

**T. C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalı
Spor Yönetimi Bilim Dalı**

**COVID-19 SALGINI SÜRECİNDE PİLATES
İŞLETMELERİNİN ORGANİZASYON YAPISI VE
MÜŞTERİLERİNİN ALGILANAN HİZMET
KALİTESİNİN BELİRLENMİŞ DEĞİŞKENLERE
GÖRE İNCELENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Betül ALTINTAŞ

**Danışman
Doç. Dr. Kubilay ÇİMEN**

İstanbul – 2021

TEZ TANITIM FORMU

Yazar Adı Soyadı : Betül ALTINTAŞ

Tezin Dili : Türkçe

Tezin Ad : Covid-19 Salgını Sürecinde Pilates İşletmelerinin
Organizasyon Yapısı Ve Müşterilerinin Algılanan Hizmet
Kalitesinin Belirlenmiş Değişkenlere Göre İncelenmesi

Enstitü : İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Anabilim Dalı : Antrenörlük Eğitimi

Tezin Türü : Yüksek Lisans

Tezin Tarihi : 10.02.2021

Sayfa Sayısı : 79

Tez : Doç. Dr. Kubilay ÇİMEN

Danışmanları

Dizin Terimleri : Hizmet, Hizmet Kalitesi, Spor Hizmetleri, Pilates, Covid-19

Türkçe Özet : Covid-19 salgını sürecinde pilates işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin belirlenmiş değişkenlere göre incelenmesi ve işletmelerin salgın öncesi ve sırasında alınan tedbirler, ekonomik etkiler, müşterilerin beklenti düzeyleri açısından incelenmesi amaçlanmıştır.

Dağıtım Listesi : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

İmzası
Betül ALTINTAŞ

**T. C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalı
Spor Yönetimi Bilim Dalı**

**COVID-19 SALGINI SÜRECİNDE PİLATES
İŞLETMELERİNİN ORGANİZASYON YAPISI VE
MÜŞTERİLERİNİN ALGILANAN HİZMET
KALİTESİNİN BELİRLENMİŞ DEĞİŞKENLERE
GÖRE İNCELENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Betül ALTINTAŞ

**Danışman
Doç. Dr. Kubilay ÇİMEN**

İstanbul – 2021

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Betül ALTINTAŞ

.../.../2021



İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Betül Altıntaş'ın Covid-19 Salgını Sürecinde Pilates İşletmelerinin Organizasyon Yapısı Ve Müşterilerinin Algılanan Hizmet Kalitesinin Belirlenmiş Değişkenlere Göre İncelenmesi adlı tez çalışması, jürimiz tarafından Antrenörlük Eğitimi anabilim dalı, Spor Yönetimi bilim dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

İmza

Başkan *Prof. Dr. Mehmet*
BAYANSALDUZ

İmza

Üye *Doç. Dr. Kubilay ÇİMEN*
(Danışman)

İmza

Üye *Dr. Öğr. Üyesi Aydın*
PEKEL

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

... / ... / 2021

İmzası

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ
Enstitü Müdürü

ÖZET

Covid-19 salgını sürecinde pilates işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin belirlenmiş değişkenlere göre incelenmesi ve işletmelerin salgın öncesi ve sırasında alınan tedbirler, ekonomik etkiler, müşterilerin beklenti düzeyleri açısından incelenmesi amaçlanmıştır.

Araştırmanın evrenini İstanbul ili Gaziosmanpaşa ilçesinde hizmet veren 20 pilates işletmesi oluşturmaktadır. Örneklemini ise bu işletmelerden hizmet alan 212 müşteri oluşturmaktadır. Görüşme formu için bu 20 işletmenin yöneticileri örneklem grubuna dâhil edilmiştir. Bu örnekleme yöntemi kolayda örnekleme yöntemi belirlenerek yapılmıştır. Çalışmadaki katılımcılar, gönüllülük esasına dayalı olarak belirlenmiştir.

Çalışmamızda Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği kullanılmıştır. Ayrıca pilates işletmecileriyle organizasyon yapısı ile ilgili yarı yapılandırılmış görüşme yöntemiyle soru-cevap şeklinde yapılan görüşmelerde pandemi sürecinin pilates işletmeleri üzerine olan etkileri incelenmiştir. İşletmelere ekonomik durumları, personel seçim kriterleri, alet ve ekipman yeterliliği, program güncelliği ve alınan tedbir uygulamaları ile ilgili organizasyon yapıları hakkında sorular yöneltilmiş olup bu sorular üç uzmanın görüşü alınarak oluşturulmuştur.

Verilerin analizinde; pilates işletmeleri müşterilerinin demografik özellikleri bakımından hizmet kalitesi düzeylerinin farkını belirtmek amacıyla tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ve t-test testleri uygulanmış olmaktadır. Çalışma sonucunda pilates işletmelerinde üyelerin yaş, cinsiyet, eğitim düzeyleri, gelir düzeyi, tesis kullanım süresi durumlarının algılanan hizmet kalitelerine yönelik istatistiksel açıdan anlamlı bir etkinin var olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet, Hizmet Kalitesi, Spor Hizmetleri, Pilates, Covid-19

SUMMARY

It was aimed to examine the service quality perceived in pilates enterprises during the Covid-19 outbreak according to determined variables and to examine the enterprises in terms of the measures taken before and during the epidemic, economic impacts, and customer expectation levels.

The universe of the research consists of 20 pilates enterprises serving in Gaziosmanpaşa district of Istanbul province. The sample is 212 customers who receive service from these businesses. The managers of these 20 enterprises were included in the sample group for the interview form. This sampling method was made by determining the convenience sampling method. Participants in the study were determined on a voluntary basis.

Service Quality Assessment Scale was used in our study. In addition, the effects of the pandemic process on the pilates businesses were examined in the semi-structured interview method with question and answer interviews with pilates operators about the organizational structure. The enterprises were asked questions about their economic status, personnel selection criteria, tool and equipment adequacy, program timeliness and organizational structures related to the measures taken, and these questions were formed by taking the opinions of three experts.

In the analysis of the data; One-way analysis of variance (ANOVA) and t-Test tests were applied to determine the difference in service quality perception levels according to the demographic characteristics of the participants using the pilates studios. As a result of the research, it was determined that the participants' age, gender, education level, income level, facility usage time have a statistically significant effect on the perceived service quality.

Keywords: Service, Service Quality, Sports Services, Pilates, Covid-19

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
SUMMARY.....	ii
İÇİNDEKİLER.....	iii
KISALTMALAR	v
TABLolar LİSTESİ.....	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	vii
ÖNSÖZ.....	viii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1.1. Çalışmanın Problem Cümlesi.....	3
1.2. Çalışmanın Alt Problemleri.....	3
1.3. Çalışmanın Amacı	4
1.4. Çalışmanın Önemi	4
1.5. Çalışmanın Yöntemi	4
1.6. Çalışmanın Hipotezleri	4
1.7. Çalışmanın Sınırlılıkları.....	5
1.8. Çalışmanın Varsayımları.....	5

İKİNCİ BÖLÜM GENEL BİLGİLER

2.1. Hizmet Kavramı	6
2.1.1. Hizmetin tanımı	6
2.1.2. Hizmetin özellikleri	7
2.1.2.1. Soyutluk.....	7
2.1.2.2. Ayrılmazlık.....	8
2.1.2.3. Dayanıksızlık	8
2.1.2.4. Değişkenlik	8
2.1.3. Hizmetin sınıflandırılması.....	9
2.2. Hizmet Kalitesi Kavramı	9
2.2.1. Hizmet kalitesinin tanımı	9
2.2.2. Hizmet kalitesinin önemi	11
2.2.3. Hizmet kalitesinin boyutları	11
2.3. Spor Hizmeti Kavramı	12
2.3.1. Spor hizmetinin tanımı.....	12

2.3.2. Sporda hizmet kalitesi	13
2.3.3. Spor hizmetlerinin özellikleri	14
2.4. Pilates	15
2.4.1. Pilatesin tanımı	15
2.4.2. Pilatesin tarihçesi	16
2.4.3. Pilates egzersizinin temel prensipleri	18
2.4.3.1. Solunum.....	18
2.4.3.2. Konsantrasyon	19
2.4.3.3. Merkez.....	19
2.4.3.4. Kontrol.....	20
2.4.3.5. Kesinlik.....	20
2.4.3.6. Akıcı hareket.....	21
2.4.4. Pilates egzersizinin faydaları	21
2.4.5. Pilates egzersizinde kullanılan malzemeler	24
2.5. Pandemi	29
2.5.1. Koronavirüs tanımı	29
2.5.2. Covid-19 spor organizasyonlarına olan etkisi	29
2.5.3. Covid-19 salgını sırasında spor sektörünün normalleşme süreci	30

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM YÖNTEM

3.1. Evren ve Örneklem	32
3.2. Veri Toplama Aracı	32
3.3. Veri Analizi	33
BULGULAR	34
TARTIŞMA SONUÇ VE ÖNERİLER	46
KAYNAKÇA.....	55
EKLER.....	62

KISALTMALAR

N	:	Örneklem Büyüklüğü
ORT	:	Ortalama
SPSS	:	Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı
SDTSP	:	Standart Sapma
TDK	:	Türk Dil Kurumu



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Katılımcıların demografik özelliklerine ait frekans tablosu.....	34
Tablo 2. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri.....	35
Tablo 3. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin yaş değişkenine ilişkin anova sonuçları.....	36
Tablo 4. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin cinsiyet değişkenine ilişkin t test sonuçları.....	37
Tablo 5. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin medeni durum değişkenine ilişkin t test sonuçları.....	38
Tablo 6. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin eğitim düzeyleri değişkenine ilişkin anova sonuçları.....	39
Tablo 7. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin sektör değişkenine ilişkin anova sonuçları.....	40
Tablo 8. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin gelir düzeyi değişkenine ilişkin anova sonuçları.....	41
Tablo 9. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin tesis kullanım değişkenine ilişkin anova sonuçları.....	42
Tablo 10. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin tesis kullanım süresi değişkenine ilişkin anova sonuçları.....	43
Tablo 11. İşletme sahipleri ile yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen cevapların yüzdeler tablosu.....	44

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Reformer.....	24
Şekil 2. Tower.....	24
Şekil 3. Cadillac.....	25
Şekil 4. Combo chair.....	25
Şekil 5. Core align.....	26
Şekil 6. Ladder barrel.....	26
Şekil 7. Pilates topları.....	27
Şekil 8. Pilates minderi.....	27
Şekil 9. Pilates çemberi.....	28
Şekil 10. Pilates bandı.....	28

ÖNSÖZ

Çalışma süresince deneyimlerini, bilgisini ve desteğini benimle paylaşan danışmanım Sayın Doç. Dr. Kubilay ÇİMEN'e yüksek lisans eğitimimde ve çalışmanın her aşamasında bana her türlü desteği sağlayan Sayın Sancar ÖZCAN'a çalışmalarımda sabır gösteren ve her zaman yanımda olan sevgili eşim Ali Burak ÖZGÜL'e çok teşekkür ederim.

