T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

YEREL YÖNETİM BİRİMLERİNDEN BELEDİYELERİN SPORTİF HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ (KONYA ÖRNEĞİ)

Yusuf BARSBUĞA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SPOR YÖNETİCİLİĞİ ANABİLİM DALI

Danışman
Yrd. Doç. Dr. Hayri DEMİR

KONYA–2013

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

YEREL YÖNETİM BİRİMLERİNDEN BELEDİYELERİN SPORTİF HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ (KONYA ÖRNEĞİ)

Yusuf BARSBUĞA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SPOR YÖNETİCİLİĞİ ANABİLİM DALI

Danışman
Yrd. Doç. Dr. Hayri DEMİR

KONYA–2013

ÖNSÖZ

Sporun toplumda artan önemi ve oynadığı eğitsel, toplumsal, kültürel roller ve ayrıca uluslararası müsabakaların gördüğü itibar, kamu yetkililerinin ilgisini çekmiştir. Sporun toplum üzerinde olumlu etkisi olduğunun kabul edilmesi, sporun kamu yararına yönelik bir kamu hizmeti olarak değerlendirilmesine neden olmuştur.

Bu noktadan hareketle günümüzde halka her türlü hizmet sunumunda en yakın birimler olan yerel yönetimlerin de sorumlulukları artmış, sportif hizmet kollarını geliştirme çabaları son günlerde bir hayli artış göstermiştir.

Yüksek lisans eğitimim süresince birçok konuda yoluma ışık tutan ve desteğini esirgemeyen danışman hocam sayın Yrd. Doç. Dr. Hayri DEMİR' e, araştırmamın istatistik çalışmasını yapan sayın Doç. Dr. Halil TAŞKIN ' a, ve öğrenim hayatım boyunca her türlü destekleri ile bugünlere ulaşmamı sağlayan babam Selçuk BARSBUĞA, annem Zehra BARSBUĞA ve Kardeşim Hatice BARSBUĞA' ya sonsuz minnetlerimi ve teşekkürlerimi sunarım

İÇİNDEKİLER

Sayfa no

1. GİRİŞ……...1
1.1. Yönetim……..…….…….…….....3
1.1.1. Merkezi Yönetim……..…….……...…….…...…..3
1.1.2. Yerinden Yönetim…….…….....….4
Siyasal yerinden yönetim…….....……..……...5
İdari yerinden yönetim…….....…….…….....5
1.2. Yerel Yönetim Kavramı…….…….7
1.3. Türkiye'de Yerel Yönetim Kavramı ve Türleri……..….8
1.3.1. İl Özel İdareleri……..……...…….....9
1.3.2. Belediyeler……..…10
1.3.3. Köy……..…….....13
1.3.4. Mahalle…….…….....13
1.4. Spor'un Tanımı, Amacı ve Önemi.....…..……...…14
1.5. Anayasa da Değinilen Sportif Görevler….....15
1.5.1. Türkiye'de Yerel Yönetim Birimlerinin Sportif Görevleri.….....…16
1.6. Hizmet Kavramı…….…....17
1.6.1. Hizmetlerin Sınıflandırılması …….....…..19
1.6.2. Hizmetlerin Özellikleri .....…20
Soyutluk özelliği.....…...…….…..…20
Ayrılmazlık özelliği.....…….…….....…..…20
Değişkenlik özelliği.....…..…….....……..…21
Dayanıksızlık özelliği.....…..…….....…...…21
1.7. Kalite Kavramı ve Tarihsel Gelişimi.....…21
1.7.1. Kalite Kavramının Tanımı ve Özellikleri…….....…22
1.8. Toplam Kalite Yönetimi….....…24
1.8.1. Toplam Kalite Yönetiminin Amacı ve Özellikleri…….....…25
1.8.2. Toplam Kalite Yönetiminin Unsurları …….....……26
Müşteri odaklılık..…….....…….....…26
Eğitime önem vermek ve tam katılım ile takım çalışması.....27
Üst yönetimin liderliği ….....…28
Sürekli gelişme ve benchmarking ….....…28
Önlemeye dönük yaklaşım ….....….28

1.9. Hizmet Kalitesi.…..28
1.9.1. Hizmet Kalitesi Yönetimi ve Algılanan Hizmet Kalitesi.…..…30
1.9.2. Sportif Hizmet Kalitesi.…..…31
2. GEREÇ VE YÖNTEM……..……..33
2.1 Araştırma Evreni.....33
2.2. Araştırma Grubu..... 33
2.3. Araştırma Tekniği.....33
2.4 Anketin Geçerlilik ve Güvenilirliği.....….34
2.5 İstatiksel Analiz.....34
3. BULGULAR…….....……..35
3.1. Belediyelerin Kurs Merkezlerindeki Üyelerinin Hizmet Kalitesi Algısına İlişkin Sayısal Analizler.....35
4. TARTIŞMA……....……..46
5. SONUÇ VE ÖNERİLER…...……..53
6. ÖZET…….....55
7. SUMMARY……..56
8. KAYNAKLAR……...…..57
9. EKLER…….....62
EK-A Anket Formu.....62
EK-B Etik Kurul Kararı.....66
10. ÖZGEÇMİŞ……...67

KISALTMALAR

ABD: Amerika Birleşik Devletleri
BESBD: Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi
DPT: Devlet Planlama Teşkilatı
HKDÖ: Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği
İİGM: İller İdaresi Genel Müdürlüğü
JIS: Japon Sanayi Standartlar Komitesi
KARMEK: Karatay Belediyesi Meslek Edindirme Kursları
KOMEK: Konya Meslek Edindirme Kursları
LPG: Sıvılaştırılmış Petrol Gazı
MGK: Milli Güvenlik Kurulu
SERNPERF: Service Performance
SERVQUAL: Service Quality
TESEV: Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etütler Vakfı
TKY: Toplam Kalite Yönetimi
TRT: Türkiye Radyo Televizyon Kurumu
TSE: Türk Standardları Enstitüsü

ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa no

Şekil 1.1. Yönetim Çeşitleri.....6
Şekil 1.2. Yerel Yönetim Birimleri Arasındaki Dağılım.....9

ÇİZELGE LİSTESİ

Sayfa no

Çizelge 3.1. Araştırmaya katılan deneklere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin üyelik şekli bakımından karşılaştırılması.....35

Çizelge 3.2. Araştırmaya katılan deneklere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin üyelik süresi bakımından karşılaştırılması.....37

Çizelge 3.3. Araştırmaya katılan deneklere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin tesisleri kullanma sıklığı bakımından karşılaştırılması.....38

Çizelge 3.4. Araştırmaya katılan deneklere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin tesisleri kullanma sıklığı bakımından çoklu karşılaştırılması.....39

Çizelge 3.5. Araştırmaya katılan deneklere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin tesislere ulaşım süresi bakımından karşılaştırılması.....40

Çizelge 3.6. Araştırmaya katılan deneklere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin yaş gurupları bakımından karşılaştırılması.....41

Çizelge 3.7. Araştırmaya katılan deneklere ilişkin algılanan hizmet kalitesi personel alt boyutunun yaş gurupları bakımından çoklu karşılaştırılması.....42

Çizelge 3.8. Araştırmaya katılan deneklere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin medeni durum bakımından karşılaştırılması.....43

Çizelge 3.9. Araştırmaya katılan deneklere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin gelir seviyesi bakımından karşılaştırılması.....44

Çizelge 3.10. Araştırmaya katılan deneklere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin eğitim seviyesi bakımından karşılaştırılması.....45

1. GİRİŞ

İnsanlar, tarihin ilk dönemlerinden beri, modern devletlerin özelliklerini taşımamakla beraber, çeşitli idari sistemler ve örgütler kurmuşlar ve bunları yönetmişlerdir. Günümüzde kamu yönetimi, devlet ve toplum düzeninin kesintisiz olarak işletilmesi ve kamunun ortak ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik mal ve hizmetlerin üretilip halka sunulmasına ilişin bir sistemdir (Eryılmaz 2010).

Öztürk (1997)'e göre, kamu yönetiminin en gelişmiş örgütü devlettir. Her devletin amacı, kendi toplumunun iktisadi refahını yükseltmektir. Devlet ulusal sınırlar içerisinde yaşayan bir topluluğun ortak nitelikteki ihtiyaçlarını karşılar; genel menfaatlerini gözetir, korur ve temsil eder. Devlet bu görevlerini merkezi ve yerel yönetim kuruluşlarınca yerine getirmeye çalışır (Seyidoğlu 1992).

Kamu hizmetlerinin hepsini, ülkelerin başkentlerinden yürütmek mümkün değildir. Bu mümkün olsa bile, hizmetlerin verimliliği ve etkinliği azalır. Bölgesel şartların farklılığı, merkeze olan uzaklık, halkın yönetime katılması ve halka daha iyi hizmet sunulması gibi sorun ve ihtiyaçlar mahalli idareleri ortaya çıkarmıştır. Belirli bir coğrafi alanda yaşayan yerel topluluğun ortak ihtiyaçlarını karşılamak üzere, karar organları yerel halkça seçilen, yasalarla belirlenmiş görev ve yetkilere sahip, özel gelir, bütçe ve personeli olan kamu tüzel kişilerine mahalli idareler veya yerel yönetimler denilmektedir (Dönmez 1999).

Günümüzde Anayasaya göre ülkemizde üç çeşit yerel yönetim birimi bulunmaktadır. Bunlar, il özel idaresi, belediye ve köydür. Bu üç yerel yönetim biriminin her biri ayrı kanunlarla düzenlenmiştir. Yerel yönetim birimleri arasında hizmet görme açısından en yoğun olanı belediye yönetimleridir. Birçok devlette olduğu gibi ülkemizde de belediyeler halka en yakın kuruluşlar olarak bilinirler. Bu durumun nedeni, belediyelerin üstlenmiş oldukları görevlerin halkın günlük yaşantısını doğrudan etkilemesidir (Nadaroğlu 1994). Belediyelerin yurttaşlara sundukları hizmetler ülkeden ülkeye değişiklik göstermektedir. Bununla birlikte çevresel ve teknolojik değişim ve gelişim sonucunda artan ve çeşitlenen kamu hizmetlerinden, belediyenin payına düşenlerin sayısı da her geçen gün artmaktadır (Keleş 2000).

Söz konusu yerel yönetim birimleri birçok alanda faaliyet alanına sahip olup spor da bu alanlardan biridir. yerel yönetim birimleri arasında birçok alanda olduğu gibi sportif hizmet konusunda da belediyelerin hizmet çeşitliliği ve faaliyetleri diğer birimlere göre daha fazladır.

Sporun toplumda artan önemi ve oynadığı eğitsel, toplumsal ve kültürel roller ve ayrıca uluslararası müsabakaların gördüğü itibar, kamu yetkililerinin ilgisini çekmiştir. Sporun toplum üzerinde olumlu etkisi olduğunun kabul edilmesi, sporun kamu yararına yönelik bir kamu hizmeti olarak değerlendirilmesine neden olmuştur (Gök ve Sunay 2010).

Çalışmamızda; yerel yönetimlerden birisi olan belediyelerin, spor hizmetleri konusunda gerçekleştirdiği faaliyetler belirtilip, bu hizmetlerden yararlanan halkın bakış açısı ölçülüp ve değerlendirilmeye çalışılacaktır.

1.1. Yönetim

İnsanların belli amaçları ortak çabalarla gerçekleştirmek üzere işbirliği yaptıkları her yerde ve her zaman söz konusu olan yönetim, bu nedenle en eski ve yaygın insan faaliyetlerinden birini oluşturmaktadır. Çünkü, uygarlık ve kültür seviyesi ne olursa olsun her topumda insanlar bir araya gelerek ortak amaçlara birlikte ulaşmaya çalışmışlardır. O halde, kişilerin ortak çabalarını belli bir amaca yöneltme işi, uygarlık kadar eskidir. Mesela, eski devirlerde çok sayıda beşeri ve fiziki kaynağın bir araya getirilerek günümüzde bile ayakta durabilen birçok eserin yapılmış olması, o devirde de etkili bir yönetim varlığını ortaya koymaktadır

Günümüzde modern yönetim, örgüt amaçlarının etkili ve verimli olarak gerçekleştirilmesi maksadıyla, planlama, örgütleme, yönetme, koordinasyon ve denetim fonksiyonlarına ilişkin kavram, ilke, kuram, model ve tekniklerin, düzenli ve bilinçli bir biçimde, maharetle uygulanmasıyla ilgili faaliyetlerin tümüdür. Tanımdan hareketle, "planlama, örgütleme, yönetme, koordinasyon ve denetim fonksiyonları" yönetimin bir süreç, "düzenli ve bilinçli bir şekilde maharetle uygulanması" ifadesi yönetimin bir sanat, "kavram, ilke, kuram, model ve teknikler" cümle parçası da yönetimin bir bilim olduğunu göstermektedir (Ekenci ve İmamoğlu 2002).

1.1.1 Merkezi Yönetim

Kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen hizmetlerde birlik ve bütünlüğü sağlamak gerekir. Kamu hizmetlerine ilişkin kararların merkezden alındığı, uygulamanın da merkezden yada merkezin emir ve komuta zinciri içinde yer alan bölge ve il kuruluşları tarafından yürütüldüğü yönetim biçimine merkezden yönetim denir. Merkezden yönetim ilkesi, siyasi ve idari olmak üzere ikiye ayrılır.

Eğer bir ülkede tek bir yasama organı, tek bir yürütme organı ve tek bir yargı sistemi var ise; yani aynı kanunlar ülkenin her bölgesinde aynı şekilde uygulanıyorsa siyasi bakımdan sistem merkezden yönetimdir. Buna üniter devlet yani tekçi devlet ismi verilir. Türkiye, Fransa ve Japonya üniter devlete örnek olarak verilebilirler. İdari bakımdan merkezi yönetimin ise daha dar bir anlamı vardır ve sadece yasama fonksiyonunun değil idare fonksiyonunun da merkezden yürütülmesi söz konusudur.

Kamu hizmetlerine ilişkin politikaların belirlenmesi ve kararların alınması yetkisi merkezi organlarda toplandığı gibi bunların yürütülmesine ilişkin inisiyatif de bu organların eline verilmiştir (Gökçe ve ark 2004).

Merkezden yönetim sisteminin üç temel özelliği vardır. Bunlardan birincisi kamu hizmetlerine ilişkin politika belirleme, karar alma ve yürütme yetkisi merkezi bir organın yada organların elinde toplanmıştır, ikinci özelliği hizmetlerin yürütülmesindeki gelir ve giderler de merkezden yönetilmesidir ve son olarak bu sistemde görevli personelin alınması, atanması gibi işlemlerde merkez tarafından yapılmaktadır (Bayrakcı 2009).

Merkezi idare, merkezi teşkilat ve taşra teşkilatı olmak üzere iki kademeye ayrılır. Genel yönetimin merkez teşkilatı, Cumhurbaşkanı, Başbakan, Bakanlar Kurulu ve Bakanlıklar ile merkezdeki yardımcı kuruluşlar olarak adlandırılan ve hükümetle bakanlara görevlerinde yardımcı olmak ve belli konularda görüş bildirmekle görevi MGK (Milli Güvenlik Kurulu), DPT (Devlet Planlama Teşkilatı) gibi kuruluşlardan oluşur. Taşra teşkilatı, başkent de dahil olmak üzere, ülkenin her noktasını kapsayan yönetim örgütleridir. Bu örgütlere,Devletin mülki idari taksimatı ya da idari bölümleri denmektedir. Devletin taşra örgütleri, başkentteki teşkilatın uzantıları ve tamamlayıcıları olduklarından, merkezi yönetimin bütünü içinde yer alırlar (Can ve ark 1998).

1.1.2. Yerinden Yönetim

Kamu hizmetlerinin tümünü merkezden yönetmek mümkün değildir. Merkezden yönetimin sakıncalarını gidermek ve yerinden yönetimin faydalarını elde etmek için hemen her ülke yerinden yönetime yer vermek zorundadır. Sorunların yerinde duyulması, çözüm önerilerinin yerinde araştırılıp bulunması merkezden yönetime göre daha kolay, daha hızlı ve daha ekonomiktir.

Kamu hizmetlerinin sunulması bakımından karar alma ve uygulama yetkisinin merkezi idari örgütüne dahil olmayan özerk yönetimlere tanınmasına yerinden yönetim ismi verilir. Uygulamada yerinden yönetim bir tek şekilde ortaya

çıkmaz. Yerinden yönetim idarelerinin yetkilerinin derecesi ve uygulama alanı bakımından ikiye ayrılabiliriz. Yerinden yönetim kuruluşlarını 'siyasal yerinden yönetim' ve 'idari yerinden yönetim' olmak üzere ikiye ayrılabilir (Gökçe ve ark 2004).

Siyasal yerinden yönetim

Siyasal yerinden yönetim, siyasi gücün merkezi idare ile mahalli idareler arasında bölüşümüdür. Bu sistemle siyasi otorite merkezde toplanmamış, çeşitli birimler arasında paylaşılmıştır.

Siyasi yerinden yönetim, merkezi yönetimle mahalli idareler arsında eyalet, kanton, cumhuriyet, federe devlet gibi adlarla ayrı bir yönetsel kademe oluşturan ve yönetsel yetkilerin yanı sıra belli ölçüde yasama ve yargılama yetkileri olan yönetim biçimlerini anlatır (Ulusoy ve Akdemir 2001).

