

**KAMU SPOR HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA HİZMET KALİTE
ALGISINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ VE
MEMNUNİYET ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: DENİZLİ İLİ
İNCELEMESİ**

Gölsüm YALÇINKAYA

Haziran, 2025

**KAMU SPOR HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA HİZMET KALİTE
ALGISINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ VE
MEMNUNİYET ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: DENİZLİ İLİ
İNCELEMESİ**

**Pamukkale Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Maliye Ana Bilim Dalı
Maliye Programı
Doktora Tezi**

Gölsüm YALÇINKAYA

Danışman: Doç. Dr. Aylin İDİKUT ÖZPENÇE

**Haziran 2025
DENİZLİ**

ETİK BEYAN

Bu tezin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini; bu çalışmanın doğrudan birincil ürünü olmayan bulguların, verilerin ve materyallerin bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini ve alıntı yapılan çalışmalara atıfta bulunulduğunu beyan ederim.

Gülsüm YALÇINKAYA

ÖNSÖZ

Akademik hayatım boyunca, doktora çalışmalarına başlamamda ve çalışma süresince en büyük motivasyon kaynağım hep çok saygıdeğer ve sevgili babam olmuştur. Onun eğitimci kimliği ve bana olan sarsılmaz inancı sayesinde bu çalışmaları gerçekleştirme arzusu duydum. O'na, kıymetli anneme ve aileme öncelikle desteklerinden dolayı teşekkür ederim.

Lisansüstü çalışmalarım süresince bana yol arkadaşlığı yapan, hedef koymamı sağlayan ve birlikte geçirebileceğimiz zamanlarda bile beni çalışmam için yüreklendirip olgunlukla ve büyük bir sabırla bekleyen kızım Derin'e teşekkür etmek isterim.

Akademiye katılmamda beni her zaman yüreklendiren, ışıyla beni ve nice öğrencisini aydınlatan çok kıymetli danışman hocam Doç. Dr. Aylin İDİKUT ÖZPENÇE' ye, tüm destekleri, katkıları ve yol göstericiliği için çok teşekkür ederim. Tez izleme süresince benden desteklerini esirgemeyen çok değerli hocalarım Doç. Dr. Ufuk GENÇEL ve Dr. Öğr. Üyesi Umut TEPEKULE' ye, tezime katkılarından dolayı Doç. Dr. Eren ERGEN' e ve Dr. Öğr. Üyesi Emrah NOYAN' a teşekkür ederim. Özellikle tez aşamasında bilgileri ile bana yardımcı ve destek olan çok kıymetli Dr. Volkan AKÇİT ve Dr. Öğr. Üyesi Veli Rıza KALFA' ya; ayrıca İbrahim ÇATIR' a teşekkürü bir borç bilirim.

ÖZET

KAMU SPOR HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA HİZMET KALİTE ALGISINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ VE MEMNUNİYETE ETKİSİ: DENİZLİ İLİ İNCELEMESİ

YALÇINKAYA, Gülsüm
Doktora Tezi
Maliye ABD
Maliye Doktora Programı
Tez Yöneticisi: Doç. Dr. Aylin İDİKUT ÖZPENÇE

Haziran 2025, X+152 Sayfa

Modern toplumlarda, spor hizmetlerine olan talebin gün geçtikçe artması sonucunda bireyler, bu hizmetlerin özel sektör piyasaları tarafından sağlanmasının yanı sıra devlet tarafından da sunulmasını talep etmektedir. Kamu hizmetleri bileşenlerinden olan kamu spor hizmetlerinin, kamusal mal özelliği taşıması ve yarattıkları olumlu dışsalıklar devletin bu piyasalarda var olma gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır.

Kamu tarafından sağlanan spor yatırımlarının ve hizmetlerinin amaçlanan kamu spor politikası hedeflerine ulaşıp ulaşmadığı önemlidir. Bu nedenle çalışmada kamu spor hizmetlerinin sunumunda hizmet kalitesi algısını etkileyen faktörler analiz edilmiş ve bu faktörlerin memnuniyet üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışmanın birinci bölümünde kamu harcamaları, kamu spor harcamaları kavramı ve kapsamı, spor piyasalarında kamu sektörünü zorunlu kılan nedenler açısından spor piyasalarında piyasa başarısızlıkları ve spor piyasalarına devlet müdahaleleri ele alınmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde kamu hizmeti kavramı, hizmet türleri, hizmetlerin özellikleri, kamu hizmetlerinin sunumunda uygulanan ilkeler incelenmiştir. Kamu spor hizmeti kavramı, Türkiye'de kamu spor hizmetleri sağlayıcıları açısından ele alınmış, kamu hizmet kalitesi kavramı ve kamu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi ve memnuniyete yönelik yaklaşımlar incelenmiştir. Bu bölümde ayrıca kamu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi algısı ve memnuniyetini ölçmek için kullanılan analiz yöntemleri ve kamu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi ile memnuniyet ölçümleri üzerine yapılmış ampirik çalışmalara yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde, Denizli ilinde kamu spor hizmetlerinin sunumunda hizmet kalitesi algısını etkileyen faktörler analiz edilerek memnuniyete etkileri araştırılmıştır. Çalışmanın bu bölümünde, yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular değerlendirilerek çözüm önerileri sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Kamu spor harcamaları, Kamu spor hizmetleri, Kamu spor hizmetlerinde kalite algısı, SERVPERF, Memnuniyet, Doğrulamalı faktör analizi, Regresyon analizi.

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING SERVICE QUALITY PERCEPTION IN THE PROVISION OF PUBLIC SPORTS SERVICES AND EFFECT ON SATISFACTION: A STUDY OF DENİZLİ PROVINCE

YALÇINKAYA, Gülsüm

Doctoral Thesis

Department of Public Finance

Public Finance Doctoral Programme

Adviser of Thesis: Doç. Dr. Aylin İDİKUT ÖZPENÇE

June 2025, X+152 Pages

In modern societies, as the demand for sports services increases day by day, individuals demand that these services be provided by the state as well as by private sector markets. The fact that public sports services, which are components of public services, have the characteristics of public goods and the positive externalities they create reveals the necessity of the state to exist in these markets.

It is important whether publicly provided sports investments and services achieve the intended public sports policy goals. Therefore, in this study, the factors affecting the perception of service quality in the provision of public sports services were analyzed and the effects of these factors on satisfaction were examined. In the first part of the study, public expenditures, the concept and scope of public sports expenditures, market failures in sports markets in terms of the reasons that necessitate the public sector in sports markets and state interventions in sports markets are discussed. In the second part of the study, the concept of public service, types of services, characteristics of services, and principles applied in the provision of public services were examined. The concept of public sports service was addressed in terms of public sports service providers in Türkiye, the concept of public service quality and approaches to service quality and satisfaction in public sports services were examined. In the second chapter, the concept of public service quality and approaches to service quality and citizen satisfaction in public sports services are also examined. This section also includes analysis methods used to measure service quality perception and satisfaction in public sports services and empirical studies on service quality and satisfaction measurements in public sports services. In the third part of the study, the factors affecting the perception of service quality in the provision of public sports services in Denizli province were analyzed and their effects on satisfaction were investigated. In this part of the study, the findings obtained as a result of the analysis were evaluated and solution suggestions were presented.

Keywords: Public sports expenditures, Public sports services, Quality perception in public sports services, SERVPERF, Satisfaction, Confirmatory factor analysis, Regression analysis.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	viii
TABLOLAR DİZİNİ.....	ix
SİMGE VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	x
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU SPOR HARCAMALARI

1.1. Kamu Harcamaları Kavramı.....	5
1.2. Kamu Spor Harcamaları Kavram ve Kapsamı	8
1.3. Spor Piyasalarında Kamu Sektörünü (Harcamalarını) Gerekli Kılan Nedenler: Spor Piyasasında Piyasa Başarısızlıkları.....	12
1.3.1. Devletin Ekonomiye Müdahale Gerekçesi: Piyasa Başarısızlıkları.....	12
1.3.1.1. Piyasa Başarısızlığı Türleri.....	13
1.3.1.1.1. Statik Piyasa Başarısızlıkları.....	14
1.3.1.1.1.1. Piyasa Aksaklıkları.....	14
1.3.1.1.1.2. Kamusal Malların (Sosyal Malların) Varlığı.....	15
1.3.1.1.1.3. Dışsallıklar.....	17
1.3.1.1.1.4. Ortak Mülkiyet Konusu Kaynakların Varlığı.....	18
1.3.1.1.1.5. Doğal Tekeller.....	19
1.3.1.1.1.6. Bazı Piyasaların Bulunmaması.....	19
1.3.1.1.1.7. Bilgi Edinmenin Maliyetinin Yüksek Olması ve Asimetrik Bilginin Varlığı	19
1.3.1.1.1.8. Gelir Dağılımında Eşitsizlik ve Yoksulluk.....	20
1.3.1.1.2. Dinamik Piyasa Başarısızlıkları.....	20
1.3.2. Spor Piyasalarında Piyasa Başarısızlıkları.....	21
1.3.2.1. Piyasa Aksaklıkları.....	22
1.3.2.2. Kamusal Mal Kapsamında Spor.....	22
1.3.2.2.1. Yarı Kamusal (Karma) Mal Kapsamında Spor.....	24
1.3.2.2.2. Erdemli Mal Kapsamında Spor.....	25
1.3.2.2.3. Kulüp Malı Kapsamında Spor.....	26

1.3.2.2.4. Küresel Kamusal Mal Kapsamında Spor.....	27
1.3.2.3. Spor Piyasalarında Dışsallıklar.....	28
1.3.2.4. Gelir Dağılımında Eşitsizlik.....	31
1.3.2.5. Kusurlu Bilgi ve Asimetrik Bilginin Varlığı.....	31
1.3.3. Spor Piyasalarında Piyasa Başarısızlıklarına Devlet Müdahaleleri.....	32

İKİNCİ BÖLÜM

KAMU SPOR HİZMETLERİ VE KAMU SPOR HİZMET KALİTESİ

2.1. Kamu Hizmetleri	37
2.1.1. Kamu Hizmeti Kavramı.....	37
2.1.2. Kamu Hizmet Türleri.....	40
2.1.3. Kamu Hizmetlerinin Özellikleri.....	41
2.1.4. Kamu Hizmetlerinin İlkeleri.....	42
2.1.5. Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Uygulanan Usuller.....	44
2.1.5.1. İdare Tarafından Görülme Usulü (Emanet Usulü).....	44
2.1.5.2. Müşterek Emanet Usulü.....	44
2.1.5.3. İltizam Usulü.....	44
2.1.5.4. Ruhsat Usulü.....	45
2.1.5.5. İmtiyaz Usulü.....	45
2.2. Kamu Spor Hizmetleri.....	46
2.2.1. Kamu Spor Hizmetleri Kavramı.....	46
2.2.2. Türkiye’de Kamu Spor Hizmetlerinin Anayasal Düzenlemesi.....	51
2.2.3. Türkiye’de Sağlayıcıları Açısından Kamu Spor Hizmetleri.....	52
2.3. Kamu Spor Tesisleri.....	60
2.4. Kamu Hizmet Kalitesi Kavramı.....	61
2.5. Kamu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalite Algısı ve Memnuniyete Yönelik Yaklaşımlar.....	64
2.6. Kamu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalite Algısını Etkileyen Faktörler ve Kullanılan Memnuniyeti Ölçümlerinde Kullanılan Serperf ve Hennig-Thurau Ölçekleri.....	67
2.6.1. SERPERF Ölçeği.....	67
2.6.2. Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği.....	69
2.7. Kamu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve Vatandaş Memnuniyeti Ölçümleri Hakkında Yapılmış Ampirik Çalışmalar.....	70

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KAMU SPOR HİZMETLERİNDE HİZMET KALİTE ALGISI VE MEMNUNİYETE ETKİSİ: DENİZLİ İLİ ÖRNEĞİ

3.1. Araştırmanın Amacı.....	76
3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri.....	77
3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	78
3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	78
3.5. Araştırmanın Yöntemi.....	80
3.5.1. Veri Toplama Yöntemi.....	80
3.5.2. Verilerin Analizi için Kullanılan Yöntemler.....	83
3.5.2.1. Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	83
3.5.2.2. Güvenilirlik Analizi.....	84
3.5.2.3. Demografik Analizler- Kamu Spor Hizmetlerine Yönelik Kalite Algıları ve Memnuniyet Ortalama Skorları.....	85
3.5.2.4. Normallik Testi.....	85
3.5.2.5. Korelasyon Analizi.....	85
3.5.2.6. Regresyon Analizi.....	86
3.6. Ampirik Uygulama ve Araştırmanın Bulguları.....	87
3.6.1. Pilot Uygulama ve Bulguları.....	87
3.6.2. Örneklem Uygulama ve Bulguları.....	88
3.6.2.1. Demografik Analiz Bulguları.....	88
3.6.2.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları.....	91
3.6.2.2.1. SERVPERF Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları.....	92
3.6.2.2.1.1. Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları.....	92
3.6.2.2.1.2. İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları.....	97
3.6.2.2.2. Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	100
3.6.2.2.2.1. Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları.....	100
3.6.2.2.2.2. İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları.....	103
3.6.2.3. Güvenilirlik Analiz Bulguları.....	105
3.6.2.4. Kamu Spor Hizmetlerine Yönelik Kalite Algıları ve Memnuniyet Ortalama Skorları.....	106
3.6.2.5. Normallik Testi Bulguları.....	107
3.6.2.6. Korelasyon Analizi Bulguları.....	107

3.2.6.7.Çoklu Regresyon Analizi Bulguları.....	110
3.7. Araştırmada Alınan Etik İzinler.....	114
DEĞERLENDİRME VE SONUÇ.....	115
KAYNAKLAR.....	126
EKLER.....	148
ÖZGEÇMİŞ.....	152

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988) tarafından Kavramsallaştırılan ve Cronin ve Taylor Tarafından İncelenen Hizmet Kalitesi Modeli.....	69
Şekil 2. Hizmet Kalitesi Algısını Etkileyen Faktörler ile Memnuniyet için Oluşturulan Araştırma Modeli.....	77
Şekil 3. SERVPERF Ölçeği Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi 5 Faktör Modeli Path Diyagram (t-değerleri-Standardize Edilmemiş Değerler)	93
Şekil 4. SERVPERF Ölçeği Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi 5 Faktör Modeli Path Diyagramı.....	94
Şekil 5. SERVPERF Ölçeği İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi 5 Faktör Modeli Path Diyagramı.	98
Şekil 6. Hennig-Thurau Ölçeği Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi 1 Faktör Modeli Path Diyagramı (t-değerleri-Standardize Edilmemiş Değerler).....	101
Şekil 7. Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi 1 Faktör Modeli Path Diyagramı.....	101
Şekil 8. Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi 1 Faktör Modeli Path Diyagramı.....	103

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Tüketim ve Dışlanabilirlik Özelliklerine Göre Kamusal Mallar.....	16
Tablo 2. Spor Piyasalarında Dışsallıklar: Spor Lig Piyasaları.....	30
Tablo 3. Sporun Toplum Düzeyinde Sağladığı Pozitif Dışsallıklar.....	48
Tablo 4. Araştırmada Kullanılan SERVPERF Ölçeği Boyut ve Maddeleri.....	82
Tablo 5. Araştırmada kullanılan Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği Boyut ve Maddeleri....	83
Tablo 6. Cronbach's Alpha Ölçek Güvenilirlik Katsayıları.....	87
Tablo 7. Demografik Özellikler.....	89
Tablo 8. Kamu Spor Hizmetlerinden Faydalanma ile İlgili Bulgular.....	90
Tablo 9. Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İndekslerinde Mükemmel ve Kabul Edilebilir Uyum Ölçütleri Tablosu.....	92
Tablo 10. Düzey Doğrulamalı Faktör Analizi Ölçüm Modeli Sonuçları.....	95
Tablo 11. SERVPERF Ölçeği Birinci Düzey Doğrulamalı Faktör Analizi Bulguları.....	96
Tablo 12. SERVPERF Ölçeği İkinci Düzey Doğrulamalı Faktör Analizi Bulguları.....	98
Tablo 13. İkinci Düzey Doğrulamalı Faktör Analizi Ölçüm Modeli Sonuçları.....	99
Tablo 14. Birinci Düzey Doğrulamalı Faktör Analizi Ölçüm Modeli Sonuçları.....	102
Tablo 15. Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği Birinci Düzey Doğrulamalı Faktör Analizi Bulguları.....	102
Tablo 16. Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği İkinci Düzey Doğrulamalı Faktör Analizi Bulguları.....	104
Tablo 17. İkinci Düzey Doğrulamalı Faktör Analizi Ölçüm Modeli Sonuçları.....	105
Tablo 18. SERVPERF ve Hennig-Thurau Ölçekleri Güvenilirlik Analizi Bulguları.....	106
Tablo 19. Kamu Spor Hizmetlerine Yönelik Kalite Algıları ve Memnuniyet Ortalama Skorları.....	106
Tablo 20. Ölçeklerin Tanımlayıcı İstatistikleri-Normal Dağılım Testleri Bulguları.....	107
Tablo 21. Pearson Korelasyon Analizi Bulguları.....	108
Tablo 22. Pearson Korelasyon Analizi Bulguları (SERVPERF-Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği).....	109
Tablo 23. Araştırma Modeline ait Regresyon Modeli Özeti.....	111
Tablo 24. Modele ait ANOVA Testi Bulguları.....	112
Tablo 25. Modele ait Katsayı Bulguları.....	112
Tablo 26. Hipotez Testlerinin Sonuçları.....	113

SİMGE VE KISALTMALAR DİZİNİ

vb.	Ve benzeri
yy.	Yüzyıl
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü)
vd.	Ve diğerleri
P	Price (Fiyat)
MC	Marginal Cost (Marjinal Maliyet)
MR	Marginal Revenue (Marjinal Hasılat)
AR-GE	Araştırma Geliştirme
SEM	Structural Equation Models (Yapısal Eşitlik Modellemesi)
DFA	Doğrulayıcı Faktör Analizi
Df	Degree of Freedom (Serbestlik Derecesi)
GFI	Goodness of Fit Index (Uyum İyiiliği İndeksi)
CFI	Comparative Fit Index (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)
NFI	Normed Fit Index (Normlaştırılmış Uyum İndeksi)
TLI	Tucker Lewis Index (Tucker Lewis İndeksi)
RMSEA	Root Mean Square Error of Approximation (Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü)
Sig.	Significance (Anlamlılık)
Sd	Serbestlik Derecesi
VIF	Variance Inflation Factor (Varyans Şişme Değeri)

GİRİŞ

Kamu maliyesinin konusunu insanların toplum olarak birlikte yaşamaları sonucunda ortaya çıkan kolektif ihtiyaçların devlet tarafından karşılanması oluşturmaktadır. Devletler, toplum halinde birlikte yaşamanın bir sonucu olarak ortaya çıkan kamusal ihtiyaçların kıt kaynaklarla karşılanması görevini üstlenmektedir.

Tarih boyunca devletler, toplumsal öncelikleri saptayarak kamusal ihtiyaçları bu öncelikler doğrultusunda karşılamaya çalışmışlardır (Tepekule vd., 2016: 2317). Devlet ve devlete bağlı kurum ve kuruluşlar, kamusal ihtiyaçların karşılanması için sürekli olarak faaliyetlerde bulunmakta ve kamu hizmetleri sunmaktadır. Devlet tarafından sağlanan kamu hizmetlerinin sunulabilmesi için devlet adına ve eliyle harcamalar yapılması gerekmektedir. Kamusal ihtiyaçların devlet ve devlete bağlı kurumlarca karşılanması sonucu ortaya çıkan maliyetler, kamu harcamaları yoluyla giderilmektedir.

Ekonomik birimlerin toplu halde yaşamaya başlaması, toplumsal ihtiyaçların doğmasına neden olmuştur. Toplumsal ihtiyaçların karşılanması ise devletin kamu harcamalarını gerçekleştirmesiyle mümkün olmaktadır. Ekonomi alan yazınında kamu harcamaları ile ilgili temel iki görüş bulunmakta; bunlardan birincisi, kamu harcamalarında minimum düzeyi savunmaktadır. İkinci bakışa göre, devlet kamu harcamalarında bir sınırlamaya sahip olmamalıdır. Özellikle 1929 yılında yaşanan Büyük Buhranın ardından ikinci görüş ağırlık kazanmaya başlamıştır. Bu sayede devlet, eğitim ya da sağlık gibi yarı kamusal malların da üreticisi olmaya başlamıştır. Bu alanlarda yapılan kamu harcamaları ile ülkeler insani gelişimi destekleyen politikaları yürürlüğe sokmuştur. Kamu harcamaları eğitim ve sağlık gibi alanlara da yönelmeye başlamıştır. Böylece ülkeler, kamu harcaması politikaları ile insani gelişimi desteklemiştir (Ergen, 2022: 494).

Değişen kamusal ihtiyaçlar ve talepler, devlet tarafından sunulan hizmetlerin yelpazesini büyük ölçüde arttırmıştır. 21.yy. da modern maliye anlayışı ile devletin ekonomik faaliyetlerinin karmaşık ve yaygın olması, harcamacı devlet kurumlarının kapsamının da genişlemesine neden olmuştur. Klasik anlayışa göre devletin kamu maliyesi açısından ekonomik faaliyetlerinin kapsamının son derece kısıtlı olması istenirken, 1950’den günümüze devletin ekonomik faaliyetleri kamusal malların sunumu ve piyasa başarısızlıklarına müdahale gibi alanlarda da var olması yönünde genişlemiştir. Musgrave’e göre, kamusal malların (kamu harcamaları-kamu hizmetleri) sunumunda bir ekonomide yer alan tüm kaynakların nasıl bölüneceğini kaynak tahsisi fonksiyonu ile

tanımlamıştır (Musgrave, 1959: 3). Kamusal malların etkin kaynak tahsisi ile sunumu, devletin ekonomik faaliyetlerinin temelini oluşturmaktadır.

Devletin faaliyetlerinin çeşitlenmesi spor kavramının da devletin bakış açısıyla ele alınmasını gerekli kılmıştır. Nietzsche (1954) tarafından, eğitimdeki ve siyasal kültürdeki yarışmanın (agon) devletin varoluş öğelerinden biri olarak görüldüğü (Rosenberg, 2008: 275) spor, günümüzde talebi ve piyasa büyüklüğü oldukça fazla olan bir endüstriye dönüşmüştür. Ülkeler açısından spor ekonomileri artık yadsınamaz bir düzeydedir. Bireyler ve kitleler açısından spora katılım sağlık, sosyalleşme ve uzun yaşam gibi faydalar sağlamakta; ülkeler açısından ise sosyo-ekonomik kalkınmanın bir boyutunu oluşturmaktadır. Sporun toplum sağlığı, toplumsal uzlaşma ve birleştirme, entegrasyon, toplum içi çatışmaların önlenmesi gibi alanlarda olumlu etkiler yarattığına dair çok sayıda bilimsel çalışma mevcuttur. Literatürde ülke ekonomileri yönünden spor endüstrilerinin ekonomik büyüme, ek istihdam yaratma, talebin arttırılması gibi birçok alanda etkileri olduğunu gösteren çalışmalar da bulunmaktadır. Bu nedenle devletlerin halen gelişmekte olan spor endüstrilerinin düzenlenmesi ve teşvik edilmesi ile bireylerin spor alanındaki mal ve hizmet talebinin karşılanması açısından yükümlülükleri bulunmaktadır. Bireysel ve kolektif spor hizmetleri sunumunun devletçe gerçekleştirilmesi bireyler tarafından artan bir şekilde talep edilmektedir.

Spor endüstrilerinin gelişmesi, 1970'li yıllardan başlayarak spor pazarlarının ekonomideki payının artması sonucunda oldukça ivmelenmiştir. Hızla hacmi büyüyen ve endüstrileşen bu sektörde meydana gelen piyasa başarısızlıkları ile kamu spor hizmetlerine yönelik bireysel ve kolektif talepte artış beraberinde spor hizmetlerinin sunumunda devletin ekonomik varlığını meydana getirmiştir. Özellikle özel piyasalarca karşılanmayan büyük ölçekli spor yatırımları ile genel ekonomi ve spor sektörü içinde yer alan kamu harcamalarının payı büyümüştür.

Spor piyasalarında devletin varlığı, kamu spor harcamalarının payının ne olacağı ile hangi spor hizmetlerinin kamu tarafından karşılanacağı, devletlerin idari ve ekonomik sistemlerince belirlenmektedir. Spor piyasalarında var olan piyasa başarısızlıkları devletin bu piyasalardaki ekonomik faaliyetlerinin dayanağı olarak görülmektedir. Ek olarak spor hizmetlerinin sunumu, doğrudan kamu tarafından sunumunu talep eden bireyler ve oluşan toplumsal talep nedeniyle devlet tarafından gerçekleştirilmektedir. Devlet tarafından sunulan spor hizmetlerinin kapsamı artan bir ivme ile genişlemektedir. Halkın spora yönlendirilmesi, spora katılımın teşviğinin sağlanması ve

fiziksel aktivitelere katılımın artması amacıyla gerçekleştirilen (kamu) spor harcamalarının olumlu sonuçlara yol açtığı yönünde çalışmalar bulunmaktadır.

Spor piyasalarında kamu sektörünün varlığını gerekli kılan temel nedenler; piyasa başarısızlıkları, spor piyasalarında tam rekabetin piyasalarca kendiliğinden oluşturulamaması ve kaynakların etkin dağılımının sağlanamamasıdır. Bu piyasalarda kaynak dağılımında etkinliğin yeniden sağlanabilmesi amacıyla devletin bu piyasalara müdahaleci rolü ortaya çıkmaktadır. Kaynakların rekabetçi olarak tahsisinin ekonomik olarak en yüksek refah seviyesi durumunu meydana getirmesi nedeniyle bu piyasalarda yaşanan etkin olmayan kaynak dağılımı, ekonomik refahın maksimizasyonunda başarısızlığa neden olmaktadır. Spor endüstrilerinin birçoğunda uygulamada piyasa aksaklıkları mevcuttur. Spor mal ve hizmetlerinin özel piyasalar tarafından yetersiz arzı bu mal ve hizmetlerde optimal üretim düzeyine ulaşılamaması sonucunu doğurmaktadır. Kolektif talebi bulunan spor mal ve hizmetlerinin piyasada üreticiler tarafından yeterince karlı olmaması yüzünden üretilmemesi refah kayıplarına neden olmaktadır. Spor piyasalarının yapısı gereği meydana gelen pozitif dışsallıklar nedeniyle, bu mal ve hizmetlerin sağladığı toplumsal faydalardan yararlanılabilmesi için devlet tarafından da arzı gerçekleştirilmektedir. Devletin spor piyasalarında meydana gelen başarısızlıklara müdahale ederek kaynakların etkin dağılımının sağlanması ve olası refah kayıplarının önüne geçilmesi amacıyla müdahale etmesi, devletin bu alandaki ekonomik faaliyetlerinin gerekçesi olarak görülmektedir.

Spor piyasalarında kamu sektörüncce sağlanan hizmetlerin sunulması ile ilgili yaklaşımlar, günümüzde yeni kamu yönetimi perspektifi açısından değerlendirilmektedir. Özellikle 2000’li yıllardan başlayarak kamu hizmetlerinin sunumunda devletin payının küçülmesi benimsenmiş, bununla birlikte hizmetlerin sunumunda kalitatif yapı ön plana çıkmıştır. Bu perspektife göre hizmetlerin sunumunda etkinlik, verimlilik, kalite ve memnuniyet gibi özel piyasalarda kullanılan teknikler önem kazanmış ve uygulanmaya başlamıştır (Hood, 1991: 6). Pollitt ve Bouckaert’a göre (2017: 121), yeni kamu yönetimi uygulamalarının kalite yönetimi, performans göstergeleri ve kullanıcı temelli geri bildirim mekanizmaları ile desteklendiği vurgulanmaktadır. Bu gelişmeler devlet tarafından gerçekleştirilen spor hizmetlerinin sunumunda da uygulanmaya başlamıştır. Bu gelişmeler ışığında, yeni kamu yönetimi anlayışı benimsenerek spor hizmetlerinin nasıl etkin, etkili ve verimli sunulacağı soruları önem kazanmıştır. Kamu spor hizmetlerinin sunumunda hizmet kalitesinin ve bu hizmetlerden duyulan memnuniyetin ölçülmesi ve değerlendirilmesi çok sayıda bilimsel çalışmaya (Howat vd., 2000: 45,

Lagrosen ve Lagrosen, 2007: 45, Afthinos vd., 2018: 1, Zhang, 2024: 130) konu olmaktadır. Bu çalışmaların sonuçları, kamu hizmetlerinin etkin sunumunda değerlendirme kriteri olarak da kullanılmaya başlanmıştır. Bu nedenle kamu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi ve memnuniyet ölçümleri ve analizleri veri olarak kullanılmaktadır. Özellikle kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin ve memnuniyetin analiz edilmesi ve bu alanda literatür çalışmalarına katkıda bulunulması ulusal çapta önem taşımaktadır.

Buradan hareketle çalışmanın birinci bölümünde, kamu harcamaları ve kamu spor harcamalarının kavramsal çerçevesi, devletin ekonomik faaliyetlerini gerekli kılan nedenler olan piyasa başarısızlıkları statik ve dinamik piyasa başarısızlıkları kapsamında incelenmiştir. Spor piyasalarında kamu sektörünü gerekli kılan nedenler olan piyasa başarısızlıkları; piyasa aksaklıkları, spor mal ve hizmetlerinin kamusal, yarı kamusal, erdemli mal ve küresel kamusal mal kapsamında değerlendirilmesi, dışsallık etkileri ile spor piyasalarında gelir dağılımı eşitsizlikleri ve kusurlu bilgi-asimetrik bilginin varlığı açısından ele alınmıştır. Spor piyasalarında piyasa başarısızlıklarına devlet müdahaleleri de incelenen konular arasındadır.

İkinci bölümde kamu hizmetleri ve kamu spor hizmetleri teorisi incelenmiş, Türkiye’de kamu spor hizmetlerinin sağlayıcısı olan idareler uygulama açısından değerlendirilmiştir. Kamu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi olgusuna ve hizmet kalite algısı ile hizmet kalite memnuniyetine ilişkin yaklaşımlar ele alınarak hizmet kalitesi ve memnuniyet analizlerine ilişkin ampirik çalışmaların özeti sunulmuştur.

Son bölümde kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin analizi ile memnuniyet üzerindeki etkisi, Denizli ili Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü spor tesislerinde yapılan alan çalışması ile analiz edilmiştir. Veriler demografik analiz, doğrulayıcı faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi kullanılarak sınanmış ve bulgular değerlendirilmiştir. Çalışmada elde edilen bulgular ışığında kamu spor hizmetlerinin hizmet kalite algısını etkileyen faktörler ve memnuniyet üzerindeki etkisine yönelik değerlendirmeler ve önerilerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAMU SPOR HARCAMALARI

Kamu harcamaları, devletin ekonomide varlığını gerektiren faaliyet ve işlevlerini gerçekleştirebilmesi için faydalandığı en önemli maliye politikası araçlarından biridir. Değişen kamu yönetimi anlayışı ile paralel olarak kamu harcamalarının içerik ve bileşenlerinin de değişerek yeni toplumsal yapıya uyum sağladığı gözlenmektedir. 21.yy. ekonomilerinde kamu harcamalarının etkinliği giderek önem kazanırken, bireylerin devletten taleplerinde de değişiklikler meydana gelmekte, bu nedenle kamu harcamalarının farklı alanlarda da gerçekleştirilmesi ihtiyacı doğmaktadır.

Buradan hareketle çalışmanın bu bölümünde kamu harcamaları kavramı ile kamu spor harcamaları kavram ve kapsamı ele alınmıştır. Spor piyasalarında devletin varlığını gerekli kılan ekonomik nedenler olan piyasa başarısızlıkları, dinamik ve statik piyasa başarısızlıkları olarak aktarılmış; spor piyasalarındaki piyasa başarısızlıkları da bu kapsamda değerlendirilerek bu bölümde yer almıştır. Spor piyasalarında bulunan piyasa başarısızlıklarına devlet müdahaleleri ile spor piyasalarında dışsallıkların içselleştirilmesinde piyasa müdahale yöntemleri bu bölümde açıklanmıştır.

1.1. Kamu Harcamaları Kavramı

Klasik maliye görüşleri ile modern maliye görüşlerinin temelde ayrılma nedenlerinin en önemli konularından biri kamu harcamalarına ilişkin görüşlerinin farklılığıdır. Klasik maliye bakış açısının kamu harcamaları konusundaki yaklaşımı Duverger'e (1978) göre "paradoksal" olarak tanımlanmıştır. Klasik maliyeciler kamu hizmetlerinin gördürülmesinde öncelikle bütçe dengesinden yola çıktıkları için kamu harcama kalemlerinin tek tek belirlenmesi üzerinde durmaktadırlar. Klasik maliye görüşüne göre devlet tarafından yapılacak kamu harcamalarının eğitim, savunma, sağlık gibi nedenlerle yapılacak olması, devlete ait tanımlanmış bazı faaliyetler içinden politik bir tercih olarak ifade edilmesidir. Klasik maliyecilere ait çalışmalar kamu harcamalarının içeriğinden ziyade kamu harcamalarının büyüklüğü konusunda ve kantitatif olmuştur. Modern maliye görüşünün kamu harcamalarına bakış açısı klasik maliye görüşünden tamamen farklıdır. Klasik görüşün aksine modern maliyeciler tarafından kamu harcamalarının miktarından ziyade içeriğiyle ilgili ve kalitatif analizler gerçekleştirilmiştir. Modern maliye teorisinin temelini oluşturan konu kamu harcamalarının içeriğinin incelenmesidir (Duverger, 1978: 39-40).

Hegel, devletin birinci yükümlülüğünü “kendini idame ettirme” görevi olarak tanımlamaktadır (Schmölders, 1967: 77). Bu nedenle devletin varlığını sürdürebilmek amacıyla bazı harcamaları yapması zorunludur. Von Wieser’e göre kamu ekonomisinin (maliyesinin) başlangıcı, kamu giderleri olarak kabul edilmiştir (Nadaroğlu, 2000: 126-127).

Kamu maliyesinin (ekonomisinin) çıkış noktası, özel ihtiyaçların kıt kaynaklarla karşılanmasını inceleyen iktisat biliminin aksine kamusal ihtiyaçların kıt kaynaklarla kolektif olarak karşılanması gerekliliğidir. Kamusal ihtiyaçlar nitelik olarak kolektiftir ve bireysel ihtiyaçlardan farklı olarak karşılandığında kolektif bir fayda doğurmaktadır. Bu nedenle, kolektif ihtiyaçların karşılanabilmesi ve tatmini amacıyla devlet tarafından kamu hizmetleri gerçekleştirilmeli ve ortaya çıkan maliyetler karşılanmalıdır.

Kolektif (Kamusal) İhtiyaçlar → Kamu Hizmetleri → Kamu Harcamaları
--

Devletin ekonomi ve toplum alanındaki doğrudan ya da dolaylı müdahaleleri sonucu ortaya çıkan giderler, kamu harcaması kapsamında değerlendirilmektedir. Bu doğrultuda, kamu harcamaları; kamuya ait tüzel kişilikler tarafından gerçekleştirilen tüm kamusal faaliyetlerin finansmanını kapsayan harcamalar olarak ifade edilebilmektedir (Tepekule ve Ergen, 2022: 191). Kamu harcamalarının tartışılmasının amacı, harcamaların bir halkın yaşamı için anlamını keşfetmek ve bu şekilde ödenekleri kontrol eden ilkelere ulaşmaktır (Adams, 1985: 87). Kamu harcamalarının hangi mal ve hizmetler bileşiminden oluşturulacağı ve sonucunda devletin ekonomide alacağı yeri belirleyen faktörler, ülkelerin siyasal rejimlerine göre uygulamada oluşturulmuş yasal düzenlemelerle belirlenmektedir. Parlamenter sistemlerde kamu harcamalarının temel yasal dayanağını oluşturan anayasalar aracılığıyla, devletin hangi görevleri ve hizmetleri yerine getireceği ve bu görevlere ait esasları belirlenmekte ve uygulamada kamu kesiminin ekonomideki yeri oluşmaktadır. Devlet siyasal rejime ve örgüt yapısına göre kendisine yüklenmiş olan görevleri kamu harcamaları yoluyla yerine getirmekte ve gerekli olan finansmanı da anayasal sınırlar içinde sağlamaktadır (Savaşan, 2015: 38).

Neumark’a (1951) göre, kamu harcamalarıyla kastolunan şey, kamu örgütlerinin üzerine düşen asıl idare görevlerinin ifasını sağlamak amacıyla kamu tüzel kişileri tarafından yapılan harcamalardır (Eker, 1999: 46). Teitgen’e (1963) göre kamu harcamaları, kamu kudretinin kullanılması dolayısıyla yapılan harcamalar olarak tanımlanmıştır (Teitgen, 1963: 193). Liberal devlet anlayışına göre devlet harcamalarının yanı sıra mahalli idareler tarafından yapılan harcamalar da kamu harcaması olarak

tanımlanmıştır. Benzer şekilde anayasal iktisat yaklaşımı içinde liberal devlet görüşünü yansıtan tanıma göre bütçe kanunu ile düzenleyici diğer kanunlarla öngörülen ve izinleri bu kanunlarla sağlanan harcamalar kamu harcamasıdır.

Gaston Jeze'ye (1920) göre, kamu harcamalarının esas unsurlarından biri “bir kamu ihtiyacının karşılanması”dır. Duverger (1978), dar anlamda kamu giderlerini açıklayan görüşü “hukuki tanım” olarak nitelendirmektedir (Duverger, 1978: 28). Klasik maliye görüşü de benzer şekilde hukuki tanım çerçevesinde kamu harcamalarını tanımlamaktadır. Bu görüşe göre dar anlamda kamu harcaması, “*harcamayı yapanın hukuki kişiliğinin kamu tüzel kişisi olması yani harcamanın kamu tüzel kişisi tarafından yapılması durumunda yapılan harcamanın kamu gideri niteliği taşıyacağı*” şeklinde değerlendirilmektedir (Nadaroğlu, 2000: 132; Yılmaz, 2015: 50). Dar anlamda kamu harcaması, günümüzde merkezi yönetim ve mahalli idarelerin yaptıkları harcamalar olarak tanımlanmaktadır.

Geniş anlamda kamu harcaması tanımı ise, klasik anlayıştan yola çıkılarak oluşturulan hukuki tanımdaki devletin hukuki kişiliğini önceleyen bakış açısının yanında, modern maliye anlayışını yansıtan “ekonomik tanım”ı kapsamaktadır. Ekonomik tanım, ekonomik faaliyetlerde ve sosyal hayatta devletin rolünü ve kamu yetkisini ele alarak kamu harcamalarını tanımlayan bir yaklaşımdır (Yılmaz, 2015: 50). Günümüzde modern anlayışın hakim olduğu geniş anlamda kamu harcaması tanımına; devletin ekonomik faaliyetlerinin genişliği nedeniyle, merkezi yönetim ve mahalli idarelerin yaptıkları harcamalara ek olarak iktisadi devlet teşekküllerinin, sosyal güvenlik kuruluşlarının harcamaları ile belediyelerin işlettiği otobüs, doğalgaz, elektrik hizmetleri gibi topluma yararlı hizmet sunmak için harcama yapan kurumların harcamaları gibi bütçe sistemi dışında yer alan harcamacı kurumlar tarafından yapılan harcamalar da girmektedir.

Adam Smith'in 1776 yılında yazdığı *Wealth of Nations* (Milletlerin Zenginliği) adlı eserinden 1950'li yılların başına kadar devletin kamu maliyesi kapsamında faaliyet konuları vergilerle kısıtlı olmuştur. Bu tarihten günümüze değin faaliyetlerin kapsamı kamusal mallar (kamu harcamaları/kamu hizmetleri), sosyal seçim (kamusal mallarda kaynak tahsis mekanizması), kamu iktisadi teşebbüsleri ya da kamu kolaylıklarında (public utilities-doğal tekeller) fiyatlandırma ve regülasyonlar yapma; piyasa başarısızlıkları ile devletin ortaya çıkardığı başarısızlıklar alanlarında vergilere ek olarak genişlemiştir (Akalın, 2016: 8).

R.A. Musgrave'in, 1959'da yaptığı devletin ekonomik fonksiyonlarını tanımlayan tasnifine göre devletin ekonomiyle ilişkisi kaynakların tahsis edilmesi, gelirin yeniden dağıtılması ve istikrarın sağlanması yollarıyla kurulmaktadır. Musgrave, bir ekonomide yer alan toplam kaynakların özel ve kamusal malların kullanımında nasıl bölüneceği sürecini kaynak tahsisi fonksiyonu ile tanımlamaktadır. Ek olarak kaynakların bölüşülmesiyle ilgili devletin görevini yerini getirmesinde ise bütçe politikasının dağıtım fonksiyonunun kullanılabileceğini önermektedir (Musgrave, 1959: 3). Kamusal malların (kamu harcamaları/kamu hizmetlerinin) sunulmasında etkin kaynak tahsislerinin nasıl sağlanacağı konusu, kamunun ekonomik faaliyetlerinin nedeni olmaktadır.

1.2. Kamu Spor Harcamaları Kavram ve Kapsamı

Peters'a (2020, aktaran: Bindeşen vd., 2020: 4) göre, 1520'de kelime anlamı "egzersiz içeren oyun" olarak kayıt altına alınan spor kavramının, ulaşılan ilk insan faaliyetleriyle birlikte başladığına dair bulgular bulunmaktadır. Milattan önce 2000 yılında Girit bölgesinde yerleşik medeniyetlerde spor faaliyetlerinin varlığını ispatlayan kanıtlar yer almaktadır.

Sporun doğasını anlamak ve kavramsal bir çerçeve sunabilmek adına sporu oluşturan temel yapı taşlarından biri olan oyun kavramına başvurmak yerinde olacaktır. Oyun, aklımıza gelebilecek hemen her tür spor dalının özünde yer alan ayrıca yapısından kaynaklanan belirli kurallara, biçimsel ve şekilsel özelliklere sahip olan bir faaliyettir. Johan Huizinga'nın (1938/1980) klasikleşmiş yaklaşımı bu açıdan bakıldığında önemli bir referans noktasıdır.

Huizinga'ya göre (1938/1980: 13), oyun biçimsel özellikleri incelendiğinde, gündelik yaşamın dışında yer alan, bu durumun bilinciyle icra edilen ve doğası gereği "ciddi olmayan" bir etkinliktir. Ancak bu gayriciddi nitelik, oyunun bireyi yoğun biçimde meşgul etmesine ve tüm dikkatini bu etkinliğe yönlendirmesine engel teşkil etmemektedir. Oyun, herhangi bir maddi kazanç beklentisi taşımayan, ekonomik çıkarla ilişkilendirilmeyen bir faaliyet olarak öne çıkmaktadır. Belirli mekânsal ve zamansal sınırlar içinde, önceden belirlenmiş kurallar çerçevesinde ve düzenli bir yapı içerisinde gerçekleşmektedir. Aynı zamanda oyun, toplumsal etkileşimi destekleyen bir işlev üstlenir. Bu bağlamda, katılımcı gruplar sıklıkla kendilerini gündelik yaşamdan ayırtıran, belirli bir mahremiyet içinde örgütlenen ve bu farklılığı kılık değiştirme ya da benzeri araçlarla dışa vuran yapılar hâlinde ortaya çıkmaktadır.

Platon, Devlet adlı eserinde, filozof krallara verilecek temel eğitim içinde cimnastik olması gerektiği tavsiyesinde bulunmaktadır (Platon: 72, 106). Torres (2014), Platon, Sokrates, (Marcus Tullius) Cicero, (Desiderius) Erasmus, (Thomas) Hobbes ve Friedrich Nietzsche'nin eserlerinde spor yarışmalarını metafor olarak kullandığını aktarmaktadır (Afacan vd., 2016: 47).

Modern anlamda spor, “fiziksel ve zihinsel sağlığı korumak ve geliştirmek, sosyal ilişkiler kurmak, eğlenmek ve hoşça vakit geçirmek veya yarışmalarda mücadele ederek kazanmak amacıyla organize ya da plansız olarak yapılan fiziksel aktivitenin her türlü şekli” ifade etmektedir (Ulusal Gençlik ve Spor Politikası Belgesi, 2013: 44).

Spor, “gündelik veya organize katılım yoluyla, fiziksel ve zihinsel sağlığı ifade etmeyi veya geliştirmeyi, sosyal ilişkiler kurmayı veya her düzeyde rekabette sonuç elde etmeyi amaçlayan her türlü fiziksel aktivite” anlamına gelmektedir¹.

Günümüzde tüm ülkeler için sporun rolü hafife alınmayacak kadar büyük hale gelmiştir. Mikro düzeyde ele alındığında, Sirard, Pfeiffer ve Pate'e (2006: 696) göre, spor, katılımcı bireyler ve topluluklar için sağlık açısından çok sayıda fayda sağlamakta, ayrıca, spor programlarına katılım, zihinsel sağlık yararları ile azaltılmış sağlık riski davranışları ile ilişkilendirilmektedir. Walters vd.'ne (2009: 269) göre fiziksel aktiviteye ve spora katılımın fiziksel ve ruhsal sağlığını, akademik başarıyı ve takım çalışmasını, öz disiplini ve liderlik gibi becerilerini geliştirdiği gösterilmekte, organize sporlara katılımın genellikle daha düşük sigara ve yasaklı madde kullanımıyla ilişkili olduğu bildirilmektedir. Le Menestrel ve Perkins'e (2007) göre spora katılımın fiziksel, sosyo-duygusal ve bilişsel faydaları bulunmaktadır. Sağlık yararları arasında kalp hastalığı ve diyabette azalma ve sosyo-duygusal faydaları arasında sorunlarla başa çıkma becerilerinde artışı içermektedir (Le Menestrel ve Perkins, 2007: 13).

Makro düzeyde ele alındığında ise spor, UNESCO (2024) tarafından ülkelerin sosyo-ekonomik kalkınmaları açısından önemli bir bileşeni olarak değerlendirilmektedir. Sporla birlikte Stephenson, Bauman, Armstrong, Smith ve Bellew'e göre (2000, aktaran: Swart vd., 2014: 252) ırk ayrımcılığının, kültürel farkların, dil farklılıklarının ve yaş ayrımlarının ötesinde bir sosyal uyum teşvik edilmektedir. Özellikle çocuk ve ergenlerde

¹ Bu tanım Council of Europe Avrupa Konseyi tarafından belirlenmiş The European Sports Charter (ESC)-Avrupa Spor Şartı standartları içerisinde yer almaktadır. (<https://rm.coe.int/16804c9dbb#:~:text=Definition%20and%20Scope%20of%20the%20Charter&text=%22Sport%22%20means%20all%20forms%20of,in%20competition%20at%20all%20levels.> Çevrimiçi Erişim Tarihi: 09.05.2024)

spora katılım, iyileştirilmiş psikolojik ve sosyal sağlıkla ilişkilendirilmektedir (Eime vd., 2013: 19).

Aktif spor katılımı, toplumun sağlık düzeyi ve üretkenliği üzerinde de olumlu etkiye yol açmakta ve disiplinli bireylerin yetiştirilmesini sağlamakta (Durell, 2013: 4-5); insanlar arasındaki coğrafi mesafelerin ve sosyal sınıfların göz ardı edilerek barış ve uyumun teşviki konusunda rol oynamaktadır (Swart vd., 2014: 252). Charness ve Gneezy'ye (2009: 909) göre, katılım sağlayan bireylerin sağlık durumlarının iyileştirilmesi ve özellikle sağlık alanında olumlu alışkanlıklar oluşturulması amacıyla bu sektörün finansal müdahale için uygun bir alan olduğu savunulmaktadır. Stevenson'a (2010) göre aktif spor katılımı bireylerin eğitimde başarılarını ve istihdam piyasasında iyileşmeyi sağlayabilmektedir (Stevenson, 2010: 284). Kamu spor harcamalarını haklı hale getirmek üzere politikacılar tarafından harcamaların olumlu etkilerinin teşvik edilmesi amacının değerlendirildiği de görülmektedir (Pawłowski vd., 2021: 1).

Spor endüstrisinin birçok ülkede ekonomik büyümede kaynak sektör haline dönüşmesi ile iç talep miktarının artırılması, ek istihdam alanlarının oluşturulması gibi alanlarda önemi artmaktadır. Spor piyasasında piyasa faydası ve ekonomik fayda yaratma amacını güden spor endüstrisi gelişimini hâlen sürdürmektedir. Spor piyasalarında devletin görev ve yükümlülükleri, spor endüstrisinin gelişmesi ile halkın bu alandaki ihtiyaçlarının sağlanması ikilemi arasında bulunan denge noktasında önlemler almak ve bu endüstrinin doğru işleyişinin ve sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması olarak tanımlanmaktadır (Wang ve Wang, 2010: 1).

Spor hizmetlerinin kolektif talebine karşılık vererek talebin tatminini sağlamaya çalışan devletler tarafından spor hizmetinin üretilmesi oldukça eskiye dayanmaktadır. Büyüklüğü gün geçtikçe artan spor hizmetleri talebinin, özel sektör piyasalarınca sağlanmasının yanında devlet tarafından da karşılanması toplumu oluşturan bireyler tarafından arzu edilmektedir.

Spor hizmetlerine ait talebin kamu sektörünce karşılanması ve hizmetin sunulması, birçok ülkede çoğunlukla kamu hizmeti üretilmesi şeklinde yürütülmektedir. Devlete yüklenen hizmetler tarihsel süreçte değişim göstermekte, üretilmesi istenen hizmetlerin içeriği sürekli değişmektedir. Benzer şekilde toplumun değişen ihtiyaçları doğrultusunda zaman içerisinde spora olan ilgi ve talep gittikçe artmış ve bu hizmetin devlet örgütü tarafından sunulması toplum tarafından talep edilmiştir. Bir kamu hizmeti olarak üretilecek spor hizmetinin nasıl sunulacağı sorusu ise ülkelerin siyasi ve ekonomik

sistemlerine göre şekillenmektedir (Onuncu Kalkınma Planı Spor Özel İhtisas Komisyonu Raporu, 2014: 2)

Kamu sektörü tarafından yapılan spor harcamaları ile serbest zaman fiziksel aktiviteleri arasında bağlantıyı araştıran çalışmalarda halkın bu alanda yapılan harcamalar ile fiziksel aktivitelere katılımı yönünde pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Humphreys ve Ruseski'nin (2007) Amerika Birleşik Devletleri'nde 50 eyalette yaptığı bir çalışmada kamu spor harcamaları ile spor katılımı arasındaki bağlantı incelenmiş, bu eyaletlerde, açık hava etkinliklerinin yapılabildiği parklar ve rekreatif alanlara yönelik kamu harcamaları ile fiziksel aktivitelere halkın katılımı arasında pozitif bir ilişki olduğu bulunmuştur (Humphreys ve Ruseski, 2007: 538). Dallmeyer, Wicker ve Breuer'in (2017) çalışmalarında Almanya'da spor tesislerine yapılmış olan kamu spor harcamaları ile Almanya'da halkın spora düzenli katılım sağlaması yönünde pozitif bir ilişki olduğu gösterilmektedir (Dallmeyer, Wicker ve Breuer, 2017: 244).

Banerjee'ye (2011) göre, devletin sporun geliştirilmesindeki ve spora katılımın ülke genelinde teşviğinin sağlanmasındaki rolü oldukça önemlidir. Spor endüstrisi içinde yer alan kamu sektörünü, ülkeye ait spor örgütlenmesi içinde yer alan merkezi teşkilatlanmayı oluşturan hükümet ile spor federasyonları oluşturmakta; bu birimler tarafından spor politikaları geliştirilmekte, altyapının geliştirilmesi için kaynak tahsis edilmekte, yetenekli sporcuların tespit edilebilmesi ve desteklenmesi ve ülke düzeyinde sporun geliştirilmesi için çalışmalar yapılmaktadır (Banerjee, 2011).

Ülke içinde spor hizmetlerinin sunulmasında hükümetin diğer yükümlülükleri ile birlikte rolü, spor kulüplerine yapılacak yatırımların gerçekleştirilmesi, özellikle spor federasyonları ile okullarda verilen spor hizmetlerinin sübvansede edilmesi, uluslararası spor organizasyonlarına katılım için gerekli bağların kurulmasını ve güçlendirilmesini sağlamak için harcamaların yapılması, elit sporlarda uluslararası yarışmalara hazırlanılması ve sporda yasaklı maddelerin kullanımının ve haksız rekabetin önlenmesi amacıyla fon sağlanmasını sağlamak amacıyla bu harcamalar için bütçe ayırmasıdır (Swart vd., 2014: 252).

Tüm bu ifadelerden yola çıkılarak sporun sadece fiziksel bir etkinlikten ziyade içinde toplumsal, kültürel, sembolik içerik ve anlamları barındırdığını belirtmek yerinde olacaktır. Buradan hareketle kamu spor harcaması; *“devletin, topluma bireysel ve/veya kolektif olarak spor mal ve hizmetlerini sunmak ve sürdürülebilir kalkınmayı sağlamak*

(spor kamuoyu oluşturmak ve geliştirmek) amacıyla yaptığı harcamalar” olarak tanımlanabilir.

Dar anlamda kamu spor harcaması, *“merkezi yönetim bütçesi ile yapılan spor harcamalarıdır”*.

Geniş anlamda kamu spor harcaması ise, *“spor alanında devlet bütçesinden yapılan harcamalar ile bütçe sistemi dışında yer alan harcamacı kurumlar tarafından yapılan spor harcamalarının tümüdür”*.

1.3. Spor Piyasalarında Kamu Sektörünü (Harcamalarını) Gerekli Kılan Nedenler: Spor Piyasasında Piyasa Başarısızlıkları

Spor endüstrisinde tam rekabetin spor piyasalarında kaynakların optimal dağılımını sağlayacağı görüşü, piyasanın doğası gereği gerçek hayatta sağlanamamaktadır. Klasik iktisatta yer alan “laissez-faire” yaklaşımının uygulamada başarısız olması ve piyasaların etkinliği sağlayamadığı durumların varlığı, piyasalara devlet düzenlemelerinin gerekli olduğuna dair görüşleri meydana getirmiştir. Tam rekabet piyasasında piyasanın başarısız olması, etkinliğin yeniden sağlanması rolünün devlet tarafından üstlenilmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

Devletin ekonomiye müdahale gerekçesi olan piyasa başarısızlıkları ve spor piyasalarında devletin ekonomik faaliyetlerinin nedenleri izleyen bölümlerde incelenmektedir.