Betül ALTINTAŞ



GİRİŞ

COVID-19, ilk olarak Çin'in Vuhan Eyaleti'nde Aralık ayının sonlarına doğru solunum yolu belirtileri gösteren bir grup hastada yapılmış olan değerlendirmeler sonunda 13 Ocak 2020'de tanımlanmış bir virüstür (Sağlık Bakanlığı, 2020). Virüsün kolay bulaşması ve hızla yayılması, can kaybına yol açması ülkeleri çeşitli yaptırım ve tedbir almak durumunda bırakmıştır. Ülkemizde de uygulanan yaptırım ve tedbirler dolayısıyla birçok sektör olumsuz etkilenmiştir. Spor sektörü de bu olumsuz örneklerin içindedir. Dünyanın en büyük spor organizasyonlarından biri olan olimpiyat organizasyonlarının ertelenmesi, Avrupa'daki birçok spor branşına ait liglerin tamamen ertelenmesi spor organizasyonlarında da ortaya çıkan etkilerin en dikkat çekici örnekleridir. Elbette ki dünyada olduğu gibi ülkemizde de birçok hizmet sektörü etkilenmiş ve özellikle spor sektörü de bu etkileri en büyük yaşayan kurumlar arasındadır. Profesyonel ve amatör müsabakaların durdurulması, özel kamu sektöründeki spor merkezlerinin tamamının geçici olarak kapatılması gibi durumlar, spor bakanlığı tarafından bu noktada dört ayrı genelgenin, hem rekreasyonel kullanıcılar hem elit performans sporcularının kullanımları açısından söz konusu süreç düzenlenmeye çalışılmıştır. Fakat incelememizin konusu olan birçok özel işletmenin içinde bulunduğu durum ekonomik anlamda ve işletme açısından çok daha zorlu bir süreç haline gelmiştir. Bu sebeple son yıllarda özellikle teknolojik gelişmeler ile ortaya çıkan hareketsiz yaşam sonucu artan egzersiz ihtiyacı bu süreçte daha da belirginleşmiştir.

Teknolojik gelişmeler ile birlikte bedensel harekette azalma, sağlık dışı yeme-içme kültürünü benimseme ve bu faktörlerin etkisi olarak hareketsiz bir yaşam anlayışı kaçınılmaz olmuştur. Hareketsiz yaşam; kalp dolaşım hastalıklarından, strese, eklemlerde deformasyona, hazımsızlığa, kan basıncı hastalıklarına, omurga rahatsızlıklarına, depresyon ve daha birçok farklı alt hastalıkların meydana gelmesinde etkin rol oynamaktadır. Öyle ki bu bakımdan, bireylerin beden ve ruh sağlığını koruyabilmesi bağlamında egzersiz yapması gerekli olmuştur (Şimşek ve Katırcı, 2011).

Pilates egzersizi, insanların yapılabirlik açısından az enerji harcayarak uygulaması ve yaralanmaları ortadan kaldırması sebebiyle tercih edilen bir sistemdir. Ayrıca

popülerlik düzeyi açısından günümüzde çok talep gören egzersiz metodudur. Her yaş grubundan bireyler kendi bedensel ihtiyaçlarına göre pilates yapabilir. Pilatesin ana direnç unsuru vücuttur. Bu direnci kullanmak için minder ve aletli pilates olarak kullandığımız reformer veya cadillac eşliğinde çeşitli hareketler yapılmaktadır.

Pilates işletmelerinde sunulan hizmet bireylerin sağlık ve fiziksel görünümünü doğrudan etkilediği için kalite büyük önem taşımaktadır. Bu sebeple sunulan hizmet bireylerin egzersiz yönünden olan beklentilerini karşılayabiliyorsa o işletme için kaliteli tanımlanabilir. Günümüzde yaygınlaşan egzersiz bilinci spor merkezi artışına sebep olmuştur. Bu artış ile beraber müşteri kazanma, var olan müşteriyi elde tutma ve memnuniyet sağlama için gelişen kavramlar hizmet kalitesini ortaya çıkarmıştır. Hizmet kalitesi kavramı ile birlikte müşterilerin memnuniyet düzeyleri belirlenip sunulan hizmet beklentiyi karşılayacak şekilde geliştirilmiştir.

Literatüre bakıldığında “kalite” ile ilgili farklı düşüncelerin belirlendiği görülmüştür. Kalite görüşü kişiler ve müesseseler bakımından çeşitli ifadelerle kullanılırken, zamanla değişime uğramasından farklı tanımları beraberinde getirmiştir. Örnek verecek olursak (Deming, 1998), kaliteyi “tüketicinin, işletmenin ürettiği ürün hakkındaki yargısı”, Amerika Kalite Kontrol Derneği ise, “bir ürünün belirtilen ihtiyaçları karşılayabilme becerilerini ortaya koyan yeteneklerin tümü” şeklinde belirtmiştir (Özer, 1998). Hizmetin abstrakte olması nedeni ile birden fazla tanım varsa, hizmet kalitesi için de birden fazla düşünce ve tanımları vardır.

Philip Crosby’a göre hizmet kalitesi “spesifikasyonlara uygunluk” olarak ifade edilirken, Jarmo Lehtinen’e göre ise kalite iki parçaya ayrılıp; hizmetin ortaya konulması sürecinde müşteri aralığı ile gerçekleştirilen etkiye “süreç kalitesi”, hizmet sunulduktan sonra müşteri tarafından oluşturulan etkiye de “çıkış kalitesi” tanımını vermiş bulunmaktadır (Parasuraman, Berry ve Zeithaml., 1994b, s. 15).

Özet olarak hizmet kalitesi işletmenin müşterilerinin talep ve beklentilerini karşılayabilme ve aldığı geri dönüşlerle sürekli hizmetlerini geliştirme ve iyileştirme sürecidir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1.1. Çalışmanın Problem Cümlesi

Pilates işletmelerinde üyelerin hizmet kalitesi algı düzeyleri açısından fark var mıdır?

1.2. Çalışmanın Alt Problemleri

1.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında yaş durumuna ilişkin anlamlı bir fark var mıdır?

2.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında cinsiyet durumuna ilişkin anlamlı bir fark var mıdır?

3.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında medeni durumlarına ilişkin anlamlı bir fark var mıdır?

4.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında eğitim durumlarına ilişkin anlamlı bir fark var mıdır?

5.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında çalıştığı sektöre ilişkin anlamlı bir fark var mıdır?

6.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında gelir düzeyine ilişkin anlamlı bir fark var mıdır?

7.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında tesisi kullanım sıklığına ilişkin anlamlı bir fark var mıdır?

8.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında tesisi kullanım süresine ilişkin anlamlı bir fark var mıdır?

9.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında başka spor tesisinden yararlanmalarına ilişkin anlamlı bir fark var mıdır?

10.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında eve uzaklığına ilişkin anlamlı bir fark var mıdır?

11.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında iş yerine uzaklığına ilişkin anlamlı bir fark var mıdır?

1.3. Çalışmanın Amacı

Araştırmamızda Covid-19 salgını sürecinde pilates işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin belirlenmiş değişkenlere göre incelenmesi ve işletmelerin salgın öncesi ve sırasında alınan tedbirler, ekonomik etkiler, müşterilerin beklenti düzeyleri açısından incelenmesi amaçlanmıştır.

1.4. Çalışmanın Önemi

Bu araştırma salgın sürecinde pilates işletmelerinde egzersiz hizmeti alan kişilerin, yaş, aylık gelir, eğitim seviyesi gibi demografik değişkenlere göre incelenmesi, egzersiz hizmeti sunan kurumların hizmet kalite anlayışının ortaya konması ve alan yazın çalışmalarına katkı sunması bakımından önem arz etmektedir.

1.5. Çalışmanın Yöntemi

Bu çalışmada, nedensel karşılaştırma araştırma yöntemi ve nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır.

Bu araştırma kapsamında işletme sahipleriyle görüşme yöntemi ile soru cevap yapılmıştır. Sorular araştırma danışmanı tarafından belirlenmiş olup, yapılandırılmış görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Müşteriler ile Algılanan Hizmet Kalitesi

Araştırmada veri toplanmasında, anket ve görüşme yönteminden faydalanılmıştır.

Araştırmaya katılanların kişisel bilgileri ve hizmet kalitesi algılarının değerlendirmeleri arasında benzerlik olup olmadığı ve sonuçlar arasında istatistiksel anlamda farklılaşma durumu incelenmiştir.

1.6. Çalışmanın Hipotezleri

1. Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında yaş durumuna ilişkin fark vardır.
2. Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında cinsiyet durumuna ilişkin fark vardır.
3. Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında medeni durumuna ilişkin fark vardır.
4. Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında eğitim durumuna ilişkin fark vardır.

5.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında çalıştığı sektörlerine ilişkin fark vardır.

6.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında gelir düzeylerine ilişkin fark vardır.

7.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında tesis kullanım sıklığına ilişkin fark vardır.

8.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında tesis kullanım süresine ilişkin fark vardır.

9.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında başka spor tesisinden yararlanmalarına ilişkin fark vardır.

10.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında eve uzaklığına ilişkin fark vardır.

11.Pilates işletmelerini kullanan müşterilerin, hizmet kalitesini algılamalarında iş yerine uzaklığına ilişkin fark vardır.

1.7. Çalışmanın Sınırlılıkları

1.Araştırmaya katılan örneklem grubu, görüşme yapılan 20 pilates işletmesi ve 212 pilates işletmesi müşterisi ile sınırlıdır.

2.Araştırma kullanılan ölçeklerin ölçtüğü nitelikler ile sınırlıdır.

3. Bu çalışma alan yazın taraması sonucunda bulunan bilgilerle sınırlıdır.

1.8. Çalışmanın Varsayımları

1.Araştırmadaki katılımcıların oluşturduğu örneklemin, evreni temsil edebilecek yeterlilikte olabileceği varsayılmıştır.

2.Araştırma değişkenlerini ölçmek için kullanılan veri ölçüm araçlarının uygun, geçerli ve güvenilir olduğu varsayılmıştır.

3.Araştırmada katılımcıların anketlere vermiş olduğu yanıtların kendileri açısından yansız, geçerli ve güvenilir yanıtlar olduğu varsayılmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

GENEL BİLGİLER

Bu çalışma, Covid-19 salgını sürecinde pilates işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin belirli değişkenlere olan etkisinin incelenmesi ve işletmelerin salgın öncesi ve sırasında alınan tedbir, gelir-gider, müşteri profili açısından incelenmesi için gerçekleştirilmiştir. Bu açıdan okuyucunun sonuçlara tam anlamıyla vakıf olabilmesi için genel olarak Covid-19 salgını, pilates ve hizmet kavramının tanımlanarak özetlenmesinin ve müşteri memnuniyeti üzerine aktarılmasının önem arz ettiği söylenebilir ki bu bölümde genel olarak bu konulardan bahsedilecektir.