İdari yerinden yönetim

İdari yerinden yönetim, yerel nitelikli kamu hizmetleri ile bazı teknik, ticari ve kültürel nitelikteki hizmetlerin, merkezi yönetimin hiyerarşik yapısı dışında teşkilatlanan kamu tüzel kişiliğine sahip kuruluşlarca yürütülmesidir (Eryılmaz 2010). Bu kamu tüzel kişilikleri ya belli coğrafi bölgelerde yaşayan halkı ya da eğitim, sanayi, ticaret, kültür gibi belli bazı hizmetleri temsil eder. İdari yerinden yönetim kuruluşlarının, sadece idari alanda kendi organlar tarafından icrai kararlar alma ve uygulama yetkisi vardır. Yasama ve yargılama alanına ilişkin yetkiler merkezde toplanmıştır (Onar 1996). İdari yerinden yönetim, hizmet ve yer yerinden yönetim olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

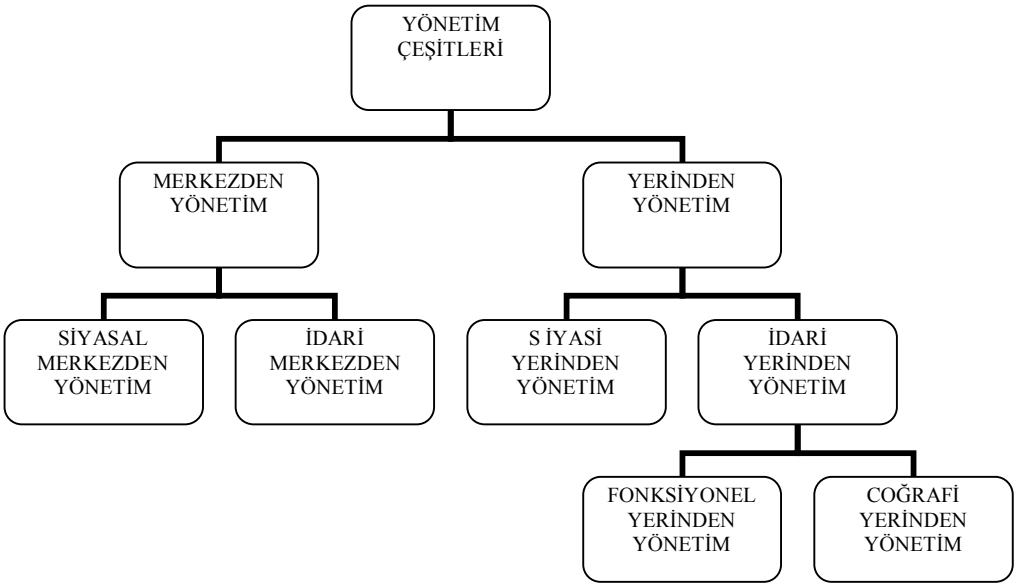
- **Hizmet (fonksiyonel) yönünden yerinen yönetim**

Niteliği gereği merkezi yönetimin görev alanının dışında tutulan belli bazı hizmetlerin, yine merkezi yönetim teşkilatının dışında örgütlenen teknik ve uzman kamu kuruluşları tarafından yürütülmesine hizmet bakımından yerinden yönetim denir. Merkezi yönetimin hiyerarşisine bağlı olmayan bu kuruluşlar, görev alanına

giren hizmetlerin yürütülmesine ilişkin kararları kendi organları tarafından alır ve uygularlar. Bu kuruluşlara örnek olarak Üniversiteler, TRT (Türkiye Radyo Televizyon Kurumu), Sosyal Sigortalar, Kamu İktisadi Teşebbüsleri ve Barolar gibi kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları gösterilebilir (Atasoy 1992, Günday 1992).

- **Yer (coğrafi) yönünden yerinden yönetim**

Yerinden yönetim sisteminin gelişmesiyle, merkezi yönetimin elinde toplanmış olan kimi yetkiler mahalli idareler olarak adlandırılan kuruluşlara bırakılmıştır. Bu yönetim siteminin esası, belli bir yörede yaşayan insanlara ortak yerel nitelikli ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için, bu ihtiyaçları kendi seçtikleri organlar eliyle saptamak ve gereğini yerine getirmek konusunda özerklik verilmesidir. İşte belli bir yörede oturan kişilere hizmet götürmeyi amaçlayan bu tür yönetimlere yer yönünden yönetim denilir. Ülkemizdeki il özel idareleri, belediyeler ve köyler bu tür yönetim kuruluşlarımızdandır (Dönmez 1996).



Şekil 1.1. Yönetim Çeşitleri

1.2. Yerel Yönetim Kavramı

Genel olarak yerel yönetimler; belirli bir coğrafi alanda yaşayan, yerel topluluğun bireylerine kendilerini en çok ilgilendiren konularda hizmet üretmek amacıyla kurulan, karar organları yerel toplulukça seçilerek göreve getirilen, yasalarla belirlenmiş görevlere ve yetkilere, özel gelirlerle, bütçeye ve çalışana sahip, üstlendiği hizmetler için kendi örgütsel yapısını kurabilen, merkez yönetimi ile ilişkilerinde yönetsel özerklikten yararlanan kamu tüzel kişileridir (Ulusoy ve Akdemir 2001). Bu anlamda yerel yönetimler, belli ereklere ulaşmak, belli gereksinmelere (ekonomik, siyasal, yönetsel ve toplumsal) yanıt vermek üzere, toplumların tarihsel gelişmesine koşut olarak ortaya çıkmış birimler olarak ifade edilebilir (Keleş 2000).

Yerel yönetim kavramının çeşitli tanımları bulunmaktadır. Yerel yönetim kavramının yapılmış çeşitli tanımlarına bakacak olursak;

Yerel yönetimler, Devletin sınırları içerisinde yerleşmiş irili ufaklı insan topluluklarının (köy, kasaba, kent vb.) ortak ve yerel nitelikli ihtiyaçlarını karşılamak maksadıyla belirli bir hukuk düzeni içerisinde oluşturulmuş anayasal kurumlardır (Nadaroğlu 2001).

Yerel yönetimler, belirli amaçlara, belirli ihtiyaçlara cevap vermek üzere toplumların tarihsel gelişimlerine paralel olarak ortaya çıkmış birimlerdir. Yerel yönetimlerin cevap verdiği ihtiyaçlar ve gelişmelerini sağlayan etkenler; yönetsel, siyasal ve toplumsal nitelik taşırlar (Keleş 2000).

Bu kapsamda yerel yönetimler ile o beldenin; hizmet öncelikleri en iyi biçimde saptanabilir, kararlar daha isabetli alınabilir, gelir kaynakları en iyi biçimde değerlendirilebilir. Diğer taraftan, yerel yönetimler, kamu hizmetlerine olan toplumsal isteği, merkezi idareden daha etkin ve gerçeklere uygun biçimde tespit edebilme olanağına sahiptirler. Bu nedenle aynı zamanda yerel yönetimler, demokrasinin temel kurumlarından biri sayılmaktadırlar (Soysal ve Alıcı 2006).

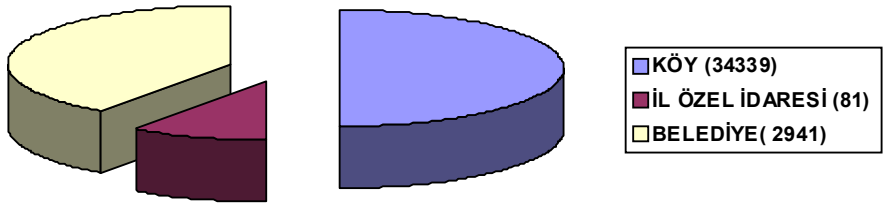
Ayrıca yerel yönetimler modern demokratik toplumlarda, hükümetle birlikte yönetme yetkisini halktan alan organlardır. Merkezi hükümetin ve yerel yönetimlerin dışında halkın genel oyuyla seçilen başka kurumlar yoktur (Kösecik ve Sağbaş 2005).

1.3. Türkiye'de Yerel Yönetim Kavramı ve Türleri

Kendi toplumsal koşullarımızın yarattığı bir kurum olmamakla birlikte, ülkemizde yüzyılı aşkın bir yerel yönetim geleneğinin varlığından söz edilebilir. Bugünkü belediyelerin temeli, 19. yüzyılın ortalarında İstanbul'un Beyoğlu ve Galata yöresinde deneme niteliğinde bir belediye şubesi olarak atılmıştır. Cumhuriyet döneminde, Osmanlı İmparatorluğu'ndan devralınan belediye sayısı 389'dur. Bugünkü belediyelerin temel yasası da 1930 yılında kabul edilmiştir. Geleneksel bir kurum olan köye, temel niteliği 442 sayılı yasa ile 1924'te verilmiştir. İl özel yönetimlerinin günümüzde de kimi maddeleri yürürlükte olan kuruluş yasası 1913 yılında kabul edilmiştir (Zengin 1999).

Günümüzde Anayasaya göre ülkemizde üç çeşit yerel yönetim birimi bulunmaktadır. Bunlar, il özel idaresi, belediye ve köydür. Bu üç yerel yönetim biriminin her biri ayrı kanunlarla düzenlenmiştir. Yerel yönetim birimleri arasında hizmet görme açısından en yoğun olanı belediye yönetimleridir. Bu yerel yönetimlerin en eski ve geleneksel olanı köy yönetimleridir, belediye ve il özel idareleri Fransa örnek alınarak kurulmuştur.

Ülkemizde halen 81 il özel idaresi, 65 il belediyesi, 16 Büyükşehir belediyesi, 143 Büyükşehir ilçe belediyesi, 751 ilçe belediyesi, 1966 belde belediyesi ve 34.339 köy bulunmaktadır. Ayrıca, il özel idareleri belediyeler ve köylerin üye oldukları 1656 yerel yönetim birliği bulunmaktadır. 16 Büyükşehir belediyesine bağlı ve kamu tüzel kişiliğine haiz 19 bağlı idare yer almaktadır (İİGM 2012).



Şekil 1.2. Yerel Yönetim Birimleri Arasındaki Dağılım

1.3.1. İl Özel İdareleri

İl özel yönetimi, ikinci meşrutiyet döneminde çıkarılmış olan geçici bir yasa ile yönetilmektedir. İl özel yönetiminin temelleri 1864 tarihli vilayet nizamnamesi ile Fransız örneğine göre atılmıştır. İl özel yönetimi, ancak ikinci meşrutiyet döneminde tüzel kişilik kazanabilmiştir (Çağdaş 2011).

5302 sayılı Kanuna göre, il özel idaresi, il halkının mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişileridir (Resmi gazete 2005).

İl halkının hizmetleri merkezi idarenin taşra birimi ve il yerel idaresi tarafından sağlanır. İl yerel idaresine "özel" adı ilave edilmesi, bunları "devletin merkezden taşraya uzanan kuruluşu içinde, bir kademe olan ilin genel idaresi kavramından ve kuruluşundan ayırmak içindir" (Meriç 1983). İl özel yönetiminin organları, il genel meclisi, il daimi encümeni ve vali'dir (Zengin 1999).

Merkezi idarenin taşra teşkilatı olan il, aynı zamanda bir mahalli idaredir. Mahalli idare olarak il, merkezi idareden tamamen ayrı olup, devlet tüzel kişiliği dışında ayrı bir tüzel kişiliğe sahiptir. İl özel idaresinin görevleri, aslında merkezi idare tarafından yürütülen hizmetlerin bir kısmı o il sınırları içinde yaşayan insanların müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere, o il sınırları içinde yürütülmesi ve

gerçekleştirilmesinden ibarettir. Bu görevleri içerisinde sağlık ve sosyal yardım tesislerinin kurulması ve işletilmesi de vardır (Gözübüyük 2003).

2005 yılında düzenlenerek tekrar çıkarılan ve yürürlüğe giren 5302 sayılı kanunla İl özel idarelerinin mahalli müşterek nitelikte olan, il özel idare imkanları ve tespit edeceği öncelik sırasına göre yürüttükleri görev alanları şöyle sıralanmaktadır. İmar, bayındırlık, sağlık ve sosyal yardımı, çevre sağlığı ve korunması, eğitim, gençlik ve spor, tarım, ağaçlandırma ve orman tesisi, ekonomi ve ticaret, haberleşme, kültür ve turizmle ilgili görevler, çeşitli mevzuatla verilen görevler sıralanmaktadır (Resmi gazete 2005).

1.3.2. Belediyeler

5393 sayılı Belediye Kanunu'nda, "belediye, belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi", olarak tanımlanmaktadır (Resmi gazete 2005).

Belediye kelimesi, köken itibariyle ile Arapça olup, bir insan topluluğunun yerleşme niyeti ile oturduğu yer anlamına gelen "Beled" kelimesinden türemiştir. Sözcük esas itibariyle ile beldeye ilişkin kuruluş veya yönetim anlamına gelmektedir (Kaya ve ark 2007).

Türk idari yapısı içerisinde dört çeşit belediye bulunmaktadır. Bunlar, olağan (normal) belediyeler (Büyükşehir belediyelerinin bulunmadığı iller ile bu illerin ilçelerinde ve diğer beldelerde kurulmuş olan belediyeler); ilk kademe belediyeleri (Büyükşehir belediye sınırları içinde ilçe kurulmaksızın oluşturulan ve Büyükşehir ilçe belediyeleriyle aynı yetki, imtiyaz ve sorumluluklara sahip belediyeler); Büyükşehir belediyeleri ve Büyükşehir sınırlarındaki ilçe belediyeleridir (Kaplan 2007).

Belediyelerin görevleri 2005 yılında çıkarılan 5393 sayılı kanunla tekrar düzenlenerek yürürlüğe girmiştir. Belediye kanunlarında, imar, sosyal yardım, ekonomi, sağlık gibi hizmetler belediyelerin yükümlülüğüne verilmiştir.

Belediyelerin kanunlar ve nizamnamelerle kararlaştırılan hukuku, mukabil beldenin ve belde halkının sıhhat, selamet ve huzurunu temin, eksiklerini gözetmek ve korumak amacıyla yapacağı görevler vardır. Bu görevlerin bir kısmı aşağıda belirtilmiştir (Resmi gazete 2005).

a) Belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla her türlü faaliyet ve girişimde bulunmak.

b) Kanunların belediyeye verdiği yetki çerçevesinde yönetmelik çıkarmak, belediye yasakları koymak ve uygulamak, kanunlarda belirtilen cezaları vermek.

c) Gerçek ve tüzel kişilerin faaliyetleri ile ilgili olarak kanunlarda belirtilen izin veya ruhsatı vermek.

d) Özel kanunları gereğince belediyeye ait vergi, resim, harç, katkı ve katılma paylarının tarh, tahakkuk ve tahsilini yapmak; vergi, resim ve harç dışındaki özel hukuk hükümlerine göre tahsili gereken doğal gaz, su, atık su ve hizmet karşılığı alacakların tahsilini yapmak veya yaptırmak.

e) Müktesep haklar saklı kalmak üzere; içme, kullanma ve endüstri suyu sağlamak; atık su ve yağmur suyunun uzaklaştırılmasını sağlamak; bunlar için gerekli tesisleri kurmak, kurdurmak, işletmek ve işlettirmek; kaynak sularını işletmek veya işlettirmek.

f) Toplu taşıma yapmak; bu amaçla otobüs, deniz ve su ulaşım araçları, tünel, raylı düzenek dâhil her türlü toplu taşıma düzeneklerini kurmak, kurdurmak, işletmek ve işlettirmek.

g) Katı atıkların toplanması, taşınması, ayrıştırılması, geri kazanımı, ortadan kaldırılması ve depolanması ile ilgili bütün hizmetleri yapmak ve yaptırmak.

h) Mahallî müşterek nitelikteki hizmetlerin yerine getirilmesi amacıyla, belediye ve mücavir alan sınırları içerisinde taşınmaz almak, kamulaştırmak, satmak, kiralamak veya kiraya vermek, trampa etmek, tahsis etmek, bunlar üzerinde sınırlı aynî hak tesis etmek.

i) Borç almak, bağış kabul etmek.

j) Toptancı ve perakendeci hâlleri, otobüs terminali, fuar alanı, mezbaha, ilgili mevzuata göre yat limanı ve iskele kurmak, kurdurmak, işletmek, işlettirmek veya bu yerlerin gerçek ve tüzel kişilerce açılmasına izin vermek.

k) Vergi, resim ve harçlar dışında kalan dava konusu uyuşmazlıkların anlaşmayla tasfiyesine karar vermek.

l) Gayri sıhhî müesseseler ile umuma açık istirahat ve eğlence yerlerini ruhsatlandırmak ve denetlemek.

m) Beldede ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi ve kayıt altına alınması amacıyla izinsiz satış yapan seyyar satıcıları faaliyetten men etmek, izinsiz satış yapan seyyar satıcıların faaliyetten men edilmesi sonucu, cezası ödenmeyerek iki gün içinde geri alınmayan gıda maddelerini gıda bankalarına, cezası ödenmeyerek otuz gün içinde geri alınmayan gıda dışı malları yoksullara vermek.

n) Reklam panoları ve tanıtıcı tabelalar konusunda ölçütler getirmek.

o) Gayri sıhhî işyerlerini, eğlence yerlerini, halk sağlığına ve çevreye etkisi olan diğer işyerlerini kentin belirli yerlerinde toplamak; hafriyat toprağı ve moloz döküm alanlarını; sıvılaştırılmış petrol gazı (LPG) depolama sahalarını; inşaat malzemeleri, odun, kömür ve hurda depolama alanları ve satış yerlerini belirlemek; bu alan ve yerler ile taşımalarda çevre kirliliği oluşmaması için gereken tedbirleri almak.

p) Kara, deniz, su ve demiryolu üzerinde işletilen her türlü servis ve toplu taşıma araçları ile taksi sayılarını, bilet ücret ve tarifelerini, zaman ve güzergâhlarını belirlemek; durak yerleri ile karayolu, yol, cadde, sokak, meydan ve benzeri yerler üzerinde araç park yerlerini tespit etmek ve işletmek, işlettirmek veya kiraya vermek; kanunların belediyelere verdiği trafik düzenlemesinin gerektirdiği bütün işleri yürütmek, şeklinde Belediyelerin görevleri sıralanmaktadır.

1.3.3. Köyler

Türkiye'de köy denilince, nüfusu az, önemli yerleşme merkezlerinden uzak, ekonomik yapısı büyük ölçüde tarıma dayalı ve kendisine özgü toplumsal ilişkileri bulunan yerleşme birimi akla gelir. Bu açıdan köylere zaman zaman "kırsal yerleşmeler" ve bu yörelerde yaşayanlara da "kırsal nüfus" gibi adların verildiği görülmektedir (Eryılmaz 2003).

18 Mart 1924 tarihinde kabul edilen 442 sayılı kanunun 1. maddesinde, nüfusu 2000'den aşağı yurtlara köy denilmektedir. Aynı kanunun 2. maddesinde; cami, mektep, otlak, yaylak, baltalık, gibi ortak malları bulunan ve toplu veya dağınık yerlerde bulunan insanlar bağ, bahçe ve tarlalarıyla birlikte bir köy teşkil eder denilmektedir. Ayrıca kanunun 7. maddesinde köy; taşınabilir veya taşınmaz mallara sahip olan ve köy kanunu ile kendisine verilen görevleri yapan başlı başına bir varlıktır denilmektedir (Resmi gazete 1924).

Köy yönetimi, yöneticileri seçimle oluşan, köy yerleşim biriminin dirlik ve düzenini, gelişip kalkınmasını ve burada oturan halkın ortak ihtiyaçlarını amaçlayan, kamu tüzel kişiliğine sahip bir yerel yönetim kuruluşudur. Köyler, belediye ve il özel idareleri ile karşılaştırıldığında günümüzde başlı başına bir yerel hizmet birimi olmaktan ziyade uygulamada daha çok köye yönelik hizmetlerin yerine getirilmesinde bir aracı rol oynamaktadır (Aytaç 1995, Kaplan 2007).

