



Belediye Spor Merkezlerini Kullanan Katılımcıların Memnuniyetlerinin İncelenmesi

Ruşen BALABAN¹, Ömer SİVRİKAYA²

¹ Düzce Üniversitesi, Spor Bilimler Fakültesi, <https://orcid.org/0000-0003-4297-4471>

² Düzce Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi. <https://orcid.org/0000-0002-3529-8754>

To cite this article/ Atıf için:

Balaban, R., & Sivrikaya, Ö. (2025). Belediye spor merkezlerini kullanan katılımcıların memnuniyetlerinin incelenmesi. *Uluslararası Bozok Spor Bilimleri Dergisi*, 6(1), 77-101.

Özet

Belediyeler, vatandaşlarına spor hizmeti sunabilmek için gerekli fiziki koşulların etkin ve verimli bir şekilde sağlanması ve vatandaşların sunulan hizmetlerden memnuniyetinin sağlanması için tedbirleri alacak bir organizasyon kurmalıdır. Belediyeler, spor hizmetlerinden yararlanan vatandaşların beklentilerini karşılayan hizmetlerden memnun kalmalarını sağlamalıdır. Bu araştırmanın amacı belediyeye ait spor merkezlerinden hizmet alan vatandaşların memnuniyet düzeylerinin incelenmesidir. Bu çalışmada fenomenolojik nitel araştırma modeli kullanılmıştır. İstanbul Sancaktepe İlçe Belediyesi bünyesinde hizmet veren yedi Sanfit merkezinin her birinden, amaçlı örnekleme tekniği kullanılarak iki erkek ve iki kadın olmak üzere toplam 28 kişiden oluşan bir araştırma grubu belirlenmiştir. 12 sorudan oluşan yarı yapılandırılmış görüşme formu oluşturulmuştur. Tamamen gönüllü olarak görüşmeyi kabul eden katılımcılardan yazılı ve sözlü onamları alınmıştır. Veriler içerik analizi ve betimsel analiz ile değerlendirilmiştir. Yüz yüze yapılan görüşmelerin ses kayıtları kaydedilmiştir. Ses kayıtları yazıya dökülmüş ve katılımcı görüşleri yazıya aktarılmıştır. Elde edilen veriler üç alan uzmanı tarafından incelenerek kodlar belirlenmiştir. Veriler yeniden değerlendirilip kodlar gruplandırılarak temalar oluşturulmuştur. Kodlar dört tema altında toplatılmıştır; ilişkisel çevre, mekansal çevre, sağlıklı olma ve sunulan hizmet. Elde edilen verilere göre spor merkezlerinin fiziki alan ve donanım açısından yetersiz olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların belediyeden erişilebilir ve sürdürülebilir spor hizmeti beledikleri, spor merkezlerinin nicelik ve nitelik açısından eksikliklerinin giderilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

Anahtar kelimeler: Belediye, Müşteri Memnuniyeti, Spor ve Fitness Merkezleri

Investigation of The Satisfaction of Participants Using Municipal Sports Centers

Abstract

Municipalities must establish an organization that will take measures to effectively and efficiently ensure the physical conditions required to provide sports services to their citizens and the satisfaction of citizens with the services provided. Municipalities should ensure that citizens who benefit from sports services are satisfied with the services that meet their expectations. The purpose of this research is to examine the satisfaction level of citizens receiving service from municipal sports centers. In this research, phenomenological qualitative research model was used. A research group consisting of a total of 28 people, two men and two women, from each of the seven Sanfit centers serving within the Istanbul Sancaktepe District Municipality, was determined using the purposeful sampling technique. A semi-structured interview form consisting of 12 questions was created. Written and verbal consent was obtained from participants who agreed to be interviewed completely voluntarily.

The data were evaluated by content analysis and descriptive analysis. Voice recordings of face-to-face interviews were recorded. Voice recordings were transcribed and participant opinions were put into writing. The obtained data were examined by three field experts and codes were determined. Themes were created by re-evaluating the data and grouping the codes. According to the data obtained, it was determined that sports centers were inadequate in terms of physical space and equipment. It was concluded that the participants expect accessible and sustainable sports services from the municipality and that the deficiencies of the sports centers in terms of quantity and quality should be eliminated.

Keywords: Municipality, Customer Satisfaction, Sports and Fitness Center

GİRİŞ

Avcı-toplayıcılıktan toprağın işlenmesi, tarım hayatının ve köylerin kurularak yerleşik hayata geçilmesi (Tarım Devrimi M.Ö. 10.000-M.Ö. 5000) insan hareketlerinin ilk kısıtlanmaya başladığı dönem olarak kabul edilebilir. Her ne kadar toprağı işlemek ve hayvan yetiştirmek önemli düzeyde bir iş yükü ve işçilik gerektirse dahi, bu görevlerin tekrarlayıcı nitelikte olması, insanın çeşitli karmaşık hareketler yapma ihtiyacını (koşma, dengeleme, atlama, tırmanma) büyük ölçüde azaltmıştır. Bir çiftlik ortamında bu tür hareketler çok daha basit şekillerde ve/veya nadiren yapılyordu. (Örneğın bir merdivene tırmanmak, ağaçlara tırmanmaktan daha güvenli, kısıtlayıcı ve öngörülebilir bir faaliyet olarak değeriendirilebilir) (Thompson, 2014).

Fiziksel aktivite birçok farklı şekilde gerçekleştirilebilir: yürüyüş, bisiklete binme, spor ve aktif rekreasyon biçimleri (örneğin, dans, yoga, tai chi). Fiziksel aktivite iş yerinde ve evin çevresinde de yapılabilir. Düzenli olarak, yeterli süre ve yoğunlukta yapıldığında tüm fiziksel aktivite türleri sağlık yararları sağlayabilir. Düzenli fiziksel aktivitenin kalp hastalığı, inme, diyabet, meme ve kolon kanseri gibi bulaşıcı olmayan hastalıkları (BOH) önlemeye ve tedavi etmeye yardımcı olduğı kanıtlanmıştır. Aynı zamanda hipertansiyon, fazla kilo ve obeziteyi önlemeye yardımcı olur ve zihinsel sağlığı, yaşam kalitesini, esenliğı iyileştirebilir (World Health Organization, 2018).

Dünya Sağlık Örgütü, 2018-2030 Fiziksel Aktivite Küresel Eylem Planında fiziksel aktivitenin faydalarını yazmıştır. Ayrıca ülkelerin, vatandaşlarını neden fiziksel aktivite yapmaya teşvik etmesi gerektiğini açıklamıştır. Yukarıda sayılan faydalarından ötürü vatandaşlarının spor yapıyor olması her belediyenin isteyeceğı bir şeydir.

Spora ve fiziksel aktiviteye katılımın arttırılması gelişmiş ülkelerde önemli bir sağlık hedefidir (Eime vd., 2015). Hükümetler, insanlara fiziksel aktivite ve dolayısıyla sporla meşgul olmaları için fırsatlar sağlamaya yatırım yapma ihtiyacını kabul etmişlerdir. Hastalık riskini azaltmak için önleyici bir stratejinin yanı sıra ilaç olarak spor ve egzersiz kavramı, artık birçok küresel halk sağlığı girişiminin temelini oluşturmaktadır (Stenner vd., 2020).

Stenner ve diğeri yaptıkları çalışmada yaşlı insanlara spor yapma nedenlerini sormuşlardır. Spora katılım nedeni olarak sağlıkla ilgili faktörler, spor yapmaya devam etmenin katılımcılara sağlıklarını ve esenliklerini koruma fırsatı sağladığı için belirgin bir şekilde ön planda olduğı görülmüştür (Stenner vd., 2020). Spor, yavaş yavaş sosyal bir ortamda rol kazanmayı ve hastalığın dışarıda kaldığı bir yaşam alanı bulmayı sağlamaktadır (Turola vd., 2016).

Dünya Sağlık Örgütü'nün raporuna göre ülkeler ekonomik olarak geliştikçe hareketsizlik seviyeleri artıyor. Bazı ülkelerde, değışen ulaşım kalıpları, artan teknoloji kullanımı ve kentleşme nedeniyle hareketsizlik seviyeleri %70'e kadar çıkabiliyor. Fiziksel aktivite seviyeleri de kültürel değerielerden etkileniyor. Çoğı ülkede, kız çocukları, kadınlar, yaşlı yetişkinler, dezavantajlı gruplar ve engelliler ile kronik hastalıkları olan kişilerin hepsinin fiziksel olarak aktif olacakları güvenli, uygun fiyatlı ve uygun programlara ve yerlere erişim fırsatları daha azdır (World Health Organization, 2018).

1980'lerden itibaren vücut geliştirme, egzersiz teknikleri, aerobik ve fitness konusuna ilgi yükselişe geçmiştir. Bu ilgi uzmanlaşmış, rekabetçi sporların yanı sıra, iyi organize edilmiş ve gelişen bir “sağlık&fitness” pazarının ve sektörünün ortaya çıkışını ve yükselişini hızlandırmıştır (Eskiler ve Altunışık, 2019).

Spor merkezlerinin sayısı yüksek olmasına rağmen günümüz ekonomik şartlarında çok sayıda insan bu merkezlere üye olacak maddi imkanlara sahip değildir. Bu noktada devlet; spordan sorumlu kurumları ve belediyeler aracılığıyla vatandaşlarına fiziksel aktivite imkanı sunmak mecburiyetindedir. Gelişmiş ülkelerde salonlar, parklar, havuzlar, spor ve fitness merkezleri gibi alanlarda kişiler ya ücretsiz ya da cüzi miktarlar ödeyerek spor yapabilmektedir.

Sporun en önemli paydaşlarından biri de yerel yönetimlerdir. İnsan, istek ve ihtiyaçları ile varlığını anlamlandırmaya çalışan ve bunlara alabildiği cevaplar ile toplumsal yaşama entegrasyonunu gerçekleştiren bir varlıktır. Dolayısıyla istek ve ihtiyaçlarının karşılanması noktasındaki birincil derecede sorumlu kurumların yerel yönetimler olduğunu söylemektedirler (Yücel vd., 2020).

Yerel yönetimlerin sağlıklı toplum hedefine ulaşabilmesinin önemli bir yolu; spor yapılabilir, kolay ulaşılabilir tesisler sağlamaktır. Burada değinilen “tesisler” terimi geleneksel olarak belirli spor türlerine yönelik kapalı veya açık kamu tesislerini ifade etmektedir (Yücel vd., 2020).

