



Özel ve Kamuya Ait Spor Tesislerini Kullanan Bireylerin Memnuniyet Düzeylerinin Deęerlendirilmesi (Kocaeli Örneği)

Prof. Dr. Serap ÇOLAK

Kocaeli Üniversitesi

Spor Bilimleri Fakültesi

ORCID: 0000-0003-3093-0607

Safa YILMAZ

Kocaeli Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

ORCID: 0000-0003-4893-9407

Halil ÇAKIL

Kocaeli Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

ORCID: 0000-0002-2430-4813

Özet

Spor Tesisleri sporun temelini oluşturan en önemli bileşenlerden birisidir. Topluma en iyi şekilde spor hizmeti verilmesinde spor tesislerinin niteliği önemli bir kriterdir. Bu çalışmanın amacı Kocaeli merkezde yer alan Kamu tesisleri ve Özel tesislerin memnuniyet düzeyini belirleyen temel faktörlerin neler olduğunu

ortaya koymaya çalışmaktır. Araştırmanın çalışma grubunu Kocaeli ilinde yaşayan bireyler oluşturmaktadır. Araştırmaya 104 erkek ve 108 kadın olmak üzere toplam 212 birey katılmıştır. Katılımcıların %58'i özel spor tesislerini, %42'si kamu spor tesislerini tercih etmiştir. Araştırmada demografik veriler kişisel bilgi formu ile elde edilmiştir. Tesislerinden yararlanan kişilerin memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik veriler ise (Yaşar Y. 2013) tarafından geliştirilen "Spor tesisleri müşteri memnuniyet ölçeği" (STMMÖ) ile veriler toplanmıştır. Elde edilen veriler Spss 25 paket programı ile analiz edilmiştir. Sonuç olarak, katılımcıların spor tesislerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan analizler sonucunda tesis tercihi değişkenine göre "Soyunma odaları", "Spor yapılan alan", "Alet ekipmanların kalitesi", "Eğitmenler" ve "Personeller" alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur($p<0.05$). Kamuya ait soyunma odaları ve spor yapılan alanların özel tesislere göre daha iyi olduğu tespit edilmiştir. Kamu veya Özel tesislerin belirli zaman aralıkları ile üyelerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmeleri gerekmektedir.

Anahtar Kelimeler: Spor, Spor tesisi, Memnuniyet, Özel Spor Tesisi, Kamu Spor Tesisi

Evaluation of Satisfaction Level of Individuals Using Private and Public Sports Institutions (Kocaeli)

Abstract

Sports Facilities are one of the most important components that form the basis of sports. The quality of sports facilities is an important criterion in providing the best sports service to the society. The aim of this study is to try to reveal the main factors that determine the satisfaction level of Public and Private facilities in the center of Kocaeli. The study group of the research consists of individuals living in Kocaeli province. A total of 212 individuals, 104 men and 108 women, participated in the study. 58% of the participants preferred private sports facilities and 42% preferred public sports facilities. Demographic data in the study were obtained with a personal information form. The data to determine the satisfaction levels of the people who use the facilities were collected with the "Sports facilities customer satisfaction scale" (STMMÖ) developed by (Yaşar Y. 2013). The obtained data were analyzed with Spss 25 package program. As a result, as a result of the analyzes made to determine the satisfaction level of the participants with the sports facilities, according to the facility preference variable, "Changing rooms", "Sports area", "Quality of tools and equipments", "Trainers" and "Staff". Statistically significant differences were found in the sub-dimensions ($p<0.05$). It has been determined that public locker rooms and sports areas are better than private

facilities. Public or Private facilities are required to measure the satisfaction level of their members at certain time intervals.

Keywords: Sports, Sports facility, Satisfaction, Private Sports Facility, Public Sports

GİRİŞ

Spor çağdaş insan yaşamının çok önemli bir parçası olup toplumları olumlu yönde etkileyen en önemli etkenlerden biridir. Sporu oluşturan en önemli bileşenlerden biri de spor tesisleridir. Toplumla en iyi şekilde spor hizmeti verilmesinde spor tesislerinin niteliği önemli bir kriterdir.

Geçmişten günümüze sporun tarihine baktığımızda ve sporun yaygınlaşmasıyla ilk olarak 19. Yüzyılda Almanya ve Amerika Birleşik Devletleri'nde spor tesisleri kurulmaya başlamıştır.

