

**Özgün Araştırma / Research Article**

**REKREASYONEL SPOR TESİSLERİNİN HİZMET KALİTESİNİN Q-SPORT 14 ÖLÇEĞİ İLE  
ÖLÇÜLMESİ VE TESİSLERLE İLGİLİ DEĞİŞKENLERE GÖRE KARŞILAŞTIRMASI**

**Oktay YİĞİT<sup>1</sup>**

**ÖZET**

Bu araştırmanın amacı rekreasyonel spor hizmeti sunan spor tesislerinin hizmet kalitesini Q-SPORT 14 ölçeği kullanarak ölçmek ve hizmet kalitesi değerlendirmelerinde spor tesislerine ilişkin değişkenlere göre farklılık olup olmadığını araştırmaktır.

Araştırma örneklemini İstanbul ve Niğde illerinde bulunan beş rekreasyonel spor tesisine üye olan 321 birey oluşturmuştur. Araştırmanın veri toplama aracı olarak iki bölümden oluşturulmuş olan anket kullanılmıştır. İlk bölümde araştırmacı tarafından hazırlanmış olan katılımcılara yönelik sorular, ikinci bölümde Rial, Varela ve Rial (2010) tarafından geliştirilmiş olan, Yıldız (2011) tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılmış olan "Q-SPORT 14" ölçeği yer almaktadır. Araştırmadan elde edilen veriler SPSS 22 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Katılımcılara yönelik değişkenler ve Q-SPORT 14 ölçeği toplam ve alt boyut puanları için tanımlayıcı istatistiklerden faydalanılmıştır. Rekreasyonel spor tesislerine ilişkin değişkenler göre hizmet kalitesinin karşılaştırmalı analizleri için verilerin normal dağılımı nedeniyle ANOVA ve Independent Samples T testleri uygulanmıştır.

Araştırma sonucunda hizmet kalitesi toplam puan ve alt boyutlarının 4 ve üzeri puana sahip oldukları gözlemlenmiştir. Bu sonuçlar üyelerin hizmet kalitesinden memnun olduklarını göstermektedir. Araştırmanın karşılaştırmalı analizlerine göre bireylerin hizmet kalitesi ve alt boyut memnuniyetlerinde üyelik süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık olmadığı, tesislerde haftalık ve günlük geçirilen süre değişkenlerine göre anlamlı farklılaşmaların olduğu gözlemlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Rekreasyon, Spor Tesis İşletmeleri, Hizmet Kalitesi

**MEASURING THE SERVICE QUALITY OF RECREATIONAL SPORTS FACILITIES WITH THE Q-SPORT 14 SCALE AND COMPARISON WITH THE VARIABLES RELATED TO THE FACILITIES**

**ABSTRACT**

The aim of this research is to measure the service quality of sports facilities providing recreational sports services using the Q-SPORT 14 scale and to investigate whether there is a difference in service quality evaluations according to the variables related to sports facilities.

The research sample consisted of 321 individuals who were members of five recreational sports facilities in Istanbul and Niğde provinces. A questionnaire consisting of two parts was used as the data collection tool of the research. In the first part, there are questions for the participants prepared by the researcher, and in the second part, there is the "Q-SPORT 14" scale developed by Rial, Varela and Rial (2010) and adapted into Turkish by Yıldız (2011). The data obtained from the research were analyzed using the SPSS 22 program. Descriptive statistics were used for the variables for the participants and the total and sub-dimension scores of the Q-SPORT 14 scale. For the comparative analyzes of service quality according to the variables related to recreational sports facilities, ANOVA and Independent Samples T tests was applied due to the normal distribution of the data.

As a result of the research, it was observed that the total score and sub-dimensions of service quality had 4 or more points. These results show that the members are satisfied with the service quality. According to the comparative analysis of the research, it was observed that there was no significant difference in the service quality and sub-dimension satisfaction of individuals according to the variable

<sup>1</sup> Ömer Halisdemir Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, Spor Yöneticiliği Bölümü, Niğde/TÜRKİYE.  
oktay.yigit83@gmail.com, ORCID iD: 0000-0002-3302-0345

of membership duration, and that there were significant differences according to the variable of weekly and daily time spent in the facilities.

