

## Rekreasyonel Spor Hizmeti Veren Tesislerde, Hizmet Kalitesi Değerlendirmesi

İdris BALKAN<sup>1</sup>, Ahmet Nusret BULGURCUOĞLU<sup>2</sup>

### ÖZET

**Amaç:** Araştırmanın amacı, bir spor ve rekreasyon işletmesinde hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetine ilişkin katılımcıların algı ve beklentilerini belirlemek ve bazı demografik özellikler arasındaki farkı ortaya çıkarmaktır.

**Yöntem:** İstanbul ili Beşiktaş ilçesi Etiler bölgesinde bulunan Fit Corner Etiler spor ve rekreasyon merkezinde gerçekleştirilen bu çalışmada, veriler tarama yöntemi kullanılarak ölçekli olarak toplanmıştır. Araştırmada ilişkiyel tarama modeli temel alınarak planlanmıştır. İşletmede devamlılık gösteren 108 kadın ve 78 erkek olmak üzere toplam 186 katılımcıdan oluşmaktadır. Hizmet kalitesine yönelik algılarını belirleyebilmek amacıyla Rekreasyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (Köşker Demir ve Çimen, 2012). (The Scale of Service Quality in Recreational Sport: SSQRS) kullanılmıştır.

**Bulgular ve Sonuç:** Yapılan değerlendirmelerde katılımcıların eğitim ve medeni durum ile hizmet kalitesi alt boyutları (Hizmet kalitesi, Program kalitesi, Etkileşim kalitesi, Çıktı kalitesi, Fiziksel çevre kalitesi) arasındaki farkların anlamlı olmadığı görülmüştür. Cinsiyet, kilo, boy ve egzersiz sürelerinde, hizmet kalitesi, program kalitesi ve etkileşim kalitesi değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet kalitesi, Spor ve rekreasyon merkezi, Demografik özellikler

### ABSTRACT

#### The Assessment of Service Quality

#### In Facilities That Provide Recreational Sports Service

**Purpose:** The aim of the research is to determine the perceptions and expectations of the participants regarding service quality and customer satisfaction in a sports and recreation business and to reveal the difference between some demographic characteristics.

**Method:** In this study, which was carried out at Fit Corner Etiler sports and recreation center located in Etiler district of Beşiktaş district of Istanbul, data were collected on a scaled basis using the scanning method. The research was planned based on the relational screening model. It consists of a total of 186 participants, 108 women and 78 men, who are permanent in the business. The Scale of Service Quality in Recreational Sport was used to determine their perceptions of service quality.

**Results and Conclusion:** In the evaluations, it was seen that the differences between the education and marital status of the participants and the service quality sub-dimensions (Service quality, Program quality, Interaction quality, Output quality, Physical environment quality) were not significant. A statistically significant difference was found between the variables of gender, weight, height and exercise age, service quality, program quality and interaction quality.

**Keywords:** Service quality, Sports and recreation center, Demographic characteristics

\*Bu çalışma İdris BALKAN'ın "Spor Ve Rekreatif Amaçlı Tesislerde Bireysel Egzersiz Eğitimi Alan Üyelerin Hizmet Kalitesi Değerlendirmesi, Fit Corner Örneği" başlıklı tez çalışmasından üretilmiştir.

<sup>1</sup> Yüksek Lisans Öğrencisi, İstanbul Aydın Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Fakültesi, İstanbul/TÜRKİYE. ORCID: 0000-0002-1944-5371, balkanidris@outlook.com

<sup>1</sup> Prof. Dr., Iğdır Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi, Iğdır/TÜRKİYE. ORCID: 0000-0003-0351-0236, ahmetbulgurcuoglu@hotmail.com

## GİRİŞ

İşletmeler, ürettikleri mal ve hizmetlerle müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılamaları sonucunda varlıklarını sürdürebilen kurum ve kuruluşlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Teknolojideki gelişmeler ve hızla büyüyen rekabet ortamı işletmeleri değiştirmeye zorlamaktadır. Değişen küresel şartlar neticesinde şartlara uyum sağlamak, bu şartları işletmede pratikte uygulamak ve yeniliklerin test edileceği süreçler ve değişimler sonucunda rekabet ortamı açılarak sektörde öncü olmanın yolu daha kolay olacaktır (Ertürk, 2011). Sosyal hayatın hızlı gelişimi, teknolojik ilerleme ve insanların refah düzeyinin artması tüketici bilincinde birtakım değişikliklere yol açmaktadır. Kalite, bir işletmenin ayakta kalması bakımından önemli faktördür. Müşteriler yalnızca hizmetin fiyatına bakmazlar, hizmetin çeşitliliği ve niteliğine de önem verirler (Bostanoğlu, 2012). Küreselleşme hızla büyüyen bir rekabet ortamını da beraberinde getirmesi müşterilerin birçok farklı seçeneğe sahip olduğunun da göstergesi olmuştur. Birçok farklı seçeneğin artmasıyla birlikte yapılan işin niteliğinde de farklılaşmaya ihtiyaç duyulmaya başlanmıştır. Bu nedenle bir işletmenin yapması gereken ilk şey verilen hizmeti tam olarak yerine getirip getiremeyeceğini öğrenmek ve sunulan hizmetin kalitesini analiz etmektir. Bu analizin doğru bir şekilde yapılması onu rakiplerinden ayıracak kriterlerin belirlenmesine aracılık edecektir. Kriterlerin tanımlanmasından sonra tamamlanması gereken uygulama süreci sonunda işletme istenilen rekabet avantajını yakalayacaktır (Dedeoğlu, 2012). Günümüzde faaliyet gösteren spor işletmelerinin tamamı müşteri sayısının artmasını sağlamak için rekabet etmekte ve memnuniyetlerini artırma adına verdikleri hizmetin kalitesini artırmaya yönelik girişimlere daha fazla önem verilmektedir. Spor işletmelerinin başarısı, müşterilere verilen hizmetin kalitesiyle ölçülebilir. Bunu yapabilmek için spor işletmelerinin müşterilerinin gereksinimlerini ve ihtiyaç duydukları şeyleri karşılayabilmeleri gerekmektedir. Bunun yanı sıra işletmede müşteri memnuniyetini sağlayabilecek ürünlerin bulunmasına dikkat edilmeli, hizmetin sürekliliği ve tekrarlanabilirliği olmalıdır. Bu faktörlerin farkında olan spor işletmeleri, hizmet kalitesi açısından müşteri beklentilerini karşılayacak ve müşterilerin aynı hizmetleri tekrar almalarını sağlayacaktır. Bu nedenle kaliteli hizmet, müşterilerin artmasına ve buna paralel olarak işletmelerin gelir düzeyinin artmasına büyük katkı sağlayacaktır (Devecioğlu ve Gündoğdu, 2009).