1.3.1. Devletin Ekonomiye Müdahale Gerekçesi: Piyasa Başarısızlıkları

Devletin yani kamu sektörünün ekonomik işlevlerinin bulunması gerekliliği, tam rekabet piyasasında piyasa mekanizmasının, bazı durumların varlığının oluşması sonucunda kaynak tahsislerinde etkinsizliğe neden olması, bir diğer deyişle başarısız olması durumunda ortaya çıkmaktadır. Tam rekabet piyasalarında kaynakların etkin olarak dağıldığı varsayımının uygulamada sağlanamamasını tanımlayan piyasa başarısızlıkları, piyasanın bazı koşullarda, tam rekabet piyasalarında kaynakların dağılımının en adil gelir dağılımını sağlayacak şekilde otomatik olarak sağlanmasını ifade eden Pareto optimumu’nu (first best-birinci en iyi kaynak tahsisi) gerçekleştirememesidir (Akalin, 2008: 13). Bator (1958) piyasa başarısızlıklarını, tam rekabet piyasasında var olduğu varsayılan kusursuz (ancak sınırlı) bilgi ve öngörünün durağan bağlamında hatasız kâr ve tercihleri maksimize eden hesaplamaların bile Pareto-etkin tahsisi

sürdürmede başarısız olmasına neden olan olgular olarak tanımlamaktadır (Bator, 1958: 352).

Piyasa başarısızlığı kuramı, neoklasik iktisatçılar tarafından tanımlanmış ve refah iktisadının temel konularından biri haline gelmiştir. Bu kuram temelde faydacı görüşe sahip iktisat bilimcilerinden 1859 yılında John Stuart Mill ile 1885 yılında Henry Sidgwick tarafından ortaya konmuştur. Kuram, 1912’de Arthur C. Pigou’nun ve 1958’de Richard A. Musgrave’in katkılarıyla geliştirilmiştir. Kurama göre bazı koşulların varlığı nedeniyle piyasaların kendiliğinden etkinliği sağlayamaması ya da yeterince etkin bir biçimde çalışmaması durumu söz konusudur. Kuramda, piyasaların etkin olamadığı bu koşullarda devletin piyasalara müdahale araçları ve yolları tanımlanmıştır. Devletin piyasalara müdahalede kullandığı araçlar, hukuki düzenlemeler, vergiler, kamu harcamaları ile para politikalarıdır. Refah iktisadında devletin bu yollarla piyasalara müdahale ederek piyasaların etkinliğinin sağlanması gerektiği kuramı, “ikinci en iyi kuramı” olarak tanımlanmıştır. Piyasa başarısızlığı kuramına göre ekonomide devlet bazı rolleri üstlenmelidir (Taraktaş vd., 21: 2018).

Neo-klasik iktisatçılar ile refah iktisatçıları tarafından tanımlanan piyasa başarısızlığına göre (market failure), piyasa ekonomilerinde tam rekabetin sağlanamaması durumunda piyasa ekonomisi başarısız olmaktadır. Buna ek olarak piyasa ekonomisinde bazı mal ve hizmetler üretilmemekte ya da yeterli ölçüde ve biçimde üretimi gerçekleşmemektedir. Piyasa başarısızlığı kuramı devletin üstlenmesi gereken ekonomik rolün teorik alt yapısını oluşturmaktadır (Şeker, 2013: 31, Savaşan, 2015: 14). Piyasa başarısızlığı teorisine göre, bu başarısızlığa yol açan mikro ekonomik faktörler ve tam rekabet piyasasında piyasa mekanizmasının kaynakların dağıtımında yarattığı etkinsizliğin devlet düzenlemeleri ile önlenmesi ihtiyacı doğmaktadır.

Musgrave’e (1959) göre, tam rekabet piyasasında ortaya çıkan dışsallıklar, gelir ve servet dağılımında düzenlemeler ile yüksek istihdam ve fiyat istikrarının sağlanması gibi konular, çözümü politik süreçleri gerektiren kamusal sorunlar olarak değerlendirilmekte; bu çerçevede devletin söz konusu alanlarda belirli roller üstlenmesi gerektiği savunulmaktadır (Musgrave ve Musgrave, 1989: 5).

1.3.1.1. Piyasa Başarısızlığı Türleri

Kamu kesiminin ekonomideki varlığının argüman olarak değerlendirilmesinde piyasa başarısızlıklarının çeşitleri de önem kazanmaktadır (Noyan, 2022: 8). Piyasa

başarısızlıkları literatürde statik ve dinamik piyasa başarısızlıkları olarak incelenmektedir (Ostertag, 2003: 38). Statik piyasa başarısızlıkları durağan bir ekonomide meydana gelen piyasa başarısızlıklarını ifade etmektedir. Dinamik piyasa başarısızlıkları ise büyüme ve kalkınmanın da olduğu varsayılan bir ekonomide statik piyasa başarısızlıklarına ek olarak gerçekleşen başarısızlıkları içermektedir.

1.3.1.1.1. Statik Piyasa Başarısızlıkları

Piyasa başarısızlıklarının mal ve hizmetler açısından mikroekonomik niteliğine ya da taşıdıkları teknik özelliklerine göre sınıflandırılmasına statik piyasa başarısızlıkları adı verilmektedir.

Statik piyasa başarısızlıkları olarak kabul edilen durumlar (Akalin, 2016:13);

- a) Piyasa Aksaklıkları
- b) Kamusal Malların (sosyal malların) varlığı
- c) Dışsallıklar
- d) Ortak mülkiyet konusu kaynakların varlığı
- e) Doğal tekellerin mevcudiyeti
- f) Bazı malların ve hizmetlerin piyasalarının bulunmaması
- g) Bilgi edinmenin maliyetinin çok yüksek olması veya asimetrik bilgi hali
- h) Gelir dağılımı eşitsizlikleri veya yoksulluk olarak tanımlanmaktadır.

1.3.1.1.1.1. Piyasa Aksaklıkları

Eksik rekabet piyasaları olan ve aşırı kâr amacı güden monopol, tekelci rekabet ve oligopol piyasalarının varlığı, piyasa aksaklıklarına neden olmaktadır. Refah ekonomisinin ilk temel teoremine göre belirli koşullar altında ekonomi pareto-etkindir. İdeal koşullar altında piyasalar ekonominin pareto-etkin olmasını sağlamaktadır ancak piyasaların pareto-etkinliği ile sonuçlanmasının tek yolu, mükemmel bir rekabetin varlığında gerçekleşebilmesidir. Piyasalarda fiyatlar üzerinde hiçbir etkisi bulunmayan çok sayıda firma olmalıdır. Ancak özellikle bazı sektörlerde ekonominin geri kalanına oranla daha az sayıda firma bulunmakta ya da bir ya da iki firmanın sektörün pazar payında büyük payı bulunmaktadır. Ürünün sadece bir firma tarafından tek piyasaya sağlanması durumu ekonomistler tarafından monopol, birkaç firma tarafından sağlanması durumu oligopol olarak tanımlanmaktadır. Çok sayıda firmanın bulunması halinde bile her bir firmanın farklı bir mal üretmesi durumunda, üretici bir firma durumunu aşağı eğimli bir talep eğrisi ile karşılaşmış olarak algılayabilmektedir. Bu durum ise ekonomide tekelci rekabet olarak tanımlanmaktadır. Bu gibi durumların varlığı, rekabetin firmaların

fiyatı etkileyemeyecek kadar küçük olduğu inancına dayanarak idealize edilmiş “mükemmel rekabet” ten sapmaları oluşturmaktadır (Stiglitz, 2000: 78) ve piyasalar pareto-etkin koşulları karşılamamaktadır.

Kaynak dağılımında optimumdan uzaklaşılması ise kaynakların israfına neden olmaktadır. Monopol, oligopol ve tekelci rekabet piyasalarında etkin kaynak tahsisi için fiyatın marjinal maliyete eşit olması şartı sağlanamamaktadır. Tekel ve tekelci rekabet piyasaları aşırı kâr amacı ile üretim miktarı marjinal maliyetin marjinal hasılatı ile eşit olduğu noktada gerçekleştirilmekte ve seçilen bu üretim düzeyinde fiyat marjinal maliyetin üzerinde olmaktadır. Ayrıca üretim miktarı yükselen fiyata rağmen kısılmaktadır. Tekel ve tekelci piyasalarda bu nedenle refah kaybı olmaktadır. Oligopol piyasalarında oluşturulan politikalar ise piyasa fiyatlandırmasını dışında stratejik olarak belirlenmekte ve bu nedenle piyasada pareto-etkin kaynak tahsisinden sapılmakta ve piyasa başarısızlığına neden olmaktadır (Arslan, 2020: 3).

1.3.1.1.2. Kamusal Malların (Sosyal Malların) Varlığı

Samuelson (1954) saf kamusal malları, özel malların aksine, tüketiminde her bireyin böyle bir malın tüketiminin başka bir bireyin o malın tüketiminden hiçbir eksiltmeye yol açmaması anlamında hepsinin ortak olarak yararlandığı kolektif tüketim malları olarak tanımlanmaktadır (Samuelson, 1954: 387). Kamusal mallar, kamuya açık bir sirk veya ulusal savunma gibi, herkesin zevkine göre yararlanabileceği veya tercih etmeyebileceği nitelikte kamu tüketim mallarıdır (Samuelson, 1955: 350).

Piyasa ekonomisinde, belirli koşullar sağlandığında özel malların üretilmesi sırasında kaynaklar etkin bir şekilde kullanılmakta ve verimlilik sağlanmaktadır. Tam rekabet piyasalarında uygulamada piyasaların kusurlu bir rekabete neden olması, üretimin azalan maliyet yapısında olması ya da tüketicilerin eksik bilgiye sahip olması gibi nedenlerle piyasa mekanizması tarafından özel mallar idealize edildiği şekilde sağlanamamaktadır (Musgrave ve Musgrave, 1994: 42)

Tam rekabet piyasalarında, özel malların dışında, piyasa tarafından arzı gerçekleştirilmeyecek ya da yetersiz arzla üretilcek bazı mallar bulunmaktadır. Bu türde mallara milli savunma gibi büyük ölçekli ya da denizcilik yardımları gibi küçük ölçekli mallar örnek gösterilebilir. Bu nitelikteki mallara literatürde tam (saf) kamusal mallar adı verilmektedir. Tam kamusal malların faydalarından yararlanmak isteyen ek bir kişi için herhangi bir ek maliyet oluşmamakta, maldan faydalanan ek kişi için marjinal maliyet

sıfıra eşit olmaktadır. Ek olarak tam kamusal mal niteliğinde bir malın tüketiminden kişileri mahrum bırakmak genelde çok zor ya da imkânsız olmaktadır (Stiglitz, 1994: 92).

Tam kamusal malların, tüketimde rakipsizlik, dışlanamazlık ve reddedilemezlik olmak üzere üç teknik özelliği bulunmaktadır. Bu üç özellik nedeniyle piyasa ekonomisinde etkin üretilmesi olanağı düşüktür. Kamusal malların üretildikten sonra dışlanamazlık niteliği nedeniyle kişilerin bu malın kullanımını engellemek imkânsız hale gelmektedir, bu yüzden tam kamusal bir malın kullanma karşılığında bir ücret almak söz konusu olmadığından bedavacılık sorununa yol açmaktadır. Bu tarz durumlar ise tam kamusal mallar açısından piyasanın tamamen başarısız olmasına neden olmaktadır. Tam kamusal malların tüketiminde rakipsizlik özelliği, bu mallardan bir kişinin daha kullanıcılara eklenmesi halinde malın üretimi artmasa dahi marjinal maliyetin sıfır olduğu anlamını taşımaktadır. Bu yüzden etkinliği sağlayan fiyat, mal için bireysel marjinal değerlemelerine yani mükemmel bir fiyat ayrımcılığına dayanmak durumundadır, tam kamusal mallar için bu durumun oluşmaması nedeniyle piyasa verimsiz olmaktadır. Bir tam kamusal malın üretimi için uygun müdahale şeklinin genellikle kamu tarafından üretilmesi sonucuna ulaşılmaktadır (Barr, 1998: 80).

Özel piyasaların kamu malı arz etmeyeceği ya da çok az miktarı arz edeceği, serbest piyasa ekonomisinin optimuma ulaşmaya yol açacağı görüşüne güvenilemeyeceği hususu çoğu devlet faaliyetinin gerekçesini oluşturmaktadır (Samuelson, 1955: 355, Stiglitz, 1994: 92).

Tablo 1’de tüketim ve dışlanabilirlik özelliklerine göre kamusal mallara ait durumlar yer almaktadır.

Tablo 1: Tüketim ve Dışlanabilirlik Özelliklerine Göre Kamusal Mallar

Tüketim	Dışlama	
	Mümkün	Mümkün Değil
Rakip	1	2
Rakip Değil	3	4

Kaynak: Musgrave ve Musgrave, 1994: 44.

Kamusal mallar, tüketim ve dışlanabilirlik özelliklerine göre dört durumda ortaya çıkmaktadır. Birinci durum, malın tüketiminde kişilerin rakip ve dışlamanın söz konusu olduğu özel malı anlatmaktadır. Piyasa aracılığıyla pareto-etkin üretim bu durumda sağlanmakta, kaynak tahsisinde optimal dağılım gerçekleşmekte ve refah kaybı

bulunmamaktadır. Birinci durum dışındaki tüm durumlarda ise piyasa başarısızlığı ortaya çıkmaktadır. İkinci durumda piyasa başarısızlığının nedeni tüketimde dışlanamama ya da yüksek dışlama maliyetlerinden kaynaklanmaktadır. Üçüncü durumda ise piyasa başarısızlığının nedeni rakip olmayan tüketimdir. Dördüncü durumda ise her iki etken de piyasa başarısızlığına neden olmaktadır.

Kamusal mallar, tam kamusal mallar, karma mallar ve erdemli mallar olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Dördüncü durumda malların tüketiminde rekabet yoktur ve tüketimden dışlama mümkün değildir. Bu nitelikteki kamusal mallara tam kamusal mallar adı verilmektedir. Ulusal savunma, adalet hizmetleri, iç güvenlik gibi mallar tam kamusal mal statüsündedir. Üçüncü durumda kamusal malın tüketiminde rekabet yoktur ancak dışlama mümkündür. Bu özellikteki mallara karma mal-kulüp malları denilmektedir. Kütüphaneler, spor salonları, yüzme havuzları, yollar, köprüler, dinlenme alanları, parklar bu kapsamdadır. İkinci durumda ise karma mal-kamusal maldan dışlama mümkün değildir ancak tüketiminde rekabet söz konusudur. Yükseköğretim hizmetleri, sağlık hizmetleri, üniversite yurtları, lojmanlar bu kapsamdaki kamusal mallardandır. Birinci durumda özel malların içinde değerlendirilen tüketiminde rekabet olan ve dışlamanın mümkün olduğu bazı kamusal mallar söz konusudur. Aslında bu mallar bütçeden vergilerle finanse edilen kişisel mallardır. Bu mallara erdemli mallar (merit goods) adı verilmektedir. Bu malların özelliği devletin müdahalesi sonucunda özel mallar arasından çıkartılarak kamusal mal kapsamında sunulmasıdır. Öğrenci yurtları hizmeti, okullarda dağıtılan ders kitapları, devlet tiyatrosu ve balesi, senfoni orkestraları gibi hizmetler erdemli mallar arasında sayılabilir (Akalin, 2016: 84).

1.3.1.1.3. Dışsalılıklar

Dışsalılıklar kavramı ilk olarak iktisatçı Knut Wicksell tarafından 1896 yılında tanımlanmıştır. Bireylerin ya da firmaların faaliyetlerinin diğer kişiler ya da firmalar üzerinde etkiye yol açtığı, bu faaliyetler sonucunda ek bir maliyet yarattığı ancak bu maliyetleri telafi etmediği; benzer şekilde bir faaliyetin diğerlerine fayda sağladığı fakat bu ek fayda sonucunda bir ödül ya da ödeme almadığı birçok durum bulunmaktadır. Hava ve su kirliliği bu durumlara örnek olarak gösterilebilir. Üretim faaliyetleri sonucunda ortaya çıkan zararlı kimyasallarını doğaya salarak hava ve su kirliliğine yol açan bir firmanın neden olduğu kirliliği temizlemek, diğer kullanıcılar üzerine bir maliyet yükü getirmektedir. Bireylerin ya da firmaların faaliyetlerinin diğerleri üzerine bir maliyet yüklemesi durumuna negatif dışsalılıklar adı verilmektedir. Bu faaliyetlerin diğerlerine

Fayda sağladığı durumlara ise pozitif dışsallıklar denilmektedir. Örneğin bir elma bahçesi yan bahçede aracılık yapan kişiye olumlu bir etkide bulunabilmektedir (Stiglitz, 1994: 80).

Tüketiminde faydalarının paylaşıldığı ve sınırlı ya da belirli sayıda tüketiciyle sınırlandırılmamış ya da ekonomik faaliyette üretici veya bu durumlara yol açan tüketiciler tarafından ödenmeyen sosyal maliyetlerle sonuçlanan durumlar dışsallıklar olarak tanımlanmaktadır (Musgrave ve Musgrave, 1994: 42).

Dışsallık, bir ekonomik birim tarafından gerçekleştirilen faaliyetlerin, piyasa fiyat mekanizması dışında diğer ekonomik birimler açısından fayda doğurması ya da maliyetlere yol açmasıdır (Arslan, 2020: 60).

Dışsallıkların piyasa başarısızlığına neden olması, bireylerin ya da firmaların faaliyetlerinin diğerlerinin refah düzeyi ya da üretim düzeyini piyasa mekanizması dışında yollarla azaltması ya da arttırması sonucunda ortaya çıkmaktadır. Ortaya çıkan bu etkilerin sonuçlarının piyasa mekanizması (fiyat) aracılığıyla bireylerin refahını ya da firmaların üretimini arttırma ya da azaltması durumunda ise sonuçlar pareto etkindir. Dışsallıkların varlığı durumunda ise piyasanın gerçekleştirdiği kaynak tahsis etkinliği sağlamayan sonuçlara yol açmaktadır (Stiglitz, 1994: 93).

1.3.1.1.1.4. Ortak Mülkiyet Konusu Kaynakların Varlığı

Piyasa mekanizmasının bazı mal ve hizmetlerin sağlanmasında hiç çalışmaması ya da yetersiz çalışması, kaynak dağılımı işlevinin temel gerekçesi olarak kabul edilmektedir. Piyasa mekanizmasında kamusal mallar, ortak tüketime konu olan ortak mallar ve serbest mallar gibi durumların varlığında kaynak dağılımında etkinlik piyasa tarafından sağlanamamaktadır. Meralar, otlaklar, avlanma sahaları ve otlatma alanları, deniz ve göllerdeki ortak kullanıma açık doğal kaynaklar, göller, ormanlar gibi sınırsız tüketime açık ve devletin korumasında bulunan varlıklar ortak mallar statüsündedir. Bu malların nitelikleri gereği bireysel ya da kamusal mülkiyeti söz konusu olmadığı için fiyat mekanizması dışında kalmakta ve etkin kaynak tahsisine ulaşamamakta ve piyasa başarısızlığı oluşmaktadır.

Hardin'e göre (1968), ortak kullanımda olan hava sahası ya da sular gibi ortak malların özel mülkiyet ya da resmi bir önleme sahip olmaması nedeniyle ortakların trajedisi durumu ortaya çıkmaktadır (Hardin, 1968: 1245).

1.3.1.1.5. Doğal Tekeller

Piyasaya sunulacak ürünün yapısının sürekli ölçek ekonomisi niteliğinde olması nedeniyle yalnızca tek bir firma tarafından sunulmasının piyasada etkinliği sağladığı durumlar bulunmaktadır. Artan getirilerin çok önemli olduğu ve bölgede yalnızca bir firmanın faaliyet göstermesi gereken sanayilere doğal tekel adı verilmektedir (Stiglitz, 1994: 227). Çoğunlukla doğal kaynaklara ait sektörler (doğalgaz, elektrik, su) ve temel altyapıyı oluşturan bazı hizmetlerin (telekomünikasyon, ulaştırma) üretimi doğal tekel niteliği taşımaktadır. Bu sektörlerde ölçek ekonomilerinin sürekliliği nedeniyle azalan maliyet endüstrileri söz konusudur ve ölçeğin artması sonucunda üretim miktarı arttıkça maliyetler azalmaktadır. Doğal tekel piyasalarında üretim arttıkça ortalama maliyetler düştüğü için yalnızca bir firmanın faaliyet göstermesi etkindir. Doğal tekel niteliğindeki ürün ya da hizmetin tek üretici tarafından üretilmemesi ve rekabete konu olması ise piyasa başarısızlığına yol açmakta ve etkinsizliğe neden olmaktadır (Arslan, 2000: 153).

1.3.1.1.6. Bazı Piyasaların Bulunmaması

Tam rekabet piyasalarında bireylerce talep edilen ve tüketimine ihtiyaç duyulan bazı mal ve hizmetlerin piyasa tarafından üretiminin gerçekleşmediği ya da piyasaların oluşmadığı durumlar söz konusudur. Mükemmel piyasalarda pazarlar eksiksiz ve tamdır, bireylerin üretim maliyetlerini kapsayan bir fiyat ödemeye hazır oldukları tüm mal ve hizmetler sağlanmaktadır. Ancak, piyasa ekonomisinde, sermaye ve sigorta piyasaları gibi bazı piyasaların oluşmaması ile yetersiz üretim sonucu kaynak tahsisinde etkin olmayan sonuçlar yaşanmakta ve bu durum piyasa başarısızlığına neden olmaktadır (Barr, 1998: 79).

1.3.1.1.7. Bilgi Edinmenin Maliyetinin Yüksek Olması ve Asimetrik Bilginin Varlığı

Piyasa ekonomilerinde tüketicilerin ve üretim yapan firmaların kusursuz derecede iyi bilgilendirildiği varsayımı bulunmaktadır. Teoriye göre, tüketicilerin piyasada hangi malların mevcut olduğunu ve bu malların doğalarını eksiksiz bir şekilde bildikleri kabul edilmektedir. Ancak gerçek piyasalarda üretici ve tüketicilerin kusurlu bilgiye sahip olmaları nedeniyle bu varsayımdan uzaklaşmakta ve piyasa başarısızlığı oluşmaktadır. Bazı piyasalarda ise bilgi sahibi ile hizmetin sunulduğu taraf arasından bilgi sahibi lehine büyük bir fark bulunmaktadır. Asimetrik bilgi olarak adlandırılan bu durum nedeniyle

piyasada fiyat mekanizmasından faydalanılarak etkinliğin sağlanmasında sorunlar yaşanmaktadır.

Kaynak tahsisinde etkinliği zedeleyen bilginin taraflar arasında eşit paylaşılması durumu yani asimetrik bilginin mevcudiyeti; kişisel faydanın toplumsal faydadan yüksek olmasına neden olarak optimum düzeyden uzaklaşılmasına yol açmaktadır (Akerlof, 2003). Asimetrik bilginin varlığı tüketici ve üreticilerin yanlış tercihlerde bulunmasına yani ters seçime, ters seçim de ahlaki rizikoya sebep olabilmektedir.

1.3.1.1.8. Gelir Dağılımında Eşitsizlik ve Yoksulluk

Bir ekonomide refahın, servetin ve kazancın bireyler arasında yüksek düzeyde adaletsiz biçimde dağılması, sosyal devlet anlayışı doğrultusunda devletin bu alana müdahalesini gerekli hale getirmektedir. Gelir dağılımı, bölüşüm kavramı çerçevesinde devlete bir görev olarak ilk kez Musgrave (1959) tarafından atfedilmiştir (Noyan ve Özpençe, 2023: 133). Piyasa ekonomisinde üretim faktörleri piyasasının tam rekabet şartlarını sağlayamaması ve üretim faktörlerinin üretime koşulması sonrasında elde edilen gelirin, pay alan faktör sahipleri arasında eşit ve dengeli dağılmaması gelir dağılımında eşitsizliğe neden olmakta ve piyasa ekonomisi yoksulluğu azaltmamakta, bu durum ise piyasa başarısızlığı sonucunu doğurmaktadır (Dufour, 2008: 1).

Bir ekonominin pareto-etkin olması durumunda bile devlet müdahalesinin gerekçelerinden biri olarak gelirin yeniden dağıtımı görülmekte, ekonominin pareto-etkinliği gelirin adil bölüşümünü sağlayamamaktadır. Tam rekabet piyasaları, gelirin eşitsiz dağılımı sonucunda bazı bireylerin yetersiz kaynaklara sahip olmasına neden olmaktadır (Stiglitz, 1994: 99).

1.3.1.1.2. Dinamik Piyasa Başarısızlıkları

Piyasa başarısızlıklarının makroekonomik etkilerinin dikkate alınması sonucu yapılan sınıflandırma dinamik piyasa başarısızlıkları olarak incelenmektedir.

Dinamik piyasa başarısızlıkları, gelişmekte olan ya da gelişmiş ve ekonomik kalkınmaya sahip ülkelerin ekonomilerinde statik piyasa başarısızlıklarına ek olarak görülen başarısızlıkları içermektedir

Dinamik piyasa başarısızlıkları;

a) Uygun büyüme hızına ulaşamaması

Piyasa sistemi, gelişmişlik düzeyi yüksek finansal ekonomiler de dahil olmak üzere, yüksek istihdam, fiyatlar genel düzeyinde istikrar ve sosyal açıdan arzulanan ekonomik büyüme oranını sağlamamaktadır. Bu nedenle rekabet piyasaları makroekonomik istikrarsızlığa yol açmakta ve ekonomilerde ulaşılması hedeflenen büyüme hızı açısından piyasa başarısızlığı doğmaktadır. Büyüme hedeflerinin sağlanabilmesi için kamu politikaları gerekebilmektedir (Musgrave ve Musgrave, 1989: 6).

b) Makroekonomik dengesizlikler (işsizlik ve enflasyon)

Piyasa ekonomilerinde gözlemlenen yüksek işsizlik ve tam istihdama ulaşamama dönemleri, bu dönemlerde piyasaların tam olarak çalışmadığı şeklinde yorumlanmakta ve piyasa başarısızlığının kanıtı olarak sunulmaktadır. İşsizlik ve enflasyondan kaynaklanan ekonomik sorunlar makroekonomik açıdan çözülmesi gereken önemli sorunlar olarak ele alınmalıdır (Stiglitz, 2000: 85).

c) Gelecekteki tüketimin iskonto edilmesinde yaşanan sorunlar

Gelecekte yapılacak tüketimin değerinin günümüze indirilmesinde kullanılan indirim oranları hakkında bireyler, piyasalar ve kamunun bakış açılarında farklılıklar doğmakta, bireyler, gelecekteki faydaları bugünkü faydalara kıyasla genellikle aşırı derecede düşük değerlendirerek, uzun vadeli yatırımlar ve tasarruflar konusunda yetersiz kararlar almaktadırlar (Frederick, Loewenstein ve O'Donoghue, 2002: 357). Piyasa ekonomisinde kendiliğinden çözülemeyen bu durum ise piyasa başarısızlığına neden olmaktadır.

d) Yetersiz finansal piyasalar

Özellikle gelişen ve az gelişmiş ülke ekonomilerinde üretim hacminin arttırılması için gereken finansal kaynakların piyasalarca yeterli düzeyde sunulamaması bu alanda piyasa başarısızlığına ve makroekonomik sorunlara neden olmaktadır.

1.3.2. Spor Piyasalarında Piyasa Başarısızlıkları

Bir ekonomide, (spor piyasaları ve diğer tüm piyasalarda) kaynakların tamamen rekabetçi olarak tahsisi, ekonomik refahın maksimizasyonunu sağlayan durum olarak ekonomistler tarafından tanımlanmaktadır. Spor piyasalarında devletin varlığının teşvik edildiği ve gerekçesini oluşturan en önemli nedenler arasında, bu piyasalarda kaynakların

tahsisinin piyasa ekonomisi tarafından gerçekleştirilemeyerek başarısızlığa yol açması yer almaktadır. Tam rekabetçi piyasalarda modelin varsayımlarının uygulamada gerçekleşmediği durumları içeren piyasa başarısızlıkları, sporda kaynakların etkin tahsisinde de benzer başarısızlıklara neden olmaktadır (Downward vd., 2009: 14).

Spor piyasalarında yer alan piyasa başarısızlıkları, piyasa aksaklıkları, kamusal mallar, dışsallıklar, gelir dağılımında eşitsizlik, eksik bilgi ve asimetrik bilgi ile bu başarısızlıklara devletin müdahale yöntemleri kapsamında ele alınmıştır.

1.3.2.1. Piyasa Aksaklıkları

Tam rekabet piyasalarında yer alan mükemmel rekabet kavramı, teoride yalnız tek bir firma tarafından piyasanın oluştuğu tek el durumunun zıttı olarak tanımlanmaktadır. Spor piyasalarında yer alan bir ligin, tek el olarak görülebileceği yönünde görüşler bulunmaktadır. Bu piyasalarda mükemmel rekabet piyasalarının aksine tek elci piyasalarda $P > MR = MC$ fiyatlandırması gerçekleşmekte ve tek elci firma kar maksimizasyonunu sağlamaktadır. Bu nedenle spor piyasalarında tek el niteliği taşıyan ligin rekabetçi bir firmanın bilet fiyatını belirleyemediği durumun aksine bilet fiyatları ve miktarı üzerinde düzenleme hakkı olmakta, lige ait bilet satışlarını ayarlayabilmekte ve refah kaybına neden olmaktadır (Downward vd., 2009: 14, Leeds vd., 2018: 81-198).

Rekabet piyasalarında etkinliğin koşulu olan $P = MC$ sağlanamadığı için tek elci lig piyasasında etkinlik sağlanamamakta ve piyasa başarısızlığa uğramaktadır. Piyasa aksaklıkları, çoğunluğu profesyonel spor niteliğindeki spor piyasalarında olmak üzere bu endüstride genel olarak gözlenen piyasa başarısızlıklarıdır. Bu piyasalara örnek olarak, Kuzey Amerika tek satıcılı majör profesyonel spor piyasalarında yer alan tüm ligler gösterilmektedir. Spor piyasalarının yapıları gereği, devletin düzenlemeler yapmadığı alanlarda ligler, tek elci davranışlar göstermekte ve fiyatları belirleme-miktar kısıtlamaları yapma şeklinde kar maksimizasyonu sağlamaya çalışmaktadır. Spor piyasalarında ayrıca özellikle teknolojinin hızla gelişmesi, bu piyasaların oligopol niteliği taşımasına yol açmakta, oligopolü oluşturan anlaşmalı firmaların iktisadi yapıları ise piyasalarda tek elci yapıya neden olmaktadır (Katırcı vd., 2013: 167).

1.3.2.2. Kamusal Mal Kapsamında Spor

Spor faaliyetleri ve spor piyasalarında üretilen mal ve hizmetler, nitelikleri gereği özel mallar ve/veya kamu malları kategorisine girmektedir. Özel mal olarak bir vücut geliştirme seansı ya da tenis oynamak bu faaliyetlere örnek olarak verilebilir. Kamusal

mal kapsamında ise dağ yürüyüşü ya da dağ bisikleti gezisi gibi faaliyetler örnek oluşturabilir. Spor faaliyetlerinin özel-kamusal mal kategorileri arasındaki piyasada dağılımı, ekonomi için kabul edilmiş politika tercihlerine göre optimal kaynak dağılımına sahip olup olmadığı sorununun doğurmaktadır (Andreff ve Szymanski, 2006: 71).

Spor takımları, topluluklarına yakın bir şekilde entegre olmayı sağladıklarında, bir kamu malı haline dönüşmektedir. Kamusal malların özelliği bu mallardan faydalananların dışlanamaz olması ve tüketimde rakip olmamasıdır. Tüketimde rakip olmama, malı tüketen bir kişinin bir başka kişinin malı tüketmesini engellememesi anlamına gelmekte; tüketimden dışlanamama ise bu malın herhangi bir kişi tarafından kullanılabilir hale gelmesi durumunda, herkes tarafından kullanılabilir olacağı anlamını taşımaktadır. Profesyonel sporlar kapsamında oyuna katılmak veya seyircisi olmak, bir kamu malı değil özel mal olarak değerlendirilmesi gereken bir durumdur, taraftarların bilet almadan stadyumdan ya da spor salonundan dışlanması söz konusudur. Bir kişinin spor takımının galibiyeti nedeniyle duyduğu gurur ise bu katılımının dışlanamaz olması ve rekabet gerektirmemesi nedeniyle faaliyetin kamusal mal niteliğini göstermektedir (Leeds vd., 2018: 319).

Literatürde ülkelerin Olimpiyat Oyunlarındaki performanslarını kamusal mal olarak değerlendiren çalışmalar (Hoffmann, Ging ve Ramasamy, 2002; Groot, 2008, Smith, Hamilton ve Lynch, 2025) bulunmaktadır. Groot'a (2008) göre, ulusların Olimpiyat Oyunlarındaki başarısının kamusal mal kapsamında bulunması için gerekli temel iki koşulu karşılanmaktadır: rekabetsizlik ve dışlanamama. Olimpik sporların vatandaşlarca kutlanması da kamusal mal kapsamında değerlendirilmektedir, altın madalya kazanan bir sporcunun ülkede yarattığı zevk, dışlanamaz ve rakipsiz bir niteliktedir; pasif olarak seyreden bireylerin kendi ülkelerinin kazandığı madalyadan dolayı zevk alması, aynı ülkede başka biri tarafından alınan zevki engellememekte; birinin tüketimi diğerlerinin tüketimini azaltmamakta ya da dışlamamaktadır. Olimpik sporların pasif olarak tüketilmesi, saf kamu faydasının iki temel şartını yerine getirmektedir. Doğası gereği olimpik sporların özel piyasalarca yeterince arzının gerçekleşmemesi, bu malın optimal düzeyde üretimine piyasalar yoluyla ulaşamaması sonucuna neden olmaktadır (Groot, 2008: 1).

Dışsallıkların söz konusu olduğu spor piyasalarında, mülkiyet haklarının piyasa işlemlerine katılanlar ile katılmayanlar arasında yapılacak bir dağıtımının başarısız olması söz konusudur. Bu durum ise bu piyasalarda bedavacılık olgusuna neden

olmaktadır. Sporun kamusal mal kapsamında var olduğu piyasalarda bedavacılık nedeniyle özel sektör yetersiz arzı doğurmakta, bu durum ise piyasaların başarısızlığına yol açmaktadır (Downward vd., 2009 :21).

Ormanlar, göller ve rezervuarlar, dağlar, nehirler ve kıyı şeridi gibi büyük ve doğal kaynağa dayalı nitelikteki rekreatif kaynakların da rekreasyon ve spor faaliyetleri açısından kamu malları olarak değerlendirilebileceği yönünde görüşler bulunmaktadır. Bu alanlar, serbest zaman değerlendirme ve spor faaliyetlerini gerçekleştirmede kullanıcılarına rakip olmayan faydalar sunmaktadır ve ödeme yapmayanların dışlanmasının zor ve pahalı olduğu alanlardır. Bu rekreatif alanlar yapıları gereği saf kamu malı olmamakla birlikte, yarattıkları dışsallıklar açısından kolektiflik unsurları taşımaktadır (Gratton ve Taylor, 2000: 112). Ek olarak Hess (2008: 9), sporu kültürel ortak mallar kapsamında kategorize etmektedir.

Kamusal mal kapsamında spor mal ve hizmetleri, yarı kamusal mal, erdemli mal ve küresel kamusal mal kapsamında incelenmiştir.

1.3.2.2.1.Yarı Kamusal (Karma) Mal Kapsamında Spor

Yarattıkları pozitif dışsallıklar nedeniyle, özel sektör tarafından da üretilmesine rağmen toplumsal faydası nedeniyle devletin üretime dahil olduğu kamusal mallar yarı kamusal mal olarak tanımlanmaktadır. Yarı kamusal mallar tüketimden dışlanamazlık ya da rakip olmama koşullarından birini taşımakta, diğer yönüyle özel mal unsurlarına sahip olmaktadır.

Yarı kamusal malların bazıları kolektif tüketim, bazılarında ise dışlanamama özelliğinden sapmalar bulunmaktadır. Tüketiminde rekabet olan kamusal mallarda, belirli bir düzeyde kamu malı üretiminin sabit olduğu varsayımı altında, malın tüketiminde dışlama söz konusu olmamasına rağmen malın kullanıcıları arasında kullanan sayısı arttıkça elde edilen fayda azalabilmektedir. Tıkanabilir -yarı kamusal- kamusal malların, tüketiminde kalabalıklaşma meydana gelmekte ve kolektif faydalar yaratmakta, bunların yanında dışlama özelliği de bulunabilmektedir. Bu türdeki yarı kamusal mallar hem piyasa hem de kamu tarafından üretilabilmektedir. Rekreatif amaçlı parklar, spor etkinlikleri, halka açık golf sahaları ya da havuzlar bu nitelikteki tıkanabilir kamusal mallar arasında sayılabilir (Hyman, 2010: 153).

Devletin, kullanımını zorunlu tuttuğu kamusal mallar olan eğitim, sağlık hizmetleri ile spor hizmetleri yarı kamusal mallar kapsamındadır. Spor mal ve hizmetleri,

özel mallar kapsamında piyasa tarafından üretilebilir, ancak sağladığı toplumsal faydalar nedeniyle devlet bu mal ve hizmetlerin üretimine, piyasa tarafından sağlanmasının yetersiz arza neden olabileceği gerekçesiyle dahil olmaktadır. Yarı kamusal mal ve hizmetlerin piyasalar tarafından yetersiz üretilmesi ve etkin kaynak tahsisini sağlayamaması piyasa başarısızlığına neden olmaktadır (Taraktaş vd., 2018: 23). Bu mal ve hizmetlere örnek olarak parklar, halka açık kamu spor tesisleri ve ortak mallar gösterilebilir.

Tüketiminde rekabetin olmadığı ancak dışlamanın mümkün olduğu yarı kamusal mallar olarak spor mal ve hizmetleri dışsallık yayan özel mallar olarak değerlendirilebilmektedir. Bu tür mallar özel sektör tarafından üretilebilir, özel sübvansiyonlarla piyasaya sunulabilir ve satış gelirlerinden finanse edilebilir. Özel yüzme havuzları, golf kulüpleri, şifreli TV kanalları, sağlık ve eğitim hizmetleri bu özellikteki karma mallardır (Şeker, 2013: 37).

1.3.2.2.2. Erdemli Mal Kapsamında Spor

Kamusal mallar kategorisinde, özel mallar kapsamında olmasına rağmen toplum tarafından “kullanılması gereken mallar” olarak değerlendirilen ve kamu tarafından üretimi üstlenilen mallar erdemli mallar (liyakat malları-merit goods) olarak tanımlanmaktadır. Erdemli mallar teoride özel bir yere sahiptir, varsayımlarına göre bireylerin yeterli gelire sahip olmadığı ya da katılımlarının sağlayacağı faydaların yeterince farkında olmamaları nedeniyle piyasada oluşan açığın kapatılması için devletin müdahale etmesi gerekmektedir. Okullarda verilen zorunlu spor eğitimleri ya da spor dalına katılımın zorunlu olmaması halinde çocukların bu faaliyetlere katılımının gerçekleşemeyebileceği durumlar örnek olarak gösterilebilir (Andreff ve Szymanski, 2006: 91).

Refah ekonomisi teorisine göre, politikacılar tarafından belirlenen finansal politikalar kapsamında toplumun refahının en üst düzeye çıkarılması amaçlanmalıdır. Bu kapsamda, devlet tarafından topluma “erdemli mallar” sağlama görevi üstlenilmelidir. Erdemli mallar kavramı, 1959 yılında Musgrave tarafından geliştirilmiştir. Musgrave’e göre, toplumun üyelerinin talep etmemesi söz konusu olsa bile sağlanması gereken metalar, erdemli mallardır. Musgrave ve Musgrave, ülke çapında bir perspektiften özel olarak kabul edilen eğitim ve sağlık hizmetlerindeki temel faaliyetleri ulusal erdemli mallar olarak tanımlamaktadır. Ek olarak, açık hava rekreasyonunu da bir erdemli mal olarak kabul etmektedirler (Musgrave ve Musgrave, 1989: 210-514). Musgrave ve

Musgrave'in erdemli mallar tartışması, kolektif olarak hangi malların sağlanması gerektiğine dair bakış açısını genişletmektedir. Bu görüşe göre, hükümetlerin, özel sektörde de üretilebilecek malları sağlayabileceği istisnalar bulunmaktadır, bu istisnalar ile topluluklara müdahale için bir gerekçe sunulmaktadır (Jakar ve Rosentraub, 2021: 906).

Piyasada tüketicilerin cehaletinden kaynaklanabilecek verimsizliklerin önlenmesi amacıyla, kişileri egzersizin ve sporun faydaları konusunda eğitmek için hükümet müdahalesinin gerekçesi, erdemli mal yaklaşımıdır. Örneğin spor tanıtım kampanyalarında egzersizin sağlığa faydalarının vurgulanması, kişilere sağlık nedenleriyle sübvansiyonlu egzersiz fırsatları sunarak karşılanması yoluyla daha fazla egzersiz yapmaya teşvik etmeyi amaçlayan bir yaklaşımdır (Gratton ve Taylor, 2000: 106). Benzer şekilde bazı spor televizyon programları da literatürde spor alanında erdemli mallar olarak gösterilebilmektedir. Yüksek penetrasyona sahip televizyon kanalları kullanılarak bu spor programlarının meydana getirdiği pozitif dışsallıkların geniş bir kitleye sağlanması söz konusudur. Bu yönde oluşturulmuş hükümet politikaları, halk için hangisinin daha iyi olduğunu hükümetin bildiği yönündeki ataerkil felsefeye dayanmaktadır (Falloul, 2016: 78).

1.3.2.2.3. Kulüp Malı Kapsamında Spor

Samuelson (1954)'un tanımına göre hükümetler, kolektif eylemin olmadığı durumlarda talebinin piyasa tarafından ya hiç karşılanmayacağı ya da eksik karşılanacağı ve bu nedenle refah kaybına neden olacak mal ve hizmetleri üretmelidir. Ancak Buchanan'a göre, teoride tanımlanan saf kamusal mallar (kolektif mallar-sosyal mallar) oldukça az bulunmakta ve teori kısıtlayıcı olarak tanımlanmaktadır (Buchanan, 1999: 64). Buchanan, kulüp mallarını, tamamen halkın kullanımında olan ancak yalnızca küçük bir paylaşımcı grubuna açık mallar olarak tanımlamaktadır. Bu kapsamda kulüp malları, tamamen bölünmez ancak etkileşimi kritik düzeyde küçük boyutlu gruplarla sınırlı mal ve hizmetleri içermektedir. Kamuya ait yüzme havuzları bu kapsamda kulüp mallarına örnek olarak gösterilmektedir. (Buchanan, 1999: 167-170).

Samuelson ve Musgrave'in rakip olmama ve dışlamanın olmaması kriterlerine göre kulüp malları, rekabetin olmadığı ancak dışlamanın mümkün olduğu mallar statüsünde yer almaktadır. Bu malların tüketiminde, kapasite sorunu nedeniyle, kapasite doluluk aşamasına kadar rekabet yaşanmamaktadır. Kulüp mallarının sunumunda hizmeti talep eden bireylerin toplu halde talep etmeleri durumunda hizmet daha düşük maliyetle

sağlanabilmektedir. Kulüp mal ve hizmetlerinden üye olmayanların faydalanamaması söz konudur ve kapasite sınırının aşılması ile kulüp üyeliğe kapatılmaktadır. Kulüp mallarına, üyelikle hizmet alınabilen spor kulüpleri (tenis, golf kulüpleri vb.), spor salonları, yüzme havuzları ile üyelikle dahil olunabilen kablolu veya özel televizyon yayınları ve benzerleri örnek gösterilmektedir (Arslan vd., 2020: 76).

1.3.2.2.4. Küresel Kamusal Mal Kapsamında Spor

Faydaları veya olumsuz etkileri ulusal sınırları aşarak geniş kitlelere yayılan ve nitelikleri gereği piyasalarca üretimi yetersiz arza neden olabilen mallar küresel kamusal mallar olarak tanımlanmaktadır. Küresel kamusal malların piyasa tarafından yeterince üretilmemesi piyasa başarısızlığına neden olmaktadır. Küresel kamusal malların tüketiminde rekabet ve dışlama söz konusu değildir. Bu mal ve hizmetlerin sunumu ve finansmanı ulusların iş birliği çerçevesinde gerçekleşmektedir. Küresel çevre sorunlarının önlenmesi, sağlık alanında etkileri global düzeyde gerçekleşen sorunlar, güvenlik, ekonomik ve benzeri konular küresel kamusal mallar kapsamında değerlendirilmektedir.

Piyasa başarısızlıkları kapsamında kamusal malların varlığının devlet müdahalesine gerekçe olarak gösterilmesi, küresel piyasaların oluşmasıyla birlikte, ulusal piyasaların sınırlarının aşılması sonucunda ortaya çıkmıştır. Sporun küresel kamusal mal kapsamında değerlendirilmesi yönünde yeni çalışmalar bulunmaktadır (Andreff ve Szymanski, 2006: 744). Sporun ulusal ve uluslararası kalkınma, barış ve toplumsal değişime, ulusal ve bölgesel sağlığa katkıları kabul edilmektedir. Spor alanında uluslararası en önemli kuruluşlardan biri, uluslararası ve birleştirici bir spor etkinliği olan olimpiyatları düzenlemekten sorumlu bulunan; hükümetler üstü ve kâr amacı olmayan bir kuruluş olan “Uluslararası Olimpiyat Komitesi” dir. Olimpiyatlar ile uluslararası barışçıl bir rekabetin örneğini oluşturmak ve böylece uluslararası barış, güvenlik, anlayış ve bunun gibi önemli küresel kamusal malların üretilmesini teşvik etmek amaçlanmaktadır. Olimpiyatlar nitelik olarak karma mallar grubuna dahildir; küresel kamusal mallar ile oyunlara ev sahipliği yapan ülkeler ve şehirler açısından önemli ve özel faydalar sağlamaktadırlar, örneğin turizmin artması, uluslararası alanlarda tanınırlığın artması gibi alanlarda olumlu faydalar üretmektedirler (Kaul vd., 2003: 579).

Bir malın küresel kamu malı olarak tanımının yapılabilmesinde, bu malların yarattığı faydaların kapsamının incelenmesi esas alınmaktadır. Özel ya da kamu malı fark etmeksizin her türlü malın tüketicilerin tercihleri doğrultusunda sunulması önemlidir.

Küreselleşme olgusu ile birlikte, piyasa başarısızlıklarının ve olumsuz dışsallıkların küresel bir bakış açısı yaklaşımı ile yeniden değerlendirilmesi gereklidir (Özpençe, 2024: 55).

Kamusal malların küresel düzeyde üretilmesi, kamu aktörleri ya da bağımsız özel kuruluşlardan kaynaklanan düzenlemeleri gerektirmektedir. Kamusal mal kapsamında sporun küresel arzı için de benzerlik bulunmaktadır. Uluslararası Olimpiyat Komitesi ile uluslararası federasyonlar yirminci yüzyılda ve günümüzde spor için düzenleyici roller üstlenmektedir. Uluslararası spor faaliyetlerinin, bağımsız özel kuruluşlarca düzenlenen küresel kamusal mallar kategorisinde olduğu yönünde görüşler kabul edilmektedir (Loret, 2007: 57).

1.3.2.3. Spor Piyasalarında Dışsallıklar

Dışsallıklar, fiyat mekanizması dışında yollarla bireylerin ya da işletmelerin yaptıkları eylemler sonucunda diğer birey ya da işletmelerin refah ya da üretimi üzerinde olumlu-olumsuz etki yaparak fayda ya da maliyet taşmasına neden olmasıdır. Dışsallıklar yüzünden piyasada etkin kaynak tahsisinden sapmalar olmakta ve piyasa başarısızlığına neden olmaktadır. Kamusal mal kapsamında bulunan spor mal ve hizmetleri, sağladıkları olumlu dışsallıklar nedeniyle; piyasa tarafından üretilmesinin yanı sıra devlet tarafından da üretilmekte ve toplumsal faydalarından bireylerin yararlanması amaçlanmaktadır.

Düzenlenmemiş piyasalarda, olumlu dışsallıklar meydana getiren mal ve hizmetlerin yetersiz arzı ve olumsuz dışsallıklar bulunduğu durumlarda ise aşırı üretilmesi eğilimi bulunmaktadır. Bir kişinin başarılı ulusal sporcularının başardıklarından gurur duyması, diğer bireylerin de aynı şeyden gurur duymasını engellememektedir. Bu gibi dışsallıklar, kamu malları için tipik olan tüketimde rakip olmama kriterlerini karşılamaktadır. Spor piyasalarında, yerli ligde yer alan rakip takımların uluslararası spor mücadelelerindeki başarılarından gurur duyulması, ulusal kimliğin güçlendirilmesi ve bunun gibi etkiler açısından olumlu dışsallıklar yaratan malların piyasa tarafından sunumu yetersiz olmaktadır. Örneğin, ulusal birliktelik duygusuna ulaşılması amacıyla, halka devlet tarafından spor programlarına erişim hakkının sağlanmasının dışsallıkları güçlendirme etkisi bulunmaktadır ve toplumun refahının üst düzeye çıkarılması hedeflenmektedir (Falloul, 2016: 83).

Kamusal mal olarak kolektif talebi olan spor mal ve hizmetlerinin sunumunda, kamu sektörünün piyasa başarısızlığına yanıt vermemesi; özel sektör tarafından ihtiyaç

duyulan bir mal veya hizmetin karlı bir şekilde üretilmemesinden kaynaklanan refah kayıplarına neden olması anlamını taşımaktadır (Jakar ve Rosentraub, 2021: 906).

Spor piyasalarında iki tür dışsallık bulunmaktadır: Pozitif ve negatif dışsallıklar. Pozitif dışsallıklar, bu piyasalarda bir işlemde doğrudan doğruya yer almamasına rağmen tarafın işlemten amaçlanmayan fayda elde etmesi durumunda ortaya çıkmaktadır. Spor mal ve hizmetlerinin sunumunda, bir işlemde taraflardan birinin tazminat karşılığı almadığı bir işlem nedeniyle amaçlanmayan maliyetlere katlanmak durumunda kalması halinde ise negatif dışsallıklar oluşmaktadır. Örneğin bir futbol takımının maçına giden kişilerce oluşturulan sıkışık trafik ve neden olunan gürültü, aşırı kalabalık ve çevre kirliliğinden etkilenen bireylerde meydana gelebilecek sağlık problemleri ve bu kişilere verilen rahatsızlıkların dışsal maliyetleri negatif dışsallıklara neden olmakta; piyasa tarafından dikkate alınmamakta hatta farkında bile olunmamaktadır. Bu nedenle meydana gelen dışsallıklar piyasa tarafından üretim fonksiyonu içine alınmamakta ve toplum için en yüksek refahı sağlayacak olan optimal üretim miktarına ulaşamamaktadır. Piyasa üreticileri tarafından neden olunan tıkanıklıklar ve kirlilik gibi nedenlerle maliyetlere katlanan taraflara ödeme yapılmadığı için, negatif dışsallık, maç taraftarlarının daha ucuz biletle maçı izlemesi yönünde fayda sağlarken, negatif dışsallıklara maruz kalan taraflar kendilerine yüklenen maliyetlere katlanmak durumunda kalmaktadır (Leeds vd., 2018: 321).

Belediyelerin ya da yerel yönetimlerin düzenledikleri sporla ilgili, ücretsiz ve halka açık festivallerin, yerel büyük ölçekteki sportif faaliyetlerin, bir şehir bünyesinde vatandaşlar için düzenlenmekte olan spor oyunlarının, üniversite ya da profesyonel liglere ait franchise işletmelerinin, düzenlenen halka açık maratonların ve kısa mesafe koşu ya da bisiklet etkinliklerinin ya da triatlon yarışlarının topluluk ruhunu oluşturması yönünde kamusal mal özellikleri ve topluma sağladığı yararlar bulunmakta ve pozitif dışsallıklara neden olmaktadır (McCullough ve Kellison, 2017: 38).

Spor piyasalarında en temsili olumlu dışsallıklar arasında daha iyi sağlığa yol açması, daha uzun yaşam süresi sağlaması, işe devamsızlık ve hastalık nedeniyle alınan izin süresinin azalması, sosyal entegrasyonu oluşturması ve sosyal patolojiyi azaltması vb. sayılmaktadır. Benzer şekilde spor etkinliklerinin meydana getirdiği, sosyal uyumun iyileştirilmesi ve sosyal tanınırlığa ve etnik azınlıkların, dezavantajlı bölgelerden gelen gençlerin ve kadınların katılımını sağlamak gibi pozitif dışsallıkları bulunmaktadır. Spor, medya sayesinde büyük ölçekte yayılımı olan evrensel değerlerin taşıyıcısı görevini

üstlenmektedir (Andreff ve Szymanski, 2006: 168-169). Spor piyasalarında yer alan pozitif dışsallıklar, eğitim ve sağlık hizmetlerinde devletin özel sektörle birlikte bu hizmetlerin sunumunu gerçekleştirmesi yaklaşımına benzer olarak spor piyasalarında da devletin hizmet sağlaması sonucunu doğurmaktadır.

Tablo 2’de spor piyasaları ile ilgili dışsallıklar için; spor liglerine ait piyasalarda arz ve talep açısından olumlu ve olumsuz dışsallık örnekleri verilmektedir.

