

## Belediye Spor Tesislerinden Yararlanan Müşterilerin Hizmet Kalite Algıları Üzerine Bir Araştırma

Deniz Korkmaz<sup>1</sup>, Nilay Utlu<sup>2</sup>

### Öz

Günümüzde belediyeler, yerel olarak halka spor hizmeti sunmada önemli bir aktör haline gelmiştir. Bu çerçevede yapılan araştırmanın amacı, Bursa Büyükşehir Belediyesine ait spor tesislerinde hizmet kalitesinin, kullanıcılar açısından nasıl algılandığının belirlenmesidir. Çalışma, nicel araştırma yöntemlerinden tarama modeliyle gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın örneklemini, Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne ait spor tesislerini kullanan 404 kişi oluşturmaktadır. Araştırmaya dair veriler, Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği ile toplanmıştır. Verilerin analizi, SPSS 25.0 programı ile yapılmıştır. Normallik testi sonucuna göre, non-parametrik testlerden Mann Whitney-U testi ve Kruskal Wallis-H testi uygun olanları kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne ait spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesine ilişkin kullanıcıların algıları, fiziksel tesis yönünden mükemmel olup; kano branşının diğer branşlara göre hizmet kalitesi algısında en yüksek ortalamalara sahip olduğu bulunmuştur.

**Anahtar kelimeler:** Belediye spor tesisleri, hizmet kalitesi, algılanan hizmet.

**Jel kodları:** M10, M30, R50.

## A Research on Service Quality Perceptions of Customers Benefit From Municipal Sports Facilities

### Abstract

Today, municipalities have become an important actor in providing sports services to the local public. The purpose of this thesis study conducted within this framework is to determine how the service quality is perceived in terms of users in the sports facilities of Bursa Metropolitan Municipality. The study was carried out by scanning model, one of the quantitative research methods. The sample of the study consists of 404 people using the sports facilities of Bursa Metropolitan Municipality. Data about the study were collected using the Service Quality Assessment Scale. The analysis of the data was made with the SPSS 25.0 program, and the data on demographic variables were analyzed according to frequency analysis. According to the results of the normality test, among the non-parametric tests, the Mann Whitney-U test and the Kruskal Wallis-H test were used. As a result of research, user perceptions of service quality in the Bursa Metropolitan Municipality sports facilities, in

<sup>1</sup> Deniz Korkmaz, Bursa Osmangazi Necdet Coşkunüzer Ortaokulu, T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, denizkorkmaz@hotmail.com.tr, ORCID: 0000-0002-9806-0663.

<sup>2</sup> **Sorumlu yazar/Corresponding author:** Dr. Öğretim Üyesi Nilay Utlu, İstanbul Gedik Üniversitesi, nilay.utlu@gedik.edu.tr, ORCID: 0000-0002-0626-7406.

terms of physical facilities is excellent; the branch of the other branches according to the canoe in the perception of service quality, it was found that had the highest averages.

**Keywords:** Municipal sports facilities, service quality, perceived service.

**Jel codes:** M10, M30, R50.

## 1. Giriş

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

Türkiye'de belediyeler, spor ile hem profesyonel hem de amatör anlamda ilişkiler geliştirmiştir. Çünkü spor hem toplumsal birlikteliği sağlamakta hem halkla ilişkiler açısından belediyenin imajını arttırmakta hem de başarılar sonucunda elde edilen ödüller ve sponsorlar aracılığıyla gelen maddi destekler ile belediye bütçesine katkı sağlamaktadır. Sporun bu fonksiyonelliğini kullanmak isteyen belediyeler, spora yaptıkları yatırımı arttırmaktadır. Bursa ili Türkiye'nin nüfus açısından en büyük illeri arasında yer alması, İstanbul, İzmir ve Ankara üçgeninin ortasında yer alması, sanayi, tarım, turizm, kültür açılarından zengin bir tarihe, potansiyele sahip olması gibi sebepler nedeniyle sporun fonksiyonelliğine ihtiyaç duymaktadır. Bu ihtiyacı karşılamak amacıyla, Bursa Büyükşehir Belediyesi yerel yönetim esasları çerçevesinde çeşitli spor hizmetlerini Bursa halkının hizmetine sunmaktadır. Bursa Büyükşehir Belediyesi, yaptığı spor tesisleri, verdiği kurslar, düzenlediği organizasyonlar ile spor hizmetlerini çeşitlendirmiştir. Bu çeşitlilik aynı zamanda kaynakların çok fazla dağılmasına, sunulan spor hizmetinin olabileceğinden daha düşük seviyede algılanmasına neden olabilecektir. Ayrıca sunulan hizmetlerin çeşitliliği, hizmet kalitesinin belli gruplarda daha yüksek, belli gruplarda ise daha düşük seviyede algılanmasına neden olabilecektir. Bu bağlamda, bu tez çalışmasında, Bursa Büyükşehir Belediyesine ait spor tesislerinde hizmet kalitesinin, kullanıcılar açısından nasıl algılandığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu sayede, sunulan farklı yerlerdeki hizmetlerin nasıl algılandığı, farklı branşlarda hizmetin ne kadar farklılaştığının belirlendiği tespiti yapılabilecektir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda cevabı aranan sorular aşağıda verilmiştir:

Kullanıcıların spor tesislerine yönelik hizmet kalitesi algısı ne düzeydedir?

