



TİASAD

Türk & İslam Dünyası Sosyal Araştırmalar Dergisi
The Journal of Turk & Islam World Social Studies

Yıl: 5, Sayı: 18, Eylül 2018, s. 456-469

Arş. Gör. Esra BAYRAK AYAŞ

Adıyaman Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor, esrabayrak86@gmail.com

ADİYAMAN KADIN SAĞLIK ve SPOR EĞİTİM MERKEZİ (AKSEM) MÜŞTERİLERİNİN TATMİN DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ¹

Özet

Bu çalışmamızda AKSEM müşterilerinin kendilerine sunulan hizmetten ne kadar memnun olduğu ve memnuniyet düzeylerinin ne durumda olduğunu belirlemek çalışmamızın asıl amacını oluşturmaktadır. Araştırmamızın evrenini Adıyaman ili oluştururken örneklemini Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi (AKSEM) müşterileri oluşturmaktadır. Araştırmaya toplam 165 kişi katılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anketin birinci bölümde bayanların kişisel bilgilerine yönelik 4 madde, ikinci bölümde ise Deniz Kutlu tarafından geliştirilen 22 maddeden oluşan “Sağlıklı Yaşam ve Spor Kulüplerine Yönelik Müşteri Tatmin Ölçeği” kullanılmıştır. Araştırmada verilerin analizinde SPSS istatistik programı kullanılmış, anlamlılık düzeyi ise 0,05 olarak alınmıştır.

Sonuç olarak; araştırmaya katılan bayanların tatmin düzeyi ölçeğinden elde ettikleri en yüksek puanın 110 ve puan ortalamalarının ise 97,442 olduğu sonucu çıkmıştır. Puan ortalamasının genel olarak ölçekten alınan en yüksek puan ortalamasına yakın olduğu için araştırmaya katılan bayanların memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğunu sonucuna varılmıştır. Araştırmaya katılan bayanların tatmin ölçeği alt boyutlarının ortalamaları incelendiğinde, fiziksel ve psikolojik tatmin alt boyutu ortalamasının en yüksek, sağlıklı yaşam merkezinin temizliği alt boyutunun ortalamasının en düşük olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Sağlıklı Yaşam, Spor Merkezi, Müşteri Memnuniyeti

¹ Bu çalışmanın bir bölümü 02-03 Nisan 2015 tarihinde Adıyaman Üniversitesi, Bilim Kültür ve sanat sempozyumu II’de sözel bildiri olarak sunulmuştur.

INVESTIGATING SATISFACTION LEVELS OF ADIYAMAN WOMEN HEALTH AND SPORT EDUCATION CENTER'S CUSTOMERS

Abstract

In this study, determining of what level is the satisfaction levels of Adıyaman Women Health and Sport eEducation Center's costumers and how much satisfied about services available to them by Adıyaman Women Health and Sport Education Center was constituted main purpose of study. While Adıyaman city was constituing population of this research, Adıyaman Women Health and Sport Education Center's customers was constituted sample of research. Totally 165 customers participated to the research. Inventory was used as data gathering tool in research. The first part of scale includes 4 question towards women demographics, and the second part "Towards Healthy Living and Sports Clubs Customer Satisfaction Scale" developed by Deniz Kutlu and consisted of 22 question was used. Analysing data of research SPSS statistic pocket program was used, and significance level was taken as $p<0,05$.

Consequently; women who participated to research gathered 110 point as the highest point from satisfaction level scale and the point averages was determined as 97,442. Surveyed women's satisfaction levels determined as high because of the point average were closer to average of the highest score obtained from the scale. When surveyed women's satisfaction level dimensions's point average were examined, physical and psychological satisfaction dimension point average weredetermined as highest, the cleaning of the wellness center subdimension point average were determined as lowest.

