

**T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ÖĞRETİMİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**ÜNİVERSİTE SPOR TESİSLERİ KULLANICILARI
MEMNUNİYET DÜZEYİ
(PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ SPOR MERKEZİ ÖRNEĞİ)**

Fırat Derviş ESER

Denizli-2015

T.C.
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ÖĞRETİMİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÜNİVERSİTE SPOR TESİSLERİ KULLANICILARI MEMNUNİYET
DÜZEYİ (PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ SPOR MERKEZİ ÖRNEĞİ)

Fırat Derviş ESER

Danışman

Doç. Dr. Bülent AĞBUĞA

YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

Bu çalışma, Beden Eğitimi ve Spor Öğretimi Anabilim Dalı, Beden Eğitimi ve Spor Öğretimi Bilim Dalı'nda jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

İmza

Başkan: Doç.Dr. Bülent AĞBUĞA

.....

Üye : Doç.Dr. Rıdvan EKMEKÇİ

.....

Üye : Yrd.Doç.Dr. Veli Onur ÇELİK

.....

Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun/...../..... tarih ve/..... sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Akademik Unvan, Adı SOYADI

Enstitü Müdürü

ETİK BEYANNAMESİ

Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içindeki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Başkalarının eserlerinden yararlanması durumunda ilgili eserlere bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu,
- Atıfta bulunduğum eserlerin tümünü kaynak olarak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı,
- Bu tezin herhangi bir bölümünü bu üniversitede veya başka bir üniversitede başka bir tez çalışması olarak sunmadığımı beyan ederim.

İmza Adı Soyadı

Fırat Derviş ESER

ÖNSÖZ

Bu çalışma boyunca bana destek veren tez destek danışmanlarım Doç. Dr. Bülent AĞBUĞA ve Doç. Dr. Rıdvan EKMEKÇİ 'ye teşekkür ederim.

Yüksek lisans tez konumuyla ilgili bazı kaynaklara ulaşmamda bana yardımcı olan, önerilerini ve zamanlarını benden esirgemeyen, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi öğretim üyelerinden Doç. Dr. Vesile ALKAN, Doç. Dr. Hülya ÇERMİK ve Spor Bilimleri Fakültesi'nden Okut. Tansu YAAN'a destekleri için çok teşekkür ediyorum.

Ayrıca yüksek lisans öğrenciliğim boyunca desteklerini hissettiğim ve ayrıca Pamukkale Üniversitesi Spor Merkezi'ni Türkiye'nin en önemli spor merkezlerinden birisi olmasına katkı sağlayan çalışma arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Son olarak, yüksek lisans öğrenciliğim sırasında ve tezimin yazım sürecinde, gösterdikleri sevgileri ve sabırları ile beni motive eden değerli aileme çok teşekkür ederim.

ÖZET

ÜNİVERSİTE SPOR TESİSLERİ KULLANICILARI MEMNUNİYET DÜZEYİ: PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ SPOR MERKEZİ ÖRNEĞİ

Eser, Fırat Derviş

Bu tez çalışması, spor merkezlerinin hizmet kalitesini belirlemek için bu merkezleri kullanan bireylerin merkez hakkındaki görüşlerini tespit etmeyi amaçlamıştır. Bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri belirlenirken aynı zamanda bireylerin cinsiyet, yaş, eğitim düzeyleri, mesleki statüleri, gelir düzeyleri, spor merkezini kullanma süreleri, kullanım tipleri, spor merkezini kullanma sıklıkları, spor merkezini tercih sebepleri ve spor merkezine gitme amaçları dikkate alınmıştır.

Betimsel araştırma modeline göre araştırma desenlenmiştir. Nicel veri toplama aracı ile verilerin toplandığı bu çalışmada 600 katılımcı örnekleme yer almıştır. Çalışmaya katılan tüm kullanıcılara Pamukkale Üniversitesi Memnuniyet Anketi bire bir uygulanmıştır. Elde edilen veriler betimsel analiz kurallarına göre bir istatistik programı ile analiz edilmiştir.

Sonuçlara göre, spor merkezini kullanan bireylerin bu merkezden memnun olma düzeylerinin oldukça yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Spor merkezinin kullanan bireylerin sağlıklı bir yaşam sürdürme amacıyla merkeze gittikleri tespit edilmiştir. Ayrıca spor merkezin temizliğinin, ortamın güvenli olmasının ve kullanılan araç gerecin kaliteli olmasının spor merkezinin tercih edilmesinde ön koşul olduğu görülmektedir. Bunların yanında spor merkezine giden bireylerin bu merkeze gitme amaçları arasında arkadaşlarla buluşma, iş stresinden kurtulma ve spor merkezine duyulan güven faktörlerinin olduğu görülmektedir.

Anahtar Kelimeler; Spor Merkezi, Fitness, Spor Tesisleri, Hizmet Kalitesi, Spor

ABSTRACT***CUSTOMER SATISFACTION AT UNIVERSITY FACILITIES:
EXAMPLE OF PAMUKKALE UNIVERSITY SPORTS CENTER***

Eser, Fırat Derviş

This study aimed to find out the views of individuals using sport center about the service quality in sport centers. While gathering individuals' views on sport center, such factors as their gender, age, education level and professions, the level of income, the duration of using sport center, types of usage of sport center, frequencies of using sport center, the reason of preferring this sport center and the purpose of doing sport in this center were also considered.

The study was designed in terms of descriptive research model. The data was collected from 600 participant by a quantitative data collection tool. Pamukkale University Satisfaction survey was applied to all the participants involved in the study. The data gathered was analyzed in terms of the rules of descriptive analysis by a statistical programme.

The results indicated that the satisfaction level of individuals using the sport center was extremely high. It was found that individuals using sport center go to the center in order to enhance their health. It was also found that center's being hygienic and being safety along with the quality of equipments were main reasons to prefer this center. In addition to this, meeting friends, being away from the work stress, the reliance on the sport center were showed as the reasons for going to this center.

KEY WORDS: Sports centre, fitness, sports facility, service quality, sport

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET-----	vi
ABSTRACT-----	vii
1. BİRİNCİ BÖLÜM GİRİŞ-----	1
1.1. Problem Durumu -----	1
1.2. Araştırmanın Önemi-----	2
1.3. Araştırmanın Amacı-----	4
1.4. Sınırlılıklar-----	5
1.5. Varsayımlar-----	5
2. İKİNCİ BÖLÜM-ALAN YAZIN TARAMASI-----	7
2.1. Sporun Tanımı ve Etkileri-----	7
2.1.1. Spora Katılım Nedenleri-----	7
2.1.2. Sporun Sağlığa Etkisi-----	9
2.1.3. Sporun Psikolojik Etkisi-----	10
2.1.4. Sporun Sosyal Etkisi-----	11
2.1.5. Sporun Eğitime Katkısı-----	12
2.2. Spor Tesisleri-----	12
2.2.1. Spor Tesislerinin Tarihsel Gelişimi-----	13
2.2.2. Spor Tesislerinin Amaçları-----	15
2.2.3. Spor Tesislerinin Çeşitleri-----	16
2.2.3.1. Açık Spor Tesisleri-----	16
2.2.3.2. Kapalı Spor Tesisleri-----	16
2.2.3.3. Doğal ve Kentsel Alanlar-----	17
2.2.4. PAÜ Spor Merkezi Kuruluş Amacı-----	17

2.2.5. PAÜ Spor Merkezi Fiziki Şartları-----	18
2.3. Hizmet ve Kalite Kavramı-----	19
2.3.1. Hizmet Tanımı-----	19
2.3.2. Kalite Tanımı-----	20
2.3.3. Hizmet Kalitesinin Tanımı-----	21
2.3.4. Hizmet Kalitesini Ölçmenin Önemi-----	21
2.4. Memnuniyet Kavramı-----	22
2.4.1. Memnuniyet Tanımı-----	23
2.4.2. Kullanıcı Memnuniyetinin Önemi-----	23
2.5. İlgili Araştırmalar-----	24
3. ÜÇÜNCÜ BÖLÜM-YÖNTEM-----	26
3.1. Araştırma Modeli-----	26
3.2. Evren ve Örneklem-----	26
3.3. Verilerin Toplanması-----	29
3.4. Anketin Hazırlanması-----	30
3.5. Anketin Geçerliliği ve Güvenilirliği-----	30
3.6. Verilerin Analizi-----	32
4. DÖRDÜNCÜ BÖLÜM-BULGULAR-----	33
4.1. Araştırma Bulguları-----	33
5. BEŞİNCİ BÖLÜM-TARTIŞMA VE ÖNERİLER-----	56
5.1. Tartışma-----	56
5.2. Öneriler-----	61
KAYNAKÇA-----	63
EKLER -----	69
ÖZGEÇMİŞ-----	73

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 3.1 Kullanıcıların kişisel bilgilerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımı-----	27
Tablo 3.2 Cronbach değer tablosu-----	31
Tablo 3.3 Cronbach's Alpha değerleri-----	32
Tablo 3.3 Memnuniyet düzeyleri tablosu-----	32
Tablo 4.1. Kullanıcıların cinsiyete göre PAÜ Spor Merkezini tercih etme tablosu-----	33
Tablo 4.2. Kullanıcıların cinsiyet ve yaş parametrelerine göre fiyat tarifesinin uygunluğu için PAÜ Spor Merkezini tercih etme tablosu-----	34
Tablo 4.3. Kullanıcıların cinsiyet ve yaş parametrelerine göre temiz olduğu için PAÜ Spor Merkezini tercih etme tablosu-----	35
Tablo 4.4. Kullanıcıların cinsiyet ve yaş parametrelerine göre kullanılan araç ve gereç için PAÜ Spor Merkezini Tercih Etme Tablosu-----	35
Tablo 4.5. Kullanıcıların cinsiyet ve yaş parametrelerine göre gelen kullanıcı profilini için PAÜ Spor Merkezini tercih etme tablosu-----	36
Tablo 4.6. Kullanıcıların cinsiyet ve yaş parametrelerine göre ulaşımın kolay olduğu için PAÜ Spor Merkezini tercih etme tablosu-----	36
Tablo 4.7. Kullanıcıların cinsiyet ve yaş parametrelerine göre üniversite ortamına duyulan güven için PAÜ Spor Merkezini tercih etme tablosu-----	37

Tablo 4.8. Kullanıcıların cinsiyet ve yaş parametrelerine göre eğitmenlerin bilgi donanımına olan güven için PAÜ Spor Merkezini tercih etme tablosu-----	37
Tablo 4.9. Kullanıcıların cinsiyete göre PAÜ Spor Merkezine gitme amaçları Tablosu-----	38
Tablo 4.10. Kullanıcıların cinsiyet ve yaş parametrelerine göre iş stresinden uzaklaşmak için PAÜ Spor Merkezine gitme amaçları tablosu-----	39
Tablo 4.11. Kullanıcıların cinsiyet ve yaş parametrelerine göre arkadaşlarıyla buluşmak için PAÜ Spor Merkezine gitme amaçları tablosu-----	39
Tablo 4.12. Kullanıcıların cinsiyet ve yaş parametrelerine göre yalnız kalmak için PAÜ Spor Merkezine gitme amaçları tablosu-----	40
Tablo 4.13. Kullanıcıların cinsiyet ve yaş parametrelerine göre yeni bir spor dalı için PAÜ Spor Merkezine gitme amaçları tablosu-----	40
Tablo 4.14. Kullanıcıların cinsiyet ve yaş parametrelerine göre sağlıklı olmak için PAÜ Spor Merkezine gitme amaçları tablosu-----	41
Tablo 4.15. Kullanıcıların cinsiyet ve yaş parametrelerine göre fazla kilolardan kurtulmak için PAÜ Spor Merkezine gitme amaçları tablosu-----	41
Tablo 4.16. Kullanıcıların cinsiyet ve yaş parametrelerine göre boş zamanları değerlendirmek için PAÜ Spor Merkezine gitme amaçları tablosu-----	42
Tablo 4.17. Kullanıcıların cinsiyet ve yaş parametrelerine göre diğer amaçlar için PAÜ Spor Merkezine gitme amaçları tablosu-----	42

Tablo 4.18. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının memnuniyet düzey tablosu-----	43
Tablo 4.19. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının cinsiyetlerine göre memnuniyet düzeyleri puanlarının ortalamalarına ait t testi sonuçları-----	44
Tablo 4.20. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının yaş gruplarına göre memnuniyet düzeyleri puanlarına ait istatistikler-----	45
Tablo 4.21. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının yaş gruplarına göre memnuniyet düzeyleri puanlarının ortalamalarına ait tek yönlü Varyans analiz sonuçları-----	45
Tablo 4.22. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının yaş gruplarına göre memnuniyet düzeyleri puanlarının Post-hoc (LSD) testine ait istatistikler-----	46
Tablo 4.23. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının eğitim düzeyine göre memnuniyet düzeyleri puanlarına ait istatistikler-----	47
Tablo 4.24. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının eğitim durumlarına göre memnuniyet düzeyleri puanlarının ortalamalarına ait tek yönlü Varyans analiz sonuçları-----	47
Tablo 4.25. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının mesleki durumlarına göre memnuniyet düzeyleri puanlarına ait istatistikler-----	48
Tablo 4.26. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının meslek durumlarına göre memnuniyet düzeyleri puanlarının ortalamalarına ait tek yönlü Varyans analiz sonuçları-----	49
Tablo 4.27. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının meslek gruplarına göre memnuniyet düzeyleri puanlarının Post-hoc (LSD) testine ait istatistikler-----	49

Tablo 4.28. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının gelir düzeyine göre memnuniyet düzeyleri puanlarına ait istatistikler-----	50
Tablo 4.29. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının gelir durumlarına göre memnuniyet düzeyleri puanlarının ortalamalarına ait tek yönlü Varyans analiz sonuçları-----	51
Tablo 4.30. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının üyelik sürelerine göre memnuniyet düzeyleri puanlarına ait istatistikler-----	51
Tablo 4.31. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının üyelik sürelerine göre memnuniyet düzeyleri puanlarının ortalamalarına ait tek yönlü Varyans analiz sonuçları-----	52
Tablo 4.32. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının kullanıcı tiplerine göre memnuniyet düzeyleri puanlarına ait istatistikler-----	52
Tablo 4.33. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının kullanıcı tiplerine göre memnuniyet düzeyleri puanlarının ortalamalarına ait tek yönlü Varyans analiz sonuçları-----	53
Tablo 4.34. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının kullanıcı tiplerine göre memnuniyet düzeyleri puanlarının Post-hoc (LSD) testine ait istatistikler-----	54
Tablo 4.35. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının kullanım sıklığına göre memnuniyet düzeyleri puanlarına ait istatistikler-----	55
Tablo 4.36. PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının üyelik sürelerine göre memnuniyet düzeyleri puanlarının ortalamalarına ait tek yönlü Varyans analiz sonuçları-----	55

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. PAÜ Spor Merkezi organizasyon şeması----- 19

SİMGE ve KISALTMALAR

PAÜ: Pamukkale Üniversitesi

MEB: Milli Eğitim Bakanlığı

PAÜ SPOR MERKEZİ: Pamukkale Üniversitesi Spor Bilimleri ve Teknolojisi Araştırma
Uygulama Merkezi

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. Problem Durumu

Son zamanlarda bireylerin yoğun çalışmalarının arasında beden sağlıklarını da düşündükleri görülmektedir. İş yoğunluğunun oluşturduğu stres ve neden olduğu fiziksel rahatsızlıklardan korunmak için bireyler spor yapmayı tercih etmeye başlamıştır. Bedensel ve zihinsel rahatlamanın spor yaparak sağlandığı inkâr edilemez. Bu bilinçle, sporun yaygınlaştırılması ile bireylerin sağlıklı olması da sağlanacaktır.

Bireylerin geçmiş yıllara göre spor ve spor yapmanın faydaları konusunda daha bilinçli hale gelmesi sonucunda gerek kamu gerek özel spor alanlarının oluşturulması yaygınlaşmıştır. Örneğin Türkiye’de son yıllarda spor merkezlerinin açılmasında artış olduğu görülmektedir. Aynı şekilde spora ayrılan alan konusunda olduğu gibi spora ayrılan zamanda da artış olmuştur.

Artık günümüzde spor, ekonomik kazanç sağlayan ve sosyal-kültür farklılıkları olan bireylerin tüketimlerini birlikte gerçekleştirdikleri bir ürün haline gelmiştir. Spor yapan bireylerin spor etkinliklerine katılma amaçları bile zamanla çeşitlilik göstermeye başlamıştır. Kimileri eğlenmek, dinlenmek ve hoşça vakit geçirmek amacıyla sportif etkinliklere katılırken kimileri ise sağlığını korumak, sosyal çevre kazanmak ya da maddi olanaklarını geliştirmek amacıyla bu etkinliklere katılmaktadırlar.

Bireylerin cinsiyetinin, yaşının, eğitim durumunun ve bazı fiziksel yeterliliklerinin koşul olmadığı ve bireylerin tüm yaşamları boyunca düzenli olarak spor yapabilmelerini destekleyen alanlardan biri spor merkezleridir. Spor merkezleri zaman içinde ülke ekonomisinde büyük dilime sahip hizmet sektörü haline dönüşmüştür. Hem boş zamanlarını doğru değerlendirmek hem de sağlıklı yaşam için bu sektörden yararlanan bireylerin

beklentilerinin de bu sektör alanının yeniden yapılanmasına katkı sağladığı göz ardı edilemez. Zaman içinde doğal olarak gelişen pazar alanı, spor merkezlerinin faaliyetlerinde hizmet kalitesi olgusunun öneminin fark edilmesini sağlamıştır.

Parasuman, Zeithaml ve Berry (1985), hizmet kalitesiyle ilgili yaptıkları çalışmada bir hizmetin kalitesinin ölçülmemesinin o hizmetin niteliğini düşüreceğini ve dolayısıyla hizmetin kalitesinin iyileştirilemeyeceğini vurgulamışlardır. Baker ve Crompto (2002) ise hizmet kalitesinin o hizmeti kullananların memnuniyeti ile ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. Çünkü hizmeti kullanan bireyin hizmet ile ilgili memnuniyeti, bireyin o hizmeti kullanmasını sürdürmesine ya da bitirmesine neden olabilir (Park ve Kim, 2000).

Spor merkezleri, merkezi kullanan bireylerin memnuniyetini gerek sundukları programlar gerek hijyenik yapısı ve gerekse sağladığı ortam ile kaliteyi sağlamak durumundadır. Her hizmet alanında olduğu gibi spor merkezlerinde de bireylerin memnun kalmaları hizmetin alımını artırır. Beklenti ve kalitenin sağlanmaması durumunda ise bireylerin memnuniyetsizliği ortaya çıkar ki bu da spor merkezinin tercih edilmesine engel oluşturur.

Bu yüzden spor merkezlerinin tercih edilme amaçlarına yeterince hizmet edebilecek nitelikte olmaları beklenmektedir. Ekenci ve İmamoğlu'nun (2002) da belirttiği gibi spor merkezleri, bireylerin ihtiyaç ve isteklerine cevap verirken bir taraftan merkezin ekonomik işletmesini diğer taraftan sportif hizmetlerin hazırlanmasını ve sunulmasını önemsemek zorundadır. Bunları sağlarken de hizmeti sunan merkezlerin hizmeti kullanan bireyler tarafından nasıl değerlendirildiğini bilmesi gerekmektedir.

1.2. Araştırmanın Önemi

Ülkemizde, son yıllarda gerek sağlıklı yaşam gerek estetik kaygıları giderme ve gerekse sosyalleşme amacıyla spora yönelmelerin arttığı görülmektedir. Bedensel ve ruhsal

sağlıklarını düşünen bireyler fiziksel aktivitelere yönelerek fiziksel etkinlik hizmetleri sunan spor alanlarının artmasına neden olmuştur. Bireylerin düzenli spor yapmalarına olanak sağlayan spor merkezleri bu alanlar içinde etkin bir yere sahiptir.

Zaman içinde spor yapan bireylerin sayısının artması ile birlikte spor merkezlerine olan talep de artmıştır. Bu durum da hem kamu hem özel spor merkezlerinin sayıca artmasına neden olmuştur. Ancak sayıca artış, spor yapan bireylerce tercih edilme kaygısını beraberinde getirmektedir. Dolayısıyla tercih edilme kaygısının sonucu olarak spor merkezleri kalite yarışına girmek zorunda kalmaktadırlar.