Spor insan gücünün kendine güven, grup çalışması, karşılıklı dayanışma, davranış dürüstlüğü, değerlerin yerleştirilmesi, beden ve ruh sağlığının olduğu ve geliştirici amaçları öngören araçtır. İnsan yaşamı ile birbirinden ayrılmaz bir bütün haline gelen spor, insanın tüm yaşamı boyunca sağlıklı, başarılı, mutlu olmasında ve moral gücü yüksek tutulmasında önemli bir rol oynamaktadır (Karataş ve Ark., 2011).

Spor tesisi denildiğinde her yaş grubundaki insanın sağlıklı kalabilmesi ve yaşayabilmesi için özel ve kamu kuruluşları tarafından farklı branş türlerinde hizmet veren aktivite yerleri aklı gelmektedir (Yıldırım M., 2017).

Özel Spor kurumlarını ise, insanların spor yapmak için başvurdukları, çeşitli spor aktivitelerinin bir arada yapıldığı spor merkezleri olarak tanımlayabiliriz. Son yıllarda sayıları bir hayli artan bu özel spor merkezleri, insanların düzenli egzersiz yapmalarında etkili bir araç olarak görülmektedir (Üzüm ve Ark, 2016).

Kamu ve özel spor işletmelerinin varlık nedeni, temelde müşterilerin spor konusundaki beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayacak tarzda, en uygun fiyat ve zamanda hizmet tasarlayıp sunmaktır. Bu nedenle spor hizmetlerinin müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilecek düzeyde olması için müşteri talep ve beklentilerinin tespiti spor pazarlaması açısından oldukça önem arz etmektedir (Üzüm ve Ark, 2016).

Spor tesislerinin kurulmasıyla birlikte tesisler spor yapan bireylere farklı imkanlar sunmaya başlamış ve bireylerin hangi tesisi tercih edeceği tesislerin yeterlilik düzeylerine bağlı olmuştur. Tesislerin devamlılığını sürdürebilmesi ve etkinliğini koruyabilmesi için müşterilerine daha iyi imkanlar ve yeniliklere ayak uydurabilmesi gerekmektedir.

Bu sonuçlar doğrultusunda tesislerin yeterlilik düzeylerinin incelenmesi ve eksikliklerin giderilip müşterilere daha iyi imkanlar sunulması elzemdir.

Bu çalışmanın temel amacı Kocaeli ilinde yer alan Kamu tesisleri ile Özel tesislerin sundukları hizmetlerini kullanan bireyler tarafından nasıl algıladıkları ve hizmet kalitesi memnuniyet düzeyini belirleyen temel faktörlerin neler olduğunu ortaya koymaya çalışmaktır.

MATERYAL VE METOT

Araştırma Modeli

Bu araştırmada nicel araştırma yöntemlerinde betimsel tarama modeli kullanılmıştır.

Çalışma Grubu

Araştırmanın örneklemini Kocaeli ilinde yaşayan, özel (Lifeexpress, Tek Tercih Spor Kulübü, Fit4over) ve kamu tesislerini (Kartepe Belediye yüzme havuzu, İzmit Belediye yüzme havuzu, Gölcük Belediye yüzme havuzu) kullanan 104 erkek ve 108 kadın olmak üzere toplam 212 katılımcıdan oluşmaktadır.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada tesisleri kullanan bireylerin tesise karşı memnuniyetlerini belirlemek amacıyla (Yaşar Y. 2013) tarafından geliştirilen ‘‘Spor tesisleri müşteri memnuniyet ölçeği’’ (STMMÖ) kullanılmıştır.

