

Üniversite Fitness Merkezlerinde Kullanıcı Memnuniyetinin İncelenmesi: MAKÜ ve PAÜ Örneği

Determination of User Satisfaction in University Fitness Centers: Case Study of MAKU and PAU, Turkey

Latif Gürkan KAYA¹, Cengiz YÜCEDAĞ¹, Hüseyin Samet AŞIKKUTLU^{1*}, Rumeysa KESKİN²

¹Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Mühendislik Mimarlık Fakültesi, Peyzaj Mimarlığı Bölümü, Burdur
²Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Mekansal Planlama ve Tasarım Anabilim Dalı, Burdur

Received (Geliş Tarihi): 14.12.2018, Accepted (Kabul Tarihi): 31.12.2018
Corresponding author (Sorumlu Yazar*): sasikkutlu@mehmetakif.edu.tr

ÖZ

Çalışmanın ana amacı, üniversite fitness merkezlerinde kullanıcı memnuniyetinin Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi (MAKÜ) ve Pamukkale Üniversitesi (PAÜ) örneklerinde incelenmesidir. Çalışmada anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formları, 2018 yılı Mart-Nisan aylarında MAKÜ ve PAÜ fitness merkezlerinin her birinde 30 olmak üzere toplam 60 kullanıcıya yüz yüze görüşmeler şeklinde uygulanmıştır. Anket verileri, SPSS programı kullanılarak analiz edilmiştir. Bu çalışmayla, MAKÜ ve PAÜ fitness merkezlerinde özellikle alana ulaşım, mekan içi yönlendirme tabelaları, mekan büyüklüğü, kafeterya, havalandırma, fitness ekipmanlarının sayısı ve müzik konularının yeterlilikleri bakımından kullanıcıların verdikleri cevaplarda farklılıklar olduğu saptanmıştır. Sonuç olarak, MAKÜ ve PAÜ fitness merkezlerinde saptanan zayıf noktalar ve yanlış algılamalar alınacak olan yönetsel kararlar ile giderilebilir. Böylece, çalışılan fitness merkezlerindeki mekanlar kullanıcılar tarafından tam olarak algılanmış ve kullanıcı memnuniyeti sağlanmış olacaktır.

Anahtar Kelimeler: Fitness merkezi, memnuniyet, üniversite, MAKÜ, PAÜ

ABSTRACT

The key target of the study is to determine the user satisfaction in university fitness centers in Burdur Mehmet Akif Ersoy University (MAKU) and Pamukkale University (PAU). Questionnaire method was used in the study. The questionnaire forms were applied as a face-to-face interview for 60 volunteers, 30 of them in MAKÜ and the others in the PAU, in the fitness centers of MAKU and PAU in March-April 2018. The questionnaire data were analyzed using SPSS program. With this study, it was found that there were differences in the answers of the users in terms of accessibility, in place routing signs, area size, cafeteria, ventilation, number of fitness equipment, and music in the MAKU and PAU fitness centers. As a result, weak points and misperceptions in MAKU and PAU fitness centers can be resolved by administrative decisions. In this way, the places in the fitness centers will be fully perceived by the users and user satisfaction will be ensured.

Keywords: Fitness center, satisfaction, university, MAKU, PAU

GİRİŞ

Spor kavramı; bireylerin fizyolojik, psikolojik ve sosyolojik bakımdan gelişimlerini sağlayan, bunun yanında bilgi ve becerilerini geliştiren bir araç olarak tanımlanmaktadır (Bayrak, 2013; Demirel, 2013). Sporun temel amacı ise, hareketsiz bir yaşantının sebep olduğu organik, psikolojik ve fiziki bozuklukları engellemek ya da yavaşlatmak, beden sağlığının temeli olan fizyolojik kapasiteyi arttırmak, fiziksel uygunluğun ve sağlığın uzun yıllar korunmasını sağlamaktır (Güdül, 2008). Bu bağlamda

spor, 21. yy da özellikle sağlık bilincine sahip toplumlarda önemli bir rol oynamaktadır (Nagy ve Tobak, 2015).

İnsanların sağlıklı bir yaşam sürdürebilmeleri için fiziksel etkinliklerin önemi daha çok anlaşılmıştır ve böylece insanların serbest zamanları içinde fitness ve rekreasyonel etkinliklere yönelik ilgilerinde artış olmuştur. Bunun doğal sonucu olarak da bu etkinliklerin yapılabileceği fitness ve spor merkezleri ile sağlık kulüpleri gibi tesislerin sayısında da bir artış olmuştur (Yıldırım, 2017). Günümüzde spor tesisleri, kullanıcı merkezli olmanın yanı sıra

hizmet sunan nitelikte kurumlar olarak kullanıcı memnuniyetini karşılamak durumundadırlar. Dolayısıyla spor tesisleri için hizmetlerin, faaliyetlerin ve ürünlerin sunulduğu önem içermektedir (Girginer ve Şahin, 2007).

