

T.C.  
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



İSTANBUL İLİ ANADOLU YAKASI YÜZME  
EĞİTİMİ VEREN SPOR MERKEZLERİNDEKİ  
HİZMET KALİTESİNİN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hüseyin KIVRAK

Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Anabilim Dalı

Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Tezli Yüksek Lisans Programı

EYLÜL 2025  
İSTANBUL

T.C.  
İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



İSTANBUL İLİ ANADOLU YAKASI YÜZME  
EĞİTİMİ VEREN SPOR MERKEZLERİNDEKİ  
HİZMET KALİTESİNİN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hüseyin KIVRAK  
(231208011)

Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Anabilim Dalı

Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Tezli Yüksek Lisans Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Nilay UTLU

İstanbul 2025



**T.C.**  
**İSTANBUL GEDİK ÜNİVERSİTESİ**  
**Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü**

**Jüri Tez Onay Formu**

17.09.2025

**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ**

Bu çalışma 17.09.2025 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Anabilim Dalı, Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri (Tezli Yüksek Lisans) Programı Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

**TEZ JÜRİSİ**

**Dr. Öğr. Üyesi Nilay UTLU**

Danışman

İstanbul Gedik Üniversitesi

Üye (İmza)

**Dr. Öğr. Üyesi Senem EIVAZZADEH**

**İNCE**

İstanbul Gedik Üniversitesi

Üye (İmza)

**Dr. Öğr. Üyesi Serra OKAN**

İstanbul Okan Üniversitesi

## YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “İstanbul İli Anadolu Yakası Yüzme Eğitimi Veren Spor Merkezlerindeki Hizmet Kalitesinin İncelenmesi” adlı çalışmanın, tezin 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 (17/09/2025).

Hüseyin KIVRAK

*Eşime ve Çocuklarıma,*



## ÖNSÖZ

Bu çalışmanın yürütülmesi sırasında desteğini esirgemeyen danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Nilay UTLU'ya teşekkürlerimi sunarım. Yüksek Lisans eğitimim için beni cesaretlendiren Dr. Muhammet Aydoğan'a şükranlarımı sunarım.

Yüksek Lisans eğitimim boyunca, yaşadığım tüm zorluklara rağmen bana maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen sevgili eşim Dilber Kıvrak'a teşekkür ediyorum.

Son olarak bu tezimi sevgili kızım Arya Tomris'e armağan ediyorum.

Eylül 2025

Hüseyin KIVRAK

---

## İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>v</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÇİZELGE LİSTESİ</b> .....	<b>viii</b>
<b>ŞEKİL LİSTESİ</b> .....	<b>ix</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>1. GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>2. SPOR MERKEZLERİ VE HİZMET KALİTESİ</b> .....	<b>4</b>
2.1 Hizmet Kavramı .....	4
2.2 Spor Kavramı .....	6
2.3 Yüzme Kavramı .....	7
2.4 Spor İşletmeleri Kavramı .....	9
2.5 Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi .....	10
2.5.1 Kamu spor işletmeleri.....	12
2.5.2 Özel spor işletmeleri.....	13
2.6 Yüzme Merkezleri Uygulamaları .....	14
2.7 Hizmet Kalitesi ve Kullanıcı Beklentileri .....	17
2.7.1 Hizmet kalitesinin tanımı ve önemi.....	18
2.7.2 Hizmet kalitesine spor işletmelerindeki yönetim farklılıklarının etkisi ....	20
2.7.3 Hizmet kalitesi algısında demografik ve kullanım farklılıklarının rolü ....	23
2.8 Yüzme Eğitimi Veren Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi.....	24
2.8.1 Yüzme eğitimi veren spor merkezlerinde hizmet kalitesi: kavramsal ve ölçümsel yaklaşım .....	25
2.8.2 Yüzme merkezlerinde hizmet kalitesine yön veren unsurlar.....	25
<b>3. YÖNTEM</b> .....	<b>28</b>
3.1 Araştırmanın Amacı .....	28
3.2 Araştırmanın Önemi .....	29
3.3 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi .....	30

3.4 Yöntem .....	31
<b>4. BULGULAR .....</b>	<b>33</b>
<b>5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>	<b>50</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>56</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>62</b>
Ek-1: Kişisel Bilgi Anket Formu .....	62
Ek-2: Yüzme Eğitimi Veren Spor Merkezlerindeki Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği .....	63



## ÇİZELGE LİSTESİ

	Sayfa No.
Çizelge 4.1: Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	33
Çizelge 4.2: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeyleri .....	34
Çizelge 4.3: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırması.....	35
Çizelge 4.4: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Yaşa Göre Karşılaştırması.....	36
Çizelge 4.5: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Spor Yapma Süresine Göre Karşılaştırması.....	37
Çizelge 4.6: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Mesleğe Göre Karşılaştırması.....	39
Çizelge 4.7: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Karşılaştırması.....	41
Çizelge 4.8: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Alık Gelire Göre Karşılaştırması.....	43
Çizelge 4.9: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Spor Merkezine Göre Karşılaştırması.....	45
Çizelge 4.10: Katılımcıların Bazı Demografik Özelliklerinin Hizmet Kalitesi Algısına Etkisi .....	46

## ŞEKİL LİSTESİ

**Sayfa No.**

Şekil 4.1: Algılanan Hizmet Kalitesi Değişkenine Ait Regresyon Artıklarının Normal P-P Grafiği .....	47
--	----



## İSTANBUL İLİ ANADOLU YAKASI YÜZME EĞİTİMİ VEREN SPOR MERKEZLERİNDEKİ HİZMET KALİTESİNİN İNCELENMESİ

### ÖZET

Bu araştırmanın amacı, İstanbul İli Anadolu Yakası'nda yüzme eğitimi veren kamu ve özel spor merkezlerinde sunulan hizmet kalitesini katılımcı algıları doğrultusunda incelemektir. Hizmet kalitesi; fiziksel çevre, ortam koşulları, egzersiz ekipmanları, program içeriği, etkileşim ve çıktı kalitesi gibi çok boyutlu unsurlar çerçevesinde değerlendirilmiştir. Ayrıca hizmet kalitesi algısının cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir seviyesi, üyelik süresi ve spor yapma süresi gibi demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiştir.

Araştırmanın evrenini İstanbul Anadolu Yakası'nda bulunan toplam 51 yüzme havuzu oluşturmaktadır. Bu tesislerin 15'i kamuya ait belediye spor tesisleri, 36'sı ise özel spor merkezleridir. Her bir tesisin ortalama 175 kullanıcıya hizmet verdiği dikkate alındığında, evrende yaklaşık 8.925 kullanıcı bulunmaktadır. Örneklem büyüklüğü, Krejcie ve Morgan'ın (1970) örneklem tablosu esas alınarak %95 güven düzeyi ve %5 hata payı ile minimum 368 kişi olarak belirlenmiştir. Çalışmanın güvenilirliğini artırmak amacıyla, kamu ve özel tesislerde yüz yüze anket yöntemiyle toplam 412 katılımcıya ulaşılmıştır. Veri toplama aracı olarak Spor Merkezlerinin Hizmet Kalitesi Ölçeği (SFM-HKÖ) kullanılmış, elde edilen veriler bağımsız örneklem t-testi, ANOVA ve regresyon analizleriyle değerlendirilmiştir.

Araştırma bulguları, özel spor merkezlerine devam eden kullanıcıların hizmet kalitesi algılarının belediye tesislerine kıyasla daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Fiziksel çevre, ortam koşulları, egzersiz ekipmanları, program kalitesi ve etkileşim boyutlarında özel tesisler lehine anlamlı farklar bulunmuştur. Spor yapma süresi uzadıkça hizmet kalitesi algısının düştüğü; cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi gibi demografik değişkenlerde ise bazı alt boyutlarda anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Buna karşın, gelir düzeyinin hizmet kalitesi algısı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamıştır.

Bu bulgular, spor merkezlerinin kullanıcı odaklı ve sürdürülebilir hizmet stratejileri geliştirmesi açısından çeşitli çıkarımlar sunmaktadır. Öncelikle kamu tesislerinin erişilebilirlik ve ekonomik avantajlarını korurken, fiziksel çevre ve program kalitesini artırmaları gerektiği görülmektedir. Özel tesislerin ise bireyselleştirilmiş hizmet sunumunu güçlendirmelerinin yanı sıra uzun süreli kullanıcıların beklentilerini yönetmeye yönelik stratejiler geliştirmeleri önem taşımaktadır. Bulgular ayrıca, hizmet kalitesine ilişkin kullanıcı algısının yalnızca yapısal faktörlerle değil, kullanıcıların demografik özellikleri ve kullanım süreleriyle de yakından ilişkili olduğunu göstermektedir.

Çalışmanın literatüre katkısı iki düzeyde ortaya çıkmaktadır. İlk olarak, İstanbul gibi sosyoekonomik çeşitliliğin yoğun olduğu bir metropolde, kamu-özel tesis karşılaştırmasını yüzme eğitimi özelinde inceleyerek literatürdeki boşluğu doldurmaktadır. İkinci olarak, spor yapma süresinin hizmet kalitesi algısını olumsuz etkilediğine dair bulgular, kullanıcı sadakatinin hizmet kalitesiyle ilişkisini sorgulayan yeni tartışmalara zemin hazırlamaktadır. Böylelikle çalışma, hem spor

yönetimi alanında yerel ve özgün bir katkı sunmakta hem de uygulamaya yönelik stratejik öneriler geliştirmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** *Hizmet kalitesi, spor merkezi, yüzme eğitimi, kamu ve özel tesisler, kullanıcı algısı, İstanbul Anadolu Yakası.*



## **ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT SPORTS CENTERS OFFERING SWIMMING INSTRUCTION IN THE ANATOLIAN SIDE OF ISTANBUL PROVINCE**

### **ABSTRACT**

The primary aim of this study is to examine the perceived service quality in public and private sports centers providing swimming education in the Anatolian side of Istanbul. Service quality was assessed through multiple dimensions, including physical environment, facility conditions, equipment, program quality, interaction, and outcome quality. In addition, the study analyzed whether perceptions of service quality differ according to demographic variables such as gender, age, education, income level, membership duration, and training frequency.

The research population consists of 51 swimming pools located in the Anatolian side of Istanbul, of which 15 are municipal facilities and 36 are privately operated sports centers. Considering that each facility serves an average of 175 users, the total population is estimated to include approximately 8,925 users. Based on Krejcie and Morgan's (1970) sample size table, with a 95% confidence level and 5% margin of error, a minimum of 368 participants was required. To enhance validity and reliability, a total of 412 users were surveyed through face-to-face questionnaires. Data were collected using the Service Quality Scale for Sports Centers (SFM-HKÖ) developed by Uçan (2007) and analyzed with independent samples t-tests, ANOVA, and regression analyses.

Findings indicate that users of private sports centers reported significantly higher service quality perceptions compared to those of municipal facilities. Significant differences were observed in favor of private centers across all sub-dimensions, including physical environment, facility conditions, equipment, program quality, and interaction. Moreover, it was found that longer participation in swimming activities is associated with lower service quality perceptions, suggesting that long-term users may become more critical as they are increasingly exposed to the weaknesses of facilities. While certain demographic factors (e.g., gender, age, education) produced significant differences in some sub-dimensions, income level did not yield a statistically significant effect on service quality perceptions.

These results provide valuable insights for the development of user-oriented and sustainable service strategies in sports management. Public facilities should maintain their strengths in accessibility and affordability while improving environmental and program-related aspects, whereas private centers should further strengthen individualized service delivery and implement strategies to address the expectations of long-term users.

The contribution of this study to the literature is twofold. First, it fills an important gap by conducting a comparative analysis of public and private facilities in the context of swimming education within a metropolitan region characterized by socio-economic diversity. Second, it provides new empirical evidence on the negative relationship between training duration and perceived service quality, thereby expanding ongoing debates on user loyalty and service sustainability.

Overall, the study offers both theoretical and practical contributions, highlighting the importance of aligning service quality management with user needs and long-term satisfaction.

**Keywords:** *Service quality, sports centers, swimming education, public and private facilities, user perception, Istanbul Anatolian side.*



## 1. GİRİŞ

Spor merkezleri, bireylerin sağlıklı yaşamlarını sürdürmelerini, fiziksel gelişimlerini desteklemelerini ve boş zamanlarını verimli bir şekilde değerlendirmelerini sağlayan önemli sosyal ve ekonomik kurumlardır (Türksoy ve Aycan, 2020). Küreselleşmenin etkisiyle spor, artık yalnızca bireysel bir etkinlik olmaktan çıkmış; büyük bir ekonomik sektör hâline gelerek hem kamu hem de özel işletmeler tarafından profesyonel biçimde yönetilen karmaşık bir hizmet alanına dönüşmüştür (Göksu ve Keçeci Özcan, 2021). Bu bağlamda, spor merkezlerinin sunduğu hizmetlerin kalitesi, müşteri memnuniyetini, sürdürülebilir katılımı ve toplum sağlığını doğrudan etkilemektedir (Atasayar ve Bayram, 2024).

Hizmet kalitesi kavramı, hizmet sunucunun tüketici beklentilerini ne derece karşıladığının algısal bir göstergesidir. Somut bir ürünün aksine, hizmetlerin kalitesi tüketicilerin algısına dayanır ve fiziksel çevre, personel ile etkileşim, kullanılan ekipmanların niteliği, programların uygunluğu ve kullanıcıların elde ettiği sonuçlar gibi çok boyutlu faktörlere bağlı olarak şekillenir. Spor merkezleri özelinde hizmet kalitesi, sadece tesislerin fiziksel koşullarıyla sınırlı olmayıp, sunulan hizmetlerin çeşitliliği, personelin niteliği ve kullanıcıların deneyimleri gibi sosyal etkileşim boyutlarını da içermektedir (Güzel ve Taşçı, 2022).

Özellikle yüzme eğitimi veren spor merkezlerinde hizmet kalitesi, daha spesifik kriterlere göre şekillenmektedir. Yüzme merkezlerinde hijyen, güvenlik, ekipmanların bakımı, eğitmenlerin uzmanlığı ve sunulan programların çeşitliliği gibi unsurlar ön plana çıkmaktadır. Yüzme sporunun her yaş grubu için fiziksel ve psikolojik faydaları göz önünde bulundurulduğunda, hizmet kalitesinin yüksek tutulması bireylerin sağlığı ve genel yaşam kalitesi açısından kritik önem taşımaktadır. Farklı kullanıcı gruplarının beklentileri ve ihtiyaçları doğrultusunda hizmetlerin farklılaşması, tesislerin sürdürülebilirliği açısından önemli bir faktördür (Gündoğdu, Ekenci, ve Çolakoğlu, 2008).

Kamu ve özel sektör spor işletmeleri arasında hizmet sunumuna ilişkin belirgin farklılıklar bulunmaktadır. Kamu spor işletmeleri genellikle geniş kitlelere

erişilebilirliği, sosyal kapsayıcılığı ve ekonomik uygunluğu hedeflerken, özel spor işletmeleri müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve sürdürülebilir kârlılık odaklı bir yaklaşım benimsemektedir. Bu temel farklılıklar, her iki kurum türünde sunulan hizmetlerin kalitesini ve kullanıcı algılarını da farklı şekillerde etkilemektedir. Kamu tesisleri sosyal sorumluluk anlayışıyla hareket ederken kaynak kısıtları ve bürokratik yapılar nedeniyle kalite standartlarını sürdürmekte zorlanabilmektedir. Özel işletmeler ise daha esnek ve hızlı yönetim yapılarıyla müşteri beklentilerini karşılamakta daha başarılı olabilmektedir (Özdemir, 2022).

Bu araştırmanın temel amacı, İstanbul İli Anadolu Yakası'nda yüzme eğitimi veren kamu ve özel spor merkezlerinde hizmet kalitesinin kullanıcı algıları üzerinden kapsamlı biçimde incelenmesidir. Araştırmada hizmet kalitesi; fiziksel çevre, ortam koşulları, ekipman, program içeriği, etkileşim ve çıktı kalitesi gibi boyutlar çerçevesinde değerlendirilmiş; ayrıca cinsiyet, yaş, eğitim, gelir düzeyi, üyelik süresi ve spor yapma süresi gibi demografik değişkenlere göre farklılıklar analiz edilmiştir.

Çalışmanın özgünlüğü, İstanbul Anadolu Yakası'ndaki 51 yüzme havuzunun (15'i kamuya, 36'sı özel sektöre ait) oluşturduğu geniş evreni dikkate alarak, toplamda yaklaşık 8.925 kullanıcıyı temsil eden bir örneklem üzerinden yürütülmüş olmasından kaynaklanmaktadır. Bu evrenden seçilen 412 katılımcı, Uçan (2007) tarafından geliştirilen Spor Merkezlerinin Hizmet Kalitesi Ölçeği (SFM-HKÖ) ile değerlendirilmiştir. Böylelikle çalışma, yalnızca spor merkezlerinin yapısal koşullarını değil, aynı zamanda kullanıcıların farklı sosyo-demografik özelliklerine göre değişen algılarını da sistematik biçimde ortaya koymaktadır.

Elde edilen bulgular, literatürdeki önceki araştırmalarla (ör. Çolak et al. (2022); Sunay (2023)) büyük ölçüde uyumlu sonuçlar vermiştir. Özellikle özel tesislerin fiziksel çevre, program planlaması ve etkileşim kalitesinde kamu tesislerine göre daha yüksek puanlar aldığı; ancak uzun süreli kullanıcıların hizmet kalitesini daha eleştirel değerlendirdiği saptanmıştır. Bu durum, spor merkezlerinde kullanıcı odaklı ve sürdürülebilir hizmet stratejileri geliştirilmesi gereğini açıkça ortaya koymaktadır. Çalışmanın sunduğu veriler, kamu tesisleri için erişilebilirlik avantajını korurken kalite standartlarını iyileştirmeye; özel tesisler içinse kullanıcı sadakatini güçlendirecek uzun vadeli memnuniyet politikaları geliştirmeye yönelik somut çıkarımlar sağlamaktadır.

Dolayısıyla, bu çalışma hem kuramsal açıdan hizmet kalitesi literatürüne yüzme eğitimi özelinde yerel ve karşılaştırmalı verilerle katkı sunmakta, hem de uygulamalı düzeyde spor yöneticileri ve politika yapıcılar için erişilebilirlik, kalite ve sürdürülebilirlik dengesi gözetilerek geliştirilebilecek hizmet politikalarına rehberlik etmektedir.



## 2. SPOR MERKEZLERİ VE HİZMET KALİTESİ

Kaynaklarda "spor", "yüzme" ve "işletme" kavramları, günümüzün küreselleşen ve ticarileşen dünyasında birbirleriyle yakından ilişkili, çok boyutlu olgular olarak ele alınmaktadır. Bu kavramlar aşağıda hem bireysel gelişim ve sağlık hem de ekonomik sektöründeki yeri açısından derinlemesine incelenmektedir.

### 2.1 Hizmet Kavramı

Hizmet kavramı, bireylerin ve toplumların çeşitli ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaya yönelik olarak gerçekleştirilen, somut bir mülkiyet devri içermeyen sosyal faaliyetler bütünüdür. Bu faaliyetler belirli bir ücret karşılığında sunulmakta, tüketiciye fayda ve tatmin sağlayarak ekonomik bir değer üretmektedir. Hizmetler, üretim ve tüketimin çoğunlukla eş zamanlı gerçekleştiği, maddi olmayan yapılarından ötürü fiziksel olarak sahip olunamayan ve bu yönüyle mallardan ayrılan etkinliklerdir (Aksoylu, 2019). Eroğlu'na (2004) göre hizmet, somut bir nesneye dönüşmeyen ve devredildiğinde herhangi bir sahiplik oluşturmayan, bir kişi tarafından başka bir kişinin karmaşık ihtiyaç ve isteklerini karşılamak amacıyla sunulan bir eylemler bütünüdür. Bu yönüyle hizmetler, soyut yapıları nedeniyle algılanması, değerlendirilmesi ve pazarlanması açısından belirli zorluklar barındırmaktadır.

Hizmet kavramı üzerine yapılan teorik tanımlamalar, bu soyut yapının çeşitli açılardan yorumlanmasına olanak tanımaktadır. Grönroos'a göre hizmet; tam olarak sınırları belirli olmayan, büyük ölçüde dokunulmaz bir yapıya sahip olan ve müşteriyle hizmet sağlayıcının fiziksel kaynaklar, mallar veya sistemler aracılığıyla etkileşime geçtiği anda ortaya çıkan, müşteri problemlerine çözüm getirmeyi amaçlayan bir faaliyettir (Grönroos, 1984). Kotler ise hizmeti, "bir tarafın diğerine sunduğu, temel olarak dokunulamayan ve herhangi bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan bir faaliyet veya fayda" olarak tanımlamaktadır. Bu tanımlar ışığında hizmet; soyutluğu, mülkiyet devri içermemesi ve tüketici açısından doğrudan faydaya odaklı olması gibi özellikleriyle mallardan farklılaşan, ancak pazarlama,

kalite yönetimi ve müşteri ilişkileri açısından temel bir ekonomik değeri temsil eden faaliyetler bütünü olarak değerlendirilebilir (Kotler et al., 1999).

Hizmetler, fiziksel mallardan farklı olarak kendilerine özgü birtakım temel özellikler taşımaktadır. Bu özellikler, hizmet sunumunu hem yönetsel hem de pazarlama açısından daha karmaşık bir hale getirmektedir. Öncelikle, hizmetlerin soyut bir yapıya sahip olması, yani dokunulamayan, görülemeyen ya da önceden test edilemeyen nitelikte olması, tüketicilerin kalite algısını doğrudan etkiler. Bu nedenle müşteriler, hizmetin kalitesi hakkında fikir edinebilmek için hizmetin sunulduğu fiziksel ortam, çalışanların görünüşü, kullanılan ekipmanlar ve diğer müşterilerin davranışları gibi somut göstergelere başvurmaktadır. Diğer yandan, hizmetlerin heterojen olması, yani aynı hizmetin farklı kişiler veya zamanlarda farklı biçimlerde sunulması, standartlaşmayı zorlaştırmakta ve kalite yönetimi açısından önemli bir sorun yaratmaktadır. Ayrıca hizmetlerde üretim ve tüketim süreçlerinin eş zamanlı gerçekleşmesi, müşteri ile çalışan arasında doğrudan bir etkileşimi zorunlu kılar. Bu durum, hizmet kalitesini sadece çalışanların değil, aynı zamanda müşterinin deneyimleme biçiminin de belirleyici hale getirmektedir (Değermen Erenkol, 2014).