Key Words: Wellness, Fitness Center, Customer Satisfaction

GİRİŞ

Tarih boyunca tüm toplumlarda kadınlar ve erkekler, temelde biyolojik olan ancak kültürel olarak yeniden üretilen rol farklılıklarıyla yaşamışlardır. Yeniden üretilen cinsiyet rollerinin, doğal farklılıkların ötesinde hiyerarşik bir görünüm arz edebilmektedir. Bu hiyerarşide yaygın olarak kadın genellikle 'eksik' olarak görülmüş, erkek kontrolünde ve erkekler tarafından belirlenen toplumsal yapı içerisinde ele alınmıştır. Spor, tarihsel süreçte çeşitli anlamlar yüklenilen ve farklı işlevlerine vurgu yapılan bir faaliyet olmuştur. Bir zamanlar üst tabakaya özgü, tembellik ve savurganlık göstergesi iken, teknolojinin gelişimine bağlı olarak geniş halk kitlelerinin katıldığı, "kaliteli yaşam"a katkı sağlayan bir faaliyete dönüşmüştür (Fişek, 2003).

Sporun tanımına baktığımızda kaliteli yaşam için gerekli bütün öğeleri barındırdığı görülmektedir. Spor insanları fiziksel ruhsal ve sosyal yönden gelişmelerini sağlayan yaşam olgusudur. Kaliteli yaşam için spor her yaş ve her cins için önem arz etmektedir. Geçmiş yıllarda sadece erkeğe ait bir faaliyet olarak görülmekte iken son yıllarda bu olgu kendisini herkes için spor olarak değiştirerek gelişme göstermiştir.

TİDSAD

Gelişmekte olan dünya çerçevesinde, her alanda olduğu gibi spor sektöründe de kadına yer vermeye başlanmıştır. Profesyonellik boyutunun dışında da kadının ister sağlıklı yaşam için isterse de sosyal aktivite olarak spora katılımı desteklenmektedir. Bu desteklenmeyi gerek yerel kurumlar gerek üniversite ve özel kuruluşlar yapmaktadır. Son zamanlar herkes için spor projeleri artışına paralel olarak yerel kuruluşlar bünyesinde spor merkezleri oluşturulmuştur. Spor merkezlerinde de her kurum ve kuruluşta olduğu gibi müşteri olgusunu ve müşteri tatminini ön plana çıkarmaktadır. Müşteri sunulan hizmet ve ürünü kullanan kişi olarak adlandırılmakta iken müşteri tatmini ise sunulan bu ürün ve hizmetten ne derece memnun olduğudur. Müşterinin beklentileri ne kadar karşılanmışsa tatmin düzeyi de o kadar yüksek olmaktadır. Sunulan hizmetten müşterinin memnun olma boyutu ne kadar yüksek ise müşterinin bu kuruma veya kuruluşa olan sadakati o kadar yüksek olacak ve daima tercih odağı olacaktır.

Spor için oluşturulan spor ve fitness salonları da bir nevi müşterilerin tüketici odaklı merkezler olmasından dolayı müşteri memnuniyeti daha da önem arz etmektedir. Çünkü bununla eldeki müşterilerin tutulması sağlanırken gelecek olan müşterilerinde üye olmalarını sağlamak açısından önemlidir. Bu nedenden dolayı çalışmamızın da sağlıklı yaşam ve spor için tercih edilen Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi'ne (AKSEM) giden bayanların sunulan hizmetten memnun olma düzeylerinin incelenmesi amaçlanmıştır.

MATERYAL METOD

Bu araştırmanın evrenini, Adıyaman ili örneklemine ise Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi'ne (AKSEM) giden bayanlar oluşturmaktadır. Araştırmaya 165 kişi katılmıştır.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada Deniz Kutlu tarafından geliştirilen “Sağlıklı Yaşam ve Spor Kulüplerine Yönelik Müşteri Tatmin Ölçeği” kullanılmıştır (Kutlu, 2006). Anket iki bölümden oluşmaktadır; birinci bölümde araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi'ne (AKSEM) giden bayanların kişisel bilgilerine yönelik 4 madde, ikinci bölümde ise Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi'ne (AKSEM) giden bayanların memnuniyetlerini belirlemek amacıyla 22 madde yer almıştır. Elde edilen veriler SPSS 15,0 istatistik programında analiz edilmiş ve verilerin istatistik geçerliliği için 0,05 anlamlılık düzeyi kabul edilmiştir. Ölçek, Kesinlikle Katılmıyorum (1) Kesinlikle Katılıyorum (5) arasında değişen Beşli Likert tipi bir derecelendirme özelliğine sahip, geçerlilik ve güvenilirliği yapılmış bir ölçektir. Güvenilirliğin incelenmesinde en yaygın kullanılan yöntem Cronbach's Alpha Katsayısıdır. Cronbach's Alpha Katsayısının değerlendirilmesinde kullanılan değerlendirme kriteri şu şekildedir.