Üniversite kampüsleri ise öğrencilerin fiziksel, toplumsal ve ruhsal açıdan gelişmelerine olanak sağlayan ve asıl amacı eğitim olan fiziksel unsurlara sahip alanlardır (Topay ve ark., 2003). Ayrıca üniversite kampüsleri her bireyin spor yapabileceği alanlar oluşturarak sporun yayılmasına fırsat sunmaktadır (Bayrak, 2013).

Bugüne kadar fitness merkezlerinde kullanıcı memnuniyetini inceleyen birçok çalışma yapılmıştır. Örneğin; Gündül (2008) çalışmasında, antrenörlerin bilgi düzeyinin yeterli olması ve eğitim seviyelerinin yüksek olmasının fitness salonu kullanıcılarının memnuniyetinde etkili olduğunu belirtmiştir. Tüfekçi (2010) çalışmasında, fitness merkezlerinde yöneticilerin periyodik şekilde hizmet kalitesi ölçümleri yaparak en düşük kalite düzeyine sahip olan boyutlardan başlamak koşuluyla kullanıcı memnuniyetini sağlamalarının gerektiğini belirtmişlerdir. Bu konuyla benzer şekilde, Gocłowska ve Piątkowska (2017) çalışmalarında, kullanıcı memnuniyet faktörlerinin daha iyi anlaşılmasının fitness merkezi yöneticileri için önemli olduğunu belirtmişlerdir. Yıldız ve ark. (2018) çalışmalarında, fiziksel egzersiz olanağı sunan fitness merkezlerinde kullanıcı memnuniyetinin hizmet kalitesini artırmakla sağlanabileceğini ifade etmişlerdir. Benzer şekilde, Alexandris ve Palialia (1999) Selanik/Yunanistan'da, Dobrescu ve Salgau (2011) Bacau/Romanya'da, Öztaş ve ark. (2016) Konya/Türkiye'de yapmış oldukları çalışmalarında fitness merkezlerinde kullanıcı memnuniyeti konusunu incelemişlerdir.

Yukarıda verilen bilgiler doğrultusunda üniversite fitness merkezlerinde kullanıcı memnuniyetinin karşılanmasının gerekli olduğu söylenebilir. Bu nedenle bu çalışmada, materyal olarak belirlenen MAKÜ ve PAÜ fitness merkezlerinde kullanıcı memnuniyetinin incelenmesi amaçlanmıştır.

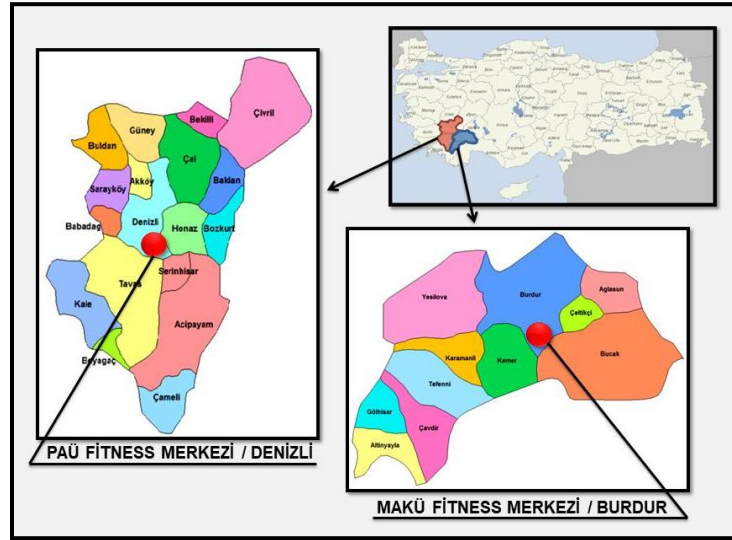
MATERYAL VE YÖNTEM

Çalışma kapsamında materyal olarak Burdur İlinde bulunan MAKÜ fitness merkezi ve Denizli İlinde bulunan PAÜ fitness merkezi seçilmiştir. Şekil 1'de çalışma alanlarının konumu gösterilmektedir.

Burdur İli, Akdeniz Bölgesinde Göller Yöresi adı verilen bölgede, 36-53 ve 37-50 kuzey enlemleri ile 29-24 ve 30-53 doğu boylamları arasında bulunmaktadır. İlde merkez ilçe ile birlikte Ağlasun, Altınyayla, Bucak, Çavdır, Çeltikçi, Gölhisar, Karamanlı, Kemer, Tefenni, Yeşilova ilçeleri bulunmaktadır (URL-1, 2018). İlin yüzölçümü 7.175 km² dir (URL-2, 2018). İlin, 2017 yılına ait nüfusu 264.779'dur (TÜİK, 2018). MAKÜ Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Uygulama ve Araştırma Merkezi'ne bağlı olan fitness merkezi 30.03.2015 tarihinde açılmıştır ve İstiklal Yerleşkesi'nde bulunmaktadır (URL-3, 2018).