1.3.4. Mahalle

Mahalle sözlük anlamı ile belediyelerin sınırları içinde meskun alanlarda yer alan ve bu belirli sınırları içinde yaşayan hemşerilerle ilgili bazı hizmetleri gören küçük idari birimlerdir (Aytaç 1995). Bu kuruluşlara mahalle yönetimi de denilmektedir. Yerel seçimlerle iş başına gelen mahalle muhtarı, yerel bir yönetici gibi algılanmasına rağmen gerçekte merkezi yönetimin bir görevlisidir. Birçok kanunda mahalle muhtarına görev verilmiş ancak görevlerini gerçekleştirebilmesi için hiçbir yetki verilmemiştir. Mahalle muhtarlığının tüzel kişiliğinin olmaması nedeniyle, muhtar, gerekli yerlerde mahalleyi temsilde edemez (Koçberber 2005).

5393 sayılı Kanununda belediye sınırları içinde mahalle kurulması, kaldırılması, birleştirilmesi, bölünmesi, adlarıyla sınırlarının tespiti ve değiştirilmesi, belediye meclisinin kararı ve kaymakamın görüşü üzerine valinin onayı ile olur.

Mahalle yönetimi köy yönetiminden farklı olarak yerel yönetim kuruluşu değildir. Tüzel kişiliği, bütçesi, personeli ve genellikle bürosu olmayan mahalle muhtarlığı merkezi ve yerel yönetimlerin temsilcisi ve yardımcısı olan geleneksel bir kuruluştur. (Taylan 1996). Kendisi bir yönetim birimi olmamakla beraber, yerel yönetimle merkezi yönetimin kesiştiği noktada faaliyette bulunur (Arıkboğa 1999).

1.4. Spor'un Tanımı, Amacı ve Önemi

Sporun tanımı, amacı ve önemi konusunda spor bilimcilerimiz farklı tanımlamalar getirmişlerdir. Fişek (1982) tanımlamasında; "Spor insanın, doğasıyla savaşırken kazandığı ana becerileri ve geliştirdiği araçlı-araçsız savaşım yöntemlerini, boş zamanındaki artışa bağlı olarak, tek tek, ya da topluca barışçı biçimde ve benzetim yoluyla, oyun, oyalanma ve işten uzaklaşma için kullanılmasına dayalı, estetik, teknik, fizik, yarışmacı ve toplumsal bir süreçtir " demektedir.

Spor, insan vücuduna yararlarının hemen beklenmediği, kendi içinde kurallarının olduğu, bireysel ya da grup halinde, oyun olarak kendisini ortaya koyan fiziki yarışmaların bütünüdür (Kılcıgil 1998).

Yetim (1992)'e göre; "Spor, ekonomik, sosyal ve kültürel kalkınmanın temel unsuru olan insanın, beden ve ruh sağlığını geliştirmek, kişiliğin oluşumunu, karakter özelliklerinin gelişimini sağlamak, bilgi beceri ve yetenek kazandırarak çevreye uyumu kolaylaştırmak, kişiler toplumlar ve uluslararasında dayanışma, kaynaşma ve barışı sağlamak, kişinin mücadele gücünü artırmak yanında, belirli kurallara göre, rekabet ölçüleri içerisinde mücadele etme, heyecan duyma, yarışma ve yarışmada üstün gelme amacıyla yapılan faaliyetler olarak tanımlanabilir. Bu özelliklerinden dolayı, çağımızda spor çok yönlü, çok faydalı, çok amaçlı ve çok çeşitli boyutlar kazanmış ve evrenselleşmiştir ." biçiminde tanımlanmaktadır.

Spor, fiziksel, ruhsal ve toplumsal gelişimde de önemli bir olgudur. Bu konuda Erkal (1992): "Fert ve toplum ilişkilerinin geliştirilmesinde sportif olay, hem ferdi, hem sosyal açıdan etkili olmaktadır. Spor, fertteki sorumluluk ve işbirliği eğilimi ile düzen sağlama kabiliyetini ortaya çıkararak ferdin sosyalleşmesine katkıda bulunmaktadır". diyerek, sporun toplum içerisinde sosyalleşmesinde bir araç olduğunu belirtmiştir.

Spor, rekreasyonel bir araç olarak insanların; endüstrileşmeyle beraber açıkça hayat ve iş biçimlerini değiştirmeleri sonucu, şehir ve endüstriyel ortamlara taşınmaları, bir taraftan uygarlaşma ve hayat standardının yükselmesi, diğer taraftan da negatif olarak zihinsel ve fiziksel eksiklilerin ortaya çıkardığı olumsuzluklarını gidermek için, önemli fonksiyonlar üstlenmiştir. Endüstriyel ortamda çalışan insanın bedensel olarak yapacağı işin azalması, buna mukabil ruhsal sorunların artması, onun iş veriminin yükselmesi ve her şeyden önce insan olarak mutlu olabilmesi için farklı etkinliklerle uğraşmasını, dinlenmesini zorunlu kılmaktadır. Sanayi ve şehir ortamında bir işin, saatlerce, günlerce, aylarca aynı hareketlerle, duruşlarla ve aynı ortamlarda yapılıyor olması, bu zorunluluğu daha da artırmaktadır. Bütün bu negatif görüntülerin giderilmesinde de, rekreatif etkinlikler arasında büyük avantajlara sahip spor ön plana çıkmaktadır. Burada spor, kısmen de olsa giderilebilecek bir etkinlik çeşidi olarak görülürken, daha çok, sporu boş zamanlarda yaparak soruna çözüm aranması önerilmektedir. Ancak, sorunun büyüklüğü nedeniyle hareketsizliğin ve bu olumsuzlukların sporla giderilmesinde harcanarak zamanın bir boş zaman ve eğlenceye dayalı rekreatif etkinlikler olarak değerlendirilemeyeceği de ileri sürülmektedir (Karaküçük 1997).

1.5. Anayasa da Değinilen Sportif Görevler

Yürürlükte bulunan Anayasanın 58. Maddesiyle gençliğin korunması hüküm altına alınmıştır. Buna göre; Devlet, istiklal ve Cumhuriyetin emanet edildiği gençlerin müspet ilmin ışığında, Atatürk ilke ve inkılapları paralelinde ve Devletin ülkesi ve milletiyle bölünmez bütünlüğünü ortadan kaldırmayı gaye edinen görüşlere karşı yetişme ve gelişmelerini sağlayıcı tedbirleri almakla mükelleftir. Devlet, gençleri alkol düşkünlüğünden, uyuşturucu maddelerden, suçluluk, kumar ve benzeri kötü alışkanlıklardan ve cehaletten korumak için gerekli tedbirleri almak

durumundadır. Belirtilen yönde alınacak tedbirlerin birisi de sporun geliştirilmesinden ve her yaşta kimseleri boş zamanlarını değerlendirmek itibariyle spora çekmekten geçmektedir. Bu nedenle "Sporun geliştirilmesi" başlığını taşıyan 59. Maddede de "devlet, her yaştaki Türk vatandaşlarının beden ve ruh sağlığını geliştirecek tedbirleri alır, sporun geniş kitlelere yayılmasını teşvik eder. Devlet başarılı sporcuyu korur." şeklinde hükme yer verilmiştir (Özdemir 1999, Cankalp 2005).

Belediyeler halkın spor ihtiyaçlarını karşılamada önemli sorumluluklar üstlenmişlerdir. Yukarıda bahsi geçen Anayasanın 59. maddesinde belirtilen "devlet" kavramı ile belediyelere anayasal sorumluluklar verilmiştir. Çünkü devletin yerel düzeyde temsilcilerinden birisi de belediyedir. Bunun yanında çeşitli kanunlarda Belediyelere sporla ilgili görevler verilmiştir (Çoban ve Yetim 2004).

1.5.1. Türkiye'de Yerel Yönetim Birimlerinin Sportif Görevleri

Anayasamızda, sportif görevler genel olarak iki madde ile yer almış olsa da belediye ve özel idare kanunlarında ayrı ve ayrıntılı olarak yer almıştır. Konum itibariyle yerel yönetim birimlerinden köy kanunlarında spor, eğitim ve kültür bahsinde boş zamanları değerlendirme faaliyeti içerisinde görülmüş ve pek değinilmemiştir. Fakat belediye ve il özel idaresinde durum farklı olup çeşitli kanunlarla sportif faaliyetler desteklenmiştir.

Belediye Kanununun 14/a maddesine göre Belediyeler; imar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafî ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlık, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; kent içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır (Resmi gazete 2005).

İl Özel idaresi Kanununun 6/b maddesine göre il Özel idareleri; mahallî müşterek nitelikte olmak şartıyla; imar, yol, su, kanalizasyon, katı atık, çevre, acil yardım ve kurtarma, kültür, turizm, gençlik ve spor; orman köylerinin desteklenmesi,

ağaçlandırma, park ve bahçe tesisine ilişkin hizmetleri belediye sınırları dışında, yapmakla görevli ve yetkilidir (Resmi gazete 2005).

Büyükşehir Belediyesi Kanununun 7/d maddesine göre; ilçe ve ilk kademe belediyelerinin Kanunlarla münhasıran Büyükşehir belediyesine verilen görevler ile birinci fıkrada sayılanlar dışında kalan görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak. Otopark, spor, dinlenme ve eğlence yerleri ile parkları yapmak; yaşlılar, özürlüler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik sosyal ve kültürel hizmetler sunmak; mesleki eğitim ve beceri kursları açmak; sağlık, eğitim, kültür tesis ve binalarının yapım, bakım ve onarımı ile kültür ve tabiat varlıkları ve tarihî dokuyu korumak; kent tarihi bakımından önem taşıyan mekânların ve işlevlerinin geliştirilmesine ilişkin hizmetler yapmak asli görevleri arasında yer almaktadır.

Büyükşehir Belediyesi Kanununun 7/m maddesine göre ise, Büyükşehir belediyesinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır: Büyükşehir'in bütünlüğüne hizmet eden sosyal donatılar, bölge parkları,hayvanat bahçeleri, hayvan barınakları, kütüphane, müze, spor, dinlence, eğlence ve benzeri yerleri yapmak, yaptırmak, işletmek veya işlettirmek; gerektiğinde amatör spor kulüplerine malzeme vermek ve gerekli desteği sağlamak, amatör takımlar arasında spor müsabakaları düzenlemek, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara belediye meclis kararıyla ödül vermek olarak belirtilmektedir (Resmi gazete 2005).

Görüldüğü gibi, Anayasanın amir hükmünde yer alan "sporu kitlelere yaymak" ifadesine uygun olarak, Belediye kanunu, belediyeleri oyun, spor alanları yapmak ve gerekli altyapıyı hazırlamakla yükümlü kılmaktadır (Doğu ve ark 2002).

1.6. Hizmet Kavramı

Mal üretimine dayalı imalat sanayinin gelişimi sonucunda ortaya çıkan refah artışı ve gelir düzeylerindeki yükselme ile birlikte hizmet sektörü her geçen gün çok daha fazla önem kazanmaktadır. Ekonomilerin gelişmişlik düzeyi açısından incelendiğinde de, güçlü ve gelişmiş ekonomilerde hizmet sektörünün ağırlığının artmakta olduğu görülmektedir. Ekonomilerin performansı hizmet sektörünün ekonomi içindeki yerinin büyüklüğüne ve toplum yaşamındaki etkinliğine bağlı

görünmekte, hizmet sektörünün gelişmişliği ekonomide istihdam, yatırım ve girişimcilik fırsatları yaratmaktadır. Hizmet sektörünün gelişmiş olduğu ekonomilerde bu gerekçelere bağlı olarak toplumun yaşam standardı da yükselmektedir (Özer ve Özdemir 2007).

Hizmet kavramının günümüzde her alanda çok değişik türde ve nitelikte yer alması bu kavramın çok değişik şekillerde tanınmasına neden olmuştur. Bu tanımlardan bazıları şöyledir;

Hizmet, insan ve makineler tarafından insan gayretiyle üretilen, tüketicilere doğrudan fayda sağlayan ve fiziksel olmayan ürünler olarak tanımlamıştır (Karahan 2000).

Klasik ekonomistlerden Adam Smith hizmeti "maddi çıktısı olmayan faaliyetler" olarak tanımlarken, Jean-Baptise Say "mallara belli bir fayda ekleyen tüm üretim dışı faaliyetler" olarak, fizyokratlar "tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler olarak, Alfred Marshall ise "üretildiği anda tüketilen faaliyetler" olarak tanımlanmıştır (Doğan ve Tütüncü 2003).

Bitner ve Zeithaml (2000) 'e göre hizmet çıktısı fiziksel bir ürün olmaksızın, üretildiği zamanda tüketilen ve uygunluk, zaman konfor gibi artı değer sunan tüm ekonomik faaliyetlerdir.

Günümüzde hemen hemen tüm işletmeler varoluş amaçlarını "hizmet vermek; halka, tüketiciye hizmet etmek" biçiminde ifade etmektedirler. İletişim yoluyla biz tüketicilere yansıyan bu mesajlar hem kamu kuruluşlarınca, hem de özel sektörde yer alan işletmeler tarafından iletilmektedir. İlginç olan ise, geleneksel olarak hizmet işletmesi olarak tanımlayabileceğimiz bankalar, restoranlar, turizm işletmeleri dışında artık bir buzdolabının, otomobilin ya da bilgisayarın satışının da hizmet ağırlıklı mesajlar içermesidir. Dolayısıyla günümüzde hemen hemen tüm kuruluşlar kendilerini birer hizmet örgütü konumlandırmayı seçmektedir. Bu karma şıklık nedeniyle hizmetin pek de kolay tanımlanamayan, anlaşılamayan ve kavranamayan bir olgu olduğu rahatlıkla söylenebilir (Öztürk 2007).

1.6.1. Hizmetlerin Sınıflandırılması

Fiziksel bir varlığı olmayan, canlılar ve makineler tarafından üretilen hizmet; sağlık, güvenlik, ulaşım, eğitim, spor gibi birçok sektörü bünyesinde barındırmaktadır (Yıldız 2008). Genel bir sınıflama Amerikan Pazarlama Birliği tarafından yapılmıştır. Buna göre hizmet kategorileri sınıflamasında 10 kategori yer almaktadır. Bunlar Grove ve ark (1996)' na göre şu şekildedir;

- Sağlık hizmetleri
- Finansal hizmetler
- Profesyonel hizmetler
- Konaklama, seyahat ve turizm hizmetleri
- Spor, sanat ve eğlendirme hizmetleri
- Kamusal, yarı kamusal, kar amacı gütmeyen hizmetler
- Kanal, fiziksel dağıtım ve kiralama hizmetleri
- Eğitim, araştırma hizmetleri
- Telekomünikasyon hizmetleri
- Kişisel ve bakım/onarım hizmetleridir.

Hizmetlerin çok farklı ve geniş yelpazede yer almasından dolayı genel bir sınıflandırma yapmak oldukça zordur. Bu zorluğa rağmen günümüze kadar hizmetlerin sınıflandırılması ile ilgili çeşitli denemeler yapılmıştır. Bunlardan biri; az soyuttan çok soyuta doğru üç gruba ayıran bir sınıflandırmadır;

Mallara yönelik hizmetler; Bu hizmet türü bir işletmedeki fiziksel özellik taşıyan mallara yönelik olan hizmetlerdir.

Ekipmana dayalı hizmetler; Ekipmana dayalı hizmetlerde, hizmet asıl "pazarlanan nesne", malların da onu destekleyici bir rol oynadığı hizmetler grubudur.

İnsana dayalı hizmetler; İnsana dayalı olarak sunulan hizmetlerde asıl pazarlanan nesne yine hizmet olmakla beraber, hizmetle ilgili kimselere bağlı olarak sunulan hizmetlerdir (Mucuk 2000).

1.6.2. Hizmetlerin Özellikleri

Spor ürünü ise sporu meslek olarak yapan sporcuların veya takımların zihinsel, bedensel ve ruhsal işlevlerinin belirli kurallar içerisinde oyunlaştırılmış formda yapılmasıyla ortaya çıkan olaylar bütünü olarak tanımlanır. Bu ürünün alıcıları ise o sportif organizasyona bir şekilde izleyici olarak katılan veya medya, televizyon veya başka bir şekilde talep eden seyircilerdir (Ekenci ve İmamoğlu 2002). Spor ürününü diğer mallardan ayıran dört temel özelliği vardır. Bunlar, soyutluk, ayrılmazlık, değişkenlik ve dayanıksızlık özellikleridir. Bu özellikler aşağıdaki gibi açıklanabilir.

Soyutluk özelliği

Hizmetin görülmemesi, koklanmaması, dokunulmaması, gibi özelliklerini ifade eder. Malları fiziksel özellikleri nedeniyle satın almadan önce inceleme imkânı var iken, hizmetin soyut olan özellikleri içermesinden dolayı mallar gibi satın almadan önce inceleme imkanı yoktur. Bu yüzden hizmeti inceleme veya hizmet hakkında bir yargıda bulunma ancak tüketimden sonra ortaya çıkabilmektedir (Yıldız 2008).

Spor hizmetleri fiziksel değildir ve dolayısıyla elle tutulamaz, gözle görülemez ve hissedilemezler. Spor hizmetleri deneyimlere bağlı olarak değişen bir özellik taşır. Spor hizmetini satın alan alıcı, hizmetin değerini hizmeti aldıktan sonra kendi öznel tecrübesine göre değerlendirir. Hizmetin soyut olma özelliğinden dolayı herkes hizmeti farklı derecelerde değerlendirebilir ve bu değerlendirmek bazen olumsuz olabilmektedir (Serarslan ve Kepoğlu 2006).

Ayrılmazlık özelliği

Hizmetin üretildiği anda tüketilmesini ifade eder. Bir malın üretimi ve tüketimi iki ayrı işlemi gerektirir. Yani bir mal bir yerde üretilirken, başka bir zamanda ve mekânda tüketilebilir. Ancak hizmette üretim ve tüketim birbirinden ayrılamaz. Örneğin, bir spor karşılaşması içerisindeki oyuncuların ürettikleri oyunu seyirciler aynı anda izleyerek tüketirler (Yıldız 2008).

Değişkenlik özelliği

Hizmetin birbirine benzememesi anlamına gelmektedir. Hizmetlerin bir taraftan diğer bir tarafa sunulduğu göz önüne alındığında, her sunum biçimi tıpa tıp birbirine benzemeyeceği gibi, sunum biçimine yönelik algılamalarda büyük ölçüde değişkenlik gösterir ve birbirine benzemeyebilir. Örneğin, sporcuların müsabaka anında veya başka bir zamanda ortaya koydukları oyun tıpa tıp birbirine benzemez ve bu oyunlara yönelik izleyici algılamaları da birbirinden farklı olabilir (Yıldız 2008).

