

**T.C.
YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hanifi YIKILMAZ

**YÜZME HAVUZU KULLANICILARININ MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN
BELİRLENMESİ VE YAŞAM KALİTELERİNİN İNCELENMESİ**

**TEZ YÖNETİCİSİ
Prof. Dr. Hayrettin GÜMÜŞDAĞ**

YOZGAT - 2019



**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK SAYFASI**

T.C.

**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Harif: Y. Kalkan

İmza

[Handwritten signature]

B
e
ç
r



**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
YÖNERGE UYGUNLUK SAYFASI**

T.C.

**YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

“Yüzme Havuzu Kullanıcılarının Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi ve Yaşam Kalitelerinin İncelenmesi” adlı Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı yüksek lisans tezi, Yozgat Bozok Üniversitesi Lisansüstü Tez Önerisi ve Tez Yazma Yönergesi 'ne uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan

Hasi. F. Yıkılmaz

İmza

Danışman


Prof. Dr. Hayrettin Gümüşdağ

İmza

Prof. Dr. Hayrettin Gümüşdağ

Ana Bilim Dalı Başkanı

İmza

	YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ TEZ ONAY FORMU
---	---

T.C.

YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Enstitümüzün Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı 90110316010 öğrenci numaralı öğrencisi Hanifi YIKILMAZ'ın hazırladığı "Yüzme Havuzu Kullanıcılarının Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi ve Yaşam Kalitelerinin İncelenmesi" başlıklı tezi ile ilgili tez savunma sınavı, Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri gereğince 12/06/2019 tarihinde (saat: 15:00) yapılmış, tezin onayına oy birliği/oy çokluğu ile karar verilmiştir.

Başkan : Dr. Öğr. Üyesi... Levent VAR

Jüri Üyesi : Prof. Dr. Hayatun Gönültaş Akın
(Danışman)

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi... Yasim KARAC

E
9
H
İ
S
y

ONAY:

Bu tezin kabulü, Enstitü Yönetim Kurulu'nun/...../..... tarih ve sayılı Enstitü Yönetim Kurulu Kararı ile onaylanmıştır.

...../...../.....

Prof. Dr. Yalçın ARAL
Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürü

KYT-FRM-110/00

O
B
E

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

YÜZME HAVUZU KULLANICILARININ MEMNUNİYET DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ VE YAŞAM KALİTELERİNİN İNCELENMESİ

Hanifi YIKILMAZ

Bu çalışmanın amacı; Yozgat Gençlik ve Spor İl müdürlüğüne bağlı Yarı Olimpik Kapalı Yüzme Havuzu kullanıcılarının, kullandıkları spor tesisinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve yaşam kalitelerinin incelenmesidir. Araştırmayın evrenini 2018 yılı, Ekim, Kasım, Aralık aylarında yüzme havuzu kullanıcısı olan 299 gönüllü katılmıştır. Bu araştırmada katılan katılımcıların demografik özelliklerini, yaşam kalitesi ve memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla betimsel araştırma modelinden yararlanılmıştır. Katılımcıların yaşam kaliteleri ve memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla ilişkisel araştırma modelinden yararlanılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler SPSS 22.0 paket programına aktarılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde katılımcıların demografik özelliklerini betimlemek amacıyla frekans analizinden, ikili gruplar için bağımsız gruplar t-testinden, üç veya daha fazla gruplar için ise tek yönlü varyans analizi ANOVA analizinden yararlanılmıştır. İki değişken (Spor Tesisleri Memnuniyeti ve Yaşam Kalitesi) arasındaki ilişkisi saptamak amacıyla da pearson korelasyon testi gerçekleştirilmiştir. Testlerde istatistiksel anlamlılık düzeyi ($p > 0.05$) olarak belirlenmiştir. Elde edilen bulgular doğrultusunda, erkeklerin kadınlara göre tesisi daha çok kullandığı, erkeklerin kadınlara göre tesislerden daha memnun oldukları, kadınların genel anlamda erkeklere göre daha düşük yaşam kalitesi düzeylerine sahip oldukları, gelir durumu ve memnuniyet değişkenleri arasında istatistiksel açıdan fark olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yüzme, yaşam kalitesi, memnuniyet.

ABSTRACT

Master's Thesis

DETERMINATION OF SATISFACTION LEVELS OF SWIMMING POOL USERS AND INVESTIGATION OF QUALITY OF LIFE

Hanifi YIKILMAZ

The aim of this study is; determination of the satisfaction level of the users of Semi-Olympic Indoor Swimming Pool owned by the Yozgat Youth and Sports Directorate and investigation of quality of their life. 299 volunteers that use swimming pool in October, November and December 2018 participated in the Research. In this study, descriptive research model was used to determine demographic characteristics, quality of life and satisfaction levels of the participants. Relational research model was used to examine the relationship between the quality of life and satisfaction levels of the participants. The data obtained from the study were transferred to SPSS 22.0 package program. In the process of data analysis; in order to describe the demographic characteristics of the participants frequency analysis is used, independent groups t-test is used for binary groups, and one-way variance analysis, ANOVA analysis, is used for three or more groups. Pearson's correlation test was performed to determine the relationship between two variables (Sports Facilities Satisfaction and Quality of Life). The level of statistical significance was determined ($p > 0.05$) in the tests. According to the findings, males use the facility more than females, males are more satisfied than females, females have lower quality of life than males in general, and there is a statistical difference between income status and satisfaction variables. Keywords: Swimming, quality of life, satisfaction.

Key Words: Swimming, quality of life, satisfaction.

İÇİNDEKİLER DİZİNİ

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI	i
YÖNERGEYE UYGUNLUK SAYFASI.....	ii
TEZ KABUL TUTANAĞI.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER DİZİNİ	vi
RESİMLER DİZİNİ	viii
TABLolar DİZİNİ	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ	x
KISALTMALAR DİZİNİ.....	xi
ÖNSÖZ.....	xii
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Problemin Durumu	1
1.2. Araştırmanın Amacı	1
1.3. Araştırmanın Önemi	2
1.4. Araştırmanın Varsayımları.....	2
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	2
1.6. Tanımlar.....	3
2. KURAMSAL TEMELLER ve KAYNAK ARAŞTIRMASI.....	4
2.1. Yüzme Branşı ve Özellikleri.....	4
2.2. Yüzme Sporunun Bazı Faydaları.....	4
2.3. Yüzmede Kullanılan Teknikler	5
2.3.1. Serbest stil yüzme tekniği	5
2.3.2. Sırtüstü stil yüzme tekniği	6
2.3.4. Kelebek stil yüzme tekniği.....	8
2.4. Yüzmenin Tarihçesi	9
2.4.1. Dünya’da yüzme	9
2.4.2. Türkiye’de yüzme.....	10
2.5. Yüzme Havuzlarının Sınıflandırılması.....	11
2.6. Memnuniyet Kavramı.....	12
2.6.1. Memnuniyet tanımı	13

2.6.2. Müşteri memnuniyeti kavramı ve önemi	13
2.6.3. Kullanıcı memnuniyetinin önemi.....	14
2.7. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN UNSURLARI.....	14
2.7.1. Müşteriye değer yaratma.....	14
2.7.2. Müşteri tatmini.....	15
2.7.3. Müşteri sadakati.....	16
2.7.4. Müşteri bağlılığı.....	16
2.7.5. Müşteriyi elde tutmanın değeri.....	16
2.8. Yaşam Kalitesi.....	17
2.8.1. Yaşam kalitesi tarihçesi	17
2.8.2. Yaşam kalitesi kavramı	18
2.8.3. Yaşam kalitesinin kapsamlı boyutları	19
3. YÖNTEM.....	23
3.1. Araştırma Modeli	23
3.2. Çalışma Grubu	23
3.3. Veri Toplama Araçları.....	26
3.3.1. Spor tesisleri müşteri memnuniyeti ölçeği	26
3.3.2. WHOQOL-BREF yaşam kalitesi ölçeği	27
3.4. Verilerin Toplanması	29
3.5. Verilen Analizi	29
4. BULGULAR	31
5. TARTIŞMA ve SONUÇ.....	43
6. KAYNAKÇA	47
7. EKLER.....	53
EK 1 Kişisel Bilgi Formu	53
EK 2 Spor Tesisleri Memnuniyet Ölçeği.....	54
EK 3 Yaşam Kalitesi Ölçeği	56
EK 4 Kurum İzin Yazıları.....	58
8. ÖZGEÇMİŞ.....	60

RESİMLER DİZİNİ

Resim 1. Serbest stil yüzme tekniği	6
Resim 2. Sirtüstü yüzme tekniği	7
Resim 3. Kurbağalama yüzme tekniği	8
Resim 4. Kelebek yüzme tekniği	9



TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Çalışma grubunun frekans ve yüzde dağılımı	24
Tablo 2. Yaşam kalitesi alt boyutları ve tesis memnuniyeti toplam puan ortalamasına ilişkin bulgular	31
Tablo 3. Cinsiyet değişkenine göre tesis memnuniyeti toplam puan ortalaması ve yaşam kalitesi alt boyutlarına ilişkin t-testi analizi bulguları	31
Tablo 4. Yaş değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması Anova testi bulguları	32
Tablo 5. Öğrenim durum değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması Anova testi bulguları	34
Tablo 6. Medeni durum değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması t testi bulguları.....	35
Tablo 7. Gelir durum değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması Anova testi bulguları	36
Tablo 8. Lisanslı faaliyet durum değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması t testi bulguları.....	37
Tablo 9. Kullanıcıların alkol kullanım değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması t testi bulguları.....	38
Tablo 10. Kullanıcıların sigara kullanım değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması t-testi bulguları.....	39
Tablo 11. Kullanıcıların havuz kullanım değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması Anova testi bulguları.....	40
Tablo 12. Kullanıcıların havuz kullanım amaçları değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması Anova testi bulguları	41
Tablo 13. Kullanıcıların tesis memnuniyeti ile WHO yaşam kalitesi arasındaki ilişki (Korelasyon)	42

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Müşteri değerini oluşturma yolu 15



KISALTMALAR DİZİNİ

FINA	:	Uluslararası Amatör Yüzme Federasyonu
YK	:	Yaşam Kalitesi
AAU	:	Amatör Spor Birliği
p	:	Anlamlılık Düzeyi
s.	:	Sayfa
sd	:	Serbestlik Derecesi.
SPSS	:	Statistical Package for the Social Sciences
WHO	:	Dünya Sağlık Örgütü



ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitimime başladığım günden beri tecrübeleriyle bana ışık tutan, yoğun iş temposu arasında, çok değerli vakitlerini ayırarak destek ve yardımlarını esirgemeyen, tez danışmanım saygıdeğer hocam Prof. Dr .Hayrettin GÜMÜŞDAĞ'a, tezimin istatistiksel analizlerinde katkısı olan Araş. Gör. Dr. Çağdaş CAZ ve Dr. Öğr. Üyesi Mehmet YILDIRIM hocalarıma teşekkür ederim. Yüksek Lisans eğitimime başladığım ilk günden beri desteklerini ve yardımlarını esirgemeyen değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Bekir Barış CİHAN'a Öğr. Gör. Erol BAYKAN ve Harun DİŞLİTAŞ'a teşekkür ediyorum.

Yaşamım boyunca beni her konuda destekleyen, bana güvenen ve dualarıyla yanımda olan, değerli ailem annem Hediye YIKILMAZ, babam Özdoğan YIKILMAZ'a ve tez hazırlık sürecinde daha az vakit ayırdığım değerli eşim Kübra YIKILMAZ ve biricik canım kızım Zümra Ece YIKILMAZ'a sonsuz teşekkür ediyorum.

Lisans eğitimimden bugüne kadar hep yanımda olan ve bu tezin hazırlanması sürecinde beni daima destekleyen, yönlendiren, umutsuzluğa düştüğüm her an çözüm yolları sunan ve her zaman örnek alacağım değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Levent VAR'a sonsuz teşekkür ediyorum.

1. GİRİŞ

Bu bölümde tez konusu olarak ele alınan probleme, araştırmanın amacına, önemine ve tezde geçen terimlerin hangi anlamlarda kullanıldığına ilişkin bilgilere yer verilmektedir.

1.1. Problemin Durumu

Fiziksel gelişime katkıları olan yüzme sporları su içerisinde yapılan ve insan vücut direncini artırma özelliği olan bir spor türüdür. Vücudun dengeli olarak gelişimini sağlayan yüzme, fizik tedavide de kullanılmaktadır (Gökhan, İ. Kürkçü, R. Aysan, HA. 2012).

Tüketicinin mal ve aldığı hizmetlerden bekledikleri sonuçların kendi beklentileriyle aynı düzeyde ve üzerinde olması durumunda gerçekleşen müşteri memnuniyeti, beklentilerin altında kaldığı zaman tatmin olmama ve memnuniyetsizliğe dönüşmektedir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988).

Çağlar boyunca iyi yaşam nedir sorusuna cevap arayan araştırmacılar mutluluk ve tatmin gibi yaşam kalitesinin belirleyici özelliklerden olan ölçütlere odaklanmışlardır. Bununla beraber insanların iyi yaşam sürme istekleri, iyi bir yaşamın nasıl meydana geldiği soruları cevaplamaya sevk etmiştir (Diener, 2000).

Bu bağlamda yüzme havuzu kullanıcılarının yaşam kalitelerinin incelenmesi ve kullandıkları spor tesisinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi, spor tesislerinin yaşam kalitesini yükselten ortamlar haline dönüştürülmesi açısından önemli olduğu gibi sağlıklı nesillerin yetişmesi ve yüzme sporuna katılımın artırılması açısından da önemli görülmesi bu konuların araştırılmasını gereksinim haline getirmiştir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Çalışmanın amacı, yüzme havuzu kullanıcılarının yaşam kalitelerinin incelenmesi ve kullanılan spor tesisleriyle alakalı memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Ayrıca çalışmada, yüzme havuzu kullanıcılarının yaşam kaliteleriyle, spor tesislerine yönelik memnuniyet düzeylerinin karşılaştırılması hedeflenmektedir.

1.3. Araştırmanın Önemi

Çalışmadan elde edilen bulgular, spor tesisi kullanıcılarının tesislerden memnuniyet düzeylerinin saptanması, tesislere yönelik kullanıcı beklentilerinin belirlenmesi ve yüzme sporuna katılımın artırılarak sağlıklı bireylerin yetiştirilmesi açısından önemlidir. Yüzme havuzu kullanıcılarının memnuniyet düzeyleri ile yaşam kaliteleri arasında ilişki olduğu ve bu iki değişkenin birbirlerinden etkileneceği düşünülmektedir. Bu düşünceden hareketle bireylerin yüzme branşına katılımları konusunda desteklenerek katılımlarının artırılması, kötü alışkanlıklardan uzak, sağlıklı, aktif, toplumda sosyal birer birey olmaları ve yaşam kalitelerinin yükselmesi açısından önemli olduğu, ayrıca araştırmanın bu alanda yapılacak farklı araştırmalara zemin hazırlayacağı düşünülmektedir.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

- 1) Araştırmaya katılan yüzme havuzu kullanıcılarının gönüllü olarak katıldıkları,
- 2) Araştırmaya katılan yüzme havuzu kullanıcılarının ölçek sorularına içtenlikle yanıt verdikleri,
- 3) Seçilen örneklem grubunun, evreni temsil edecek nitelikte olduğu varsayılmıştır.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

1. Araştırma, Yozgat ilindeki Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü bağlı Yarı Olimpik Kapalı Yüzme Havuzu kullanıcısı 299 kişi ile sınırlıdır.
2. Nicel araştırma, 2018 yılı, Ekim, Kasım, Aralık aylarında, Yozgat ilindeki Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü bağlı Yarı Olimpik Kapalı Yüzme Havuzu kullanıcılarına uygulanan ölçeklerden elde edilen verilerle sınırlıdır.
3. Araştırma, konuyla alakalı yapılmış bilimsel çalışmalar ve yazılı kaynaklarla sınırlıdır.

1.6. Tanımlar

Yaşam kalitesi: Dünya Sağlık Örgütüne göre YK (quality of life), "hedefleri, beklentileri, standartları, ilgileri ile bağlantılı olarak, kişilerin yaşadıkları kültür ve değer yargılarının bütünü içinde durumlarını algılama biçimi" olarak tanımlanmaktadır (Kırgız ve ark, 2014).

Müşteri Memnuniyeti: Memnuniyet, satın alınan bir ürün veya hizmetten beklenen ve umulan tüm faydaların tam anlamı ile elde edilmesi sonucu ortaya çıkan mutluluk ve sevinç gibi duygular içeren psikolojik bir kavram olarak tanımlanabilir (Pizam; Taylor 1999, 327).