Tablo 2: Spor Piyasalarında Dışsallıklar: Spor Lig Piyasaları

<i>Olumlu Dışsallıklar</i>	<i>Olumsuz Dışsallıklar</i>
<i>Talep Bazında</i> - Profesyonel spor liglerini izlemek amacıyla ödeme yapan taraftarların, diğer kişilere spor fırsatları sağlamak üzere gönüllü olmaya teşvik edilmesi.	<i>Talep Bazında</i> Profesyonel spor liglerini izlemek amacıyla ödeme yapan taraftarların holigan gibi davranması.
<i>Arz Bazında</i> -Başarılı spor takımlarının ya da spor etkinliklerinin moral yükseltme etkisinin yayılarak başka alanlarda üretkenliği teşvik etmesi	<i>Arz Bazında</i> -Sporun daha fazla televizyonda yayınlanması sonucu etkinliklere evden katılıma neden olması ve sağlığa olumlu yararlarının azalması.

Kaynak: Downward vd., 2009: 20.

Profesyonel spor fikstür izleyicilerinin yaptığı ödemelerin diğerleri üzerinde spor fırsatları sağlaması amacıyla teşvik edilmesi, talep üzerinde olumlu dışsallık etkisine yol açmaktadır. Başarılı spor takımları tarafından oluşturulan yüksek moral etkisinin yayılarak başka alanlarda üretkenliğin artmasını teşvik etmesi, arz üzerinde olumlu dışsallık etkisini doğurmaktadır. Profesyonel spor liglerinde ödeme yaparak izleyin taraftarların holigan gibi davranması ve vandalizme yol açması talep üzerinde olumsuz dışsallık etkisine neden olmaktadır. Spor faaliyetlerinin televizyonlarda daha fazla yayınlanması nedeniyle pasif katılımcıların artmasının sporun sağlığa olumlu etkilerini azaltması ise arz üzerinde olumsuz dışsallık etkisi meydana getirmektedir.

Spor takımları tarafından yaratıldığı düşünülen pozitif dışsallıkların yarattığı faydalar; dolaylı ve doğrudan faydalar olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Dolaylı faydaların ortaya çıkması, takımın ve stadyumla ilgili faaliyetlerin, belirli bir bölgedeki

toplam gelirde meydana gelen net bir artışın olması durumunda gerçekleşmektedir. Yeni bir stadyumun şehre daha fazla sayıda turist çekmesi sonucunda otel hizmetlerinde ve restoranlarda üretilen yemek miktarında vb. üretim artışına neden olması ve çarpan etkisi ile gelirden ek artışlar yaratması dolaylı fayda açısından örnek verilebilir. Bu örnekte artan gelirin büyük bir kısmının takım dışındaki firmalara tahakkuk etmesi söz konusudur. Spor takımlarınca yaratıldığı düşünülen doğrudan faydalar, takımlarca kamu mallarının üretilmesi nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Takımlar aracılığı ile duyulan kent gururu, taraftarların sadakati ve topluluk ruhu; rakipsiz ve dışlanamaz nitelik taşımakta ve ancak bir takımın var olmasının doğrudan sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Takım hakkında konuşulması, takımın başarısı amacıyla umutların paylaşılması ve zaferleriyle coşulması sonucunda şehrin ortak bir amaç etrafında birleşen bir topluluk haline getirilmesi sağlanmaktadır (Johnson ve Whitehead, 2000: 50).

1.3.2.4. Gelir Dağılımında Eşitsizlik

Tam rekabet modelinde, kaynakların etkin kullanımı ile maksimum sosyal refaha ulaşılacağı öngörülmektedir. Modelde örtülü olarak tüketicilerin talebini yansıtabilmek için ihtiyaç duyacağı gelire erişimi olduğu varsayılmaktadır. Spor piyasalarında benzer şekilde tüketicilerin, spor ligine ait biletlere taleplerini satın alma şeklinde ifade edebilmek için ihtiyaç duyacakları gelire erişimleri de varsayım olarak alınmaktadır. Ekonomik etkinlik, kaynakların adaletsiz dağılımını ya da yüksek gelir sahibi olanların bu piyasalardan daha fazla mal ve hizmet satın alabileceğini kabul dışı tutmaktadır. Üniversite öğrencilerinin spor tesisleri ya da hizmetleri kullanmak için profesörler ile aynı miktarda ödeme yapıp yapmaması gibi sorunlar bu duruma örnektir. Spor kulüplerinin ya da liglerin öğrenciler, yaşlılar ya da işsiz kişiler için dikey eşitliğin (eşit olmayanlara eşit olmayan muamele) sağlanabilmesi amacıyla, daha düşük bilet fiyatları düzenlemesi gerçekleştirilebilir. Yatay eşitliğin (eşitler için eşit muamele) sağlanabilmesi için, taraftarlardan ve yöneticilerden daha yüksek fiyat talep edilebilir. Dikey ve yatay eşitlik politikalarının spor piyasalarında benimsenmesi durumunda spor piyasalarında gelire göre ayrımcılık yapılmadığını gösterebilecektir (Downward vd., 2009: 18).

1.3.2.5. Kusurlu Bilgi ve Asimetrik Bilginin Varlığı

Piyasalarda mükemmel bilgiye sahip iktisadi ajanlar tarafından kararların rasyonel olarak verildiği yönündeki varsayımın reel piyasalarda gerçekleşmemesi, spor piyasalarında da başarısızlığa neden olmaktadır. Spor piyasalarında, spor mal ve

hizmetlerini tüketen iktisadi bireylerin faydalarını maksimize etme fikrinin gerçekleşmediği, bireylerin sınırlı rasyonellik sergilediği yönünde görüşler bulunmaktadır.

Profesyonel sporlarda ekonomik aktörlerin asimetrik bilgiye sahip olduğu işlemlere ait yaklaşımlar literatürde yer almaktadır. Spor piyasalarında asimetrik bilgi, taraflardan birinin diğer taraftan daha iyi ya da daha fazla bilgiye sahip olduğu işlemlerde ortaya çıkmaktadır. Örneğin Amerika’da üniversite atletizmi diğer birçok organizasyonda olduğu gibi elit sporculara ait verilerde bilgi asimetrilerinin gözlemlendiği bir yapıya sahip olarak tanımlanmaktadır. Bu organizasyonda sporculara ait verilerin dağılımı eşit değildir (Greene vd., 203: 1).

Spor piyasalarında mükemmel olmayan bilginin ya da asimetrik bilginin varlığı ile ekonomik işlemlerde ahlaki tehlike ya da ters seçim meydana gelmektedir. Bu durum ise piyasa başarısızlığını teşvik etmektedir.

1.3.3. Spor Piyasalarında Piyasa Başarısızlıklarına Devlet Müdahaleleri

Spor piyasalarında gözlemlenen piyasa başarısızlıkları, kaynakların etkin dağılımının sağlanması ve refah kayıplarının önlenmesi amacıyla devletin bu alanlara müdahale etmesi gerektiği yönünde gerekçe olarak gösterilmektedir. Bu piyasalarda tam rekabet piyasalarından sapmalar olan piyasa aksaklıkları, kamusal malların varlığı, dışsallıklar, gelir dağılımında eşitsizlik, mükemmel olmayan bilgi ve asimetrik bilginin varlığı gibi alanlara kamu müdahalesi ile kaynak tahsisinde etkinliğin tekrar sağlanması amaçlanmaktadır.

Spora katılımın toplumun genel sağlığı ve yaşam kalitesi üzerindeki olumlu etkiler yaratması, doğrudan ve dolaylı olarak hem ekonomik hem de sosyal yararlarının yaygın olarak kabul görmesi, sporun fonlanması açısından bir diğer gerekçe olarak kabul edilmektedir. Spor faaliyetlerinin kendine özgü doğası, diğer endüstrilerden ayrılmakta, bu sektöre sübvansiyonlar sağlanması ya da spor işletmelerine ait çalışma ve rekabet koşulları ile diğer işletmelerin dahil olduğu mevzuatlardan muaf tutulması aracılığıyla kapsamlı devlet müdahalesine neden olmaktadır. Bu müdahaleler, iktisadi açıdan dışsallıkların varlığı, doğal tekellerin bulunması ve rekabetçi eşitlik gibi piyasa başarısızlıkları temelinde haklı gösterilmektedir. Bununla birlikte spor endüstrisinde kamusal müdahalelerin gerekçeleri bu varsayımlardan oluşmaktadır (Pomfret ve Wilson, 2011: 85). Ek olarak, piyasa başarısızlıkları olarak kabul edilen durumların gözden

geçirilmesiyle bu alanda oluşturulacak politikaların planlanmasına olanak sağlanabilecektir.

Neoklasik kamusal mallar teorisi ve erdemli mallar teorisi ve amplifikasyonu ile devletin kamuya açık olarak hangi mal ve hizmetlerin sağlanıp sağlanmayacağı konusunda karar verebilmesi amacıyla bir bakış açısı yaratılmıştır. Kamu sektörünün piyasa başarısızlıklarına müdahale etmemesi durumunda özel sektör tarafından ihtiyaç duyulan mal ya da hizmetlerin yeterince üretilemeyecek olması, refah kayıplarına neden olmaktadır. Kamusal mallar teorisi, piyasa başarısızlıklarının nedenlerini ve kolektif eylemin yokluğu nedeniyle refah seviyelerinin azalması durumunu göstermek amacıyla formüle edilmiştir. Ek olarak teori, özel sektör tarafından etkin bir şekilde üretilmesine rağmen devletin bu mal ve hizmetleri üretmesinin de ayrıca refah kayıplarına neden olduğunu göstermektedir (Jakar ve Rosentraub, 2021: 906).

Devletin, kolektif eylemin yokluğunda özel sektörün yetersiz arza neden olacağı malları üretmesi görüşü spor mal ve hizmetleri açısından da geçerli görülmektedir. Devletin, spor alanında kamusal malların üretimini sağlayarak bu alandaki boşluğu doldurabileceği düşünülmektedir (Leeds, 2009: 380). Ek olarak kulüp malları ve yarı kamusal mal kapsamında spor mal ve hizmetlerinin sunumu, yarattıkları toplumsal faydalar ve pozitif dışsallıklar nedeniyle yalnızca özel sektöre bırakılmayarak kamu sektöründe de üretilmesi için gerekçe olarak gösterilmektedir. Erdemli malların sunumu konusundaki tartışmalar, kolektif olarak sağlanması gereken mal ve hizmetlere ait bakış açısını genişletmektedir. Erdemli mallar kapsamında yer alan spor mal ve hizmetleri de özel sektör ile devlet tarafından da arzının gerçekleştirilmesi gereken mal ve hizmetler olarak bu kapsama dahil olmuştur.

Ekonomistler tarafından, özel sektörün kar arayışının tam rekabet koşulları altında kaynakları tahsis etmede başarılı olmasının yanında sınırsız piyasalar tarafından bazı mal veya hizmetlerin sosyal olarak istenilen miktarlarda sağlanamadığı da kabul edilmektedir. Piyasaların başarısız olması durumunda ise devlet müdahalelerinin daha iyi sonuçlara yol açabileceği düşünülmektedir. Kar güdüsü ile hareket eden özel işletmeler tarafından stadyumlar ve spor tesislerinin inşası ve işletilmesinin yetersiz kalması, kamu desteği olmadan çağdaş tesislerin inşaat ve işletme maliyetlerinin karşılanamaması, devlet müdahalesini meşrulaştırmaktadır (Leeds, 2018:321). Eğitim ve sağlık hizmetlerine benzer bir yaklaşımla, pozitif dışsallıklara sahip spor hizmetlerinin de cari kalkınma

kalemleri niteliğinde ele alınması, özel sektör ve devlet tarafından arzının sağlanması gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Spor Piyasalarında Dışsallıkların İçselleştirilmesinde Devlet Müdahaleleri

Dışsallıklar sonucunda, iktisadi bir birimin, bir mal veya hizmetin sağlanmasında, söz hakkı bulunmayan diğer birim ya da birimlere dayattığı, amaçlanmamış ve telafi edilmemiş maliyet veya faydalar doğmaktadır. Devlet müdahalesi ile iktisadi bireylerin neden oldukları tüm maliyetleri ödemeleri ve faaliyetleri sonucunda ortaya çıkan tüm faydalarını almaları sağlanarak piyasada mal ve hizmetlerin tahsisi için düzenleyici bir perspektif getirilmektedir.

Ekonomik refah teoremine göre, dışsallıkların bulunması gibi durumlarda piyasa dengesi optimum olmamaktadır. Dışsallıklar nedeniyle meydana gelen sosyal ve özel maliyetlerin eşitlenmesi yani dışsallıkların etkilerinin içselleştirilmesi gerekmektedir. Dışsallıkların içselleştirilmesi yoluyla etkin çıktı düzeyinin sağlanması amacını içeren bazı öneriler bulunmaktadır.

Spor piyasaları, pozitif dışsallıklar (sosyal barış, sosyal bağlar, istihdam yaratma vb.) yanında negatif dışsallıklar da üretmektedir. Spor alanındaki en önemli olumsuz dışsallıklar; korunması gerekli doğa alanlarında düzenlenen spor faaliyetlerinin ya da büyük ölçekli spor etkinliklerinin meydana getirdiği gürültü, erozyon, çevre kirliliği gibi zararlar; yoğun spor faaliyetleri ile meydana gelen doping, kazalar ve hastalıklar gibi bazı sonuçlar; büyük spor tesislerine ait altyapılar nedeniyle oluşan gürültü, görsel rahatsızlık, kentsel entegrasyon gibi rahatsızlıklar; spor malzemeleri endüstrisinin sonucu olan kirlilik gibi olumsuz sonuçlar olarak sayılabilir. Spor piyasalarında meydana gelen dışsallıkların kamu müdahalesi ile içselleştirilmesi ile ilgili literatürde bulunan yöntemler; standartların düzenlenmesi, izinlerin ve yasakların uygulanması gibi düzenleyici araçlar ve vergiler ile sübvansiyonlar gibi ekonomik araçlar bulunmaktadır. Çevre kirliliği ile ilgili olumsuz dışsallıkların içselleştirilebilmesi için Uluslararası Olimpiyat Komitesi tarafından 1996 yılında bir politika başlatılmış olup global ölçekte çalışmalar yapılmakta, bu amaçla düzenlemeler ve kurallar getirilmektedir (Bourg ve Gouguet, 2023: 190).

Spor piyasalarında dışsallıkların içselleştirilmesinde kamu çözümleri için ekonomik etkinliği tartışılan araçlar arasında vergiler ve sunulan hizmetlere yönelik harçlar ile mali yardımlar kapsamında sübvansiyonlar, sübvansiyonlu krediler, vergi

indirimleri bulunmaktadır. Spor piyasalarındaki sapmalara yönelik önerilen vergiler arasında; Pigovian analize dayanarak doping üzerine vergi konulması, dopingden elde edilebilecek kazancın dengelenerek bu işlemde vazgeçilmesini sağlayacak bir vergi miktarının uygulanması bulunmaktadır. Kulüplerin eğitim vermemesi sorununu çözmek amacıyla toplam bütçeleri oranında belirlenecek bir standartta, eğitim eksiği oranına göre bir vergiye tabi tutulabileceği de öneriler arasındadır. Teorik olarak ayrıca spor piyasalarında aracılık mesleğinin daha şeffaf bir şekilde yapılması ve düzenlenmesi için örneğin ciro üzerinden vergi uygulanabileceği öngörülmektedir (Andreff ve Szymanski, 2006: 174; Bourg ve Gouguet, 2005: 113).

Pigouvian Vergiler: Arthur Cecil Pigou'nun "The Economics of Welfare" (1920) adlı eserinde, dışsallıkların içselleştirilmesi için önerdiği vergi mekanizması, günümüzde "Pigou Vergisi" olarak bilinmektedir. Bu vergi, özel sektörün faaliyetlerinin toplum üzerindeki olumsuz etkilerini (negatif dışsallıklar) dengelemek amacıyla, bu faaliyetleri gerçekleştirenlere ek maliyetler yüklemeyi hedeflemektedir.

Pigou'ya göre, dışsallığa neden olan iktisadi birimin, örneğin çevreyi kirleten bir fabrikanın, düşük girdi fiyatları üzerine, etkin çıktı düzeyinde neden olduğu dışsallığa tam olarak eşit tutarda bir vergi mükellefiyetinin, üretilen her birim çıktı miktarı başına konmasını gerektiren bir "birim vergisi" uygulanmalıdır (Pigou, 1920). Negatif dışsallık yayan işlemlerin Pigouvian vergi yoluyla vergilendirilmesi bu maliyetleri içselleştirebilecek ve sosyal olarak etkin üretim düzeyinde çıktı miktarına ulaşılması sağlanabilecektir. Piyasa başarısızlığı nedeniyle ortaya çıkan aşırı üretim, Pigouvian vergi ile düzeltilmeye çalışılmakta; dışsallık yaratan işlemin toplumun kabullenebileceği optimum miktara indirilmesi hedeflenmektedir.

Sübvansiyonlar: Pigouvian vergiye alternatif olarak, hükümetlerce, üretilmesi sonucunda dışsallık yaratan mal ve hizmetlerin (firmaların) devlet tarafından sübvansiyon edilmesi ile bu alanda yaşanan piyasadaki eksiklik düzenlenebilecektir. Dışsallık yaratan iktisadi birimi sosyal açıdan optimum üretim miktarına zorlamak amacıyla, bu üretim hedefi karşılığında devletçe birim sübvansiyon ödenmesi, devletin teşvik edici sübvansiyon yoluyla dışsallığı içselleştirme ve piyasa başarısızlığına müdahale etme yöntemi olarak kullanılabilir (Savaşan, 2015: 237-240).

Spor piyasalarında devlet sübvansiyonları özellikle profesyonel takım sporlarında yaygın bir olgu olarak literatürde değerlendirilmektedir. Devlet tarafından bu alanda genellikle takımların kullanımı için avantajlı tesis ya da mülk anlaşmalarının sağlanması,

vergi avantajları ve düşük kiralı ya da ücretsiz tesislerin sağlanması şeklindedir. Bu sübvansiyonların sağlanması sonucunda takımların maliyet avantajına sahip olması da sağlanmaktadır (Dietl vd., 2017: 49). Spor piyasalarında pozitif dışsallıklara neden olacak spor takım faaliyetlerinin ya da tesis inşasının finansman eksikliği nedeniyle özel sektörce tek başına sağlanamayacak olması durumunda bu piyasalara sübvansiyon verilerek piyasa başarısızlığının etkilerinin önlenmesi ve refahın iyileştirilmesi mümkün olabilmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

KAMU SPOR HİZMETLERİ VE KAMU SPOR HİZMET KALİTESİ

Kamu sektörü tarafından sunulan hizmetlerin yürütülmesi ve yönetilmesi ile ilgili perspektif, yeni kamu yönetimi anlayışı açısından özellikle son yıllarda büyük değişiklere uğramaktadır. Diğer hizmetlerle birlikte kamu sektöründe üretilen spor hizmetlerinin yönetimi de 1970 ve 1980’li yıllardan temel olarak farklılıklar göstermektedir. Bu alandaki önemli değişiklikler, özellikle özel sektör tarafından uygulanan yönetim yaklaşımlarının ve kullanılan tekniklerin kamu tarafından daha çok benimsenmesi nedeniyle olmuştur. Son yıllarda kamu hizmetlerinin yenilikçi yöneticiler aracılığı ile değişen kamu yönetiminde özel sektör tekniklerini örnek almaları nedeniyle, kamusal spor hizmetlerinin sunumunda bu yenilikçi tekniklerin kullanımı yaygınlaşmıştır.

Kamu spor hizmetlerinin sunumunda kalite düzeylerinin önem kazanması da buna paralel olarak yaygınlaşarak bu hizmetler açısından ölçme ve çalışmalara konu olmuştur. Bu bölümde, kamu hizmetleri ve kamu spor hizmetleri, ülkemizde spor hizmetlerinde kamu sektöründe yer alan idareler, kamu hizmet kalitesi ve kamu spor hizmet kalitesi, kamu hizmet kalite algısı ve memnuniyete ilişkin yaklaşımlar ve kamu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi ve memnuniyet çalışmalarına yönelik ampirik literatür sunulmuştur.

2.1.Kamu Hizmetleri

Kamusal malların kendilerine özgü tüketim özellikleri nedeniyle, piyasa mekanizması bu mallarda Pareto-optimal bir kaynak tahsisi sağlayamamakta; bu durum, tam kamusal malların yetersiz üretilmesine, karma ve erdemli malların sunumunda ise etkinsizliklere yol açarak piyasa başarısızlıklarını beraberinde getirmektedir. Kamusal malların (sosyal mallar-kamu harcamaları-kamu hizmetleri) sağlanması, bir ekonomide yer alan toplam kaynakların özel ve kamu malları arasında nasıl optimal olarak dağıtılacağını, -tahsis işlevini- ortaya çıkarmaktadır. Kamusal mallarda piyasa başarısızlığı nedeniyle devletin ekonomide yer alması, devletin tahsis işlevini üstlenmesi, bu malların çeşitlerine, miktarına, nasıl üretileceğine, sunumunun kimlere yapılacağına ve hangi kaynaklarla finanse edileceği sürecine dahil olması gerekmektedir.

2.1.1. Kamu Hizmeti Kavramı

Devletin üstlendiği maliye politikası fonksiyonları, 1950’li yıllardan itibaren o dönemde ortaya çıkan refah devletinin bütçe politikasında merkezi rolüne ait Keynezyen

vizyonla birlikte, tahsis, bölüşüm ve dağıtım hedeflerini kapsayacak şekilde tanımlanmıştır (Musgrave, 1983: 3). Kamusal malların sunumunda geleneksel yaklaşım, kaynak tahsisinde fayda ve sosyal refahın maksimizasyonunu amaçlamaktadır. Sosyal seçim yaklaşımına göre, kamusal malların optimal sunumu geleneksel yaklaşımla gerçekleştirilememekte, demokratik ortam koşulu altında vergi-kamusal mal mübadelesi ile sağlanabileceği öngörülmektedir (Akalın, 2016: 76).

Devlet kamusal ihtiyaçların karşılanması amacıyla ekonomide bulunan kıt kaynakları kullanmaktadır. Kamusal ihtiyaç kavramı dinamik bir niteliğe sahip olup kapsamı yüzyıllar boyunca giderek genişlemiştir. 18. yy. dan bugüne değin devletin ekonomideki rolü ve devlet tarafından sunulması beklenen kamusal malların içerik ve miktarı tartışmalara konu olmakta ve değişim göstermektedir. Devletin kamusal malların sağlanması aracılığıyla toplum için hizmet sunması beklenmektedir. Devletin sunduğu tüm mal ve hizmetler kamusal mal anlamını taşımamaktadır, kamusal mal niteliği taşımasına rağmen özel sektör tarafından üretilen özel nitelikteki mal ve hizmetlerin ekonomide bulunması da mümkündür.

Devlet tarafından üretilecek hizmetlerin miktarı ve bileşimi piyasanın aksine toplumsal talep ve siyasal karar alma süreci yoluyla belirlenmekte, hizmetlerden faydalananlara sunumu bedava olarak gerçekleştirilmektedir. Bu hizmetler, toplu tüketime sunulmakta, hizmetlerin sunumu sonucunda yüklenmek zorunda olduğu maliyetler olan kamu harcamaları ise kamu gelirleri ile finanse edilmektedir.

İdeolojik altyapı ve dayanaklardan bağımsız olarak her devletin özel sektör tarafından üretilmeyecek nitelikteki tam kamusal mallar ve hizmetlerden olan ulusal savunma ve adalet hizmetlerini üstlenmesi beklenmektedir (Savaşan, 2015: 17-158). Devletin asli fonksiyonları arasında sayılan ve talebini tatmin etmek zorunda olduğu iç ve dış güvenlik hizmetleri de geleneksel nitelikteki hizmetlerdendir. Bu hizmetler, kamu hizmetlerinin çekirdeğini oluşturan görevler olmuştur ve devlet anlayışında yüzyıllar boyunca ortaya çıkan değişikliklerle birlikte günümüzde de halen devletlerin temel görevi olarak kabul edilmektedir. 20. yy.'ın ilk çeyreğine kadar, devlet, sadece piyasa mekanizması ile ilgisi olmadığı düşünülen güvenlik ve adalet gibi hizmetlerin sunumunda kaynak kullanmıştır. A. Smith'in, özel sektör tarafından sunulamayacak nitelikte olan "büyük bayındırlık eserleri ile sosyal sabit sermaye yatırımları" gibi hizmetlerin de devletçe sunulması gerektiğine dair görüşü ile geleneksel görevler genişletilmiştir. İlerleyen yıllarda piyasa tarafından da üretilen mal ve hizmetlerin üretimi ile kaynak

kullanımı artmıştır. 21.yy.’ın başlarında ise devletin sunduğu mal ve hizmetler açısından piyasa ekonomisi anlayışı politikalarının tekrar arttığı gözlenmiştir (Nadaroğlu, 2000: 17-31).

İnsanların özel sektör dışında, siyasi kurumlar aracılığıyla talep ettikleri ve sağladıkları mal ve hizmetlerin kamusal mal kapsamında olduğu gözlemlenmektedir (Buchanan, 1999: 3). Sosyal malların devlet tarafından üretici birimleri, kamu tüzel kişilikleridir, ek olarak devletçe kurulmuş ancak özel hukuk kurallarına bağlı olan kuruluşlar da kamusal malların üreticisi konumundadır.

Devletin siyasi sınırları içerisinde yaşayan toplumun kolektif olarak ve devamlı nitelikteki kamusal ihtiyaçlarını karşılayan hizmetlere “kamu hizmetleri” adı verilmektedir. Kamu hizmetleri, kamu ekonomik birimlerince üretilmektedir. Kamuya ait ekonomik birimler, merkezi yönetim, yerel yönetim birimleri ile kamu iktisadi kuruluşları ve sosyal güvenlik kuruluşlarından oluşmaktadır (Yılmaz, 2015: 49, Nadaroğlu, 2000: 43).

Devletler, kamu kesiminde yer alan aktörler aracılığıyla etkin kaynak kullanımının sağlanması, gelir dağılımında adaletin sağlanması ve makroekonomik istikrarın sağlanması görevlerinin sağlanabilmesi için kıt kaynaklardan yararlanmakta ve kamusal malların ve hizmetlerin sunumu gerçekleştirebilmek için harcamalarda bulunmakta ve bu hizmetler kamu gelirleri yoluyla finanse edilmektedir. Bu yaklaşımda kamu kesiminde görev alan aktörlerin belirlenmesi önem kazanmaktadır. Literatürde ve uluslararası karşılaştırmalarda kullanılan kamu kesimi kavramı, “merkezi yönetim, yerel yönetim ve sosyal güvenlik kurumlarını bünyesinde barındıran genel yönetim ile genel yönetim kapsamında yer almayan kuruluşlar”ı kapsamaktadır. Kamu birimlerince yapılan harcamalar, devletin ekonomi içerisindeki büyüklüğünü ölçmek amacıyla kullanılmaktadır. Bu ölçüt, bir ekonomide toplumsal ihtiyaçların karşılanmasında kullanılan kaynak miktarını da göstermektedir (Arslan vd., 2020: 48).

Duguit (1954)’e göre, kamu hizmeti, kavram olarak kamu hukukunun ve alt alanda idare hukukunun temelini oluşturan kavram olarak değerlendirilmektedir. Tanım birliği açısından literatürde oldukça tartışmalı bir kavram olan kamu hizmeti, zaman içerisinde içeriği ve kapsamı sürekli değişen bir olgu olmuştur. Kamu hizmeti, idare hukukunun temelini oluşturması özelliği ile oldukça önemli bir yere sahiptir, ek olarak interdisipliner bir kavram olarak diğer bilim dallarında da önemli belirleyiciliği bulunmaktadır. Bu kapsamda değerlendirildiğinde kamu hizmeti kavramının kamu

kesimi ve kamu malı içeriğini de kapsaması nedeniyle, kamu maliyesi alanındaki çalışmalarda da yer almaktadır (Karahanoğulları, 2002: 9). Ulusoy ‘a (1998: 21) göre kamu hizmeti kavramı “devletin ekonomiye müdahale aracı” olması açısından da ele alınabilmektedir. Fransa’da 20. yy. başlarında, Duguit ve Bordeaux Okulu’nca kamu hizmeti teorisi ve sistemi oluşturulmuş, bu teori bugüne kadar değişmiş ve gelişmiştir. Özellikle kamu hizmeti teorisini kuran Duguit’e göre kamu hizmetinin işlevi hukukun dışında siyasi bir işlevdir. O’na göre kamu hizmeti devlet müdahalesi için ve devlet faaliyetlerinin siyasi olarak meşruluğunu sağlayan bir kriterdir (Ulusoy, 1999: 165-166).

2.1.2. Kamu Hizmet Türleri

Kamu hizmetleri literatürde konularına, yürütüldükleri alana göre ve yararlanma açısına göre türlere ayrılmaktadır.

Konularına göre Kamu Hizmetleri

Konularına göre kamu hizmetleri; “iktisadi, idari, sosyal, bilimsel, teknik ve kültürel kamu hizmetleri” olarak ayrılabilir (Altın, 2013: 105).

Devletin ekonomiye müdahale etmesi sonucunda doğan ve sosyal devlet anlayışı politikalarıyla benimsenen, devletin özel sektöre benzer şekilde sağladığı ekonomik kapsamdaki kamu hizmetleri, iktisadi kamu hizmetleri olarak tanımlanmaktadır. Özellikle, kamu hizmeti niteliği nedeniyle tartışmalı olan kamu iktisadi teşebbüslerinin sunduğu kamu hizmetleri bu hizmetlere örnektir. İktisadi kamu hizmetleri, toplumda ekonomik olarak duyulan ihtiyaçların karşılanması amacıyla özel hukuk kuralları kullanılarak sağlanan hizmetleri ifade etmektedir. Devletin varoluşunu temsil eden ve geleneksel anlamdaki hizmetleri içeren kamu hizmetlerine ise idari kamu hizmetleri denilmektedir. Eğitim hizmetleri, sağlık hizmetleri gibi hizmetler idari kamu hizmetlerine örnek olarak gösterilebilir. Sosyal devlet anlayışına ait politikalar sonucunda çalışma hayatının düzenlenmesiyle ilgili olarak devlet tarafından sunulan hizmetler ise sosyal kamu hizmetleri olarak adlandırılmaktadır. Sosyal kamu hizmetlerinin tipik örneği olarak Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından sunulan hizmetler gösterilebilir. Bilimsel ve kültürel kamu ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla devletçe sunulan hizmetlere ise bilimsel, teknik ve kültürel kamu hizmetleri denilmektedir. Üniversiteler tarafından sunulan hizmetler, devlet tiyatroları ve TÜBİTAK tarafından sağlanan hizmetler, bu kapsamda yer alan kamu hizmetlerindendir (Günday, 2004: 303-304).

Yürütüldükleri Alana göre Kamu Hizmetleri

Kamu hizmetleri yürütüldükleri alana göre ulusal kamu hizmetleri ve yerel kamu hizmetleri olarak ikiye ayrılmaktadır. Eğer hizmet tüm ülke düzeyinde üretiliyorsa bu hizmetlere ulusal kamu hizmetleri adı verilmektedir. Örneğin devlet tarafından sunulan demiryolu ulaşım hizmetleri bu kapsamdadır. Sunulan kamu hizmetinin yalnızca belirli bir bölgeyle sınırlı olmasına ise yerel kamu hizmetleri adı verilmektedir. Yerel kamu hizmetlerine örnek olarak sadece belirli bir ilde sunulan toplu taşıma hizmetleri gösterilebilir.

Yararlanma Açısına göre Kamu Hizmetleri

Yararlanma açısına göre kamu hizmetleri, doğrudan yararlanma-dolaylı ve birlikte yararlanma olarak ayrılmaktadır. Sunulan kamu hizmetinin yararlanıcılarının bizzat bireyler olarak kişisel fayda sağlamasına yol açan hizmetlerde doğrudan yararlanma söz konusu olmaktadır. Örneğin kişisel fayda sağlayan bir eğitim hizmetinden faydalanılması buna örnektir. Faydalanılan kamu hizmetinden dolaylı bir şekilde ve toplu olarak yararlanmanın söz konusu olması durumuna ise dolaylı ve birlikte yararlanma sağlayan kamu hizmetleri adı verilmektedir. Bu hizmetlere devlet tarafından sağlanan köprü veya yollardan faydalanma örnek olarak gösterilebilir (Altın, 2013: 106).

2.1.3. Kamu Hizmetlerinin Özellikleri

Kamusal ihtiyaçların niteliği ortak veya kolektif olmasıdır ve tüketiminden toplum olarak kolektif fayda sağlanmaktadır. Bu yüzden kamusal ihtiyaçların karşılanması amacıyla üretilmiş kamu hizmetlerinin kişisel özelliği bulunmamaktadır ve kişiye özel hizmet söz konusu değildir. Kamusal ihtiyaçlarda hangi mal ve hizmetlerin üretilceğinin ve üretim düzeyinin belirlenerek kamu hizmeti şeklinde sağlanması için siyasal süreç gerekmektedir. Demokrasi ile yönetilen ülkelerde oylama yöntemi kullanılarak devlet, kamusal ihtiyaçların karşılanması amacıyla gerekli finansmanı ve bütçeyi belirlemektedir (Yılmaz, 201: 49).

Kamu hizmetlerinin taşınması gereken en önemli özelliklerden bazıları şu şekildedir (Gözübüyük, 2001: 27-28):

- Kamu hizmetinin sunumunda eşitlik ilkesinin gözetilmesi esastır.
- Kamu hizmeti kamu yararı amacı niteliği taşımalıdır.

- Devlet tarafından sunulan bir hizmetin kamu hizmeti olarak nitelendirilmesi için siyasi süreç sonucunda siyasi kararlar belirlenmesi gerekmektedir.
- Kamu hizmeti, ulusal, yerel ve bölgesel olarak sunulabilir.
- Kamu hizmetlerinin, kamu kurum ve kuruluşları veya devlet gözetiminde özel sektör tarafından sunumu mümkündür.
- Kamu hizmetinin sunumunda tekelleşme zorunlu değildir.
- Kamu hizmetinin sunumu çoğunlukla ücretsizdir.
- Kamu hizmetinin sunumu sürekli niteliktedir.

2.1.4. Kamu Hizmetlerinin İlkeleri

Kamu hizmetlerinin sunumunda bazı ilkeler bulunmaktadır. Kamu hizmetlerinin dayandığı bu temel ilkelerin başlıcaları (Gözler ve Kaplan, 2018: 487):

- Devamlılık İlkesi
- Değişebilirlik İlkesi
- Eşitlik İlkesi
- Kamu Hizmetlerinin Bedavallığı ilkeleridir.

-Devamlılık İlkesi

Kamu hizmetlerinin sunumunda hizmetlerin devamı esas olarak kabul edilmektedir. Toplum tarafından talep edilen ihtiyaçların devam etmesi kamu hizmetinin sağlanmasının da devam etmesi anlamını taşımaktadır. Devamlılık ilkesi aynı zamanda hizmetin kesintisiz olmasını ifade etmektedir. Kamu hizmetinin devamlılık ve kesintisiz olması özelliğinin sonucu olarak faydalanan herkese ve her zaman aynı şekilde ve yoğunlukta hizmetin sunulması sağlanmaktadır (Yıldırım, 2018: 137).

-Değişebilirlik İlkesi

Kamusal ihtiyaçların zaman içerisinde sürekli olarak değişmesi nedeniyle kamu hizmetleri de bu kapsamda değişmektedir. Toplum tarafından devletçe karşılanması talep edilen hizmetlerin sağlanabilmesi için kamu idareleri tarafından da kamu hizmetlerinde değişiklikler yapılmaktadır. Değişebilirlik ilkesi kamu hizmetlerinin içeriği ya da niteliği değişen kamu ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacıyla gerekli değişikliklerin yapılabilmesini esas almaktadır (Akyılmaz vd., 2024: 581).

-Eşitlik İlkesi

Kamu hizmetlerinde eşitlik ilkesi, bireylerin kamu hizmetlerine katılımı, faydalanması ve bu hizmetlerin getirdiği yükümlülükler karşısında eşit olmasını ifade etmektedir. Kamu hizmetlerinin, topluma ait ihtiyaçların karşılanması amacıyla sunulan hizmetler olması nedeniyle, kamu idarelerinin bu hizmetlerin yürütülmesinde herkese eşit davranması esastır (Günday, 2004: 299).

-Kamu Hizmetlerinin Bedavallığı İlkesi

Kamu hizmetlerinin bedavallığı ilkesi, kamu hizmetlerinin bedava sunumunu ifade etmektedir. Özellikle geleneksel kamu hizmetleri kapsamında yer alan kamu hizmetlerinin sunumunu kamu idareleri bedelsiz olarak yapmaktadır. Örneğin 4+4+4 ilköğretim kamu hizmetleri zorunlu eğitim kapsamına alınmıştır ve hizmetten faydalananların herhangi bir bedel ödemesi söz konusu değildir. Kamu hizmetlerinin bedava sunumu, kamu hizmetlerinin ilk olarak ortaya çıktığı zamanlara göre değişiklik göstermiştir. Günümüzde kamu hizmetlerinin sayısı ve gereken finansman hızla artmaktadır. Teknolojik gelişmelerle birlikte kamu hizmeti farklı usullerde görülmeye başlanmış, kamu hizmetlerinde maliyetlerin karşılanabilmesi, hizmetlerin sağlanabilmesi için gerekli yatırımların yapılabilmesi gerekçeleriyle bu hizmetten yararlanan kişilerden hizmet karşılığında "bedel" alınmaya başlanmıştır. Kamu hizmetleri karşılığı alınan bu bedelin içeriği, kamu hizmetlerine katılma karşılığıdır. Kamu hizmetlerinden faydalanma karşılığı hizmeti alan tarafından karşılanan bu bedelin bir diğer amacı ise hizmetten faydalananlar arasında eşitliğin sağlanmasıdır (Yıldırım, 2018: 138, Akyılmaz vd., 2019: 169).

Kamu hizmetlerinden faydalananlardan alınan bedelin piyasa koşullarınca oluşmuş bir fiyat ya da kamu makamlarınca tarife edilmiş vergiye benzer bir yükümlülük niteliğinde olup olmadığı tartışma konusudur. Özyay'a (1991) göre; hukuksal niteliğinden bağımsız olarak hizmetlerden faydalanma karşılığı alınmış bedelin fiyat olmaması gerekmektedir. Yararlananlardan hiçbir para alınmamasının gerekçesinin kamu yararı ilkesi olmasına rağmen, belli bir para alınmasının da kamu yararı ile birlikte düşünülmesi ve bu temel ilkeye uygun düşmesi gereklidir. Bu nedenle Özyay bu bedeli "kamu hizmeti karşılığında alınan para(nın) genel niteliği bakımından ancak... vergi türünden bir ödeme... bir edim, hizmet, faaliyetten ötürü bundan faydalananı yüklenen bir (resim), (harç)-dan başka bir şey olmadığı söylenebilir. Bu durumda sadece yararlananın ödediği

"dolaylı bir vergi" şeklinde niteleme yanlış sayılmaz" olarak tanımlamaktadır (Tan, 1991: 250).

2.1.5. Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Uygulanan Usuller

Kamu hizmetlerinin sunumunun yürütülmesinde uygulanan bazı usuller bulunmaktadır. Bu usuller, temel olarak; idare tarafından görülme usulü (emanet usulü), müşterek emanet usulü, iltizam usulü, ruhsat usulü, imtiyaz usulü şeklindedir. Uygulamada yap-işlet-devret usulü, yap-işlet usulü, görevlendirme usulü ve özel yasalarla kurulan dernek ve vakıflar eliyle yürütülüş usulü de kamu hizmetlerinin sunumunda kullanılan usullerdendir.

2.1.5.1. İdare Tarafından Görülme Usulü (Emanet Usulü)

Kamu hizmetinin idare tarafından görülme usulü, devletin özel kişilerce de gerçekleştirilebilecek kamu hizmetlerini idarenin sunması yöntemidir. Devletin hizmeti kendi kaynak, personel ve malzemelerini kullanarak doğrudan doğruya kendisi ya da kamu tüzel kişilerinca görülmesi usulü emanet usulü olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım, 2018: 154).

2.1.5.2. Müşterek Emanet Usulü

Kamu hizmetinin idare tarafından idareye ait malzemeler ve imkanlar dahilinde oluşturarak, meydana gelebilecek hasarların ya da zararların idareye ait olacağı şekilde, özel hukuka tabi kişilerce, yapılan sözleşmeye bağlı olacak şekilde ve gelirden pay ya da ücret ödenmesi yoluyla gördürülmesi usulüne müşterek emanet usulü denilmektedir. Bu usulde kamu hizmetinin görülmesi özel kişilerce yapılmakta ancak kamu hizmetinin sağlanması sırasında kullanılan aynı ve maddi araçlar idareye ait olmaktadır. Müşterek emanet usulünde kamu idaresi sermaye ortaya koymakta, kamu hizmetinin sağlanabilmesi için gerekli teşkilatı oluşturmakta, özel sektör tarafından ise hizmet bilgi ve beceri kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Büyükşehir belediyelerince kurulmuş olan şehir tiyatrolarının özel kişilerce ya da özel hukuk tüzel kişiliklerince bir müşterek emanet sözleşmesi karşılığında işletilerek kültürel kamu hizmetinin yürütülmesi bu usule göre yürütülen bir kültürel kamu hizmeti örneğidir (Akyılmaz vd., 2019: 171-172).

2.1.5.3. İltizam Usulü

İltizam usulünde kamu hizmeti, bir sözleşme ile karşılığında bir bedel ödenmesi öngörülerek idare dışında bir özel kişiye gördürülmektedir. Bu usulde kamu hizmetinin

tesis edilmesi idareye aittir ancak yürütülmesi bir özel kişi tarafından gerçekleştirilmektedir. Özel kişiler ile idare arasında yapılan idari sözleşmeye göre belirlenecek olan bedel belirlenirken maktu tutar ya da götürü-kazanca göre orantılı olacak şekilde belirlenebilmektedir. Günümüzde kamu hizmetlerinin sunumunda iltizam ve müşterek emanet usulü ile hizmetlerin gördürülebilmesi imkânı uygulamada kalmamıştır (Çapar vd., 2016: 374, Yıldırım, 2018: 144).

2.1.5.4. Ruhsat Usulü

Ruhsat usulü ile kamu hizmetlerinin gördürülmesi yönteminde, tekel niteliği barındırmayan bir kamu hizmetinin, idarece verilecek bir izin yoluyla özel kişiler tarafından yürütülebilmesi mümkündür. Ruhsat usulü, özel kişilerce idari sözleşme aracılığı ile gördürülen kamu hizmetleri usullerinden farklı olarak, idarece tek yanlı olarak irade açıklaması yöntemiyle yaptığı bir şart işlem olan “ruhsat” yoluyla gördürülmektedir. Ruhsat usulünün uygulamada genellikle “virtüel kamu hizmetleri” nin gördürülmesi için kullanılmaktadır. Virtüel kamu hizmetleri (fonksiyonel kamu hizmetleri, kamu hizmeti olmaya uygun hizmetler) niteliği kamu hizmeti olmamasına rağmen kolektif, süreklilik gösteren ve karşılanması zorunluluğu olan kamusal ihtiyaçların (ulaşım, haberleşme, eğitim gibi) tatmin edilmesi için ve devlete ait emlak unsurlarıyla ilgili olarak özel kişilere verilen “ruhsat” aracılığı ile sunulan kamu hizmetlerini kapsamaktadır. Ruhsat usulünde idarenin (bayındırlık, eğitim, sağlık gibi konularda), kamu hizmetinde asil sahipliği nedeniyle ilgili hizmete dair gerekli düzenlemeleri yapma yetkisi bulunmaktadır. Ruhsat usulü ile gördüren kamu hizmetleri arasında (devlet ormanları içinde bulunmayan) madenler, petrol kaynakları ve jeotermal kaynaklar; doğal mineral sularının ruhsat izni ile verildiği alanlar sayılabilir. Ek olarak hukuki düzenlemeden kaynaklanan madenlerin işletilmesi hizmeti, işletmecilere verilen ruhsat aracılığı ile sağlanmaktadır (Akyılmaz vd., 2019: 172-173).

2.1.5.5. İmtiyaz Usulü

Anayasa Mahkemesi tarafından yapılan tanıma göre imtiyaz; “*Kamu hizmetinin, uzun süreli bir ‘idarî sözleşme’ uyarınca, sermayesi, kârı, hasar ve zararı kendilerine ait olmak üzere özel hukuk kişilerince yerine getirilmesidir. Gereksinimler karşısında yönetimin işinin çokluğu ya da kaynak bulmadaki güçlükler, kimi zaman bu yöntemin uygulanmasını zorunlu kılmakta ve kamu hizmetinin özel girişime gördürülmesine olanak sağlamaktadır*” şeklinde tanımlanmaktadır. İmtiyaz kavramı kamu hizmetlerinin sunumunda, geleneksel açıdan esas olarak kamu hizmetlerinin “özel tekel kurularak özel

kişilere gördürülmesini” ifade etmektedir. (Orak, 2007: 191). Kamu hizmetinin sunumunda kullanılan imtiyaz usulü ise, hizmetin bir idari sözleşmeye uygun olacak şekilde özel hukuk tüzel kişiliği niteliğindeki anonim şirkete gördürülmesi usulüdür (Aydın, 2024: 99).

2.2. Kamu Spor Hizmetleri

Kamu spor sektörü, spor tesislerinin ana sağlayıcısı olmasının yanı sıra sektördeki en büyük istihdam kaynağını yaratmaktadır. Spor endüstrinin hükümet mevzuatlarındaki değişikliklerle birlikte, genel olarak spor endüstrisindeki büyüme ve gelişme nedeniyle, kamu spor sektöründe son yirmi yıl içinde köklü bir dönüşümle karşı karşıya kalınmıştır (Robinson, 2004: 1). Kamu spor sektöründe üretilen mal ve hizmetler, piyasa tarafından talep edilen miktarın özel sektör spor piyasası ile birlikte karşılanmasını amaçlamaktadır. Spor piyasalarının ekonomik yapısı gereği spor piyasalarında devletin varlığı spor hizmetlerinin kamu tarafından da üretimi sonucunu doğurmaktadır.

2.2.1. Kamu Spor Hizmetleri Kavramı

Spor hizmetlerinin devlet tarafından sağlanması için gerekçeler iki ana argümana dayanmaktadır. Bunlardan birincisi spor piyasalarında yer alan piyasa başarısızlığı argümanıdır. Merkezi ve yerel olarak kamu idareleri tarafından, özel sektörün sunduğu spor hizmetlerini karşılayamayanlar için spor hizmetleri sağlanmaktadır. Devlet, spor piyasalarında etkinlik ve eşitlikle ilgili nedenlerden dolayı yer almaktadır. Spor piyasalarında üretilen hizmetler, bireysel faydaların ötesinde toplumsal faydalara da neden olmaktadır. Bu durum, piyasaların bireyler açısından etkin olsa bile, toplum açısından etkin düzeye ulaşamamasına neden olmaktadır. Bu nedenle, piyasa tarafından sosyal olarak arzu edilen çıktı seviyesi üretilmemekte ve piyasalarca spor alanına yeterli kaynak tahsis edilememektedir. Sosyal refahın ve kaynak dağılımında etkinliğin sağlanabilmesi için devlet, piyasalarda etkinliği sağlayacak üretimin sağlanması ve faydalarından bireylerin yararlanması amacıyla tüketimin attırılmasında piyasaları sübvansede etmekte ya da fiyatı piyasalardan daha düşük bir fiyatla bizzat kendisi spor hizmeti üretmektedir (Robinson, 2004: 5).

Son yıllarda yapılan birçok çalışma spora katılım ile sağlık ilişkisini ortaya koymaktadır. Bu ilişki nedeniyle hükümetlerin halkın spora katılımını teşvik edici politikaları sıklıkla benimsediği ve uyguladığı görülmektedir. Devletin spor piyasalarında yer alarak spor hizmetlerini özel sektör ile birlikte bizzat üretmesinin ardındaki önemli

gerekçelerden biri bu ilişki olarak değerlendirilmektedir. Bireylerin spor-sağlık ilişkisi hakkında -bu piyasalarda tüketici olarak yeterli bilgiye sahip olmaması nedeniyle- halkın bilinçlendirilmesi amacıyla devlet müdahalesinin haklı yönünü oluşturmaktadır. Devletler, sağlık harcamalarının azaltılması ve toplum sağlığının iyileştirilmesi politikaları için kurumlaşmakta ve hizmet sunmaktadır. Devletin bu alandaki yaklaşımını, erdemli mal yaklaşımı olarak değerlendirmek mümkündür (Graton ve Taylor, 2000: 106). Devletin piyasalara bu alanda müdahalesi, bireylerin bilgisizlikleri nedeniyle daha az tüketecekleri spor hizmetlerinden daha fazla tüketmelerini teşvik edecek bir spor hizmeti sunması şeklinde gerçekleşmektedir. Ek olarak spora katılımın devlet tarafından sübvansede edilmesi ile kamu sağlık harcamalarında azalma sağlanması da hedeflenmektedir. Bu yönüyle kamu spor hizmetlerinin sunumu, eğitim ve sağlık hizmetlerinde olduğu gibi, cari kalkınma harcamaları kapsamında değerlendirilebilir ve erdemli mal yaklaşımı ile açıklanabilir.

Spor piyasalarında devletin kamu spor hizmeti sunumunu öngören ikinci argüman ise spor dışsallıklarıdır. Spora katılımın, spor yapmanın bireysel katkılarının yanı sıra toplum sağlığını iyileştirme, suçu azaltma, eğitim standartlarını iyileştirme ve yaşam boyu öğrenmeye katkıda bulunma potansiyeli gibi pozitif dışsallıklara (dışsal faydalara) neden olduğu bilinmektedir. Sağladıkları dışsal faydalar nedeniyle kamu spor hizmetlerinin sunumuna erişim, vatandaşlık spor hakları ve katılımın sağlayacağı faydalar ile ilgili hedefler bireyler tarafından talep edilmektedir. Bu sosyal hedeflerin varlığı, geleneksel olarak kamu spor hizmetlerinin sağlanması ve sübvansede edilmesi için gerekçe sağlamıştır. Bir politika olarak spora katılımın sağlanması ve finansmanı, farklı ekonomik sistemlerde değişiklik göstermektedir. Örneğin karma ekonomik sistemlerde kamusal mal ve hizmetlerin sağlanmasında hükümet müdahalelerinin benimsenmesi nedeniyle spora katılım bir kamusal mal olarak kabul edilmekte ve devlet tarafından sunulmaktadır.

Tablo 3: Sporun Toplum Düzeyinde Sağladığı Pozitif Dışsallıklar

Dışsallık Alanı	Pozitif Etkiler / Açıklamalar
1. Sosyal Faydalar	- Halkın spor ve fitness etkinliklerine katılımı - Elit düzeyde sportif başarılar - Kentsel dönüşüm ve yenilenme - Büyük ölçekli spor etkinlikleri - Spor endüstrisinin ekonomik katkıları (istihdam, spor turizmi vb.) - Ulusal başarılarla ilişkili kolektif iyi hissetme etkisi
2. Sağlık	- Toplum genelinde sağlıkta iyileşme - Sağlık hizmeti maliyetlerinde düşüş - Daha üretken iş gücü; daha az hastalık izni - Erken ölüm oranlarında azalma - Sağlıkla ilgili tüm tipik dışsallıkların elde edilmesi
3. Eğitim	- Başarı odaklı sosyal ilişkilerle eğitim motivasyonu - Dezavantajlı öğrencilerin eğitime kazandırılması - Spor yoluyla öz disiplin, zaman yönetimi, iletişim becerisi gibi niteliklerin gelişmesi - Popülerlik ve görünürlük aracılığıyla eğitim sistemine bağlanma - Eğitim performansında genel iyileşme
4. Suçun Azaltılması	- Suçlu davranışlara yönelik yerinden edilme etkisi (vakit geçirme alternatifi) - Terapi işlevi: öz saygı artışı, pozitif sosyal ilişkiler, bilişsel beceri gelişimi - Suçlu akran etkisinden uzaklaştırma - Spor temelli gençlik programlarının bütüncül yaklaşımla uygulanması
5. Sosyal Katılım ve Entegrasyon	- Toplumdan dışlanma riski taşıyan grupların entegrasyonu - Öz saygı, güven, sosyal ağların güçlendirilmesi - Sosyal becerilerin gelişmesi - Sosyal destek - Sosyal kabul görme - Kazanımların sürdürülebilirliği için dezavantajlı gruplara özel destek ihtiyacı

Kaynak: Coalter, F. (2007:15, 17, 26, 32, 114, 115, 130, 133), Gratton ve Taylor (2000: 7, 8, 10, 26, 27, 92, 115, 133) ve Coakley ve Pike (1997: 90, 96)'dan yararlanılarak hazırlanmıştır.

Tablo 3'te sporun sağladığı ve geniş yayılıma sahip pozitif dışsallıklar verilmiştir. Spor faaliyetlerinin yalnızca bireysel fayda üretmekle kalmayıp, aynı zamanda toplumsal düzeyde sağlık, eğitim, sosyal entegrasyon ve suç oranlarının azalması gibi çok yönlü pozitif dışsallıklar yaratması, bu hizmetlerin kamu tarafından sunulmasını gerekçelendirmektedir. Piyasa mekanizması, sosyal faydaların tam değerini fiyatlara yansıtamadığı için spor hizmetlerinin arzında yetersizlik meydana gelmekte; bu durum “piyasa başarısızlığı” olarak tanımlanmakta ve devlet müdahalesini zorunlu kılmaktadır (Gratton ve Taylor, 2000: 103). Ayrıca, spor yoluyla sağlık harcamalarının azalması, eğitim başarısının artması ve gençlik suçunun önlenmesi gibi kamu yararına olan sonuçlar, devletin sosyal refahı artırma misyonu ile doğrudan ilişkilidir (Coalter, 2007: 11, 15, 17, 92, 115, 133). Bu bağlamda, devletin spor hizmetlerini sübvans etmesi ya da doğrudan üretmesi hem etkinlik hem de toplumsal adaletin sağlanması hedeflerine hizmet etmektedir.