Spor tesislerinde hizmet kalitesinin tanımlanması ve kurumların hizmet kalitesini nasıl artırabileceği konularında bilgi sahibi olunması gerekir. Bu nedenle rekreasyonel spor merkezi hizmetleri alanında verilen hizmetlerin kalitesini ortaya çıkarabilecek unsurların

tespit edilmesi, bu alanda çalışan veya çalışacak kişilere yardımcı olunması ve hizmetlerden yararlanan üyelerin algılanan kalitelerinin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda “Rekreasyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği” kullanılmıştır. Spor alanında ve diğer tüm hizmet sektörleri, sunulan ürünün soyutluğu yüzünden algılanan kalitede önemli farklılıklar oluşturma kapasitesine sahip işletmelerdir. Sadece kişiye özel rekreasyonel spor eğitimi veren Fit Corner Etiler adlı spor ve rekreasyon merkezinde gerçekleştirilen bu çalışmanın amacı, verilen hizmetin kalitesi ile üyelerin bu kaliteyi algılaması arasındaki farklılıkları belirlemek amacıyla tasarlanmıştır.

### **Sporda Hizmet Kalitesi Kavramı**

Spor hizmetleri, spor endüstrisinin önemli parçalarından biri olarak kabul edilmekte olup, spor etkinliklerine ev sahipliği yapan spor tesisleri de spor hizmetlerinin önemli bir unsurudur. Spor veya egzersiz, günümüz şartlarında insanların çoğunun ihtiyaç hissettiği önemli etkinliklerden biridir ve aynı zamanda insani gelişmeyi de destekler. Spor yapan kişilerin psikolojik olarak iyi durumda olduklarına inanılır. Bu faaliyetler, bu alanda çalışmak için hem personel hem de fon gerektirir. Bu nedenle spor tesislerinde hizmet anlayışı teknolojinin gelişmesiyle birlikte sporda da kendine yer bulmaktadır (Altınışık vd., 2021, Tunç, 2020, Katırcı, 2012). Hizmet kalitesi objektif değil subjektif bir kavramdır. Hizmet kalitesi sadece bir nesne değildir. Müşterinin verilen hizmet kalitesiyle ilgili düşüncelerini anlama hizmet kalitesi ölçümünün en önemli yoludur. Hizmet kalitesinin, hizmet mükemmelliğine yönelik bir tutum veya saf yargı olduğuna dair genel bir fikir birliği olsa da bu ilişkinin doğası veya doğası hakkında genel bir anlaşma yoktur. Bazı araştırmacılar, hizmet kalitesinin algıların ve performans beklentilerinin karşılaştırılmasından kaynaklandığını, bazıları ise performansın ideal standartlara göre veya sadece performansa dayalı algılara göre karşılaştırılmasından kaynaklandığını bildirmektedirler. Bu kavramların objektif olmaması ve tamamen tüketici hafızasında şekillenmesi, bu özelliklerinden dolayı tüketici algıları hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Demir vd., 2008). Spor tesislerinde kalitenin sürdürülmesi için spor hizmetleri hakkında iyi bilgi sahibi olunması gerekmektedir. Bir spor tesisini diğerinden ayıran en önemli unsurlardan birisi rekabet edilen işletmelere göre daha iyi hizmet vermektir. İstenilen kalitede çeşitli hizmetler üretmeyi ve sunmayı planlayan birçok spor tesisi, rakiplerinden daha iyi performans göstermekte ve tutarlı karlılık sunarak rekabet avantajı sağlamaktadır. Aslında, üyelerin beklediği kaliteli hizmetleri sunmak önemlidir. Katılımcılar her zaman sundukları hizmeti görmek istedikleri hizmetle karşılaştırırlar. Ancak verilen hizmet beklentilerin üzerinde olursa daha memnun olacaklar ve

daha sık ziyaret edeceklerdir (Çakırer, 2005). Spor tesislerinde asıl hizmetin ve hizmetleri etkileyen faktörlerin standartlara uygun bir şekilde düzenlenmesi gerekir. Bu nedenle spor tesisleri, katılımcılara sadece son teknolojik gelişmelerle fiziksel olarak hizmet verilen kuruluşlar değil, bu kuruluşların katılımcılarını zihinsel ve fiziksel olarak daha iyi hissetmelerini sağladığı yerler olarak görmelidir (Ceyhun, 2006).

### **Rekreasyon ve Spor Kavramı**

"Rekreasyon" teriminin İngilizce karşılığı olan "recreation" terimi, "dünyaya getirmek, doğurmak, yeniden yaratmak" anlamlarına gelmektedir. Latince "creo, creare" kelimelerinden türemiştir. Sözlükte; rekreasyon kelimesi kavram olarak, "yeniden yaratma, canlandırma, yeniden yaratılan şey; eğlence, dinlenme, istirahat, teneffüs" anlamlarında kullanılmıştır (Erdemli, 2008; Redhouse, 1992). Rekreasyonu daha açık bir şekilde boş zaman, dinlenme olarak tanımlarsak; "insanların, sınırlı yaşam süresinin zorunlu davranışlar dışında kalan diliminde, gönüllü olarak katıldıkları ve doyum sağladıkları etkinlik" olarak ifade etmek daha anlamlı olacaktır. Yapılan tanımdan da anlaşılacağı üzere rekreasyon; kar amacı gütmeyen, tatmin edici faaliyetler ve gönüllü katılım gerektiren organizasyonlar (Hazar; 2000), yoğun iş hayatı, rutin yaşam tarzı veya olumsuz çevresel etkiler nedeniyle tehdit edilen veya olumsuz etkilenen bir kişinin fiziksel ve ruhsal sağlığını iyileştirmek veya korumak amacıyla kişisel tatmini, işi ve ihtiyaçları için ayrılan zaman, ülke dışında bağımsız serbest zamanlarda gönüllü olarak, bireysel veya grup halinde gerçekleştirilen bir etkinlik olarak tanımlanabilir (Karaküçük,2008).

Kişi, sosyalleşmeyi, kişiliğinin doğal yapısının ve içinde yaşadığı toplumun sosyo-kültürel öğelerinin, yaşadıklarının ışığında özümsemişi ve kişiliğinin farkına vardığı bir süreç olarak algılar ve aynı zamanda o anlamlı sosyal görevlerle yaşamak zorunda olduğu sosyal çevreye uyum sağlar (Yetim, 2011). Spor kavramı, rekreasyonun en eksiksiz, çeşitli ve ilginç alanlarından biridir.

Rekreasyon ve spor paralel olarak birbirini etkileyen iki olgudur. Spor, insanların rekreasyonel ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlayan bir faaliyet alanıyken, rekreasyon sporun toplumsal olarak yayılmasında ve sportif başarının sağlanmasında aktif bir rol almaktadır. Spor genellikle bu rolü herkes için spor ya da sağlık için spor gibi faaliyetler gerçekleştirerek yerine getirmektedir (Karaküçük, 1995).