**Keywords:** Team sports, Cognitive Regulation, Psychological Contract

## 1.GİRİŞ

Gelişmiş ülkelere bakıldığında çalışanların mesai sürelerinde kısalma, teknolojik gelişmeler, insanların hayat sürelerinin artması, eğitim ve ekonomik koşullarını gelişmesi nedeniyle bireylerin serbest zamanlarında artışlar meydana gelmiştir. Bunun sonucu olarak da rekreasyona özellikle de rekreasyonel spora katılımda artışlar gözlemlenmiştir. Dolayısıyla bu tarz etkinliklerin düzenleneceği spor tesislerinde artışlar olurken, bir takım yapısal farklılaşmalarda meydana gelmiştir (Katırcı, 2012). Sportif etkinliklerle ilgili olarak birçok alternatifin oluşması rekabeti artırmış, tüketicilerin sportif hizmet kalitesi beklentileri yükseltmiştir (Gürbüz, Koçak ve Lam. 2005). Sonuç olarak rekreasyonel spor hizmetleri üreten tesislerde hizmet kalitesi önemli bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışmanın kavramsal çerçevesi bu nedenle rekreasyon, rekreasyonel spor ve rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi şeklinde yapılandırılmıştır.

Rekreasyon, kelime kökeni açısından yeniden yaratılma ifadesini temel alan klasik teoriye göre insanların zorunlu olarak yerine getirmiş olduğu iş faaliyetleri sonrasında onların dinlenmesini, yenilenmesini sağlayan ve gönüllü olarak katılmış oldukları faaliyetlerdir şeklinde tanımlanmıştır (Kraus, 1985:32). Başka bir tanımda rekreasyon bireylerin kendi isteği ile katıldıkları ve sonuç olarak faaliyetler sırasında ve sonunda doyum sağladıkları etkinlikler şeklinde ifade edilmiştir (Douglass, 1982). Torkildsen (2005) rekreasyonu bireylerin kendilerine ait olan serbest zamanlarında katıldıkları etkinlikler olarak tanımlarken bu etkinliklerin sıradan etkinler olmadığına hoşnutluk ve doyum sağlayan etkinlik olması gerektiğine dair vurgu yapmıştır. Bu tanımlardan da anlaşılacağı üzere rekreasyon bireylerin serbest zamanlarında katılmış oldukları televizyon izlemek, kitaplarla vakit geçirmek gibi evde yapılacak faaliyetlerin yanı sıra sportif faaliyetleri, tiyatro, sinema gibi sanatsal faaliyetleri, turizm ve benzeri ev dışında yapılacak aktiviteleri içermektedir (Tribe, 2004). Spor da bireylerin serbest zamanlarında deneyim sağlamak amacıyla, amatörce yapmış oldukları şekliyle rekreasyonel spor özelliğini taşımaktadır. Bu şekliyle rekreasyonun en yaygın ve tercih edilen alanı olması nedeniyle rekreasyon olgusuna katkı sağlarken, rekreasyon da sporun sosyal olarak yaygınlaşmasına, gelişmesine ve sportif başarıların artmasına katkıda bulunmaktadır (Öztürk, 1998). Rekreasyonel spor bireylerin yaşamamış oldukları sosyal kültüre ve benliklerine uygun olan yaşamlarının sıradanlıklarından kurtulmak amacıyla katılım göstermekten haz aldığı spor faaliyetleri şeklinde tanımlanabilir (Kılbaş, 2010; Ayar, 2017). Spor veya düzenli fiziksel egzersizin herhangi bir tipine katılmak, serbest zamanı değerlendirilmenin belki tek yolu değildir ama serbest zamanın aktif bir şekilde geçirilmesi adına mükemmel bir yoldur. Fiziksel olarak aktif bir yaşama sahip olmak sadece sağlığı ve zindeliği geliştirmez aynı zamanda bireylerin ruh sağlığına da olumlu etkiler yapar (Herbert ve Prokop, 2017). Sosyo- Ekolojik model açısından bireylerin sporla ilişkili etkinliklere katılma eğilimi yaşamış oldukları çevre ve bireysel niteliklerine bağlı olarak şekillenmektedir. Dolayısıyla fiziksel etkinliklere katılım için cezbedicilik ve kaliteli spor tesislerinin

olması rekreasyonel spora katılım açısından olumlu etki sağlayacağı düşünülmektedir (Cauwenberg ve ark., 2015).