Spor merkezleri, gelişen sektörle pazarın çıktısı olarak, ulusal ve uluslararası firmalardaki gelişim ve değişimleri takip ederken onlardan bir adım önde olmak zorundadırlar. Bu merkezler hizmet kalitesini artırırken spor yapmaya gelen bireylerin merkeze ve sunulan hizmete ilişkin görüşlerini de almak durumundadırlar. Bireylerden elde edilen dönütler spor merkezinin hizmet kalitesi hakkında nitelikli veriler elde edilmesine, dolayısıyla hizmet kalitesini arttırıcı düzenlemelerin yapılması olanak sağlar.

Bu çalışma spor merkezine spor yapmaya giden bireylerin, o spor merkezi hakkındaki görüşlerini tespit etmeye çalışarak bireylerin merkez hakkındaki memnuniyet düzeylerini ortaya çıkarmaktadır. Böylece spor merkezlerinde sunulan hizmetlerin olumlu ya da olumsuz yönlerinin fark edilmesinin sağlanacağı düşünülmektedir. Bu sayede spor merkezlerinin daha etkin pazarlama stratejileri ortaya koyabilmelerinin sağlanacağı öngörülmektedir.

Bunların yanında, bu çalışma ile spor merkezine giden bireylerin spor merkezine gitme nedenleri de belirlenerek, merkezdeki hizmet yapılandırılmasının gözden geçirilmesi sağlanabilir. Aynı şekilde bu çalışmada spor merkezinin fiziksel yapı ve donanımının yanı sıra hizmet sunan personel ile iletişim boyutları da incelenerek, bu alanlardaki olası

eksikliklerin giderilmesi de amaçlanmıştır. Böylece, bu çalışma ile spor merkezi yöneticilerinin merkezi kullananlara daha kaliteli hizmet sunabilmelerine, sağlıklı ve güvenli ortam sağlayabilmelerine ve kârlı bir işletme yönetimi planlayabilmelerine katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

1.3. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, spor merkezlerinin hizmet kalitesini belirlemek için bu merkezleri kullanan bireylerin merkez hakkındaki görüşlerini tespit etmeyi amaçlamıştır. Bunun için, öncelikle bireylerin PAÜ Spor Merkez'ini tercih etme sebepleri ve PAÜ Spor Merkez'ine gitme amaçları belirlenerek bunların cinsiyet, yaş grubu, eğitim düzeyi ve meslek gruplarına göre değişiklik gösterip göstermediği bulunmuştur. Sonrasında ise bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri tespit edilerek, bu görüşlerin; bireylerin cinsiyetlerine, yaşlarına, eğitim düzeylerine, mesleki statülerine, gelir düzeylerine, PAÜ Spor Merkez'ini kullanma sürelerine, kullanım tiplerine, PAÜ Spor Merkez'ini kullanma sıklıklarına göre değişip değişmediği belirlenmiştir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda alt problem cümleleri aşağıdaki gibi oluşturulmuştur:

1. PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin merkezi tercih etme sebepleri nelerdir?
2. PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin merkezi tercih etme sebepleri
 - a. Kullanıcı cinsiyetine
 - b. Kullanıcı yaş grubuna

göre değişmekte midir?

3. PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin merkeze gitme amaçları nelerdir?
4. PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin merkeze gitme amaçları

- a. Kullanıcı cinsiyetine
- b. Kullanıcı yaş grubuna

göre değişmekte midir?

5. PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri nelerdir?

6. PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri

- a. Kullanıcı cinsiyetine
- b. Kullanıcı yaş grubuna
- c. Kullanıcı eğitim düzeyine
- d. Kullanıcı meslek gruplarına
- e. Kullanıcı gelir düzeylerine
- f. PAÜ Spor Merkez'ini kullanma sürelerine
- g. PAÜ Spor Merkez'ine kullanım tiplerine
- h. PAÜ Spor Merkez'ini kullanma sıklıklarına

göre değişmekte midir?

1.4. Sınırlılıklar

1. Araştırma, PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireyler ile sınırlandırılmıştır.
2. Araştırma, ankete katılan bireylerin cinsiyet, yaş, eğitim düzeyleri, mesleki statüleri, gelir düzeyleri, PAÜ Spor Merkez'ini kullanma süreleri, üyelik tipleri, PAÜ Spor Merkez'ini kullanma sıklıkları, PAÜ Spor Merkez'ini tercih sebepleri ve PAÜ Spor Merkez'ine gitme amaçları ile sınırlıdır.

1.4. Varsayımlar

Araştırmanın varsayımları aşağıdaki gibi sıralanabilir,

1. Araştırma için seçilen yöntemin, bu araştırmanın amacı, konusu ve problemin çözülmesi için uygun olduğu,
2. Spor merkezini kullanan bireylerin araştırma kapsamında kullanılan ankete ciddi ve içtenlikle cevap verdikleri varsayılmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

ALAN YAZIN TARAMASI

2.1. Sporun Tanımı ve Etkileri

Sporun tarihsel süreç içinde ortaya çıkışı ve ilerlemesi insanlığın doğayla mücadelesi ile başlayıp zorlu koşullarda hayatlarını idame ettirebilmeleri için barınma, beslenme ve kendisini koruma gibi temel yaşamsal şartlardan dolayı ortaya çıkıp günümüze spor eyleminin temelini oluşturan koşulların sonucu olarak ortaya çıkmıştır.

(Sunay, 2009).

Spor ve temel beden eğitimi tarihsel süreçte insanın insanla, doğayla ve diğer doğa varlıkları ile mücadelesi ile başlayan, daha sonra mücadele kavramının fiziksel hale gelmesi ile spor olgusuna oluşan tüm bunlar dahilinde toplum yapısının ve değerlerinin başlangıçta dinsel topluluğun yansıması değerlerin belirlenmesi ile şekillenen spor anlayışı oluşmuştur (Öngel, 2001).

Doğar'a (7-83,1997) göre spor, organizmanın bütünlüğü ilkesine dayalı olarak tüm kişiliğin eğitimi, genel eğitimin tamamlayıcısı ve onun ayrılmaz bir parçası olup, amacı insanların fiziksel, zihinsel, ruhsal ve sosyal gelişmelerine katkıda bulunmaktır. Farklı bir tanımla spor kendine has kanunları ile yarışmacı ruh ile kişilik gelişimini sağlayan ileri seviyelerde bu çabayı mesleki hale getirerek insanlığı ruhsal ve fiziksel olarak geliştiren bir olgudur (Sunay, 2009).

2.1.1. Spora katılım nedenleri. Spor, insan sağlığı, karakter oluşumu, moral verimliliğinin arttırılması, milli yönden güçlü, ortak duygu ve davranışları yüksek bir insanın varlığı ile doğrudan ilgilidir. Spor, aynı zamanda “insanların zihni ve fikri gelişimle birlikte bedeni gelişimlerinin uyumlu olması, insanların içinde yaşadıkları toplumlarda daha sağlıklı,

dengeli, verimli ve daha mutlu olmalarında önemli bir rol oynar” (İnal,2003, s. 35). Bunun yanında spor “çok boyutlu, toplumsal yapıli bir olgu olmakla birlikte, insan yaşantısının vazgeçilmez bir unsurudur” (Dolaşır,2006, s. 11).

Bilge’ye göre (2000), sporla ilgilenenlerin amacı kişinin beden ve ruh sağlığını geliştirmek kendine güven kazanmasını sağlamak ve üst düzey performansın elde edilmesidir. Sporun gelişimi ve yayılmasına sürecinde; insanın fiziksel gelişiminin yanında zihinsel, duygusal ve sosyal gelişimine katkı sağlayan spor eğitime önem verildiği görülmektedir. Spor eğitimi, insanın fizik ve ruh yapısını geliştiren hareket faktörünün hemen her çeşidini ve bütün prensiplerini kapsayan en uygun araç olup, genel eğitimin bir parçasıdır (Özer 1990).

İnsanoğlu çok sosyal bir tür olmasından dolayı tarih boyunca insanlar hayatlarını devam ettirebilmeleri için etkileşim içinde sosyal ve ekonomik düzenlemeler yaptı. İnsanın işe ya da sosyal olaylara olan motivasyonu tarihte çeşitli teoriler ile açıklanmaya çalışılmıştır. İnsanlara iş yaptırabilmek ise modern dönemde hiç de kolay bir olgu olmamıştır. İnsanın yaptığı işlere olan motivasyonunu açıklamaya çalışan ilk kuram geleneksel motivasyon kuramıdır ve dışsal motivasyon araçlarının önemli olduğunu savunmaktadır. Diğer kuram ise Maslow’un motivasyon kuramıdır. İhtiyaçlar hiyerarşisi de denilen bu kuramda ilk önce fizyolojik, sonra güvenlik, sosyal, saygınlık ve kişisel bütünlük olmak üzere motivasyon düzeyleri belirlenmiştir. Bir ihtiyaç karşılanmadan diğerine geçiş yapılamaz (Sabuncuoğlu ve Tüz 2005) Modern dönemde insanlar yoğunlaşan iş ve güncel hayat programları içerisinde sosyalleşmek için yeni yollar aramaya başladı. İş ve çalışma koşullarının motivasyon için önemli olduğunu söyleyen Herzberg ise üçüncü motivasyon kuramını ortaya attı. Ücret ve çalışma koşullarına yönelik faktörlerin doyumsuzluk yarattığını savunmuştur. Bu koşullar var olduğu durumda çalışanı tam anlamıyla motive etmemekte olmadığı zaman ise eksikliği hissedilmektedir. İşte doyum yaratan faktörler ise,

insanın sosyal, saygınlık ve kişisel bütünlük ihtiyacını karşılayan ve motivasyona yönelik faktörlerdir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005, s.35).Bireylerin bu motivasyon teorilerinde belirtilen iş ve sosyalleşme durumlarını etkileyen modern ortamlar ve etkenler farklılaşmaya başlamıştır. En önemli sosyalleşme ortamı olarak; internet, kafeler, sosyal alanlar, spor salonları ve güzellik merkezleri bireylerin iş ortamı dışındaki sosyal motivasyonunu sağlayan yerler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sosyal ortamların en önemlilerinden bir ise spor merkezleri ve spor alanlarıdır. Artık günümüzde modern metropoller veya küçük kasabalar dahil her yerde ve çeşitte spor merkezleri ve spor salonları bulunabilmektedir. Şehirlerde ve belediyelerin bulunduğu her mahallede egzersiz önemli bir yer bulmaktadır. Egzersizlerin popüler olması çağdaş çalışma yaşamının özellikle sedanter grubun bir yansıması olabilir. İnsanların hayatlarında daha fazla fiziksel aktivite yapmak için girişimde bulunmaları kendilerine çağdaş hastalıklardan kurtulmalarını bir yol olarak görmesidir. Vagt'ın (2008) da belirttiği gibi günümüzün en önemli hastalıklarından olan kalp ve diyabet gibi hastalıklardan korunmanın en sağlıklı yolu egzersiz yapmaktır.

Son yıllarda, sunulan imkanların da katkısıyla spor ve insan yaşamı birbirini neredeyse tamamlar hale gelmiştir. Bu yüzden gerek sosyalleşme gerekse sağlıklı olma unsurlarını dikkate alan her yaş grubu bireylerin bilimsel temellere dayalı düzenlenmiş sportif faaliyetlere devam etmelerinin onların daha sağlıklı ve uyumlu olmalarına katkısı vardır (Atasoy ve Kuter, 2005).

2.1.2. Sporun sağlığa etkisi. Eski tarihlerde yarışma amacıyla başlatılan sportif faaliyetler artık günümüzde, bireyin sağlığını koruyan ve olumlu yönde değiştiren veya bireyin sağlıklı durumunu devam ettiren aktiviteler olarak dikkat çekmektedir. Balcıoğlu (2003), zaman içinde spora olan ilginin yoğunlaşmasının nedenini “biyolojik dengelemeye olan ihtiyaç” olarak açıklamıştır (s. 159). Spor, bilimsel kurallara uyularak yapıldığında

düzenli egzersiz yapma alışkanlığı ile yaşam kalitesinin artmasına yardımcı olur (Açıkada ve Ergen, 1990; Kuru, 2000).

Sporun sağlık yönünden bireye sağladığı faydalar incelendiğinde; sporun, lipid ve kolesterol düzeyini dengelediği vücut kitle indeksini normale düşürdüğü ve vücut duruşunu düzelttiği, uykunun düzenli hale gelmesini sağladığı, duygusal dinginliği sağladığı, özgüvenin geliştirdiği, sindirim sistemini düzenlediği, kas sisteminin düzenli çalışmasını sağladığı, dolaşım ve solunum sistemlerinin düzenli bir şekilde çalışmasını sağladığı görülmektedir. Bunun yanında birçok uzman günde en az 30 dakikalık spor ile birlikte mutluluk hormonlarının (endorfin, dopamin ve seratonin) arttığını söylemektedir.

Spor etkinliklerine katılan bireylerin, katılmayanlara oranla fiziksel bakımdan sağlıklı ve sağlam oldukları geniş ölçüde kabul edilen bir gerçektir. Spor, insan hayatının her döneminde yapılabilmektedir. Spora başlama ya da spordan uzaklaşma yaşı gibi bir durumun olmaması sporu, insan hayatının vazgeçilmez sağlık kaynağı olmasını desteklemektedir.

Spor, özellikle yaşlılarda fizyolojik ve psikolojik sağlıklarının korunması için önemli bir rol oynamaktadır. Yaşlılarda sporun etkisi üzerine yapılan araştırmada, yaşlıların kalp damar sistemi ile kas ve kemik yapılarının sportif faaliyetlerden olumlu yönde etkilendiği ortaya çıkmıştır (American College of Sports Medicine Position Stand, 1998). Örneğin kas kaybı sebebiyle kuvvet kaybı yaşayan yaşlı bir birey, sportif etkinliklerle bu kaybın önüne geçebilmektedir.

2.1.3. Sporun psikolojik etkisi. Bireyler günlük yaşantılarının monotonluğundan ve stresinden büyük ölçüde spor sayesinde uzaklaşabilmekte ve spor yaparak kendilerine fiziksel ve sosyal faydaların yanında psikolojik de fayda sağlamaktadırlar. Aracı'nın (2001) da vurguladığı gibi spor kişilerin sadece fiziksel gelişimlerini değil aynı zamanda duygusal

gelişimlerini de olumlu destekleyen bir alandır. Psikolojik açıdan spor yapan bireylerde spor, haz alma ve mutlu etme duygusu yaşatmaktadır.

Stresle başa çıkmada sporun etkisi göz ardı edilemez. Örneğin, Nabkasorn, Miyai, Sootmongkol, Junprasert, Yamamoto, Arita ve Miyashita (2005) tarafından Tayland'da fiziksel egzersizlerin psikolojik semptomlar ve stres hormonları üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Bu araştırmada egzersiz programına katılan örneklemden kadınların program başlangıcındaki ve sonrasındaki depresyon ölçümleri sonuçlarına göre egzersiz programına devam ettikten sonra depresyonlarının düştüğü tespit edilmiştir.

Bireylerin gündelik hayatlarında karşılaştıkları sorunlarla ve sıradanlaşan yaşam tarzlarıyla mücadelede spor yardımcı unsurdur. Pozitif düşünmeyi sağlayan spor dolayısıyla psikolojik rahatlama sağlar. Spor sayesinde bireylerin rahatlama ve gevşemesini sağlamanın yanı sıra bireylerin mutlu hissetmeleri ve bir şeyleri başarmış olmanın verdiği hazzı yaşamaları sağlanmış olur (Güçlü, 2005). Örneğin, Almanya'da yapılan bir çalışmada lise öğrencilerinin spor yapanların yapmayanlara göre daha olumlu tutumlara sahip oldukları, stres değerlerinin daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Kirkcaldy, Shephard ve Siefen, 2002).

2.1.4. Sporun sosyal etkisi. İnsanlar, biyolojik bir yapıya sahip olduğu kadar toplumsal bir varlık ve yaşadığı toplumun bir üyesidir. Kuşkusuz, toplumda kültür de ancak insan davranışlarıyla kendilerini gösterir ve davranışları sayesinde var olurlar. İnsanoğlu, bir grup içerisinde doğar ve toplumsal niteliklerini bu grupta kazanır.

Spor, günlük hayatın hemen hemen tüm yönlerini etkileyen önemli bir kurumdur. Spor, toplumların sosyal hayatında itibarlı bir yere sahiptir. Sporun gücü, onun bir sosyalleştirme aracı olmasıyla ve insanları birleştirici rolünü yerine getirmesiyle ölçülür. Spor, insanlara bir kişisel ve sosyal kimlik hissi ve grup üyeliği duygusu vererek onları bir

araya getirir. Spor bu işlevi birçok yolla başarabilir (Yetim, 2005, s.171). Spor anlayış ve sorumluluk taşıyabilme, işbirliği içinde düzen sağlama kabiliyetlerini geliştirir. Sebatsız enerjik olmayı sağlar sosyal gruba ve topluma mesuliyet duygusunu bireye kazandırır. (Erkal, 1986, s. 71).

Bireylerin sosyalleşmesi ve sportif etkinliklere katılımı arasında dönüşümlü etkileşim vardır. Yani, bireyler, yeni birilerini tanıma ve yeni bir çevre edinme amacıyla sportif alanlarına gitmektedirler. Aynı şekilde sosyalleştikçe bireyler, sportif aktivitelerden haberdar olmaya başlamaktadırlar. Böylece spor, sosyalleşme amacıyla olan ve sosyalleşmeyi başaran bireylerin tercihi haline gelmiştir (Erkal, Güven ve Ayan , 1998).

2.1.5. Sporun eğitime katkısı. Sporu eğitim ile ilişkilendirirken beden eğitimi kavramıyla beraber düşünmek doğru bir yaklaşım olur çünkü beden eğitimi ile spor birbirini tamamlayan bütünü parçaları gibidir. Eğitimin ayrılmaz bir parçası olan sporun geniş kitlelere yayılması ve kitlelerin bilinçli olarak spor yapabilmesi için devletin özgün ve yaygın bir spor politikasına destek olma yönünde üniversitelere, mahalli idarelere, iş çevrelerine ve kitle iletişim araçları büyük görevi sonu düşmektedir (Yolcu, 69-72, 1992)

Bütün gelişmiş ülkelerin spora yaklaşımları eğitimi bütünlük içerisinde sağlıklı bir toplum oluşturmaktadır bu ise toplumu oluşturan bireylerin fizik zihin ve ruh sağlığı ile sosyalleşmesini sağlayarak refah düzeylerini yükseltme anlamına gelmektedir (Yetim 144,2005). Toplumumuzda pek çok spor yetkilisi sporun eğitim için sporun bir eğitim aracı olduğu kanısındadır bunlara eğitim birimi ile uğraşan kimin uzman kişiler de katılmaktadır bu anlayışa göre sporun ne olduğunu eğitim belirlemektedir (Erdemli, 32,2002).

2.2. Spor Tesisleri

Spor merkezi işletmeleri, kişilerin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla üretim faktörlerini uyumlu bir biçimde bir araya getirerek hizmet üretilen alanlardır. Ayrıca işletme,

başkalarının ihtiyaçlarını karşılamak üzere mal ya da hizmet üretmek ve sahibine kâr sağlamak amacıyla faaliyet gösteren iktisadi birimdir (Şimşek ve Çelik, 2008).

Spor merkezleri yasal kurallar ile kurulan, kullanım amaçları belli olan, amatör ve profesyonel spor branşlarına hizmet veren, 7'den 77'ye herkesin spor yapabileceği tesis ve araç gereçlere sahip olan, aynı zamanda yüksek performans sporcularının yetiştirilmesini hedefleyen özel hukuk kuruluşlarıdır (Durmuş, 1998, s. 46). Ancak, spor merkezleri kuruluş amaçlarına göre farklılıklar göstermektedirler. Kamu ve özel sektör yatırımları; bölgesel ve yapısal olarak işletme amaçları farklıdır. Bu nedenle de kuruluş yer ve kriterleri farklı olmaktadır.

