

Spor Tesislerinden Yararlanan Kişilerin Tesislerden Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi (Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Örneği)

Mehmet Yıldırım¹

Özet: Bu araştırmanın amacı spor tesislerinden yararlanan kişilerin tesislerden memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Araştırmanın evrenini Eskişehir Osmangazi Üniversitesinde kapalı spor tesislerinden yararlanan kişiler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise Eskişehir Osmangazi Üniversitesinde kapalı spor tesislerinden yararlanan kişilerden kolayda örnekleme tekniği ile belirlenen 280 kişi oluşturmaktadır. Araştırmada demografik veriler kişisel bilgi formu ile elde edilmiştir. Spor tesislerinden yararlanan kişilerin memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik veriler ise Yıldırım (2017) tarafından geliştirilen ‘‘Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği’’ ile elde edilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 18 programına aktarılmıştır. Verilerin analizinde frekans analizinden, t testinden, ANOVA analizinden ve çoklu karşılaştırma testlerinden (Tukey HSD) yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve tesise üyelik zamanına göre spor tesislerinden yararlananların memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Anahtar Kelimeler: spor, spor tesisi, memnuniyet

DOI: 10.29329/mjer.2018.153.18

Determination of Sports Facilities Satisfaction Levels the People Who Use the Sport Facilities (Sample of Eskişehir Osmangazi University)

Abstract: The aim of the research is determination of sports facilities satisfaction levels the people who use the sport facilities. Universe of research is consist people who use indoor sports facilities in Eskişehir Osmangazi University. Sample of research create 280 people identified with easy sampling technique within people who use indoor sports facilities in Eskişehir Osmangazi University. Demographic datas and sport facilities satisfacton datas were collected by personal information form and sport facilities satisfaction scale developed by Yıldırım (2017). Collected datas was transfered SPSS 18.0 programme. In the analysis of data was used frequency analysis, mean, t tests, Anova test and multiple comparison tests. According to sex, ages, education levels and membership time was detected significant differences among sport facilities satisfaction levels ($p<0.05$).

Key Words: sport, sport facilities, satisfaction

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Yozgat Bozok Üniversitesi, Spor Yöneticiliği Bölümü, Yozgat / Turkey

İrtibat Yazarı: mehmet2682@hotmail.com

GİRİŞ

Üretim faktörlerini bir araya getirilerek pazar için iktisadi mal ve hizmet üreten veya pazarlayan ekonomik, teknik ve hukuki birimler işletme olarak tanımlanmaktadır (Kül, 2011; 16). Spor işletmeleri ise sporun amacına yönelik olarak her türlü araç-gereç ve malzemelerin temin edildiği, boş zaman uğraşısı olarak insanlara sağlıklı spor yapma fırsatları sunan tesislerdir (Ceyhun, 2008; 29, Erdem, 1986; 25). Yönetici, antrenör ve yardımcı hizmetler gibi birçok meslek grubundan personeli içinde barındırarak, kendine özgü bir yapı içerisinde insanların spor ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik programlar sunmaktadır (Ekenci ve İmamoğlu, 2002; 146).

Günümüzde gerek kamu ve gönüllü kurumlarca gerekse özel ve tüzel kişilerce işletilen spor tesisleri (Ramazanoğlu ve Öcalan, 2005; 36) farklı ürün yelpazesıyla tüketicilere müşteri merkezli hizmet sunmak zorundadır (Park ve Kim, 2000; 199). Çünkü spor tesislerine gelen her müşterinin beklentisi, ihtiyaçları ve katılım sebepleri birbirinden farklıdır (Akdeniz, 2004; 126). Bu yüzden müşteri memnuniyeti için işletmelerin müşterilerin ne aradığını, neyi satın almak istediğini analiz etmesi ve tekrar gelmelerini sağlayabilmek adına istek ve beklentilerini karşılaması gerekmektedir (Koçbek, 2005, Kızıgın, 2002). Müşteri beklentilerini karşılamak ve kaliteli hizmet sunma durumunun gerekliliği işletmeleri sürekli olarak bir iyileşme çabasına itmektedir (Akdeniz, 2004; 126). Müşteriler artan kalite beklentisi içerisinde olduklarından hizmetin kalitesiz olması kayıpla sonuçlanacaktır (Park ve Kim, 2000; 199).

Spor işletmeleri tarafından sunulan hizmetin müşteri tarafından ne şekilde algılandığı, hangi kriterlerle değerlendirildiği ve göz ardı edilen kalite unsurlarının neler olduğunun tespit edilmesi önemli hususlardan birkaçıdır. Kalitenin standartize edilememesi, üretici veya satıcı tarafından değil, tüketiciler tarafından değerlendirilmesi nedeniyle verilen hizmetin kalitesini ölçmek çok zordur. Ancak bir işletme müşteriler tarafından nasıl değerlendirildiğini bilmek ve beklentilere cevap verebilmek amacıyla hizmet kalitesini ölçmek zorundadır (Yağcı ve Duman, 2006; 218-238). Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi; rekabet ortamı içerisinde üstünlük sağlamak, ürün ve hizmet kalitesini geliştirmek için önemlidir. Çünkü kaliteli hizmet sunmak ve müşterilerin memnuniyetini sağlamak işletmeleri başarıya ulaştırmada en önemli etkidir. (Choi ve Chu, 2001).

Spor işletmelerinde en önemli kaynak hizmeti sağlayan ve eğitim veren insandır. Kaliteli bir hizmet sunulabilmesi için deneyimli, uzman, eğitilmiş ve donanımlı insan kaynağına ihtiyaç vardır (Brotherton ve ark., 1994). Spor işletmelerinin işlevselliğini, devamlılığını sağlayabilmeleri ve müşteri memnuniyeti karşılayabilmeleri personelin kalitesine bağlıdır (Mayaka ve Akama, 2007). Ayrıca tesislerin fiziki şartlarının güzelliği de önemli bir konudur (Karaküçük, 1997; 149). Bu sebeplerden dolayı spor işletmeleri hizmet kalitesini yükseltebilmek için nitelikli personel almalı (Ekenci ve İmamoğlu, 2002; 116-132), temizlik ve hijyen faktörünü de göz ardı etmemelidir (Thwaites ve

Chadwick, 2005; 332). Bylelikle hem müşteri memnuniyeti sağlanacak hem de hizmetin kalitesinin istenilen seviyelere ulaşması hususunda olumlu sonuçlar alınabilecektir.