Spor tesisleri müşteri memnuniyet ölçeği (STMMÖ): STMMÖ toplam 31 maddeden oluşan, 5’li likert tipi bir ölçektir. Anket formunda bulunan ifadeler hizmet kalitesini, soyunma odaları, spor yapılan alan, alet-ekipmanların kalitesi, eğitmenler, personeller ve kişisel algılar olmak üzere 6 boyutta incelemek üzere tasarlanmıştır. Ölçekteki soruların ilk 6 tanesi soyunma odalarıyla ilgili (1,2,3,4,5,6),4 tanesi spor yapılan alan ile ilgili (7,8,9,10), 6 tanesi tesisteki alet ve ekipmanlarla alakalı (11,12,13,14,15,16), 5 tanesi eğitmenler hakkında (17,18,19,20,21),5 tanesi personeller hakkında (22,23,24,25,26) ve 5 tanesi kişisel hislerle alakalıdır (27,28,29,30,31). Ölçeğin

puanlama seçenekleri ‘Kesinlikle katılmıyorum (1 puan), Katılmıyorum (2 puan), Kararsızım (3 puan), Katılıyorum (4 puan), Kesinlikle Katılıyorum (5 puan)’ şeklindedir.

Verilerin Analizi

Elde edilen veriler SPSS 24.0 paket programında analiz edilmiştir. Değişkenler normal dağılıma uygunluk göstermediklerinden bağımsız iki örneklem karşılaştırmasında Mann Whitney U testi ve çoklu grup karşılaştırılmasında Kruskal-wallis testi kullanılmıştır. Ayrıca değişkenlere ait tanımlayıcı istatistik tablosu oluşturulmuştur. Anlamlılık düzeyi 0,05 olarak alınmıştır.

BULGULAR

Tablo 1. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımları

Cinsiyet	N	%
Kadın	108	50,9
Erkek	104	49,1
Toplam	212	100

Tablo 1’e göre araştırma grubunun %50,9’nun kadın (108), %49,1’inin erkek (104) olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Tesis kullanım Tercih Dağılımları

Tesis Tercihi	N	%
Özel	123	58,0
Kamu	89	42,0
Toplam	212	100

Tablo 2’e göre araştırma grubunun %58,0’ı Özel Tesisi (123), %42,0’ı Kamuya (89) ait spor tesisi tercih ettiği tespit edilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Medeni Durum Dağılımları

Medeni Durum	N	%
Evli	114	53,8

Bekar	98	46,2
Toplam	212	100

Tablo 3'e göre araştırma grubunun %53,8'i evli (114), %46,2'si bekar (98) olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4. Katılımcıların Yaş Dağılımları

Yaş	N	%
18-24	41	19,3
25-29	59	27,8
30-34	45	21,2
35-39	47	22,2
40+	20	9,4
Toplam	212	100

Tablo 4'e göre araştırma grubunun %19,3'ünün 18-24 yaş (41), %27,8'nin 25-29 yaş (59), %21,2'sinin 30-34 yaş (45), %22,2'sinin 35-39 yaş (47), %9,4'nün 40+ yaş (20) olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların Aylık Gelir Dağılımları

Aylık Gelir	N	%
0-1000TL	19	9,0
1000-3000TL	54	25,5
3000-6000TL	51	24,1
6000-10000TL	49	23,1
10000TL+	39	18,4
Toplam	212	100

Tablo 5'e göre araştırma grubunun %9,0'nin 0-1000tl (19), %25,5'nin 1000-3000tl (54), 24,1'nin 3000-6000tl (51), 23,1'nin 6000-10000tl (49), %18,4'nün 10000tl+ (39) olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 6. Katılımcıların Özel Ve Kamu Sektörlerinde Çalışma Durumlarına Göre Dağılımları

Meslek	N	%
Özel	160	75,5
Kamu	52	24,5
Toplam	212	100

Tablo 6'ya göre araştırma grubunun %75,5'nin Özel Sektör (160), %24,5'nin Kamu Sektöründe (52) çalıştığı tespit edilmiştir.

Tablo 7. Katılımcıların Ne Kadar Süredir Spor Yaptıklarına Göre Dağılımı

Spor Süresi	N	%
0-6 Ay	71	33,5
7-12 Ay	69	32,5
13-24 Ay	27	12,7
25-36 Ay	24	11,3
36 Ay+	21	9,9
Toplam	212	100

Tablo 7'ye göre araştırma grubunun %33,5'i 0-6 ay (71), %32,5'i 7-12 ay (69), %12,7'i 13-24 ay (27), %11,3'ü 25-36 ay (24), %9,9'u 36ay+ (21) olarak tespit edilmiştir.