Kuruluş amaçlarına göre farklılık gösteren merkezlerin sporda başarılı olması ve kalkınması için, yetenekli, becerikli, tecrübeli yöneticilerin önemli bir rolünün olduğu açıktır. Spor yönetiminde görev alacak spor yöneticilerinin, yönetim ve spor yöneticiliği üzerine iyi bir eğitim görmesi gerekir. Spor yöneticilerinin, sporun içinden gelen, sporculuğu yaşamış, sporun problemlerini bilen, spor yönetimi hakkında eğitim görmüş olması, spor eğitimine dolayısıyla sporun kalkınmasına büyük katkıda bulunacaktır (Çankaya, 1988).

2.2.1. Spor tesislerinin tarihsel gelişimi. Eski Yunandan günümüze kadar spor tesisleri birçok kültür için bir kalite işareti ya da odak noktası olarak görülmüştür. Elbette zaman içerisinde spor tesisleri değişmiştir. Ancak bu değişim sanıldığı kadar çarpıcı değildir. Eski Yunan'da ve Roma'da spor tesislerinin halkı yatıştırmak, sporcuların antrenman yapmasına olanak tanımak, izleyicileri eğlendirmek ve politik gündem yaratmak için kullanıldığı bilinmektedir. Günümüz Olimpiyat stadyumlarını değerlendirdiğimizde de benzer amaçların hâlâ bu tesislerin kullanım amaçları içerisinde yer aldığını görülmektedir (Fried, 2005).

‘‘Günümüze ışık tutan Antik Yunan Medeniyeti, M.Ö. 3000 Anadolu’da ortaya çıkmıştır. Antik Yunanda delikanlılar Şarap tanrısı Diyonizos’un eski bir heykelini Satir kıyafetinde süsleyerek sokaklarda gezdirirlermiş. Bu teşhirin ardından spor oyunları oynanır, şenlikler yapılırmış. İşte bu oyunlar tarih içerisinde Olimpiyatların oluşumuna önyak olmuştur. Spor tesisleri için modern dönem 1880’li yılların sonunda başlamıştır. 1960’larda, 1970’lerde ve 1990’larda oluşan bazı önemli gelişim dönemleri ile beraber günümüzün spor tesisi anlayışına ulaşılmıştır. Spor tesisleri zaman içerisinde önemli değişimler gösterse de, bu tesislerin yönetimi ve faaliyet biçimleri bir dereceye kadar sabit kalmıştır ‘’(Katırcı, 2012, s. 11-12).

Türkiye’de ilk olarak spor salonlarının açılması ve işletilmesi Türkiye’de yaşayan gayrimüslim azınlıklar tarafından başlatılmıştır. Musevi, Saronga, Rus Kirpit, Büyük Kemal (Kemal Bekof) gibi boks adamları Beyoğlu’nun muhtelif yerlerinde sporsalonu tesis ederek özel dersler vermiştir (Boztepe, 1992). Bu özel derslerde yetişen ve Türkiye’nin ilk beden eğitimi öğretmenlerinden olan Faik Üstün idman gibi kişiler zamanla özel spor salonları açmıştır. Daha sonra spor salonlarının çalışmaları Selim Sırrı Tarcan’la devam etmiştir. Ancak bu çalışmalar, Selim Sırrı Tarcan’ın devlet tarafından İsveç’e beden terbiyesi tahsili için gönderilmesiyle sona ermiştir.

Özel spor salonlarının 1974 yılından sonra açılmaya başlaması 5 Ekim 1974 tarih ve 15027 sayılı Resmi Gazete ’de yayımlanarak yürürlüğe giren Beden Eğitimi ve Spor Çalışmaları yapmak amacı ile açılacak okul, salon ve enstitüleri yönetmelik sayesinde başlamıştır. 1974 yıllarından sonra Uzakdoğu Kökenli sporların askeri güçlerde kabul görmesi, Hong Kong kökenli filmlerin sinemalarda vizyona girmesi ile bu tür sporların gençler arasında yaygınlaşması sonucu İstanbul, Ankara, İzmir gibi büyük şehirlerde yaygınlaşmaya başlamıştır. Bu dönemlerde açılan özel spor salonlarının amacı ülkeye

sağlıklı insan ve elit sporcular yetiştirmektir. Açılan spor salonlarında yapılan branşlar arasında jimnastik, boks, karate, kungfu, Teakwan-do da sayılabilir (Boztepe, 1992).

Özel spor salonlarının bu dönemde yapılmaya başlaması devletin spor tesislerine olan yatırımlarının yetersiz olmasından kaynaklanmaktadır. Bu dönemlerde spor salonlarına olan eğilim salonları azlığı ve devletin tesis açma imkânlarının yetersizliğinden dolayı spor yapan kişi sayında sınırlı kalmasına sebep olmuştur. Sınırlı sayıda kalan tesis ve sporcu sayısının giderilmesi için 1980 sonrası bütün Türkiye sathında çok sayıda paralı özel spor salonları tesis edilmeye başlamıştır. Açılan bu tesislerin ilgi görmesi üzerine ticari gaye ile spor tesisi açan müteşebbislerin sayısında da büyük bir artış olmuştur. Bu artış özellikle sporun yapılma gayesinden biri olan “sağlık için sporun “ sağlıksız bir şekilde yayılmasına neden olurken diğer yandan da bu tür kuruluşlar hukuki bir mesele haline dönüşmüşlerdir. 1989’dan sonra Türkiye’nin ekonomi alanında hızlı gelişmesi sanayi ve makineleşmesini artması özel spor salonlarına duyulan ihtiyacı artırmıştır. Çünkü bu hızlı makineleşme ve sanayileşme artışı beraberinde stres ve zihinsel yorgunluk getirmiştir. Bunun bilincinde olan devlet spor tesisleri konusunda daha titiz davranarak tesis sayısında büyük artış sağlamanın yanında özel spor salonu açmak isteyen şahıslara bazı şartların yerine getirilmesi suretiyle salonlarda faaliyet göstermelerine izin vermiştir. Ülkemizin spor alanında gelişmesini ve sporun kitlelere yaydırılabilmesi için özel Beden Eğitimi ve Spor Tesisleri Yönetmeliği çıkarılmıştır. Bu yönetmeliğin amacı; Türk sporunun geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması için sporla ilgili bütün kaynakların en etkili şekilde devreye sokulmasını sağlamak, gerçek ve tüzel kişilerinde Türk sporuna katkılarını arttırmaktır. Bu yönetmelik sayesinde açılacak olan özel spor salonları hem halkın spora yönelmesini sağlamakta hem de spor yapanların sağlığını ve psikolojik gelişimini düzenlemektedir (Eroğlu, 2006).

2.2.1. Spor tesislerinin amaçları. İşletmeler genellikle kar amacı güderler, bunun yanı sıra sosyal amaçların öngörüldüğü işletmeler de vardır. Bu işletmeler, temelde

toplumun sosyal ihtiyaçlarını karşılayacak hizmetleri üretip pazarlamak üzere faaliyette bulunurlar. Devlet hastaneleri, kamu yararına çalışan dernek ve vakıflar, eğitim kurumları, spor kuruluşları gibi) spor işletmeleri de (spor tesisleri, rekreasyon merkezleri vb.)verdikleri hizmetlerin karşılığında maddi kazanç temin etseler bile, esas itibariyle, insanların spor ihtiyaçlarını karşılamak için kurulurlar (Ekenci ve İmamoğlu, 1998).

2.2.3. Spor tesislerinin çeşitleri. Sanayileşme ve şehirleşme süreçlerinin doğurduğu sosyal ilişkiler ve toplumda sporun yaygınlaşma eğilimi sonucunda sporun, profesyonelleşmesi ile birlikte bir meslek halini alması ve tesadüflere bağlı olarak yapılan eylemlerden ayrılmaya başlaması ile sporda değişik branşlar ortaya çıkmış (Erkal, 1998), sonuç itibari ile farklı branşlarda yapılacak aktiviteler için farklı türde mekânlara ihtiyaç duyulmuştur.

Mekânsal özelliğine göre spor tesisleri, açık spor tesisleri, kapalı spor tesisleri, sporlaştırılmış doğal ve kentsel mekânlar olarak sınıflandırılmıştır (Aksu, 1997)

2.2.3.1. Açık spor tesisleri. Açık spor tesisleri, spor eyleminin dış mekânda yapılmasına olanak sağlayan tesislerdir. Kimi sporlar eylem türü araç-gereçlerinin niteliği nedeniyle sadece açık spor tesislerinde başka bir deyişle dış mekânlarda yer almaktadır. Atıcılık, binicilik, cirit, polo, golf, bu spor dallarına örnektir. Kimi sporlar ise gereksinmelere ve koşullara bağlı olarak açık veya kapalı mekânlarda yapılabilmektedir. Bu sporlar için yapılan açık spor tesislerinin en yaygın olanları, 'spor sahalarıdır'. Spor sahaları; basketbol, voleybol, tenis, futbol, atletizm ve benzeri sporlar için yapılabilmektedir. Açık spor tesislerinin yatırım maliyeti düşüktür. Ancak kullanım ve yararlanma imkânları ve konfor beklentileri, çevre ve iklim koşullarına bağlı olarak sınırlanmaktadır (Aksu, 1997,s. 61-62).

2.2.3.2. Kapalı spor tesisleri. Kapalı spor tesisleri, tüm aktivitenin iç mekânlarda yapılabilmemesine imkân sağlayan tesislerdir. Bu tesislerin en yaygın olanları, spor salonlarıdır. Spor salonları, basketbol, voleybol, güreş, futbol, tenis gibi açık alanlarda

yapılan aktivitelerin iç mekânlarda da yapılabilmesi üzerine tasarlanmıştır. Ayrıca yüzme, bowling, buz pateni, buz hokeyi gibi etkinliklerde kapalı spor tesislerinde yapılmaktadır. Kapalı spor tesislerinin yatırım maliyeti yüksek, ancak kullanım ve yararlanma süreleri uzun ve konfor koşulları üst düzeydedir (Aksu, 1997).

2.2.3.3. Doğal ve kentsel alanlar. Doğal ve kentsel alanlar, tesis gerektirmeyen spor etkinlikleri için olanak sağlamaktadır. Sporlaştırılmış alanlarda yapılan sporlara, dağcılık, yelken, kano, kır koşuları ve yağlı güreş gibi sporları örnek verebiliriz. Sporlaştırılmış kentsel mekânlar içinse, maraton koşuları, yürüyüş, bisiklet, motosiklet ve araba yarışları gibi sporlar örnek verilebilir. Bu sporlar için geçici olarak başlangıç ve bitiş çizgilerin belirlenmesi, belli aralıklar ile mesafe çubuklarının koyulması, sökülür ve takılır tribünlerin kurulması gibi etkinlikler ile kentsel ve doğal alanlar sporlaştırılmaktadır (Aksu, 1997).

2.2.4. Pamukkale Üniversitesi Spor Merkezi Kuruluş Amacı

PAÜ Spor Merkezi dört amacı bir arada gerçekleştirmeye yönelik özgün bir konsepte dayalı olarak inşa edilmiştir. Türkiye’de örnek bir tesis olmasının yanında işletim modeli olarak da Döner Sermaye Mevzuatı ile işletilen tesisimiz Resmi Gazete Tarihi: 21.06.2007 Resmi Gazete Sayısı: 26559 ile kurulmuştur. Kuruluş amacı olarak;

- Ulusal ve uluslararası arenalarda üst düzey profesyonel sporcuların yetiştirilmesidir.
- Sportif alanda eğitim, araştırma ve uygulamaları yürütecek akademik bir kadro birimi oluşturmaktır. Bu amaçla, Antrenörlük, Rekreasyon, Spor Yöneticiliği ve Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Programlarından oluşan ve 400 öğrencinin eğitim-öğretim gördüğü ve uygulama yaptığı Spor Bilimleri Fakültesi ile çalışmalar yapmaktır.
- Sağlıklı yaşam ve spor için her yaşta insanın katılacağı yenilenme aktivitelerinin düzenlenmesidir. PAÜ Spor Merkez’inin, üniversite personeli ve öğrencisi yanı sıra halka

da açık olacağı için Denizli'deki sporun gelişimine ve kentin sosyal hayatına önemli katkılar yapması beklenmektedir.

- Fizik tedavi, engelliler için spor, beslenme diyetetik ve rekreasyon programları açısından hastane olanakları ile bütünleştirilmiş bir rehabilitasyon ortamının oluşturulması amaçlanmıştır.

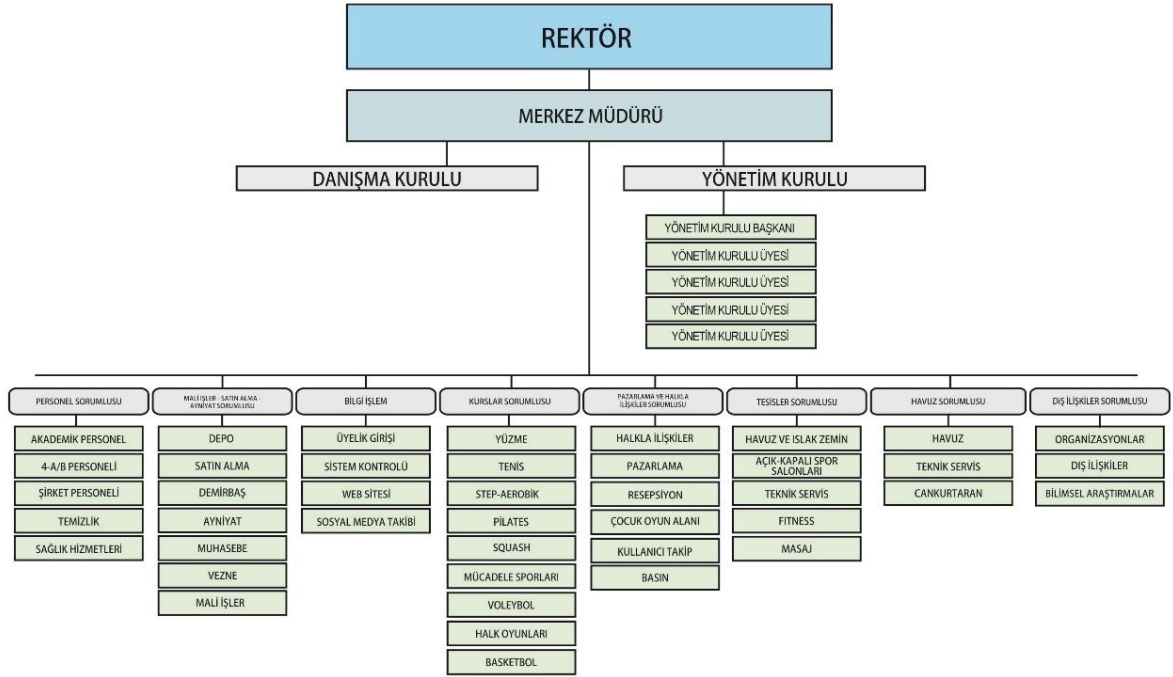
Bu özellikleri PAÜ Spor Merkezi, alanında örnek ve lider konumunda bulunması sağlamaktadır.

2.2.5. PAÜ Spor Merkezi Fiziki Şartları

Türkiye'nin sayılı tesislerinden birisine sahip olan Pamukkale Üniversitesi, spor salonları ve açık spor alanları ile yaklaşık 50.000 m²'lik bir spor alanı bulunmaktadır. PAÜ Spor Merkezi dışında Spor Bilimleri Fakültesi'ne ait alanları ile örnek yerleşke durumundadır.

Kapalı spor alanları olarak; tam olimpik yüzme havuzu (50m x 25m) 10 kulvarlı, eğitim havuzu (25m x 12m), sauna, jakuzi, fin hamamı, Türk Hamamı, tam donanımlı 2 farklı konseptte fitness salonu, spinning salonu, squash salonu, yapay tırmanma duvarı (10m), dans salonu, jimnastik salonu, performans sporcusu kondisyon salonu, çocuk oyun salonu olarak bir çok branşa hizmet verecek olan bina, çok amaçlı antrenman salonu ile 4500 kişilik spor salonu,

Açık spor alanları; 330 m tartan atletizm pisti, 2 adet halı saha (20m x40m), 4 adet tenis kortu, 1 adet suni çim futbol sahası (50m x 100m), 400m tartan atletizm sahası ve kros parkuru bulunmaktadır. Bunların dışında; yönetim ofisleri, resepsiyon, vezne, satış mağazası, kafe, eğitmen odaları, kurs ofisi ve diğer ofisler yapının en önemli alanlarıdır.



Şekil 2.1. PAÜ Spor Merkezi organizasyon şeması

2.3. Hizmet ve Kalite Kavramı

2.3.1. Hizmetin tanımı. 1700’lü yılların başında ortaya çıkan hizmet kavramı, Fransız filozofların düzenli bir şekilde ele aldığı ve tarım alanının dışında kalan tüm alanlar olarak tanımlanmıştır. Bu tanımın, günün şartları dahilinde tarım ile uğraşan insanların çokluğu nedeniyle ortaya konulduğu düşünülmelidir. Ancak bu tanım, günümüzde pek yeterli ve anlamlı olmaktan uzaktır (Korkmaz, 2006, s.96).

Amerikan Pazarlama Birliği (AMA) hizmet kavramını, “bir malın satışına bağlı olmaksızın son tüketicilere ve işletmelere pazarlandığında istek ve ihtiyaç doygunluğu sağlayan ve bağımsız olarak tanımlanabilen eylemlerdir” şeklinde tanımlamıştır (Öztürk, 2003, s.4). Grönroos’a (1998) göre hizmet; normal olarak az ya da çok soyut bir yapıya sahip müşteri ve hizmet personeli veya hizmeti sağlayanın fiziksel kaynakları arasında oluşan ve müşteri sorunlarına çözüm olarak sunulan bir faaliyet ya da faaliyetler dizisidir.

Hizmet kavramının tanımları incelendiğinde; hizmetin soyut özelliğe sahip olduğu ve tüketiciye çeşitli yönlerden fayda sağladığı gibi ortak noktalarının olduğu göze çarpmaktadır. Hizmetleri mallardan ayıran dört önemli özellik göze çarpmaktadır. Bunlardan ilki hizmetlerin elle tutulamaz yani soyut oluşudur. Satın almadan önce hizmetlere dokunulamaz, görülemez ve değeri hesaplanamaz. Yani hizmet alımı tecrübe etmeye dayalıdır. İkincisi üretim ve tüketimin birbirinden ayrılamaması yani eşzamanlı olmasıdır. Üçüncü özelliği özellikle emek içeriği fazla olanların heterojen olmaları, dördüncü özelliği ise dayanıksızlık yani depolanamaz olmasıdır (Altan , Ediz,2003).

2.3.2. Kalite tanımı. Kalite bilinci her toplumda ilk çağlardan beri var olan bir olgudur. Tarihte ilkel olarak kabul ettiğimiz toplumlarda bile, kendi çağlarının normlarına göre bir kalite bilinci bulunmaktadır. Kalite ile ilgili uygulamaların ve standardın öneminin Türkler’de de çok yeni olmadığı bir göstergesi olan 1502 tarihli ve zamanın padişahı II. Bayezid Han tarafından çıkarılan “Kanunname-i İhtisab-ı Bursa” adlı kanunda bugünkü anlamda, boyama, ambalâj, kalite gibi esaslar ile ceza hükümlerine yer verilmiştir.(Onay ve ark, 1995). Ancak, kalitenin bilimselliğe ulaşip bir kavram olarak ortaya çıkması, yönetimin bir bilim olarak ortaya çıktığı 19. yüzyıla rastlamaktadır (Erkman,1995).

Yüzyılımızda rekabetin önkoşul olduğu eko sistemler dahilinde ticaret kavramı; hizmet ve malın kalitesinin sürekli olarak geliştirilmesini esas alır. Bu sebeple kalite kavramının tanımlanması ve sağlaması amacıyla çalışılmış, kuruluşların dev firmaların ve de devletlerin uyguladıkları sanayi/ticaret politikaları, kalite kavramının geliştirilmesinde büyük önem kazanmıştır.

Günümüzde kalitenin tanımında müşterinin bakış açısı, sürekli değişen istek ve gereksinimlerinin karşılanması önem kazanmaktadır (Hurley,1994). Kalite, herhangi bir ürün veya hizmetin belirlenmiş bir ihtiyacı en iyi düzeyde karşılaması olarak

nitelendirildiğinde, kalite anlayışının aşağıdaki üç asal bileşeni ortaya çıkardığı görülmektedir (Esin A. 2004).