Denizli İli, Anadolu Yarımadasının güneybatısında, Ege Bölgesinin doğusundadır. Ayrıca, Denizli İli Ege, İç Anadolu ve Akdeniz Bölgeleri arasında bir geçit niteliğindedir. İl, 28° 30' – 29° 30' doğu meridyenleri ile 37° 12' – 38° 12' kuzey paralelleri arasında bulunmaktadır (URL-4, 2018). İlde, merkez ilçe ile birlikte Acıpayam, Akköy, Babadağ, Baklan, Bekilli, Beyağaç, Bozkurt, Buldan, Çal, Çameli, Çardak, Çivril, Güney, Honaz, Kale, Sarayköy, Serinhisar, Tavas ilçeleri bulunmaktadır (URL-5, 2018). İlin yüzölçümü 12.134 km² dir (URL-2, 2018). İlin, 2017 yılına ait nüfusu 1.018.735'dir (TÜİK, 2018). PAÜ Şehit Ömer Halisdemir Spor Bilimleri ve Teknolojisi Araştırma ve Uygulama Merkezi'ne bağlı olan fitness merkezi 28.10.2006 tarihinde açılmıştır ve Kınıklı Yerleşkesi'nde bulunmaktadır (URL-6, 2018).

Çalışmada anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu, Yıldız ve Tüfekçi (2010) ile Eser (2015)'in çalışmaları dikkate alınarak oluşturulmuştur. Kullanıcı memnuniyeti sorularında üçlü Likert ölçeği kullanılmıştır. Anket formları, 2018 yılı Mart-Nisan aylarında MAKÜ ve PAÜ fitness merkezlerinin her birinde 30 olmak üzere toplam 60 kullanıcıya yüz yüze görüşmeler şeklinde uygulanmıştır. Anket verileri, SPSS programı (SPSS Inc., 2002) kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışmanın hazırlanmasında izlenen aşamalar yöntem akış şemasında sunulmuştur (Şekil 2).



Şekil 1. Çalışma alanları



Şekil 2. Yöntem akış şeması

BULGULAR VE TARTIŞMA

MAKÜ fitness merkezine gelen kullanıcıların büyük kısmının erkeklerden oluştuğu (%70), 18-25 yaş aralığında olduğu (%80), Yüksekokul/Üniversite eğitimi aldığı (%80), öğrenci olduğu (%77), 1000 TL ve altında aylık gelire sahip olduğu (%60) belirlenmiştir. PAÜ fitness merkezine gelen kullanıcıların ise büyük kısmının 36-45

yaş aralığında olduğu (%43), Yüksekokul/Üniversite eğitimi aldığı (%67), memur olduğu (%40), 2501-4000 TL arasında aylık gelire sahip olduğu (%37) belirlenmiştir. Ayrıca, PAÜ fitness merkezine gelen erkek ve kadın kullanıcıların oranının birbirine aynı olduğu saptanmıştır (Tablo 1).

Tablo 1. Kullanıcı özelliği yüzde dağılımları

KULLANICI ÖZELLİĞİ		MAKÜ FITNESS MERKEZİ (%)	PAÜ FITNESS MERKEZİ (%)
Cinsiyet	Erkek	70	50
	Kadın	30	50
Toplam (%)		100	100
Yaş	17 yaş ve altı	0	0
	18-25	80	7
	26-35	13	30
	36-45	7	43
	46-55	0	20
	56-65	0	0
	66 yaş ve üstü	0	0
Toplam (%)		100	100
Eğitim Durumu	Okur-yazar değil	0	0
	İlkokul	0	0
	Ortaokul	0	7
	Lise	7	3
	Yüksekokul/Üniversite	80	67
	Yükseklisans/Doktora	13	23
Toplam (%)		100	100
Meslek	Memur	0	40
	Çiftçi	3	0
	Özel sektör	7	24
	Üniversite personeli	13	24
	Emekli	0	3
	Ev hanımı	0	3
	Öğrenci	77	3
	İşsiz	0	3
Toplam (%)		100	100
Aylık gelir durumu	1000 TL ve altı	60	3
	1001 TL - 2500 TL	27	17
	2501 TL - 4000 TL	3	37
	4001 TL - 5000 TL	7	16
	5001 TL ve üstü	3	27
Toplam (%)		100	100

MAKÜ ve PAÜ fitness merkezlerine gelen kullanıcıların bu alanları kullanım durumlarının benzer olduğu belirlenmiştir. MAKÜ ve PAÜ fitness merkezlerine kullanıcıların çoğunlukla haftada 1 den fazla geldikleri (MAKÜ: %63, PAÜ: %50), alanı arkadaşlarından öğrendikleri (MAKÜ: %67, PAÜ: %63) ve sağlıklı olmak için alanı kullandıkları (MAKÜ: %70, PAÜ: %93) saptanmıştır (Tablo 2).