Hizmet kalitesi alt boyutlarında kullanıcıların spor tesislerine yönelik hizmet kalitesi algısı ne düzeydedir?

Araştırılan bu sorular ışığında, Bursa Büyükşehir Belediyesi'nin spor hizmeti kapsamında sunduğu hizmetlerin olumlu ya da olumsuz yönlerinin fark edilmesinin sağlanacağı düşünülmektedir. Buradan hareketle, araştırmada sırasıyla, kavramsal çerçevede hizmet kalitesi kavramından, araştırmanın yönteminden bahsedilmiş, son olarak araştırmadan elde edilen sonuçlar tartışılmıştır.

## 2. Kavramsal çerçeve

### 2.1. Hizmet kalitesi

Hizmet kalitesi, "müşterilerin bir işletmenin hizmet sunumuna ilişkin uzun vadeli, bilişsel değerlendirmeleri" olarak tanımlanmıştır (Lovelock and Wright, 2001). Bir diğer tanıma göre hizmet kalitesi "müşterilerin beklentileri ve algıları arasındaki farkın yönü ve derecesi" olarak nitelendirilmiştir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985). Lehtinen ve Lehtinen (1982) yaptıkları çalışmada, hizmet kalitesinin fiziksel kalite, etkileşimli kalite ve kurumsal kaliteden oluşan üç boyutu olduğunu ileri sürmüştür (akt. Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985).

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

### 2.2. Sporda hizmet kalitesi

1980'li yıllarda gelişen hizmet kalitesi kavramı, spor sektörüne yönelik olarak yapılan ilk çalışma, Chelladurai, Scott ve Haywood-Farmer (1987) tarafından fitness branşı özelindeki hizmetlere dair yapılmıştır. Chelladurai, Scott ve Haywood-Farmer (1987) çalışmalarında tasarladıkları model, Lovelock (1979) tarafından hizmet müşterilerinin aradığı beş özelliğin üzerine inşa edilmiştir. Fitness branşına has hizmetlere dair boyutlar, bu beş özellik tarafından temellendirilmiştir; yer, maddiyat, psikolojik, zaman ve biçim faydalarıdır (Chelladurai, Scott ve Haywood-Farmer, 1987).

Kim ve Kim (1995) çalışmalarında, spor merkezlerindeki hizmet kalitesine dair geliştirdikleri ölçüm araçlarının, müşterilerin kalite değerlendirmesi ve hizmet sunum performansı değerlendirmesi kriterleri etrafında, ortam, çalışma tutumu, güvenilirlik, bilgi, programlama, kişisel ilgi, ayrıcalıklar, fiyat, rahatlık, uyarım ve konfor boyutlarından oluştuğunu ortaya koymuş; Kelley ve Turley (2001), spor organizasyonlarındaki müşteri algısına göre hizmet kalitesi özelliklerinin ölçülmesi için, çalışan, fiyat, tesise erişim, imtiyazlar, seyirci rahatlığı, müsabaka veya yarışma deneyimi, zamanlama, elverişlilik, sigara alanından oluşan dokuz faktör üzerinde durmuştur.

Lam, Zhang ve Jensen (2005) tarafında oluşturulan sporda hizmet kalitesine dair altı boyutlu yapı ve bu yapı üzerinden geliştirilen "Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği" (HKDÖ), daha sonra Gürbüz, Koçak ve Lam (2005) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Araştırmada kullanılacak olan bu ölçeğin boyutları, personel, program, soyunma odası, fiziksel tesis, antrenman tesisi ve çocuk bakımından oluşmaktadır.

## 3. Araştırmanın yöntemi

### 3.1. Araştırmanın anakütlesi ve örnekleme

Araştırmanın anakütlesini Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı spor merkezlerinden (Fethiye, Mihraplı, Acemler ve Şahin Başol) hizmet alan toplam 584 üye oluşturmaktadır. Araştırmanın

örnekleme, basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilmiş 404 katılımcı oluşturmaktadır. Araştırma verileri, Mart-Nisan-Mayıs 2020 tarihlerinde katılımcılarla yüz yüze görüşme ile elde edilmiştir.

### 3.2. Veri toplama araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak, sağlık ve fitness kulüplerinin hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla Lam, Zhang ve Jensen (2005) tarafından geliştirilen ve Gürbüz, Koçak ve Lam (2005) tarafından da Türkiye’de geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılan SQAS (Service Quality Assessment Scale – Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği) kullanılmıştır. Bu ölçek personel, program, soyuma odası, fiziksel tesis, antrenman tesisi alt boyutlarından oluşmaktadır. SQAS ölçeği, 34 madde ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; personel, program, soyunma odası, fiziksel özellikler, antrenman tesisi, çocuk bakımı boyutlarıdır. Ancak, çocuk bakımı boyutu araştırma yapılan spor tesislerinde bulunmadığından ölçekten çıkarılmıştır.