## YÖNTEM

### *Araştırma Modeli ve Prosedür*

İstanbul ili Beşiktaş ilçesi Etiler bölgesinde bulunan Fit Corner Etiler spor merkezinde hizmet kalitesinin değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada, veriler tarama yöntemi kullanılarak ölçekli olarak toplanmıştır. Araştırma, tarama modellerinden ilişkisel modelin nedensel karşılaştırma modeli temel alınarak planlanmıştır. İlişkisel Tarama Modeli çalışması, İstanbul, Beşiktaş bölgesindeki spor ve eğlence müşterilerinin algı ve beklentilerini belirleyecek ve bazı demografik özelliklerde farklılık gösterip göstermediği de incelenmiştir.

### *Araştırma Grubu*

Araştırma evreni, İstanbul ili, Beşiktaş ilçesinde bulunan spor ve rekreatif amaçlı hizmet veren Fit Corner Etiler rekreasyonel spor merkezinde bireysel spor eğitimi alan 18 yaş ve üzeri kadın ve erkek katılımcı üyelerden oluşmaktadır. Örneklem 18 yaş ve üzeri kadın ve erkek katılımcılardan gönüllülük esaslı bir şekilde İstanbul ili, Beşiktaş ilçesinde bulunan spor ve rekreatif amaçlı hizmet veren işletmede devamlılık gösteren 186 katılımcıdan oluşmaktadır. Araştırmaya katılan katılımcıların 108'i (58,1) kadınlardan, 78'i (%41,9) erkek katılımcıdan oluşmuştur.

### *Veri Toplama Aracı*

Araştırmada kullanılan veri toplama aracının birinci bölümünde demografik bilgilere (cinsiyet, yaş, boy, kilo, eğitim durumu, medeni durum, egzersiz süresi,) ilişkin 7 soru sorulmuştur. İkinci bölümde katılımcıların, Fit Corner Spor Tesisinde hizmet kalitesine yönelik algılarını belirleyebilmek amacıyla Rekreasyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği (Köşker Demir ve Çimen, 2012). (The Scale of Service Quality in Recreational Sport: SSQRS) kullanılmıştır. Rekreasyonel spor tesislerine yönelik kalite ölçeği 4 alt değişken ve 38 maddeden oluşmuştur. Alt değişkenleri ise; 9 maddelik program kalitesi, 8 maddelik etkileşim kalitesi, 12 maddelik çıktı kalitesi ve tekrar 9 maddelik fiziksel çevre kalitesi oluşturmaktadır. Program kalitesi alt özelliği, rekreasyonel tesislerde sunulan spor programlarının çeşitliliği, antrenman süresi, eğitim ve bilginin seviyesi, yeterliliği; etkileşim kalitesinin alt özellikleri spor kompleksi çalışanlarının etkileşim kalitesinin, yaklaşımının ve işe koyulma hazırlığının yanında katılımcıların birbirleri üzerindeki etkisinin bir alt parametresi; çıktı kalitesi alt özelliği, katılımcılarda ve sosyalleşmede fiziksel değişim gerçekleşip gerçekleşmediği, spor tesisinin fiziksel ortamı, çevresi, tasarımı ve malzemelerinin kalitesi alt özellikleri ele alınmaktadır. Ölçek Likert modelindedir ve 1

(kesinlikle katılmıyorum) ile 7 (kesinlikle katılıyorum) puan arasında seçenekler bulunmaktadır.

### **Verilerin Analizi**

İstatistiksel analizlerin tamamı IBM SPSS 25.0 programında gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, değişkenlere ait ortalama ve standart sapma hesaplanırken betimleyici istatistikler göz önüne alınmıştır. İlk olarak Rekreatyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi ölçeklerinin normal dağılım hipotezine uygunluğu, çarpıklık ve basıklık non-parametrik test yöntemlerinden Smirnov ve Shapiro Wilks testi sonuçları ile saptanmıştır (Tablo 2). “Kolmogorov Sminov ve Shapiro-Wilk Testi”ne göre Rekreatyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi ölçeğinin ve alt boyutlarının anlamlılık değerinin  $p < .05$ 'in altında olması normal dağılım koşulunun yerine getirilemediğini göstermiştir. Alt boyut değişkenleri arasında normallik dağılımlarının incelenmesinden sonra bütün değişkenlerin normallik şartlarını sağlayamadığı belirlenmiştir. Bu durumda non-parametrik testlerin kullanılması daha uygun görülmüştür. Rekreatyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği ve alt boyutları çarpıklık ve basıklık katsayısının istenen değerler arasında olmaması sebebiyle “Kruskal-Wallis” ve “Mann-Whitney U” testlerinden faydalanılmıştır.

## **BULGULAR**

**Tablo 1.** Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

	<b>Kişisel Özellikler</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	108	58,1
	Erkek	78	41,9
<b>Eğitim Durumu</b>	Lisans	164	88,2
	Lisansüstü	22	11,8
<b>Yaş</b>	15-25	26	14,0
	26-35	108	58,1
	36-45	52	28,0
<b>Medeni Durum</b>	Evli	38	20,4
	Bekar	148	79,6
<b>Boy</b>	1.55-170	62	33,3
	1.71-1.80	68	36,6
	1.81-2.00	56	30,1
<b>Kilo</b>	50-	4	2,2
	51-70	82	44,1
	71-90	74	39,8
<b>Egzersiz Yaşı</b>	6 ay-2 yıl	46	24,7
	2-5 yıl	82	44,1
	5 yıl ve üzeri	58	31,2

Araştırmanın bu kısmında belirlenen araştırma sorularıyla ilgili elde edilen analiz sonuçlarına yer verilmiş ve ilgili bulguların bilimsel değerlendirmeleri yapılmıştır.

### **Değişkenlere Yönelik Betimsel Analizi Sonuçları**

Araştırmanın değişkenleri; Rekreatyonal Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi ve alt boyutlarından ibarettir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda değişkenlere yönelik elde edilen tanımlayıcı istatistiklere Tablo 2’te yer verilmiştir.

**Tablo 2.** Değişkenlere Yönelik Betimsel Analizi Sonuçları

Ölçek	N	$\bar{X}$	SS
<b>Rekreatyonal Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi</b>	186	6,44	,43
Program Kalitesi	186	6,07	,57
Etkileşim Kalitesi	186	6,70	,39
Çıktı Kalitesi	186	6,59	,95
Fiziksel Çevre Kalitesi	186	6,38	,49

Araştırmaya dahil olan katılımcıların, Rekreatyonal Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçeği ifadelerine verdikleri yanıtların toplam ortalaması ( $\bar{X}$ =6,44), Program Kalitesi yanıtların toplam ortalaması ( $\bar{X}$ =6,07), Etkileşim Kalitesi yanıtların toplam ortalaması ( $\bar{X}$ =6,70), Çıktı Kalitesi yanıtların toplam ortalaması; ( $\bar{X}$ =6,59), Fiziksel Çevre Kalitesi yanıtların toplam ortalaması ( $\bar{X}$ =6,38)’dir.