MAKÜ ve PAÜ fitness merkezlerine gelen kullanıcılara yapılan anketlere göre kullanıcı memnuniyet durumları Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 2. Fitness merkezi kullanım durumu yüzde dağılımı

FİTNESS MERKEZİ KULLANIM DURUMU		MAKÜ FİTNESS MERKEZİ (%)	PAÜ FİTNESS MERKEZİ (%)
Fitness merkezine gitme sıklığı	Çok ender	0	24
	Yılda 1-2 kez	0	0
	Ayda 1 kez	7	3
	15 günde 1 kez	3	10
	Haftada 1 kez	10	3
	Haftada 1'den fazla	63	50
	Hergün	17	10
Toplam (%)		100	100
Fitness merkezinin nereden öğrenildiği	Arkadaşımdan	67	63
	İnternette	10	3
	Yazılı/sözlü basından	0	7
	Komşumdan	3	4
	Diğer	20	23
Toplam (%)		100	100
Fitness merkezinde sporunun neden yapıldığı	Sağlıklı olmak için	70	93
	Vücut geliştirmek için	23	0
	Hastalığa bağlı doktor tavsiyesi için	0	0
	Sosyalleşmek için	0	0
	Vakit geçirmek için	7	0
	Diğer	0	7
Toplam (%)		100	100

Tablo 3. Kullanıcı memnuniyeti durumu yüzde dağılımı

KULLANICI MEMNUNİYETİ DURUMU	MAKÜ FİTNESS MERKEZİ				PAÜ FİTNESS MERKEZİ			
	Az yeterli (%)	Yeterli (%)	Çok yeterli (%)	Toplam (%)	Az yeterli (%)	Yeterli (%)	Çok yeterli (%)	Toplam (%)
Alana ulaşım	64	33	3	100	20	73	7	100
Mekan içi yönlendirme tabelaları	50	47	3	100	10	80	10	100
Mekan büyüklüğü	43	27	30	100	13	67	20	100
Bekleme salonu	4	74	22	100	31	45	24	100
Güvenlik	0	73	27	100	10	70	20	100
Kafeterya	74	19	7	100	13	54	33	100
Aydınlatma	10	73	17	100	7	83	10	100
Havalandırma	50	47	3	100	27	67	6	100
Isıtma-soğutma	37	50	13	100	13	70	17	100
Zemin kaplaması	10	77	13	100	13	70	17	100
Fitness ekipmanlarının sayısı	70	30	0	100	17	70	13	100
Fitness ekipmanlarının kalitesi	37	57	6	100	10	80	10	100
Çalışan antrenör sayısı	30	63	7	100	40	53	7	100
Duş kabinleri	7	70	23	100	35	52	13	100
Tuvaletler	0	63	37	100	17	63	20	100
Soyunma Odaları	7	73	20	100	37	50	13	100
Temizlik	17	57	26	100	20	60	20	100
Müzik	50	47	3	100	23	64	13	100
Otopark	67	33	0	100	67	27	6	100

Tablo 3'deki veriler değerlendirildiğinde, aşağıdaki bulgu ve değerlendirmelere varılmıştır.