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tatmin Ölçeği Boyutları Güvenirliği

Faktörler	Maddeler	Güvenirlik azaltan (çıkarılan) maddeler	Faktörlerin En son güvenirlik katsayıları
Sosyal ve entelektüel tatmin	14,15,16,17,18,22	14,17	0,881
Fiziksel ve Psikolojik tatmin	11,12,13,19,20,21	-	0,931
Kuruluş ve sunulan programların çekiciliği	1,2,5,6	6	0,780
Personelin tutumu ve yeterliliği	7,8,9	7	0,840
Sağlıklı yaşam merkezlerinin temizliği	3,4	-	0,650

Tatmin ölçeğinin sosyal ve entelektüel tatmin alt boyutunun güvenirlik analizi yapıldığında alt boyutun güvenirliğini etkileyecek olan anketin 14 ve 17. maddeleri çıkarıldığında tekrar alınan güvenirlik katsayısının $\alpha=0,881$ gibi yüksek bir değer elde edildiği görülmektedir.

Tatmin ölçeğinin fiziksel ve psikolojik tatmin alt boyutunun güvenirlik analizi yapıldığında ölçekten güvenirliği etkileyecek madde çıkarılmadığı ve boyutun güvenirlik katsayısının $\alpha=0,931$ gibi yüksek bir değer elde edildiği görülmektedir.

Tatmin ölçeğinin kuruluş ve sunulan programların çekiciliği alt boyutunun güvenirlik analizi yapıldığında alt boyutun güvenirliğini etkileyecek olan anketin 6. maddesi boyuttan çıkarıldığında tekrar alınan güvenirlik katsayısının $\alpha=0,780$ gibi yüksek bir değer elde edildiği görülmektedir.

Tatmin ölçeğinin personelin tutumu ve yeterliliği alt boyutunun güvenirlik analizi yapıldığında alt boyutun güvenirliğini etkileyecek olan anketin 7. maddesi boyuttan çıkarıldığında tekrar alınan güvenirlik katsayısının $\alpha=0,840$ gibi yüksek bir değer elde edildiği görülmektedir.

Tatmin ölçeğinin sağlıklı yaşam merkezinin temizliği alt boyutunun güvenirlik analizi yapıldığında ölçekten güvenirliği etkileyecek madde çıkarılmadığı ve boyutun güvenirlik katsayısının $\alpha=0,650$ gibi yüksek derecede bir değer elde edildiği görülmektedir (Öztürk, 2010).

Verilerin Analizi

Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi (Aksem) Müşterilerinin Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi

Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlar (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır. Araştırma grubunun yaşı, eğitim durumu ve mesleği ile “Sağlıklı Yaşam ve Spor Merkezindeki Müşterilerin Tatmin Ölçeğinden” alınan puanlar arasındaki farkı

tespit etmek amacıyla “tek yönlü varyans analizi (anova testi)” kullanılmıştır. Medeni durum ile ölçekten alınan puanlar arasındaki farkı tespit etmek amacıyla ise “t- testi” kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan bağımsız örnek t-testi, iki ilişkisiz grup ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını test etmek için kullanılır. İki den fazla grup durumunda parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Tek yönlü (One way) Anova testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Post Hoc Tukey testi kullanılmıştır. Tek yönlü varyans analizi, ilişkisiz ikiden daha çok örneklem ortalaması arasındaki farkın sıfırdan anlamlı bir şekilde farklı olup olmadığını test etmek üzere uygulanır. İstatistiksel anlamlılık içinse 0,05 anlamlılık düzeyi seçilmiştir.