Fit Corner Rekreatyonal Spor Merkezinde Hizmet Kalitesi Ölçeğine Yönelik Bulgular  
Araştırmanın bu bölümünde çalışma grubunu temsil eden katılımcıların cinsiyet, eğitim, medeni durum, yaş, boy, kilo, egzersiz yaşı ve fit corner üyeliği dağılımlarına göre Rekreatyonal Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi ölçeği ve alt boyutlarından elde edilen ortalama puanlar arasındaki farklılaşmalar ele alınmıştır. Fit Corner Rekreatyonal Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin Cinsiyet Değişkeni Açısından İncelenmesine İlişkin Bulgular; Çizelge 3’te Fit Corner Rekreatyonal Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin genel ortalama ve alt boyutlarının cinsiyete göre farklılaşmasını gösteren “Mann-Whitney U” testi sonuçlarına yer verilmiştir.

**Tablo 3.** Cinsiyet Durumuna Göre Fit Corner Rekreatyonal Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin İncelenmesine İlişkin Mann-Whitney U Testleri Sonuçları

Değişkenler	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	Ss	u	z	p
Rekreatyonal Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi	Kadın	108	6,48	,46	2928,00	-3,54	0,000*
	Erkek	78	6,38	,37			
Program Kalitesi	Kadın	108	6,20	,54	2508,00	-4,72	0,000*
	Erkek	78	5,89	,56			
Etkileşim Kalitesi	Kadın	108	6,71	,46	3246,00	-2,72	0,006*
	Erkek	78	6,68	,26			
Çıktı Kalitesi	Kadın	108	6,61	,93	3570,00	-1,78	0,075
	Erkek	78	6,57	,99			
Fiziksel Çevre Kalitesi	Kadın	108	6,38	,54	3900,00	-0,87	0,387
	Erkek	78	6,38	,42			

\* p<.05

Yukarıda verilen Çizelge 3'e göre cinsiyet kategorik değişkeni açısından katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi ( $p < .05$ ), program kalitesi ( $p < .05$ ), etkileşim kalitesi ( $p < .05$ ), ortalama puanlarının anlamlı farklılık belirlenmiştir. Ayrıca kadın katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi, program kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,48$ ) erkek katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi, program kalitesi puan ortalamalarından ( $\bar{X}=6,38$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca kadın katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,71$ ) erkek katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,68$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların cinsiyeti ile çıktı kalitesi ( $p > .05$ ), fiziksel çevre kalitesi ( $p > .0$ ) arasında anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir.

Fit Corner Rekreasyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin Eğitim Değişkeni Açısından İncelenmesine İlişkin Bulgular; Çizelge 4'te Fit Corner Rekreasyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin genel ortalama ve alt boyutlarının eğitim durumuna göre farklılaşmasını gösteren Mann-Whitney U testi sonuçları bulunmaktadır.

**Tablo 4.** Eğitim Durumuna Göre Fit Corner Rekreasyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin İncelenmesine Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Değişkenler	Eğitim	N	$\bar{X}$	Ss	u	z	p
Rekreasyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi	Lisans	164	6,41	,40	1600,0	-0,860	0,390
	Lisansüstü	22	6,61	,56			
Program Kalitesi	Lisans	164	6,06	,59	1792,0	-0,051	0,959
	Lisansüstü	22	6,13	,42			
Etkileşim Kalitesi	Lisans	164	6,69	,40	1776,0	-0,121	0,904
	Lisansüstü	22	6,72	,32			
Çıktı Kalitesi	Lisans	164	6,53	,75	1526,0	-1,177	0,239
	Lisansüstü	22	7,08	1,83			
Fiziksel Çevre Kalitesi	Lisans	164	6,36	,51	1542,0	-1,111	0,267
	Lisansüstü	22	6,53	,32			

Yukarıda verilen Çizelge 4'e göre eğitim değişkeni açısından katılımcıların Rekreasyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi, Program Kalitesi, Etkileşim Kalitesi, Çıktı Kalitesi, Fiziksel Çevre Kalitesi ortalama puanlarının  $p > .05$  olması nedeniyle anlamlı farklılık içermediği saptanmamıştır. Fit Corner Rekreasyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin Medeni Durum Açısından İncelenmesine İlişkin Bulgular; Çizelge 5'te Fit Corner Rekreasyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin genel ortalama ve alt boyutlarının medeni durum değişkenine göre farklılaşmasını gösteren Mann-Whitney U Testi sonuçlarına yer verilmiştir.



**Tablo 5.** Medeni Durumu Göre Fit Corner Rekreatyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin İncelenmesine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Değişkenler	Medeni Durum	N	$\bar{X}$	Ss	u	z	p
Rekreatyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi	Evli	38	6,51	,49			
	Bekar	148	6,42	,41	2532,0	-0,946	0,344
Program Kalitesi	Evli	38	5,95	,80			
	Bekar	148	6,10	,49	2798,0	-0,047	0,962
Etkileşim Kalitesi	Evli	38	6,76	,30			
	Bekar	148	6,68	,41	2448,0	-1,256	0,209
Çıktı Kalitesi	Evli	38	6,84	1,43			
	Bekar	148	6,53	,78	2430,0	-1,295	0,195
Fiziksel Çevre Kalitesi	Evli	38	6,50	,37			
	Bekar	148	6,35	,51	2396,0	-1,413	0,158

\*  $p < .05$

Yukarıda verilen Çizelge 5'e göre medeni durum değişkeni açısından katılımcıların Rekreatyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi, Program Kalitesi, Etkileşim Kalitesi, Çıktı Kalitesi, Fiziksel Çevre Kalitesi ortalama puanları  $p > .05$  olduğundan anlamlı farklılık saptanmamıştır. Fit Corner Rekreatyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin Yaş Değişkeni Açısından İncelenmesine İlişkin Bulgular; Çizelge 6'da Fit Corner Rekreatyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin genel ortalama ve alt boyutlarının yaşa göre farklılaşmasını gösteren Kruskal-Wallis H Testi sonuçları gösterilmiştir.