### 3.3. Verilerin analizi

Toplanan veriler SPSS 25 paket programı ile analiz edilmiştir. Demografik değişkenlere dair veriler frekans analizi ile incelenmiştir. Algılanan hizmet kalitesi ve alt boyutlarına ilişkin ortalamalar 5’li likert tipi ölçek kullanıldığı için, ‘1.00-1.79 Çok Kötü, 1.80-2.59 Kötü, 2.60-3.39 Orta Seviyede, 3.40-4.19 İyi, 4.20-5.00 Mükemmel’ olarak değerlendirilmiştir. Hangi test istatistiğinin yapılacağını belirlemek amacıyla yapılan normallik testinde örneklem sayısı 50’den fazla olduğu için Kolmogorov-Smirnov testine bakılmıştır. Bu teste dair verilerde, eğer  $p < 0.05$  ise, veriler anlamlı dağılım göstermemekte, dolayısıyla Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği’ne dair yapılan normallik testinde, verilerin normal dağılım göstermediği saptanmıştır ( $p < 0.05$ ). Bu nedenle araştırmada non-parametrik testler uygulanmıştır. İki değere sahip olan değişkenler (cinsiyet, medeni durum) non-parametrik testler arasından Mann Whitney-U testi ile, ikiden fazla değişkene sahip olanlar (yerleşke, branş, yaş, gelir düzeyi, eğitim durumu, tesis kullanım sıklığı, tesis kullanma süresi) ise Kruskal Wallis-H testi ile analiz edilmiştir.

### 3.4. Araştırmanın bulguları

#### 3.4.1. Spor tesisleri hizmet kalitesine ilişkin bulgular

**Tablo 1:** Bursa Büyükşehir Belediyesi’ne ait spor tesislerinin algılanan hizmet kalitesi ve alt boyutları ortalamaları

Tesis		Algılanan Hizmet Kalitesi	Personel	Program	Soyunma Odası	Fiziksel Tesis	Antrenman Tesisi
Acemler	$\bar{x}$	4.088	4.214	4.041	3.804	4.225	4.032
	S	.652	.678	.755	.915	.717	.848
	N				98		
Fethiye	$\bar{x}$	4.060	4.183	3.968	3.719	4.203	4.103
	S	.652	.662	.740	1.029	.675	.736
	N				76		
Mihraplı	$\bar{x}$	4.188	4.324	4.057	4.036	4.238	4.207
	S	.605	.628	.732	.866	.726	.754
	N				161		
Şahin Başol	$\bar{x}$	4.193	4.359	3.923	4.023	4.227	4.359
	S	.385	.392	.539	.675	.578	.643
	N				69		
Total	$\bar{x}$	4.141	4.277	4.013	3.918	4.227	4.171
	S	.596	.616	.709	.889	.689	.763
	N				404		

Tablo 1’de yer alan Acemler yerleşkesine dair ortalamalar incelendiğinde, algılanan hizmet kalitesinin iyi düzeyde olduğu, alt boyutlardan personel ve fiziksel tesis alt boyutlarının mükemmel düzeyde, program, soyunma odası ve antrenman tesisi alt boyutlarının iyi düzeyde olduğu belirlenmiştir. Fethiye yerleşkesine dair ortalamalar incelendiğinde, algılanan hizmet kalitesinin iyi düzeyde olduğu, alt boyutlardan fiziksel tesis alt boyutunun mükemmel düzeyde, personel, program, soyunma odası ve antrenman tesisi alt boyutlarının iyi düzeyde olduğu belirlenmiştir. Mihraplı yerleşkesine dair ortalamalar incelendiğinde, algılanan hizmet kalitesinin iyi düzeyde olduğu, alt boyutlardan personel, fiziksel tesis ve antrenman tesisi alt boyutlarının mükemmel düzeyde, program ve soyunma odası alt boyutlarının iyi düzeyde olduğu belirlenmiştir. Şahin Başol yerleşkesine dair ortalamalar incelendiğinde, algılanan hizmet kalitesinin iyi düzeyde olduğu, alt boyutlardan personel, fiziksel tesis ve antrenman tesisi alt boyutlarının mükemmel düzeyde, program ve soyunma odası alt boyutlarının iyi düzeyde olduğu belirlenmiştir.

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

#### 3.4.2. Algılanan hizmet kalitesine ilişkin bulgular

**Tablo 2:** Algılanan hizmet kalitesi puanlarının branş değişkenine göre kruskal wallis-h testi sonuçları

Branş	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
a. Basketbol	45	4.09	182.76	30.962	11	.001	a-e
b. Bisiklet	16	4.11	172.59				a-i
c. Cimnastik	13	4.03	160.27				e-f
d. Güreş	35	4.00	193.79				e-j
e. Kano	36	4.47	282.13				i-j
f. Karate	35	4.11	184.89				
g.Masa Tenisi	15	4.27	221.10				
h. Okçuluk	21	4.19	196.10				
i. Sutopu	24	4.37	252.69				
j. Tenis	57	3.91	176.78				
k. Voleybol	21	3.99	175.02				
l. Yüzme	86	4.19	210.23				
<b>Toplam</b>	<b>404</b>	<b>4.14</b>					

Tablo 2’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p=.001<.05$ ).