- Alıcının gereksinimi ve beklentileri,
- Bunların doğrultusunda hizmette olması gereken özellikler,
- Hizmetin bu özellikler ve niteliklere sahip olma derecesi.

2.3.3. Hizmet kalitesinin tanımı. Edwardsson (1998), hizmet kalitesini; müşteri beklentilerini karşılayabilme, ihtiyaçlarını tanımlayabilme derecesi olarak ifade etmektedir. Teas (1993) ise hizmet kalitesini, daha iyi standartlar ve normal standartlar arasındaki kıyaslama olarak tanımlamaktadır. Bitner'e (1992) göre ise hizmetin kalitesi müşterilerin istekleri ile gerçekleşen başarının karşılaştırılması sonucunda oluşan algı olduğunu söylemiştir.

Hizmet insanların ve cihazların oluşturduğu soyut bir kavramdır. Dört ana başlık altında toplanabilen hizmet soyutluk, değişkenlik, ayrılmazlık ve dayanıksızlık olarak sınıflandırılır. Bu sınıflandırmaların yanında somut olarak ölçülmesi zor olan bir alandır. Kalitenin kavram boyutlarına birçok anlam yüklemesi geniş bir açıdan bakılmasını sağlamaktadır (Yıldız, 2009).

2.3.4. Hizmet kalitesini ölçmenin önemi. Hizmet kalitesini ölçmede tek kriter müşteriler tarafından tanımlanmasıdır. Sadece müşteri hizmet kalitesini tanımlayabilir. Hizmet kalitesi, müşteri beklentileriyle gerçekleşen hizmet performansının karşılaştırılmasıdır (Chelladurai P. 2000).

Hizmet kalitesinin ölçümü, işletmeler açısından çok önemlidir. Sunulan hizmetlerin kalitesinin ölçülememesi, kalitenin iyileştirilememesi anlamına gelmektedir. Kalitenin

müşterinin satın alma davranışlarını önemli ölçüde etkilediği gerçeği, hizmet kalitesini değerlendirmek için ölçmek gerekliliğini ortaya çıkarmıştır (Bozdağ, Atan ve Altan,2003).

Grönroos'a göre tüketiciler teknik kaliteyi daha objektif bir şekilde değerlendirme şansına sahiptir. Hizmet üretimi tüketicilerle etkileşim halinde sunulduğunda, sadece teknik kalite boyutu, tüketicilerin söz konusu hizmetlerle ilgili algıladıkları toplam kaliteyi göstermeyecektir. Başka bir deyişle tüketiciler üretim sürecinin sonuçları yanında, sürecin kendisi ile de ilgilenirler. Tüketicilerin hizmeti veya teknik kaliteyi “nasıl” aldığı da önemlidir. Hizmet kalitesinin bu boyutu ise fonksiyonel kalite boyutu olarak adlandırılabilir (Grönroos, 1984).

Fitzsimmons'a (1994) göre hizmet beklentisinin algılanan hizmet ile karşılaştırılmasına hizmet kalitesi, hizmetin sunumu esnasında müşteri ve ilgili personel arasında oluşan olguda hizmet değeridir. Beklenti yerine gelmediği zaman kalitenin düştüğü, beklentilerin yerine geldiği zamanda kalitenin başarılı olduğu düşünülmektedir. Beklentilerin ana kaynağı kişisel gereksinimler ve geçmiş tecrübelerdir.

2.4. Memnuniyet Kavramı

Günümüzde insanlar gelişen çağa paralel olarak verilen hizmeti sorgular ve çok fazla rekabet ortamından dolayı zor tatmin olur duruma gelmiştir. Daha önceden verilen hizmeti kabullenen profil yerini verilen hizmeti sorgulayan ve yenilik arayan müşteriye bırakmıştır. Bunun yanında birçok kampanya ve rekabet ortamı tüketiciler açısından bakıldığında çok farklı çeşitlilik ortamına getirmiştir. Bu ortam karşısında tüketici arayan sorgulayan ve memnun olacağı arayışa girmiştir (Ferman, 1993).

Memnuniyet ile ilgili kavramlarda büyük farklılıklar vardır. Tüm bu farklılıklara karşın tanımlar üç temel unsuru paylaşmaktadırlar. Bu unsurlar bir bütün olarak incelendiğinde; müşteri memnuniyeti, duyuşsal veya bilişsel bir cevaptır ve beklentiler, ürün,

tüketici deneyimi gibi belirli odaklarla ilgilidir. Bu cevap tüketimden sonra, seçimden sonra, deneyim birikimine bağlı olarak belirli bir zamanda meydana gelmektedir (Giese, 2000).

2.4.1. Memnuniyet tanımı . Memnuniyet bir bireyin dileklerinin, ihtiyaçlarının ve beklentilerinin tamamen karşılanmasıyla oluşur (Berry, 1991). Müşteri memnuniyeti, hizmet olayına (veya bazen uzun dönemli bir hizmet ilişkisine) bilişsel ve duyuşsal reaksiyonun bir özetidir. Memnuniyet (veya memnuniyetsizlik) bir hizmet karşılaşmasından ve bu karşılaşmanın beklentilerle kıyaslanmasından doğar (Oliver, 1980). Hizmet kalitesi olaya özgün veya bütünsel olarak ölçülebilir. Değer sadece kaliteyi değil aynı zamanda fiyatı da içerir. Bir hizmet mükemmel kaliteli olabilir fakat fiyatı çok yüksekse hala değersiz veya düşük değerli olarak değerlendirilebilir.

Müşteri memnuniyeti veya diğer bir deyişle müşteri tatmini, şüphesiz ki işletmeler için en önemli stratejilerden biridir. 1980’li yıllardan bu yana, gelişmiş ülkelerin firmaları tarafından tartışılan ana konulardandır. Firmaların kârlılığı, pazar payları ve büyüme oranlarında en önemli etken olan müşteri memnuniyeti, temel olarak firma sadakatine ağıldır (Eroğlu, 2005).

2.4.2. Kullanıcı memnuniyetinin önemi. Yirminci yüzyılın ikinci yarısı boyunca hizmet endüstrisinin ekonomideki yeri göze çarpan bir ilerleme göstermiştir. İşletmelerde karlılığı arttırmak için memnun edilmiş müşteri sayısını arttırıp, onları tüketici pazarındaki sadık müşteriler sınıfına dahil edebilecek yüksek kalitede hizmet sağlamak oldukça önemli hale gelmiştir (Duncan, 2002).

Memnuniyetini değerlendirmek ve ölçmek için, müşterinin kim ve memnuniyetin ne demek olduğunun bilinmesi önemlidir. Müşterilerin kalite anlamında farklı bakış açıları vardır ve hiçbir müşterinin memnuniyetsizliği, he zaman müşterinin memnun olduğu anlamına gelmez (Yoshio, 2001).

Spor Merkezleri, hizmet sunan işletmeler olduğundan müşteri memnuniyetini üst düzeyde tutmak durumundadır. Spor merkezleri müşteri odaklı ve devamlılığı sağlamak durumunda bulunan işletmelerdir. Spor merkezlerinin devamlılığı sağlaması için daha iyi hizmet verme yollarını bulması gerekmektedir. Bu anlamda müşterilerin rekabet ortamında beklentileri de daha kaliteli hizmet yönünde olacaktır. Hizmet kalitesinin düşmesi memnuniyeti etkilemesi ve sonuç olarak da müşteri kaybıyla son bulacaktır (Girginer, 2007).

2.5. İlgili Araştırmalar

“Özel spor merkezlerine üye olan bireylerin spora yönelme nedenleri ve beklentilerinin gerçekleşme düzeyleri” isimli yüksek lisans tezinde Akça (2012), özel spor merkezi kullanıcılarıyla çalışmıştır. Ankara’da bulunan 15 spor merkezinde 658 birey ile çalışma yapılmış. Araştırmanın sonucuna göre kullanıcıların spora yönelme nedenleri; stres atmak, kilo vermek ve sağlıklı olmak olarak çıkmıştır. Bireyleri spor merkezlerine yönlendirmede ise arkadaş ve ikametgâh yerinin önemli olduğu görülmüştür.

Akçay tarafından 2014 yılında yapılan *“bir fitness merkezi üyelerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algıları”* yüksek lisans tezinde şu sonuçlara ulaşılmıştır: yapılan çalışmada algılama ve beklentilerin personel kalitesine, hizmetin devamlılığına, program çeşitliliğine, üyelere ilgi gösterilmesine ve kullanılan aletlerin kalitesine göre değişiklikler göstermiştir. Bu sonuçlara bakıldığında Akçay (2014) müşterilerin devamlılığını sağlamak için belirli aralıklarla müşteri memnuniyetini değerlendirilmesi gerektiğini önermiştir.

“Üniversite spor merkezlerindeki algılanan hizmet kalitesinin yapısal eşitlik modeli ile incelenmesi” isimli doktora çalışmasında Ergin (2010), Türkiye’deki dokuz kamu üniversitesinde görev yapan akademisyenlere anket uygulamıştır. Araştırmanın sonucunda; sağlıklı yaşam için ve haftada 1-2 kez kullandıkları ortaya çıkmıştır. Bu araştırmada

SERQUAL hizmet kalitesi ölçeği kullanılmış ve yapısal eşitlik modeli yardımıyla da hizmet kalitesinin analizi yapılmış. Çalışma sonucunda hizmet faktörleri arasındaki en yüksek nedensellik ilişkisinin yeterlilik faktörü ile heveslilik faktörü arasında olduğu görülmüştür.

“Yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi” isimli yüksek lisans çalışmasında Güçlü (2013), Ankara’da bulunan belediyelerin hizmet kalitesini belirlemek için araştırma yapmıştır. Sonuç olarak; çalışmaya katılanların bu merkezlere ilişkin hizmet kalitelerinin olumlu olduğu yöndedir. Bu hizmetin kalitesinden memnun olurken alet ve ekipman konusunda memnuniyet düzeyinin düşük olduğu görülmüştür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın probleminin çözümünde kullanılan yönteme yer verilmiştir. Bu bölüm altında araştırmanın modeli, evren ve örneklemin seçimi, veri toplama aracı ve verilerin analizi başlıkları yer almaktadır.

3.1. Araştırmanın Modeli

PAU Spor Merkezini kullanan bireylerin merkez hakkındaki görüşlerini belirlemeyi amaçlayan bu araştırmada betimsel araştırma modeli kullanılmıştır. Böylece PAU Spor Merkezini kullanan bireylerin merkez hakkındaki görüşleri “olabildiğince tam ve dikkatli bir şekilde” (Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2013, s. 22) sunulabilmiştir. Betimsel araştırma modeli çerçevesinde bu araştırmada kesitsel tarama araştırması uygulanarak tek seferde bireylerin görüşleri alınarak betimlenmiştir. Tarama araştırmaları, “bir grubun belirli özelliklerini belirlemek için verilerin toplanmasını” (Büyüköztürk, ve diğ, 2013, s. 14) amaçlar. Bu araştırmada da PAU spor merkezini kullanan bireylerin bu merkezi kullanma amaçları ve tercih etme sebepleri ile bu merkez hakkındaki görüşleri taranmıştır. Bu araştırma yapılırken gerekli izinler kurumdan ve kullanıcılardan alınmıştır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini PAU Spor Merkezini kullanan bireyler oluşturmaktadır. Evrenin hepsine ulaşmada yaşanan sorunlar, etik zorunluluklar ve kontrolde yaşanabilecek durumlar dikkate alınarak örneklem belirlenmiştir. Örneklemi belirlerken, *evreni temsil edecek nitelikte, yansızlık ilkesine uygun, evrendeki her elemanın örneklem için seçilme şansı eşit olacak şekilde* (Balcı, 2011: 93) olmasına dikkat edilmiştir.

Tablo 3.1
Kullanıcıların Kişisel Bilgilerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Değişkenler	Gruplar	Frekans(N)	Yüzde(%)
Cinsiyet	Kadın	186	39
	Erkek	414	61
Yaş	20-30	255	42,5
	31-40	187	31,2
	41-50	104	17,3
	50 ve üstü	54	9
Eğitim Durumları	İlköğretim	3	0,5
	Lise	52	8,7
	Lisans	419	69,7
	Lisansüstü	127	21,1
Meslek Durumları	Öğrenci	178	29,7
	Memur	119	19,8
	İşçi	23	3,8
	Serbest	109	18,2
	Akademisyen	80	13,4
	Emekli	29	4,8
	Çalışmıyor	23	3,8
	Diğer	39	6,5
Gelir Durumları	500-1000 TL	106	17,7
	1001-2500 TL	176	29,3
	2501-4000 TL	177	29,5
	4001-5500 TL	55	9,2
	5501TL'den fazla	86	14,3
Kullanım Yılları	1-2	245	40,8
	3-4	184	30,7
	5-6	87	14,5
	7-8	84	14
Kullanım Tipleri	Gold	240	40
	Gündüz	139	23,2
	Fitness-Israk Zemin	114	19
	Havuz-Israk Zemin	68	11,3
	6 Aylık	12	2
	Üye Değilim	27	4,5

Örneklem belirlenirken evreni temsil etme niteliğine önem verilmiştir. Aynı şekilde evrenin büyüklüğü oranında örneklemin büyük olmasına dikkat edilmiştir. Balcı'ya (2011) göre “örneklemdaki birim sayısı arttıkça evreni temsil niteliği de artar” (s. 92). Bu doğrultuda Cohen, Manion ve Morrison'un (2008,s. 104) Research Methods in Education isimli kitabında belirttiği örneklem belirleme tablosuna göre bu araştırmanın örneklemini belirlenmiştir. Belirtilen tabloda gösterildiği gibi % 95 güven düzeyi ve tolerans gösterilebilir hata oranlarına (± 3) göre 1500 kişilik bir evren için örneklem 624 olarak verilmiştir. Araştırmanın başladığı zaman PAU spor merkezine aktif kayıtlı sayısı 1500 olduğu için gönüllü olan 624 kişiye ulaşılmıştır. 624 kullanıcıya ait veriler istatistiksel hesaplamalar yapılmadan önce kontrol edildiğinde 24 kişinin verilerinde eksiklik ve yanlış işaretlemelerin olması gibi durumların olduğu fark edildiği için değerlendirme dışı bırakılmıştır. Bu nedenle araştırmaya 600 kullanıcının anket formlarıyla devam edilmiştir.

Araştırmanın örneklemine dahil olan kullanıcılar ile ilgili kişisel bilgiler Tablo 3.1' de verilmiştir. Tablo 3.1. incelendiğinde; araştırmaya katılan kullanıcıların 414'ünün (%61) erkek, 186'sının (%39) kadın olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan kullanıcıların yaş dağılımına bakıldığında, 255'inin (%42,5) 20-30 yaş grubunda, 187'sinin (%31,2) 31-40 yaş grubunda, 104'ünün (%17,3) 41-50 yaş grubuna ve 54'ünün (%9) 50 yaş üstü grupta olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan kullanıcıların eğitim durumuna göre dağılımına bakıldığında, 419'u (%69,7) lisans, 127'si (%21,1) lisansüstü, 52'si (%8,7) lise ve 3'ü (%0,5) ilköğretim mezunudur.

Araştırmaya katılan kullanıcıların meslek durumları incelendiğinde, 178'inin (%29,7) öğrenci, 119'unun (%19,8) memur, 109'unun (%18,2) serbest meslekte, 80'inin

(%13,4) akademisyen, 39'unun (%6,5) diğer meslek gruplarından, 29'unun (%4,8) emekli, 23'ünün (%3,8) işçi ve 23'ünün (%3,8) çalışmadığı görölmektedir.

Araştırmaya katılan kullanıcıların gelir durumlarına bakıldığında, kullanıcıların 177'sinin (%29,5) 2501-4000 TL, 176'sının (%29,3) 1001-2500 TL, 106'sının (%17,7) 500-1000 TL, 86'sının (%14,3) 5501 TL'den fazla ve 55'inin (%9,2) 4001-5500 TL gelire sahip olduğu görölmektedir.

Araştırmaya katılan kullanıcıların spor merkezini kaç yıldır kullandıklarına ilişkin dağılıma göre, 245'inin (%40,8) 1-2 yıllık, 184'ünün (%30,7) 3-4 yıllık, 87'sinin (%14,5) 5-6 yıllık, 84'ünün (%14) 7-8 yıllık kullanıcı oldukları görölmektedir.

Araştırmaya katılan kullanıcıların spor merkezindeki üyelik tiplerinin dağılımına bakıldığında, 240'ının (%40) gold, 139 (%23,2) gündüz, 114'ünün (%19) fitness-ıslak zemin, 68'inin (%11,3) havuz-ıslak zemin, 12'sinin (%2) 6 aylık üyelik tipine sahip oldukları ve 27'sinin (%4,5) üye olmadığı görölmektedir.

Araştırmaya katılan kullanıcıların spor merkezini kullanım sıklıklarının dağılımı incelendiğinde, kullanıcıların 325'inin (%54,2) merkezi haftada 3-4 kez, 202'sinin (%33,7) 1-2 kez ve 73'ünün (%12,1) 5-6 kez merkezi kullandıkları görölmektedir.

3.3. Verilerin Toplanması

PAU Spor Merkezini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşlerini bulmayı amaçlayan bu araştırmada araştırmacı tarafından geliştirilen anket formu kullanılmıştır. Anket formu (EK-1), ilgili ulusal ve uluslararası alan yazın taraması yapıldıktan sonra araştırmacı tarafından geliştirilmiştir.

3.4. Anketin Hazırlanması

PAU Spor Merkezini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşlerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşan anket formu; spor merkezini kullanan bireylerin kişisel bilgilerini ve spor merkezi hakkındaki görüşlerini sorgulayan maddelerden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde on madde, ikinci bölümünde yirmi madde yer almaktadır.

Anketin birinci bölümü olan “Kişisel Bilgi Formunda, evrende bulunan spor merkezini kullanan bireyleri tanımayı amaçlayan maddelere yer verilmiştir. Bu kapsamda bireylerin cinsiyetlerini, yaşlarını, eğitim düzeylerini, mesleki statülerini, gelir düzeylerini, PAÜ Spor Merkez’ini kullanma sürelerini, üyelik tiplerini, PAU Spor merkezini kullanma sıklıklarını, PAU Spor merkezini tercih sebeplerini ve PAU Spor merkeze gitme amaçlarını belirlemeye yönelik maddelere yer verilmiştir. Kullanıcıların PAU Spor merkezini tercih sebeplerini ve PAU Spor merkeze gitme amaçlarını belirlemeye yönelik oluşturulan maddelerde, kullanıcılara çoklu cevap hakkı tanınmıştır. Anketin ikinci bölümünü oluşturan ve spor merkezini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşlerini tespit etmeye çalışan maddeler “*katılıyorum*”, “*kararsızım*”, “*katılmıyorum*” şeklinde üçlü likert tipinde derecelendirilmiştir.

3.5. Anketin Geçerliliği ve Güvenirliliği

Araştırmanın amacı doğrultusunda oluşturulan maddeler için, kapalı uçlu sorulardan oluşan taslak anket form, öncelikle alanında uzman beş öğretim üyesine yüz yüze ve e-mail yoluyla sunulmuş ve görüşleri alınmıştır. Öğretim üyelerinin görüşlerine dayalı olarak maddeler yeniden düzenlenmiştir. Böylece anket formundaki maddelerin anlaşılabilirliği ve kapsam geçerliliği sağlanmıştır.

Daha sonra, Pamukkale ilçesi içinde yer alan ve PAU Spor merkezi dışındaki spor merkezlerini kullanan ve rastgele seçilen 50 bireye ulaşılarak ön uygulama yapılmıştır. Ön uygulama sonucunda tam anlaşılmadığı fark edilen maddeler yeniden düzenlenmiş ve uzunluk hakkındaki dönütler çerçevesinde madde sayısı azaltılmıştır. Ön uygulama sayesinde anket formunun geçerliliği ve güvenilirliği sağlanmıştır.