Dayanıksızlık özelliği

Hizmetin daha sonra kullanılmak üzere stoklanamamasını ifade eder. Mallar üretimden sonra bir şekilde depolanır ve başka zamanda tüketim için kullanılabilir. Bir başka ifade ile, bir mal satın alındıktan sonra başka bir zaman tüketilmek üzere saklanabilir. Ancak hizmetin üretildiği anda bekletilmesi gibi bir durum söz konusu olmadığı için daha sonra kullanılması için saklanması da mümkün değildir (Yıldız 2008). Sporun doğası gereği daha önceden hazırlayıp alıcıya sunabilme veya depolayabilme şansı yoktur. Spor hizmetleri anında üretilir ve tüketilir (Serarslan ve Kepoğlu 2006).

1.7. Kalite Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

Kalitenin kavramsal tanımına geçmeden önce Tarihsel geçmişinden ve gelişiminde kısaca bahsetmek faydalı olacaktır. Kalite bilinci her toplumda ilk çağlardan beri var olan bir olgudur. Tarihte ilkel olarak kabul ettiğimiz toplumlarda bile, kendi çağlarının normlarına göre bir kalite bilinci bulunmaktadır. Kalite ile ilgili ilk kayıtlar M.Ö. 2150 yılına kadar uzanmaktadır. Ünlü Hammurabi Kanunlarının 229. maddesine göre "eğer bir inşaat ustası bir adama ev yapar ve yapılan ev yeterince sağlam olmayıp, ev sahibinin üzerine çökerek ölümüne sebep olursa, o inşaat ustasının başı vurulurdu" ifadesine yer verilerek kalitenin varlığının savunulduğu görülmektedir (Dereli ve Baykosoğlu 2003).

Osmanlı döneminde kalite Ahilik Teşkilatı ile kendini göstermektedir. Osmanlı Devletinde dini- içtimai bir teşkilat olan ahiliğin; üretim, hizmet ve sosyal alanda kalitenin arttırılmasında büyük katkıları olmuştur. Ahiliğin temel felsefesi; kaliteli ve ucuz bol üretim ve müşterinin korunmasıdır. "TKY (Toplam kalite yönetimi)' de olduğu gibi ahilik örgütünde de üretim müşteri odaklıdır ve müşterinin memnuniyeti ön plandadır" . Ahi örgütünde "müşteri velinimettir"; toplam kalite yönetiminde ise "müşteri kraldır" sözü temel görüştür (Özdemir 1999).

1.7.1. Kalite Kavramının Tanımı ve Özellikleri

Kalite kavramının bir düzen olarak ele alınması ve önceden belirlenmiş ilkelere dayandırılması, ilk olarak ABD (Amerika Birleşik Devletleri)'de ortaya çıkmış, daha sonra Japonya ve Avrupa'daki gelişmelerle zirveye ulaşarak, yönetim bilimi içerisindeki yerini almıştır (Çimen ve Gürbüz 2007).

Günümüze kadar gelişimini sürdüren kalite; 1990'lı yıllardan bu yana üretim ve hizmet sektöründeki iş çevrelerinden eğitime, askeri kuruluşlardan diğer resmi kuruluşlara kadar tüm alanlarda görev yapan üst düzey yöneticilerin önemli stratejik konularının başında gelmektedir. Kalite kavramının tarihsel gelişimine baktığımızda geçmişten günümüze kadar kalite bilincinin var olduğu söylenebilir. Kalitenin kavram haline gelmesiyle birlikte kalite ile ilgili çeşitli tanımlar yapılmıştır. Kalite ile ilgili tanımlara geçmeden önce kalite kavramının açık ve net olarak tanımlanamayan, organizasyon ve yönetim bilimi içerisinde çeşitli düşünürler ve uzmanlar tarafından çok farklı şekillerde tanımlandığını belirtmek gerekir (Yıldız 2005). Kalite kavramıyla ilgili yapılmış değişik tanımlara bakacak olursak aşağıdaki gibi tanımlara ulaşmak mümkündür:

• TSE (Türk Standartları Enstitüsü)'ne göre kalite; esnekliktir, verimliliktir, müşterinin tatminidir, bir yatırımdır, bir süreçtir, etkili olmaktır, bir programa uymaktır (Dereli ve Baykosoğlu 2003).

• Dr. J. Juran'a göre kalite, "kusursuzluk arayışına sistemli bir yaklaşımdır. Kalite kullanıma uygunluktur" (Yıldız 2005).

• P. Crosby'e göre kalite "gereksinimlere uyumdur" (Gomes 1998).

• JIS (Japon Sanayi Standartlar Komitesi)'ın yaptığı tanıma göre kalite, "ürün ya da hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketici isteklerine cevap veren bir üretim sistemidir" (Ataman 2001).

• Kalite, sürekli gelişen ve değişen ihtiyaçlarını karşılayarak müşteriyi memnun etmektir (Macdonald 1999).

• Kalite, bir malın ya da hizmetin tüketici isteklerine uygunluk derecesidir (Şişman ve Turan 2001).

• Kalite; "müşteri isteklerini önceden tahmin ederek, müşteri beklentilerinin ötesine geçmek, ürünün doğal yaşamı boyunca müşteriyi memnun etmektir" (Yamak 1998).

• Kalite ürün ya da hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır (Kaya 2003).

Yukarıda yapılan tanımlardan da anlaşıldığı üzere kalite kavramının yönetimde başarıya ulaşmanın önemli bir yolu olduğu görülmektedir. Kalite ile ilgili yapılan çeşitli tanımlara bakıldığında kalite ile ilgili bir dizi özellikleri sıralamanın mümkün olduğunu görebiliriz. Tanımlar göz önünde bulundurularak kalitenin özelliklerini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Muluk ve ark 2000);

• Kalite bir önlemdir.
• Kalite müşterinin tatminidir.
• Kalite verimliliktir.
• Kalite esnekliktir.
• Kalite etkili olmaktır.
• Kalite bir programa uymaktır.
• Kalite bir süreçtir.
• Kalite bir yatırımdır.

Yukarıda sıralanan özelliklerin, kalite ile ilgili yapılan tanımların çeşitliliğine göre artacağını düşünebiliriz. Çünkü kalite ile ilgili birbirinden farklı birçok tanımın olduğunu unutmamak gerekir.

1.8. Toplam Kalite Yönetimi

Kalitenin kavramsallaşması ile birlikte yönetim alanındaki gelişmelerin artarak devam etmesi ve klasik yönetim anlayışının yerini modern yönetim anlayışının alması toplam kalite yönetimini ortaya çıkarmış ve gelişimini günümüzde de sürdürerek özel sektörden kamu sektörüne kadar her sektörde benimsenmeye ve uygulanmaya başlanmıştır. Toplam kalite kavramı Amerika'da ortaya çıkmasına rağmen gerekli ilgiyi görmemiş, bunun yerine batı ile rekabete hazırlanan Japonya'da örgütlerin dört elle sarıldıkları bu günkü Japonya'nın başarısının temeli olan yaklaşım haline dönüşmüştür (Ersen 1996). Ülkemizde de TKY birçok alanda kullanılmış ve müşteri memnuniyetinin üst noktalara ulaşması hususunda önemli mesafe alınmıştır.

Sadece üretilen ürün ve hizmetlerde değil, bir bütün olarak yönetimin kalitesini artırmayı amaçlayan TKY, günümüzde hemen her alanda ve her türlü örgütte uygulama alanı bulmaktadır. Bu nedenle TKY'nin spor alanında da etkinliği artıracağı ve spor hizmetlerinde kaliteyi yükselteceği kabul edilmelidir. Zira geleneksel yönetim anlayışı ile yönetilen spor örgütlerinde, hizmet verilen kitlenin ihtiyaç ve beklentileri tam olarak anlaşılamamaktadır (İmamoğlu 1998). Aşağıda TKY ile ilgili ulaşılabilecek tanımlara yer verilmiştir:

• TKY, uzun vadede, müşterilerin tatmin olmasını, başarmayı, kendi personeli ve toplum için avantajlar elde etmeyi amaçlayan, kalite üzerine yoğunlaşmış ve tüm personelin katılımına dayanan bir kuruluş yönetim modelidir (Efil 1996).

• Toplam kalite yönetimi, ortak hedefi paylaşarak ekip halinde çalışmayı, müşterilere en üstün değerleri sunmayı, değişikliği desteklemeyi, yaratıcılığı ödüllendirmeyi ilke edinerek gücünü insanlardan alan ve mükemmelliğin sağlanmasını tüm çalışmaların sorumluluğu olduğunu savunan bir yönetim felsefesidir (Ayan 2001).

• “Toplam Kalite Yönetimi kısaca, mükemmelliğe sistemli bir yaklaşımdır” (Özeyren 1996).

• “Toplam Kalite Yönetimi, müşteri ve çalışanların mutluluğunu amaç edinen bir dizi felsefe, yöntem ve süreçten oluşan bir sistemdir, denilebilir”(Paksoy 2002).

Kapsamlı bir tanım yapacak olursa; “Toplam Kalite Yönetimi, tüm süreçlerin, ürünlerin ve hizmetlerin tam katılım yoluyla geliştirilmesi, iç ve dış müşteri tatmininin arttırılması ve müşteri bağlılığının sağlanması amacıyla, örgütte alınan sonuçların sürekli iyileştirilmesine dayanan, müşteri beklentilerini her şeyin üzerinde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi, tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında mal ve hizmet bünyesinde oluşturan günümüzün bir yönetim anlayışıdır” (Peker 1996).

1.8.1. Toplam Kalite Yönetiminin Amacı ve Özellikleri

Toplam Kalite Yönetiminin amacı; üst yönetimden başlayarak en alt düzeydeki çalışanlara kadar bütün herkesi kalite yönetimi faaliyetlerinin uygulanmasını sağlamak için harekete geçirmek ve belirlenen hedefe işbirliği içerisinde yürümektir. Bunun sağlanabilmesi için kalite yönetimini diğer yönetim tekniklerine çok farklı olan özelliklerinin kurumun bütün çalışanları tarafından bilinmesi gerekmektedir. Aksi takdirde bir bütün olarak ele alınması ve uygulanması gereken kalite yönetimi başarı ile uygulanamayacaktır.

Günümüzde eğitimden sağlığa, özel sektörden kamu sektörüne kadar her türlü işletmelerde uygulanmaya çalışılan Toplam Kalite Yönetiminin önemini arttıran özelliklerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Ersen 1996).

• İşletmenin pazar payını, verimlilik, karlılık ve rekabet düzeyini arttırmak,

• Çalışanların moral düzeylerini arttırarak ve iş başarısını sağlayarak motivasyonu arttırmak,

• Malzemeyi, zaman kaybını, rekabetini, istifleri, müşteri şikâyetlerini ve maliyetlerini azaltmak,

• Satıcılar ve yan sanayi ile ilişkileri kuvvetlendirmek,

• Müşterilerin güvenini kazanmak veya var olan güveni sürdürmek,

• Müşteri ihtiyaçlarının tespit edilmesi sonucu tüm süreçleri bu ihtiyaçlara göre yönlendirmek,

• Mümkün olan en yüksek kalite seviyesine ulaşmak.

Tüm bu amaçlar, genel olarak şu şekilde özetlenebilir. TKY'nin amacı; müşterilerin ve işletmenin ortak beklentilerinin karşılanması yoluyla, işletme çalışanlarının, toplumun ve çevrenin her şekilde tatmin edilmesini sağlamaktır (Bumin ve Alabay 2003).

1.8.2. Toplam Kalite Yönetiminin Unsurları

TKY' nın unsurları hakkında çeşitli kaynaklarda birçok farklı tasniflendirmelere rastlamak mümkündür. farklı isimlerde açıklansalar da hepsi birbirinden ayrılamayacak olan bir bütünün parçalarıdır. Klasik yönetim anlayışına kıyasla çok daha yüksek rekabet gücü sağlayabilen toplam kalite yönetimi, ancak tüm öğeleri ile benimsenip uygulandığı takdirde tutarlı, başarılı ve kalıcı olur. Bu öğeler yönetim anlayışı ve felsefesini, organizasyonu, yöntemleri ve sistemleri kapsar (Kavrakoğlu 1998). Yukarıda belirtildiği gibi farklı tasniflerden hareketle önemli ve çoğu kaynakta ortak değinilen unsurlara aşağıda yer verilmiştir.

Müşteri odaklılık

"Müşteri istek ve beklentileri" şeklinde tanımlanan müşteri odaklılığa göre, ürün ve hizmetlerin kalitesini, en son noktada, müşterinin değerlendirmesi gerektiği vurgulanmaktadır (Gencer ve Demiray 2003). Yönetim bilimi pek çok aşamadan geçtikten sonra bu gün insanın yaratıcı gücü ve aktif katılımı olmaksızın gerçek bir

gelişmenin sağlanamayacağını ve bu nedenle insana her zamankinden daha çok önem verilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. İnsan yeni yönetim felsefesinin anahtar elemanıdır ve bu kurumların başarıya ulaşmasının en önemli kaynağı olarak görülmektedir. O halde başarıya ulaşmak için insana yönelmek, onu tanımak, motive etmek ve geliştirmek gerekmektedir (Gökçümen ve ark. 1999).

Eğitime önem vermek ve tam katılım ile takım çalışması

Toplam kalite yönetimi; bilgiyi kolayca alabilen, bilgi alma kapasitesi yüksek, toplam kalite yöntemlerine felsefesine hakim, müşteri ilişkilerine son derece duyarlı, sürekli öğrenen insan gücü yapısını gerektirir (Çetin ve ark 2001). Örgütte kalitenin algılanması için çalışanların eğitimden geçirilmesi oldukça önemlidir. Çalışanların eğitimi toplam kalite yönetiminin vazgeçilmez bir unsurudur. Bilime önem vermenin ve eğitimin sürekliliği şirketin tüm kademelerine yayılmalıdır (Çelik 1993).

Eğitimde amaç, çalışanlara istenilen kalitenin en ekonomik şekilde üretilebilmesini sağlayacak bilinç, bilgi ve becerinin kazandırılmasıdır. Eğitim programları farklı seviyelerdeki personelin kendi rollerini öğrenmelerine ve bu roller kapsamında faaliyetlerini planlayabilmelerine imkan sağlar (Efil 1998). Toplam kalite yönetiminde insan, sisteme dönük yaklaşımın bir parçası olarak ele alınmakta ve sistemin geliştirilmesinde en çok insan unsuru üzerinde durulmaktadır. Yani yönetim, sistemi geliştirmek için gayretini ve vaktini büyük ölçüde insan üzerinde yoğunlaştırmaktadır (Yıldırım 2002).

Üst yönetimin liderliği

Toplam kalite liderliği, toplam kalite yönetimi felsefesi içerisinde bir organizasyonun tüm süreçlerini değerlendirmek ve iyileştirmek için tüm çalışanların bilgilerinin, çabalarının ve gerekli metotların etkin olarak kullanılması olarak tarif edilmektedir (Dereli ve Baykosoğlu 2003).

Toplam kalite anlayışı bulaşıcı ve kalıcı bir virüse benzer. Bu çağdaş ve sağlıklı virüsü tüm organizasyona bulaştırmak için önce yöneticilerin toplam kalite

yönetimi hastası ve portörü olması gerekir (Kantarcı 1999). Toplam kalite yönetimi; yönetimde, dolayısıyla kurumda başarıyı yakalamak ve sürdürmek için üst yönetimden başlayarak bütün süreçlerde tam katılımla uygulanırsa başarının sağlanacağını unutmamak gerekir.

Sürekli gelişme ve benchmarking

Sürekli gelişme (kaizen) kavramı, gerek iş hayatı gerekse bireysel ve sosyal yaşamda sürekli olarak gelişmenin ve daha iyiye doğru bir yönelişin gerekliliği üzerinde durmaktadır (Şimşek 2000). Toplam kalite yönetiminde en üst düzeydeki yöneticilerden en alt kademedeki çalışana kadar bütün planlama ve uygulama çalışmaları herkesin katılımı ile ani değişiklikler yapmadan istikrarlı bir gelişme sağlanmalıdır.

Sözcük anlamı örnek almak olan benchmarking kavramı günümüzde kullanılan anlamıyla; "Bir şirketin veya kurumun kendi süreçlerini – sektör veya ürünlerine bakılmaksızın- kendi sınıflarının en iyisi ile karşılaştırmasıdır. Bunu yaparken aynen kopyalamak değil, bünyesine uydurmak, adapte etmek tercih edilmelidir (Yamak 1998).

Önlemeye dönük yaklaşım

Toplam kalite yönetiminin temelinde hataları ayıklamak yerine hataları önlemek yaklaşımı vardır. Önlemeye dönük yaklaşımın genel ifadesi planlamanın doğru yapılması şeklinde özetlenebilir. Her yönüyle düşünülmüş kapsamlı bir planlama çalışması ile sonradan ortaya çıkabilecek hataların büyük bir bölümü ortadan kaldırılabilecektir (Kavrakoğlu 1998).

1.9. Hizmet Kalitesi

Bugün hizmet yönetimi ve pazarlama, hizmet kalitesi alanının en önemli konuları arasında yer almaktadırlar ve kalite kelimesi yönetimin değişmez bir yapıtaşı olmuştur (Ko ve Pastore 2004).

Hizmet işletmelerinde kalite kavranması, uygulanması ve denetlenmesi açısından daha belirsiz ve karma şık bir alandır. Hizmetler nesneden çok performans olduğu için, sürekli olarak aynı kaliteyi sağlayan hizmet standartlarının işletme tarafından oluşturulması zordur. Hizmet kalitesi bir imalat ortamında oluşturulup, eksiksiz olarak müşteriye ulaştırılamaz. Birçok hizmet kaliteli bir hizmet sunulmasını garantilemek için satıştan önce sayılamaz, ölçülemez, stoklanamaz, test edilemez ve doğrulanamaz. Daha da ötesi hizmet performansı (özellikle emek yoğunluğu yüksek olan hizmetlerde) hizmeti veren ve alan kişilere göre ve günden güne değişiklik gösterebilir. Birçok hizmette kalite hizmetin ulaştırılması esnasında, genellikle de müşteri ve hizmet personelinin etkileşimi esnasında oluşur. Bu nedenle hizmet kalitesi büyük oranda personelin performansına bağlıdır. Personel ise bir fiziksel malın girdileri kadar kontrol edilemeyecek bir örgütsel kaynaktır (Öztürk, 2007).

Geleneksel görüş açısına göre, en çok kullanılan tanım; kalite, sunulan hizmete karşı müşterinin algısıdır. Bu tanımın dayandığı varsayım, müşterilerin hizmet kalitesi algısını şekillendirdikleri yönündedir. Araştırmacıların çoğu hizmet kalitesindeki bu yaklaşımı kabul etmektedir. Örneğin Bitner ve Hubbert (1992) hizmeti, "müşterilerin örgüt ve sunduğu hizmetine olan, genel izlenimleri" şeklinde tanımlamışlardır. Geleneksel yaklaşım hizmet kalitesini açıklarken, hizmet kalitesinin "müşterilerin beklentileri ile gerçek başarım gücünü karşılaştırmaları (mukayese etmeleri) sonucu oluşan algıları" olduğunu vurgulamışlardır.