Yüzme havuzu: Spor amaçlı kullanımının yanı sıra, insanların serinleme ve eğlenme ihtiyacına da cevap veren; zemini, duvarları, taşma kanalları, rezerv deposu havuz suyu kimyasallarından etkilenmeyen FINA'nın belirlediği standartlara uygun kaplama malzemesiyle kaplanmış ve içerisine doldurulan su yönetmeliklerle standarda bağlanmış, sürekli bir devridaim akışı olan ve halkın kullanımına açık yapılardır. (Yüzme Havuzlarının Tabi Olacağı Esas ve Şartları Hakkında Yönetmelik,2011)

2. KURAMSAL TEMELLER ve KAYNAK ARAŞTIRMASI

2.1. Yüzme Branşı ve Özellikleri

Yüzme branşı, kişinin su içerisinde belirli bir mesafeyi belirli teknikler uygulayarak hedeflenen mesafeye ulaşmak için yapmış olduğu eylemlerdir. Yüzmenin tanımı ise, kişinin suyun içerisinde belirlenen mesafeleri kelebek, kurbağa, sırtüstü, serbest ve karışık stil olarak en kısa zamanda tamamlaması kabiliyeti olarak ifade edilir (Hanula, 2001).

Bir başka tanımda ise; bireyin vücutta bulunan kaslarının tamamının aktif olarak çalıştığı bir spor branşıdır. Suya karşı bir direnç uygulanarak yapılan bir spor türü olduğundan dolayı bireyin kondisyonuna ve kuvvetine önemli kazanımlar sağlamaktadır (Bozdoğan, 2003).

Yüzme bilmek kişinin yaşamında etkili bir yere sahiptir. Yüzme sadece spor olarak değil bireyin boş vakitlerini etkin kullanma, kuvvet kazanma, rehabilitasyon hatta bazı kasların aynı oran da dengeli gelişimini sağlar. Yüzme sporunun icrasında çalışmayan kas grubu kalmaz, su içerisinde düşük tempo ile yüzüldüğü süre zarfında bile az kuvvetle çok kolay hareket edebilir. Yüzme sporu bireye disiplin ve kendisine güven duygusunu kazandırma da katkı sağlar (Bozdoğan ve Özüak 2003).

Yüzme, çocukların sağlıklı gelişimleri bakımından çok önemli bir spor branşıdır. Bu sebeble çocukların yüzme sporunu yapmaları gelişimleri açısından oldukça önem arz etmektedir. Birçok gelişmiş ülkelerde yüzme sporu çocuklara zorunlu ders kapsamında öğretilen bir spor branşıdır (Çelebi 2008). Yüzme branşını diğer spor branşlarına göre farklı kılan birçok özellik vardır. Yüzme branşının en dikkat çeken özelliği, su içerisinde durabilmek için bacakların ve kolların aynı anda ya da ayrı ayrı kullanılmasıyla yatay hareketliliğin sağlanması açısından enerji harcanmasıdır. Başka farklarsa, suyun içinde harekete engel olan sürtünmeyi en aza indirmek veya yenmek için gereken etkenlerdir. Ayrıca suyun solunum üzerinde nefes alıp vermeyi güçleştiren baskı etkisi mevcuttur. Bu sebeple “belirlenen bir mesafeyi yüzerek harcadığımız enerji, aynı mesafeyi koşarak harcadığımız enerjinin dört kat fazlasıdır” diyebiliriz (Odabaş, 2003).

2.2. Yüzme Sporunun Bazı Faydaları

Yüzme sporunun faydalarından bazılarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- Akciğer kapasitesini artırır ve kalbi güçlendirir.

- Dayanıklılık ve Esneklik özelliklerinin gelişmesine katkı sağlar.
- Denge ve kas gelişimine katkı sağlar.
- Dolaşım sistemi üzerinde rolü büyüktür, postürün görünümünü değiştirir.
- Varis ve benzeri hastalıklara yakalanma olasılığını düşürür.
- Enerji kullanım kapasitelerini düzenleyerek kilo düzenlenmesindeki etkin rolü vardır.
- Stres ve gerilimden daha sakin bir hayat fırsatı sunar..
- Eklem rahatsızlıkları için ‘‘bağları ve eklemleri çok baskı altına almadığı için’’ doktorlar tarafından önerilen bir egzersizdir.
- Zayıf kas gruplarını güçlendirerek tedavi yüzmeleri(fizik ve rehabilite) için bu egzersiz hiç tereddüt edilmeden uygulanabilir.
- Kilo problemi yaşayan kişilerde, özellikle hamile ve spor yapmayan bireylerde çok faydalıdır (Çelebi, 2008).

2.3. Yüzmede Kullanılan Teknikler

2.3.1. Serbest stil yüzme tekniği

Serbest stil, vücudun suyun üstünde yüzükoyun şekilde olduğu, bacakların su üstüne çıkmadığı suyun üzerine bir sağ kulaç bir sol kulaç çekişi ve farklı sayılardaki ayak vuruşlarından oluşur. Bu yüzden serbest stil en hızlı olan müsabaka tekniğidir. 2 ayak vuruşu, 4 ayak vuruşu, 6 ayak vuruşları gibi seçenekleri vardır. Serbest yüzmede genel de eksiklikler kol hareketlerinin yanlış olmasından kaynaklanır. Yüzücüler en doğru şekilde kol hareketini öğrenip su içerisinde tam ileriye kol hareketiyle uzanarak en güçlü şekilde çekiş hareketini uygulayıp suyu en geriye kadar kaçırmadan çekebilmelidir. Bunu sağlamak için de sudaki sürtünmeyi en aza indirmek, tamamen yatay olmak ve suyu delegecek kadar sivri olunmalıdır (Bozdoğan, 2003)



Resim 1. Serbest stil yüzme tekniği

2.3.2. Sırtüstü stil yüzme tekniği

Sırtüstü pozisyon olarak ve serbest yüzme tekniğinin tam tersi yatay bir şekilde yüzülür. Su içerisinde ayak vuruşları, bacaklar hafif kapalı, dizler çok gergin olmadan hafif bükülerek, ayakların her ikisi de hafif içeriye doğru dönük, sağ ayak- sol ayak sırasıyla aşağı ve yukarı itişleriyle uygulanır. Kollar ise su üzerinde bir sağ bir sol olarak arka ileriye doğru düz bir şekilde suya atılarak suyun içerisinden ve vücudun yan bölgesinden suyun yakalanmasıyla birlikte dirseği aşağı bastırarak arkadan yakalanan su bacaklara kadar çekilir. Sağ kol suya girdiği anda sol kol sudan çıkmaktadır. Ya da tam terside olabilir. Sol kol girince sağ kol çıkabilir. Her bir kol hareketinde iki ayak vuruşu en doğrusudur. Başın pozisyonu sırtüstü tekniğinde her zaman hareketsiz ve sabit olması gerekir. Neredeyse baş pozisyonunun hareket etmediği tek yüzme tekniğidir. Yüzücünün yüzü yukarı bakar, nefes yolu açık olduğu için nefes alma ve verme problemi yoktur (Bozdoğan, 2003)



Resim 2. Sırtüstü yüzme tekniği

2.3.3. Kurbağalama stil yüzme tekniği

Kurbağalama stilinde iki kolda su yüzeyine çıkmaz ve ayaklar her zaman suyun içinde su yüzeyine yakın olmalıdır. En fazla koordinasyon gerektiren karmaşık bir stildir. Aynı zamanda her iki ayak aynı anda dışa dönük olarak suya itiş yaparlar. Bu yönden diğer yüzme tekniklerinden farklı ayak vuruşu vardır. Kollar ileriye hamle yaparken ayaklar arkada vuruş yapar belirli bir süre ileriye kayma gerçekleşir ve kollar suyu çekmeye başladığı andan itibaren bacaklar dizler bükülerek kalçaya doğru yaklaştırılarak tekrar ayak vuruşu için hazırlanır. Her bir kol çekişinde bir kurbağa ayak vuruşu yapılır ve her kol devrinde başın su yüzeyine çıkartılması gerekmektedir. Ayaklar bu stilde suyun üzerine çıkmaz, sürtünme fazla olduğu için hız olarak yapılan en yavaş stildir. Ayak vuruşunda itiş gücü bu stilde çok önemlidir. Bu teknikte gücün %70'ini bacaklar karşılar. Öte yandan diğer tekniklerde bu oran %30'u geçmemektedir (Bozdoğan, 2003)



Resim 3. Kurbağalama yüzme tekniği

2.3.4. Kelebek stil yüzme tekniği

Bu teknikte de vücudun pozisyonunun yataya çok yakın olması gerekir. Buradaki ayak hareketi aynı yunus balıklarındaki gibidir. Bu ayak hareketinin adına da “dolphin” ayak vuruşu adı verilmiştir. Dolphin ayak vuruşu, bacaklar birbirine yakın olacak şekilde ayaklar yine bunda da içeriye doğru hafif dönük olacak, her iki ayak aynı zamanlı aşağı ve yukarıya doğru suyu iterek dolphin ayak vuruşu gerçekleşir. Toplam harekete, sırasıyla; bel, kalça ve bacaklar koordineli bir şekilde yaparlar. Kelebek stilinde kolların hareketinde ise kollar yay şeklini alarak suya girişi esnasında dirseklerde bükülerek suyu çekmesi sağlanır, su içinden çekişte ise kum saati şekline benzer şekilde suyu ayaklara doğru dirsekleri bükerek en ilerden en geriye doğru çekilmesiyle gerçekleşir. Her kol hareketinde bir büyük bir küçük olmak üzere iki ayak vuruşu yapılır. Birinci ayak vuruşu eller suya dışarıdan ilk girdiğinde kalça su yüzeyine hafif çıkar devamında su içinden küçük dolphin vurulur, ikinci dolphin vuruşu ise suyu çekiş anında yapılır ve ayaklar büyük ve su yüzeyinin üzerine çıkartılarak yapılır. Baş pozisyonu; kol hareketiyle birlikte hareket eder. Kollar geriden gelirken önce baş suya girer devamında kollar suya girer. Kol çekiş hareketinde ise yine başı yükselterek kollardan hemen önce kaldırılır ve kol çekişi tamamlanır. Kelebek teknikte nefes alıp verme işlemi sporcunun yüzeceği mesafeye göre belirlenir ya da kişinin ihtiyaç duyduğu kadar olur (Bozdoğan, 2003)



Resim 4. Kelebek yüzme tekniği

2.4. Yüzmenin Tarihçesi

2.4.1. Dünya’da yüzme

İnsanların yerleşik hayata geçmeleriyle birlikte ilk yerleşim alanları da kolayca yiyecek ve içecek ihtiyaçlarının temini açısından, özellikle suyun olduğu bölgeler olmuştur. Bu sebeple yüzmenin tarihçesi en az insanlık tarihi kadar eskilere dayanmaktadır. Yapılan çalışmalar neticesinde bulunan arkeolojik bulgular; Eski Mısır, Sümer ve Hititler “de yüzmenin pek çok çeşidinin bilindiği ve uygulandığını ortaya koymuştur. Eski Yunan ve Roma uygarlıklarında ise yüzme, askeri eğitimle birlikte temel eğitimin de önemli bir rol oynamakta hem kadınlarda hem erkeklerde okuma yazma kadar önemli bir yer almaktaydı. Eski Yunan’da belli zamanlarda yüzme müsabakaları düzenleniyor; Romalılar da hamamlardan ayrı olarak yüzme havuzları yaptırıyorlardı. Japonya’da ise okullarda yüzme eğitimi imparatorluk fermanı ile zorunlu kılınmaktaydı ve çeşitli yüzme yarışları yapılıyordu (Güner 2007; Morpa Spor Ansiklopedisi 2005).

1828’de Liverpool’da ilk açık havuzun yapılmasından bir süre sonra ilk uluslararası yüzme yarışları 1837’de Londra’da ve daha sonra 1846’da Avustralya’da düzenlenmiştir. 1875’te İngiliz Mathew Webbe, kurbağalama tekniğiyle Manş Denizi’ni yüzerek geçmiştir. Bu gelişmelerden sonra, 1882’den sonra bazı Avrupa devletlerinde yüzme federasyonları kurulmaya başlanmış, 1896’da kurulan Londra Metropolitan Yüzme kulübü, daha sonra Amatör Yüzme Birliği’ne dönüşmüştür. ABD’de yüzmenin örgütlü bir spora dönüşmesi, 1888’de Amatör Spor Birliği’nin (AAU) kurulması sayesinde gerçekleşmiştir. 1896’da modern olimpiyat oyunlarının tekrar başlatılması ile düzenlenen ilk olimpiyatlarda yüzme yarışlarına

da yer verilmiştir. 1900 yılında sırtüstü stil ve daha sonra 1908 yılında ise kurbağalama stil olimpiyatlarda yer almıştır. Kelebek stil ise olimpiyatlara en son eklenen yüzme stili olmuştur. İlk başlarda yalnızca erkek sporcuların yarıştıkları yarışmalara, 1912'de ilk kez kadın sporcular da yer almıştır. Örgütlü bir spor olarak bütün dünyada yaygınlık göstermesi ve olimpiyat platformuna alınması ile birlikte, yüzme branşı için uluslararası bir federasyon kurulması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Böylece Londra'da 1909'da Uluslararası Amatör Yüzme Federasyonu FINA (Federation Internationale de Natation Amateur) kuruldu. FINA'nın kurulmasından önce olimpiyatlarda yer alan yüzme yarışları sportif olmaktan çok uzaktı. 200m engelli yüzme yarışları, bir direğe tırmanmayı ve bir dizi kayığın üstünden geçtikten sonra, bu kayıkların altlarından yüzerek geçmeyi içeriyordu. Diğer yarışlar ise, su altında en uzun mesafe yüzme, 4000m yüzme yarışlarıydı. (Güner 2007; Morpa Spor Ansiklopedisi 2005). FINA'nın kurulmasıyla birlikte, bu türden yarışlar kaldırılarak, yarışlarda FINA yönetmeliği esas alındı. Bu yönetmelikte yarış mesafelerinin metre cinsinden belirlenerek yarışma stilleri de serbest stil, sırtüstü stil, kurbağalama stil ve kelebek stil olarak belirlendi (Güner 2007).

2.4.2. Türkiye’de yüzme

Türkiye’de modern anlamda yüzme sporuna 1923 yılında Mektebi Sultani’de ilk adımların atıldığı görülmektedir. Mektebi Sultani okulunun Beden Eğitimi Öğretmeni Fransız M. Moiroux, aynı zamanda iyi bir yüzücü olduğundan Mektebi Sultani öğrencilerine beden eğitimi derslerinde yüzmeyi de öğretmiştir. Ayrıca Heybeliada'daki Mekteb-i Fünunı Bahriye'nin (Deniz Harp Okulu) iç yönetmenliğinin 19. Maddesinde, okulun her öğrencisinin denize girmek ve yüzme öğrenmekle mükellef olduğu özellikle belirtilmekteydi (Yüzmenin Tarihi Gelişimi 2009; Güner 2007; Morpa Spor Ansiklopedisi 2005; Sungur 2002; Bükülmezbaşı ve Teng 1973).

2.4.3. Yüzme havuzlarının tarihsel gelişimi

Dünyada yaşamını sürdüren birçok canlı için su olmazsa olmaz bir doğal yaşam kaynağıdır. Bu sebeple insanlık tarihi boyunca yüzme ve banyo gibi ihtiyaçlarını su ile ilişkide olmaları, zevk alarak suyu kullanıyor olmaları bu süreçte karşımıza çıkmaktadır. Bundan ötürü bu süreçte insanlar yaşamını sürdürdükleri bölgelerde su ile ilgili bir kültür meydana gelmiştir.

Tarih sürecinde su kültürü ilk olarak Hintlilerin oluşturdukları dini amaçla yüzme ve su kültürüne baktığımızda karşımıza çıkmaktadır. Tarihi M.Ö. 3000 yıllarına kadar uzanan bu kültüre ait korunmuş yapı örneklerine rastlamak çok güçtür.

Ege medeniyetlerinde su kültürüne baktığımız da günümüze kadar korunup en iyi şekilde karşımıza çıkan örnekleri görmemiz mümkündür. M.Ö. 1700-1400 arasında Phoitos ve Kronos sarayları dönemin standartlarının oldukça üzerinde ki yapılar arasındadır. Romalılar döneminde ise toplu olarak kullanılan yüzme havuzları ve banyo alanları büyük bir ustalık ile yapıldığı görülmektedir (www.maratonyuzme.com).

Türkiye’de ise;

- Deniz hamamı ilk Türk tahta havuzlarının adıdır. İstanbul’da bulunan deniz hamamlarının en önemlileri Kadıköy, Boğaziçi ve Moda bölgelerinde idi. Ayrıca Boğazdaki yalılarından bazılarında da özel deniz hamamları bulunmaktaydı. İzmir’deki deniz hamamlarının gözdeleri Karşıyaka, Güzelyalı ve Alsancak kordonlarında bulunmaktaydı.