Bu araştırmanın amacı; spor tesislerinden (fitness merkezi, pilates) yararlanan kişilerin tesislerden memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Bu bağlamda şu sorulara cevap aranmıştır.

- o Spor tesislerinden yararlanan kişilerin cinsiyetine göre spor tesisleri memnuniyet leği alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık var mıdır? ($p<0.05$).
- o Spor tesislerinden yararlanan kişilerin yaşına göre spor tesisleri memnuniyet leği alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık var mıdır? ($p<0.05$).
- o Spor tesislerinden yararlanan kişilerin tesise üyelik zamanına göre spor tesisleri memnuniyet leği alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık var mıdır? ($p<0.05$).
- o Spor tesislerinden yararlanan kişilerin eğitim düzeyine göre spor tesisleri memnuniyet leği alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık var mıdır? ($p<0.05$).

YÖNTEM

Bu bölümde araştırma grubu, veri toplama araçları, verilerin czmlenmesinde kullanılan istatistik yöntem ve teknikler üzerinde durulmuştur.

Evren ve rneklem

Araştırmanın evrenini 2015-2016 eğitim-ğretim yılında Eskişehir Osmangazi niversitesi kapalı spor tesislerinden (fitness merkezi, pilates) yararlanan kişiler oluşturmaktadır. Araştırmanın rneklemine ise 2015-2016 eğitim-ğretim yılında Eskişehir Osmangazi niversitesi kapalı spor tesislerinden (fitness merkezi, pilates) yararlanan kişilerden kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenen 280 kişi oluşturmaktadır.

Veri Toplama Araçları

Ekonomik oluşu, uygulanabilirliği, dağınık ve büyük kitlelerden kısa zamanda bilgi alma imknı sağlaması nedeniyle araştırmanın yürütülmesinde birincil kaynak araştırmaları arasında yer alan anket veri toplama aracı olarak tercih edilmiştir. Araştırmada demografik bilgilerle ilgili veriler kişisel bilgi formu (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, tesise üyelik zamanı) ile elde edilmiştir. Spor tesislerinden yararlanan kişilerin memnuniyet durumlarını belirlemeye yönelik veriler ise Yıldırım (2017) tarafından geliştirilen ‘‘Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti leği’’ ile elde edilmiştir.

Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti leği

Yıldırım (2017) tarafından geliştirilen ‘‘Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti’’ (Ek 1) leği 32 madde ve 8 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar; antrenör yaklaşımı, destek personeli yaklaşımı, kişisel ve sosyal gelişim, hijyen, kantin hizmetleri, program desteği, atmosfer ve uygunluk/rahatlık

boyutlarıdır. Antrenör yaklaşımı boyutu altında 7 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri 0.61 - 0.86 arasında değişmektedir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.90 bulunmuştur. Antrenör yaklaşımı boyutu toplam varyansın % 15.84'ünü açıklamaktadır. Destek personeli yaklaşımı boyutu altında 4 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri 0.79 – 0.89 arasında değişmektedir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.90 bulunmuştur. Destek personeli yaklaşımı boyutu toplam varyansın % 10.46'sını açıklamaktadır. Kişisel ve sosyal gelişim boyutu altında 4 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri 0.58 – 0.84 arasında değişmektedir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.78 bulunmuştur. Sosyal gelişim boyutu toplam varyansın % 8.35'ini açıklamaktadır. Hijyen boyutu altında 4 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri 0.64 – 0.88 arasında değişmektedir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.80 bulunmuştur. Hijyen boyutu toplam varyansın % 8.34'ünü açıklamaktadır. Kantin hizmetleri boyutu altında 4 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri 0.56 – 0.85 arasında değişmektedir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.78 bulunmuştur. Kantin hizmetleri boyutu toplam varyansın % 8.21'ini açıklamaktadır. Program desteği boyutu altında 3 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri 0.69-0.70 olarak belirlenmiştir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.74 bulunmuştur. Program desteği boyutu toplam varyansın % 6.66'sını açıklamaktadır. Atmosfer boyutu altında 4 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri 0.50 – 0.67 arasında değişmektedir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.63 bulunmuştur. Atmosfer boyutu toplam varyansın % 6.43'ünü açıklamaktadır. Uygunluk/rahatlık boyutu altında 2 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri 0.72 – 0.76 olarak belirlenmiştir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.72 bulunmuştur. Uygunluk/Rahatlık boyutu toplam varyansın % 5.50'sini açıklamaktadır.

Spor tesisleri müşteri memnuniyeti ölçeğine ilişkin toplam varyans ise % 70'dir. Çok faktörlü ölçeklerde açıklanan varyansın % 40 ile % 60 arasında olması yeterli olarak görülmektedir (Şekercioğlu, 2009; 153). Bu doğrultuda 8 faktörün toplam varyansa yaptığı katkının yeterli olduğu belirlenmiştir. Toplam ölçek Cronbach Alpha katsayısı 0.90 olarak tespit edilmiştir. Nunnally ve Bernstein (1994) Cronbach Alpha katsayısının $0.70 \leq \alpha < 0.90$ olmasının ölçeğin yüksek derecede güvenilirlik düzeyine sahip olduğunu, ölçeğin toplum taramalarında ve bilimsel yargıların oluşturulmasında güvenle kullanılabileceğini belirtmişlerdir.

Açıklayıcı faktör analizi ile belirlenen sekiz faktöre gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ise spor tesisleri müşteri memnuniyeti ölçeğine ilişkin uyum indekslerinin [Düzeltilmiş Ki-Kare (X^2/sd): 1.24, Tahmini Hata Kareleri Ortalama Kare Kökü (RMSEA): 0.05, İyilik Uyum İndeksi (GFI): 0.75, Düzenlenmiş İyilik Uyum İndeksi (AGFI): 0.70, Normlaştırılmış Uyum Endeksi (NFI): 0.85, Normlaştırılmamış Uyum İndeksi (NNFI): 0.95, Karşılaştırılmalı Uyum İndeksi (CFI): 0.94 ve Artık Ortalamaların Karekökü (RMR): 0.03] literatürde (Kelloway, 1998; Schermelleh ve ark., 2003;

Baumgartner and Homburg, 1996; Bentler, 1980; Bentler and Bonett, 1980; Marsh ve ark., 2006; Browne and Cudeck, 1993) belirtilen değerler arasında olduğu, standardize edilmiş faktör yük değerlerinin Bagozzi ve Heaterton (1994)'nın birleşme geçerliği için ortaya koymuş olduğu kritik değer olan (SEFYD) 0.40'ı aştığı, gözlenen değişkenlerin t-değerlerinin Hair ve ark., (1998) tarafından önerilen kritik t değerinin (1.96) üzerinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve iyi uyumu gösterdiği tespit edilmiştir.

Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 18.0 paket programına aktarılmıştır. Araştırma grubundan elde edilen verilerin istatistiksel analizlerine başlamadan önce verilerin ön hazırlığının yapılması ve analizlere uygun hale getirilmesi gerekmektedir. Basıklık ve çarpıklık katsayıları bu süreçte önemli olduğundan dikkat edilmelidir (Şimşek, 2007; 74). Kline (2005) çarpıklık değerinin ± 3 ve basıklık değerinin de ± 10 sınırları içerisinde olmasının verilerin normal dağılımının bir göstergesi olarak değerlendirilebileceğini belirtmektedir. Yapılan bu araştırmada ölçeğe ilişkin elde edilen verilerin çarpıklık değerlerinin -0.442 / 2.300 arasında, basıklık değerlerinin -0.270 / 5.310 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre verilerin normal dağılım sergilediği belirlenmiş ve istatistiki analizlerde parametrik testler kullanılmıştır.

Verilerin çözümlenmesinde katılımcıların demografik özelliklerini betimlemek amacıyla frekans analizinden, ele alınan değişkenlere (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, tesis üyelik zamanı) göre spor tesisleri müşteri memnuniyeti ölçeği alt boyutları arasındaki farklılıkları belirlemek amacıyla t testinden, ANOVA analizinden ve varyansların homojenlik durumuna göre çoklu karşılaştırma testlerinden (Tukey, Tamhane) yararlanılmıştır. Testlerde istatistiksel anlamlılık düzeyi 0.05 olarak belirlenmiştir.

BULGULAR

Bu bölümde tanımlayıcı istatistiklere ve farklılık testlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tanımlayıcı İstatistiklere İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde ölçek formunu yanıtlayan katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve tesis üyelik zamanına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Elde edilen bulgular tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Ölçek Formunu Yanıtlayan Katılımcılara Yönelik Bulgular

		N	%
Cinsiyet	Erkek	122	43.6
	Kadın	158	56.4
Yaş	18-25	176	62.9

	26-35	30	10.7
	36-45	34	12.1
	46-55	36	12.9
	56 ve üzeri	4	1.4
Eğitim Durumu	İlkokul	2	.7
	Ortaokul	2	.7
	Lise	16	5.7
	Üniversite	218	77.9
	Lisans Üstü	42	15.0
Tesis Üyelik Zamanı	1 hafta-1 ay	44	15.7
	1 ay-3 ay	62	22.1
	3 ay-6 ay	42	15.0
	6 ay- 1 yıl	38	13.6
	1 yıl ve üzeri	94	33.6

Tablo 1’de görüldüğü üzere ölçek formunu yanıtlayan katılımcıların 122’si (%43.6) erkek, 158’i (%56.4) kadındır. Katılımcıların 176’sı (%62.9) 18-25 yaş, 30’u (%10.7) 26-35 yaş, 34’ü (%12.1) 36-45 yaş, 36’sı (%12.9) 46-55 yaş aralığında, 4’ü (%1.4) ise 56 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların 2’si (% 0.7) ilkokul, 2’si (% 0.7) ortaokul, 16’sı (%5.7) lise, 218’i (%77.9) üniversite, 42’si (%15.0) lisans üstü mezundur. Katılımcıların 44’ü (%15.7) 1 hafta-1 ay, 62’si (%22.1) 1 ay-3 ay, 42’si (%15.0) 3 ay-6 ay, 38’i (%13.6) 6 ay-1 yıl, 94’ü (%33.6) 1 yıl ve üzeri süre boyunca tesislerden yararlanmaktadır.

Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre spor tesisleri müşteri memnuniyeti ölçeği alt boyutları karşılaştırmasına ilişkin t testi bulguları tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Cinsiyet Değişkenine Göre Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği Alt Boyutları Puan Ortalamaları Karşılaştırması t Testi Bulguları

Boyutlar	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Antrenör Yaklaşımı	Erkek	122	2.69	0.39	-5.973	0.000**
	Kadın	158	2.63	0.22		
Destek Personeli Yak	Erkek	122	2.75	0.44	0.723	0.470
	Kadın	158	2.71	0.42		
Kişisel ve Sosyal Gelişim	Erkek	122	2.65	0.43	-1.333	0.183
	Kadın	158	2.71	0.39		
Hijyenik Ortam	Erkek	122	2.18	0.58	-1.281	0.201
	Kadın	158	2.27	0.58		
Kantin Hizmetleri	Erkek	122	2.44	0.51	0.750	0.454
	Kadın	158	2.39	0.58		

Program Desteği	Erkek	122	2.67	0.55	-3.028	0.003**
	Kadın	158	2.83	0.28		
Tesis Atmosferi	Erkek	122	2.52	0.45	-3.892	0.000**
	Kadın	158	2.71	0.35		
Uygunluk/Rahatlık	Erkek	122	2.55	0.61	-2.412	0.017*
	Kadın	158	2.71	0.42		

*p<0.05, **p<0.01

Tablo 2’de katılımcıların cinsiyetine göre spor tesisleri müşteri memnuniyeti alt boyutları ortalama puanları görülmektedir. Cinsiyet değişkenine göre yapılan karşılaştırmada ‘‘Antrenör yaklaşımı’’, ‘‘Program desteği’’, ‘‘Tesis atmosferi’’ ve ‘‘Uygunluk ve Rahatlık’’ alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur (p<0.05)

Katılımcıların yaş değişkenine göre spor tesisleri müşteri memnuniyeti ölçeği alt boyutları karşılaştırmasına ilişkin ANOVA testi bulguları tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3. Yaş Değişkenine Göre Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği Alt Boyutları Puan Ortalamaları Karşılaştırması ANOVA Testi Bulguları

Boyutlar		sd	F	p
Antrenör Yaklaşımı	Gruplar Arası	4	6.814	0.000**
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Destek Personeli Yaklaşımı	Gruplar Arası	4	1.051	0.381
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Kişisel ve Sosyal Gelişim	Gruplar Arası	4	2.230	0.066
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Hijyenik Ortam	Gruplar Arası	4	4.584	0.001**
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Kantin Hizmetleri	Gruplar Arası	4	2.584	0.037*
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Program Desteği	Gruplar Arası	4	3.052	0.017*
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Tesis Atmosferi	Gruplar Arası	4	3.205	0.014*
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Uygunluk/Rahatlık	Gruplar Arası	4	0.923	0.451
	Grup İçi	275		

Toplam

279

*p<0.05, **p<0.01

Analiz sonucunda katılımcıların yaş değişkenine göre ‘‘Antrenör yaklaşımı’’, ‘‘Hijyenik ortam’’, ‘‘Kantin hizmetleri’’, ‘‘Program desteği’’ ve ‘‘Tesis atmosferi’’ alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur (p<0.05).