Günümüzde spor endüstrisinde yaşanan gelişmeler ve bunun sonucunda ortaya çıkmaya başlayan spor tesisleri ve organizasyonları beraberinde rekabet ortamını da getirmiştir. Bu rekabet ortamında tesisler hizmet kalitelerini artırarak farklılık sağlama yoluna giderken hizmet kalitesi olgusu ön plana çıkmaya başlamıştır (Sevilmiş, Erdoğan ve Şirin, 2019). Hizmet kalitesi, tüketicinin bir hizmet için geçmiş deneyimleri ile şekillenen beklentilerinin almış oldukları hizmetler ile karşılaştırmasının sonucu olarak tanımlanmıştır (Naik, Gantasala, ve Prabhakar, 2010). Başka bir tanımda hizmet kalitesi, tüketicilerin sahip oldukları beklentiler ile hizmet kalitesi algısı arasında oluşan tutarsızlığın derecesi olarak ifade edilmiştir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988). Hizmet kalitesi modellerine bakıldığında temel olarak karşımıza SERVQUAL, SERVPERF ve Grönroos modellerinin çıktığını görmekteyiz (Grönroos, 1984, Parasuraman ve ark. 1988, Cronin ve Taylor, 1994). Sporda hizmet kalitesini tanımlamak istediğimizde spora ilişkin hizmetlerin tüketicilerin spor hizmetleriyle ilişkili beklentilerini karşılama derecesi ifadesini kullanabiliriz (Çimen 2003). Spor hizmetlerinde hizmet kalitesi tüketicinin verilen hizmeti subjektif olarak algılaması sonucunda oluşur. Özellikle spor gibi emeğin yoğun olduğu hizmetlerde kalite, hizmetin verilmesi esnasında oluşmaktadır (Serarşlan ve Kepoğlu 2005; Yıldız ve ark., 2013). Bu nedenle hizmet kalitesini spor tesis işletmelerinde düzenli olarak ölçülmesi önem arz etmektedir (Papadimitriou ve Karterolltis, 2000). Birçok çalışmada spor hizmetlerinin kalitesine yönelik birçok farklı boyut, ölçek ve modeller oluşturulmuş ve oluşturulmaya devam edilmektedir.

Buradan yola çıkarak bu araştırmanın amacı rekreasyonel spor hizmeti sunan spor tesislerinin hizmet kalitesini Q-SPORT 14 ölçeği kullanarak ölçmek ve hizmet kalitesi değerlendirmelerinde spor tesislerine ilişkin değişkenlere göre farklılık olup olmadığını araştırmaktır.

Bu araştırmanın rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ölçümünde Q-SPORT 14 ölçeğinin kullanılması ve yaygınlaştırılması aynı zamanda tesislere yönelik farklı değişkenler kullanılarak hizmet kalitesi karşılaştırması yapması açısından alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

#### Araştırmanın hipotezleri

- Rekreasyonel spor tesislerine üyelik süresi değişkenine göre hizmet kalitesi toplam puan ve alt boyutlarında farklılık vardır.
- Rekreasyonel spor tesislerinde günlük geçirilen süre değişkenine göre hizmet kalitesi toplam puan ve alt boyutlarında farklılık vardır.
- Rekreasyonel spor tesislerinde haftalık geçirilen gün değişkenine göre hizmet kalitesi toplam puan ve alt boyutlarında farklılık vardır.

## 2. YÖNTEM

### 2.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden tarama ve nedensel karşılaştırma yöntemleri kullanılmıştır.