- Türkiye’deki ilk yüzme havuzu olan İstanbul Büyükdere Yüzme Havuzu 25x50m boyutlarında, Ekrem Rüştü Akömer’ in gayretleriyle 1931 yılında açılmıştır.

- Lido adında ilk modern yüzme havuzu Ortaköy’de 1942’de açılmıştır. Bu havuzun boyutları 15x33 metre olup, havuzun bir tarafı daha sığdır.

- 1970 yıllarına geldiğimizde yapılmakta olan pek çok kapalı ve açık yüzme havuzları vardır.

- Bugün Türkiye’deki yüzme havuzu olan otel sayısı 720’lerin üzerine ulaşmıştır (<http://www.hakkinda-bilgi-nedir.com>).

2.5. Yüzme Havuzlarının Sınıflandırılması

Yüzme havuzlarını çeşitli özellikleri göz önünde bulundurarak şu şekilde sınıflandırabiliriz.

- **Özel Havuzlar:** Konutlara özel villa tipi olarak özetlenebilir.

- **Yarı – Özel Havuzlar:** Otel gibi toplu kullanıma açık ticari amaçlı havuzlardır. Kullanıcı sayısının kontrolü sağlanabilir ve sınırlandırılabilir tipteki havuzlardır. Yer altı kaynak suları ile beslenen ve tedavi maksatlı kaplıca tarzındaki suların bulunduğu havuzlar da bu sınıfta yer alabilir.

- **Eğitim ve Spor Maksatlı Havuzlar:** Gençlik ve Spor İl müdürlüklerinde okullarda ya da spor kulüplerine ait tesislerde bulunan bu tip havuzlar aynı zaman diliminde yoğun kullanımı olan havuzlardır. Olimpik (50m) yada yarı olimpik (25m) uzunluğunda olup kulvar sayıları 6, 8, 10 ve 12 olabilmektedir. Çoğunda seyirci tribünü ve atlama kulesi de mevcuttur.

- **Halka Açık Havuzlar:** Genellikle soğuk iklimli bölgelerde halka açık olarak kullanılan havuzlardır. Bu tipteki havuzlar her mevsim faaldir, bu nedenle dizayn edilirken yıl boyunca gerçekleşecek tüm olumlu-olumsuz hava şartlarının göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Kesicioğlu, 2011).

Kapalı yüzme havuzlarında konfor şartlarını belirlemede havuz suyu sıcaklığı, iç ortamdaki hava sıcaklığı, nem oranı değerleri kontrol parametreleri olarak öne çıkmaktadır. Ayrıca hava dağıtım sistemi ve de ısıtma düzeyleri kapalı havuzların hava sirkülasyonuna etki eden önemli etmenlerdendir. Havuz yüzeyinde ve çevresindeki alanlarda havalandırma sistemi ile üflenen hava hızları belli sınırlar içinde tutulmalıdır. Havalandırma sistemi ile üflenen hava sıcaklığı da maksimum 45°C olmalıdır (Kesicioğlu, 2011).

-**Olimpik Yüzme Havuzu:** 25 metre genişliğinde, 50 metre boyunda, minimum 2metrew derinliğe sahip ve 10 kulvardan oluşacak şekilde yapılan havuzlara olimpik yüzme havuzu denir. Olimpik yüzme havuzlarında 2,5 metre kulvar genişliği olmalı ve su sıcaklığı genellikle 25-27 derece arasında sabitlenmelidir. Kapalı Olimpik yüzme havuzu ilk olarak İngiltere’de 1862 yılında yapılmıştır. 10 kulvardan oluşan olimpik yüzme havuzlarınının 2 kulvarı yarışlar esnasında kullanılmaz (www.aktuelblog.com)

- **Yarı Olimpik Yüzme Havuzu:** 25 metre boyunda, 12,5 genişliğinde, 2 metre derinliğe sahip olan ve su sıcaklığı genellikle 25-27 dereceler arasında sabit tutulan yüzme havuzlarıdır. (www.serki.com)

2.6. 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 bağılı olarak belirli bir zamanda meydana gelmektedir (Giese, 2000).

2.6.1. 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).

Müşteri memnuniyeti veya diğeri 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 bağılıdır (Eroğlu, 2005).

2.6.2. Müşteri memnuniyeti kavramı ve önemi

Müşteri: “Bir kurum veya kuruluşun sunduğu ürün ve hizmetlerden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen kişileri kapsayan geniş bir kavramdır.” (Tak, 2002). Pizam ve Ellis’e göre ise müşteri memnuniyeti; müşterinin bir mal ve hizmeti tükettikten sonra beklentilerine paralel olarak elde ettiği tatmin olma veya memnun kalmayla sonuçlanan psikolojik bir durum olarak tanımlamaktadırlar (Pizam ve Ellis, 1999).

Müşteri memnuniyeti tüketicilerin mal ve hizmetlerden bekledikleri sonuçların kendi beklentileriyle eşdeğeri veya üzerinde olması durumunda gerçekleşmekte; bu beklentinin altına inildiği zaman tatminsizlik veya memnuniyetsizlik ortaya çıkmaktadır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988)

Günümüzde pazarlama stratejilerinin merkezinde müşteri memnuniyeti bulunmaktadır. İşletme veya kuruluşların pazardaki yerlerini koruyabilmeleri ve varlıkları müşteri memnuniyetlerinin sağlanmasıyla doğrudan ilişkilidir. Müşteri memnuniyetini gerçekleştirmek, tüketicilerin memnun edilmesi, isteklerinin karşılanması, ihtiyaçlarına cevap

verilmesi sonucunda gerçekleşmektedir. Bu bağlamda müşterilerle sürekli olarak iletişim halinde olmak, müşterilerin davranışlarına dair değişikliklerin takip edilmesi ve belirlenmesi oldukça önem arz etmektedir (Koçoğlu ve Kırmacı, 2012: 282).

Memnuniyeti sağlanmış müşteri, tüketimi gerçekleştirdiği işletmeye maddi kazanç sağlamakta bununla beraber memnuniyetini çevresine bildirmesiyle işletmeye yeni müşteriler kazandırmaktadır. Böylelikle işletmelerin reklam ve tanıtım giderleri azalmaktadır. İyi bir müşteri memnuniyeti yönetimi işletmelerin daha fazla büyümesine katkıda bulunmaktadır (Fornell, 1992).

2.6.3. 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).

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 sonuçlanacaktır (Girginer, 2007).

2.7. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN UNSURLARI

2.7.1. Müşteriye değer yaratma

Müşteri ödediği bedelden daha fazlasını elde ettiğinde değer yaratmış olmaktadır. Beklenen, umulan ve algılanan durumlar bu noktada devreye girmektedir. Yararları ve ödünleri yani değeri, müşteri belirler. Yaratılan değer, işletme ile müşteri arasında duygusal bağ kurulmasını sağlar. Böylece müşteri, hizmeti yeniden satın almak isteyecektir. Müşteri için değer yaratmak isteyen işletmeler, müşterinin beklentilerini yakalamanın ötesine geçerek beklentileri aşmaya odaklanmalıdır. Müşteriye değer yaratma, müşteri için uygun kalitede hizmet sunma, kalitenin sağladığı müşteri tatmini ve tatmin sonucunda oluşan müşteri bağlılığı ile ortaya çıkmaktadır. Bu durum Şekil 1’de gösterilmektedir:

UYGUN KALİTE	MÜŞTERİ TATMİNİ	MÜŞTERİ BAĞLILIĞI	MÜŞTERİ DEĞERİ
- Söz Verileni Tutma	- Müşterilerin İsteğini Sunma	-Müşterileri Sürekli Kılma	- Hedef Müşterilerin İhtiyaçlarını Karşılama
- Standartları Karşılama	- Müşteri Şikâyetlerini Cevaplama	- Müşteri Tavsiyelerine Uyma	- Rakiplerin Önüne Geçmek
			-Yeni, Özgün Yararlar Oluşturmak

Şekil 1: Müşteri değerini oluşturmanın yolu (Odabaşı, 2010)

2.7.2. Müşteri tatmini

Hizmet performansının bekleneni karşılaması durumunda ortaya tatmin, beklenti altında oluşması durumunda ise tatminsizlik ortaya çıkmaktadır. Müşterinin ürünü ya da hizmeti tekrar alma kararını verip vermeyeceği ile çevresine ürün ya da hizmet hakkında bulunacağı geri bildirim tatmin ya da tatminsizlik duygusu sonucunda belli olacaktır (Özgüven, 2008)

Müşteri için yaratılan değerle ilişkili olan müşteri tatmini, müşterinin katlandığı ödün ve maliyetlerle ilişkilidir. Verilen ile elde edilenin algılanmasına bağlı olarak bir ürünün yararının genel olarak değerlendirilmesidir. Müşteri için değer yaratılması neticesinde oluşan müşteri tatmini çeşitli yararları içinde barındırmaktadır. Daha yüksek oranda satın almanın sağlanması, kâr marjlarının yükselmesi, yaratıcılığın desteklenmesinden dolayı çalışanların motivasyonlarının artması ve işletmeden ayrılmaların azalması, elde edilen yüksek değeri yakınlarına aktaran bir müşteri portföyüne sahip olunması bu yararlar arasındadır (Odabaşı, 2010)

Tatmin edilmiş bir müşterinin devamlı müşteri haline gelmesi sadece o müşteriyi elde ettiğimiz anlamına gelmez. O müşterinin çevresine yapmış olduğu tavsiyelerle yeni müşteriler de elde edilmiş olur. Özetle, memnuniyet ve tatmin yeni müşterileri işletmeye çekmiş olur (Odabaşı, 2010)

2.7.3. Müşteri sadakati

Müşteri sadakati, sadece müşterinin sürekli olarak aynı işletmeden ürün/hizmet satın alması değil aynı zamanda8 çevresine de işletmeyi anlatması ve tavsiye etmesidir. (Çatı K., Koçoğlu C. M. ve Gelibolu L., 2010)

Tatmin edilmiş ve memnuniyeti sağlanmış müşteriler sadık müşteriler haline gelmektedir. Burada unutulmaması gereken bir müşterinin yalnızca tatmin edilmesinin sadık müşteri haline gelmesinde yeterli olmayacağıdır. Müşteri memnuniyetini sağlamak bu noktada oldukça önemlidir. (Odabaşı, Yavuz.2010)

2.7.4. Müşteri bağlılığı

Zeithaml ve Bitner'a göre, müşteri ile geliştirilecek olan uzun dönemli ilişki, müşterinin işletmeye ve ürün/ hizmete olan farkındalığını ve tanınırlığını artırmakta, çalışanlar ile müşteriler arasında ilişkilerin güçlenmesinde etkili olmaktadır. Kurulacak olan ilişkinin güçlendirilmesi, müşterilerin işletmeye olan bağlılığını artıracaktır.(Aksatan, Manolya ve Aktaş G. 2012)

2.7.5. Müşteriyi elde tutmanın değeri

Müşteriyi elde tutma, müşterinin işletmeye bağlılığının bir sonucu gibi düşünülebilir. Müşteri, aynı ürün ya da hizmeti aynı işletmeden tekrar talep ediyorsa müşterinin bağlılığı sağlanmış ve müşteri kaybedilmemiş demektir. Bağlılık sektörden sektöre değişebilmektedir. Bağlılığın gerçekleşip gerçekleşmediğini tespit edebilmek için işletmelerin değişen sürelerde beklemesi gerekmektedir (Çalışkan, Serpil 2008).

Potansiyel müşteriler bulmak ve onları gerçek müşterilere dönüştürmeye çalışmak yanında, mevcut müşterileri elde tutup onları sadık müşteriler haline getirmek çok daha akılcı bir hamledir. Bunu gerçekleştirmek için müşterileri hizmet satın alan birer özne gibi görmek yerine yaşam boyu iş ortağı olarak görmek gerekmektedir. Müşterisini tatmin eden ve onu yaşam boyu elinde tutan işletmelerin istikrarlı bir kârlılığı sağlayacağı da açıktır. Müşteriye hizmet edilen her yıl hizmet edebilme maliyeti azalırken müşterinin getirdiği kârlılık payı artacaktır (Odabaşı, Yavuz 2010). Müşterisini elde tutmak isteyen, bunun bilincine varmış işletmeler şikâyet yönetimine önem veren işletmelerdir (Çalışkan, Serpil 2008).

2.8. Yaşam Kalitesi

2.8.1. Yaşam kalitesi tarihçesi

Yaşam kalitesi kavramı yirminci yüzyılda ortaya çıkan önemli ve güncel bir kavramdır. Yaşam kalitesi hem bireyin içsel durumunu, memnuniyetini ve memnuniyetsizliğini, olumlu ve olumsuz duygularını ele alırken aynı zamanda bireyin ekonomik koşullarını, sosyal ve fiziksel çevresini de değerlendiren çok disiplinli bir kavramdır. Kavram ilk olarak 1930'lu yıllarda ortaya çıkmış ve başlangıçta toplumsal konularla ilgili mevcut durumu değerlendirmek, toplumların eğilimlerini ortaya koymak amacıyla bir indeks olarak kullanılmıştır (Kangal, 2009).

Kaliteli yaşamın ne olduğu konusu yıllarca filozofların tartışma konusu olmuştur. Günümüzden 2000 yıl önce mutluluğun doyumun bir çeşidi olduğunu belirtilmiştir. Bu, günümüzdeki yaşam kalitesi kavramını da içermektedir. İlk dönemlerde mutluluk yalnızca başarı anlamında kullanılırken; antik ve orta çağda kavram, insanın mükemmel durumu ya da en yüksek seviyede erdem ve güzelliklere sahip olması olarak algılanmıştır. 1900'lü yıllarda Taylor muayene ve düzeltme ile uzmanlaşmayı sağlarken 1930 da Shewhart ve 1950 de Deming verimlilik çalışmaları ile devam etmiştir. Deming aynı zamanda Juran ile birlikte planlama üzerine çalışmıştır. Takip eden yıllarda da Crosby ve İshikawa önleme ve insana yatırımın önünü açarlardan olmuştur. Sosyologlar tarafından daha çok iyilik hali, iyi bir yaşama sahip olma anlamında kullanılmış olan bu kavram, hızla sağlık bakım sistemi içinde de kullanılmaya başlanmıştır. Bu bilgilerde yararlanılan kaynaktan kavramın tarihçesi şu şekilde ifade ediliyor: “Yaşam kalitesi kavramı 1960'lı yıllarda Amerika Birleşik Devletlerinde politik tartışmalardan kaynağını alan ve o yıllardan sonra kullanımı yaygınlaşmaya başlayan oldukça yeni bir kavramdır” (Demirkıran,2012). Bunun günlük yaşama yansımaları, ekonomi ve sosyolojinin içinde 1960 'lı yıllarda olmuştur. Daha sonraki yıllarda yaşam kalitesi kavramı sosyal bilimlere doğru genişlemeye başlamış ve yaşam biçimi olarak ele alınmıştır. “Sosyal bilimciler, felsefeciler ve Politikacılar, 1960 ve 1970'li yıllarda, yaşam kalitesi ve yaşam standartları kavramlarıyla ilgilenmeye başladılar.

Daha önceleri yaşam kalitesi geri kalmış, gelir dağılımı eşit olmayan ülkelerin sorunu olarak görülüyordu. Sosyal Devlet kavramının gelişmesi, sosyal ve iyi oluş hakkındaki belirleyicileri harekete geçirmiştir. Bu konudaki çalışmalar, özellikle iş kalitesi, aile yaşamı ve işsizlik üzerinde toplanmıştır. Tıp kaynaklarında yaşam kalitesine ilişkin yayınlar 1960'lı

yıllarda başlamaktadır. İnsanlar öncelikle temel ihtiyaçlarını, ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarını tamamlamışlardır. Psikolojik ihtiyaçlarına sıra gelmesinin akabinde 1970'li yıllarda ise psikologların yaşam doyumu boyutu gündeme gelmiştir. 1970'li yıllarda psikoloji alanında yaşam kalitesi çalışmalarına ilgi artmış, psikologlar yaşam kalitesinin barınma, gelir gibi objektif durumların ötesinde barınma ve gelir durumundan doyum bulup bulmama ile ilişkili olduğunu öne sürmüşlerdir. Psikologlara göre yaşam kalitesi bireyin kendi yaşamına ilişkin doyumu ve mutluluk durumu ile ilişkilidir” (Demirkıran 2012).