**Tablo 3:** Algılanan hizmet kalitesi puanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre kruskal wallis-h testi sonuçları

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

Tablo 3'te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi puanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p=.005<.05$ ).

#### 3.4.2.1. Personel alt boyutu ile ilgili bulgular

**Tablo 4:** Algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun branş değişkenine göre kruskal wallis-h testi sonuçları

Branş	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
a. Basketbol	45	4.29	196.88	38.715	11	.000	a-e
b. Bisiklet	16	4.08	162.44				e-f
c. Cimnastik	13	4.36	206.00				e-j
d. Güreş	35	4.14	196.09				e-l
e. Kano	36	4.69	289.11				i-j
f. Karate	35	4.18	176.57				
g.Masa Tenisi	15	4.31	198.40				
h. Okçuluk	21	4.48	236.45				
i. Sutopu	24	4.47	241.98				
j. Tenis	57	3.99	155.69				
k. Voleybol	21	4.15	178.86				
l. Yüzme	86	4.30	207.48				
<b>Toplam</b>	<b>404</b>	<b>4.27</b>					

Tablo 4'te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından personel alt boyutunun branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p=.000<.05$ ).

3.4.2.2. Program alt boyutu ile ilgili bulgular

**Tablo 5:** Algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun branş değişkenine göre kruskal wallis-h testi sonuçları

Branş	N	$\bar{x}$	Sıra Ort.	Kruskal-Wallis H	sd	p	Fark
a. Basketbol	45	4.05	202.94	29.699	11	.002	e-i
b. Bisiklet	16	3.86	165.13				e-j
c. Cimnastik	13	4.19	228.54				g-i
d. Güreş	35	3.89	197.21				
e. Kano	36	4.37	266.19				
f. Karate	35	4.01	198.64				
g.Masa Tenisi	15	4.31	252.90				
h. Okçuluk	21	4.11	208.81				
i. Sutopu	24	3.67	122.04				
j. Tenis	57	3.79	185.82				
k. Voleybol	21	4.13	228.21				
l. Yüzme	86	4.02	199.24				
<b>Toplam</b>	<b>404</b>	<b>4.01</b>					

Tablo 5’te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından program alt boyutunun branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p=.002<.05$ ).

3.4.2.3. Soyunma odası alt boyutu ile ilgili bulgular

**Tablo 6:** Algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun yerleşke değişkenine göre kruskal wallis-h testi sonuçları

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

Tablo 6’da görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun yerleşke değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p=.034<.05$ ).

**Tablo 7:** Algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun branş değişkenine göre kruskal wallis-h testi sonuçları

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

Tablo 7’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p=.000<.05$ ).

**Tablo 8:** Algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun eğitim düzeyi değişkenine göre kruskal wallis-h testi sonuçları

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

Tablo 8’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından soyunma odası alt boyutunun eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p=.001<.05$ ).

3.4.2.4. Fiziksel tesis alt boyutu ile ilgili bulgular

**Tablo 9:** Algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun branş değişkenine göre kruskal wallis-h testi sonuçları

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

Tablo 9’da görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p=.002<.05$ ).

**Tablo 10:** Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Fiziksel Tesis Alt Boyutunun Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

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

Tablo 10’da görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel tesis alt boyutunun eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p=.006<.05$ ).

3.4.2.5. Antrenman tesisi alt boyutu ile ilgili bulgular

**Tablo 11:** Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarından Antrenman Tesisi Alt Boyutunun Yerleşke Değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

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

Tablo 11’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun yerleşke değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p=.038<.05$ ).

**Tablo 12:** Algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun branş değişkenine Göre Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

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

Tablo 12’de görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun branş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p=.000<.05$ ).

**Tablo 13:** Algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre Mann Whitney-U Testi sonuçları

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

Tablo 13’te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p=.008<.05$ ). Ortalamalara bakıldığında, farklılığın erkek katılımcılar lehine olduğu saptanmıştır. Erkek katılımcıların kadın katılımcılara kıyasla antrenman tesisi alt boyutunda daha yüksek hizmet kalitesi algısına sahip olduğu görülmüştür.

**Tablo 14:** Algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun yaş değişkenine göre Kruskal Wallis-H Testi sonuçları

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

Tablo 14'te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun yaş değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p=.000<.05$ ).

**Tablo 15:** Algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun medeni durum değişkenine göre Mann Whitney-U Testi sonuçları

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

Tablo 15'te görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun medeni durum değişkenine göre Mann Whitney-U testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p=.000<.05$ ). Ortalamalara bakıldığında, farklılığın bekar katılımcılar lehine olduğu saptanmıştır. Bekar katılımcıların evli katılımcılara kıyasla antrenman tesisi alt boyutunda daha yüksek hizmet kalitesi algısına sahip olduğu görülmüştür.

**Tablo 16:** Algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H Testi sonuçları

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

Tablo 16'da görüldüğü gibi, spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun eğitim düzeyi değişkenine göre Kruskal Wallis-H testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $p=.000<.05$ ).