Hizmetlerin fiziksel bir yapıya sahip olmaması, onların depolanamamasına ve saklanamamasına neden olur. Bu dayanıksızlık, özellikle talebin değişken olduğu dönemlerde hizmet planlamasını zorlaştırır. Son olarak, hizmetlerde mülkiyet devri söz konusu değildir; hizmet satın alındığında kişi sadece geçici bir deneyim, kullanım hakkı veya fayda elde eder (Eroğlu, 2004).

Bu özgün yapısal farklılıklar, hizmet pazarlaması stratejilerinde de klasik yaklaşımların ötesine geçilmesini zorunlu kılmıştır. Geleneksel pazarlama karmasında yer alan ürün, fiyat, dağıtım ve tutundurma unsurlarına ek olarak; insan, fiziksel ortam ve süreç yönetimi gibi üç yeni boyut da hizmet pazarlamasının temel bileşenleri arasına dahil edilmiştir (Eroğlu, 2004).

Hizmetin sunumunda yer alan personel ve diğer tüketiciler, hizmet deneyiminin kalitesini doğrudan etkileyen insan faktörünü oluşturur. Özellikle çalışanların tutumu, dış görünüşü ve profesyonel yeterliliği, müşteri memnuniyeti üzerinde belirleyici bir rol oynamaktadır. Fiziksel ortam ise hizmetin sunulduğu çevrenin düzeni, estetiği ve işlevselliği ile ilgilidir; müşterinin hizmetten aldığı tatmin düzeyini doğrudan etkileyen bir unsurdur. Süreç yönetimi ise hizmetin doğru

zamanda, doğru biçimde ve tutarlı bir kaliteyle sunulmasını sağlamaya yöneliktir. Bu üç unsur, hizmetlerin doğasında bulunan soyutluk, heterojenlik ve stoklanamama gibi zorlukların aşılmasına yönelik stratejik araçlar olarak hizmet pazarlaması alanında özel bir önem taşımaktadır (Eroğlu, 2004).

## 2.2 Spor Kavramı

Spor, etimolojik olarak Latince "desportare" kelimesinden türeyen, Fransızca "desport" ve İngilizce "sport" aracılığıyla Türkçeye geçmiş bir kavramdır (Bak ve Vedüd Eşidir, 2018). Genel olarak hoş zaman geçirmek, eğlenmek, oyalanmak ve işten uzaklaşma anlamlarına gelmektedir (Yanmıyan ve Yıldız, 2021).

Daha geniş tanımlarda spor kavramı, bedeni ve zihni geliştirmek amacıyla, belirli kurallar çerçevesinde, yarışma ve eğlenme amaçlı yapılan hareketlerin bütünüdür. Spor ayrıca bireyin özgür iradesine bağlı olarak, zevk ve neşe içerisinde kazanmaya ya da kendini iyi hissetmeye yönelik gerçekleştirdiği bedensel aktiviteleri de kapsar. Aynı zamanda spor, serbest zamanları değerlendirmeye yönelik olarak yapılan, eğlenme ve dinlenme amaçlı egzersizlerin bütünü şeklinde de tanımlanır (Yanmıyan ve Yıldız, 2021).

Spor olgusu, belirli kurallar altında, materyalli ya da materyalsiz, bireysel ya da toplu olarak, boş zaman etkinliği kapsamında ya da tam zamanlı bir meslek olarak yapılan; sosyalleştirici, toplumsal bütünleşmeyi sağlayıcı, zihinsel ve fiziksel gelişimi destekleyici, rekabetçi ve sosyokültürel bir faaliyettir. Oyun ve yarışmayı bir bütün haline getiren spor, bedensel becerilerin ön planda olduğu, kazanımların ödüllendirildiği, üst düzey performans gerektiren, yoğun kas çalışmaları içeren ve sürekli çaba gerektiren bir uğraştır (Çalışkan ve Erdoğan, 2022).

Spor kavramı, toplumsal bir olgu olması nedeniyle, gündelik yaşam pratikleri içinde bireylerin tutumlarını, davranışlarını, toplumsal normları ve statüleri etkileme işlevi de görmektedir. Dünyanın her yerinde ortak bir dil ve kültür olarak kabul edilen spor, bireylerin ruhsal, fiziksel ve zihinsel gelişimlerinin yanı sıra sosyalleşmeleri açısından da önemli bir rol oynamaktadır. Toplumsal dayanışma ve bütünleşmeyi destekleyen bu kavram, sağlık kazanımı, boş zamanların değerlendirilmesi, performans gelişimi, özgüven, kişiler arası ilişkilerin

güçlendirilmesi ve aktif yaşam tarzı alışkanlıklarının kazandırılması amacıyla yapılan etkinlikleri kapsamaktadır (Yanmıyan ve Yıldız, 2021).

Spor, engelli bireyler için de kendini ifade etme, sorunları aşma, yalnızlık duygularını azaltma ve sosyal yaşama katılım açısından önemli bir araçtır. Bu bağlamda spor, yalnızca bedensel bir faaliyet değil; aynı zamanda bireyin toplumla bağ kurmasını kolaylaştıran sosyal bir bütünleşme aracıdır (Bak ve Vedüd Eşidir, 2018).

Günümüzde spor kavramı, hoş vakit geçirme ya da bir hobi olmanın ötesine geçmiş; ticarileşmiş, metalaştırılmış ve kâr amacıyla yatırım yapılan bir sektöre dönüşmüştür. Sporun birleştirici gücünü, evrensellik ile tamamlaması ve takipçi sayısının günden güne artıyor oluşu, bu dönüşümde önemli bir rol oynamış; böylece spor, küresel ölçekte endüstrileşerek ekonomik olarak büyük bir sektör hâline gelmiştir (Şirin ve Utlu, 2024). Sponsorluk faaliyetlerinin spor alanına entegre edilmesi ise bu endüstrileşme sürecinin en belirgin göstergelerinden biri olarak öne çıkmaktadır (Doğru, 2016).

### **2.3 Yüzme Kavramı**

Yüzme kavram olarak bir kişinin su içinde belirli bir mesafeyi kat etmek için yaptığı anlamlı hareketler bütünü olarak tanımlanmaktadır (Atlı ve Külünkoğlu, 2021). Sportif açıdan ise yüzme, belirlenen mesafeyi serbest, kurbağalama, kelebek, sırtüstü ve karışık stillerde en kısa sürede tamamlama yeteneği olarak ifade edilir (A. M. Yıldırım ve Çar, 2024). Yüzme, yerçekiminin neredeyse sıfıra indiği, tüm kas gruplarının uyum içinde çalıştığı, suyun direncine karşı yıpratıcı etki göstermeden vücut direncini artıran ve fizyoterapide de kullanılan nadir spor dallarından biridir (Gökhan et al., 2011). Suyun nefes almayı zorlaştıran baskısı, hareketi kısıtlayan yapısı, sürtünme ve enerji harcama gibi yönleriyle diğer sporlardan ayrılır (A. M. Yıldırım ve Çar, 2024).

Yüzme sporu hem fiziksel hem de zihinsel sağlık açısından bireye çok yönlü faydalar sağlayan bir spor dalıdır. Özellikle fizyolojik gelişimi desteklemesi nedeniyle, her yaş grubundan birey için önerilen temel aktiviteler arasında yer almaktadır. Düzenli yüzme egzersizleri, akciğer kapasitesinin artmasına ve kalp sağlığının güçlenmesine katkı sağlar. Dayanıklılık, esneklik, denge ve kas gelişimi

gibi motor becerileri olumlu yönde etkilerken; dolaşım sistemi üzerinde de önemli bir rol oynar ve vücut duruşunun (postür) iyileştirilmesine yardımcı olur. Ayrıca varis gibi dolaşım temelli hastalıklara yakalanma riskini azaltır. Enerji kullanım kapasitesini düzenleyerek kilo kontrolüne katkı sunar ve tüm kas gruplarını çalıştırarak genel vücut direncini artırır (Gökhan et al., 2011). Yüzme, yerçekiminin daha az etkili olduğu bir ortamda yapıldığından, diğer sporlara kıyasla sakatlanma riski daha düşüktür (Gündoğdu, Ekenci, ve Çolakoğlu, 2008). Bu yönüyle çocuklarda sağlıklı bir fiziki yapının oluşmasını desteklerken, kas zayıflığının giderilmesi ve bölgesel kas gelişiminin sağlanması açısından da önem taşır. Ayrıca kalp-damar hastalıkları, diyabet ve bazı kanser türleri gibi kronik hastalıklara yakalanma riskini azalttığı bilimsel çalışmalarla da desteklenmektedir (Özdemir, 2022).

Yüzme, yalnızca fiziksel değil; aynı zamanda zihinsel, duygusal ve sosyal gelişim üzerinde de olumlu etkilere sahiptir. Zihinsel ve sosyal gelişimi teşvik ederken, bireylerin toplumda sorumluluk alma becerilerini ve sağlıklı sosyal ilişkiler kurma potansiyellerini geliştirir. Stres ve gerilimden uzaklaşmaya olanak tanıyarak bireylere daha sakin bir yaşam tarzı sunar (Kolukısa ve Dizdar, 2022). Bu spor dalı, bireye disiplin kazandırmakta ve özgüveni geliştirmektedir. Nitekim gelişmiş toplumların temel hedeflerinden biri olan sağlıklı bireylerin yetiştirilmesi açısından yüzme, temel spor disiplinlerinden biri olarak değerlendirilir (Ekizoğlu, 2023).

Rekreasyonel etkinlikler ve spora katılım, bireyin yaşam kalitesini ve yaşam doyumunu artıran önemli faktörlerdendir. Yüzme gibi düzenli fiziksel etkinliklere katılım, algılanan stres düzeylerini azaltmakta ve bireyin genel mutluluk düzeyini yükseltmektedir (Ekizoğlu, 2023). Bu tür sportif faaliyetlerin bireylerin tutumları, davranışları ve benlik saygıları üzerinde de olumlu etkiler yarattığı görülmektedir. Araştırmalar, yüzme eğitimi alan çocukların yalnızlık düzeylerinde anlamlı bir azalma olduğunu ortaya koymuştur. Yüzme bireysel bir spor olarak görülse de antrenman ve yarışma süreçlerinde grup dinamiği içinde yer alma, bireylerin sosyal becerilerinin gelişmesini, benlik saygılarının artmasını ve aidiyet duygularının güçlenmesini sağlamaktadır (Kalkan et al., 2010).

Ayrıca, engelli bireyler için yüzme başta olmak üzere sportif faaliyetler, toplumsal bütünleşmenin ve bireyin kendi kendine yeterliliğinin artırılmasının önemli bir aracıdır. Bu yönüyle yüzme hem bireysel gelişimi destekleyen hem de

sosyal kapsayıcılığı teşvik eden bütüncül bir fiziksel aktivite alanı sunmaktadır (Yılmaz et al., 2019).

## 2.4 Spor İşletmeleri Kavramı

Spor işletmeleri, çeşitli sportif faaliyetleri organize etmek ve bireylerin spora yönelik taleplerini karşılamak amacıyla yapılandırılmış ticari organizasyonlardır. Her ne kadar bu işletmeler sundukları hizmet karşılığında maddi kazanç elde etmeyi amaçlasalar da esas hedefleri, toplumun farklı kesimlerinin spora erişimini sağlayarak bireysel ve toplumsal fayda üretmektir (Türksoy ve Aycan, 2020). Spor hizmetleri hem kamu sektörü hem de özel sektör aracılığıyla sunulmakta olup, bu yönüyle spor işletmeleri sosyal sorumluluk taşıyan yapılar olarak da değerlendirilmektedir.

Spor işletmelerinin faaliyet gösterdiği mekânlar genellikle spor tesisleri olarak adlandırılır. Bu tesisler, sportif etkinliklerin gerçekleştirildiği tüm fiziksel ortamları kapsamaktadır. Stadyumlar, spor salonları, yüzme havuzları, pistler ve velodromlar bu kapsamda değerlendirilmektedir. Söz konusu tesisler, spor branşlarının özgün antrenman ve yarışma gereksinimlerine uygun biçimde tasarlanmış; aynı zamanda sporcuların ve izleyicilerin ihtiyaçlarını karşılamak üzere tribün, duş, soyunma odası, tuvalet gibi donanımlarla desteklenmiştir. Ayrıca, spor tesisleri yalnızca sportif amaçlarla değil; konser, tanıtım, seminer gibi çeşitli sosyal etkinliklere de ev sahipliği yapabilecek çok amaçlı alanlar olarak kullanılmaktadır (Çalışkan ve Erdoğan, 2022).

Bu tesislerin kapsayıcı bir anlayışla hizmet sunabilmesi için özel gereksinimi olan bireylerin ihtiyaçlarını da karşılaması gerekmektedir. Ancak yapılan incelemelerde, engelli bireylerin bu tesislerden eşit biçimde yararlanabilmesi için gerekli fiziksel düzenlemelerin çoğu zaman yetersiz olduğu görülmektedir. Bu bağlamda giriş-çıkış rampaları, engelli tuvaletleri, kişisel bakım alanları ve asansör gibi teknik donanımların tesislerde bulunması; ayrıca engelli bireylerle etkili iletişim kurabilecek eğitimli personelin istihdam edilmesi büyük önem taşımaktadır (Kati, 2022). Sporun kapsayıcı ve erişilebilir bir yapıya kavuşması, ancak bu tür yapısal ve işlevsel düzenlemelerle mümkün olabilmektedir.

Günümüzde spor, yalnızca bireysel gelişimi destekleyen bir araç değil, aynı zamanda toplumsal iletişimi güçlendiren, kültürel ve ekonomik etkileri olan bir faaliyet alanı hâline gelmiştir. Bu özellikleriyle spor, işletmeler açısından da cazip bir pazarlama aracı olarak öne çıkmaktadır. Spor pazarlaması, yalnızca spor ürün ve hizmetlerinin tanıtımını değil, spor aracılığıyla farklı sektörlere ait ürün ve hizmetlerin pazarlanmasını da kapsamaktadır. Bu süreçte seyirciler potansiyel müşteri, taraftarlar ise sadık bir tüketici olarak değerlendirilmektedir (Güler ve Erdal, 2020). Böylece sporun sosyal ve ekonomik boyutları giderek daha fazla iç içe geçmektedir.

Spor, bireylerin yaşam kalitesini artıran, fiziksel ve zihinsel sağlığı destekleyen, toplumsal etkileşimi güçlendiren dinamik bir alan olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda yüzme sporu, sağlıklı yaşamı teşvik eden ve bireysel ihtiyaçlara göre uyarlanabilen bir spor dalı olarak öne çıkmakta; spor işletmeleri ise bu faaliyetlerin profesyonel ve sürdürülebilir biçimde yürütülmesini sağlayan kurumsal yapılar olarak işlev görmektedir. Spor, yüzme ve işletme ilişkisi; sponsorluk, etkinlik yönetimi ve marka stratejileriyle birleştiğinde, günümüzün küresel ölçekte büyüyen spor endüstrisinin temel dinamiklerinden birini oluşturmaktadır.

## **2.5 Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi**

Spor işletmelerinde hizmet kalitesi, artan rekabet ortamında müşteri memnuniyetini sağlamak ve işletmenin pazardaki konumunu güçlendirmek açısından kritik bir unsur hâline gelmiştir. Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, süreklilik gerektiren dinamik bir süreçtir (Türksoy ve Aycan, 2020). Hizmet kalitesi; fiziksel çevre, etkileşim ve çıktı kalitesi gibi temel boyutlar etrafında şekillenir. Spor merkezlerinde bu boyutlar, daha detaylı biçimde egzersiz alet ve ekipmanlarının kalitesi, programların içeriği, ortam koşulları ve personel ile etkileşim gibi unsurları da kapsayacak şekilde genişletilmiştir (Uçan, 2007).

Spor merkezlerinde hizmet kalitesini etkileyen unsurlar arasında personelin profesyonel yetkinliği, tesislerin fiziksel durumu ve ekipman kalitesinin önemli olduğu birçok çalışmada vurgulanmıştır. Örneğin Chelladurai ve arkadaşları (1987), hizmet kalitesini profesyonel hizmetler, tüketici hizmetleri, çevresel hizmetler, tesis ve ekipmanlar ile ikincil hizmetler olmak üzere beş temel boyutta ele almıştır. Bu

araştırmada tesis ve ekipmanların hizmet kalitesi algısında en etkili faktör olduğu, ikincil hizmetlerin ise (örneğin restoran ve kafe gibi hizmetler) kullanıcıların tercihlerini en az etkileyen faktör olduğu belirlenmiştir (Chelladurai et al., 1987).

Hizmet kalitesi değerlendirmesinde müşterilerin algı ve beklentilerinin karşılaştırılması önemlidir. Gürbüz, Koçak ve Lam (2005), hizmet kalitesini ölçmek üzere geliştirilen Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'nin (SQAS) Türkçe versiyonunun geçerliği ve güvenilirliğini test ettikleri çalışmasında kullanıcıların algıladıkları hizmet kalitesinin beklenen hizmet kalitesine göre daha yüksek kabul edilebilirlik düzeyinde olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu sonuç, müşterilerin gerçek deneyimlerinin, beklentileri aşmasının hizmet kalitesi algısını olumlu yönde etkilediğini ortaya koymaktadır.

Ayrıca Kim ve Kim (1995), Kore'deki spor merkezlerinde hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla geliştirdikleri QUESC ölçeğinde, atmosfer, personel tutumu, güvenilirlik, programlama ve kişisel ilgi gibi faktörlerin öne çıktığını ifade etmişlerdir. Bu çalışma, hizmet kalitesinin sadece fiziksel unsurlarla sınırlı olmadığını, aynı zamanda kullanıcıların duygusal ve sosyal beklentilerini de kapsadığını göstermiştir.

Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine ve müşteri sadakatine olan etkisi birçok çalışma tarafından vurgulanmıştır. Katırcı ve Oyman (tarih belirtilmemiş), spor merkezlerinde atmosfer, uzman personel, temizlik ve ulaşılabilirlik gibi faktörlerin tüketici tatminini doğrudan etkilediğini belirtmiştir. Bu faktörler, kullanıcıların uzun vadeli sadakatini artırmada önemli rol oynamaktadır. Benzer şekilde Murray ve Howat (2002), hizmet kalitesi algısının tüketici tatmini ve gelecekteki kullanım niyetleri üzerindeki etkisini incelemiş ve algılanan değerin, müşteri tatmini ve davranışsal niyetler arasında anlamlı bir aracılık rolü oynadığını ortaya koymuşlardır (Murray ve Howat, 2002).

Yapılan araştırmalar, spor merkezlerinden hizmet alan bireylerin hizmet kalitesi algılarının, kişisel özelliklerine bağlı olarak farklılaştığını göstermektedir. Cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir durumu, üyelik süresi ve tesis kullanım zamanına bağlı olarak algılar çeşitlenmektedir. Örneğin kadınların hizmet kalitesine yönelik algılarının erkeklere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Çalışkan ve Erdoğdu, 2022). Benzer şekilde, yaşı küçük olan bireylerin tesislerin fiziksel çevre kalitesine

ve ekipmanlara daha duyarlı oldukları görülmüştür. Eğitim düzeyi yüksek kullanıcıların ise eğitmenlerin profesyonel yetkinliklerine ve sunulan programların içeriğine daha kritik yaklaştıkları belirlenmiştir. Ayrıca gelir durumu yüksek olan bireylerin beklentilerinin daha üst seviyede olduğu ve üyelik süreleri ile tesis kullanım sıklığı arttıkça kullanıcıların hizmet kalitesi algısının da olumlu yönde geliştiği ortaya konmuştur (Aytaç et al., 2022).

Bu çalışmalar göstermektedir ki; spor işletmelerinde hizmet kalitesi, çok boyutlu ve karmaşık bir yapı sergilemekte olup hem fiziksel hem de sosyal-psikolojik unsurları göre şekillenmektedir. Spor merkezlerinin hizmet kalitesini sürekli olarak geliştirebilmeleri için kullanıcıların beklenti ve algılarını düzenli olarak ölçmeleri ve müşteri geri bildirimlerini etkin şekilde kullanmaları önem taşımaktadır. Bu yaklaşım, müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırarak işletmenin sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmesine yardımcı olacaktır.

Burada şunu belirtmek gerekir ki, tezimizin konusunu oluşturan yüzme merkezleri genellikle daha geniş spor kompleksleri içinde ayrı bir birim olarak faaliyet göstermekte ya da belediyeler gibi kamu kurumlarına ait alanlarda bağımsız bir tesis şeklinde hizmet vermektedir. Literatürde doğrudan yüzme merkezlerinin hizmet kalitesine odaklanan çalışmalar sınırlı olduğundan, yüzme merkezlerindeki hizmet kalitesi değerlendirmeleri için spor kompleksleri üzerine yapılan araştırmalar temel alınmaktadır. Çünkü yüzme merkezleri, spor komplekslerinde hizmet kalitesini belirleyen fiziksel çevre, personel etkileşimi, tesis ve ekipman kalitesi gibi temel unsurları taşımakta ve aynı genel kriterlere göre değerlendirilmektedir. Bu nedenle spor kompleksleri ile ilgili literatür, yüzme merkezlerindeki hizmet kalitesinin incelenmesi için anlamlı ve yeterli bir teorik çerçeve sunmaktadır.

### **2.5.1 Kamu spor işletmeleri**

Kamu spor işletmeleri, genellikle devlet ve yerel yönetimler gibi idari birimler aracılığıyla sunulan spor hizmetlerini kapsamaktadır (Türksoy ve Aycan, 2020). Bu tür işletmelerin temel amacı, toplumsal hizmet sağlamak ve sosyal fayda üretmektir (Karaman, 2023). Belediyeler gibi halka en yakın kamu kurumları, toplumun her bireyinin anayasal hakkı olan spor hizmetlerinden faydalanmasını sağlamakla yükümlüdür (Türksoy ve Aycan, 2020). Kamu spor işletmeleri, gençleri kötü alışkanlıklardan uzaklaştırmak, bireylerin sağlıklı bir yaşam sürmesine katkıda

bulunmak ve istihdam yaratmak gibi toplumsal faydaları hedeflemektedir (Mehmet Baş, 2008).