2.8.2.Yaşam kalitesi kavramı

Yaşam kalitesi basit bir kavram gibi görünmesine karşın oldukça geniş kapsamlıdır (Perim, 2007). Öznel, dinamik ve çok yönlü özellikler taşıması nedeniyle sosyal ve tıp bilimleriyle birlikte birçok alanda kullanılmaktadır (Müezzinoğlu, 2005, Ganz, 1994). Sosyal bilimler alanında yaşam kalitesinin psikolojik ve sosyal iyilik hali üzerinde durulurken; tıp alanında daha çok biyolojik, psikolojik ve klinik sonuçlar açısından değerlendirme yapılmaktadır (Arslan ve Gökçe, 1999).

Yaşam kalitesini ifade eden farklı tanımlamalar olmasına rağmen bunlar tanımlayıcı olmaktan çok betimleyicidir (Hickey ve ark., 2005). Yaşam kalitesi temel olarak; kişinin yaşam koşullarına uyumda kişisel tatminini etkileyen, hastalığın bedensel, ruhsal ve toplumsal etkilerine verdiği bireysel yanıtları temsil eden çok boyutlu bir kavramdır (Eser ve ark., 1999)

Yaşam kalitesi için tamamen kabul gören ortak bir tanım yoktur. Farklı kültürler yaşam kalitesinin tanımlarını farklılaştırabilir. Bazı araştırmacılar yaşam kalitesini sadece öznel ve nesnel bir yapı olarak tanımlarken, bazı araştırmacılar çok yönlü bir yapı olarak tanımlamaktadır (Cuthrel, 2013).

Bu kavramı iyi anlayabilmek için bireylerin öznelliklerini göz önünde bulundurmak gerekir. Yaşam kalitesi bireyin umutları, beklentileri, kendisinde hissettiği eksiklikler ile ilişkilidir. Bireyler kendi algıladıkları sosyal durumlarını diğerleri ile karşılaştırarak durum ve beklentilerini ortaya koyarlar. Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, sosyo-ekonomik düzey, sağlık durumu, dini inanışlar gibi birçok değişken umut ve beklentilerin şekillenmesinde rol oynamaktadır (Durmaz ve Atamaz, 2006).

Yaşam kalitesiyle görüşlere genel şekilde bakıldığında Kabadayı (2006), şu şekilde sıralamıştır;

1. Yaşam kalitesi çok boyutlu, geniş bir kavramdır.
2. Yaşam, sosyal, ekonomik, psikolojik ve fiziksel (doğal ve yapılanmış çevre) olmak üzere çevrelerden oluşmaktadır. Yaşam kalitesi de bu çevrelerin ayrı ayrı kalitelerinin birbirleriyle etkileşiminden ortaya çıkan bir bileşkedir.
3. Genel olarak nesnel ve öznel göstergelerden söz edilebilir. Ancak yaşama ait donelerin algılanması gerekliliği ve bu nedenle öznel değerlendirmelerin yapılması genel kabul görmektedir.
4. Yaşam kalitesi bileşenleri kültürden kültüre, ülkeden ülkeye değişebilir.

Burada esas olan, temel faktörlerin (sağlık, spor, eğitim, alışveriş, ulaşım ve kültür hizmetleri ile konut ve güvenlik vb.) o toplum tarafından nasıl algılandığının ölçülmesidir. (Kabadayı, 2006).

Dünya sağlık örgütü yaşam kalitesini, bireyin yaşadığı kültürel değerleri, amaçları, beklentileri ve endişeleri ile ilgili yaşamdaki konumlarını algılaması olarak tanımlamaktadır (WHO, 1993).

Singer (1996)'e göre yaşam kalitesi, sağlıklı olma, boş zamanlarını güzelce geçirme ve ekonomik açıdan rahat yaşama imkânına sahip olmak anlamına gelmektedir.

2.8.3. Yaşam kalitesinin kapsamlı boyutları

Dünya sağlık örgütü yaşam kalitesinin ölçülmesiyle ilgili ‘‘Who Yaşam Kalitesi 100’’ çalışmasından fiziksel, psikolojik, sosyal ve çevresel olarak yaşam kalitesinin kapsamlı bölümlerini ortaya çıkarmıştır (WHO, 1998).

Tablo 3. Çeşitli değişkenlere göre yaşam kalitesinin kapsamlı bölümleri

Alanlar	Alanların İçerisinde Yer Alan Bölümler
Fiziksel Sağlık	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acı ve rahatsızlık durumu ▪ Uyku ve dinlenme ▪ Enerji ve tükenmişlik ▪ Günlük Yaşam Etkinlikleri ▪ Tıbbi Bağımlılık ▪ Hareketlilik ▪ İş gücü Kapasitesi
Ruhsal Durum	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pozitif hisler ▪ Negatif hisler ▪ Düşünme, öğrenme, hafıza ve odaklanma ▪ Benlik saygısı ▪ Ruhsal, dinsel ve kişisel inançlar ▪ Bedensel görüntü
Sosyal İlişkiler	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kişisel ilişkiler ▪ Toplumsal destek ▪ Cinsel aktiviteler
Çevre	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Özgürlük ve fiziksel güvenlik ▪ Ev ortamı ▪ Finansal kaynaklar ▪ Sağlık ve sosyal güvence ▪ Yeni bilgi ve yetenek edinme fırsatı ▪ Rekreasyonel etkinliklere katılım olanağı ▪ Fiziki Çevre ▪ Taşıma

WHOQOL. (1998).

Dünya sağlık örgütünün 1998 yılında yaptığı çalışma yaşam kalitesinin çoğunluk olarak fiziksel sağlık tarafından etkilediğini ve sosyal ilişkilerin yaşam kalitesine etkisinin çok az olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır (WHO, 1998).

Yaşam Kalitesini Azaltan Durumlar

- Temel ihtiyaçların yetersizliği
- Vücut pos türünün bozulması
- Sürekli yorgunluk
- Cinsel fonksiyonlarda deforme

- İstikbal kaygısı
- Yardımcı sistemlerin düşük olması
- Geçici ya da kalıcı rahatsızlıklar(Savcı ve ark. 2006).

Yaşam Kalitesini Artıran Durumlar

- Maddi ve manevi huzura sahip olmak
- Tehlikelerden uzak hayatını devam ettirmek
- Refah düzeyinin yüksek olması
- Hayatını daha kullanışlı geçirmek
- Sosyokültürel alanlar ile iyi ilişkiler kurmak
- Sevdiği şeyleri yapmak
- Toplum tarafından kabul görmek
- Özel hayata saygı
- Duygu ve düşüncelerini doğru olarak dışa vurabilmek.
- Çok amaçlı olmak
- Kendine has bir hayat tarzı olmak
- Mutlu olmak(Savcı, 2006).

Fiziksel Aktivite ve Yaşam Kalitesi

Toplumların günümüz dünyasında fiziksel aktivite ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmamaları, fiziksel aktivitenin sağlık için ne kadar önemli olduğunu anlamalarını zorlaştırmakta ve bu yüzden daha hareketsizleşen bir toplum oluşmasına neden olmaktadır. Bu durum toplumlarda şeker hastalığı, aşırı kilo, tansiyon, kalp, kemik erimesi gibi hastalıkların görülmesine neden olmuştur (Vural, 2010).

Egzersiz ve fiziksel aktivite, kişinin sağlığını artıran, artan koşulu devam ettiren, hastalıklara ve oluşan yorgunlukla başa çıkabilme seviyesini artıran aktivitelerin tümüdür (Vural, 2010).

Hareketsiz yaşam ve fiziksel uygunluk seviyesindeki düşüklük hastalıklara karşı direnci ve ömrü azaltan faktörlerdir. Düzenli sporun hastalıkları ve hastalıklardan kaynaklanan ölümlerin önüne geçtiği ve kalitesi yüksek bir yaşam vaat ettiği anlaşılmıştır (Vural, 2010).

Yapılan çalışmalara baktığımızda yapılan düzenli egzersizin kaliteli ve sağlıklı hayat biçimine olan faydalarını aşağıdaki şekilde özetleyebiliriz;

- Fazla kilo alımına mani olur.
- Fiziksel aktivite sayesinde kemik yoğunluğu artar ve kemik erimesi riskini önler.
- Kandaki kolesterol değerini düzenleyerek kalp-damar hastalıklarına yakalanma ihtimalini azaltır.
- Kalp kaslarını kuvvetlendirerek kalp krizi riskini azaltır.
- Devamlı egzersiz yapan kişiler sigarayı daha kolay bırakır.
- Devamlı egzersiz şeker hastalığına iyi gelirken kan şekerinin düzenlenmesine fayda sağlar.
- Kadınların menopoza girmelerini geciktirir.
- Vücudun eklem, kas ve kemik dokularına pozitif etkisi vardır.
- Pozitif düşünmeyi ve stresten uzak durmayı sağlar.
- Yaşlanma sürecinin daha sağlıklı olmasını ve fonksiyon kaybının en az olmasını sağlar.
- Hastalıklardan kaynaklanan ölümleri azaltır.
- Kansere yakalanma ihtimalini düşürür.
- Kişileri depresyondan uzak tutarak kendileri ile barışık bir hayat sürmelerini sağlar (Sağlık Müdürlüğü, 2016).

3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, veri toplama süreci, verilerin toplanması ve verilerin analizi tanıtılacaktır.

3.1. Araştırma Modeli

Bu araştırmada katılımcıların demografik özellikleri, yaşam kalitesi ve memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla betimsel araştırma modelinden yararlanılmıştır. Katılımcıların yaşam kaliteleri ve memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla ilişkisel araştırma modelinden yararlanılmıştır. İlişkisel araştırma yöntemi, değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek ve muhtemel sonuçları tahmin için kullanılır. İki veya daha fazla değişken arasındaki ilişki düzeyi istatistiksel testler kullanılarak ölçülmeye çalışılır (Karasar, 2005).

3.2. Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubu 2018 yılı Ekim, Kasım, Aralık aylarında Yozgat Yarı Olimpik Yüzme Havuzu kullanıcılarından oluşmaktadır. Çalışma grubunun demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde değerleri tablo 3.1’de verilmiştir.

Tablo 1. Çalışma grubunun frekans ve yüzde dağılımı

Değişkenler	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	N	%
Kadın	133	44,5
Erkek	166	55,5
Toplam	299	100,0
Yaş	N	%
18-30 yaş	128	42,8
31-43 yaş	112	37,5
44-56 yaş	28	9,4
57 yaş ve üzeri	31	10,4
Toplam	299	100,0
Öğrenim Durumu	N	%
İlkokul	18	6,0
Ortaokul	23	7,7
Lise	93	31,1
Üniversite	141	47,2
Lisansüstü	24	8,0
Toplam	299	100,0
Medeni Durum		
Bekar	88	29,4
Evli	211	70,6
Toplam	299	100,0

Gelir Durumu	N	%
1600 TL ve altı	44	14,7
1601-3200 TL	117	39,1
3201-4800 TL	94	31,4
4801-6400 TL	19	6,4
6401 TL ve üzeri	25	8,4
Toplam	299	100,0

Lisanslı Faaliyet	N	%
Evet	105	35,1
Hayır	194	64,9
Toplam	299	100,0

Alkol kullanımı	N	%
Evet	15	5,0
Hayır	284	95,0
Toplam	299	100,0

Sigara kullanımı	N	%
Evet	124	41,5
Hayır	175	58,5
Toplam	299	100,0

Havuz kullanım sıklığı	N	%
Hafta da 1 saat	118	39,5
Hafta da 2-4 saat	133	44,5
Hafta da 5 saat ve üzeri	48	16,1
Toplam	299	100,0

Havuz kullanım amacı	N	%
Sağlıklı yaşam	123	41,1
Zayıflamak	85	28,4
Eğlence	91	30,4
Toplam	299	100,0

Tablo 3.1 incelendiğinde çalışma grubunu, 133 (%44,5)'ü kadın, 166 (%55,5)'sı erkek olmak üzere toplam 299 katılımcının oluşturduğu görülmektedir. Bu kullanıcıların 18-30 yaş aralığında 128 (%42,8), 31-43 yaş aralığında 112 (%37,5), 44-56 yaş aralığında 28 (%9,4), 57 yaş ve üzeri 31 (%10,4) kişi olduğu görülmektedir. Havuz kullanıcılarının 41 (%13,7)'i ilkokul ve ortaokul mezunu, 93(%31,1)'ü lise mezunu, 141 (%47,2)'i üniversite mezunu, 24 (%8)'ü ise lisansüstü eğitim mezunu oldukları görülmektedir. Kullanıcıların 88(%29,4)'i bekar, 211(%70,6)'i ise evli olduğu görülmektedir. Havuz kullanıcılarının gelir durumu bakıldığında 44(%14,7)kişinin 1600TL ve altı, 117(%39,1) kişinin1601-3200TL, 94(%31,4) kişinin 3201-4800TL, 4801TL-ve üzeri 44(%14,8) kişi olduğu görülmektedir. Kullanıcıların 105(%35,1)'i lisanslı spor faaliyetinde yer alırken, 194(64,9)'ü ise lisanslı spor faaliyetinde yer almadığı görülmektedir. Havuz kullanıcılarının 15(%5)'i alkol kullandığı, 284(%95)'ünün alkol kullanmadığı görülmektedir. Kullanıcıların 124(%41,5)'i sigara kullandığı, 175(%58,5)'i sigara kullanmadığı görülmektedir. Havuz kullanıcılarının

118(%39,5)'i haftada 1saat, 133(%44,5)'i haftada 2- 4saat, 48(%16,1) kişi ise hafta da 5 saat ve üzeri havuzu kullandıkları belirlenmiştir. Kullanıcıların 123(%41,1)'i sağlıklı yaşam, 85(%28,4)'i zayıflamak, 91(%30,4)'i ise eğlence amaçlı havuzu kullandıkları görülmektedir.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada verilerin toplanması için 3 adet veri toplama aracından yararlanılmıştır. Araştırmada katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili veriler ‘‘Kişisel Bilgi Formu’’ ile elde edilmiştir. Katılımcıların memnuniyet düzeyleri ile ilgili veriler Yıldırım (2017) tarafından geliştirilen Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti’’ ölçeği ile, yaşam kaliteleri ile ilgili veriler ise WHOQOL-BREF yaşam kalitesi ölçeği ile elde edilmiştir.

3.3.1. Spor tesisleri müşteri memnuniyeti ölçeği

Yıldırım (2017) tarafından geliştirilen ‘‘Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti’’ ölçeği 32 madde ve 8 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar; antrenör yaklaşımı, destek personeli yaklaşımı, kişisel ve sosyal gelişim, hijyen, kantin hizmetleri, program desteği, atmosfer ve uygunluk/rahatlık boyutlarıdır. Antrenör yaklaşımı boyutu altında 7 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri 0.61 - 0.86 arasında değişmektedir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.90 bulunmuştur. Antrenör yaklaşımı boyutu toplam varyansın % 15.84’ünü açıklamaktadır. Destek personeli yaklaşımı boyutu altında 4 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri 0.79 – 0.89 arasında değişmektedir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.90 bulunmuştur. Destek personeli yaklaşımı boyutu toplam varyansın % 10.46’sını açıklamaktadır. Kişisel ve sosyal gelişim boyutu altında 4 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri 0.58 – 0.84 arasında değişmektedir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.78 bulunmuştur. Sosyal gelişim boyutu toplam varyansın % 8.35’ini açıklamaktadır. Hijyen boyutu altında 4 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri 0.64 – 0.88 arasında değişmektedir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.80 bulunmuştur. Hijyen boyutu toplam varyansın % 8.34’ünü açıklamaktadır. Kantin hizmetleri boyutu altında 4 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri 0.56 – 0.85 arasında değişmektedir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.78 bulunmuştur. Kantin hizmetleri boyutu toplam varyansın % 8.21’ini açıklamaktadır. Program desteği boyutu altında 3 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri 0.69-0.70 olarak belirlenmiştir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.74 bulunmuştur. Program desteği boyutu toplam varyansın % 6.66’sını açıklamaktadır. Atmosfer boyutu altında 4 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör

yük değerleri 0.50 – 0.67 arasında değişmektedir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.63 bulunmuştur. Atmosfer boyutu toplam varyansın % 6.43'ünü açıklamaktadır. Uygunluk/rahatlık boyutu altında 2 madde yer almaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri 0.72 – 0.76 olarak belirlenmiştir. Boyuta ilişkin Cronbach Alpha değeri ise 0.72 bulunmuştur. Uygunluk/Rahatlık boyutu toplam varyansın % 5.50'sini açıklamaktadır.