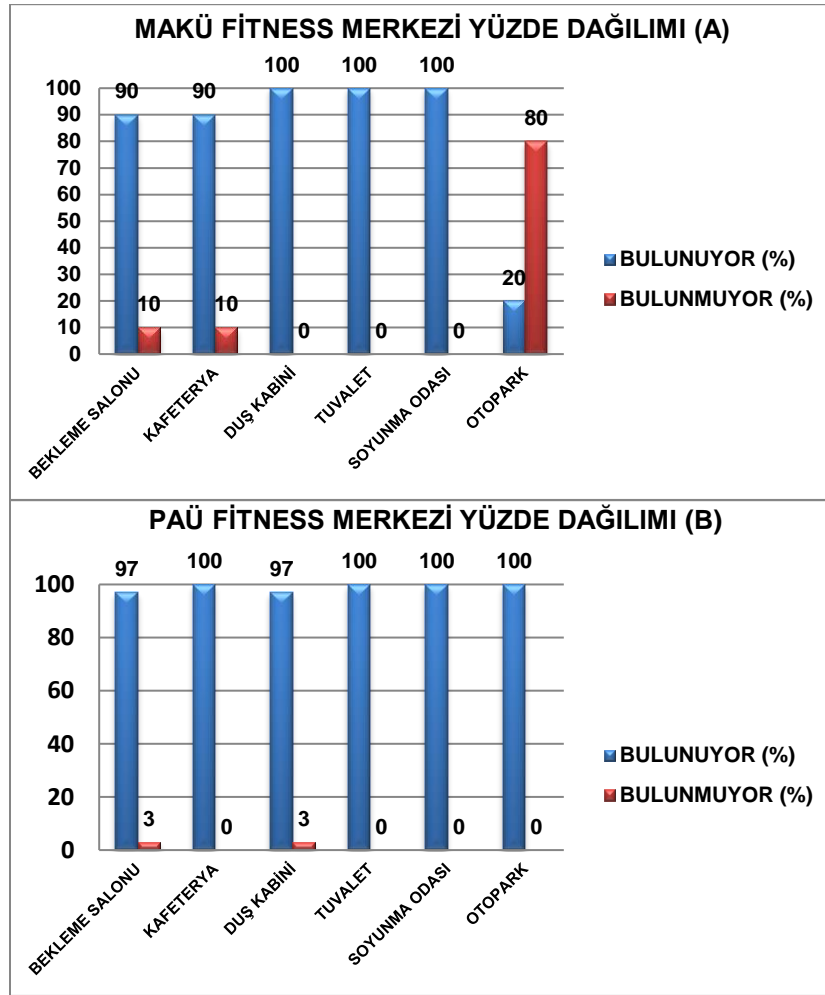
- Fitness merkezlerine ulaşımı, MAKÜ kullanıcıları az yeterli (%64), PAÜ kullanıcıları yeterli (%73) olarak değerlendirmiştir. Konu ile ilgili olarak, Eser (2015), 50 yaşın üzerinde olan kullanıcıların, daha genç yaşta olan kullanıcılara oranla ulaşımın kolay olmasını istediklerini belirtmiştir. Bu bağlamda, öncelikle MAKÜ ve sonrasında PAÜ fitness merkezlerinde özellikle yaşlı kullanıcılar olmak üzere tüm yaş gruplarındaki kullanıcıların ulaşım kapsamında beklentilerinin karşılanması ile memnuniyet düzeyleri artırılabilir.
- MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları yönlendirme tablolarını az yeterli (%50) bulurken, PAÜ fitness merkezi kullanıcıları yeterli (%80) olarak değerlendirmişlerdir. Bu kapsamda, Bulut ve Uslu (2017), yönlendirme ve bilgilendirme elemanlarının mekan tasarımı ile birlikte ele alınması gerektiğini belirtmiştir. Dolayısıyla, öncelikle MAKÜ ve sonrasında PAÜ fitness merkezlerinde yeterli sayıda ve mekan tasarımı dikkate alınmış yönlendirme tabloları kullanılması ile kullanıcıların memnuniyet düzeylerinde artış olacağı söylenebilir.
- MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları mekanın büyüklüğünü az yeterli (%43) bulurken, PAÜ fitness merkezi kullanıcıları yeterli (%67) olarak değerlendirmişlerdir. Konu ile ilgili olarak, Demirel (2013), spor hizmeti sunan bir tesisin büyüklüğünün kalitesini belirleyen bir unsur olduğunu belirtmiştir. Bu doğrultuda, öncelikle MAKÜ ve sonrasında PAÜ fitness merkezlerinde yeterli alan büyüklüğünün sağlanması ile kalitenin artması ve böylece kullanıcıların memnuniyet düzeylerinde artış olacağı söylenebilir.
- Bekleme salonlarını, MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları (%74) ve PAÜ fitness merkezi kullanıcıları (%45) yeterli olarak değerlendirmişlerdir. Bu kapsamda, öncelikle PAÜ ve sonrasında MAKÜ fitness merkezlerinde bulunan bekleme salonlarında kullanıcıların beklentilerine yönelik düzenlemeler yaparak memnuniyet düzeylerinin artırılması sağlanabilir. MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları kafeteryayı az yeterli (%74) bulurken, PAÜ fitness merkezi kullanıcıları yeterli (%54) olarak bulmuştur. Bu bağlamda, öncelikle MAKÜ ve sonrasında PAÜ fitness merkezlerinde kafeteryanın durumuna yönelik düzenlemeler yaparak kullanıcıların memnuniyet düzeylerinde artış sağlanabilir.
- MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları (%73) ile PAÜ fitness merkezi kullanıcıları (%70) güvenlik konusunu birbirlerine çok yakın oranda, yeterli olarak değerlendirmişlerdir. Bu doğrultuda, küçük bir fark olmasına rağmen öncelikle PAÜ ve sonrasında MAKÜ fitness merkezlerinde kullanıcıların güvenlik konusuna yönelik beklentilerinin karşılanması ile memnuniyet düzeyleri artırılabilir.
- Tesis aydınlatmasını MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları (%73) ile PAÜ fitness merkezi kullanıcıları yeterli (%83) bulmuşlardır. Konu ile ilgili olarak, Demirel (2013), spor hizmeti sunan bir tesisin aydınlatmasının kalitesini belirleyen bir unsur olduğunu belirtmiştir. Bu doğrultuda, öncelikle MAKÜ ve sonrasında PAÜ fitness merkezlerinde kullanıcıların aydınlatmaya yönelik beklentilerinin karşılanması ile memnuniyet düzeyleri artırılabilir. Mekan içi havalandırmayı, MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları az yeterli (%50) bulurken, PAÜ fitness merkezi kullanıcıları yeterli (%67) olduğunu belirtmiştir. Bu kapsamda, öncelikle MAKÜ ve sonrasında PAÜ fitness merkezlerinde kullanıcıların havalandırmaya yönelik beklentilerinin karşılanması ile memnuniyet düzeylerinin artırılması sağlanabilir. MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları (%50) ile PAÜ fitness merkezi kullanıcıları (%70) mekanın ısıtma-soğutma tesisatının yeterli olduğunu belirtmişlerdir. Konu ile ilgili olarak, Demirel (2013), spor hizmeti sunan bir tesisin ısı kontrolünün, kalitesini belirleyen bir unsur olduğunu belirtmiştir. Bu kapsamda, öncelikle MAKÜ ve sonrasında PAÜ fitness merkezlerinde ısıtma-soğutma konusuna yönelik düzenlemeler ile kalitenin artması ve böylece kullanıcıların memnuniyet düzeylerinde artış olacağı söylenebilir.
- Zemin kaplamasını, MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları (%77) ile PAÜ fitness merkezi kullanıcıları (%70) benzer oranda yeterli olarak değerlendirmişlerdir. Bu doğrultuda, öncelikle PAÜ ve sonrasında MAKÜ fitness merkezlerinde kullanıcıların zemin kaplamasına yönelik beklentilerini dikkate alan düzenlemeler ile memnuniyet düzeyleri artırılabilir.
- Fitness ekipmanlarını nicelik yönünden MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları az yeterli (%70) bulurken, PAÜ fitness merkezi kullanıcıları yeterli (%70) bulmuştur. Bu kapsamda, öncelikle MAKÜ ve sonrasında PAÜ fitness merkezlerinde kullanıcıların fitness ekipmanlarının sayısına yönelik beklentilerinin karşılanması ile memnuniyet düzeylerinde artış olacağı söylenebilir. MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları (%57) ile PAÜ fitness merkezi kullanıcıları fitness ekipmanlarının kalitesini yeterli (%80) olarak değerlendirmişlerdir. Bu bağlamda, öncelikle MAKÜ ve sonrasında PAÜ fitness merkezlerinde fitness ekipmanlarının kalitesini dikkate alan düzenlemeler ile kullanıcıların memnuniyet düzeylerinin artırılması sağlanabilir.