Katılımcıların yaş değişkenine göre spor tesisleri müşteri memnuniyeti ölçeği alt boyutlarına ilişkin farklılığın anlamlılığına ilişkin çoklu karşılaştırma (Tukey HSD) testi sonuçları tablo 4’de gösterilmiştir.

Tablo 4. Yaş Değişkenine Göre Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Farklılığın Anlamlılığına İlişkin Çoklu Karşılaştırma (Tukey HSD) Testi Sonuçları

	Yaş		Ortalama Farkları	Standart Hata	p
Antrenör Yaklaşımı	18-25	26-35	-0.19*	0.063	0.022
		36-45	-0.19*	0.060	0.014
		46-55	-0.22*	0.058	0.001
Hijyenik Ortam	18-25	26-35	0.43*	0.112	0.001
	26-35	46-55	-0.40*	0.140	0.032
Program Desteği	18-25	26-35	-0.23*	0.084	0.049
Tesis Atmosferi	18-25	46-55	-0.22*	0.074	0.023

Tablo 4’de görüldüğü üzere spor tesisleri müşteri memnuniyeti alt boyutlarında yaş değişkenine ilişkin farklılıkların ortaya konması amacıyla çoklu karşılaştırma testi (Tukey HSD) uygulanmıştır. Analiz sonucunda antrenör yaklaşımı boyutunda 18-25 yaş aralığında olanlar ile 26-35, 36-45, 46-55 yaş aralığında olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu farklılıklar 26-35, 36-45, 46-55 yaş aralığında olanlar yönündedir. Hijyenik ortam boyutunda 18-25 yaş aralığında olanlar ile 26-35 yaş aralığında ve 26-35 yaş aralığında olanlar ile 46-55 yaş aralığında olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu farklılıklar 18-25, 26-35 yaş aralığında olanlar yönündedir. Program desteği boyutunda 18-25 yaş aralığında olanlar ile 26-35 yaş aralığında olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Bu farklılık 26-35 yaş aralığında olanlar yönündedir. Tesis atmosferi boyutunda 18-25 yaş aralığında olanlar ile 46-55 yaş aralığında olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Bu farklılık 46-55 yaş aralığında olanlar yönündedir.

Katılımcıların tesis üyelik zamanına göre spor tesisleri müşteri memnuniyeti ölçeği alt boyutları karşılaştırmasına ilişkin ANOVA testi bulguları tablo 5’de gösterilmiştir.

Tablo 5. Tesis Üyelik Zamanına Göre Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği Alt Boyutları Puan Ortalamaları Karşılaştırması ANOVA Testi Bulguları

Boyutlar		sd	F	p
Antrenör Yaklaşımı	Gruplar Arası	4	4.598	0.001**
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Destek Personeli Yaklaşımı	Gruplar Arası	4	2.028	0.091
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Kişisel ve Sosyal Gelişim	Gruplar Arası	4	1.089	0.362
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Hijyenik Ortam	Gruplar Arası	4	5.117	0.001**
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Kantin Hizmetleri	Gruplar Arası	4	0.592	0.669
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Program Desteği	Gruplar Arası	4	2.679	0.032*
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Tesis Atmosferi	Gruplar Arası	4	4.188	0.003**
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Uygunluk/Rahatlık	Gruplar Arası	4	2.550	0.040*
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		

*p<0.05, **p<0.01

Analiz sonucunda katılımcıların tesise üyelik zamanına göre ‘‘Antrenör yaklaşımı’’, ‘‘Hijyenik ortam’’, ‘‘Program desteği’’, ‘‘Tesis Atmosferi’’ ve ‘‘Uygunluk/rahatlık’’ alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur (p<0.05).

Katılımcıların tesis üyelik zamanına göre spor tesisleri müşteri memnuniyeti ölçeği alt boyutlarına ilişkin farklılığın anlamlılığına ilişkin çoklu karşılaştırma (Tukey HSD) testi sonuçları tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6. Tesis Üyelik Zamanına Göre Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Farklılığın Anlamlılığın İlişkin Çoklu Karşılaştırma (Tukey HSD) Testi Sonuçları

	Tesis Üyelik Zamanı		Ortalama Farkları	Standart Hata	p
Antrenör Yaklaşımı	1 hafta-1 ay	3 ay-6 ay	0.242*	0.070	0.006
	3 ay- 6 ay	6 ay- 1 yıl	-0.212*	0.072	0.032
		1 yıl ve üzeri	-0.221*	0.060	0.003
Hijyenik Ortam	1 hafta-1 ay	6 ay- 1 yıl	0.466*	0.125	0.002
		1 yıl ve üzeri	0.417*	0.103	0.001
Program Desteği	1 ay-3 ay	3 ay-6 ay	-0.245*	0.085	0.035
Tesis Atmosferi	1 hafta-1 ay	1 ay-3 ay	0.250*	0.079	0.015
		3 ay-6 ay	0.318*	0.086	0.003
Uygunluk/Rahatlık	1 hafta-1 ay	1 ay-3 ay	0.282*	0.102	0.048