Spor tesisleri müşteri memnuniyeti ölçeğine ilişkin toplam varyans ise % 70'dir. Çok faktörlü ölçeklerde açıklanan varyansın % 40 ile % 60 arasında olması yeterli olarak görülmektedir (Şekercioğlu, 2009). Bu doğrultuda 8 faktörün toplam varyansa yaptığı katkının yeterli olduğu belirlenmiştir. Toplam ölçek Cronbach Alpha katsayısı 0.90 olarak tespit edilmiştir. Nunnally ve Bernstein (1994) Cronbach Alpha katsayısının $0.70 \leq \alpha < 0.90$ olmasının ölçeğin yüksek derecede güvenilirlik düzeyine sahip olduğunu, ölçeğin toplum taramalarında ve bilimsel yargıların oluşturulmasında güvenle kullanılabileceğini belirtmişlerdir.

3.3.2. WHOQOL-BREF yaşam kalitesi ölçeği

Araştırmada katılımcıların kendi yaşam kalitelerini nasıl algıladıklarını değerlendirmek üzere Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) Yaşam Kalitesi Grubu (1996) tarafından geliştirilmiş WHOQOL-100 uzun form ölçeğinden seçilerek oluşturulan WHOQOL-BREF 26 soruluk kısa form ölçeği kullanılmıştır. WHOQOL-BREF, algılanan yaşam kalitesi ve sağlık durumunun sorgulandığı iki soru ile birlikte WHOQOL-100 içinden seçilen toplam 26 soru ve 4 boyutu kapsamaktadır. Bu dört boyut bedensel, ruhsal, sosyal ilişkiler ve çevre boyutlarıdır. Ölçek likert tipi kapalı uçlu cevaplar içermektedir. Orjinal versiyonu 26 maddeden oluşan ölçeğin, Türkçe versiyonu 27 maddeden oluşmaktadır. Fidaner ve ark. (1999) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Sorulara verilen cevaplar 5 şıklıdır. Yaşam kalitesi toplam puanı minimum 27, maksimum 135 arasında değişmektedir. Ölçek bedensel (7 madde), ruhsal (6 madde), sosyal (3 madde), çevre (8 madde) boyutlarını içermektedir. Türkçe versiyonunda WHOQOL-100'de ulusal soru olan 102. soru çevre boyutuna eklenerek ulusal çevre (TR) (9 madde) boyutu oluşturulmuştur. Ölçek yaşam kalitesi ve genel sağlık maddelerinden oluşan iki genel maddeyi de içermektedir. Boyut puanları, o boyutu oluşturan maddelerin ortalamasının 4 ile çarpılması ile elde edilmektedir. Her bir boyut, birbirinden bağımsız olarak kendi boyutundaki yaşam kalitesini ifade ettiği için, boyut puanları 4-20 arasında hesaplanmaktadır. Hesaplanan bedensel, ruhsal, sosyal ve ulusal çevre (TR)

boyutlarında puan yükseldikçe yaşam kalitesi de yükselmektedir (Fidaner ve ark., 1999; 5-13).

Boyutlarına göre soruların içeriği şöyledir:

Bedensel Sağlık Boyutu: Gündelik işleri idame ettirebilme, ilaçlara ve tedaviye bağımlılık, canlılık ve bitkinlik, hareketlilik, ağrı ve rahatsızlık, uyku ve dinlenme ve çalışabilme gibi **Ruhsal Sağlık Boyutu:** Beden imgesi ve dış görünüş, olumsuz duygular, benlik saygısı, olumlu duygular, maneviyat, din, kişisel inançlar, düşünme, öğrenme, bellek ve dikkatini toplama

Sosyal ilişkiler Boyutu: Diğer kişilerle ilişkiler, sosyal destek, cinsel yaşam

Çevresel Sağlık Boyutu (TR): Maddi kaynaklar, fiziksel güvenlik ve emniyet, sağlık hizmetleri ve sosyal yardım, ulaşılabilirlik ve nitelik, ev ortamı, yani bilgi ve beceri edinme fırsatı, dinlenme ve boş zaman değerlendirme fırsatları ile bunlara katılabilme, fiziksel çevre (kirlilik, gürültü, trafik, iklim), ulaşım, sosyal baskı.

3, 4, 26 ve 27. sorular olumsuz sorulardır. Bu nedenle bu sorulara verilen cevapların puanları olumlu sorular ile aynı yönde skor hesaplamak için ters çevrilerek veya 6° dan çıkarılarak hesaplanır.

WHOQOL-BREF alt ölçekleri ve her alt ölçeği kapsayan sorular:

Boyutlar	Sorular
Bedensel Sağlık Boyutu	3, 4, 10, 15, 16, 17, 18
Ruhsal Sağlık Boyutu	5, 6, 7, 11, 19, 26
Sosyal ilişkiler Boyutu	20, 21, 22
Çevresel Sağlık Boyutu (TR)	8, 9, 12, 13, 14, 23, 24, 25, 27

WHOQOL-BREF Boyut Puanları Hesaplaması 4 – 20 Arası:

Bedensel Sağlık Boyutu	$(3+4+10+15+16+17+18) / 7 * 4$
Ruhsal Sağlık Boyutu	$(5+6+7+11+19+26) / 6 * 4$
Sosyal ilişkiler Boyutu	$(20+21+22) / 3 * 4$
Çevresel Sağlık Boyutu (TR)	$(8+9+12+13+14+23+24+25+27) / 9 * 4$

Ölçeğin Türkçe versiyonunun iç tutarlılığı için hesaplanan “Cronbach alfa” değerleri bedensel sağlık boyutunda 0.83, ruhsal sağlık boyutunda 0.66, sosyal ilişkiler boyutunda 0.53, ulusal çevre boyutunda 0.73 bulunmuştur. Test-tekrar test güvenilirliği hesaplamaya yönelik, her soru için hesaplanan pearson katsayıları 0.57 ve 0.81 arasında değişmektedir (Fidaner ve ark., 1999; 5-13).

3.4. Verilerin Toplanması

Mevcut çalışma kapsamında Spor Tesisleri Memnuniyeti ve Yaşam Kalitesi ölçeklerinden faydalanılmıştır. Bu kapsamda öncelikle ölçek formu oluşturulmuştur. Oluşturulan formlar aracılığıyla toplanan veriler, 2018 yılı Kasım ayı içerisinde Yozgat Yarı Olimpik Yüzme Havuzunda gerçekleştirilmiştir. İlk olarak katılımcılara çalışma hakkında bilgilendirme yapılmış daha sonra ise formlar dağıtılmıştır. Çalışmada gönüllü katılım ilkesi esas alınmış, bu ilke doğrultusunda çalışmaya katılmak isteyenlerden veriler toplanmıştır. Toplanan verilerden eksik-hatalı olanlar çıkarılmış geriye kalanlar analizleri gerçekleştirilmek üzere bilgisayar ortamına aktarılmıştır.

3.5. Verilen Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 22.0 paket programına aktarılmıştır. Araştırma grubundan elde edilen verilerin istatistiksel analizlerine başlamadan önce verilerin ön hazırlığının yapılması ve analizlere uygun hale getirilmesi gerekmektedir. Basıklık ve çarpıklık katsayıları bu süreçte önemli olduğundan dikkat edilmelidir (Şimşek, 2007; 74). Kline (2005) çarpıklık değerinin ± 3 ve basıklık değerinin de ± 10 sınırları içerisinde olmasının verilerin normal dağılımının bir göstergesi olarak değerlendirilebileceğini belirtmektedir. Yapılan bu araştırmada ölçeğe ilişkin elde edilen verilerin çarpıklık değerlerinin 0.107 / - 0.768 arasında, basıklık değerlerinin -0.182 / -0.771 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre verilerin normal dağılım sergilediği belirlenmiş ve istatistiki analizlerde parametrik testler kullanılmıştır.

Verilerin çözümlenmesinde katılımcıların demografik özelliklerini betimlemek amacıyla frekans analizinden, ikili gruplar için bağımsız gruplar t-testinden, üç veya daha fazla gruplar için ise tek yönlü varyans analizi ANOVA analizinden yararlanılmıştır. İki değişken (Spor Tesisleri Memnuniyeti ve Yaşam Kalitesi) arasındaki ilişkisi saptamak

amacıyla da pearson korelasyon testi gerçekleştirilmiştir. Testlerde istatistiksel anlamlılık düzeyi 0.05 olarak belirlenmiştir



4. BULGULAR

Bu bölümde tanımlayıcı istatistiklere, farklılık testlerine ve ilişki testlerine yönelik bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 2’de yaşam kalitesi alt boyutları ve tesis memnuniyeti toplam puan ortalamasına ilişkin bulgular gösterilmiştir.

Tablo 2. Yaşam kalitesi alt boyutları ve tesis memnuniyeti toplam puan ortalamasına ilişkin bulgular

Ölçek ve Alt Boyutlar	N	Min.	Max.	Ort.	Ss.
Bedensel Sağlık	299	2,29	5,00	3,79	,58
Ruhsal Sağlık	299	1,83	5,00	3,80	,64
Sosyal İlişkiler	299	2,00	5,00	3,76	,68
Çevresel Sağlık	298	2,67	4,89	3,79	,50
Tesis Memnuniyet	299	1,28	2,75	2,32	,29

Tablo 2’de görüldüğü üzere katılımcıların bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel sağlık yaşam kalitesi düzeylerinin yüksek olduğunu, tesis memnuniyet düzeylerinin ise yine düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3’de cinsiyet değişkenine göre tesis memnuniyeti toplam puan ortalaması ve yaşam kalitesi alt boyutlarına ilişkin t-testi analizi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 3. Cinsiyet değişkenine göre tesis memnuniyeti toplam puan ortalaması ve yaşam kalitesi alt boyutlarına ilişkin t-testi analizi bulguları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	Ort.	Ss.	t	p
Bedensel Sağlık	Kadın	133	3,68	,592	-2,893	,004
	Erkek	166	3,88	,568		
Ruhsal Sağlık	Kadın	133	3,70	,546	-2,326	,021
	Erkek	166	3,88	,701		
Sosyal İlişkiler	Kadın	133	3,61	,755	-3,378	,001
	Erkek	166	3,88	,593		
Çevresel Sağlık	Kadın	133	3,66	,552	-4,125	,000
	Erkek	166	3,90	,434		
Tesis Memnuniyet	Kadın	133	2,23	,333	-4,543	,000
	Erkek	166	2,39	,247		

p<0,05

Tablo 3’de görüldüğü üzere kadın ve erkek bireyler arasında hem Yaşam Kalitesinin alt boyutları hem de tesis memnuniyet düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p<0.05$). Erkeklerin kadınlara göre yaşam kalitesi ve tesis memnuniyet düzeyleri daha yüksektir.

Tablo 4’te yaş değişkenine göre tesis memnuniyeti toplam puan ortalaması ve yaşam kalitesi alt boyutlarına ilişkin Anova analizi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 4. Yaş değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması Anova testi bulguları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Yaş	N	Ort.	Ss.	F	p	Anlamlı Çıkan Gruplar
Bedensel Sağlık	18-30 Yaş	128	3,63	,630	8,098	,000	31-43 yaş>18-30 yaş 31-43 yaş>57 yaş ve üzeri
	31-43 Yaş	112	3,98	,505			
	44-56 Yaş	28	3,91	,341			
	57 Yaş Ve Üzeri	31	3,68	,651			
	Toplam	299	3,79	,586			
Ruhsal Sağlık	18-30 Yaş	128	3,63	,799	5,625	,001	31-43 yaş>18-30 yaş 44-56 yaş>18-30 yaş
	31-43 Yaş	112	3,92	,436			
	44-56 Yaş	28	4,00	,352			
	57 Yaş Ve Üzeri	31	3,89	,594			
	Toplam	299	3,80	,641			
Sosyal İlişkiler	18-30 Yaş	128	3,53	,787	10,133	,000	31-43 yaş>18-30 yaş 57 yaş ve üzeri>18-30 yaş
	31-43 Yaş	112	3,97	,488			
	44-56 Yaş	28	3,78	,446			
	57 Yaş Ve Üzeri	31	3,95	,713			
	Toplam	299	3,76	,682			
Çevresel Sağlık	18-30 Yaş	128	3,58	,495	15,472	,000	31-43 yaş>18-30 yaş 57 yaş ve üzeri>18-30 yaş
	31-43 Yaş	111	3,98	,497			
	44-56 Yaş	28	3,95	,349			
	57 Yaş Ve Üzeri	31	3,85	,344			
	Toplam	298	3,79	,504			
Tesis Memnuniyet	18-30 Yaş	128	2,28	,211	1,329	,265	-----
	31-43 Yaş	112	2,33	,376			
	44-56 Yaş	28	2,33	,322			
	57 Yaş Ve Üzeri	31	2,39	,259			
	Toplam	299	2,32	,298			

$p<0,05$

Tablo 4’de görüldüğü üzere farklı yaş grupları arasında yaşam kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p<0.05$). Bedensel sağlık alt boyutunda 31 – 43 yaş arasında olanların 18-30 yaş ve 57 yaş ve üzerinelere göre yaşam kalitesi daha yüksektir. Ruhsal sağlık alt boyutunda 18-30 yaş arasında olanların 31-43 yaş ve 44-56 yaş arasında olanlara göre yaşam kalitesi daha düşüktür. Sosyal ilişkiler alt boyutunda 18-30 yaş arasında olanların 31-43 yaş ve 57 yaş ve üzerinelere göre yaşam kalitesi daha düşüktür. Çevresel sağlık alt boyutunda 18-30 yaş arasında olanların 31-43 yaş ve 57 yaş ve üzerinelere göre yaşam kalitesi daha düşüktür. Tesis memnuniyet düzeyinde ise istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir.



Tablo 5'te tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalamasına ilişkin Anova analizi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 5. Öğrenim durum değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması Anova testi bulguları

Ölçek ve alt boyutlar	Öğrenim durumu	N	Ort.	Ss.	F	t	Anlamli Çıkan Gruplar
Bedensel Sağlık	İlkokul	18	4,16	,269	5,160	,000	İlkokul>ortaokul İlkokul>lise İlkokul>Üniversite
	Ortaokul	23	3,42	,437			
	Lise	93	3,72	,599			
	Üniversite	141	3,86	,623			
	Lisansüstü	24	3,79	,357			
	Total	299	3,79	,586			
Ruhsal Sağlık	İlkokul	18	4,03	,071	6,847	,000	İlkokul>ortaokul Lise>ortaokul Lisansüstü>ortaokul Lisansüstü>lise
	Ortaokul	23	3,34	,653			
	Lise	93	3,92	,555			
	Üniversite	141	3,71	,716			
	Lisansüstü	24	4,11	,335			
	Total	299	3,80	,641			
Sosyal İlişkiler	İlkokul	18	3,90	,153	8,004	,000	İlkokul>ortaokul Lise>ortaokul Üniversite>ortaokul Lisansüstü>ortaokul Lisansüstü>lise
	Ortaokul	23	3,17	,618			
	Lise	93	3,65	,857			
	Üniversite	141	3,86	,550			
	Lisansüstü	24	4,09	,524			
	Total	299	3,76	,682			
Çevresel Sağlık	İlkokul	18	4,47	,051	15,313	,000	İlkokul>Ortaokul İlkokul> Lise İlkokul> Üniversite İlkokul>Lisansüstü Üniversite>ortaokul Lisansüstü>ortaokul Üniversite>lise
	Ortaokul	23	3,45	,556			
	Lise	93	3,66	,531			
	Üniversite	140	3,83	,408			
	Lisansüstü	24	3,91	,529			
	Toplam	298	3,79	,504			
Tesis Memnuniyet	İlkokul	18	2,35	,110	1,658	,160	-----
	Ortaokul	23	2,44	,232			
	Lise	93	2,30	,292			
	Üniversite	141	2,32	,338			
	Lisansüstü	24	2,23	,174			
	Toplam	299	2,32	,298			

p<0,05

Tablo 5’te görüldüğü üzere farklı öğrenim durumu grupları arasında yaşam kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p<0.05$). Bedensel sağlık alt boyutunda ilkökul mezunu olanların ortaokul, lise, üniversite ve lisansüstü mezunlarına göre yaşam kalitesi daha yüksektir. Ruhsal sağlık alt boyutunda Lisansüstü mezunu olanların ilkökul, ortaokul, lise, üniversite mezunlarına göre yaşam kalitesi daha yüksektir. Sosyal ilişkiler alt boyutunda Lisansüstü mezunu olanların ilkökul, ortaokul, lise ve üniversite mezunlarına göre yaşam kalitesi daha yüksektir. Çevresel sağlık alt boyutunda İlkokul mezunu olanların ortaokul, lise, üniversite ve lisansüstü mezunlarına göre yaşam kalitesi daha yüksektir. Tesis memnuniyet düzeyinde ise istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir.