Yerel yönetimler, halka yönelik boş zaman etkinliklerinin planlanması ve uygulanmasına hız vermek ve insanların yaşam kalitesini yükseltmek için çalışmalara başlamıştır. Özellikle büyük şehirlerde yerel yönetimler rekreasyon kavramını öğretmekte, insanlara boş zamanlarını verimli zamana dönüştürme fırsatı vermekte, insanları iş, yaşam ve geçim sorunlarından uzaklaştırmakta ve yaşam kalitelerini yükseltmeye çalışmaktadır. Bu hedefler doğrultusunda, yerel yönetimler; sportif faaliyetler, eğlenceli oyunlar, çeşitli eğitici ve bilgilendirici oyun ve aktivite seçenekleri ve bu aktivitelerin en verimli şekilde gerçekleştirilebileceği rekreasyon alanları sunmaya devam etmektedirler (Borger vd., 2016).

Spor çeşitli faydalar sağlamaktadır ancak spor tesislerinin açılması ve işletilmesi yerel yönetim politikalarıyla şekillendiğinden dolayı bölgeye göre değişiklik gösterebilmektedir. Bu da insanların fiziksel aktivite yapmak için eşit şartlarda imkanlara sahip olamamasına neden olmaktadır (Koçyiğit ve Yıldız 2014).

Gerçekten halkın gereksinimini giderirken belediye kaynaklarını da israf etmeyen bir anlayış elzemdir. Bunun önündeki en büyük engel ise yetki karmaşası ve siyasi baskılardır. Türkiye’de, diğer hizmetler de olduğu gibi spor hizmetlerinde de merkeziyetçi anlayış hakimdir. Bu yüzden halkın spordan faydalanması azalmış ve sporun gelişimi yavaşlamıştır. Belediyeler halkın sosyo-ekonomik, kültürel ve coğrafi farklılıklarına spor sayesinde ulaşabilecektir. Halka söz sahibi verildiğinde, aldığı hizmete karşılık düşünceleri dikkate alındığında eksiklikler giderilerek hizmet daha da çeşitlendirilebilecek ve optimum fayda alınacaktır (Doğu vd., 2002).

Belediyelerin rolü: Gelecekte nüfusun çoğunun nitelikli spor yapmasını sağlayan koşulların arzındaki artışı teşvik etmelidirler. Yerel otorite; kamu ve özel, kar amacı güden ya da gütmeyen spor paydaşları arasında bir denge kurmalıdır. “Herhangi bir belediyenin siyasi

hedefleri; sporun uygulanması için daha fazla ve daha iyi koşullar yaratmak, istekleri karşılamak, çeşitli vatandaşların arzuları, motivasyonları ve ihtiyaçları dolayısıyla spor uygulayıcılarının sayısını artırmak; dernekçilik uygulamasını, yani sporu teşvik eden kulüpleri, toplulukları ve diğer kuruluşları teşvik etmek ve desteklemek, nüfusa yönelik hizmetlerin kalitesini ve büyümesini artırmak amacıyla koşullar ve araçlar sağlamak; ve son olarak da çocuklar, gençler, yaşlılar, engelliler, kadınlar ve erkekler olmak üzere tüm vatandaşlar için spor, kültür ve eğlence faaliyetlerine uygun, kaliteli donanım ve mekânların belediyeye sağlanması olmalıdır.” (Joaquim, 2009). Yerel yönetimlerin, “herkes için spor” ve “yaşam boyu spor” ilkeleriyle aileleri, okulları, öğrencileri, işsiz ya da çalışan, engelli vb. herkesin iştirakini spora çekmesi gerekmektedir (Zengin ve Öztaş, 2008).

Belediyeler, maddi imkansızlıktan dolayı spor yapamayan vatandaşları için bu hizmeti ücretsiz bir şekilde sunmalıdır. Dar gelirli vatandaşlar için spor lüks olarak görülebilmektedir. Onlar için spora verilecek olan paranın genellikle daha önemli bir yeri olmaktadır. Bu sebeple belediye, halkına spor yapma fırsatını ücretsiz bir şekilde sunmak zorundadır. Bunu yaparken halkını ayırıştırılmamaya ve ötekileştirmemeye dikkat etmelidir. Belediyelerin ücretsiz spor merkezleri özel spor merkezlerinde sunulan hizmetten aşağı kalmamalıdır. Toplumsal eşitsizliğin arttığı günümüz toplumunda, tüm insanların bütünleşmesine ve herkesin eşit olduğu ve aynı koşullara eriştiği bir yerin varlığına izin veren spor programlarının veya tekliflerinin olması önemlidir. Belediye politikalarının amaçlarından biri her zaman bu olmuştur (Figueira, 2019). Popülasyonların yaşam kalitesi ve refahı sporu geliştirme politikalarının son tahlilde en temel amacıdır (Teixeira, 2019). Farklı yazarların araştırmalarına bakıldığında, belediyenin spora dair çeşitli bakış açıları vardır.

Belediyelerin amacı profesyonel sporcular yetiştirmek değil halka hizmet etmek olmalıdır (Doğu vd., 2002). Halk sporu; sağlık, eğitim veya sosyal amaçlar için profesyonel olmayan düzeyde düzenli olarak uygulanan, organize edilmiş veya edilmemiş fiziksel boş zaman aktivitesidir (Garamvölgyi vd., 2022). Bütün bunları sağlamak ise belediyenin görevidir.

Avrupa Birliği bize; şehirlerde sporun gelişimini planlamanın temel amacının, yerel toplumun tüm gruplarının spora katılımını artırmak için fiziksel aktiviteyi teşvik etmek olması gerektiğini söyledi. Kamu fonları yalnızca profesyonel sporlara yönelik spor kompleksleri için değil, öncelikle yaygın olarak mevcut olan spor altyapısına (mekanlarına) dahil edilmelidir (Cieślowski ve Brusokas, 2017). Belediyeler halkın yararına olacak, onları hem fiziksel olarak hem de daha iyi bir toplum olmak adına sosyal olarak geliştirecek tesisler ve organizasyonlar oluşturmalıdır.

Portekiz’in banliyölerinde, sosyoekonomik olarak dezavantajlı olan bölgede sporun yayılması ile beraber suç oranları azalmıştır (Teixeira ve Ribeiro, 2016). Çocuklar ve gençler spor yoluyla sağlıklı, enerjilerini doğru kullanan, suç ve kötü alışkanlıklardan kendilerini koruyabilecek duruma gelmektedir. Spor, göçmenlerin veya engelli ya da sosyal açıdan dezavantajlı kişilerin sosyal entegrasyonunu olumlu yönde etkileyebilir. Ayrıca gönüllülüğü, sivil katılımı, aktif vatandaşlığı ve dayanışmayı teşvik edebilir. Son olarak, sporun insanların suçtan uzaklaşmasına yardımcı olmada yararlı bir etkiye sahip olabileceği varsayılmaktadır (Doğu vd., 2002).

Sporun bir kişinin karakterini olumlu bir şekilde oluşturabileceği varsayılmaktadır. Kişisel düzeydeki faydaların yanı sıra, spor faaliyetleri yoluyla önemli makro-sosyal ilerlemeler sağlanabilecektir. Spor, göçmenlerin veya engelli ya da sosyal açıdan dezavantajlı kişilerin sosyal entegrasyonunu olumlu yönde etkileyebilir. Ayrıca gönüllülüğü, sivil katılımı, aktif vatandaşlığı ve dayanışmayı teşvik edebilir. Son olarak, sporun insanların suçtan uzaklaşmasına yardımcı olmada yararlı bir etkiye sahip olabileceği varsayılmaktadır (Beyaz Kitap, 2007).

Bireylerin spor yapmasının arkasında çeşitli sebepler olduğu gibi belediyelerin vatandaşlarına spor yapma imkanı sunmasının arkasında da pek çok sebep vardır. Garamvölgyi vd., (2022)'nın çalışmasını incelediğimiz de belediyenin bu imkanı sunma sebeplerinden bazılarını rastlayabiliyoruz: Halk sporunu sunmak; kültürler arası anlayışa, halklar arası ilişkiler kurmaya ve dezavantajlı sosyal grupları güçlendirmeye yardımcı olur (Garamvölgyi vd., 2022).

Belediyelerin doğal olarak politik gayeleri olmakla birlikte iktidarda kalmayı sürdürmek istemektedirler. Belediyelerin spor merkezi açması kazan kazan ilişkisini sağlamaktadır. Şöyle ki belediyelerin spor merkezinden yararlanan vatandaş, ücretsiz bir şekilde sporunu yapmış olmaktadır ve mutludur. Belediyeler ise spor merkezini güvenle ve ücretsiz şekilde sunarak halka karşı görevini layıkıyla yerine getirmiş ve sonraki seçim dönemi için elinden geleni yapmış olacaktır.

Birey, ister para verip özel spor merkezine gitsin ister belediyenin ücretsiz spor merkezinden yararlanıyor olsun bir beklenti içindedir ve sonunda memnun ya da memnuniyetsiz olacaktır. Ayrıca belediye sunduğu imkanlarda, kalitesini üst seviyede tutmalıdır. Eğer bunu yapamazsa özel sektörde hizmet alan daha refah halk ile belediyenin hizmetinden yararlanan dar gelirli halk arasında bir ayrımcılık; business ve ekonomik sınıf gibi bir farklılık hissedilecektir. Bu, özellikle belediye hizmetinden yararlanan kişiler için psikolojik bir sorun oluşturabilir. Belediyenin amacı gerekirse özel sektörden daha iyi olmak olmalıdır. Bu sayede kişiler belediyenin spor merkezini maddi yetersizlikten dolayı mecburen seçmiş değil daha iyi ve memnun olduğu için tercih etmiş olabilecektir.

Bu çalışmadaki amacımız, belediyelerin spor merkezlerini kullanan katılımcıların memnuniyetlerini incelemektir. Bu çalışma, Sancaktepe Belediyesinin 2022 yılında yedi farklı mahallede açtığı yedi spor merkezi örneklem olarak sürdürülmüştür. Yarı yapılandırılmış mülakat ile katılımcıların aldıkları hizmete dair düşünceleri öğrenilmiştir. Alanyazın taranarak mülakattan elde edilen bulgular desteklenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın; ilgili belediyenin mevcut spor merkezleri için reaksiyon göstermesi ve sonraki projeleri için referans noktası olabilecek bir çalışma olacağına inanılmaktadır.

YÖNTEM

Araştırmanın Modeli

“Belediye Spor Merkezlerini Kullanan Katılımcıların Memnuniyetinin İncelenmesi” olan başlıklı araştırmamızın değerlendirmesi için nitel araştırma yöntemi seçilmiştir. Niteliksel araştırma yöntemleri, istatistiksel olmayan ve sayısal olmayan veri toplama, analiz ve kanıt üretme yöntemlerine dayanan araştırma tekniklerini ifade eder. Niteliksel araştırma teknikleri,

insanların deneyimleri, dilleri, tarihleri ve kültürleri gibi ölçülemeyen olgular hakkında bilgi edinmek için bir mercek sağlar (Alase, 2017).