Hizmet kalitesi kavramının birçok farklı tanımı yapılmış olup aşağıda bazılarına değinilmiştir;

Hizmet kalitesi, beklenen hizmet ve algılanan hizmet performansının karşılaştırılması olup hizmetin üstünlüğüne dair global karar ve tutumlardır (Parasuraman ve ark 1985).

Edvardsson (1998) tarafından ise hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılayabilme, ihtiyaç ve gereksinimlerini belirleyebilme derecesi olarak tanımlamıştır.

Hizmet kalitesini, Kandampully (1998), müşteri beklentilerinin sunulan hizmet ile karşılanması olarak tanımlarken, daha farklı bi yaklaşım ile Teas (1993) performans ve ideal standartlar arasındaki kıyaslama olarak tanımlamışlardır.

Hizmet kalitesi ile ilgili tanımlar çoğunlukla hizmeti alan kişi yada başka bir deyişle müşteri ile ilgilidir. Fakat çoğu zaman açık bir şekilde ortaya koyulmayan yada müşterilerce belirtilmeyen, ihtiyaç ve beklentileri de ortaya koymak önemli bir husustur.

1.9.1. Hizmet Kalitesi Yönetimi ve Algılanan Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi yönetimi, müşterilerin istek, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda işletmelerin hizmet sunmalarını temel alarak bu faktörlerdeki değişkenliği vurgulayan ve müşteri algılarının hizmet sunumunu ölçmenin anahtarı olduğunu savunan anlayıştır. Bu doğrultuda, hizmet kalitesi yönetimi, müşteriye yönelik hizmet stratejileri geliştirmeye, doğru hizmeti ilk seferinde sunmaya etkin hizmet telafisi stratejileri geliştirmeye ve müşterilerin istek, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda sürekli ilerlemeye odaklı bir sistemdir (Peters 1999).

Hizmet kalitesi algısı ise, müşteri beklentileri ile gerçek hizmet başarım gücünün karşılaştırılması sonucu oluşmaktadır. Bazı araştırmacılar ve hizmet işletmesi yöneticileri hizmet kalitesinin "beklenti ile başarım gücünün mukayese edilmesi" ile ilgili olduğu konusunda aynı görüştedirler. Kaliteli hizmet sunmanın anlamı müşteri beklentilerinin en üst düzeyde karşılanmasıdır". Bu düşünce doğrultusunda Grönroos hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde müşteri algısı ile beklentisinin karşılaştırılmasını içeren bir model geliştirmiştir (Parasuraman ve ark 1985). Beklenen hizmet kalitesi ile Algılanan hizmet kalitesi arasındaki bağıntıyla yorumlamalar yapmıştır. Eğer beklenen hizmet, algılanan hizmetten yüksekse bu doyum düzeyini düşürür, eşit olduğunda ise kalite tatmin edici düzeydedir.

Hizmet kalitesinin ilk geleneksel ölçümleri Service Quality (SERVQUAL) ve Service Performance (SERVPERF) ölçekleri ile yapılmıştır. Ancak, geliştirilen hizmet kalitesi ölçeklerinin geçerliliklerinin farklı hizmet pazarlarında düşük çıkması, araştırmacıları farklı hizmet gruplarına göre daha özelleştirilmiş ölçekler

hazırlamaya itmiştir. Ülkemizde, yerel yönetimlerde hizmet kalitesinin ölçümüne ilişkin sınırlı birkaç araştırma yapılmıştır. Bunlardan Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etütler Vakfı (TESEV)'nın yaptığı araştırma, konuya ilişkin verilebilecek temel örnektir. Bu araştırmada merkezi ve yerel yönetimler boyutunda karşılaştırmalı bir çerçevede, üretilen hizmetlerden vatandaşın memnuniyeti ölçülmeye çalışılmış ve patlayıcı ilişkiler ele alınmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, kamu yönetimine duyulan güven ve sağlanan hizmetlerden duyulan memnuniyet oldukça düşüktür. Yine merkezi yönetimle yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerin uyandırdığı memnuniyet, birbirlerinden oldukça farklıdır. Yerel yönetimlere duyulan memnuniyet, merkezi yönetime oranla çok daha yüksek bulunmuştur (Duman ve Yüksel 2008).

1.9.2. Sportif Hizmet Kalitesi

Spor hizmetlerinde kalite, 'müşterilerin spora ilişkin beklentilerini karşılayabilme ya da geçme yeteneği' olarak tanımlanabilir (Çimen ve Gürbüz 2007).

Spor tesislerindeki hizmet üretimi esas itibariyle insanları memnun edecek spor programlarına dayanmaktadır. Spor programları ise insanların birbirinden farklı spor faaliyetlerine katılma isteklerinin karşılanması için gerçekleştirilen bir planlama sürecidir. Çünkü sportif örgüt varlığı insan ihtiyaçlarından kaynaklanmakta ve bu ihtiyaçlar spor programlarıyla karşılanmaktadır. Spor programları, spor hizmetleri üretiminin esasını oluşturmaktadır (Ekenci 2000).

Spor tesisleri, müşteri merkezli ve hizmet sunan kurumlar olarak müşteri memnuniyetini sağlamak durumundadırlar. Müşteriler katıldıkları merkezden memnun oldukları takdirde tekrar geleceklerinden; hizmetin, ürünlerin ve faaliyetlerin sunuluşu diğer hizmet işletmelerinde olduğu gibi spor tesisleri için de önemlidir. Müşteri beklentilerini karşılamak için kaliteli hizmet sunma şartı, spor tesisi yöneticilerini devamlı bir iyileşme çabasına itmektedir. Müşteriler artan kalite beklentisinde olduklarından kaliteli hizmetin sunulmaması müşteri kaybıyla sonuçlanacaktır. Spor işletmelerine devam eden her müşterinin beklentileri ve katılım sebepleri farklıdır. Kimi müşteri sağlıklı yaşam, kimi müşteri stres atmak, kimileri ise tamamen zayıflamak için programlara katılmaktadır. Hizmetin

sınırsızlığının önemli olduğu günümüz toplumunda beklentilerin hiç bitmeyecek olmasına rağmen, bunların en kısa zamanda çözüme kavuşturulması da müşterinin o işletmeyi seçmesinde önemli bir etken olacaktır (Devecioğlu ve Gündoğdu 2009).

Kalite insan performansı ile belirlenir ve onunla ilişkilidir. Spor işletmelerinde çalışanların yetenekleri göz önüne alındığında kalite kontrol tekniklerinin bu sektöre uygulanmanın kaçınılmazlığı ortaya çıkmaktadır. Sunulan hizmetin kalitesinin tatmin edici olup olmadığı kararını müşteriler vermektedir. Müşteri tatmini büyük bir hızla değişmekte olduğundan, spor işletmeleri müşteri tatminine odaklı bir sistem geliştirmek durumundadırlar (Demir 2010).

Spor işletmelerinin verdiği hizmetlerinde müşterilerin beklentilerini karşılamak, hatalardan uzak, günün gelişmiş sportif faaliyetlerini ve spor aletlerini kullanarak, kaliteli ve etkin bir şekilde hizmet sunmak spor işletmeleri yönetiminin amacı olmalıdır (Demir 2010).

2. GEREÇ VE YÖNTEM

2.1 Araştırma Evreni

Çalışma evrenini, Konya Büyükşehir ve Merkez ilçe belediyelerine bağlı hizmet gösteren 26 kurs ve sanat merkezi üyelerinden; kondisyon, step, aerobik, fitness gibi sportif kurs branşlarına katılan bireyler oluşturmaktadır.

2.2. Araştırma Grubu

Çalışma grubunu, Konya Meram ilçe Belediyesinin bünyesinde bulunan güzel sanatlar merkezinden 90 kişi ile yine Konya Meram ilçe Belediyesinin Ertuğrul gazi sosyal tesislerini kullanan 94 kişi ve Konya Karatay İlçe belediyesine bağlı Karatay Belediyesi Meslek Edindirme Merkezinden 115 kişi olmak üzere toplam 300 katılımcı oluşturmaktadır. Söz konusu katılımcılar ilgili kurs merkezlerinde kondisyon, step, aerobik, fitness branşlarında eğitim alan bireyler arasından tesadüfi örneklem yöntemiyle belirlenmiştir.

2.3. Araştırma Tekniği

Çalışmamızda Lam (2000) tarafından geliştirilmiş HKDÖ (Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği) uygulanmıştır. Söz konusu form sağlık ve zindelik (Spor-fitness) merkezlerindeki hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlamaktadır. HKDÖ, 5 alt boyutlu olup 40 maddeden oluşmaktadır. Bu alt boyutlar; Çalışanlar (9 madde), Program (7 madde), Soyunma Odaları (5 madde), Tesis (13 madde), Çocuk Bakımı (6 madde)'dır. Bu araştırmada, 5 alt boyuttan 4'ü kullanılmıştır. Araştırma yapılan kurs merkezlerinde, çocuk bakım bölümü çok sık bulunmadığından Çocuk Bakımı alt boyutu kullanılmamıştır. Çalışanlar alt boyutu, merkezde çalışanların üyelerle iletişimi, alanıyla ilgili gerekli bilgi ve beceriye sahip olup olmadığı, nazik ve sabırlı olup olmadığı gibi konuları sorgulamaktadır. Program alt boyutu, spor faaliyetiyle ilgili programların kalitesi ve içeriği, programın yeterliliği gibi konuları sorgulamaktadır. Soyunma odaları alt boyutu, soyunma odası olup olmadığı, varsa temizliği, genel bakımı gibi konuları sorgulamaktadır. Tesis alt boyutu ise, tesisin park olanakları, araç-gereç yeterliliği, ısınma, aydınlatma gibi konuları

sorgulamaktadır. Ölçek Likert tipi olup, derecelendirmesi beklenen hizmet boyutunda 1(az önemli) ile, 7(çok önemli) arasında, algılanan hizmet boyutunda ise, 1(zayıf) ile, 7(mükemmel) arasındadır.

Ayrıca, HKDÖ ile veriler toplanırken, araştırmaya katılanların kişisel bilgileri de elde edilmiştir. Bunlar; cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, aylık gelir, tesise ulaşım süresi, tesise üyelik süresi, tesisi kullanım sıklığıdır.

2.4 Anketin Geçerlilik ve Güvenilirliği

Araştırmamızda belediye birimlerine bağlı sportif faaliyet gösteren kurs merkezlerindeki üyelerin hizmet kalitesi algısını ölçmek için Lam (2000) tarafından geliştirilmiş ve Gürbüz (2003) tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği yapılmış ve Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (Service Qualıty Assessment Scale) kullanılmıştır.

2.5 İstatiksel Analiz

Verilerin değerlendirilmesinde ve hesaplanmış değerlerin bulunmasında SPSS 16.0 istatistik paket program kullanılmıştır. Veriler ortalama ve standart sapmalar verilerek özetlenmiştir. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediği One-Sample Kolmogorov-Smirnov testi ile test edilmiş ve verilerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Veriler normal dağılım gösterdiği için bağımsız değişkenler arasındaki farklılığın tespiti için Independent-sample T testi, ve ANOVA testi kullanılmıştır. Bağımsız değişkenlere göre farklılığın neden kaynaklandığı ise çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey testi ile tespit edilmiştir. Bu çalışmada hata düzeyi 0.05 olarak alınmıştır.

3. BULGULAR

3.1. Belediyelerin Kurs Merkezlerindeki Üyelerinin Hizmet Kalitesi Algısına İlişkin Sayısal Analizler

Çizelge 3.1. Araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin üyelik şekli bakımından karşılaştırılması

Değişkenler		Üyelik şekli	N	Ortalama	Std. Sapma	T	P
Beklenen	Personel	Bireysel	261	59,57	5,787	-1,225	0,221
		Aile	37	60,78	4,571		
	Program	Bireysel	261	45,65	5,178	-0,925	0,356
		Aile	37	46,49	4,981		
	Soyunma odaları	Bireysel	261	32,17	4,710	-0,442	0,659
		Aile	37	32,54	4,735		
	Tesis	Bireysel	261	82,53	10,625	-0,785	0,433
		Aile	37	84,00	10,630		
Algılanan	Personel	Bireysel	261	55,55	9,328	-0,511	0,610
		Aile	37	56,41	11,174		
	Program	Bireysel	261	43,93	8,947	-0,148	0,882
		Aile	37	44,16	8,174		
	Soyunma odaları	Bireysel	261	28,51	6,689	-2,386	0,018*
		Aile	37	31,27	5,900		
	Tesis	Bireysel	261	75,90	12,143	-1,791	0,074
		Aile	37	79,73	12,509		

*P<0,05

Çizelge 3.1. incelendiğinde araştırmaya katılan üyelere ilişkin algılanan hizmet kalitesinin üyelik şekli bakımından karşılaştırılmasında, aile olarak üye olan kişilerin soyunma odalarına yönelik hizmet kalitesi puanları bireysel olarak üye olan kişilerin soyunma odalarına yönelik hizmet kalitesi puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur ($P<0,05$). Buna karşın hizmet kalitesine yönelik diğer alt boyutların üyelik şekli bakımından karşılaştırılmasında bireysel ve aile olarak üye olan kişilere yönelik, gerek beklenen gerekse algılanan hizmet kalitesi puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($P>0,05$).

Çizelge 3.2. Araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin üyelik süresi bakımından karşılaştırılması

Değişkenler		Üyelik süresi	N	Ortalama	Std. Sapma	T	P
Beklenen	Personel	1 yıldan az	206	60,45	3,986	3,367	0,001*
		1 yıldan fazla	94	58,11	8,020		
	Program	1 yıldan az	206	46,22	4,422	2,344	0,020*
		1 yıldan fazla	94	44,72	6,394		
	Soyunma odaları	1 yıldan az	206	32,59	4,299	2,012	0,045*
		1 yıldan fazla	94	31,41	5,435		
	Tesis	1 yıldan az	206	83,80	10,165	2,633	0,009*
		1 yıldan fazla	94	80,35	11,242		
Algılanan	Personel	1 yıldan az	206	56,29	9,131	1,704	0,089
		1 yıldan fazla	94	54,27	10,350		
	Program	1 yıldan az	206	44,44	9,726	1,386	0,167
		1 yıldan fazla	94	42,91	6,437		
	Soyunma odaları	1 yıldan az	206	29,35	6,356	1,862	0,064
		1 yıldan fazla	94	27,74	7,168		
	Tesis	1 yıldan az	206	77,29	11,793	1,872	0,063
		1 yıldan fazla	94	74,35	12,982		

*P<0,05

Çizelge 3.2. incelendiğinde araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen hizmet kalitesinin üyelik süresi bakımından karşılaştırılmasında, üyelik süresi 1 yıldan az olan kişilerin personel, program, soyunma odaları ve tesise yönelik hizmet kalitesi puanları üyelik süresi 1 yıldan fazla olan kişilerin puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur (P<0,05). Buna karşın üyelere ilişkin algılanan hizmet kalitesinin üyelik süresi bakımından karşılaştırılmasında, üyelik süresi 1 yıldan az olan kişilerle üyelik süresi 1 yıldan fazla olan kişilerin personel, program, soyunma odaları ve tesise yönelik hizmet kalitesi puanları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir (P>0,05).

Çizelge 3.3. Araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin tesisleri kullanma sıklığı bakımından karşılaştırılması

Değişkenler			Kareler toplamı	Ortalama kare	F	P
Beklenen	Personel	Tesisleri kullanma sıklığı	64,271	32,135	1,004	0,368
	Program	Tesisleri kullanma sıklığı	118,642	59,321	2,253	0,107
	Soyunma odaları	Tesisleri kullanma sıklığı	43,515	21,758	0,982	0,376
	Tesis	Tesisleri kullanma sıklığı	994,956	497,478	4,516	0,012*
Algılanan	Personel	Tesisleri kullanma sıklığı	920,467	460,233	5,178	0,006*
	Program	Tesisleri kullanma sıklığı	37,470	18,735	0,238	0,788
	Soyunma odaları	Tesisleri kullanma sıklığı	149,026	74,513	1,692	0,186
	Tesis	Tesisleri kullanma sıklığı	576,359	288,180	1,938	0,146

*P<0,05

Çizelge 3.3. incelendiğinde araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin tesisleri kullanma sıklığı bakımından karşılaştırılmasında, tesisleri haftada 1-2 defa, haftada 3-4 defa ve haftada 5-6 defa kullanan kişiler arasında beklenen hizmet kalitesine yönelik tesis alt boyut ve

algılanan hizmet kalitesine yönelik personel alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (P<0,05). Buna karşın, araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen hizmet kalitesinin tesisleri kullanma sıklığı bakımından karşılaştırılmasında, tesisleri haftada 1-2 defa, haftada 3-4 defa ve haftada 5-6 defa kullanan kişiler arasında beklenen hizmet kalitesine yönelik personel, program ve soyunma odaları alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (P>0,05). Üyelere ilişkin algılanan hizmet kalitesinin tesisleri kullanma sıklığı bakımından karşılaştırılmasında, tesisleri haftada 1-2 defa, haftada 3-4 defa ve haftada 5-6 defa kullanan kişiler arasında algılanan hizmet kalitesine yönelik program, soyunma odaları ve tesis alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (P>0,05).

Çizelge 3.4. Araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin tesisleri kullanma sıklığı bakımından çoklu karşılaştırılması

Değişkenler	(I) Tesisleri kullanma sıklığı	(J) Tesisleri kullanma sıklığı	Ortalamalar arası fark (I-J)	Std. Hata	P
Beklenen Tesis	haftada 1-2 defa	haftada 3-4 defa	-1,424	1,376	0,556
		haftada 5-6 defa	-5,176*	1,739	0,009*
	haftada 3-4 defa	haftada 1-2 defa	1,424	1,376	0,556
		haftada 5-6 defa	-3,752	1,634	0,058
Algılanan Personel	haftada 1-2 defa	haftada 3-4 defa	1,724	1,233	0,343
		haftada 5-6 defa	5,013*	1,559	0,004*
	haftada 3-4 defa	haftada 1-2 defa	-1,724	1,233	0,343
		haftada 5-6 defa	3,289	1,468	0,066

*P<0,05

Çizelge 4.4. incelendiğinde araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen hizmet kalitesinin tesisleri kullanma sıklığı bakımından karşılaştırılmasında, tesisleri

haftada 1-2 defa kullanan kişilerin tesise yönelik hizmet kalitesi puanları, tesisleri haftada 5-6 defa kullanan kişilerin tesise yönelik hizmet kalitesi puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur (P<0,05). Buna karşın, araştırmaya katılan üyelere ilişkin algılanan hizmet kalitesinin tesisleri kullanma sıklığı bakımından karşılaştırılmasında, tesisleri haftada 1-2 defa kullanan kişilerin personele yönelik hizmet kalitesi puanları, tesisleri haftada 5-6 defa kullanan kişilerin personele yönelik hizmet kalitesi puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur (P<0,05). Diğer karşılaştırmalarda ise anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir (P>0,05).