Tablo 6’da tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalamasına ilişkin T-testi analizi bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 6. Medeni durum değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması t testi bulguları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Medeni Durum	N	Ort.	Ss.	t	p
Bedensel Sağlık	Bekâr	88	3,71	,704	-1,393	,166
	Evli	211	3,83	,528		
Ruhsal Sağlık	Bekâr	88	3,57	,822	-3,496	,001
	Evli	211	3,90	,521		
Sosyal İlişkiler	Bekâr	88	3,51	,666	-4,208	,000
	Evli	211	3,87	,663		
Çevresel Sağlık	Bekâr	87	3,68	,544	-2,592	,010
	Evli	211	3,84	,480		
Tesis Memnuniyet	Bekâr	88	2,24	,220	-3,379	,001
	Evli	211	2,35	,321		

$p<0,05$

Tablo 6’da görüldüğü üzere medeni durum değişkenine göre, evli ve bekâr kullanıcılar arasında hem Yaşam Kalitesi açısından hem de Spor Tesis memnuniyet düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir($p<0.05$). Ancak Yaşam Kalitesi ölçeğinin bedensel sağlık alt boyutunda bekâr ve evli kullanıcılar arasında herhangi bir farklılık çıkmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 7’de tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalamasına ilişkin Anova analizi bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 7. Gelir durum değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması Anova testi bulguları

Ölçek ve alt boyutlar	Gelir durumu	N	Ort.	Ss.	F	t	Anlamlı Çıkan Gruplar
Bedensel Sağlık	1600 TL Ve Altı	44	3,68	,720	10,948	,000	3201-4800 tı>1600 tı ve altı 3201-4800 tı>1601-3200 tı/ 6401 ve üzeri>1601-3200 tı
	1601-3200 TL	117	3,59	,529			
	3201-4800 TL	94	4,07	,471			
	4801-6400 TL	19	3,72	,669			
	6401 TL Ve Üzeri	25	3,96	,483			
	Toplam	299	3,79	,586			
Ruhsal Sağlık	1600 TL Ve Altı	44	3,17	,871	17,822	,000	1601-3200 tı>1600 tı ve altı/ 3201-4800 tı >1600 tı ve altı/ 4801-6400 tı>1600 tı ve altı/ 6401 tı ve üzeri> 1600 tı ve altı
	1601-3200 TL	117	3,79	,552			
	3201-4800 TL	94	3,99	,450			
	4801-6400 TL	19	3,96	,559			
	6401 TL Ve Üzeri	25	4,11	,508			
	Toplam	299	3,80	,641			
Sosyal İlişkiler	1600 TL Ve Altı	44	3,15	,808	22,701	,000	1601-3200 tı>1600 tı ve altı/ 3201-4800 tı >1600 tı ve altı/ 4801-6400 tı>1600 tı ve altı/ 6401 tı ve üzeri> 1600 tı ve altı
	1601-3200 TL	117	3,62	,629			
	3201-4800 TL	94	4,07	,382			
	4801-6400 TL	19	4,01	,502			
	6401 TL Ve Üzeri	25	4,17	,758			
	Toplam	299	3,76	,682			
Çevresel Sağlık	1600 TL Ve Altı	44	3,30	,555	26,828	,000	1601-3200 tı>1600 tı ve altı/ 3201-4800 tı >1600 tı ve altı/ 4801-6400 tı>1600 tı ve altı/ 6401 tı ve üzeri> 1600 tı ve altı
	1601-3200 TL	117	3,69	,498			
	3201-4800 TL	93	4,04	,268			
	4801-6400 TL	19	4,08	,247			
	6401 TL Ve Üzeri	25	4,01	,478			
	Toplam	299	3,79	,504			
Tesis Memnuniyet	1600 TL Ve Altı	44	2,38	,249	3,099	,016	1600 tı ve altı> 4801-6400 tı
	1601-3200 TL	117	2,28	,188			
	3201-4800 TL	94	2,35	,409			
	4801-6400 TL	19	2,15	,266			
	6401 TL Ve Üzeri	25	2,39	,282			
	Toplam	299	2,32	,298			

p<0,05

Gelir durumu değişkeni sonucu tablo 7’de gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlar gelir durumu farklı olan kullanıcılar arasında hem WHO Yaşam Kalitesi ($p<0,05$) açısından hem de spor tesis memnuniyet düzeyinde ($p<0,05$) manidar farklılıkların oluştuğunu göstermektedir.

Tablo 8’de tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalamasına ilişkin t testi analizi bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 8. Lisanslı faaliyet durum değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması t testi bulguları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Lisanslı faaliyet	N	Ort.	Ss.	t	p																																									
Bedensel Sağlık	Evet	105	3,83	,713	,789	,431																																									
	Hayır	194	3,77	,505			Ruhsal Sağlık	Evet	105	3,70	,882	-1,603	,111	Hayır	194	3,85	,457	Sosyal İlişkiler	Evet	105	3,63	,777	-2,301	,023	Hayır	194	3,84	,615	Çevresel Sağlık	Evet	104	3,66	,521	-3,448	,001	Hayır	194	3,87	,480	Tesis Memnuniyet	Evet	105	2,25	,294	-2,774	,006	Hayır
Ruhsal Sağlık	Evet	105	3,70	,882	-1,603	,111																																									
	Hayır	194	3,85	,457			Sosyal İlişkiler	Evet	105	3,63	,777	-2,301	,023	Hayır	194	3,84	,615	Çevresel Sağlık	Evet	104	3,66	,521	-3,448	,001	Hayır	194	3,87	,480	Tesis Memnuniyet	Evet	105	2,25	,294	-2,774	,006	Hayır	194	2,35	,296								
Sosyal İlişkiler	Evet	105	3,63	,777	-2,301	,023																																									
	Hayır	194	3,84	,615			Çevresel Sağlık	Evet	104	3,66	,521	-3,448	,001	Hayır	194	3,87	,480	Tesis Memnuniyet	Evet	105	2,25	,294	-2,774	,006	Hayır	194	2,35	,296																			
Çevresel Sağlık	Evet	104	3,66	,521	-3,448	,001																																									
	Hayır	194	3,87	,480			Tesis Memnuniyet	Evet	105	2,25	,294	-2,774	,006	Hayır	194	2,35	,296																														
Tesis Memnuniyet	Evet	105	2,25	,294	-2,774	,006																																									
	Hayır	194	2,35	,296																																											

$p<0,05$

Kullanıcıların lisanslı faaliyet durumu değişkeni ile ilgili analiz sonuçları Tablo 8’de gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlar WHO Yaşam Kalitesi ölçeğinin sosyal ilişkiler ve çevresel sağlık alt boyutlarında anlamlılık ($p<0,05$) yarattığını göstermektedir. Benzer şekilde spor tesis memnuniyet düzeyinde de ($p<0,05$) manidar farklılıkların oluştuğu görülmektedir.

Tablo 9’da tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalamasına ilişkin t testi analizi bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 9. Kullanıcıların alkol kullanım değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması t testi bulguları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Alkol kullanımı	N	Ort.	Ss.	t	p
Bedensel Sağlık	Evet	15	3,40	,625	-2,724	,007
	Hayır	284	3,81	,578		
Ruhsal Sağlık	Evet	15	3,61	,525	-1,194	,234
	Hayır	284	3,81	,646		
Sosyal İlişkiler	Evet	15	3,77	,529	,050	,960
	Hayır	284	3,76	,690		
Çevresel Sağlık	Evet	14	3,85	,236	,891	,383
	Hayır	284	3,79	,514		
Tesis Memnuniyet	Evet	15	1,86	,210	-6,516	,000
	Hayır	284	2,34	,282		

p<0,05

Alkol kullanımının yaşam kalitesi ve tesis memnuniyeti düzeyinde farklılık yaratıp yaratmadığı tablo 9’da gösterilmiştir. Bu durumda alkol kullanım durumunun, WHO Yaşam Kalitesi ölçeğinin beden sağlık alt boyutlarında anlamlılık (p<0,05) yarattığı görülmektedir. Benzer şekilde spor tesis memnuniyet düzeyinde de (p<0,05) manidar farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 10’da tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalamasına ilişkin t-testi analizi bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 10. Kullanıcıların sigara kullanım değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması t-testi bulguları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Sigara kullanımı	N	Ort.	Ss.	t	p
Bedensel Sağlık	Evet	124	3,82	,610	,698	,486
	Hayır	175	3,77	,569		
Ruhsal Sağlık	Evet	124	3,75	,749	-,986	,325
	Hayır	175	3,83	,553		
Sosyal İlişkiler	Evet	124	3,77	,711	,106	,916
	Hayır	175	3,76	,663		
Çevresel Sağlık	Evet	123	3,78	,554	-,399	,690
	Hayır	175	3,80	,467		
Tesis Memnuniyet	Evet	124	2,21	,290	-5,549	,000
	Hayır	175	2,39	,281		

p<0,05

Kullanıcıların sigara kullanımının yaşam kalitesi ve tesis memnuniyeti düzeyinde farklılık yaratıp yaratmadığı tablo 10’da gösterilmiştir. Bu durumda sigara kullanım durumunun, WHO Yaşam Kalitesi ölçeğinin alt boyutlarında anlamlılık ($p>0,05$) yaratmadığı görülmektedir. Fakat, spor tesis memnuniyet düzeyinde ($p<0,05$) manidar farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 11’de Tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalamasına ilişkin Anova analizi bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 11. Kullanıcıların havuz kullanım değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması Anova testi bulguları

Ölçek ve alt boyutlar	Havuz kullanımı	N	Ort.	Ss.	F	t	Anlamlı Çıkan Gruplar
Bedensel Sağlık	1 saat	118	3,86	,633	1,397	,249	-----
	2-4 saat	133	3,75	,491			
	5 saat ve üzeri	48	3,75	,695			
	Toplam	299	3,79	,586			
Ruhsal Sağlık	1 saat	118	3,69	,729	8,728	,000	5 Saat Ve Üzeri>1 saat
	2-4 saat	133	3,77	,573			5 Saat Ve Üzeri>2-4 Saat
	5 saat ve üzeri	48	4,13	,465			
	Toplam	299	3,80	,641			
Sosyal İlişkiler	1 saat	118	3,85	,604	1,967	,142	-----
	2-4 saat	133	3,73	,733			
	5 saat ve üzeri	48	3,63	,704			
	Toplam	299	3,76	,682			
Çevresel Sağlık	1 saat	118	3,87	,565	2,618	,075	-----
	2-4 saat	132	3,74	,485			
	5 saat ve üzeri	48	3,73	,358			
	Toplam	298	3,79	,504			
Tesis Memnuniyet	1 saat	118	2,41	,284	10,455	,000	1 Saat> 2-4 Saat
	2-4 saat	133	2,25	,317			1 Saat>5 Saat Ve Üzeri
	5 saat ve üzeri	48	2,28	,210			
	Toplam	299	2,32	,298			

p<0,05

Kullanıcıların havuz kullanım süresi değişkeni ile ilgili sonuçlar tablo 11’de gösterilmiştir. Bu durumda havuz kullanım süresinin WHO Yaşam Kalitesi ölçeğinin ruhsal sağlık alt boyutlarında anlamlılık (p<0,05) yarattığı görülmektedir. Benzer şekilde, spor tesis memnuniyet düzeyinde de (p<0,05) manidar farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 12’de tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalamasına ilişkin Anova analizi bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 12. Kullanıcıların havuz kullanım amaçları değişkenine göre tesis memnuniyeti ve yaşam kalitesine ait alt boyutlar ile toplam puan ortalaması karşılaştırılması Anova testi bulguları

Ölçek ve alt boyutlar	Havuz amaç	N	Ort.	Ss.	F	p	Anlamli Çıkan Gruplar
Bedensel Sağlık	Sağlıklı Yaşam	123	4,00	,470	15,865	,000	Sağlıklı Yaşam> Zayıflamak Sağlıklı Yaşam> Eğlence
	Zayıflamak	85	3,56	,544			
	Eğlence	91	3,73	,671			
	Toplam	299	3,79	,586			
Ruhsal Sağlık	Sağlıklı Yaşam	123	3,96	,673	6,828	,001	Sağlıklı Yaşam> Zayıflamak Sağlıklı Yaşam> Eğlence
	Zayıflamak	85	3,69	,493			
	Eğlence	91	3,68	,679			
	Toplam	299	3,80	,641			
Sosyal İlişkiler	Sağlıklı Yaşam	123	3,99	,574	14,523	,000	Sağlıklı Yaşam> Zayıflamak Sağlıklı Yaşam> Eğlence
	Zayıflamak	85	3,50	,820			
	Eğlence	91	3,71	,572			
	Toplam	299	3,76	,682			
Çevresel Sağlık	Sağlıklı Yaşam	123	4,00	,287	25,161	,000	Sağlıklı Yaşam> Zayıflamak Sağlıklı Yaşam> Eğlence Eğlence> Zayıflamak
	Zayıflamak	84	3,53	,587			
	Eğlence	91	3,75	,536			
	Toplam	298	3,79	,504			
Tesis Memnuniyet	Sağlıklı Yaşam	123	2,46	,200	29,631	,000	Sağlıklı Yaşam> Zayıflamak Sağlıklı Yaşam> Eğlence
	Zayıflamak	85	2,26	,304			
	Eğlence	91	2,18	,324			
	Toplam	299	2,32	,298			

p<0,05

Kullanıcıların havuz kullanım amacı sorgulanmış ve ilgili sonuçlar havuz kullanımının farklılık göstermesinin hem WHO Yaşam Kalitesi (p<0,05) açısından hem de spor tesis memnuniyet düzeyinde (p<0,05) manidar farklılıkların oluştuğunu göstermektedir (Tablo 12).

Tablo 13. Kullanıcıların tesis memnuniyeti ile WHO yaşam kalitesi arasındaki ilişki (Korelasyon)

Ölçek ve alt boyutlar		1	2	3	4	5
Bedensel Sağlık (1)	r	1				
	p					
	N	299				
Ruhsal Sağlık (2)	r	,559**	1			
	p	,000				
	N	299	299			
Sosyal İlişkiler (3)	r	,701**	,611**	1		
	p	,000	,000			
	N	299	299	299		
Çevresel Sağlık (4)	r	,732**	,654**	,757**	1	
	p	,000	,000	,000		
	N	298	298	298	298	
Tesis Memnuniyet (5)	r	,330**	,221**	,260**	,297**	1
	p	,000	,000	,000	,000	
	N	299	299	299	298	299

p<0,05

Korelasyon analizi sonuçları, bireylerin Yaşam Kalitesi alt boyutlarından aldıkları puanların kendi aralarında yüksek düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişkilerin olduğunu göstermektedir. Ayrıca, bedensel sağlık ile tesis memnuniyeti arasında orta düzeyde pozitif yönlü, ruhsal sağlık ile tesis memnuniyeti arasında düşük düzeyde pozitif yönlü, sosyal ilişkiler ile tesis memnuniyeti arasında düşük düzeyde pozitif yönlü, çevresel sağlık ile tesis memnuniyet arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir.

5. TARTIŞMA ve SONUÇ

Spor ve sportif olarak etkinler düzenlenen ve müsabaka ortamının da yaratılabildiği, rekreatif olarak da kullanılabilen tesisler genellikle spor tesisi olarak adlandırılmaktadır. Özellikle başarı unsuru güdülmeyen, performanstan uzak katılımlar ise boş zaman değerlendirme yani rekreatif olarak çeşitli kaynaklarda tanımlanmıştır (Ramazanoğlu ve diğ., 2004). Tesisi kullananların lisansa sahip olmadıkları parametre de ise, hem yaşam kalitesi değerlendirme anketine hem de memnuniyet anketine göre, anlamlı farklılıklar gözlemlenmiştir. Ancak bu farklar gruplar arası farklar olarak hesaplanırken, verilerin ortalama değerlerinin birbirlerine yakınlığı göze çarpmaktadır.

Çalışmamız bulgularına baktığımızda; Yozgat yarı olimpik yüzme havuzunda yapmış olduğumuz çalışmaya göre, cinsiyet boyutunda bakıldığında, sağlık anlamında erkeklerin daha yüksek puanlara sahip olduğu gözlemlenmektedir. Çalışmamızın sonuçlarına göre erkeklerin kadınlara göre tesisi daha çok kullandığı tespit edilmiştir. Bulgularımızla benzer olarak; hem Bingöl (2010), hem de Akça (2012)'nin yapmış olduğu çalışmalar yakın sonuçlar gözlemlenmiştir. Bu durumun evlilik, aile yapısında kadının rolü ve spor yapma bilincinin erkeklerde daha fazla oluşmasıyla ve kadının toplumsal çerçevede aldığı rol dağılımı ile açıklanabilir. Cinsiyet faktörüne göre düşünüldüğünde erkeklerin kadınlara göre tesislerden daha memnun oldukları gözlemlenmiştir. Nitekim Yıldırım'ın (2007) yapmış olduğu çalışma ile bizim çalışmamız bulguları paralellik göstermektedir. Bu durum erkeklerin, sportif etkinlikler ve tesisler konusunda beklentilerinin kadınlardan daha farklı formlarda olmasından kaynaklandığı düşünülebilir. Çalışmaya katılan kadınların genel anlamda erkeklere göre daha düşük yaşam kalitesi skorlarına sahip oldukları gözlemlenmiştir. Bu durum literatür üzerinde de değinilmiş sorunlardan kaynaklanmaktadır. Özellikle toplumsal cinsiyet eşitsizliği, düşük eğitim ve sosyo-ekonomik yapı, kadın skorlarındaki azlığın bir göstergesi olabilir (AREM, 2007, Aslan, 2009:2).