**Tablo 6.** Yaş Durumuna Göre Fit Corner Rekreatyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin İncelenmesine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

Değişkenler	Yaş	N	$\bar{X}$	Ss	sd	Kruskal-Wallis H p
Rekreatyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi	15-25	26(1)	6,55	,22		
	26-35	108(2)	6,36	,44	2	0,007
	36-45	52(3)	6,54	,44		**1 → 2,3
Program Kalitesi	15-25	26	6,23	,42		
	26-35	108	6,02	,62	2	0,370
	36-45	52	6,09	,51		
Etkileşim Kalitesi	15-25	26	6,75	,16		
	26-35	108	6,67	,45	2	0,621
	36-45	52	6,72	,35		
Çıktı Kalitesi	15-25	26	6,64	,24		
	26-35	108	6,50	,90	2	0,010
	36-45	52	6,76	1,23		**1 → 2,3
Fiziksel Çevre Kalitesi	15-25	26	6,56	,40		
	26-35	108	6,24	,52	2	0,000
	36-45	52	6,59	,36		**1 → 2,3

\*  $p < .05$

Yukarıda verilen Çizelge 6'ya göre yaş değişkeni açısından katılımcıların rekreatyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi ( $p < .05$ ), çıktı kalitesi ( $p < .05$ ), fiziksel çevre kalitesi ( $p < .0$ )

ortalama puanlarının anlamlı farklılık belirlenmiştir. Ayrıca 15-25 yaş katılımcıların Fit Corner rekreasyonel spor merkezinde hizmet kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,55$ ) 26-35 yaş katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,36$ ) 36-45 yaş katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,54$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 36-45 yaş katılımcıların Fit Corner rekreasyonel spor merkezinde çıktı kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,64$ ) 26-35 yaş katılımcıların çıktı kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,50$ ) 15-25 yaş katılımcıların çıktı kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,64$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 36-45 yaş katılımcıların Fit Corner rekreasyonel spor merkezinde fiziksel çevre kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,59$ ) 26-35 yaş katılımcıların fiziksel çevre kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,24$ ) 15-25 yaş katılımcıların fiziksel çevre kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,56$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların yaş ile program kalitesi ( $p>.05$ ), etkileşim kalitesi ( $p>.05$ ) arasında anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir.

Fit Corner Rekreasyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin Boy Değişkeni Açısından İncelenmesine İlişkin Bulgular; Çizelge 7’de Fit Corner Rekreasyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin genel ortalama ve alt boyutlarının boya göre farklılaşmasını gösteren Kruskal-Wallis H Testi sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 7.** Boy Değişkenine Göre Fit Corner Rekreasyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin Farklılaşması Kruskal-Wallis H Testi

Değişkenler	Boy	N	Sıra Ortalaması	x 2	sd	p
Rekreasyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi	1.55-170	62	109,73	12,963	2	0,002*
	1.71-1.80	68	94,71			
	1.81-2.00	56	74,07			
Program Kalitesi	1.55-170	62	113,85	21,183	2	0,000*
	1.71-1.80	68	95,53			
	1.81-2.00	56	68,50			
Etkileşim Kalitesi	1.55-170	62	113,56	13,489	2	0,001*
	1.71-1.80	68	83,18			
	1.81-2.00	56	83,82			
Çıktı Kalitesi	1.55-170	62	102,31	4,104	2	0,129
	1.71-1.80	68	94,62			
	1.81-2.00	56	82,39			
Fiziksel Çevre Kalitesi	1.55-170	62	98,56	0,837	2	0,658
	1.71-1.80	68	91,26			
	1.81-2.00	56	90,61			

\*  $p<.05$

Yukarıda verilen Çizelge 7’ye göre boy değişkeni açısından katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi ( $p<.05$ ), program kalitesi ( $p<.05$ ), etkileşim kalitesi ( $p<.05$ ), ortalama puanlarının anlamlı farklılık belirlenmiştir. Ayrıca 1.71- 1.80cm arasında boya sahip olan katılımcıların Fit Corner rekreasyonel spor merkezinde hizmet

kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,49$ ) 1.55-1.70 cm arasında boya sahip olan katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,47$ ) ve 1.81-2.00 cm arasında boya sahip olan katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,47$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 1.55-1.70 cm arasında boya sahip olan katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,23$ ) 1.71-1.80 cm arasında boya sahip olan katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,11$ ) ve 1.81-2.00 cm arasında boya sahip olan katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=5,84$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 1.55-1.70 cm arasında boya sahip olan katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,76$ ) 1.71-1.80 cm arasında boya sahip olan katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,65$ ) ve 1.81-2.00 cm arasında boya sahip olan katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,68$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların boya ile çıktı kalitesi ( $p>.05$ ), fiziksel çevre kalitesi ( $p>.0$ ) arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık içermediği saptanmıştır. Fit Corner Rekreasyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin Kilo Değişkeni Açısından İncelenmesine İlişkin Bulgular; Çizelge 8’de Fit Corner Rekreasyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin genel ortalama ve alt boyutlarının kilo durumuna göre farklılaşmasını gösteren Kruskal-Wallis H Testi sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 8.** Kilo Durumuna Göre Fit Corner Rekreasyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin Farklılaşması Kruskal-Wallis H Testi

Değişkenler	Kilo	N	$\bar{X}$	Ss	sd	Kruskal-Wallis H p
Rekreasyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi	50-(1)	4	6,57	,08	2	0,002 **1>4
	51-70(2)	82	6,47	,43		
	71-90(3)	74	6,45	,46		
	91+(4)	26	6,28	,29		
Program Kalitesi	50-	4	6,17	,32	3	0,000 **2→3
	51-70	82	6,22	,59		
	71-90	74	6,01	,36		
	91+	26	5,76	,83		
Etkileşim Kalitesi	50-	4	7,00	,00	3	0,000 **1→2,3,4
	51-70	82	6,73	,49		
	71-90	74	6,66	,28		
	91+	26	6,63	,32		
Çıktı Kalitesi	50-	4	6,63	,34	3	0,153
	51-70	82	6,52	,44		
	71-90	74	6,74	1,41		
	91+	26	6,41	,37		
Fiziksel Çevre Kalitesi	50-	4	6,50	,32	3	0,413
	51-70	82	6,39	,56		
	71-90	74	6,40	,43		
	91+	26	6,30	,42		

$p<.05$  \*\* grup farkı

Yukarıda verilen Çizelge 8'e göre kilo değişkeni açısından katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi ( $p<.05$ ), program kalitesi ( $p<.05$ ), etkileşim kalitesi ( $p<.05$ ), ortalama puanlarının anlamlı farklılık belirlenmiştir. Ayrıca 50 kilo ve altı katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi, ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,57$ ) 91 ve üzeri kiloya sahip katılımcıların spor merkezlerinde hizmet kalitesi, ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,28$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 51-70 kilo arasındaki katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,22$ ) 71-90 arası kiloya sahip katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,01$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 50 kilo ve altı katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=7,00$ ) 51-70 kiloya sahip katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,73$ ) 71-90 kiloya sahip katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,66$ ) 91 ve üzeri kiloya sahip katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,63$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların kilosuna göre çıktı kalitesi ( $p>.05$ ), fiziksel çevre kalitesi ( $p>.0$ ) arasında anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir.