2.1. Hizmet Kavramı

2.1.1. Hizmetin tanımı

Birçok alanda olduğu gibi spor alanında da spor hizmeti veren işletmelerin çoğalmasıyla beraber bir rekabet ortamı oluşmuştur. Bu yarış ortamı içinde tutunabilmek için işletmecilerin müşteri memnuniyeti üzerine yoğunlaşmalarını sağlamıştır. Memnun müşteri profili beraberinde süregelen bir müşteri profili anlamına gelmektedir.

Türk Dil Kurumu'nun tanımına göre; “bir kişinin işini yapma veya birine fayda sağlayan işi gerçekleştirme” şeklinde ifade edilmiştir (TDK, 2020).

Parasuraman vd., (1994, s. 32) hizmeti her işletmeye başarı elde etmesini sağlayan değer önemli bir bileşeni olarak ifade ederken, Dinler (2013, s. 19) tüketicinin 4 gereksinimlerini temin eden manevi mallar ya da maddi görünümü olmayan mallar olarak vurgular. Bir başka tanımla hizmet, hizmet sağlayıcısının tüketiciye sunduğu özellikle abstre olan ve herhangi bir şeyin malikliği ile sonuçlanmayan bir fiil ya da davranıştır. Hizmet kar amacı güden ya da gütmeyen her yeredir. Üretim sektöründe çalışan her birey aslında birer hizmet taşıyıcısıdır (Kotler ve Keller, 2018, s. 399-400).

Spor sektöründe hizmet organizasyonları rekreasyonel faaliyetlerde çok yoğun olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireysel veya gruplar halinde yapılan rekreasyonel aktivitelere yönelik olarak hizmet veren çok sayıda özel kurum bulunmaktadır. Ayrıca bedensel ve ruhsal sağlık elde etmek veya korumak düşüncesiyle şekillenen talep, spor sektöründe yoğun bir arz ile karşılık bulmaktadır.

2.1.2. Hizmetin özellikleri

Talep edenlerin iyelikle alakası olmaksızın sahip oldukları yararlardır (Mucuk, 1994, s. 319).

“Hizmet soyut bir kavramdır ve kendisine ait belli özellikler barındırır. Bu özellikler 4 başlık altında toplanmaktadır:

- Soyutluk (Fiziksel varlığın yokluğu)
- Ayrılmazlık (Üretim ve Tüketimin aynı zamanda olması)
- Dayanıksızlık
- Değişkenlik/Heterojenlik (Ghobadian vd., 1994, s. 44-46; Mucuk, 1994, s. 320-322; Bergman ve Klefsjo, 1994, s. 266).

Bu dört özelliği inceleyecek olursak;

2.1.2.1. Soyutluk

Hizmetler, davranış yoluyla gösterilebilen soyut faaliyetlerdir. Hizmet kavramının fiziksel bir anlamı yoktur. Bu işlemlere sahip bir hizmet anlayışı; kilogram, litre, metre gibi ifadelerle tanımlanamaz ve duyu organları tarafından algılanamaz, bu nedenle satın alınmadan görülemez ve dokunulamaz (Dinçer, 1996).

Öztürk (2012) hizmet kavramının soyutluk ilkesini; “fiziksel bir bedene sahip olmamasından” kaynaklandığını iddia etmiş ve bu yüzden pazar ortamındaki sonuçlarını şöyle aktarmıştır:

- Hizmet depolanamaz,
- Noter tarafından onaylatılması güçtür,
- Hizmet pazara çıkarılıp sunulamaz,
- Hizmete değer biçmek oldukça zordur,
- Müşteriler neye kaliteli diyeceğini bilemezler.

Aynı zamanda şirketler, destekleyici hizmet unsurlarını kullanarak rakiplerinden farklılaşmalıdır. Herhangi bir ürünü taklit etmek, hemen tüketilebileceği anlamına gelir ve firmanın kısa sürede saldırmasına yardımcı olur. Öte yandan soyut hizmetlerin taklit edilmesi zor olduğu için firmalar piyasada uzun süre kalabilmektedir (Örs, 2007).

2.1.2.2. Ayrılmazlık

Firmalar malları önce fabrikalarda veya üretim alanlarında üretip daha sonra tüketiciyle buluşturuyor. Buna karşılık, finansal değere ihtiyaç duyarlar, ancak sistemi hizmete uyarlamak çok zordur. Bunun nedeni, hizmetin, hizmet üretildiğinde kullanılabilir bir seviyeye bağlı olması ve neredeyse hiçbir zaman ayrı olarak ele alınmamasıdır. Dolayısıyla hizmetin onu oluşturan hizmetlerden hiçbir farkı yoktur (Mucuk, 1994, s. 320).

2.1.2.3. Dayanıksızlık

Hizmet kavramının stok dışı fonksiyonu, gerektiğinde tekrar kullanılmayacağı ve iade edilemeyeceği anlamına gelir. Bu, hizmetlerin ticari mal olarak depolanamayacağı anlamına gelir. Öyle ki hizmet sektörünün zamanı zamanına bile uymayabilir (Devebakan, 2001, s. 21).

Hizmet istikrarsızlığının en önemli nedeni piyasa sektörünün canlılığıdır. Örneğin, bir antrenörün antrenman saatine geciktiğinizde antrenmanı kaçırmamız ve tekrarlanamaz olması ya da bir otobüsteki boş koltukların ertesi güne depolanamaması gibi. Bu noktada yöneticiler, piyasa dalgalanmalarını iyi yönetebilmeli ve mümkün olduğunca kayıplardan kaçınabilmelidir (Mucuk, 1994, s. 321).

2.1.2.4. Değişkenlik

Hizmet bir insan ürünü olduğu için, insan performansı hizmette değişikliklere yol açacaktır (Öztürk, 2012).

İnsan, duygusal değişiklik nedeniyle bazı zamanlar muhteşem yaptığı işi farklı bir gün hatta saniyeler sonrasında bile aynı biçimde yapmayı başaramayabilir. Örneğin, spor salonunda antrenman yapan bir birey, kendisiyle ilgilenen antrenörden ilk gün çok memnun olduğunu söylerken, başka bir gün memnun olmadığını söyleyebilir. Bu durum antrenörün duygusal değişimleri ile açıklanabilir. Bir hizmetin başarısı, hizmet sağlayıcı ile hizmet alıcısı arasındaki etkileşimin gücüdür (Palmer, 1997, s. 319).

2.1.3. Hizmetin sınıflandırılması

Hizmet veren işletmelerin farklı pazarlarda bulunmasından dolayı alıcılara verdiği hizmetleri sınıflandırması gerekmektedir ve durum firmalar adına gayet zor bir süreçtir. Hizmetlerin tamamen farklı tür ve nitelikleri olduğundan hizmetleri sınıflandırmak için farklı bakış açıları ve yöntemler kullanılabilir (Yetginoğlu, 2009, s. 10).

Hizmetlerin sınıflandırılmasıyla elde edilen başarı, şirket yöneticilerine farklı alanlarda gelişme fırsatı vermekle kalmayacak, aynı zamanda bu gelişme ile meydana gelen değişikliklere uyum sağlama süresini de kısaltacaktır. Bu durumu kendi fırsatı olarak gören şirketler, rakiplerine göre rekabet avantajı da elde edebilir. Hizmet beş aşamaya ayrılabilir. Bunlar aşağıda listelenmiştir (Öztürk, 2003, s. 33);

- Hizmetlerin Biçimine Göre Sınıflandırılması,
- Hizmet İşletmelerinin Müşterileriyle Etkileşim Durumuna Göre Hizmetlerin Sınıflandırılması
- Hizmetlerin Bireye Özgü ve İşletmelerin İnisiyatif Kullanma Derecesine Göre Sınıflandırılması
- Hizmet Talebinin Yapısına Göre Hizmetlerin Sınıflandırılması
- Hizmetlerin Dağıtım Yöntemine Göre Sınıflandırılması

2.2. Hizmet Kalitesi Kavramı

2.2.1. Hizmet kalitesinin tanımı

Araştırmacılar, kalite kavramının farklı tanımları olduğunu savunmuşlardır. Mal ve hizmet kalitesi kavramı ne anlama geliyor sorusu farklı sektörlerden insanlara sorulduğunda çeşitli cevaplar alınmıştır. Örneğin bankacılar bu soruyu ‘‘kaliteli ‘‘ olarak yanıtlarken sağlık hizmeti sunan sağlık personeli ‘‘kaliteli sağlık hizmeti’’ olarak yanıtlamıştır. Öte yandan otel veya restoran çalışanları ‘‘müşteri memnuniyeti’’ olarak adlandırırken egzersiz uzmanları bunu kaliteli egzersiz olarak görüyor. Yöntemle ilgili slogan, ‘‘ölçemezseniz yönetemezsiniz’’. Bu slogan kalite ile ilgilidir. Yarışçıların kalitesine ve avantajlarına dayalı takip yönetimi komutları için, organizasyonun tüm üyeleri, uzmanlık alanlarıyla ilgili kalite kavramlarını, kalite açıklamalarını ve ön test önlemlerini açıkça anlamalı ve ortaya koymalıdır (Ross 1999, Aktr: Uçan 2007).

Kalite ürünlerin veya hizmetlerin sağlanan veya olası ihtiyaçları karşılama yeteneği olarak tanımlanır (Kaya, 2003).

Hizmetler soyut olduğundan, şirketlere aynı standartta kalite sağlamak kolay değildir. Bu nedenle, hizmet şirketleri, uygulamada kaliteyi anlamak ve kontrol etmekte zorlanacaktır. Kaliteli hizmet sağlamak için müşteri üzerinde ön test, ölçüm, sayma veya yorum yapmak mümkün değildir. Kalitatif bir operatör ve müşteri için çabanın planlandığı hizmetler bile günden güne farklılık gösterebilir. İşletmede sunulan hizmetlerin kalitesi için personel verimliliği çok önemlidir. Hizmet sağlayıcı ile müşteri arasındaki ilişki, hizmetin kalitesini yaratır. Firmaların kaliteli hizmet alabilmeleri için personeline gerekli özeni göstermeleri gerekmektedir (Öztürk, 2007).