## 5. Sonuç ve tartışma

Bursa Büyükşehir Belediyesi'ne ait spor hizmetlerinin sunulduğu dört yerleşke ve bunların toplamına ait algılanan hizmet kalitesi ve alt boyutlarına dair ortalamalar incelendiğinde, katılımcıların aldıkları hizmete dair algılarının iyi veya mükemmel olarak nitelendirildiği özetlenebilir. Fiziksel tesis alt boyutunun dört yerleşke ve toplamı için mükemmel seviyede değerlendirildiği, program ve soyunma odası alt boyutlarının ise dört yerleşke ve toplamı için iyi seviyede değerlendirildiği dikkat çekici

ayrıntılardır. Bu bağlamda, program ve soyunma odası noktasında geliştirilmesi gereken noktaların olduğu ifade edilebilir. Ek olarak antrenman tesisi noktasında, Acemler ve Fethiye yerleşkelerinde iyileştirmelere ihtiyaç duyulduğu gözlemlenmiştir.

Bal (2021) tarafından İstanbul ve Bursa yerel yönetimleri tarafından sunulan spor hizmetlerine dair yapılan karşılaştırmada, Bursa'da sunulan spor hizmetlerinin, spor işletmeciliği, spor tesisi işletmeciliği ve spor tesisi kullanımı boyutlarında İstanbul'a kıyasla geride olduğu saptanmıştır. Bu araştırmanın bulguları kapsamında, iyi olarak nitelendirilen hizmet kalitesi algısı ve alt boyutlarının düzeltilmesi, hem Bursa'daki spor tesisi kullanıcılarının daha yüksek standartlarda hizmet alması hem de Bal'ın çalışmasında belirttiği İstanbul ile halihazırda var olan farkın açılmaması ve hatta kapatılması açısından önem arz etmektedir.

Demirel (2013) yaptığı çalışmada, hizmet kalitesine dair algının cinsiyet ve gelir düzeyi açısından istatistiksel açıdan anlamlı şekilde değişmediğini bulmuştur. Acar'ın (2015) Kütahya ilinde kamu ve özel spor tesislerini kullanan 448 kişi ile yaptığı çalışmada, hizmet kalitesine dair puanların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, tesis kullanım süresi değişkenlerine göre değişmediği görülmüştür. Bu çalışmada da Acar ve Demirel'in çalışmalarıyla, eğitim düzeyi dışındaki değişkenlerde benzerlikler olduğu görülmüştür. Eğitim düzeyinde bulunan farklılığın, ortaokul mezunları ile lise ve üniversite mezunları arasında, lise ve üniversite mezunları lehine daha yüksek olduğu düşünüldüğünde, eğitim düzeyinin artması ile algılanan hizmet kalitesinin artacağı ileri sürülebilir. Bu iddiayı destekleyecek şekilde, Taşköprülü'nün (2019) Muğla ilinde gerçekleştirdiği çalışmasında, üniversite öğrencilerinin lise öğrencilerine kıyasla algılanan hizmet kalitesinde daha yüksek ortalamalara sahip oldukları; yine başka bir destekleyici çalışmada ise Ankara ili sınırları içinde yer alan Etimesgut Belediyesi tarafından sunulan spor hizmetlerinde ilköğretim mezunlarının en düşük hizmet kalite algısı puanına sahip olduğu, en yüksek puanların ise lisansüstü eğitim görenlere ait olduğu (Utku, 2019) bulunurken; bu araştırmanın aksine bulgular elde eden ve Manisa'da ticari olarak hizmet veren bir fitness merkezinde yapılan bir çalışmada, lise mezunlarının üniversite mezunlarından daha yüksek algılanan hizmet kalitesi puanı aldığı görülmüştür (Yıldız, Onağ ve Onağ, 2013). Yüzenç ve Özgül (2014) ise eğitim düzeyinin algılanan hizmet kalitesini anlamlı şekilde değiştirmedeğini ifade etmişlerdir. Bu noktada, özel bir işletme ve bir kamu işletmesi arasında hizmet sunumunda güdülen ticari kaygıların, hizmeti sunarken farklı demografik gruplara yönelmeye sebebiyet vereceğini belirtmemiz gerekir. Bir belediyenin farklı demografik gruplara yönelme gibi bir tutumu veya yönelimi kağıt üzerinde olamayacağı için, esasen hizmet kalitesi algısının demografik değişkenler açısından değişmesi belediye açısından kötü bir izlenim yaratabilecektir. Ancak belediyelerin seçimler ile gelen, belli yaş gruplarına yönelik politikalar geliştiren ve bir sonraki seçimde de seçilme amacı ile hareket ettiğini bu duruma eklediğimizde, eğer bir sonraki seçimde mevcut belediye oyunu arttırdığında, mevcut sunduğu spor hizmetlerinin yeterli olduğunu düşünebilir. Ancak bu tutum uzun vadede spor hizmetlerinin ya da başka türden hizmetlerin geri kalmasına yol açabilecektir. Dolayısıyla, spor hizmeti sunan belediyelerin uzun vadeli planlar ve politikalar üretebilecek bir üst yönetime ihtiyaç duyduğu açıktır. Daha önce bu bölümde değinilen Bal (2021) tarafından yapılan çalışma, Bursa'da spor işletmeciliği ve spor tesisi işletmeciliğinin İstanbul'a kıyasla geride olduğunu belirtirken, aslında bu paragraf içerisinde belirttiğimiz politika, anlayış sorunlarıyla birbirlerini tamamlamaktadır. Yani spor hizmeti sunumunda doğru politikaların belirlenmesi ve yürütülmesi için belediyelerin partiler üstü olması gerekmektedir.