Çizelge 3.5. Araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin tesislere ulaşım süresi bakımından karşılaştırılması

Değişkenler			Kareler toplamı	Ortalama kare	F	P
Beklenen	Personel	Tesislere ulaşım süresi	420,664	84,133	1,703	,129
	Program	Tesislere ulaşım süresi	214,051	42,810	1,629	,152
	Soyunma odaları	Tesislere ulaşım süresi	51,933	10,387	,465	,802
	Tesis	Tesislere ulaşım süresi	358,768	71,754	,632	,675
Algılanan	Personel	Tesislere ulaşım süresi	166,745	33,349	,361	,875
	Program	Tesislere ulaşım süresi	663,996	132,799	1,719	,130
	Soyunma odaları	Tesislere ulaşım süresi	267,359	53,472	1,213	,303
	Tesis	Tesislere ulaşım süresi	1477,478	295,496	2,008	,077

Çizelge 3.5. incelendiğinde araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin tesislere ulaşım süresi bakımından karşılaştırılmasında, tesislere 10 dakikadan az zamanda, 10-15 dakikada, 16-20 dakika, 21-25 dakika, 26-30 dakika ve 30 dakikadan fazla sürede tesislere ulaşan kişiler arasında beklenen ve algılanan hizmet kalitesine yönelik tüm alt boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (P>0,05).

Çizelge 3.6. Araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin yaş gurupları bakımından karşılaştırılması

Değişkenler			Kareler toplamı	Ortalama kare	F	P
Beklenen	Personel	Yaş gurupları	128,910	32,228	1,007	0,404
	Program	Yaş gurupları	92,960	23,240	0,874	0,480
	Soyunma odaları	Yaş gurupları	50,219	12,555	0,563	0,689
	Tesis	Yaş gurupları	61,475	15,369	0,135	0,969
Algılanan	Personel	Yaş gurupları	1165,881	291,470	3,288	0,012*
	Program	Yaş gurupları	186,250	46,563	0,592	0,669
	Soyunma odaları	Yaş gurupları	303,674	75,918	1,733	0,143
	Tesis	Yaş gurupları	382,858	95,715	0,637	0,637

*P<0,05

Çizelge 3.6. incelendiğinde araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen hizmet kalitesinin yaş gurupları bakımından karşılaştırılmasında, yaşı 18 yaş altı, 18-25 yaş, 26-35 yaş, 36-50 yaş, 51-65 yaş ve 65 yaş üzeri olan kişiler arasında beklenen hizmet kalitesine yönelik tüm alt boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (P>0,05). Araştırmaya katılan üyelere ilişkin algılanan hizmet kalitesinin yaş gurupları bakımından karşılaştırılmasında, yaşı 18 yaş altı, 18-25 yaş, 26-35 yaş, 36-50 yaş, 51-65 yaş ve 65 yaş üzeri olan kişiler arasında algılan hizmet kalitesine yönelik personel alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (P<0,05), buna karşın, algılan hizmet kalitesine yönelik diğer alt boyutlar arasında yaş gurupları bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (P>0,05).

Çizelge 3.7. Araştırmaya katılan üyelere ilişkin algılanan hizmet kalitesi personel alt boyutunun yaş gurupları bakımından çoklu karşılaştırılması

(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalamalar farkı (I-J)	Std. Hata	P
18 yaş altı	18-25 yaş arası	-8,184	2,957	0,047*
	26-35 yaş arası	-9,846	2,821	0,005*
	36-50 yaş arası	-8,431	2,739	0,019*
	51-65 yaş arası	-10,075	3,083	0,011*
18-25 yaş arası	18 yaş altı	8,184	2,957	0,047*
	26-35 yaş arası	-1,662	1,750	0,877
	36-50 yaş arası	-0,247	1,615	1,000
	51-65 yaş arası	-1,891	2,148	0,904
26-35 yaş arası	18 yaş altı	9,846	2,821	0,005*
	18-25 yaş arası	1,662	1,750	0,877
	36-50 yaş arası	1,415	1,349	0,832
	51-65 yaş arası	-0,228	1,955	1,000
36-50 yaş arası	18 yaş altı	8,431	2,739	0,019*
	18-25 yaş arası	0,247	1,615	1,000
	26-35 yaş arası	-1,415	1,349	0,832
	51-65 yaş arası	-1,644	1,835	0,898

*P<0,05

Çizelge 3.7. incelendiğinde, araştırmaya katılan üyelere ilişkin algılanan hizmet kalitesi personel alt boyunun yaş gurupları bakımından karşılaştırılmasında, yaşı 18 yaş altı, 18-25 yaş, 26-35 yaş, 36-50 yaş, 51-65 yaş ve 65 yaş üzeri olan kişiler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (P<0,05). Bu karşılaştırmada, yaşı 18 yaş altı olan kişilerin personele ilişkin hizmet kalitesi puanları, yaşı 18-25 yaş, 26-35 yaş, 36-50 yaş, 51-65 yaş ve 65 yaş üzeri olan kişilerin puanlarından anlamlı derecede düşük bulunmuştur (P<0,05). Diğer karşılaştırmalarda ise, personele yönelik hizmet kalitesi puanları arasında yaş gurupları bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (P>0,05).

Çizelge 3.8. Araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin medeni durum bakımından karşılaştırılması

Değişkenler		Medeni durum	N	Ortalama	Std. Sapma	T	P
Beklenen	Personel	Evli	229	59,76	5,499	0,207	0,836
		Bekar	69	59,59	6,198		
	Program	Evli	229	45,67	5,071	-0,534	0,594
		Bekar	69	46,04	5,446		
	Soyunma odaları	Evli	229	32,24	4,409	0,122	0,903
		Bekar	69	32,16	5,625		
	Tesis	Evli	229	82,29	10,819	-1,276	0,203
		Bekar	69	84,14	9,860		
Algılanan	Personel	Evli	229	56,00	8,828	1,136	0,257
		Bekar	69	54,51	11,679		
	Program	Evli	229	43,67	8,048	-1,021	0,308
		Bekar	69	44,91	11,106		
	Soyunma odaları	Evli	229	28,75	6,646	-0,445	0,657
		Bekar	69	29,16	6,705		
	Tesis	Evli	229	75,65	12,230	-1,875	0,062
		Bekar	69	78,78	12,017		

Çizelge 3.8. incelendiğinde araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin medeni durum bakımından karşılaştırılmasında, evli olan kişilerle bekar olan kişilerin tüm alt boyutlara ilişkin hizmet kalitesi puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir (P>0,05).

Çizelge 3.9. Araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin gelir seviyesi bakımından karşılaştırılması

Değişkenler			Kareler toplamı	Ortalama kare	F	P
Beklenen	Personel	Gelir seviyesi	108,389	18,065	0,559	0,763
	Program	Gelir seviyesi	97,530	16,255	0,607	0,724
	Soyunma odaları	Gelir seviyesi	173,516	28,919	1,314	0,251
	Tesis	Gelir seviyesi	1130,321	188,387	1,694	0,122
Algılanan	Personel	Gelir seviyesi	1125,887	187,648	2,099	0,053
	Program	Gelir seviyesi	705,501	117,584	1,519	0,171
	Soyunma odaları	Gelir seviyesi	653,797	108,966	1,540	0,165
	Tesis	Gelir seviyesi	1282,711	213,785	1,441	0,199

Çizelge 3.9. incelendiğinde araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin gelir seviyeleri bakımından karşılaştırılmasında, gelir seviyesi 250 TL den az, 250-500 TL, 500-750 TL, 750-1000 TL, 1000-1500 TL, 1500-2000 TL ve 2000 TL yukarısı olan kişiler arasında beklenen ve algılanan hizmet kalitesine yönelik tüm alt boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($P>0,05$).

Çizelge 3.10. Araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin eğitim seviyesi bakımından karşılaştırılması

Değişkenler			Kareler toplamı	Ortalama kare	F	P
Beklenen	Personel	Eğitim seviyesi	53,328	26,664	0,832	0,436
	Program	Eğitim seviyesi	15,896	7,948	0,298	0,743
	Soyunma odaları	Eğitim seviyesi	35,771	17,886	0,806	0,447
	Tesis	Eğitim seviyesi	263,770	131,885	1,171	0,311
Algılanan	Personel	Eğitim seviyesi	730,269	365,135	4,079	0,018
	Program	Eğitim seviyesi	163,537	81,769	1,046	0,353
	Soyunma odaları	Eğitim seviyesi	207,477	103,739	2,367	0,096
	Tesis	Eğitim seviyesi	554,600	277,300	1,864	0,157

Çizelge 3.10. incelendiğinde araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin gelir seviyeleri bakımından karşılaştırılmasında, eğitim seviyesi ilköğretim, Orta öğretim ve üniversite olan kişiler arasında beklenen ve algılanan hizmet kalitesine yönelik tüm alt boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($P>0,05$).

4. TARTIŞMA

Konya Meram ve Karatay İlçe Belediyelerine bağlı spor merkezlerinde yapılan bu araştırmada, üyelerin (kurs merkezleri çalışanları, programları, tesisleri ve soyunma odaları bakımından) kurs merkezlerinden duydukları memnuniyetleri; üyelik şekli ve süresi, merkezlerin kullanım sıklığı, ulaşım süresi, yaş, medeni durum, gelir düzeyi ve eğitim düzeyi gibi değişkenlere bağlı olarak değerlendirilmiş ve ulaşılan sonuçlar benzer çalışmalarla tartışılarak yorumlanmıştır.

Araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin üyelik şekli bakımından karşılaştırılması sonucu personel, program ve tesis alt boyutlarında bireysel ve aile olarak üye olan kişilere yönelik, beklenen ve algılanan hizmet kalitesi puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($P>0,05$) (Çizelge 3.1). Soyunma odalarına yönelik hizmet kalitesi puanları ise aile olarak üye olan kişilerin bireysel olarak üye olan kişilere göre anlamlı derecede yüksek bulunmuştur ($P<0,05$) (Çizelge 3.1).

Akgül ve ark (2009) tarafından spor işletmelerine yönelik yapılmış bir araştırmada fitness merkezleri tarafından özellikle soyunma odasına yönelik hizmet unsurlarının müşteri veya üyeler için diğer alt boyutlara göre daha fazla önem arz ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Bizim çalışmamızdaki tespitlerimizde aile olarak üye olan bireylerin gerek aile yaşantısının sağladığı tertip ve düzen gerekse de bireysel üye olan gruba göre sıhhi koşullara daha fazla dikkat etmesinden kaynaklandığı söylenebilir.

İlgili üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin üyelik süresi bakımından karşılaştırılması sonucunda, üyelik süresi bir yıldan az olan kişilerin personel, program, soyunma odaları ve tesise yönelik hizmet kalitesi puanları üyelik süresi bir yıldan fazla olan kişilerin puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur ($P<0,05$) (Çizelge 3.2). Buna karşın üyelere ilişkin algılanan hizmet kalitesinin üyelik süresi bakımından karşılaştırılmasında, üyelik süresi 1 yıldan az olan kişilerle üyelik süresi 1 yıldan fazla olan kişilerin personel, program, soyunma odaları ve tesise yönelik hizmet kalitesi puanları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($P>0,05$) (Çizelge 3.2).

Memiş ve Ekenci (2007)'nin yaptığı araştırmada da bir yıl ve üzeri zamandır spor tesislerinden faydalanan müşterilerin hizmet kalitesinin devamlılığının zamanla azaldığı yönünde görüş bildirdiği tespit edilmiştir. Bu durum özellikle spor işletmelerinin müşteri tutundurma çabalarına ayrı bir önem vermesini gerektirmektedir. Çünkü zamanla müşteriler işletmenin kendini yenilemesini, hizmet kalitesi boyutlarına daha titiz bir şekilde eğilmesini beklemektedir.

Ceyhun (2006)'un yaptığı araştırmaya göre, çalışan alt boyutunda katılımcıların tesisi kullanma süresi (yıl) arttıkça, çalışan boyutunda memnuniyet azalmaktadır. Yine aynı araştırma bulgularına göre, tesisin fiziksel özellikleri, program ve ek hizmet birimleri(soyunma odaları) alt boyutlarında, üyelerin tesisi kullanma süresi (yıl) arttıkça, tesisin fiziksel özelliklerine, programlara ve ek hizmet birimlerine duyulan memnuniyet azalmaktadır. Kullanıcıların tesisi kullanma zamanları (yıl olarak), hizmet kalitesi için verdikleri puanlarla doğru orantılı olarak azalmaktadır. Yani müşteriler işletmelerde kaldıkları süre içinde hizmet kalitesi açısından işletmeleri yetersiz görmektedirler.

Yapılan bu çalışmaların sonuçları da bizim bulgularımızı destekler niteliktedir. Üyelerin, tesisleri kullanım süresi ile memnuniyet düzeyi arasında ters bir orantı olduğu söylenebilir. İşletmelerin yeni üyelere oranla eski üyelere olan ilgi eksikliği, ticari faaliyet yapan tesislerde üye sayısını artırarak karlılığı maksimum seviyeye ulaştırmak amaçlı olabilir. Fakat bu durum çalışmamızın konusunu oluşturan belediye tesislerinde ise karlılıktan daha ziyade daha fazla üyeye ulaşıp, verilen hizmetten belirli bir grup yerine daha fazla insana hizmet sunma isteği ile açıklanabilir.

Çalışmamıza katılan üyelere ilişkin beklenen hizmet kalitesinin tesisleri kullanma sıklığı bakımından karşılaştırılmasında, tesisleri haftada 1-2 defa, haftada 3-4 defa ve haftada 5-6 defa kullanan kişiler arasında beklenen hizmet kalitesine yönelik personel, program ve soyunma odaları alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($P>0,05$) (Çizelge 3.3). Üyelerin algılanan hizmet kalitesinin tesisleri kullanma sıklığı bakımından

karşılaştırılmasında, tesisleri haftada 1-2 defa, haftada 3-4 defa ve haftada 5-6 defa kullanan kişiler arasında algılanan hizmet kalitesine yönelik program, soyunma odaları ve tesis alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (P>0,05) (Çizelge 3.3).

Araştırmaya katılanların tesisleri haftada 1-2 defa, haftada 3-4 defa ve haftada 5-6 defa kullanan kişiler arasında beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin tesisleri kullanma sıklığı bakımından karşılaştırılmasında, beklenen hizmet kalitesine yönelik tesis alt boyut ve algılanan hizmet kalitesine yönelik personel alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (P<0,05) (Çizelge 3.3).

Araştırmamızda, katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin tesisleri kullanma sıklığı bakımından çoklu karşılaştırılması sonucu, tesisleri haftada 1-2 defa kullanan kişilerin tesise yönelik hizmet kalitesi puanları, tesisleri haftada 5-6 defa kullanan kişilerin tesise yönelik hizmet kalitesi puanlarından anlamlı derecede yüksek bulunmuştur (P<0,05) (Çizelge 3.4). Diğer karşılaştırmalarda ise anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir (P>0,05) (Çizelge 3.4).

Tüfekçi (2010)'nin fitnees merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi isimli çalışmasında ve Yüzgenç (2010)'un Ankara' da yaptığı, yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi isimli çalışmasında da katılım sürelerine bağlı olarak , hizmet beklentisi ve algısı açısından önemli bir farklılık tespit edilmemiştir. Söz konusu çalışmalarla, bulgularımız arasındaki ayrılık sadece beklenen hizmet kalitesine yönelik tesis alt boyutu ve algılanan hizmet kalitesine yönelik personel alt boyutu arasında ortaya çıkmıştır. Belediyelere bağlı spor tesislerinde haftada 5-6 defa kullanım gösteren üyelerin memnuniyet algıları daha az kullanım gösterenlere göre daha azdır. Bu durum tesislerin yoğunluklarının ve seans sıklıklarının gün aşırı farklı olması ile açıklanabilir, ilgili tesis gerek alt yapı gerekse personel gibi diğer boyutlarda kapasitesinin fazlasına hizmet vermek durumunda kalırsa muhtemel olarak üyelerin memnuniyet derecesi düşebilir. Ayrıca üyelerin almak istedikleri hizmet seviyesi de

gün geçtikçe artabilir, belirli bir antrenman programı başlangıç aşamasında yeterli gelirken ilerleyen aylarda sporcu yada üyenin kondisyon durumuna göre revize edilmelidir. Yenilenmeyen programlar tesisi sık kullanan üyelerin memnuniyet düzeyini aşağıya çekebilir.

Üyelerin tesislere ulaşım süresi bakımından değerlendirilmesi sonucu, beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin tesislere ulaşım süresi bakımından karşılaştırılmasında, farklı süre alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (P>0,05) (Çizelge 3.5).

Yüzgenç (2010)'un çalışmasında da üyelerin Gençlik Merkezlerine ulaşım sürelerinden etkilenmediğini görülmektedir. Yani, üyelerin merkezlere ulaşım süreleri değişse bile HKDÖ (Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği) puanlarında bir değişim gözlenmemiştir. Ancak, HKDÖ alt boyutları incelendiğinde sadece soyunma odaları alt boyutunda bir farklılık gözlenmiştir. Gözlenen bu farklılık ulaşım süreleri 15 dk.'dan düşük olan üyeler lehinedir. Yani tesise daha kolay ulaşabilen üyelerin, soyunma odalarına ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, daha geç ulaşabilenlerden daha yüksektir. Memiş ve Ekenci (2006)'nin yaptığı araştırma bulguları da bu durumu destekler niteliktedir. Araştırmaya göre spor merkezinin tercih edilme sebebi olarak ulaşımın kolay olması en önemli etken olarak bulunmuştur.

Alt boyutlar açısından incelendiğinde söz konusu bu farklılığın nedeni ilgili çalışmaların yapıldığı ilin ulaşım problemleri ile açıklanabilir. Birçok büyük şehirde trafik problemi yaşanmakta ve bildiğimiz üzere hayat koşullarını olumsuz etkilemektedir. İlimizin coğrafik yapısı ve ulaşım imkanları nedeniyle üyelerimizin üye oldukları tesislere ulaşım problemi yaşanmayabilir.

Araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen hizmet kalitesinin yaş gurupları bakımından karşılaştırılması sonucu, tüm alt boyutlar arasında, beklenen hizmet kalitesine yönelik istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (P>0,05) (Çizelge 3.6). Araştırmaya katılan üyelere ilişkin algılanan hizmet

kalitesinin yaş gurupları bakımından karşılaştırılmasında, yaşı 18 yaş altı, 18-25 yaş, 26-35 yaş, 36-50 yaş, 51-65 yaş ve 65 yaş üzeri olan kişiler arasında algılan hizmet kalitesine yönelik personel alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($P<0,05$) (Çizelge 3.6). Araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen hizmet kalitesinin yaş gurupları bakımından çoklu karşılaştırılmasında, yaşı 18 yaş altı olan kişilerin personele ilişkin hizmet kalitesi puanları, yaşı 18-25 yaş, 26-35 yaş, 36-50 yaş, 51-65 yaş ve 65 yaş üzeri olan kişilerin puanlarından anlamlı derecede düşük bulunmuştur ($P<0,05$) (Çizelge 3.7). Personel alt boyutunda ortaya çıkan bu anlamlı farklığa diğer boyutlarda rastlanmamıştır.