Eğitim ve sağlık hizmetlerinin kalkınma carileri olarak sınıflandırılmasının temelinde, bu hizmetlerin uzun vadede beşerî sermaye birikimini ve toplumsal refahı artırıcı etkisi yatmaktadır. Bu çerçevede değerlendirildiğinde, spor hizmetlerinin de benzer şekilde topluma yaygın pozitif dışsallıklar sağlaması, özellikle sağlık düzeyinin yükselmesi, suçun azalması, sosyal katılımın artması ve gençlerin eğitime entegrasyonu gibi etkilerle, bu hizmetlerin kamu tarafından desteklenmesini gerekli kılmaktadır. Eğitim ve sağlık harcamaları gibi (Musgrave ve Musgrave, 1989: 583) spor hizmetlerine yapılan kamu harcamaları da bireyin üretkenliğini artıran, dolayısıyla ekonomik büyümeyi destekleyen nitelikte harcamalar olarak görülmelidir.

1960'lı yıllarda, merkezi hükümetin sporu farklı bir politika alanı olarak görmeye başlamasının temel nedeni, halkın spor ve rekreasyon fırsatlarına daha fazla erişim talebinin artması olmuştur. Bu dönemde, sporun toplumsal faydaları ve halk sağlığı üzerindeki olumlu etkileri giderek daha fazla kabul görmüştür. Özellikle 1960 yılında Birleşik Krallık'ta yayımlanan Wolfenden Raporu, sporun toplumdaki rolünü vurgulayarak, spor hizmetlerinin geliştirilmesi için kamu müdahalesinin gerekliliğini ortaya koymuştur (Hargreaves, 1985: 15). Sonuç olarak, 1965 yılında Danışmanlık Spor Geliştirme Konseyi'nin kurulması ve 1972'de Spor Konseyi'nin oluşturulması, merkezi hükümetin spor politikalarındaki stratejik bir dönüm noktasını işaret etmiştir (Houlihan ve White, 2002: 20). 1970'lerde, özellikle dezavantajlı bölgelerde spor ve rekreasyon hizmetlerinin artırılması için hükümet politikaları belirginleşmiş ve bu süreçte yerel yönetimlerin rolü güçlenmiştir (Coalter, 2007: 9). 1980'lerin sonlarından itibaren ise kamu spor hizmetlerinin sunumunda ve yönetiminde önemli değişiklikler yaşanmış; bu değişiklikler, mevzuat düzenlemeleri, artan tüketici beklentileri ve kamu hizmetlerinin yönetiminde profesyonelleşme gibi faktörlerle şekillenmiştir (Robinson, 2004: 6). Spor endüstrisinde dünya çapında yaşanan hızlı gelişimi ve sporun sektörler arası hızlı entegrasyonu ile gelişmiş ülkelerde yaşayan bireylerin sporla ilgili faaliyetlere katılma talebi, oldukça önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir. Bireylerin spor faaliyetlerine katılma isteği, spor hizmetlerinin üretimine devlet katılımını arttıran bir unsurdur (Katırcı vd., 2013: 5).

Ekonomik açıdan ele alındığında, sporun rasyonel olarak organizasyonunun 19. yy. sonlarına doğru geliştirildiği görülmektedir. Sektörün kendini kurması ise 1980'li yıllarda gerçekleşmiştir. Spor endüstrisinde sunulan mal ve hizmetlerin niteliğinin profesyonel sporlar ve kitle sporları açısından farklı olduğu gözlenmektedir. Özellikle

sağladıkları çoklu dışsallıklar (sosyal bağlantılar, eğitim...) yoluyla piyasalarda uygulanan amatör sporun da çok sayıda ekonomik ve sosyal etkileri bulunmaktadır. Ancak amatör sporlar ve kitle sporları piyasa dışı karakterleri nedeniyle özel sektör tarafından daha az önemli olarak değerlendirilmektedir. Modern spor, sanayi devrimi döneminde İngiltere'de doğmuş ve daha sonra zaman içerisinde tüm dünyaya yayılmıştır. İngiltere'de yaşanan sanayi devrimi modern sporun beşiği olarak kabul edilmektedir. 19. yüzyılın yarısından sonra takım sporları ile bireysel sporlarda gelişmeler yaşanmış, bu sporlar geleneksel spor oyunlarının yerini almış ve bu durum önce İngiltere'ye ve ardından tüm Avrupa'ya yayılmıştır. Bu gelişme ile spor kulüpleşmiş, federasyonlar, ligler ve şampiyonalar aracılığı ile yapılandırılmasının başlangıcını oluşturmuştur. 19. yüzyılın sonunda ve 20. yüzyılın başında uluslararası federasyonların ve dünya çapında organize edilen büyük yarışmaların (Olimpiyat Oyunları, Fransa Bisiklet Turu, büyük disiplinlerde Dünya ve Avrupa Şampiyonaları...) doğuşu gerçekleşmiştir (Bourg ve Gouguet, 2005: 4).

Spor endüstrisinde kaynakların tahsis edilmesi ve üretim kararlarının verilebilmesi için üç “Ekonomik Sistem Biçimi”nden faydalandığı gözlenmektedir. Bu üç ekonomik sistem, piyasa sistemi, merkezi yönetim ve geleneksel yapıya bağlı ekonomik sistemden oluşmaktadır. Spor endüstrisinde kaynakların tahsisi ile üretim kararlarında tercihlerin bir kısmı piyasa tarafından, bir kısmı ise merkezi yönetim ile geleneksel yapıyı oluşturan ekonomik sistemce gerçekleştirilmektedir. Geleneksel sistem tarafından verilen bazı profesyonel spor takımlarının desteklenmesi kararının kökeni geleneksel sistemden gelmektedir. Merkezi otorite tarafından spor liglerindeki yapılanmalara, spor lig fikstürlerine ait düzenlemeler ile spor alanında ihtiyaç duyulan altyapı yatırımlarına da bütçe payı oranında karar verilmektedir. Bununla birlikte spor piyasalarında üretilmekte olan mal ve hizmetler çok sayıda alternatif firma tarafından sağlanmaktadır. 1990'larda bugüne, dünya genelinde, bu üç ekonomik sistem içinde piyasa sisteminin artan oranda spor endüstrisinde hâkim olduğu gözlenmektedir (Katırcı, 2013: 25).

Modern toplumlarda sporun sosyal bütünleşmenin sağlanması için sahip olduğu rol oldukça önem kazanmıştır. Çağdaşlaşan dünyada sporun gerekliliği algısı artmış, küçük yaş gruplarından itibaren çocuklar için bu alanda eğitimler ile sportif programlar uygulanmaktadır. Sporun ülke ekonomileri ve sosyal uyum açısından önemli katkıları bulunmakta ve toplumların bütünleşmesine katkı sağlamaktadır. Düzenli olarak spor

yapmanın sağlıklı yaşama olumlu katkısı nedeniyle spora katılım tüm dünyada hızla yayılmaktadır. Spor alanında yaşanan yeni eğilimler ve artan kolektif talep nedeniyle kamu spor hizmetlerinin sunumu yönünde beklenti artmaktadır. Devletin spor alanında üretmesi beklenen politikaların ve hizmetlerin içeriği oldukça artmıştır. Günümüzde ulusal ve uluslararası politikalar aracılığıyla sporun tabandan başlayarak yaygınlaştırılması, halkın spora teşvik edilmesi ile elde edilecek olumlu değerlerin sağlanması, toplum genelinde fiziksel aktivitenin arttırılarak sağlığa olumlu etkilerinden faydalanılması hedeflenmektedir (Ulusal Gençlik ve Spor Politikası; 2013: 42-43).

Ülkelerin kamu spor hizmetlerinin sunumunda uyguladıkları politikalar benimsenen siyasi ve ekonomik örgütlenme tercihleri kapsamında gerçekleştirilmektedir. Bu tercihlere bağlı olarak devlet örgütlenmesindeki idari teşkilatlanmaya göre kamu spor hizmetlerinin sunumu idareler tarafından kamu kurum ve kuruluşları aracılığıyla sağlanmaktadır. Türkiye’de kamu spor hizmetlerinin sunumunda temel hukuki çerçeveyi oluşturan mevcut düzenleme 1982 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nda oluşturulmuştur.

2.2.2. Türkiye’de Kamu Spor Hizmetlerinin Anayasal Düzenlemesi

2709 Kanun Numaralı ve 18/10/1982 Kabul Tarihli 1982 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası’nın IX. Gençlik ve Spor başlığı altında yer alan 58 ve 59. Maddelerinde devletin spor ile ilgili anayasal görevleri tanımlanmış ve vatandaşların spor hakları düzenlenmiştir. IX. bölümde bu görev ve haklar iki başlıkta yer almaktadır. Gençliğin korunması madde 58’de düzenlenmiş olup ilgili maddede;

“A. Gençliğin Korunması

Madde 58 – Devlet, istiklal ve Cumhuriyetimizin emanet edildiği gençlerin müsbet ilmin ışığında, Atatürk ilke ve inkılapları doğrultusunda ve Devletin ülkesi ve milletiyle

“B. Sporun geliştirilmesi ve tahkim

Madde 59 – Devlet, her yaştaki Türk vatandaşlarının beden ve ruh sağlığını geliştirecek tedbirleri alır, sporun kitlelere yayılmasını teşvik eder.

Devlet başarılı sporcuyu korur.

(Ek fıkra: 17/3/2011-6214/1 md.) Spor federasyonlarının spor faaliyetlerinin yönetimine ve disiplinine ilişkin kararlarına karşı ancak zorunlu tahkim yoluna

başvurulabilir. Tahkim kurulu kararları kesin olup bu kararlara karşı hiçbir yargı merciine başvurulamaz.” denilmektedir.

İlgili Anayasa maddeleri ile devlete, gençliğin korunması ve sporun geliştirilmesi görevi verilmiştir.

Anayasa’nın 59. maddesinin gerekçesinde ise

“Sağlık hizmetlerinin bir parçası, beden sağlığının spor yaptırılarak korunmasıdır. Sporun kitlelere yayılması bu amacın teminine yarayacak araçlardan en etkinidir. Sporun geliştirilmesi, sadece fiilen spor yapanları değil, seyircileri için de eğitici ve sağlık kurallarına uygun bir ortamda yaşamaya sevk edici etkileri sebebiyle Devletçe ele alınması bir başka sebeptir.” olarak belirtilmiştir.

59. madde ve gerekçesi ile devlete, beden sağlığının korunması için halka spor yaptırılarak sağlık hizmetlerinin tamamlayıcı bir parçası olarak kamu spor hizmeti sunma görevi tanımlanmaktadır. Ayrıca devlete bu maddede sporun kitlelere sunumu ve yayılması, başarılı sporcuların desteklenmesi ve korunması görevi de verilmiştir. Sporun geliştirilmesi amacı kapsamında, aktif spor yapan vatandaşlarla birlikte bu sporları seyirci olarak takip edenler için de eğitici etkileri ve sağlıklı bir ortamda yaşamaya yöneltmesi etkisi nedeniyle devlet tarafından ele alınması gerektiği belirtilmiştir. İlgili Anayasa maddeleri, devlete, vatandaşların beden sağlığının korunması ve sporun kitlelere yayılması için bu görevlerin kamu spor hizmeti olarak sunumu yükümlülüğünü vermiştir.

Ülkemizde devlet tarafından, kendisine anayasa ile verilen spor hizmeti sunma görevini yerine getirmek amacıyla, bütçe aracılığıyla harcamalar yapılmaktadır.

2.2.3. Türkiye’de Sağlayıcıları Açısından Kamu Spor Hizmetleri

Türkiye’de spor hizmetlerinin sunumu özel sektör ve kamu sektörü tarafından birlikte karma bir sistem yapılanması dahilinde gerçekleştirilmektedir. Kamu sektörü tarafından kamu spor hizmetinin sağlanması idari örgütlenme aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Bu örgütlenme kapsamında, ülkemizde kamu spor hizmetlerinin ve faaliyetlerin yürütülmesi ve yönetilmesinde etkin rol oynayan kamu kurum ve kuruluşları; “T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı, Spor Toto Teşkilat Başkanlığı, T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, yerel yönetimler, Türkiye Milli Olimpiyat Komitesi, Türkiye Milli Paralimpik Komitesi, Türkiye Futbol Federasyonu ve bağımsız spor federasyonları, üniversiteler, kamu kurum ve kuruluşlarına ait spor kulüpleri ve spor kulüplerinin

oluşturdukları üst birlikler” den oluşmaktadır (Ulusal Gençlik ve Spor Politikası; 2013: 46).

T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı

Ülkemizde gençlik ve spor hizmetlerinin sunulması alanında idari teşkilatlanma çalışmalarının başlangıcı, “Türkiye İdman Cemiyeti’nin kuruluşu ile olmuştur. 1938 yılında Başbakanlığa bağlı olarak kurulmuş olan Beden Terbiyesi Genel Müdürlüğü; sırası ile önce 1942’de Millî Eğitim Bakanlığına, 1960’ta Başbakanlığa, 1970’te T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığına ve 1983’te ise T.C. Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığına bağlanarak bu alanda hizmet vermiştir. 1986 yılında yapılan yasal düzenlemeyle T.C. Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığına bağlı, merkez teşkilatında katma bütçeye dahil ve tüzel kişiliği olan “Beden Terbiyesi ve Spor Genel Müdürlüğü” nün, taşra teşkilatında ise Genel Müdürlüğe bağlı olan, özel bütçeye dahil il ve ilçe müdürlüklerinin kurulması kararlaştırılmıştır. Beden Terbiyesi ve Spor Genel Müdürlüğü, 1989 yılında Başbakanlığa yeniden bağlanmış ve “Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü” olarak ismi değiştirilmiştir. Gençlik hizmetlerinin daha etkin ve yaygın olarak yürütülmesini sağlamak amacıyla; 03.06.2011 tarih ve 638 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı kurulmuştur. Bakanlığın kurulmasının ardından Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğünün ismi “Spor Genel Müdürlüğü” olarak değiştirilmiş; spor yönetiminin gerçekleştirilmesinden sorumlu bir kurum olarak hizmet sunmaya başlamıştır. Spor Genel Müdürlüğü, Spor Toto Teşkilat Başkanlığı ile birlikte T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığının bağlı kuruluşları olarak düzenlenmiş ve taşra teşkilatlanmasında ise merkezde Spor Genel Müdürlüğüne bağlı olarak hizmet sağlayan “Gençlik Hizmetleri ve Spor İl ve İlçe Müdürlükleri” kurulmuştur. Cumhurbaşkanlığı Hükümet Sisteminin yürürlüğe girmesiyle birlikte Spor Genel Müdürlüğü, Spor Hizmetleri Genel Müdürlüğü adını almış ve Bakanlığın merkez teşkilatlanmasına dahil edilerek, alt hizmet birimleri oluşturulmuştur. Bu düzenlemeye ek olarak Bakanlığa bağlı bulunan tek taşra teşkilatını Gençlik ve Spor İl Müdürlükleri oluşturmaktadır (T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı 2024-2028 Stratejik Plan, 2024: 25).

10.07.2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmî Gazetede yayınlanmış olan “*1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi*” ile düzenlenen mevzuat kapsamında Yedinci Bölüm Madde 184 uyarınca T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı’nın spor hizmetleri alanında düzenlenmiş görevleri;

- “*Spor faaliyetlerinin plan ve program dâhilinde ve mevzuata uygun bir şekilde yürütülmesini gözetmek, gelişmesini ve yaygınlaşmasını teşvik edici tedbirler almak,*

- *Spor alanında uygulanacak politikaların tespit edilmesi amacıyla gerekli çalışmaları yapmak, teşkilatlanma, federasyonların bağımsızlığı, spor tesisleri, eğitim, sponsorluk, sporcu sağlığının korunması, uluslararası organizasyonlarla ilgili çalışmaları koordine etmek, değerlendirmek ve denetlemek,*

- *Spor kuruluşlarının kurulmasına ve diğer hususlara ilişkin usul ve esasları tespit etmek,*

- *Spor kulüpleri ile başarılı sporcuları ve çalıştırıcıları desteklemek,*

- *Bakanlık hizmetlerini destekleyici arsa ve arazi temin etmek, bina ve tesis yapmak, yaptırmak, satın almak, kiralamak, devretmek, devralmak ve bu hizmetlerle ilgili her türlü mali ve ekonomik girişimde bulunmak,*

- *Kanunlarla veya Cumhurbaşkanlığı kararnameleriyle verilen diğer görevleri yapmak”* olarak belirlenmiştir (1 No’lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, 2018).

Türkiye’de kamu spor hizmetlerinin sunumu, merkezi yönetim idareleri kapsamında, merkez teşkilatı içinde spordan sorumlu Bakanlığın alt birimi olan Spor Hizmetleri Genel Müdürlüğü ve taşra teşkilatı içinde özel bütçeli il ve ilçe spor müdürlükleri vasıtasıyla gerçekleştirilmektedir. 1 No’lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi’nin 189. Maddesi, Spor Hizmetleri Genel Müdürlüğü’nün görev ve yetkilerini tanımlamaktadır. İlgili madde uyarınca ülkemizde merkez teşkilatlanması altında verilecek olan spor hizmetlerinin hukuki çerçevesi belirlenmektedir. Bu maddenin p bendinde 3289 Sayılı Kanun’da Bakanlığa verilen görevlerin yerine getirilmesi de Genel Müdürlüğün görevleri arasında sayılmaktadır. 3289 Sayılı ve 28.05.1986 Resmî Gazete tarihli Gençlik ve Spor Hizmetleri Kanunu’nda ayrıca T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı’na bağlı tüzel kişiliğe sahip taşra teşkilatlanmasının kuruluş, teşkilat, görev ve yetkileri düzenlenmiştir.

Spor Toto Teşkilat Başkanlığı

Spor Toto Teşkilat Başkanlığı, 1960 yılında faaliyete geçirilmiştir. T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı’nın kurulmasının ardından bakanlığa entegre edilmesi sağlanmış, başkanlık bünyesinde ayrılan kaynaklar, spor hizmetlerine sunulmaktadır. Ülkemizde

T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı bağlı kuruluşu olan Spor Toto Teşkilat Başkanlığı bünyesinde spor alanında tesisleşme yatırımları gerçekleştirilmektedir².

T.C. Millî Eğitim Bakanlığı

T.C. Millî Eğitim Bakanlığı bünyesinde okul sporları faaliyetleri düzenlenmekte, okul sporlarının geliştirilmesi ve sporun okullar aracılığıyla yaygınlaştırılması, beden eğitimi ve spor hizmetleri gerçekleştirilmektedir. Sporun erken yaş gruplarından itibaren tanıtılması ve eğitim öğretim faaliyetlerinin bir parçası olarak sunulması oldukça önem taşımaktadır. Belirlenen spor politikalarının uygulamaya geçirilebilmesi için T.C. Millî Eğitim Bakanlığı ile T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı arasında okullarda verilen spor hizmetleri ile ilgili ortak çalışmalar yapılmakta, protokoller tesis edilmektedir (T.C. Millî Eğitim Bakanlığı İle T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı Arasında İş Birliği Protokolü, 2019). Ek olarak okullarda spor eğitiminin ve faaliyetlerinin, okul spor kulüplerinin ve okul spor yarışmalarının desteklenmesi için T.C. Millî Eğitim Bakanlığı'na ek olarak T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından tesis desteği sağlanmakta ve bu kapsamdaki çalışmalar sübvansede edilmektedir.

Yerel Yönetimler

Türkiye’de genel yönetim idari yapılanması içinde merkezi yönetim idari birimleri ile birlikte bölgesel kamu spor hizmetlerinin sunumunu sağlayan kamu kurum ve kuruluşları arasında yerel yönetimler de yer almaktadır (Ekin, Kızılkaya ve Buyrukoğlu, 2024: 40). İl ve ilçelerde kamu spor hizmetlerinin sunumu, ülkemiz spor yönetimi teşkilatlanmasında spordan sorumlu bakanlık taşra teşkilatını oluşturan il ve ilçe spor ve gençlik müdürlükleri kapsamında il-ilçe spor müdürlükleri ile yerel yönetimlerin idari birimleri tarafından sağlanmaktadır. Yerel yönetimler kapsamında kamu spor hizmeti sunan idareler valilikler, il özel idareleri ile ilçe düzeyinde kaymakamlıklar, il ve ilçe belediyeleri, büyükşehir belediyelerine ait birimlerdir.

Valilikler

Kamu spor hizmetlerinin sunumunda il genel idarelerinin-valiliklerin, sporda güvenliğin sağlanması ile spor alanında yatırımların oluşturulması aşamasında koordinasyon görevleri bulunmaktadır. Kamu ve özel sektör spor kuruluşlarına ait koordinasyon ve onaylama yetkisi, illerde valiliklere verilmiştir. Valiliklerin bağlı strateji

² Detaylı bilgi için bkz: <https://www.sportoto.gov.tr/>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 04.12.2024.

birimleri ile AR-GE birimlerinin verdiği spor hizmetleri arasında kısa süreli spor planlamalarının yapılması ve uygulamalarının yapılması yer almaktadır. Ek olarak valiliklerce illerini spor branşlarında temsil etmiş ve ulusal-uluslararası müsabakalarda dereceye giren sporcular ödüllendirilmektedir (Diril ve Ulusoy, 2020: 119). 3289 sayılı Gençlik ve Spor Hizmetleri Kanunu'nun sürekli kurulları düzenleyen 8. maddesi uyarınca, ülkemizde yapılması planlanan ve uluslararası ölçekte olan spor organizasyonları için hazırlık, düzenleme, yürütme ve sonuçlandırılma işlerin ve işlemlerin belirlenmesi ile planlanma, koordine etme ve takip etme ile görevlendirilmiş hazırlık ve düzenleme kurullarının oluşturulabileceği hüküm altına alınmıştır. Bu uluslararası organizasyonlara ait hazırlık ve düzenleme kurullarında, spor organizasyonunun yapılacağı ilin valisi, organizasyonun birden fazla ili kapsayarak gerçekleştirilmesi durumunda da bu illerin valileri kurullarda üye olacak şekilde hizmet sunumunda rol almaktadır (3289 Sayılı Kanun, 1986).

İl Özel İdareleri

5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu'nun il özel idarelerinin görev ve sorumluluklarının yer aldığı 6.maddesi uyarınca, ilin spor hizmetlerinin, Belediye sınırlarının il sınırı olduğu Büyükşehir Belediyelerinin haricinde, karşılanmasına ilişkin hizmetleri il sınırları içinde yapmakla görevli ve yetkili olarak tanımlanmaktadır. Aynı kanunda Bakanlıklar ve diğer merkezi idare kuruluşlarının spor hizmetlerine ilişkin yatırımları ile benzer şekilde bakanlıkların ve diğer merkezi idare kuruluşlarının görev faaliyet alanlarına girmekte olan yatırımların, il özel idarelerinin bütçelerine kaynak aktarımının sağlanması yoluyla gerçekleştirilmesi mümkün kılınmış, bu sayede hizmetin il özel idaresi kapsamında sunulması olanaklı hale getirilmiştir. İl Özel İdareleri Kanunun 65. maddesi hükmünce spor hizmetlerinin sağlanmasında gönüllü katılımlarına yönelik programlar uygulamakla da görevlendirilmiştir (5302 Sayılı Kanun, 2005). İl özel idareleri tarafından sunulan spor hizmetlerinin kapsamı, il kapsamında gerçekleştirilecek spor tesisi yapımlarının sağlanması, mevcut tesislerin bakım ve onarımlarının gerçekleştirilmesi, okullar için inşa edilecek spor salonlarının yapımı, ilde bulunan amatör spor kulüplerinin ihtiyaçlarının sübvansede edilmesi, mahalli idareler kapsamında sporun yaygınlaştırılması için daha alt idari birimlere spor malzemelerinin sağlanmasını içermektedir. İl özel idarelerinin spor hizmetlerinin sunumu alt idari birimlerince gerçekleştirilmektedir. İl sınırları içinde spor hizmetlerinin sunumunda, merkezi yönetim taşra teşkilatı olan spor il müdürlükleri ile il özel idareleri tarafından iş birlikleri

yapılmakta, yeni spor tesislerinin yapılması, mevcut tesislerin yenilenmesi hizmetleri ile spor politikalarının mahalli ölçüde sağlanması için çalışmalar yürütülmektedir. Büyükşehir dışındaki illerin en küçük yerel yönetim birimini oluşturan köylerin spor hizmetlerinin sunumu da il özel idarelerine ait birimlerce sağlanmaktadır (Zorlu ve Özkaya, 2023: 84).

Kaymakamlıklar

Yerel yönetimler kapsamında ilçe düzeyinde idari yürütme birimleri olan kaymakamlıklar ilçe sınırları içinde spor organizasyonlarının yapılması, spor turnuvalarının düzenlenmesi ile spor şenliklerinin uygulanması şeklinde spor hizmetleri sunmaktadırlar. İlçede yer alan okullar arasında düzenlenen özel spor turnuvalarının, sivil toplum kuruluşlarının spor organizasyonlarının, milli bayram ya da törenlerde yer alan spor faaliyetlerinin lojistiği, güvenliği ve sağlık hizmetleri de kaymakamlıklar tarafından sağlanmaktadır (Diril ve Ulusoy, 2020: 120).

Belediyeler

Kamu spor hizmetlerinin sunumunda belediyelerin yerel yönetimler içerisinde önemli bir rolü bulunmaktadır. Belediyelerin sunduğu spor hizmetlerinin hukuki düzenlemeleri 5393 sayılı Belediye Kanunu ile 6360 sayılı Kanun kapsamında belirlenmiştir. 5393 sayılı Belediye Kanunu çerçevesinde Bu Kanunun 14. Maddesi a bendi uyarınca “...gençlik ve spor...hizmetlerini yapar ve yaptırır...” denilerek belediyelerin görev ve sorumlulukları arasında spor hizmetleri nitelendirilmiştir. Aynı maddenin b bendince belediyelere, gerekmesi durumunda sporun teşvik edilmesi amacıyla gençlere spor malzemesi verilmesi, amatör spor kulüplerine ayni ve nakdi yardımların yapılması ve gereken desteğin sağlanması, her türlü amatör spor karşılaşmalarının düzenlenmesi, yurtiçinde ve yurtdışında düzenlenen müsabakalarda üstün başarı gösteren ya da başarı derecesi alan öğrencilerin, sporcuların, teknik yöneticilerin ve antrenörlerin belediye meclisi kararı alınması suretiyle ödüllendirilmesi görev ve sorumlulukları yüklenmiştir. 6360 sayılı Kanun çerçevesinde ise Belediyelerin 5393 sayılı Kanuna göre sporun teşvik edilmesi amacıyla yapacakları nakdi yardımların, bir önceki yılın genel bütçesinde yer alan vergi gelirlerinden ilgili belediye için tahakkuk eden miktarın büyükşehir belediyeleri kapsamında binde yedisini, diğer belediyeler kapsamında ise binde on ikisini geçemeyeceği düzenlemesi getirilerek belediyelerin gerçekleştireceği bu spor yardımlarının kısıtlanması sağlanmıştır (5393 sayılı Kanun, 2005; 6360 sayılı Kanun, 2012). Bu düzenlemeler çerçevesinde belediyelerce bağlı spor kulüpleri açılmakta, halk

için spor kursları düzenlenmekte, spor tesisleri yapılmakta, ulusal ve uluslararası düzeyde müsabık sporcu yetiştirilebilmekte, ülke içinde ve yurtdışında bulunan mahalli birlikler ve belediyeler ile faaliyetler düzenlenebilmekte ve bu amaçla tesisleşebilmekte, spor ve dinlenme alanları için park ve bahçeler inşa edilmekte, halka yönelik spor organizasyonları düzenlenebilmektedir.

Spor hizmetlerinin yürütülmesinde belediyeler uluslararası iş birlikleri yaparak faaliyetler gerçekleştirebilmektedir. Ulusal düzeyde ise özellikle T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı, T.C. İçişleri Bakanlığı, T.C. Sağlık Bakanlığı gibi kamu kurumu ortaklarla iş birliklerinin ve paydaş çalışmalarının yapıldığı spor hizmetleri de sunmaktadırlar. Yerel yönetimler kapsamında belediyelerin temel olarak kitle sporu alanında yaygınlaştırma faaliyetleri ile sporun tüm halka ulaştırılabilmesi kapsamındaki görevleri asli görevleri arasında kabul edilmektedir. (Atalı, 2020: 15, 21).

Büyükşehir Belediyeleri

Ülkemizde Büyükşehir belediyelerinin sağladığı spor hizmetlerinin temel yasal düzenlemesi 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nda yapılmıştır. İlgili kanunun 7.maddesi m bendi uyarınca, büyükşehir statüsündeki belediyelerde spor yapılabilecek yerlerin yapılması, yaptırılması, işletilmesi veya işlettirilmesi; ihtiyaç duyulması halinde amatör sporlar için nakdi yardımların yapılması, malzeme ve benzer desteklerin sağlanması, amatör spor takımlarının katılımı için spor yarışmalarının düzenlenmesi, ulusal ve uluslararası yarışmalarda üst düzey derece başarısı göstermiş sporcular, antrenör, yönetici ve öğrenciler için belediye meclisinin alacağı karar ile ödül verilmesi yükümlülükleri mevcuttur. İlgili kanun madde 15'e göre büyükşehir belediyelerinde ihtisas komisyonları bünyesinde spor komisyonunun kurulması zorunludur (5216 Sayılı Kanun, 2004).

Kamu spor hizmetlerine yönelik kolektif talebin bölgesel olarak karşılanması yerel yönetimler aracılığı ile sağlanmaktadır. Bu taleplerin özellikle büyükşehirlerde karşılanmasında kamu adına büyükşehir belediyelerinin önemli görevleri bulunmakta, halka spor hizmetlerinin sunulması ve bu alanda yapılması gereken yatırımların gerçekleştirilebilmesi için hem coğrafi hem de nüfus büyüklüğü bakımından geniş kesimler için hizmet planlamasının yapılması gerekmektedir (Atalı, 2020: 33).

5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu madde 26 uyarınca, büyükşehir belediyelerinin mevzuatlarında düzenlenmiş görevlerinin yürütülmesi ve bu kapsamdaki

hizmetlerin yerine getirilmesi için yasal düzenlemelere uygun şekilde sermaye şirketleri kurabilmeleri mümkündür. Bu belediyelerce kurulan, belediyeye bağlı ve belediye denetimi altında bulunan, tüzel kişiliği ve bütçesi ayrı bu sermaye şirketleri, son yıllarda büyükşehir spor kamu hizmetlerinin yürütülmesinde de ülkemizde faaliyet göstermektedir. Spor A.Ş. olarak bilinen bu şirketler, büyükşehir belediyeleri adına spor tesislerinin kurulması, işletilmesi ve spor hizmetlerinin sağlanması işlerini yürütmektedirler (Küçük, 2015: 43).

Federasyonlar

Ülkemizde federasyonlaşmış sporlar için faaliyetlerin plan ve uygulamalarından sorumlu olan ve bu alanda önemli role sahip olan spor federasyonları, 7405 sayılı Spor Kulüpleri ve Spor Federasyonları Kanunu madde 2, n bendinde “...*Spor dalı ile ilgili faaliyetleri yürütmek üzere kanunla veya Cumhurbaşkanlığı kararnamesiyle kurulan, organları seçimle gelen ve idari ve mali özerkliğe sahip federasyonları...*” olarak tanımlanmaktadır. Spor federasyonları, spor dallarının gerektirdiği sportif faaliyetlerin yürütülmesi amacıyla kurulmuş tüzel kişiliğe sahip özerk kuruluşlardır. Kamu spor hizmetlerinin spor dalları açısından yürütülmesi, ülkemizde bağımsız federasyonlar örgütlenmesi aracılığı ile gerçekleştirilmektedir. Federasyonlar idari ve mali özerkliğe sahip yapılardan oluşturulmuştur. 7405 sayılı Kanun madde 38 ve 25 Temmuz 2024 tarihli Spor Federasyonları Yönetmeliği madde 6 ile spor federasyonlarının görev ve yetkileri tanımlanmıştır. Bu düzenlemelere göre federasyonların kamu spor hizmetlerinin sunumunda spor dalında, ulusal ve uluslararası kurallara uyularak faaliyetleri yürütmek, yüksek performans sporcularının yetiştirilmesi için altyapı çalışmaları yapmak, spor dalının gelişmesi ve ilgili dalda her yaştan katılımın sağlanması ve ülke bazında yaygınlaştırılması için çalışmalar yapmak temel görevleridir (7405 sayılı Kanun, 2022; Spor Federasyonları Yönetmeliği, 2024). Spor Federasyonları Yönetmeliği ile federasyonların yeni yapılanmaları için görev ve yetkileri düzenlenmiştir. Spor federasyonları faaliyetleri için başta T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı olmak üzere diğer bakanlıklar, kamu kurum ve kuruluşları, il ve ilçe taşra teşkilatları, belediyeler, valilikler, üniversiteler ve spor idari örgütlenmesi içinde yer alan kamu kurum kuruluşları ile paydaş ilişkileri içinde spor hizmeti sunmakta olan kompleks yapılardır. Ülkemizde faaliyet gösteren güncel federasyon sayısı 63’tür³.

³ Haziran 2025 itibariyle, detaylı bilgi için bkz: <https://shgm.gsb.gov.tr/Federasyonlar>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 1 Haziran 2025.

Üniversiteler

Ülkemizde kamu spor hizmetlerinin sunumunda merkezi yönetim idareleri içinde özel bütçeli idarelere dahil olarak hizmet sağlayan üniversiteler, idari örgütlenmeleri dahilinde sağlık, kültür ve spor daire başkanlıkları ve üniversiteye ait spor tesisleri aracılığı ile hizmet sağlamaktadırlar. Üniversitelerin sunduğu hizmetler arasında spor tesislerinin yapımı ve işletilmesi, bakım ve onarımlarının sağlanması, sporun yaygınlaştırılması, spor kurs ve eğitimlerinin düzenlenmesi, dış paydaşlar ile organizasyonların yapılması, üniversiteler arası ve diğer ulusal ve uluslararası müsabakalara, spor organizasyonlarına bireysel ve takım katılımlarının sağlanması faaliyetlerini yürütmektedirler. 3289 sayılı Kanun uyarınca üniversiteler, ülkemizde gerçekleştirilecek olan uluslararası spor organizasyonlarında sürekli kurullarda organizasyonun yapılacağı ilde bulunan üniversiteden belirlenmiş temsilci bulundurmaktadırlar (3289 sayılı Kanun, 1986). Ülkemizde üniversiteler döner sermaye işletmesi niteliği taşıyan spor tesisleri kurarak da kamu spor hizmeti sunmaktadır.

2.3. Kamu Spor Tesisleri

Spor tesisleri, spor alanları ile birlikte teması herkes için spor olan, rekreatif ve spora ait çok yönlü faaliyetler için hizmet veren açık ya da kapalı alanların oluşturduğu mekanları ifade etmektedir. Sunay'ın tanımına göre spor tesisleri *“Spor faaliyetlerinin her spor branşının kendine özgü çalışma, hazırlık antrenmanlarının, ulusal ve uluslararası müsabakaların yapılabilmesine uygun, spor faaliyetleri öncesi ve esnasında sporcu ve seyircilerin ihtiyaçlarını karşılayacak (saha, tribün, tuvalet, duş, soyunma odası vb.) üniteleri bulunan yapı, saha ve alanlardır”* (Sunay: 2024: 4). Kuruluşunun ve işletilmesinin özel teşebbüslerce gerçekleştirildiği spor tesislerine özel spor tesisleri, kamu kurum ve kuruluşlarınca kurulan ve işletilen spor tesisleri ise kamu spor tesisi olarak adlandırılmaktadır. Özel spor tesislerinin kurulması ve işletilmesi kar güdüsü ile gerçekleştirilirken kamu spor tesislerinin kuruluş amacı kamu yararının sağlanmasıdır. Ülkemizde özel spor tesislerinin tabi olduğu mevzuat olan 15.10.1999 tarih ve 23847 sayılı Özel Beden Eğitimi ve Spor Tesisleri Yönetmeliği ile 15 Ekim 2010 tarih ve 27730 sayılı Özel Beden Eğitimi ve Spor Tesisleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik uyarınca gerçek kişilerin, özel hukuk tüzel kişilerinin ve spor kulüplerinin tesis kurma ve işletme usul ve esasları düzenlenmiştir. Kamu spor tesisleri, kâr amacının ötesinde, kişi ve kulüplere hizmet sunmak amacıyla işletilmektedir. Spor hizmetlerinin

sağlanmasında en temel alanlar spor tesisleri ile alanlarından oluşmaktadır (Atalı, 2020: 33).

Kamu spor tesislerinin temelde amacı kolektif tüketime konu olan kamu spor hizmetlerinin sunulması sonucunda sosyal faydanın sağlanmasıdır. Devlet tarafından kullanılan kıt kaynakların etkin, etkili ve verimli kullanılması kamu spor tesislerinin planlanması, tesislerin yapılması ve işletilmesi açısından da ayrıca önem taşımaktadır.

Kamu spor tesislerinin ülkemizdeki yapılanması, kamu spor hizmetleri sağlayıcılarının düzenlendiği mevzuatlar uyarınca düzenlenmiştir. Bu kapsamda, kamuya ait spor tesislerinin kurulması ve işletilmesi bu idarelerce gerçekleştirilebilmektedir. Ülkemizde kamu spor tesisleri (inşası, mülkiyeti ve işletilmesi) spordan sorumlu devlet bakanlığına, T.C. Millî Eğitim Bakanlığı'na, federasyonlara, belediyelere, üniversitelere ve il-ilçe özel idarelerine ait tesislerinden oluşmaktadır.

2.4. Kamu Hizmet Kalitesi Kavramı

Küreselleşmenin etkisiyle birlikte bireylerin tüketim bilincinde yaşanan gelişmeler, beklentilerinin artmasına ve bunun sonucunda uluslararası düzeyde rekabetin yoğunlaşmasına neden olmuştur. Bu koşullar altında üreticiler, daha nitelikli ürün ve hizmet talebinde bulunan tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacıyla belirli kalite normlarına uygun üretim yapmakta ve bu seviyeyi sürekli olarak yukarı taşımaya çalışmaktadırlar (Gencel, 2001: 164).

Hizmet sektörlerinin ve endüstrilerinin ulusal ekonomiler ve global ekonomi açısından payının 1980'lerden itibaren artma eğiliminde olması nedeniyle, hizmet kalitesi ve bu alanda yaşanan sorunların çözülmesi, kamu yönetiminde ele alınması gereken konular arasında yer almaktadır.

-Hizmet Kalitesi Kavramı

Gencel'e (2001: 177) göre, kalite, *“bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özellikler toplamından oluşmaktadır”*. Kalite, önleyici bir yaklaşım olarak değerlendirilmekte; problemler ortaya çıkmadan önce gerekli çözümleri geliştirmek amaçlanmaktadır. Tasarım süreci aracılığıyla, mal ve hizmetlerin niteliklerine kusursuzluk ve üstünlük hedefi entegre edilmektedir.

Genel olarak hizmet kalitesi “tüketici beklentilerine uygunluk” olarak tanımlanmaktadır. Stanton, Etzel ve Walker’ın (1994: 15) tanımına göre hizmet kalitesi, *“herhangi bir ürünün, tüketicinin beklentilerini nasıl en iyi karşılayabileceğini keşfetmek”*tir.

Malların kalitesine ait bilginin hizmet kalitesinin anlaşılması için yeterli olmaması nedeniyle, Parasuraman vd. (1985) hizmet kalitesinin eksiksiz olarak anlaşılması amacıyla hizmetlerin -maddi olmama, heterojenlik, ayrılmazlık- özelliklerine sahip olduğunun kabul edilmesi yönünde literatüre katkıda bulunmuşlardır. Hizmet kalitesi açısından literatür incelendiğinde, tüketiciler açısından için hizmet kalitesinin analizinin daha zor olduğu, hizmet kalite algısının; tüketicilerin hizmet kalite beklentilerinin gerçekleşen hizmet performansı ile karşılaştırılmasından kaynaklandığı, ek olarak hizmet kalite değerlendirmelerinin hizmet sonucu dışında hizmet sunumunda sürecin de değerlendirilmesi yönünde olduğu görülmektedir (Parasuraman vd.; 1985: 41-42).

Hizmet endüstrilerinde hizmet sunucularının pazar paylarını etkili bir şekilde konumlandırmak istemeleri nedeniyle piyasaya daha yüksek hizmet kalitesi seviyeleri sunmaları strateji olarak kullanılmaktadır. Cronin ve Taylor’ın (1992) çalışmalarında, hizmet kalitesinin kavramsallaştırılmasında ve ölçülmesinde, hizmet kalitesinde performansa dayalı ölçmenin hizmet kalitesinin yapısının ölçülmesi açısından bir yöntem olabileceği ve hizmet kalitesinin tüketici memnuniyetinde bir öncü olarak değerlendirilebileceği, tüketici açısından memnuniyetin satın alma niyeti açısından önemli etki gösterdiği gösterilmiştir (Cronin ve Taylor, 1992: 55).

- Hizmet Kalitesi Boyutları

Hizmet kalitesinin belirleyicisi literatürde tüketici algılamaları olarak değerlendirilmektedir. Zeithaml (1987), kalite algısını “tüketicinin bir varlığın genel mükemmelliği ya da üstünlüğü hakkındaki yargısı” olarak tanımlamaktadır. Algılanan hizmet kalitesi, objektif kaliteden farklı olarak memnuniyetle ilgisi olmasına rağmen eşdeğer olmayan bir tutum biçimi olarak kavramsallaştırılmakta ve hizmetten yararlananların beklentilerinin performans algıları ile karşılaştırılmasından kaynaklanmaktadır (Parasuraman vd., 1988: 15).

Algılanan hizmet kalitesinin ölçülebilmesi amacıyla Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988 yılında hizmet kalitesinin 5 belirleyicisini (boyutunu) tanımlayarak ölçümlerde kullanılmak üzere SERVQUAL ölçeğini geliştirmiştir. Bu boyutlar; fiziksel

unsurlar, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati boyutlarıdır. Tanımlanan beş bileşen, yazarlar tarafından geliştirilen 22 maddelik ölçeğin faktör analizinden temel almaktadır (Cronin ve Taylor, 1992: 58). Bu boyutlar:

-*Fiziki Unsurlar*; tesislerin fiziksel görünümlerinin, ekipmanların, personellerin ve iletişim için kullanılan materyallerin görünümünü,

-*Güvenilirlik*; müşteri-kullanıcılara söz verilen hizmetin güvenilir bir şekilde ve doğru olarak yerine getirilme yeteneğini,

-*Yanıt Verebilirlik*; müşterilere yardım etme ve hızlı bir şekilde hizmet sağlama isteğini,

-*Güvence*; çalışanların bilgisi, nezaketi, güven ve inanç uyandırma yeteneklerini,

- *Empati*; firmanın müşterilerine sağladığı şefkatli, bireysel ilgiyi kapsamaktadır (Parasuraman vd., 1990: 338).

-Kamu Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet kalitesi, özel sektör tarafından üretilen hizmetler için rekabetin sağlanması ve kaliteli hizmet talebinin yerine getirilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Kamu tarafından üretilen hizmetler açısından da durum benzerdir, hizmet kalitesinin arttırılması hizmetten faydalananlar tarafından talep edilmekte, yeni kamu hizmeti anlayışı açısından da kamusal hizmetlerin üretilmesinde kalite kavramı önem kazanmaktadır. Kamu hizmetlerinde sunulan hizmetin niteliğinin arttırılması, 1980’li yıllardan itibaren ele alınmaya başlayan bir olgudur. Devlet ve kamu yönetimi anlayışında yaşanan değişimler ve devlet tarafından sunulan hizmetlerin tüm hizmetler içindeki payının azalması, kamu hizmetlerinin niteliğinin ve kalitesinin artması üzerinde etkili olmuştur.

Kalite, mükemmellik derecesinin ifade edildiği bir kavram olarak literatürde tanımlanmaktadır. Kamu hizmetleri açısından ele alındığında ise kalite, bir kamu kuruluşunun sunduğu çıktı ürünleri ya da hizmetlerine ait özelliklerin (ya da niteliklerin) sahip olduğu mükemmellik derecesi olarak tanımlanabilmektedir. Bu bakış açısı, kamu hizmetlerinde kalite kavramının, kamu yöneticisince, sunulan hizmetlerin etkililiğine dahil edilmesini mümkün kılmaktadır. Kamu sektöründe etkililik ve etkinlik kavramları açısından alternatif tanımlamalar geliştirilmiş ve özel sektörde etkililik hedef başarısını ifade etmesine rağmen, kamu sektöründe etkililik özel sektörün aksine kalite kavramıyla ilişkilendirilmektedir. Kamu hizmetlerinde etkililik, hükümetlerce sağlanan nihai ürünü

ifade etmekte, bu kavramın içerisinde kalite ve sağlanan hizmetlerin üretim miktarı birlikte yer almaktadır (Adam, 1979: 27).

Swindell ve Kelly'ye (2000: 30) göre, kamu sektöründe, hesap verebilirlik ilkesi uyarınca hizmeti sunan yöneticilerin performanslarının ölçülebilmesi için vatandaşların aldıkları kamu hizmetlerinden memnuniyetinin ölçülmesine yönelinmiş, bu ölçümler idareler tarafından sunulan hizmetin kalitesinin değerlendirilmesinde veri olarak kullanılmıştır. Glaser ve Bardo 'ya (1994: 161) göre, vatandaşların hizmet kalitesini değerlendirmelerine ait sonuçlar, kamuda karar alma süreçleri açısından gün geçtikçe daha önemli bir faktör olarak değerlendirilmeye başlanmıştır.

Kamu maliyesince ekonomide kıt kaynakların kullanımı ve dağılımı genel ekonominin yönlendirilmesi açısından oldukça önemli etkilere sahiptir. Kaynakların özel kesim-kamu kesimi arasındaki değişimi, devlet tarafından sunulan hizmetler açısından devlet faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi için örgütlenme ve kamu politikalarının yürütülmesini etkilemektedir. Devlet tarafından sunulan kamu hizmetlerinde kalite ve etkinlik, toplumsal refah üzerinde de doğrudan etkiye sahip iki bileşendir (Taraktaş vd., 2018: 42).

2.5. Kamu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalite Algısı ve Memnuniyete Yönelik Yaklaşımlar

2000'li yıllardan başlayarak hizmet sektöründe sunulan hizmetlerin kalitesi ve hizmetlerden müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi pek çok çalışmaya konu olmuştur. Hizmetlere ait kalitenin ve memnuniyetin belirlenmesindeki temel amaç, bu hizmetlerden faydalananların beklentilerinin karşılanması açısından hizmeti sunan işletmelerde bulunan birimlerce hareketliliğin bu yönde sağlanması yolu ile müşterilerin duyduğu memnuniyetin artırılması ve daha yüksek kaliteli hizmet üretiminin sağlanması olmuştur (Sunay, 2023: 12).

Spor hizmetleri kapsamında ele alındığında hizmetlerden yararlanan kullanıcıların hizmete ilişkin beklentilerinin karşılanabilmesi ya da üstünde hizmet verilmesi olarak tanımlanan spor hizmet kalitesi kavramı tanımından yola çıkılarak, bu alanda kaliteye ait en önemli unsurun kullanıcı tarafından algılanan hizmet kalitesi olduğu görülmektedir. Spor hizmetlerinde hizmetin kullanıcı tarafından algılanan performansı ya da tatmin düzeyi kaliteyi belirlemektedir (Çimen, 2003: 15).

Boyne'e (2003: 368) göre, kamu yönetiminde hizmet performans ana boyutları arasında hizmet çıktı kalitesi (hizmetin hızı, güvenilirliği, personel nezaketi gibi) ve tüketici memnuniyeti de sayılmaktadır.

Oliver (1997: 13) müşteri memnuniyetini "bir ürün veya hizmete ait bir özelliğin ya da ürün veya hizmetin kendisinin tüketilmesi ile ilgili tatmin edici düzeyde sağladığı yargı" olarak tanımlamaktadır. Hizmetler açısından müşteri memnuniyetinin içeriğinde, talep edilen ihtiyaçların karşılanması sonucunda hissedilen duygu bulunmakta ve temel hizmet kalitesi niteliklerine ilişkin beklentilerin karşılanması yoluyla hizmetten genel memnuniyet oluşmaktadır. Hizmetten memnuniyet duyulması, hizmet alanların hizmetten tekrar faydalanmak istemesine ve potansiyel müşterilere olumlu bahsetmeye neden olmaktadır. Cronin, Brady ve Hult (2000: 193), memnuniyetin gelecekte oluşması muhtemel niyetlerin öncüsü olduğunu kabul etmektedir. Literatürde hizmet kalitesi ve memnuniyet kavramlarının sıklıkla birbiri yerine kullanıldığı ve eş kavramlar olarak ele alındığı görülmektedir. Zeithmal, Gremler ve Bitner'a (2018: 80-81) göre, memnuniyet kavramı, hizmet kalitesi kavramından daha geniştir; müşteri memnuniyeti, belirli bir ürün veya hizmetin özelliklerinden, ürün ve hizmet kalitesine yönelik algılarından ve fiyattan etkilenmekte, ek olarak müşterinin ruh hali ya da duygusal durumu gibi kişisel faktörler ve aile üyesi görüşleri gibi durumsal faktörler de memnuniyeti etkilemektedir. Hizmet kalitesi kavramı ise yalnızca değerlendirmeleri esas alacak şekilde bilişsel prosedürü tanımlamaktadır (Javadein vd., 2008: 3-5).

Kamu yönetiminde son 30 yılda yaşanan yenilikler, hükümetlerin toplumun beklentilerini karşılamak için çözümlere öncülük etmesine neden olmuştur. Toplumun mükemmel hizmet alma talebi ile hükümetler topluma memnuniyet sağlama amacıyla daha iyi ve maksimum hizmet için çaba göstermektedir. Bu alanda yapılan araştırma sonuçlarına göre hizmet kalitesi ve memnuniyetiyle ilgili uygulamada önemli sorunlar bulunmaktadır. Frinaldi ve Embi'ye (2015: 102) göre kamu hizmetlerinde bulunan önemli sorunlardan biri daha kaliteli kamu hizmetlerine olan kamu talebinin arttırılmasıdır. Bu yüzden, kamu hizmetlerinin sağlayıcısı olan hükümetlerin müşteri-kullanıcı memnuniyetini arttırabilmesi gereklidir (Muksin ve Avianto, 2021: 41).

Sosyal ekonomide yaşanan hızlı gelişmeler ile halkın sağlık konusundaki bilincinin gelişmesi sonucunda, kamu spor hizmetlerinin sunumunda kalitenin önemi, ulusal zindeliğin teşviğinin sağlanmasında ve ülke genelinde sağlığın iyileştirilmesinde gün geçtikçe daha fazla önem kazanan bir faktör olarak belirginleşmiştir. Kamu

hizmetlerinin sunumunda kamu algısı, bu hizmetlerin gerçek anlamda etkinliğini ölçme ve talep memnuniyetinin derecesinin direkt olarak yansıtılmasının etkili bir yolu olarak değerlendirilmekte, bu nedenle kamu spor hizmetlerinin kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi açısından elzem bir rolü bulunmaktadır. Kamu spor hizmetleri kalitesinde, kamu algısı perspektifinden yararlanılarak yapılacak analizler hizmet kalitesinde iyileştirmelere ve hizmetin sağlanmasında optimizasyona ulaşılmasına neden olmakta, ek olarak geleceğe yönelik vizyon sağlayarak hizmetin sunulmasında uygulanacak sistemin kurulması ve geliştirilmesi açısından uygulamaya yönelik bir stratejik bilgi sağlamaktadır (Gou, 2024: 105).

1990'lı yıllardan başlayarak yeni kamu yönetimi anlayışı çerçevesince kamu spor hizmetlerinin maliyetlerinin düşürülerek sunulan hizmetin ulaşılabilir en yüksek verimlilikle sağlanması yönünde regülasyonlar yapılmaya başlanmıştır. Bu dönemde ilgili politikalara ek olarak hizmet sağlayıcıların halkın tesisleri kullanmasını sağlayabilmek amacıyla hizmet kalitesinin iyileştirilmesi teşvik edilerek kamu spor hizmetlerinin kalitesinde artış sağlanması hedeflenmiştir (Robinson, 2004: 10).

Kamu spor hizmetlerinde hizmet kalitesinin bir göstergesi olarak kamu memnuniyetinin değerlendirilmesi, hizmetlerin etkin sunumunda ve hizmet kalitesinin üzerindeki iyileştirici etkisini destekler nitelikte olarak kabul edilmektedir. Kamu spor hizmetlerine ait memnuniyet verilerinin düzenli olarak toplanması ve analiz edilmesi aracılığı ile spor hizmetlerinin etkin yönetimi için spor tesislerinin fonksiyonlarının, işleyiş düzenlerinin ve bakım faaliyetleri için gerekli bilginin elde edilmesi sağlanabilmektedir. Bu veriler aracılığı ile hizmetin sunumunda farklı grupların uygulamada tespit edilen ihtiyaçları ve memnuniyet düzeyinin doğru analizi mümkün olabilmektedir. Bu sayede tesislerin iyileştirilmesi, tesis fonksiyonlarının optimize edilmesi ve sunulan kamu hizmetlerinin iyileştirilmesi hedeflerine ulaşılabilir. Ek olarak hizmet sağlayıcılar tarafından sunulan kamu spor hizmetlerinin içeriğinin geliştirilerek iyileştirilmesinde memnuniyet değerlendirmeleri yol gösterici nitelik taşımaktadır.

Memnuniyet ölçümleri ve değerlendirmeleri, kamu spor hizmetlerinin etkinliğini artırmak için önemli bir araç olarak kullanılmaktadır. Bu ölçümler sayesinde, halkın farklı ihtiyaçları ve talepleri doğrultusunda daha çeşitli ve özelleştirilmiş hizmet içerikleri sunulabilmektedir. Kamu spor tesislerinde, yeni spor dallarına yönelik eğitim kursları, çeşitli etkinlikler ve ilgili ekipmanlar sunulabilmektedir (Kellett ve Warner, 2011: 72).

Ayrıca, bu tür değerlendirmeler, personelin profesyonel hizmet sunumunun iyileştirilmesine, hizmet verimliliğinin artırılmasına ve şikayetlere yönelik etkin çözüm mekanizmalarının oluşturulmasına olanak tanımaktadır. Böylece, kamu spor hizmetlerinde karşılaşılan olası aksaklıklar tespit edilip çözülerek, hizmet kalitesindeki iyileşme sağlanabilmektedir (Coalter, 2007: 123, Gou, 2024: 107). Ayrıca, bu süreçte kamu spor hizmetlerinin verimliliği ve halk memnuniyeti, hizmetin sağlandığı birimlerin performansını artırarak, genel hizmet kalitesinde önemli sıçramaların yaratılmasına katkı sağlamaktadır (Brown ve Smith, 2019: 99).