BULGULAR

Tablo 1. Araştırma Grubunun Demografik Değişkenlerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Değişkenler		f	%
Yaş	18-24	29	17,6
	25-29	38	23,0
	30-34	19	11,5
	35-39	34	20,6
	40-44	23	13,9
	45 ve üzeri	22	13,3
	Toplam	165	100,0
Medeni Durum	Evli	94	57,0
	Bekâr	71	43,0
	Toplam	165	100,0
Eğitim Durumu	İlkokul	27	16,4
	Ortaokul	10	6,1
	Lise	70	42,4
	Üniversite	58	35,2
	Toplam	165	100,0
Mesleğiniz	Ev Hanımı	72	43,6
	Öğretmen	33	20,0
	Öğrenci	34	20,6
	Diğer	26	15,8
	Toplam	165	100,0

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılan bayanların 29'unun (% 17,6) 18–24 yaş, 38'inin (% 23,0) 25–29 yaş, 19'unun (% 11,5) 30–34 yaş, 34'ünün (% 20,6) 35–39 yaş, 23'ünün (% 13,9) 40–44 yaş ve 22'sinin (% 13,3) 45 ve üzeri yaş aralığında olduğu görülmektedir. Tabloya bakıldığında araştırmaya bayanların 94'ünün (% 57,0) evli, 71'inin (% 43,0) bekar olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca tablodan, bayanların 27'nin (% 16,4) ilkokul, 10'unun (% 6,1)

TİDSAD

Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi (Aksem) Müşterilerinin Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi

ortaokul, 70'inin (% 42,4) lise, 58'inin (% 35,2) üniversite mezunu olduğu anlaşılmaktadır. Tablo tekrar incelendiğinde AKSEM müşterilerinin 72'sinin (% 43,6) ev hanımı, 33'ünün (% 20,0) öğretmen, 34'ünün (% 20,6) öğrenci olduğu ve 26'sının (% 15,8) farklı işlerde çalıştığını görmekteyiz.

Tablo 2. Araştırmaya Grubunun Tatmin Düzeyi Tanımlayıcı İstatistikleri

N	Min	Max	Mean
165	75	110	97,442

Tablo 2'de görüldüğü üzere araştırmaya katılan bayanların tatmin düzeyi ölçeğinden elde ettikleri puan ortalamalarının (97,442), genel olarak ölçekten alınan en yüksek puan ortalamasına yakın olduğu görülmektedir. Bu da araştırmaya katılan bayanların memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. Araştırma Grubunun Tatmin Ölçeği Alt Boyutlarının Ortalamaları

	N	Min	Max	Ort.	S.s
Sosyal ve Entellektüel Tatmin	165	11	20	17,59	2,379
Fiziksel ve Psikolojik Tatmin	165	20	30	27,28	2,952
Kuruluş ve Sunulan Programların Çekiciliği	165	7	15	13,13	2,253
Personelin Tutumu ve Yeterliliği	165	2	10	8,67	1,716
Sağlıklı Yaşam Merkezinin Temizliği	165	4	10	8,03	1,816

Tablo 3'e göre, araştırmaya katılan bayanların tatmin ölçeği alt boyutlarının ortalamaları incelendiğinde, fiziksel ve psikolojik tatmin alt boyutu ortalamasının en yüksek, sağlıklı yaşam merkezinin temizliği alt boyutunun ortalamasının en düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Araştırma Grubunun Tatmin Ölçeği Alt Boyutları ile Yaş Değişkeni Arasındaki Farklılaşma Durumu İlişkisi

	Grup	N	Ort.	S.s	F	P	Fark
Sosyal ve Entellektüel Tatmin	18-24 (1)	29	17,79	1,497	4,299	0,001	5-1
	25-29 (2)	38	16,92	2,223			5-2
	30-34 (3)	19	16,58	2,143			5-3
	35-39 (4)	34	17,24	3,276			5-4
	40-44 (5)	23	19,22	1,126			5-6
	45 ve üzeri (6)	22	18,18	2,260			
Fiziksel ve Psikolojik Tatmin	18-24 (1)	29	27,59	2,244	5,714	0,000	6-1
	25-29 (2)	38	26,00	3,713			6-2
	30-34 (3)	19	25,79	2,720			6-3
	35-39 (4)	34	27,21	3,208			6-4
	40-44 (5)	23	28,78	1,650			

Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi (Aksem) Müşterilerinin Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi

	45 ve üzeri (6)	22	28,91	1,151			
Kuruluş ve Sunulan Programların Çekiciliği	18-24 (1)	29	7,93	1,751	4,168	0,001	6-1
	25-29 (2)	38	8,00	2,325			6-2
	30-34 (3)	19	8,16	1,068			6-3
	35-39 (4)	34	8,53	1,796			6-4
	40-44 (5)	23	8,91	1,443			6-5
	45 ve üzeri (6)	22	9,77	0,429			
Personelin Tutumu ve Yeterliliği	18-24 (1)	29	8,62	1,635	3,882	0,002	6-1
	25-29 (2)	38	7,71	2,670			6-2
	30-34 (3)	19	8,68	1,336			6-3
	35-39 (4)	34	9,12	0,844			6-4
	40-44 (5)	23	9,13	1,014			6-5
	45 ve üzeri (6)	22	9,18	0,795			
Sağlıklı Yaşam Merkezinin Temizliği	18-24 (1)	29	8,79	1,236	9,280	0,000	6-1
	25-29 (2)	38	7,79	1,527			6-2
	30-34 (3)	19	7,05	1,026			6-3
	35-39 (4)	34	6,91	2,527			6-4
	40-44 (5)	23	8,96	1,022			6-5
	45 ve üzeri (6)	22	9,05	1,327			

Tablo 4’te görüldüğü gibi, araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi’ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği, sosyal ve entelektüel tatmin alt boyutu puanlarının, yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, yaş gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($p < 0,05$). Bu farklılığın hangi grup lehine olduğuna bakacak olursak ortalama puandan da görüldüğü gibi 44-45 yaş aralığındaki bayanların diğer yaş aralığındaki bayanlara göre sosyal ve entelektüel tatmin alt boyutunun daha yüksek olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi’ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği fiziksel ve psikolojik tatmin alt boyutu puanlarının, yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, yaş gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Bu anlamlı farklılık ortalama puandan da görüldüğü gibi 45 yaş ve üzerindeki bayanlar lehine olduğu sonucuna varılmaktadır.

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi’ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği kuruluş ve sunulan programların çekiciliği alt boyutu puanlarının, yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, yaş gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Bu farklılık diğer yaş gruplarına göre ortalama puandan da görüldüğü gibi 45 yaş ve üzerindeki bayanlar için daha olumlu karşılandığı sonucuna varılmaktadır.

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi’ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği personelin tutumu ve yeterliliği alt boyutu puanlarının, yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, yaş gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel

olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$). Bu farklılık sonucuna baktığımız zaman ortalama puandan da görüldüğü gibi 45 yaş ve üzerinde bulunan bayanların lehine bir sonucun çıktığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi'ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği sağlıklı yaşam merkezinin temizliği alt boyutu puanlarının, yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, yaş gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$).

Tablo 5. Araştırma Grubunun Tatmin Ölçeği Alt Boyutları ile Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki Farklılaşma Durumu İlişkisi

	Grup	N	Ort.	S.s	F	P	Fark
Sosyal ve Entellektüel Tatmin	İlkokul (1)	27	19,26	1,583	13,448	0,000	2-1
	Ortaokul (2)	10	20,00	0,000			2-3
	Lise (3)	70	17,36	2,571			2-4
	Üniversite (4)	58	16,67	1,968			
Fiziksel ve Psikolojik Tatmin	İlkokul (1)	27	29,26	1,163	11,954	0,000	2-1
	Ortaokul (2)	10	30,00	0,000			2-3
	Lise (3)	70	27,09	3,120			2-4
	Üniversite (4)	58	26,12	2,847			
Kuruluş ve Sunulan Programların Çekiciliği	İlkokul (1)	27	9,81	0,396	13,717	0,000	2-1
	Ortaokul (2)	10	10,00	0,000			2-3
	Lise (3)	70	8,39	1,591			2-4
	Üniversite (4)	58	7,71	2,043			
Personelin Tutumu ve Yeterliliği	İlkokul (1)	27	8,78	0,698	3,073	0,029	2-1
	Ortaokul (2)	10	10,00	0,000			2-3
	Lise (3)	70	8,34	2,327			2-4
	Üniversite (4)	58	8,78	1,109			
Sağlıklı Yaşam Merkezinin Temizliği	İlkokul (1)	27	8,07	1,591	7,210	0,000	2-1
	Ortaokul (2)	10	10,00	0,000			2-3
	Lise (3)	70	8,24	1,564			2-4
	Üniversite (4)	58	7,41	2,061			

Tablo 5'te görüldüğü gibi, araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi'ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği sosyal ve entellektüel tatmin alt boyutu puanlarının, eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$).