Tüfekçi (2010)'un yaptığı çalışma sonucu yaş değişkenlerine yönelik olarak uygulanan tek boyutlu varyans analizi sonucunda herhangi bir anlamlı farklılık bulunmamıştır. Yani tüm yaş aralıklarının hizmet beklentilerinin birbirine yakın olduğu görülmüştür. Afthinos ve ark (2005)'nın yapmış oldukları çalışmalarında da benzer sonuçlara rastlanmıştır. Çalışmamızın tek alt boyutu hariç diğer bulgularımız ilgili çalışmalarla örtüşmektedir. Personel alt boyutunda ise 18 yaş altı üyelerin algıladıkları hizmet kalitesi diğer yaş gruplarına göre düşük gözlemlenmiştir, bu durumun sebebi olarak personelin söz konusu yaş grubunun beklentilerine cevap verememe olasılığı gösterilebilir. Bir fitnees grubunda azınlıkta kalan 18 yaş altı üyeler, diğer üyelerle personelin iletişimine ayak uyduramayabilir.

Medeni durum bakımından Hizmet kalitesi incelendiğinde araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin karşılaştırılmasında, evli olan kişilerle bekar olan kişilerin tüm alt boyutlara ilişkin hizmet kalitesi puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ($P>0,05$) (Çizelge 3.8).

Bu bağlamda, çalışmamızdan farklı bulguları olan çalışmalar mevcuttur. Gençer ve ark (2008)'nın araştırmasına göre evli spor turistlerinin çalışanlar boyutunda kayak eğitmenlerine yönelik hizmet kalitesi algıları, bekarlara göre anlamlı düzeyde olumlu çıkmıştır. Evli spor turistlerinin çalışanlara ilişkin hizmet kalitesi algılarının bekarlara göre daha olumlu olması, bu bireylerin daha bilinçli ve

sorumluluk sahibi bireyler olmaları nedeniyle çalışanlara daha fazla önem vermelerinden kaynaklanabilir. Yüzgenç (2010)'un çalışmasında da evli olan üyelerin çalışanlar, program ve tesise ilişkin hizmet kalitesi algı düzeyleri, bekâr üyelerin algı düzeylerinden daha yüksektir. Bu durum evli üyelerin sosyal anlamda, bekarlara göre daha rahat ve tecrübeli olmalarıyla ve beklentilerinin daha az olmasıyla açıklanabilir.

Beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin üyelerin gelir seviyeleri bakımından karşılaştırılması incelendiğinde , beklenen ve algılanan hizmet kalitesine yönelik tüm alt boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (P>0,05) (Çizelge 3.9).

Ardıç ve ark (2004)'nın Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi (Tokat Belediyesinde Bir Uygulama) isimli çalışmalarının bulguları da bizim ulaştığımız bulguları destekler niteliktedir, çalışmaya göre, vatandaşların algıladıkları genel hizmet kalitesi ile gelir düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Gelir düzeyleri, hizmet kalitesine ilişkin memnuniyet düzeyini etkilememektedir.

Fakat öte yandan Ceyhun (2006)'un araştırmasına göre, ailenin ortalama aylık gelir durumları bakımından program alt boyutunda, düşük gelir düzeyine sahip üyelerden elde edilen puanların daha yüksek olduğu bulunmuştur. Yani gelir düzeyi arttıkça program alt boyutunda memnuniyet azalmaktadır. Boz (2007)'un yaptığı araştırma da Ceyhun (2006)'un araştırma sonuçları ile aynı yöndedir. Boz'a göre, müşterilerin gelir seviyesi arttıkça, gerektiğinde yöneticilerle problemleri hakkında görüşmeye önem verdikleri görülmektedir, dolayısıyla gelir düzeyi arttıkça, çalışanlarla iletişim kurabilmek daha kolay ve etkin olabilmektedir.

Ayrıca insanların gelir seviyeleri arttıkça hizmet beklentileri de üst seviyelere çıkabilir. Belediyelerin hizmetlerinde halkın genelini gözeterek planlama yapması

beklenir, dolayısıyla bu durum üst gelir seviyesine sahip bireyler açısından hizmet memnuniyetsizliğine neden olabilir.

Araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin eğitim seviyeleri bakımından karşılaştırılmasında, eğitim seviyesi ilköğretim, Orta öğretim ve üniversite olan kişiler arasında beklenen ve algılanan hizmet kalitesine yönelik tüm alt boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($P>0,05$) (Çizelge 3.10).

Yüzgenç (2010)'un çalışmasında da eğitim düzeyine göre HKDÖ genel puanlarının, üyelerin eğitim düzeylerinden etkilenmediğini göstermektedir. Yani, üyelerin eğitim düzeylerindeki farklılıklar, HKDÖ puanlarında bir değişime neden olmamaktadır. Bu sonuçla bizim çalışmamızın tespitleri örtüşmektedir.

Öte yandan Theodorakis ve ark (2004)'nın yaptığı araştırmaya göre, bireylerin eğitim durumlarına göre anlamlı farklılıklar vardır. En düşük eğitim seviyesine sahip müşteriler (ilköğretim), ortaöğretim ve üniversite mezunlarına göre tesis boyutundan daha memnunlardır. Eğitim düzeyi hakkındaki bulgu eğitim gruplarının farklı beklentileri ile ilgilidir. Daha zorlu bir grup olan daha eğitimli bireyler, aldıkları hizmetlerden beklentilerinin yüksek olduğunu göstermektedirler. Bu durum, bireylerin fitness ile ilgili konular hakkında daha fazla bilgiye sahip olmaları ve spor hizmetlerinden daha fazla deneyimlerinin olmasıyla açıklanabilir.

Boz (2007)'a göre de tesislerde çalışan antrenörlerin hizmet sunum kalitesi ile eğitim arasında bir ilgi olduğu tespit edilmiştir ($P<0,05$). Eğitim seviyesi yükseldikçe memnuniyet azalmaktadır. Bu durum eğitim seviyesi yüksek müşterilerin daha çok ayrıntıya dikkat ettiği ve daha fazla ilgi beklediğini göstermektedir. Diğer değişkenlerle eğitim değişkeni arasında bir ilgi olmadığı görülmüştür.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Çalışmamızda yerel yönetimlerden birisi olan belediyelerin, spor hizmetleri konusunda gerçekleştirdiği faaliyetler belirtilip, Konya Meram ve Karatay İlçe Belediyelerine bağlı kurs merkezlerine üye olan ve bu merkezlerde spor faaliyetlerine katılan üyelerin, hizmet kalitesi konusundaki bakış açısının ölçülüp araştırıldığı bu çalışmada sonuç olarak;

Araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin karşılaştırılması sonucu personel, program, tesis ve soyunma odaları alt boyutlarında üyelerin memnuniyeti; ulaşım süresi, medeni durum ve eğitim seviyesi değişkenleriyle değerlendirildiğinde bir farklılık tespit edilmemiştir.

Çalışmamıza katılım gösteren üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin üyelik ve tesisleri kullanım süresi bakımından karşılaştırılması sonucu, üyelik süresi 1 yıldan fazla olan üyelerin, 1 yıldan az olanlara oranla tesis ve personel alt boyutlarında memnuniyet düzeyi daha düşük gözlemlenmiştir. Üyelik şekli farklılıklarında ise aile olarak üyeliği bulunan kişilerin bireysel olarak üye olan gruba karşın soyunma odası alt boyutunda beklentileri daha yüksek olarak gözlemlenmiştir.

İlgili tesisleri haftada 5-6 defa kullanım gösteren üyelerde ise daha az haftalık kullanım gerçekleştiren üyelere karşın algılanan hizmet kalitesinin daha düşük olduğu gözlemlenmiştir. Söz konusu personel boyutundaki yetersizlik, yaş grupları açısından 18 yaş altı üyelerde de aynı seviyede belirlenmiştir.

Öneriler

- Belediyelere ait sportif faaliyet gösteren merkezlerde hizmet kalitesini artırmak için, düzenli aralıklarla üyelerin memnuniyet düzeyi, şikayet ve düşüncelerinin değerlendirilmesi yerinde olacaktır.

- Çalışanların eğitim, yetenek, bilgi düzeyi, kapasite ve öğretim yeteneğine dikkat edilmelidir, bu durum her kesimden ve yaş grubundan üyelerle iletişim açısından son derece önemlidir.

- Uzun süreden beri tesisi kullananların program ve soyunma odalarına ilişkin memnuniyetsizliklerini gidermek için, programların yeniden yapılandırılması ve soyunma odalarında sıhhi koşullara daha fazla önem verilmesi gerekebilir.

- Belediyelerin sunmuş olduğu sportif hizmetlerinden bireylerin beklentilerinin ve memnuniyet düzeylerinin farklı yerleşim yerlerinde de araştırılması, bu konudaki genel sorunların belirlenmesi ve ortak çözüm yollarının bulunması açısından faydalı olacaktır.

6. ÖZET

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Yerel Yönetim Birimlerinden Belediyelerin Sportif Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi (Konya Örneği)

Yusuf BARSBUĞA

Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı

YÜKSEK LİSANS TEZİ / KONYA-2013

Bu araştırmanın amacı; yerel yönetim birimlerinden belediyelerin, spor hizmetleri konusunda gerçekleştirdiği faaliyetlerin belirlenmesi ve bu hizmetlerden yararlanan halkın bakış açısını ölçmek ve değerlendirmektir. Araştırmanın katılımcıları, Konya Meram ilçe Belediyesinin bünyesinde bulunan güzel sanatlar merkezinden 90 kişi ile yine Konya Meram ilçe Belediyesinin Ertuğrul gazi sosyal tesislerini kullanan 94 kişi ve Konya Karatay İlçe belediyesine bağlı Karatay Belediyesi Meslek Edindirme Merkezinden 115 kişi olmak üzere toplam 300 kişidir.

Bu çalışma ile yerel yönetimler birimleri içerisinde halka en fazla hizmeti sunan belediyelerin spor yönetiminde daha yüksek bir seviyeye ulaşmasında gerekli olan tedbirlerin belediyelerce alınması ve ilgili birimlerinde spor yönetimin en yüksek seviyeye ulaştırılması amaçlanmaktadır. Ayrıca bu alanda yapılacak diğer çalışmalara da ışık tutmasını amaç edinen çalışmamızın belediyelerde spor yönetimindeki önemli bir boşluğu dolduracağı kanısındayız.

Çalışmamızda Lam (2000) tarafından geliştirilmiş Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği uygulanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde ve hesaplanmış değerlerin bulunmasında SPSS 16.0 istatistik paket program kullanılmıştır. Veriler ortalama ve standart sapmalar verilerek özetlenmiştir. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediği One-Sample Kolmogorov-Smirnov testi ile test edilmiş ve verilerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Veriler normal dağılım gösterdiği için bağımsız değişkenler arasındaki farklılığın tespiti için Independent-sample T testi, ve ANOVA testi kullanılmıştır. Bağımsız değişkenlere göre farklılığın neden kaynaklandığı ise çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey testi ile tespit edilmiştir. Bu çalışmada hata düzeyi 0.05 olarak alınmıştır.

Araştırmamızın sonucunda; Araştırmaya katılan üyelere ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin karşılaştırılması sonucu personel, program, tesis ve soyunma odaları alt boyutlarında üyelerin memnuniyet düzeyi ulaşım süresi, medeni durum ve eğitim seviyesi değişkenleriyle değerlendirildiğinde bir farklılık gözlemlenmemiştir. Fakat memnuniyet düzeyinin üyelik süresi, kullanım sıklığı ve gelir seviyesi arttıkça düştüğü tespit edilmiştir. Ayrıca üyelik şekli bireysel olan ve 18 yaş üstü katılımcıların memnuniyet düzeyleri, üyelik şekli aile olan ve 18 yaş altı üyelere oranla daha yüksek gözlemlenmiştir.

Anahtar Sözcükler: Belediye ; hizmet kalitesi ; spor ; yerel yönetimler.

7. SUMMARY

The Measurement of Sport Service Quality For Municipalities As Local Government Units (Konya Case)

The aim of this study was to determine sport activity services municipalities carry out as local management units, consider viewpoints of people benefiting from these services and evaluate them as well. The participants of the study consist of 300 persons in total, including 90 persons from the center of fine arts included in the Meram District Municipality of Konya, 94 persons utilizing the Ertuğrul Gazi Recreational Facility in the Meram District Municipality of Konya and 115 persons from the center of vocational course in the Karatay District Municipality of Konya.

This study deals with measures necessary for reaching at higher level in sport management to be taken by the municipalities which provide service to the public at most within the local government units, and the relevant bodies to let sport management achieve the highest level. Also, we are of opinion that our study focusing on shedding light on other future researches in this field will fill an important gap in sport management for municipalities.

In our study, the Service Quality Assessment Scale developed by Lam (2000) was performed. In evaluating data and finding estimated values, the SPSS 16.0 statistical package program was used. Here, the data were summarised using mean and standard deviation. The One-Sample Kolmogorov-Smirnov test examined whether the data showed normal distribution, and it was made clear that the data displayed normal distribution. Since the data appeared to be normally-distributed, the Independent-Sample T test and the ANOVA test were also used for determining differences between the independent variables. The Tukey test from among multiple comparison tests was done to see what the difference resulted from as to independent variables. In this study, the error rate was 0.05.

As a result of our study; it was observed that there was no difference when the satisfaction levels of members were considered in the travel time, the marital status and the education level within the sub-dimensions of staff, program, facility and changing rooms in consequence of comparing the service quality expected and perceived from the members participating in the research. But the satisfaction level decreased when the membership duration, the usage frequency and the income level increased. Also, it was determined that the satisfaction levels of participants who had individual membership type and were over the age of 18, were higher than ones having family membership type and aged under 18.

Key Words: Municipalities ; local governments ; sport service quality.

4. KAYNAKLAR

1. Afthinos Y, Theodorakis ND, Nassis P. Customers' expectations of service in. Greek fitness centers'. Managing service quality journal, 2005;15(3): 245-258.

2. Akgül BM, Sarol H, Gürbüz B. Rekreasyonel amaçlı hizmet veren spor işletmelerinin hizmet kalitesinin belirlenmesi. Ankara Gazi üniversitesi beden eğitimi ve spor bilimleri dergisi, 2009; 14(3): 33-39.

3.Ardıç K, Yüksel F, Çevik O. Belediyelerde hizmet kalitesinin (vatandaş tatmininin) ölçülmesi (Tokat belediyesinde bir uygulama). Ankara, Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 2004; 13(3) : 80.

4. Arıkboğa E. Yerel yönetim açısından mahalle muhtarlığına bir bakış. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 1999;8:3-103.

5. Ataman G. İşletme yönetimi. İstanbul, Türkmen Kitabevi, 2001:350.

6. Ayan M. Faaliyetlere dayalı Maliyetler yaklaşımının toplam kalite yönetimindeki rolü. İstanbul, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı,Yüksek lisans tezi, 2001:38.

7. Aytaç F. Açıklamalı köy kanunu. 2.baskı, Ankara, Feryal matbaası, 1995:19-29.

8. Bayrakcı E. Yerel yönetimler maliyesi. 1. baskı , Konya, Dizgi ofset, 2009;4.

9.Bitner MJ. Service scapes: the impact of physical surroundings on customer and employees. Journal of marketing, 1992; 56: 57.

10. Boz C. Yerel yönetimlerin spor tesislerinde toplam kalite yönetimi uygulamaları (İstanbul büyükşehir belediyesi örneği). İstanbul, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek lisans Tezi, 2007:134-135.

11. Bitner MJ. Zeithaml VA. Services marketing : integrating customer focus across the fim. Mc grow hill intrenational. USA, 2000:3.

12. Bumin B, Alabay MN. İşletmecilikte çağdaş yönelimler. Ankara, Gazi kitabevi, 2003:117.

13. Can H, Akgün A, Kavuncubaşı S. Kamu ve özel kesimde personel yönetimi. Ankara, Cem-web ofset ltd. şti.,1998;3-4.

14. Cankalp M. Sporda yönetim ve organizasyon. Genişletilmiş 2. baskı, Ankara, Nobel yayın dağıtım, 2005;21.

15. Ceyhun S. Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi. Ankara, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Doktora tezi 2006:132-140.

16. Çağdaş T. Türkiye'de yerel yönetimlerde idari özerklik. Marmara üniversitesi i.i.b.f. dergisi, 2011;XXX:391-416.

17. Çelik C. Kalite yönetiminde insan faktörü. Ankara, Verimlilik dergisi kalite özel sayısı, MPM Yayınları, 1993:124.

18. Çetin C, Akın B, Vedat E. Toplam kalite yönetimi ve kalite güvence sistemi. İstanbul, Beta yayın, 2001:169.

19. Çimen Z, Gürbüz B. Spor hizmetlerinde toplam kalite yönetimi. Ankara, Alp yayınevi, 2007: 20-22.

20. Çoban B, Yetim A. Belediyelerin spora yaklaşımları içinde sporda sosyal alanlar seçme konuları. Ankara, Bıçaklar kitap evi, 2004;159.

21. Demir EK. Rekreasyonel spor hizmeti veren işletmelerde kalite ölçeği geçerlik güvenirlik çalışması. Ankara, Gazi üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek lisans tezi, 2010:39.

22. Dereli T, Baykasoğlu A. Kalite ve hayata iz düşümleri. Ankara, Nobel yayın dağıtım, 2003:2-17-60.

23. Devecioğlu S, Gündoğdu C. Human resources plannıng ın sports enterprıses. e-journal of new world sciences academy, 2009; 1: 10-20.

24. Doğan Öİ, Tütüncü Ö. Hizmet işletmelerinde toplam kalite yönetimi kapsamında ISO 9001:2000 ve bilgisayar destekli bir uygulama. İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, 2003:1.

25. Doğu G, Kesim Ü, Sivrikaya Ö. Belediyelerin sporla ilgili işlevleri: Düzce belediyesi örneği. Çağdaş yerel yönetimler dergisi, 2002;11:89-106.

26. Dönmez M. Belediye yönetimi. Belediye dergisi yayını, 1999;3:3.

27. Dönmez M. Mahalli idarelerin teşkilat yapısı, organları ve görevleri. 1. basım, Ankara, Mahalli idareler derneği yayınları, 1996;5-6.