Bu araştırmada, fenomenolojik nitel araştırma modeli kullanılmıştır. Bu yaklaşım, bireylerin yaşam deneyimlerini (yaşanmış deneyimleri) kullanır ve bu bireylerin yaşadıkları sosyal, kültürel, politik ve tarihsel yapıdaki davranışlarını derinlemesine anlamaya ve kavramaya çalışmaktadır. Nitel bir yaklaşım olarak yorumlayıcı fenomenoloji yaklaşımı, katılımcıların kendilerini ve 'yaşanmış deneyimlerini' herhangi bir çarpıtma ve/veya kovuşturma olmaksızın uygun gördükleri şekilde ifade etmelerini sağlayan 'katılımcı odaklı' bir araştırma modelidir (Sönmez ve Alacapınar, 2013).

Spor ve fitness endüstrisindeki mevcut soruna geleneksel yaklaşım, niceliksel araştırma yoluyla gerçekleştirilmiştir. Ancak niceliksel soruların kapalı yapısı niteliksel verilerle zenginleştirilebilir. Niteliksel bir yöntem, spor hizmetlerine bütünsel bir bakış açısıyla odaklanmayı sağlar. Niteliksel bir araştırma süreci aracılığıyla, fitness merkezlerinin gerçekliğinin, doğal durumlardaki halleriyle daha iyi anlaşılması sağlanır (Miles ve Huberman, 1994).

Seçilen model spor yönetimi alanında benzer konularda sıklıkla kullanmıştır. “Büyük Beklentiler: Gönüllü Spor Kulüpleri ve İngiliz Sporuna İlişkin Ulusal Politikanın Belirlenmesindeki Roller” başlıklı araştırmada nitel araştırma modelini kullandılar ve tesisleri kullanan 36 kişiyle mülakat gerçekleştirdiler. Çalışmanın modelini işe şu şekilde açıklamışlardır: Bu yaklaşım, bildiğimiz her şeyin bir insan yapısı olduğu ve dolayısıyla konuya dair deneyimi yaşamış kişinin dünyasından, onun bakış açısından incelenmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Bu bakımdan hem soruların hem de bulguların tam objektifliğine ulaşmak zordur. Bu, bulguların geçerli olmadığı anlamına gelmez; tamamen görüşülen kişilerin düşünce ve görüşlerini temsil etmektedir. Bununla birlikte, bu araştırma belirli bir bölgedeki çok spesifik bir nüfus arasında yürütüldüğünden, bulguları daha geniş bir nüfusa genelleme girişiminde bulunulurken dikkatli olunmalıdır. Bu yaklaşımın gücü, araştırılan sistem hakkındaki bilgi ve deneyimlerine göre bilinçli olarak seçilen bir popülasyonun deneyimlerinin derinlemesine araştırılmasına izin vermesidir (Harris vd., 2009).

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Sanfit Üyelerinin Demografik Bilgileri

Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Medeni Hal	Meslek	Eğitim Durumu	VKİ
K1	47	E	Evli	Memur	Lisans	24
K2	35	E	Bekar	Sistem Analisti	Lisans	21
K3	57	K	Bekar	Emekli	Ortaokul	24
K4	54	K	Evli	Ev Hanımı	İlkokul	22
K5	39	E	Bekar	Öğretmen	Lisans	22
K6	34	E	Evli	İmam	Ön Lisans	23
K7	28	K	Bekar	Hemşire	Lisans	20
K8	34	K	Evli	Ev Hanımı	İlkokul	23
K9	36	E	Evli	Sağlıkçı	Lisans	25
K10	22	E	Bekar	Öğrenci	Ön Lisans	25
K11	52	E	Evli	Emekli	İlkokul	24
K12	33	E	Evli	Güvenlik	Lise	22
K13	33	E	Bekar	İnşaat Teknikeri	Ön Lisans	22

K14	23	K	Bekar	Psikolog	Lisans	14
K15	48	K	Evli	Ev Hanımı	Lisans	19
K16	21	E	Bekar	Öğrenci	Lisans	19
K17	57	K	Bekar	Avukat	Y. Lisans	15
K18	18	K	Bekar	Sporcu	Lisans	15
K19	21	K	Bekar	Öğrenci	Lisans	16
K20	21	K	Bekar	Öğrenci	Lisans	15
K21	20	E	Bekar	İşsiz	Lise	18
K22	24	E	Bekar	Güvenlik	Lisans	25
K23	23	E	Bekar	Öğrenci	Lise	14
K24	34	K	Evli	Ev Hanımı	Lise	21
K25	56	K	Evli	Ev Hanımı	İlkokul	26
K26	37	E	Evli	Öğretmen	Lisans	19
K27	28	K	Evli	Gıda Müh.	Lisans	20
K28	19	K	Bekar	Öğrenci	Lise	16

Katılımcılar

İstanbul Sancaktepe İlçe Belediyesi bünyesinde hizmet veren yedi Sanfit merkezinin her birinden, amaçlı örnekleme tekniği kullanılarak iki erkek ve iki kadın olmak üzere toplam 28 kişiden oluşan bir araştırma grubu belirlendi.

Araştırmaya gönüllü olarak katılan spor merkezi üyelerinin demografik bilgileri incelenmiştir. Araştırmadaki katılımcılar amaçlı örneklem tekniği ile seçilmiştir. Görüşmelerden en iyi veriyi alabilmek amacıyla belirlenen kriter sanfitteki eski üyeler arasından en sık kullanım sağlayan vatandaşlardır. Eski üyeler ve spor merkezini sık kullanan spor merkezi üyeleri, belediye üye kayıt ve devam sistemi üzerinden kontrol edilerek belirlenmiştir.

Kadın ve erkek vatandaşlar spor merkezine saat ve gün olarak aynı ölçüde katılım sağlayabilmektedirler. Bu sebeple kadın ve erkek üyeler ile aynı sayıda (14 erkek 14 kadın) görüşme sağlanmıştır. Çok sayıda iş kolundan, farklı eğitim durumlarından katılımcı görüşlerini aktarmıştır. Bu da çalışmanın farklı bakış açıları ile zenginleşmesine katkıda bulunmuştur.

Çalışmamızda farklı meslek grubundan kişilerle mülakat yapılmıştır. Bu neticede mesleğe göre belirgin bir memnuniyet/memnuniyetsizlik durumu görülmemiştir. Aynı şekilde kadın ve erkek olarak memnuniyetin anlamlı bir farklılık gösterdiği grup olmamıştır.

Obezite genellikle vücut ağırlığının vücut boyunun (metre cinsinden) karesine bölünmesiyle tanımlanan antropometrik vücut kitle indeksi (VKİ) kullanılarak ölçülür. Araştırmacılar, klinisyenler ve halk arasında kolayca hesaplanan ve yaygın olarak anlaşılan bir ölçü olan VKİ, obezitenin birincil tanısı için yaygın olarak kullanılmaktadır ve VKİ'deki değişiklikler sıklıkla yaşam tarzı müdahalelerinin etkinliğini değerlendirmek için kullanılmaktadır. VKİ sınır değerlerine ilişkin uluslararası standartlar Dünya Sağlık Örgütü'ne (DSÖ) dayanmaktadır. Düşük kilolu: <18,5 kg, normal: 18,5–25 kg, aşırı kilolu: 25–30 kg, obez: ≥ 30 kg (Tan, 2004). Çalışmaya katılan spor merkezi üyelerinin VKİ'leri incelendiğinde çoğunlukla normal durumda olduğu görülmüştür.

Çalışmadaki katılımcılar amaçlı örneklem tekniği ile seçilmiştir. Görüşmelerden en iyi veriyi alabilmek amacıyla belirlenen kriter sanfitteki eski üyeler arasından en sık kullanım sağlayan vatandaşlardır.

Verilerin Toplanması

Verilerin toplanması yarı yapılandırılmış görüşmeler sonucunda gerçekleştirilmiştir. 14 kadın 14 erkek toplam 28 kişi ile görüşülmüştür. Sorular oluşturulmadan önce alanyazın taraması yapılmıştır. Weiss (1995), nitel görüşmelerde katılımcıya çok sayıda soru sorulmaması gerektiğini söylemiştir.

Belirlenen problem ve alanyazın dikkate alınarak 12 adet soru oluşturulmuştur. Katılımcıların deneyimlerini, hikayelerini dinlemek ve sıkıcı bir soru-cevap formundan uzak olmak için soru sayısı en optimal düzeyde tutulmuştur. Pilot görüşmeler ve ilgili alanyazın taramasından sonra, soruların memnuniyet düzeylerini ortaya en iyi şekilde koyacak sorular olduğu kabul edilmiştir. Mülakat soruları şunlardır:

Bu spor merkezine gelmeden önce fiziksel aktivite düzeyiniz neydi? Nerede, ne süreyle ve ne yapıyordunuz? Spor geçmişinizden bahseder misiniz?

Bu spor merkezinden nasıl haberdar oldunuz?

Bu spor merkezini tercih etme sebepleriniz nedir?

Yaptığınız spor etkinliklerinden beklentiniz nedir? Niçin spor yapıyorsunuz?

Ne olursa bu spor merkezine bir daha gelmemeyi düşünürsünüz ya da başka bir salona gidersiniz?

Bu spor merkezinin en güçlü ve en zayıf yanı sizce nedir?

Bu spor merkezinin ücretli olması hakkında ne düşünürsünüz?

Bu spor merkezinden faydalanabildiğiniz saat ve günler sizce nasıl ve neye göre ayarlanmalı?

Belediyenin bu hizmetinden memnuniyet dereceniz nedir? Başkalarını haberdar ettiniz mi?

Belediye spor hizmetlerde söz sahibi biri olsaydınız neleri değiştirmek ya da eklemek isterdiniz?

Belediyenin başka hangi spor hizmetlerinden yararlanıyorsunuz?

Belediyeden spor hizmetleri olarak beklentileriniz nelerdir?