2.6. Kamu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalite Algısını Etkileyen Faktörler ve Memnuniyet Ölçümlerinde Kullanılan SERVPERF ve Hennig-Thurau Ölçekleri

Kamu hizmetlerinde hizmet kalite algısını ölçmede kullanılan başlıca hizmet kalitesi modelleri, SERVQUAL, SERVPERF ve Grönroos modelleridir. Bu modeller temelinde hizmet kalitesinin müşteriler-kullanıcılar tarafından nasıl algılandığını açıklayan modellerdir. Kamu hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörleri ve hizmetlerden memnuniyeti ölçmek amacıyla literatürde kullanılmakta olan çok sayıda ölçek geliştirilmiştir. Bu çalışmada, kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin analizi ile memnuniyet üzerindeki etkisinin değerlendirilebilmesi için seçilen, hizmetin niteliğine en uygun model olan ve bilimsel araştırmalarda sıklıkla kullanılan SERVPERF hizmet kalitesi modeli ve bu model için geliştirilmiş olan SERVPERF ölçeği ile vatandaş memnuniyeti ilişkisini ölçmek için kullanılan Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği bu bölümde incelenmiştir.

2.6.1. SERVPERF Ölçeği

SERVPERF ölçeği, 1992 yılında Journal of Marketing dergisinde J. Joseph Cronin ve Steven A. Taylor tarafından yayınlanan “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension” adlı makaleyle literatüre kazandırılmıştır. Orijinal çalışmada yazarlar, hizmet kalitesinin kavramsallaştırılması ve ölçülmesi ile sunulan hizmetin kalitesi, müşteri memnuniyeti ve satın alma niyetleri arasındaki ilişkileri araştırmıştır. Literatürde daha önce uygulanmakta olan ölçeklere ve özellikle Parasuraman, Zeithaml ve Berry⁴ tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğine eleştiri niteliği taşıyan çalışmada, hizmet kalitesi kavramı ele alınırken memnuniyet ve tutum

⁴ SERVQUAL ölçeği, 1985 yılında “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” adlı makalede, adı geçen yazarlarca geliştirilmiş ve günümüzde de sıklıkla kullanılmaktadır.

ifadelerinin birbiri yerine yanıltıcı biçimde kullanıldığı savunularak, algılanan hizmet kalitesini işlevselleştirmenin alternatif bir yöntemini literatüre sunmak ve hizmet kalitesinin, müşteri memnuniyeti ve satın alma niyetleri arasındaki ilişkilerinin varlığını ve önemini ortaya koymak amaçlanmıştır. Çalışmanın tartışma soruları arasında hizmet kalitesi ile tüketicilerin memnuniyeti arasındaki ilişkinin nedensel sırasının ne olduğu ve sunulan hizmet kalitesi ile tüketicilerin memnuniyetinin satın alma niyetleri üzerindeki etkilerinin neler olduğu yer almaktadır. Çalışmada ulaşılan sonuçlara göre; performansa dayalı bir hizmet kalitesi ölçüsünün, hizmet kalitesi yapısını ölçmenin yeni bir yolu olarak kullanılabileceği, algılanan hizmet kalitesinin memnuniyete yol açtığı iddiasına ampirik destek sağladığı ve tüketici memnuniyetinin satın alma niyeti üstünde oldukça önemli bir etkiye sahip olduğu ispatlanmaktadır. Ayrıca hizmet kalitesinin satın alma niyetleri üzerindeki etkisinin tüketici memnuniyetinden daha az olduğu da çalışmanın sonuçları arasında yer almaktadır.

SERVPERF ölçeği, performansa dayalı bir hizmet kalitesi ölçüsü kullanarak hizmet kalitesi yapısını ölçmeyi amaçlayan ve algılanan hizmet kalitesinin memnuniyete yol açtığını gösteren bir ölçek olması nedeniyle çalışmada tercih edilmiştir. Daha önce bu alanda yapılan çalışmaların sonuçlarına göre, spor hizmeti sağlayıcılarının öncelikle müşterilerinin-kullanıcılarının sunulan hizmetlerden en üst düzeyde memnun kalmasını sağlayarak hizmet kalitesini olumsuz etkileyen faktörlerin memnuniyeti azaltmasının önüne geçebileceği görülmektedir. Ayrıca spor hizmetleri sunucularının nihai kullanıcıların memnuniyetine katkıda bulunan faktörleri doğru analiz edebilmesinin kullanıcı memnuniyeti açısından daha iyi hizmet sunabilmesi anlamı taşımaktadır. Kullanıcıların sunulan hizmetin kalite özelliklerine yönelik beklentilerinin karşılanması ise memnuniyet açısından olumlu sonuç vermektedir (Javadein vd., 2008: 3).

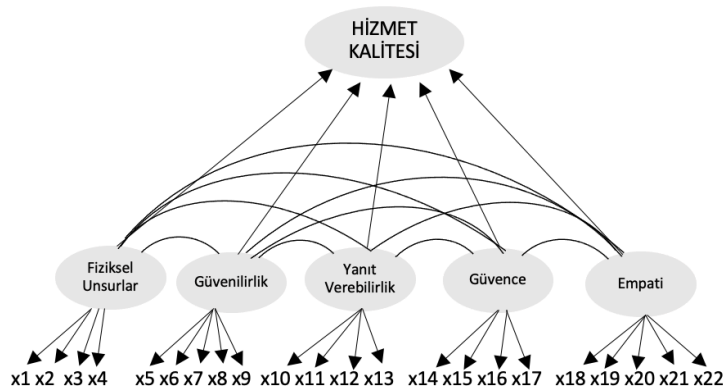
SERVPERF ölçeğinde hizmet kalitesi, müşterinin-hizmet alanın algıladığı performans yoluyla ölçülmeye çalışılmaktadır. Algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi prensibine dayanan SERVPERF modeli, 5 adet faktör kullanarak hizmet kalitesi algısını ölçmektedir. Bu faktörler:

- 1-Fiziksel Unsurlar (Tangibles)
- 2-Güvenilirlik (Reliability)
- 3- Yanıt verebilirlik (Responsiveness)
- 4-Güvence (Assurance)

5-Empati (Empathy) boyutlarıdır.

Ölçek, toplamda 22 maddeden oluşmaktadır. Fiziksel unsurlar boyutuna ait ifadelerin sayısı 4, güvenilirlik için 5, yanıt verebilirlik için 4, güvence için 4 ve empati boyutu için ise 5 adet ifade yer almaktadır.

SERVPERF ölçeğine ait hizmet kalitesinin kavramsal yapısı ve hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin yapısı Şekil 1’de yer almaktadır. Hizmet kalitesini etkileyen 5 faktör ve bu faktörlere ait 22 alt boyut ifadelerini oluşturan yapı, Cronin ve Taylor tarafından oluşturulmuştur.



Kaynak: Cronin ve Taylor (1994), “SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus- Expectations Measurement of Service Quality” adlı makalesinden alınmıştır.

Şekil 1: Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988) Tarafından Kavramsallaştırılan ve Cronin ve Taylor (1992) Tarafından İncelenen Hizmet Kalitesi Modeli

2.6.2. Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği

Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği, Thorsten Hennig-Thurau tarafından 2004 yılında International Journal of Service Industry Management dergisinde yayınlanan “Customer Orientation Of Service Employees: Its Impact On Customer Satisfaction, Commitment, And Retention” adlı makalede geliştirilmiştir. Ölçek tek boyuttan ve 4 önermeden oluşmaktadır.

Ölçek, Seyed Reza Seyed Javadein, Amir Khanlari ve Mehrdad Estiri tarafından 2008 yılında yapılan “Customer Loyalty in The Sport Services Industry: The Role Of Service Quality, Customer Satisfaction, Commitment And Trust” adlı çalışmada spor hizmetlerinden memnuniyet ölçeğine uyarlanarak analizde kullanılmıştır. Bu çalışmada Javadein vd.’nin çalışmalarından faydalanılarak ölçek araştırmaya dahil edilmiştir.

2.7. Kamu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve Kullanıcı Memnuniyeti Ölçümleri Hakkında Yapılmış Ampirik Çalışmalar

Hao vd. (2003) tarafından kamuya açık spor hizmetlerinde yeni bir uygulama örneği olarak yönetim için bulut bilgi sistemi kullanılarak vatandaşların bu yeni kapsamda sunulan spor hizmet yönetim sisteminden memnuniyetleri araştırılmıştır. Araştırmada deneysel analiz yöntemleri kullanılarak, yenilikçi spor hizmet kalitesi ve bulut bilgi sisteminin orijinal kamu spor hizmet sunumu ile arasındaki hizmet kalite algısı ve memnuniyeti incelenmiştir. Deneysel analiz sonuçlarına göre çalışmada yenilikçi kamu spor hizmetleri yönetim stratejisinin hizmet kalitesi algısı ve uygulamanın etkisinin, halen uygulanmakta olan kamu spor hizmet sunumuna göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kamu spor hizmetlerinin sunumunun yeniden yapılandırılabilmesi ve kamu tarafından spor hizmeti arzının optimize edilmesi için hizmet kalitesinin aşamalı olarak iyileştirilmesi gerektiği, ulusal spor hizmeti sunan kurumlarca hizmet sunum kalitesini arttırarak kurum niteliklerinin iyileştirilmesi, spor hizmetlerinin sunum koşullarının iyileştirilmesi gerektiği çalışmanın sonuçları arasında savunulmuştur.

Yüzgenç ve Özgül (2004) Ankara Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı olan Gençlik Merkezleri ile Aile Yaşam Gençlik Merkezlerine üye olan kişilerin merkezler tarafından sunulan spor hizmetlerine ait algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesi algılarının tespit edilmesi ve merkez üyelerinin hizmet kalitesine ait algı düzeylerinin belirlenmesini amaçlamıştır. Çalışmada gençlik merkezleri üyelerinin hizmet kalitesi algılarının belirlenmesi "Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırmada ölçek Ankara Büyükşehir Belediyesine bağlı 6 adet Gençlik Merkezi ile 6 adet Aile Yaşam Gençlik Merkezi'nden yararlanan kişiler arasından basit tesadüfi örneklem yöntemi ile seçilmiş 552 kişiye uygulanmıştır. Veri analizi için demografik bilgilerde kişisel betimsel istatistik yöntemlerinden; Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin alt boyutlarında merkezler arası anlamlı farklılığın test edilmesi için Çok Değişkenli ANOVA testinden yararlanılmıştır. Çalışma sonucunda, incelenen Ankara Büyükşehir Belediyesine bağlı gençlik merkezi kullanıcılarının hizmet kalitesi algılarının olumlu olduğu; fakat bazı alt boyutlarda (çalışanlar, program, soyunma odaları ve tesis bakımı) daha düşük memnuniyet düzeyi olduğu tespit edilmiştir.

Memiş ve Ekenci (2006) Ankara'da kamuya ve özel sektöre ait spor merkezlerinden yararlanan kullanıcıların müşteri memnuniyetini ölçmüştür. Araştırmanın örneklemini basit tesadüfi yöntem olarak uygulanmış ve veri toplama aracı

olan anket 460 kişiye uygulanmıştır. Toplanan verilerin analizinde yüzde ve frekans dağılımı, ortalama ve standart sapma değerleri ile t-testinden yararlanılmıştır. Araştırmanın sonuçları arasında, özel sektöre ait spor merkezlerine devam eden kullanıcıların tesislere ait fiziksel ortamlar ile hizmet kalitesinden daha fazla memnun oldukları gösterilmiştir. Kamuya ait spor tesislerinden yararlananların ise hizmetten yararlanmalarının ardından yaşadıkları kişisel gelişimlerinden (fiziksel gelişim, yaptıkları spor hakkında bilgilenme ve sosyalleşme) daha fazla memnun oldukları çalışmada saptanmıştır.

Javadein vd. (2008) tarafından spor hizmetlerinde sağlanan hizmetin kalitesine yönelik müşteri algılarının müşteri sadakatini nasıl etkilediği ile ilgili bir çalışma yapılmıştır. Farklı spor dallarında 437 spor hizmeti kullanıcısından veri toplanan çalışmada araştırma modeli için SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeği ile birlikte müşteri memnuniyeti ve sadakati arasındaki ilişkileri incelemek için farklı ölçeklerle analiz gerçekleştirilmiştir. Analiz spor hizmetlerinde hizmet kalitesinin boyutları ve bunların müşteri sadakati üzerindeki etkilerini ortaya koymayı hedefleyen bir model önermiştir. Hizmet kalitesine ilişkin çalışmada önerilen modelde spor hizmet kalite algısı ve müşteri sadakati ilişkisi, yapısal eşitlik modelleme teknikleri kullanılarak test edilmiştir. Çalışmada önerilen modelin analizi sonucunda spor hizmetlerinde müşteri sadakatinin müşterilerin kalite algısı ile açıklanabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Ergin vd. (2010) seçilmiş 9 üniversitenin spor merkezlerinde verilen spor hizmetlerinin hizmet kalite algısını belirlemek için spor hizmeti alan 1520 akademik ve idari personele anket uygulamıştır. Araştırmada, SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğinden uyarlanan “Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği” kullanılarak analiz gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde açıklayıcı faktör analizi yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın sonucuna göre “tesislerin fiziki görünümü”, algılanan spor hizmet kalitesini etkileyen faktörlerden katılımcılarca en fazla önemsenen faktör olarak bulunmuştur. Çalışmada ayrıca algılanan spor hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin çalışmada kullanıcılara göre önem dereceleri sırasıyla güvenilirlik, heveslilik, duyarlılık, yeterlilik faktörü şeklinde bulunmuştur.

Üzüm vd. (2012) özel ve kamuya ait spor merkezlerinden hizmet alan kişilerinin spor merkezlerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesini amaçlamıştır. Araştırmada İstanbul, İzmir, Sakarya, Bolu ve Karabük illerinde bulunan kamuya ve özel sektöre ait spor merkezlerinden spor hizmeti alan 405 kişiyle çalışma gerçekleştirilmiştir. Çalışmada “Spor-Fitness Merkezleri Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği (SFM-HKÖ)” (Uçan, 2007)

uygulanmıştır. Araştırma modelinde kesit alma yaklaşımı ile ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Çalışmada veri analizinde Pearson korelasyon katsayısı testi, t-testi ve ANOVA testi uygulanmıştır. Çalışmanın bulguları arasında spor hizmet kalitesine ait algı skorları demografik özelliklere ait bazı değişkenlerde (cinsiyet, medeni durum, ücret kullanım sıklığı ve kurum türü) istatistiki olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Çalışmanın alt boyutlarından katılımcıların memnuniyet düzeylerini etkileyen bazı faktörler (etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi, fiziksel çevre kalitesi, program kalitesi, egzersiz alet ve ekipmanları ile ortam koşulları kalitesi) ortalamanın üstünde skora sahip olduğu tespit edilmiştir.

Eun ve Lee (2013) tarafından Güney Kore’de halka açık spor tesislerinde hizmet kalitesinin bu tesisleri kullanan vatandaşların memnuniyet, imaj ve ağızdan ağıza (tavsiye etme-önerme) niyeti üzerindeki etkisini bulmak amaçlanmıştır. Uygulama Güney Kore, Seul’de kamuya ait bir buz pateni pistinin kullanıcılarından 354 vatandaştan oluşan örnekleme uygulanmıştır. Çalışmada kullanılan anket için kapsam geçerliği ve güvenilirliği pilot çalışma yapılarak belirlenmiş, Cronbach’s güvenilirlik testi uygulanmıştır. Çalışmada ölçüm ölçek maddelerinin değerlendirilmesinde beşli Likert ölçeği kullanılmıştır. Çalışmada istatistiksel yöntemler olarak frekans analizi, faktör analizi, t-testi, tek yönlü ANOVA testi ile çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Çalışmanın bulguları arasında demografik özelliklerle vatandaşların kamu spor tesisleri hizmet kalitesi algısında anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Vatandaş memnuniyeti üzerinde işletim hizmeti, olay, program hizmeti ile güvenlik hizmetinin önemli etkileri olduğu da bulunmuştur. İmaj üzerinde ise işletim hizmetleri, olay, program hizmetleri, güvenlik hizmetleri ile kullanım hizmetlerinin önemli etkileri olduğu saptanmıştır. Kamu spor tesisini kullanan vatandaşların ağızdan ağıza iletişim niyetleri üzerinde işletim hizmetleri ile güvenlik hizmetlerinin de önemli etkileri olduğu çalışmada gösterilmiştir.

Yang (2014) tarafından Çin’de kamu spor hizmetlerine yönelik Çin Kamu Memnuniyet Endeksi analiz edilmiştir. Araştırmada öncelikle kamu memnuniyet endeksine dayalı gri korelasyon derecesi modeli oluşturularak, analitik hiyerarşi süreci tabanlı kamu sporları hizmeti halk memnuniyet indeksi ile bir değerlendirme modeli kurulmuştur. Modelin sonuçlarına göre, halkın %50’ den daha fazla bir bölümünün kamu sporu hizmetlerinden çok memnun olduğu bulunmuştur.

Fesanghari vd. (2015) kamu ve özel spor kulüplerinin sunduğu spor hizmeti kalitesini SERVQUAL modeli ile değerlendirmiştir. Çalışma bölgesel nitelikte olup, Yi-

Chin Liu tarafından 2008 yılında hazırlanan demografik ve hizmet kalitesi anketini içeren iki bölümlü bir anket, bölgede yer alan kamu ve özel spor kulüplerinden hizmet alan 196 kişiye uygulanmıştır. Çalışmada demografik özelliklerin verileri tanımlayıcı istatistiklerle, çıkarımsal istatistikler için ise Kolmogorov-Smirnov, bağımsız örneklem t-testi ve doğrulayıcı faktör analiziyle veriler analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre özel ve kamu spor kulüpleri arasında hizmet kalitesinde ve tüm SERVQUAL faktörlerinde özel kulüpler lehine önemli bir fark olduğu tespit edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre çalışmada hem kamu hem de özel sektör kulüplerinin SERVQUAL ölçek faktörlerinden güvence faktörünün hizmet kalitesi algısında en önemli faktör olduğu gösterilmiştir.

Çimen vd. (2016) tarafından yayınlanan çalışmada daha önce geliştirilen Spor Hizmetlerinde Sadakat Ölçeği'nin (Bodet, 2012) uygulaması ile geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Çalışma Ankara'da zindelik ve sağlık spor kulüplerine üye 210 kişiye uygulanmıştır. Çalışmada, ölçeğin Türkiye'de spor hizmetlerinde kullanıcı sadakatini belirlemede geçerli bir ölçme aracı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Guo vd. (2018) tarafından yapılmış çalışmada kent ve kırsal yerleşim bölgelerinde kamu spor hizmetlerinin sunumundan vatandaşların memnuniyetleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını analiz etmektedir. Kamu spor hizmetlerinden memnuniyeti ölçmek için memnuniyete ilişkin 10 maddeden oluşan bir anket hazırlanmıştır. Bu ankette her bir anket maddesi için, memnuniyet düzeyi açısından kent-kırsal farkını incelemek amacıyla sıralı kümülatif lojistik regresyonu uygulanmıştır. Çalışmada kamu spor hizmetlerinden memnuniyetin, çalışma bulgularına göre kentliler lehine önemli ölçüde daha yüksek memnuniyet düzeyi olduğu şeklinde bulunmuştur. Çalışma bu farklılığın kamu spor hizmetlerinin kalitesindeki kentsel-kırsal bölge farklılığı olduğunu savunmaktadır. Ayrıca çalışmada potansiyel olarak kamu spor hizmetleri kullanıcılarının kamu spor hizmetleri arzını nasıl algıladıkları ortaya koyulmakta ve mevcut literatüre katkıda bulunmaktadır.

Gálvez-Ruiz vd. (2018) tarafından hazırlanan makalede, kamu sporu hizmetlerinden yararlananlar için geliştirilmiş "Spor Hizmetlerinde Algılanan Kaliteyi Değerlendirme Anketi"ni İspanya, Ekvador ve Kolombiya'ya uyarlayarak psikometrik özellikleri ile faktör eşdeğerlik derecesinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi ile üç ülkede 927 katılımcıyla üç örnek analiz edilmiştir. Çalışmada doğrulayıcı faktör analizi yapılarak ölçeğe ait 25 maddenin orijinal yapısı onaylanmış, üç

ülke örneğinden elde edilen verilere uyum göstermiştir. Çalışmanın bulguları, geliştirilen ölçüm aracının geçerliliğini ve güvenilirliğini ispatlamıştır. Çalışma sonucunda yeni bir ölçme aracı olarak “Spor Hizmetlerinde Algılanan Kaliteyi Değerlendirme Anketi”nin çalışmada uyarlanmış versiyonunun, İspanyolca anadili olan ülkelerdeki spor hizmetlerinin kalitesinin değerlendirilmesi için bu ölçeğin kullanılabileceği gösterilmiştir.

Polyakova ve Ramchandani (2020) tarafından yayınlanan makalede İngiltere’de halka açık olan spor merkezlerini kullananların sunulan spor hizmeti kalitesine yönelik algıları araştırılmıştır. Çalışmada ölçme “Rekreasyon Sporlarında Hizmet Kalitesi Ölçeği” çalışmaya uyarlanarak uygulanması yapılmıştır. Çalışma, halka açık spor salonlarında düzenli fitness salonu kullanıcıları tarafından spor salonlarındaki hizmet kalitesinin algılanma düzeyini ölçmeyi amaçlamaktadır. Araştırma verileri için hazırlanan anket halka açık bir spor merkezinde 349 kullanıcıya uygulanmıştır. Çalışmanın bulgularında, halka açık düzenli fitness salonu kullanıcılarının hizmet kalitesine verdiği önem ve algılanan performans arasında güçlü bir doğrusal ilişki olduğu belirlenmiş, kalite algısını etkileyen en önemli faktörlerin ambiyans ve fiziksel çevre (ekipman) olduğu tespit edilmiştir. Çalışmanın sonucuna göre bu iki kriter ayrıca kullanıcıların bir bütün olarak algıladıkları hizmet kalitesindeki en yüksek ilişkili faktörler olmuştur.

Kurniawan vd. (2020), Bandung Şehri’nde bulunan bir kamu spor tesisinden faydalanan kullanıcılara uygulanan alan çalışması ile kamu spor tesisinde kullanıcı memnuniyeti ile hizmet kalitesi arasında bir ilişki olup olmadığını belirlemeye çalışmıştır. Araştırmanın türü korelasyonel ve kullanılan araştırma yöntemi 100 kullanıcının oluşturduğu örneklem verilerinin tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçildiği nicel bir araştırma olarak tanımlanmıştır. Çalışmada hizmet kalitesi ile uygulamanın yapıldığı kamu spor tesisini ziyaret eden kullanıcıların memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Jiang (2020) tarafından yayınlanan çalışmada, PCSSI model analizine ve ölçek tasarımı dayanılarak, bölgesel kamu spor hizmet sunum performansının kapsamlı değerlendirme sistemi için memnuniyet indeksi modeli oluşturulmuştur. Shenyang’da bulunan yedi adet büyük ölçekli stadyum incelenip araştırılmış ve modelin uygulanabilirliği doğrulanmıştır. Çalışmada ayrıca modelin uygulanabilirliği, Çin’deki bölgesel kamu spor hizmeti sağlayıcılarının memnuniyet indeksi modeliyle ilgili

tekrarlanması ve modifikasyonu gerçekleştirildikten sonra indeks ölçüm sisteminin lokal uygulamalarda çalıştığı ispatlanmıştır. Çalışmada yapılan uygulama ile kanıtlanan modelin kamu spor hizmet arzının performansının anlaşılmasına yardımcı olduğunu, kamu spor hizmet arzının gelişimini bilimsel olarak izleyebildiği ve kamu spor hizmet arzı sisteminin karşılaştırılabildiği sonuçlarına ulaşılmıştır. Çalışma ayrıca, PCSSI modelinin uygulanmasının Çin'deki kamu spor hizmet arzının performans düzeyini iyileştirilmesi üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğunu kanıtlamaktadır.

Günel ve Duyan (2020) tarafından kamu spor hizmetlerinde hizmet kalitesinin hizmet kullanıcısı olan sporcuların memnuniyetleri üzerinde etkisi olup olmadığı incelenmiştir. Araştırmada nicel araştırma yöntemleri kullanılmış, basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile Antalya, Isparta ve Burdur illerinde Gençlik ve Spor İl Müdürlüklerine ait tesislerle ve Belediyelere ait tesislerde antrenman yapan 769 sporcudan veri toplanmıştır. Araştırmada Q-Sport-14 ölçeği ile müşteri memnuniyeti ölçeği kullanılarak veri toplanmıştır. Kullanılan ölçeklerin geçerlik analizinde açıklayıcı faktör analizi, güvenirlik analizi için iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Anket çalışması ile elde edilen verilere hiyerarşik regresyon, ANCOVA ve yapısal eşitlik modellemesi analizleri uygulanmıştır. Çalışma sonuçlarına göre kamu spor hizmet kalitesinin kullanıcı (sporcu) memnuniyeti üzerindeki etkisinin anlamlı ve sporcuların memnuniyet düzeyleri ile hizmet kalitesi algılarının yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Alguacil vd. (2021) tarafından yapılan çalışmada, kamu spor hizmeti kullanıcılarının marka algısı analiz edilmiş, güvenirlik ve güven faktörlerinin kullanıcıların spor hizmeti aldıkları markayla uyumu arasındaki ilişkiler incelenmiş, bu faktörlerin markaya karşı olumlu tutumların oluşması üzerindeki etkisi ile bu değişkenlerin sadakat düzeylerini etkileme dereceleri araştırılmıştır. Çalışmada kamuya açık bir spor hizmeti sunumuna ilişkin kullanıcıların sadakatini ve önerilerini tahmin etmek için SEM (Yapısal Eşitlik Modellemesi) aracılığıyla bir marka modelinin oluşturulması için analizler yapılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre önerilen model, marka algısı değişkenlerini ve spor hizmeti kullanıcılarının gelecekteki niyetlerini birleştirerek çalışmada önerilen farklı değişkenleri açıklamak için yeterli bulunmuştur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KAMU SPOR HİZMETLERİNDE HİZMET KALİTESİ ALGISI VE MEMNUNİYETE ETKİSİ: DENİZLİ İLİ ÖRNEĞİ

Özel sektör tarafından sunulan spor hizmetlerinin sağlanmasında kalite algısı analizleri ve bu analizlerin sonuçları, hizmetin daha fazla talep edilmesi ve rekabette üstünlük sağlanması amacıyla kullanılmaktadır. Spor hizmetlerinde kullanıcı memnuniyeti de benzer şekilde bilimsel çalışmalara konu olmakta ve hizmetin sürekli talebinin sağlanmasında bu çalışma sonuçları değerlendirilmektedir. Kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin analizi, sunulan hizmetlerin etkin, etkili ve verimli sağlanabilmesi açısından önem taşımaktadır. Çalışmanın bu bölümünde Denizli ilinde Spor İl Müdürlüğüne spor tesislerinde sunulan kamu spor hizmetleri ele alınarak kullanıcılardan elde edilen veriler ile hizmet kalite algısını etkileyen faktörler incelenmiş, bu faktörlerin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmada ilk olarak kullanılan ölçekler için dil, görünüş ve kapsam geçerliliği ile ölçeklerin güvenilirliği, pilot çalışma yapılarak ve uzman görüşleri alınarak belirlenmiş, pilot uygulama ile toplanan verilerle ölçeklere Cronbach's Alpha güvenilirlik testi uygulanmıştır. Güvenilirlik testi sonuçlarının uygun çıkmasının ardından anket örnekleme uygulanarak alan çalışması tamamlanmış ve veriler toplanmıştır.

Verilerin analizinde ölçeklere ait güvenilirlik testleri için Cronbach's Alpha katsayısı analizi, yapı geçerliliği analizleri için doğrulayıcı faktör analizleri, demografik analiz için tanımlayıcı istatistikler, normal dağılım analizi için çarpıklık ve basıklık katsayılarının değerlendirilmesi, hizmet kalite algısı ve memnuniyet ölçekleri ortalama skorları, Pearson korelasyon testi ve çoklu regresyon analizi yapılmış ve bulguları analiz edilmiştir.

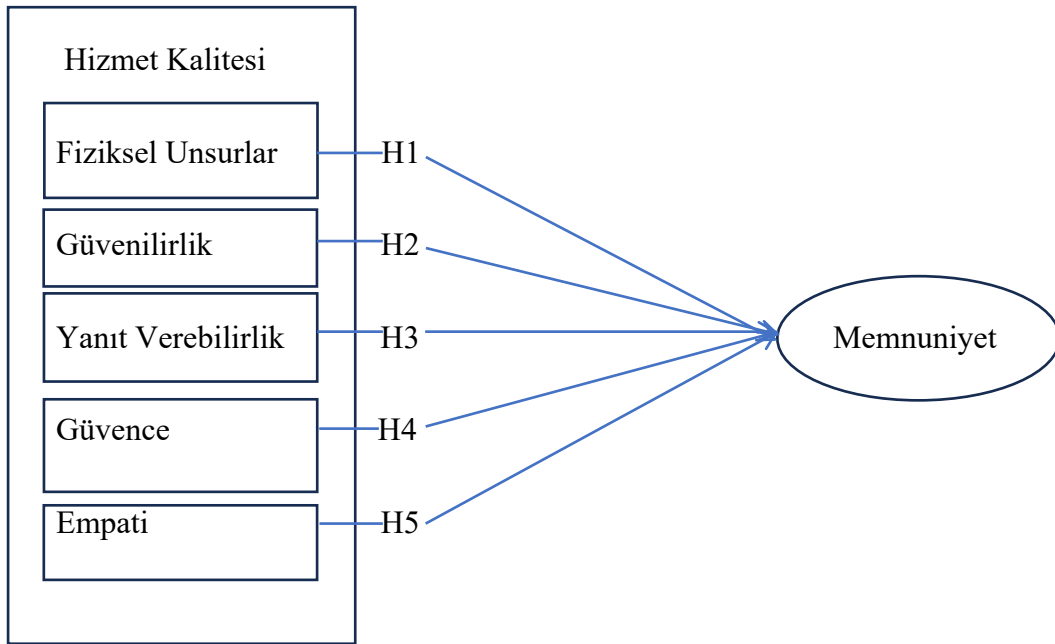
Son olarak bu bölümde verilerin toplanması ve analizi sonucu elde edilen bulgular ile ilgili sonuçlar değerlendirilmiş ve öneriler sunulmuştur.

3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmada, Denizli ili Gençlik ve Spor İl Müdürlüğüne hizmet verilen kamu spor tesislerinde sunulan spor hizmetlerinde, hizmet kalitesi algısını etkileyen faktörlerin analizi ile bu faktörlerin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu araştırmanın amaçları;

- Denizli ilinde Gençlik ve Spor İl Müdürlüğüne işletilen spor tesislerinde kamunun sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesine yönelik algıları etkileyen faktörlerin analizinin yapılması,
- Kamu spor hizmetlerinde hizmet kalitesine yönelik algıları etkileyen faktörler ile bunların kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkilerini ortaya koymayı hedefleyen bir model önerilmesi,
- Denizli ilinde Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'nün hizmet verdiği kamu spor tesislerinden yararlanarak kamu spor hizmeti alan kullanıcıların hizmet kalitesi algılarını etkileyen faktörlerin memnuniyet üzerindeki etkisinin incelenmesi,
- Denizli ilinde Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü tarafından sunulan kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin analizi ile kullanıcı memnuniyet düzeyi üzerindeki etkisinin belirlenerek hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi ve kullanıcı memnuniyetinin artırılması için oluşturulacak politikalara veri ve öneri sağlanması olarak belirlenmiştir.

3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri



Şekil 2: Hizmet Kalite Algısını Etkileyen Faktörler ile Memnuniyet için Oluşturulan Araştırma Modeli

Kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını oluşturan faktörler ile bu faktörlerin memnuniyet üzerindeki etkisini incelemek amacıyla araştırmada değerlendirilen ölçekler aracılığıyla araştırmaya ait model oluşturulmuş, hizmet kalitesi algısını etkileyen faktörlerin memnuniyet üzerindeki etkisinin sınanabilmesi amacıyla

aşağıda verilen hipotezler belirlenmiş ve araştırmada bu hipotezler istatistiki olarak sınanmıştır. Araştırma modelinde hizmet kalitesi alt boyutları olan fiziksel unsurlar, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati faktörleri bağımsız değişkenleri, memnuniyet ise bağımlı değişkeni oluşturmaktadır.

H1 Fiziksel unsurlar kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir.

H2 Güvenilirlik unsuru kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir.

H3 Yanıt verebilirlik unsuru kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir.

H4 Güvence unsuru kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir.

H5 Empati unsuru kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir.

3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırmada, kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörleri ve kullanıcı memnuniyetini ölçmek için SERVPERF ve Hennig-Thurau ölçekleri ile demografik sorulardan oluşturulan anket formu hazırlanmış ve çalışmaya katılacak katılımcıların kamu spor hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin analizi ile bu faktörlerin kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet düzeyi üzerindeki etkisini ölçmede bu anketin yeterli olacağı varsayım olarak alınmıştır.

Araştırmaya katılan katılımcıların anket formuna ait verileri yüz yüze ve bırak al yöntemi ile toplanmış, katılımcıların formda yer alan soru ve ifadeleri değerlendirirken geçerli ve güvenilir bilgileri sunduğu varsayılmıştır.

Araştırmada olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden olan kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Kolayda örneklemin evreni temsil etme imkânı ile ilgili literatürde eleştiriler bulunmaktadır. Örnekleme yöntemi, bu nedenle çalışmanın sonuçlarının genellenebilirliği açısından sınırlılığa sahip bulunmaktadır.

3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Örnekleme, belirlenmiş bir evrenden belli kurallar uyarınca seçilen ve içinden seçildiği evreni temsil etmeye yeterli olduğu varsayılan küme olarak tanımlanmaktadır (Karasar, 2005: 110-111). Örneklemin parçası olduğu evreni temsil etmesi nedeniyle araştırma ve istatistiki açısından önemi büyüktür. Örneklemin, evreni tarafsız temsil etmesi en önemli özelliğidir (Kaptan, 1983: 135). Örnekleme ise yapılacak araştırma için

seçilen konuyu oluşturan evreni yansıtabilecek bir bölümünün seçilmesi işlemine ifade etmektedir (Gökçe, 1988: 77). Bir araştırma için örnekleme yapılabilmesi için araştırmada hedeflenen amaçlara göre evrenin daraltılarak çalışma evrenine indirgenmesi ve tanımının yapılması çok önemlidir. Örnekleme yapılması sırasında, araştırmanın amaçlarına yönelik, sonuçların genellenebileceği evrenin sınırlandırılarak çalışma evreninin tanımlanması gerekmektedir (Karasar, 2005: 116).

Örnekleme hacmi, örnekleme girecek olan birimlerin sayısal olarak belirlenmesini ifade etmektedir. Örneklemenin belirlenmesinde örnekleme dahil edilecek birimlerin seçilmesi için uygulanan örnekleme yöntemleri kullanılmaktadır. Örnekleme yöntemleri, olasılıklı ve olasılıklı olmayan örnekleme yöntemleri olarak ikiye ayrılmaktadır. Araştırma evreninden örnekleme birimlerinin seçiminde uygulanan bu usullerden araştırmaya uygun olan yönteme göre veriler toplanmaktadır. Araştırmada rnekleme oluşturulurken tanımlanmış evrenden seçilen birimler, bilinen bir olasılık dahilinde seçilme yapılmadan belirleniyorsa bu yöntemlere olasılıklı olmayan örnekleme yöntemleri; ilgilenilen evrene ait örnekleme birimlerine hesaplanabilir ve sıfırdan farklı olacak şekilde seçilme imkânı veren yöntemlere ise olasılıklı örnekleme yöntemleri adı verilmektedir (zmen vd., 2012: 164-167). Olasılıklı olmayan örnekleme yöntemleri kolayda, yargısal, kota, kartopu örnekleme; olasılıklı örnekleme yöntemleri ise basit rassal, tabakalı, sistematik ve tek-çok aşamalı küme örnekleme olarak sınıflandırılmaktadır (zmen vd., 2013: 13).

Bu araştırmanın evrenini Denizli ili genelinde, Denizli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'nce hizmet verilen spor tesislerinde sunulan spor hizmetlerinden yararlanan kullanıcılar oluşturmaktadır. Bu tesislerde Spor İl Müdürlüğünce geniş yaş gruplarını ve farklı branşları kapsayan spor kursları, organizasyonları ve faaliyetleri düzenlenmekte, ayrıca tesislerin halka kullandırılması açısından da hizmet verilmektedir. Çalışma evreninin hacmi, il genelinde bu kapsamda bulunan tesislerden hizmet almakta olan kullanıcılardan araştırma verilerinin toplandığı Mart-Nisan ve Mayıs 2024 aylarında toplam 189.304 kişi olarak tespit edilmiştir.

Araştırmada, uygulamada ve sosyal bilimlerde sıklıkla tercih edilen olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi ile örnekleme seçilecek birimler belirlenmiştir. Kolayda rnekleme yöntemi, nitel ve nicel araştırmalarda kullanılabilen ve en çok tercih edilen örnekleme stratejisidir (Yağar ve Dökme, 2018: 5). Kolayda rnekleme tekniği sosyal bilimlerde yapılan ve insanların algılarının ve

tutumlarının incelenmesi planlanan araştırmalarda iyi uyum sağlayan bir yöntem olarak tanımlanmaktadır (Golzar, Noor ve Tajik, 2022: 73). Kolayda örnekleme tekniğinin amacı araştırma konusuna uygun ve rahatlıkla ulaşılabilecek örneklem birimlerinden örneklemin oluşturulmasını sağlamaktır (Özmen vd., 2013: 14).

Kolayda örnekleme tekniği ile örneklemin belirlenmesinde, daha fazla veri kullanarak ve daha büyük örnekleme ulaşarak bunların çalışmaya entegre edilmesi ile daha yararlı bulgular üretebilir (Golzar, Noor ve Tajik, 2022: 75).

Araştırmada konu olarak alınan kamu spor tesislerini kullanarak kamu spor hizmetlerinden yararlanan kullanıcılar, sürekli değişen niteliktedir. Bu nedenle doğru zamanda doğru yerde örnekleme dahil edilecek birimlerin seçimi gerekmektedir. Araştırma konusu ile ilgili olan ve ulaşılabilir örneklem birimlerinden bir örneklemin oluşturulabilmesi amacıyla, bu yöntem tercih edilmiştir. Örneklem birimlerinden elde edilecek verilerin toplanmasında gönüllülük esasına göre birimler dahil edilmiştir.

Araştırmanın örneklemi, Denizli ili genelinde bulunan Denizli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'nce hizmet verilen spor tesislerini kullanan kişiler arasından belirlenen kullanıcılardan oluşturulmuştur. Örneklem birimlerinden veriler Mart-Mayıs 2024 tarihleri arasında toplanmıştır. Analizlerde kullanılmak üzere toplanan anket formları arasından geçerli olan 434 kullanıcı formu değerlendirmeye alınmış ve örneklem hacmini oluşturmuştur.

3.5. Araştırmanın Yöntemi

Kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin ve hizmet memnuniyeti üzerindeki etkisinin merkezi yönetim tarafından sunulan spor hizmetlerinde ölçülmesinde yararlanılan verilerin toplanmasında kullanılan yöntemler ile elde edilen verilerin analizi ile ilgili yöntemler bu bölümde açıklanmıştır.

3.5.1. Veri Toplama Yöntemi

Bilimsel araştırma yapan bir araştırmacının nicel araştırma yöntemi kullanması durumunda bu alanda kullanılmak üzere geliştirilmiş nicel veri toplama araçlarını tercih etmesi gereklidir. Sosyal bilimlerde nicel araştırmalar kapsamında yer alan araştırma konuları için de bu alana uygun veri toplama araçlarının kullanılması söz konusudur. İlgili veri toplama araçları çoğunlukla anket, ölçekler ve testler gibi istatistiki modellere dayandırılmaktadır (Garip, 2022: 7). Nicel araştırma yöntemlerinde kullanılan ve birinci elden verilerin toplanması yöntemlerinden biri de anket yöntemidir. Bu yöneme göre

önceden belirlenmiş yapıda sorulara cevap verilmesi yoluyla istenilen değişkenlere ulaşılmaktadır. Ölçülmek istenen konu ile ilgili soruları içeren form ise anket formunu oluşturmaktadır (Özmen vd., 2012: 31).

Bu araştırmada analiz edilecek verilerin toplanması için SERVPERF ve Hennig-Thurau ölçeklerinden ve demografik sorulardan oluşturulan anket formu hazırlanmıştır. Anket formu oluşturulurken SERVPERF ölçeğinin 5 boyut ve 22 alt maddesi, orijinaline sadık kalınarak kamu spor hizmetlerine uyarlanmış, kamu spor tesisleriyle ilgili ifadeler özelleştirilmiştir⁵. SERVPERF ölçeğinde yanıt verebilirlik ve empati boyutlarına ait ifadeler ters madde şeklinde eklenmiştir. Benzer şekilde 4 alt maddeden oluşan Hennig-Thurau Müşteri Memnuniyet Ölçeği⁶ de orijinaline uygun şekilde kamu spor hizmetlerine çevrilmiştir. SERVPERF ve Hennig-Thurau⁷ ölçekleri daha önce yapılan çalışmalarda geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçeklerdir. Çalışmada yer alan ölçekler pilot uygulamaya tabi tutulmuş ve anket formu hazırlanmıştır⁸⁹.

Bu araştırmanın anket formu içerisine ayrıca örneklemin demografik özelliklerini tanımlamak amacıyla fert bilgilerini içeren sorular eklenmiştir. 39 maddeden oluşan anket formu oluşturulmuştur. Hazırlanan tüm sorular 2 istatistik ve çalışmada kullanılan ölçeklerle ilgili akademik çalışmaları bulunan akademisyenlerden oluşan alan uzmanlarının görüşü alınarak düzenlenmiştir. Çalışmada kullanılacak ölçeklere ait geçerlilik ve güvenilirlik ön çalışmaları için istatistik ve alan uzmanlarından görüş danışılmıştır.

Araştırmaya ait anket formu üç bölümden oluşturulmuştur. Birinci bölümde kullanıcıların kişisel, sosyo-ekonomik ve demografik özelliklerini belirlemek amacıyla, 13 Demografik Bilgiler sorusu yer almaktadır.

⁵Çalışmada kullanılan Servperf Ölçeğinin hazırlanmasında Mustafa Onur KAÇAROĞLU tarafından 2015 yılında hazırlanmış olan “Hizmet İşletmelerinde İçsel Pazarlama Ve Hizmet Kalitesinin Karşılaştırmalı Değerlendirilmesi: Pamukkale Üniversitesi Spor Merkezi Örneği” yüksek lisans tezinde bulunan Spor Tesisleri Servperf Hizmet Kalitesi Ölçeğinden faydalanılmıştır.

⁶Hennig-Thurau müşteri memnuniyeti ölçeği, Thorsten Hennig-Thurau tarafından 2004 yılında gerçekleştirilen “Customer Orientation Of Service Employees: Its Impact On Customer Satisfaction, Commitment, And Retention” adlı çalışmada geliştirilmiştir.

⁷Hennig-Thurau Memnuniyet ölçeğine ait açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi Javadein vd. (2008: 8) tarafından gerçekleştirilmiştir.

⁸Anket formu EK 1’de verilmiştir.

⁹SERVPERF ölçeğinin, algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesinde, Nuran AKŞİT AŞIK’ın 2016 yılında yaptığı “Algılanan Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Termal Otellerde Bir Araştırma” adlı çalışmada açıklayıcı faktör analizi ve geçerlilik-güvenilirlik analizleri yapılmıştır.

İkinci bölümde, kamu spor hizmetlerine ilişkin ifadelerden oluşan ve SERVPERF ölçeğinin de orijinalinde yer alan 22 adet ölçek maddesi yer almaktadır. İlgili 22 madde, ölçeğe ait 5 faktörü temsil etmektedir. Bu faktörler,

- Fiziksel unsurlar,
- Güvenilirlik,
- Yanıt verebilirlik,
- Güvence
- Empati alt boyutlarından oluşmaktadır.

Çalışmada kullanılan ölçeklere ait faktörler ve ölçek maddeleri aşağıya çıkartılmıştır.

Tablo 4: Araştırmada Kullanılan SERVPERF Ölçeği Boyut ve Maddeleri

Fiziksel unsurlar	1. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri modern ekipmanlara sahiptir.
	2. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri görsel olarak çekicidir.
	3. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesislerinde görev yapan çalışanlar görev yapan çalışanlar göreve uygun giyimlidir.
	4. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri sunduğu hizmetlere uygun fiziksel ortamı sunar.
Güvenilirlik	5. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri sunduğu hizmetleri zamanında gerçekleştirir.
	6. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri kullanıcılarının sorunlarına karşı olumlu ve güven verici bir yaklaşım gösterir.
	7. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri güvenilir tesislerdir.
	8. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri hizmetlerini vaat ettiği şekilde yerine getirir.
Yanıt verebilirlik	9. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri kullanıcı kayıtlarını hatasız bir şekilde yapar.
	10. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesislerinde hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini müşterilerine söylemeleri beklenmez.
	11. Kamu spor tesislerinden hizmet alanların bu kurumların çalışanlarından hızlı hizmet beklemesi gerçekçi değildir.
	12. Kamu spor tesisleri çalışanları her zaman müşterilere yardım etmeye istekli olmak zorunda değildir.
Güvence	13. Kamu spor tesisleri çalışanlarının, kullanıcıların isteklerine hemen yanıt veremeyecek kadar meşgul olmaları sorun değildir.
	14. Kullanıcılar kamu spor tesisleri çalışanlarına güvenirlir.
	15. Kullanıcılar kamu spor tesisleri çalışanları ile yaptıkları işlemlerde kendilerini güvende hissederler.
	16. Kamu spor tesisleri çalışanları kibardır.
Empati	17. Kamu spor tesisleri çalışanları işlerini iyi yapabilmeleri için yeterli desteği görürler.
	18. Kamu spor tesislerinden kullanıcılarına bireysel ilgi göstermesi beklenmez.
	19. Kamu spor tesisleri çalışanlarının kullanıcıları ile tek tek ilgilenmesi beklenmez.
	20. Kamu spor tesisleri çalışanlarından kullanıcılarının ihtiyaçlarının ne olduğunu bilmelerini beklemek gerçekçi değildir.
	21. Kamu spor tesislerinden, kullanıcıların çıkarlarını en iyi şekilde gözetmelerini beklemek gerçekçi değildir.
	22. Kamu spor tesislerinin tüm kullanıcılarına uygun olarak çalışma saatlerini ayarlaması beklenmez.

Üçüncü bölümde ise katılımcıların memnuniyet düzeyini ölçmek için Hennig-Thurau Müşteri Memnuniyet Ölçeğinde yer alan 4 madde çalışmaya eklenmiştir. Çalışmada kullanılan memnuniyet ölçeği tek faktör olarak memnuniyet boyutuna sahiptir ve 4 adet ölçek maddesi içermektedir. Ölçeğe ait faktör ve maddeler aşağıya çıkartılmıştır.

Tablo 5: Araştırmada Kullanılan Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği Boyut ve Maddeleri

Memnuniyet	1. Kamu spor tesislerinden tamamen memnunum.
	2. Kamu spor tesisleri beklentilerimi karşılar.
	3. Kamu spor tesisleri ile ilgili deneyimlerim olumludur.
	4. Kamu spor tesislerinden aldığım hizmet beni hayal kırıklığına uğratmamıştır.

Oluşturulan anket formunda, hizmet kalite algısının ve memnuniyetin ölçülmesi amacıyla cevaplar için ölçek maddelerine, SERVPERF ölçeğinin orijinalinde de uygulanan likert tipi derecelendirme seçilerek 5’li likert tipi derecelendirme düzenlenmiştir. 5’li Likert derecelendirilmesi; “1 Kesinlikle Katılmıyorum, 2 Katılmıyorum, 3 Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4 Katılıyorum, 5 Tamamen Katılıyorum” olarak sıralanmıştır.

Demografik bilgileri içeren bölümde ise tanımlama ve evet/hayır derecelendirmesi sorularına yer verilmiştir.

Anket öncesinde soruların anlaşılabilirliği değerlendirilip eksiklerin giderilmesi için 54 kişi ile pilot uygulama çalışmaları yapılmıştır.

3.5.2. Verilerin Analizi için Kullanılan Yöntemler

Çalışmada kullanılan analiz yöntemleri bu bölümde incelenmiştir.

3.5.2.1. Doğrulamalı Faktör Analizi

Faktör analizlerinin sosyal bilimlerde yapılan ölçek çalışmalarında sıklıkla kullanıldığı gözlenmektedir. Faktör analizleri uygulamada 2’ye ayrılmaktadır; Açıklayıcı (Keşfedici) Faktör Analizi; ilk defa oluşturulmuş bir ölçeğe ait değişkenleri temsil eden ifadelerle ait faktör yapısının belirlenmesi ve keşfedilmesi amacıyla yapılmaktadır. Doğrulamalı Faktör Analizi ile önceden oluşturulmuş bir ölçekte, güncel bir çalışmada kullanılması durumunda orijinal ölçeğe ait faktör yapısına uyumlu olup olmadığı, uyumlu olması halinde ise uyum derecesinin denetlenmesi mümkün olmaktadır (Yaşlıoğlu, 2017: 75). Doğrulamalı Faktör Analizi, varsayılmakta olan teorik yapının elde edilen verilere

uyumunun ne kadar iyi olduğunu tespit etmek için ve daha önce tasarlanmış olan bir faktör yapısına verilerin uyumlu olup olmadığını belirlemek için kullanılmaktadır. Yapı geçerliliğinin değerlendirilebilmesi ve ölçüm araçlarının geliştirilmesinde sıklıkla kullanılmaktadır (Karaman, 2023: 53).

Araştırmada kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin analizi ile memnuniyet analizinde kullanılan ölçeklerin geçerliliğinin ve ilgili ölçeklerin çalışma alanında kullanımının uygunluğunun test edilebilmesi için Doğrulayıcı Faktör Analizleri gerçekleştirilmiştir. Doğrulayıcı Faktör Analizleri ile ölçeklerde belirlenmiş olan alt boyutların SERVPERF ve Hennig-Thurau Ölçeklerinin orijinalinde yer alan boyutları karşılayıp karşılamadığı ve oluşturulan ifade dağılımlarının bu boyutlara ait ifade dağılımları ile uyumlu olup olmadığı test edilmiştir. Çalışmada bulunan SERVPERF ve Hennig-Thurau ölçekleri, daha önce yapılan çalışmalarda boyutları ve alt ölçek maddeleri belirlenmiş, geçerliliği ve güvenilirliği ulusal ve uluslararası çok sayıda çalışmada test edilmiş ölçeklerdir. Bu nedenle bu çalışmada kullanılan ölçekler için Açıklayıcı Faktör Analizi yapılmamış, Doğrulayıcı Faktör Analizleri ile ölçeklerin yapı geçerlilikleri analiz edilmiştir.

3.5.2.2. Güvenilirlik Analizi

Bilimsel araştırmalarda kullanılan ölçeklerin güvenilirliğinin analiz edilmesi büyük önem taşımaktadır. Güvenilirlik, ölçeklerin taşıması gereken özelliklerden biridir; ölçme aracının birebir koşullarda tekrarlanan ölçümlerle elde edilecek ölçümlere ait sonuçların kararlılığını göstermektedir (Ercan ve Kan, 2004: 212). Güvenilirlik analizi ile ölçeğin iç tutarlılığı-ölçek maddelerinin birbirleri arasındaki uyumu sınanmaktadır.

Ölçeklerin uygulandığı kişilerden elde edilen verilerin toplanmasının ardından ölçeklerin güvenilirliği istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Ölçeklerin maddelerinin iç tutarlılığını test etmek amacıyla Cronbach's Alpha katsayı değeri hesaplanmıştır. Güvenilirlik analizi yapılırken her faktör için ayrı ayrı uygulama yapılmış, ardından bütün olarak güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir.

Cronbach's Alpha güvenilirliği (Cronbach, 1951) sosyal bilimlerde en yaygın kullanılan güvenilirlik ölçütlerinden biridir (Bonett ve Wright, 2015: 3). Cronbach's Alpha, çeşitli maddeler, ölçümler veya derecelendirmeler arasındaki iç tutarlılığın veya güvenilirliğin bir ölçüsüdür. Cronbach's Alpha değeri 0 ile 1 arasında değişmektedir ve daha yüksek değerler maddelerin aynı boyutu ölçtüğünü göstermektedir. Tam tersi olarak

ise Cronbach's Alpha değeri 0'a yaklaşırsa maddelerin bir kısmı ya da tamamının aynı boyutu ölçmediğini göstermektedir (Bujang, Omar ve Baharum, 2018: 98). Cronbach's Alpha, iç tutarlılığı belirlemek için yaygın olarak kullanılmaktadır. Bir veri seti analizinde Cronbach's Alpha değer aralığı; 0-0,49 kabul edilemez; 0,50-0,59 zayıf; 0,60-0,69 şüpheli; 0,70-0,79 kabul edilebilir; 0,80-0,89 iyi; 0,90-1,00 mükemmel düzeyde değer aldığını göstermektedir (Sarmiento ve Costa, 2019: 4).

3.5.2.3. Demografik Analizler- Kamu Spor Hizmetlerine Yönelik Kalite Algıları ve Memnuniyet Ortalama Skorları

Çalışmada kullanılan anket formunun birinci bölümünü oluşturan demografik bilgilerin yer aldığı kısım için tanımlayıcı istatistiki analiz yöntemleri olan frekans-yüzde analiz yöntemleri kullanılmıştır. SERVPERF ölçeğini oluşturan fiziksel unsurlar, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati boyutları ve tüm ölçek ile Hennig-Thurau memnuniyet ölçeği için ayrıca kalite algısı-memnuniyet ortalama skorları hesaplanmıştır.