Fit Corner Rekreasyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin Egzersiz Süresi Değişkeni Açısından İncelenmesine İlişkin Bulgular; Çizelge 9'da Fit Corner Rekreasyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin genel ortalama ve alt boyutlarının egzersiz süresine göre farklılaşmasını gösteren Kruskal-Wallis H Testi sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 9.** Egzersiz Yaşı Değişkenine Göre Fit Corner Rekreasyonel Spor Merkezinde Hizmet Kalitesinin Farklılaşması Kruskal-Wallis H Testi

Değişkenler	Egzersiz Süresi	N	$\bar{X}$	Ss	sd	Kruskal-Wallis H p
Rekreasyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi	6 ay-2 yıl(1)	46	6,43	,29	2	0,000 3→1,2
	2-5 yıl(2)	82	6,38	,31		
	5 + yıl(3)	58	6,52	,61		
Program Kalitesi	6 ay-2 yıl	46	6,14	,67	2	0,000 3→2,1
	2-5 yıl	82	5,97	,54		
	5 + yıl	58	6,16	,52		
Etkileşim Kalitesi	6 ay-2 yıl	46	6,77	,24	2	0,000 1→2,3
	2-5 yıl	82	6,69	,30		
	5 + yıl	58	6,65	,56		
Çıktı Kalitesi	6 ay-2 yıl	46	6,46	,34	2	0,153
	2-5 yıl	82	6,47	,33		
	5 + yıl	58	6,88	1,60		
Fiziksel Çevre Kalitesi	6 ay-2 yıl	46	6,36	,48	2	0,413
	2-5 yıl	82	6,38	,41		
	5 + yıl	58	6,41	,60		

\*  $p<.05$

Yukarıda verilen Çizelge 9'a göre egzersiz süresi değişkeni açısından katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi ( $p<.05$ ), program kalitesi ( $p<.05$ ), etkileşim

kalitesi ( $p<.05$ ), ortalama puanlarının anlamlı farklılık belirlenmiştir. Ayrıca 5 yıl ve üzeri egzersiz süresi olan katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,52$ ) 6 ay -2 yıl egzersiz süresine sahip olan katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,43$ ) ve 2 -5 yıl egzersiz süresine sahip olan katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,38$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 5 yıl ve üzeri egzersiz süresi olan katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,16$ ) 6 ay -2 yıl egzersiz süresine sahip olan katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,14$ ) ve 2 -5 yıl egzersiz süresine sahip olan katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=5,97$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte 6 ay 2 yıl arası egzersiz süresine sahip katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,77$ ) 5 yıl ve üzeri egzersiz süresine sahip olan katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,65$ ) ve 2 -5 yıl egzersiz süresine sahip olan katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,69$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların egzersiz süresi ile çıktı kalitesi ( $p>.05$ ), fiziksel çevre kalitesi ( $p>.0$ ) arasında anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir.

## **TARTIŞMA ve SONUÇ**

---

Ülkemizde her geçen gün spor bilinci artan bireylerin, günlük rutinlerinde serbest zamanlarını egzersiz ve antrenmana ayırmaya başladıklarını gözlemlemekteyiz. Teknolojinin hızla gelişmesi ve sosyal medya faktörünün bireylerin vaktinin önemli bir bölümünü aldığı çağımızda düzenli olarak rekreatif etkinliklere katılan insanların bu etkinlikleri sosyal medya ve iletişim yolu ile topluma aktardıkları aşikardır. Bu aktarımın ardında toplumumuzda spor alanında bilinçlenme ve yavaşta olsa serbest zamanlarında spor yapabilecek bir kültür oluşturma aşamasında olduklarını söyleyebiliriz.

Çalışmamızda gözlemlemekte olduğumuz sadece bireysel spor eğitimi veren fit corner rekreasyonel spor merkezinde 186 katılımcıya ulaşılmıştır. Bu rakam bile bize günümüzde bireylerin spor alanında bireysel spor eğitimi almak adına bu alanda profesyonellere danışmaya başladığı çıkarımını bölgesel de olsa göstermektedir.

Artan talep doğrultusunda günümüzde rekreasyonel spor merkezlerinin de artacağını düşünerek bu alanda rekreasyonel hizmet veren spor merkezleri arasında bir rekabet oluşacağını öngörebiliriz. Bu sebeple rekreasyonel spor merkezlerinin öncelikli olarak merkez içerisinde, üyelerinin hizmet kalitesi algısını belirlemesi ve bu belirlenen algı doğrultusunda

sürekli iyileştirmeye giderek, artan talep ile oluşan rekabet ortamında verdikleri hizmet ile diğer rakiplerine nazaran daha ileride olabilecekleri düşünülmektedir.

Rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi algısının demografik değişkenlere göre incelenmesi ise spor merkezlerine gelecek olan üyelereki tüm demografik özelliklerde farklı ihtiyaçların algılanması spor merkezinin iyileştirme sürecini çeşitlendirecek ve hızlandıracaktır. Bununla birlikte algılanan hizmet kalitesini artırarak katılımcılarının memnuniyet oranında ölçümün sonunca çıkarılacak dersler üzerinden oluşturulacak çözümlere paralel olarak yükselişe geçecektir.

Bireysel spor eğitimi veren Fit Corner Etiler spor merkezinin hizmet kalitesinin ölçülmesinin dışında, aynı bölgede ya da farklı bölgelerde bireysel spor eğitimi sunan tesislerde de karşılaştırılmalı yapılabilecek bir hizmet kalitesi ölçümü araştırmasının önünün açılacağı düşünülmüştür. Bu nedenle bireysel spor eğitimi veren Fit Corner Etiler Spor Tesisindeki üyelerinin bu tesisten aldığı hizmeti birbirinden farklı kişisel özellikleri göz önünde bulundurularak, program kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi ve fiziksel çevre kalitesi alt boyutlarında karşılaştırılıp değerlendirilmiştir.

Demografik Bulgulara İlişkin Değerlendirme Analizi İncelendiğinde;

Araştırmaya katılan katılımcıların yaklaşık %58,1'i kadın, %41,9'u erkek katılımcılardan olduğu saptanmıştır.

Literatür taramasına bakıldığında Ali Eraslan'ın 2014 yılında gerçekleştirmiş olduğu yayımlanmış yüksek lisans tezi (Eraslan, 2014) çalışmasında spor merkezlerindeki üyelere %78'e %28'lik bir oranla erkek katılımının yüksek olduğunu göstermekte olsa da bireysel spor eğitimi veren merkezde bu oran yüzdesel açıdan %58,1 kadın ile büyük ölçüde farklılık göstermektedir.