Tablo 6’da görüldüğü üzere spor tesisleri müşteri memnuniyeti alt boyutlarında tesis üyelik zamanı değişkenine ilişkin farklılıkların ortaya konması amacıyla çoklu karşılaştırma testi (Tukey HSD) uygulanmıştır. Analiz sonucunda antrenör yaklaşımı boyutunda 1 hafta-1 ay boyunca tesise üye olanlar ile 3 ay-6 ay üye olanlar arasında, 3 ay-6 ay üye olanlar ile 6 ay-1 yıl ve 1 yıl ve üzerinde üye olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu farklılıklar 1 hafta- 1ay üye olanlar ile 6 ay-1 yıl, 1 yıl ve üzeri üye olanlar yönündedir. Hijyenik ortam boyutunda 1 hafta-1 ay üye olanlar ile 6 ay-1 yıl ve 1 yıl ve üzeri üye olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu farklılık 1 hafta-1 ay üye olanlar yönündedir. Program desteği boyutunda 1 ay-3 ay üye olanlar ile 3 ay-6 ay üye olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu farklılık 3 ay-6 ay üye olanlar yönündedir. Tesis atmosferi boyutunda 1 hafta-1 ay üye olanlar ile 1 ay-3 ay ve 3 ay-6 ay üye olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu farklılıklar 1 hafta-1 ay üye olanlar yönündedir. Uygunluk ve rahatlık boyutunda 1 hafta-1 ay üye olanlar ile 1 ay-3 ay üye olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu farklılık 1 hafta-1 ay üye olanlar yönündedir.

Katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre spor tesisleri müşteri memnuniyeti ölçeği alt boyutları karşılaştırmasına ilişkin ANOVA testi bulguları tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği Alt Boyutları Puan Ortalamaları Karşılaştırması ANOVA Testi Bulguları

Boyutlar		sd	F	p
Antrenör Yaklaşımı	Gruplar Arası	4	2.412	0.051
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Destek Personeli Yaklaşımı	Gruplar Arası	4	0.673	0.611
	Grup İçi	275		

	Toplam	279		
Kişisel ve Sosyal Gelişim	Gruplar Arası	4	2.877	0.023*
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Hijyenik Ortam	Gruplar Arası	4	8.418	0.000**
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Kantin Hizmetleri	Gruplar Arası	4	4.541	0.001**
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Program Desteği	Gruplar Arası	4	1.390	0.237
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Tesis Atmosferi	Gruplar Arası	4	4.540	0.001**
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		
Uygunluk/Rahatlık	Gruplar Arası	4	1.098	0.358
	Grup İçi	275		
	Toplam	279		

*p<0.05, **p<0.01

Analiz sonucunda katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre “Kişisel ve sosyal gelişim”, “Hijyenik ortam”, “Kantin hizmetleri” ve “Tesis atmosferi” alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur (p<0.05).

Katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre spor tesisleri müşteri memnuniyeti ölçeği alt boyutlarına ilişkin farklılığın anlamlılığına ilişkin çoklu karşılaştırma (Tukey HSD) testi sonuçları tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği Alt Boyutlarına İlişkin Farklılığın Anlamlılığına İlişkin Çoklu Karşılaştırma (Tukey HSD) Testi Sonuçları

	Eğitim Durumu	Ortalama Farkları	Standart Hata	p	
Kişisel ve Sosyal Gelişim	Lise	Üniversite	0.325*	0.106	0.020
		Lisans Üstü	0.369*	0.120	0.020
Hijyenik Ortam	Lisans Üstü	Ortaokul	-1.190*	0.401	0.027
		Lise	-0.627*	0.162	0.001
		Üniversite	-0.490*	0.093	0.000
Kantin Hizmetleri	Lisans Üstü	Lise	-0.482*	0.159	0.022
		Üniversite	-0.297*	0.091	0.011
Tesis Atmosferi	Lise	Üniversite	0.380*	0.103	0.003
		Lisans Üstü	0.428*	0.117	0.003

Tablo 8’de görüldüğü üzere spor tesisleri müşteri memnuniyeti alt boyutlarında eğitim durumu değişkenine ilişkin farklılıkların ortaya konması amacıyla çoklu karşılaştırma testi (Tukey HSD) uygulanmıştır. Analiz sonucunda kişisel ve sosyal gelişim boyutunda lise mezunu olanlar ile üniversite ve lisansüstü mezunu olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu farklılık lise mezunu olanlar yönündedir. Hijyenik ortam boyutunda lisansüstü mezunu olanlar ile ortaokul, lise ve üniversite mezunu olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu farklılıklar ortaokul, lise ve üniversite mezunu olanlar yönündedir. Kantin hizmetleri boyutunda lisansüstü mezunu olanlar ile lise ve üniversite mezunu olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu farklılıklar lise ve üniversite mezunu olanlar yönündedir. Tesis atmosferi boyutunda lise mezunu olanlar ile üniversite ve lisansüstü mezunu olanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Bu farklılıklar lise mezunu olanlar yönündedir.

TARTIŞMA ve SONUÇ

Bu araştırmanın amacı; spor tesislerinden yararlanan kişilerin tesislerden memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Bu bağlamda Eskişehir Osmangazi Üniversitesi kapalı spor tesislerinden yararlanan öğrenci, akademik ve idari personel ile dışarıdan gelen 280 kişiye Yıldırım (2017) tarafından geliştirilen ‘‘Spor Tesisleri Memnuniyet Ölçeği’’ uygulanmıştır.

Araştırma grubunun 122’si (%43.6) erkek, 158’i (%56.4) kadındır. Katılımcıların 176’sı (%62.9) 18-25 yaş, 30’u (%10.7) 26-35 yaş, 34’ü (%12.1) 36-45 yaş, 36’sı (%12.9) 46-55 yaş aralığında, 4’ü (%1.4) ise 56 yaş ve üzerindedir. Günebakan ve ark (2009; 106)’nın ‘‘Sağlıklı Yaşam ve Fitness Merkezleri Müşterilerinin Tatmin Düzeyleri’’ ve Öztürk (2010)’ün ‘‘Sağlıklı Yaşam ve Spor Merkezi Müşterilerinin Tatmin Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenlerle İlişkinin Karşılaştırılması’’ ile ilgili yapmış oldukları araştırmalarda da en yüksek katılımın 18-25 yaş aralığındaki genç bireyler olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların 2’si (% 0.7) ilkokul, 2’si (% 0.7) ortaokul, 16’sı (%5.7) lise, 218’i (%77.9) üniversite, 42’si (%15.0) lisans üstü mezundur. Katırcı ve Oyman (2011) ile Yıldız ve Tüfekçi (2010)’nin spor merkezleri müşterileri üzerine yapmış oldukları araştırmalarda da üniversite mezunlarının daha fazla oranda spor merkezlerinden yararlandığı sonucu bulunmuştur. Ülke nüfusunun büyük çoğunluğunun genç popülasyona sahip olmasının ve araştırmanın üniversite yerleşkesi içerisindeki spor merkezinde uygulanmasının bu sonucu doğrulduğu söylenebilir. Katılımcıların 44’ü (%15.7) 1 hafta-1 ay, 62’si (%22.1) 1 ay-3 ay, 42’si (%15.0) 3 ay-6 ay, 38’i (%13.6) 6 ay-1 yıl, 94’ü (%33.6) 1 yıl ve üzeri süre boyunca tesislerden yararlanmaktadır.