Her bir görüşme daha sonra yazıya geçirilmek suretiyle ses kaydına alınmıştır. Katılımcılara görüşmenin ses kaydına alınacağını ve ne amaçla kullanılacağını bilgisi verilmiştir. Her bir mülakatta katılımcının imzalı izni alınmıştır. Araştırma sürecinde izlediğimiz aşamalar şöyledir:

Sorunun belirlenmesi

Alanyazının incelenmesi

Araştırma sahasının belirlenmesi

Verilerin toplanması

Verilerin analiz edilmesi

Verilerin Analizi

Araştırmacı, belediye spor merkezlerindeki memnuniyeti incelemek için alanyazını taramıştır. İncelemeler sonucunda, araştırma için uygun araştırma yöntemi ve mülakat soruları hakkında fikir edinilmiştir. Çalışmada nitel araştırma tekniklerinden olan içerik analizi ve betimsel analiz kullanılmıştır. Mülakatlar sonrasında, alınan ses kaydı yazıya dökülmüştür. Yazıya dökülen ses kayıtları 3 alan uzmanı tarafından deşifre edilmiştir. Katılımcı görüşlerinin kodlamaları, teşhis edilmiştir. Kodlar, tekrar gözden geçirilerek temalar belirlenmiştir. Kodlar dört tema altında toplatılmıştır; ilişkisel çevre, mekansal çevre, sağlıklı olma ve sunulan hizmet.

BULGULAR

Mülakat sorularından alınan cevaplar ve ilgili konuya ilişkin yapılan literatür taraması sonucunda bazı bulgulara ulaşılmıştır. Katılımcıların verdiği cevaplar üzerinden tema ve kodları içeren bazı çizelgeler oluşturulmuştur. Bu çizelgeler oluşturulurken bütün sorular değil; konuya doğrudan katkı sağlayacak, katılımcıların memnuniyetine ve beklentilerine yoğunlaşılacak sorular üzerinden oluşturulmuştur.

Tablo 2. Sanfit Katılımcılarının Cevapları Üzerinden Temalar ve Kodlar

Temalar	Kodlar
Mekansal Çevre	Evime Yakın
	Belediye Çalışanırım
	Her Mahalleye Sanfit/Kompleks
İlişkisel Çevre	Arkadaş
	Tesadüf
	Akraba
	Antrenörüm
	Aile
	Herkese Söylüyorum
	Çevremdekilere Tavsiye
Sağlıklı Olma	Kilo vermek/almak
	Sağlık Problemlerinden Kurtulmak
	İyi Hissetmek
	Kas Yapmak
	Fit/Formda Kalabilmek
	Görünüş
Sunulan Hizmet	Personel
	Aletler
	Alternatif
	Memnuniyet
	İç Mekan (Soyunma Odası, Bekleme Alanın Küçük Olması)
	Hijyen
	Saatler
	Ücret
	Dolap-Kilit Sistemi

Ücretsiz Yiyecek
Otomat
Kız-Erkek Karışık

Bu çalışmada 28 kişi ile mülakat yapılmış ve sonucunda bir takım istekler, beklentiler, şikayetler ve memnuniyetler ortaya çıkmıştır. Sorulan 12 soruya alınan 336 cevap üzerinden kodlamalar oluşturulmuştur. Bu kodlamalar dört tema altında toplanmıştır; mekansal çevre, ilişkisel çevre, sağlıklı olma ve sunulan hizmet. Her kodla alakalı bir katılımcı görüşüne yer verilmektedir.

Evime yakın kodu ilişkin katılımcı görüşü: *K7: “Ben çok memnunum. Haberdar ediyorum herkese yani bu Sancaktepe içinde oturmayanlara bile söylüyorum onlar bile ya ne kadar güzel biz de yok çok uzak yerlere gitmek zorunda kalıyoruz. Ben bu konuda çok memnunum bu konuda teşekkür ederim. Ya ben artık parasında da değilim yakın olsun ki ben öteleyen bir insanım biraz rahatına düşkün bir insanım.”*

Belediye çalışanı kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: *“K12: Belediye çalışanı ilk önce bizim haberimiz olur zaten. Haliyle bizim için büyük avantaj. Evimize de yakın.”*

Her mahalleye Sanfit/Kompleks kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: *“K5: Bir kere bu Sanfiti yaygınlaştırdım. Her mahalleye olabilir. Sonra mesela her mahalleye belediyeye yönelik cüzi miktarlarda gelir getirici halı sahalar açardım. Ben Ortadağ Fatih Mahallesi muhtarına da yazdım bunu. Ben burada öğretmenim. Burada madde bağımlılığı, şiddet eğilimi git gide artıyor. Bunun da temel sebeplerinden bir tanesi gençleri oyalayacak, gençleri bir şeylerden alıkoyacak, gençlere özel vakit geçirecek çok fazla alan olmaması. Şimdi var Sarıgazide, Samandırada, Yenidoğanda, Sultanbeylide ama bu da ekstra mali bir külfet demek, yol parası demek. Şimdi demin konuştuk ya 100 lirayı bile veremeyen olabilir. Şimdi dolayısıyla çocuklarını gönderemiyor insanlar bu sebepten dolayı. Bir kere kesinlikle her mahalleye bir spor belediyeye yönelik belki az gelir getirici olabilir. Mesel bir halı saha. Atıyorum normal bir halı saha kişi başına 20 lira alıyorsa belediyenin 5 lira alır örneğin. Daha makul ücretlerle mesela halı sahalar gibi şeyler yapılabilir böyle spor tesisleri her mahalleye hani spor kompleksi denir hatta buna içinde işte basketbol potası içinde fitness aletleri dambılları bilmem nesi çok yapılamayacak şeyler değil. Yani belediyenin maalesef ekstra o kadar fazla harcamaları var ki buralara da bütçe ayrılabilir ve hatta ayrılmalı. Çok ütöpik bir şey değil bu. Ve spor salonları hani bizde bir de yapıyormuş gibi görünmeden ziyade gerçekten işleri yapmak çok önemli. Ve orası hani gerçekten yapacağın spor kompleksinin içinde bunun duşu bunun fizyoterapisti bunun hocaları branşlara göre. Yani çok makul düzenlemeler yapılabilir. Çok güzel şeyler yapılabilir zamanla. Daha donanımlı daha üst düzey makinelerde alınabilir. Duş sayısı çok az ve kullanılabilir gibi de değil çok külfetli. Mesela önemli bir husus daha var. Görme engelliler için nasıl ki otobüslerde trenlerde tramvaylarda sesli anons sistemi varsa gönderilen bu aletlerinde mademki teknolojiyi dibine kadar kullanacağız çağ bunu gerektiriyorsa sesli sinyalizasyonlu aletler olabilir. Mesela hani nasıl ki ekranda ışığı yanıyor başlatıyor, sesli olarak da makine devreye girmiştir ya da bir yerine geldiğinde işte 16 dakikanız dolmuştur işte gösterge 17 dakika 33 saniyeyi göstermektedir gibi sesli*

sinyalizasyonda olabilir. E şimdi zırt pırt hocaya soruyorum abi baksana kaç dakika olmuş falan diye e adama da yazık. Yani sesli sinyalizasyonlar yerleştirilebilir.”

Arkadaş kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: “K11: Arkadaşlar vasıtasıyla. Birbirlerimizden duyduk yani muhtarlığın yanında açılmış diye.”

Tesadüf kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: “K17: Ben buradan tesadüfen haberdar oldum. Bir hanım söyledi bana ben dedim ya burada nerde spor yapacağım diye öyle söylenirken söyledi. Ben de geldim, gördüm, beğendim hemen aynı gün başladım evraklarımı verip.”

Mekansal çevre teması, kişilerin spor merkezinden bizzat görerek yahut yakınındaki kişilerden duyum alarak haberdar olduklarını ortaya koymaktadır. Burada eksik olarak gösterilebilecek anektot; belediyenin reklamını afiş, sosyal medya vs. aracılığıyla iyi yapmadığıdır. İnsanlar spor merkezinden; spor merkezinin civarından tesadüfen geçerken, evlerine yakın olduğu için, arkadaş/akraba ile sohbet ederken aldıkları duyumla öğrenmektedirler.

Akraba kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: “K14: Burada oturan akrabalarım var onlar söyledi git kaydol diye.”

Antrenör kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: “K18: Kendi antrenörüm sayesinde burada kadrolu antrenör olduğu için kendisi bize söyledi: Sanfit diye bir yer açıldı gidin orada kuvvet yapın, ücretsiz.”

Aile kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: “K18: Gayet iyi 10/8 veririm. 2 puanı da makinelerin az olmasından kırarım. Arkadaşlarımı çağırıyorum zaten hatta gelirken de arkadaşımı çağırdım. Kendi aileme de söyledim böyle böyle bir yer açıldı her yerde var zaten. Babam bir ara gelmek istedi gelmedi işleri yüzünden.”

Herkese söylüyorum kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: “K4: Herkese söylüyorum, herkese tavsiye ediyorum. Komşulara, kardeşime, arkadaşlarıma. Bana çok iyi geldiği için yani onlar da farkında. Zamandan dolayı; torunu okula götüren var, çocuk bakan var ondan dolayı gelemiyorlar yoksa ben herkese tavsiye ediyorum. Görüyorlar diyorlar sen de baya bir değişim var. Ben çok memnunum ben aslında biraz içine kapanık bir insandım. Şu an çok iyiyim bu bana büyük bir şey oldu. 2 aydır geliyorum bi depresyon döneminde ara verdim yoksa düzenli geliyorum.”

Çevremdekilere tavsiye kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: “K3: Tabi tabi bütün çevremi haberdar ettim. Hatta şöyle diyebilirim mesela komşumun gelini var rahatsız, başka yerde oturuyor. Buraya yani ikinci kayıt buraya açtırıp buraya spor salonuna gelmesi için teşvik ettim. Spor yapması gerekiyor yani haberdar ettim yani.”

İlişkisel çevre teması, her katılımcının spor merkezinden memnun olduğunu ve yakınındakileri spor merkezinden haberdar ettiklerini ortaya koymaktadır. Aksi takdirde alınan hizmet/ürün sonucunda memnuniyetsiz olan bir müşterinin şikayetini sözlü olarak yaydığı bilinmektedir.

Kilo vermek/almak kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: K6: Genetik olarak, aile yapısı olarak kilo almaya çok müsait insanlarız. Ailem; babam, iki kardeşim de kilolu insanlar. Dolayısıyla bende artık yavaş yavaş o potansiyelin içine girdiğimi fark ettiğim için daha sağlıklı

yaşayabilmek ilerde önünü alamayacağımız hastalıkların belki şimdi bu spor sayesinde önünü alırız düşüncesiyle başladım.