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi'ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği fiziksel ve psikolojik tatmin alt boyutu puanlarının, eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, tek

Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi (Aksem) Müşterilerinin Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi

yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$).

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi'ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği kuruluş ve sunulan programların çekiciliği alt boyutu puanlarının, eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$).

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi'ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği personelin tutumu ve yeterliliği alt boyutu puanlarının, eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$).

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi'ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği sağlıklı yaşam merkezinin temizliği alt boyutu puanlarının, eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$).

Genel olarak tablo yorumlandığında ölçek alt boyutları ile araştırmaya katılan bayanların eğitim durumları arasında anlamlı farklılıklar görülmüştür. Anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğuna baktığımızda ortaokul mezunu ile diğer eğitim düzeyleri arasında olduğunu görmekteyiz. Ortalama puanlarına bakacak olursak ortaokul mezunu olan bayanlar lehine anlamlı farklılığın olduğunu görmekteyiz.

Tablo 6. Araştırma Grubunun Tatmin Ölçeği Alt Boyutları ile Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Farklılaşma Durumu İlişkisi

	Grup	N	Ort.	S.s	t	P
Sosyal ve Entellektüel Tatmin	Evli	94	18,22	2,033	4,138	0,000
	bekar	71	16,75	2,551		
Fiziksel ve Psikolojik Tatmin	Evli	94	27,57	2,804	1,464	0,145
	Bekâr	71	26,89	3,115		
Kuruluş ve Sunulan Programların Çekiciliği	Evli	94	8,67	1,816	1,603	0,111
	Bekâr	71	8,23	1,725		
	Evli	94	8,74	1,135		

Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi (Aksem) Müşterilerinin Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi

Personelin Tutumu ve Yeterliliği	bekar	71	8,56	2,272	0,617	0,539
	Evli	94	8,13	1,749	0,782	0,436
Sağlıklı Yaşam Merkezinin Temizliği	bekar	71	7,90	1,906		

Tablo 6’da görüldüğü gibi, araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi’ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği sosyal ve entelektüel tatmin alt boyutu puanlarının, medeni durumu değişkenine göre, anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen, bağımsız grup “t testi” sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Evli bayanların bekar bayanlara oranla sosyal ve entelektüel tatmin düzeylerinin yüksek olduğu tablodaki ortalama puandan da görülmektedir.

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi’ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği fiziksel ve psikolojik tatmin alt boyutu puanlarının, medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen, bağımsız grup “t testi” sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi’ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği kuruluş ve sunulan programların çekiciliği alt boyutu, medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen, bağımsız grup “t testi” sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi’ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği personelin tutumu ve yeterliliği alt boyutu puanlarının, medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen, bağımsız grup “t testi” sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi’ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği sağlıklı yaşam merkezinin temizliği alt boyutu puanlarının, medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen, bağımsız grup “t testi” sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo 7. Araştırma Grubunun Tatmin Ölçeği Alt Boyutları ile Meslek Durumu Değişkeni Arasındaki Farklılaşma Durumu İlişkisi

	Grup	N	Ort.	S.s	F	P	Fark
Sosyal ve Entellektüel Tatmin	Ev hanımı (1)	72	18,61	2,004	12,627	0,000	1-2
	Öğretmen (2)	33	17,03	1,828			1-3
	Öğrenci (3)	34	17,38	1,706			1-4
	Diğer (4)	26	15,73	3,244			
Fiziksel ve Psikolojik Tatmin	Ev hanımı (1)	72	28,22	2,333	6,220	0,001	1-2
	Öğretmen (2)	33	26,06	3,249			1-3
	Öğrenci (3)	34	27,35	2,145			1-4
	Diğer (4)	26	26,12	4,023			
Kuruluş ve Sunulan Programların Çekiciliği	Ev hanımı (1)	72	9,14	1,225	9,229	0,000	1-2
	Öğretmen (2)	33	7,33	2,259			1-3
	Öğrenci (3)	34	8,24	1,776			1-4
	Diğer (4)	26	8,42	1,701			
Personelin Tutumu ve Yeterliliği	Ev hanımı (1)	72	9,00	1,021	2,446	0,066	
	Öğretmen (2)	33	8,45	1,227			
	Öğrenci (3)	34	8,68	1,512			
	Diğer (4)	26	8,00	3,250			
Sağlıklı Yaşam Merkezinin Temizliği	Ev hanımı (1)	72	8,97	1,734	8,902	0,000	1-2
	Öğretmen (2)	33	6,97	1,828			1-3
	Öğrenci (3)	34	8,25	1,218			1-4
	Diğer (4)	26	7,54	1,944			