Bu bağlamda, kamu kaynaklarının etkin ve verimli kullanılması büyük önem taşımaktadır. Belediyeler tarafından sunulan spor hizmetlerine ilişkin kullanıcı algılarının düzenli olarak değerlendirilmesi hem kamu hizmetlerinin kalitesini artırmak hem de halkın spora yönelik tutumunu olumlu yönde etkilemek açısından gereklidir (Atalay et al., 2016). Kamu spor işletmeleri aynı zamanda, spor bilincini geniş toplum kesimlerine aşlamak ve her yaştan bireyin spor yapabilmesini sağlamak amacıyla çeşitli faaliyetler yürütmektedir. Özellikle okullarda daha sistemli bir spor eğitiminin sağlanması ve kamu kurumlarının spor tesisleri açarak çalışanlarını spora teşvik etmesi gibi uygulamalar bu çabanın parçası olarak değerlendirilmektedir (Bingöl, 2010).

Finansman modelleri açısından, kamu spor işletmeleri genellikle kamu bütçeleriyle finanse edilmekte, hizmetler sembolik ücretlerle ya da ücretsiz olarak sunulmaktadır (Türksoy ve Aycan, 2020). Hizmet odaklılık açısından toplumsal faydayı maksimize etmeyi, sporun yaygınlaşmasını sağlamayı ve herkesin spor yapabilmesini kolaylaştırmayı amaçlayan bu işletmelerde kalite ölçütleri genellikle kamuoyu memnuniyeti ve sosyal etki üzerinden belirlenmektedir.

### **2.5.2 Özel spor işletmeleri**

Özel spor işletmeleri, spor hizmetlerini özel sektör eliyle sunan ticari yapılar olarak tanımlanabilir (Çalışkan ve Erdoğan, 2022). Türkiye’de özel spor merkezlerinin sayısı gün geçtikçe artmakta ve bu işletmeler spor sektörünün önemli bir bileşeni hâline gelmektedir (Yıldız et al., 2021). Bu işletmelerin temel amacı, sundukları hizmetler karşılığında maddi kazanç elde etmektir. Bu yönüyle özel spor işletmeleri, ekonomik getiri ve istihdam yaratma potansiyeli açısından bir sanayi dalı olarak değerlendirilmektedir.

Özel spor işletmeleri arasındaki rekabetin artmasıyla birlikte, işletmelerin farklı müşteri segmentlerine ulaşmaları, müşteri odaklı stratejiler geliştirmeleri ve müşteri memnuniyetini ön planda tutmaları zorunlu hale gelmiştir (Karaman, 2023). Bu bağlamda hizmet kalitesi, müşteri bağlılığı açısından kritik bir unsur olarak öne çıkmaktadır (Yıldız et al., 2021). Özel spor işletmeleri, bireylerin boş zamanlarını değerlendirebilecekleri, çeşitli fiziksel ve sosyal etkinliklerden yararlanabilecekleri

ortamlar sunarak bireysel ihtiyaçlara yanıt vermektedir (Katı, 2022). Müşteri beklentileri yalnızca sağlıklı bir yaşam ve fiziksel formda kalmakla sınırlı kalmayıp, stres ve kaygıdan uzaklaşma, zihinsel rahatlama gibi daha geniş amaçları da kapsamaktadır.

Özel spor işletmelerinin finansmanı, üyelik ücretleri, kurs bedelleri ve ek hizmet gelirleri gibi ticari kaynaklarla sağlanmakta ve bu gelirlerle faaliyetlerini sürdürmektedirler (Çalışkan ve Erdoğan, 2022). Hizmet odaklılık açısından özel işletmeler, müşteri memnuniyeti, hizmet çeşitliliği, kalite standartları ve rekabet avantajı yaratma gibi piyasa temelli kriterlere odaklanmaktadır. Müşteri beklentilerine hızla uyum sağlamak ve hizmetlerini sürekli olarak güncellemek özel işletmeler için büyük önem taşımaktadır.

Kamu ve özel spor işletmeleri, topluma farklı yaklaşımlarla hizmet sunmakta; biri toplumsal faydayı, diğeri ise bireysel müşteri memnuniyetini esas alarak spor sektörünün genel gelişimine katkı sağlamaktadır (Katı, 2022). Her iki yapı da kendi iç dinamikleri ve hedef kitlesi doğrultusunda önemli roller üstlenmekte; sporun yaygınlaştırılması, hizmet kalitesinin artırılması ve sağlıklı yaşam alışkanlıklarının desteklenmesi açısından tamamlayıcı işlevler görmektedir (Karaman, 2023).

## **2.6 Yüzme Merkezleri Uygulamaları**

Yüzme merkezlerinin uygulamaları, hijyen, güvenlik, operasyonel süreçler, eğitim, antrenman ve tesis yönetimi gibi çok boyutlu alanlara yayılmaktadır. Özellikle kamuya açık yüzme havuzlarında, hijyen ve su kalitesi yönetimi en kritik konular arasında yer almaktadır (Özhan, 2005). Gündoğdu, Ekenci ve Çolakoğlu'nun kamuya ait yüzme havuzlarının insan sağlığına uygunluk kriterleri üzerine yaptığı çalışmada kamuya ait yüzme havuzlarının önemli bir bölümünün hijyenik ve teknik ekipman açısından belirlenen standartları karşılamadığını; duş, tuvalet ve soyunma odaları gibi temel altyapı unsurlarında eksikliklerin bulunduğunu ve bu durumun kullanıcı sağlığını olumsuz etkileyebileceğini ortaya koymuştur (Gündoğdu, Ekenci, ve Çolakoğlu, 2008). Bu durum, özellikle yoğun kullanıcı trafiği nedeniyle sistemlerin yetersiz kalmasından kaynaklanmaktadır. Bu bağlamda, su kalitesinin artırılması, otomatik klorlama sistemlerinin yaygınlaştırılması ve devridaim sistemlerinin kesintisiz çalıştırılması gibi teknik uygulamaların zorunlu olduğu görülmektedir (Ünver ve İstanbulluoğlu, 2016).

Włodyka-Bergier ve arkadaşlarının (2023) çalışması da sürdürülebilir havuz yönetiminin temel bileşenlerinden birinin hijyen uygulamaları olduğunu vurgulamaktadır. Araştırmada, özellikle havuz suyunun mikrobiyolojik güvenliğinin sağlanmasında düzenli temizlik, doğru kimyasal kullanımı ve kullanıcı davranışları kadar tesis yönetiminin bilinçli yaklaşımının da belirleyici olduğu ifade edilmektedir. Dolayısıyla yalnızca altyapısal önlemler değil, aynı zamanda yönetim politikaları ve kullanıcı farkındalığı da havuz sağlığını doğrudan etkilemektedir.

Öte yandan, özel yüzme havuzlarında genellikle daha modern ekipmanlar ve hijyen standartlarına uygun altyapılar tercih edilmekle birlikte, hizmet kalitesi bu tesislerin finansal olanakları, operasyonel yönetim biçimleri ve kullanıcı talepleri doğrultusunda farklılık gösterebilmektedir (Özhan, 2005). Literatürde, özel havuz işletmelerinin rekabet avantajı sağlamak amacıyla temizlik ve teknik donanımına daha fazla yatırım yaptığı belirtilmekte, ancak bazı durumlarda maliyet baskısı nedeniyle bu alanlarda yeterli sürdürülebilirlik sağlanamadığı da vurgulanmaktadır. Włodyka-Bergier ve arkadaşları (2023), sürdürülebilir hijyenin sadece fiziksel donanımla değil, aynı zamanda yönetim ve bilinçli yönetim sistemleriyle güçlendirildiğinde etkin bir hale geleceğini ortaya koymaktadır (Włodyka-Bergier et al., 2025).

Uygun hijyen koşullarının sağlanması için havuz pompalarının, filtre sistemlerinin ve saç ayırıcılarının düzenli çalışması büyük önem taşımaktadır. Ancak saha araştırmaları, bu ekipmanların birçok tesiste düzensiz çalıştığını ya da hiç bulunmadığını ortaya koymaktadır (Özhan, 2005). Benzer şekilde, otomatik klorlama sistemlerinin ve sürekli çalışan su devridaim ekipmanlarının yetersiz olduğu da rapor edilmiştir. Uzman görüşlerine göre, spor amaçlı kullanılan havuzlarda suyun günde iki kez, çok amaçlı havuzlarda üç kez ve öğrenme amaçlı kullanılan havuzlarda dört kez sirküle edilmesi önerilmektedir (Ünver ve İstanbulluoğlu, 2016). Kimyasal maddelerin uygun koşullarda depolanması ve doğru dozajlarla kullanılması hem kullanıcı sağlığı hem de havuz güvenliği açısından elzemdir. Aksi hâlde ciddi sağlık riskleri doğabilmektedir (Özhan, 2005).

Hijyen uygulamaları sadece su kalitesiyle sınırlı kalmamakta, duş, lavabo, tuvalet ve soyunma odası gibi birimlerin kullanıma hazır olması, mikrobiyolojik üremeyi engelleyecek altyapı standartlarının sağlanmasıyla tamamlanmaktadır (Gündoğdu, Ekenci, ve Özmerdinevli, 2008). Bazı çalışmalar, bu alanlarda da yapısal eksikliklerin yaygın olduğunu ortaya koymaktadır. Buna rağmen, kullanıcıların

havuz suyunun sıcaklığı, düzenli ilaçlama uygulamaları ve uygun kıyafet zorunluluğu gibi konularda genel olarak memnuniyet bildirdikleri görülmektedir. Ayrıca, suyun boşaltılması hâlinde hızlı biçimde yeniden doldurulması, pH değerinin kontrol altında tutulması ve filtre sistemleri çalışmazken kimyasal madde eklenmemesi gibi teknik uygulamalar da hizmet kalitesinin sürdürülebilirliği açısından önem taşımaktadır (Özdemir, 2022).

Yüzme merkezlerinde güvenlik ve yönetsel düzenlemeler de en az hijyen kadar kritik bir öneme sahiptir. Havuz alanlarında yeterli güvenlik önlemlerinin alınmaması, özellikle çocuklar başta olmak üzere tüm kullanıcılar için ciddi kazalara yol açabilmektedir (Gündoğdu, Ekenci, ve Çolakoğlu, 2008). Bu nedenle tesislerin tasarımından işletilmesine kadar tüm aşamalarda uygunluk denetimlerinin etkin biçimde gerçekleştirilmesi gereklidir. Türkiye'de bu alana yönelik 6 Mart 2011 tarihli “Yüzme Havuzlarının Tabi Olacağı Sağlık Esasları ve Şartları Hakkında Yönetmelik” (T.C. Sağlık ve Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2016) yürürlükte olsa da, uygulamada denetim mekanizmalarının yeterince işletilememesi (Antalya Kent Konseyi, 2022), standartlaşma ve güvenlik uygulamalarının etkinliğini sınırlayan başlıca sorunlardan biri olarak öne çıkmaktadır.

Cankurtaran seçimi, eğitimi, acil durum teçhizatlarının mevcudiyeti ve havuz emniyet işaretlerinin yeterliliği gibi alanlarda yapılan saha çalışmaları, çok sayıda tesiste yetersizliklerin bulunduğunu göstermektedir. Örneğin bazı araştırmalar (Lifesaving Society, 1993; Schwartz, 1998), cankurtaranlara düzenli hizmet içi eğitim verilmediğini, sağlık kontrollerinin aksatıldığını ve görev dağılım çizelgelerinin yeterince uygulanmadığını ortaya koymuştur. Bu tür eksiklikler, güvenlik zaaflarının oluşmasına ve acil durumlarda yetersiz müdahale riskine yol açmaktadır. Ayrıca acil durum ekipmanlarının (örneğin can simidi, kurtarma tüpü, sedye vb.) düzenli kontrol edilmemesi veya ilk yardım çantalarının mevcut olmaması da sıkça rapor edilen bulgular arasındadır (Gündoğdu, Ekenci, ve Çolakoğlu, 2008).

Fiziksel erişilebilirlik açısından değerlendirildiğinde ise yüzme merkezlerinin çoğunun engelli bireylerin kullanımına uygun olmadığı gözlemlenmektedir (Özhan, 2005). Oysa erişilebilirlik, yalnızca fiziksel engelleri ortadan kaldırmak değil, aynı zamanda sosyal kapsayıcılığı artırmak açısından da önemlidir. Elektrik sistemlerinde topraklama yapılması, kaçak akım rölelerinin kullanılması, su seviyesi kontrolü, gece

aydınlatması gibi teknik uygulamaların da kullanıcı güvenliği açısından eksiksiz bir biçimde planlanması gerekmektedir (Aytaç et al., 2022).

Yüzme merkezlerinin fiziksel kalitesini doğrudan belirleyen bir diğer başlıkta tesis tasarımıdır. Uluslararası standartlara (örneğin SPATA (SPATA), ANSI (American National Standards Institute, 2019), NSPI (Pool ve Hot Tub Alliance, 2021) , DIN (Deutsches Institut für Normung, 2012)) uygunluk, kaliteli bir havuz tasarımı için temel bir gerekliliktir. Malzeme kalitesi, zemin yapısı, taşıyıcı sistemler, inşaa yöntemleri ve taşma sistemleri gibi unsurlar bu sürecin teknik bileşenleridir.<sup>1</sup> Havuz kaplamalarının kaymaz, leke tutmaz, kimyasallara ve UV ışınlarına dirençli, antibakteriyel ve dayanıklı olması gereklidir (Özhan, 2005). Havuz kenarlarının güvenli olması, keskin köşe ve çıkıntılardan arındırılması ve uyarı işaretleriyle desteklenmesi gerekmektedir. Soyunma odaları ve duş alanlarının iyi havalandırılmış, aydınlatılmış ve kaymaz zemine sahip olması; makine dairelerinin ise uygun büyüklükte, yüksek tavanlı ve iyi havalandırılmış biçimde tasarlanması önerilmektedir. Havuz inşaatı öncesi zemin etüdü yapılmalı, tesisin konumu ise bölgedeki yapılaşma yoğunluğu, spor kulüplerine yakınlık, çevresel gürültü düzeyi ve güneş ışığına maruziyet gibi çevresel faktörler gözetilerek belirlenmelidir (Özhan, 2005).

## 2.7 Hizmet Kalitesi ve Kullanıcı Beklentileri

Bu bölümde ele alınan hizmet kalitesi kavramı ve kullanıcı beklentilerine ilişkin tartışmalar, araştırmanın ilerleyen aşamalarında yapılacak analizler için kuramsal bir zemin oluşturmaktadır. Özellikle hizmet kalitesinin farklı boyutları, kullanıcıların demografik ve sosyo-ekonomik özellikleri ile kamu ve özel işletmeler

---

<sup>1</sup> SPATA (Swimming Pool and Allied Trades Association) İngiltere merkezli bir kuruluş olup, havuz yapım ve bakımında güvenli ve kullanıcı dostu standartları belirlemiştir. SPATA, özellikle inşaat kalitesi, su sirkülasyonu, taşma sistemleri, kaplama malzemeleri ve kullanıcı güvenliği gibi alanlarda teknik esaslar sunar.

ANSI (American National Standards Institute) Amerika Birleşik Devletleri merkezli bir kuruluş olup, çeşitli endüstri alanlarında standartlar geliştirmektedir. Yüzme havuzları özelinde güvenlik, elektrik tesisatı, basamak ve merdiven yapıları ile havuz suyunun kimyasal dengesine ilişkin normlar belirler.

NSPI / PHTA (Pool & Hot Tub Alliance), eski adıyla NSPI (National Spa and Pool Institute), ABD merkezli bir sektörel kuruluştur. Havuz ve spa endüstrisine yönelik tasarım, yapım ve bakım standartlarını belirler.

DIN (Deutsches Institut für Normung) Almanya merkezli bir standart enstitüsü olup, yüzme havuzlarının yapımı, kullanımı ve güvenliği için kapsamlı teknik düzenlemeler içermektedir. Malzeme kalitesi, hijyen koşulları, su arıtma sistemleri ve yapısal bütünlük konularında Avrupa'da yaygın olarak başvuru alan normları içerir.

arasındaki yönetim farklılıkları çerçevesinde değerlendirilmesi, çalışmada sınanacak ilişkilerin anlaşılmasına katkı sağlamaktadır. Dolayısıyla bu kısım, araştırmanın hipotezlerini destekleyen kavramsal bir çerçeve sunarak, kullanıcı algılarındaki farklılıkların tutarlı biçimde incelenmesine imkân tanımaktadır.

### **2.7.1 Hizmet kalitesinin tanımı ve önemi**

Hizmet kalitesi, sunulan hizmetin tüketicinin beklentilerine uygunluk derecesi olarak tanımlanmaktadır (Gülümseyen, 2019). Somut bir ürün olmayan hizmetin kalitesi, tüketicinin algısına dayanarak ölçülmektedir. Bu durum, hizmet sağlayıcıların kalite üzerindeki doğrudan denetimini sınırlandırmakta ve algısal farklılıkları öne çıkarmaktadır. Literatürde hizmet kalitesi; fiziksel çevre kalitesi (tesis, ekipman, hijyen ve güvenlik), etkileşim kalitesi (eğitmen–personel iletişimi ve ilgi) ve çıktı/sonuç kalitesi (kullanıcının hizmetten elde ettiği performans gelişimi, fayda ve memnuniyet) olmak üzere üç ana boyutta ele alınmaktadır. Spor merkezleri özelinde bu boyutlar daha da detaylandırılmakta ve egzersiz alet-ekipman kalitesi, program kalitesi ve ortam koşulları kalitesi gibi alt başlıklarla zenginleştirilmektedir (Erdanlı, 2021).

Fiziksel çevre kalitesi, hizmetin sunulduğu ortamın olanakları, araç-gereçlerin durumu, personelin görünüşü, temizlik, havalandırma, aydınlatma, ısıtma ve egzersiz ekipmanlarının çeşitliliği gibi unsurları kapsamaktadır (Uçan, 2007). Etkileşim kalitesi, hizmet sağlayıcı personel ile hizmet alan birey arasında kurulan iletişimin niteliğini ifade eder. Personelin bilgili, saygılı, güler yüzlü, ilgili, çözüm odaklı ve düzgün görünümde olması bu boyutun temelini oluşturur. Ayrıca diğer üyelerin davranışları da bu algıyı etkileyebilir. Çıktı kalitesi ise, bireyin hizmet sonucunda elde ettiği faydanın niteliğini yansıtır. Bireyin spor faaliyetinden sonra kendisini daha sağlıklı, enerjik ve memnun hissetmesi gibi faktörler bu boyutta değerlendirilir (Grönroos, 1984; Parasuraman et al., 1985).

Egzersiz alet ve ekipmanlarının kalitesi, yeterlilik, çeşitlilik, kullanılabilirlik ve güvenlik gibi kriterleri kapsar. Aletlerin düzenli bakımı, kullanıcı güvenliği açısından da hayati öneme sahiptir. Program kalitesi, sunulan etkinliklerin içerik ve çeşitliliği, kişiye özel programların güncelliği ve uygulanabilirliği ile ilgilidir. Ortam koşulları kalitesi ise tesisin genel atmosferini, müzik yayını gibi fiziksel olmayan öğeleri içerir. Rekabetin yoğun olduğu günümüz koşullarında kaliteli hizmet sunumu,

müşteri memnuniyetini artırmakla kalmayıp, bireylerin spora katılımı ve devamlılığı üzerinde de olumlu etkiler yaratmaktadır. Dolayısıyla, hizmet kalitesinin değerlendirilmesi süreklilik gerektiren ve stratejik önem taşıyan bir süreçtir (S. M. Yıldız et al., 2018).

Literatürdeki çalışmalara baktığımızda (Eroğlu, 2006; İsmailoğlu, 2019; Türksoy ve Aycan, 2020) spor merkezlerinden hizmet alan bireylerin hizmet kalitesi algılarının kişisel özelliklere göre farklılık gösterebildiği görülmektedir. Söz konusu araştırmalarda cinsiyet açısından, bazı bulgular erkek kullanıcıların ekipman kalitesi ve genel hizmet kalitesini daha yüksek algıladığını; diğer bulgular ise kadın bireylerin hizmetten daha fazla memnun olduklarını ortaya koymuştur. Yaş değişkenine bakıldığında, genç bireylerin fiziksel çevre kalitesine yönelik algılarının daha olumlu olduğu saptanmıştır. Ancak yaş değişkeninin hizmet kalitesi beklentisini doğrudan etkileyip etkilemediği konusunda araştırmalar arasında farklılıklar bulunmaktadır.

Yaş ve cinsiyet değişkenlerinin yanı sıra, eğitim ve gelir düzeyinin de hizmet kalitesi algısı üzerinde etkili olabileceği yönünde bulgular mevcuttur. Eğitim düzeyi ile hizmet kalitesi algısı arasında pozitif bir ilişki olduğu, yani eğitim seviyesi yükseldikçe hizmetten alınan memnuniyetin arttığı yönünde bulgular mevcuttur. Öte yandan bazı araştırmalar, lise mezunlarının üniversite mezunlarına göre hizmetten daha memnun olduğunu ortaya koymuştur. Gelir düzeyi açısından ise farklı bulgular söz konusudur; bazı çalışmalar gelir düzeyi ile hizmet algısı arasında anlamlı bir ilişki bulamazken, bazıları pozitif bir ilişki olduğunu öne sürmektedir (Uçan, 2007).

Üyelik süresi ya da kullanım sıklığı da hizmet kalitesi algısını etkileyen önemli faktörlerdendir. Üyelik süresi arttıkça, fiziksel çevre ve ortam kalitesi algısının azaldığı; bunun, üyelerin zamanla tesisin eksikliklerine daha çok dikkat etmeye başlamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Ancak bazı çalışmalarda, üyelik süresi arttıkça eğitmen kalitesine yönelik olumlu algıların güçlendiği veya süre ile algı arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı da rapor edilmiştir. Haftalık kullanım sıklığı açısından değerlendirildiğinde, haftada üç-dört kez spor merkezini kullanan bireylerin çıktı puanlarının daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir (Türksoy ve Aycan, 2020).

Spor tesislerinin kullanım amacı açısından da farklılıklar göstermektedir. Zayıflamak, formda kalmak, sosyal çevre edinmek ya da zamanı verimli değerlendirmek gibi bireysel nedenler bulunmakla birlikte, çoğu kullanıcı fiziksel görünümünü ve genel sağlık durumunu iyileştirme amacını taşımaktadır. Genel olarak program ve eğitmen kalitesi ile fiziksel çevre ve ekipman kalitesi, bireylerin hizmetten beklentilerini belirleyen ve hizmet algısını doğrudan etkileyen temel unsurlar arasında yer almaktadır (Boz, 2007; Ceyhun, 2006; Türksoy ve Aycan, 2020; S. Yıldız ve Tüfekçi, 2010). Dolayısıyla bu unsurlar, spor işletmeleri açısından müşteri memnuniyetini artırma ve rekabet avantajı sağlama bağlamında kritik bir öneme sahiptir.