Sağlık problemlerinden kurtulmak kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: K9: *Skolyozum vardı skolyozumu toparlamak ilk öncelikle. İkinci; biraz daha uykuya meyilliyi oluyor insan ders çalışırken kitap okurken, şeker düzenini dengeleyebilmek için. Üçüncü olarak da giydiğim elbiseler için göbek gitsin, daha iyi hissedebilmek falan filan daha diyebiliriz.*

İyi hissetmek kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: K26: *Sağlık için. Vücudumu, zihnimi, bedenimi dinç ve dinamik tutmak için. Onun dışında da biraz daha kafamı dağıtmak için. Biraz daha kendimi dünya meşgalesinden alıkoymak için. Sosyal bir ortam bulmak için. Burada ben kaç arkadaşla, abiyle tanıştım. Hocalarla hakeza. Ayrıca başka bir hayat alanım oldu diyebilirim yani.*

Kas yapmak kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: K19: *Genel anlamda aslında kendi kaslarımı güçlendirmek için yapıyorum. Hani şey sıkı hissetmek istiyordum kendimi. Bir de yağlı bir vücut yerine daha sağlıklı bir bedene sahip olmak istiyordum onun için aslında.*

Fit/formda kalmak kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: K16: *Şimdi hem besyo okuduğum bir de fitness hocalığıda okuyacağım. Hem öğrenmek için hem de vücudu fit tutmak için. Zaten bölümüm olduğu için, spor bölümünden devam etmek istiyorum*

Görünüş kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: K20: *Yani sağlık için hem de dış görünüş olarak da aslında.*

Sağlıklı olma teması, vatandaşların spor yapma nedenlerinden oluşan bir çatıdır. Katılımcıların spor yapma nedenleri çoğunlukla sağlıkla ilişkilidir. Özellikle yaştan ilerlemesiyle ortaya çıkan sağlık problemleri kişileri spor merkezlerine yönlendirmektedir. Gençlerde ise görünüm ve kaslanma, spor yapma nedenleri arasında daha sık arzu edilmektedir.

Personel kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: K3: *En iyi yanı hocalarımızın ilgilenmesi yeri geliyor bire bir de ilgileniyorlar. Zayıf yanı biraz daha temiz olmasını, temizliğe dikkat edilmesini isterim.*

Aletler kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: K12: *Dediğim gibi fitnesstaki teçhizatı artırırdım. Makineler artarsa çok daha iyi olur.*

Alternatif kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: K15: *Dans yapmak isterdim mesela. Halay malay bahsetmiyorum kültür dansları. Vals, tango, çaça, vet rumba, salsa gibi şeyler isterdim de en çok çocuklar için isterdim. Olsun işte 6-12 yaş bir aktivite olmasını isterdim. Çamsanda mesela var ama sırada var orada öyle hemen giremiyordun. Burada olsaydı işte hemen şurası ne güzel.*

Memnuniyet kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: K15: *Dans yapmak isterdim mesela. Halay malay bahsetmiyorum kültür dansları. Vals, tango, çaça, vet rumba, salsa gibi şeyler isterdim de en çok çocuklar için isterdim. Olsun işte 6-12 yaş bir aktivite olmasını isterdim. Çamsanda mesela var ama sırada var orada öyle hemen giremiyordun. Burada olsaydı işte hemen şurası ne güzel.*

İç Mekan (Soyunma Odası, Bekleme Alanın Küçük Olması) kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: *K1: Buranın yapısını değiştirmek isterdim. Hatta yapılabilirse bir kat daha atılmasını en azından yönetim kısmını bir üst kata taşıyıp bu soyunma odalarını biraz daha genişletmek hatta şu yandaki kısmı (stüdyo) bir üst kata taşıyıp altı tamamen fitness salonu yapmak. Hem salon genişlemiş olur. Aletler de peyderpey çoğaltılabilir. Olduğu zaman soyunma alanları, lavabolar onlarda çok iyi olur. Bazen burada geliyoruz işte velilerin bekleme alanları olmuyor. Bu çok sıkıntı, onlar için hoş olmuyor. Erkekler spor yaparken burada mecburen bekleyebiliyorlar. Soyunma odalarıyla da iç içe oluyor sıkıntı oluyor yani. Burayı yani eğer belediyenin şeyiyse bir kat daha hatta iki kat üst katlara yönetim kısmını bir üst katlara da hafif spor, bekleme salonu, soyunma odası.*

Hijyen kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: *K1: Yani belediyenin olduğu için daha temiz ve düzenli olduğunu umduğum için geldim. Hakikaten de öyle temiz, titiz. Hocaların yaklaşımı da gayet iyi, işini bilen arkadaşlar. Belediyenin yeri olduğu için. Diğer yerlere gittiğinde herkes keyfekeder çalışıyor. Parayı veriyorsun giriyorsun tamam ondan sonra işin bitiyor ister gel ister gelme. Burada bir de o ivmeyi yakaladık ortamdan dolayı. Biraz kalabalık oluyor bazı aletler yetersiz ama işimizi görüyor.*

Saatler kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: *K12: Zaten ayarlanmış bir sistem var her gün için hem bayan hem erkek gelebiliyor. Bu 5'e kadar erkekler 5'ten sonra bayanlar olacak şekilde programlanmış. Programlı zaten. Bence düzen iyi. Hafta da 1 gün kapalı. 3 gün 3 gün bölünmüş, eşit bir dağılım. Herkes düşünülmüş bence.*

Ücret kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: *K13: Şöyle söyleyeyim ilk önce açık konuşmak gerekirse ekonomik şartlardan dolayı tercih ettim çünkü maddi olanaklarımdan mesela bundan 2 yıl önce gittiğim spor salonları şu an da çok fahiş fiyatlar istiyor. Sadece gittiğim değil bütün spor salonları öyle. Maddi anlamda burası ücretsiz olduğu için burayı seçtim. İlk önce bir ön yargım vardı. Ücretsiz olduğu için kötü olacağını düşünüyordum açıkçası ama buraya geldikten sonra beni baya bir yanılttı. Hatta şöyle söyleyeyim ücretli spor salonlarından daha temiz burası. Şu an o eski gittiğim yer yıllık 5 bin tl olmuş. Dediğim gibi ilk sebebi maddiyatti. Ön yargıları vardı ama yine de bir deneyeyim dedim. Geldim baktım hani gayet memnunum.*

Dolap-Kilit Sistemi kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: *K13: En iyi yanı hocaların ilgilenmesi, maddi anlamda herhangi bir ücret istememesi, temiz olması. Ama ücretsiz olması daha ağır basar. En zayıf yönü ise dolap kilitleri anahtarlı değil de elektronik olursa daha iyi olur. Hani tuşlu oluyor ya öyle olsa daha iyi olur. Çünkü bir çok dolap kilidi, arkadaşlarımız sporu yapıyor cebine koyuyor anahtarı cebinde unutuyor, evine götürüyor o dolabı mesela gün boyu kullanamıyoruz. Hocaların da yapabileceği bir şey yok. O yüzden dolaplar elektronik olursa daha iyi olur.*

Ücretsiz Yiyecek kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: *K13: En iyi yanı hocaların ilgilenmesi, maddi anlamda herhangi bir ücret istememesi, temiz olması. Ama ücretsiz olması daha ağır basar. En zayıf yönü ise dolap kilitleri anahtarlı değil de elektronik olursa daha iyi olur. Hani tuşlu oluyor ya öyle olsa daha iyi olur. Çünkü bir çok dolap kilidi, arkadaşlarımız sporu yapıyor cebine koyuyor anahtarı cebinde unutuyor, evine götürüyor o dolabı mesela gün boyu*

kullanamıyoruz. Hocaların da yapabileceği bir şey yok. O yüzden dolaplar elektronik olursa daha iyi olur.

Otomat kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: K13: *En iyi yanı hocaların ilgilenmesi, maddi anlamda herhangi bir ücret istememesi, temiz olması. Ama ücretsiz olması daha ağır basar. En zayıf yönü ise dolap kilitleri anahtarlı değil de elektronik olursa daha iyi olur. Hani tuşlu oluyor ya öyle olsa daha iyi olur. Çünkü bir çok dolap kilidi, arkadaşlarımız sporu yapıyor cebine koyuyor anahtarı cebinde unutuyor, evine götürüyor o dolabı mesela gün boyu kullanamıyoruz. Hocaların da yapabileceği bir şey yok. O yüzden dolaplar elektronik olursa daha iyi olur.*

Kız Erkek Karışık kodu ile ilişkili katılımcı görüşü: K21: *Bazı yerlerde kız erkek aynı anda antrenman yapıyor burada da o şekilde olabilir. Hem bu şekilde saatler çok kısıtlanmamış olabilir.*

Sunulan hizmetle ilişkili kodlar, tesisin imkanları ve katılımcının algısı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Tablo 3. Sanfit Katılımcılarının “Bu Spor Merkezini Tercih Etme Sebepleriniz Nedir?” sorusuna gelen cevaplara ilişkin tema, kod ve cevap sayısı (cs).

Temalar	Kodlar	CS
Mekansal Çevre	Evime Yakın	21
	Belediyenin Olması	4
Sunulan Hizmet	Ücretsiz	9
	Antrenörler	6

Spor merkezlerinin tercih edilme nedenlerine ilişkin yapılan araştırmalarla gerçekleştirdiğimiz mülakat sonuçları örtüşmektedir. Spor yapmak isteyen insanlar için en önemli unsur spor merkezinin konumudur. Yoğun ve yorucu zamanının bir kısmını spor yapmak için ayıran kimsenin, spor yapmak için yakınında bir spor merkezi tercih etmesi oldukça doğaldır. Konuya ilişkin bazı katılımcı görüşleri şunlardır:

K8: *Mustafa öncelikle var oraya da gidiyoruz. Oraya alışık olduğumuz için burası da oraya bağlı olduğu için. Biz oraya da gidiyoruz çocukları falan yüzmeye götürüyoruz. Yani buraya asıl sebep yakın olduğu için geliyor.*

K25: *Evime yakın bir de burada oturuyoruz biz yürüme 15 dakikada geliyoruz.*

İkinci sırada ise ücret konusu gelmektedir. Para kazanmak için fazla zaman ayıran insanlar paralarını harcarken de dikkatlidir. Vakit ve emek vererek kazandığı paranın gerçekten değerli bir yere harcanmasını istemektedir. Konuya ilişkin bazı mülakat katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K13: *Şöyle söyleyeyim ilk önce açık konuşmak gerekirse ekonomik şartlardan dolayı tercih ettim çünkü maddi olanaklarımdan mesela bundan 2 yıl önce gittiğim spor salonları şu an da çok fahiş fiyatlar istiyor. Sadece gittiğim değil bütün spor salonları öyle. Maddi anlamda burası ücretsiz olduğu için burayı seçtim. İlk önce bir ön yargım vardı. Ücretsiz olduğu için kötü olacağını düşünüyordum açıkçası ama buraya geldikten sonra beni baya bir yanılttı. Hatta şöyle söyleyeyim ücretli spor salonlarından daha temiz burası. Şu an o eski gittiğim yer*

yıllık 5 bin tl olmuş. Dediğim gibi ilk sebebi maddiyattı. Ön yargılarım vardı ama yine de bir deneyeyim dedim. Geldim baktım hani gayet memnunum.