Tablo 8. Katılımcıların Tesiste Ne Kadar Süredir Spor Yaptıklarına Göre Dağılımı

Tesis Kullanımı	N	%
0-6 Ay	110	51,9
7-12 Ay	72	34,0

13-24 Ay	18	8,5
25-36 Ay	8	3,8
36 Ay+	4	1,9
Toplam	212	100

Tablo 8'e göre araştırma grubunun %51,9'u 0-6 ay (110), %34,0'ı 7-12 ay (72), %8,5'i 13-24 ay (18), %3,8'i 25-36 ay (8), %1,9'u 36ay+ (4) olarak tespit edilmiştir.

Tablo 9. Katılımcıların Tesis Tercihi Değişkenine Göre Analiz Sonuçları

Hizmet Kalitesi	Tesis	N	Ort.	Ss	Z	P
Soyunma Odaları	Kamu	123	134,64	,75412	-7,915	0,000* *
	Özel	89	67,61	,30443		
Spor Yapılan Alan	Kamu	123	132,77	,77602	-7,434	0,000* *
	Özel	89	70,20	,29714		
Alet-Ekipmanların Kalitesi	Kamu	123	80,57	,84378	-7,267	0,000* *
	Özel	89	142,33	,36160		
Eğitmenler	Kamu	123	69,46	,61858	-10,394	0,000* *
	Özel	89	157,70	,60154		
Personeller	Kamu	123	67,30	,52702	-11,004	0,000* *
	Özel	89	160,67	,51916		
Kişisel Hisler	Kamu	123	106,99	,55591	-,139	0,889
	Özel	89	105,82	,27297		

Tablo 9'a göre araştırma grubunun tesis tercihi değişkenine bağlı olarak yapılan analizde ölçeğin 'Kişisel his' alt boyutunda farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ($p>0.05$), diğer alt boyutlarda ise farkın anlamlı olduğu gözlemlenmiştir ($p<0.001$).

Tablo 10. Katılımcıların Cinsiyet Değişkinine Göre Müşteri Memnuniyet Ölçeğinin Alt Boyutlarına Ait Toplam Puanlarını Ait Tanımlayıcı İstatistik ve P Değeri

Hizmet Kalitesi	Cinsiyet	N	Mean	Ss	Z	P
Soyunma Odaları	Kadın	108	122,26	,54345	-3,842	0,000**
	Erkek	104	90,13	,69198		
Spor Yapılan Alan	Kadın	108	114,69	,52377	-2,010	0,044*
	Erkek	104	97,99	,72654		
Alet-Ekipmanların Kalitesi	Kadın	108	113,51	,69851	-1,703	0,089
	Erkek	104	99,22	,66825		
Eğitmenler	Kadın	108	109,39	,88193	-,703	0,482
	Erkek	104	103,50	,85526		
Personeller	Kadın	108	104,56	,73700	-,700	0,484
	Erkek	104	108,51	,83203		
Kişisel Hisler	Kadın	108	119,03	,73700	-,476	0,634
	Erkek	104	93,49	,41881		

Tablo 10'a göre araştırma grubunun cinsiyet değişkenine bağlı olarak yapılan analizde soyunma odaları ve spor yapılan alan alt boyutlarında farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu diğer alt boyutlarında ise farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı gözlemlenmiştir($p>0.05$).

Tablo 11. Katılımcıların yaş değişkenine göre ölçeğin alt boyutlarına ait analiz sonuçları

Hizmet Kalitesi	Yaş	N	ort	Std	χ^2	P	Farkın kaynaklandığı grup
Soyunma Odaları	18-24 ¹	41	94,60	,704	27,175	0,000	1>5 p= 0,025
	25-29 ²	59	126,86	,633			2>5 P= 0,012
	30-34 ³	45	125,08	,606			3>4 p= 0,025
	35-39 ⁴	47	86,65	,577			2>4 p= 0,007
	40+ ⁵	20	75,70	,636			
Spor Yapılan Alan	18-24	41	95,33	,806	9,304	0,054	-
	25-29	59	115,36	,556			
	30-34	45	123,01	,557			
	35-39	47	100,72	,532			
	40+	20	79,68	,766			
Alet-Ekipmanların Kalitesi	18-24	41	84,85	,626	12,889	0,012	5>1 p= 0,007
	25-29	59	111,20	,523			
	30-34	45	96,06	,743			
	35-39	47	114,65	,805			
	40+	20	141,35	,671			
Eğitmenler	18-24	41	85,10	,755	29,973	0,000	4>1 p= 0,002
	25-29	59	87,89	,723			5>1 p= 0,000
	30-34	45	101,59	,924			4>2 p= 0,001