Tablo 7’de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi’ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği sosyal ve entelektüel tatmin alt boyutu puanlarının, meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$).

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi’ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği fiziksel ve psikolojik tatmin alt boyutu puanlarının, meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$).

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi’ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği kuruluş ve sunulan programların çekiciliği alt boyutu puanlarının, meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$).

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi'ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği personelin tutumu ve yeterliliği alt boyutu puanlarının, meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Araştırmaya katılan Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi'ne (AKSEM) giden bayanların tatmin ölçeği sağlıklı yaşam merkezinin temizliği alt boyutu puanlarının, meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda, eğitim durumu gruplarının ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$).

Genel olarak tabloyu yorumlayacak olursak ölçek alt boyutları ile araştırmaya katılan bayanların meslekleri arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğuna baktığımızda ev hanımlarımızın lehine bir sonuç çıktığını ortalama puandan da görmekteyiz.

SONUÇ

Toplum tarafından artık kadının spor yapmasının kabul görülmesiyle birlikte bu hedef kitlenin spor yapabileceği merkezler oluşturulmaya başlanmış ve gün geçtikçe bu yöndeki çalışmalar da hız kazanmaya başlamıştır. Ancak bu merkezlerin gün geçtikçe çoğalması şu soruyu akıllarda uyandırmaya da başlamıştır. Acaba bu merkezlere sağlıklı yaşam ve spor için giden müşteriler bu merkezde sunulan hizmetten ne kadar memnun olduklarıdır. Memnuniyet derecesi bir işletme için büyük önem arz etmektedir çünkü müşteri kendisine sunulan hizmetten memnun kalmaz ve ihtiyaçları karşılanmaz ise bu merkeze gitmekten vaz geçebileceği gibi daha sonra bu merkeze gitmek isteyenleri de olumsuz etkileyecektir. Her işletmede önemli olan müşteri memnuniyeti hususu spor camiasında da en önemli bir durum olmaktadır. Bu tarz yapılan çalışmalar da spor ve fitness salonlarının müşterilerine sundukları hizmetin ne durumda olduğu ve müşterilerin kendilerine sunulan bu hizmetten algıladıkları memnuniyet düzeylerini ortaya çıkarmıştır.

Araştırmaya katılan bayanların 19'u (% 11,5) 30–34 yaş, 34'ü ise (% 20,6) 35–39 yaş, aralığında olduğu görülmektedir. Tabloya bakıldığında araştırmaya bayanların 94'ünün (% 57,0) evli, 71'inin (% 43,0) bekar olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca tablodan, araştırmaya katılan bayanların 10'unun (% 6,1) ortaokul, 70'inin ise (% 42,4) lise mezunu olduğu anlaşılmaktadır. Tablo tekrar incelendiğinde AKSEM müşterilerinin 72'sinin (% 43,6) ev hanımı olduğunu görmekteyiz (Tablo 1).

Bayrak, Öztürk, Katırcı ve Günebakan ve ark, yapmış olduğu çalışmalarda da araştırmaya katılanların 18-29 yaş aralığında olduğu görülmüştür (Bayrak, 2013, Öztürk, 2010, Katırcı Ve Oyman, 2011; Günebakan Ve Ark. 2009). Yapılan bu çalışmalara bakıldığı zaman bizim çalışmamızda araştırmaya katılan bayanların 38'inin % 23 ile 25–29 yaş arasında olması yapılan çalışmalar ile paralellik gösterdiği ve genç nüfusun spora katılımının daha yüksek olduğu sonucuna varmamızı sağlamaktadır.