K24: Ücretsiz olması. Çünkü herkesin gidebileceği spor salonları yaklaşık olarak biliyorsunuz ki çok pahalı. Her ailenin de bunu verebileceği bir bütçe değil. Şahsen ben 3 çocuk annesiyim ama benim yapabileceğim bir şey değil, verebileceğim. Hani kendime verene kadar önce çocuğumu düşünürüm mesela. Derim ki yani ben niye gidiyorum önce çocuğuma vereyim. Çünkü o kadar şeyde değilim yani o kadar bütçeye sahip bir insan değilim açıkçası. Çünkü ücretsiz olduğu için niye gitmeyeyim dedim. Haftada 3 günümü ayırıyorum buraya. Çocuklarımda okul saatlerine denk gelmiş oluyor en azından iyi oluyor. Kızım ortaokulda olduğu için çıkış saatine denk geliyor. E gidiyorum ben kızımı alıyorum oradan evime gidiyorum yani benim için çok iyi

K25: Ücret olursa gelemeyiz onu düşünürüm. Çünkü çalışmıyoruz, gelirimiz yok, nasıl geliriz. Sağ olsun var olsun belediyeden, açanlardan. Ücretsiz olması bütün bayanlar için iyi, gelenler için iyi. Şu şartlarda nasıl geçiniyorsun da bir de spor salonuna geliyorsun paralı. Alırsın 25-30 bin lira alırsın kendine aylık 1000 lira da spor salonuna ayırırsın. Ama bir miktar verecek olursak 100 lira olur ancak. O bile çok tabi ben veremem, çalışmıyorum kocamın eline bakıyorum şu an. Çalışıyordum, hastalıkla çıktım işten ondan sonra da yaşın var dediler çıktım işten. İş bulamadım, emekli de olamadım. Yaş vurmadi bana başlangıcım geç olduğu için 2005'te.

Tablo 4. Sanfit Katılımcılarının “Yaptığınız Spor Etkinliklerinden Beklentiniz Nedir? Niçin Spor Yapıyorsunuz?” sorusuna gelen cevaplara ilişkin tema, kod ve cevap sayısı (cs).

Temalar	Kodlar	CS
Sağlıklı Olma	Sağlıklı	20
	Kilo vermek	5
	Sağlık problemlerinden kurtulmak	3
	İyi hissetmek	2
	Kas yapmak	4
	Fit/formda kalabilmek	4
	Görünüş	3
	Kilo almak	1
İlişkisel Çevre	Sosyalliği	2

Konuya ilişkin bazı katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K4: Hem sağlık açısından hem de biraz kilo vermek açısından. Bel fıtığım ve dizimde ağrı vardı buraya başlıyalı spor yapalı hiç ağrı olmuyor. Hocalarımızda sağ olsunlar destek oluyorlar.

K5: Ben şeker hastasıyım şeker başlangıcı var bende. Hem de zinde kalmak kendimi daha iyi hissetmek. Spor sadece kas yapmak için vücut yapmak için yapılmaz. Spor daha ziyade kendini iyi hissetmek için, sağlam kafa sağlam vücutta bulunur. Hem kafamız sağlam olsun hem vücudumuz sağlam olsun diye.

K17: Sağlığım için yapıyorum. İnsülin direncim yükseldi yaş itibariyle biraz da işte oburluk yaptım. Kötü şeyler yedim sıkıntıdan. Şimdi onun da cezasını yedim tabi. İnsülin direncim yükseldi, kolestorel yükseldi, karaciğerim yağlandı. Korkudan geldim yani, çok korktum.

K24: Sadece kilo almak, vermek değil. Spor sağlıklı olmak açısından. Kendimi ileri ki zamanlarda şu an zaten 30'lu yaşlardayım ileriye yönelik olsun istiyorum. Yani sağlık için başka bir nedeni yok.

Katılımcı görüşlerinden de anlaşılacağı üzere spor merkezinden yararlanan vatandaşların bir çoğu sağlık amacıyla buralara gelmektedir. Özellikle bir yaştan sonra baş gösteren bir takım hastalıklar sebebiyle sağlığına daha da dikkat etmek isteyen vatandaşlar ücretsiz olan bu spor merkezlerini tercih etmektedirler. Doktorların da tavsiyesiyle beraber egzersiz yapma ihtiyacı hisseden vatandaşın hemen yanı başında ücretsiz bir spor merkezi sağlanmış olması bir belediyenin yapabileceği en iyi işlerden biridir.

Tablo 5. Sanfit Katılımcılarının “Ne Olursa Bu Spor Merkezine Bir Daha Gelmemeyi Düşünürsünüz ya da Başka Bir Salona Gidersiniz?” sorusuna gelen cevaplara ilişkin tema, kod ve cevap sayısı (cs).

Temalar	Kodlar	CS
Sunulan Hizmet	Antrenörler	11
	İlgisizlik	7
	Ücretli Olursa	4
	Aletler	5
	Kalabalık	4

Spor merkezleri, her ne kadar ücretsiz ve yakın bir konumda kendisine sunulmuş bir belediye hizmeti de olsa bazı sebeplerden ötürü tercih edilemeyebilir. Bu sebepler tek tema altında toplanmıştır. Sunulan hizmetten memnun olmayan bir vatandaş için tüm artılar bir an da eksiye dönebilmektedir. Katılımcıların verdiği cevaplar arasında en yüksek tekrar eden kodlar ise antrenör ve ilgisizlik olmuştur.

Tablo 6. Sanfit Katılımcılarının “Bu Spor Merkezinin En Güçlü ve En Zayıf Yanı Sizce Nedir? ” sorusuna gelen cevaplara ilişkin tema, kod ve cevap sayısı (cs).

Temalar	Kodlar	CS
<i>En Güçlü Yanlar</i>		
İlişkisel Çevre	Personel	12
Sunulan Hizmet	Ücretsiz	6
Mekansal Çevre	Yakın	8
<i>En Zayıf Yanlar</i>		
Sunulan Hizmet	Alet	15
	Soyunma Odası	4
	Temizlik	3
	Küçük	4

Pek çok araştırmacının ortaya koyduğu sonuca göre müşteri gözünde en önemli olan unsurlar tesis ve ekipmandır. Bir spor merkezi iyi bir görünüme, geniş bir alana ve kaliteli bir ekipmana sahipse bu olumlu yanları olarak gösterilir. Tam aksine kullanışsız ve az sayıda

ekipman, dar bir tesis alanı ise spor merkezinin olumsuz yanları olarak müşteriler tarafından dile getirilmektedir.

Personel ve Aletler ile ilgili bazı müşteri yorumları:

K10: “En zayıf yanını söyleyebilirim; alet yetersizliği var daha fazla alet olabilirdi belki. Ondan biraz şikayetçiyim başka bir şikayetim yok. Güzel yanı evime yakın olması. Farklı aletler getirilebilir. Burası için şu an bu alet yeterli aslında. Ama ben biraz daha ileriye dönük düşündüğüm için söylüyorum. Yoksa buradaki yerel halka yeter yani bana da yetiyor ama biraz daha fazla farklı aletler olabilir.”

K19: “En güçlü zaten az önce söyledim bence o çok güçlü yani hocanın ilgilenmesi, program ayarlaması, o çok güzel. Zayıf yan, aletler falan biraz daha fazla olabilir mesela fitness için çünkü bazen beklemem gerekiyor, onu hiç sevmiyorum. Çok yoğun olmuyor ama 10 kişi bile olsa içerde bir aleti çok fazla beklememiz gerekiyor. Çünkü 10 dk mesela koşu yapsa ben onu bekliyorum 10 dk.”

K20: “En güçlü yanı hocaların ilgileniyor olması, bazen hani hareketleri nasıl yapabileceğimiz ya da aletleri nasıl çalıştırabileceğimizde hani her konuda gelip bir şey alıyorlar ya da bir şey sorduğum da cevap alabiliyorum, ilgileniyor yani. Zayıf olarak da ya aslında ekipmanlar tam ama eksik bir iki bazı aletler olabilir ama genel olarak tam. Bir de burada yüzme olsa iyi olurdu.”

Tablo 7. Sanfit Katılımcılarının “Belediye Spor Hizmetlerde Söz Sahibi Biri Olsaydınız Neleri Değiştirmek ya da Ekleme İsterdiniz?” sorusuna gelen cevaplara ilişkin tema, kod ve cevap sayısı (cs).

Temalar	Kodlar	CS
Sunulan Hizmet	Aletler	22
	Büyütmek	12
	Yüzme	4
	Dolap-Kilit Sistemi	3
	Soyunma Odası	3
Mekansal Çevre	Daha Fazla Spor Alanı	2
	Her Mahalleye Sanfit	1
	Her Mahalleye Spor Kompleksi	1

Vatandaşların bir süredir gitmiş oldukları spor merkezinde aletlerin yetersiz olduğunu ve alanın küçük olduğunu düşünmektedirler. Bu sebeple, kendilerine hak verildiğinde ilk önce bu iki durumu düzeltmek istediklerini dile getirmişlerdir.

Tablo 7. incelendiğinde göze çarpan iki önemli sorun olduğu fark edilmektedir. Ekipmanla ve alanın küçüklüğüyle ilgili bu sorun Parasuraman ve diğerlerinin ortaya koyduğu kavramlar içerisinde “somutluk”a denk gelmektedir. Somutluk kavramı açısından vatandaşlar tesisin küçük olduğunu ve ekipmanların kalitesiz olduğunu belirtmişlerdir. Konuya ilişkin vatandaş yorumları şu şekildedir:

K4: “Biraz genişletirdim salonları kalabalık iç içe olduğumuz için bazen hani nefes almak bile zorlaşıyor. Aletleri biraz fazlalaştırdım. Yeri büyüttümdü iç içe olunca çünkü hava şeyi de Pilates ve özellikle zumba çok kalabalık oluyoruz 65 kişi olduğumuzu biliyorum. Zumbaya da

gidiyorum ben. Yer işte biraz küçük olduğu için biraz şey oluyor zorluk oluyor. Çok afedersin ter kokusu yani o kendine bakmayan bazıları var o kokulardan bile bunaldığımız olabiliyor.

K6: “Eğer söz sahibi olsaydım bazı aletleri salona eklemek isterdim. Bana göre 3 temel alet buraya gelmiş olsa; leg press, dörtlü kule bir de barfiks duvarı. Bu 3 alet buraya gelmiş olsa temel manada sıkıntıyı buradaki eksikliği çözmüş olur.”

K11: “İşte dediğim gibi spor aletlerini biraz daha artırırdım. O çok önemli. Alet eksikliği var. Yoğunluk oluyor mesela beklemek zorunda kalıyoruz. Bir aleti mesela peş peşe üç kişi beklemek zorunda kalıyoruz. Veya başka diğer aletlerden de var onlardan da olması lazım.”