	35-39	47	133,52	,866			5>1 p= 0,000
	40+	20	152,83	,721			40+>30-34 p=,018
Personeller	18-24	41	98,35	,718	27,054	0,000	4>2 p= 0,005 5>2 p= 0,000 5>3 p= 0,001 5>1 p= 0,003
	25-29	59	85,96	,704			
	30-34	45	96,00	784			
	35-39	47	127,47	,815			
	40+	20	158,15	,536			
Kişisel Hisler	18-24	41	97,12	,427	5,659	0,226	-
	25-29	59	114,07	,341			
	30-34	45	116,63	,352			
	35-39	47	92,85	,495			
	40+	20	113,13	,415			

Tablo 11'e göre araştırma grubunun yaş değişkenine bağlı olarak yapılan analizde spor yapılan alan ve kişisel hisler alt boyutlarından farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ($p>0.05$), diğer boyutların tamamında farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$).

TARTIŞMA ve SONUÇ

Araştırmaya 104 erkek, 108 kadın katılmıştır. Karabacak'ın (2018) yapmış olduğu çalışmada Kocaeli'nde yaşayan bireylerin cinsiyet dağılımlarının birbirlerine yakın olduğu görülmüştür. Eser'in (2015) yapmış olduğu çalışmada ise erkek bireylerin kadın bireylere oranla tesise katılımları daha fazla olduğu ve istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmüştür ($p<0.05$).

Katılımcıların spor tesislerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan analizler sonucunda tesis tercihi değişkenine göre "Soyunma odaları", "Spor yapılan alan", "Alet ekipmanların kalitesi" ve "Eğitmenler" ve "Personeller" alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($p<0.05$). Kamuya ait soyunma odaları ve spor yapılan alanların özel tesislere göre daha iyi olduğu tespit edilmiştir. Bunun sebebi pandemi ile birlikte özel

tesislerin zarara uğrayıp personel azaltma yolunu tercih ettiği için soyunma odaları ve spor yapılan alanların temizlik konusunda eksik kalmasının başlıca neden olduğu düşünülmektedir. Özel tesislerde ise ekipmanların kalitesi, eğitmenler ve personellerin kamu tesislerine nazaran daha başarılı olduğu ve istatistiksel açıdan anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Üzüm ve ark. (2016)'da yapmış olduğu çalışmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir, araştırmada özel ve kamu tesisleri arasında yapılan karşılaştırmada özel tesislerin kamu tesislerine göre daha başarılı olduğunu tespit etmişlerdir.

Katılımcıların spor tesislerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan analizler sonucunda cinsiyet değişkenine göre "Soyunma odaları" ve "Spor yapılan alan" alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($p < 0,05$). Spor tesislerinden yararlanan kadınların soyunma odaları ve spor yapılan alan boyutlarında erkeklere oranla daha memnun oldukları tespit edilmiştir. Yıldırım'ın (2017) yapmış olduğu çalışmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Kadınların erkeklere oranla tesis atmosferi alt boyutunda tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit etmişlerdir.