Ayrıca anket formunun güvenilirliğini test etmek için Alpha Cronbach iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Anketin Alpha Cronbach (**,89**) olarak bulunmuştur. Bu değer anket formunun güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.2

Cronbach Değer Tablosu

	Cronbach Alfa Değerleri
Personel İletişim	0,882756977
Temizlik	0,885001397
Program Ağının Genişliği	0,887720087
Soyunma Odası Güvenlik	0,888695155
Yeterli Levha	0,886098902
Levhaların Açıklamaları Yeterli	0,88548314
Yeterli Cihazlar	0,885670042
Cihazların Çeşitliliği	0,884674887
Nazik Personel	0,88033212
Hizmet Kalitesi	0,87782213
Kullanım Saatleri	0,890981831
Eğitmenlerin Bilgi Birikim	0,880515011
Eğitmen İletişim	0,880030981
Eğitmenlerin Katkısı	0,878533001
Fiziksel Rahatlama	0,885065863
Psikolojik Rahatlık	0,88314572
Fiziksel Gelişim	0,885504482
Sosyalleşme Ortamı	0,884455661
Kayıt Olmadan Düşünce	0,894748748
Kayıt Sonrası Düşünce	0,882417676

Tablo 3.3

Cronbach's Alpha Değerleri

Cronbach Alfa	Cronbach Alfa Standart	N
0,889723023	0,891583749	20

Tablo 3.4

Kullanıcıların Memnuniyet Düzeyleri Tablosu

1,00 - 1,66	Katılmıyorum
1,67 - 2,33	Kararsızım
2,34 - 3,00	Katılıyorum

3.6. Verilerin Analizi

PAU spor merkezini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşlerini belirlemeyi amaçlayan bu araştırmada; betimsel analiz yapabilmek için verilerin çözümünde istatistiksel programdan yararlanılmıştır. Uygulanan anketin analizine başlamadan önce maddelerin normal dağılım gösterip göstermediği Komogorov-Smirnov Testi ile hesaplandı. Buna göre dağılımın normal olduğu tespit edildi ($Z=,354$; $p < 0,05$).

Araştırmaya katılan kullanıcıların kişisel özelliklerini belirlemek bilgilerin yüzde ve frekans değerleri tablolaştırılarak değerlendirilmiştir. Araştırmada değişkenler arasındaki ilişkileri belirleyebilmek için “t-testi”, “Varyans Analizi” yapılmıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

PAÜ Spor Merkez'inin aktif olarak devam eden kullanıcılarının Spor Merkezinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada elde edilen bulgular ve yorumları bu bölümde sunulmuştur.

4.1. Bulgular

PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının memnuniyeti ile ilgili yapılan çalışmada kullanıcılardan elde edilen sonuçlar;

Kullanıcıların Demografik Değişkenlerine Göre Spor Merkezini Tercih Sebepleri

Araştırmaya katılan kullanıcıların PAÜ Spor Merkez'ini kullanıcılarının cinsiyet ve yaş parametrelerine göre PAÜ Spor Merkez'ini tercih etme sebepleri Tablo 4,1'de gösterilmiştir.

Tablo 4.1

Kullanıcıların Cinsiyete Göre PAÜ Spor Merkez'ini Tercih Etme Tablosu

	CİNSİYET						Genel Top.	Katılan Top.	%
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%			
Fiyat tarifesinin uygunluğu	414	186	44,9	186	85	45,7	600	271	45,2
Merkezin temiz olması	414	250	60,4	186	114	61,3	600	364	60,7
Kullanılan araç gereçlerin kalitesi	414	188	45,4	186	78	41,9	600	266	44,3
Gelen kullanıcı profili	414	176	42,5	186	92	49,5	600	268	44,7
Ulaşımın kolay olması	414	125	30,2	186	57	30,6	600	182	30,3
Üniversite ortamına duyulan güven	414	182	44,0	186	91	48,9	600	273	45,5
Eğitmenlerin bilgi-donanımına olan güven	414	80	19,3	186	35	18,8	600	115	19,2

Tablo 4.1 incelendiğinde kullanıcıların 364'ünün (%60,7), PAÜ Spor Merkez'ini tercih etme sebepleri olarak merkezin temiz olmasını gösterdikleri görülmektedir. Cinsiyete göre bu tercih etme sebeplerini değerlendirdiğimizde; kadınların 114 'ü (%61,3) ile erkeklerin

250'sinin (%60,4) merkezi temiz olmasından dolayı tercih etmiştir. Örneklemdaki kadın kullanıcı sayısını (186 kişi) dikkate aldığımızda kadın kullanıcıların büyük çoğunluğunun merkezin temiz olmasına dikkat ettiği söylenebilir.

Merkezin temiz olması sebebinden kullanıcıların tercih etme sebeplerini sırasıyla üniversite ortamına olan güven (%45,5), fiyat tarifesinin uygunluğu (%45,2), gelen kullanıcı profili (%44,7) ve kullanılan araç gereçlerin kalitesi (%44,3) şeklinde ifade ettikleri görülmektedir. Cinsiyete göre bu dağılımı değerlendirdiğimizde; kadın kullanıcıların daha çok üniversite ortamına olan güven ve gelen kullanıcı profiline göre tercih ettiği erkek kullanıcıların ise kullanılan araç gereçlerin kalitesine göre tercih ettikleri görülmektedir. Diğer taraftan her iki cinsiyete ait dağılım incelendiğinde eğitmenlerin bilgi donanımına (%19,2) göre merkez tercihinin yapılmadığı görülmektedir. Bu bulgulardan hareketler kadın kullanıcıların doğaları gereği spor merkezini tercih ederken güvene ve temizliğe dikkat ettikleri erkek kullanıcıların ise kullanacağı araç gerece dikkat ettiği söylenebilir.

Tablo 4.2

Kullanıcıların Cinsiyet ve Yaş Parametrelerine Göre Fiyat Tarifesinin Uygunluğu için PAÜ Spor Merkez 'ini Tercih Etme Tablosu

Yaş	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	Fiyat Tarifesinin Uygunluğu						
			Cinsiyet			Genel			
			%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%	Toplam	Katılan Toplam	%
20-30	182	83	45,6	73	39	53,4	255	122	47,8
31-40	130	60	46,2	57	23	40,4	187	83	44,4
41-50	69	28	40,6	35	16	45,7	104	44	42,3
50 üstü	33	15	45,5	21	7	33,3	54	22	40,7
Toplam	414	186	44,93	186	85	45,7	600	271	45,2

Tablo 4.2'de PAÜ Spor Merkezi tercih sebeplerinden fiyat tarifesinin uygunluğuna göre yaş ve cinsiyet parametrelerine bakılmıştır. Aritmetik ortalamaya bakıldığında %41-48 (%45,2) arasında değişen bir oranda fiyat tarifesi kullanıcıların tercih sebeplerinden birisi olduğunu göstermektedir. Yani kullanıcıların ancak yarısına yakını fiyat tarifesinin merkezi tercih etme sebepleri olarak göstermiştir. Bu da büyük çoğunluğun merkezi tercih ederken

fiyatı çok fazla önemsemediği şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca yaşa göre incelediğimizde 20-30 yaş grubu kullanıcıların daha fazla bu sebebe göre merkezi tercih ettikleri görülmektedir. Bu yaş grubunun daha çok öğrenci ve çalışmayan kesim olduğu düşünülürse fiyat tarifesini tercih sebeplerinde göstermeleri anlaşılabilir.

Tablo 4.3

Kullanıcıların Cinsiyet ve Yaş Parametrelerine Göre Temiz Olduğu için PAU Spor Merkezini Tercih Etme Tablosu

Yaş	Temiz Olması								
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	Cinsiyet				Genel Toplam	Katılan Toplam	%
			%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%			
20-30	182	102	56,0	73	42	57,5	255	144	56,5
31-40	130	77	59,2	57	38	66,7	187	115	61,5
41-50	69	49	71,0	35	20	57,1	104	69	66,3
50 üstü	33	22	66,7	21	14	66,7	54	36	66,7
Toplam	414	250	60,39	186	114	61,3	600	364	60,7

Tablo 4.3'te PAÜ Spor Merkezi tercih sebeplerinden merkezin temiz olmasına yaş ve cinsiyet parametrelerine göre bakılmıştır. Merkezi tercih etme sebeplerinin başında gösterilen merkezin temizliği durumunun en çok 50 yaş üstü (%67,7) kullanıcılar tarafından tercih edildiği görülmektedir. Bu tabloya bakıldığında yaş ortalamasının azalması ile temizliğin tercih edilme yüzdesinin düştüğü görülmektedir. Yani 20-30 yaş grubu (%56,5) kullanıcıların temizlik faktörüne çok fazla önem vermediği söylenebilir.

Tablo 4.4

Kullanıcıların Cinsiyet ve Yaş Parametrelerine Göre Kullanılan Araç ve Gereç için PAU Spor Merkezini Tercih Etme Tablosu

Yaş	Kullanılan Araç Gereçlerin Kalitesi								
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	Cinsiyet				Genel Toplam	Katılan Toplam	%
			%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%			
20-30	182	78	42,9	73	35	47,9	255	113	44,3
31-40	130	62	47,7	57	22	38,6	187	84	44,9
41-50	69	29	42,0	35	14	40,0	104	43	41,3
50 üstü	33	19	57,6	21	7	33,3	54	26	48,1
Toplam	414	188	45,41	186	78	41,9	600	266	44,3

Tablo 4.4'te PAÜ Spor Merkezi tercih sebeplerinden kullanılan araç ve gereçlerin kalitesi ile yaş ve cinsiyet parametrelerine bakılmıştır. Erkek kullanıcıların 188'i (%45,4) merkezde kullanılan araç gerece göre tercih yaptıklarını belirtmiştir. Yaş grubuna göre değerlendirildiğinde ise, 20-30 yaş grubu kullanıcıların 78'inin (%42,9) bu faktöre dikkat ettiği görülmektedir.

Tablo 4.5

Kullanıcıların Cinsiyet ve Yaş Parametrelerine Göre Gelen Kullanıcı Profili için PAU Spor Merkezini Tercih Etme Tablosu

Yaş	Gelen Kullanıcı Profili								
	Cinsiyet						Genel Toplam	Katılan Toplam	%
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%			
20-30	182	60	33,0	73	32	43,8	255	92	36,1
31-40	130	69	53,1	57	32	56,1	187	101	54,0
41-50	69	32	46,4	35	20	57,1	104	52	50,0
50 üstü	33	15	45,5	21	8	38,1	54	23	42,6
Toplam	414	176	42,51	186	92	49,5	600	268	44,7

Tablo 4.5'e bakıldığında PAÜ Spor Merkezi tercih sebeplerinden gelen kullanıcı profili ile yaş ve cinsiyet parametrelerine göre bakılmıştır. Kadınların özellikle 31-40 yaş ve 41-50 yaş grubu için önemli bir yeri olduğu görülmektedir. Bunun yanında 20-30 yaş grubuna bakıldığında en az tercih nedenleri arasında bulunmaktadır. Bu yaş grubunda kadınların %43,8'i gelen kullanıcı profilini önemseydiği söylenebilir. 20-30 yaş grubu erkeklerin ise %33'ü gelen kullanıcı profili için tercih ettiği görülmektedir.

Tablo 4.6

Kullanıcıların Cinsiyet ve Yaş Parametrelerine Göre Ulaşımın Kolay Olduğu için PAU Spor Merkezini Tercih Etme Tablosu

Yaş	Ulaşımın Kolay Olması								
	Cinsiyet						Genel Toplam	Katılan Toplam	%
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%			
20-30	182	45	24,7	73	19	26,0	255	64	25,1
31-40	130	40	30,8	57	19	33,3	187	59	31,6
41-50	69	26	37,7	35	11	31,4	104	37	35,6

50 üstü	33	14	42,4	21	8	38,1	54	22	40,7
Toplam	414	125	30,19	186	57	30,6	600	182	30,3

Tablo 4.6 incelendiğinde PAÜ Spor Merkezi tercih sebeplerinden ulaşımın kolay olması ile yaş ve cinsiyet parametrelerine bakılmıştır. Aritmetik ortalamaya bakıldığında %30,3 ile kullanıcıların en düşük tercih sebeplerinden birisi olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.7

Kullanıcıların Cinsiyet ve Yaş Parametrelerine Göre Üniversite Ortamına Duyulan Güven için PAU Spor Merkezini Tercih Etme Tablosu

Yaş	Üniversite Ortamına Duyulan Güven								
	Cinsiyet						Genel Toplam	Katılan Toplam	%
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%			
20-30	182	69	37,9	73	35	47,9	255	104	40,8
31-40	130	63	48,5	57	26	45,6	187	89	47,6
41-50	69	31	44,9	35	20	57,1	104	51	49,0
50 üstü	33	19	57,6	21	10	47,6	54	29	53,7
Toplam	414	182	43,96	186	91	48,9	600	273	45,5

Tablo 4.7'ye bakıldığında PAÜ Spor Merkezi tercih sebeplerinden üniversite ortamına duyulan güven ile yaş ve cinsiyet parametrelerine göre bakılmıştır. Yaş ortalamasının ilerledikçe duyulan güvenin arttığı görülmektedir. PAÜ Spor Merkez'inin bir üniversite ortamı olması kadınların erkeklere oranla daha fazla tercih ettiği görülmektedir

Tablo 4.8

Kullanıcıların Cinsiyet ve Yaş Parametrelerine Göre Eğitimcilerin Bilgi Donanımına Olan Güven için PAU Spor Merkezini Tercih Etme Tablosu

Yaş	Eğitimcilerin Bilgi Donanımına Olan Güven								
	Cinsiyet						Genel Toplam	Katılan Toplam	%
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%			
20-30	182	26	14,3	73	16	21,9	255	42	16,5
31-40	130	32	24,6	57	10	17,5	187	42	22,5
41-50	69	14	20,3	35	8	22,9	104	22	21,2
50 üstü	33	8	24,2	21	1	4,8	54	9	16,7
Toplam	414	80	19,32	186	35	18,8	600	115	19,2

Tablo 4.8 incelendiğinde PAÜ Spor Merkezi tercih sebeplerinden eğitmenlerin bilgi donanımına olan güven ile yaş ve cinsiyet parametrelerine bakılmıştır. PAÜ Spor Merkez’ini tercih sebeplerinin en düşük olduğu görülmektedir. Özellikle 50 yaş üstü kadınların %4,8’i sadece bu sebepten dolayı tercih ettiği görülmektedir.

Kullanıcıların Demografik Değişkenlerine Göre Spor Merkezine Gitme Amaçları

Araştırmaya katılan kullanıcıların PAÜ Spor Merkez’ini kullanıcılarının cinsiyet ve yaş parametrelerine göre PAÜ Spor Merkez’ine gitme amaçları Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 4.9

Kullanıcıların Cinsiyete Göre PAU Spor Merkezine Gitme Amaçları Tablosu

	CİNSİYET								
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%	Genel Toplam	Katılan Toplam	%
İş stresinden uzaklaşmak	414	137	33,1	186	53	28,5	600	190	31,7
Arkadaşlarıyla buluşmak	414	24	5,8	186	19	10,2	600	43	7,2
Yalnız kalmak	414	35	8,5	186	18	9,7	600	53	8,8
Yeni bir spor dalı ile uğraşmak	414	60	14,5	186	39	21,0	600	99	16,5
Sağlıklı olmak	414	337	81,4	186	145	78,0	600	482	80,3
Fazla kilolardan kurtulmak	414	125	30,2	186	63	33,9	600	188	31,3
Boş zamanları değerlendirmek	414	133	32,1	186	46	24,7	600	179	29,8
Diğer	414	7	1,7	186	3	1,6	600	10	1,7

Tablo 4.9 incelendiğinde PAÜ Spor Merkez’ine gitme nedenleri incelendiğinde sağlıklı olmak en önemli amaçlardan biri olarak görülmektedir. Erkek ve kadınların spor yapma nedenlerine bakıldığı zaman çok büyük farklılıkların çıkmadığı görülmektedir. Günümüzde yoğun iş temposundan uzaklaşmak için spor yapanların oranı da %31,7 ile ikinci sırada gelmektedir. Sağlıklı bireylerin yanında çağımızın hastalığı olan obezite ile savaşmanın en güzel yolu spor gitme amaçlarından biri haline gelmiştir. Kullanıcıların boş zamanlarını değerlendirmesi ve sosyal bir ortam bulmak için spor merkezlerini tercih sebebi olarak

gösterebiliriz. %29,8 oranında tercih nedeni olarak görülmektedir. Yeni bir spor dalı, arkadaşla ile buluşma ve yalnız kalma gibi amaçlar ile spora gelenlerin sayısı da tabloda görülmektedir.

Tablo 4.10

Kullanıcıların Cinsiyet ve Yaş Parametrelerine Göre İş Stresinden Uzaklaşmak için PAU Spor Merkezine Gitme Amaçları Tablosu

Yaş	İş Stresinden Uzaklaşmak								
	Cinsiyet						Genel Toplam	Katılan Toplam	%
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%			
20-30	182	46	25,3	73	19	26,0	255	65	25,5
31-40	130	50	38,5	57	20	35,1	187	70	37,4
41-50	69	29	42,0	35	9	25,7	104	38	36,5
50 üstü	33	12	36,4	21	5	23,8	54	17	31,5
Toplam	414	137	33,09	186	53	28,5	600	190	31,7

Tablo 4.10 incelendiğinde PAÜ Spor Merkez'ine gitme amaçları arasında iş stresinden uzaklaşmak amacıyla spor merkezine giden kullanıcıların 31-40 yaş aralığındakiler (%37,4) tarafından daha fazla belirtildiği görülmektedir. Cinsiyete göre dağılıma bakıldığında; kadın kullanıcıların 31-40 yaş grubundakilerin %35,1 oranında stresten uzaklaşmak amacıyla, erkek kullanıcıların ise 41-50 yaş grubundakilerin %42 oranında spor merkezine gittikleri görülmektedir.

Tablo 4.11

Kullanıcıların Cinsiyet ve Yaş Parametrelerine Göre Arkadaşlarıyla Buluşmak için PAU Spor Merkezine Gitme Amaçları Tablosu

Yaş	Arkadaşlarıyla Buluşmak								
	Cinsiyet						Genel Toplam	Katılan Toplam	%
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%			
20-30	182	7	3,8	73	9	12,3	255	16	6,3
31-40	130	10	7,7	57	4	7,0	187	14	7,5
41-50	69	5	7,2	35	3	8,6	104	8	7,7
50 üstü	33	2	6,1	21	3	14,3	54	5	9,3
Toplam	414	24	5,80	186	19	10,2	600	43	7,2

Tablo 4.11'e bakıldığında PAÜ Spor Merkez'ine gitme amaçları arasında arkadaşlarıyla buluşmak amacıyla merkeze gitmeyi tercih nedeninin diğer amaçlara göre düşük oranda (%7,2) olduğu görülmektedir. Cinsiyete göre dağılım incelendiğinde ise, kadın kullanıcıların (%10,2) erkek kullanıcılara (%5,8) göre daha fazla bu amacı tercih ettikleri görülmektedir. Aynı zamanda yaş grubu değerlendirildiğinde kadın kullanıcılarının 20-30 yaş grubu (%12,3) arasında olanlar tarafından daha çok bu amacın gösterildiği görülmektedir. Bu durum da bu yaş grubunun öğrenci ve daha genç grup olmasından kaynaklanabilir.

Tablo 4.12

Kullanıcıların Cinsiyet ve Yaş Parametrelerine Göre Yalnız Kalmak İçin PAU Spor Merkezine Gitme Amaçları Tablosu

Yaş	Yalnız Kalmak								
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	Cinsiyet				Genel Toplam	Katılan Toplam	%
			%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%			
20-30	182	17	9,3	73	8	11,0	255	25	9,8
31-40	130	10	7,7	57	5	8,8	187	15	8,0
41-50	69	5	7,2	35	2	5,7	104	7	6,7
50 üstü	33	3	9,1	21	3	14,3	54	6	11,1
Toplam	414	35	8,45	186	18	9,7	600	53	8,8

Tablo 4.12'ye bakıldığında PAÜ Spor Merkez'ine gitme amaçları içerisinde yine çok düşük bir orana sahip bir amaç olarak gözümüze çarpmakta. 50 yaş üstünün gitme amaç oranına baktığımız zaman daha yüksek bir oran görüyoruz.