Katılımcıların spor tesislerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan analizler sonucunda cinsiyet değişkenine göre ‘‘Antrenör yaklaşımı’’, ‘‘Program desteği’’, ‘‘Tesis atmosferi’’ ve ‘‘Uygunluk ve Rahatlık’’ alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Spor tesislerinden yararlanan erkek üyelerin kadın üyelere göre antrenör yaklaşımından daha memnun oldukları tespit edilmiştir. Kadın üyelerin ise program desteği, tesis atmosferi, uygunluk

ve rahatlık boyutlarında erkek üyelere göre daha memnun oldukları belirlenmiştir. Alexandris ve Palialia (1999)'nın Yunanistan'da fitness merkezlerindeki müşterilerin memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik yapmış oldukları araştırmada kadın üyelerin tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca fiziksel ve psikolojik olarak kendilerini daha iyi hissettikleri sonucu bulunmuştur. Yapılan bu araştırmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Theodorakis, Alexandris, Rodriguez ve Sarmiento (2004)'ün yapmış olduğu araştırmada ise kadın üyelerin hem tesis hem de verilen hizmet yönünden erkek üyelere göre memnuniyetlerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların yaş değişkenine göre "Antrenör yaklaşımı", "Hijyenik ortam", "Kantin hizmetleri", "Program desteği" ve "Tesis atmosferi" alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. 18-25 yaş aralığında olan genç bireylerin diğer yaş gruplarında olanlara göre antrenör yaklaşımından, program desteğinden ve tesis atmosferinden daha az memnun oldukları, hijyen yönünden ise daha fazla memnun oldukları tespit edilmiştir. Yaşın ilerlemesiyle birlikte insanların temizlik ve hijyen konusunda daha hassas oldukları, yaşanabilecek hastalıklara karşı duyarlı davrandıkları düşünülmektedir. Genç bireylerin ise yoğun sportif aktiviteler içerisinde olmaya istekli oldukları ve bu doğrultuda istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri adına antrenörlerinden beklentilerinin yüksek olduğu söylenebilir. Ayrıca yapmış oldukları sportif aktiviteler içerisinde motivasyonlarını her zaman yüksek tutacak bir tesis atmosferi beklentisi içerisinde oldukları düşünülmektedir. Howat ve Crilley (2011) ile Liu ve ark. (2009)'nın çalışma sonuçları bu durumu destekler niteliktedir. Greenweel, Fink ve Pastore (2004)'ün yapmış oldukları araştırmada ise yaşın ilerlemesiyle birlikte müşterilerin tesislerden almış oldukları hizmetlerden beklentilerin düştüğü, genç bireylerin ise beklentilerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç ta yapılan bu araştırma ile örtüşmektedir.

Katılımcıların tesise üyelik zamanına göre "Antrenör yaklaşımı", "Hijyenik ortam", "Program desteği", "Tesis Atmosferi" ve "Uygunluk/rahatlık" alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Spor tesislerinden yararlanan bireylerin tesislere üyelik zamanları arttıkça antrenörlerinin yaklaşım tarzlarından memnuniyet düzeylerinin de arttığı görülmüştür. Ancak hijyenik ortam, program desteği, tesis atmosferi ve uygunluk/rahatlık boyutlarında ise tam tersi bir durumun olduğu tespit edilmiştir. Antrenörlerin ilgili, yardımsever, güler yüzlü ve iletişim becerilerinin pozitif yönde olmasının tesislerden yararlanan kişiler açısından memnuniyetle karşılandığı buna karşılık sağlık açısından zinde kalabilmeleri için yapmış oldukları programları yenilemekte geciktikleri düşünülmektedir. Ayrıca zaman içerisinde spor yaptıkları ortamın havalandırma, ışıklandırma, ses düzeni gibi atmosferinden sıkıldıkları, soyunma odaları ve spor yaptıkları ortamın temizliği konusunda eksiklikleri daha iyi görebildikleri sonucuna varılabilir. Üyelik süresi arttıkça memnuniyetin yükselmesi beklenirken, tam tersi bir durumun ortaya çıkması bu merkezlerin tesis atmosferi, program ve fiyatlandırma hususlarında iyileştirmeler ve ihtiyaçlar

doğrultusunda düzenlemeler yapılmasının gerekliliğini göstermektedir. Yüzgenç ve Özgül (2014)'ün ‘‘Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi’’ konulu araştırmasında tesis üyelik zamanına göre spor hizmetleri kalitesi puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar ile farklılık göstermektedir.

Katılımcıların eğitim durumu değişkenine göre ‘‘Kişisel ve sosyal gelişim’’, ‘‘Hijyenik ortam’’, ‘‘Kantin hizmetleri’’ ve ‘‘Tesis atmosferi’’ alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Lise mezunu olanların tesis atmosferi ile kişisel ve sosyal gelişim boyutlarında üniversite ve lisansüstü mezunlarına oranla daha memnun oldukları tespit edilmiştir. Spor yapma amaçları doğrultusunda; bunu başarmanın vermiş olduğu hazzı yaşamının, sportif aktiviteler içerisinde yeni bir şeyler öğrenebilmenin ve bulunduğu ortam içerisinde arkadaşlıklar kurarak sosyalleşmenin bu durumu ortaya çıkardığı söylenebilir. Buna karşılık eğitim düzeyi yükseldikçe hijyen ve kantin hizmetleri boyutunda memnuniyet düzeyinin düştüğü görülmüştür. Elde edilen bulgular Ceyhun (2006)'nın spor işletmelerinde hizmet kalitesini belirlemeye yönelik yapmış olduğu araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Spor tesislerinden yararlanan bireylerin tesislerden memnuniyet düzeylerinin bazı dönemlerde belirlenmesi gerekmektedir. Çünkü tesislerin mevcut müşterilerini koruyabilmesi, yeni üyeler kazandırabilmesi, tesis çalışanlarının (yönetici, antrenör, yardımcı personel, kantin çalışanları vb.) performanslarının görülebilmesi, müşterilere yönelik programların çeşitlendirilmesi ve tesis araç gereç ihtiyacının beklentiler yönünde karşılanarak tamamlanabilmesi ve rekabet ortamında ayakta kalınabilmesi adına bu çalışmaların yapılmasının sunulan hizmetin de istenilen seviyelere ulaşmasında etkili olacağı düşünülmektedir.