K16: “Burası alan olarak çok küçük buranın alanını büyüttümdüm ve içerdeki aletlerin de sayısını artırırdım.”

Tablo 8. Sanfit Katılımcılarının “Belediyeden Spor Hizmetleri Olarak Beklentileriniz Nelerdir? ” sorusuna gelen cevaplara ilişkin tema, kod ve cevap sayısı (cs).

Temalar	Kodlar	CS
Mekansal Çevre	Her Mahalleye Sanfit	22
	Her Mahallede Spor Kompleksi	1
	Spor Parkları	1
Sunulan Hizmet	Daha Büyük Alan	2
	Seçeneklerin Çoğaltılması	24
	Hijyene Dikkat Edilmeli	1
İlişkisel Çevre	Personel Sayısı Artırılmalı	2

Belediye spor merkezlerinden yararlanan vatandaşlara belediyelerden spor anlamında ne istediğini sorduğumuzda aldığımız cevaplar aslında o spor merkezinin sorunlarını da ortaya koymaktadır. Tablo 8’e göre en çok çıkan cevaplar sanfitlerin yaygınlaştırılması/ her mahalleye yapılması ve spor merkezlerindeki seçeneklerin çoğaltılması olmuştur. Vatandaşlar her mahalleye spor merkezi açılmasını istemektedir. Bunu isteyen vatandaş eğer uzak bir konumdaysa kendi mahallesinde de olmasını istediği için bunu söylemektedir. Eğer konum olarak yakın olduğu halde bunu istiyorsa spor merkezinin kalabalıktan kurtulması için istediği anlaşılmaktadır. Bu kanılara ilişkin bazı katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K1: “Beklentim dediğim gibi bu alanları genişletmek sadece. Hatta bunu yapabiliyorsa her mahallede daha olursa en azından yoğunlukta şey olur. İnsanların da vakit geçirmesi daha iyi olur.”

K14: “Şu anki aslında iyi de hani belki bu spor salonu, burası Kemal Türkler mahallesi hani belki Atatürk mahallesi, ben orada oturuyorum hani belki orayada bir tane açılabilir. Çünkü Yenidoğan mahallesinde de sanırım var, oralarda. Hani belki orayada açılabilir. Her mahalleye açılabilir aslında.”

K24: “Mesela burada fitness var zumba var. Tabi ki burası küçük bir alan olduğu için e başka bir şey yok. Mesela insanları yüzmeye de şey yapabiliriz. Olsa mesela ben gelirim diyelim ki. Olsa mesela kızımı getirebilirim. Ben ta Yenidoğana gidip de kızımı oraya götüremiyorum. Neden her gün götürüp getirmek mesela yol parası da şu da bu da. Eğer

mesela olacaksa buralarda da olabilir Sarıgazinin içinde. Bu Yenidoğanda, Sultanbeylide o taraflarda var ama neden Sarıgazide yok. Her mahallede olması gerekiyor bence. Çünkü yüzmeyle tanışmayan bir sürü çocuğumuz var. Bu fitnessi mesela nasıl konteynırda yapıldığına göre yüzmede nasıl yapılırsa yapılabilir. Mesela kreş de ben ta Abdurrahmangaziye başvurmuştum oğlum için, oğlum o zaman 4 yaşındaydı ama bize çıkmadı mesela. Abdurrahmangazide var, Meclis mahallesinde var ama Atatürk mahallesinde, İnönü mahallesinde hiçbir şey yok. Şu an ben ta oradan buraya geliyorum, Atatürk mahallesinden buraya. Ola ola burası oldu gidip geliyoruz yani spor anlamında daha da farklı şeyler olabilir. Yüzmeyle tanıştırbiliriz çocukları. Yaz geliyor o dönemde çocuklar için etkinlikler olabilir.”

K25: Mahallemizde de olsa iyi olur. Hani biraz uzak kalıyor ben Merve Mahallesindeyim. Merve Mahallesinin ortasında olabilir veya merkezde olabilir evime daha yakın hani.

K2: “Aslında kendim belediyenin başına geçtiğimde yapabileceklerimi söylediğimde beklentilerimi de bir nevi açıkladım. Dediğim gibi atletizm, halı saha, basket sahası. Çünkü gerçekten kısıtlı bu bölgede. Seçeneklerin çoğalması yani. Çocuk oyun grupları var evet onların düzelmesi. Çocuklar için onların özellikle biraz daha seçenекlenmesi olabilir. Ama yetişkinler ya da gençler için 20 yaş altı için özellikle halı saha, spor salonu, atletizm sahası, basket sahası çok çok önemli. Gerçekten çok önemli. Gördüğüm ben burada 9 senedir yaşıyorum. Aslen Kadıköylüyüm. Gençlerin bu alanda inanılmaz enerjilerinin olduğu ve onları harcayacağı yerleri yanlış seçmeleri yanlış yönlendirmeleri. Belediyenin en çok burada devreye girmesi gereken yerlerden biri.”

K7: “Biraz daha ileri boyutta olabilir. Mahalle arasına aldığı spor merkezlerinde biraz daha diğer Mustafa Öncelde tenis falan var ya burda da böyle bahçemiz geniş ya orada yapılacak bir iki aktivite eklenebilir. Çünkü fitness yapmak istemezsem ben oraya giderim çünkü fitness biraz daha ağır olabilir benim için ya da ev kadınıyım zaten yoruluyorum gelip burda başka bir şey yapabiliyorum. Pilates güzeldi. Meditasyon eklenebilir mesela ben burda bahçede yazın yapılmasını çok isterim. Ben sabah 6 da kalkıp evde kendim yapıyorum. Buraya da koyulabilir sabah 6 olmasa da 7.5-8 gibi, 8 başlangıç yapılabilir mesela. Daha erken saatler daha iyi oluyor. Kadınlar da burada çocuklarını okula gönderip çıkıp gelebilir.”

K16: “Bence spora daha çok yüklenmeleri lazım her açıdan. Futbol olsun cimnastik olsun voleybol olsun, bana göre destek yok. Gençlere destek yok spor üzerine. Biraz daha destek verilmesi lazım, teşvik edilmesi lazım spor üzerine. Nadiren yerlerde var. Burada yoktu açıldı güzel oldu, herkes de geliyor. Uzak yerlerde var, örneğin Sultanbeylide var millet Sultanbeyliye gidiyor. Bu çevrede, Sancaktepe çevresinde yok açılabilir mesela. Ya da Yenidoğanda var mı bilmiyorum. Yani belli kesimlerde var her yerde olsa daha güzel olur.”

K23: “Bence daha fazla olması gerekiyor ya. Benim yaşıma kurtarmıyor kickboksa falan. Ben orayada gitmek isterdim bir açılmalı falan yetişkinlere özel. Bence süper olur hani mesela burada sporumu yaptıktan sonra orada da sinir stresimi atsam.”

TARTIŞMA VE SONUÇ

Belediyeler yaşlı, engelli, çocuk, dar gelirli gibi her durumlardaki vatandaşlarına hizmet dönemi boyunca faydalı olmaya çalışmaktadır. Belediye bünyesinde spor hizmetleri

müdürlüğü, kendine düşen görevi üstlenerek vatandaşların egzersiz yapacağı tesisler açmaktadır.

Bu tesisleri kullanan vatandaşlar için en önemli iki sebep yakın konum ve ücretsiz hizmet olmasıdır. Ücretsiz bir hizmetin sunumu katılımcılar için anlık memnuniyeti sağlamaktadır. Genel memnuniyetin sağlanması için hizmetin deneyimlenmesi gerekir. Anlık memnuniyeti sağlayabilmek daha basit ve maddi bir işken genel memnuniyeti sağlayabilmek süreci iyi sürdürmekle ilgilidir.

Elde edilen verilere göre spor tesislerinin açıldığı mahalleler nüfus yoğunluğuna uygun değildir. En yoğun yedi mahallenin yalnızca ikisinde spor tesisi vardır. En yoğun mahallelere açılacak bir spor tesisi, hem belediyenin yaptığı hizmeti daha fazla kişiye ulaştırmış olmasını hem de daha fazla vatandaşın spor tesisinden faydalanmasını sağlayacaktır. Ayrıca kalabalık, yoğun, makine yetersiz vb. kodlu memnuniyetsizliklerin önüne geçilebilecektir.

Elde edilen verilere göre spor tesisleri mekansal yakınlık prensibine uygun değildir. Çok sayıda katılımcı, spor tesisine ulaşmak için başka mahallelerden geldiğini aktarmıştır. Ücretsiz olması ve sunduğu hizmetle yine de tercih edilecek olan bu spor tesisleri her mahalleye açılmalıdır. Böylece herkes kendi mahallesindeki spor tesisine rahatlıkla ulaşabilecektir.

Spor merkezinden yararlanan kadın ve erkek vatandaşlar ayrı saatlerde fakat eşit sürede hizmet almaktadırlar. Spor merkezinin mevcut gün ve saat düzeni hakkında, yüksek oranda memnuniyetle bahsedilmiştir. Ev hanımları, hibrit ya da serbest çalışanlar, emekliler ve öğrenciler spor tesislerine gelebilecekleri saatler konusunda daha memnundurlar ve saatleri yeterli bulmaktadırlar. Ancak geç saatte işten çıkan çalışanlar ya da onları düşünen vatandaşlar, spor merkezinin daha geç kapanmasını istemektedirler.

Mülakatlardan elde edilen dört tema mekansal çevre, ilişkisel çevre, sağlıklı olma ve sunulan hizmet olmuştur. Dört tema içerisinde sağlıklı olma temasına doğrudan katılımcının ne amaçla spor yatığını ortaya koyan kodlardan ulaşılmıştır. İlişkisel çevre ise spor tesisinden haberdar olma durumunu ortaya koymaktadır. Burada iki faktörden birincisi katılımcının başkasını haberdar etmesiyle spor tesisinin duyulmasıdır. İkincisi belediyenin spor tesisinin duyuru ve reklamını yapması yoluyla vatandaşı tesisten haber etmesidir. Spor tesisinin, ücretsiz ve mahallelerde olması vatandaşın birbirini haberdar etmesini sağlamıştır. Ancak yapılan görüşmelerde; genel sonuç, belediyenin spor tesisleri duyurusunu iyi yapamadığı yönünde olmuştur. Mekansal çevre ve sunulan hizmet temaları doğrudan belediyenin elinde olan imkanları vatandaşına sunabilmesiyle ilgili kodlardan oluşmaktadır. Açılan konum ve büyüklüğü, makineler, personel, ücretsiz olma kodları spor tesisleri açısından en önemli kodlardır.