Literatür taramasında, geçmişte yapılan rekreatif amaçlı spor hizmeti veren tesislerde üyelerin hizmet kalitesi algısının belirlenmesinde demografik değişkenler incelendiğinde, katılımcıların eğitim durumları oldukça farklılık göstermektedir. Üzerinde çalışmış olduğumuz araştırmada bireysel spor eğitimi alan katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde en düşük lisans mezunu olduklarını gözlemlemiş bulunmaktayız. Bu sonuçla yorumlama yapacak olursak bireysel spor eğitimi veren bir merkezde demografik özellikler incelendiğinde bireysel spor eğitimi alan bireylerin eğitim durumlarının daha yüksek seviyede olduğunu söyleyebiliriz. Bu sonuçla birlikte eğitim seviyesi yüksek bireylerin üyelik sistemli

spor tesislerinde egzersiz yapmak için kendi başlarına çalışmak yerine bireysel spor eğitimi veren tesislerde alanında profesyonel eğitmenlere danıştığını gözlemlemekteyiz.

Katılımcıların %88,2'si lisans mezunu iken %11,8'i lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların %20,4'ü evli iken % 79,6'sı bekar. Katılımcıların boy durumuna bakıldığında ise %33,3'ü 1.55-1.70 cm, %36,6'sı 1.71-1.80 cm ve %30,1'i 1.81-2.00 cm arası boya sahip olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılan katılımcıların % 2,2'si 50 kilo altı ;% 44,1'i 51-70 kilo arası, %39,8'i 71-90 kilo arası ve %14,0'ü 91 ve üzeri ağırlığa sahip olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların % 97,8'inin bir işe sahip olduğu %96,8'inin kronik rahatsızlığının olmadığı ve % 97,8'inin gelirinin 7001tl üzeri olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların egzersiz süresine bakıldığında ise %44,1'inin 0-1 yıl arasında %31,2'sinin ise 5 yıl ve üzeri sürede egzersiz yaptığı belirlenmiştir. Katılımcıların Fit Corner üyelik süresine bakıldığında ise %43,0'ünün 2-3 yıl arasında %39,8'inin ise 1-2 yıl arası sürede üyeliğinin olduğu belirlenmiştir.

Fit Corner Rekreatif Spor Merkezinde Hizmet Kalitesi Ölçeğinden elde edilen sonuçlar arasındaki farklılaşmalar ele alındığında;

Cinsiyet değişkeni bakımından katılımcıların fit corner rekreatif spor merkezinde hizmet kalitesi ( $p<.05$ ), program kalitesi ( $p<.05$ ), etkileşim kalitesi ( $p<.05$ ), ortalama puanlarının anlamlı farklılık belirlenmiştir. Ayrıca kadın katılımcıların fit corner rekreatif spor merkezinde hizmet kalitesi, program kalitesi ve etkileşim kalitesi ortalama puanlarının erkeklere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların cinsiyeti ile çıktı kalitesi ( $p>.05$ ), fiziksel çevre kalitesi ( $p>.0$ ) arasında anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir.

Çalışmada analizleri yapılan “eğitim” değişkeni ve “medeni durum” değişkenleri açısından katılımcıların fit corner rekreatif spor merkezinde Hizmet Kalitesi, Program Kalitesi, Etkileşim Kalitesi, Çıktı Kalitesi, Fiziksel Çevre Kalitesi ortalama puanlarının ( $p>.05$ ) istatistiksel açıdan anlamlı farklılık içermediği belirlenmiştir.

Ayrıca 15-25 yaş katılımcıların rekreatif spor merkezlerinde hizmet kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,55$ ) 26-35 yaş katılımcıların fit corner rekreatif spor merkezinde hizmet kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,36$ ) 36-45 yaş katılımcıların fit corner rekreatif spor merkezinde hizmet kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,54$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 36-45 yaş katılımcıların fit corner rekreatif spor merkezinde çıktı kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,64$ ) 26-35 yaş katılımcıların çıktı kalitesi ortalama

puanlarından ( $\bar{X}=6,50$ ) 15-25 yaş katılımcıların çıktı kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,64$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 36-45 yaş katılımcıların fit corner rekreasyonel spor merkezinde fiziksel çevre kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,59$ ) 26-35 yaş katılımcıların fiziksel çevre kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,24$ ) 15-25 yaş katılımcıların fiziksel çevre kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,56$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların yaş ile program kalitesi ( $p>.05$ ), etkileşim kalitesi ( $p>.05$ ) arasında anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir.

Boy değişkeni açısından katılımcıların fit corner rekreasyonel spor merkezinde hizmet kalitesi ( $p<.05$ ), program kalitesi ( $p<.05$ ), etkileşim kalitesi ( $p<.05$ ), ortalama puanlarının anlamlı farklılık belirlenmiştir. Ayrıca 1.71- 1.80cm arasında boya sahip olan katılımcıların fit corner rekreasyonel spor merkezinde hizmet kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,49$ ) 1.55-1.70 cm arasında boya sahip olan katılımcıların fit rekreasyonel spor merkezinde hizmet kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,47$ ) ve 1.81-2.00 cm arasında boya sahip olan katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,47$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 1.55-1.70 cm arasında boya sahip olan katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,23$ ) 1.71- 1.80 cm arasında boya sahip olan katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,11$ ) ve 1.81-2.00 cm arasında boya sahip olan katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=5,84$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 1.55-1.70 cm arasında boya sahip olan katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,76$ ) 1.71- 1.80 cm arasında boya sahip olan katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,65$ ) ve 1.81-2.00 cm arasında boya sahip olan katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,68$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların boyu ile çıktı kalitesi ( $p>.05$ ), fiziksel çevre kalitesi ( $p>.0$ ) arasında anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir.

Kilo değişkeni açısından katılımcıların fit corner rekreasyonel spor merkezinde hizmet kalitesi ( $p<.05$ ), program kalitesi ( $p<.05$ ), etkileşim kalitesi ( $p<.05$ ), ortalama puanlarının anlamlı farklılık belirlenmiştir. Ayrıca 50 kilo ve altı katılımcıların fit corner rekreasyonel spor merkezinde hizmet kalitesi, ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,57$ ) 91 ve üzeri kiloya sahip katılımcıların spor merkezlerinde hizmet kalitesi, ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,28$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 51-70 kilo arasındaki katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,22$ ) 71-90 arası kiloya sahip katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,01$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 50 kilo ve altı katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=7,00$ ) 51-70 kiloya sahip



katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,73$ ) 71-90 kiloya sahip katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,66$ ) 91 ve üzeri kiloya sahip katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,63$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların kilosu ile çıktı kalitesi ( $p>.05$ ), fiziksel çevre kalitesi ( $p>.0$ ) arasında anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir.