Algılanan hizmet kalitesinin branş değişkeni açısından bulunan farklılıklarının kano ve sutopu branşları lehine olmak üzere, kano-basketbol, kano-karate, kano-tenis, sutopu-basketbol, sutopu-tenis şeklinde oluştuğu görülmüştür. Kano ve sutopu branşları her ikisi de su sporları olması nedeniyle dikkat çekicidir. Bununla beraber, kano ve sutopunun hizmet kalitesi açısından üstün olduğu

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

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

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

Erzurum'da kış spor tesislerindeki hizmet kalitesine yönelik çalışma yapan Aras (2019), personel ve program alt boyutlarının yaş ile değiştiğini ortaya koymuş, yaşın artmasıyla algıladıkları hizmet kalitesinin arttığını öne sürmüştür. Bu durum araştırmanın bulguları ile örtüşmemektedir. Bu araştırmada personel ve program alt boyutlarının yaş değişkeni bağlamında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık oluşturmadığı gibi, örneklemin ortalaması en düşük olan yaş grubun da 37 yaş ve üzerindeki katılımcılar olması, yaşın artması ile algılanan hizmet kalitesinin doğru orantılı şekilde arttığı varsayımına da ters düşmektedir. Bu iki çalışma arasındaki farklılığın nedeni, kış sporlarına

olan ilginin Türk toplumunda yeterince farklı yaş gruplarına dağılmamış olması, daha büyük yaş grubundaki kişilerin, mesela 30 yaş ve üzerindeki kişilerin çoğunlukla, bu araştırmada yer alan basketbol, tenis gibi, kış sporlarına nazaran daha uzun süreli geçmişe sahip olan branşlara yönelmiş olması şeklinde açıklanabilir. Yine Aras'ın (2019) bulgularına göre, gelir düzeyi, personel ve soyunma odası alt boyutlarında anlamlı farklılığa neden olmaktadır. Bu durum bu araştırmada paralellik göstermeyen başka bir durum olarak dikkat çekmektedir. Bu araştırmada hiçbir alt boyutta gelir düzeyi anlamlı bir değişken olamamıştır. Bu bağlamda, farklı sonuçlar bulunan çalışmalara yönelik olarak daha kapsamlı ve bütünlük şeklinde yeni araştırmaların yapılmasının gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Antrenman tesisi alt boyutunda gelir düzeyi, tesis kullanım sıklığı, tesis kullanım süresi değişkenlerinde anlamlı farklılık olmadığı, yerleşke, branş, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi değişkenlerinde ise istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Yerleşke değişkeninde Şahin Başol yerleşkesinde spor hizmeti alan katılımcıların, Acemler yerleşkesinde spor hizmeti alan katılımcılara kıyasla antrenman tesisi alt boyutunda daha yüksek ortalamalara sahip olduğu, farklılığın da bu iki grup arasında olduğu görülmüştür. Diğer gruplar arasında ise fark bulunamamıştır. Bu bağlamda Acemler yerleşkesinde antrenman tesisi alt boyutuna yönelik iyileştirmelere ihtiyaç duyulduğu söylenebilir. Branş değişkeninde antrenman tesisi alt boyutunda aralarında anlamlı farklılık oluşan grupları incelediğimizde, kano branşındaki katılımcıların ile basketbol, cimmastik, tenis, yüzme branşlarındaki katılımcılara oranla daha yüksek ortalamalara sahip olduğu, sutopu branşındaki katılımcıların ise kano da dahil olmak üzere diğer bütün branşlardaki katılımcılara oranla daha yüksek ortalamalara sahip olduğu bulunmuştur. Bu bağlamda, antrenman tesisi alt boyutunda kano branşına yönelik verilen spor hizmetlerinin diğer branşlara oranla çok daha yüksek bir kalitede algılandığı söylenebilir. Spor tesislerine dair algılanan hizmet kalitesi alt boyutlarından antrenman tesisi alt boyutunun cinsiyet değişkenine göre, erkek katılımcılar lehine anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırmanın aksine bulgulara ulaşmış çalışmalar da mevcuttur. Bazı çalışmalar hiçbir boyutta herhangi bir farklılık olmadığını bulurken (Demirel, 2013; Utku, 2019), bazı çalışmalarda ise bir veya birden fazla alt boyutta farklılık olduğu bulunmuştur (Gücal, 2019; Gülmez, 2017; Tanrıku ve Ekici, 2020; Yüzenç ve Özgül, 2014; Yıldız, Onağ ve Onağ, 2013). Cinsiyet değişkeni özelinde literatürden örneklere bakıldığında; Gülmez (2017), hizmet kalitesi algısının personel ve program alt boyutlarında farklılaşmadığını, soyunma odaları ve tesis alt boyutlarında farklılaştığını, Yüzenç ve Özgül (2014) sadece soyunma odası alt boyutunda farklılık olduğunu, Yıldız, Onağ ve Onağ (2013) program, soyunma odası, antrenman tesisi alt boyutlarında ve algılanan hizmet kalitesinde farklılık görüldüğünü ifade etmiştir. Cinsiyet değişkeni etrafındaki bu farklılıklar, örneklem olarak kullanılan grubun sosyo-ekonomik yapısı, kültürel yapısı ile değişmekte, temelinde toplumsal cinsiyet kavramı çerçevesinde şekillenmektedir. Yaş değişkeninin antrenman tesisi alt boyutunda oluşturduğu farklılığa göre, 18 yaş ve altındaki spor hizmeti alan kişilerin algıladıkları hizmet kalitesi hem 19 ile 36 yaş arasındaki gruptan hem de 37 yaş ve üstündeki gruptan daha yüksek bir değerdedir. 18 yaş ve altındaki kişilerin çok daha az sayıda spor tesisi görmüş olabilecekleri, dolayısıyla karşılaştırma yapabilecekleri daha az seçenekleri olması antrenman tesisine yönelik hizmet kalitesinin yüksek çıkmasına neden olmuş olabilir veya 18 yaş üzerindeki kişilerin antrenman tesislerinde oluşabilecek sorunlara karşı çok daha yüksek bir farkındalık geliştirmiş olması bu farklılığı açıklayacak bir durum olabilir. Yıldız, Onağ ve Onağ (2013), antrenman tesisleriyle birlikte personel ve fiziksel tesis alt boyutlarında ve algılanan hizmet kalitesinde farklılık olmadığını, program ve soyunma odası alt boyutlarında ise anlamlı farklılık olduğunu belirtmiştir. Söz konusu farklılıkların ise 20 yaş altı grup lehine olduğunu belirtmiştir. Program, soyunma odası ve tesis alt boyutlarında yaş ile anlamlı farklılık oluşturduğunu belirten Gülmez (2017), tesis alt boyutunda en yüksek ortalamaya sahip grubun 18-21 yaş arasındaki grup olduğunu ifade etmiştir. Bu araştırmanın içeriğindeki diğer alt boyutlar ve genel hizmet kalitesi algısı ile literatürdeki yaş değişkenini yönelik