### 2.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evreni İstanbul ve Niğde İllerinde bulunan beş rekreasyonel spor tesisine üye olan 1422 birey oluşturmaktadır. Bu tesislerin seçiminde temel kriterler rekreasyonel amaçlı kullanıma uygun olmaları, fitness ve stüdyo ders hizmetlerini bir arada sunabilmeleri olarak belirlenmiştir. Seçilmiş olan bu 5 tesisin ortalama kapasiteleri 284'tür. Roasoft (2023) örneklem hesaplama programına göre bu evreni temsil edebilecek en az örnek hacmi 303 birey olarak belirlenmiştir. Bizim araştırmamızda 321 bireye ulaşılmıştır.

### 2.3. Araştırmanın Veri Toplama Aracı

Araştırmanın veri toplama aracı olarak iki bölümden oluşturulmuş olan anket kullanılmıştır. İlk bölümde araştırmacı tarafından hazırlanmış olan katılımcılara yönelik sorular, ikinci bölümde Rial, Varela ve Rial (2010) tarafından geliştirilmiş olan, Yıldız (2011) tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılmış olan "Q-SPORT 14" ölçeği yer almaktadır.

#### 2.3.1. Katılımcılara Yönelik Sorular

Araştırmanın veri toplama aracının ilk bölümünde cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, spor merkezine üyelik süresi, spor merkezinde günlük geçirilen ve spor merkezinde haftalık geçirilen süre ile ilgili sorular katılımcılara yöneltilmiştir.

#### 2.3.2. Q-SPORT 14 Ölçeği

Rial ve ark. (2010) tarafından geliştirilmiş olan Q-SPORT 14 ölçeği eğitmen kalitesi ve tesis kalitesi olmak üzere iki boyut ve 10 sorudan oluşmaktadır. Ölçek Yıldız (2011) tarafından Türkçeye uyarlanırken ölçeğe 4 madde ve bir alt boyut daha eklenmiştir. Ölçeğin bu yeni versiyonu eğitmen kalitesi, tesis kalitesi ve program kalitesi olmak üzere 3 boyut ve 14 sorudan oluşturulmuştur. Ölçeğin ismi de Q-SPORT 14 olarak değiştirilmiştir. Öztürk, Sağlam ve Çalışır (2016) Q-SPORT 14 ölçeğini özel spor tesis işletmelerine yönelik olarak tekrar bir uyarlama yoluna gitmiş ölçeğin 14 soru ve iki alt boyuttan (program ve eğitmen kalitesi ve fiziksel çevre ve ekipman kalitesi) oluşan yeni versiyonu ortaya çıkarmıştır. Ölçek 5'li likert tipi olup, çok zayıf ile çok yüksek seçenekleri arasında derecelendirilmiştir. Ölçeğin program ve eğitmen kalitesi alt boyutunun güvenilirlik değeri  $\alpha = 0,88$ , fiziksel çevre ve ekipman kalitesi alt boyutunun güvenilirlik değeri  $\alpha = 0,81$  olduğu gözlemlenmiştir. Bu değerler ölçeğin kullanılabilir olduğunu ortaya koymaktadır.

## 2.4. Araştırmanın İstatistiksel Analizi

Araştırmanın istatistiksel analizleri SPSS 22 programı kullanılarak yapılmıştır. Katılımcılara yönelik sorular ve Q-SPORT 14 ölçeğinin toplam ve alt puan ortalamaları için tanımlayıcı istatistiklerden faydalanılmıştır. Rekreatif spor tesislerine yönelik değişkenlere göre hizmet kalitesinin karşılaştırmalı analizleri için veriler normal dağılım göstermesi (skewness ve kurtosis=  $\pm 1,5$  arasında olması) nedeniyle ANOVA ve Independent Samples T testlerinden faydalanılmıştır.