- Çalışan antrenör sayısı, MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları yeterli (%63) ve PAÜ fitness merkezi kullanıcıları yeterli (%53) olarak bulunmuştur. Bu doğrultuda, öncelikle PAÜ ve sonrasında MAKÜ fitness merkezlerinde çalışan antrenör sayısına yönelik düzenlemeler ile kullanıcıların memnuniyet düzeylerinde artış olacağı söylenebilir.
- MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları (%70) ile PAÜ fitness merkezi kullanıcıları duşları (%52) yeterli olarak değerlendirmişlerdir. Benzer şekilde, MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları (%63) ile PAÜ fitness merkezi kullanıcıları (%63) tuvaletleri yeterli bulmuşlardır. Bu bağlamda, MAKÜ ve PAÜ fitness merkezlerinde duş kabini ve tuvalet konusunda dikkate alan düzenlemeler ile kullanıcıların memnuniyet düzeylerinde artış olacağı söylenebilir. MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları (%73) ile PAÜ fitness merkezinde kullanıcıları (%50) soyunma odalarını yeterli olarak değerlendirmişlerdir. Bu kapsamda, öncelikle PAÜ ve sonrasında MAKÜ fitness merkezlerinde soyunma odalarına yönelik düzenlemeler ile kullanıcıların memnuniyet düzeyleri artırılabilir.
- MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları (%57) yeterli ile PAÜ fitness merkezi kullanıcıları (%60) mekana ait temizliği yeterli bulmuşlardır. Konu ile ilgili olarak, Eser (2015) yaptığı çalışmada, 20-30 yaş grubundaki kullanıcıların temizlik konusuna çok önem verdiklerini belirtmiştir. Bu kapsamda, öncelikle MAKÜ ve sonrasında PAÜ fitness merkezlerinde özellikle 20-30 yaş grubunda olmak üzere tüm yaş gruplarındaki kullanıcıların temizlik konusu kapsamında beklentilerinin karşılanması ile memnuniyet düzeyleri artırılabilir.
- MAKÜ fitness merkezi kullanıcılarının az yeterli (%50) bulunduğu mekan içi müzik konusunu, PAÜ fitness merkezi kullanıcıları yeterli (%64) bulmuşlardır. Bu kapsamda, Eser (2015), kullanıcıların iş stresinden uzaklaşması ve psikolojik olarak rahatlatmaları için tesis içindeki müzik seçimlerine önem verilmesi