3.5.2.4. Normallik Testi (Basıklık-Çarpıklık Analizi)

Parametrik test istatistiklerinin verilerin normal dağılıma sahip olduğu varsayımı nedeniyle, verilerin analizinin yapılmasından önce veri setinin normal dağılıma sahip olup olmadığının incelenmesi büyük önem taşımaktadır. Normallik varsayımının ihlali, parametrik testlerin sonuçlarının güvenilirliğini zayıflatabileceğinden, bu testlerin ön analitik süreçlerde dikkatle ele alınması gerekmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013: 78). Tabachnick ve Fidell'e göre, normalliğe ait iki bileşen çarpıklık ve basıklıktır.

Araştırmada verilerin istatistiksel analizlere uygunluğunun belirlenmesi amacıyla, toplanan verilerin hangi dağılıma sahip olduğunun tespit edilebilmesi için normallik testi (basıklık-çarpıklık analizi) gerçekleştirilmiştir. Bu test, çalışmada verilerin dağılımına göre uygulanacak istatistiki analizlerin tespiti açısından önemlidir.

3.5.2.5. Korelasyon Analizi

Bilimsel araştırmalarda olaylar veya olgular arasındaki ilişkilerin anlaşılabilmesi ve açıklanabilmesi amacıyla, denek ya da bireylere ait iki değişkenin verilerinin bulunması durumunda, ilgili iki değişken arasında bulunan ilişkinin belirlenebilmesi için korelasyon analizleri kullanılabilir. Korelasyon analizi ile incelenen iki nicel değişkenin birbirleri arasında ilişkiye sahip olup olmadığı; ilişkinin varlığı durumunda

ise ilişkinin yönü ile derecesi hakkında bilgi sahibi olunabilmektedir (Özmen vd., 2013: 127).

Normal dağılım gösteren sürekli veriler arasında ilişkilerin incelenmesinde en yaygın kullanılan istatistiksel yöntemlerden biri Pearson momentler çarpımı korelasyon katsayısıdır. Bu analiz, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkinin derecesini ve yönünü belirlemeye olanak tanımaktadır (Field, 2013: 222). Pearson korelasyonunun uygulanabilmesi için temel varsayımlar arasında her iki değişkenin de normal dağılım göstermesi beklenmektedir. Bu durum, verilerin çan eğrisi (bell-shaped) biçiminde bir dağılım sergilemesi gerektiğini ifade etmektedir (Gravetter ve Wallnau, 2014: 116). Veri setinde normallik varsayımı sağlanamadığında ya da değişkenler arası ilişki doğrusal olmadığında ise parametrik olmayan korelasyon tekniklerinden biri olan Spearman sıra farkları korelasyon katsayısı tercih edilmektedir. Bu yöntem, veriler arasındaki ilişkiyi değerlendirmekte; yani bir değişken artarken diğersinin artma ya da azalma eğiliminde olup olmadığını ortaya koymaktadır (Pallant, 2020: 141).

Kamu spor tesislerinden hizmet alan kullanıcılara uygulanan ölçeklerde yer alan hizmet kalite algısını etkileyen 5 alt faktörün birbiri ile ve memnuniyet ölçümleri arasında ve ek olarak SERVPERF ölçeği değişkenleri ile memnuniyet ölçeği değişkenleri arasında ilişki olup olmadığı ve ilişkinin varlığı durumunda derecesi ve yönünün saptanması amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Çalışmada kullanılan verilerin normal dağılım göstermesi nedeniyle; incelenen değişkenlerin normal dağılım göstermesini gerektiren Pearson Korelasyon Analizi uygulanmıştır.

3.5.2.6. Regresyon Analizi

Regresyon analizi, iki ya da daha çok sayıdaki değişkenin aralarındaki ilişkilerin matematiksel modelle ifade edilmesi amacıyla kullanılmaktadır (Özmen vd., 2013: 117). Regresyon analizi, bağımsız değişkenler aracılığı ile bağımlı değişkenin tahmin edilmesini sağlayan bir tahmin analizi niteliği taşımaktadır. Aralarında ilişki bulunan iki veya daha çok sayıdaki değişkenden bir tanesinin bağımlı değişken olarak, diğersinin ise bağımsız değişken olarak ayrılması ve aralarında bulunan ilişkiye ait durumun matematiksel eşitlik olarak açıklanmasından oluşan süreç, regresyon analizinin temelini oluşturmaktadır. Çalışmada son analiz olarak ölçekte incelenen 5 hizmet kalitesi faktörü ile kamu spor hizmetlerinden yararlanan kullanıcıların memnuniyeti arasında yer alan ilişkiyi incelemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi ile kullanıcı memnuniyeti bağımlı değişkeninin fiziksel unsurlar, güvenilirlik, yanıt

verebilirlik, güvence ve empati faktörleri bağımsız değişkenleri tarafından ne ölçüde açıklanabildiği incelenmiştir.

Uygulama sonucu elde edilen verilerin istatistik analizlerinde IBM SPSS 29.0 programından faydalanılmıştır. Doğrulayıcı Faktör Analizi için ise LISREL 8.8 programı kullanılmıştır.

3.6. Ampirik Uygulama ve Araştırmanın Bulguları

Çalışmada gerçekleştirilen pilot ve ampirik uygulama ile araştırmanın bulguları alt başlıklarda verilmiştir.

3.6.1. Pilot Uygulama ve Bulguları

39 madde bulunan anket formunun taslağı için 54 kişi ile pilot çalışması gerçekleştirilmiştir. Pilot uygulama ile soruların anlaşılabilirliği değerlendirilip eksiklerin giderilmesi için gerekli ön çalışmalar yapılmıştır. Pilot alan çalışması yapılırken örnekleme temsil edecek şekilde kamu spor tesisleri kullanıcılarından elde edilen anket formları arasından 54'ü değerlendirmeye alınmıştır. Pilot uygulama sonucu anket formunun uygulandığı kişilerden elde edilen verilerin toplanmasının ardından ölçeklerin güvenilirliği istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Taslak ölçeklere ait güvenilirlik analizinde ölçeklerin homojenliğini belirlemek amacıyla iç tutarlılığın değerlendirilebilmesi için Cronbach's Alpha değerlerine başvurulmuştur. Cronbach (1951) tarafından geliştirilen α katsayısı, maddeler arasındaki ortak faktörlere atfedilebilen test varyansı, homojenlik endekslerini test etmede ortak faktör konsantrasyonunun bir endeksi olarak tanımlanmıştır. α katsayısı, ölçekte yer alan maddelerin birbirleri ile benzerlik ve yakınlık durumunu ortaya koymaktadır. α katsayısının 1'e yakın olması, ölçekte yer alan maddelerin birbirleri arasında tutarlı olduğu ve ölçekle birlikte ölçülmek istenen aynı özelliğe ait sorgulayan ifadelerden oluştuğu anlamına gelmektedir (Cronbach,1951: 297).

Cronbach's α katsayısına ait güvenilirlik katsayıları tablosu aşağıda yer almaktadır:

Tablo 6: Cronbach's Alpha Ölçek Güvenilirlik Katsayıları

$0,00 \leq \alpha < 0,40$	ölçek güvenilir değil
$0,40 \leq \alpha < 0,60$	ölçek düşük güvenilir
$0,60 \leq \alpha < 0,8$	ölçek oldukça güvenilir
$0,80 \leq \alpha < 1,00$	ölçek yüksek derecede güvenilir

Kaynak: Yıldız ve Uzunsakal, 2018: 19.

Ölçeklerin maddelerinin iç tutarlılığını test etmek amacıyla Cronbach's Alpha katsayı değeri her iki ölçek için ayrı olarak hesaplanmıştır. Güvenilirlik analizi yapılırken SERVPERF ölçeğinde her faktör için ayrı ayrı uygulama yapılmış, ardından bütün olarak analizi gerçekleştirilmiştir. Pilot çalışmasına ait verilerden elde edilen sonuçlara göre her iki ölçek de yüksek derecede güvenilir olarak değerlendirilmiştir.

Pilot uygulama sonuçlarında iç tutarlılık açısından kullanılan ölçeklerin yüksek derecede güvenilir bulunmasının ardından örneklemden veriler toplanmıştır.

3.6.2. Örnekleme Uygulama ve Bulgular

Denizli Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'nce hizmet verilen kamu spor tesislerini kullanan kullanıcılara 530 adet anket formu dağıtılmış, anketlerden 469 adet form doldurulmuştur. Sağlıksız olan anket formları elenmiş, örneklem olarak 434 adet anket veri girişinde değerlendirmeye alınmıştır.

3.6.2.1. Demografik Analiz Bulguları

Çalışmanın birinci bölümünü oluşturan demografik bilgilerin yer aldığı kısım için gerçekleştirilen tanımlayıcı istatistiklere ait analiz tabloları hazırlanmış ve Tablo 7 ve 8'de verilmiştir.

Tablo 7: Demografik Özellikler

CİNSİYET	Sayı	%	BİTİRİLEN YAŞ	Sayı	%
Erkek	228	52,5	18 yaş altı	237	54,6
Kadın	206	47,5	18-24	23	5,3
EĞİTİM SEVİYESİ			25-31	28	6,5
Okul Bitirmemiş	53	12,2	32-38	43	9,9
İlkokul Mezunu	112	25,8	39-45	58	13,4
Ortaokul Mezunu	86	19,8	46-52	33	7,6
Lise Mezunu	58	13,4	53 ve üstü	12	2,8
Yüksekokul Mezunu	20	4,6	ÇALIŞMA DURUMU		
4 Yıllık Yüksekokul veya Fakülte Mezunu	71	16,4	Kamu Sektörü	61	14,1
Yüksek Lisans Mezunu	21	4,8	Özel Sektör	51	11,8
Doktora Mezunu	13	3,0	Serbest Meslek	16	3,7
AYLIK NET HANE GELİRİ			Emekli	18	4,1
11 499 TL ve altı	75	17,3	Öğrenci	250	57,6
11 500 - 19 999 TL	57	13,1	Çalışmıyor	34	7,8
20 000 – 28 499 TL	82	18,9	Diğer	4	0,9
28 500 – 36 999 TL	66	15,2	MEDENİ DURUM		
37000 – 45 499 TL	54	12,4	Bekar	291	67,1
45 500 TL +	100	23,0	Evli	143	32,9
TOPLAM	434	100		434	100

Verilere göre çalışmaya katılanların %52,5'i erkek, %47,5'i ise kadındır. Edinilen bulgulara göre anket formunu dolduranların %54,6'sı 18 yaş altı yaş grubuna dahildir. %5,3'ü 18-24 yaş aralığında, %6,5'i 25-31 yaş aralığında, %9,9'u 32-38 yaş aralığı, %13,4'ü 49-45 yaş aralığında, %7,6'sı 46-52 yaş aralığında, %2,8'i ise 53 ve üstü yaş aralığındadır. Bu bulgulara göre anket formunu cevaplayanların yaklaşık %60'ı 24 yaş ve altındadır. Anket formunu cevaplayanların %12,2'si okul bitirmemiş, %25,8'i ilkokul mezunu, %19,8'i ortaokul mezunu, %13,4'ü lise mezunu, %4,6'sı yüksek okul mezunu, %16,4 dört yıllık yüksek okul veya fakülte mezunu, %4,8'i yüksek lisans mezunu, %3'ü ise doktora mezunudur. Bulgulara göre çalışmaya katılanlar arasında ortaokul mezunu ve daha düşük eğitim seviyesine sahip olanlar tüm örneklemin %57,8'ini oluşturmaktadır. Çalışmaya katılanların %14,1'i kamu sektöründe, %11,8'i ise özel sektörde çalışmakta, %3,7'si serbest meslek sahibi, %4,1'i emekli, %57,6'sı öğrenci ve %7,8'i çalışmamakta, %0,9'u ise diğer kategorisinde çalışma durumuna sahiptir. Çalışmaya göre anketi cevaplayanların çoğunluğu öğrenci kategorisindedir. Bulgulara göre aylık net hane geliri 11.499 TL ve altında bulunanların oranı %17,3, 11.500-19.999 TL arasında bulunanlar %13,1.20.000-28.499 TL arasında bulunanlar %18,9, 28.500-36.999 TL arasında bulunanlar %15, 2, 37.000-45.499 TL arasında bulunanlar ise %23'tür. Aylık net hane

geliri en yüksek olan gelir aralığı 45.500 TL ve üstüdür. Ek olarak anketi cevaplayanların %67,1'i bekar, %32,9'u ise evlidir.

Tablo 8: Kamu Spor Hizmetlerinden Faydalanma ile İlgili Bulgular

Daha önce ücretli bir spor merkezinden hizmet aldınız mı?	Sayı	%
Evet	208	47,9
Hayır	226	52,1
Genel olarak kamunun sunduğu spor hizmetlerinden memnun musunuz?		
Memnun değilim	19	4,4
Kısmen Memnunum	107	24,7
Memnunum	308	71,0
En son kamu spor hizmeti alımı sırasında herhangi bir sorun yaşadınız mı?		
Evet	32	7,4
Hayır	402	92,6
Sizce kamu tarafından spor hizmeti sunulması gerekli midir?		
Evet	416	95,9
Hayır	18	4,1
Sizce kamu tarafından spor hizmeti sunulması önemli midir?		
Evet	423	97,5
Hayır	11	2,5
Kamu tarafından sunulan spor hizmetlerinin sunumunu etkin buluyor musunuz?		
Evet	370	85,3
Hayır	64	14,7
TOPLAM	434	100

Tablo 8'de araştırmaya katılanların kamu spor hizmetlerinden faydalanma ile ilgili demografik bilgilerine ait analiz sonuçları yer almaktadır. Bulgulara göre çalışmaya katılanlardan daha önce ücretli bir spor merkezinden hizmet alanların oranı % 47,9, almayanlar ise % 52,1'dir. Sonuçlara göre daha önce ücretli bir spor merkezinden spor hizmeti almayanlar örneklem içerisinde çoğunluktadır. Anketi cevaplayanlar arasında, kamunun sunduğu spor hizmetlerinden memnun olmayanların oranı % 4,4, kısmen memnun olanların % 24,7, memnun olanların oranı ise %71'dir. Sonuçlara göre kamunun sunduğu spor hizmetlerinden genel olarak memnuniyet düzeyi % 95,7'dir. Araştırmaya katılanlar arasında en son kamu spor hizmeti alımı sırasında sorun yaşayanların oranı % 7,4 iken sorun yaşamayanların oranı %92,6'dır. Bulgulara göre kamu spor hizmeti alımı sırasında en son kullanım deneyiminde sorun yaşamama bulgusu oldukça yüksektir. Ankete katılanlar arasında kamu tarafından spor hizmeti sunulmasını önemli bulma oranı % 97,5, önemli bulmama oranı ise % 2,5'tir. Bulgulara göre kamu tarafından spor hizmeti sunulması oldukça önemli bulunmaktadır. Çalışmanın sonuçlarına göre kamu tarafından

sunulan spor hizmetlerinin sunumunu etkin bulanların oranı % 85,3, etkin bulmama oranı ise %14,7'dir. Bulgulara göre kamu tarafından sunulan spor hizmetlerinin sunumu yüksek oranda etkin bulunmaktadır.

3.6.2.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA, Confirmatory Factor Analysis: CFA), ölçme modellerinin geliştirilmesinde sıklıkla faydalanan bir analiz yöntemidir. Bu yöntem, önceden oluşturulan bir model aracılığıyla gözlenen değişkenlerden yola çıkarak gizil değişken (faktör) oluşturmaya yönelik bir işlemdir. Doğrulayıcı faktör analizi ölçek geliştirme ve geçerlilik analizlerinde kullanılmakta veya verilerin önceden tasarlanmış bir faktör yapısına uyup uymadığının doğrulanmasını amaçlamaktadır (Yaşlıoğlu, 2017:78).

Çalışmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliğini test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Faktör analizi ile çalışmada kullanılan SERVPERF Ölçeğinin belirlenmiş olan alt boyutlarının orijinalinde yer alan 5 boyutu karşılayıp karşılamadığı ve oluşturulan ifade dağılımlarının 5 boyuta ait ifade dağılımları ile uyumlu olup olmadığı test edilmiştir. Ayrıca çalışmada kullanılan tek boyutlu bir ölçek olan Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeğine ait doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Doğrulayıcı Faktör Analizi ile yapı geçerlik analizinde ölçeklerin uyum iyilik indeksleri de test edilmiştir.

Analizde kullanılan ölçeklere ait geçerlilik uyum indeksleri, tanımlayıcı ve çıkarımsal bulgular bu bölümde yer almaktadır. Ölçeklerin geçerliliği LISREL 8.8 programı kullanılarak test edilmiştir. SERVPERF Ölçeği doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiş ve analizler sonrasında ölçeğin tüm boyutlarda uyum iyilik indeksleri ve standartlaştırılmış yük değerleri kabul edilebilir düzeyde bulunmuştur. Model bir bütün olarak kabul edilmektedir. Hennig-Thurau memnuniyet ölçeğinde tek boyuta ait uyum iyilik indeksleri ve standartlaştırılmış yük değerleri değerlendirildiğinde verilerin modelle kabul edilebilir uyum düzeyinde olduğu bulunmuştur. Analiz bulgularına göre araştırmada kullanılan ölçekler geçerli ölçme araçlarıdır. Araştırma verileri araştırmada kullanılan ölçeklerde daha önceden belirlenmiş faktör yapılarına uymaktadır.

Tablo 9'da doğrulayıcı faktör analizlerinde, uyum iyiliği indekslerinde elde edilen bulgulara ait mükemmel ve kabul edilebilir uyum ölçütleri tablosu, yapısal eşitlik

modellerinde kabul edilen aralık değerleri ile verilmiştir. Analizde elde edilen uyum iyiliği indekslerine ait bulgular bu ölçütlere ait aralıklarda değerlendirilecektir.

Tablo 9: Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İndekslerinde Mükemmel ve Kabul Edilebilir Uyum Ölçütleri Tablosu

Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Uyum Ölçütleri
χ^2 /sd	$0 \leq \chi^2 /sd \leq 2$	$2 \leq \chi^2 /sd \leq 5$
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$
CFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$
NFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$
TLI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$
RMSEA	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$

Kaynak: İlhan ve Çetin, 2014: 31.

3.6.2.2.1. SERVPERF Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

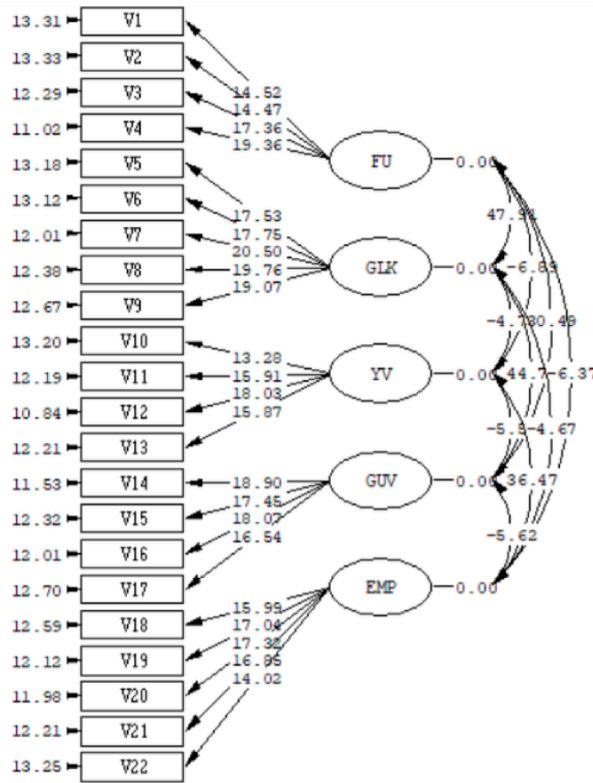
Çalışmada kullanılan SERVPERF ölçeğine uygulanan birinci ve ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizine ait bulgular aşağıda açıklanmıştır.

3.6.2.2.1.1. Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

SERVPERF ölçeğine ait birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiş, analiz sonuçlarında ilk olarak ölçek maddelerine ait t-değerleri, faktörler arasındaki korelasyon değerleri ve hata varyansları¹⁰ incelenmiştir. Ölçeğe ait t-değerlerini gösteren diyagram şekil 3'te verilmiştir. Ölçekte bulunan t-değerleri (standardize edilmemiş değerler, $p < 0,01$ düzeyinde) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Şekil 4'te LISREL 8.8 programı aracılığıyla oluşturulmuş SERVPERF ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi 5 faktör modeli path diyagramı¹¹ verilmiştir. Analiz sonucu elde edilen uyum iyiliği indeksleri Tablo 13'te verilmektedir. Gizil değişkenlerle gözlenen değişkenler arasında var olan ilişkileri belirten standartlaştırılmış yüklerle ait değerler, t-değerleri ve R^2 değerleri Tablo 14'te verilmiştir.

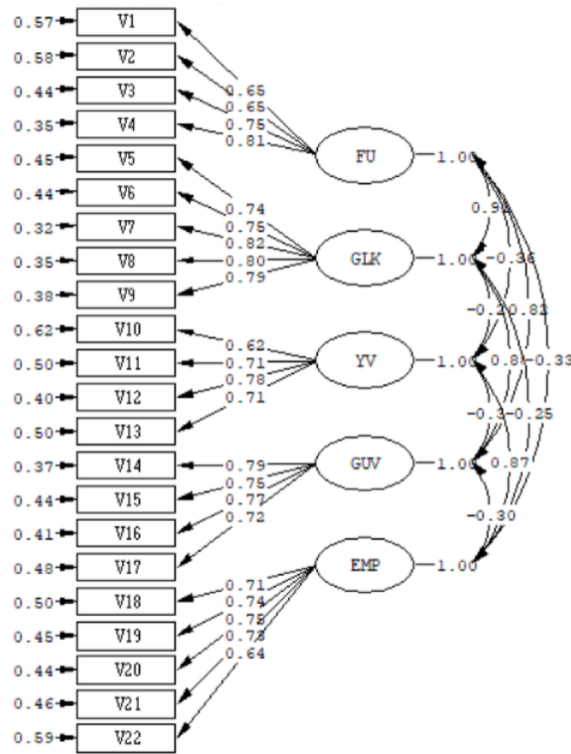
¹⁰Hata varyansı: Veri setine ilişkin varyansın açıklanamayan kısmını göstermektedir.

¹¹Path Diyagramı (Yol şeması-diyagramı): Faktörlerle ilişkili olduğu varsayılan gözlenen değişkenleri göstermek amacıyla kullanılan diyagramı ifade etmektedir. Yol şeması bu nedenle faktörler arasındaki ilişkilerin kurulmasını sağlamakta ve gözlenen değişkenlerin hangi faktörler altında tanımlanacağını göstermektedir (Schumacker ve Lomax, 2010: 143).



Şekil 3: SERVPERF Ölçeği Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi 5 Faktör Modeli Path Diyagramı (t-değerleri-Standardize Edilmemiş Değerler)

Şekil 3'te, çalışmada kullanılan SERVPERF ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizine ait PATH diyagramında ilk adım olarak ölçek maddelerinin t-değerleri kontrol edilmiştir. T-değerleri, modelde bulunan faktör yüklerinin güvenilirliğini ve geçerliliğini değerlendirmek amacıyla kullanılmaktadır. İstatistiksel anlamlılık testi olarak t-değerleri hesaplanırken, LISREL programı, standartlaştırılmamış katsayılar üzerinden çalışmaktadır. Diyagramda yer alan t-değerleri, standartlaştırılmamış katsayılarla ait anlamlılık düzeyini test etmek üzere tasarlanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarında modelde yer alan her yolun (path) anlamlı olup olmadığını değerlendirilirken, modele ait temel parametre tahminleri esas alınarak hesaplama yapılmaktadır. T-değeri tipik olarak 0,05 güven seviyesinde 1,96'lık tablolastırılmış t değeriyle karşılaştırılmaktadır. Tablo t-değerlerinin 1,96'dan fazla olması durumunda 0,05 (%95) güven düzeyinde anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Çalışma modelinde bulunan maddelerin tamamına ait t-değerlerinde anlamlı değerlere ulaşılması, modelin kabul edilebilmesi için gerekli bulunmaktadır (Schumacker ve Lomax, 2010: 74). Analiz bulgularına göre, t-değerleri 0,05 düzeyinde tüm maddelerde anlamlı ve tüm maddeler önemli bulunmuştur. SERVPERF ölçeğine ait t-değerleri, ek olarak Tablo 14'te verilmiştir. T-değerlerinin anlamlı bulunmasının ardından analizlere devam edilmiştir.



Şekil 4: SERVPERF Ölçeği Birinci Düzey Doğrulamalı Faktör Analizi 5 Faktör Modeli Path Diyagramı (Standartlaştırılmış Tahminler)

Şekil 4’te SERVPERF ölçeği birinci düzey doğrulamalı faktör analizi 5 faktör modeli path diyagramı (standartlaştırılmış değerler) yer almaktadır.

Doğrulamalı faktör analizinde, kullanılan ölçeğe ait faktörler “gizil değişken”, ölçekte yer alan maddeler (ifadeler) “gözlenen değişken” olarak tanımlanmaktadır (Huck, 2012: 497). Analizde incelenen modele ait faktörler (gizil değişkenler) oval şekil ile; ölçek maddeleri (gözlenen değişkenler) ise dikdörtgen şeklinde gösterilmektedir. Modelde yer alan ve tek yönlü ok ile gösterilen değerler, faktörlerden maddelere giden “path” (yolu) ifade etmektedir. Analizde bulunan ölçeğe ait faktörler arasında bulunan çift yönlü oklar ile faktörler arası korelasyon ilişkisi gösterilmektedir (Thompson, 2008: 111).

Şekil 4’te göstergeler fiziksel unsurlar boyutu; güvenilirlik boyutu, yanıt verebilirlik boyutu, güvence ve empati boyutu gizil değişkenleri ifade etmektedir. V1, V2,V3,V4 harfleri fiziksel unsurlar boyutuna ait gözlenen değişkenleri, V5,V6,V7,V8,V9 harfleri güvenilirlik boyutuna ait gözlenen değişkenleri, V10,V11,V12,V13 harfleri yanıt verebilirlik boyutuna ait gözlenen değişkenleri, V14,V15,V16,V17 harfleri güvence boyutuna ait gözlenen değişkenleri, V18,V19,V20,V21,V22 harfleri empati boyutuna ait gözlenen değişkenleri göstermekte;

ilgili alt boyutlara ait maddelerin o boyutu ölçtüğünü ifade etmektedir. Bu modelde alt boyutlar arasındaki ikili yapıların birbirleri ile ortak varyansa sahip olduğu varsayılmaktadır. Faktörlerden maddelere doğru olan oklar ise gözlenen değişkenlere ilişkin ölçümler üzerinde gizil değişkenin doğrudan nedensel etkisini göstermektedir (Çokluk vd., 2010). Çalışmada kullanılan SERVPERF ölçeğine ait 5 alt boyut ve her alt boyuta ait maddelere ait doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre, gizil değişkenler gözlenen değişkenler tarafından açıklanmakta ve gizil değişkenler arasında korelasyon ilişkisi bulunmaktadır.

Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre hata varyanslarının ölçme modelinin uygun olarak değerlendirilebilmesi için 1'den küçük olması gerekmektedir (Terzi, 2019: 19). SERVPERF ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi path diyagramına göre, gözlenen değişkenlere ait hata varyanslarının düşük olduğu gözlenmiştir. Bulgulara göre faktörler arasında yer alan korelasyon değerlerinin de uygun olduğu gözlenmiştir.

Tablo 10: Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli Sonuçları

Faktör / Madde	Standartlaştırılmış Yükler	t-değeri	R^{2*}
Fiziksel Unsurlar Faktörü (FU)			
V1	0,65	14,52	0,42
V2	0,65	14,47	0,42
V3	0,75	17,36	0,56
V4	0,81	19,36	0,66
Güvenilirlik Faktörü (GLK)			
V5	0,74	17,53	0,55
V6	0,75	17,75	0,56
V7	0,82	20,50	0,67
V8	0,80	19,76	0,64
V9	0,79	19,07	0,62
Yanıt Verebilirlik Faktörü (YV)			
V10	0,62	13,28	0,38
V11	0,71	15,91	0,50
V12	0,78	18,03	0,61
V13	0,71	15,87	0,50
Güvence Faktörü (GV)			
V14	0,79	18,90	0,62
V15	0,75	17,45	0,56
V16	0,77	18,07	0,59
V17	0,72	16,54	0,52
Empati Faktörü (EMP)			
V18	0,71	15,99	0,50
V19	0,74	17,04	0,55
V20	0,76	17,32	0,58
V21	0,73	16,85	0,53
V22	0,64	14,02	0,41

*R² değeri: Modelde yer alan bir faktörün değişkenliğinin, o faktörle ilgili gözlenen değişkenin en fazla açıklanma değerini ifade etmektedir (Erkorkmaz vd., 2013: 219). Standartlaştırılmış yük değerinin karesi alınarak hesaplanmaktadır. Örneğin V1 değişkeni için R²: (0,65)²=0,42'dir.

Tablo 10’da SERVPERF ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizinde elde edilen standartlaştırılmış yük değerleri, ölçek maddelerine ait t-değerleri ve R² değerleri yer almaktadır. Standartlaştırılmış yükler, bağlantılı olduğu gözlemlenen değişkenler (ölçek maddeleri) ile gizil değişkenler (faktörler) arasında bulunan korelasyon katsayılarını göstermektedir. Standartlaştırılmış yüklerin ölçeğin iyi uyumunu temsil etmesi için, 0,50 değerinin üstünde olması ve anlamlı olması beklenmektedir (Dell’Olio vd., 2018:141,154). Analiz bulgularına göre maddelerin standartlaştırılmış yük değerlerinin uygun aralıkta ve anlamlı olduğu gözlenmiştir. SERVPERF ölçeği değişkenlerine ait t-değerleri tablosu değerlerinin ölçeğin kabul edilebilir uyum gösterebilmesi açısından anlamlı bulunması gerekmektedir. Bulgulara göre ölçeğe ait gözlemlenen değişkenlerin t-değerleri anlamlıdır. Analiz bulgularında hesaplanan R² değerleri, faktörlere ait değişkenliklerin gözlemlenen değişkenler tarafından açıklanma düzeyini ifade etmektedir (Çelik ve Yılmaz, 2012: 11). Çalışmaya ait Fiziksel Unsurlar (FU) gizil değişkenine ait hesaplanan R² değerleri incelendiğinde, bu faktöre ait değişkenliği en fazla açıklayan gözlenen değişkenin 0,66 değeri ile V4 maddesi olduğu gözlenmektedir. Güvenilirlik Faktörü gizil değişkeninde bu faktöre ait değişkenliği en fazla açıklayan gözlenen değişkenin 0,67 değeri ile V7 maddesidir. Yanıt Verebilirlik Faktörü gizil değişkeninde 0,61 değeri ile V12 maddesi, Güvence Faktörü gizil değişkeninde 0,62 değeri ile V14 maddesi, Empati Faktörü gizil değişkeninde 0,58 değeri ile V20 maddesi olduğu tespit edilmiştir.

Analiz bulgularında t-değerlerinin, hata varyanslarının, standartlaştırılmış yük değerlerinin uygunluğunun belirlenmesinin ardından analize ait uyum iyiliği indekslerine ait bulguların değerlendirilmesine geçilmiştir. SERVPERF ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucu ulaşılan uyum iyiliği indeksleri Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11: SERVPERF Ölçeği Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

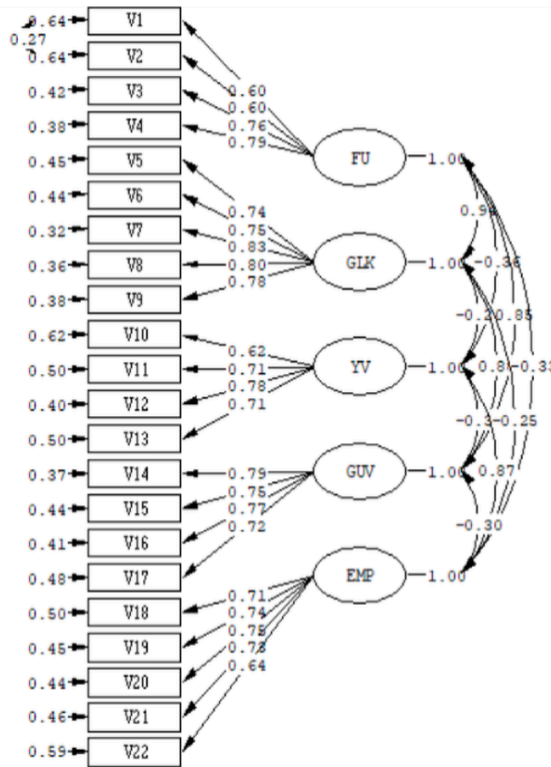
Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Uyum Ölçütleri	Bulgu	Sonuç
χ^2 /sd	$0 \leq \chi^2 /sd \leq 2$	$2 \leq \chi^2 /sd \leq 5$	2,59*	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,90	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,98	Mükemmel Uyum
NFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,96	Mükemmel Uyum
TLI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,97	Mükemmel Uyum
RMSEA	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,061	Kabul Edilebilir Uyum

*p= 0.00000 düzeyinde anlamlıdır. χ^2 (CMIN)/sd: Ki-kare / serbestlik derecesi oranı; GFI: İyilik uyum indeksi, CFI: Karşılaştırmalı uyum indeksi, NFI: Normlaştırılmış uyum indeksi, TLI: Tucker-Lewis indeksi, RMSEA: Yaklaşık hataların ortalama karekökü.

Tablo 11’de verilmiş birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre SERVPERF ölçeğine ait uyum iyiliği değerlerinden $\chi^2/sd=2,59$, $GFI=0,90$ ve $RMSEA=0,061$ değerlerinin kabul edilebilir uyum değer aralıklarında olduğu; $CFI=0,98$, $NFI=0,96$ ve $TLI=0,97$ değerlerinin ise mükemmel uyum değer aralıklarında olduğu gözlenmiştir. Program analiz çıktılarında, birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi değerlendirmeleri arasında χ^2 değerinin düşürülmesini öngören modifikasyon indekslerinde, V1 ve V2 hata kovaryanslarında birleştirme önerilmiştir. Bu nedenle modelde modifikasyon gerçekleştirilmiştir.

3.6.2.2.1.2. İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

SERVPERF Ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarında hata terimleri e1-e2 (V1 ve V2 gözlenen değişkenlerine ait hata kovaryansları) değerleri arasında, bu terimler aynı faktör içinde yer aldığı için hata kovaryanslarını birleştirerek (hata terimleri kovaryanslar ile bağlanarak) modeli uyumlaştırmak amacıyla model modifiye edilmiştir. Modifikasyon sonrası t-değerleri ve hata varyans değerleri incelenmiş, bulgulara göre modele ait tüm maddeler anlamlı ve önemli bulunmuş, varyans değerlerinin uygun aralıkta olduğu görülmüştür. Modifikasyon sonrası standartlaştırılmış değerlerin yer aldığı SERVPERF Ölçeği İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi 5 Faktör Modeli Path Diyagramı şekil 5’te verilmiştir.



Şekil 5: SERVPERF Ölçeği İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi 5 Faktör Modeli Path Diyagramı (Standartlaştırılmış Tahminler)

Şekil 5’te, Fiziksel Unsurlar boyutunda yer alan V1 ve V2 gözlenen değişkenlerine ait modifikasyon öncesi hata terimlerinin 0,64 değerine sahip oldukları, ancak modifikasyonun yapılmasının ardından bu değerlerin 0,27 değerine düştüğü gözlenmektedir. Bu boyuta ait standartlaştırılmış yüklerle ait değerler incelendiğinde benzer şekilde bu değerlerin de azaldığı görülmüştür. Modifikasyon sonrası standartlaştırılmış yük değerleri, t-değerleri ve R^2 değerleri tablo 15’te verilmiştir.

Modifikasyon sonrası modele ait uyum iyiliği indekslerine ait bulgular Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12 : SERVPERF Ölçeği İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Uyum Ölçütleri	Bulgu	Sonuç
χ^2 /sd	$0 \leq \chi^2 /sd \leq 2$	$2 \leq \chi^2 /sd \leq 5$	2,08*	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,90	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,98	Mükemmel Uyum
NFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,97	Mükemmel Uyum
TLI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,98	Mükemmel Uyum
RMSEA	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,05	Mükemmel Uyum

*p= 0.00000 düzeyinde anlamlıdır.

Modifikasyon sonrası uyum iyiliği ölçütlerinden $\chi^2/sd=2,08$ ’e düşmüştür ve kabul edilebilir uyum aralığındadır. RMSEA=0,05’e gerilemiştir ve mükemmel uyum

aralığında bulunmuştur. GFI=0,90 değeri ile kabul edilebilir uyum aralığında, CFI=0,98, NFI=0,97, TLI=0,98 değerleri ise mükemmel uyum aralığında bulunmuştur.

İkinci düzey doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen sonuçlara göre modelin bir bütün olarak değerlendirildiği uyum iyiliği değerlerine bakıldığında; uyum iyiliği değerlerinin iyi bir uyumun göstergesi olduğu görülmektedir.

Modelin modifikasyonu sonrası ölçek maddelerinin standartlaştırılmış yükleri, t-değerleri ve R² değerleri Tablo 13'te verilmiştir:

Tablo 13: İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli Sonuçları

Faktör / Madde	Standartlaştırılmış Yükler	t-değeri	R²*
Fiziksel Unsurlar Faktörü (FU)			
V1	0,60	13,12	0,36
V2	0,60	13,06	0,36
V3	0,76	17,93	0,58
V4	0,79	18,76	0,62
Güvenilirlik Faktörü (GLK)			
V5	0,74	17,57	0,55
V6	0,73	17,73	0,53
V7	0,83	20,59	0,69
V8	0,80	19,70	0,64
V9	0,78	19,06	0,61
Yanıt Verebilirlik Faktörü (YV)			
V10	0,62	13,29	0,38
V11	0,71	15,90	0,50
V12	0,78	18,02	0,61
V13	0,71	15,87	0,50
Güvence Faktörü (GV)			
V14	0,79	18,90	0,62
V15	0,75	17,41	0,56
V16	0,77	18,02	0,59
V17	0,72	16,53	0,52
Empati Faktörü (EMP)			
V18	0,71	16,00	0,50
V19	0,74	17,04	0,55
V20	0,76	17,32	0,58
V21	0,73	16,84	0,53
V22	0,64	14,01	0,41

Tablo 13'e göre, V1 ve V2 gözlenen değişkenlerine ait hata kovaryanslarında gerçekleştirilen birleştirme işleminin ardından Fiziksel Unsurlar (FU) gizil değişkenine ait standartlaştırılmış yük değerleri ve t-değerleri daha düşük hesaplanmıştır. Benzer

şekilde bu faktöre ait R^2 değerleri de modifikasyon sonrası düşmüştür. Modifikasyon sonrası bulgulara göre SERVPERF ölçeğine ait t-değerleri anlamlı bulunmuştur. İkinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre standartlaştırılmış yüklerin, 0,50 değerinin üstünde olması ve anlamlı olması ölçeğin iyi uyumunu temsil etmektedir.

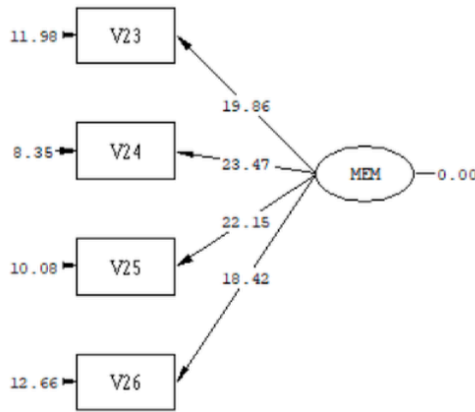
İkinci düzey doğrulayıcı faktör analizi bulgularına göre, SERVPERF Ölçeği kullanılarak kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısı altında yer alan 5 alt boyut olan fiziksel unsurlar, güvence, güvenilirlik, yanıt verebilirlik ve empati boyutuna ait ifadeler (maddeler) modele dahil edildiğinde uyum iyiliği endekslerinin tümü uyum sınırları içinde bulunmuştur. Bulgular model uyumunun iyi olduğunu ifade etmektedir. Doğrulayıcı faktör analizinde kamu spor hizmetlerinde kalite algısı altında yer alan tüm maddelere ait standartlaştırılmış yükler istatistiksel olarak anlamlı ve 0,50'nin üstünde bulunmuştur.

3.6.2.2.2. Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Çalışmada kullanılan Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeğine uygulanan birinci ve ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizine ait bulgular aşağıda yer almaktadır.

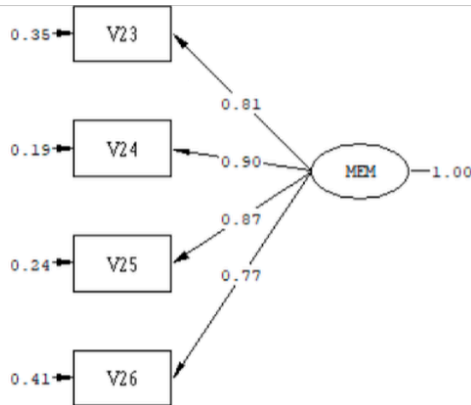
3.6.2.2.2.1. Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeğine ait birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiş, analiz sonuçlarında ölçek maddelerine ait t-değerleri, faktörler arasındaki korelasyon değerleri ve hata varyansları incelenmiştir. Analiz bulguları, ölçeğe ait t-değerlerinin 0,05 düzeyinde tüm maddelerde anlamlı ve tüm maddelerin önemli olduğunu göstermektedir. Şekil 6'da oluşturulmuş Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi 1 faktör modeli path diyagramı verilmiştir. Çalışmada analiz sonucu elde edilen model fit indekslerine ait bulgular Tablo 16'ya çıkarılmıştır. Gizil değişkenlerle gözlenen değişkenler arasında var olan ilişkilere ait standartlaştırılmış yük değerleri, t-değerleri ve R^2 değerleri Tablo 17'de verilmiştir.



Şekil 6: Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği Birinci Düzey Doğrulamalı Faktör Analizi 1 Faktör Modeli Path Diyagram (t-değerleri-Standardize Edilmemiş Değerler)

Şekil 6’da, çalışmada kullanılan Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği birinci düzey doğrulamalı faktör analizine ait PATH diyagramında ilk adım olarak ölçek maddelerinin t-değerleri kontrol edilmiştir. Bulgulara göre, t-değerleri 0,05 düzeyinde tüm maddelerde anlamlı ve tüm maddeler önemli bulunmuştur. Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeğine ait t-değerleri, ek olarak Tablo 16’da verilmiştir. T-değerlerinin anlamlı bulunmasının ardından analizlere devam edilmiştir.



Şekil 7: Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği Birinci Düzey Doğrulamalı Faktör Analizi 1 Faktör Modeli Path Diyagramı (Standartlaştırılmış Tahminler)

Şekil 7’de Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği birinci düzey doğrulamalı faktör analizi 1 faktör modeli path diyagramı (standartlaştırılmış değerler) yer almaktadır. Çalışmada kullanılan Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeğine ait 1 alt boyut ve alt boyuta ait maddelere ait doğrulamalı faktör analizi sonuçlarına göre, gizil değişken gözlenen değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği birinci düzey doğrulamalı faktör analizi Path diyagramına göre, gözlenen değişkenlere ait hata varyanslarının düşük olduğu gözlenmiştir.

Tablo 14 : Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli Sonuçları

Faktör / Madde	Standartlaştırılmış Yükler	t-değeri	R ²
Memnuniyet Faktörü (MEM)			
V23	0,81	19,86	0,66
V24	0,90	23,47	0,81
V25	0,87	22,15	0,76
V26	0,77	18,42	0,59

Tablo 14’te Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizine ait standartlaştırılmış yük değerleri, t-değerleri ve R² değerleri yer almaktadır. Analiz bulgularına göre maddelerin standartlaştırılmış yük değerlerinin uygun aralıkta ve anlamlı olduğu gözlenmektedir. Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği değişkenlerine ait gözlemlenen değişkenlerin t-değerleri anlamlı bulunmuştur. Memnuniyet gizil değişkenine ait hesaplanan R² değerleri incelendiğinde, bu faktöre ait değişkenliği en fazla açıklayan gözlenen değişkenin 0,81 değeri ile V24 maddesi olduğu gözlenmektedir.

Analiz bulgularında t-değerlerinin, hata varyanslarının, standartlaştırılmış yük değerlerinin uygunluğunun tespit edilmesinden sonra analize ait uyum iyiliği indeksleri bulguları değerlendirilmiştir. Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi uyum iyiliği indeksleri Tablo 15’te verilmiştir.

Tablo 15 : Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

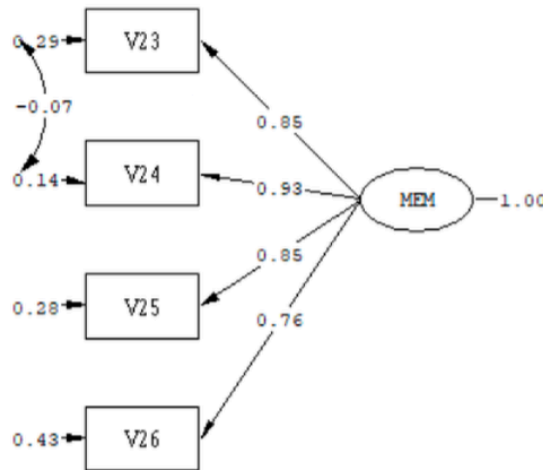
Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Uyum Ölçütleri	Bulgu	Sonuç
χ^2 / sd	$0 \leq \chi^2 / sd \leq 2$	$2 \leq \chi^2 / sd \leq 5$	4,87	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,99	Mükemmel Uyum
CFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,99	Mükemmel Uyum
NFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,99	Mükemmel Uyum
TLI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,98	Mükemmel Uyum
RMSEA	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,095	Zayıf Uyum

Tablo 15’te verilmiş birinci-düzey doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeğine ait uyum iyiliği değerlerinden $\chi^2/sd=4,87$ sonucunun kabul edilebilir uyum değer aralıklarında olduğu; GFI= 0,99, CFI=0,99, NFI=0,99 ve TLI=0,98 değerlerinin mükemmel uyum değer aralıklarında olduğu gözlenmiştir. RMSEA değerinin ise 0,095 olduğu gözlenmiştir. Model uyum iyiliği indeks değerlerinde RMSEA değerinin yorumlanmasında bazı kaynaklar kabul edilebilir uyum değeri aralığını zayıf derecesinde 0,10’a kadar değer verebilmektedir (Özdamar, 2013: 240; Fabrigar, L., 1999: 272-299). Program analiz çıktılarında, birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi değerlendirmeleri arasında χ^2 ve RMSEA değerlerinin düşürülmesini öngören modifikasyon indekslerinde, V23 ve V24 maddelerinin hata

kovaryanslarında birleştirme önerilmiştir. Bu nedenle modelde modifikasyon gerçekleştirilmiştir.

3.6.2.2.2. İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarında V23 ve V24 gözlenen değişkenlerine ait hata kovaryans değerleri arasında, terimlerin aynı faktör içinde yer alması nedeniyle hata kovaryansları birleştirilerek modelin uyumlaştırılması amacıyla model modifiye edilmiştir. Modifikasyon sonrası t-değerleri ve hata varyans değerleri incelenmiş, bulgulara göre modele ait tüm maddeler anlamlı ve önemli bulunmuş, varyans değerlerinin uygun aralıkta olduğu görülmüştür. Modifikasyon sonrası standartlaştırılmış değerlerin yer aldığı Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi 1 Faktör Modeli Path Diyagramı şekil 8’de verilmiştir.



Şekil 8: Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi 1 Faktör Modeli Path Diyagramı (Standartlaştırılmış Tahminler)

Şekil 8’de, Memnuniyet boyutunda yer alan V23 ve V24 gözlenen değişkenlerine ait modifikasyon öncesi hata terimlerinin 0,29 ve 0,14 değerlerine sahip oldukları, ancak modifikasyonun yapılmasının ardından bu değerlerin -0,07 değerine düştüğü gözlenmektedir. İkinci düzey doğrulayıcı faktör analizi bulgularında gözlenen iki hata değişkeni arasında bulunan negatif kovaryans değeri, iki gösterge (madde) arasında yer alan ilişkilerde ölçeğin tek faktörlü modelde aşırı düzeyde tahmin edildiğini gösterebilmektedir. Bu sonuçla karşılaştırılması durumunda ampirik kovaryansın modelde olduğu ima edilen kovaryanstan daha küçük olması beklenmektedir. Hata kovaryansının küçük değerler taşıdığı analizlerde bu durum diğer kriterler uygun olduğunda kabul

edilebilmektedir (Schermelleh-Engel, 2015)¹². Negatif hata kovaryansı, modelin teorik geçerliliği, uyum indeksleri ve genel model fiti bakımından kabul edilebilir uyuma sahip olması nedeniyle ihmal edilmiştir.

Bu boyuta ait standartlaştırılmış yüklere ait değerler incelendiğinde benzer şekilde bu değerlerde de düşme görülmüştür.

Modifikasyon sonrası modele ait uyum iyiliği indekslerine ait bulgular Tablo 16’da verilmiştir.

Tablo 16: Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

Uyum İndeksleri	Mükemmel Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Uyum Ölçütleri	Bulgu	Sonuç
χ^2 /sd	$0 \leq \chi^2 /sd \leq 2$	$2 \leq \chi^2 /sd \leq 5$	2,30	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	1,00	Mükemmel Uyum
CFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	1,00	Mükemmel Uyum
NFI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	1,00	Mükemmel Uyum
TLI	$0,95 \leq GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,99	Mükemmel Uyum
RMSEA	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,055	Kabul Edilebilir Uyum

Modifikasyon sonrası uyum iyiliği ölçütlerinden $\chi^2/sd=2,30$ ’a düşmüş ve kabul edilebilir uyum aralığında değerlendirilmektedir. RMSEA=0,055’e gerileyerek kabul edilebilir uyum aralığında bulunmuştur. GFI=1,00, CFI=1,00, NFI=1,00 ve TLI=0,99 değerleri ise mükemmel uyum aralığında bulunmuştur.

İkinci düzey doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen sonuçların, modelin bir bütün olarak değerlendirildiği uyum iyiliği değerlerine göre iyi bir uyumun göstergesi olduğu görülmektedir. Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi bulgularına göre, kamu spor hizmetlerinde memnuniyet analizinde yer alan 1 alt boyuta ait ifadeler modele dahil edildiğinde, uyum iyiliği endeksleri belirtilen sınırlar içinde bulunmuştur. Bulgular model uyumunun kabul edilebilir düzeyde olduğunu ifade etmektedir. Model bir bütün olarak anlamlı olarak kabul edilmiştir.

Modifikasyon sonrası standartlaştırılmış yük değerleri, t-değerleri ve R^2 değerleri Tablo 17’de verilmiştir.

¹² Negatif kovaryans değerine ait yorum, Karin Schermelleh-Engel tarafından Researchgate “Negative Covariance in CFA” tartışmasında değerlendirilmiştir. <https://www.researchgate.net/post/Negative-covariance-in-CFA>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 07.05.2025.

Tablo 17 : İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli Sonuçları

Faktör / Madde	Standartlaştırılmış Yükler	t-değeri	R²
Memnuniyet Faktörü (MEM)			
V23	0,85	20,04	0,72
V24	0,93	23,67	0,86
V25	0,85	20,93	0,72
V26	0,76	18,02	0,58

Tablo 17'ye göre, V23 ve V24 gözlenen değişkenlerine ait hata kovaryanslarında gerçekleştirilen birleştirme işleminin ardından Memnuniyet (MEM) gizil değişkeninde V24, V25 ve V26 gözlenen değişkenlerine ait standartlaştırılmış yük değerleri, V25 ve V26 gözlenen değişkenlerine ait t-değerleri daha düşük hesaplanmıştır. Benzer şekilde bu faktöre ait V23 ve V24 gözlenen değişkenlerine ait R² değerleri de modifikasyon sonrası düşmüştür. Modifikasyon sonrası bulgulara göre Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeğine ait t-değerleri anlamlı bulunmuştur. İkinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre standartlaştırılmış yüklerin, 0,50 değerinin üstünde olması ve anlamlı olması ölçeğin iyi uyumunu temsil etmektedir.

Çalışmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini sınamak amacıyla yapılan doğrulayıcı faktör analizleri sonucunda, elde edilen faktör yapısı son haline getirilmiştir. Analizlerde kullanılan ölçekler geçerli kabul edilmiştir ve çok değişkenli analizlerde kullanılabilecek duruma ulaşmıştır. Analiz bulgularına göre bu çalışmada kamu spor hizmetlerinde kamu spor tesislerini kullanarak hizmet alan kullanıcıların hizmet kalite algısını belirleyen faktörlerin analizinde kullanılan SERVPERF ölçeği ve memnuniyetin ölçülmesinde kullanılan Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği geçerli ölçme araçlarıdır.

3.6.2.3. Güvenilirlik Analiz Bulguları

Araştırmada elde edilen veri setine güvenilirlik analizi uygulanmış ve sonuçları tablo 18'e çıkarılmıştır. Çalışmada kullanılan SERVPERF Ölçeğine ait Cronbach's α değeri 0,783, Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeğine ait α değeri ise 0,888 olarak elde edilmiştir. Ek olarak alt 5 boyuta ayrıca güvenilirlik analizi yapılmıştır. Tablo 6'da yer alan Cronbach's α aralık değerlerine göre, bulgular kullanılan SERVPERF ölçeğinin oldukça güvenilir, Hennig-Thurau memnuniyet ölçeğinin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. SERVPERF Ölçeğinin yanıt verebilirlik alt boyutuna ait güvenilirlik analizi sonucu faktörün oldukça güvenilir olduğunu, diğer faktörlerin ise yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo18: Servperf ve Hennig-Thurau Ölçekleri Güvenilirlik Analizi Bulguları

	Madde sayısı	N	Cronbach's α	Ölçeğin Güvenilirlik Durumu*
Servperf Ölçeği	22	434	0,783	oldukça güvenilir
Fiziksel Unsurlar	4		0,817	yüksek derecede güvenilir
Güvenilirlik	5		0,886	yüksek derecede güvenilir
Yanıt Verebilirlik	4		0,794	oldukça güvenilir
Güvence	4		0,830	yüksek derecede güvenilir
Empati	5		0,834	yüksek derecede güvenilir
Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği	4		0,888	yüksek derecede güvenilir

*Cronbach's α katsayılarına ilişkin aralık değerleri Tablo 6'dadır.