Hizmet kalitesi kimi araştırmacılara göre şu şekilde aktarılmaktadır; hizmetin avantajı durumunda davranış veya küresel bir karar (Robinson, 1999), hizmetin müşterilerin arzlarını hangi şekilde algılayıp ve karşıladığını (Pride and Ferrel, 1997), tüketicilerin taleplerine göre (Wild, 1984), onların beklentilerini yerine getirmede düşünülen yeterliliğin boyutu ve o yeterliliğe erişimde farklı seçeneklerin denetleri (Wyckoff Lovelock, 1988) şeklinde ifade edilmiştir.

Görüldüğü üzere birçok farklı yazar birçok farklı fikir beyan etmiştir. Hizmet kalitesi kavramının soyut bir kavram olduğunu ve bu nedenle kesin net bir ifade ile tanımlanamadığını belirtmiştik. Buna karşılık hala başka araştırmacılara göre hizmet kalitesi kavramının tanımları aşağıdaki gibidir;

Hizmet kalitesinin tanımlamasında iki görüngeneye vardır; içsel ve dışsal görüngeneye. İçsel görüngeneye hizmet hata olmadan sunulmalıdır. Bir başka ifade ile en baştan her şey doğru ve standartlara uyan bir biçimde gerçekleştirilmelidir (Crosby, 1979). Dışsal perspektife göre ise, hizmetin kalitesi müşterilerin idraklarını, arzlarını, taleplerini, tatminlerini ve davranışları ile anlatmaktadır. Talep edenlerin farkındalığı artarken, istekleri hızlıca değişmekte iken, dışsal görüşte artarak önem ifade etmektedir (Sachdev and Verma, 2004).

Hizmet somut olmayan olduğu için beton ürünler gibi standart kaliteyi sağlamak zordur. Birçok hizmet, işlevleri nedeniyle kullanılmadan önce sayılamaz, ölçülemez envanter yapılamaz ve kalite kontrol edilemez. Hizmetlerin soyut doğası nedeniyle, hizmetlerin kalitesini değerlendirmek zordur. Ayrıca, hizmetlerin heterojen doğası

gereği hizmetlerin performansı kişiden kişiye ve günden güne değişiklik gösterebilir (Parasuraman vd., 1985).

Bu nedenlerden dolayı, hizmet sağlayıcının standart kalitede hizmet sunması çok zor görünmektedir. Hizmetlerin bir diğer önemli özelliği de birçok hizmetin üretim ve tüketiminin birbirinden ayrılamaz olmasıdır. Bu hizmet fabrikada üretilmekte ve müşterilere verilmemektedir. Hizmetin kalitesi, hizmeti veren firma personeli ile hizmeti almak üzere olan müşteri arasındaki iletişimde ortaya çıkar. Bu nedenle şirket, müşterilerine hizmet verirken hizmet performansı ve kalitesi üzerinde fazla kontrole sahip değildir.

Bu durumu özetlendiğinde;

- Müşteriler için aldıkları hizmetin kalitesini değerlendirmek, aldıkları ürünün kalitesinden çok daha zordur.
- Alınan hizmetin performansını beklentilerle karşılaştırarak müşteri hizmet kalitesi algısını oluşturur.
- Kalite değerlendirmesi sadece hizmetin sonuçlarına bakılarak değerlendirilmez, aynı zamanda hizmet sağlama süresinde de mühim bir görevi vardır (Parasuraman vd., 1985).

2.2.2. Hizmet kalitesinin önemi

Hizmet kalitesi, istikrar ve başarıyı hedefleyen kuruluşlar tarafından büyük önem arz edilen bir kavramdır. Bu nedenle hizmet sunumunda hizmet kalitesinin önemi aşağıdaki gibi sıralanmıştır: (Aldrarkh, 2002)

- Hizmet alanının büyümesi: Artan hizmet kuruluşları
- Rekabetin Artması: Gittikçe fazlalaşan sayıda hizmet kurumları arasında güçlü rekabete yol açmaktadır. Bu sebeple hizmet kalitesi kurumlara rekabet anlamında birçok avantaj sağlayacaktır.
- Müşteriyi Anlamak: Makul fiyatlarla yüksek kalitede hizmet sunmak mühimdir.

2.2.3. Hizmet kalitesinin boyutları

Kalite her sektörde, gerek ulusal piyasalarda gerekse de uluslararası arenada çok etkili bir silahtır. Bu parametre, şirketin Pazar büyüklüğünü, rekabet kuvvetini ve müşteri memnuniyetini artırmada çok etkilidir. Hizmet Kalitesini oluşturan boyutlar şu şekildedir: (El- Şerafi, 2003)

- İletişim: Bir müşterinin isteklerini ve sözlü veya sessiz gereksinimleri ifade etmesini, dinleyebilme özelliğidir.
- Anlama ve algılama: Müşterinin gizli ihtiyaçlarını anlamak için müşteriyle yorgunluk ve bıkkınlık olmadan iletişim kurulması. Müşteriye kendini ifade etmesi için yeterli zaman vermek isteyen hizmet sağlayıcı.
- Zamanlama: Müşterilerin ihtiyaç duydukları anda hizmet sunma girişimidir.
- Hizmetin güvenle gerçekleştirilmesi: Hizmet veren kişinin saygınlığından etkilenir.
- Bir Hizmetin Öz İçeriği: Hizmet sunma yöntemi aracılığıyla hizmet sağlayan kişide bulunması gereken ve müşterileri ikna eden özelliklerdir.
- Süreklilik: Süreyi etkin ve verimli şekilde kullanma, süre ile yerine getirme yeteneğini ifade eder.
- Uyum: Müşteri istekleri ile sağlanan hizmet arasında homojenleştirme elde edilir.
- Araçlar: Bazı hizmetler, örneklendirecek olursak bir antrenör tarafından kullanılan malzemeler gibi bazı ekipmanların kullanılmasını gerektirebilir. Bu gibi durumlarda müşteriler kullanılabilirlik ve yüksek derecede yeterlilik bekler.

Bir başka kaynakta ise Parasurman'a göre hizmet kalitesinin on maddeli boyutu vardır:

Bunlar: Yanıt verme, güvenilirlik, yeterlilik, nezaket, erişim, güvenilirlik, iletişim, güvenlik, müşterileri anlama, verimlilik (Parasuraman vd., 1985).

2.3. Spor Hizmeti Kavramı

2.3.1. Spor hizmetinin tanımı

Spor işletmeleri, bireylerin sosyal yaşayış biçimlerini şekillendirmek ve çeşitli spor faaliyetlerini oluşturmak hedefi ile ortaya çıkarılan işletmelerdir (Başaran, 1982). İnsanların egzersiz ihtiyaçlarını yerine getirirler, çeşitli aktivite desenleri sunmakta olup, profesyonel modele sahip ve kar amacı güderler (Yıldız, 2009).

Spor işletmelerinin ana hedefi işletmenin sürekliliğini devam ettirirken kar marjını da her daim üst seviyeye çıkarmaktır. Sunulan hizmetlerin tesis içinde ve derhal kullanılması gerekir (Ramazanoğlu, 2004). Günümüzde insanların hemen hemen çoğu şeyi hızla tüketmesi sporun pazarlama aracı olarak kullanılmasına sebep olmuştur (Mullin, 2000).

Spor ve fiziksel etkinlik hizmetleri ortaya çıktığı ilk andan itibaren sürekli gelişim göstermiştir. Gelişen teknoloji ile birlikte, özellikle 20. Asrın ortalarından bu yana tempolu bir sanayileşme sürecinin içine giren spor ve fiziksel etkinlik sektörü, şimdilerde büyüyen ekonominin önemli sektörlerinden olmuştur. Ekonominin faaliyet bölümlerinden biri olan spor ve fiziksel etkinlik sektörü aslında, iki alt sektöre ayrılmaktadır. Bunlar mal sektörü ve hizmet sektörüdür (Yıldız, 2010).

- **Spor Hizmetinde mal sektörü**

Bu sektörde ürünleri sıralayabiliriz; kondisyon aletleri, potalar, kaleler, huniler, koordinasyon aletleri, top, raket, file, kayak malzemeleri, sörf, kano, katamaran, dalgıç kıyafetleri, dalış tüpü, dalış ekipmanları, şort, eşofman, tayt, spor ayakkabı, direnç bandı, yürüme bandı, bisiklet gibi malzemelerden oluşur. Tüm bu mallar gelişen teknoloji ile birlikte büyümekte özellikle de giyim sektörü büyük ivme kazanmıştır ve kendi içerisinde de pazar oluşturmuştur.

- **Spor hizmeti sektörü**

Spor ve fiziksel etkinlik hizmetleri; sportif tesisleri, spor araç gereçlerini ve sportif giyim ürünlerinin kullanımıyla insan gücünün bir takım değişimlerinden üretilip ortaya sunulmaktadır. Bu sektör kendi içerisinde katılıma dayalı hizmetler ve seyre yönelik hizmetler olarak iki faaliyet alanı içermektedir. Katılıma dayalı hizmetler; bir yönden spor yarışmaları ve müsabakalarına sporcu olarak katılımı, diğer yönüyle rekreatif etkinlik, koşu, egzersiz ve benzeri gibi faaliyetlere katılımı şeklinde ifade edilebilir. Seyre yönelik hizmetler; spor yarışmaları ve müsabakaların izlenerek kullanımını ifade etmektedir. Seyir hizmetleri tek yönlü ve çok yönlü olabilmekte, ülke çapındaki organizasyonlar veya ülkeler arasındaki organizasyonlar olarak iki şekilde yapılmaktadır. Seyir olayı spor müsabakasının yapıldığı ortamda gerçekleşir ve teknik yollarla diğer fiziki mekânlara aktarılır.

2.3.2. Sporda hizmet kalitesi

Müşterilerin spor endüstrisinin kalitesine ilişkin algılarını belirlemek için sınırlı sayıda araştırma yapılmıştır. Hizmetlerinin kalitesini ölçerek sektöre giren firmalar bir adım önde olacaktır. Spor sektöründeki firmalar fiziksel yapılarının, insan kaynaklarının ve hizmet verdikleri programların kalitesinden taviz vermemeye karar verirlerse sektörde başarılı bir şekilde kalıcı çalışanlar haline gelebilirler (Yıldız, 2008). Bir spor işletmesinin hizmet kalitesi, tesis müşterilerinin isteklerini yerine getirme veya aşma yeteneğidir (Çimen ve Gürbüz, 2007).

Kullanıcılar açısından en mühim husus taleplerini daim oldukları kurumdan karşılamaktır. Eğer aldıkları hizmet isteklerinin üst sınırında ise memnun olurlar ve aldıkları hizmeti daha sonra tekrar alma talebinde bulunurlar. Spor kurumlarını birbirlerinden ayırt eden özellik sundukları hizmet kalitesidir. Birçok kurum rekabette rakip kurumlardan önde olmak adına hizmet kalitelerini en üst noktaya ulaştırmaktadırlar. Spor tesislerinde sunulan hizmetin kalitesinin nasıl olduğu, hizmeti sunan kurumdan ziyade hizmeti alan müşteriler tarafından sevildiği düzeyde anlaşılmaktadır (Çakırer, 2009).