## 3. BULGULAR

**Tablo 1.** Araştırma katılanların demografik verilerinin analizi

Değişken		f	%
Cinsiyet	Kadın	191	59,5
	Erkek	130	40,5
	Toplam	321	100,0
Yaş	18 yaş ve altı	56	17,4
	19-24 yaş	187	58,3
	25-35 yaş	74	23,1
	36-50 yaş	4	1,2
	Toplam	321	100,0
Medeni Durum	Evli	12	3,7
	Bekar	309	96,3
	Toplam	321	100,0
Eğitim Durumu	İlk öğretim	8	2,5
	Orta öğretim	131	40,8
	Lisans	174	54,2
	Lisans üstü	8	2,5
	Toplam	321	100,0

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılanların % 59,5 (n=191)'nin kadın, % 40,5 (n=130)'nin erkek olduğu tespit edilmiştir. Yaş değişkenine göre katılımcıların % 17,4 (n=56)'ü 18 yaş ve altı, % 58,3 (n=187)'ü 19-24 yaş arası, % 23,1 (n=74)' i 25-35 yaş arası ve % 1,2 (n=4)'si 36 yaş ve üstündedir. Medeni durum değişkenine göre katılımcıların % 3,7 (n=12)'si evli, % 96,3 (n=309)'ü bekaardır. Eğitim

durumu değişkenine göre katılımcıların %2,5 (n=8)'i ilk öğretim, % 40,8 (n=131)'i orta öğretim, %54,2 (n=174)'si lisans ve % 2,5 (n=8)'i lisans üstü eğitime sahip olduğu gözlemlenmiştir.

**Tablo 2.** Q-SPORTS 14 ölçeğinin toplam ve alt boyut puanlarının dağılımları

	n	Minimum	Maximum	$\bar{x}$	ss
Program ve Eğitim Kalitesi	321	1,00	5,00	4,10	0,81
Fiziksel Çevre ve Ekipman Kalitesi	321	1,00	5,00	4,00	0,88
Hizmet Kalitesi Toplam Puan	321	1,00	5,00	4,06	0,80

Tablo 2 incelendiğinde rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların Q-SPORTS 14 ölçeğinden aldıkları puanların aritmetik ortalamalarının ortalamalarına bakıldığında toplam hizmet kalitesi ( $\bar{x}=4,10\pm0,81$ ) ve alt boyut (program ve eğitim kalitesi  $\bar{x}=4,10\pm0,81$ , fiziksel çevre ve ekipman kalitesi  $\bar{x}=4\pm0,88$ ) puanlarının 4 ve 4'ün üzerinde olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara göre katılımcıların rekreasyonel spor tesislerindeki hizmet kalitesinden memnun oldukları söylenebilir.

**Tablo 3.** Rekreasyonel spor tesislerine üyelik süresi değişkenine göre Q-SPORTS 14 ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçek Alt Boyutları ve Toplam Puan	Üyelik Süresi	n	$\bar{x}$	ss	t	sd	p
Program ve Eğitim Kalitesi	6 ay ve altı	201	4,14	0,85	1,29	272,79	0,19
	7 ay ve üstü	120	4,02	0,76			
Fiziksel Çevre ve Ekipman kalitesi	6 ay ve altı	201	4,07	0,92	1,84	274,93	0,06
	7 ay ve üstü	120	3,88	0,81			
Hizmet Kalitesi Toplam Puan	6 ay ve altı	201	4,12	0,84	1,59	281,38	0,11
	7 ay ve üstü	120	3,97	0,72			

Tablo 3 incelendiğinde rekreasyonel spor tesislerine üyelik süresi değişkenine göre üyelerin toplam hizmet kalitesi ve alt boyut puanlarında istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı ( $p>0,05$ ) bulunmuştur.

**Tablo 4.** Rekreasyonel spor tesislerinde haftalık geçirilen gün sayısı değişkenine göre Q-SPORTS 14 ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçek Alt Boyutları ve Toplam Puan	Haftalık geçirilen gün sayısı	n	$\bar{x}$	ss	t	sd	p
Program ve Eğitim Kalitesi	Haftada 3 gün ve altı	159	3,84	0,86	-5,81	302,88	0,00

	Haftada 4 gün ve üstü	162	4,35	0,69			
Fiziksel Çevre ve Ekipman kalitesi	Haftada 3 gün ve altı	159	3,84	0,90	-3,22	319	0,00
	Haftada 4 gün ve üstü	162	4,15	0,83			
Hizmet Kalitesi Toplam Puan	Haftada 3 gün ve altı	159	3,84	0,85	-5,07	319	0,00
	Haftada 4 gün ve üstü	162	4,28	0,68			

Tablo 4 incelendiğinde rekreasyonel spor tesislerinde haftalık geçirilen süre değişkenine göre üyelerin toplam hizmet kalitesi ve alt boyut puanlarında Haftada 4 gün ve üstü üyeliği olan bireylerin lehine istatistiki olarak anlamlı bir farklılığın olduğu ( $p<0,05$ ) tespit edilmiştir.