Hizmet kalitesi, spor merkezleri bağlamında çok boyutlu bir yapıya sahip olup fiziksel çevre, etkileşim ve çıktı kalitesi gibi temel boyutların yanı sıra kullanıcıların demografik özellikleri, üyelik deneyimleri ve bireysel motivasyonlarıyla da şekillenmektedir. Literatürdeki bulgular, hizmet kalitesi algısının yalnızca tesisin somut olanaklarına değil, aynı zamanda kullanıcıların beklenti ve deneyimlerine bağlı olarak değişkenlik gösterebildiğini ortaya koymaktadır. Bu durum, spor işletmelerinde hizmet kalitesinin değerlendirilmesini sürekli izlenmesi gereken dinamik bir süreç haline getirmekte ve araştırmalarda bu konuya özel önem verilmesini gerekli kılmaktadır.

### **2.7.2 Hizmet kalitesine spor işletmelerindeki yönetim farklılıklarının etkisi**

Spor işletmeciliğinde hizmet kalitesi, yalnızca sunulan fiziksel olanaklara değil, aynı zamanda işletmenin yönetim modeli ve hizmet anlayışına da doğrudan bağlıdır. Bu bağlamda, kamu ve özel işletmeler arasındaki yönetim farklılıkları çerçevesinde ele alınan hizmet kalitesi, verilen hizmetin niteliğini ve kullanıcıların algısını önemli ölçüde şekillendirmektedir. Kamu spor işletmeleri genellikle kamu yararını gözetirken; özel sektör işletmeleri daha çok kâr, müşteri memnuniyeti ve rekabet avantajı gibi ticari hedefler doğrultusunda hareket etmektedir (Çolak et al., 2022). Dolayısıyla bu alt bölüm, kamu-özel yönetim farklılıklarının hizmet kalitesi üzerindeki etkilerini tartışarak çalışmada test edilecek ilişkilerin kavramsal arka planını desteklemektedir.

Spor işletmelerinde yönetim modelleri, kurumun genel işleyişini, karar alma süreçlerini ve kullanıcıya sunulan hizmetin kalitesini doğrudan etkilemektedir. Kamu ve özel spor işletmeleri arasındaki farklı amaçlar ve yönetim modelleri, hizmet kalitesinin kullanıcılar tarafından nasıl algılandığını doğrudan etkilemektedir. Literatürde hizmet kalitesi, tüketicilerin hizmetten önceki beklentileri ile deneyimlerini karşılaştırmaları üzerinden değerlendirilmektedir. Ancak soyut yapısı, üretim ve tüketimin eşzamanlı gerçekleşmesi, heterojenliği ve dayanıksızlığı nedeniyle hizmet kalitesinin ölçülmesi güçleşmektedir (Kim ve Kim, 1995). Bu durum, kamu yararını önceleyen işletmeler ile kâr odaklı özel işletmelerin hizmet kalitesi anlayışında farklılıklar oluşmasına yol açabilmektedir.

Spor hizmetlerinin hem kamu hem de özel sektör eliyle sunulması, bu iki yapı arasında farklı yönetim anlayışlarının gelişmesine yol açmaktadır. Özel sektör, genellikle kâr odaklı bir yaklaşımla hizmet sunarken; kamuya ait spor işletmeleri ise sosyal faydayı önceliklendiren bir anlayışla faaliyet göstermektedir (Ramazanoğlu ve Öcalan, 2005).

Bu farklı yönelimler, özellikle kamu spor hizmetlerinin toplumsal sorumluluk boyutunu ön plana çıkarmaktadır. Bu doğrultuda, kamu spor hizmetleri devlet kurumları ve belediyeler eliyle toplumsal yarar sağlama hedefiyle yürütülmektedir. Bu kapsamda gençleri zararlı alışkanlıklardan uzaklaştırmak, bireylerin sağlıklı yaşam biçimlerini desteklemek ve istihdam yaratmak gibi hedefler öne çıkmaktadır. Özellikle yerel yönetimler, toplumun her kesiminin anayasal bir hak olan spor hizmetlerinden eşit biçimde yararlanmasını sağlamakla yükümlüdür (Bingöl, 2010).

Kamu spor işletmelerinin finansman kaynakları ve organizasyonel yapısı, sundukları hizmetin niteliği üzerinde doğrudan belirleyici bir role sahiptir. Genellikle kamu bütçeleriyle finanse edilen bu işletmeler, sınırlı kaynaklarla geniş kitlelere hizmet sunma yükümlülüğü taşıdıkları için kaynakların etkin ve verimli kullanımı zorunludur. Bu durum, hizmet sunum süreçlerinde maliyet-etkinlik dengesini gözeterek uygulamaların geliştirilmesini beraberinde getirmekte ve hizmet kalitesinin sürdürülebilirliğini doğrudan etkilemektedir.

Ayrıca, merkezi idareye bağlı Gençlik ve Spor Bakanlığı ya da yerel yönetimlere bağlı belediyeler bünyesinde faaliyet göstermeleri, bu işletmelerin daha bürokratik, hiyerarşik ve standartlaşmış yönetim yapıları içinde hizmet sunmalarına

neden olmaktadır. Bu yönetsel yapılanma, karar alma süreçlerinin yavaşlamasına ve hizmet kalitesinde esneklik kaybına yol açabilmekte; ancak aynı zamanda kamu hizmeti bilincinin kurumsallaşmasını da mümkün kılmaktadır. Örneğin İstanbul’da, İstanbul Büyükşehir Belediyesi’ne bağlı olarak faaliyet gösteren Spor İstanbul A.Ş., bu yapıya örnek olarak gösterilebilir (Özdemir, 2022). Ancak bu bürokratik işleyiş, karar alma süreçlerini yavaşlatarak kullanıcı beklentilerine hızlı yanıt verilmesini zorlaştırmakta; program çeşitliliğinin artırılması, yeni uygulamaların devreye sokulması ve personelin inisiyatif kullanması gibi konularda hizmet kalitesinde esneklik kaybına yol açmaktadır.

Kamu spor işletmeleri, bu yapısal konumlanma nedeniyle daha bürokratik ve hiyerarşik bir işleyişe sahip olabilmektedir. Geniş halk kitlelerine sporu ulaştırmayı ve her yaş grubundan bireyin spor yapabilmesine olanak sağlamayı hedefleyen bu işletmeler, özellikle engelli bireylerin sosyal yaşama katılımını artırmayı da önemli bir hedef olarak görmektedir (Türksoy ve Aycan, 2020).

Kamu işletmelerinin sosyal fayda odaklı yapısının aksine, özel spor işletmeleri hizmet kalitesini daha çok müşteri memnuniyeti ve rekabet avantajı çerçevesinde ele almaktadır. Bu işletmelerde yönetim anlayışı genellikle daha esnek, sonuç odaklı ve pazar dinamiklerine duyarlıdır. Hızla değişen kullanıcı beklentilerine uyum sağlamak amacıyla yenilikçi çözümler, kişiselleştirilmiş programlar ve yüksek etkileşimli hizmet sunumları ön plana çıkar. Bu durum, hizmet kalitesinin birçok boyutunda —özellikle fiziksel çevre, etkileşim kalitesi, ekipman çeşitliliği ve program güncelliği— kamu işletmelerine kıyasla daha rekabetçi uygulamaların benimsenmesini beraberinde getirir (Sunay, 2023).

Kamu spor işletmeleriyle özel spor işletmeleri arasındaki yönetim farklılıkları, hizmet kalitesinin algılanış biçiminde belirgin farklılıklar yaratmaktadır. Kamu işletmeleri daha çok erişilebilirlik, toplumsal yarar ve eşitlik ilkelerine dayanırken (Sunay, 2023); özel işletmeler müşteri beklentilerine odaklanan, bireysel faydayı öne çıkaran ve piyasa koşullarına göre şekillenen bir hizmet anlayışı benimsemektedir (S. Yıldız ve Tüfekçi, 2010). Bu nedenle kamu işletmelerinde hizmet kalitesi algısı daha çok personel yaklaşımı, tesis erişilebilirliği ve sosyal kapsayıcılık üzerinden değerlendirilirken; özel işletmelerde fiziksel imkânların kalitesi, program esnekliği ve sunulan hizmetin bireysel katkısı ön plana çıkmaktadır.

Yönetimsel farklılıkların hizmet kalitesine etkisi, kullanıcı profilleri ve beklentiler bağlamında da açıkça görülmektedir. Kamu işletmeleri özellikle çocuklar, yaşlılar ve engelli bireyler gibi dezavantajlı gruplara yönelik sosyal fayda temelli programlar sunarken (Gürel ve Özel, 2013); özel işletmeler bu gruplara ancak talep ve ödeme gücü oluştuğunda yönelmektedir. Bu durum, kamu işletmelerinin sosyal sorumluluk odaklı anlayışı ile özel işletmelerin farklı kullanıcı gruplarına yönelik stratejileri arasında belirgin farklar yaratmaktadır (Çolak et al., 2022).

Bu bağlamda, spor işletmelerinde hizmet kalitesinin yalnızca fiziki koşullar veya personel niteliğiyle değil; yönetim felsefesi, öncelikler ve hedef kitleyle şekillendiği açıktır. Kamu ve özel sektör arasındaki yönetim farklılıkları, hizmet kalitesinin planlanması, sunumu ve değerlendirilmesinde farklı yaklaşımların benimsenmesine yol açmaktadır. Her iki modelin de güçlü ve zayıf yönleri bulunmakla birlikte, kullanıcı beklentileriyle örtüşen ve toplumsal fayda ile bireysel tatmini dengeleyen yönetim anlayışları, sürdürülebilir hizmet kalitesi açısından temel belirleyici olmaktadır.

### **2.7.3 Hizmet kalitesi algısında demografik ve kullanım farklılıklarının rolü**

Hizmet kalitesi algısı, yalnızca tesislerin sunduğu fiziksel olanaklara ya da yönetim modeline değil, aynı zamanda kullanıcıların demografik özelliklerine ve hizmetle etkileşim düzeylerine göre de anlamlı biçimde değişebilmektedir. Çalışkan ve Erdoğan (2022), cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve tesis kullanım sıklığı gibi bireysel özelliklerin, hizmet kalitesine yönelik algıyı doğrudan etkilediğini ortaya koymuştur (Çalışkan ve Erdoğan, 2022).

Türksoy ve Aycan (2020), erkek katılımcıların özellikle ekipman kalitesi, fiziksel çevre ve ortam koşullarına yönelik kalite algılarının kadınlara kıyasla daha yüksek olduğunu saptamıştır. Buna karşılık, Yavuz, Arı ve Hacıcaferoğlu (2013) tarafından yürütülen bir başka araştırmada ise, kadın bireylerin genel hizmet kalitesine dair daha olumlu değerlendirmelerde bulunduğu belirtilmiştir. Bu durum, hizmetin farklı boyutlarının kullanıcı cinsiyetine göre farklı önceliklerle değerlendirildiğini göstermektedir (Yavuz et al., 2013).

Aynı şekilde, Türksoy ve Aycan (2020) bulgularına göre, genç kullanıcıların fiziksel çevreye yönelik kalite algısı daha yüksekken yaş ilerledikçe bu algı

azalmaktadır. Aynı çalışmada, ilköğretim ve ortaöğretim mezunlarının yükseköğrenim mezunlarına kıyasla “fiziksel çevre”, “ekipman” ve “çıkıtı” boyutlarında daha olumlu algılara sahip oldukları da belirtilmiştir. Yerlisu Lapa ve Baştaç (2012, p. 50) da benzer şekilde lise mezunu grubun “tesis” alt boyutunda üniversite mezunlarından daha yüksek kalite algısına sahip olduğunu ortaya koymuştur. Yıldırım (2018, p. 335), eğitim seviyesi yükseldikçe “kişisel gelişim” ve “tesis atmosferi” gibi boyutlarda kalite algısının düştüğünü rapor etmiştir. Demirel’in (2013, p. 77) bulguları da bu eğilimi desteklemekte; lise mezunlarının “program” ve “personel” boyutlarında üniversite mezunlarına kıyasla daha yüksek beklenti ve algıya sahip olduklarını göstermektedir.

Araştırmalar, kullanım sıklığı ve üyelik süresi gibi etkileşim düzeylerinin de kalite algısını şekillendirdiğini göstermektedir (Mustafa Baş et al., 2017; Ceyhun, 2006; Eroğlu, 2006; Özen et al., 2016). Üyelik süresi uzadıkça bireylerin hizmetin zayıf yönlerini daha fazla fark ettiği ve bunun da özellikle fiziksel çevreye yönelik algıyı olumsuz etkilediği görülmüştür. Öte yandan, haftada üç ila dört kez tesis kullanan bireylerin çıkıtı kalitesi algılarının daha yüksek olduğu da aynı çalışmada vurgulanmıştır. Tesisin kullanım amacı (sağlık, rekreasyon, sosyal etkileşim vb.) ise hizmet kalitesi algısı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark yaratmamaktadır.

Bu veriler, demografik yapı ve kullanım alışkanlıklarının, spor tesislerinde sunulan hizmetin kullanıcı tarafından nasıl algılandığını anlamada kritik bir rol oynadığını göstermektedir. Bu nedenle hizmet sunum stratejileri, farklı kullanıcı profillerine göre özelleştirilmeli; cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyine duyarlı uygulamalar geliştirilmelidir.

## **2.8 Yüzme Eğitimi Veren Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi**

Yüzme eğitimi merkezlerinde hizmet kalitesi, fiziksel koşullar, eğitmen niteliği ve kullanıcı deneyimi gibi farklı unsurların bir arada değerlendirildiği bir yapıya sahiptir. Fiziksel güvenlik, hijyen, eğitmen yeterliliği ve katılımcı–eğitmen etkileşimi gibi unsurlar, bu merkezlerde hizmet kalitesinin değerlendirilmesini diğer spor alanlarına kıyasla daha karmaşık hale getirmektedir. Bu nedenle, kavramsal modeller ve ölçüm araçlarının yüzme merkezlerine uyarlanması, kullanıcı beklentileri ile algıları arasındaki ilişkiyi anlamada önemli bir çerçeve sunmaktadır. Devam eden alt başlıklarda bu kuramsal ve ölçümsel yaklaşımlar ele alınacaktır.

### **2.8.1 Yüzme eğitimi veren spor merkezlerinde hizmet kalitesi: kavramsal ve ölçümsel yaklaşım**

Yüzme eğitimi veren spor merkezleri hem fiziksel riskin yüksek olması hem de eğitmen–katılımcı etkileşiminin yoğunluğu nedeniyle, kullanıcıların hizmet kalitesine dair algılarının daha duyarlı ve çok boyutlu bir biçimde şekillendiği özel bir hizmet alanını temsil eder; özellikle yüzme tesislerinde eğitmenle kurulan ilişki ve sunulan fiziksel / sosyal deneyimler, kullanıcı tatmini ve sadakati üzerinde belirleyici bir etkide bulunmaktadır (Moura e Sá ve Cunha, 2019). Bu merkezlerde verilen hizmetin niteliği, yalnızca teknik donanım ve altyapı yeterliliğiyle değil, aynı zamanda eğitmen yeterliliği, hijyen koşulları, kullanıcı güvenliği, iletişim kalitesi ve program planlaması gibi unsurlarla da doğrudan ilişkilidir. Dolayısıyla yüzme merkezlerinde hizmet kalitesi hem kurumun yapısal özelliklerinden hem de kullanıcıların demografik profillerinden etkilenen bir kavram olarak ele alınmalıdır.

Bu bağlamda, Uçan (2007) tarafından geliştirilen ve üç temel boyuta (fiziksel çevre, etkileşim, çıktı) dayanan ölçek, yüzme merkezlerinde hizmet kalitesi analizlerinde sıkça kullanılan önemli bir ölçüm aracıdır. Aynı şekilde, Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL modeli de somutluk, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarıyla hizmet kalitesini sistematik biçimde değerlendirmeye olanak tanımaktadır. Bu modelin spor tesislerine uyarlanmış biçimi Theodorakis ve arkadaşları (2001) tarafından test edilmiş ve özellikle güvenilirlik ile empati boyutlarının memnuniyet üzerinde belirleyici olduğu ortaya konmuştur. Ko ve Pastore (2005) ise hizmet kalitesini hem fiziksel olanaklara hem de sosyal etkileşime dayalı çok düzeyli bir yapı olarak tanımlamıştır.

### **2.8.2 Yüzme merkezlerinde hizmet kalitesine yön veren unsurlar**

Yüzme merkezlerinde hizmet kalitesi algısı yalnızca sunulan hizmetin yapısal özellikleriyle değil; aynı zamanda kullanıcı profili, kurumsal yapı ve hizmetin sunulma biçimiyle de yakından ilişkilidir. Literatürdeki bulgular, hizmet kalitesine dair algının cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir seviyesi, üyelik süresi ve tesisin kamu ya da özel statüsüne göre değişkenlik gösterdiğini ortaya koymaktadır.

Bingöl (2010) tarafından yürütülen araştırmada, cinsiyet ve yaş gibi demografik değişkenlerin hizmet kalitesi algısı üzerinde belirleyici olduğu tespit edilmiştir. Erkek kullanıcıların fiziksel çevreye, kadınların ise empatiye daha yüksek

puan verdikleri; yaş arttıkça genel memnuniyetin azaldığı bulunmuştur. Benzer şekilde, Türksoy ve Aycan (2020) tarafından İstanbul'daki kamu tesislerinde yapılan çalışmada, kamu tesislerinin özellikle fiziksel çevre açısından daha düşük puan aldığı, buna karşın özel sektör tesislerinin bu boyutta daha başarılı bulunduğu belirtilmiştir. Ayrıca eğitim ve gelir düzeyi arttıkça kullanıcıların kamu tesislerinden memnuniyetlerinin azaldığı gözlemlenmiştir.

Gülümseyen (2019), engelli bireylerin ailelerinin hizmet kalitesi algısının, hem çocuğun engel türüne hem de velinin gelir seviyesine göre değiştiğini saptamış; kamu hizmetlerinden ücretsiz yararlanmanın erişim kolaylığı sağladığını, ancak eğitmen niteliği ve iletişim gibi alanlarda beklentilerin altında kaldığını ortaya koymuştur.

Çalışkan ve Erdoğan (2022) ise hem Ankara'da hem de Selçuk Üniversitesi'ne bağlı bir tesiste gerçekleştirdikleri çalışmalarda, yaş ve eğitim düzeyine bağlı olarak hizmet kalitesi algısında anlamlı farklılıklar olduğunu belirlemişlerdir. Genç kullanıcılar fiziksel çevre ve erişim boyutlarına daha yüksek puan verirken, yaşlı kullanıcılar empati ve güvene daha duyarlıdır. Eğitim seviyesi yükseldikçe kullanıcıların kalite beklentisi artmakta ve memnuniyet düzeyi düşmektedir.

Yanmıyan ve Yıldız (2021), kullanıcıların yüzme sıklığı ve üyelik süresi arttıkça bazı hizmet boyutlarına karşı daha eleştirel yaklaştıklarını saptamıştır. Benzer şekilde, Yıldırım (2018) de eğitim düzeyi yükseldikçe hijyen, tesis atmosferi ve kişisel gelişim gibi alanlarda memnuniyetin düştüğünü göstermiştir.

Aytuğ ve Kaya (2023), kamu tesislerinin özellikle program planlaması ve yoğunluk gibi konularda düşük performans gösterdiğini, ancak ulaşılabilirlik açısından daha avantajlı olduğunu ortaya koymuştur. Aytaç (2022) ise kadın kullanıcıların fiziksel çevre koşullarına erkeklere kıyasla daha duyarlı olduğunu ve yüksek gelir gruplarının hizmet kalitesine ilişkin daha düşük memnuniyet bildirdiğini tespit etmiştir.

Çolak, Yılmaz ve arkadaşları (2022), kamu ve özel tesisleri karşılaştırmalı olarak değerlendirmiş ve özel sektör tesislerinin temizlik, personel ilgisi ve planlılık açısından daha yüksek puan aldığını saptamışlardır. Erdoğan ve Şirin (2020) ise hizmet kalitesinin, kullanıcıların algıladığı risk düzeyinden doğrudan etkilendiğini ve

özellikle hijyen koşullarının memnuniyet düzeyini şekillendirdiğini ortaya koymuştur.

Ünver ve İstanbulluoğlu (2016), kamu havuzlarında sürdürülebilirlik sorunlarına dikkat çekerek, su tüketimi ve çevresel yönetim eksikliklerinin kamu hizmetlerinde kaliteyi sınırlayan faktörler arasında yer aldığını vurgulamışlardır. Dönmez (2020) ise ilk karşılaşmanın ve personelin yönlendirme becerisinin, kullanıcı memnuniyetinde önemli bir etkisi olduğunu ifade etmiştir.

Literatürde sunulan bulgular, yüzme eğitimi veren spor merkezlerinde hizmet kalitesi algısının yalnızca fiziksel altyapı ya da eğitmen niteliği gibi unsurlarla sınırlı kalmadığını; aynı zamanda bireysel-demografik özellikler ile kurumsal yapıların da bu algıyı biçimlendirdiğini göstermektedir. Kullanıcıların cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir seviyesi ve tesis kullanım sıklığı gibi özellikleri, hizmete dair değerlendirmelerinde belirgin farklılıklar yaratmakta; bu farklılıklar çoğu zaman hizmetin hangi sektöre (kamu/özel) ait olduğuna bağlı olarak daha da derinleşmektedir. Kamu spor tesisleri, ekonomik erişilebilirlik açısından avantaj sağlarken; özel tesisler, fiziksel çevre kalitesi ve bireyselleştirilmiş hizmet anlayışı ile öne çıkmaktadır. Literatürde sunulan bu çok boyutlu yapı, tez kapsamında geliştirilen hipotezlerin kuramsal dayanağını oluşturmakta ve ampirik analizlerde kullanılacak değişkenlerin seçiminde teorik bir zemin sunmaktadır. Bu çerçevede, literatürden elde edilen bulgular, tezdeki ampirik bulgularla karşılaştırmalı olarak sonuç bölümünde yeniden değerlendirilmiştir.