Spor tesislerinde üretilen hizmet esas itibariyle kullananları memnun edecek spor programlarına dayanmaktadır. Bu programları kullananların birbirinden çok farklı spor faaliyetlerine katılma arzularının karşılanması için oluşturulan belirli planlama sürecidir (Ekenci, 2000).

Spor hizmetleri sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesi hala tartışmalı bir konu olarak literatürde devam etmektedir. Spor organizasyonlarını diğer hizmetlerden ayıran özellikler mevcuttur; spor hizmetleri soyut hizmetlerden sayılmakta ve isteğe bağlı olarak ödeme karşılığında sunulmaktadır. Müşteriler serbest zamanları süresince sadece spor etkinliği ile meşguldürler. Aynı zamanda bir spor takımını desteklemek, bir kulübe üye olmak veya sağlık için yüzmeye gitmek gibi duygusal bir yatırımda bulunmaktadırlar. Dolayısıyla spor hizmetleri bu özellikleri bakımından çok daha büyük beklentilere yol açması normal görünmektedir (Khanlari, Reza ve Javadein, 2008).

2.3.3. Spor hizmetlerinin özellikleri

Spor hizmetleri tamamen ayrışık faaliyetlerdir: Spor hizmetlerinin kalitesi ve içeriği, hizmeti sunan kişiden müşteriye kadar her geçen gün değişebilir. Kimi spor hizmetlerinin emek yoğunluğu, hizmetten yararlanması talep ve ihtiyaçlarının değişik olması spor hizmetlerinin genelleşmesini zorlaştırmaktadır. Bu da spor hizmetini üreten spor işletmelerinde kalitenin denetim programlarında zorlaştırıcı etkisini çıkarmaktadır (Savaş, 2010).

Sunulan spor hizmetlerinin avantaj sağlamasında müşterinin istek ve taleplerini önceden tespit edilerek hizmetlerin bu ana çerçevede spor hizmetlerini belirlemede müşterinin istekleri önceden bilinmelidir (Çimen, 2003, s. 15). Sporda hizmet kalitesi, hizmeti kullananların algılaması ve tatmin etmesiyle ölçülür. Günümüzde kalite

tüketicilerce değerlendirilir ve geri dönüşlere ihtiyaç duyulur. Spor hizmetlerinde düşük kalite üretim markayı zedeler ve işletmeyi maddi manevi zarara uğratar. Kullanıcıda sağlık endişesi artar ve memnuniyetsizlik söz konusu olur (Yılmaz ve Akay, 2008, s. 6, 8).

Spor hizmetlerinde üretim ve tüketim eş zamanlı gerçekleşir: spor hizmetlerinde üretimin ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi, özellikle çok farklı hizmet sunumlarında farklı müşterilerinin yer alması hizmetin kalıp şekline gelmesini engellediği gibi, yönetimin hizmetin kalitesi üzerindeki denetimini de güçleştirmektedir. Örneğin, biletleri satılan bir futbol müsabakasında oyun üretilirken eş zamanlı olarak tüketilir (Çimen ve Gürbüz, 2007).

2.4. Pilates

2.4.1. Pilatesin tanımı

Pilates, kasları güçlendirmek, vücut esnekliğini artırmak, denge ve koordinasyonu geliştirmek amacıyla kullanılan bir egzersiz çeşididir. Egzersizler mat üzerinde yahut özel olarak tasarlanmış materyallerle gerçekleştirilir (Karter, 2004).

Pilates, Joseph Pilates aracılığı ile tasarlanmış, beden kontrolü ve zihni odaklama yöntemidir (Muscolino ve Cipriani, 2004). Pilates yöntemine “kontrolü sanatı” ya da kasların denetimi tanımlaması yapmıştır (Kloubec, 2010). Çeşitli branşlardan esinlenerek örnek aldığı egzersiz çeşitlerini kombinasyon ederek ortaya koymuştur (Kloubec, 2010, Cruz-Ferreira vd., 2011).

Pilates, belli başlı çalışmaların öylece belirlenerek uygulandığı fiziksel aktivite sistemi değildir. Büyükten küçüğe hemen hemen herkes uygulayabilir. Fiziksel kuvveti, esnekliği ve koordinasyonu artırır bununla birlikte mental anlamdaki etkilerini sayacak olursak; stresi azaltan, iyilik hissiyatı ve adaptasyonu arttıran bedensel ve zihinsel öğretiler (Isacowitz ve Clippinger, 2011). Pilates egzersizinin bedensel, mental ve motor beceriler, üzerindeki etkileri de olumlu yöndedir (Lange vd., 2000). Pilates, kas direnci ve esnekliğini arttırdığı, kastaki yağlılık oranını düşürdüğü, karın kasları üzerindeki kuvveti, mobiliteyi, hareket fonksiyonelliğini, vücuttaki farkındalığı ve de spor becerisini yükselttiği, yaralanmaları ve sakatlanmaları önlemeye yardımcı olduğu, denge, koordinasyon ve kan dolaşımındaki olumlu etkileri de sıralanabilir (Segal vd., 2004).

Joseph Pilates, 10 seans ile değişimi hissetmeye başlarsınız, 20 seans ile bu değişimi görürsünüz ve 30 seans bitiminde ise yeni bir vücuda sahip olursunuz diyerek pilatesin öneminin üzerinde durmuştur (Karter, 2004).

Pilates yönteminin amacı, güçlü bir duruş yapısı oluşturmak için merkezi ve sırt kaslarını eşit şekilde esnetmek ve güçlendirmektir (Kennedy ve ark., 2012; Russell ve ark., 2005).

Pilates sistemi; sadece denge değil aynı anda kas devamlılığını ve elastikiyetini de geliştirmektedir (Richardson ve Jull, 1995).

Duruş bozukluğu şeklinin sebebi olan, iskelet-kas sorunlarından, vücudun duruş şeklini korumaktadır. Vücudun daha elastik olmasına ve kontrolü sağlamada etkin rol oynar. Kasların kuvvetini ve dayanıklılığını artırır (Segal ve ark., 2004). Beden kütle indeksinin normal seviyede olmasına katkıda bulunur ve fit bir görüntü oluşmasına yardımcı olur (Jago ve Joker, 2006).

Denge ve uyumun gelişmesinde katkıdır (Khan ve Brown, 1995). Eklem hareketleri ve omurganın kontrolünü sağlamaktadır. Tekrarlanan bel ağrıları, boyun ağrıları hastalıkları için iyileştirici bir alıştırmadır, bu sistemde beden bir bütün halinde hareket eder (Danzelli ve Domenica, 2006). Pilates hareketleri, uyum, denge, elastikiyet ve kas devamlılığını geliştiren nadir egzersizlerdendir. Bu nedenle egzersiz planımızda yer verilmesi gereken bir sistemdir (Cozen, 2000).

2.4.2. Pilatesin tarihçesi

Joseph Pilates 1883 yılında Almanya’da dünyaya gelmiştir. Kemik hastalıkları, nefes darlığı ve ateşli romatizma gibi çeşitli hastalıkları olan Pilates sorunlu bir büyüme süreci yaşamıştır. Güncel tıbbın yaşam kurtarıcı unsurları olarak bilinen antibiyotikler ve benzeri ilaçlar icat edilmeden önce hayatta kalabilmek adına dirayetli ve sağlıklı olmaları gerekiyordu. Bu dönemde hastalık ve kendini savunamama nedeniyle hidroterapi ve sağlık egzersizleri Almanların hayatının bir parçası haline geldi ve Pilates'in hastalıklarını yenmek ve kendi bedenini geliştirmek istemesine neden oldu (Latey 2001). Böylece gençliğe adım attığı zamanlarda vücut geliştirmeye alakalanmaya başladı. Bunun yanı sıra doğu ve batı felsefelerini içeren çeşitli egzersiz çeşitleri de incelemekteydi. Vücut ve zihnin iş birliği halinde çalışması ilgisini çeken başka bir meseleydi. Boks dersi, cimnastik branşı ile ilgilenen, sirk cambazı, yoga eğitimi ve karate dersi alan Pilates nihayetinde “kontrolöji sanatı” (zihin ve beden

bütünlüğü) ismi ile adlandırdığı yeni bir egzersiz sistemi düzenledi. “Düşünce ve zihin vücudu yönetir” düşüncesini özümseyerek yaşamını bu sistemi duyurmaya kendini verdi (Bryan ve Hawson, 2003). I.Dünya Harbi esnasında mahkum topluluğuna dahil edilen Pilates harp esnasında yaralananlara, infaz memurları ve asistan doktorlara geliştirmiş olduğu alıştırma becerisini uygulamaya başladı. Alıştırmalara katılmış olan bireylerde kısa zamanda düzelme görüldü. Yataklara geçirdiği dirençli yaylar sayesinde kişiler Joseph Pilates’in gözlemi ve denetimi altında herhangi bir yardımcı olmadan kendi başlarına alıştırma yapmaya başladılar. Pilates’e göre kendisinin alıştırma planına dahil olanların hiçbiri dönemdeki enflüanza salgınından olumsuz etkiye uğramadı (Bryan ve Hawson, 2003, Kloubec, 2011). Pilates, 1.Dünya Harbi’nde geliştirilen özel aletler ve günlük egzersizlerle beden kondisyonlama yöntemlerinin adımını attı ve 1926 yılında New York'a gelmiştir. Hayatı boyunca ona eşlik edecek Ann Clara Zuna ile evli ve birlikte ilk stüdyosunu açtılar. Stüdyoları, 1930'larda ve 1940'ların başlarında dans koçları ve koreograflar arasında popülerdi. Pilates yöntemi sayesinde sık sık yaralanan ve uzun bir iyileşme döneminden sonra eski performanslarına geri dönemeyen sporcu ve dansçıların iyileşme oranı artmıştır. Rehabilitasyon sürecinde, kısıtlama olmaksızın en kısa sürede hareket kabiliyetlerine kavuşabilirler. Böylelikle "Joe Amca" sosyetesini, ünlü koreograflar, oyuncular, modeller, sağlık personelleri ve birçok alanda ün kazanmış kişilerle çalışıyor, sağlıklı sporcu ve sanatçıları elinde tutuyordu (Anderson ve Spector, 2000, Bryan ve Hawson 2003, Kloubec ve Banks, 2013). 1934 yılı ve 1945 yılında sıhhat, esenlik üzerine ideolojisini coşkuyla anlattığı iki eser yayınladı. "Kontrol yönteminin" beyni harekete geçirebileceğine, beyin hücrelerini harekete geçirebileceğine ve vücudu etkileyebileceğine inanıyor (DiLorenzo, 2011). Pilates, 1967'de 84 yaşında öldü. Pilates'in ölümünden sonra eşi Clara bu egzersiz yönteminin geliştirilmesinde onunla birlikte çalıştı ve 1977 yılına kadar stüdyoda çalışmaya devam etti. Pilates ve eşi Clara, “Your Health” ve “Return to Life Through Contrology” eserlerinden ve yöntemlerini öğretmiş olduğu neredeyse altı eğiticiden bu yöntemlerini gizlemişlerdir. 1980 yılında Friedman ve Eisen “The Pilates Method of Physical and Mental Conditioning” adlı eserleriyle Pilates metodolojisinin detaylarını, ideolojileri ve minder alıştırmalarını açık bir şekilde anlatmışlardır. Pilates’in yöntemini gösterdiği yardımcılardan bir kısmı kendine ait işletmeleri açarken, bir kısmı ise Pilates’le beraber çalışmaya devam etti. Kendi salonlarını açan kişiler yeni ilkeler ilave ederek temposu daha düşük alıştırmalar üretmiş olup, kendi tarzlarıyla Pilates’i birleştirenler de Pilates