Tablo 4.13

Kullanıcıların Cinsiyet ve Yaş Parametrelerine Göre Yeni Bir Spor Dalı İçin PAU Spor Merkezine Gitme Amaçları Tablosu

Yaş	Yeni Bir Spor Dalı İçin								
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	Cinsiyet				Genel Toplam	Katılan Toplam	%
			%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%			
20-30	182	27	14,8	73	18	24,7	255	45	17,6
31-40	130	21	16,2	57	13	22,8	187	34	18,2
41-50	69	8	11,6	35	5	14,3	104	13	12,5
50 üstü	33	4	12,1	21	3	14,3	54	7	13,0
Toplam	414	60	14,49	186	39	21,0	600	99	16,5

Tablo 4.13'e bakıldığında PAÜ Spor Merkez'ine gitme amaçları içerisinde günümüzde oluşan yeni spor dalları için tanışmak bulunuyor. Üniversite ortamında bulunmasından dolayı 20-30 ve 31-40 yaş grubunun yeni spor dalları ile buluşması amaçları arasında bulunuyor. Kadınların her yaş grubunda erkeklere göre yeni spor dalları ile daha fazla buluşmak istedikleri görülmektedir.

Tablo 4.14

Kullanıcıların Cinsiyet ve Yaş Parametrelerine Göre Sağlıklı Olmak İçin PAU Spor Merkezine Gitme Amaçları Tablosu

Yaş	Sağlıklı Olmak								
	Cinsiyet			Cinsiyet			Genel Toplam	Katılan Toplam	%
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%			
20-30	182	144	79,1	73	54	74,0	255	198	77,6
31-40	130	109	83,8	57	45	78,9	187	154	82,4
41-50	69	54	78,3	35	31	88,6	104	85	81,7
50 üstü	33	30	90,9	21	15	71,4	54	45	83,3
Toplam	414	337	81,40	186	145	78,0	600	482	80,3

Tablo 4.14 incelendiğinde sporun kişilere en yararı olduğu düşünülen sağlık faktörü ortaya çıkmaktadır. Bütün yaş gruplarının öncelikli spor amacı bu tabloya bakıldığında sağlıklı bireyler olmak için PAÜ Spor Merkez'ine gittiklerini söyleyebiliriz. *41-50 yaş kadınların ve 50 yaş üstü erkeklerin gitme amaçları oranları incelenmesi gereken bir sonuç olabilir.*

Tablo 4.15

Kullanıcıların Cinsiyet ve Yaş Parametrelerine Göre Fazla Kilolardan Kurtulmak İçin PAU Spor Merkezine Gitme Amaçları Tablosu

Yaş	Fazla Kilolardan Kurtulmak								
	Cinsiyet			Cinsiyet			Genel Toplam	Katılan Toplam	%
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%			
20-30	182	53	29,1	73	26	35,6	255	79	31,0
31-40	130	44	33,8	57	24	42,1	187	68	36,4
41-50	69	17	24,6	35	8	22,9	104	25	24,0
50 üstü	33	11	33,3	21	5	23,8	54	16	29,6
Toplam	414	125	30,19	186	63	33,9	600	188	31,3

Tablo 4.15 Kullanıcıların spora gitme amaçlarında sağlıklı olmanın yanında fazla kilolarından kurtulmak olarak görülmektedir. Özellikle 31-40 yaş grubu kullanıcıların daha fazla kilo vermek için spor merkezlerine gittikleri görülmektedir.

Tablo 4.16

Kullanıcıların Cinsiyet ve Yaş Parametrelerine Göre Boş Zamanları Değerlendirmek İçin PAU Spor Merkezine Gitme Amaçları Tablosu

Yaş	Boş Zamanları Değerlendirmek								
	Cinsiyet						Genel Toplam	Katılan Toplam	%
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%			
20-30	182	59	32,4	73	20	27,4	255	79	31,0
31-40	130	46	35,4	57	8	14,0	187	54	28,9
41-50	69	17	24,6	35	9	25,7	104	26	25,0
50 üstü	33	11	33,3	21	9	42,9	54	20	37,0
Toplam	414	133	32,13	186	46	24,7	600	179	29,8

Tablo 4.16'ya bakıldığında PAÜ Spor Merkez'ine gitme amaçları içerisinde boş zamanları değerlendirmek %29.8 gibi önemli bir orana sahip bir amaç olarak gözümüze çarpmakta. 50 yaş üstü kadınların daha çok boş zamanlarını değerlendirmek için sporu tercih ettiklerini görüyoruz.

Tablo 4.17

Kullanıcıların Cinsiyet ve Yaş Parametrelerine Göre Diğer Amaçlar İçin PAU Spor Merkezine Gitme Amaçları Tablosu

Yaş	Diğer								
	Cinsiyet						Genel Toplam	Katılan Toplam	%
	Gen. Top Erkek	Katılan Erkek S.	%	Gen. Top Kadın	Katılan Kadın S.	%			
20-30	182	1	0,5	73	1	1,4	255	2	0,8
31-40	130	2	1,5	57	1	1,8	187	3	1,6
41-50	69	2	2,9	35	1	2,9	104	3	2,9
50 üstü	33	2	6,1	21	0	0,0	54	2	3,7
Toplam	414	7	1,69	186	3	1,6	600	10	1,7

Tablo 4.17'de PAÜ Spor Merkez'ine giden kullanıcıların diğer amaçları görülmektedir.

Tablo 4.18
PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Memnuniyet Düzey Tablosu

No	Maddeler	Ortalama	Ss
1	PAÜ Spor Merkezi'nin geniş bir program ağı (fitness, yüzme, squash, step, aerobik, tenis, ıslak zemin vs) olduğunu düşünüyorum.	2,89	0,38
2	PAÜ Spor Merkezi'nde uygulanan programların fiziksel gelişimime yardımcı olduğunu düşünüyorum.	2,84	0,42
3	PAÜ Spor Merkezi'nde uygulanan programların fiziksel olarak rahatlamaya yardımcı olduğunu düşünüyorum.	2,83	0,42
4	PAÜ Spor Merkezi'ne kayıt olmadan önce merkezin bana katkı sağlayacağını düşünüyordum.	2,83	0,45
5	PAÜ Spor Merkezi'ne kayıt olduktan sonra merkezin bana katkı sağladığını düşünüyorum.	2,81	0,48
6	PAÜ Spor Merkezi resepsiyon personeli ile iletişim kurabilmekteyim.	2,79	0,54
7	PAÜ Spor Merkezi'nin kullanım alanlarının hijyenik olduğunu düşünüyorum.	2,78	0,52
8	PAÜ Spor Merkezi'nde uygulanan programların psikolojik olarak rahatlamaya yardımcı olduğunu düşünüyorum.	2,78	0,50
9	PAÜ Spor Merkezi'ndeki personelin nazik, saygılı ve güler yüzlü olduğunu düşünüyorum.	2,74	0,58
10	PAÜ Spor Merkezi'ndeki uyarı levhalarının açıklayıcı olduğunu düşünüyorum.	2,73	0,54
11	PAÜ Spor Merkezi'ndeki uyarı levhalarının yeterli olduğunu düşünüyorum.	2,69	0,57
12	PAÜ Spor Merkezi'ndeki hizmet kalitesinin yeterli olduğunu düşünüyorum.	2,67	0,63
13	PAÜ Spor Merkezi eğitmenlerinin kullanıcılarla iletişimlerinin iyi olduğunu düşünüyorum	2,67	0,63
14	PAÜ Spor Merkezi kullanım alanlarındaki cihazların çeşitli olduğunu düşünüyorum.	2,66	0,62
15	PAÜ Spor Merkezi eğitmenlerinin bilgi birikiminin yeterli olduğunu düşünüyorum.	2,61	0,64
16	PAÜ Spor Merkezi'nde uygulanan programların sosyalleşmeye yardımcı olduğunu düşünüyorum.	2,59	0,65
17	PAÜ Spor Merkezi'nde soyunma odalarında eşyalarımın güvende olduğunu düşünüyorum.	2,58	0,69
18	PAÜ Spor Merkezi'ndeki eğitmenlerin aktivitelerime katkı sağladığını düşünüyorum.	2,55	0,68
19	PAÜ Spor Merkezi'nin kullanım saatlerinin uygun olduğunu düşünüyorum.	2,54	0,75
20	PAÜ Spor Merkezi kullanım alanlarındaki cihazların yeterli olduğunu düşünüyorum.	2,54	0,71

Tablo 4.18 incelediğinde PAÜ Spor Merkez'ini kullanıcılarının memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu söyleyebiliriz. Yapılan araştırmaya göre 2,89 oranı ile PAÜ Spor Merkezi'nin geniş bir hizmet ağına sahip olması kullanıcıların en çok memnun olduklarını göstermektedir. 'PAÜ Spor Merkezi'ne kayıt olmadan önce merkezin bana katkı sağlayacağını düşünüyordum' sorusuna 2,83 oranında katılım sağlanırken, 'PAÜ Spor Merkezi'ne kayıt olduktan sonra merkezin bana katkı sağladığını düşünüyorum' sorusuna 2,81 oranında olumlu bir cevap verilmiştir. Kullanıcıların genel anlamda PAÜ Spor Merkezinden duydukları memnuniyet oranı ise 2,70 olarak görülmektedir.

(1) PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri katılımcıların cinsiyet değişkenleri dikkate alınarak, t testi yapılmıştır. Buna ilişkin t testi sonuçları Tablo 4.19'da verilmiştir.

Tablo 4.19
PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Cinsiyetlerine Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarının Ortalamalarına Ait t Testi Sonuçları

	N	\bar{X}	Ss	Sd	t	p
Erkek	414	53,8140	6,71644	,138	-1,484	,281
Kadın	186	54,6774	6,30817			

* $p > 0,05$

Tablo 4.19 incelediğinde cinsiyet değişkenine göre PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşlerine ait ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık ($p > 0,05$) görülmemektedir. Yani, hem kadın hem de erkek kullanıcılarının spor merkezine yönelik memnuniyet düzeyleri aynıdır.

(2) PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir, şeklinde belirlenen soruya cevap oluşturmak için, kullanıcıların yaş değişkenleri dikkate alınarak Anova testi yapılmıştır. Buna ilişkin test sonuçları Tablo 4.20'de verilmiştir.

Tablo 4.20

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Yaş Gruplarına Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarına Ait İstatistikler

	N	\bar{X}	S.s
20-30	255	53,4353	6,82650
31-40	187	53,9091	6,96514
41-50	104	54,5096	6,26439
50 üstü	54	56,9074	3,43274
Total	600	54,0817	6,59956

Tablo 4.20 incelendiğinde PAÜ Spor Merkez'ini tercih eden kullanıcıların 20-30 yaş grubu kullanıcılarının memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu görülmektedir. Buna karşın PAÜ Spor Merkezinde sırasıyla 31-40, 41-50 ve 50 üstü kullanıcılarının memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu görülmektedir. PAÜ Spor Merkez'ini kullanan kullanıcılarının memnuniyet düzeylerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini test etmek için varyans analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar tablo 4.21'de verilmiştir.

Tablo 4.21

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Yaş Gruplarına Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarının Ortalamalarına Ait Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

Değişkenliğin Kaynağı	Sd	KT	KO	F	Sig.
Gruplar arası	3	562,334	187,445		
Gruplar içi	596	25526,664	42,830	4,376	,005
Toplam	599	26088,998			

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.21'e bakıldığında PAÜ Spor Merkez'inizde spor yapan kullanıcıların yaşlarına göre memnuniyet düzeyleri arasındaki farkın anlamlı olduğu F (3,596 = 4,376;

$p < 0,05$) görülmektedir. Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu söyleyebilmek için çoklu karşılaştırma yapılmıştır. Çoklu karşılaştırmaya ait test sonuçları Tablo 4.22’de verilmiştir.

Tablo 4.22

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Yaş Gruplarına Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarının Post-hoc (LSD) Testine Ait İstatistikler

	20-30	31-40	41-50	50 üstü
20-30		-,47380	-1,07432	-3,47211(*)
31-40	,47380		-,60052	-2,99832(*)
41-50	1,07432	,60052		-2,39779(*)
50 üstü	3,47211(*)	2,99832(*)	2,39779(*)	

* $p < 0,05$

Tablo 4.22 incelendiğinde, PAÜ Spor Merkez’ini kullanan 50 üstü yaş kategorisinde yer alan kullanıcıların diğer tüm yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu anlamlı fark 50 üstü yaş kategorisinde yer alan bireylerin lehinedir. Yani 50 üstü yaşta olan PAÜ Spor Merkezi kullanıcıları 20-30, 31-40 ve 41 ve 50 yaş kategorisinde yer alan bireylere göre daha çok memnun olduklarını ifade etmektedirler.

(3) PAÜ Spor Merkez’ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

PAÜ Spor Merkez’ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir, şeklinde belirlenen soruya cevap oluşturmak için, kullanıcıların eğitim düzeylerine değişkenleri dikkate alınarak, Anova testi yapılmıştır. Buna ilişkin test sonuçları Tablo 4.23’de verilmiştir.

Tablo 4.23

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Eğitim Düzeyine Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarına Ait İstatistikler

	N	T	S.s
İlköğretim	3	58,3333	2,08167
Lise	51	55,3922	6,40961
Lisans	419	54,0286	6,35242
Lisans Üstü	127	53,6299	7,44802
Total	600	54,0817	6,59956

Tablo 4.23 incelendiğinde PAÜ Spor Merkez’ini tercih eden kullanıcıların lisansüstü grubu kullanıcılarının memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu görülmektedir. Buna karşın PAÜ Spor Merkezinde sırasıyla lisans, lise ve ilköğretim kullanıcılarının memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu görülmektedir. PAÜ Spor Merkez’ini kullanan kullanıcılarının memnuniyet düzeylerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini test etmek için varyans analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 4.24’de verilmiştir.

Tablo 4.24

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Eğitim Durumlarına Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarının Ortalamalarına Ait Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları.

Değişkenliğin Kaynağı	Sd	KT	KO	F	Sig.
Gruplar arası	3	56,304	187,445		
Gruplar içi	596	43,490	42,830	1,295	,275
Toplam	599				

* $p > 0,05$

Tablo 4.24 incelediğinde iki grup arasında 0.05 düzeyinde anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir. Eğitim durumu değişkenine göre PAÜ Spor Merkez’ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşlerine ait ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. PAÜ Spor Merkez’ini kullanan kullanıcıların eğitim düzeyleri ile memnuniyet düzeyi arasında herhangi bir farklılık görülmemiştir.

(4) PAÜ Spor Merkez’ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri mesleki durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri mesleki durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir, şeklinde belirlenen soruya cevap oluşturmak için, kullanıcıların mesleki durumları değişkenleri dikkate alınarak, Anova testi yapılmıştır. Buna ilişkin test sonuçları Tablo 4.25'de verilmiştir.

Tablo 4.25

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Mesleki Durumlarına Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarına Ait İstatistikler

	N	\bar{X}	S.s
Emekli	29	56,9310	3,16150
Akademisyen	80	54,9750	7,06207
Serbest	109	54,3853	6,68872
Öğrenci	178	54,3146	6,46170
Memur	119	53,4034	6,63238
Çalışmıyor	23	53,5217	6,90105
İşçi	23	52,8696	5,67534
Diğer	39	51,3333	7,23781
Total	600	54,0817	6,59956

Tablo 4.25 incelendiğinde PAÜ Spor Merkez'ini tercih eden kullanıcıların emeklilerin kullanıcılarının memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu görülmektedir. Buna karşın PAÜ Spor Merkezinde sırasıyla akademisyen, serbest meslek, öğrenci, memur, işçi ve diğer meslek gruplarının memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. PAÜ Spor Merkez'ini kullanan kullanıcılarının memnuniyet düzeylerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini test etmek için varyans analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 4.26'da verilmiştir.

Tablo 4.26

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Meslek Durumlarına Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarının Ortalamalarına Ait Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

Değişkenliğin Kaynağı	Sd	KT	KO	F	Sig.
Gruplar arası	7	709,335	101,334		
Gruplar içi	592	25379,664	42,871	2,364	,022
Toplam	599				

* $p < 0,05$

Tablo 4.26'ya bakıldığında PAÜ Spor Merkez'inizde spor yapan kullanıcıların mesleklerine göre memnuniyet düzeyleri arasındaki farkın anlamlı olduğu F (7,592 = 2,364; $p < 0,05$) görülmektedir. Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu söyleyebilmek için çoklu karşılaştırma yapılmıştır. Çoklu karşılaştırmaya ait test sonuçları Tablo 4.27'de verilmiştir.

Tablo 4.27

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Meslek Gruplarına Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarının Post-hoc (LSD) Testine Ait İstatistikler

	Öğrenci	Memur	İşçi	Serbest	Akademisyen	Emekli	Çalışmıyor	Diğer
Öğrenci		,91125	1,44504	-,07071	-,66039	-2,61643(*)	,79287	2,98127(*)
Memur	-,91125		,53380	-,98196	-1,57164	-3,52767(*)	-,11838	2,07003
İşçi	-1,44504	-,53380		-1,51576	-2,10543	-4,06147(*)	-,65217	1,53623
Serbest	,07071	,98196	1,51576		-,58968	-2,54571	,86358	3,05199(*)
Akademisyen	,66039	1,57164	2,10543	,58968		-1,95603	1,45326	3,64167(*)
Emekli	2,61643(*)	3,52767(*)	4,06147(*)	2,54571	1,95603		3,40930	5,59770(*)
Çalışmıyor	-,79287	,11838	,65217	-,86358	-1,45326	-3,40930		2,18841
Diğer	2,98127(*)	-2,07003	-1,53623	-3,05199(*)	-3,64167(*)	-5,59770(*)	-2,18841	

* $p < 0,05$

Tablo 4.27 incelendiğinde, PAÜ Spor Merkez'ini kullanan emekli ve diğer meslek gruplarına ait kullanıcıların öğrenci, memur, işçi, serbest, akademisyen ve çalışmayan meslek gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu anlamlı fark emekli grubunda yer alan bireylerin lehinedir. Yani emekli olan PAÜ Spor Merkezi

kullanıcıları diğer meslek gruplarından öğrenci, memur ve işçi grubunda yer alan bireylere göre daha çok memnun olduklarını ifade etmektedirler.

(5) PAÜ Spor Merkez’ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri gelir düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

PAÜ Spor Merkez’ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri gelir düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir, şeklinde belirlenen soruya cevap oluşturmak için, kullanıcıların eğitim düzeylerine değişkenleri dikkate alınarak, Anova testi yapılmıştır. Buna ilişkin test sonuçları Tablo 4.28’de verilmiştir.

Tablo 4.28

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Gelir Düzeyine Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarına Ait İstatistikler

	N	\bar{X}	S.s
500-1000	106	54,0283	5,94972
1001-2500	176	54,2386	6,99877
2501-4000	177	54,4294	5,53263
4001-5500	55	52,8909	9,56203
5000 üstü	86	53,8721	6,29434
Total	600	54,0817	6,59956

Tablo 4.28 incelendiğinde PAÜ Spor Merkez’ini tercih eden kullanıcıların 2501-4000 TL gelir düzeyinde bulunan kullanıcılarının memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu görülmektedir. PAÜ Spor Merkez’ini kullanan kullanıcılarının memnuniyet düzeylerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini test etmek için varyans analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 4.29’da verilmiştir.

Tablo 4.29

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Gelir Durumlarına Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarının Ortalamalarına Ait Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

Değişkenliğin Kaynağı	Sd	KT	KO	F	Sig.
Gruplar arası	4	107,800	26,950		
Gruplar içi	595	25981,198	43,666	,617	,650
Toplam	599	26088,998			

* $p > 0,05$

Tablo 4.29 incelediğinde iki grup arasında 0.05 düzeyinde anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir. Gelir durumu değişkenine göre PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşlerine ait ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

(6) PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri üyelik sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri üyelik sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir, şeklinde belirlenen soruya cevap oluşturmak için, kullanıcıların eğitim düzeylerine değişkenleri dikkate alınarak, Anova testi yapılmıştır. Buna ilişkin test sonuçları Tablo 4.30'da verilmiştir.

Tablo 4.30

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Üyelik Sürelerine Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarına Ait İstatistikler

	N	\bar{X}	S.s
1-2	245	53,4204	7,29970
3-4	184	54,2283	6,27878
5-6	87	54,5057	5,93349
7-8	84	55,2500	5,60094
Toplam	600	54,0817	6,59956

Tablo 4.30 incelendiğinde PAÜ Spor Merkez'ini tercih eden eski yani 7-8 yıllık kullanıcıların memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu görülmektedir. PAÜ Spor Merkez'ini kullanan kullanıcılarının memnuniyet düzeylerinin anlamlı bir farklılık gösterip

göstermediğini test etmek için varyans analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar tablo 4.31’de verilmiştir.