### 3. YÖNTEM

#### 3.1 Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacı, İstanbul İli Anadolu Yakası'nda faaliyet gösteren yüzme eğitimi veren spor merkezlerinde hizmet kalitesinin kullanıcılar tarafından nasıl algılandığını incelemektir. Çalışma, hizmet kalitesinin farklı boyutlarını (fiziksel çevre, etkileşim ve çıktı kalitesi) demografik özellikler (cinsiyet, yaş, eğitim, gelir) ve kullanım değişkenleri (üyelik süresi, kullanım sıklığı) açısından değerlendirmeyi hedeflemektedir. Ayrıca, kamu ve özel sektör spor işletmelerinin hizmet sunumundaki farklılıklarının kullanıcı algısına nasıl yansıdığını ortaya koymak da araştırmanın özel amaçları arasındadır.

Bu doğrultuda araştırma, literatürdeki sınırlı sayıdaki yüzme merkezleri odaklı çalışmalara katkı sağlamayı ve elde edilen bulgular aracılığıyla hem spor işletmeciliği literatürüne hem de uygulamaya yönelik öneriler geliştirmeyi amaçlamaktadır.

Bu temel amaç çerçevesinde, tezimizde katılımcılarının hizmet kalitesi algılarının çeşitli demografik özelliklere göre nasıl farklılık gösterdiği analiz edilmiştir. Cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir seviyesi, spor yapma süresi ve üyelik süresi gibi değişkenlerin, bireylerin spor merkezlerinden aldıkları hizmete dair değerlendirmelerini anlamlı biçimde etkileyip etkilemediği araştırmanın temel sorularındandır. Bu bağlamda, kadın ve erkek katılımcılar arasında hizmet kalitesine yönelik algı farkları; yaş gruplarına göre farklılaşan beklenti düzeyleri, eğitim ve gelir seviyesi arttıkça hizmete yönelik eleştirel tutumların değişip değişmediği incelenmiştir. Ayrıca, spor merkezine düzenli devam eden bireylerin ya da uzun süredir üyeliklerini sürdüren katılımcıların hizmet kalitesine dair algılarında zaman içinde meydana gelen değişimlerin de ortaya konması amaçlanmıştır.

Tezimizde ayrıca, hizmetin sunulduğu kurum türünün (kamu/özel) kalite algısı üzerindeki etkisi de değerlendirilmiştir. Belediye spor merkezleri ile özel spor tesislerinden hizmet alan bireylerin kaliteye yönelik algılarının karşılaştırılması,

yalnızca kullanıcı memnuniyetine değil, aynı zamanda sektörel hizmet politikalarının geliştirilmesine yönelik önemli bir veri sunulmuştur. Bu doğrultuda, hizmet sunumuna ilişkin kullanıcı değerlendirmelerinin kamu ve özel sektör uygulamaları arasındaki farkları yansıtmadığı da analiz edilmiştir.

Çalışma sonucunda elde edilen bulguların, spor merkezlerinin kullanıcı odaklı ve sürdürülebilir hizmet politikaları geliştirmesine, hizmet sunum kalitesinin artırılmasına ve farklı sosyoekonomik gruplara hitap eden kapsayıcı spor politikalarının şekillendirilmesine katkı sağlamaktadır. Ayrıca çalışma, spor yönetimi literatürüne yüzme eğitimi özelinde hizmet kalitesi bağlamında özgün ve yerel bir katkı sunmaktadır.

### **3.2 Araştırmanın Önemi**

Bu çalışma, hizmet kalitesinin yüzme eğitimi bağlamında nasıl algılandığını ortaya koyarak hem spor yönetimi literatürüne hem de uygulamaya katkı sağlamayı hedeflemektedir. Literatürde spor merkezlerinde hizmet kalitesine ilişkin çok sayıda araştırma bulunmasına rağmen, yüzme eğitimi özelinde ve İstanbul'un Anadolu Yakası ölçeğinde kapsamlı bir incelemenin eksikliği dikkat çekmektedir. Bu eksikliğin giderilmesi, bölgesel bir örnek üzerinden hem akademik hem de uygulamaya dönük çıkarımlar üretilmesine olanak sağlamaktadır.

Spor merkezlerinde sunulan hizmetlerin kalitesi, yalnızca bireysel memnuniyet açısından değil; aynı zamanda spora katılımın sürdürülebilirliği ve toplum sağlığının desteklenmesi bakımından da önem taşımaktadır. Bu çerçevede, çalışmanın hem kamu hem özel sektör spor hizmetlerinin geliştirilmesine katkı sunması beklenmektedir.

Çalışmanın bulguları hem kamuya ait spor tesislerinin hem de özel spor merkezlerinin hizmet sunumlarını daha kullanıcı odaklı ve etkili biçimde yapılandırmalarına yönelik çeşitli çıkarımlar sunmaktadır. Gelir düzeyi, cinsiyet ve eğitim seviyesi gibi demografik değişkenlerin hizmet kalitesi algısı üzerindeki etkilerine ilişkin bulgular, spor tesislerinde daha kapsayıcı ve farklı kullanıcı gruplarına duyarlı hizmet stratejilerinin geliştirilmesine zemin hazırlamaktadır. Yüzme eğitimi bağlamında elde edilen veriler, benzer yapıya sahip diğer spor branşlarında hizmet kalitesine yönelik ileride yapılacak değerlendirmeler açısından

karşılaştırmalı bir referans niteliği taşımaktadır. Hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik öneriler ise hem kullanıcı memnuniyetinin artırılması hem de spor merkezlerinin sürdürülebilir yönetim uygulamaları geliştirmesi açısından anlamlı katkılar sağlamaktadır.

Araştırmamızın hipotezleri şu şekildedir.

**H<sub>1</sub>:** Katılımcıların hizmet kalitesi algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık vardır.

**H<sub>2</sub>:** Katılımcıların hizmet kalitesi algısı yaş gruplarına göre anlamlı farklılık vardır.

**H<sub>3</sub>:** Katılımcıların hizmet kalitesi algısı spor yapma süresine göre anlamlı farklılık vardır.

**H<sub>4</sub>:** Katılımcıların hizmet kalitesi algısı meslek türlerine göre anlamlı farklılık vardır.

**H<sub>5</sub>:** Katılımcıların hizmet kalitesi algısı eğitim durumuna göre anlamlı farklılık vardır.

**H<sub>6</sub>:** Katılımcıların hizmet kalitesi algısı gelir durumuna göre anlamlı farklılık vardır.

**H<sub>7</sub>:** Katılımcıların hizmet kalitesi algısı spor merkezine (kamu/özel) göre anlamlı farklılık vardır.

**H<sub>8</sub>:** Katılımcıların yaş, spor süresi ve aylık gelir değişkenlerinin hizmet kalitesi algısı üzerinde anlamlı etkisi vardır.

### 3.3 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, İstanbul ili Anadolu Yakası'nda yüzme eğitimi veren spor merkezlerinden hizmet alan bireyler oluşturmaktadır. Bu bölgede tezin yazıldığı dönem itibariyle toplam 51 adet yüzme havuzu bulunduğu tespit edilmiştir. Bu havuzların 15'i kamuya ait belediye tesisleri, 36'sı ise özel sektöre ait işletmeler bünyesinde faaliyet göstermektedir. Tesislerin bir kısmı yalnızca yüzme havuzu olarak hizmet verirken, bazıları çok amaçlı spor merkezlerinin bir parçası olarak yapılandırılmıştır. Her bir havuzun aylık ortalama 175 kullanıcıya hizmet sunduğu dikkate alındığında, araştırmanın evreni toplamda yaklaşık 8.925 kullanıcıdan oluşmaktadır.

Örneklem belirlenirken, araştırmanın temsiliyet düzeyini artırmak amacıyla cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve gelir seviyesi gibi demografik değişkenler dikkate alınmıştır. Örneklem büyüklüğü, evrenin genişliği göz önünde bulundurularak Krejcie ve Morgan'ın (1970) örneklem büyüklüğü tablosu esas alınarak hesaplanmış ve %95 güven düzeyi ile %5 hata payı temel alınarak minimum 368 kişi olarak belirlenmiştir. Ancak, araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliğini artırmak amacıyla toplam 412 katılımcıya ulaşılmıştır.

Araştırmamızda veriler hem kamuya ait belediye tesislerinde hem de özel spor merkezlerinde yüz yüze anket yöntemiyle toplanmıştır. Bu çerçevede oluşturulan örneklem grubu, İstanbul Anadolu Yakası'ndaki yüzme eğitimi hizmetlerinden faydalanan kullanıcıları sosyo-demografik çeşitlilik açısından temsilen yeterli düzeyde kapsayıcılık sunmaktadır.

### **3.4 Yöntem**

Araştırma, yüzme eğitimi veren spor merkezlerinde hizmet kalitesini ölçmeye yönelik ölçeklerin yer aldığı nicel bir yaklaşımla gerçekleştirilmiştir. Veri toplama sürecinde anket yöntemi kullanılmış ve katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesini değerlendiren maddelerden oluşan bir veri toplama aracı uygulanmıştır. Ölçek, hizmet kalitesi literatürüne dayanarak oluşturulmuş olup; fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi ve ekipman kalitesi gibi boyutları içermektedir. Bu kapsamda, Yılmaz Uçan (2007) tarafından geliştirilen hizmet kalitesi ölçeğinden yararlanılmıştır.

Spor Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (SM-HKÖ), Uçan (2007) tarafından geliştirilmiş geçerli ve güvenilir bir ölçme aracıdır. Ölçek, bireylerin spor merkezlerinde sunulan hizmetlere yönelik algılarını sistematik biçimde değerlendirmek amacıyla tasarlanmıştır. Geliştirildiği çalışmada farklı spor dallarına yönelik çok amaçlı spor tesisleri temel alınmış olmakla birlikte, ölçeğin kapsadığı alt boyutlar (örneğin fiziksel çevre, ekipman, etkileşim ve çıktı kalitesi gibi) yüzme eğitimi verilen tesislerdeki hizmet kalitesinin ölçülmesine de uyarlanabilir niteliktedir. Özellikle yüzme merkezlerinin de spor merkezleri kategorisine dahil olması, benzer hizmet unsurlarına (fiziksel altyapı, eğitmen desteği, hijyen koşulları vb.) sahip olması nedeniyle, söz konusu ölçeğin yüzme

merkezlerinde kullanılmasının geçerlilik açısından uygun olduğu değerlendirilmektedir.

Bu ölçeğe baktığımızda, toplam 31 maddeden ve altı alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte, 5'li Likert tipi derecelendirme sistemi kullanılmış olup, katılımcılar her bir ifadeye “1 - Tamamen katılıyorum” ile “5 - Hiç katılmıyorum” arasında puan vererek yanıtlamaktadır. Ölçeğin alt boyutları ve bu boyutlara ait maddeler şu şekildedir:

Fiziksel Çevre Kalitesi (Madde 1–7): Spor merkezinin fiziksel yapısı, temizlik düzeyi ve genel düzenine ilişkin algıyı ölçmektedir.

Ortam Koşulları Kalitesi (Madde 8–10): Merkezin iç ortam özellikleri (sıcaklık, havalandırma, ses düzeyi vb.) ile ilgili değerlendirmeleri kapsamaktadır.

Egzersiz Alet-Ekipmanları (Madde 11–13): Merkezde yer alan alet ve ekipmanların işlevselliği, yeterliliği ve güvenilirliğine dair algıları ölçmektedir.

Program Kalitesi (Madde 14–16): Sunulan egzersiz programlarının içeriği, çeşitliliği ve bireysel ihtiyaçlara uygunluğu değerlendirilmektedir.

Etkileşim Kalitesi (Madde 17–26): Hizmet sunucular ile kullanıcılar arasındaki etkileşim kalitesi, personelin ilgisi, yönlendirme ve iletişim becerileri gibi unsurları kapsamaktadır.

Çıktı Kalitesi (Madde 27–31): Katılımcının spor merkezinden elde ettiği fayda ve genel memnuniyet düzeyini değerlendiren boyuttur.

(Uçan, 2007) tarafından gerçekleştirilen geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları sonucunda, alt boyutlara ilişkin hesaplanan Cronbach's Alpha iç tutarlılık katsayıları sırasıyla şu şekildedir: Fiziksel Çevre Kalitesi (0,85), Ortam Koşulları Kalitesi (0,77), Egzersiz Alet-Ekipmanları (0,82), Program Kalitesi (0,83), Etkileşim Kalitesi (0,95) ve Çıktı Kalitesi (0,92). Bu çalışmada elde edilen veriler üzerinden yeniden yapılan güvenilirlik analizlerinde ise, söz konusu alt boyutlara ilişkin iç tutarlılık katsayıları Fiziksel Çevre Kalitesi (0,77), Ortam Koşulları Kalitesi (0,81), Egzersiz Alet-Ekipmanları (0,83), Program Kalitesi (0,77), Etkileşim Kalitesi (0,88) ve Çıktı Kalitesi (0,85) olarak bulunmuştur. Elde edilen bu bulgular, ölçeğin alt boyutlarının yeterli düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu ve ölçme aracı olarak güvenilirliğini koruduğunu göstermektedir.

#### 4. BULGULAR

Bu bölümde, araştırmaya katılan bireylerin demografik özellikleri ile spor merkezlerinde algıladıkları hizmet kalitesi düzeylerine ilişkin betimsel ve karşılaştırmalı istatistiksel analiz bulgularına yer verilmiştir. İlk olarak katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu, gelir düzeyi, spor yapma süresi ve meslek gibi demografik özellikleri tanımlanmış; ardından hizmet kalitesi alt boyutları ile bu değişkenler arasındaki ilişkiler çeşitli istatistiksel yöntemlerle (bağımsız örneklem t-testi, tek yönlü varyans analizi [ANOVA] ve çoklu regresyon analizi) incelenmiştir.

**Çizelge 4.1: Katılımcıların Demografik Özellikleri**

Demografik Özellikler		n	%
Spor Merkezi	Belediye	220	54,7
	Özel Spor Merkezleri	182	45,3
Cinsiyet	Kadın	203	50,5
	Erkek	199	49,5
Yaş	18-25 yaş	89	22,1
	26-40 yaş	140	34,8
	41-50 yaş	123	30,6
	51 yaş ve üzeri	50	12,4
Spor Yapma Süresi	1-6 ay	185	46,0
	7-12 ay	103	25,6
	1-3 yıl	51	12,7
	3-5 yıl	24	6,0
	6-10 yıl	39	9,7
Meslek	Esnaf	31	7,7
	Mühendis	18	4,5
	Serbest Meslek	89	22,1
	Öğretmen	83	20,6
	Memur	25	6,2
	İşçi	29	7,2
	Asker/Polis	8	2,0
	İşsiz	50	12,4
	Öğrenci	69	17,2
Demografik Özellikler		n	%
Öğrenim Durumu	İlkokul/ortaokul	31	7,7
	Lise	137	34,1
	Üniversite	204	50,7
	Lisansüstü	30	7,5

**Çizelge 4.1: (Devamı) Katılımcıların Demografik Özellikleri**

Demografik Özellikler		n	%
Aylık Gelir	22.104 TL altı	98	24,4
	22.104-30.000 TL	55	13,7
	30.000-55.000 TL	102	25,4
	55.000-70.000 TL	99	24,6
	70.000 TL üzeri	48	11,9
Toplam		412	100

Çizelge 4.1’de katılımcıların demografik özellikleri incelenmiştir. Buna göre katılımcıların %54,7’sini belediye, %45,3’ünün özel spor merkezlerinde olduğu; cinsiyet bakımından %50,5’inin kadın, %49,5’inin erkek olduğu görülmektedir. Yaş bakımından katılımcıların %34,8’inin 26-40 yaş, %30,6’sının 41-50 yaş grubunda olduğu; spor yapma süresi bakımından %46’sının 1-6 ay ve %25,6’sının 6-12 ay süreyle spor yaptıkları ve büyük bir kısmının 1 yıldan daha kısa süreyle spor yaptığı belirlenmiştir. Meslek bakımından katılımcıların %22,1’inin serbest meslek, %20,6’sının öğretmen, %12,4’ünün işsiz, %17,2’sinin öğrenci olduğu, bunun yanında esnaf, mühendis, memur ve işçi olarak çalışan meslek gruplarının olduğu belirlenmiştir. Öğrenim durumu bakımından katılımcıların %34,1’inin lise mezunu olduğu, %50,7’sinin ise üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir. Gelir düzeyi bakımından %24,4’ünün 22.104 TL altı gelire sahip olduğu, %13,7’sinin 22.104-30.000 TL arası, %25,4’ünün 30.000-55.000 TL ve %24,6’sının ise 55.000-70.000 TL gelire sahip olduğu belirlenmiştir.

**Çizelge 4.2: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeyleri**

	N	Min	Max	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Fiziksel Çevre Kalitesi	402	11	35	4,07	0,759	-,603	-,224
Ortam Koşulları Kalitesi	402	7	15	4,09	0,777	-,571	-,517
Egzersiz Alet-Ekipmanları	402	3	15	3,97	0,896	-,757	,049
Program Kalitesi	402	4	15	4,13	0,817	-,995	,660
Etkileşim Kalitesi	402	15	50	4,29	0,726	-1,129	1,063
Çıktı Kalitesi	402	12	25	4,46	0,541	-,762	,036
Algılanan Hizmet Kalitesi	402	65	155	4,20	0,587	-,660	,338

Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerine ilişkin betimsel istatistikler Çizelge 4.2’de verilmiştir. Alt boyut ortalamaları 1–5’lik Likert üzerinde madde

ortalaması olarak verilmiş, Min–Max sütunları ise ilgili alt boyutların toplam puanlarını göstermektedir. Aralık katsayısı  $(5-1)/5=0,80$  esas alındığında  $3,40-4,19 = \text{“yüksek”}$ ,  $4,20-5,00 = \text{“çok yüksek”}$  düzeyi ifade etmektedir. Buna göre Fiziksel Çevre ( $\bar{x}=4,07$ ), Ortam Koşulları ( $\bar{x}=4,09$ ), Egzersiz Alet-Ekipmanları ( $\bar{x}=3,97$ ) ve Program ( $\bar{x}=4,13$ ) yüksek; Etkileşim ( $\bar{x}=4,29$ ), Çıktı ( $\bar{x}=4,46$ ) ve ölçeğin geneli olan Algılanan Hizmet Kalitesi ( $\bar{x}=4,20$ ) çok yüksek düzeydedir. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin  $-1,50$  ile  $+1,50$  aralığında olması, normal dağılım varsayımını desteklemekte; bu nedenle sonraki analizlerde parametrik testler kullanılmıştır. Buna göre verilerde u değerlerin bulunmadığı ve verilerin normal dağıldığı kabul edilmiş, analizlerde parametrik istatistiksel tekniklerden bağımsız örneklem t testi, ANOVA testi ve regresyon analizlerinden faydalanılmıştır.

**Çizelge 4.3: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırması**

	Cinsiyet	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	sd	p
Fiziksel Çevre Kalitesi	Kadın	203	27,56	5,415	-3,551	400	,000
	Erkek	199	29,42	5,049			
Ortam Koşulları Kalitesi	Kadın	203	12,11	2,331	-1,351	400	,178
	Erkek	199	12,42	2,325			
Egzersiz Alet-Ekipmanları	Kadın	203	11,68	2,940	-1,837	400	,067
	Erkek	199	12,17	2,385			
Program Kalitesi	Kadın	203	12,20	2,635	-1,645	400	,101
	Erkek	199	12,60	2,233			
Etkileşim Kalitesi	Kadın	203	43,25	7,044	1,117	400	,265
	Erkek	199	42,44	7,475			
Çıktı Kalitesi	Kadın	203	22,50	2,693	1,511	400	,132
	Erkek	199	22,09	2,710			
Algılanan Hizmet Kalitesi	Kadın	203	129,30	17,833	-1,016	400	,310
	Erkek	199	131,15	18,576			

Çizelge 4.3’te, katılımcıların hizmet kalitesi algısı düzeylerinin cinsiyete göre karşılaştırılması bağımsız örneklem t-testi ile incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre, Algılanan Hizmet Kalitesi ölçeğinin ortam koşulları, egzersiz alet–ekipmanları, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve toplam puanlarında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ( $p>,05$ ). Buna karşılık, fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda cinsiyetler arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır ( $t(400)=-3,551$ ,  $p<,001$ ). Ortalama puanlar incelendiğinde, erkeklerin fiziksel çevre kalitesine ilişkin algılarının

(Ort.=29,42±5,05) kadınlardan (Ort.=27,56±5,42) daha yüksek olduğu görülmektedir.

Buna göre araştırmanın “**H1**: Katılımcıların hizmet kalitesi algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık vardır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

**Çizelge 4.4: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Yaşa Göre Karşılaştırması**

	Yaş	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p	Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	18-25 yaş	89	30,29	4,302	3	6,380	,000	2,3<1
	26-40 yaş	140	27,44	5,453				
	41-50 yaş	123	27,97	5,301				
	51 yaş ve üzeri	50	29,42	5,732				
Ortam Koşulları Kalitesi	18-25 yaş	89	12,97	2,145	3	5,150	,002	2<1
	26-40 yaş	140	11,80	2,565				
	41-50 yaş	123	12,15	2,079				
	51 yaş ve üzeri	50	12,60	2,259				
Egzersiz Alet-Ekipmanları	18-25 yaş	89	12,91	2,720	3	8,263	,000	2,3<1
	26-40 yaş	140	11,16	2,747				
	41-50 yaş	123	11,99	2,296				
	51 yaş ve üzeri	50	12,12	2,797				
Program Kalitesi	18-25 yaş	89	13,30	1,695	3	7,865	,000	2<1
	26-40 yaş	140	11,82	2,796				
	41-50 yaş	123	12,59	2,084				
	51 yaş ve üzeri	50	11,94	2,867				
Etkileşim Kalitesi	18-25 yaş	89	44,61	6,584	3	5,426	,001	2<1
	26-40 yaş	140	41,06	8,392				
	41-50 yaş	123	43,76	6,134				
	51 yaş ve üzeri	50	42,52	6,585				
Çıktı Kalitesi	18-25 yaş	89	23,31	2,103	3	5,677	,001	2,3<1
	26-40 yaş	140	21,92	2,831				
	41-50 yaş	123	22,07	2,969				
	51 yaş ve üzeri	50	22,10	2,197				
Algılanan Hizmet Kalitesi	18-25 yaş	89	137,39	16,836	3	8,633	,000	2,3,4<1
	26-40 yaş	140	125,21	18,690				
	41-50 yaş	123	130,52	16,334				
	51 yaş ve üzeri	50	130,70	19,554				

Çizelge 4.4'te katılımcıların hizmet kalitesi algısı düzeylerinin yaşa göre karşılaştırması ANOVA testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, Algılanan Hizmet Kalitesi ölçeğinin Egzersiz Alet-Ekipmanları, Program Kalitesi ve Etkileşim Kalitesi, Fiziksel Çevre Kalitesi, Ortam Koşulları Kalitesi, Çıktı Kalitesi alt boyutları ve toplam puanlarında anlamlı farklılık meydana geldiği belirlenmiştir. Meydana gelen farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Tukey testi uygulanmıştır. Sonuçlara göre, Fiziksel Çevre Kalitesi ( $F=6,380$ ), Egzersiz Alet-Ekipmanları ( $F=8,263$ ) ve Çıktı Kalitesi ( $F=5,677$ ) boyutlarında 18–25 yaş grubunun algılarının 26–50 yaş grubuna göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Ortam Koşulları ( $F=5,150$ ), Program Kalitesi ( $F=7,865$ ) ve Etkileşim Kalitesi ( $F=5,426$ ) boyutlarında da 18–25 yaş grubunun 26–40 yaş grubuna göre daha yüksek puan verdiği görülmüştür. Ölçeğin geneline ilişkin Algılanan Hizmet Kalitesi puanlarında da benzer şekilde 18–25 yaş grubunun, 26–40 yaş grubuna kıyasla daha yüksek algıya sahip olduğu saptanmıştır ( $F=8,633$ ).