Yaş kavramını ele aldığımızda ise, tesis memnuniyeti üzerinde yaşa göre farklılıkların olduğu ancak bu farkların istatistiksel açıdan anlamlı bir fark oluşturmadığı belirlenmiştir. Çalışmamıza ek olarak Yıldırım (2007)'in yapmış olduğu çalışmada ise bizim çalışmamızın tersine genç popülasyonun daha fazla tesis kullanımına sahip olduğu gözlemlenmiştir. Yaş farklılıklarının istatistiksel olarak anlamlı olmaması, tesis içerisinde ki faaliyetlerin ve tesisin hitap kitlesinin homojenize yapı oluşturduğunu düşündürmektedir. Ancak klinik anlamda

genç bireylerin sayıca fazla katılım göstermesi, gençlerin sportif etkinliklere olan ilgisinden ve sporun hayat tarzı olarak kabul edilme oranının yüksekliğinden kaynaklanmaktadır.

Öğrenim durumu olarak bakıldığında ise katılımcıların yaşam kalitesi açısından farklılıklara sahip olduğu, bu farkın tesis memnuniyetine yansımadağı gözlemlenmiştir. Bunu etkileyen faktörler ise tesisin konumu, ulaşımı olarak belirtilmektedir (Yiğit, 2013). Korkutata ve diğ. 2015 yılında yaptıkları çalışmada rekreatif sportif işletmelerdeki memnuniyeti incelemiştir. Çalışma bulgularına göre, yüksek eğitim düzeyi olanların daha sağlıklı bir yaşam amacıyla sportif etkinliklere katıldıklarını göstermektedir (Korkutata ve diğ 2015). Tesis memnuniyeti ile bir istatistiksel ilişki olmamasına karşın, öğrenim düzeyi ve sağlıklı yaşam parametrelerinin bir fikir yaratması açısından yakın olduğu savunulabilir. Yaşam kalitesi değerlerini değerlendirildiğinde ise eğitim önemli bir parametre olarak karşımıza çıkmaktadır. Eğitim seviyesi yükseldikçe artan kalite, nitelik ve entelektüel birikim kişinin yaşam stili ve kalitesi üzerinde doğrudan bir etki göstermektedir. Eğitim düzeyi yükseldikçe, iş ve gelir kalitesinin de artması anlamına gelmekte ve kişinin gelişimini arttırmaktadır (Torlak 2008) .

Medeni durum göz önüne alındığında ise, hem yaşam kalitesi hem de memnuniyet düzeyinde anlamlı farklar tespit edilmiştir. Bunun sebebi, evli insanlardaki spora katılım düzeyinin daha az olması ve ekonomik ihtiyaçlar açısından önceliklerinin farklı olmasından kaynaklanıyor olabilir. Şahin'in 2016 yılında ki çalışmasında, çağrı merkezinde çalışanların memnuniyet düzeylerini incelemiştir. Bu çalışma bulgularında görülmüştür ki; evli ve bekar katılımcılar arasında bir çok parametre açısından, memnuniyet farkları oluşmuştur (Şahin 2016). Evliliğin yarattığı farklı hayat dinamikleri ve toplumdaki yeri, evli ve evli olmayanlar arasında farklı taleplerin olduğunu düşünülmektedir.

Çalışmamız bulgularına baktığımız da gelir durumu ve memnuniyet değişkenleri arasında istatistiksel açıdan fark olduğunu görmekteyiz. Kullanıcıların gelir durumlarına bakıldığında 44(%14,7)kişinin 1600TL ve altı, 117(%39,1) kişinin1601-3200TL, 94(%31,4) kişinin 3201-4800TL, 4801TL-ve üzeri 44(%14,8) kişi olduğu görülmektedir. Akça'nın (2012) yapmış olduğu çalışmada gelir dağılımı ile spora yönelmenin bir farklılığı olmadığı görülmektedir. Farklı gelir durumları farklı memnuniyet değerleri oluşturmuştur. Bulgulara baktığımızda en yüksek memnuniyet skorlarının orta ve yüksek gelirlere ait bireylerden elde edildiğini görmekteyiz. Literatür üzerinde ki benzer çalışmalar da gelir dağılım dilimlerinin memnuniyet üzerinde etkileri görülmüştür (Barutçular 2018). Orta ve yüksek gelire sahip bireylerin, daha çok sportif etkinliklere katıldıkları ise bilinmektedir (Korkutata ve diğ 2015).

Çalışmamız bulgularında yaşam kalitesi skorlarına baktığımızda, düşük gelirli bireylerin istatistiksel açıdan orta ve yüksek gelirli bireylere göre daha az skor elde ettiğini görmekteyiz. Ekonomik olarak daha düşük gelire sahip hatta yoksul olarak tanımlanan bireylerin daha düşük yaşam kalitesine sahip olduğu kabul edilebilir bir fikirdir (Cılgı, 1994). Özellikle temel yaşam standartlarının maddiyat ile belirlenmesi, temel koşulların daha düşük düzeyde kalmasına neden olmakta ve yaşam kalitesini düşürmektedir (Boylu ve diğ 2016).

Spor ve sportif olarak etkinler düzenlenen ve müsabaka ortamının da yaratılabildiği, rekreatif olarak da kullanılabilen tesisler genellikle spor tesisi olarak adlandırılmaktadır. Özellikle başarı unsuru güdülmeyen, performanstan uzak katılımlar ise boş zaman değerlendirme yani rekreatif olarak çeşitli kaynaklarda tanımlanmıştır (Ramazanoğlu ve diğ., 2004). Tesisi kullanan lisanslı üyeler ile lisansı olmayan üyeler arasında hem yaşam kalitesi değerlendirme anketine hem de memnuniyet anketine göre lisanslılar lehinde, anlamlı farklılıklar gözlemlenmiştir. Ancak bu farklar gruplar arası farklar olarak hesaplanırken, verilerin ortalama değerlerinin birbirlerine yakınlığı göze çarpmaktadır.

Çalışmamızın bir diğer kriteri olan alkol tüketimi ele alındığında alkol tüketmeyen üyelerin, alkol tüketenlere göre yaşam kalitesi düzeylerinde anlamlı farklar gözlemlenirken, bu fark tesis memnuniyetinde gözlemlenememiştir.

Bulgularımızdan bir diğeri ise sigara kullanımı, katılımcıların sigara kullanımları incelendiğinde, sigara kullanımının ilginç bir şekilde yaşam kalitesini etkilemediği bunun aksine tesis memnuniyetinde ise sigara içmeyenler lehine anlamlı fark gözlemlenmiştir.

Havuz kullanım süresi ele alındığında, farklı saat aralıklarında havuzu kullanan üyelerin kullanım saatlerine göre anlamlı farklar gözlemlendiği, ek olarak tesis memnuniyeti yönünden de anlamlı farklar saptanmıştır. İlginç bir şekilde tesisi süre bazında daha az kullanan üyelerin hem sağlık hem sosyallik hem de tesis memnuniyeti puanlarının daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Havuz kullanım amacı olarak bakıldığında ise, “Sağlıklı Yaşam, Eğlence ve Kilo Vermek” şeklinde 3 farklı kategoride ele alınmıştır. Bulgulara bakıldığında, üyelerin hem yaşam kalitesi hem de tesis memnuniyeti puanları arasında anlamlı fark belirlenmiştir. Batmaz ve ark. yaptıkları araştırmada sporcuların hangi amaçla spor yaptıkları sorusuna yanıtlar aramış ve %55,7 oranında sağlık amaçlı yaptıkları sonucuna ulaşmışlardır. Çalışmamızla uygunluk gösteren bu sonuçlar sporcuların sağlıklı yaşam sürmek adına spor yaptıkları gerçeğini ortaya koymuştur. Sağlıklı yaşam için tesisi kullanan üyelerin, kilo

vermek ve eğlence amaçlı gelen üyelerden daha memnun oldukları ve daha yüksek yaşam kalitesi puanlarına sahip oldukları gözlemlenmiştir (Batmaz ve ark. 2013). Kullanıcıların havuzu kullanım amacına baktığımızda 123(%41,1)'i sağlıklı yaşam, 85(%28,4)'i zayıflamak, 91(%30,4)'i ise eğlence amaçlı havuzu kullandıkları görülmektedir. Eser (2015)'in çalışmasına baktığımızda 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.

Son bulgumuz olan Yaşam kalitesi alt boyutlarının kendi arasındaki ve tesis memnuniyeti ile olan ilişki incelendiğinde, beklenildiği gibi yaşam kalitesi alt boyutlarının kendi aralarında pozitif yönlü yüksek ilişki gözlemlenirken, yaşam kalitesi ile tesis memnuniyeti arasında pozitif yönlü olmasına karşın yüksek ilişki gözlemlenmemiştir. Buna ek olarak bedensel sağlık ile tesis memnuniyeti arasında diğerlerine göre daha yüksek ilişki gözlemlenmiştir.

6. KAYNAKÇA

Akça, N.Ş. (2012). *Özel spor merkezlerine üye olan bireylerin spora yönelme nedenleri ve beklentilerinin gerçekleşme düzeyleri*. (yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi Ankara.

Aksatan, M., ve Gürhan A. (2012). Küçük konaklama işletmelerinde müşteri ilişkileri yönetimi: alaçatı örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt:23, Sayı:2, 233 – 247.

AREM, (2007). Birinci Avrupa Yaşam Kalitesi Anketi: Türkiye’de Yaşam Kalitesi, İçişleri Bakanlığı Araştırma ve Etütler Merkezi (AREM). Erişim tarihi: 21 Kasım 2014.

Arslan ve Gökçe (1999). *Geriatride yaşam kalitesinin değerlendirimi*, *Geriatri*, 2, (4),173-178.

Aslan, D. (2009). Yaşlılık döneminde yaşam kalitesi kavramı: kadın sağlığı bakışı, *Yaşlanan Kadın Sempozyumu*, Erişim tarihi: 21 Kasım 2014, http://www.huzurevleri.org.tr/docs/Yaslilik_Doneminde_Yasam_Kalitesi_Kavrami.pdf

Barutçular, T. (2018). 2000’li Yıllarda Üst Gelir Grubu Konutlarında Kullanıcı Memnuniyeti: Ataköy Örneği (Doctoral dissertation, İstanbul Kültür Üniversitesi/Fen Bilimleri Enstitüsü/Mimarlık Anabilim Dalı/Mimari Tasarım Bilim Dalı).

Batmaz HÇ, Yıldırım F, Coşkun Z., Karadağ M, Atalı A. “Ortaöğretim kurumlarında voleybol oynayan sporcuların spora yönelik beklenti ve memnuniyet düzeyleri (Elazığ İli örneği). e-Journal of New Science Academy, 2013; ISBN: 1306-3111/ 1308-7266.

Berry, D. (1991). Managing service results. *Instrument Society of America Research Triangle Park, NC*.

Bozdoğan, A. (2003). *Yüzme fizyoloji, mekanik, metot.*, İstanbul: İl Press Basım ve Yayın.

Bozdoğan, A. ve Özüak, A. (2003). *Stilleriyle temel yüzme*. İlpress Basım & Yayın.

Bükülmezbaş, S. ve Teng, İ. İ. (1973). Gençlik ve spor bakanlığı beden terbiyesi genel müdürlüğü Türkiye yüzme, atlama sutopu federasyonu. İstanbul: Hüsnü Tabiat Matbaası.

Cılga, İ. (1994). *Gençlik ve yaşam niteliği*. Ankara: T.C. Başbakanlık Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Basımevi.

Cuthrell, (2013). Cuthrell, B. A. (2013). The Relationship between Recreational Activity Participation and Vision Related Quality of Life Among Adults with Visual Impairment. Published Master Dissertation. East Carolina University.

Çalışkan, S. (2008).*Müşteri İlişkileri Yönetimi*. İzmir: Egem Yayınevi.

Çelebi, Ş. (2008). *Yüzme antrenmanı yaptırılan 9-13 yaş grubu ilköğretim öğrencilerinde vücut yapısal ve fonksiyonel özelliklerinin incelenmesi*. (lisans tezi). Kayseri.

Demirel, H. (2013). *Rekreasyonel spor/fitnes programı sunan işletmelerde hizmet kalitesi*. (doktora tezi) Gazi Üniversitesi. Ankara.

Demirkıran, S. (2012).*Yaşam kalitesi ve sağlık çalışanları*. Beykent Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul.

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.

Durmaz ve AtamazDurmaz, B., Atamaz, F., İnme ve Hayat Kalitesi, Türkiye Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Dergisi. 52(özel ek), 45-49 (2006).

Ergin, B. M. (2010). Üniversite spor merkezlerindeki algılanan hizmet kalitesinin yapısal eşitlik modeli (yem) ile incelenmesi. (doktora tezi). Gazi Üniversitesi. Ankara.

Eroğlu, E. (2005). Müşteri memnuniyetinin ölçüm Modeli. *İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme Dergisi*, 34, 1, 7-25.

Eser, F. D. (2015). *Üniversite spor tesisleri kullanıcıları memnuniyet düzeyi: Pamukkale Üniversitesi Spor Merkezi örneği* (yüksek lisans tezi). Pamukkale Üniversitesi. Denizli.

Eser ve ark., 1999; 5-13). Eser, Y.S., Fidaner, H., Fidaner, C., Elbi. H., Eser, E., Göker, E., Yaşam Kalitesinin Ölçülmesi, WHOQOL-100 ve WHOQOL-Bref. 3 P Dergisi, 7, 5-13 (1999).

Yıldırım, M. (2007). Eskişehir İli Mevcut Spor Tesislerinin Sportif Faaliyetler Açısından Değerlendirilmesi Ve 2015 Yılı Tesis Stratejisinin Belirlenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi. Kütahya.

Ferman, M. (1993). *Tüketicinin korunması meselesine gelişimci bir yaklaşım*. İstanbul: Ticaret Odası Yayınları

Fidaner H, Elbi H, Fidaner C ve ark. (1999) Yaşam kalitesinin ölçülmesi, WHOQOL-100 ve WHOQOL-BREF. 3P Dergisi, 7(Ek 2)5-13.

Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *The Journal of Marketing*, 6-21

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.

Görev yapan öğretim elemanlarının yaşam kalitelerinin incelenmesi. (2014). e-kafkas eğitimaraştırmaları dergisi1(2).Yüzme Havuzları. (b.t.). 8 Mart 2011,<http://www.belgeler.com/blg/9y5/yuzmehavuzlari>

Güner, Y. M. (2007). *Türkiye'nin spor yönetimiyle İngiltere spor yönetiminin karşılaştırılması*. (Bitirme tezi) Gazi Üniversitesi. Ankara.

Hanula D. The Swim Coaching Bible. Human Kinetics. 2001; 21-133.

HavuzunTarihçesi.(b.t.).25Haziran2012,http://www.maratonyuzme.com/haber_detay

Hickey ve ark., (2005). Hickey, A., Barker M., McGee, H.O., Boyle, C., Measuring healthrelated quality of life in older patient populations: a review of current approaches. *Pharmacoeconomics*, 23, 971-93 (2005).

Hospitality Enterprises”, *International Journal of Contemporary Hospitality İstanbul*.

Kabadayı, H. (2006). *Yaşam kalitesi ve kullanıcı memnuniyetinin kentsel tasarımdaki etkisine çok boyutlu yaklaşım*. (yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi. İstanbul.

Kahraman Çatı, Cenk Murat Koçoğlu ve Levent Gelibolu, (2010). *Müşteri Beklentileri ile Müşteri Sadakati Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Bir Otel Örneği*, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(1) 429-446.

Kangal, A. (2009). *Üniversite yaşam kalitesi ölçeğinin özelliklerinin incelenmesi ve türk üniversite öğrencilerine uygulanması*. (yüksek lisans tezi) Akdeniz Üniversitesi. Antalya.

Koçoğlu, D. ve Kırmacı, S. (2012). Customer relationship management and customer loyalty; a survey in the sector of banking. *International journal of business and social science*, 282-291.

Korkutata, A., & Halis, M. Sportif rekreasyon işletmelerinde müşterinin personelden memnuniyetini belirleyen unsurlar: *Private training studio örneği*. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 16-24.