3.6.2.4. Kamu Spor Hizmetlerine Yönelik Kalite Algıları ve Memnuniyet Ortalama Skorları

Araştırmada yer alan tesis kullanıcılarının kamu spor hizmetlerine yönelik kalite algısı ile memnuniyet verilerine ait ortalama skorları Tablo 19'da verilmiştir.

Tablo 19: Kamu Spor Hizmetlerine Yönelik Kalite Algıları ve Memnuniyet Ortalama Skorları

	N(Kütle)	$\bar{x}$ (ortalama)	Standart Sapma
Servperf Ölçeği	434	3,646	0,471
Fiziksel Unsurlar	434	3,880	0,820
Güvenilirlik	434	4,164	0,759
Yanıt Verebilirlik	434	3,174	1,002
Güvence	434	4,011	0,816
Empati	434	3,029	0,994
Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği	434	4,048	0,913

Analiz sonucu elde edilen bulgulara göre, Servperf Ölçeğinin ortalama puanı 3,646, standart sapma değeri $\pm 0,471$; Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeğinin ortalama puanı 4,048, standart sapma değeri $\pm 0,913$ 'tür. SERVPERF ölçeğine ait alt boyutlarda güvenilirlik boyutunun en yüksek ortalama skoruna sahip olduğu ($4,164 \pm 0,759$), en düşük ortalama skorunun ise empati skoru olduğu gözlenmiştir ($3,029 \pm 0,994$). SERVPERF ölçeği genel ölçek bazında ve Hennig-Thurau memnuniyet ölçeğinin ortalama skorlarının yüksek olması, kullanıcıların genel olarak kamu spor hizmetlerinin kalitesi açısından olumlu bir algı içerisinde ve kamu spor hizmetlerinden yüksek derecede memnun olduğu sonucunu göstermektedir.

3.6.2.5. Normallik Testi Bulguları

Araştırmada kullanılan ölçeklere ait normal dağılımı test etmek amacıyla basıklık ve çarpıklık katsayılarına bakılmıştır. Sonuçlar Tablo 20'ye çıkarılmıştır.

Tablo 20: Ölçeklerin Tanımlayıcı İstatistikleri-Normal Dağılım Testleri Bulguları (Çarpıklık-Basıklık Katsayıları)

Ortalama	N	Mini mum	Maxi mum	Skewness (Çarpıklık)		Kurtosis (Basıklık)	
				Değer	Std. Hata	Değer	Std. Hata
SERVPERF Ölçeği	434	1,00	5,00	-0,307	0,117	0,277	0,234
Fiziksel Unsurlar	434	1,00	5,00	-0,943	0,117	0,832	0,234
Güvenilirlik	434	1,00	5,00	-1,239	0,117	2,251	0,234
Yanıt Verebilirlik	434	1,00	5,00	-0,263	0,117	-0,423	0,234
Güvence	434	1,00	5,00	-0,996	0,117	1,321	0,234
Empati	434	1,00	5,00	-0,099	0,117	-0,382	0,234
Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği	434	1,00	5,00	-0,935	0,117	0,629	0,234

Analizde ölçek puanlarının normal dağılıma uygunluğunu belirlemek amacıyla basıklık ve çarpıklık katsayıları test edilmiştir. Çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) katsayıları normal dağılımda 0 değerini taşımaktadır. Verilerin normal dağılımında, değerlerin %68'i ortalamanın ($\pm$) 1 standart sapma aralığında, %95,5'i ortalamanın ($\pm$) 2 standart sapma aralığında, %99,7'si ortalamanın ($\pm$) 3 standart sapma aralığında bulunmaktadır. Analiz sonucunda elde edilen dağılım skorlarının, normal dağılımdan anlamlı düzeyde farklılaşmıyor olması için ($\pm$) 1 ile ($\pm$) 3 değer aralığında bulunması beklenmektedir (George ve Mallery, 2016: 207-113).

Verilerin analizi sonucunda araştırmada kullanılan SERVPERF Ölçeği ve Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeğine ait basıklık ve çarpıklık katsayılarının ($\pm$) 3 değerleri arasında değiştiği gözlenmektedir. Ölçeklerden elde edilmiş olan çarpıklık ve basıklık değerlerinin ($\pm$) 3 değerleri arasında bulunması, normal dağılım için yeterli olarak değerlendirilmektedir.

Çalışmada kullanılan ölçeklere ait basıklık-çarpıklık katsayı puanlarının normal dağılım göstermesi nedeniyle çalışmada parametrik testlerin uygulanması mümkün olarak kabul edilmiştir.

3.6.2.6. Korelasyon Analizi Bulguları

Kamu spor tesislerini kullanmakta olan kullanıcıların almakta oldukları spor hizmetlerine yönelik kalite algıları ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkilerin derecesini ve yönünü belirlemek amacıyla veri setine korelasyon analizi uygulanmış,

sonuçları Tablo 21 ve 22’de verilmiştir. Verilerin normal dağılım göstermesi nedeniyle (George ve Mallery, 2016: 139) Pearson korelasyon analizi uygulanmış, analizde yer alan değişkenler için Pearson korelasyon katsayıları (r) bulunmuştur.

Tablo 21: Pearson Korelasyon Analizi Bulguları

		Fiziksel Unsurlar	Güvenilirlik	Yanıt Verebilirlik	Güvence	Empati	Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği
Fiziksel Unsurlar	Pearson Korelasyonu	1	,747**	-,312**	,674**	-,284**	,651**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
Güvenilirlik	Pearson Korelasyonu	,747**	1	-,237**	,769**	-,226**	,676**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
Yanıt Verebilirlik	Pearson Korelasyonu	-,312**	-,237**	1	-,283**	,704**	-,300**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
Güvence	Pearson Korelasyonu	,674**	,769**	-,283**	1	-,271**	,671**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
Empati	Pearson Korelasyonu	-,284**	-,226**	,704**	-,271**	1	-,261**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği	Pearson Korelasyonu	,651**	,676**	-,300**	,671**	-,261**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	

**Korelasyon sig ≤ 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

SERVPERF ölçeğinin 5 alt boyutuna ait değişkenlerin kendi arasındaki ve bu değişkenler ile memnuniyet ölçeği değişkenleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılan Pearson korelasyonu analiz sonuçlarına göre, ölçeğin tüm alt boyutlarına ait değişkenler arasında ve memnuniyet ölçeği değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Pearson korelasyonu analizinde sig. değerinin 0,05’ten küçük olması durumunda iki değişken arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmektedir (Obilor ve Amadi, 2018: 11-23). Wong ve Hiew’in (2005) çalışmalarına göre Pearson korelasyon katsayısı değerinin (r) 0,10 ile 0,29 arasında olması durumunda korelasyon zayıf; 0,30 ile 0,49 arasında ise orta, 0,50 ile 1,0 arasında ise güçlü olarak değerlendirilmektedir. Ek olarak göre çoklu bağlantı sorununun önlenmesi amacıyla korelasyon katsayısının 0,8’ in üzerine çıkmaması gereklidir (Wong ve Hiew, 2005: 135-138). SERVPERF ölçeğine ait değişkenler arasında fiziksel unsurlar-güvenilirlik (r=,747); güvenilirlik-güvence (r=,769); yanıt verebilirlik-empati (r=,704); fiziksel unsurlar-güvence (r=,674) boyutları

arasında pozitif yönlü güçlü korelasyon olduğu gözlenmiştir. Korelasyon analizi sonuçlarına göre, bu faktörlerde hizmet kalitesi algısının iyi olması durumunda diğer boyutların da o düzeyde iyi algılandığı anlamı doğmaktadır. Bulgulara göre kullanıcılarca en güçlü korelasyon güvenilirlik-güvence boyutları arasında değerlendirilmiştir, güvenilirlik boyutunun kullanıcılarca iyi algılanması ile güvence boyutu da iyi olarak algılanmaktadır. Benzer şekilde fiziksel unsurlar boyutuna dair iyi algı ne kadar yüksekse, güvenilirlik boyutuna ait iyi algı da o denli yüksek olmaktadır. Bulgular, SERVPERF ölçeğine ait boyutlara ait değişkenler arasında tespit edilen pozitif korelasyonun, boyutların algılanmasının diğer boyutların algılanması üzerinde olumlu yönde ilişkili olduğunu göstermektedir. SERVPERF ölçeğini oluşturan hizmet kalite algısına ait faktörler arasında araştırmada elde edilen bulgular, literatürde daha önce yapılmış çalışmalarda da benzer şekilde tespit edilmiştir (Akdere, Top ve Tekingündüz, 2018, Fatati ve Okdinawati, 2021: 56). Empati ve yanıt verebilirlik boyutlarına ait değişkenlerde bu boyutların birbirleri ile olan ilişkilerinde güçlü pozitif korelasyon tespit edilmiş olmasına karşın bu değişkenlerin diğer boyutlarla olan korelasyon değerlerinin negatif ve zayıf düzeyde olduğu gözlenmiştir.

Analiz bulgularına göre fiziksel unsurlar, güvenilirlik ve güvence boyutları ile memnuniyet değişkenleri arasında tespit edilen pozitif yönlü güçlü korelasyon, kullanıcıların kendilerine sunulan kamu spor hizmetlerinde bu boyutlara ait algıları ne kadar iyiye memnuniyetin de o derece iyi olacağını ifade etmektedir. Analiz sonuçlarına göre yanıt verebilirlik ve empati boyutlarına dair algı ile memnuniyet arasında ise negatif yönlü zayıf bir korelasyon tespit edilmiştir. Kullanıcıların kendilerine sunulan kamu spor hizmetlerinde yanıt verebilirlik ve empati boyut algılarının düzeyi, memnuniyet üzerinde negatif ve daha az bir algı değişimine neden olmaktadır.

Tablo 22: Pearson Korelasyon Analizi Bulguları (SERVPERF-Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği)

		Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği	SERVPERF Ölçeği
Hennig-Thurau Memnuniyet Ölçeği	Pearson Korelasyonu	1	0,423**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	434	434
SERVPERF Ölçeği	Pearson Korelasyonu	0,423**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	434	434

**Korelasyon sig $\leq 0,01$ düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 22’de SERVPERF ölçeğinin tüm değişkenleri ile Hennig-Thurau memnuniyet ölçeği değişkenleri arasındaki ikili korelasyon değerleri bulunmaktadır. Bulgulara göre, algılanan hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında korelasyonun $\text{sig.} \leq 0,01$ düzeyinde anlamlı olduğu gözlenmektedir. Pearson korelasyonu analiz sonuçlarına göre hizmet kalitesi ile memnuniyet değişkeni arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde, anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Korelasyon analizi sonuçlarına göre kamu spor hizmetlerinin sunumunda kullanıcılarca hizmet kalitesinde algılanan bir artış memnuniyette pozitif yönlü ve orta düzeyde değişime neden olmaktadır. Analiz bulguları literatürde hizmet kalitesi ve memnuniyet arasında bulunan pozitif ilişki açısından bu alanda yapılmış ampirik çalışma sonuçları ile uyumludur (How ve Sorooshian, 2022: 528). Her iki analiz tablosunda yer alan değerlerin 0,8’den küçük bulunması nedeniyle çalışmada çoklu doğrusallık olmadığı varsayılmıştır.

3.6.2.7. Çoklu Regresyon Analizi Bulguları

Araştırmada verilerin modellenmesi ve analiz edilmesi, analizde tanımlanan değişkenler arasında var olan ilişkiyi ortaya çıkarmak amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

Regresyon modellemesinde bağımsız değişken sayısı birden fazla ise çoklu regresyon modeli olarak tanımlanmaktadır. Çoklu regresyon modellerinde bir bağımlı değişken yer almakta, tanımlanan bağımlı değişkenin etkilendiği öngörülen birden fazla bağımsız değişken bulunmaktadır. Analizin amacı, modelde tanımlanmış bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni ne oranda etkilediğini belirlemektir. Analizde gerçekleştirilecek hipotez testinde modelde öngörülen bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni tahmin etmede anlamlı olup olmadığı test edilmektedir (Tonta, 2008: 10)

Araştırmada kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla uygulanan SERVPERF ölçeği ile algılanan 5 hizmet kalitesi faktörünün, kamu spor tesislerinde spor hizmetlerinden yararlanan kullanıcıların memnuniyeti üzerindeki etkisini incelemek amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi ile kullanıcı memnuniyeti bağımlı değişkeninin; fiziksel unsurlar, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati faktörleri bağımsız değişkenleri tarafından ne ölçüde açıklanabildiği incelenmiştir.

Araştırmada bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisini test edebilmek amacıyla aşağıda yer alan hipotezler oluşturulmuştur ve sınanmıştır:

H1 Fiziksel unsurlar kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir.

H2 Güvenilirlik unsuru kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir.

H3 Yanıt verebilirlik unsuru kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir.

H4 Güvence unsuru kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir.

H5 Empati unsuru kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir.

Çalışmada yer alan bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisini analiz etmek için verilerin incelenmesinde IBM SPSS 29,0 programından faydalanılmıştır. Modele ait regresyon analizi bulguları Tablo 23, 24 ve 25'te gösterilmektedir.

Tablo 23: Araştırma Modeline ait Regresyon Modeli^b Özeti

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Std. Tahmin Hatası	Durbin-Watson
1	0,740 ^a	0,547	0,542	0,618	1,801

a. Tahmin ediciler: (sabit), empati, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, fiziksel unsurlar, güvence

b. Bağımlı değişken: Memnuniyet.

Tablo 23'te kamu spor hizmet kalite algısına ait 5 alt boyutun kullanıcı memnuniyetini açıklamak amacıyla kurulan modelin R değeri 0,740, R² değeri 0,547, düzeltilmiş R² değeri 0,542'dir. R² etki büyüklüğü değeri, modele ait varyansın bağımsız değişkenler tarafından açıklanan kısmını tanımlamaktadır (George ve Mallery, 2016: 215). Analizde yer alan SERVPERF ölçeğine ait 5 alt boyutun birlikte kamu spor hizmetlerinden memnuniyet bağımlı değişkenine ait varyansın %54,7'sini açıkladığı anlamını taşımaktadır. Araştırma modeline göre kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısında meydana gelen artışın hizmet kullanıcılarının memnuniyet düzeyinde anlamlı ölçüde artışa neden olduğu görülmektedir. Düzeltilmiş R² değeri ise modeldeki bağımsız değişkenlerin sayısını hesaba katan katsayıdır (Tonta, 2008: 24). Analizde düzeltilmiş R²=0,542 değeri, kullanılmış olan örnekleme bağımsız değişkenlerin modeldeki bağımlı değişkendeki varyansın %54,2'sini açıklayabildiğini göstermektedir. Durbin-Watson testi modelde birinci derecede otokorelasyonun varlığını saptamak için uygulanan bir test olup, katsayı değerinin 2'ye yakın olması en ideal sonuç olarak değerlendirilmektedir. Analizde Durbin-Watson katsayısı 1,801 olarak bulunmuş olup, bu değer çalışmada hata

terimleri arasında otokorelasyonun var olmadığını ve modelin iyi çalıştığını göstermektedir.

Tablo 24: Modele ait ANOVA^a Testi Bulguları

Model	Kareler Toplamı	sd	Ortalama Kare	F	Sig.
1 Regresyon	197,693	5	39,539	103,476	<.001 ^b
Atık Değer	163,541	428	,382		
Toplam	361,234	433			

a. Bağımlı değişken: Memnuniyet

b. Tahmin ediciler: (sabit), empati, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, fiziksel unsurlar, güvence

F testleri, ANOVA ailesinde ve regresyon analizinde bulunan; modelin genel anlamlılığını test etmek amacıyla kullanılan testlerdir (Hair vd., 2010). Modele ait ANOVA testi sonuçları tablo 24'te yer almaktadır. Bulgulara göre, F değeri 103,476, sig. <.001 olup, söz konusu değerler modelin anlamlı olduğunu göstermektedir. Regresyon modeli istatistiksel açıdan bir bütün olarak anlamlıdır ($p < 0.01$).

Tablo 25: Modele ait Katsayı^a Bulguları

Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	Sig.	Doğrusallık İstatistikleri	
	B	Std. Hata	Beta		Tolerans	VIF
1 Sabit değer	0,671	0,234		0,004		
Fiziksel unsurlar	0,266	0,057	0,239	<.001	0,404	2,475
Güvenilirlik	0,307	0,070	0,255	<.001	0,312	3,203
Yanıt verebilirlik	-0,076	0,042	-0,084	0,072	0,489	2,045
Güvence	0,325	0,059	0,290	<.001	0,380	2,631
Empati	0,002	0,042	0,002	0,970	0,498	2,010

a. Bağımlı değişken: Memnuniyet

Araştırma modeline ait katsayı bulguları Tablo 25'te yer almaktadır. Analiz sonuçlarına göre, sig. değeri 0,05'ten büyük olan yanıt verebilirlik (sig. 0,072) ve empati (sig. 0,970) faktörleri modelde anlamsız; fiziksel unsurlar (sig. <.001), güvenilirlik (sig. <.001) ve güvence faktörleri ise (sig. <.001) anlamlı bulunmuştur. Anlamlı bulunan faktörlerden B değeri en yüksek olan (B=0,325) güvence boyutu, memnuniyet bağımlı değişkenine en fazla katkı yapan bağımsız değişkendir. Güvence boyutu bağımsız değişkenindeki 1 birimlik artış, memnuniyet bağımlı değişkeninde 0,325 (%32,5) birimlik artışa; B değeri 0,307 olan güvenilirlik boyutunda 1 birimlik artış 0,307 (%30,7) birimlik artışa; B değeri 0,266 olan fiziksel unsurlar boyutunda 1 birimlik artış ise 0,266 (%26,6) birimlik artışa neden olmaktadır. Regresyon katsayısının işareti, incelenen

değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü göstermektedir (Köklü vd., 2024: 377). Yanıt verebilirlik boyutunda regresyon katsayısı negatif ölçülmüş, diğer bağımsız değişkenler memnuniyet bağımlı değişkenini pozitif yönde etkilemektedir.

Bağımsız değişkenlere ait VIF (Varyans şişme) değeri bağımsız değişkenler arasında bir bağıntının bulunup bulunmadığını vermektedir. Modelde çoklu bağıntı durumunun olmaması için VIF değerinin 10'un altında olması gerekmektedir (Hair, vd., 2010: 7). Bulgulara göre modelde tüm bağımsız değişkenlere ait VIF değerleri 10'dan küçüktür. Sonuçlar analizde bağımsız değişkenler arasında çoklu bağıntı olmadığını göstermektedir.

Analizde yer alan tolerans değeri, eş doğrusallığın tespiti amacıyla yaygın olarak kullanılan bir ölçüdür. Tolerans değerinin 0'a yakın olması aşırı eş doğrusallığı ifade etmekte, verilen bağımlı değişkenin diğer bağımsız değişkenlerin neredeyse doğrusal bir birleşimi olduğunu göstermektedir. 1'e yakın yüksek tolerans değerleri ise bağımlı değişkenin diğer değişkenlerden nispeten bağımsız olduğunu göstermektedir. Kabul edilebilir tolerans değeri 0,001'dir (George ve Mallery, 2016: 216-292). Bulgulara göre analizde eş doğrusallık tespit edilmemiştir.

Tablo 26: Hipotez Testlerinin Sonuçları

Hipotez	Regresyon Analizi Bulguları	Sonuç
H1: Fiziksel unsurlar kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir.	Sig.<.001<0,05 B=0,266	kabul
H2: Güvenilirlik unsuru kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir.	Sig.<.001<0,05 B=0,307	kabul
H3: Yanıt verebilirlik unsuru kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir.	Sig.0,072>0,05; B=-0,076	Negatif yönlü etkisi var/anlamsız/red
H4: Güvence unsuru kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir.	Sig.<.001<0,05 B=0,325	kabul
H5: Empati unsuru kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahiptir.	Sig.0,970<0,05; B=0,002	Pozitif yönlü etkisi var/anlamsız/red

Araştırmada kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörleri ölçmek amacıyla uyarlanan SERVPERF ölçeği ile algılanan 5 hizmet kalitesi faktörünün kamu spor tesislerinde spor hizmetlerinden yararlanan kullanıcıların memnuniyeti üzerindeki etkisini incelemek amacıyla oluşturulan hipotezlere ait test sonuçları tablo 26'da verilmiştir. Bulgulara göre kamu spor hizmet kalite unsurlarından fiziksel unsurlar, güvenilirlik ve güvence unsurlarının kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet

üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahip olduğu anlaşılmış ve H1, H2 ve H4 hipotezleri kabul edilmiştir. Yanıt verebilirlik ve empati unsurlarının kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde etkisi tespit edilmiş olmasına rağmen her iki unsura ait anlamlılık değeri de sig.0,05'ten büyük olduğu için anlamlı bulunmamıştır. Bu nedenle H3 ve H5 hipotezleri reddedilmiştir.

Modele uygulanan regresyon analizi sonucu elde edilen kamu spor hizmet kalite unsurlarından fiziksel unsurlar, güvenilirlik ve güvence unsurlarının kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulgusu, literatürde daha önce yapılmış çalışma sonuçları ile eşleşmektedir. 2001 yılında Theodorakis vd. tarafından yapılan araştırmada, basketbol seyircilerinin algılanan spor hizmet kalitesi analiz edilmiş; çalışmanın sonucunda izleyici memnuniyetini tahmin eden en güçlü boyutun güvenilirlik ve fiziksel unsurlar olduğu belirlenmiştir. Çalışmalarında ek olarak fiziksel unsurlar boyutunun buz hokeyi spor hizmetlerinden memnuniyet tatmini üzerinde etkisi olduğunu bulmuşlardır. Calabuig vd. (2008) çalışmalarında fiziksel unsurların mega spor etkinliğindeki basketbol seyircilerinin genel memnuniyetini açıkladığını belirlemişlerdir. Fesanghari vd. (2015) tarafından yapılmış çalışmada analiz sonuçlarına göre hem kamu hem de özel sektör kulüplerinin güvence faktörünün hizmet kalitesi algısında en önemli faktör olduğu gösterilmiştir. Ergin vd. (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmanın sonucuna göre “tesislerin fiziki görünümü” (fiziki unsurlar), algılanan spor hizmet kalitesini etkileyen faktörlerden katılımcılarca en fazla önemsenen faktör olarak bulunmuştur. Çalışmada ayrıca algılanan spor hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin çalışmada kullanıcılara göre önem dereceleri sırasıyla güvenilirlik, heveslilik (yanıt verebilirlik), duyarlılık (empati), (güvence) yeterlilik faktörü şeklinde bulunmuştur. Murray ve Howat 'ın (2002) çalışması hizmet kalitesi algısını etkileyen faktörlerin memnuniyeti etkilediği temel önermesini desteklemektedir. Literatür memnuniyeti hizmet kalitesinin bir sonucu olarak destekleme eğilimindedir (Brady ve Robertson, 2001; Cronin ve Taylor, 1994; Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1994; Taylor ve Baker, 1994; Murray ve Howat, 2002: 29-37).

Fiziksel unsurlar, güvenilirlik ve güvence unsurları ile karşılaştırıldığında yanıt verebilirlik ve empati faktörlerinin, hizmet sağlayıcılar ile kullanıcılar arasındaki etkileşimlere ve duygusal etkileşimlere daha fazla odaklanma eğiliminde olduğu gözlenmektedir. Spora katılım düzeyi yüksek olan kullanıcıların somut olmayan hizmet kalitesi faktörlerini değerlendirmede daha düşük düzeyde katılım gösteren kullanıcılara

göre daha başarılı oldukları da değerlendirilmektedir (Huang ve Kim, 2023: 16). Bu nedenle; kamu spor hizmetlerinde hizmet kalitesini oluşturan yanıt verebilirlik ve empati faktörlerinin, kamu spor tesislerine yönelik tüketici memnuniyeti üzerindeki etkilerinde çalışmada ulaşılan bulguları sağlayabilmesi beklenebilmektedir.

3.7. Araştırmada Alınan Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği İzinleri

Tezde yapılan alan çalışması için 01.08.2023 tarihinde Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Lisansüstü Tez Çalışması Başvurusu yapılmış olup Pamukkale Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu onayı 12.09.2023'te alınmıştır. Bu onay ile, çalışmanın T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı tesisleri kapsamında yapılacak olması nedeniyle T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı'na yapılması gereken Araştırma Uygulama İzni Ön Başvurusu 18.09.2023 tarihinde yapılmıştır. Çalışmaya ait T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Araştırma İzni Onayı 05.12.2023 tarihinde alınmıştır.

DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Hizmet kalitesini oluşturan boyutların tespit edilmesi, kavramsallaştırılması ve hizmet sektöründe gerçekleştirilen çalışmalarda sıklıkla ele alınması son yıllarda ivme kazanmıştır. Hizmet kalite algısını etkileyen faktörler ile memnuniyet arasındaki ilişkilerin analizi de benzer şekilde literatürde önemli çalışmalar arasında yer almaktadır. Hizmet kalitesinin kavramsallaştırılması ile birlikte, özel sektör tarafından sunulan hizmetlerde hizmet kalitesinin ölçülmesinin yanı sıra kamu hizmetlerinin sunumunda da hizmet kalitesinin önemi, bu hizmetlerin sunumunda özellikle yeni kamu yönetimi anlayışının benimsenmesi ile artmıştır. Kamu hizmetlerinin sunumunda idareler, performans ölçümleri amacıyla hizmet kalite algısı ve memnuniyet analizlerinden yararlanmaya başlamıştır. Literatürde bu alanda yer alan analiz ve çalışmalar, üretilen veriler bu hizmetlerin sunumunda değerlendirilmekte; etkinlik, etkililik ve verimlilik sağlamak amacıyla kullanılmaktadır. Bu analizlerin sonuçları ile kamu hizmetlerinin sunumunda vatandaşlarca devlete yöneltilen yüksek kaliteli hizmet talebinin de karşılanması amaçlanmaktadır. Kamu hizmetlerinde hizmet kalitesi ve memnuniyet, yeni etkinlik kriteri olarak da değerlendirilmekte ve bu alanda üretilecek politikalara veri sağlamaktadır. 1990'lı yıllardan başlayarak kamu yönetiminde yaşanan son gelişmeler altında, devletler toplumun beklentilerini karşılamak amacıyla çözümler üretilmesi yönünde bir yönetim yaklaşımı sergilemektedir. Toplumlarda gelişen hizmet kalite bilinci ile birlikte halkın devletten mükemmel hizmet alma talebi doğmuş, bu ise beraberinde hükümetlerce bu talebin yerine getirilmesi ve memnuniyetin sağlanması çabasını getirmiştir. Ancak günümüzde kamu hizmetlerinin sunumunda hizmet kalitesinin ve memnuniyetin sağlanması açısından sorunlar bulunmaktadır. Bu nedenle kamu hizmetlerinin sunumunda müşteri memnuniyetinin artırılabilmesi önem kazanmıştır.

Spor hizmetlerinin sunumunda kalite ve memnuniyet alanındaki çalışmalar da literatürde son yıllarda sıklıkla ele alınmaya başlanan konulardandır. Özel sektör tarafından spor hizmetlerinin sağlanmasında hizmet kalitesi ve memnuniyet alanındaki çalışmalar, son yıllarda bu sektörde yaşanan büyük rekabet nedeniyle oldukça önem kazanmıştır. Bu çalışmalara ait analiz sonuçları, işletmelere sektörde rekabet gücü sağlamakta, hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin bilinmesi, müşteri memnuniyetinin sağlanması için gerekli çalışmaların gerçekleştirilmesi gibi şirket politikalarına yön vermektedir. Günümüzde benzer şekilde kamu spor hizmetlerinde hizmetin sunumunda hizmet kalitesini-hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin tespit edilmesi ve

hizmetlerden yararlananların memnuniyeti için yapılan analizler üretilen politikalara destek olmaktadır. Yeni kamu yönetimi anlayışına göre kamuda görev yapan yöneticiler için hizmet kalitesi ve memnuniyet alanında yapılan ölçümler yönetim performansı açısından da sonuç doğurur niteliktedir.

Toplumun sağlık bilincinin son yıllarda hızla gelişmesi, devlet tarafından sağlanan spor hizmetlerinin sunumu kapsamında kalite olgusunu önemli hale getirmiştir. Halkın spora katılımının yönlendirilmesi ve sağlıklı yaşamı önceleyen spor politikaları ile birlikte kamu spor hizmetlerinin sunumunda kalite ve memnuniyetin sağlanması öne çıkmıştır. Son yıllarda kamu spor hizmetlerinin sunumunda hizmet kalite algısının ölçülmesi, bu hizmetlerin etkinliğinin değerlendirilmesinde önemli rol oynamakta, vatandaşlar tarafından talep edilen memnuniyetin derecesinin göstergesi olarak ele alınmaktadır. Kamu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi algısının ve kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi; kaliteyi etkileyen faktörlerin belirlenmesine, hizmetin iyileştirilmesine ve memnuniyet üzerindeki etkisinin analiz edilerek hizmet sunumunun optimize edilmesine yönelik önemli veriler sağlamaktadır. Bu veriler doğrultusunda geliştirilecek politikalar sayesinde, daha yüksek kalitede hizmet sunumu için vizyon oluşturulması, kamu spor hizmetlerinin sunumuna ilişkin sistemlerin yeniden yapılandırılması ve mevcut yapıların iyileştirilmesine yönelik stratejiler geliştirilebilmesi mümkün olabilecektir.

Bu çalışmada kamu hizmetlerinde hizmet kalite algısını 5 faktörlü ölçek yapısı ile hizmet kalitesinde kullanıcının doğrudan performans algısını temel alarak ölçmek amacıyla geliştirilmiş olan SERVPERF-Hizmet Kalite ölçeğinin kamu spor hizmetleri açısından uyarlanmış bir versiyonu kullanılmıştır. Bu ölçeğe göre kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını oluşturan 5 faktör, bu faktörleri oluşturan önermeler yoluyla hizmet kalitesine yönelik tutumun ölçülmesini hedeflemektedir. SERVPERF ölçeği ulusal ve uluslararası çok sayıda kamu hizmet kalitesi ölçümünde başarıyla kullanılmış bir ölçek olması ve bu çalışmada tasarlanan modele en uygun ölçme aracı olması nedeniyle tercih edilmiştir. Hizmet memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla, kamu spor hizmetleri alanında bulunan uluslararası çalışmalarda kullanılan ve özellikle hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin memnuniyet üzerindeki etkisi amacıyla tercih edilen tek faktöre sahip Hennig-Thurau memnuniyet ölçeği çalışmada tercih edilmiştir. Çalışmada önerilen modelde, kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını ölçmek

üzere SERVPERF ölçeğini oluşturan 5 faktörün hizmet kullanıcıları memnuniyeti üzerindeki etkisi belirlenen hipotezler aracılığı ile araştırılmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde kamu spor hizmetlerinin devletçe sunumunun gerekçeleri araştırılmış, devletin spor piyasalarındaki varlığı, kamu hizmeti sunması ve bu hizmetlerin sunulması amacıyla kamu spor harcamalarını gerçekleştirmesi bağlamında ve spor piyasalarında piyasa başarısızlıkları çerçevesinde ele alınmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde kamu spor hizmetleri ve kamu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi, kamu hizmetleri temelinde incelenmiştir. Kamu hizmetleri kavramı, kamu maliyesi açısından değerlendirmeye alınarak çalışmaya eklenmiştir. Kamu hizmet türlerinin türleri, özellikleri ve kamu hizmetlerinin sunum usulleri kamu spor hizmetlerinin kavramsal çerçevesinin belirlenmesi çalışmada seçilen analiz konusu açısından değerlendirilmiştir. Ampirik uygulamada bulunan hizmet kalitesi, hizmet kalitesi boyutları, kamu hizmet kalitesi kavramı ile kamu spor hizmetleri kapsamında hizmet kalitesi, hizmet kalite algısı ve memnuniyete yönelik yaklaşımlar, teorik çerçevenin oluşturulması açısından çalışmada incelenmiştir. Türkiye’de kamu spor hizmetlerinde idareler açısından hizmet sağlayıcılar, mevzuatlar uyarınca aktarılmıştır. Çalışmanın alan çalışmasının kamu spor hizmet sağlayıcısı idareler arasından tercih edilmiş olması nedeniyle kamusal hizmetin ülkemizdeki sunumuna bu bölümde yer verilmiştir.

Çalışmanın son bölümünde Denizli ili Gençlik ve Spor İl Müdürlüğünce hizmet verilen kamu spor tesislerini kullanan kullanıcılardan elde edilen veriler aracılığıyla kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin analizi ve bu faktörlerin memnuniyet üzerindeki etkisinin belirlenebilmesi amacıyla önerilen model test edilmiştir. Kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin tespit edilebilmesi için SERVPERF ölçeğinde bulunan 5 faktör ve memnuniyetin ölçülebilmesi amacıyla kullanılan Hennig-Thurau tek faktörlü memnuniyet ölçeği doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiş, ölçme aracının yapı geçerliliği ve güvenilirliği sınanarak geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmada yapılan tanımlayıcı istatistik analiz bulguları değerlendirildiğinde, çalışmaya katılan kamu spor tesisleri kullanıcılarının cinsiyet açısından yakın dağılım gösterdiği, bu tesislerden hizmet alanların çoğunlukla genç yaş gruplarında sıklık gösterdiği anlaşılmaktadır. Çalışmada kullanılan anket formu aracılığı ile elde edilen demografik bulgulara göre, kamu spor tesislerini kullananların büyük çoğunluğunun

öğrenci statüsü taşıdığı anlaşılmaktadır. Anket formunda incelenen gelir dağılımı aralıklarında ise dengeli bir dağılım görülmektedir. Kamu spor hizmetlerinden faydalanma ile ilgili bulgular incelendiğinde, katılımcıların %52,1'inin özel sektöre ait ücretli bir spor tesisi kullanmadığı görülmüştür. Kamu tarafından sunulan spor hizmetlerinden genel memnuniyet bulguları, bu çalışmaya katılanların %95,7 oranında bu hizmetlerden memnun olduğu sonucunu göstermektedir. Kamu spor hizmeti alan kullanıcıların bu deneyimlerinde sorun yaşamama oranı %92,6'dır. Araştırmaya katılanların %95,9'u kamu tarafından spor hizmeti sunulmasını gerekli olarak değerlendirmektedir. Bulgulara göre anketi cevaplayan kullanıcıların %97,5'i kamu tarafından spor hizmeti sunulmasını önemli bulmaktadır. Çalışmada kamu tarafından sunulan spor hizmetlerinin sunumunu etkin bulma oranı ise %85,3'tür. Tanımlayıcı istatistik analiz bulguları değerlendirildiğinde, çalışmaya katılan kamu spor tesisleri kullanıcılarının özel sektör tarafından sunulan hizmet deneyimlerinin kamu spor tesisleri deneyimlerine yakın olduğu, kamu spor hizmetlerini etkin bulduğu, bu hizmetlerin gerekli ve önemli olarak algıladığı, hizmetlerden yüksek oranda memnuniyet duyduğu, hizmet almaları sırasında sorun yaşama deneyimlerinin oldukça düşük olduğu görülmüştür.

Çalışmada kamu spor tesisleri kullanıcılarının kamu spor hizmetlerine yönelik kalite algıları ile memnuniyet ölçümlerine ait ortalama skorları incelenmiştir. Analizde yer alan SERVPERF ölçeğine ait ortalama 3,646, Hennig-Thurau Memnuniyet ölçeğine ait ortalama skoru ise 4,048 olarak bulunmuştur. Çalışmada ek olarak SERVPERF ölçeğini oluşturan 5 alt boyuta ait skorlar da analiz edilmiş; bulgular, tüm boyutlara ait ortalama değerlerinin yüksek olduğunu, boyutlar arasında en yüksek skorun ise 4,164 ile güvenilirlik ve 4,011 skoru ile güvence boyutlarına ait olduğunu göstermiştir. Çalışmada kamu spor tesislerini kullanarak hizmet alan kullanıcılar güvenilirlik ve güvence faktörleri açısından yüksek kalite algısına sahiptir. Bulgulara göre her iki ölçekte de ortalama skorlarının yüksek olması, kamu spor tesislerini kullanarak spor hizmeti alan kullanıcıların bu hizmetlere yönelik kalite algılarının ve bu hizmetlerden memnuniyetlerinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Çalışmada kullanılan ölçeklere uygulanan yapı geçerlilik analizi olan doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre, her iki ölçekte belirlenmiş boyutlar ve bu boyutlara ait ifade dağılımları ölçeklerin orijinali ile uyumludur. Bulgulara göre, bu çalışmada

kullanılan model bir bütün olarak uyumlu bulunmuştur; araştırmada kullanılan veriler modelle kabul edilebilir düzeyde uyumludur.

Çalışmada SERVPERF ölçeği- Hennig-Thurau memnuniyet ölçeği ve SERVPERF ölçeğine ait 5 alt boyutun birbirleri ve memnuniyet ölçeği tek boyutu arasında yer alan ilişkilerin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilen korelasyon analizi bulgularına göre; SERVPERF ölçeğine ait tüm alt boyut değişkenleri ile memnuniyet ölçeği değişkenleri arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlara göre SERVPERF ölçeği fiziksel unsurlar, güvenilirlik ve güvence alt boyutları ile memnuniyet arasında bulunan pozitif güçlü korelasyon değerleri nedeniyle, bu boyutlara ait algı ne denli iyiye memnuniyete ait algı da o düzeyde iyi olmaktadır. SERVPERF ölçeği alt boyutlarına ait değişkenler arasında gerçekleştirilen korelasyon analizi bulguları, fiziksel unsurlar-güvenilirlik; güvenilirlik-güvence; yanıt verebilirlik-empati ve fiziksel unsurlar-güvence boyutları arasında bulunan pozitif yönlü güçlü korelasyon nedeniyle, bu hizmet kalitesi alt boyutlarına ait algı ne kadar yüksekse diğer boyutlara ait algının da o düzeyde yüksek olduğunu göstermiştir. Bulgulara göre hizmet kalite alt boyutları arasında en güçlü korelasyon güvenilirlik-güvence boyutları ile fiziksel unsurlar-güvenilirlik boyutları arasında tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre çalışmada incelenen hizmet kalite alt boyutlarından güvenilirlik boyutuna ait iyi algı ne kadar yüksekse, güvence boyutuna ait algı da o kadar yüksek olmaktadır. Benzer şekilde fiziksel unsurlar boyutuna ait algının iyi olması durumunda güvenilirlik boyutu da iyi olarak algılanmaktadır. Çalışmada tespit edilen korelasyon analizi bulgularına göre, fiziksel unsurlar, güvence ve güvenilirlik boyutlarına ait değişkenler ile memnuniyet değişkenleri arasında pozitif yönlü-güçlü korelasyon düzeyi; yanıt verebilirlik ile empati alt boyutlarına ait değişkenler ile memnuniyet değişkenleri arasında ise negatif yönlü-zayıf korelasyon düzeyi bulunmaktadır. Bu sonuçlara göre fiziksel unsurlar, güvenilirlik ve güvence boyutlarına ait algı ne kadar iyiye memnuniyetin de o düzeyde iyi olacağı anlaşılmaktadır. Yanıt verebilirlik ve empati boyutlarına ait kullanıcı algısının düzeyi memnuniyet düzeyinde anlamlı ancak ters yönlü daha düşük düzeyde bir algı değişimine neden olmaktadır. Analiz bulguları, SERVPERF ölçeği ile Hennig-Thurau memnuniyet ölçeği arasında da pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir korelasyon değeri olduğunu göstermektedir. Bu bulguya göre kamu spor hizmetlerinde hizmet kalitesinde algı ne kadar yüksekse memnuniyet üzerinde de pozitif yönlü ve orta düzeyde bir algı olduğu anlaşılmaktadır. Çalışmada elde edilen korelasyon analiz bulguları literatür ile uyumludur ve kamu spor

hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin birbirleri ve memnuniyet değişkenleri arasında bulunan anlamlı korelasyon ve SERVPERF ölçeği ile Hennig-Thurau memnuniyet ölçeği arasında bulunan pozitif yönlü korelasyon bulgusunu desteklemektedir.

Çalışmada önerilen modele ait hipotezlerin regresyon analizi ile, kullanıcı memnuniyeti bağımlı değişkeninin; kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörler olan fiziksel unsurlar, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati faktörleri bağımsız değişkenleri tarafından ne ölçüde açıklanabildiği incelenmiştir. Araştırma modeline göre kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısında meydana gelen değişikliğin memnuniyet düzeyi üzerindeki etkisi de incelenmiştir. Analiz bulguları, araştırma modeline göre kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısında meydana gelen artışın bu hizmetlerden yararlananların memnuniyet düzeyi üzerinde anlamlı ölçüde artışa neden olduğunu göstermiştir.

Araştırmada sınanan hipotezlerin sonuçlarına göre kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerden fiziksel unsurlar, güvenilirlik ve güvence boyutlarının kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahip olduğu kabul edilmiştir. Yanıt verebilirlik boyutunun boyutlarının kamu spor hizmetlerinden duyulan memnuniyet üzerinde negatif yönlü ve empati boyutunun pozitif yönlü bir etkisi olmasına rağmen analiz sonuçlarına göre anlamsız olarak tespit edilmiştir; bu nedenle bu iki hipotez reddedilmiştir. Hipotez testleri sonucunda ulaşılan bulgular literatür sonuçları ile eşleşmekte ve çalışma sonuçlarını desteklemektedir.

Elde edilen bulgulara göre fiziksel unsurlar boyutu bağımsız değişkeninde meydana gelen 1 birimlik artış memnuniyet bağımlı değişkeninde %26, 6 birimlik artışa neden olmaktadır. Fiziksel unsurlar boyutu, genel olarak hizmet alınan tesislerin fiziksel görünümünü, ekipmanları, personellerin ve iletişim için kullanılan materyallerin görünümünü ifade etmektedir; bu nedenle kamu spor hizmetlerinin sunumunda hizmet kalite algısını oluşturan fiziksel unsurlar faktöründe yapılacak iyileştirmeler memnuniyet üzerinde pozitif yönlü anlamlı değişime neden olabilecektir. Tesislerin modernizasyonu, spor ekipmanlarında yapılacak yenileme ve iyileştirmelerin kamu spor hizmetlerinin sunumunda hizmet kalite algısını olumlu yönde etkilemesi ve bu durumun da kullanıcı memnuniyetinde artışa neden olması söz konusudur. Memnuniyet bağımlı değişkenine en fazla katkıda bulunan bağımsız değişken %32,5 ile güvence boyutu bağımsız

değişkenidir. Güvence boyutu, kamu sporu hizmetlerinde hizmet veren tesis çalışanlarının bu alandaki bilgisini, nezaketini, güven verme ve kullanıcılar üzerinde inanç uyandırmaya yönelik yeteneklerini ifade etmektedir. Hizmetin sunulmasında güvence boyutunu oluşturan tutumların hizmetten duyulan memnuniyet üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Kamu spor tesisi kullanıcılarının çalışanlara güveni, tesis görevlileri ile yaptıkları işlemlerde kendilerini ne ölçüde güvende hissettikleri, tesis çalışanlarının nezaketleri ve işlerini iyi yapabilmeleri için aldıkları yeterli kurum desteğinin kullanıcıların memnuniyet dereceleri üzerinde etkisi bulunmaktadır. Güvenilirlik boyutunda meydana gelen 1 birimlik artışın memnuniyet bağımlı değişkeninde neden olduğu birim artış %30, 7'dir. Güvenilirlik boyutu, kamu spor hizmetlerinde spor tesisi görevlilerinin kullanıcılara söz verilen hizmetlerin güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirme yeteneğini temsil etmektedir. Kamu spor tesislerini kullanarak bu alanda hizmet alan kullanıcıların güvenilirlik boyutuna yönelik algılarının hizmetten duydukları memnuniyet üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisi tespit edilmiştir. Kamu spor tesislerinde sunulan spor hizmetlerinin zamanında gerçekleştirilmesinin, kullanıcı sorunlarına karşı olumlu ve güven verici yaklaşımların, tesislerin güvenilirliğinin, hizmetin vaat edildiği şekilde yerine getirilmesinin ve kullanıcı kayıtlarının hatasız olarak yapılmasının sağlanması ile memnuniyet üzerinde pozitif yönlü bir etkiye neden olacağı anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak araştırma bulgularına göre, kamu spor hizmetlerinde spor tesislerini kullanarak hizmet alan kullanıcıların hizmet kalite algısının memnuniyeti etkilediği desteklenmektedir. Alanda yer alan çalışmalar ve literatüre göre hizmet kalitesinin memnuniyet üzerinde etkisinin olduğu kabul edilmektedir.

Çalışma bulgularına göre, kamu spor hizmetlerinde SERVPERF Ölçeği boyutlarından fiziksel unsurlar, güvenilirlik ve güvence boyutları ile memnuniyet değişkenleri arasında pozitif yönlü ve güçlü korelasyon olduğu gözlenmiştir. Bulgular, kullanıcıların sunulan kamu spor hizmetlerinde bu boyutlara ait algıları ne kadar iyiye memnuniyetin de o derece iyi olacağını göstermektedir. Fiziksel unsurlar boyutunda fiziksel tesislere ve ekipman, personel ve iletişim materyallerinin görünümü ifade edilmektedir. Bu alanlarda gerçekleştirilecek iyileştirmeler, kullanıcıların memnuniyet değişkenleri üzerinde pozitif ve güçlü yönde değişime neden olabilir. Benzer şekilde güvenilirlik boyutunda ifade edilen söz verilen hizmetin güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirilmesi konusunda yapılacak iyileştirmeler ile kullanıcı memnuniyeti arasında

pozitif yönlü ve güçlü bir korelasyon bulunmaktadır. Güvence boyutunda yer alan çalışanların bilgisi, nezaketi, güven ve inanç uyandırma yeteneklerinde kullanıcılara yönelik olumlu değişiklikler ile kullanıcıların memnuniyeti arasında da pozitif yönlü ve güçlü bir korelasyon bulunmuştur. Bulgulara göre, bu boyutlara yönelik iyileştirmelerin sağlanması, kullanıcı memnuniyetine ulaşılması açısından önerilebilir.

Bulgulara göre algılanan hizmet kalitesi ile memnuniyet değişkenleri arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde, anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Korelasyon analizi sonuçlarına göre kamu spor hizmetlerinin sunumunda hizmet kalitesinde algılanan bir artış memnuniyette pozitif yönlü ve orta düzeyde değişime neden olmaktadır. Bu sonuca göre hizmet kalitesinde gerçekleştirilecek iyileştirmeler ve kalite artışının sağlanması ile kullanıcı memnuniyeti üzerinde pozitif yönlü ve orta şiddette değişime neden olabilir, bu nedenle kamu spor hizmetlerinde hizmet kalitesinde bu yönde bir yaklaşım sergilenmesi önerilebilecektir.

Bu çalışmada araştırmanın sadece Denizli ili genelinde bulunan ve Gençlik ve Spor İl Müdürlüğüne bağlı tesisleri kullanan kullanıcılardan elde edilen verilerin kullanılmış olması, örnekleme yöntemi olarak çalışmanın sonuçlarının evrene genellenebilirliği açısından eleştirilen bir yöntem olan olasılıksız örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yönteminin kullanılmış olması yönünde sınırlılıkları bulunmaktadır. Araştırma sonuçlarının; araştırma evreninin daha geniş bir çevre ile uygulanması ve örnekleme yönteminin bulguların genellenebilirliği açısından değerlendirilmesi ile farklılık göstermesi olasılığı bulunmaktadır. Araştırmada önerilen modelin ve tercih edilen ölçeklerin benzer çalışmalarda uygulanması ile bu çalışmalara ait bulguların araştırma bulguları ile değerlendirilmesi mümkün olabilecektir.

Çalışmada verilerin Denizli ili ile sınırlı olarak elde edilmesi, ulaşılan bulguların bu ile ait sosyo-ekonomik ve demografik özellikler tarafından etkilenmiş olabileceği sonucunu meydana getirmektedir. Ek olarak örnekleme de yer alan birimlerin çeşitlendirilmesi ve genellenebilirliği açısından ele alınması ile benzer şekilde çalışma bulgularında farklılıklar oluşabilmesi mümkündür. Çalışmanın bu faktörler göz önüne alınarak coğrafi bölge açısından genişletilmesi ve örneklemin evrene dair veri üretebileceği şekilde ileri araştırmalara konu olarak alınması gelişmeye açık yönleri olarak değerlendirilebilir. Çalışmada önerilen modele memnuniyet değişkenine ek olarak sadakat değişkeni eklenerek çalışmanın içeriği genişletilebilir. Çalışmanın kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin ve memnuniyet üzerindeki

etkisinin analiz edilmesinde kullanılan model ve yöntemler, farklı ülkeler ile gerçekleştirilebilecek işbirliği sonucunda kamu spor hizmetlerinde hizmet kalite algısını etkileyen faktörler ve memnuniyet üzerindeki etkisinin hizmet sunumunda etkinlik ölçümleri açısından karşılaştırılması mümkün olabilecektir.

Çalışmada ele alınan örneklemin sınırlılığına rağmen, kullanıcıların hizmet kalitesi ile ilgili algılarının, fiziksel unsurlar, güvenilirlik ve güvence faktörlerinin bu hizmetlerden faydalanma sonucunda deneyimledikleri memnuniyet üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü etkiye sahip olduğu görülmüştür. Bu sonuç, kamu spor hizmetlerinde kamu spor tesislerini kullanarak hizmet alan kullanıcılarda hizmet kalitesiyle ilgili memnuniyetlerinin hizmet performansı ile ilişkili olabileceğine dair veri oluşturmaktadır. SERVPERF ölçeği, hizmet kalite performansını hizmet kalite algısı ölçütü ile analiz eden bir yapıdadır. Kamu hizmetlerinde hizmet kalitesi ve memnuniyet ölçümleri, hizmet etkinliğinin nesnel boyutlarda ölçümü ve performans göstergesi olarak değerlendirilmesinde veri olarak kullanılmaktadır. Bu alanda ülkemizde yapılacak ileri araştırmalar ile birlikte, kamu spor tesisleri kullanıcılarının hizmet kalitesi ölçümlerinin ve vatandaş değerlendirmelerinin, performans izleme sistemlerinde yaygın kullanımı olan çıktı ve etkinlik göstergeleri ile birlikte değerlendirmeye alınarak bir sonuç göstergesi olarak (Swindell ve Kelly, 2000: 33) kamu spor hizmetlerinin sunumunda da kullanılabilmesi mümkündür. Günümüzde kamu hizmetlerinde hizmet kalitesi ölçümleri, performans değerlendirme kriterleri arasında yer almakta ve kullanılmaktadır. Uluslararası literatürde kamu spor hizmetlerinde kalite ölçümleri gün geçtikçe daha fazla önem kazanmaktadır. Günümüz ekonomilerinde ve ülkemizde kamu spor harcamalarının bütçe payı artış eğilimindedir. Bu nedenle kamu spor harcamalarının etkinliğinin ve kamu spor hizmetlerinin performans verilerinin değerlendirilmesi, spor piyasalarında etkinliğin sağlanması ve refahın artırılması politikalarını destekleyebilecektir.

Çalışmanın sonuçları bağlamında incelenen bölgede kamu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi algısı ile spor tesislerini kullanarak hizmetlerden faydalanan bireylerin memnuniyeti arasında pozitif korelasyon olduğu gözlenmiştir. Kamu spor hizmetleri hizmet kalite algısı ile kullanıcı memnuniyeti ilişkisine dair ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde, bu sonuçların daha geniş çerçevede de desteklendiği görülmektedir. Kamu hizmetlerinde sunulan hizmetlerin kalitesi ve hizmetin etkin sunumu, toplumsal refahı doğrudan etkilemektedir (Taraktaş vd.,2018: 42). Kamu spor hizmetlerinin bu

perspektifle etkin sunumunda oluşturulabilecek politikalar açısından çalışma sonuçları değerlendirildiğinde;

-Kamu spor tesisleri aracılığıyla sunulan hizmetlerden memnuniyetin arttırılabilmesi ve hizmetin etkin sunumu amacıyla, hizmet kalite algısını etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi ve politikalaştırılması,

-Çalışmada memnuniyet üzerinde etkisi tespit edilen fiziksel unsurlar boyutunda yer alan, hizmetlerin sunumunda kullanılan ekipmanların bölgesel olarak durum tespitinin gerçekleştirilmesi ve iyileştirme planlamasının değerlendirilmesi,

- Çalışmada memnuniyet üzerinde etkisi tespit edilen güvenilirlik boyutunda kullanıcılara vaat edilen hizmetlerin güvenilir ve doğru olarak gerçekleştirilebilmesi; kamu spor hizmetlerinde görev alanların bilgi ve nezaketleri ile kullanıcılar üzerinde uyandırdıkları güven ve inanç sağlama düzeylerinin arttırılması amacıyla hizmet içi eğitimlerinin gerçekleştirilmesi,

-Kamu spor tesisleri aracılığıyla sunulan spor hizmetleri ile ilgili vatandaşlara bilgilendirmelerin yapılabilmesi ve bu hizmetlere ulaşılabilirliğin sağlanabilmesi amacıyla kamu spor tesislerinin erişilebilir hizmet bilgilerinin üretilmesi,

-Sporun bireylere ve topluma sağladığı pozitif dışsallıklar nedeniyle, kamu spor hizmetlerinin sporun tabana yayılması amacını desteklemesi için kamu spor harcamalarının ve Spordan sorumlu devlet bakanlığı bütçelerinin arttırılması,

-Özellikle eğitim çağındaki bireylerin kamu spor hizmetlerine olan talebinin karşılanması ve spora genç nüfusun katılımı ile toplum düzeyinde eğitim alanında (akademik başarı artışı, spor aracılığı ile öz disiplin vb. niteliklerin sağlanması, eğitime katılma ve eğitim performansında genel iyileşme...) sağlanan pozitif dışsallıklar aracılığı ile eğitim alanında başarının arttırılması (Stevenson, 2010: 284) ve bu kapsamda spor hizmetleri aracılığı ile sürdürülebilir kalkınmanın sağlanabilmesi (Sanchez vd., 2025: 1) için politikalar üretilmesi önerilebilir.