verilen örneklerle birlikte düşünüldüğünde, yaş değişkeninin hizmet kalitesine yönelik olan algıya etkisinin, genç olarak tabir edilen 21 yaş altı gruplarda olumlu veya olumsuz şekilde var olabildiğini söylenebilir. Olumlu ya da olumsuz etki oluşmasına neden olan durumun anlaşılması için konunun daha derinliğine incek araştırmalara ihtiyaç duyulduğu ifade edilebilir.

### Kaynakça

- Acar, E. (2015). Kamu ve Özel Spor Merkezlerine Devam Eden Üyelerin Hizmet Kalitesine Yönelik Algı ve Beklenti Düzeylerinin Karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kütahya, Türkiye.
- Aras, Y. (2019). Erzurum İlinde Bulunan Kış Sporları Tesislerinin Hizmet Kalitesi Yönünden İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Kış Sporları ve Spor Bilimleri Enstitüsü, Erzurum, Türkiye.
- Bal, E. (2021). 'Comparison of Sports Training and Services Provided by Local Governments in Istanbul and Bursa Provinces'. International Journal of Curriculum and Instruction, Vol. 13 no. 1, pp. 137-149.
- Chelladurai, P., Scott, F. L. & Haywood-Farmer, J. (1987). 'Dimensions of fitness services: Development of a model'. Journal of Sport Management, Vol. 1 no. 2, pp. 159-172.
- Demirel, H. (2013). Rekreasyonel Spor/Fitness Programı Sunan İşletmelerde Hizmet Kalitesi. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Türkiye.
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) (2000). Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Hizmet Ticaretinin Serbestleştirilmesi Özel İhtisas Komisyonu Raporu, DPT: 2543 – ÖĞK: 559, Ankara.
- Grönroos, C. (1982). 'An Applied Service Marketing Theory', European Journal of Marketing, Vol. 16 no. 7, pp. 30-41. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004859>
- Grönroos, C. (1984). 'A Service Quality Model and its Marketing Implications', European Journal of Marketing, Vol. 18 no. 4, pp. 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Gücal, A. Ç. (2019). Hizmet Kalitesi Algısı, Müşteri Bağlılığı ve Müşteri Yeniden Satın Alma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Ankara İli Sağlık ve Zindelik Kulüpleri Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Türkiye.
- Gülmez, V. K. (2017). Rekreasyon Amaçlı Fitness Merkezleri Müşterilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılarının İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kayseri, Türkiye.
- Gürbüz, B., Koçak, S. & Lam, E. T. (2005). 'Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği'nin Türkçe versiyonunun güvenilirliği ve geçerliliği'. Eğitim ve Bilim, Cilt 30 Sayı 138, 70-77.
- Kelley, S. W. & Turley, L. W. (2001). 'Consumer perceptions of service quality attributes at sporting events'. Journal of Business Research, Vol. 54 no. 2, pp. 161-166.
- Kim, D. & Kim, S. Y. (1995). 'QUESQ: An instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea'. Journal of sport management, Vol. 9 no. 2, pp. 208-220.
- Lam, E. T., Zhang, J. J. & Jensen, B. E. (2005). 'Service Quality Assessment Scale (SQAS): An instrument for evaluating service quality of health-fitness clubs'. Measurement in physical education and exercise science, Vol. 9 no. 2, pp. 79-111.
- Lovelock, C. & Wright, L. (2001). Principles of Service Marketing and Management. New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C.H. (1979). 'Theoretical contributions from services marketing and nonbusiness marketing', in O. Ferrel, S. Brown, & C. Lamb (ed.), Conceptual and theoretical developments in marketing). Chicago: American Marketing Association, pp. 147-165.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research'. Journal of marketing, Vol. 49 no. 4, pp. 41-50.