yönteminden ilkeleri almadan yalnızca alıştırmaları alıp, kendi tarzlarını ortaya koyanlar da alıştırmalarını “Pilates” adı altında kullanıp sergilediler. Bu oluşumların sonucunda, Pilates sisteminde birden çok yeni hareket biçimi ve yorumu meydana geldi ve her teknik ustaca geliştirildi (Latey, 2001). Bu durumda, farklı yazarlar Pilates yöntemlerini farklı şekilde sınıflandırmıştır. Bunun haricinde Pilates alıştırmalarını Klinik Pilates ve Fitness Pilates olarak iki şekilde inceleyen ediplerin (Latey, 2001, Lett, 2011) yanı sıra “Geleneksel” ve “Pilates-Tabanlı” alıştırmalar olarak belirtmiş olan edipler de var olmaktadır. Geleneksel Pilates öğreticileri Pilates’in asıl olarak planladığı yaylı aletleri ve birkaç materyal kullanarak alıştırmaları çok hafif hareket, az tekrarlı ve hareketli bir tempoyla uygularken, fizik tedavi uzmanları gibi Pilates-alt tabanlı eğitmenler ise kişiye has olduğunu düşündükleri klasik olmayan farklı alıştırmaları ve ekipmanları egzersiz planlarına dahil etmişlerdir (Bryan ve Hawson, 2003).

2.4.3. Pilates egzersizinin temel prensipleri

Pilates egzersizden daha fazlasıdır. Pilates, belirli hareketlerin rastgele seçilmesinden daha fazlasıdır. Pilates, fiziksel kuvveti, kıvraklığı ve vücuttaki uyumu artırabilen ve ayrıca stresi azaltabilen, mental konsantrasyonu artırıp besleyen ve duyuları iyileştirebilen fizyolojik ve psikolojik bir uyum sistemidir. Pilates anatomisi patlamadan önce, birçok farklı gelişmiş sistem yöntemine dikkat etmek önemlidir.

Joseph Pilates özel olarak metodu için ilkeler yazmamış olsa da bu ilkeler yazı sayfaları, film görüntüleri ve diğer belgelerden sayfa sayfa açıkça anlaşılabilir. Pilates eğitim kurumuna bağlı olarak, bu ilkeler çizelgesi ve nasıl sağlandığı farklı olabilir. Ancak nefes alma, konsantrasyon, odak, hakimiyet, hassasiyet ve sıvı hareketi çizelgesi, bu Pilates yöntemleri ve ilkeleri tarafından tanınan birçok ana form olarak kabul edilir.

2.4.3.1. Solunum

Tüm temel ilkeler eşit derecede önemli olmakla birlikte, solunumun önemli rolüne ek olarak, solunumun önemi ve birçok bileşeni de gözlemlenebilir. Bu görüş Pilates çalışmasının temel yöntemlerinden bazılarını kapsar, ancak kesinlikle hepsini değil. Bu durumda solunum; Pilates yakıtı, motorun güç merkezindeki yakıt şeklinde ifade edilebilir. Joseph Pilates'in de bildiği gibi beden, zihin ve ruh biçimi olarak

söylenir. Bu açıdan nefes alma, tüm temel amaçların ortak paydası olarak kullanılabilir bir anlamda hepsi birbirine bağlıdır.

Bu durumda solunum; Pilates yakıtı, motorun güç merkezindeki yakıt olarak tanımlanabilir. Joseph Pilates'in de bildiği gibi beden, zihin ve ruh yapısı olarak ifade edilebilir. Bu açıdan nefes alma, tüm temel amaçların ortak paydası olarak kullanılabilir bir anlamda hepsi birbirine bağlıdır.

Nefesin kendisi, yaşamın anahtarlarından biridir, yaşam için gerekli olan kaslar, sadece nefes alıp verme ile ilgili iskelet kasıdır, nefes alma, ana hattın bir parçasıdır. Nefes almanın anatomisini anlamak, nefesin en iyi şekilde kullanılmasını sağlayabilir. Solunumla ilgili anatominin kaotik gelişimi nedeniyle, bu bölümde daha derinlemesine bir nefes anlayışı verilecektir.

2.4.3.2 Konsantrasyon

Konsantrasyon, diğer bir deyişle hakimiyet tek bir nesneye doğrudan ilgi çekmek olarak açıklanabilir, bu noktada Pilates tekniği çalışmaya başlar. Pilates uygulayıcılarının amacı, mevcut yetenekleri mümkün olduğunca doğru bir şekilde göstermektir. Bu konsantrasyon gerektirir. İlk olarak, her egzersize odaklanın ve listeyi kontrol edin. Bilinçli nefes alma ve kaslar birkaç saniye, bir dakika hatta iki saniye sürebilir. Vücut duruşuna odaklanılır, doğru duruş ve egzersiz koşulları elde edilir. Ders sırasında konsantre olunur.

2.4.3.3. Merkez

Merkez kavramının birçok farklı anlamı olabilir. Birincisi, bedenin ağırlık merkezi ile ilgilidir. Bedenin kontrol noktası, her egzersizin denk olarak ağırlıklandırıldığı tek noktadır - vücudun havaya yükselebileceği ve tüm yönlerde tamamen dengelendiği noktadır.

Her kişinin kendi kişisel ağırlık merkezinin yapısı farklıdır. Ağırlık merkezinin konumu açıkça hareket hissini ve buna ulaşmanın zor olup olmadığını etkiler. Ancak, esneklikten yoksun insanların başarısızlığını yaymak yanlış olur. Başarı eksikliği, ağırlık dağılımı ve vücut yapısından daha önemlidir. Yanda kollarla, sıradan insanların ağırlık merkezi, boylarının %55'ini oluşturan ikinci kuyruk sokumunun hemen önündedir. Ancak hücreler arasında önemli değişiklikler gözlemlenebilir.

2.4.3.4. Kontrol

Kontrol, gerçekleştirilen eylemlerin yürütme sırası olarak düşünülebilir. Doğal olarak, kontrolü ele almak, ustalaşılması gereken becerilerdir. Birisi ilk kez pratik yaptığında, bir kadın veya bir erkek çeşitli şekillerde kontrol etmelidir, ancak beceri ne kadar yüksekse, kontrol o kadar iyi olur. Üst düzey kontrol mekanizmaları kullananlarla hareket performansını kullanmayanlar arasında büyük bir fark olduğunu göreceksiniz. Yüksek derecede kontrol; genel olarak, daha az ve daha az hata, hassas hizalama, etkin vücut uyumu, etkin denge ve birden fazla denemeden daha çok atletik yetenek, çabası ve gerekli olmayan kas gerilmesinden kaçınılmasına yol açar.

İşlenmiş denetleme, daha fazla işlenmiş kuvvet planlamalarının gelişimi adına olduğu gibi gerginlik ve esneklik ana kaslarının gerekli gelişimine uygun olarak tekrar yapılmasını gerektirmektedir. Alıştırmalar ayrıca kuvvet motor planlamalarının daha azınlıkta titizlikle çalışmasına müsaade eder böylece bu özen yalnızca gereksinim olduğunda zaman ayarlamalarını oluşturmak ve ayrıntıları programlamak için kullanılabilir.

2.4.3.5. Kesinlik

Kesinlik Pilatesi başka alıştırmalardan ayıran detaydır. Kesinlik hareketin tam anlamıyla uygulandığı şekil olarak söylenebilir. Çoğu kez bu egzersizin kendisi diğer egzersiz çeşitlerinden başka farklılık içermese de uygulanma bakımından fark içerir. Anatomi bilgisi kesinliği geniş ölçüde duyarlılık sağlamayı amaçlar. Vücudunuzu doğru biçimde sıraya getirecektir. Daha büyük duyarlılık, daha fazla başarı elde edilmiş olur ve gerçekleştirilen alıştırmadan fayda edilmiş olunur. Duyarlılık, Pilatesin faaliyet ilkesine ve öğrenim zarfında uygulanması gereken prensiplerin anahtarı demektir.

Duyarlılık izole edilmiş çalışan kaslarla ve aynı anda gerekli kasların hareket etmesi için birleşmesi ile etkileşim içindedir. Duyarlılık, ulaşılan bir kas ile ulaşılamayan arasındaki ve hedefin elde edilmesi veya edilmemesindeki ayrımı meydana getirebilir.

2.4.3.6. Akıcı Hareket

Akıcı hareket metodun ana prensibidir. Akıcı hareketi, hareketin durmadan nizami biçimde gerçekleştirilmesi şeklinde açıklayabiliriz. Romaya Kryzanowska Pilates sistemini “güçlü bir merkezden dışarıya olan akıcı hareketler bütünü” şeklinde tanımlamıştır. Akıcı hareket, hareketin en derinden anlaşılmasını ve kas hareket ve uygun zamanlamasının kesin iş birliğini gerektirir. Hareket bilinirliği pratik yaptıkça, hareketler daha akıcı devam edecektir.

Bazı yöntemler ayrıca daha yumuşak karın egzersizlerinin kullanılmasını destekler. Bu ifade, Mihaly Csikszentmihalyi'nin şu açıklamasından kopyalanmıştır: “Pürüzsüz hareket, zihinsel konsantrasyon, bütün yüreklilik ve aktivite gelişimi açısından duyguları motive etme taahhüdüdür ”.

Bu kitaptaki alıştırmaları ve günlük aktiviteleri uygularken bu altı ilke dikkate alınmalıdır. Bu altı ilkenin ortak noktası, her bir elementin beden ve zihnin birleşimidir. Bu unsurlar beden ve zihinle yakından bağlantılıdır ve yaşamınızı geniş ölçüde etkileyecek anatomiye anlamanıza izin verir.