KAYNAKLAR

- Adam, E. E. (1979). "Quality and Productivity in Delivering and Administering Public Services". *Public Productivity Review*, 3(4), 26–40.
- Adams, H. C. (1985). "The Theory of Public Expenditure", *American Economic Association*, 10(3), 87-95.
- Afacan, E., Göral, M. ve Çobanoğlu, G. (2016). "Spor ve Felsefe İlişkisi", *CBÜ Bed. Eğt. Spor Bil. Dergisi*, 11(1), 46-54.
- Afthinos, Y., Theodorakis, N. ve Howat, G. (2018). "How Do Perceptions Of Other Customers Affect Satisfaction And Loyalty in Public Aquatic Centres?", *Managing Sport and Leisure*, 1-14.
- Andreff, W. ve Szymanski, S. (ed), (2006). *Handbook on the Economics of Sport*, Edward Elgar Publishing Inc., Massachussets.
- Akalın, G. (2016). *Kamu Ekonomisi*, Orion Yayını, Ankara.
- Akdere, M., Top, M. ve Tekingündüz, S. (2018). "Examining Patient Perceptions Of Service Quality in Turkish Hospitals: The SERVPERF Model", *Total Quality Management and Business Excellence*, 2018, 1-11.
- Akerlof, G. A. (1970). "The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism", *The Quartely Journal of Economics*, 84(3), 488-500. <https://doi.org/10.2307/1879431>.
- Akşit Aşık, N. (2018). "Algılanan Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Termal Otellerde Bir Araştırma", *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt: 9, Sayı: 47, 1161-1168.
- Aktan C. C., (2006). *Kamu Mali Yönetiminde Stratejik Planlama ve Performans Esaslı Bütçeleme*, Seçkin Yayınları, Ankara.
- Akyılmaz, B., Sezginer, M. ve Kaya, C. (2019). *İİBF-SBF-MYO'lar için Türk İdare Hukuku*, Savaş Yayınevi, Ankara.
- Akyılmaz, B., Sezginer, M. ve Kaya, C. (2024). *Türk İdare Hukuku*, 18. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Alguacil, M., Pomar, J. N., Calabuig, F., Escamilla-Fajardo, P. ve Staskeviciute-Butiene, I. (2021). "Creation Of A Brand Model Through SEM To Predict Users' Loyalty And

- Recommendations Regarding A Public Sports Service”, *Heliyon*, Volume 7, Issue 6, DOI: 10.1016/j.heliyon.2021.e07163, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.06.2023.
- Altın, A. (2013). “Kamu Hizmeti Anlayışında Değişim” *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 2, 101-118.
- Arslan, E., (2014). “Bütçe Politikalarının Spor Alanında Sunulan Hizmetler Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi ve Değerlendirilmesi”, *Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, Cilt: 3, Yıl: 3, Sayı: 5, 111-131.
- Atalı, L. (2020). *Belediyeler İçin Spor Hizmetleri Rehberi*, Cumhurbaşkanlığı Yerel Yönetim Politikaları Kurulu, T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı, Kent Araştırmaları Enstitüsü, İdealKent Yayınları.
- Arslan, M. O., (ed). (2020). *Kamu Ekonomisi*, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir.
- Aydın, M. A. (2024). "Katı Atıkların Toplanması, Bertarafı veya Değerlendirilmesi Konulu İmtiyaz Sözleşmeleri", *Türkiye Barolar Birliği Dergisi (TBB Dergisi)*, 170, 95-136.
- Baltacı, A., (2018). “Nitel Araştırmalarda Örneklem Yöntemleri ve Örnek Hacmi Sorunsalı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme”, *BEÜ SBE Dergisi*, Sayı: 7(1), 231-274.
- Banerjee, A. (2011). Role Of Government in Promoting Sports in India: A Critical Evaluation, <https://thesportdigest.com/2011/08/806/>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 29.04.2025.
- Barr, N. (1998). *The Economics of the Welfare State*, Stanford University Press, Stanford, California.
- Bator, F. M. (1958). “The Anatomy of Market Failure”, *The Quarterly Journal of Economics*, Vol. 72, No. 3 (Aug., 1958), 351-379.
- Baştürk, S. (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Vize Yayıncılık, Ankara.
- Bilici, N. (2018). *Kamu Maliyesi*, Savaş Yayınları, Ankara.
- Bindeşen, Z. V. ve Bindeşen, M. A. (2020). “İnsan, spor ve felsefe (Spor Felsefesine Bir Giriş)”, *Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 22(4), 1-10.
- Bonett, D. G. ve Wright, T. A. (2015). “Cronbach’s Alpha Reliability: Interval Estimation, Hypothesis Testing, and Sample Size Planning”, *Journal of Organizational Behavior*, 36, 3-15.

- Bourg, J.-F. ve Gougnet, J.-J. (2005). *Économie du Sport*, Éditions, La Découverte, Paris.
- Bourg, J.-F. ve Gougnet, J.-J. (2023). *Socio-economics of Sport – A Critical Analysis*. Université de Limoges, <https://doi.org/10.25965/ebooks.521>.
- Bosscher, V. D., Shibli, S. ve Weber, A.Ch. (2019). “Is Prioritisation Of Funding in Elite Sport Effective? An Analysis Of The Investment Strategies in 16 Countries”, *European Sport Management Quarterly*, Sayı: 19:2, 221-243, DOI: 10.1080/16184742.2018.1505926 https://www.researchgate.net/publication/327407683_Is_prioritisation_of_funding_in_elite_sport_effective_An_analysis_of_the_investment_strategies_in_16_countries, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 20.05.2022.
- Boyne, G. A. (2003). “Sources of Public Service Improvement: A Critical Review and Research Agenda”, *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*, 13(3), 367–394.
- Brady, M. K. ve Robertson, C.J. (2001). “Searching for a Consensus on the Antecedent Role of Service Quality and Satisfaction: An Exploratory Cross-National Study”, *Journal of Business Research*, 51, 53-60.
- Brown, P. ve Smith, R. (2019). “Improving Service Delivery in Public Sports Facilities: Challenges And Solutions”, *Journal of Public Administration*, 22(3), 95-112.
- Buchanan, J. M. (1999). *The Demand and Supply of Public Goods*, Liberty Fund, Indianapolis.
- Bujang M. A., Omar E. D. ve Baharum N. A. (2018). “A Review on Sample Size Determination for Cronbach's Alpha Test: A Simple Guide for Researchers”, *Malays J Med Sci*, Nov; 25(6), 85-99.
- Büyüköztürk, Ş., Çokluk, Ö ve Köklü, N. (2018). *Sosyal Bilimler için İstatistik*, Pegem Akademi, Ankara.
- Calabuig, F., Urdangarin, M., Mundina, J. J., ve Crespo, J. (2008). “Effect Of Service Quality And Perceived Value On Satisfaction: An Exploratory Study Of Basketball Spectators.” *In H. Preuss & K. Gemeinder (Eds.), 16 th EASM Conference, Management at the Heart of Sports- Book of Abstracts*. 243-245.
- Coakley, J. ve Pike, E. (1997). *Sport in Society: Issues And Controversies*, McGraw Hill, Boston.

- Coalter, F. (2007). *A Wider Social Role For Sport: Who's Keeping The Score*, Routledge, New York.
- Cronbach J. L. (1951). "Coefficient Alpha And The Internal Structure Of Tests", *Psychometrika*, Vol. 16, September 1951, No. 3, 297.
- Cronin, J. J. ve Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56 (July 1992), 55-68.
- Cronin, J. J. ve Taylor, S. A. (1994), "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality." *Journal of Marketing*, vol. 58, no. 1, 125-31, <https://doi.org/10.2307/1252256>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.06.2023.
- Cronin, J. J., Brady, M. K. ve Hult, G. T. M. (2000). "Assessing The Effects Of Quality, Value, And Customer Satisfaction On Consumer Behavioral Intentions in Service Environments", *Journal of Retailing*, Volume 76, Issue 2, Summer 2000, 193-218.
- Çağlayan, N. (ed.), (2013). *Spor Ekonomisi*, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir.
- Çal, S. (2009). *Kamu Hizmeti Kavramı Üzerine Kimi Düşünceler*. Prof. Dr. Hüseyin Hatemi'ye Armağan, Vedat Yayıncılık, İstanbul.
- Çapar, S., Demir, R. ve Yıldırım, Ş. (2015). "Kamu Hizmet Sunumunda İdarecilerin İşlevi", *Türk İdare Dergisi*, Aralık, 361-399.
- Çapık, C. (2014). "Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışmalarında Doğrulamalı Faktör Analizinin Kullanımı", *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 17:3, 196-205.
- Çavuşoğlu, B. (ed) (2019). *Spor Yönetiminde Temel Alanlar*, Nobel Yayınları, Ankara.
- Çelik, H. E. ve Yılmaz, V. (2012). *Yapısal Eşitlik Modellemesi ve Lisrel*, Lisrel Çalışma Notları, https://www.academia.edu/1748863/LISREL_%C3%87al%C4%B1%C5%9Fma_Notlar%C4%B1, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 06.05.2025.
- Charness, G. ve Gneezy, U. (2009). "Incentives to Exercise", *Econometrica*, Volume 77, Issue 3, 909-931.
- Çimen, Z. (2003). "Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Standartları", *İ.Ü. Spor Bilimleri Dergisi*, 2003-11;3 (ÖS), 13-17

- Çimen, Z., Sarol, H., Gürbüz, B. ve Öncü, E. (2016). “A Scale for Measuring Loyalty in Sport Services: A Reliability and Validity Study”, *Niğde University Journal of Physical Education And Sport Sciences*, Vol 10, Issue 3, 395-404, <https://web.archive.org/web/20180413111537/http://dergi.nigde.edu.tr/index.php/besyodergi/article/viewFile/1333/926> , Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.06.2023.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik*, Pegem Akademi, Ankara.
- Dallmeyer, S., Wicker, P. ve Breuer C. (2018). “The Relationship Between Sport-Related Government Spending And Sport And Exercise Participation: The Role Of Funding Size, Period, And Consistency”, *International Journal of Health Promotion and Education*, Volume 56, 237-247, DOI: 10.1080/14635240.2018.1452623.
- Dallmeyer, S., Wicker, P. ve Breuer C .(2017). “Public Expenditure and Sport Participation: An Examination of Direct, Spillover, and Substitution Effects”, *International Journal of Sport Finance*, Vol. 12, Iss. 3, (Aug 2017), 244-264.
- Dell’Olio, L., Ibeas, A., Oña, J ve Oña, R. (2018). *Public Transportation Quality of Service Factors, Models, and Applications*, Elsevier Publishing, Elsevier.
- Devecioğlu, S. (2005) “Türkiye’de Spor Sektörü Stratejilerinin Geliştirilmesi”, *Verimlilik Dergisi*, Sayı: 2005/ 2, 117-134.
- Dietl, H., Lang, M. ve Nesseler, C. (2017). “The Effect of Government Subsidies in Professional Team Sports Leagues”, *International Journal of Sport Finance*, 12(1): 49-64.
- Diril, E. ve Ulusoy H. (2020). *Spor Yönetimi ve Organizasyonu*, T.C. Millî Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Downward, P., Dawson, A. ve Dejonghe, T. (2009). *Sports Economics Theory, Evidence and Policy*, Elsevier Ltd., Oxford Publishing, Oxford.
- Dufour, J-M. (2008). “Market Failure, Inequality and Redistribution”, *Ethics and Economics*, 6 (1), 1-9.
- Durell, L. (2013). The Role Of Sport In Nation Building, <https://prezi.com/npnlz9vtocg6/the-role-of-sport-in-nation-building/>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 29.04.2025.

- Duverger, M. (1978). *Finances Publiques*, Presses Universitaires de France, Paris.
- Eime R. M., Young, J. A., Harvey, J. T., Charity, M. J. ve Payne, W. R. (2013). “A Systematic Review Of The Psychological And Social Benefits Of Participation in Sport For Children And Adolescents: Informing Development Of A Conceptual Model Of Health Through Sport”, *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 2013, 10:98, 1-21.
- Eker, A. (1999). *Kamu Maliyesi*, Anadolu Matbaacılık Yayınları, İzmir.
- Ekin, A., Kızılkaya, K. ve Buyrukoğlu, E. (2024). “Yerel Yönetimler Temelinde Spor Hizmet Kalitesinin Araştırılması”, *Avrasya Eğitim ve Sosyal Bilimler Bildirileri*, 36, 39–49.
- Ercan, İ. ve Kan, İ. (2004). “Ölçeklerde Güvenirlilik ve Geçerlik”, *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30 (3), 211-216.
- Ergen, E. (2022). “Kamu Harcamalarının İnsani Gelişme Üzerindeki Etkisinin Westerlund (2005) Panel Eşbütünleşme Testi İle Analizi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, Cilt: 13, Sayı: 35, 794-809.
- Erkorkmaz, Ü., Etikan, İ., Demir, O., Özdamar, K. Ve Sanisoğlu, S. Y. (2013). “Doğrulamalı Faktör Analizi ve Uyum İndeksleri”, *Türkiye Klinikleri J Med Sci*, 2013; 33(1): 210-223.
- Eun, H., ve Lee, J. (2012). “The Impact of Service Quality of Public Sports Facilities on Citizens' Satisfaction, Image, and Word-of-Mouth Intention”. *The Sport Journal*, 15, 1-17.
- Fabrigar L. R., MacCallum R. C., Wegener D. T. ve Strahan E. J. (1999). “Evaluating The Use Of Exploratory Factor Analysis İn Psychological Research”. *Psychological Methods*, 4(3), 272–299.
- Falay, N. vd. (ed.), Şahin, M., Kesik, A. (2006). *Kamu Maliyesine Yeni Bakış*, Seçkin Yayınları, Ankara.
- Falloul, M. E. M. (2016). *Sports Economics and Management*, Lambert Academic Publishing, Saarbrücken, Germany.
- Fesanghari, E., Goodarzi, M., Sajjadi, N. ve Ghahfarrokhi, A. (2015). “An Assessment of Service Quality of Private and Public Sport Clubs with SERVQUAL

- Model”, *Sport Physiology & Management Investigations*, 7(2), 9-22, https://www.sportrc.ir/article_66457.html?lang=en, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.06.2023.
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (4th Ed.), SAGE Publications, California.
- Frederick, S., Loewenstein, G., ve O'Donoghue, T. (2002). “Time Discounting And Time Preference: A Critical Review”, *Journal of Economic Literature*, 40(2), 351–401.
- Frinaldi, A. ve Embi, M.A. (2015). “Influence of Public Service Quality in Citizen Satisfaction (Study in Private Hospital Y in Padang, West Sumatra Province)”, *Jurnal Studi Pemerintahan*, 102-114.
- Gálvez-Ruiz, P., Conde-Pascual, E. ve Estrella-Andrade, A. (2021), “ Testing Factorial Invariance Of The Questionnaire Of Evaluation Of The Quality Perceived in Sports Services in Spanish, Ecuadorian And Colombian Users”. *Curr Psychol* 40, 1249–1256.
- Garcia-Unanue, J., Felipe, J.L., Gallardo, L.; Majano, C. ve Perez-Lopez, G. (2021), “Decentralisation and Efficiency in Municipal Sports Services: Expenditure vs. Cost”, *Sustainability* 2021, 1-13, <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/4/2260> Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.05.2021.
- Garip, S. (2023). “Sosyal Bilimlerde Nicel Araştırma Geleneği Üzerine Kuramsal Bir İnceleme”, *Uluslararası Sosyal Alan Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 12, Sayı:1, 1-19.
- George, D. ve Mallery, P. (2016). *IBM SPSS Statistics 23 Step By Step: A Simple Guide And Reference*, Routledge.
- Gencel, U. (2001). “Yüksek Öğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 3, Sayı:3, 164-218.
- Glaser, M. A. ve Bardo, W. J. (1994). “A Five-Stage Approach for Improved Use of Citizen Surveys in Public Investment Decisions”, *State and Local Government Review*, 26(3), 161–72.
- Golzar, J., Noor, S. ve Tajik, O. (2022). “Convenience Sampling”, *IJELS*, 1 (2), 72-77.

- Gou, W. (2024). "Study on the Interaction Between Changes in the Quality of Public Sports Services and Multi-Regulation", *International Journal of Social Sciences and Public Administration*, Volume 4, Number 2, 105-110. <https://doi.org/10.62051/ijsspa.v4n2.14>.
- Gratton, C. ve Taylor, P. (2000). *Economics of Sport and Recreation*, Spon Press, New Fetter Lane, Londra.
- Gratton, C. ve Taylor, P. (2001). *The Economics Of Sport And Recreation: An Economic Analysis* (2nd Ed.), Taylor and Francis, Londra.
- Gravetter, F. J., ve Wallnau, L. B. (2014). *Essentials Of Statistics For The Behavioral Sciences* (8th Ed.), Wadsworth, Cengage Learning, California.
- Greene, D., Beard, N., Clegg, T., ve Weight, E. (2023). "The Visible Body And The Invisible Organization: Information Asymmetry And College Athletics Data". *Big Data & Society*, 10(1), 1-12, <https://doi.org/10.1177/20539517231179197>.
- Greenwell, C., Fink, J. S. ve Pastore, D. L. (2002). "Assessing the Influence of the Physical Sports Facility on Customer Satisfaction within the Context of the Service Experience", November 2002, *Sport Management Review*, 5(2):129-148.
- Groot, L. (2008). *The Contest for Olympic Success as a Public Good*, Discussion Paper Series, November 2008, Utrecht School of Economics, Utrecht University.
- Gökçe, B. (1988). *Toplumsal Bilimlerde Araştırma*, Savaş Yayınları, Ankara.
- Gözler, K. ve Kaplan, G. (2018). *İdare Hukuku Dersleri*, Ekin Yayınları, Bursa.
- Gözübüyük A. Ş. (2001). *Türkiye'nin Yönetim Yapısı*, Turhan Kitabevi, Ankara.
- Guo, X., Hu, A., Dai, J., Chen, D., Zou, W. ve Wang, Y. (2018). "Urban–Rural Disparity in the Satisfaction with Public Sports Services: Survey-Based Evidence in China", *The Social Science Journal*, Volume 55, Issue 4, 455-462, <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2018.05.003>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.06.2023.
- Günday, M. (2004). *İdare Hukuku*, İmaj Yayınevi, Ankara.
- Gündoğdu, C. ve Devocioğlu S. (2008). "Spor Hizmetlerinin Genel Ekonomi Çerçevesinde Görünümü", *Fırat Üniversitesi Doğu Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 117-124.
- Günel, İ. ve Duyan, M. (2020). "The Effect Of Service Quality On Athlete Satisfaction: An Empirical Results From Sports Facilities Of Public Organizations", *European*

Journal of Management and Marketing Studies, [S.l.], v. 5, n. 3, doi:<http://dx.doi.org/10.46827/ejmms.v5i3.830>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.06.2023.

Güvercin, A. ve Mil, H.İ. (2016). “The Factors That Affect the Development of Sports Industry as an Economy”, *International Journal of Science Culture and Sport*, September 2016:4, 515-521.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*, Kennesaw State University Faculty and Research Publications, Kennesaw.

Hao, Y., Qui, Z., XU, Q., He, Q., Fang, X. ve Wang, C. (2023). “Innovation Strategy Design Of Public Sports Service Governance Based On Cloud Computing”. *J Cloud Comp*, 12, 69, <https://doi.org/10.1186/s13677-023-00448-0>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.06.2023.

Hardin, G. (1968). “The Tragedy of the Commons Science”, *American Association for the Advancement of Science*, Dec. 1968, New Series, Vol. 162, No. 3859, 1243- 1248.

Hargreaves, J. (1985). *Sport, Power And Culture: A Social And Historical Analysis Of Popular Sports In Britain*, Polity Press. Cambridge.

Hennig-Thurau, T. (2004). "Customer Orientation Of Service Employees: Its Impact On Customer Satisfaction, Commitment, And Retention", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 15 No. 5, 460-478.

Hess, C. (2008). “Mapping The New Commons”, *12th Biennial Conference of the International Association for the Study of the Commons*, July 2008, 1-75.

Hoffmann, R., Ging, L. C. ve Ramasamy, B. (2002). “Public Policy And Olympic Success”, *Applied Economics Letters*, 9:8, 545-548.

Hood, C. (1991). “A Public Management For All Seasons?”, *Public Administration*, 69(1), 3–19.

Houlihan, B. ve White, A. (2002). *The Politics Of Sport Development: Development Of Sport Or Development Through Sport?*, Routledge, Londra.

- How, W. E. ve Sorooshian, S. (2022). "Service Quality and Its Relationship with Customer Satisfaction", *Journal of Management and Science*, ISSN 2250-1819 / EISSN 2249-1260, 526-531, DOI:10.26524/jms.2013.74.
- Howat, G., Murray, D., ve Crilley, G. (2000). "The Relationships Between Service Problems And Perceptions Of Service Quality, Satisfaction, And Behavioral Intentions Of Australian Public Sports And Leisure Center
- <http://hdr.undp.org>. (2021). United Nations Development Programme, Human Development Reports. "Leveling The Playing Field: Human Development And Sports".<http://hdr.undp.org/en/content/leveling-playing-field-human-development-and-sports> Çevrimiçi Erişim Tarihi: 01.05.2021.
- <http://hdr.undp.org>. (2021). United Nations Development Programme, Human Development Reports, "National Human Development Report 2017".
http://hdr.undp.org/sites/default/files/reports/2798/nhdr_2017_brazil.pdf
Çevrimiçi Erişim Tarihi: 01.05.2021.
- Huang, Y. ve Kim, D. (2023). "How Does Service Quality Improve Consumer Loyalty in Sports Fitness Centers? The Moderating Role of Sport Involvement", *Sustainability*, 15, 1-24.
- Huck, S. W. (2012). *Reading Statistics And Research*, Pearson, New York.
- Huizinga, J. (1938/1980). *A Study of the Play-Element in Culture*, Routledge & Kegan Paul, Londra.
- Humphreys, B. R. ve Ruseski, J. E. (2007). "Participation In Physical Activiyy And Government Spending On Parks And Recreation", *Contemporary Economic Policy*, Volume 25, Issue 4, 538-552.
- Hyman, D. N. (2010). *Public Finance: A Contemporary Application of Theory to Policy (10th Edition)*, Cengage Learning, USA.
- IMF, International Money Foundation, <https://data.imf.org/regular.aspx?key=61037799>
Çevrimiçi Erişim Tarihi: 20.06.2022.
- İstatistik.gen.tr., Çevrimiçi Erişim Tarihi: 05.06.2024
<https://www.istatistik.gen.tr/?p=83#:~:text=F%20%3A,bu%20de%C4%9Fi%C5%9Fkenin%20modele%20katk%C4%B1s%C4%B1%20anlaml%C4%B1d%C4%B1r>

- Jakar, G. S., ve Rosentraub, M. S. (2021). “From Public Goods Theory To Municipal Capitalism: Evaluating Investments İn Sport Venues From An Urban Entrepreneurial Perspective”, *Journal of Urban Affairs*, 45(5), 905–922.
- Javadein, S., Amir, K. ve Estiri, M. (2008). “Customer Loyalty in The Sport Services Industry: The Role Of Service Quality, Customer Satisfaction, Commitment And Trust”, *International Journal of Human Sciences* ,5:2, 1-19.
- Jiang, P. (2021). “The Construction Of A Comprehensive Evaluation System Of Regional Public Sports Service Supply In China Based On Recipient Satisfaction Index Model”, *Revista Brasileira de Medicina do Esporte*. 27, 56-58, https://doi.org/10.1590/1517-8692202127012020_0118, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.06.2023.
- Johnson, B. K. ve Whitehead J. C. (2000). “Value of Public Goods from Sport Stadiums: The CVM Approach”, *Contemporary Economic Policy*, 18(1): 48-58.
- Kaptan, S. (1983). *Bilimsel Araştırma Teknikleri ve İstatistik Yöntemleri*, Tekışık Yayınları, Ankara.
- Karahanogulları, O. (2002). *Kamu Hizmeti, Kavram ve Hukuksal Rejim*, Turhan Yayınevi, Ankara.
- Karakaya Özyer, K. (2019). Doğrulatory Faktör Analizi [Blog]. <https://nicelanalizlericindesteksistemi.blogspot.com/>. Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.06.2023.
- Karaman, M. (2023). “Keşfedici ve Doğrulatory Faktör Analizi: Kavramsal Bir Çalışma”, *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(1), 47- 63.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Nobel Yayınları, Ankara.
- Katırcı, H., Çağlarımak Uslu, N., Kaytancı, U.B., Özata, E. ve Ergeç, E. (2013). *Spor Ekonomisi*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Kaul, I. (ed.), (2003). *Providing Global Public Goods-Managing Globalization*, Oxford University Press, New York.
- Kellett, P. ve Warner, S. (2011). *Managing Sport: Social And Economic Perspectives*, Palgrave Macmillan, Londra.

- Köklü, N., Büyüköztürk, Ş. ve Çokluk, Ö. (2024). *Sosyal Bilimler İçin İstatistik*, Pegem Akademi, Ankara.
- Kurniawan, M.R., Saputra, Y.M. and Kusmaedi, N. (2021). “The Relationship Between Sports Facility Service Quality And Customer Satisfaction Of Gor Sapaarua”. *Jurnal Pendidikan Keprawatan Olahraga*, 13(1), 17-21, DOI: 10.26858/cjpko.v13i1.17442, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.06.2021.
- Kutluay Tutar, F., Tutar, E. ve Elmalı, G. (2015). “Spor Sektörünün Mikro ve Makro Ekonomik Etkilerin Teorik Analizi”, *Route Educational and Social Science Journal*, Volume 2(3), 311-333.
- Küçük, H. (2015). “Türkiye’de Belediye Şirketlerinin Denetimi Üzerine Bir Değerlendirme”, *Journal of International Management, Educational and Economics Perspectives*, 3(1), 39–52.
- Lagrosen, S. ve Lagrosen, Y. (2007). “Exploring Service Quality In The Health And Fitness Industry”, *Journal of Service Theory and Practice*, 17(1), 41–53.
- Le Menestrel, S. ve Perkins, D.F. (2007). “An Overview Of How Sports, Out-Of-School Time, And Youth Well-Being Can And Do Intersect”, *New Directions for Youth Development*, 115, 13-25.
- Leeds, M. A., Allmen, P. V. ve Matheson, V. A. (2018). *The Economics of Sports*, Routledge, New York.
- Loret, A. (2007). “Sport Mondial : Bien Public Et Intérêts Économiques”, *Finance & The Common Good/Bien Commun*, No: 26, Winter 2006 / 2007, 56-63.
- McCulloch, B. P., Kellison, T. B. vd. (ed.). (2017). *Routledge Handbook of Sport and the Environment*, Routledge, Londra.
- Memiş, U. A. ve Ekenci, G. (2007). “Spor Merkezlerinde Müşteri Memnuniyeti (Ankara İli Örneği)”, *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 12 (1) , 33-48 . <https://dergipark.org.tr/en/pub/gbesbd/issue/28036/298386> Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.06.2021.
- Mete Ergin, B., İmamoğlu, A. F., Tunç, T., Akpınar, S. ve Çon, M. (2011). “Üniversite Spor Merkezlerindeki Hizmet Kalitesi Boyutlarının Algı ve Önem Düzeylerinin İncelenmesi”. *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 41-49,

<https://dergipark.org.tr/en/pub/omuspd/issue/20451/217778>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.06.2021.

- Muksın, A. ve Avianto, B. N. (2021). “Governance Innovation: One-Stop Integrated Service To Enhance Quality Service And Public Satisfaction”, *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 16(1), 40–60.
- Murray, D. ve Howat, G. (2002). “The Relationships Among Service Quality, Value, Satisfaction, And Future Intentions Of Customers At An Australian Sports And Leisure Centre”, *Sport Management Review*, Volume 5, Issue 1, 25-43,
- Musgrave, A. R. (1959). *The Theory of Public Finance*, McGraw-Hill Book, New York.
- Musgrave, R. A. ve Musgrave, P. B. (1989). *Public Finance in Theory and Practice, Fifth Edition*, McGraw-Hill Education, New York.
- Musgrave, R. A.(1983). “Public Finance, Now And Then”, *New Series*, Bd.. 41, H. 1, 1-13.
- Mutluer, M. K., Öner, E. ve Kesik, A. (2006). *Bütçe Hukuku*, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Nadaroğlu, H. (2000). *Kamu Maliyesi Teorisi*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Neumark, F. (1951). *Maliyeye Dair Tetkikler, 4. Baskı*, İstanbul.
- Noyan, E. (2022). *Türkiye’de Seçilmiş Kamu Harcamaları ile Makroekonomik Değişkenler Arasındaki İlişki: Yapısal Eşitlik Modeli*, (Doktora Tezi), Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Noyan, E. ve Özpençe, A. İ. (2023). “Gelir Dağılımında Adaletin Sağlanmasında Kamu İstihdamının Rolü: Türkiye Örneği”, *Ombudsman Akademik*, Yıl: 9, Sayı: 18, 129-144.
- Nys, J. F. (1984). *Les Subventions Municipales Aux Clubs De Football: Une Analyse Économique. Fédération Française De Football: Ligue Nationale Du Football*, Faculté De Droit Et Des Sciences Économiques De l'Université De Limoges, Limoges, Fransa.
- Obilor, E. I. ve Amadi E. C. (2018). “Test For Significance Of Pearson’s Correlation Coefficient (R)”. *International Journal of Innovative Mathematics, Statistics & Energy Policies*, 6(1), 11- 23.

- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*, McGraw-Hill, Boston.
- Orak, Ç. C. (2007). “Kamu Hizmeti: Tabula Rasa Avrupa Birliği Sürecinde Nasıl Doldurulacak?”, *TBB Dergisi*, Sayı 68, 161-239.
- Ostertag, K. (2003). “The Standard Theory of Market Failure in: No-Regret Potentials in Energy Conservation”, *Technology, Innovation and Policy*, Vol 15, 43-76, https://doi.org/10.1007/978-3-642-57342-2_3.
- Öğüt, E. E. (2014). “Türkiye’de Spor Yönetiminin Neoliberal Dönüşümü”, *Amme İdaresi Dergisi, Cilt 47, Sayı 4*, 31-58.
- Özdamar, K. (2013). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi-1: SPSS-MINITAB*, Nisan Kitapevi, Eskişehir.
- Özgür, E. (2003). *Çok Değişkenli İstatistiksel Analiz Yöntemleri ve Bir Uygulama*, (Basılmamış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özmen, A., Şıklar, E., Durucasu, H., Atlas, M. ve Er, F. (2013). *İstatistik II*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Özmen, A., Er, F., Atlas, M., Aslanargun, A., Peker, K. Ö., Şıklar, E. ve Sönmez, H. (2012). *İstatistik*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Özpençe, A. İ. (2024). “Brain Rot: Overconsumption Of Online Content (An Essay On The Publicness Social Media)”, *İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2024; 1(2): 48 – 60.
- Pallant, J. (2020). *SPSS Survival Manual: A Step By Step Guide To Data Analysis Using IBM SPSS (7th Ed.)*, McGraw-Hill Education, LONDRA.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve Berry, L. L. (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall 1985), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. ve Berry, L.L. (1988). “SERVQUAL: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality”, *Journal Of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. ve Berry, L.L. (2006). “Perceived Service Quality As A Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination Of

- Organizational Barriers Using An Extended Service Quality Model”, *Human Resources Management*, 30(3), 335-364.
- Pawlowski, T., Steckenleiter, C., Wallrafen, T. ve Lechner, M. (2021). “Individual Labor Market Effects Of Local Public Expenditures On Sports”, *Labour Economics*, Volume 70, 1-17.
- Pigou, A. C. (1920). *The Economics of Welfare*. Macmillan.
- Platon, *Devlet*, (çev.Cenk Saraçoğlu, Veysel Atayman), Bordo Siyah Yayınları, İstanbul.
- Pollitt, C. ve Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: A Comparative Analysis – New Public Management, Governance, And The Neo-Weberian State (4th ed.)*, Oxford University Press, İngiltere.
- Polyakova O. ve Ramchandani, G. (2023). “Perceived Service Quality Among Regular Users Of Gyms İn Public Sports Centres İn The UK”, *Managing Sport and Leisure*, 28:1, 35-54, DOI: [10.1080/23750472.2020.1853594](https://doi.org/10.1080/23750472.2020.1853594), Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.06.2023.
- Pomfret, R. ve Wilson, J. K. (2011). “The Peculiar Economics of Government Policy towards Sport”, *A Journal of Policy Analysis and Reform*, 2011, Vol. 18, No. 1, 85-98.
- Robinson, L. (2004). *Managing Public Sport and Leisure Services*, Routledge, Londra.
- Rosenberg, M. (2008). “Nietzsche, Competition and Athletic Ability” *Sport, Ethics and Philosophy*, 2(3), 274–284.
- Saatçioğlu, C. ve Karaca, O. (2012). “Ekonomi ve Spor: Ekonomik Gelişmenin Uluslararası Sportif Başarı Üzerindeki Etkisi”, *Yalova Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2012/1, 1-16.
- Samuelson, P. A. (1954). “The Pure Theory of Public Expenditure”, *The Review of Economics and Statistics*, Nov.1954, 36(4), 387-389.
- Samuelson, P. A. (1954).” Diagrammatic Exposition of a Theory of Public Expenditure”, *The Review of Economics and Statistics*, Nov. 1955, Vol. 37, No. 4, 350-356.
- Campillo-Sánchez, J., Borrego-Balsalobre, F.J., Díaz-Suárez, A.ve Morales-Baños, V. (2025). “Sports and Sustainable Development:A Systematic Review of Their Contribution to the SDGs and Public Health”, *Sustainability 2025*, 17, 562, 1-13.

- Sandy R., Sloane P. J. ve Rosentraub M. S. (2004). *Government and Sports Policy in The Economics of Sport*, Palgrave, Londra.
- Sarmiento, R. ve Costa, V. (2019). *Confirmatory Factor Analysis -- A Case Study*, 1-40, 10.48550/arXiv.1905.05598.
- Savaşan, F. (2015). *Kamu Ekonomisi*, Dora Yayıncılık, Bursa.
- Schmölders, G. (1967). *Kamu Harcamalarının İktisadi Tesirleri*, Maliye Enstitüsü Tercümeleleri, Üçüncü Seri, İstanbul.
- Schumaker, R. ve Lomax, R. (2010). *A Beginner's Guide To Structural Equation Modeling, Third Edition*, Routledge/Taylor & Francis Group.
- Sirard J. R., Pfeiffer, K. A. ve Pate, R. R. (2006). “Motivational Factors Associated With Sports Program Participation in Middle School Students”, *Journal of Adolescent Health*, 38, 696- 703.
- Smith, C., Hamilton, A. ve Lync, B.(2025). *Estimating The Value Of Olympic Success*, Kōtātā Working Paper 2025/1, Kōtātā Insight, Yeni Zelanda.
- Stanton, J. W., Etzel, J. M. ve Walker, J. B. (1994). *Fundamentals of Marketing, Tenth Edition*, McGraw-Hill, Singapore.
- Stevenson, B. (2010). “Beyond the Classroom: Using Title IX to Measure the Return to High School Sports”, *The Review of Economics and Statistics*, (2010) 92 (2): 284–301.
- Stiglitz, J. E. (1994). *Economics of Public Sector*, W.W. Norton&Company, New York.
- Stiglitz, J. E.(2000). *Economics of Public Sector*, W.W. Norton&Company, New York.
- Sunay, H. (2023). “Kamu Spor Yatırımları ve Özel Spor İşletmeleri”. *Şura Akademi Dergisi*, 2023(3), 12-23.
- Sunay, H. (2024). *Türkiye’de Spor Tesis Politikaları (Mevcut Durum ve Sorunlar Planlama Ve İşletme Açılarından)*, Ankara Üniversitesi Açık Ders Notları, https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/59447/mod_resource/content/0/0%2810%29T%C3%9CRK%C4%B0YEDE%20SPOR%20TES%C4%B0S%20POL%C4%B0T%C4%B0KALARI%20%28MEVCUT%20DURUM%20VE%20SORUNLAR%20PLANLAMA%20VE%20%C4%B0%C5%9EELETME%20A%C3%87ILARINDAN%29.pdf, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 12.11.2024.

- Sunay, H. (2024). *Ankara Üniversitesi Açık Ders Notları*, <https://acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=122958>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 12.11.2024.
- Swart, J. J., Swanepoel, M. J. ve Surujlal, J. (2014). "A Critical Analysis Of Government Spending On Sport: Mass Participation And School Allocation". *African Journal for Physical, Health Education, Recreation and Dance (AJPHERD)* Supplement 2:2, (Kasım), 2014, 251-265.
- Swindell, D. ve Kelly, J. (2000). "Linking Citizen Satisfaction Data to Performance Measures", *Public Performance and Management Review*, 24(1), 30–52.
- Szczepaniak, S. (2020). "Public Sport Policies And Health: Comparative Analysis Across European Union Countries", *Journal of Physical Education and Sport*, Vol 20, 1022 – 1030.
- Şeker, M. (2013). *Kamu Maliyesi*, AUZEF Yayını, İstanbul.
- Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler Ve LISREL Uygulamaları* (2. Baskı), Ekinoks Yayıncılık, Ankara.
- T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı ve T.C. Millî Eğitim Bakanlığı (2019, 18 Nisan). *Okulların Spor Faaliyetleri İle İlgili İşbirliği Protokolü*.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics (6th Ed.)*, Pearson Education, Boston.
- Tan, T. (1991). "Anayasa Mahkemesi Kararlarında Kamu Hizmeti Yaklaşımı", *Anayasa Yargısı Dergisi*, Cilt: 8, 233-252.
- Teitgen, P. H. (1963). *Cours de Finances Publiques*, Paris.
- Taraktas, A., Arslan, M.O., Tosunoğlu, Ş., Çakır, T. ve Dülger, C. (2018). *Kamu Maliyesi*, Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir.
- Taylor, S. A. ve Baker, T.L. (1994). "An Assessment Of The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction in The Formation Of Consumers' Purchase Intentions", *Journal of Retailing*, Volume 70, Issue 2, 163-178.

- Tepekule, U. ve Ergen, E. (2022). “Verimlilik Artışı ve Kamu Harcamaları Arasındaki İlişkinin Balassa Samuelson Hipotezi Çerçevesinde Değerlendirilmesi”, *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20 (4), 187-200.
- Tepekule, U., Mastar Özcan, P. ve Kayalidere, G. (2016). “Cinsiyete Duyarlı Bütçeleme: Türkiye Örneği”, *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 7, 2316-2331.
- Terzi, Y. (2019). *Anket, Güvenilirlik-Geçerlilik Analizi*, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi İstatistik Bölümü Ders Notları.
- Theodorakis, N., Kambitsis, C., Laios, A., ve Koustelios, A. (2001). “Relationship Between Measures Of Service Quality And Satisfaction Of Spectators In Professional Sports”, *Managing Service Quality*, 11(6), 431-438.
- Tinaz, C., Turco, M. D. ve Salisbury, P. (2014). “Sport Policy in Turkey”, *International Journal of Sport Policy and Politics*, Sayı 6:3, 533-545. <https://doi.org/10.1080/19406940.2014.893247> Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.05.2021.
- Thompson, B. (2008). *Foundations Of Behavioral Statistics: An Insight-Based Approach*, Guilford Press, New York.
- Tonta, Y. (2008). *Regresyon Analizi Ders Notları*. <https://yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/courses/fall2007/sb5002/sb5002-11-regresyon-analizi.pdf> Çevrimiçi Erişim Tarihi: 05.06.2024.
- Topolewski, L. ve Topolewska, K. (2020). “Impact Of Government Sport – Related Spending On Staying Healthy And Being Physically Active”, *Journal of Physical Education and Sport*, Vol 20, 2932 – 2938, DOI:10.7752/jpes.2020. s. 5398.
- T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı, (2013). *Ulusal Gençlik ve Spor Politikası Belgesi*, <https://gsb.gov.tr/mevzuat.html#!>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 22.04.2022.
- T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı, (2024). “2024-2028 Stratejik Plan”, https://sgb.gsb.gov.tr/Public/Edit/images/SGB/012014/GSB_24_0001_KK_stratejik_plan_web_270624.pdf, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 02.12.2024.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı, “Onuncu Kalkınma Planı Spor Özel İhtisas Komisyonu Raporu” (2014).

- Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı, Strateji ve Bütçe Başkanlığı, 2022-2024 *Bütçe Çağrısı ve Bütçe Hazırlama Rehberi*, <https://www.sbb.gov.tr/butce-cagrisi-ve-butce-hazirlama-rehberleri/#1631294260433-cce691d9-4a8c> , Çevrimiçi Erişim Tarihi: 13.05.2021.
- Ulusoy, A. D. (1998). “Kamu Hizmeti Anlayışında Yeni Yönelimler: Avrupa Yapılanmasının Kamu Hizmeti Teorisine Etkileri”, *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 31, Sayı 2, Haziran 1998, 21-40.
- Ulusoy, A. (1999). “Fransız ve Avrupa Birliği Kamu Hizmeti Anlayışlarının Türk Hukukuna Etkisi”, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Mayıs 1999, 165-176. https://doi.org/10.1501/Hukfak_0000000625.
- UNESCO (2024). “Sport for Development”, <https://www.unesco.org/en/articles/sports-development>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 12.05.2024.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2011). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Üzüm, H., Yeşildağ, B., Karlı, Ü., Ünlü, H., Parlar, F. M., Çokpartal, C. ve Tekin, N. (2016), “Kamu ve Özel Spor Merkezleri Müşterilerinin Hizmet Kalitesi Algılarının İncelenmesi”, *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (3), 167-180.
- Walters, S., Barr-Anderson, D. J., Wall, M. ve Neumark-Sztainer, D. (2009). “Does Participation In Organized Sports Predict Future Physical Activity For Adolescents From Diverse Economic Backgrounds?”, *Journal of Adolescent Health*, 44, 268-274.
- Wang, F. ve Wang, W. (2010). “On The Role Of Government in Developing Sports Industry”, *Management and Service Science (MASS)*, 1-3, Doi: 10.1109/ICMSS.2010.5577433, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 20.05.2022.
- Wong C. C. ve Hiew P. L. (2005). “Diffusion of Mobile Entertainment In Malaysia Drivers and Barriers”, *World Acad. Sci. Eng. Technol.*, 5, 135-138.
- Yağar, F. ve Dökme, S. (2018). “Niteliksel Araştırmaların Planlanması: Araştırma Soruları, Örneklem Seçimi, Geçerlik ve Güvenirlik”, *Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2018:3(3), 1-9.

- Yang, F., (2014). “Grey Correlation Degree-Based Chinese Public Sports Service Public Satisfaction Index Model Research”, *BioTechnology: An Indian Journal*, Volume 10(11), 5030-5039, <https://www.tsijournals.com/articles/grey-correlation-degreebased-chinese-public-sports-service-public-satisfaction-index-model-research.pdf>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.06.2023.
- Yaşlıoğlu, M. M., (2017). “Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt: 46 Özel Sayı, 74-85.
- Yaraşır Tümlüce, S. ve Yavuz, E. (2019). *Kamu Kesiminin Büyüklüğü ve Performansının Analizi: Avrupa Birliği ve Türkiye Uygulamaları*, Çizgi Yayınları, Ankara.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Yetim, A. ve Solmaz, S. (2018). “Yeni Kamu Yönetimi Anlayışı Bağlamında Türk Spor Yapılanmasındaki Değişimin Değerlendirilmesi”, *Ankara Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, Sayı: Ocak 2018, 7-19.
- Yıldırım, R. (2018). *İdare Hukukuna Giriş*, Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir.
- Yıldız, D. ve Uzunsakal, E. (2018). “Alan Araştırmalarında Güvenilirlik Testlerinin Karşılaştırılması Ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama.” *Uygulamalı Bilimler Dergisi*, Sayı 1, 13-28.
- Yılmaz, B. E. (2015). *Maliye*, Der Yayınları, İstanbul.
- Yorulmazlar, M. M., Kepoğlu, A., Kızılet, A., ve Yılmaz, N (2017). *Spor Yönetiminde Seçme Konular I*, Ege Reklam Basım Sanatları, İstanbul.
- Yüksek Seçim Kurulu,
<https://www.ysk.gov.tr/doc/dosyalar/docs/2019MahalliIdareler/2019Mahalli-il-ilce-SecSanSay.pdf>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 20.12.2022.
- Yüzgenç, A. A. ve Özgül, S. A. (2014). “Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Gençlik Merkezleri Ve Aile Yaşam Gençlik Merkezleri Örneği)”, *Spor Bilimleri Dergisi*, 25(2), 79-93, <https://dergipark.org.tr/en/pub/sbd/issue/16370/171310>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.06.2021.

- Zhang, H. (2024). “The Impact Of Community Sports Public Services On Public Satisfaction”, *Revista de Psicología del Deporte*, 33(4), 127–135.
- Zeithaml, V. A., Gremler, D. D. ve Bitner, M. J. (2018), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Seventh Edition*, McGraw-Hill Education, New York.
- Zengin, E. ve Öztaş, C. (2010). “Yerel Yönetimler Ve Spor”, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, Cilt 0, Sayı 55, 2007, 49 – 55.
<https://dergipark.org.tr/tr/pub/iusskd/issue/895/9993> Çevrimiçi Erişim Tarihi: 03.05.2021.
- Zorlu, M. E., Özkaya, A. (2023). “Yerel Yönetimlerde Spor Hizmetleri ve Yatırımları: Kütahya Belediyesi Örneği (2019-2022)”, *Urban 21 Journal*, Cilt: 1, Sayı 1, 81-91.
- 1 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/19.5.1.pdf>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 01.12.2022.
- 2709 Sayılı Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2709.pdf> , Çevrimiçi Erişim Tarihi: 01.12.2022.
- 3289 Sayılı Gençlik ve Spor Hizmetleri Kanunu, Resmî Gazete, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.3289.pdf> Çevrimiçi Erişim Tarihi: 22.04.2022.
- 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu, 2004, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=5216&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=5>, 20.10.2024.
- 5302 Sayılı İl Özel İdaresi Kanunu, Resmî Gazete, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5302.pdf>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 22.04.2022.
- 5393 Sayılı Belediye Kanunu, Resmî Gazete, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5393.pdf>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 20.10.2024.
- 5738 Sayılı Spor Müsabakalarına Dayalı Sabit İhtimalli ve Müşterek Bahis Oyunlarının Özel Hukuk Tüzel Kişilerine Yaptırılması Hakkında Kanun, Resmî Gazete,

<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5738.pdf> Çevrimiçi Erişim Tarihi: 22.04.2022.

6360 Sayılı On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, Resmî Gazete, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/12/20121206-1.htm>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 21.11.2024.

7258 Sayılı Futbol ve Diğer Spor Müsabakalarında Bahis ve Şans Oyunları Düzenlenmesi Hakkında Kanun, Resmî Gazete, <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.3.7258.pdf> Çevrimiçi Erişim Tarihi: 22.04.2022.

7405 Sayılı Spor Kulüpleri Ve Spor Federasyonları Kanunu, Resmî Gazete, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2022/04/20220426-8.htm> Çevrimiçi Erişim Tarihi: 22.10.2024.

32612 sayılı ve 25 Temmuz 2024 tarihli Spor Federasyonları Yönetmeliği, Resmî Gazete, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2024/07/20240725-4.htm>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 22.04.2022.

23847 sayılı ve 15.10.1999 tarihli Özel Beden Eğitimi ve Spor Tesisleri Yönetmeliği, Resmî Gazete, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=4191&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 22.10.2024.

27730 sayılı ve 15 Ekim 2010 tarihli Özel Beden Eğitimi ve Spor Tesisleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, Resmî Gazete, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2010/10/20101015-3.htm>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 22.10.2024.

Ankara Üniversitesi, Açık Ders Notları, https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/30757/mod_resource/content/0/5_%C3%96rnekleme%20Y%C3%B6ntemleri%20ve%20%C3%96rnekleme%20B%C3%BCy%C3%BCkl%C3%BC%C4%9F%C3%BC.pdf Çevrimiçi Erişim Tarihi: 29.12.2022.

Spor Toto Teşkilat Başkanlığı, <https://www.sportoto.gov.tr>, Çevrimiçi Erişim Tarihi: 02.12.2024.

EKLER

Ek 1: Uygulamada kullanılan Anket Formu

I.BÖLÜM

DEMOGRAFIK BİLGİLER

Bu bölümde bazı demografik sorulara cevap vermeniz istenmektedir. Lütfen aşağıdaki soruları madde atlamayacak şekilde yanıtlayınız.

1- Cinsiyetinizi belirtiniz. ☐ Erkek ☐ Kadın 2-Bitirdiğiniz yaşı işaretleyiniz. ☐ 18 Yaş altı ☐ 18-24 ☐ 25-31 ☐ 32-38 ☐ 39-45 ☐ 46-52 ☐ 53 ve üstü 3- Mesleğinizi belirtiniz. 4-Medeni durumunuzu belirtiniz. ☐ Bekar ☐ Evli 5-Eğitim seviyenizi belirtiniz. (En son alınan diplomaya göre) ☐ Okul bitirmemiş ☐ İlkokul Mezunu ☐ Ortaokul Mezunu ☐ Lise Mezunu ☐ Yüksekokul Mezunu ☐ 4 yıllık Yüksekokul veya Fakülte Mezunu ☐ Yüksek Lisans Mezunu ☐ Doktora Mezunu 6-Çalışma durumunuzu belirtiniz. ☐ Kamu Sektörü ☐ Özel Sektör ☐ Serbest Meslek ☐ Emekli ☐ Öğrenci ☐ Çalışmıyor ☐ Diğer 7- Aylık toplam net hane gelirinizi seçiniz. ☐ 11 499 TL ve altı ☐ 11 500 - 19 999 TL ☐ 20 000 – 28 499 TL ☐ 28 500 – 36 999 TL ☐ 37000 – 45 4999 TL ☐ 45 500 TL +	8- Daha önce ücretli bir spor merkezinden hizmet aldınız mı? ☐ Evet ☐ Hayır 9- Genel olarak kamunun sunduğu spor hizmetlerinden memnun musunuz? ☐ Memnun değilim ☐ Kısmen Memnunum ☐ Memnunum 10- En son kamu spor hizmeti alımı sırasında herhangi bir sorun yaşadınız mı? ☐ Evet ☐ Hayır 11- Sizce kamu tarafından spor hizmeti sunulması gerekli midir? ☐ Evet ☐ Hayır 12- Sizce kamu tarafından spor hizmeti sunulması önemli midir? ☐ Evet ☐ Hayır 13- Kamu tarafından sunulan spor hizmetlerinin sunumunu etkin buluyor musunuz? ☐ Evet ☐ Hayır
---	--

II.BÖLÜM KAMU SPOR HİZMETLERİNE İLİŞKİN İFADELER Bu bölümünde Kamu Spor Tesislerinden aldığınız kamu spor hizmetlerinin kalitesi ile ilgili bazı sorulara cevap vermeniz istenmektedir. Lütfen aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi, madde atlamayacak şekilde, sizin için en uygun seçeneği (X) ile işaretleyerek belirtiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
	1	2	3	4	5
1. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri modern ekipmanlara sahiptir.					
2. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri görsel olarak çekicidir.					
3. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesislerinde görev yapan çalışanlar göreve uygun giyimlidir.					
4. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri sunduğu hizmetlere uygun fiziksel ortamı sunar.					
5. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri sunduğu hizmetleri zamanında gerçekleştirir.					
6. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri kullanıcılarının sorunlarına karşı olumlu ve güven verici bir yaklaşım gösterir.					
7. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri güvenilir tesislerdir.					
8. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri hizmetlerini vaat ettiği şekilde yerine getirir.					
9. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesisleri kullanıcı kayıtlarını hatasız bir şekilde yapar.					
10. Hizmet almakta olduğum kamu spor tesislerinde hizmetlerin tam olarak ne zaman verileceğini müşterilerine söylemeleri beklenmez.					
11. Kamu spor tesislerinden hizmet alanların bu kurumların çalışanlarından hızlı hizmet beklemesi gerçekçi değildir.					
12. Kamu spor tesisleri çalışanları her zaman müşterilere yardım etmeye istekli olmak zorunda değildir.					
13. Kamu spor tesisleri çalışanlarının, kullanıcıların isteklerine hemen yanıt veremeyecek kadar meşgul olmaları sorun değildir.					
14. Kullanıcılar kamu spor tesisleri çalışanlarına güvenirlir.					
15. Kullanıcılar kamu spor tesisleri çalışanları ile yaptıkları işlemlerde kendilerini güvende hissederler.					
16. Kamu spor tesisleri çalışanları kibardır.					
17. Kamu spor tesisleri çalışanları işlerini iyi yapabilmeleri için yeterli desteği görürler.					
18. Kamu spor tesislerinden kullanıcılarına bireysel ilgi göstermesi beklenmez.					
19. Kamu spor tesisleri çalışanlarının kullanıcıları ile tek tek ilgilenmesi beklenmez.					
20. Kamu spor tesisleri çalışanlarından kullanıcılarının ihtiyaçlarının ne olduğunu bilmelerini beklemek gerçekçi değildir.					
21. Kamu spor tesislerinden, kullanıcıların çıkarlarını en iyi şekilde gözetmelerini beklemek gerçekçi değildir.					
22. Kamu spor tesislerinin tüm kullanıcılarına uygun olarak çalışma saatlerini ayarlaması beklenmez.					

III.BÖLÜM KAMU SPOR HİZMETLERİ KULLANICI MEMNUNİYETİNE İLİŞKİN İFADELER Bu bölümünde Kamu Spor Tesislerinden aldığımız kamu spor hizmetlerinden memnuniyetiniz ile ilgili bazı sorulara cevap vermeniz istenmektedir. Lütfen aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi, madde atlamayacak şekilde, sizin için en uygun seçeneği (X) ile işaretleyerek belirtiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
	1	2	3	4	5
1. Kamu spor tesislerinden memnunum.					
2. Kamu spor tesisleri beklentilerimi karşılar.					
3. Kamu spor tesisleri ile ilgili deneyimlerim olumludur.					
4. Kamu spor tesislerinden aldığım hizmet beni hayal kırıklığına uğratmamıştır.					