Buna göre araştırmanın “**H2:** Katılımcıların hizmet kalitesi algısı yaş gruplarına göre anlamlı farklılık vardır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

**Çizelge 4.5: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Spor Yapma Süresine Göre Karşılaştırması**

	Spor Yapma Süresi	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p	Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	1-6 ay	185	29,19	4,593	4	6,791	,000	3,4,5<1,2
	7-12 ay	103	29,44	5,871				
	1-3 yıl	51	26,57	5,247				
	3-5 yıl	24	25,04	6,125				
	6-10 yıl	39	27,18	5,020				
Ortam Koşulları Kalitesi	1-6 ay	185	12,54	2,040	4	8,875	,000	3,4,5<1,2
	7-12 ay	103	12,80	2,374				
	1-3 yıl	51	11,16	2,901				
	3-5 yıl	24	10,54	2,536				
	6-10 yıl	39	12,05	1,538				
Egzersiz Alet-Ekipmanları	1-6 ay	185	12,26	2,327	4	4,517	,001	3,4,5<1,2
	7-12 ay	103	12,24	2,902				
	1-3 yıl	51	11,00	3,382				
	3-5 yıl	24	10,58	2,842				
	6-10 yıl	39	11,49	2,037				

**Çizelge 4.5: (Devamı) Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Spor Yapma Süresine Göre Karşılaştırması**

	Spor Yapma Süresi	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p	Fark
Program Kalitesi	1-6 ay	185	12,53	2,129	4	,895	,467	-
	7-12 ay	103	12,52	2,963				
	1-3 yıl	51	11,88	2,847				
	3-5 yıl	24	12,04	1,829				
	6-10 yıl	39	12,36	2,134				
Etkileşim Kalitesi	1-6 ay	185	42,46	6,707	4	1,748	,139	-
	7-12 ay	103	44,02	8,201				
	1-3 yıl	51	42,10	8,769				
	3-5 yıl	24	40,63	5,874				
	6-10 yıl	39	43,97	5,158				
Çıktı Kalitesi	1-6 ay	185	22,10	2,476	4	5,204	,000	1,3,4,5<2
	7-12 ay	103	23,24	2,358				
	1-3 yıl	51	21,90	3,460				
	3-5 yıl	24	21,08	3,348				
	6-10 yıl	39	22,00	2,503				
Algılanan Hizmet Kalitesi	1-6 ay	185	131,09	15,723	4	4,716	,001	1,3,4,5<2 3,4,5<1
	7-12 ay	103	134,26	20,682				
	1-3 yıl	51	124,61	20,413				
	3-5 yıl	24	119,92	19,545				
	6-10 yıl	39	129,05	14,638				

Çizelge 4.5'te katılımcıların hizmet kalitesi algısı düzeylerinin spor yapma süresine göre karşılaştırması ANOVA testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, Algılanan Hizmet Kalitesi ölçeğinin Egzersiz Alet-Ekipmanları, Program Kalitesi ve Etkileşim Kalitesi puanlarında spor yapma süresine göre anlamlı farklılık meydana gelmediği belirlenmiştir ( $p>,05$ ). Buna karşılık ölçeğin fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, çıktı kalitesi ve toplam puanlarında anlamlı farklılık meydana geldiği belirlenmiştir. Meydana gelen farklılığa ilişkin grup içi karşılaştırmalar, Tukey testi ile yapılmıştır. Tukey testi sonuçları, kısa süreyle spor yapan katılımcıların hizmet kalitesi algılarının uzun süreli kullanıcılara göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Özellikle 1–6 ay ve 6–12 ay spor yapanların fiziksel çevre ( $F=6,791$ ;  $p<,05$ ) ve ortam koşulları ( $F=8,875$ ;  $p<,05$ ) boyutlarında daha olumlu değerlendirmeler yaptığı görülmüştür. Çıktı kalitesi açısından en yüksek puan, 6–12 ay arası spor yapan grupta tespit edilmiştir ( $F=5,204$ ;  $p<,05$ ). Ölçeğin

geneline bakıldığında, 6–12 ay arası spor yapanların hizmet kalitesi algısı en yüksek düzeyde iken, 1 yıldan fazla süredir spor yapanların puanlarının anlamlı biçimde düştüğü belirlenmiştir (F=4,716; p<,05). Bu bulgular, spor yapma süresi uzadıkça kullanıcıların hizmetin eksik yönlerini daha fazla fark etmeye başladığını düşündürmektedir.

Buna göre araştırmanın “**H3: Katılımcıların hizmet kalitesi algısı spor yapma süresine göre anlamlı farklılık vardır.**” Hipotezi kabul edilmiştir.

**Çizelge 4.6: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Mesleğe Göre Karşılaştırması**

	Meslek	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p	Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	Esnaf	31	31,19	3,987	8	4,550	,000	4<3 3,8<9
	Mühendis	18	29,61	3,632				
	Serbest Meslek	89	28,49	4,820				
	Öğretmen	83	26,90	5,864				
	Memur	25	28,72	6,901				
	İşçiç	29	27,31	4,124				
	Asker/Polis	8	31,00	4,276				
	İşsiz	50	26,60	6,184				
Öğrenci	69	30,32	4,153					
Ortam Koşulları Kalitesi	Esnaf	31	13,06	1,569	8	4,292	,000	3,4,8<9
	Mühendis	18	12,94	2,155				
	Serbest Meslek	89	11,67	2,250				
	Öğretmen	83	11,52	2,643				
	Memur	25	12,60	2,739				
	İşçiç	29	13,00	1,982				
	Asker/Polis	8	13,50	1,604				
	İşsiz	50	12,02	2,199				
Öğrenci	69	12,99	2,054					
Egzersiz Alet-Ekipmanları	Esnaf	31	13,19	1,167	8	4,253	,000	3,4,8<9
	Mühendis	18	11,44	2,935				
	Serbest Meslek	89	11,80	2,408				
	Öğretmen	83	11,14	2,893				
	Memur	25	11,56	2,615				
	İşçiç	29	11,28	2,840				
	Asker/Polis	8	13,50	1,604				
	İşsiz	50	11,60	2,814				
Öğrenci	69	13,03	2,673					

**Çizelge 4.6: (Devamı) Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Mesleğe Göre Karşılaştırması**

	Meslek	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p	Fark
Program Kalitesi	Esnaf	31	13,48	1,208	8	5,206	,000	-
	Mühendis	18	11,56	2,617				
	Serbest Meslek	89	12,07	2,623				
	Öğretmen	83	11,84	2,703				
	Memur	25	11,24	2,127				
	İşçi	29	12,72	2,136				
	Asker/Polis	8	14,50	,535				
	İşsiz	50	12,20	2,907				
	Öğrenci	69	13,42	1,528				
Etkileşim Kalitesi	Esnaf	31	44,94	4,187	8	3,984	,000	-
	Mühendis	18	47,78	2,713				
	Serbest Meslek	89	41,58	6,324				
	Öğretmen	83	40,63	9,294				
	Memur	25	42,56	6,862				
	İşçi	29	43,83	5,983				
	Asker/Polis	8	47,50	4,629				
	İşsiz	50	42,06	7,849				
	Öğrenci	69	44,67	6,652				
Çıktı Kalitesi	Esnaf	31	22,29	2,369	8	3,715	,000	3,4,8<9
	Mühendis	18	23,78	1,768				
	Serbest Meslek	89	21,53	2,939				
	Öğretmen	83	21,86	3,201				
	Memur	25	21,92	3,135				
	İşçi	29	22,24	2,415				
	Asker/Polis	8	21,50	2,204				
	İşsiz	50	22,72	2,250				
	Öğrenci	69	23,38	1,824				
Algılanan Hizmet Kalitesi	Esnaf	31	138,16	13,454	8	5,089	,000	3,4,8<9 4<3
	Mühendis	18	137,11	12,068				
	Serbest Meslek	89	127,15	17,082				
	Öğretmen	83	123,89	21,298				
	Memur	25	128,60	17,734				
	İşçi	29	130,38	15,938				
	Asker/Polis	8	141,50	8,734				
	İşsiz	50	127,20	18,746				
	Öğrenci	69	137,80	15,921				

Çizelge 4.6’da katılımcıların hizmet kalitesi algısı düzeylerinin mesleğe göre karşılaştırması ANOVA testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, Algılanan Hizmet Kalitesi ölçeğinin Program Kalitesi ve Etkileşim Kalitesi alt boyutlarında anlamlı farklılık meydana gelmediği belirlenmiştir ( $p>,05$ ). Buna karşılık ölçeğin Egzersiz Alet-Ekipmanları, Fiziksel Çevre Kalitesi, Ortam Koşulları Kalitesi, Çıktı Kalitesi alt boyutları ve toplam puanlarında anlamlı farklılık meydana geldiği belirlenmiştir. Meydana gelen farklılığa ilişkin grup içi karşılaştırmalar, Tukey testi ile yapılmıştır. Tukey testi sonuçları, özellikle öğrencilerin hizmet kalitesi algısının birçok boyutta diğer meslek gruplarına göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Öğrenciler, serbest meslek sahibi, öğretmen ve işsiz katılımcılara kıyasla fiziksel çevre ( $F=4,550$ ;  $p<,05$ ), ortam koşulları ( $F=4,292$ ;  $p<,05$ ), egzersiz alet–ekipmanları ( $F=4,253$ ;  $p<,05$ ) ve çıktı kalitesi ( $F=3,715$ ;  $p<,05$ ) boyutlarında anlamlı biçimde daha yüksek puanlamalar yapmıştır. Ölçeğin geneline bakıldığında da (Algılanan Hizmet Kalitesi,  $F=5,089$ ;  $p<,05$ ), öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin serbest meslek sahibi, öğretmen ve işsiz katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca serbest meslek grubunun, öğretmenlere kıyasla daha olumlu değerlendirmeler yaptığı saptanmıştır.

Buna göre araştırmanın “**H4: Katılımcıların hizmet kalitesi algısı meslek türlerine göre anlamlı farklılık vardır.**” Hipotezi kabul edilmiştir.

**Çizelge 4.7: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Karşılaştırması**

	Eğitim Durumu	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p	Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	İlkokul/ortaokul	31	28,68	6,252	3	4,947	,002	4<1,2,3
	Lise	137	29,53	4,013				
	Üniversite	204	28,15	5,414				
	Lisansüstü	30	25,70	7,424				
Ortam Koşulları Kalitesi	İlkokul/ortaokul	31	11,90	3,113	3	4,253	,006	4<2,3
	Lise	137	12,72	1,940				
	Üniversite	204	12,17	2,265				
	Lisansüstü	30	11,20	3,033				
Egzersiz Alet-Ekipmanları	İlkokul/ortaokul	31	12,03	3,027	3	2,372	,070	-
	Lise	137	12,39	2,596				
	Üniversite	204	11,62	2,649				
	Lisansüstü	30	11,73	2,815				

**Çizelge 4.7: (Devamı) Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Karşılaştırması**

	Eğitim Durumu	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p	Fark
Program Kalitesi	İlkokul/ortaokul	31	11,65	3,611	3	2,619	,051	-
	Lise	137	12,80	1,913				
	Üniversite	204	12,30	2,475				
	Lisansüstü	30	12,00	2,804				
Etkileşim Kalitesi	İlkokul/ortaokul	31	40,84	9,822	3	1,681	,171	-
	Lise	137	43,79	5,531				
	Üniversite	204	42,56	7,387				
	Lisansüstü	30	42,60	9,744				
Çıktı Kalitesi	İlkokul/ortaokul	31	23,13	1,875	3	1,262	,287	-
	Lise	137	22,23	2,260				
	Üniversite	204	22,27	2,796				
	Lisansüstü	30	21,87	4,240				
Algılanan Hizmet Kalitesi	İlkokul/ortaokul	31	128,23	25,387	3	2,666	,048	1,3,4<2
	Lise	137	133,47	14,847				
	Üniversite	204	129,08	17,397				
	Lisansüstü	30	125,10	25,955				

Çizelge 4.7’de katılımcıların hizmet kalitesi algısı düzeylerinin öğrenim durumuna göre karşılaştırması ANOVA testi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, Algılanan Hizmet Kalitesi ölçeğinin Egzersiz Alet-Ekipmanları, Program Kalitesi, Etkileşim Kalitesi ve Çıktı Kalitesi puanlarında eğitim durumuna göre anlamlı farklılık meydana gelmediği belirlenmiştir ( $p>,05$ ). Buna karşılık ölçeğin fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi ve toplam puanlarında anlamlı farklılık meydana geldiği belirlenmiştir. Tukey testi sonuçları, eğitim düzeyine göre bazı farklılıkları ortaya koymuştur. Fiziksel Çevre Kalitesi boyutunda, lisansüstü eğitim alan katılımcıların puanları, daha düşük eğitim düzeyine sahip olanlara kıyasla anlamlı biçimde daha düşük bulunmuştur ( $F=4,947$ ;  $p<,05$ ). Benzer şekilde Ortam Koşulları Kalitesi boyutunda da lisansüstü grubun, lise ve üniversite mezunlarına göre daha düşük algıya sahip olduğu belirlenmiştir ( $F=4,253$ ;  $p<,05$ ). Ölçeğin geneline bakıldığında (Algılanan Hizmet Kalitesi), lise mezunu katılımcıların diğer eğitim gruplarına göre daha yüksek memnuniyet düzeyi bildirdikleri saptanmıştır ( $F=2,666$ ;  $p<,05$ ).

Buna göre araştırmanın “**H5:** Katılımcıların hizmet kalitesi algısı eğitim durumuna göre anlamlı farklılık vardır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

**Çizelge 4.8: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Alık Gelire Göre Karşılaştırması**

	Gelir Durumu	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p	Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	22.104 TL	98	28,42	5,171	4	2,503	,042	4<2,3
	22.104-30.000 TL	55	29,36	4,824				
	30.000-55.000 TL	102	29,45	4,847				
	55.000-70.000 TL	99	27,42	5,115				
	70.000 TL üzeri	48	27,71	6,922				
Ortam Koşulları Kalitesi	22.104 TL	98	12,02	2,589	4	3,720	,005	4<2,3
	22.104-30.000 TL	55	12,95	1,545				
	30.000-55.000 TL	102	12,73	2,176				
	55.000-70.000 TL	99	11,89	2,351				
	70.000 TL üzeri	48	11,77	2,528				
Egzersiz Alet-Ekipmanları	22.104 TL	98	11,67	3,032	4	2,320	,056	-
	22.104-30.000 TL	55	12,89	1,921				
	30.000-55.000 TL	102	11,97	2,730				
	55.000-70.000 TL	99	11,74	2,546				
	70.000 TL üzeri	48	11,60	2,735				
Program Kalitesi	22.104 TL	98	12,28	2,398	4	1,366	,245	-
	22.104-30.000 TL	55	13,07	1,550				
	30.000-55.000 TL	102	12,44	2,535				
	55.000-70.000 TL	99	12,24	2,544				
	70.000 TL üzeri	48	12,13	2,929				

**Çizelge 4.8: (Devamı) Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Alık Gelire Göre Karşılaştırması**

	Gelir Durumu	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	sd	F	p	Fark
Etkileşim Kalitesi	22.104 TL	98	41,92	7,660	4	3,047	,017	-
	22.104-30.000 TL	55	44,78	5,817				
	30.000-55.000 TL	102	43,23	6,937				
	55.000-70.000 TL	99	41,48	7,841				
	70.000 TL üzeri	48	44,56	6,713				
Çıktı Kalitesi	22.104 TL	98	22,22	2,881	4	4,361	,002	4<2,3
	22.104-30.000 TL	55	22,69	1,980				
	30.000-55.000 TL	102	22,65	2,582				
	55.000-70.000 TL	99	21,42	2,949				
	70.000 TL üzeri	48	23,04	2,396				
Algılanan Hizmet Kalitesi	22.104 TL	98	128,53	19,670	4	3,148	,014	4<2,3
	22.104-30.000 TL	55	135,75	12,307				
	30.000-55.000 TL	102	132,46	17,446				
	55.000-70.000 TL	99	126,20	18,707				
	70.000 TL üzeri	48	130,81	19,613				

Çizelge 4.8’de katılımcıların hizmet kalitesi algısı düzeylerinin gelir durumuna göre karşılaştırması ANOVA testi ile incelenmiştir. Analiz sonucunda, Egzersiz Alet-Ekipmanları, Program Kalitesi ve Etkileşim Kalitesi boyutlarında gelir düzeyine göre anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p>.05$ ). Buna karşılık, Fiziksel Çevre Kalitesi, Ortam Koşulları Kalitesi, Çıktı Kalitesi ve ölçeğin geneli olan Algılanan Hizmet Kalitesi puanlarında anlamlı farklılıklar saptanmıştır.

Tukey testi sonuçlarına göre, 55.000–70.000 TL gelir grubundaki katılımcıların, 22.104–30.000 TL ve 30.000–55.000 TL gelir grubundakilere kıyasla daha düşük puanlara sahip oldukları görülmüştür (Fiziksel Çevre Kalitesi:  $F=2,503$ ;  $p<.05$ ; Ortam Koşulları Kalitesi:  $F=3,720$ ;  $p<.05$ ; Çıktı Kalitesi:  $F=4,361$ ;  $p<.05$ ). Benzer şekilde, Algılanan Hizmet Kalitesi toplam puanında da 55.000–70.000 TL

gelir grubundakiler, orta gelir gruplarına göre daha düşük algıya sahiptir ( $F=3,148$ ;  $p<.05$ ). Bu bulgular, orta gelir grubunda yer alan katılımcıların hizmet kalitesine ilişkin algılarının daha yüksek olduğunu, buna karşın 55.000–70.000 TL gelir aralığındaki katılımcıların memnuniyet düzeylerinin görece düşük kaldığını göstermektedir.

Buna göre araştırmanın “**H6**: Katılımcıların hizmet kalitesi algısı gelir durumuna göre anlamlı farklılık vardır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

**Çizelge 4.9: Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algısı Düzeylerinin Spor Merkezine Göre Karşılaştırması**

	Spor Merkezi	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	sd	p
Fiziksel Çevre Kalitesi	Belediye	220	27,35	5,573	-4,838	400	,000
	Özel Spor Merkezleri	182	29,85	4,637			
Ortam Koşulları Kalitesi	Belediye	220	11,76	2,499	-4,861	400	,000
	Özel Spor Merkezleri	182	12,87	1,951			
Egzersiz Alet-Ekipmanları	Belediye	220	11,34	2,860	-4,950	400	,000
	Özel Spor Merkezleri	182	12,63	2,277			
Program Kalitesi	Belediye	220	11,88	2,660	-4,838	400	,000
	Özel Spor Merkezleri	182	13,03	2,000			
Etkileşim Kalitesi	Belediye	220	41,10	8,009	-5,520	400	,000
	Özel Spor Merkezleri	182	44,97	5,566			
Çıktı Kalitesi	Belediye	220	21,80	2,907	-4,121	400	,000
	Özel Spor Merkezleri	182	22,90	2,309			
Algılanan Hizmet Kalitesi	Belediye	220	125,22	19,790	-6,338	400	,000
	Özel Spor Merkezleri	182	136,25	13,908			

Çizelge 4.9’da katılımcıların hizmet kalitesi algısı düzeylerinin spor merkezine göre karşılaştırması bağımsız örneklem t-testi ile incelenmiştir. Analiz sonucunda, Algılanan Hizmet Kalitesi ölçeğinin tüm alt boyutlarında (Fiziksel Çevre Kalitesi, Ortam Koşulları Kalitesi, Egzersiz Alet-Ekipmanları, Program Kalitesi, Etkileşim Kalitesi) ve toplam puanında anlamlı farklılıklar saptanmıştır ( $p<.05$ ). Aritmetik ortalama puanlar incelendiğinde, özel spor merkezlerindeki katılımcıların

belediye spor merkezlerindeki katılımcılara kıyasla daha yüksek puanlara sahip oldukları görülmüştür.