gerektiğini belirtmiştir. Dolayısıyla, öncelikle MAKÜ ve sonrasında PAÜ fitness merkezlerinde müzik konusunu dikkate alan düzenlemeler ile kullanıcıların memnuniyet düzeylerinde artış olacağı söylenebilir.

- MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları ile PAÜ fitness merkezi kullanıcıları otoparkları benzer oranda az yeterli (%67) bulmuşlardır. Ancak, MAKÜ VE PAÜ'de otopark ile ilişkili olarak saptanan az yeterli bulgusu kendi içinde farklılık göstermektedir. Örneğin, MAKÜ'de spor tesisine ait otopark bulunmamaktadır ve kullanıcılar araçlarını spor tesisi önünde bulunan yol kenarına bırakmaktadırlar. Dolayısıyla bazı kullanıcıların (Şekil 3A) yol kenarındaki bu alanı otopark olarak algılamalarından dolayı otopark konusunu az yeterli olarak değerlendirdikleri görülmektedir. PAÜ'de ise spor tesisine ait otopark bulunmaktadır (Şekil 3B). Ancak kullanıcıların otoparkı az yeterli olarak değerlendirmelerinin nedeni olarak, alan büyüklüğü anlamında otoparkın kullanıcı beklentisini karşılamaması gösterilebilir. Bu kapsamda, MAKÜ ve PAÜ fitness merkezlerinde kullanıcıların otopark konusu kapsamında beklentilerinin karşılanması ile memnuniyet düzeyleri artırılabilir.

MAKÜ fitness merkezi kullanıcılarının bekleme salonu, kafeterya ile otopark ve PAÜ fitness merkezi kullanıcılarının bekleme salonu ile duşların mekanda bulunup bulunmadığı ile ilgili verdikleri cevaplarda farklılık vardır (Şekil 3). Buna karşın, MAKÜ fitness merkezi kullanıcıları duş kabini, tuvalet, soyunma odalarının ve PAÜ fitness merkezi kullanıcıları ise kafeterya, tuvalet, soyunma odalarının mekanda bulunduğunu belirtmişlerdir. Bazı mekanların alanda bulunması ya da bulunmamasının nedeni olarak, MAKÜ ve PAÜ fitness merkezlerinde yönlendirme tabelalarının yetersizliği sebebiyle mekanların tam olarak algılanamaması gösterilebilir. Bu mekanlarda yönlendirme tabelalarına ilişkin yeni düzenlemeler ile fitness merkezlerinde kullanıcı beklentisinin karşılanacağı böylece memnuniyet düzeylerinin artırılacağı söylenebilir.



Şekil 3. MAKÜ (A) ve PAÜ (B) fitness merkezleri kullanıcılarının alanı tanıma durumları

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmayla, MAKÜ ve PAÜ fitness merkezlerinde özellikle alana ulaşım, mekan içi yönlendirme tabelaları, mekan büyüklüğü, kafeterya, havalandırma, fitness ekipmanlarının sayısı ve müzik konularının yeterlilikleri bakımından kullanıcıların verdikleri cevaplarda farklılıklar olduğu saptanmıştır. Diğer taraftan, MAKÜ ve PAÜ fitness merkezlerinde bazı mekanların mevcudiyeti konusunda yanlışlıkların olduğu ortaya çıkmıştır. Bu yanlışlığın sebebi ise, söz konusu mekanların kullanıcılar tarafından tam olarak fark edilememesidir. Sonuç olarak, MAKÜ ve PAÜ fitness merkezlerinde saptanan yanlış noktalar ve yanlış algılamalar alınacak olan yönetimsel kararlar ile giderilebilir. Böylece, çalışılan fitness merkezlerindeki mekanlar kullanıcılar tarafından tam olarak algılanmış ve kullanıcı memnuniyeti sağlanmış olacaktır.