28. Duman T, Yüksel F. Belediyelerde vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi örneği. Çağdaş yerel yönetimler dergisi, 2008; 17:43-57.

29. Edvardsson B. 'Service quality improvement,' . Managing service quality, 1998;9:142.

30. Efil İ. Toplam kalite yönetimi ve toplam kaliteye ulaşmada önemli bir araç ISO 9000 kalite güvencesi sistemi. Bursa, Vipaş a.ş., 1996:29-161.

31. Ekenci G, İmamoğlu AF. Spor işletmeciliği. Ankara, Nobel yayınevi, 2002;1-10.

32. Ekenci G. Türkiye'de müessese spor kulüplerinin kurumsal kültürlerinin toplam kalite yönetimine uygunluğu. Gazi üniversitesi beden eğitimi ve spor bilimleri dergisi; 2000; 5: 43-54.

33. Erkal ME. Sosyolojik açıdan spor. İstanbul, Türk dünyası Araştırmalar vakfı kutsun matbaa ve reklamcılık merkezi, 1992:90-104.

34. Ersen H. Toplam kalite ve insan kaynakları yönetimi verimli ve etkin olmanın yolu. İstanbul, Yön Matbaacılık, 1996:23-27.

35. Eryılmaz B. Kamu yönetimi. 3. baskı, Ankara, Okutman yayınevi, 2010;1-8, 79-80.

36. Fişek K. Devlet politikası ve toplumsal yapıyla ilişkileri açısından dünya'da ve Türkiye'de spor yönetimi. Ankara, Sbf yayınları, 1982:17.

37. Gencer RT, Demir C, Aycan A. Kayak merkezlerindeki spor turistlerinin hizmet kalitesi algılarını etkileyen değişkenler. İzmir, Ege akademik bakış dergisi, 2008; 8(2): 437-450.

38. Gencer RT, Demiray E. Türkiye'de toplam kalite yönetiminin futbolda uygulanabilirliği üzerine bir araştırma. . Gazi üniversitesi beden eğitimi ve spor bilimleri dergisi, 2003; 8(3): 25-38.

39. Gomes H. Kaliteli sözler. İstanbul, Sistem Yayıncılık, 1998:21.

40. Gök Y, Sunay H. Türkiye ve Fransa'da uygulanan spor yönetiminin kamu yönetimi açısından karşılaştırılması. Spormetre, 2010; VIII: 7-16.

41. Gökçe O, Göküş M, Kutlu Ö, Şahin A. Kamu yönetimi ders notları. 1. baskı , Konya, Dizgi ofset, 2004;100-105.

42. Gökçümen A, Yenersoy G, Saraloğlu T, Koçak C. Belediyelerde toplam kalite yönetimi temel eğitimleri el kitabı. İstanbul, Rota Yayın, 1999:42.

43. Gözübüyük Ş. Yönetim hukuku. 19. baskı, Ankara, Turhan kitap evi, 2003;81-82.

44. Grove SJ, Fisk RP, Kangun N. 'Going green in the service sector' . European journal of marketing, 1996;30:5.

45. Günday M. İdare hukuku. 1.basım, Ankara, Alkım yayıncılık, 1992;19.

46. Gürbüz B. Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin türkçe geçerliliği ve güvenirliği. Ankara, Orta Doğu ve Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek lisans tezi, 2003:74-76.

47. İller İdaresi Genel Müdürlüğü. 2012 yılı yerel yönetim birim sayıları. Erişim tarihi:23/01/2013. https://www.e-icisleri.gov.tr/Anasayfa/MulkiIdariBolumleri.aspx

48. İmamoğlu AF. Toplam kalite yönetimi anlayışı açısından spor hizmetleri. Gazi üniversitesi beden eğitimi ve spor bilimleri dergisi. 1998;3:6.

49. Kandampully J. Service quality to service loyalty: a relationship which goes beyond customer services. Total quality management, 1998;9:433.

50. Kantarcı H. Toplam kalite yönetimi ve toplum kalitesi bir uygulama örneği: brisa'nın iş mükemmelliğine yolculuğu. İstanbul, Teknoloji vakfı işbirliği yayınları, 1999:26.

51. Kaplan E. Yerel yönetimler maliyesi ve bütçesi. Türk idare dergisi, 2007;457:158-159.

52. Karahan K. Hizmet pazarlaması. 1. Baskı, İstanbul, Beta yayıncılık, 2000:12.

53. Karaküçük S. Rekreasyon boş zamanları değerlendirme kavram kapsam ve bir araştırma. Ankara, Seren ofset, 1997:30.

54. Kavrakoğlu İ. Toplam kalite yönetimi. İstanbul, Kalder yayınları, 1998:33.

55. Kaya E. Belediyelerde toplam kalite yönetimi ve ISO 9001, İstanbul, İlke yayıncılık, 2003:20.

56. Kaya E, Şentürk A, Danış O, Şimşek S. Modern kent yönetimi. İstanbul, Okutan yayıncılık, 2007: 56.

57. Keleş R. Yerinden yönetim ve siyaset. 4. basım, İstanbul, Cem yayınevi, 2000; 21-220.

58. Kılıcıgil E. Sosyal çevre-spor ilişkileri teori ve elit Sporculara ilişkin Bir Uygulama. Ankara, Bağırgan Yayım evi, 1998: 8.

59. Ko YJ, Pastore DL. Current issues and conceptualizations of service quality in the recreation sport industry. Sport marketing quarterly, 2004; 13: 158.

60. Koçberber S. Yeni belediye yasası ile mahalle yönetimi. Sayıştay dergisi, 2005;56:103.

61. Kösecik M, Sağbaş İ. "Tarihsel bakış açısıyla Türkiye'de merkezi yönetim-yerel yönetim ilişkileri" Türkiye'de kamu yönetimi sorunları üzerine incelemeler. Ankara, Seçkin yayıncılık, 2005:120.

62. Lam ETC. Service qualıty assessment scale (SQAS): an instrument for evaluating service quality of health-fitness clubs. Texas, University of huston, The Department of Health and Human Performance, Unpublıshed doctoral dıssertation, 2000.

63. Macdonald J. Bir haftada toplam kalite yönetimini anlama. İstanbul, Dünya Yayıncılık, 1999:5.

64. Memiş UA, Ekenci G. Spor merkezlerinde müşteri memnuniyeti (Ankara ili örneği). Gazi üniversitesi beden eğitimi ve spor bilimleri dergisi 2007; 12(1): 33-48.

65.. Mucuk İ. Pazarlama İlkeleri. 12. Basım, İstanbul, Türkmen Kitap evi, 2000:324.

66. Muluk FZ, Burcu E, Danacıoğlu N. Türkiye'de kalite olgusunun gelişimi, İstanbul, Kalder yayınları, 2000:6-7.

67. Nadaroğlu H. Mahalli idareler teorisi/Ekonomisi/Uygulaması. 7. Baskı, İstanbul, Beta basım yayım dağıtım aş, 2001:7.

68. Onar SS. İdare hukukunun umumi esasları. 3. baskı, İstanbul, Hak kitap evi, 1996;589.

69. Özdemir A. Belediyelerin spor kulüplerine yaptıkları yardımlar. İller ve belediyeler dergisi, 1999;641:140-141.

70. Özdemir N. Ahilik örgütü ve toplam kalite yönetimi. Ankara, Standart dergisi, 1999;446:17.

71. Özer PS, Özdemir PÖ. Hizmet kavramı, ekonomideki yeri, tanımı ve özellikleri, Ed: Gümüşoğlu Ş, Pırnar İ, Akan P, Akbaba A. Hizmet kalitesi, kavramlar, yaklaşımlar ve uygulamalar, Ankara, Detay Yayıncılık,2007:2.

72. Özevren M. Toplam kalite yönetimi temel kavramlar ve uygulamalar. İstanbul, Alfa basım yayım dağıtım, 1997:6.

73. Öztürk A. Hizmet Pazarlaması. 7. Basım, Eskişehir, Ekin Basım Yayın Dağıtım, 2007:4-150.

74. Öztürk A. 21. Yüzyıl Türkiye'si için yerel yönetim modeli. Ümraniye belediyesi kültür yayınları, 1997;34-36.

75. Paksoy M. Çalışma ortamında insan ve toplam kalite yönetimi. İstanbul, Çantay Kitabevi, 2002:1.

76. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. A conceptual model of service quality and ıts implications for future research. Journal of marketing, 1985;49:41-50.

77. Peker Ö. Toplam kalite yönetimi ve kamu hizmetlerinde kalite. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 1996;6:16-45.

78. Peters JV. 'Total service quality management'. Managing service quality, 1999;29:6-7.

79. Resmi Gazete. 25745 sayılı'İl Özel İdare Kanunu'. 04.03.2005 : 5302.

80. Resmi Gazete. 25874 sayılı 'Belediye Kanunu'. 13/7/2005 :5393.

81. Resmi Gazete. 68 sayılı 'Köy kanunu' . 07.04.1924 : 442.

82. Serarslan MZ, Kepoğlu A. Spor örgütlerinde toplam kalite yönetimi. İstanbul, Morpa kültür yayınları,2006:29-32.

83. Seyidoğlu H. Ekonomik terimler ansiklopedik sözlük. Güzem yayınları, 1992;4:438.

84. Soysal A, Alıcı S. Yerel yönetimlerde kaliteli hizmet anlayışının yaygınlaştırılması ve geliştirilmesine yönelik bir değerlendirme. Türk İdare Dergisi, 2006; 78(450): 22.

85. Şimşek M. Sorularla toplam kalite yönetimi ve kalite güvence sistemleri. İstanbul, Alfa basım yayım dağıtım, 2000:54.

86. Şişman M, Turan S. Eğitimde toplam kalite yönetimi. Ankara, Pegem yayıncılık, 2001:38.

87. Taylan E. Mahalle muhtarlığı ve açıklamalı mahalle muhtarlığı kanunu.Ankara, Papirüs ofset, 1996:5.

88. Teas RK. 'Expectations, performance evaluation and consumers' perceptions of quality. Journal of marketing, 1993;4:27.

89. Theodorakıs N, Alexandrıs K, Rodrıguez P, Sarmento PJ. Measuring customer satisfaction in the context of health clubs in portugal. International sports journal. 2004; 8(1): 44-53.

90. Tüfekci Ö. Fitnees merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi. Balıkesir, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek lisans Tezi, 2010: 33-35.

91. Ulusoy A, Akdemir T. Mahalli idareler. 1. basım, Ankara, Seçkin yayıncılık, 2001;25-19.

92. Yamak O. Kalite odaklı yönetim. İstanbul, Panel Matbaacılık, 1998:86-136.

93. Yetim A. Yönetim süreçleri ve spor yönetimi. Gazi üniversitesi gazi eğitim fakültesi dergisi. Ankara, 1992;8:1.

94. Yıldırım H. "Toplam kalite yönetiminin temel kavramları", Öneri. Marmara üniversitesi sosyal bilimler dergisi, 2002;17:193.

95. Yıldız SM.Spor hizmetleri kalitesini değerlendirmede kullanılabilecek hizmet kalitesi modelleri ve ölçüm araçları. Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 2008;8:38-48.

96. Yıldız SM. Beden eğitimi ve spor yüksek okullarında insan kaynaklarının eğitim hizmetleri kalitesine yönelik algılarının değerlendirilmesi. İstanbul, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Doktora tezi, 2005:22-24.

97. Yüzgenç AA. Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi (Ankara ili örneği). Ankara, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek lisans tezi, 2010:97-100-106.

98. Zengin E. Yerel yönetim birlikleri. 1.basım, Konya, Mimoza yayınları, 1999: 13.

9. EKLER

EK-A. Anket Formu

Saygıdeğer katılımcı;

Elinizde bulunan anket formu "Yerel yönetimlerin spor hizmetlerindeki kalite seviyesinin ölçülmesi" amacıyla hazırlanmıştır. Bu araştırma, tesis üyelerine daha iyi hizmet sağlanmasını amaçlamaktadır. Bütün bilgiler gizli tutulacak ve sadece bu araştırma için kullanılacaktır. Sorulara vereceğiniz dürüst ve samimi cevaplar bu araştırma için önemlidir.
Araştırmaya gösterdiğiniz ilgi ve katılımınız için teşekkür ederim.

Arş. Gör. Yusuf BARSBUĞA
Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü
Spor Yöneticiliği Anabilim dalı

Açıklama: Aşağıda üye olduğunuz işletmenin çeşitli yönleri ile ilgili ifadeler bulunmaktadır. Her ifadeyi dikkatle okuyarak düşüncenizi belirten rakamı daire içine alarak cevaplandırınız.

* GD: Bu sorunun bu işletme için geçerli olmadığını belirtmektedir.

LÜTFEN AŞAĞIDAKİ BOŞLUKLARI DOLDURUNUZ?

1. Üyelik şeklinizi belirtiniz? (Sadece 1 tanesi)

1. Bireysel ( ) 2. Aile ( )

2. Ne kadar zamandır bu tesise üyesiniz?

1. 1 yıldan az ( ) 2. 1 yıldan fazla ( )

3. Ortalama olarak ne kadar sıklıkla tesislerimizi kullanıyorsunuz?

1. Haftada 1-2 defa ( ) 2. Haftada 3-4 ( ) 3. Haftada 5-6 defa ( )
4. Haftada 7 ve daha fazla ( )

4. Ortalama olarak tesise ulaşım süreniz nedir?

1. 10 dakikadan az ( ) 2. 10-15 dakika ( ) 3. 16-20 dakika ( )
4. 21-25 dakika ( ) 5. 26-30 dakika ( ) 6. 30 dakikadan fazla ( )

5. Cinsiyetiniz? 1. E ( ) 2. K ( )

6. Yaşınız?

1. 18 yaş altı ( ) 2. 18-25 yaş arası ( ) 3. 26-35 yaş arası ( )
4. 36-50 yaş arası ( ) 5. 51 yaş ve üstü ( )

7. Medeni haliniz? Aile Bireyleri Sayısı: _____

1. Bekar ( ) 2. Evli ( )

9. Ailenin aylık ortalama toplam geliri:

1. 250 TL' den az ( ) 2. 250 TL-500 TL ( ) 3. 500 TL-750 TL ( )
4. 750 TL-1000 TL ( ) 5. 1000 TL-1500 TL ( ) 6. 1500 TL-2000 TL( )
7. 2000 TL ve yukarısı ( )

10. En son bitirdiğiniz okul?

1. İlk öğretim ( ) 2. Orta Öğretim ( ) 3. Üniversite ( )

11. Mesleğiniz: _____

BEKLENEN HİZMET Bu Sizin İçin Ne Kadar Önemli?		ALGILANAN HİZMET Kulübünüz Veya Tesisiniz Ne Kadarını Yaptı?	
ÇALIŞANLAR	AZ Önemli ⇒ ÇOK Önemli	Zayıf ⇒ Orta Mükemmel	
1. Gerekli bilgi ve becerilere sahip olmak	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	
2. Temizlik ve Kıyafet	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	
3. Yardım etmeye istekli olmak	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	
4. Sabır	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	
5. Üyelerle iletişim	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	
6. Şikayetlere cevap vermek	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	
7. Nezaket	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	
8. Eğitmenlerin müşterilere bireysel ilgi göstermesi	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	
9. Sunulan hizmette tutarlı olmak	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	

PROGRAM	**AZ Önemli ⇒ ÇOK Önemli**	**⇒ Zayıf Orta Mükemmel**
1. Programın çeşitliliği	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
2. Uygun seviyede programların varlığı	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
3. Program zamanının uygunluğu	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
4. programların kalitesi ve içeriği	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
5. Sınıf mevcudunun uygunluğu	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
6. Arka fon müziği (var ise)	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
7. Alan yeterliliği	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD

SOYUNMA ODALARI	AZ Önemli → ÇOK Önemli	→ Zayıf Orta Mükemmel
1. Soyunma dolaplarının varlığı	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
2. Genel Bakım	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
3. Duşların temizliği	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
4. Soyunma odalarına ulaşım	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
5. Güvenlik	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD

TESİS	AZ Önemli → ÇOK Önemli	→ Zayıf Orta Mükemmel
1. Yerleşim Uygunluğu	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
2. Çalışma saatleri	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
3. Park olanakları	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
4. Binaya giriş	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
5. Park alanının güvenliği	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
6. Isı kontrolü	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
7. Aydınlatma kontrolü	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
8. Çevrenin hoşluğu	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
9. Araç-gerecin modernliği	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
10. İşaret ve yönlendirme yeterliliği	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
11. Araç-gereç çeşitliliği	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
12. Antrenman araç-gereçlerinin varlığı	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD
13. Araç-gereçlerin genel bakımı	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) GD

EK-B: Etik Kurul Kararı

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR YÜKSEKOKULU
Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurul Kararı

25/12/2012

Karar Sayısı: 2012/21

Sayın: **Yrd.Doç.Dr. Hayri DEMİR**
Selçuk Üniversitesi
Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu
Selçuklu/KONYA

"Yerel Yönetim Birimlerinde Belediyelerin Sportif Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi (Konya Örneği)" başlıklı yüksek lisans tez projesi öneriniz incelenmiş ve Yüksekokulumuz Girişimsel Olmayan Etik Kurul Yönergesine uygunluğuna oy birliği ile karar verilmiştir.

Doç.Dr. Şükrü Serdar BALCI
Başkan

Yrd.Doç.Dr. Sultan HARBİLİ
Üye

Yrd.Doç.Dr.Erkan Faruk ŞİRİN
Üye

Yrd.Doç.Dr.Menibe AKANDERE
Üye

Yrd.Doç.Dr. Serkan REVAN
Raportör

İlgilere Tebliğ edelim

1- Etik kurul kararları Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu "Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurul Yönergesi"ne göre verilmektedir.
2-Etik kurul kararları danışma niteliğindedir, üyeler projeler hakkında verdikleri kararlardan dolayı idari ve cezai sorumluluk taşımaz.
3-Projenin yürütülmesi sırasında oluşacak olumsuzluklarda proje yürütücüleri sorumludur.

S.Ü. BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR YÜKSEKOKULU TEL: (0332) 241 00 41 FAX: (0332) 241 16 08 KAMPÜS/KONYA

10. ÖZGEÇMİŞ

25.07.1987 tarihinde Konya'da doğdu. ilköğretim ve lise öğrenimini Konya'da tamamladı. 2010 yılında Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi bölümünden mezun oldu. Eskrim müsabakalarında milli sporcu olarak ülkeyi temsil etti. 2010 yılında Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Spor Yöneticiliği Anabilim dalında yüksek lisans eğitimine başladı. 2010 yılından itibaren ulusal ve uluslararası birçok eskrim şampiyonasında eskrim milli takım antrenörü ve milli hakemi olarak görev yaptı. 2012 yılında Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünde araştırma görevlisi olarak göreve başladı. Halen Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulunda araştırma görevlisi olarak çalışmaktadır.