**Tablo 5.** Rekreasyonel spor tesislerinde günlük geçirilen süre değişkenine göre Q-SPORTS 14 ölçeği puanlarının karşılaştırılması

Ölçek Alt Boyutları ve Toplam Puan	Günlük geçirilen süre	n	$\bar{x}$	ss	F	df	p	Tukey
Program ve Eğitmen Kalitesi	1 saatten az	22	3,40	1,16	16,19	3	0,00	a<b<c<d
	1-2 saat	246	4,07	0,76				
	3 saat ve üstü	53	4,53	0,64				
	Toplam	321	4,10	0,81				
Fiziksel Çevre ve Ekipman kalitesi	1 saatten az	22	3,38	1,12	14,59	3	0,00	d,c>a,b
	1-2 saat	246	3,95	0,87				
	3 saat ve üstü	53	4,47	0,55				
	Toplam	321	4,00	0,88				
Hizmet Kalitesi Toplam Puan	1 saatten az	22	3,39	1,14	17,81	3	0,00	a,b<c<d
	1-2 saat	246	4,03	0,75				
	3 saat ve üstü	53	4,51	0,59				
	Toplam	321	4,06	0,80				

Tablo 5 incelendiğinde rekreasyonel spor tesislerinde günlük geçirilen süre değişkenine göre süre miktarı fazla olanlar lehine üyelerin toplam hizmet kalitesi ve alt boyut puanlarında istatistiki olarak anlamlı farklılıkların olduğu ( $p<0,05$ ) gözlemlenmiştir.

#### 4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmanın tanımlayıcı istatistik sonuçlarına göre rekreasyonel spor tesislerinde Q SPORTS -14 ölçeğinden alınan puanların ortalamasının 4 ve üzeri olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlar göre rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisin hizmet kalitesinden memnun oldukları söylenebilir. Güzel ve Taşcı (2022) spor merkezlerindeki algılanmış olan hizmet kalitesini araştırmış oldukları çalışmalarında üyelerin tesis hizmet kalitesi ve alt boyutlarından almış oldukları puanların ortalaması en düşük 3,69 en yüksek 4,40 olduğunu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlar spor merkezi üyelerinin tesis hizmet kalitesinden memnun olduklarını göstermektedir. Korkmaz ve Utlu (2021) yapmış oldukları çalışmada belediye spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyut ortalamalarının 3 ve 4 puanın üzerinde olduğunu tespit etmişlerdir. Bu nedenle üyelerin hizmet kalitesi memnuniyetlerin yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuçlara bakıldığında yapmış olduğumuz çalışmadan elde edilen sonuçlarla uyumlu olduğu görülmektedir. Akgül, Sarol ve Gürbüz (2009) rekreasyonel spor tesislerine yönelik olarak yapmış oldukları çalışmalarında tesis üyelerinin hizmet kalitesinden çok memnun olmadıklarını ve bu memnuniyetsizliğin en çok soyunma odaları boyutunda yaşandığını belirtmişlerdir. Bu çalışmaya bakıldığında bizim çalışmamızın sonuçlarıyla uyuşmadığını görmekteyiz. Farklılığın çalışmaların uygulandığı çalışma gruplarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmanın karşılaştırmalı analizleri aşağıdaki gibidir.