Buna göre araştırmanın “**H7**: Katılımcıların hizmet kalitesi algısı spor merkezine (kamu/özel) göre anlamlı farklılık vardır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

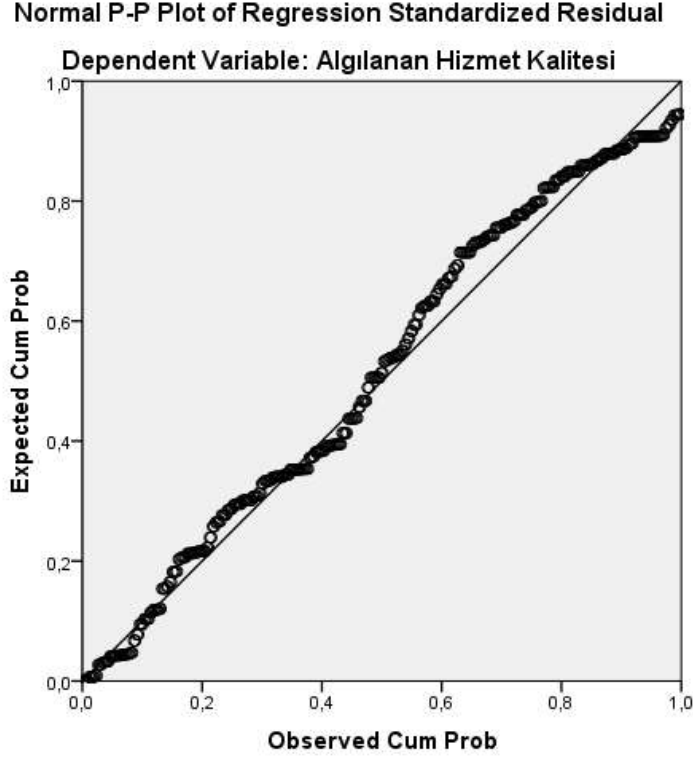
**Çizelge 4.10: Katılımcıların Bazı Demografik Özelliklerinin Hizmet Kalitesi Algısına Etkisi**

Değişkenler	$\beta$	Standart Hata	Standart $\beta$	t	p	Model Değerleri
Sabit	136,721	2,957		46,237	,000	F= 3,172
Yaş	-1,474	1,028	-,077	-1,433	,153	p= ,045
Spor Yapma Süresi	-1,554	,695	-,111	-2,237	,026	R= ,145
Aylık Gelir	,056	,730	,004	,077	,939	Düzeltilmiş R <sup>2</sup> = ,098

**Bağımlı Değişken:** Algılanan Hizmet Kalitesi  
**Bağımsız Değişkenler:** Aylık Gelir, Spor Yapma Süresi, Yaş

Çizelge 4.10’da katılımcıların bazı demografik özelliklerinin hizmet kalitesi algısına etkisi regresyon analizi ile karşılaştırılmıştır. Yapılan analiz sonucunda bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu görülmüştür (F= 3,1721; p= ,045). Meydana gelen etkiye ilişkin modelde yer alan bağımsız değişkenler incelendiğinde yaş (t= -1,433) ve aylık gelir (t= ,077) değişkenlerinin algılanan hizmet kalitesi üzerinde anlamlı etkisinin bulunmadığı görülmüştür (p>,05). Buna karşılık spor yapma süresinin algılanan hizmet kalitesi üzerinde anlamlı etkisinin bulunduğu ve bu etkinin bağımlı değişken üzerindeki değişimin %11’ini açıkladığı görülmektedir. Etkinin yönü ise negatif olup, bu durumda spor yapma süresinin artmasının hizmet kalitesine ilişkin algı üzerinde negatif yönlü etki meydana getirdiği belirlenmiştir (t= -2,237; p<,05).

Tek değişkenli analizlerde yaş, gelir, spor yapma süresi, meslek ve eğitim için bazı farklılıklar gözlenmesine karşın, çok değişkenli model yalnızca spor yapma süresinin etkisinin bağımsız ve negatif olduğunu göstermektedir. Yaş ve gelirdeki farklar, diğer değişkenler kontrol edildiğinde anlamsızlaşmıştır. Kamu-özel karşılaştırmasında tüm boyutlarda ve toplam puanda özel merkezler lehine anlamlı fark bulunmuştur (p<,05).



**Şekil 4.1: Algılanan Hizmet Kalitesi Değişkenine Ait Regresyon Artıklarının Normal P-P Grafiği**

Şekil 4.1'e bakıldığında ise regresyon analizinde kullanılan modelin varsayımlarından biri olan normal dağılım varsayımının sağlandığı görülmektedir. Standartlaştırılmış artıkların normal P-P grafiğinde doğrusal referans çizgisine yakın bir şekilde sıralanması, artıkların normal dağılıma uygun olduğunu göstermektedir. Bu durum, regresyon analizinden elde edilen sonuçların güvenilirliğini ve modelin geçerliliğini desteklemektedir.

Buna göre araştırmanın “**H<sub>8</sub>**: Katılımcıların yaş, spor süresi ve aylık gelir değişkenlerinin hizmet kalitesi algısı üzerinde anlamlı etkisi vardır.” Hipotezi kabul edilmiştir.

Analiz sonucunda elde edilen bulgular, hizmet kalitesi algısının bazı yapısal değişkenlere göre anlamlı biçimde farklılaştığını ortaya koymuştur. Araştırmada katılımcıların hizmet kalitesi algısı düzeylerinin spor merkezinin türüne (kamu/özel) göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Uçan (2007) ölçeği üzerinden yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, özel spor merkezlerine devam eden bireylerin hizmet kalitesi algısı, belediye spor merkezlerine devam edenlere kıyasla daha yüksek çıkmıştır. Fiziksel çevre, ortam koşulları, egzersiz ekipmanları, program

kalitesi ve etkileşim gibi tüm alt boyutlarda özel merkezler lehine anlamlı farklar elde edilmiştir. Bu bulgu, Çolak, Yılmaz ve arkadaşları'nın (2022) çalışmasıyla örtüşmekte; özel tesislerin temizlik, güvenlik ve planlama gibi operasyonel kalite unsurlarında kamu tesislerine kıyasla daha iyi performans gösterdiğini ortaya koymaktadır. Benzer biçimde, Sunay (2023) kamu tesislerinin ulaşılabilirlik ve ekonomiklik yönünden güçlü olduğunu, ancak kişiselleştirilmiş hizmet sunumunda özel tesislerin öne çıktığını vurgulamaktadır. Ayrıca Theodorakis, Kambitsis ve Laios (2001) ile Ko ve Pastore (2005) gibi çalışmalarda da, özel tesislerde müşteri odaklı yönetim anlayışının hizmet kalitesinin tüm boyutlarında daha yüksek algılandığına işaret edilmektedir. Bu çerçevede, mevcut bulgular kamu-özel karşılaştırmasına dair literatürle tutarlıdır ve özel spor merkezlerinin daha yüksek hizmet kalitesi algısı sunduğunu göstermektedir.

Katılımcıların demografik özelliklerinin hizmet kalitesi algısına etkisini test eden regresyon analizinde ise yaş ve gelir düzeyinin anlamlı bir etkisinin bulunmadığı, buna karşın spor yapma süresinin hizmet algısını anlamlı ve negatif yönde etkilediği saptanmıştır. Yani spor yapma süresi arttıkça algılanan hizmet kalitesi azalmaktadır. Bu durum, uzun süreli kullanıcıların tesisin zayıf yönlerine daha fazla maruz kalmaları ve beklentilerinin artmasıyla açıklanabilir. Literatürde benzer yönde sonuçlara ulaşan çalışmalar mevcuttur (Aksoy, 2019; Bingöl, 2010; S. Yıldız ve Tüfekçi, 2010). Örneğin Özen et al. (2016), spor merkezine aidiyet süresi arttıkça hizmet kalitesi puanlarının düştüğünü tespit etmiştir. Benzer şekilde Alexandris, Zahariadis ve Tsorbatzoudis (2004), uzun süreli kullanıcıların hizmetten beklentilerinin yükseldiğini ve buna bağlı olarak memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğunu ortaya koymuştur. Dolayısıyla, bu çalışmadaki bulgu, uzun süreli kullanıcıların hizmeti daha eleştirel değerlendirdiğine dair literatürle doğrudan örtüşmektedir.

Öte yandan yaş ve gelir değişkenlerinin hizmet kalitesi algısı üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmaması, bazı araştırmalarla çelişkili sonuçlar üretmektedir. Bingöl (2010), yaş ilerledikçe hizmet memnuniyetinin azaldığını; Aytaç (2022) ise gelir düzeyi arttıkça kalite beklentilerinin de arttığını, dolayısıyla hizmet memnuniyetinin düştüğünü bildirmiştir. Ancak Semiz and Akbulut (2019) gibi araştırmalarda, düşük gelir gruplarının beklenti düzeyinin daha düşük olması nedeniyle hizmetten daha yüksek memnuniyet bildirdikleri de ortaya konmuştur.

Ayrıca Howat, Absher ve Crilley (1996) gibi araştırmalar, gelir seviyesinin hizmet kalitesine etkisinin bağlama göre değişkenlik gösterdiğini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, mevcut araştırmada gelir değişkeninin anlamlı çıkmaması, örneklemin gelir dağılımı açısından homojen olması veya hizmetin ücretlendirme yapısının kamu-özel farkını yeterince ayırıştırılmamasıyla ilişkilendirilebilir.

Yaş değişkeninin hizmet kalitesi algısı üzerindeki etkisine ilişkin bulgular, Çalışkan ve Erdoğan'ın (2022) yürüttüğü çalışma ile anlamlı düzeyde desteklenmektedir. Araştırmada, genç kullanıcıların özellikle "güvenilirlik", "fiziksel çevre" ve "hizmete erişim kolaylığı" gibi boyutlarda daha yüksek memnuniyet bildirdikleri; buna karşılık ileri yaş grubundaki katılımcıların "empati" ve "kişisel ilgi" gibi boyutlara yönelik daha yüksek beklentiler taşıdıkları tespit edilmiştir. Bu durum, yaş ilerledikçe kullanıcıların hizmetten beklentilerinin çeşitlendiğini ve özellikle bireysel dikkat, sağlık ve güvenlik gibi konulara daha fazla önem verdiklerini ortaya koymaktadır. Çalışkan ve Erdoğan'ın bulguları, yaşın hizmet kalitesi algısı üzerinde belirleyici bir değişken olduğunu ve hizmet sunumunda yaş gruplarına özel stratejilerin geliştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Benzer şekilde Howat, Murray ve Crilley'de (1999) yaşlı kullanıcıların hizmette kişisel ilgi ve güven boyutlarını daha kritik gördüğünü belirtmiştir.

Araştırmadan elde edilen bulgular, literatürdeki temel eğilimlerle büyük ölçüde örtüşmektedir. Özellikle özel spor merkezlerinin daha yüksek hizmet kalitesi algısı sunduğuna ilişkin bulgu hem kuramsal yaklaşımlar hem de uygulamalı araştırmalarla desteklenmektedir (Uçan, 2007; Çolak vd., 2022; Sunay, 2023; Theodorakis vd., 2001; Ko ve Pastore, 2005). Öte yandan, spor yapma süresinin hizmet kalitesi algısını olumsuz yönde etkilemesi, kullanıcı sadakatinin kalite sürdürülebilirliği açısından yeniden değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu durum, spor tesislerinin uzun vadeli memnuniyet stratejilerine daha fazla odaklanmasını zorunlu kılmaktadır. Demografik değişkenlerin (yaş, gelir) etkisinin sınırlı kalması ise, hizmet kalitesi algısının bireysel farklılıklar bağlamında daha derinlemesine analiz edilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Bu bağlamda, gelecekte yapılacak araştırmalarda kullanıcı gruplarının daha ayrıntılı biçimde karşılaştırılması önerilmektedir.

## 5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada İstanbul Anadolu Yakası'nda yüzme eğitimi veren spor merkezlerindeki hizmet kalitesi, katılımcıların demografik özellikleri ve spor merkezlerinin türüne göre incelenmiş, bulgular literatürle karşılaştırılarak değerlendirilmiştir. Çalışmanın temel amacı, kullanıcıların algıladığı hizmet kalitesi düzeylerini ve bu algının çeşitli demografik ve yapısal faktörlerle ilişkisini ortaya koymaktır. Bu doğrultuda belirlenen yedi hipotez, elde edilen bulgular ışığında detaylı olarak incelenmiştir.

Öncelikle yapılan istatistiksel analizler, katılımcıların genel olarak yüksek düzeyde hizmet kalitesi algısına sahip olduğunu göstermektedir. Algılanan hizmet kalitesi boyutları içerisinde fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet-ekipmanları, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi gibi farklı alt boyutların her biri yüksek değerlendirme puanlarına sahip olmuştur. Bu durum, Uçan'ın (2007) geliştirdiği ölçek çerçevesinde değerlendirildiğinde, kullanıcıların tesislerin fiziki koşulları, personelin etkileşim becerileri ve sunulan programların kalitesi açısından genel bir memnuniyet duyduklarını işaret etmektedir. Bu genel bulgu, Ko ve Patore (2005) ile Theodorakis ve arkadaşları (2001) tarafından vurgulanan çok boyutlu hizmet kalitesi anlayışıyla da uyumludur.

Cinsiyet değişkeni açısından (H1), araştırmada kadınların hizmet kalitesi algısının erkeklerden yüksek olacağı beklenirken, elde edilen bulgular bunun tersini ortaya koymuştur. Özellikle fiziksel çevre kalitesi boyutunda erkeklerin kadınlardan daha yüksek puan verdikleri belirlenmiştir. Bu sonuç, literatürdeki farklı çalışmalardan çelişkili bulgular içeren Türksoy ve Aycan (2020) ve Yavuz ve arkadaşlarının (2013) çalışmaları ile kısmen örtüşmektedir. Türksoy ve Aycan (2020), erkeklerin fiziksel çevreye yönelik algılarının kadınlardan daha olumlu olduğunu belirtmişlerdir. Ancak literatürde kadınların hijyen, güvenlik ve personel ilgisi gibi fiziksel çevre unsurlarına daha hassas oldukları (Sunay, 2023; Aytaç, 2022) yönündeki bulgularla karşılaştırıldığında elde edilen sonuçların daha detaylı analizlerle açıklanması gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Kamu ve özel spor salonları arasında yapılan karşılaştırma (H2), bu çalışmanın önemli hipotezlerinden biridir ve elde edilen sonuçlar bu hipotezi güçlü bir biçimde desteklemektedir. Bulgular, özel spor salonlarında algılanan hizmet kalitesinin belediye tesislerinden anlamlı biçimde yüksek olduğunu göstermiştir. Bu sonuç literatürdeki Çolak, Yılmaz ve arkadaşları (2022) ve Sunay'ın (2023) bulgularıyla tutarlılık göstermektedir. Özel tesislerin fiziksel çevre kalitesi, ekipman çeşitliliği, program planlaması ve personel etkileşimi gibi faktörlerde daha yüksek kalite standartlarını koruduğu, kamu tesislerinin ise daha çok ekonomik erişilebilirlik ve sosyal kapsayıcılık odaklı bir hizmet sunumu yaptığı literatürde belirtilmektedir. Bu bağlamda Ünver ve İstanbulluoğlu (2016), kamuya ait yüzme tesislerinin sosyal hizmet işlevi ile çevresel sürdürülebilirlik arasında denge kurmakta zorlandığını ve özellikle su kullanımı ve kaynak yönetimi açısından verimlilik sorunları yaşadığını ortaya koymuştur. Bu bulgular, kamu tesislerinin yalnızca hizmet kalitesi açısından değil, aynı zamanda altyapı, kaynak yönetimi ve personel politikaları bakımından da iyileştirmelere ihtiyaç duyduğunu göstermektedir.

Gelir seviyesi yüksek bölgelerde yaşayanların hizmet kalitesi algısının daha yüksek olacağı hipotezi (H3), çalışmada kısmen doğrulanmıştır. Bulgular, orta düzey gelir gruplarının (22.104-55.000 TL arası) hizmet kalitesi algılarının yüksek gelir gruplarına kıyasla daha olumlu olduğunu göstermiştir. Bu sonuç, Aytaç (2022) tarafından belirtilen, yüksek gelir grubundaki kullanıcıların daha yüksek beklentilere sahip olması ve bu beklentilerin karşılanmasında daha fazla eleştirel olmaları ile açıklanabilir. Dolayısıyla hizmet kalitesi algısının beklenti ile doğrudan ilişkili olduğunu ve yüksek beklentilerin karşılanmaması durumunda algılanan kalitenin düşebileceğini göstermektedir.

Yaş değişkeni (H4), hizmet kalitesi algısı üzerinde anlamlı farklılıklar yaratmıştır. Çalışkan ve Erdoğan (2022) tarafından yapılan araştırma bulguları, 18–25 yaş aralığındaki katılımcıların fiziksel çevre, ekipman kullanımı ve tesis erişilebilirliği gibi ölçütlerde daha yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğunu ortaya koymuştur. Buna karşılık, 40 yaş ve üzerindeki bireylerin özellikle eğitmen ilgisi, empatik yaklaşım ve kişiselleştirilmiş hizmet sunumu gibi niteliksel hizmet unsurlarında daha eleştirel tutum sergilediği gözlemlenmiştir. Bu durum, yaş ilerledikçe kullanıcıların beklentilerinin yalnızca fiziksel donanım değil, aynı zamanda hizmetin içeriği ve bireysel ihtiyaçlara duyarlılığına yöneldiğini

göstermektedir. Bulgular, yaşın hizmet kalitesi algısını biçimlendiren belirleyici bir değişken olduğunu ortaya koymakta ve H4 hipotezini desteklemektedir.

Eğitim düzeyi yüksek olan kullanıcıların hizmet kalitesi algılarının daha yüksek olacağı hipotezi (H5) ise beklenenden farklı bir şekilde sonuçlanmıştır. Bulgular, lise mezunu kullanıcıların, lisansüstü eğitime sahip kullanıcılara kıyasla daha yüksek hizmet kalitesi algısına sahip olduklarını ortaya koymuştur. Literatürde Çalışkan ve Erdoğan (2022) ve Yıldırım (2018) çalışmalarıyla örtüşen bu sonuçlar, eğitim düzeyi arttıkça kullanıcıların daha yüksek beklentilere sahip olmaları ve bu beklentilerin tesisler tarafından tam olarak karşılanamaması ile açıklanabilir.

Spor merkezine düzenli katılım ve üyelik süresi ile ilgili hipotezler (H6 ve H7), bulgularla desteklenmiştir. Katılımcıların spor yapma süreleri arttıkça hizmet kalitesi algılarının düştüğü, özellikle uzun süreli kullanıcıların daha eleştirel bir tutum sergiledikleri görülmüştür. Bu bulgu, literatürde Önal ve Gürbüz (2021) ve Yıldız (2021) tarafından belirtilen kullanıcı sadakati ve uzun dönem memnuniyet stratejilerinin önemini vurgulamaktadır.

Araştırmanın genel değerlendirmesi kapsamında, özel spor merkezlerinin algılanan hizmet kalitesinde kamu tesislerine göre daha avantajlı olduğu, kullanıcıların spor merkezine devam süresi uzadıkça kalite algılarının düştüğü ve demografik faktörlerin kalite algısı üzerinde önemli ancak karmaşık bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, özel spor işletmelerinin müşteri odaklı hizmet anlayışı ve yönetim esnekliğinin, kullanıcı memnuniyetinde önemli bir avantaj sağladığı söylenebilir. Nitekim özel işletmelerin müşteri beklentilerini karşılamaya yönelik hızlı ve yenilikçi çözümler sunabilme kapasitesi, sektördeki rekabet avantajlarını güçlendirmektedir. Buna karşılık kamu tesisleri ise geniş halk kitlelerinin spora erişimini sağlama ve sosyal fayda üretme sorumluluğuyla hareket etmekte, ancak bürokratik yapı ve kaynak kısıtları nedeniyle hizmet kalitesinde istenilen düzeye ulaşmakta zorlanmaktadır.

Araştırmada, spor merkezlerine devam süresi arttıkça kullanıcıların hizmet kalitesi algılarında meydana gelen düşüşün, literatürdeki genel bulgularla paralellik gösterdiği belirlenmiştir. Uzun süreli üyelerin tesislerin eksik ve yetersiz yönlerini zamanla daha fazla fark etmeleri, hizmet kalitesine yönelik algılarının olumsuz yönde değişmesine neden olmaktadır. Bu durum, spor işletmelerinin, özellikle uzun

dönemli kullanıcıların kalite algısını artırmaya yönelik sürekli iyileştirme süreçlerini aktif biçimde yönetmeleri gerektiğini göstermektedir. Literatürde de vurgulandığı üzere, kullanıcı sadakati ve uzun vadeli müşteri memnuniyeti, ancak hizmet kalitesinin sürdürülebilirliği ile mümkün olmaktadır.

Demografik faktörlerin kalite algısı üzerindeki karmaşık etkisi ise çok boyutlu analizlerin önemini ortaya koymaktadır. Araştırmanın bulgularına göre, yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve gelir düzeyi gibi faktörler hizmet kalitesi algısını farklı şekillerde etkilemekte, bazı boyutlarda anlamlı farklılıklar oluştururken, bazı boyutlarda etkileri sınırlı kalmaktadır. Örneğin, cinsiyet açısından yapılan analizlerde erkek kullanıcıların fiziksel çevre kalitesini kadınlara göre daha yüksek algıladıkları belirlenmiş, bu sonuç Türksöy ve Aycan'ın (2020) bulgularıyla tutarlılık göstermiştir. Ayrıca genç yaş gruplarının fiziksel çevre, program kalitesi ve etkileşim kalitesi gibi unsurlara yönelik kalite algılarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmış, bu durum literatürde yaş küçüldükçe hizmet kalitesi algısının yükseldiği yönündeki bulguları desteklemektedir.

Eğitim düzeyi yüksek kullanıcıların tesislerden daha yüksek beklentiler içinde olması, tesislerin hizmet kalitesine ilişkin daha düşük algılamalarına yol açmaktadır. Araştırmanın bulguları, eğitim düzeyi lise olan kullanıcıların üniversite ve lisansüstü düzeyde eğitim alanlara kıyasla daha yüksek hizmet kalitesi algılarına sahip olduğunu ortaya koymuştur. Bu sonuç, literatürde eğitim düzeyi arttıkça beklentilerin yükselmesi ve dolayısıyla algılanan hizmet kalitesinin azalması yönündeki genel bulgularla uyumludur. Ayrıca gelir düzeyi yüksek kullanıcıların hizmet kalitesi algısının düşük gelirli kullanıcılara göre daha yüksek olacağı yönündeki varsayım, araştırma bulgularında karmaşık bir yapı göstermiştir. Gelir seviyesi orta düzeyde olan kullanıcıların, fiziksel çevre ve ortam koşulları gibi unsurlara yönelik kalite algılarının daha yüksek olması, beklentiler ve memnuniyet arasındaki ilişkinin doğrusal olmadığını ortaya koymuştur. Bu durum, kullanıcı beklentilerinin gelir düzeyiyle doğrudan ilişkili olmayıp, daha karmaşık sosyal ve kültürel faktörlerle şekillendiğini göstermektedir.

Bu bulguların yanı sıra, araştırmanın İstanbul gibi nüfus yoğunluğu yüksek, sosyo-ekonomik çeşitliliği barındıran ve farklı kullanıcı profillerinin iç içe geçtiği karmaşık bir metropolde gerçekleştirilmiş olması, literatüre önemli ve özgün bir katkı sağlamaktadır. İstanbul Anadolu Yakası'ndaki yüzme merkezlerinde

gerçekleştirilen bu çalışma, kamu ve özel spor işletmelerinin hizmet kalitesi algısını kapsamlı biçimde karşılaştırarak, büyükşehirlerdeki farklı kullanıcı gruplarının hizmet beklentilerini ve algılarını ortaya koymuştur. Özellikle spor merkezlerine katılan bireylerin gelir düzeyi, eğitim seviyesi, meslek ve spor yapma süresi gibi değişkenlerin hizmet kalitesi algısı üzerindeki etkilerinin detaylı olarak incelenmesi, literatürde daha önce ele alınmamış kapsamlı ve derinlemesine analizler sunmaktadır.