Bu doğrultuda yapılan bu araştırmadan elde edilen sonuçlardan yola çıkarak şu önerilere yer verilmiştir.

- Üniversitelerle birlikte Belediyeler, Gençlik Hizmetleri ve Spor Müdürlükleri gibi kamu kurum ve kuruluşları bünyelerinde bulundurdukları spor tesislerinde müşteri memnuniyetlerini arttırabilmek, vermiş oldukları hizmetlerin kalitesini yükseltebilmek adına belirli dönemlerde müşteri görüşlerini başvurmalıdır.
- Spor merkezleri içerisinde görev yapan antrenör, hizmetli, danışma vb birçok personele müşterilerle olan ilişkilerinde nelere dikkat edecekleri, nasıl iletişim kuracakları ve ne şekilde davranış sergileyecekleri konusunda eğitimler verilmelidir.
- Müşterilerin cinsiyet, yaş, sağlık durumu gibi bireysel farklılıkları dikkate alınarak spor programlarındaki çeşitlilik ve yenilemeler zamanında yapılmalıdır.
- Tesislerin fiziki şartları iyileştirilmeli, aydınlatma, temizlik ve havalandırma yapıları müşterilerin ilgisini çekecek şekilde oluşturulmalıdır.

- Tesislerin güvenlik sorunları çözülerek müşterilerin aileleri ile gelebilecekleri ortamlar oluşturulmalı ve bu konuda araştırmalar yapılmalıdır.
- Ulaşım ve fiyatlandırma konusunda tesislere erişilebilirlik desteklenmelidir.

KAYNAKÇA

- Akdeniz, S., (2004). *Özel Spor Merkezlerinde Hizmet Kavramının Önemi ve Müşteri Memnuniyetine Yönelik Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Alexandris, A., Palialia, E., (1999). Measuring customer satisfaction in fitness centres in Greece: an exploratory study, *Managing Leisure*, 4(4), 218- 228
- Baumgartner, H., Homburg, C., (1996). Applications of Structural Equation Modeling In Marketing And Consumer Research: A Review. *International Journal of Research In Marketing*, 13(2), 139-161.
- Brotherton, B., Woolfenden, G., Himmetoğlu, G., (1994). Developing Human Resources for Turkey's Tourism Industry in the 1990s, *Tourism Management*, 15(2), 109-116.
- Bentler, P. M., (1980). Multivariate Analysis with Latent Variables: Causal Modeling. *Annual Review of Psychology*, 31, 419-456.
- Bentler, P. M., Bonett, D. G., (1980). Significance Tests And Goodness Of Fit In The Analysis Of Covariance Structures. *Psychological Bulletin*, 88, 588-606.
- Browne, M. W., Cudeck, R., (1993). Alternative Ways of Assessing Model Fit. In: Bollen, K.A., & Long, J.S. (Eds.), *Testing Structural Equation Models*, Beverly Hills, CA: Sage, 136-162.
- Bagozzi, R. P., Heatherton, T. F., (1994). A general approach to representing multifaceted personality constructs: Application to state self-esteem. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 1(1), 35- 67.
- Ceyhun, S., (2006). *Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Ceyhun, S., (2008). Spor Tesislerinin Rekreatif Açından Kullanımı, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 16(1), 325-332.
- Ekenci, G., İmamoğlu, F., (2002). *Spor İşletmeciliği*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Choi, T. Y., Chu, R., (2001). Determinants of Hotel Guests satisfaction and repeat patronage in the Hong Kong Hotel industry, *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 698-710.
- Erdem, Ü., (1986). Ülkemiz Açık Spor Yerleri ve Kitleye Yönelecek Spor Tesis Politikasındaki Yeri ve Önemi, *Türkiye Amatör Spor Dergisi* (15), 25.
- Günebakan, T. ve ark., (2009). Sağlıklı Yaşam ve Fitnes Merkezi Üyelerinin Tatmin Düzeyleri, *Uluslararası Herkes İçin Spor ve Spor Turizmi Dergisi*, 106.
- Greenwell, T. C., Fink, J. S., Pastore, D. L. (2004). Perceptions of the Service Experience: Using Demographic and Psychographic Variables to Identify Customer Segments, *Sport Marketing Quarterly*, 11(4), 233-241.
- Hair, J. F., Anderson, R. L., Tatham, W. C., (1998). *Multivariate data analysis with reading*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