Rekreasyonel spor tesislerine üyelik süresi değişkenine göre üyelerin toplam hizmet kalitesi ve alt boyut puanlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Öztürk (2014) yapmış olduğu çalışmada özel rekreasyonel spor merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algılarında tesise katılım süresi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık tespit etmediğini belirtmiştir. Güzel ve Taşcı (2022) çalışmalarında spor merkezi kullanım sürelerine göre hizmet kalitesi ve alt boyutlarında anlamlı bir farklılaşma gözlemlenmemişlerdir. Bu çalışmalar bizim çalışmamızla benzerlik göstermektedir. Barsbuğa (2013) çalışmada yerel yönetimlerin spor tesislerinin hizmet kalitesini ölçmüş olduğu çalışmada üyelerin hizmet kalitesi memnuniyet düzeylerinin üyelik süresi ve kullanım sıklığı artıkça düşmüş olduğunu ifade etmiştir. Bu çalışmanın sonuçları bizim çalışmamızın sonuçları ile benzerlik göstermemektedir. Farklılığın araştırma grubundan kaynaklanabileceği düşünülmektedir.

Rekreasyonel spor tesislerinde haftalık geçirilen süre değişkenine göre Haftada 4 gün ve üstü üyeliği olan bireylerin hizmet kalitesi memnuniyetlerinin hafta 3 gün ve altı olan bireylerden daha fazla olduğu görülmüştür. Öztürk (2014) yapmış olduğu çalışmada rekreasyonel spor tesislerini hafta 3-4 kez ve 5 ve üzeri sıklıkta kullanan üyelerin hafta da 1-2 sıklıkta kullananlara oranla soyunma odası kalitelerini daha düşük bulduklarını da tespit etmiştir. Çetin ve Demir (2021) rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi ile ilgili çalışmalarında haftalık katılım ve yıllık üyelik açısından üyelerin hizmet kalitesi algılarında bizim çalışmamızla benzerlik göstermeyen anlamlı farklılıklar olduğunu gözlemlenmiştir. Bu çalışmalar bizim çalışmamızın sonuçlarıyla farklılık göstermektedir. Farklılıkların araştırma grubundan kaynaklandığı düşünülmektedir.



Günlük geçirilen süre değişkenine göre rekreasyonel spor tesislerinde günlük geçirilen süre miktarı fazla olanların hizmet kalitesi ve alt boyut kalitesi memnuniyetlerinin diğerlerine göre daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Eraslan (2014) devlet üniversitelerindeki rekreasyonel spor tesislerini kullanan öğrenciler üzerinde yapmış olduğu çalışmada tesisi 1 saat ve üzeri kullananların 1 saat ve altı kullananlara göre hizmet kalitesi memnuniyet düzeylerinin daha iyi olduğunu gözlemiştir. Bu çalışmaların sonuçları bizim çalışmamızın sonuçlarıyla benzerlik göstermemektedir.

Araştırma sonucunda rekreasyonel spor tesislerinde üyelerin hizmet kalitesi algılarında haftalık ve günlük geçirilen süre değişkenlerine göre farklılıklar oluşabildiği gözlemlendiğinden bu unsurlara dikkat edilmesi ve hizmet kalitesi algısı düşük olan gruplara yönelik olarak düzenleyici önlemlerin alınması önerilmektedir.

#### KAYNAKLAR

- Akgül, B. M., Sarol, H. & Gürbüz, B. (2009). Rekreasyonel amaçlı hizmet veren spor işletmelerinin hizmet kalitesinin belirlenmesi. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3, 33 – 39.
- Ayar, H. (2017). Fitness ve crossfit merkezlerine rekreatif egzersiz amaçlı katılımı etkileyen motivasyon faktörlerinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trakya Üniversitesi.
- Barsbuğra, Y. (2013). Yerel yönetim birimlerinden belediyelerin sportif hizmet kalitesinin ölçülmesi. Yüksek Lisans Tezi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Selçuk Üniversitesi.
- Cauwenberg, J. V., Cerin, E., Timperio, A., Salmon, J., Deforche, B. & Veitch, J. (2015). Park Proximity, Quality And Recreational Physical Activity Among Mid-Older Aged Adults: Moderating Effects Of Individual Factors And Area Of Residence. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 12, 1-8.
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125–131.
- Çetin, A. & Demir, A. (2021). Rekreasyonel spor tesisleri üyelerinin algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin incelenmesi. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17, 425-446.
- Çimen, Z. (2003). Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Standartları. *İ. Ü. Spor Bilimleri Dergisi*, 11, 13-17.
- Douglass, R. W. (1982). *Forest recreation*. (3rd ed.). New York: Pergamon Press.
- Eraslan, A. (2014). Üniversite yerleşkelerindeki rekreasyonel spor merkezlerinde hizmet kalitesi. Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Gazi Üniversitesi.
- Gürbüz, B., Koçak, S. & Lam, E. T. C. (2005). The Reliability and Validity of the Turkish Version of the Service Quality Assessment Scale. *Education and Science*, 30, 70-77.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model And Its Marketing Implications, *European Journal Of Marketing*, 18, 36-44.
- Güzel, D. & Taşçı, F. M. (2022). Spor merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi düzeyinin belirlenmesi: Erzurum ili örneği. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(1), 66-88.
- Herbert, J. & Prukop, B. A. (2017). Sports and recreation facilities, their role and impact on physical activity based on examples selected in rzeszów and its surroundings. *Scientific Review of Physical Culture*, 7, 72-79.
- Katırcı, H. (2012). Spor Tesis İşletmesi Kavramı. İçinde Katırcı, H. (Ed), *Spor Tesis İşletmesi ve Saha Malzeme Bilgisi*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi; 2-21.