Ayrıca, İstanbul gibi büyük şehirlerde artan nüfusun kamu spor tesisleri üzerinde yarattığı kalite baskısını gözler önüne seren bu araştırma, hizmet kalitesi sürdürülebilirliği açısından yeni değerlendirme ve iyileştirme yaklaşımlarına ihtiyaç duyulduğunu ortaya koymaktadır. Özellikle spor merkezine devam süresi arttıkça kullanıcıların kalite algılarının azalması, uzun vadeli memnuniyet stratejileri açısından kritik bulgular sağlamaktadır. Araştırmanın ortaya koyduğu bu metropol bağlamındaki sonuçlar, teorik yaklaşımların yanı sıra kamu yönetimleri ve özel spor işletmeleri için uygulamaya dönük önemli çıkarımlar sunarak, mevcut literatüre değerli ve özgün bir katkıda bulunmaktadır.

Sonuç olarak araştırmanın bulguları, literatürde ortaya konan kuramsal ve ampirik çalışmaların genel eğilimleri ile büyük ölçüde uyumludur. Spor işletmelerinin kullanıcı beklentilerini sürekli olarak takip etmesi ve elde ettikleri geri bildirimleri kalite iyileştirme süreçlerine entegre etmeleri gerektiği ortaya çıkmaktadır. Özellikle kamu spor tesislerinin sosyal sorumluluk ve kaynak kısıtları arasında denge kurarak, hizmet kalitesini sürdürülebilir kılmak adına yenilikçi yönetim modelleri geliştirmeleri önerilmektedir. Özel spor merkezlerinin ise yüksek hizmet kalitesini sürdürebilmek adına, müşteri ihtiyaçlarına sürekli uyum sağlayabilecek esnek ve yenilikçi yaklaşımları benimsemeleri önem arz etmektedir.

Hizmet kalitesinin sürekliliği için tesislerin fiziksel alt yapılarının iyileştirilmesi, hijyen standartlarının yükseltilmesi, ekipmanların modernize edilmesi ve personelin eğitimi, güler yüzlü ve kullanıcıyla etkili iletişim kurabilen bireylerden seçilmesi büyük önem taşımaktadır. Nitekim araştırma bulguları ve literatürün karşılaştırmalı analizi, spor merkezlerinin başarısının yalnızca fiziksel ve teknik altyapı ile sınırlı kalmayıp, aynı zamanda insan faktörü ve kullanıcı deneyimi ile de yakından ilişkili olduğunu göstermektedir.

Bu çerçevede, spor merkezleri yönetimlerinin, kullanıcıların uzun vadeli memnuniyetini sağlamak için daha kapsamlı hizmet politikaları geliştirmeleri gerektiği vurgulanmaktadır. Bu politikalar, kullanıcıların farklı demografik özelliklerini dikkate alarak hizmetleri kişiselleştirme, sürekli kalite değerlendirmesi yapma ve kullanıcı deneyimlerini iyileştirme üzerine odaklanmalıdır. Ayrıca tesislerde kalite standartlarının sürekli olarak denetlenmesi ve düzenli eğitimlerle personel yetkinliğinin artırılması, uzun vadede sürdürülebilir bir başarı elde etmek için gereklidir. Böylelikle hem özel hem de kamu spor işletmeleri, hizmet kalitesi konusunda rekabetçi ve sürdürülebilir avantajlar sağlayabileceklerdir.



## KAYNAKÇA

- Aksoy, M. (2019). Spor Merkezlerinde Devam Eden Bireylerin Spordan ve Spor Merkezlerinden Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri (Balıkesir Örneği) [Yüksek Lisans Tezi]. Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Aksoylu, M. E. (2019). *Spor Merkezi Üyelerinin Hizmet Kalitesi ile Müşteri Memnuniyetine Yönelik Beklenti Ve Algularının Değerlendirilmesi: Kozawos The Club Spor Merkezi Örneği* [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsorbatzoudis, C., ve Grouios, G. (2004). An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European Sport Management Quarterly*, 4(1), 36–52. <https://doi.org/10.1080/16184740408737466>
- American National Standards Institute. (2019). *ANSI/APSP/ICC-1 2014: American National Standard for Public Swimming Pools*. <https://webstore.ansi.org>
- Antalya Kent Konseyi. (2022). *Yüzme Havuzlarının Temizliği ve Denetimiyle İlgili Rapor*. <https://antalyakentkonseyi.org.tr/etiket/antalya-saglik-il-mudurlugu>
- Atalay, A., Yücel, A. S. Y., ve Korkmaz, H. M. (2016). Türkiye’de spor hizmetlerinin yerelleşmesine ilişkin belediye başkanlarının görüşlerinin incelenmesi. *Ankara Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Yüksekokulu SPORMETRE Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi*, 14(1), 63–74. [https://doi.org/10.1501/Sporm\\_0000000285](https://doi.org/10.1501/Sporm_0000000285)
- Atasayar, Y., ve Bayram, V. (2024). Hizmet Kalitesi Algısının Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Bahçelievler Belediyesi Spor Tesisleri Üzerine Bir Araştırma. *Global Social Sciences Bulletin*, 1(1), 37–55.
- Atlı, A., ve Külünkoğlu, B. (2021). Yüzme Sporunda Çıkış Aşaması: Biyomekaniksel Yaklaşım. *Akdeniz Spor Bilimleri Dergisi*, 4(1), 51–60.
- Aytaç, K. Y., Yetiş, Ü., Gülbağlar, İ., Aytaç, E., ve Gülbağlar, R. (2022). Yüzme Havuzunu Kullanan Yetişkin Bireylerin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi Ve Yaşam Kalitelerinin İncelenmesi. *Mediterranean Journal of Sport Science*, 5(Özel Sayı 2), 867–880. <https://doi.org/10.38021/asbid.1209106>
- Bak, G., ve Vedüd Eşidir, O. (2018). Ülker Grubunun 2014 Yılı Sporda Sponsorluk Faaliyetleri. In Y. Aydoğan ve G. Gültekin Akduman (Chairs), *1.Uluslararası İKSAD Sosyal Bilimler Kongresi*, Mardin.
- Baş, M [Mehmet] (2008). Spor Sponsorluğu ve Spor Federasyonlarının Sponsorluğa Bakışı Üzerine Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(3), 111–124.

- Baş, M [Mustafa], Çelik, A., ve Solak, N. (2017). Spor İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma. *Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 2(4), 1–11. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gaunjss/issue/32639/343078>
- Bingöl, A. (2010). *Spor Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Spordan Ve Spor Merkezlerinden Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri* [Yüksek Lİsans Tezi]. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karadeniz Teknik Üniversitesi.
- Boz, C. (2007). *Yerel yönetimlerin spor tesislerinde toplam kalite yönetimi uygulamaları (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği)* [Yüksek Lisans Tezi]. Marmara Üniversitesi.
- Ceyhun, S. (2006). *Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi* [Doktora Tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Chelladurai, P., Scott, F. L., ve Haywood-Farmer, J. (1987). Dimensions of Fitness Services: Development of a Model. *Journal of Sport Management*, 1(2), 159–172. <https://doi.org/10.1123/jsm.1.2.159>
- Çalışkan, M. Y., ve ERDOĞDU, M. (2022). Spor Merkezlerinden Hizmet Alan Üyelerin Hizmet Kalitesi Algılarının ve Beklentilerinin Karşılama Düzeyinin İncelenmesi. *Türk Spor Bilimleri Dergisi*, 5(1), 49–63. <https://doi.org/10.46385/tsbd.998687>
- Çolak, S., Yılmaz, S., ve Çakıl, H. (2022). Özel ve Kamuya Ait Spor Tesislerini Kullanan Bireylerin Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi (Kocaeli Örneği). *Journal of Social Research and Behavioral Sciences*, 8(16), 308–321. <https://doi.org/10.52096/jsrbs.8.16.19>
- Değermen Erenkol, H. A. (2014). *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul Üniversitesi.
- Demirel, H. (2013). *Rekreasyonel Spor/Fitness Programı Sunan İşletmelerde Hizmet Kalitesi* [Doktora Tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Deutsches Institut für Normung. (2012). *DIN 19643-1: Water treatment for swimming and bathing pools – Part 1: General requirements*. <https://www.din.de>
- Doğru, Y. B. (2016). Fenerbahçe Yandex Ana Sponsorluğunun Taraftar Davranışlarına Etkisi: Beşiktaş, Fenerbahçe ve Galatasaray Taraftarları Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 4(2), 587–617.
- Dönmez, M. S. (2020). Lovemark Algısının Sponsor Firmaya Transferi. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 15(2), 576–589. <https://doi.org/10.48145/gopsbad.754756>
- Ekizoğlu, Ö. (2023). Açık Su Yüzme Sporcularının Spora Bağlılıklarının Yaşam Doyumuna Etkisi. *Spor Eğitim Dergisi*, 7(1), 68–76. <https://doi.org/10.55238/seder.1260479>
- Erdanlı, M. (2021). *Spor Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Spordan ve Spor Merkezlerinden Beklentilerinin Karşılama Düzeyleri* [Yüksek Lisans Tezi]. Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Erdoğan, A., ve Şirin, E. F. (2020). Algılanan Hizmet Kalitesi, Hizmet Değeri ve Memnuniyet Üzerinde Algılanan Risk Faktörünün Etkisi: Sağlıklı Yaşam

ve Spor Merkezleri Üzerine Bir Uygulama. *Ankara Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Yüksekokulu SPORMETRE Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi*(18), Article 4, 134–153. <https://doi.org/10.33689/spormetre.688857>

- Eroğlu, E. (2004). *Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Eroğlu, E. (2006). *Spor Merkezlerinde Üyelik Yenilemelerini Etkileyen Faktörlerin Araştırılması* [Yüksek Lisans Tezi]. Marmara Üniversitesi.
- Gökhan, İ., Kürkçü, R., Devecioğlu, ve Aysan, H. A. (2011). Yüzme Egzersizinin Solunum Fonksiyonları, Kan Basıncı Vve Vücut Kompozisyonu Üzerine Etkisi. *Klinik Ve Deneysel Araştırmalar Dergisi*, 2(1), 35–41.
- Göksu, N. F., ve Keçeci Özcan, B. (2021). Kurumsal İletişim Çerçevesinde Türkiye’de Pazarlama Odaklı Spor Sponsorluğu Üzerine Bir Analiz. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(2), 1125–1246.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Güler, S., ve Erdal, C. (2020). Kurumsal Markaların Futbol Kulüpleri İsim Sponsorluğunun Taraftarlar Üzerindeki Etkileri. *Intermedia International E-Journal*, 7(13), 527–546. <https://doi.org/10.21645/intermedia.2020.96>
- Gülümseyen, A. (2019). *Bedensel Engelli Bireylere Sunulan Yüzme Faaliyetlerinde Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi; Spor İstanbul Örneği* [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Gündoğdu, C., Ekenci, G., ve Çolakoğlu, T. (2008). Yüzme Havuzlarında Güvenlik ve Yönetim. *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi*, 2(1), 9–22.
- Gündoğdu, C., Ekenci, G., ve Özmerdinevli, R. (2008). Türkiye’de Kamuya Ait Yüzme Havuzlarının İnsan Sağlığına Uygunluk Kriterlerinin Araştırılması. *E-Journal of New World Sciences Academy*, 3(2), 52–59.
- Gürbüz, B., Koçak, S., ve Lam, E. T. (2005). The Reliability and Validity of the Turkish Version of the Service Quality Assessment Scale. *Education and Science*, 30(138), 70–77. <https://doi.org/10.15390/ES.2005.679>
- Gürel, B., ve Özel, Ç. (2013). Kamu Çalışanlarının Büyükşehir Belediye Hizmetlerinden Memnuniyeti: Ankara Örneği. *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 3(1), 65–74. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/hacettepehdf/issue/44821/557493>
- Güzel, D., ve Taşçı, M. F. (2022). Spor Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeyinin Belirlenmesi: Erzurum İli Örneği. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(1), 66–88.
- Howat, G [G.], Absher, J., Crilley, G., ve Milne, I. (1996). Measuring customer service quality in sports and leisure centers. *Managing Leisure*, 1, 77–89.
- Howat, G [G.], Murray, D [D.], ve Crilley, G. (1999). The relationships between service problems and perceptions of service quality, satisfaction, and behavioral intentions of Australian public sports and leisure center customers. *Journal of Park and Recreation Administration*, 17(2), 42–64.

- İsmailoğlu, İ. (2019). Özel Spor Merkezlerindeki Hizmet Kalite Algısı. *Journal of International Social Research*, 12(65), 1112–1117. <https://doi.org/10.17719/jisr.2019.3520>
- Kalkan, M., Tekat, A., Epli Koç, H., ve Sözen, H. (2010). Yüzme Eğitiminin Çocukların Yalnızlık Düzeylerine Etkisi: Deneysel Bir Çalışma. *BESBD*, 5(1), 1–6.
- Karaman, E. (2023). *Spor Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesinin Covid-19 Hastalığına Yakanlanma Kaygısına Etkisinin İncelenmesi* [Yüksek Lisans Teszi]. İstanbul Nişantaşı Üniversitesi, İstanbul.
- Katı, E. (2022). *Elazığ İlinde Spor Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Spordan Ve Spor Merkezlerinden Beklentilerinin Karşılama Düzeylerinin İncelenmesi* [Yüksek Lisans Tezi]. Van Yüzüncüyıl Üniversitesi, Van.
- Kim, D., ve Kim, S. Y. (1995). QUESC: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9(2), 208–220. <https://doi.org/10.1123/jsm.9.2.208>
- Ko, Y. J., ve Pastore, D. (2005). A hierarchical model of service quality for the recreational sport industry. *Sport Marketing Quarterly*, 14(2), 84–97.
- Kolukısa, Ş., ve Dizdar, S. (2022). 10-12 Yaş Grubu Çocuklara Yüzme Sporunun Anatomik ve Fiziksel Gelişimine Etkisinin İncelenmesi. *Uluslararası Bozok Spor Bilimleri Dergisi*, 3(1), 13–26.
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., ve Wong, V. (1999). *Principles of marketing* (2. european ed.). Prentice Hall Europe.
- Krejcie, R. V., ve Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Lapa, T. Y., ve Baştaç, E. (2012). Evaluating the Service Quality Assessment of Individuals Attending Fitness Centers in Antalya. *Pamukkale Journal of Sport Sciences*, 3(1), 42–52. <https://dergipark.org.tr/en/pub/psbd/issue/20576/219239>
- Lifesaving Society. (1993). *Alert: Lifeguarding in action*. The Royal Life Saving Society.
- Moura e Sá, P., ve Cunha, P. (2019). Drivers of customer satisfaction and loyalty in swimming pools. *The TQM Journal*, 31(3), 436–450. <https://doi.org/10.1108/TQM-09-2018-0127>
- Murray, D [Duncan], ve Howat, G [Gary] (2002). The Relationships among Service Quality, Value, Satisfaction, and Future Intentions of Customers at an Australian Sports and Leisure Centre. *Sport Management Review*, 5(1), 25–43. [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(02\)70060-0](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(02)70060-0)
- Özdemir, G. (2022). *Yerel Yönetimler Tarafından İşletilen Fitness Salonu ve Yüzme Havuzlarında Hizmet Kalitesi Algısının Araştırılması (Kahramanmaraş-Onikişubat İlçesi Örneği)* [Yüksek Lisans Tezi]. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.
- Özen, G., Demirsoy, E., ve Üzüm, H. (2016). Gençlik Hizmetleri Etkinliklerine Katılanların Hizmet Kalitesi Algısı Bolu Örneği. *Bitlis Eren Üniversitesi*

- Özhan, A. T. G. (2005). *Yüzme Havuzlarında Kalite - Performans Değerlendirmesi* [Yüksek Lisans]. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., A., ve L. L., B. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pool ve Hot Tub Alliance. (2021). *HTA/ICC-1: Standard for Public Pool and Spa Design and Construction*. <https://www.phta.org>
- Ramazanoğlu, F., ve Öcalan, M. (2005). Spor İşletmelerinde İşletmecilik ve Personel Yönetimi Anlayışı. *Fırat Üniversitesi Doğu Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 36–40.
- Schwartz, D. (1998). *Aquatic Facilities: Managing risk in the physical environment*. ParksveRecreation.
- Semiz, A., ve Akbulut, D. (2019). Kurumsal İmajın Oluşumunda Sponsorluğunun Etkisi: Türk Hava Yolları Örneği. *İletişim Çalışmaları Dergisi*, 1(5), 13–50.
- SPATA. *Standards and guidance for swimming pool construction*. Swimming Pool and Allied Trades Association. <https://www.spata.co.uk/standards>
- Sunay, H. (2023). Kamu Spor Yatırımları ve Özel Spor İşletmeleri. *Şura Akademi Dergisi*(3), 12–23.
- Şirin, E. Y., ve Utlı, N. (2024). Spor Kulüpleri Ana Sponsorlarının Marka Bilinirliğinin İncelenmesi. *Sağlık Ve Spor Bilimleri Dergisi*, 7(3), 167–179.
- T.C. Sağlık ve Teftiş Kurulu Başkanlığı. (2016, September 29). *Yüzme Havuzlarının Tabi Olacağı Sağlık Esasları Hakkında Yönetmelik*. <https://teftis.saglik.gov.tr/TR-8104/yuzme-havuzlarinin-tabi-olacagi-saglik-esaslari-hakkinda-yonetmelik.html>
- Theodorakis, N., Kambitsis, C., ve Laios, A. (2001). Relationship between measures of service quality and satisfaction of spectators in professional sports. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 431–438. <https://doi.org/10.1108/09604520110410638>
- Türksoy, B., ve Aycan, A. (2020). Spor Merkezlerinde Sunulan Hizmetlere Yönelik Kalite Algısının Değerlendirilmesi. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(2), 489–508. <https://doi.org/10.11616/basbed.vi.687862>
- Uçan, Y. (2007). *Spor - Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Geliştirilmesi* [Doktora]. Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Ünver, E., ve İstanbulluoğlu, A. (2016). Yüzme Havuzlarının Su Kullanımındaki Yeri ve Önemi: Tekirdağ Örneği. *Tekirdağ Ziraat Fakültesi Dergisi*, 13(4), 102–110.

- Włodyka-Bergier, A., Bergier, T. A., ve Stańkowska, E. (2025). The Role of Hygiene in a Sustainable Approach to Managing Pool Water Quality. *Sustainability*, 17(2), 649. <https://doi.org/10.3390/su17020649>
- Yanmıyan, S., ve Yıldız, G. (2021). Spor Sponsorluğunun Sporu Endüstrileştirmesi. *Asya Studies*, 5(15), 163–170. <https://doi.org/10.31455/asya.695654>
- Yavuz, Y., Onağ, A. O., ve Onağ, Z. (2013). Spor Ve Rekreasyon Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin İncelenmesi: Fitness Merkezi Örneği. *Uluslararası Hakemli Beşeri Ve Akademik Bilimler Dergisi*, 2(3), 114–130.
- Yıldırım, A. M., ve Çar, B. (2024). 8 Haftalık Yüzme Antrenmanlarının Fonksiyonel Hareket Analizleri Üzerine Etkisinin Araştırılması. *Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 2(2), 27–39. <https://doi.org/10.70701/makusbd.1542602>
- Yıldırım, M. (2018). Spor Tesislerinden Yararlanan Kişilerin Tesislerden Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi (Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Örneği). *Mediterranean Journal of Educational Research*, 12(25), 342–360. <https://doi.org/10.29329/mjer.2018.153.18>
- Yıldız, S., ve Tüfekçi, Ö. (2010). Fitness merkezi müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(24), 1–11.
- Yıldız, S. M., DUYAN, M., ve GÜNEL, İ. (2018). Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Fitness Merkezlerinde Ampirik Bir Uygulama. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.25307/jssr.344971>
- Yılmaz, A., Kırımoğlu, H., ve Kaynak, K. (2019). Türkiye Görme Engelliler Yüzme Şampiyonasına Katılan Sporcuların Spora Özgü Başarı Motivasyon Düzeylerinin İncelenmesi. *Spor Ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 10(3), 270–281.
- Yildiz, K., Polat, E., ve Yildiz, S. M. (2021). The Fitness Industry in Turkey. In J. Garcıá-Fernández ve P. Gálvez Ruiz (Eds.), *The global private health ve fitness business: A marketing perspective* (1st edition). Emerald Publishing.

## EKLER

### Ek-1: Kişisel Bilgi Anket Formu

#### ANKET FORMU

#### KİŞİSEL BİLGİ FORMU

**AÇIKLAMA:** Bu anket spordan ve spor tesisinden beklentilerimizin karşılanma düzeylerini belirtmek amacıyla hazırlanmıştır. Ankette yer alan sorulara verdiğiniz yanıtlar kesinlikle sizi eleştirmek amacıyla kullanılmayacaktır. Bu soruların herkes için geçerli yanıtları bulunmamaktadır. Bu nedenle aşağıda verilen tüm soruları dikkatle okuyarak yanıtınızı ifadenin karşısındaki seçeneklerden sizin için en uygun olanı işaretleyerek belirtiniz.

**Hüseyin KIVRAK**

**1- Cinsiyetiniz**  Kadın  Erkek

**2- Yaşınız**  18-25  26-40  41-50  50 ve üstü

**3- Ne zamandır spor yapıyorsunuz?**

1-6 ay  6 ay-1 yıl  1-3 yıl  3-5 yıl  5-10 yıl

**4- Mesleğiniz**

Esnaf  Mühendis  Doktor  Serbest Meslek  Öğretmen

Memur  İşçi  Asker/Polis vb.  Çiftçi  İşsiz

**5- Öğrenim Durumu**

Okuryazar  İlkokul ve İlköğretim Mezunu  Lise Mezunu

Üniversite Mezunu  Yüksek Lisans / Doktora

**6- Aylık Geliriniz**

17.002 TL  17.002 TL-25.000 TL Arası  25.000 TL -40.000TL Arası

40.000TL-50.000 TL Arası  50.000TL ve üstü

**Ek-2: Yüzme Eğitimi Veren Spor Merkezlerindeki Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği**

**Yüzme Eğitimi Veren Spor Merkezlerindeki Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği**

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

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

*Anket bitmiştir, bu araştırmaya katılımınız için TEŞEKKÜRLER.*