Katılımcıların spor tesislerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan analizler sonucunda yaş değişkenine göre "Soyunma odaları", "Alet ekipmanların kalitesi" "Eğitmenler" ve "Personeller" alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Soyunma odaları alt boyutunda 30-34 yaş grubundakilerin 40+ ve 30-34 yaş grubuna göre göre, 25-29 yaş grubundakilerin 40+ yaş grubuna göre 25-29 yaş grubunun 35-39 yaş grubuna göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, alet ekipmanların kalitesi alt boyutunda 40+ yaş grubundakilerin 18-24 yaş grubuna göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, eğitmenler alt grubunda 35-39 yaş grubundakilerin 18-24 yaş grubuna göre 40+ yaş grubunun 18-24 yaş grubuna göre 35-39 yaş grubunun 25-29 yaş grubuna göre 40+ yaş grubunun 25-29 yaş grubuna göre 40+ yaş grubunun 30-34 yaş grubuna göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu ve personeller alt boyutunda ise 35-39 yaş grubundakilerin 25-29 yaş grubundakilere göre 40+ yaş grubunun 25-29 yaş grubuna göre 40+ yaş grubunun 25-29 yaş grubuna göre 40+ yaş grubunun 30-34 yaş grubuna göre 40+ yaş grubunun 18-24 yaş grubundaki bireylere göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu ve istatistiksel açıdan anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Çolak ve Dolu'nun (2018) yapmış olduğu çalışmada ise personellerin bireylere karşı tutumları incelendiğinde cinsiyet dağılım sonuçlarına göre erkekler ve kadınlar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Sonuç olarak, Kamu veya Özel fark etmeksizin tesislerin belirli zaman aralıkları ile üyelerine yönelik memnuniyet düzeylerini ölçmeleri gerekmektedir. Çünkü tesislerin mevcut olarak bulunan bireylerin koruyabilmesi, yeni bireylerin kazanabilmesi, rekabet ortamında tutunabilmesi, personellerin eksikliklerinin giderilmesi ve performans düzeylerinin ölçülmesi, tesis araç gereçlerinin ve soyunma odalarının beklentiler yönünden yenilenebilmesi ve eksikliklerinin giderilmesi gibi birçok alanda tesisin kendini geliştirmesi için bireylere yönelik memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi bir elzendir.

Araştırma sonuçlarına göre aşağıdaki maddeler önerilmektedir.

Kamuya ait tesislerde alet ekipmanların kalitesinin artırılması ve mevcut personellerin ve eğitimcilerin birtakım eğitimlerden geçerek daha başarılı olması ve bireylerin ihtiyaçlarını daha iyi bir biçimde gerçekleştirebilmesi gerekmektedir.

- Özel tesislerin mevcut bireyelerine elinde tutabilmesi için soyunma odalarının genişletilmesi ve bireylere daha iyi bir hizmet sunabilmesi gerekmektedir.
- Tesislerin kendini güncel tutabilmesi, bireyelerin programlarını belirli zaman aralıklarıyla yenilemesi ve programları çeşitlendirmesi gerekmektedir.
- Tesislerin havalandırma, aydınlatma vb. gibi spor yapılan alan içinde bulunan özelliklerini sürekli kontrol etmesi ve bireyelerin ilgisini çekecek şekilde dizayn etmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Çolak, S. , Dolu, U. (2018). The Investigation Of The Level Of Satisfaction Of Customers For Different Categories Of The Sports Centers. The Journal Of International Anatolia Sport Science, 3 (1), 264-265

Eser, F. D. (2015). Üniversite Spor Tesisleri Kullanıcıları Memnuniyet Düzeyi (Pamukkale Üniversitesi Spor Merkezi Örneği). (Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Öğretimi Anabilim Dalı, Denizli, Türkiye, S: 73.

Karabacak, S. (2018). Büyükşehir Belediyesi Spor Hizmetlerinin Belirlenmesi ve Yerel Halkın Memnuniyet Düzeyi" Kocaeli İli Örneği". (Bilim Uzmanlığı Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, 58-70.

Karataş, Ö. , Yücel, A. S. , Karademir, T. & Karakaya, Y. E. (2011). Malatya’da Sporun Yaygınlaştırılması Açısından Spor Tesislerinin Yeterlilik Düzeyinin İncelenmesi. Spor Bilimleri Dergisi, 22 (4), 154-163

Üzüm, H., Yeşildağ, B., Karlı, Ü., Ünlü, H., Parlar, F. M., Çokpartal, C., & Tekin, N. (2016). Kamu Ve Özel Spor Merkezleri Müşterilerinin Hizmet Kalitesi Algılarının İncelenmesi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(3), 167-180.

Yaşar, Y. (2013). Türkiye’de Fitness Sektöründe Tüketicilerin Hizmet Kalitesi Algısının Ağaoğlu Myclub World Şubesi Örneği Üzerinden İncelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, 97-100.

Yıldırım, M. (2017). Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği Geliştirilmesi: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması. 21. Yüzyılda Eğitim Ve Toplum Eğitim Bilimleri Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 6 (16), 157-176