Korkutata, A., & Halis, M. Sportif rekreasyon işletmelerinde müşterinin personelden memnuniyetini belirleyen unsurlar: *Private training studio örneği*. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 16-24.

Management, 11/7, 1999, pp.326–339.

Morpa Spor Ansiklopedisi (2005). Cilt 5. Morpa Kültür Yayınları. İstanbul.

Müezzinoğlu, T. (2004). Yaşam Kalitesi. Üroonkoloji Derneği, Manisa; Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakültesi, Üroloji Anabilim Dalı.

Nunnally, J.C. ve Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric Theory*, McGraw Hill, New York.

Ganz, 1994; 1445-1451). Yaşam Kalitesi Üroonkoloji Derneği 2004 Güz Dönemi Konuşması, *Üroonkoloji Bülteni*, (1), 25-29 (2005).

Odabaş B. (2003). *12 Haftalık yüzme temel eğitim çalışmalarının 7-12 yas gurubu kız ve erkek yüzücülerin fiziksel ve motorsal özellikleri üzerine etkisi*. (yüksek lisans tezi). Kocaeli Üniversitesi. Kocaeli.

Odabaşı, Y. (2010). *Satışta ve pazarlamada müşteri ilişkileri yönetimi*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

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

Özgüven, N. (2008). Hizmet pazarlamasında müşteri memnuniyeti ve ulaştırma sektörü üzerinde bir uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 8(2), 651-682.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Perim, A. (2007). *Trakya üniversitesi eğitim, araştırma ve uygulama hastanesinde çalışan hemşirelerin kaliteli yaşam algısının belirlenmesi*. (yüksek lisans tezi). Trakya Üniversitesi. Trakya

Pizam, A. and Ellis, T. (1999). Customer Satisfaction and Its Measurement in Hospitality Enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11 (7), 326-339.

Pizam, Abraham; Taylor Ellis; "Customer Satisfaction and its Measurement in

Ramazanoğlu, F., Altungül O., ve ÖZER A. (2004). *Sportif açıdan rekreasyon etkinliklerinin değerlendirilmesi*, doğu anadolu bölgesi araştırmaları. 176-179

Demirkıran, S. (2012). *Yaşam kalitesi ve sağlık çalışanları*. (yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi. Ankara.

Sağlık Müdürlüğü, Obezite Birimi, Tokat (2016). Web: <http://Tokatbeslenme.Blogspot.Com> 20/11/2010 Duzenli - Fiziksel-Aktivite-Ve-Sagligimiz.Html 16 Mayıs 2016'da Alınmıştır.

Savcı, S., Öztürk, M., Arıkan, H., İnal, İ. D., Tokgözoğlu, L. (2006). Üniversite Öğrencilerinin Fiziksel Aktivite Düzeyleri. *Türk Kardiyol Dern. Arş.*, 34, 166-172.

Singer (1996:248)' Singer, R. N. (1996). *Moving toward The Quality of Life*. *Quest*, 48(3), 246-252

Sungur, E. (2002). *İzmir spor tarihi*. İzmir: İzmir İl Özel İdare Müdürlüğü Yayınları.

Şahin, E. (2016). *Çağrı Merkezinde Çalışanların Memnuniyet Düzeyi: Ankara İlinde Bir Uygulama* (yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi. Ankara.

Şekercioğlu, G. (2009). *Çocuklar İçin Benlik Algısı Profiline Uyarlanması ve Faktör Yapısının Farklı Değişkenlere Göre Eşitliğinin Test Edilmesi*. (doktora tezi). Ankara Üniversitesi. Ankara

Tak, B. (2002), Kamu kuruluşlarında müşteri odaklı müşteri odaklı yönetim anlayışına geçiş aracı olarak vatandaş tatmin araştırmaları, *Uludağ Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 21(2), 143-159.

Torlak, S. E. ve Yavuzçehre, P. S. (2008). Denizli kent yoksullarının yaşam kalitesi üzerine bir inceleme, *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 17 (2), 23-44.

Vural, Ö. (2010). *Masa başı çalışanlarda fiziksel aktivite düzeyi ve yaşam kalitesi ilişkisi*. (yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.

WHO, World Health Organization Quality of Life Group. (1993). Study protocol for the World Health Organization: Project to Develop A Quality of Life Assessment Instrument. *Quality of Life Research*, 2, 153–159.

WHO, World Health Organization Quality of Life Group. (1998). Development of The World Health Organization WHOQOL-Bref Quality of Life Assessment, *Psychological medicine*, 28(03), 551-558.

WHOQOL (1998). Development of the World Health Organization WHOQOL-BREF quality of life assessment, *Psychological Medicine*, 28 (3), 551-558.

YarıOlimpikHavuzNedir.(b.t.). 17Ocak2012,
<http://www.serki.com/index.php?bolum=sec=terimler&id=9a95ra>

Aydiner Boylu, A. (2016). Yaşam kalitesi ve göstergeleri. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 8, 15.

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

Yiğit, Ş. (2013) *Spor merkezlerine katılan bireylerin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algıların araştırılması*. (yüksek lisans tezi). Dumlupınar Üniversitesi. Kütahya.

Yüzme Havuzları. (b.t.). 10 Şubat 2012,<http://www.aktuelblog.com/yuzme-havuzlari>
2012,<http://www.hakkında-bilgi-nedir.com/yuzme-sporu-nedir+yuzme-sporu-hakkında-bilgi>
Illustrated History of Olympic Swimming-

7. EKLER

EK 1 Kişisel Bilgi Formu

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Değerli katılımcılar

Elinizde bulunan bu anket, yüksek lisans tez çalışması için hazırlanmış olup, vereceğiniz cevaplar sadece araştırma amaçlı kullanılacaktır. İsim yazmayınız. Vereceğiniz samimi cevaplar için şimdiden teşekkür ederim.

Hanifi YIKILMAZ
Yozgat Bozok Üniversitesi
Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Öğrencisi

1.Cinsiyet:

- Kadın
 Erkek

2.Yaşınız:

- 18-30 31-43 44-56 57-üstü

3.Öğrenim Durumunuz?

- İlkokul Ortaokul Lise Üniversite Lisansüstü

4.Medeni Durumunuz?

- Bekar Evli

5.Gelir Durumunuz:

- 1600TL ve altı 1601TL-3200TL 3201TL-4800TL 4801TL-6400TL 6400 TL ve üstü

6.Lisanslı olarak bir spor branşında oynadınız mı?

- Evet Hayır

7.Alkol kullanıyor musunuz?

- Evet Hayır

8.Sigara kullanıyor musunuz?

- Evet Hayır

8.Havuz ne sıklıkta kullanıyorsunuz?

- Hafta da 1 saat Hafta da 2-4 saat Hafta da 5 saat ve üstü

9.Havuzu hangi amaçla kullanıyorsunuz?

- Sağlıklı Yaşam Zayıflama Arkadaş Edinme-Sosyalleşme Eğlence Diğer

EK 2 Spor Tesisleri Memnuniyet Ölçeği

Aşağıda Spor Tesisleri personeli, tesis yeterliliği ve tesis ortamı açısından değerlendireceğiniz birtakım ifadeler yer almaktadır. Her bir ifadenin sizin için doğru olup olmadığını düşünerek cevap veriniz. Cevabınız Hayır ise 1 şikkını, Kısmen ise 2 şikkını, Evet ise 3 şikkını işaretleyiniz.

	Hayır	Kısmen	Evet
Antrenörler iyi eğitilmiştir.			
Antrenörler yardımseverdir.			
Antrenörler nazik, saygılı ve güler yüzlüdür.			
Antrenörler işine karşı ilgili ve özenlidir.			
Antrenörler beni dinler ve anlamaya çalışır.			
Antrenörler yapacağım egzersizle ilgili olarak beni bilgilendirir.			
Antrenörlerin birbirlerine karşı olan yaklaşımından memnunum.			
Diğer personel (danışma, vezne, hizmetli vb.) yardımseverdir.			
Diğer personel (danışma, vezne, hizmetli vb.) nazik, saygılı ve güler yüzlüdür.			
Diğer personel (danışma, vezne, hizmetli vb.) tüm sorunlarıma beni tatmin edecek cevaplar verir ve çözüm bulur.			
Diğer personelin (danışma, vezne, hizmetli vb.) bir- birine karşı yaklaşımından memnunum.			
Antrenörler bana özel program yapıyor.			
Antrenörlerin sunduğu program fiziksel olarak rahatlamama yardımcı oluyor.			
Antrenörlerin sunduğu program sağlıklı kalmama yardımcı oluyor.			
Tesis içindeki kantin hizmetlerinden memnunum.			
Tesis içindeki kantinden her istediğimi bulabiliyorum.			
Tesis içindeki kantin personeli nazik, saygılı ve güler yüzlüdür.			
Egzersiz alanları temizdir.			
Soyunma odaları temizdir.			
Tesisin yiyecek ve içecek hizmetleri bütçeme uygundur.			
Tesise ailemle gönül rahatlığı ile gelebilirim.			
Diğer üyelerin bana yaklaşımı dostçadır.			
Egzersiz alanlarında çalınan müzikler motive edicidir.			
Burada egzersiz yapmak, bana sosyalleşme imkanı verir.			
Burada egzersiz yapmak, bana yeni şeyler öğrenme fırsatı verir.			
Burada egzersiz yapmak, bana başarı duygusu verir.			
Spor merkezinde kullanabileceğim aletler çeşitlidir.			

Tesisin havalandırması iyidir.			
Tesisin aydınlatma sistemi yeterlidir.			
Tesisteki soyunma odaları ihtiyacımızı karşılayacak büyüklüktedir.			
Soyunma odalarındaki duşlar temiz ve sorunsuzdur.			
Tesiste egzersiz sonrası dinlenme alanları mevcuttur.			



EK 3 Yaşam Kalitesi Ölçeği

WHOQOL-BREF

(Dünya Sağlık Örgütü Yaşam Kalite Ölçeği-Kısa Formu)

1	Yaşam kalitenizi nasıl buluyorsunuz?	Çok kötü	Biraz kötü	Ne iyi, ne kötü	Oldukça iyi	Çok iyi
G1		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2	Sağlığınızdan ne kadar hoşnutsunuz?	Hiç hoşnut değil	Çok az hoşnut	Ne hoşnut, ne de değil	Epeyce hoşnut	Çok hoşnut
G4		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3	Ağrılarınızın yapmanız gerekenleri ne kadar engellediğini düşünüyorsunuz?	Hiç	Çok az	Orta derecede	Çokça	Aşırı derecede
F1.4		<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
4	Günlük uğraşlarınızı yürütebilmek için herhangi bir tıbbi tedaviye ne kadar ihtiyaç duyuyorsunuz?					
F11.3		<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
5	Yaşamaktan ne kadar keyif alırsınız?					
F4.1		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
6	Yaşamınızı ne ölçüde anlamlı buluyorsunuz?					
F24.2		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7	Dikkatinizi toplamada ne kadar başarılısınız?	Hiç	Çok az	Orta derecede	Çokça	Son derecede
F5.3		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
8	Günlük yaşamınızda kendinizi ne kadar güvende hissediyorsunuz?					
F16.1		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
9	Fiziksel çevreniz ne ölçüde sağlıklıdır?					
F22.1		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
10	Günlük yaşamı sürdürmek için yeterli gücünüz kuvvetiniz var mı?	Hiç	Çok az	Orta derecede	Çokça	Tamamen
F2.1		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
11	Bedensel görünüşünüzü kabullenir misiniz?					
F7.1		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
12	İhtiyaçlarınızı karşılamaya yeterli paranız var mı?					
F18.1		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
13	Günlük yaşantınızda size gerekli bilgi ve haberlere ne ölçüde ulaşabiliyorsunuz?					
F20.1		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
14	Boş zamanları değerlendirme uğraşları için ne ölçüde fırsatınız olur?					
F21.1		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
15	Bedensel hareketlilik (etrafta dolaşabilme, bir yerlere gidebilme)	Çok kötü	Biraz kötü	Ne iyi, ne kötü	Oldukça iyi	Çok iyi

F9.1	beceriniz nasıldır?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
16	Uykunuzdan ne kadar hoşnutsunuz?	Hiç hoşnut değil	Çok az hoşnut	Ne hoşnut, ne de değil	Epeyce hoşnut	Çok hoşnut
F13.3		<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
17	Günlük uğraşlarınızı yürütebilme becerinizden ne kadar hoşnutsunuz?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
F10.3						
18	İş görme kapasitenizden ne kadar hoşnutsunuz?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
F12.4						
19	Kendinizden ne kadar hoşnutsunuz?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
F6.3						
20	Aile dışı kişilerle ilişkilerinizden ne kadar hoşnutsunuz?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
F13.3						
21	Cinsel yaşamınızdan ne kadar hoşnutsunuz?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
F15.3						
22	Arkadaşlarınızın desteğinden ne kadar hoşnutsunuz?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
F14.4						
23	Yaşadığınız evin koşullarından ne kadar hoşnutsunuz?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
F17.3						
24	Sağlık hizmetlerine ulaşma koşullarınızdan ne kadar hoşnutsunuz?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
F19.3						
25	Ulaşım olanaklarınızdan ne kadar hoşnutsunuz?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
F23.3						
26	Ne sıklıkta hüznü, ümitsizlik, bunaltı, çökkünlük gibi duygulara kapılırsınız?	Hiçbir zaman	Nadiren	Ara sıra	Çoğunlukla	Her zaman
F8.1		<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₁
27	Yaşamınızda size yakın kişilerle (eş, iş arkadaşı, akraba) ilişkilerinizde baskı ve kontrolle ilgili zorluklarınız ne ölçüdedir?	Hiç	Çok az	Orta derecede	Çokça	Aşırı derecede
U		<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

EK 4 Kurum İzin Yazıları

T.C.
YOZGAT VALİLİĞİ
Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü

Sayı : 82432263-100-E.792624
Konu : Gençlik ve Spor İşleri (Genel)



BOZOK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı)

YOZGAT

İlgi : 11.12.2018 tarihli ve 68447441-5744 sayılı yazınız.

İlgi yazıda Hanifi YIKILMAZ adlı öğrencinin yüksek lisans tez çalışmasını Yarı Olimpik Kapalı Yüzme Havuzu'nda yapmak istediği bildirilmiştir. Söz konusu çalışmayı Yarı Olimpik Kapalı Yüzme Havuzu'nda yapmasında idari yönden bi sakınca bulunmamaktadır.
Gereğini arz ederim.

e-imzalıdır

Oğuzhan GÜNEŞER
İl Müdürü

Not: Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Adres: Karatape Mahallesi Yeni Hükümet Konağı 66100 Merkez/YOZGAT
Telefon: (0354) 212 87 23 Belgegeçer: (0354) 212 87 21
Elektronik Ağ: <http://yozgat.gsb.gov.tr> e-posta: yozgat@gsb.gov.tr

Bilgi için: Derviş TUNÇYÜREK
Sportif Eğitim Uzmanı

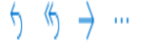
Re: Anket izni



Mehmet YILDIRIM <mehmet.yildirim@bozok.edu.tr>

3.12.2018 Pzt 12:31

Siz



Tabiki memnun olurum. Çalışmanızda başarılar diliyorum

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet YILDIRIM
Yozgat Bozok Üniversitesi
Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu
Asst. Prof. Ph.D. Mehmet YILDIRIM
Yozgat Bozok University
School of Physical Education and Sports

From: hanifi yıklmaz <h.yikilmaz_6666@hotmail.com>

Sent: Monday, December 3, 2018 3:28:36 PM

To: mehmet.yildirim@bozok.edu.tr

Subject: Anket izni

Yozgat Bozok Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalında 90110316010 öğrenci nolu yüksek lisans öğrencisiyim. "Yüzme Havuzu Kullanıcılarının Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi ve Yaşam Kalitelerinin İncelenmesi" konulu tezimi Yozgat Gençlik Spor İl Müdürlüğü Yarı Olimpik Kapalı Yüzme Havuzunda havuz kullanıcılarına anket uygulaması yapabilmem için anket örneğiniz olan "Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği" anketini kullanmak istiyorum. Anket çalışmamı yapabilmem için gerekli izinin verilmesini rica ediyorum.

Hanifi Yıklmaz

Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı yüksek lisans öğrencisi

8. ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Hanifi YIKILMAZ
Uyruğu : T.C.
Doğum Teri ve Tarihi : Yozgat /19/12/1989
Medeni Durumu : Evli
E-mail : h.yikilmaz_6666@hotmail.com

Eğitimi :Ahi Evran Üniversitesi Beden Eğitimi Spor Yüksek Okulu
Antrenörlük Bölümü

İş Deneyim :2016 yılından bu zamana kadar Yozgat Gençlik ve Spor İl
Müdürlüğü'nde Yüzme Antrenörü olarak görev almaktayım.