Bu ilkeleri kendi yaşamına ve Pilates uygulamasına uygulayan herkes kişisel bir yol izler. Örneğin bir kişi; Pilates atletik performansı iyileştirmek, kas geliştirmek veya kendinin yaralanmasını önlemek veya iyileştirmek için vücudun bakış açısına daha fazla dikkat edebilir (Uluslararası Pilates Federasyonu, 2020).

2.4.4. Pilates egzersizinin faydaları

Pilates özellikle kadınlar arasında çok popüler olan bir egzersiz sistemidir (Chang, 2000). Düşük etkili bir kas kasılma egzersizleri toplamıdır. Hareketler vücudun merkezindeki kasları çalıştırmaktadır (Chang, 2000; Siler, 2000). Düzgün bir duruş yapısını oluşturmak için pilates yönteminin ana hedefi, merkez ve sırt bölgesi kaslarını aynı miktarda kuvvetlendirip, esnetmektir (Kennedy ve ark., 2012; Russell ve ark., 2005). Pilates alıştırmaları; sadece denge üzerinde değil aynı anda kas devamlılığı, elastikiyetini de artırmak olarak ortaya konulmuştur (Richardson ve Jull, 1995). Duruş bozukluğun sebebi olan iskelet kas sorunlarından vücut duruşunu korumaktadır. Bedenin fazla elastik olmasına imkan verir. Kas kuvvetini ve devamlılığını geliştirmektedir (Segal vd., 2004). Vücut yağ yüzdesinde, bel ve kalça kısımlarında gözle görülür değişim sağlamaktadır (Jago ve Joker, 2006). Denge ve uyumun ilerlemesine yardımcı olur (Khan ve Brown, 1995). Eklem hareketleri ve omurganın

kontrolünü sağlamaktadır. Sürekli bel ağrısı, boyun ağrısı şikayetleri için uyarlanabilen alıştıırma sistemidir, öyle ki alıştıırma tekniğinde kas bütün halde aktif olmaktadır (Danzelli ve Domenica, 2006). Pilates alıştıırmaları, uyum, denge, elastikiyet ve kas devamlılığını arttıran azınlıkta alıştıırmalardandır. Böylelikle alıştıırma planımızda yer verilmesi gereken bir tekniktir (Cozen, 2000).

Pilates egzersizi birçok araştırmacıya konu olmuştur. Bu nedenledir ki gerek tanımı, gerek tarihçesi ve gerekse faydaları birkaç cümle ile sonlandırılmaz. Öyle ki yukarı da bahsetmiş olduğumuz faydaların yanı sıra daha detaylı şeklini aşağıdaki gibi gösterebiliriz;

Genel esneklik ve kuvvet değişikliklerini anlamak adına, Pilates düzenli bir şekilde düzenli zaman aralıkları ile devam edilmesi pilates alıştıırmaları yararlarının tam ifadesiyle sağlanmasına katkıda bulunur. En mükemmel sonuç için, tüm hareketlerin tam hızı ve süresi vardır (The pilates coach, 2018).

- Pozisyonun düzeltilmesi,
- Enerji seviyesinin yükseltilmesi,
- Karın bölgesindeki kasların güçlendirilmesi,
- Aktivite performansının yükseltilmesi,
- Yüksek dikkat,
- Dayanıklılığın ile kuvvet yönünün iyileştirilmesi,
- Aktivite süresinde alınan nefeslerin dengelenmesini öğretmek,
- İçeriden dışarıya doğru orta bölgesinin stabilizasyonunu arttırmak,
- Düzgün, yağ oranı az ve orantılı vücut yapısı oluşturmak,
- Bedenin kuvvetsiz bölümlerini çalıştırmak,
- Ayak ve ayak bileklerindeki hareketliliği arttırmak,
- Hayat standartı düzeyini arttırmak,
- Solunumun geliştirilmesi,
- Kinestetik veya hareket farkındalığının geliştirilmesi,
- Fonksiyonel hareket ve denge eğitiminin sağlanması,

- Karın kas kuvvetinin ve esnekliğinin arttırılarak kas dengesinin iyileştirilmesini sağlamak,
- Lumbopelvik stabilitenin sağlanması,
- Pelvis ve omurgadan ayrı olarak kalça ve omuz kuşağı hareketlerinin yeniden düzenlenmesi,
- Eklemlerin hareket açıklığını ve bütün hareket süresince kas kuvvetini arttırmak (Gökmen, 2015),
- Devamlılık ve kuvvetin artması,
- Egzersiz esnasında tam ve derin nefes almaktan faydalanmanın öğretilmesi,
- Merkez stabilizasyonunun geliştirilmesi, içten dışa çalıştırılması,
- Ayakların ve bileklerin işlevinin geliştirilmesi,
- Hayatı kaliteli düzeye getirmesi,
- Bedenin güçlü olmayan bölgelerindeki dengeyi kurması (Altıntaş, 2006).

Pilates alıştırmaları bireyler tarafından bir yaşam standardı olarak kabul görmektedir. Bireyler daha kaliteli bir yaşamın onlarla birlikte olduğunu öne sürer. Yukarıda da görmüş olduğumuz yararlar yapılan araştırmalar doğrultusunda elde edilmiştir. Ülkemizde 2000'li yıllarda ortaya çıkan pilates egzersizi kişilerin günlük yaşamlarına çok büyük katkısı olduğu için günden güne artan popülerliği ile tercih edilmesine olumlu yönde katkı sağlamaktadır. Faydalarını görebilmek birkaç deneme yeterli olmayacaktır. Söz konusu yararların gerçekleşmesi için bireyler uzun süre ve düzenli aralıklarla egzersize devam etmelidir. Kas-eklem, omurga postürel bozukluklar ve zihinsel faydalarının yanı sıra pilates egzersizi yapılan çalışmalarla iç organların gelişimine de katkı sağladığı gerçeği bilimsel olarak kanıtlanmış bir teoridir.

2.4.5. Pilates egzersizinde kullanılan malzemeler

2.4.5.1. Reformer

Pilates ekipmanlarından reformer aşağıdaki şekilde görülmektedir.



şekil 1. Reformer

2.4.5.2. Tower

Pilates ekipmanlarından Tower aşağıdaki şekilde görülmektedir.



şekil 2. Tower

2.4.5.3. Cadillac

Pilates egzersizinin ekipmanlarından Cadillac aşağıdaki şekilde görülmektedir.



şekil 3. Cadillac

2.4.5.4. Combo chair

Pilates egzersizinin aletlerinden Combo Chair aşağıdaki şekildeki gibidir.



şekil 4. Combo chair

2.4.5.5. Core align

Pilates egzersizinin aletlerinden Core Align aşağıdaki şekildeki gibidir.



şekil 5. Core align

2.4.5.6. Ladder barrel

Pilates egzersizinin aletlerinden Ladder Barrel aşağıdaki şekildeki gibidir.



şekil 6. Ladder barrel

2.4.5.7. Pilates topları

Pilates aletlerinden Pilates Topları aşağıdaki şekildeki gibidir.



şekil 7. Pilates topları

2.4.5.8. Pilates minderi

Pilates egzersizinin minder (mat) üzerinde yapıldığı yöntemdir. Pilates ekipmanlarından minder (mat) aşağıdaki şekilde görölmektedir.



şekil 8. Pilates minderi

2.4.5.9. Pilates emberi

Pilates ekipmanlarından çember aşağıdaki Şekilde görülmektedir.



Şekil 9. Pilates emberi

2.4.5.10. Pilates bandı

Pilates ekipmanlarından pilates bandı aşağıdaki Şekilde görülmektedir.



Şekil 10. Pilates bandı

2.5. Pandemi

Pandemi kelimesi, Yunanca demos kelimesinden gelmekte olup herkes anlamını taşımaktadır. Genellikle, bir ülkenin tamamında veya aynı anda bir veya daha fazla ülkede meydana gelen yaygın bulaşıcı hastalık salgınını ifade eder (Honigsbaum, 2009).

Pandemiler, kısa zamanda tüm insanlığın yaşam şeklini etkileyen evrensel dönemlerdir (Akbaş ve Dursun, 2020).

2.5.1. Koronavirüs tanımı

31 Aralık 2019'da Çin'in Wuhan şehrinde nedeni bilinmeyen bir zatürre vakası bildirilmiştir. Bildirilen vakalar kontrol edildiğinde şehir pazarında canlı hayvan satan çalışanlarında tespit edilmiştir. 7 Ocak 2020'den önce insanlarda bulunmayan yeni bir koronavirüs olarak belirlenmiştir (Tiftikçi İ., 2020).

İnsan uygarlığı, bu yüzyılın en kritik anını, koronavirüsün (SARS-Cov-2) ortaya çıkmasıyla birlikte yaşamış olup, ciddi sağlık problemleriyle baş etmek durumunda kalmıştır (Jones, 2020).

Covid-19 Salgını Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından 30 Ocak 2020'de uluslararası halk sağlığı acil durumu ilan edilmiştir. Enfeksiyon Avrupa, Amerika, Asya kıtalarında pek çok ülkeyi olumsuz etkilemiş ve hala enfekte olan insan sayısı artarak devam etmektedir (Lai vd., 2020).

2.5.2. Covid-19 spor organizasyonlarına olan etkisi

Spor sektörü, günümüzde ülkelerin ekonomilerinde doğrudan etkili bir endüstri haline gelmiştir (İşler ve Tüfekçi, 2014). Covid-19 salgını, pek çok sektörü etkilediği gibi spor sektörünü de olumsuz anlamda etkilemeye başladı. Seyircisiz müsabakaların, ertelemelerin, pek çok spor organizasyonunun belirsizliğini korumasının ekonomik dönüşleri olacaktır. Önümüzdeki dönemde spor sektöründe küçülmenin söz konusu olabileceği tahmin ediliyor (Koçdemir, 2020). Dünyadaki birçok etkinlik ve sportif faaliyetler iptal edildi ya da ertelendi. İptal edilen oyunlar ve turnuvalar spor ekonomisinde olumsuz sonuç ortaya çıkardı. Spor faaliyetlerinin ertelenmesi veya iptal edilmesi, medya, reklam, sponsorluk, bahis, maç günü gişe gelirlerinin azalması ile birlikte profesyonellerle yapılan sözleşmelerin etkilenmesine sebep vermiştir (Devecioğlu, 2020). Covid-19 salgını sebebiyle 2020 yılında düzenlenecek olan Tokyo Olimpiyat Oyunları resmi olarak 2021 yılına ertelenmiştir. Japonya Başbakanı ve

Uluslararası Olimpiyat Komitesi arasında yapılan görüşmeler neticesinde erteleme ifade edilmiştir. Erteleme sonrasında oyunların yine resmi olarak 2020 oyunları olarak kalmasına karar verilmiştir. Bu nedenle IOC Yönetim Kurulu tarafından Tokyo 2020 Olimpiyat ve Paralimpik Oyunları'nın "Tokyo 2020" ismiyle 2021 yılında yapılmasına karar verilmiştir. (IOC, 2020). Spor sektörünün en önemli etkinliklerinden olan Yaz Olimpiyat Oyunları da salgın ile ortaya çıkan olumsuz durumdan fazlasıyla etkilenmiştir. Tokyo 2020 Olimpiyat Oyunları bir yıl sonraya ertelenmiş olsa da etkinliğin ilave maliyetlerinin nasıl karşılanacağı ve 2021 yılında salgının etkisinin devam edip etmeyeceğine ilişkin tartışmalar yoğun bir şekilde devam etmektedir. Tokyo 2020 Düzenleme Kurulu Başkanı Toshiro Muto, oyunların 2021 yılında yapılmasına kesin gözüyle bakmanın mümkün olmadığını dile getirirken (McInnes, 2020)

Uluslararası Olimpiyat Komitesi (IOC) üyesi Dick Pound ise oyunların 2021 yılında yapılamaması durumunda bir daha ertelemenin mümkün olmayacağını dile getirmiştir (Dichter, 2020).