TİDSAD

Bayrak, Alexandris and Palialia, Öztürk, Katırcı, Yıldız ve Tüfekçi'nin yapmış olduğu çalışma sonuçlarına baktığımız zaman araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunu bekarların oluşturması bizim çalışmamızın aksini göstermektedir. Çünkü çalışmamızın sonucunda araştırmaya katılan bayanların 94'ünün (% 57,0) evli, 71'inin (% 43,0) bekar olduğu sonucu çıkmıştır. Bu da son zamanlarda evli bayanlarında spora zaman ayırdıkları yorumunu yapmamıza imkan vermektedir.

Araştırmaya katılan bayanların eğitim durumlarına baktığımız zaman % 42,4'ünün lise eğitimi aldığı sonucu çıkmıştır. Bu yönde yapılan çalışma sonuçlarına baktığımız zaman bayrak, Öztürk, Katırcı ve Yıldız'ın çalışmalarında araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun üniversite eğitimi almış olması araştırmamızın sonuçları ile paralellik göstermemektedir. Araştırmamıza katılan bayanların 72'sinin (% 43,6) ev hanımı olması Bayrak'ın yapmış olduğu çalışma ile benzerlik göstermektedir (Bayrak, 2013).

AKSEM müşterilerinin tatmin düzeyi ölçeğinden elde ettikleri puanların min değeri 75 iken max değeri 110'dur. Ölçekten alınan genel ortalama puanın ise 97,442 olması ve en yüksek puan ortalamasına yakın olmasından dolayı araştırmaya katılan bayanların memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Bu sonuç Bayrak, Alexandris and Palialia ve Öztürk'ün çalışma sonuçları ile paralellik göstermektedir (Bayrak,2013; Alexandris ve Palialia, 1999; Öztürk, 2010).

Ayrıca AKSEM müşterilerinin tatmin düzeyi ölçeği alt boyutları incelendiğinde fiziksel ve psikolojik tatmin alt boyutu ortalamasının en yüksek, sağlıklı yaşam merkezinin temizliği alt boyutunun ortalamasının en düşük olduğu görülmektedir. Çıkan bu sonuca göre spor merkezlerinin bireylerin psikolojik ve fiziksel yönden rahatlamalarını sağlamaktadır. Ancak spor merkezinin temizliğinin iyi olmaması insan sağlığını olumsuz yönde etkileyen bir durumdur. Bunun için gerek kurum gerekse o tesisi kullanan bireylerin bu konuda daha duyarlı olmaları gerekmektedir.

KAYNAKLAR

- Fişek, K. (2003); *Devlet Politikası ve Toplumsal Yapıyla İlişkileri Açısından Dünyada ve Türkiye'de Spor Yönetimi*. YGS Yayınları, 1. Basım, İstanbul.
- Kutlu D. (2006) Sağlıklı Yaşam ve Spor Kulüplerine Yönelik Müşteri Tatmin Ölçeği
- Bayrak E. (2013); Sağlıklı Yaşam Ve Spor Merkezi Müşterilerinin (Bayanların) Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi (Elazığ İli Örneği), *International Journal of Social Science (JASS)*, Doi number: <http://dx.doi.org/10.9761/JASSS1742>, Volume 6 Issue 6, p. 217-230, June 2013
- Öztürk H. (2010); Sağlıklı Yaşam ve Spor Merkezi Müşterilerinin Tatmin Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenlerle İlişkisinin Karşılaştırılması Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Katırcı H. ; Oyman M. (2011); Spor Merkezlerinde Tüketici Tatmini ve Sadakat, *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, C. 5 S. 2, s. 101-109

Adıyaman Kadın Sağlık ve Spor Eğitim Merkezi (Aksem) Müşterilerinin Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi

- Günebakan T. ve Ark.(2009); Sağlıklı Yaşam ve Fitnes Merkezi Üyelerinin Tatmin Düzeyleri. *Uluslararası Herkes İçin Spor ve Spor Turizmi Dergisi*, Antalya, s.106.
- Alexandris A. ; Palialia E. (1999); Measuring customer satisfaction in fitness centres in Greece: an exploratory study', *Managing Leisure*, 4: 4, s. 218- 228
- Yıldız S.M.; Tüfekçi Ö. (2010); Fitness Merkezi Müşterilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılarının Değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C. 13 S. 24, s. 1-11