- Tanrıkulu, G. & Ekici, S. (2020). 'Yerel Yönetimlerin Spor Tesislerinden Faydalanan Yöre Halkının Hizmet Kalitesi Beklentisi ve Algısına Yönelik Bir İnceleme: Keçiören Belediyesi Örneği'. Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi, Cilt 5 Sayı 1, 15-26.
- Utku, M. C. (2019). Yerel Yönetimlerde Spor Tesislerinin Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Etimesgut Belediyesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Türkiye.
- Yıldız, Y., Onağ, Z. & Onağ, A. O. (2013). 'Spor Ve Rekreasyon Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin İncelenmesi: Fitness Merkezi Örneği'. Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi, Cilt 2 Sayı 3, 114-130.
- Yüzgenç, A. & Özgül, S. (2014). 'Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Gençlik Merkezleri ve Aile Yaşam Gençlik Merkezleri Örneği)'. Spor Bilimleri Dergisi, Cilt 25 Sayı 2, 79-93.

## Summary

With the realization of the Industrial Revolution and the corresponding change in social life, different views and different perspectives on human life have begun to be put forward. As the process progressed, people's quality of life and the time they could spare for themselves increased. This situation has led to the transformation of social management mechanisms into much more systematic structures. Within the duties and authorities of municipalities, many services they offer to local people are mentioned. One of these services is sports service. In the realization of sports services, municipalities provide different services, from the construction of sports facilities to providing courses with coaches. In addition, the contribution of services provided by municipalities to public health should not be forgotten. Meeting the exercise and physical activity needs of the people can also be counted within the scope of services of the municipalities. At this point, it should be underlined that the services provided within the budgets of the municipalities are organized to appeal to the majority, if not all, of the local people. For this reason, it should be noted that municipalities and even all other service providers make plans on the assumption that they cannot please everyone. In addition, it becomes essential to carry out studies to perceive the service quality at a high level in the services targeted at certain segments. Therefore, in order to provide customized services such as sports at higher standards, the service provider should include the management functions (planning, organization, execution, coordination, control) in the process effectively and efficiently. Municipalities in Turkey have developed relations with sports both professionally and amateurishly. Because sports both provide social unity and increase the image of the municipality in terms of public relations, and contribute to the municipality's budget with the awards obtained as a result of the achievements and the financial support from the sponsors. Municipalities that want to use this functionality of sports increase their investments in sports. Bursa needs the functionality of sports due to reasons such as being among the largest cities in Turkey in terms of population, being in the middle of the triangle of Istanbul, Izmir and Ankara, and having a rich history and potential in terms of industry, agriculture, tourism and culture. In order to meet this need, Bursa Metropolitan Municipality offers various sports services to the people of Bursa within the framework of local government principles. Bursa Metropolitan Municipality has diversified its sports services with its sports facilities, courses and organizations. This diversity may also cause the resources to be dispersed too much and the sports service offered to be perceived at a lower level than it could be. In addition, the diversity of the services offered may cause the service quality to be perceived at a higher level in certain groups and at a lower level in certain groups. In this context, in this thesis, it is aimed to determine how the service quality is perceived in terms of users in the sports facilities of Bursa Metropolitan Municipality. In this way, it will be possible to determine how the services offered in different places are perceived and how much the service differs in different branches.

The questions to be answered in line with the purpose of the research are given below:

1. What is the level of service quality perception towards sports facilities?
2. What is the level of service quality perception towards sports facilities in the service quality sub-dimensions?

In the light of these researched questions, it is thought that the positive or negative aspects of the services provided by Bursa Metropolitan Municipality within the scope of sports services will be noticed. The aim of the research conducted in this framework is to determine how the service quality in the sports facilities of Bursa Metropolitan Municipality is perceived by the users. The study was carried out with the screening model, which is one of the quantitative research methods. The sample of the research consists of 404 people who use the sports

facilities of Bursa Metropolitan Municipality. Data regarding the research were collected with the Service Quality Evaluation Scale. Data analysis was done with SPSS 25.0 program. According to the normality test results, suitable non-parametric tests, Mann Whitney-U test and Kruskal Wallis-H test were used. As a result of the research, it has been found that the quality of the service provided in the sports facilities of Bursa Metropolitan Municipality is perceived at a good level.