Egzersiz süresi değişkeni açısından katılımcıların fit corner rekreasyonel spor merkezinde hizmet kalitesi ( $p<.05$ ), program kalitesi ( $p<.05$ ), etkileşim kalitesi ( $p<.05$ ), ortalama puanlarının anlamlı farklılık belirlenmiştir. Ayrıca 5 yıl ve üzeri egzersiz süresi olan katılımcıların fit corner rekreasyonel spor merkezinde hizmet kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,52$ ) 6 ay -2 yıl egzersiz süresine sahip olan katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,43$ ) ve 2 -5 yıl egzersiz süresine sahip olan katılımcıların rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,38$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 5 yıl ve üzeri egzersiz süresi olan katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,16$ ) 6 ay -2 yıl egzersiz süresine sahip olan katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,14$ ) ve 2 -5 yıl egzersiz süresine sahip olan katılımcıların program kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=5,97$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte 6 ay 2 yıl arası egzersiz süresine sahip katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarının ( $\bar{X}=6,77$ ) 5 yıl ve üzeri egzersiz süresine sahip olan katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,65$ ) ve 2 -5 yıl egzersiz süresine sahip olan katılımcıların etkileşim kalitesi ortalama puanlarından ( $\bar{X}=6,69$ ) daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

### **Öneriler**

Üzerinde çalışmış olduğumuz araştırmanın sadece Beşiktaş ilçesi, etiler mahallesinde bulunan bireysel spor eğitimi veren Fit Corner Etiler spor ve rekreasyon merkezi ile sınırlandırılmıştır. Araştırmanın bölgedeki ve ülkemizdeki diğer bölgelerdeki bireysel spor eğitimi hizmeti veren spor tesisine hizmet kalitesi değerlendirmesi açısından birçok katkısı olacağı öngörülmektedir.

Spor tesisi işletmelerinde hizmet kalitesini artırmanın en doğru yolu, tesis üyelerinin olumsuz algıladığı ve memnuniyetsizliğine yol açan etkenleri belirlemek ve etkenleri göz önünde bulundurarak kısa zamanda çözüm üretmektir. Tesis içerisindeki eksik ya da arızalı olan ekipmanları tesis üyelerinin hizmet algısına göre belirlemek burada tek başına yeterli olmayacaktır. Kalite oluşturmanın temelinde kapsamlı bir plan, program oluşturma yatmaktadır. Oluşturulan planlamanın ardından Japonların uygulamakta olduğu sürekli

yenileme ve iyileştirme süreci gerçekleştirilmelidir (Serarşlan ve Kepođlu, 2005). Fit Corner Rekreatyonel Spor Merkezinde üyelerin beklentilerinin karşılanabilmesi ve ihtiyaçlarının giderilebilmesi işletme müşterilerini elde tutabilme ve rekabet avantajı elde edebilme çalışmalarında en önemli faktörler olarak gözlemlenmektedir (Bozkurt ve Odaman, 1999). Böylelikle İstanbul ili Beşiktaş ilçesinde yer alan Fit Corner Etiler rekreatyonel spor merkezinde de hizmet kalitesinin yükseltilmesi için ilk olarak üyelerin beklentilerinin saptanması gerektiği düşünölmüştür. Bu amaç kapsamında, üyelere sunulan hizmet kalitesi açısından düşönceleri, şikâyet ve önerilerinin alınması ve gerekli değişikliklerin en kısa zamanda gözle görülür bir şekilde gerçekleştirilmesi gerekir.

Fit Corner rekreatyonel spor merkezlerindeki üyelerin tesise internet ve telefon yolu ile ulaşımı kolaylaştırılmalı, eğitimcilerin her şeyden önce hizmet kalitesinin gerekli unsurlarını güncel olarak öğrenmeli ve öğrencilerine kalite standartlarına uygun bir hizmet anlayışı içinde eğitim vermeleri gerekmektedir. Salonun ekipmanları çevre kalitesi açısından güncel teknoloji ve antrenman biliminin ışığı doğrultusunda yenilenmelidir.

## **KAYNAKLAR**

---

- Altınışık, Ü., İlhan, E. L., ve Kurtipek, S. (2021). Zihinsel Engelli Bireylerde Sporun Etkilerine Yönelik Farkındalık: Spor Yöneticisi Adayları Üzerine Bir Araştırma. CBÜ Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 16(2), 79-90
- Bostanoğlu, E. (2012). Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemiyle Ölçölmesi ve Samsun İl Özel İdaresi'nde Bir Uygulama. Yayınlanmamış yüksek Lisans Tezi, On dokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
- Bozkurt, R., Odaman, A. (1999). ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri, Ankara, Milli Prodöktivite Merkezi Yayınları No: 549.Ceyhun, S. (2006). Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi, Doktora Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi.
- Ceyhun, S. (2006). "Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi", (Yayımlanmış doktora tezi), Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Çakırer, M. A. (2005) Hastanelerde Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Ölçümü." Afyon Kocaeli Üniversitesi İİ BF Dergisi 5 s. 10-14.
- Dedeoğlu, B.B. (2012). Otel işletmelerinde Paydaşların Hizmet Kalitesini Algılama Farklılıkları: Antalya örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Hatay.

- Demir, Ş., Demir, M. Babat, D. (2012). Turizm Bölümü Öğrencilerinin Serbest Zaman Gereksinimi Serbest Zaman Doyumu İlişkisi Algılamaları, Antalya: I. Rekreasyon Araştırmaları Kongresi Bildiri Kitabı, 12-15 Nisan 2012, s. 914 – 928.
- Devecioğlu, S., Gündoğdu C. (2009) Human Resources Planning In Sports Enterprises e- Journal of New World Sciences Academy; 1: 10-20.
- Eraslan, A. (2014). Üniversite Yerleşkelerindeki Rekreasyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Ölçümü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı.
- Erdemli, A. (2008). Spor Yapan İnsan. İstanbul: E Yayınları. 197.
- Ertürk, M. (2011). Türkiye’deki Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Hazar, A. (2000). Rekreasyon ve Animasyon. Ankara: Detay Yayıncılık. 29,36-37.
- Karaküçük, S. (1995). Rekreasyon, Boş Zamanları Değerlendirme. (6. Baskı) Ankara: Gazi Kitabevi.
- Katırcı, H. (2012). Spor Tesisi İşletmesi ve Saha Malzeme Bilgisi. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları. Eskişehir.
- Köşker Demir, E., Çimen Z. (2012). Rekreasyonel Spor Hizmetleri Kalite Ölçeği – 38’ in Türkçe Versiyonu Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması, Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, (6) 3.
- Redhouse, J. W. (1992). A Turkish and English Lexicon. (2. Baskı). Çağrı Yayınları
- Tunç Çağlayan, A. (2020). Anxiety and Psychological Well Being Levels Of Faculty Of Sports Sciences Students. International Education Studies, 13(5), 117-124.
- Yetim, A. (2011). Sosyoloji ve Spor. Ankara: Berikan Yayınevi.