- Howat, G., Crilley, G., (2011). Customers service quality, satisfaction, and operational performance: A proposed model for australian public aquatic centers, *Annals of Leisure Research*, 10(2), 168-195.
- Karaküçük, S., (1997). Rekreasyon Boş Zamanları Değerlendirme. Ankara: Seran Ofset.
- Katırcı, H., Oyman, M., (2011). Spor Merkezlerinde Tüketici Tatmini ve Sadakat, *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 5(2), 101-109
- Kelloway, E. K., (1998). Using Lisrel for Structural Equation Modeling. A Researcher's Guide, Sage Publications, Inc. Thousand Oaks, CA. Ch 6, Ch 7.
- Kline, R. B. (2005). Principles and Practice of Structural Equation Modeling: Methodology In The Social Sciences. New York, NY: Guilford Press.
- Kızılgın, Y., (2002). Turizm İşletmelerinde Müşteri Memnuniyetinin Araştırılmasında Toplam Hizmet Kalitesinin Önemi, Turizm Bakanlığı 2. Turizm Şurası, Ankara.
- Koçbek, A.D., (2005). *Yiyecek ve İçecek Sektöründe Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti, Etnik Restorantlara Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kül, S., (2011). *Ankara'daki Özel Spor İşletmelerine Üye Olan Kişilerin Üye Olma ve Üyeliğini Devam Ettirme Nedenleri*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Liu, Y. D., Taylor, P., Shibli, S., (2009). Measuring customer service quality of English public sport facilities, *International Journal of Sport Management and Marketing*, 6(3), 229-252.
- Mayaka, M., Akama, J. S., (2007). Systems Approach to Tourism Training and Education: *The Kenyan Case Study Tourism Management*, 28(1), 298-306.
- Nunnally, J.C. ve Bernstein, I.H., (1994). Psychometric Theory, McGraw Hill, New York.
- Öztürk, H., (2010). *Sağlıklı Yaşam ve Spor Merkezi Müşterilerinin Tatmin Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenlerle İlişkisinin Karşılaştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Park, S., Kim, Y., (2000). Conceptualizing and Measuring the Attitudinal Loyalty Construct in Recreational Sport Contexts, *Journal of Sport Management*, 14(3), 197-207.
- Ramazanoğlu, F., Öcalan, M., (2005). Spor İşletmelerinde İşletmecilik ve Personel Yönetimi Anlayışı, *Doğu Anadolu Araştırma Dergisi*. (4)1, 36-40.
- Schermelleh, E. K., Moos, B. H., Müller, H. (2003). Evaluating The Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive, *Goodnes of Fit Measures of Psychological Research Online* (8)2, 23-74.
- Şimşek, O. F., (2007). Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş, Temel İlkeler ve Lisrel Uygulamaları. Ankara: Ekinoks Yayınları.
- Şekercioğlu, G. (2009). *Çocuklar İçin Benlik Algısı Profiline Uyarlanması ve Faktör Yapısının Farklı Değişkenlere Göre Eşitliğinin Test Edilmesi*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitimde Psikolojik Hizmetler Ana Bilim Dalı.
- Theodorakis, N., Alexandris, K., Rodriguez, P., Sarmento, P. J. (2004). Measuring Customer Satisfaction in the Context of Health Clubs in Portugal, *International Sports Journal, Winter*, 44-53.

- Thwaites, D., Chadwick, S., (2005). Service Quality Perspectivesin Sport Tourism, *Sport in Society*, 8(2) 321-337.
- Yağcı, M. İ., Duman, T., (2006). Hizmet Kalitesi Müşteri Memnuniyeti İlişkinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması Devlet ve Özel Hastaneleri Uygulaması, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(2), 218-238.
- Yıldırım, M., (2017). Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum, Eğitim Bilimleri ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(16), 157-176.
- Yıldız, S. M., Tüfekçi, Ö., (2010). Fitness Merkezi Müşterilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılarının Değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(24), 1-11.
- Yüzgenç, A. A., Özgül, A., S., (2014). Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Gençlik Merkezleri ve Aile Yaşam Gençlik Merkezleri Örneği), *Spor Bilimleri Dergisi*, 25(2), 79-93.

Ek 1: Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği

Aşağıda Spor Tesisleri personeli, tesis yeterliliği ve tesis ortamı açısından değerlendireceğiniz birtakım ifadeler yer almaktadır. Her bir ifadenin sizin için doğru olup olmadığını düşünerek cevap veriniz. Cevabınız Hayır ise 1 şıkkını, Kısmen ise 2 şıkkını, Evet ise 3 şıkkını işaretleyiniz.

İFADELER	Hayır	Kısmen	Evet
Faktör 1: Antrenör Yaklaşımı	1	2	3
Antrenörler beni dinler ve anlamaya çalışır	1	2	3
Antrenörler iyi eğitimidir.	1	2	3
Antrenörler işine karşı ilgili ve özenlidir.	1	2	3
Antrenörler yardımseverdir.	1	2	3
Antrenörler nazik, saygılı ve güler yüzlüdür.	1	2	3
Antrenörler yapacağım egzersizle ilgili olarak beni bilgilendirir.	1	2	3
Antrenörlerin birbirlerine karşı olan yaklaşımından memnunum.	1	2	3
Faktör 2: Destek Personeli Yaklaşımı			
Diğer personel (danışma, vezne, hizmetli vb.) nazik, saygılı ve güler yüzlüdür.	1	2	3
Diğer personel (danışma, vezne, hizmetli vb.) yardımseverdir.	1	2	3
Diğer personelin (danışma, vezne, hizmetli vb.) birbirine karşı yaklaşımından memnunum.	1	2	3
Diğer personel (danışma, vezne, hizmetli vb.) tüm sorunlarıma beni tatmin edecek cevaplar verir ve çözüm bulur.	1	2	3
Faktör 3: Kişisel ve Sosyal Gelişim			
Burada egzersiz yapmak, bana sosyalleşme imkanı verir.	1	2	3
Burada egzersiz yapmak, bana yeni şeyler öğrenme fırsatı verir.	1	2	3
Burada egzersiz yapmak, bana başarı duygusu verir.	1	2	3
Diğer üyelerin bana yaklaşımı dostçadır.	1	2	3
Faktör 4: Hijyen			
Soyunma odaları temizdir.	1	2	3
Soyunma odalarındaki duşlar temiz ve sorunsuzdur.	1	2	3
Egzersiz alanları temizdir.	1	2	3
Tesisteki soyunma odaları ihtiyacımızı karşılayacak büyüklüktedir.	1	2	3
Faktör 5: Kantin Hizmetleri			
Tesis içindeki kantin hizmetlerinden memnunum.	1	2	3
Tesis içindeki kantinden her istediğimi bulabiliyorum.	1	2	3
Tesis içindeki kantin personeli nazik, saygılı ve güler yüzlüdür.	1	2	3
Tesiste egzersiz sonrası dinlenme alanları mevcuttur.	1	2	3
Faktör 6: Program Desteği			
Antrenörlerin sunduğu program sağlıklı kalmama yardımcı oluyor.	1	2	3
Antrenörler bana özel program yapıyor.	1	2	3
Antrenörlerin sunduğu program fiziksel olarak rahatlamama yardımcı oluyor.	1	2	3
Faktör 7: Atmosfer			
Tesisin havalandırması iyidir.	1	2	3

Tesisin aydınlatma sistemi yeterlidir.	1	2	3
Spor merkezinde kullanabileceğim aletler çeşitlidir.	1	2	3
Egzersiz alanlarında çalınan müzikler motive edicidir.	1	2	3
Faktör 8: Uygunluk/Rahatlık			
Tesisin yiyecek ve içecek hizmetleri bütçeme uygundur.	1	2	3
Tesise ailemle gönül rahatlığı ile gelebilirim.	1	2	3