Tablo 4.31

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Üyelik Sürelerine Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarının Ortalamalarına Ait Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

Değişkenliğin Kaynağı	Sd	KT	KO	F	Sig.
Gruplar arası	3	241,390	80,463		
Gruplar içi	596	25847,608	43,368	1,855	,136
Toplam	599	26088,998			

* $p > 0,05$

Tablo 4.31 incelediğinde iki grup arasında 0.05 düzeyinde anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir. Gelir durumu değişkenine göre PAÜ Spor Merkez’ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşlerine ait ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

(7) PAÜ Spor Merkez’ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri kullanıcı tiplerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

PAÜ Spor Merkez’ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri kullanıcı tiplerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir, şeklinde belirlenen soruya cevap oluşturmak için, kullanıcıların cinsiyet değişkenleri dikkate alınarak Anova testi yapılmıştır. Buna ilişkin test sonuçları Tablo 4.32’de verilmiştir.

Tablo 4.32

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Kullanıcı Tiplerine Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarına Ait İstatistikler

	N	\bar{X}	S.s
6 Aylık*	12	55,3333	6,32934
Fitness-Isalak Zemin*	114	53,7982	5,92905
Gold*	240	52,9333	7,68222
Gunduz*	139	55,8993	5,38287
Havuz-Isalak Zemin*	68	54,0441	5,76514
Uye Değilim*	27	55,6667	4,26975
Total	600	54,0817	6,59956

*6 Aylık: Spor Merkezini 6 ay için istediği saatte kullanabilen kullanıcı,

Fitness-Isalak Zemin: Fitness ve Isalak Zemini yıllık istediği saatte kullanabilen kullanıcı,
 Gold: Spor Merkezinin yıllık her yerini istediği kullanan kullanıcı,
 Gündüz: Spor Merkezini yıllık saat 16.00'a kadar kullanan kullanıcı,
 Havuz-Isalak Zemin: Havuz ve Isalak Zemini yıllık istediği saatte kullanabilen kullanıcı,
 Üye Değilim: Spor Merkezini gñnñbirlik saat 16.00'a kadar sınırlı kullanabilen kullanıcı.

Tablo 4.32 incelendiğinde PAÜ Spor Merkez'ini tercih eden gündüz kullanıcılarının memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu görñlmektedir. Buna karşın en çok talep edilen kullanım tipi olan gold ise en düşük memnuniyet düzeyinde olduğu görñlmektedir. PAÜ Spor Merkez'ini kullanan kullanıcılarının memnuniyet düzeylerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini test etmek için varyans analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 4.33'de verilmiştir.

Tablo 4.33

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Kullanıcı Tiplerine Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarının Ortalamalarına Ait Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

Değişkenliğin Kaynağı	Sd	KT	KO	F	Sig.
Gruplar arası	5	871,581	174,316		
Gruplar içi	594	25217,417	42,454	4,106	,001
Toplam	599	26088,998			

* $p \leq 0,05$

Tablo 4.33'e bakıldığında PAÜ Spor Merkez'inizde spor yapan kullanıcıların yaşlarına göre memnuniyet düzeyleri arasındaki farkın anlamlı olduğu F (5,594 = 4,106; $p < 0,05$) görñlmektedir. Bu farklılığın hangi kullanıcı tipleri arasında olduğunu söyleyebilmek için çoklu karşılaştırma yapılmıştır. Çoklu karşılaştırmaya ait test sonuçları Tablo 4.34'de verilmiştir.

Tablo 4.34
PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Kullanıcı Tiplerine Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarının Post-hoc (LSD) Testine Ait İstatistikler

	6 Aylık	Fitness-Isalak Zemin	Gold	Gunduz	Havuz-Isalak Zemin	Uye Degilim
6 Aylık		1,53509	2,40000	-,56595	1,28922	-,33333
Fitness-Isalak Zemin	-1,53509		,86491	-2,10103(*)	-,24587	-1,86842
Gold	-2,40000	-,86491		-2,96595(*)	-1,11078	-2,73333(*)
Gunduz	,56595	2,10103(*)	2,96595(*)		1,85516	,23261
Havuz-Isalak Zemin	-1,28922	,24587	1,11078	-1,85516		-1,62255
Uye Degilim	,33333	1,86842	2,73333(*)	-,23261	1,62255	

* $p < 0,05$

Tablo 4.34 incelendiğinde, PAÜ Spor Merkez'ini kullanan kullanıcılarının memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Bu farkın gündüz kullanıcılarının lehine olarak görülmesinin nedeni, gündüz kullanıcıları PAÜ Spor Merkezi'ni gündüz kullanmaları ve bu saatlerde tesisin en rahat olduğu saatler olarak görülmektedir. Gold kullanıcıların çoğunlukla akşam yoğun saatlerde gelmesi memnuniyet düzeyinin gündüz kullanıcılara göre daha düşük olduğunu göstermektedir. Gündüz kullanıcılarının ve üye olmayanların tesisi daha rahat kullanmaları memnuniyet düzeyini arttırdığını, yoğun saatleri kullanan kullanıcıların ise memnuniyet düzeylerinin azaldığını görmekteyiz.

(8) PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri kullanım sıklığına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşleri kullanım sıklığına göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir, şeklinde belirlenen soruya cevap oluşturmak için, kullanıcıların eğitim düzeylerine değişkenleri dikkate alınarak, Anova testi yapılmıştır. Buna ilişkin test sonuçları Tablo 4.35'de verilmiştir.

Tablo 4.35

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Kullanım Sıklığına Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarına Ait İstatistikler

	N	\bar{X}	S.s
1-2	202	53,5792	7,15890
3-4	325	54,2646	6,28914
5-6	73	54,6575	6,33162
Total	600	54,0817	6,59956

Tablo 4.35 incelendiğinde PAÜ Spor Merkez'ini daha fazla kullanan kullanıcıların memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu görülmektedir. PAÜ Spor Merkez'ini kullanan kullanıcılarının memnuniyet düzeylerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini test etmek için varyans analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar tablo 4.36'da verilmiştir.

Tablo 4.36

PAÜ Spor Merkezi Kullanıcılarının Üyelik Sürelerine Göre Memnuniyet Düzeyleri Puanlarının Ortalamalarına Ait Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

Değişkenliğin Kaynağı	Sd	KT	KO	F	Sig.
Gruplar arası	2	86,084	43,042		
Gruplar içi	597	26002,914	43,556	,988	,373
Toplam	599	26088,998			

* $p > 0,05$

Tablo 4.36 incelediğinde iki grup arasında 0.05 düzeyinde anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir. Kullanım sıklığı değişkenine göre PAÜ Spor Merkez'ini kullanan bireylerin spor merkezi hakkındaki görüşlerine ait ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA ve ÖNERİLER

Bu bölümde araştırmada elde edilen bulgulardan çıkan sonuçlar ilgili araştırmalar ile karşılaştırılarak tartışılmış ve öneriler sunulmuştur.

5.1. Tartışma

PAÜ Spor Merkezi, başta üniversite personeli ve öğrencileri olmak üzere Denizli’de yaşayan herkese kaliteli spor olanakları sunmak amacıyla kurulmuştur. Bu hizmetleri sunarken, öncelikli hedefi takım çalışması; rakiplere saygı; zaferi alçak gönüllülük, yenilgiyi zaferle karşılama; bireyin kendisiyle ve şartlarla mücadelesi olarak özetlenebilecek sporun temel öğretilerini paylaşmaktır. Bunun yanı sıra kullanıcılarda “Kişisel, Fiziksel, Zihinsel açıdan daha sağlıklı ve daha yüksek doyumlu bir yaşam için spor kültürünün oluşturulmasını ilke edinmiştir.

PAÜ Spor Merkezi üniversite bünyesinde kurulmasından dolayı, bilimsel çalışmalarla spor bilimlerine faydalı olma misyonunu da yüklenmiş, modern işletme amacıyla hizmet verecek bir kurumdur. Ayrıca tesisleri bir üniversite kuruluşu olarak bünyesinde bulundurduğu çeşitlilik anlamında Türkiye ve Avrupa’da sayılı merkezler arasında yer almaktadır.

PAÜ Spor Merkez’inin aktif olarak devam eden kullanıcılarının Spor Merkezinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada, spor merkezini kullanan kullanıcılardan veri elde edebilmek amacıyla betimsel araştırma desenine dayalı nicel bir çalışma yapılmıştır. 1500 kullanıcı arasından öncelikle örneklem belirleme kriterine göre 624 gönüllü kullanıcıya ulaşılarak anket uygulanmıştır. Uygulanan anket araştırmacı tarafından uzman görüşleri ve ön uygulama sonucu geliştirilmiştir. Anketin Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı, 89’ dur.

Veriler öncelikle istatistiksel programa kodlanmıştır. Kodlama sırasında 24 kullanıcının eksik ve yanlış işaretleme yaptığı fark edilip 600 kullanıcının verileriyle analize devam edilmiştir. Betimsel analiz yoluyla analiz edilen bulgular sonucunda elde edilen sonuçlar şöyledir:

PAU Spor Merkezine devam eden kullanıcıların,%69'unun erkek, %31'inin kadın kullanıcı olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum erkeklerin daha çok merkezi kullandığını göstermektedir. Bingöl'ün (2010) yapmış olduğu yüksek lisans tezinde de benzer bulgulara rastlanılmıştır. Bir başka ifadeyle, spor merkezlerine devam eden kadın kullanıcıların erkek kullanıcılara oranla daha az olduğu görülmüştür. Akça'nın (2012) yapmış olduğu çalışmada erkek kullanıcıların kadınlara oranla daha az olduğu ve bunu da evlilik hayatına ve spor yapma bilincinin erkekler kadar oluşmamış olduğunu söylemiştir.

PAÜ Spor Merkezi 'ne devam eden kullanıcıların, %42,5'ini 20-30 yaş, %31,2'sini 31-40 yaş, %17,3'ünü 41-50 yaş ve %9'unu 50 yaş üstü grupların oluşturduğu görülmektedir. Bu sonuca baktığında PAÜ Spor Merkez'inin üniversite ortamında bulunmasından dolayı, bu oranlamanın 20-30 yaş grubunun temsil ettiği düşünülmektedir. Bu durumda, meslekler tablosuna (Tablo 3.1)'e baktığımızda öğrenci kullanıcıların oranının %29,7 ile en yüksek değerde olduğu görülmektedir.

Kullanıcıların eğitim düzeylerine bakıldığında, eğitim düzeylerinin %69,7 ile lisans ve %21,1 lisansüstü seviyesi ile ilk iki sırayı aldıkları görülmektedir. Yiğit (2013) çalışmasında üyelerin genellikle üniversite ve lise mezunu olduğunu ve çok az sayıda ilkokul mezunu olduğunu belirtmektedir. Bununda en önemli nedeninin tesisin üniversite ortamında bulunması olarak düşünülmektedir.

PAÜ Spor Merkezi 'ne devam eden kullanıcıların, %29,7'sinin öğrenci, %19,8'nin memur, %18,2'sinin serbest meslek, %13,4'nin akademisyen, %4,8'inin emekli, %3,8'i işçi, %3,8'i çalışmıyor ve %6,5'inin diğer meslekleri temsil etmektedir. Bu oranlara bakıldığı

zaman tesisin üniversite ortamında bulunmasından dolayı öğrenci açısından daha fazla katılım sağladığı söylenebilir.

Meslek gruplarına bakıldığı zaman PAÜ Spor Merkez'ini her türlü meslek grubunun tercih ettiğini söyleyebiliriz. Bunun yanında gelir durumuna bakıldığında, %29,5 2501-4000 TL aralığı %29,3'ü 1001-2500 TL aralığı, %17,7 500-1000 TL aralığı, %14,3 5001 TL'den daha fazla ve %9,2'nin 4001-5500 TL gelir elde eden grubu temsil ettiğini görmekteyiz. Bu sonuçlara bakıldığında PAÜ Spor Merkezinin uyguladığı fiyatların meslek veya gelir durumuna bağlı kalmadan her kesime hizmet ettiği görülmektedir. Akça'nın (2012) yapmış olduğu çalışmada gelir dağılımı ile spora yönelmenin bir farklılığı olmadığı görülmektedir.

Kullanıcı tiplerine, kullanıcı sürelerine ve kullanım sıklığına bakıldığında 1-2 yıllık kullanıcıların %40,8'i, 3-4 yıllık kullanıcıların %30,7'yi, 5-6 yıllık kullanıcıların %14,5'i ve 7-8 yıllık kullanıcıların %14'ü temsil ettiği görülmektedir. Akça (2012) bu bulgulara benzer bulgular elde etmiş ve bu oranlamanın spor yapma bilincinin yeni yeni oluştuğunu söylemiştir.

Kullanım sıklığına bakıldığında, haftada 1-2 gün PAÜ Spor Merkez'ini kullanan kullanıcılar %33,7'yi, haftada 3-4 gün PAÜ Spor Merkezini kullanan kullanıcılar %54,2'yi ve haftada 5-6 gün PAÜ Spor Merkez'ini kullanan kullanıcılar %12,1'i temsil etmektedir. (Demirel'in (2013) çalışmasında spor merkezini kullanan bireylerin, spor yapma sıklığı arttıkça daha düzenli spor yaptıklarını belirtmiştir.

Çalışmaya katılan 414 erkek ve 186 kadın deneğin, PAÜ Spor Merkezi'ni tercih etme sebepleri araştırılması sonucunda; cinsiyet anlamında fiyat tarifesinin uygunluğu, merkezin temiz olması, kullanılan araç gereçlerin kalitesi, ulaşımın kolay olması, üniversite ortamına olan güven ve eğitmenlerin bilgi donanımına olan güven sorularına verilen cevaplarda, iki grupta tercih sebepleri arasında bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Kadınlar %49,5 oranla PAÜ Spor Merkez'ini tercih etme sebeplerini, gelen kullanıcı profili olarak belirtmişlerdir. PAÜ Spor Merkezinin temizliğinin, 50 Yaş üstü kullanıcıların (%66,7) daha çok tercih sebebi olduğu görülmektedir. Buradan ilerleyen yaştaki kullanıcıların hijyen konusuna daha çok dikkat ettikleri sonucuna varabiliriz.

Kullanılan araç gereç kalitesi yaş parametresine göre belirgin bir farklılık göstermemiştir. Gelen kullanıcı profili, 31-40 ve 41-50 yaş kadın grubunun tercih etme sebepleri arasında bulunmuştur. Katılımcıların PAÜ Spor Merkezi'ni tercih etme sebeplerine verdikleri cevaplarda, 50 yaşın üzerinde olan bireylerin, daha genç yaşta olan bireylere oranla ulaşım kolaylığını tercih ettiği görülmüştür.

Yaş gruplarına bakıldığında, üniversite ortamına duyulan güven 50 yaş üstünün diğer yaş gruplarına göre daha fazla tercih sebebi olmuştur.

Kullanıcıların PAÜ Spor Merkez'ine gitme amaçları incelendiğinde; araştırmaya katılan kullanıcıların spor merkezine gitme amacı olarak iş stresinden uzaklaşmak cevabını verenlerin cinsiyetlerine ve yaşlarına göre incelenmesi sonucunda 31-40 yaş grubundaki erkek kullanıcıların 31-40 yaş grubu kadın kullanıcılara göre daha fazla oranla tercih ettikleri tespit edilmiştir. Bu da Spor merkezine gelen erkek kullanıcıların iş streslerinin daha yoğun olduğunu göstermektedir. Bu sonuca bakıldığında 31-40 yaş grubunun gelecek kaygısı ve evlilik dönemi gibi nedenlerden dolayı daha stresli ve yoğun oldukları düşünülebilir. Buradan hareketle sportif etkinliklerin stresi azaltabildiğini söyleyebiliriz. Demirel (2013)'ün yapmış olduğu çalışma bulgularımızı desteklemektedir.

Kullanıcıların yaş ve cinsiyet parametrelerine bakıldığında 20-30 yaş ve 31-40 yaş arası kadın kullanıcıların erkek kullanıcılara oranla farklı spor branşlarına yöneldikleri görülmüştür.

Araştırmaya katılan kullanıcıların %80,3'ü spor merkezine gitme amacı olarak sağlıklı olmak, %31,3'ü fazla kilolardan kurtulmak ve %29,8'i boş zamanlarını

değerlendirmek olarak cevabını vermiştir. Demirel (2013)'ün yapmış olduğu çalışma sonucuna göre spor etkinliklerine katılan, üyelerin üç önemli nedeni çıkmıştır. Bu nedenler sağlığı korumak, zayıflamak ve boş zamanları değerlendirmek olarak belirtilmiştir. Akça 'da (2012) bu konuda aynı bulguları elde etmiş ve kullanıcıların %64,1'i formda kalmak, %59,4'ü hareket etmek ve %51,4'ü zayıflamak için spor yaptıkları ortaya çıkmıştır.

PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının Spor Merkezi hakkındaki memnuniyet düzeyine baktığımızda (Tablo 4.26) %90 oranında memnun olduklarını gösterir.

PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının memnuniyet düzeyleri cinsiyet parametrelerine baktığımızda bir farklılık göstermediği bulunmuştur. Kim ve Kim'in (1995) yaptığı çalışmada hizmet kalitesinin cinsiyetler açısından herhangi bir farklılık göstermediği sonucu, çalışmamızı desteklemektedir.

Araştırmaya katılan kullanıcıların spor merkezi memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, yaş aralıklarına göre 50 yaş üstü kullanıcıların diğer yaş gruplarına göre daha çok memnun oldukları görülmektedir. Ergin'in (2010) yapmış olduğu çalışmada, spor merkezlerindeki hizmet kalitesine 56 yaş grubu ve üzerindekiilerin daha yüksek puan verdiği ortaya çıkmıştır, buna bağlı olarak bu yaş grubunun diğer gruplara göre daha rahat ve gelecek kaygısı olmadan yaşamlarını sürdürmeleri ve hayata farklı bir bakış açlarına sahip oldukları söylenebilir.

Mesleki durumları bakımından memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, emekli ve akademisyenlerin memnuniyet oranlarının diğer mesleklere oranla daha fazla olduğu görülmektedir.

PAÜ Spor Merkezi kullanıcılarının gelir düzeylerine göre memnuniyet parametresi arasında anlamlı bir fark görülmemektedir. Bu da bize kullanıcıların gelir düzeyleri arasındaki farklılığa göre hizmetin kalitesinin değişmediğini göstermiştir. Demirel'in (2013)

Ankara’da yapmış olduğu çalışmada bizi bu konuda desteklemektedir. Yapılan çalışmada gelir seviyesi ile hizmet kalitesi puanları arasında herhangi bir orantı olmadığı görülmüştür.

PAÜ Spor Merkez’ini kullanıcılarının memnuniyeti kullanım yıllarına göre değişkenlik göstermemiştir. 7-8 yıldır kullanıcıların memnuniyet düzeylerinin en yüksek olmasının devamlılıklarındaki en önemli etken olduğu düşünülmektedir. Kullanıcı sürelerinde 1-2 yıllık kullanıcıların %40,8’i, 3-4 yıllık kullanıcıların %30,7’yi, 5-6 yıllık kullanıcıların %14,5’i ve 7-8 yıllık kullanıcıların %14’ü temsil ettiği görülmektedir. Bu anlamda 7-8 yıllık kullanıcıların memnuniyet düzeyinin yüksek çıkmasının yanında 7-8 yıllık kullanıcılarının %14’ü temsil ettiği görülmekte, Ergin’in (2010) çalışmasında da buna benzer bir sonuç görülmüş ve buna bir çözüm olarak müşteri tutundurma çalışmaları yapılması önerilmiştir.

PAÜ Spor Merkezi memnuniyeti kullanıcıların kullanım sıklıklarına göre bakıldığında çok anlamlı bir fark görülmemiştir. PAÜ Spor Merkez’ini kullanan kullanıcıların %54,2’si haftada 3-4 kez spor yaptıkları görülmüştür. Bu da PAÜ Spor Merkez’inin kişileri düzenli yeterli bir düzeyde spor yapmalarını sağladığı görülmektedir.

5.2. Öneriler

- PAÜ Spor Merkezi’ni kullanım süresi ve kullanım sıklığını arttırmak için müşterileri elde tutma konusunda daha dikkatli çalışmalar yapılmasının gerekliliği.
- PAÜ Spor Merkezi’ndeki hizmet kalitesin daha iyi olması için, bu ve buna benzer anket çalışmaları sıklıkla yapılması ve sonuçların değerlendirilmesi önerilmektedir.
- PAÜ Spor Merkezi’nde sadece kapalı alan sporları değil açık alan sporları içinde gerekli alt yapının sağlanması.

