğitimi Öğretmenliği,
- Temmuz-Eylül/2005: Türkiye Kızılay Derneği Bursa Şubesi Beden Eğitimi Öğretmenliği,
- 2004-2005: Bursa Çağlayanspor Futbol Kulübü Teknik Sorumlu ve Antrenörü,
- 2007/2008: Gemlik Umurspor Futbol Kulübü Gençlik Geliştirme Teknik Sorumlusu,
- 2009/2010: Beşevler Sanayi Spor Futbol Kulübü Gençlik A Takım Teknik Sorumlusu ve Futbol Okulları Koordinatörü,
- 2010/2011: Beşevler Sanayi Spor Futbol Kulübü Gençlik A Takım Teknik Sorumlusu ve Futbol Okulları Koordinatörü,
- 2011/2012: Beşevler Sanayi Spor Futbol Kulübü Gençlik A Takım Teknik Sorumlusu ve Futbol Okulları Koordinatörü,
- 2012/2018: TÜFAD (Türkiye Futbol Antrenörleri Derneği) Bursa Şubesi Yönetim Kurulu Üyesi,
- 2013/.....: Bursa Büyükşehir Belediyespor Kulübü Kano Branşı Baş Antrenörü
- 2013/MERSİN XVII Akdeniz Oyunları: Gençlik ve Spor Bakanlığı Tarafından Genel Koordinatörlük Gönüllü Koordinasyon Ekibine Görevlendirme
- 2006/.....: BURSA T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Kadrolu Beden Eğitimi ve Spor Öğretmeni