KAYNAKLAR

- Alexandris, K., Palialia, E. (1999). *Measuring customer satisfaction in fitness centres in Greece: an exploratory study. Managing Leisure*. 4: 218-228. DOI: 10.1080/136067199375760. ISSN: 1360-6719 (Print) 1466-450X (Online).
- Bayrak, E. (2013). *Sağlıklı yaşam ve spor merkezi müşterilerinin (bayanların) memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi (Elazığ İli örneği). The Journal of Academic Social Science Studies (JASSS)*. 6: 217-230. DOI number: <http://dx.doi.org/10.9761/JASSS1742>.
- Bulut, D. M., Uslu, Ö. (2017). *Mekan tasarımında bilgilendirme ve yönlendirme elemanlarının incelenmesi, Forum Mersin örneği. İdil*. 6 (37): 2556-2579. DOI: 10.7816/idil-06-37-11.
- Demirel, H. (2013). *Rekreasyonel spor/fitness programı sunan işletmelerde hizmet kalitesi. Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Ankara, Türkiye, s: 104.*
- Dobrescu, T., Şalgau, S. (2011). *Consumer satisfaction the type of fitness club in Bacau. Bulletin of the Transilvania University of Braşov. Series VIII: Art-Sport*. 4 (53) No.1: 115-122.

- Eser, F. D. (2015). Üniversite spor tesisleri kullanıcıları memnuniyet düzeyi (Pamukkale Üniversitesi Spor Merkezi örneği). Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Öğretimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Denizli, Türkiye, s: 73.
- Girginer, N., Şahin, B. (2007). Spor tesislerinde kuyruk problemine yönelik bir benzetim uygulaması. Hacettepe J. of Sport Sciences, Spor Bilimleri Dergisi. 18 (1): 13-30.
- Gocłowska, S., Piątkowska, M. (2017). Service satisfaction and sport consumption in the fitness center in Warsaw. European Journal of Service Management (EJSM). 22 (2): 31-37. DOI: 10.18276/ejms.2017.22-04. ISSN: 2450-8535.
- Güdü, N. (2008). Fitness salonlarına giden bireylerin beklentileri (Bursa İli örneği). Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar, Türkiye, s: 83.
- Nagy, A., Tobak, J. (2015). The role of sport infrastructure: use, preferences and needs. Applied Studies in Agribusiness and Commerce (APSTRACT). 9 (1-2): 47-52. ISSN: 1789-7874.
- Öztaş, M., Sevilmiş A., Şirin, E. F. (2016). The relationship of atmosphere, satisfaction, and loyalty: Sample of a fitness center. Turkish Journal of Sport and Exercise. 18 (2): 103-112. DOI: 10.15314/tjse.15230.
- SPSS Inc. (2002). SPSS 11.0 Guide to Data Analysis. New Jersey: Prentice Hall Public.
- Topay, M., Kaya, L. G., Yıldırım, B., İkiz, E., Demirtaş, S. Ö. (2003). ZKÜ Bartın Yerleşkesi Kampüs Bilgi Sistemi. Bartın Orman Fakültesi Dergisi. 5 (5): 71-77. ISSN: 1302-0056.
- Tüfekçi, Ö. (2010). Fitness merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi. Balıkesir Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir, Türkiye, s: 44.
- TÜİK (2018). Nüfus verisi. <http://www.tuik.gov.tr/Ust-Menu.do?metod=temelist> (Erişim tarihi: 05/12/2018).
- URL-1 (2018). Burdur coğrafi bilgi. <http://burdur.csb.gov.tr/ilimiz-hakkinda-i-618> (Erişim tarihi: 05/12/2018).
- URL-2 (2018). İllerin yüzölçümü. https://www.harita.gov.tr/imagenes/urun/il_ilce_alanlari.pdf (Erişim tarihi: 12/12/2018).
- URL-3 (2018). MAKÜ fitness merkezi. <https://mehmeta-kif.edu.tr/etkinlik/4016/maku-spor-kompleksi-fitness-salonu-acilis-toreni> (Erişim tarihi: 12/12/2018).
- URL-4 (2018). Denizli coğrafi bilgi. <http://www.denizli.gov.tr/cografi-konum> (Erişim tarihi: 05/12/2018).
- URL-5 (2018). Denizli coğrafi bilgi. <http://www.cografya.gen.tr/tr/denizli/ilceler.html> (Erişim tarihi: 05/12/2018).
- URL-6 (2018). PAÜ fitness merkezi. <http://spormerkezi.pau.edu.tr/about.aspx> (Erişim tarihi: 12/12/2018).
- Yıldırım, M. (2017). Spor tesisleri müşteri memnuniyeti ölçme geliştirilmesi: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. 21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum Eğitim Bilimleri ve Sosyal Araştırmalar Dergisi. 6: 157-176.
- Yıldız, S. M., Tüfekçi, Ö. (2010). Fitness merkezi müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (BAÜ SBED), 13 (24): 1-11.
- Yıldız, S. M., Duyan, M., Günel, İ. (2018). Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisi: fitness merkezlerinde ampirik bir uygulama. Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi. 3 (1): 1-8. DOI: 10.25307/jssr.344971. ISSN: 2548-0723.