- PAÜ Spor Merkezi'ne gelen kullanıcıları iş stresinden uzaklaştırmak ve psikolojik olarak rahatlatmak için, tesis içindeki müzik seçimlerinde bina içinde ve spor alanlarında görsel temalara önem verilmesi önerilmektedir.
- Spor tesisleri yöneticilerinin spor alanlarının temizliğine öncelik vermesi önerilmektedir.
- Spor tesislerine kullanıcıların düzenli spor yapmalarını sağlamak için destekleyici programlar uygulamaları önerilmektedir.
- Spor tesislerinin fiziki yapılarının daha iyi olabilmesi için araştırma ve yeni sistemler kontrol edilmelidir.
- Spor kültürünün oluşması için çocuk gruplarını içeren aktiviteler yapılmalı ve aileler bilinçlendirilmeli.
- Kamu kurumlarındaki hizmet kalitesini özel sektör ile karşılaştırılması bilimsel çalışmalara katkı sağlayacaktır.
- Spor tesislerinde çalışan personelin düzenli olarak kendi alanlarında sertifika ve eğitim programlarına katılmaları sağlanmalı.

Sonuç olarak kamu sektörüne ait bir spor merkezinin, temiz ve güvenilir olması en önemli tercih nedenleri olarak görülmektedir. Ayrıca birçok hizmet ağını bir arada içermesi ve bölgede kendi alanında yenilikçi ve öncü olması tercih sebebi olarak görülmektedir. Bundan sonraki yapılacak çalışmalarda maliyet analizi ile memnuniyet düzeyinin karşılaştırılması bu alana katkı sağlayacağını düşünmekteyim. Maliyet analizi ile memnuniyet düzeyinin kamu ve özel sektör boyutunda incelenmesi ve karşılaştırılması yeni yönetim modelleri için kaynak olacaktır.

KAYNAK

- Açıkada, C., Ergen, E., (1990). *Bilim ve spor*, Büro-tek ofset, Ankara.
- Akça, N.Ş. (2012). *Özel spor merkezlerine üye olan bireylerin spora yönelme nedenleri ve beklentilerinin gerçekleşme düzeyleri*. (Yayımlanmış yüksek lisans tezi). YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanından elde edildi. (Tez no: 334126)
- Akçay, E. (2014). *Bir fitness merkezi üyelerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algıları*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi) .YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanından elde edildi.
- Aksu, A., (1997). *Spor tesisi tasarımına yönelik planlama ve programlama önerileri, Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Altan Ş., Ediz A. M.,(2003).“Servgual analizi ile toplam hizmet kalitesinin ölçümü ve yüksek eğitimde bir uygulama” *12. Ulusal Kalite Kongresi Kalder*.
- American College of Sports Medicine Position Stand. Exercise and physical activity forol deradults. *Med Sci Sport Exercise* 1998;30(6) : 992-1008.
- (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9624662> adresinden 28 Mart 2015’de ulaşılmıştır)
- Aracı, H. (2001) *Okullarda beden eğitimi*. Ankara: Bağırğan Yayınevi.
- Atasoy, B.,Kuter, F,Ö. (2005) *Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18 , 11-22.
- Balcı, A. (2011). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntem, teknik ve ilkeler*. (9. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Balcıoğlu, İ. (2003). *Sporun sosyolojisi ve psikolojisi*. Bilge Yayıncılık, İstanbul.
- Baker D, Crompto J. (2002). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annas Tourism Research*, 27, 758-804.
- Berry D. (1991). *Managing service results*. Instrument Society of America Research Triangle Park, NC.

- Bilge, M., (2000). Türk bayan hentbol milli takımı oyuncularının somatotip profilleri ve yabancı ülke sporcuları ile karşılaştırılması. *Spor Araştırmaları Dergisi*, 4. Cilt, Ankara.
- Bingöl, A. (2010). *Spor merkezlerine devam eden bireylerin spordan ve spor merkezlerinden beklentilerinin karşılanma düzeyleri.*(Yayımlanmış yüksek lisans tezi) YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanından elde edildi. (Tez No:270882)
- Bitner MJ. (1992) “Servicescapes: The impact of physical surroundings on customer and employees.” *Journal of Marketing*.
- Bozdağ N., Atan M., ve Altan Ş., (2003). *Hizmet sektöründe toplam hizmet kalitesinin Servqual analizi ile ölçümü ve bankacılık sektöründe bir uygulama.* VI Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu, Ankara.
- Boztepe H.: Özel beden eğitimi ve spor tesisleri; Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, s.12, 13, İstanbul, 1992.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E.K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2013). Bilimsel araştırma yöntemleri. (15. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Chelladurai P. (2000). *Targets and standarts of quality in sport services.* Sport Management Review. Vol 3, 1-22.
- Çankaya, C.(1988) Spor tesislerinde eğitim sorunları ve çözüm yolları, Yüksek Lisans Tezi, *Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Bursa. ss. 24-30.
- Demirel, H. (2013). *Rekreasyonel spor/fitness programı sunan işletmelerde hizmet kalitesi* (Yayımlanmış yüksek lisans tezi) .YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanından elde edildi. (Tez No:339539)
- Doğar Y. (1997). Türkiye’de spor yönetimi. Öz Akdeniz Ofset, Adana. 1997:3.
- Dolaşır, S. (2006) Antrenörlük etiği ve ilkeleri, Gazi Kitap Evi.

- Duncan M, Gary H, et al.(2002). The relationship among service quality, Value, satisfaction and future intentions of customer at an Australian Sports and Leisure Centre. *Sport Management Review* 5, 25–43.
- Durmuş, A.G. (1998). *Spor hukuku*, ALFA Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Edwardsson B.(1998). *Service quality improvement*. *Managing Service Quality* 8(2), 142-149.
- Erdemli, A. (2002). *Spor felsefesi*, E Yayınları, İstanbul.
- Ekenci, G., İmamoğlu, A. F. (1998). *Spor işletmeciliği*. Ankara: Alp Matbaacılık Ltd. Şti.
- Ergin, B.M (2010). *Üniversite spor merkezlerindeki algılanan hizmet kalitesinin yapısal eşitlik modeli (YEM) ile incelenmesi* (Yayımlanmış yüksek lisans tezi) .YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanından elde edildi. (Tez No: 260809)
- Erkal, M. Güven, Ö. Ayan D. (1998). *Sosyolojik açıdan spor*. İstanbul: Der Yayınları.
- Erkal, M. (1986). *Sosyolojik açıdan spor*, Ankara, 71s.
- Erkal, M. (1998). *Sosyolojik açıdan spor*, Der Yayınları, İstanbul, 259s.
- Erkman. İ.,(1995) Yeni kalite anlayışı. *Bilim ve Teknik Dergisi*. 57.
- Eroğlu, E. (2005). Müşteri memnuniyetinin ölçüm Modeli, *İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme Dergisi* ,34 ,1, 7-25.
- Eroğlu, E. (2006). *Spor merkezlerinde üyelik yenilemelerini etkileyen faktörlerin araştırılması*. (Yayımlanmış yüksek lisans tezi). YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanından elde edildi. (Tez no: 193556)
- Esin A. (2004). *ISO 9001:2000 Hizmette toplam kalite*. 2. baskı. Ankara: ODTU Yayıncılık.
- Ferman, M., (1993), Tüketicinin korunması meselesine gelişimci bir yaklaşım, Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.

- Fitzsimmons J.A.,Fitzsimmons M.J. (1994). *Service management for competitive advantage, Singapore: McGraw-HillBookCo. International Editions.*
- Fried, G. (2005). *Managing sport facilities.* Champaign: Human Kinetics.
- Giese JL.,Cote AJ. (2000). Defining consumer satisfaction academy of marketing. Science Rewiew.
- Girginer N, Şahin B.(2007) Spor tesislerinde kuyruk problemine yönelik bir benzetim uygulaması. *Spor Bilimleri Dergisi Hacettepe*,18, 13–30.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implementations. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44.
- Güçlü, M. (1998). Spor tesislerinin işletmesi - Ankara Özel Yükseliş Koleji Spor Tesisleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4, 33-39.
- Güçlü, N. (2013). *Yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi.* (Yayımlanmış yüksek lisans tezi) .YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanından elde edildi. (Tez No: 340290)
- Hurley R.(1994). TQM and marketing: How marketing operation in quality companies, *Journal of Marketing*, 43.
- İnal A.N., (2003). *Beden eğitimi ve spor bilimi.* Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.
- Katırcı H., (2012) Spor tesisleri işletmesi ve saha malzeme bilgisi. Anadolu Üniversitesi Yayınları. Eskişehir.
- Kirkcaldy BD, Shephard R, Siefen G. The relationship between physical activity and self-imageand problem behaviour among adolescents. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 2002; 37: 544–50.
- Korkmaz E. (2006). *Otel işletmelerinin yiyecek-içecek hizmetlerinde dış kaynak kullanımı: hizmet kalitesine : hizmet kalitesine yönelik yönetici ve müşteri algulamalarının Antalya*

örneği ile değerlendirilmesi“ Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kuru, E., (2000). *Sporda Psikoloji*, Ankara.

Küçük, V., Koç, H., (2015). Psiko-sosyal gelişim süreci içerisinde insan ve spor ilişkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 131-141.

Kül, S.(2011). *Ankara'daki özel spor işletmelerine üye olan kişilerin üye olma ve üyeliğini devam ettirme*, (Yayımlanmış yüksek lisans tezi) .YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanından elde edildi. (Tez No: 282247)

Nabkasorn C, Miyai N, Sootmongkol A, JunprasertS, Yamamoto H, Arita M, Miyashita K. Effects of physical exercise on depression, neuroen dochrine stress hormones and physiological fitness in adolescent females with depressive symptoms. *Eur JPublicHealth* 2005; 16: 179–84.

Oliver RL. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*. 17:460-469.

Onay İ. Koroğlu A. (1995) *Toplam kalite ve müşteriler için üstün değerler yönetimi*. 1.Baskı. Ankara. MPM Yayınları.

Öngel, H.B., (2001).Türk kültür tarihinde spor. *Kültür Bakanlığı Yayınları* 2564, Ankara, 1.

Özer, K. (1990) Sporda eğitim ve öğretim. Spor Şurası Bildirileri, Ankara. GSGM Yayını

Öztürk, S.A. (2003): *Hizmet pazarlaması*, Bursa: Ekin Kitabevi, Dördüncü Baskı.

Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 1985, 49 (4): 41–50.

Park SH, Kim YM. (2000). Conceptualizing and measuring the attitudinal loyalty construct in recreational sport context. *Journal of Leisure Research*, 14(1), 197-207.

Sunay H., (2009). Operative issues of private sports centers in Turkey: A case study of Sports centers in Ankara”, *International Journal of Applied Sports Sciences (IJASS)* , 21-1, 74-86.

- Sunay H.,(2009). Üniversite spor yöneticiliği eğitiminin Ankara ili spor kamuoyu tarafından algılanma düzeyleri üzerine bir araştırma, *Ankara Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu, Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 4.
- Şimşek, M. Ş. ve Çelik, A. (2008). *Genel İşletme*. Konya: Eğitim Akademi Yayınları.
- Teas R.K.(1993). Consumer expectations and the measurement of perceived service quality. *Journal of Professional Service Marketing*,8, 33-54.
- Vagt, V. (2008). Why people go to fitness centers, health clubs, and gyms.
- Yetim, A., (2005). Sosyoloji ve spor, Morpa Yayınları.
- Yıldız, S.M. (2009). Spor ve fiziksel etkinlik hizmetleri: Geniş Bir Sınıflama. Balıkesir.
- Yiğit, Ş. (2013) Spor merkezlerine katılan bireylerin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algıların araştırılması. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi) .YÖK Ulusal Tez Merkezi veri tabanından elde edildi. (Tez No: 331418)
- Yolcu, İsmail. (1991). Eğitimin bütünlüğü içinde beden eğitimi ve sporun yeri ve önemi. 1. Eğitim Kurumlarında Beden Eğitimi ve Spor Sempozyumu Ankara: Milli Eğitim Basımevi 1992, 69–72.
- Yoshio K., (2001). Customer satisfaction: How can I measure it?”, *Total Quality Management*, Vol. 12, 7-8, 867- 872.
- Zengin, E. ve Erdal A. (2000). Hizmet sektöründe toplam kalite yönetimi. *Journal of Qafqaz University* Volume III Number I.

Ek

Pamukkale Üniversitesi Spor Merkezi Kullanıcı Memnuniyet Anketi

Spor Merkezini kullanan bireylerin spor merkezlerinden memnuniyetlerini tespit etmek amacıyla bilimsel bir araştırma yapmaktayız. Anket sorularına vereceğiniz cevaplar gizli kalacak ve araştırmanın dışında herhangi bir amaçla kullanılmayacaktır. Anketlere kimliklerinizi belirtecek hiç bir bilgi lütfen yazmayınız.

Araştırmanın amaçlarına ulaşması, anket sorularına vereceğiniz samimi ve eksiksiz cevaplara bağlıdır. Çalışmaya yapmış olduğunuz katkılarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

1. Cinsiyetiniz?
 - Erkek
 - Kadın
2. Yaşınız?
 - 20-30
 - 31-40
 - 41-50
 - 50 üstü
3. Eğitim Düzeyiniz?
 - İlköğretim
 - Lise
 - Lisans
 - Lisans üstü
4. Mesleki Statünüz?
 - Öğrenci
 - Memur
 - İşçi
 - Serbest Meslek
 - Öğretim Elemanı
 - Emekli
 - Çalışmıyorum
 - Diğer
5. Gelir Düzeyiniz?
 - 500-1000 TL
 - 1001-2500 TL
 - 2501-4000 TL
 - 4001-5500 TL
 - 5501 TL'den fazla
6. PAÜ Spor Merkezi'ni kaç yıldır kullanıyorsunuz?
 - 1-2
 - 3-4

- 5-6
- 7-8
- 7. Üyelik Tipiniz?
 - Gold
 - Gündüz
 - Fitness-Isalak Zemin
 - Havuz-Isalak Zemin
 - 6 Aylık
 - Üye Değilim
- 8. PAÜ Spor Merkezi birimlerini kullanım sıklığınız?
 - 1-2
 - 3-4
 - 5-6
- 9. PAÜ Spor Merkezi'ni tercih etme sebebiniz?
 - Fiyat tarifesinin uygunluğu
 - Merkezin temiz olması
 - Kullanılan araç-gereçlerin kalitesi
 - Gelen kullanıcı profili
 - Ulaşımın kolay olması
 - Üniversite ortamına duyulan güven
 - Eğitimcilerin bilgi-donanımına olan güven
- 10. PAÜ Spor Merkezi'ne gitme amacınız nedir?
 - İş stresinden uzaklaşmak
 - Arkadaşlarımla buluşmak
 - Yalnız kalmak
 - Yeni bir spor dalı ile uğraşmak
 - Sağlıklı olmak
 - Fazla kilolarımdan kurtulmak
 - Boş zamanlarımı değerlendirmek
- 11. PAÜ Spor Merkezi resepsiyon personeli ile iletişim kurabilmekteyim.
 - Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
- 12. PAÜ Spor Merkezi'nin kullanım alanlarının hijyenik olduğunu düşünüyorum.
 - Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
- 13. PAÜ Spor Merkezi'nin geniş bir program ağı (fitness, yüzme, squash, step, aerobik, tenis, ıslak zemin vs) olduğunu düşünüyorum.
 - Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
- 14. PAÜ Spor Merkezi'nde soyunma odalarında eşyalarımın güvende olduğunu düşünüyorum.
 - Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
- 15. PAÜ Spor Merkezi'ndeki uyarı levhalarının yeterli olduğunu düşünüyorum.
 - Katılıyorum

- Kararsızım
 - Katılmıyorum
16. PAÜ Spor Merkezi'ndeki uyarı levhalarının açıklayıcı olduğunu düşünüyorum.
- Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
17. PAÜ Spor Merkezi kullanım alanlarındaki cihazların yeterli olduğunu düşünüyorum.
- Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
18. PAÜ Spor Merkezi kullanım alanlarındaki cihazların çeşitli olduğunu düşünüyorum.
- Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
19. PAÜ Spor Merkezi'ndeki personelin nazik, saygılı ve güler yüzlü olduğunu düşünüyorum.
- Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
20. PAÜ Spor Merkezi'ndeki hizmet kalitesinin yeterli olduğunu düşünüyorum.
- Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
21. PAÜ Spor Merkezi'nin kullanım saatlerinin uygun olduğunu düşünüyorum.
- Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
22. PAÜ Spor Merkezi eğitmenlerinin bilgi birikiminin yeterli olduğunu düşünüyorum.
- Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
23. PAÜ Spor Merkezi eğitmenlerinin kullanıcılarla iletişimlerinin iyi olduğunu düşünüyorum
- Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
24. PAÜ Spor Merkezi'ndeki eğitmenlerin aktivitelerime katkı sağladığını düşünüyorum.
- Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
25. PAÜ Spor Merkezi'nde uygulanan programların fiziksel olarak rahatlamaya yardımcı olduğunu düşünüyorum.
- Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum

26. PAÜ Spor Merkezi'nde uygulanan programların psikolojik olarak rahatlamaya yardımcı olduğunu düşünüyorum.
- Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
27. PAÜ Spor Merkezi'nde uygulanan programların fiziksel gelişimime yardımcı olduğunu düşünüyorum.
- Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
28. PAÜ Spor Merkezi'nde uygulanan programların sosyalleşmeye yardımcı olduğunu düşünüyorum.
- Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
29. PAÜ Spor Merkezi'ne kayıt olmadan önce merkezin bana katkı sağlayacağını düşünüyordum.
- Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum
30. PAÜ Spor Merkezi'ne kayıt olduktan sonra merkezin bana katkı sağladığını düşünüyorum.
- Katılıyorum
 - Kararsızım
 - Katılmıyorum

Özgeçmiş

Kişisel Bilgiler	
Adı	Fırat Derviş
Soyadı	ESER
Doğum Yeri ve Tarihi	Mersin 12.05.1977
Uyruğu	TC
İletişim Adresi ve E-Mail Adresi	Merkezefendi Mah. Kuşkonmaz Sok. No:19 DENİZLİ firateser@hotmail.com
Eğitim	
İlköğretim	24 Kasım İlköğretim Okulu
Ortaöğretim	Mersin Tevfik Sırrı Gür Lisesi
Yükseköğretim (Lisans)	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
Yabancı Dil	
İngilizce, IELTS, 28.05.1997	6,50 / 9,00
Mesleki Deneyim	
1997 - 2000	ODTÜ Spor Kulübü Basketbol Koordinatörlüğü
1997 - 1999	ODTÜ Erkek Basketbol Takımı Antrenörlüğü
1998 - 2000	ODTÜ Yaz Kampları (Basketbol, tenis ve yüzme) Koordinatörlüğü
1999 - 2000	TOFAŞ Ankara Basketbol Okulları Antrenörlüğü ve Koordinatörlüğü
1999 - 2000	Türkiye Üniversite Oyunları Öğrenci Birliği Başkanlığı
2000 - 2004	Türkiye Basketbol Federasyonu Eğitim Seminerleri Eğitimci
1999 - 2004	A Milli Basketbol Takımı Yardımcı Antrenörlüğü
2001 - 2005	Tarsus Amerikan Koleji Beden Eğitimi Öğretmenliği / Aktivite Koordinatörlüğü
2001 - 2005	Tarsus Amerikan Koleji Spor Kulübü Basketbol Koordinatörlüğü
2001 - 2005	Tarsus Amerikan Koleji Spor Kulübü Yıldız ve Genç Takım Antrenörlüğü
2006 - 2012	Pamukkale Üniversitesi Spor Kulübü Basketbol Takımı Antrenörlüğü
2005 -	Pamukkale Üniversitesi Öğretim Elemanı
2006 - 2014	Pamukkale Üniversitesi Erkek Basketbol Takımı Antrenörü
2006 -	Pamukkale Üniversitesi Spor Bilimleri ve Teknolojisi Araştırma ve Uygulama Merkezi Müdürlüğü
2006 -	Pamukkale Üniversitesi Spor Bilimleri ve Teknolojisi Araştırma ve Uygulama Merkezi Yönetim Kurulu Başkanı