- Kılbaş, Ş. (2010). *Rekreasyon Boş Zaman Değerlendirme (4.Baskı)*. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Korkmaz, D. & Utlu, N. (2021). Belediye spor tesislerinden yararlanan müşterilerin hizmet kalite algıları üzerine bir araştırma. *Bursa Uludağ Journal of Economy and Society*, 40(2), 39-55.
- Kraus, R. G. (1985). *Recreation program planning today*. London: Foresman And Company.
- Naik, C. N. K, Gantasala, S. B. & Prabhakar G. V. (2010). Service quality (servqual) and its effect on customer satisfaction in retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16, 239-251.
- Öztürk, M. A. (2014). İZMİR ve MANİSA illerinde rekreasyonel faaliyet gösteren özel spor işletmelerinin hizmet kalitesi açısından incelenmesi ve karşılaştırılması. Doktora Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Gazi Üniversitesi.
- Öztürk, M. A., Sağlam, Ö. & Çalışır, M. (2016). Özel spor işletmeleri için q-sport-14 ölçeğinin uyarlama çalışması. *Uluslararası Spor, Egzersiz ve Antrenman Bilimi Dergisi*, 2, 30-38.
- Öztürk, F. (1998), *Toplumsal boyutlarıyla spor*, Ankara: Bağırhan Yayın Evi.
- Papadimitriou, D. A. & Karteroliotis, K. (2000). The Service Quality Expectations In Private Sport And Fitness Centers: A Re-Examination Of The Factor Structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9, 157-164.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal Of Retailing*, 1, 12-40.
- Rial, J., Varela, J., Rial, A. & Real, E. (2010). Modelización y medida de la calidad percibida en centros deportivos: La escala QSport-10. [Modelling and measuring perceived quality in sports centres: QSport-10 scale.]. *RICYDE. Revista Internacional De Ciencias Del Deporte*, 6, 57-73.
- Serarslan, M. Z. & Kepoğlu, A. (2005). *Spor Örgütlerinde Toplam Kalite Yönetimi (Serkep Spor İşletmesi Modeli)*. İstanbul: Morpa.
- Sevilmiş, A., Erdoğan, A. & Şirin, F. E. (2019). Content analysis of the theses done on service quality in sports (2005-2017). *J Eurasia Sports Sci Med*, 1(1), 31-45.
- Torkildsen, G. (2005). *Leisure and recreation management. (5nd ed.)* New York: Routledge.
- Tribe, J. (2004). *The economics of recreation, leisure and tourism. (3nd ed.)*. Oxford: Elsevier.
- Yıldız, S.M. (2011). Re-examination and Extension of Measuring Perceived Service Quality in Physical Activity and Sports Centres (PSC): QSport-14 Scale, *International Journal of Sports Marketing & Sponsorship*, 191-208.
- Yıldız, Y., Onağ, A. O. & Onağ, Z. (2013). Spor ve rekreasyon hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesinin incelenmesi: fitness merkezi örneği. *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*. 2, 114-130.