Spor tesisinde yaşanan olumsuz durumlar tesis sorumluları tarafından öğrenilip ortadan kaldırılmalıdır. Soyunma odası, temizlik, makineler, personel, kalabalık en yaygın şikayet konularıdır. Süreçte üyelerin şikayetlerini dinlemek ve onlarla ilgilenmek şikayetlerin ortadan kaldırılmasından daha önemlidir. Yapılan görüşmelerde, şikayetçi oldukları konu uzun süredir çözülüyor olsa bile genel memnuniyetinin yüksek olduğu kişiler olmuştur.

Spor merkezi katılımcılarının, hizmeti almayı sürdürüyor olması beklentilerinin karşılandığını göstermektedir. Belediye, mevcut tesisleri ve özellikle de daha sonraki projeleri için aktif üyelerinden geri dönütler almalıdır. Bu sayede gelişen bir tesisleşme süreci içerisinde olacaktır. Tesisleri uzun süreli kullanan katılımcıları dinleyerek yapılan çalışmalarda memnuniyet oranı giderek artacaktır. Bir spor merkezinden hizmet alan müşteriler genellikle benzer durumlardan memnun/memnuniyetsiz olmaktadır.

Tesis sorumluları, gözlem yoluyla bir katılımcının memnuniyetini/memnuniyetsizliğini, anlayamayabilir. Bunun yerine katılımcılarla doğrudan iletişim kurarak şikayetlerini ve isteklerini dinlemelidir. Katılımcıların beklentilerinin yerine getirilmesi sadece o kişinin yararına değil tüm kullanıcıların ve spor tesisinin yararına olacaktır. Spor merkezinin alanını büyütmek, makinelerin sayısını ve kalitesini artırmak, çocuklar için olan eğitimlerde velilere bekleme alanı yapmak, otomat koymak, makineler için rutin bakımları yaptırmak, spor merkezi kapısının hemen caddeye açılıyor olmasının çocuklar için tehlikeli olması sebebiyle çevre düzenlemesi yapmak, katılımcı isteklerinden bazılarıdır.

Yapılan mülakat neticesinde katılımcıların tamamının memnun olduğu ancak yine tamamının beklentisi ve bazı istekleri olduğu belirlenmiştir. Memnun olma sebebi olarak en çok söylenen cevap; eve yakınlık ve ücretsiz kullanım olmuştur. En çok söylenen beklentiye her mahalleye daha büyük ve çok ekipmanlı spor tesisi açılmasıdır.

KAYNAKLAR

- Alase, A. (2017). The interpretative phenomenological analysis (IPA): A guide to a good qualitative research approach. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 5(2), 9-19.
- Balcı, V., Erdeveciler, Ö., Alp Gülşen, D. B., & Altunay, B. R. (2019). Ankara İlindeki Küçük Ölçekli Spor Merkezlerinin Sürdürülebilirliklerinin Swot Yaklaşımıyla İlişkilendirilmesi. *Electronic Turkish Studies*, 14(6).
- Bhangu, S., Provost, F., & Caduff, C. (2023). Introduction to qualitative research methods—Part I. *Perspectives in Clinical Research*, 14(1), 39-42.
- Borgers, J., Breedveld, K., Tiessen-Raaphorst, A., Thibaut, E., Vandermeerschen, H., Vos, S., & Scheerder, J. (2016). A study on the frequency of participation and time spent on sport in different organisational settings. *European Sport Management Quarterly*, 16(5), 635-654.
- Brodie, R. J., Hollebeek, L. D., Jurić, B., & Ilić, A. (2011). Customer engagement: Conceptual domain, fundamental propositions, and implications for research. *Journal of Service Research*, 14(3), 252-271.
- Chileshe, J. M. (2014). *Perceived impacts of major sports facilities: A case study of the Olympic Youth Development Center-Lusaka, Zambia* (Master's thesis), Høgskolen i Molde-Vitenskapelig høgskole i logistikk.
- Choi, S., Mattila, A. S., & Bolton, L. E. (2021). To err is human (-oid): how do consumers react to robot service failure and recovery?. *Journal of Service Research*, 24(3), 354-371.
- Cieřlikowski, K., & Brusokas, A. (2017). Determinants of effective management in the sport with the use of large sport arenas in selected cities. *European Journal of Service Management*, 21, 5-10.

- Delgado, C. (2000). Propuesta de prioridades de actuación local en materia de deportes en la actual coyuntura: gestión deportiva municipal. En: VV. AA. *Marco competencial y financiación del deporte en las corporaciones locales*, Madrid, Federación Española Municipios y Provincias, 74-114.
- Doğu, G., Kesim, Ü., & Sivrikaya, Ö. (2002). *Belediyelerin sporla ilgili işlevleri: Düzce belediyesi örneği. Çağdaş Yerel Yönetimler*.
- Eime, R. M., Sawyer, N., Harvey, J. T., Casey, M. M., Westerbeek, H., & Payne, W. R. (2015). Integrating public health and sport management: Sport participation trends 2001–2010. *Sport Management Review*, 18(2), 207-217.
- Eskiler, E., & Altunışık, R. (2019). *Fitness Hizmetleri ve Pazarlanması* (Beta Basım Yayın). European Commission . 2007c . *White Paper on Sport*, COM (2007) 391 final.
- Figueira, T. M. N. (2019). *Políticas públicas de desporto: estudo sobre municípios da área metropolitana de lisboa* (Master's thesis), Universidade de Évora.
- Ganesan, S. (1994). Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships. *Journal of Marketing*, 58(2), 1-19.
- Garamvölgyi, B., Bardocz-Bencsik, M., & Dóczi, T. (2022). Mapping the role of grassroots sport in public diplomacy. *Sport in society*, 25(5), 889-907.
- Güdül, N., & Yücel, O. C. A. K. (2022). Bireylerin Fitness Salonlarına Gitme Nedenleri Ve Beklentileri. *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 24(1), 23-28.
- Harris, S., Mori, K., & Collins, M. (2009). Great expectations: Voluntary sports clubs and their role in delivering national policy for English sport. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 20, 405-423.
- Huang, Y., & Kim, D. (2023). How Does Service Quality Improve Consumer Loyalty in Sports Fitness Centers? The Moderating Role of Sport Involvement. *Sustainability*, 15(17), 12840.
- Joaquim, B. (2009). Desporto e autarquias locais: Intervenção política na promoção de desporto e actividade física no concelho de Tondela.
- Karafil, A. Y. (2019). *Spor tüketicilerinin spor merkezlerine yönelik hizmet kalitesi algıları ile ağızdan ağıza ve viral pazarlama algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi* (Yayınlanmış doktora tezi), Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi.
- Katırcı, H., & Oyman, M. (2011). Spor merkezlerinde tüketici tatmini ve sadakat. *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 5(2), 90-100.
- Kim, K. S. (2006). The relationship among organizational culture, job satisfaction, and organizational commitment of public sports facilities. *The Korean Journal of Physical Education*, 45(6), 145-155.
- Koçbek, A. D., Kalitesi, Y. İ. S. H., & Memnuniyeti, M. (2005). *Etnik restoranlara yönelik bir araştırma* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Anadolu Üniversitesi.
- Koçyiğit, M., & YILDIZ, M. (2014). Yerel yönetimlerde rekreasyon uygulamaları: Konya örneği. *International Journal of Sport Culture and Science*, 2(Special Issue 2), 211-223.
- Memiş, U. A., & Ekenci, G. (2007). Spor merkezlerinde müşteri memnuniyeti (Ankara ili örneği). *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 12(1), 33-48.

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. sage.
- Morales Sánchez, V., & Gálvez Ruiz, P. (2011). User's perception of the quality evaluation of municipal services sports. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 11(2 (Suppl.)), 147-154.
- Morgan, F., Battersby, A., Weightman, A. L., Searchfield, L., Turley, R., Morgan, H., ... & Ellis, S. (2016). Adherence to exercise referral schemes by participants—what do providers and commissioners need to know? A systematic review of barriers and facilitators. *BMC public health*, 16, 1-11.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Roemmich, J. N., Epstein, L. H., Raja, S., Yin, L., Robinson, J., & Winiewicz, D. (2006). Association of access to parks and recreational facilities with the physical activity of young children. *Preventive medicine*, 43(6), 437-441.
- Smith, J. M., & Ingham, A. G. (2003). On the waterfront: Retrospectives on the relationship between sport and communities. *Sociology of sport journal*, 20(3), 252-274.
- Sönmez, V., & Alacapınar, F. G. (2013). *Örneklendirilmiş bilimsel araştırma yöntemleri*. Anı Yayıncılık.
- Stenner, B. J., Buckley, J. D., & Mosewich, A. D. (2020). Reasons why older adults play sport: A systematic review. *Journal of sport and health science*, 9(6), 530-541.
- Tan, K. C. B. (2004). Appropriate body-mass index for Asian populations and its implications for policy and intervention strategies. *The lancet*.
- Teixeira, M. (2019). Gestão do Desporto—Desenvolvimento Desportivo Regional e Municipal. *Lisboa: MediaXXI*.
- Teixeira, M. R., & Ribeiro, T. M. (2016). Sport policy and sports development: Study of demographic, organizational, financial and political dimensions to the local level in Portugal. *The Open Sports Sciences Journal*, 9(1).
- Tel, M., Aksu, A., & Erdoğan, R. (2019). Fitness Spor Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Spor Merkezlerini Tercih Etme ve Yeterlilik Düzeylerinin Araştırılması. *Spor Eğitim Dergisi*, 3(2), 98-105.
- Thompson, W. R. (2014). Worldwide survey of fitness trends for 2015: what's driving the market. *ACSM's Health & Fitness Journal*, 18(6), 8-17.
- Tsitskari, E., Antoniadis, C. H., & Costa, G. (2014). Investigating the relationship among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in Cyprian fitness centres. *Journal of Physical education and Sport*, 14(4), 514.
- Turola, M. C., Barbieri, D., Palazzi, A., Pallotta, V., Simani, L., Tosi, C., & Zanardi, O. (2016). Sport: A Possible Road toward Social Inclusion and Quality of Life. In *Schizophrenia Treatment-The New Facets*. IntechOpen.
- Weiss, R. S. (1995). *Learning from strangers: The art and method of qualitative interview studies*. Simon and Schuster.

- World Health Organization. (2019). *Global action plan on physical activity 2018-2030: more active people for a healthier world*. World Health Organization.
- Yücel, A. S., Atalay, A., & Korkmaz, M. (2020). *Türkiye’de yerel yönetimler ve spor hizmetleri*. Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti..
- Zengin, E., & Öztaş, C. (2008). Yerel yönetimler ve spor. *In Journal of Social Policy Conferences* (No. 55, pp. 49-78). İstanbul Üniversitesi.