2021 yılına ertelenen bir başka spor etkinliği, EURO 2020'dir. Bu etkinlik UEFA, 55 üye federasyon, Avrupa Ligleri ve Uluslararası Profesyonel Futbolcular Birliği (FIFPro) yetkilileri ve Avrupa Kulüpler Birliği tarafından kabul edilmiştir (www.hurriyet.com.tr, 2020). Diğer ertelenen spor etkinliklerinin ise; UEFA Şampiyonlar Ligi, UEFA Avrupa Ligi, Beyzbol Ligi, Diamond League, CEV, Voleybol, NBA, EuroLeague, PGA Avrupa Turu, Kayak Dünya Şampiyonası, Copa America, Tenis, NHL, F1 Grand Prix, ve Rugby Şampiyonası olduğunu söyleyebiliriz (www.fanatik.com.tr, 2019).

Uluslararası düzeyde ertelenen birçok spor etkinliği gibi ulusal düzeyde yapılan spor etkinlikleride ülke federasyonları ve ülkelerin aldığı tedbir ve önlemler kapsamında bir süreliğine ertelenmiştir.

2.5.3. Covid-19 salgını sırasında spor sektörünün normalleşme süreci

Ekonomistler spor sektöründe son yıllarda ilk kez 160 milyar dolarlık bir kayıp olacağı konusunda tahmin yürütmektedirler (Devecioğlu, 2020).

Spor sektörünün ekonomik boyutunun bu denli yüksek olması profesyonel, amatör birçok sporcuyla barındırması bu bağlamda spor kulüpleri ve etkinliklerinde çalışan yüzbinlerce insan olması tüm dünyanın ilgiyle ve sevecenlikle takip etmesi sonucu

televizyon, gazete, internet erişiminde yzbinlerce kişiye istihdam sağlaması sebebi ile hemen hemen tzm lkelerde eř zamanlı ya da birbirini takip eden haftalarda ulusal ligler ve organizasyonlar federasyon ve lkelerin normalleşmeye ynelik attığı adımlar ve salgının seyrinin yaz aylarında dūřuře geğmesiyle yeniden başlamıştır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Bu çalışmada, nedensel karşılaştırma araştırma yöntemi ve nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nedensel karşılaştırma, ortaya çıkmış var olan bir durumun olayın nedenlerini ya da bu nedenleri etkileyen değişkenleri ya da bir etkinin sonuçlarını belirlemeye yönelik bir araştırma türüdür (Büyüköztürk vd., 2008).

Nitel araştırma ise gözlem ve doküman analizi gibi veri toplama yöntemleri ile oluşturulan bir araştırma türüdür. Olayların ve olguların gerçekçi bir ortamda bütüncül bir şekilde incelenmesine yönelik süreci temsil eder (Yıldırım, A. 1999).

Araştırma kapsamında veriler toplanırken, anket veri toplama tekniğinden yararlanılmış olup işletme sahipleri ile de görüşme yöntemi ile soru cevap yapılmıştır.

3.1. Evren Ve Örneklem

Araştırmanın evrenini İstanbul ili Gaziosmanpaşa ilçesinde hizmet veren 20 pilates işletmesi oluşturmaktadır. Örneklemine ise bu işletmelerden hizmet alan 212 müşteri oluşturmaktadır. Görüşme formu için bu 20 işletmenin yöneticileri örneklem grubuna dâhil edilmiştir. Bu örnekleme yöntemi kolayda örnekleme yöntemi belirlenerek yapılmıştır. Çalışmadaki katılımcılar, gönüllülük esasına dayalı olarak belirlenmiştir.

3.2. Veri Toplama Aracı

Verilerin toplanmasında anket formu kullanılmıştır. Anket formu kişisel bilgi formundan, Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinden oluşmaktadır.

Araştırmacı tarafından hazırlanmış olan kişisel bilgi formu, yaş, cinsiyet, medeni hal, aylık kazanç, eğitim düzeyi, çalışma sektörü, pilates yapma süresi, farklı pilates işletmesinden faydalanma, pilates işletmesi ev uzaklığı mesafesi, pilates işletmesi işyeri uzaklığı, pilates işletmesi kullanım süresi durumunu içeren 11 maddeden oluşmaktadır (Ek-1).

Ayrıca pilates işletmecileriyle organizasyon yapısı ile ilgili yarı yapılandırılmış görüşme yöntemiyle soru-cevap şeklinde yapılan görüşmelerde pandemi sürecinin pilates işletmeleri üzerine olan etkileri incelenmiştir. İşletmelere ekonomik durumları, personel seçim kriterleri, alet ve ekipman yeterliliği, program güncelliği ve alınan

tedbir uygulamaları ile ilgili organizasyon yapıları hakkında sorular yöneltmiştir. 12 maddeden oluşan bu sorular üç uzmanın görüşü alınarak oluşturulmuştur (Ek-3).

Çalışmamızda Lam ve arkadaşları (2005) aracılığı ile oluşturulan ve Türkçesi Gürbüz ve arkadaşları tarafından gerçekleştirilen Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği kullanılmıştır (Ek-2).

6 alt boyut, 31 maddeden oluşan, hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğinin alt boyutları, fiziksel çevre, ortam koşulları, egzersiz alet ve ekipmanları, program, çıktı, etkileşim kalitesidir.

Fiziksel çevre, pilates işletmelerinin bekleme, dinlenme, havalandırma, soyunma odaları alanlarının temizliği ve yeterliliği ile ilgili durumu sorgulayan (madde 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 olmak üzere 7 madde), ortam koşulları kalitesi alt boyutu, pilates işletmelerinin üyelerine sunduğu ihtiyaçların karşılanıp karşılanmadığını sorgulayan (madde 8, 9, 10 olmak üzere 3 madde), egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi alt boyutu, pilates işletmelerinin kullanılan alet ve ekipmanlarının yeterli, ihtiyaca uygun ve modern olup olmaması ile ilgili durumu sorgulayan (madde 11, 12, 13 olmak üzere 3 madde), program kalitesi alt boyutu, pilates işletmelerinin sunduğu egzersiz programlarının çeşitliliği, güncelliği, üye istek ve ihtiyaçları için yeterli olup olmadığı durumunu sorgulayan (madde 14, 15, 16 olmak üzere 3 madde), etkileşim kalitesi alt boyutu, pilates işletmelerinin personel tutum, davranış ve çalışma istekliliği gibi konuları sorgulayan (madde 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 olmak üzere 10 madde), çıktı kalitesi alt boyutu, pilates işletmelerinin üyelerinin amaçlarına uygun, kaliteli zaman geçirmeleriyle ilgili durumu sorgulayan (madde 27, 28, 29, 30, 31 olmak üzere 5 madde) 31 maddeden oluşmaktadır.

Beşli likert tipi olan ölçeğin maddelerinin şıkları, 1=hiç, 2=az, 3=orta derecede, 4=çok ile 5= tamamen katılıyorum değerlendirmelerinden oluşmaktadır.

3.3. Veri Analizi

Veriler analiz edilirken SPSS 26 paket programı kullanılmıştır. Frekans, ortalama, standart sapma, yüzdelik gibi tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır. Veriler normal dağılım varsayımlarını karşıladığı için t- test ve ANOVA testleri yapılmıştır. Gruplar arası farkı belirlemek için çoklu karşılaştırma testlerinden bonferroni testi kullanılmıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

Tablo 1. Katılımcıların demografik özelliklerine ait frekans tablosu

Demografik Özellikler	Değişken	N	Yüzdeler
Yaş	18-25 yaş	48	22,6
	26-33 yaş	63	29,7
	34-41 yaş	64	30,2
	42-49 yaş	32	15,1
	50 yaş ve üzeri	5	2,4
Cinsiyet	Kadın	153	72,2
	Erkek	59	27,8
Medeni Durum	Bekar	109	51,4
	Evli	103	48,6
Eğitim Düzeyi	Lise	27	12,7
	Lisans	144	67,9
	Lisansüstü	41	19,3
	Öğrenci	31	14,6
Sektör	Kamu	26	12,3
	Özel Kurum	125	59
	Çalışmıyor	26	12,3
	Emekli	4	1,9
Gelir Düzeyi	Çok Düşük	13	6,1
	Düşük	17	8
	Orta	117	55,2
	Yüksek	65	30,7
Tesis Kullanım Durumu	Bir gün	28	13,2
	İki gün	122	57,5
	Üç gün	58	27,4
	Dört gün	4	1,9
Tesis Kullanım Süresi	0-6 ay	73	34,4
	7-11 ay	27	12,7
	1 yıl ve üzeri	112	52,8
Başka Spor Tesisinden Yararlanma	Evet	119	56,1
	Hayır	93	43,9
Tesis-Ev Uzaklığı	Uzak	29	13,7
	Yakın	183	86,3
Tesis-İşyeri Uzaklığı	Uzak	92	43,4
	Yakın	86	40,6
	Çalışmıyor	34	16

Tablo 1 incelendiğinde, üyelerin yaşlarının yüzde 22,6'sının 18-25 yaş aralığında, yüzde 29,7'sinin 26-33 yaş aralığında, yüzde 30,2'sinin 34-41 yaş aralığında, yüzde 15,1'inin 42-49 yaş aralığında, yüzde 2,4'ünün 50 yaş ve üzeri aralığında olduğu, cinsiyetlerinin yüzde 72,2'sinin kadın, yüzde 27,8'inin erkek olduğu, medeni durumlarının yüzde 51,4'ünün bekar, yüzde 48,6'sının evli olduğu, eğitim düzeylerinin yüzde 12,7'sinin lise, yüzde 67,9'unun lisans, yüzde 19,3'ünün lisans üstü, yüzde 14,6'sının öğrenci olduğu, çalışma durumlarının yüzde 12,3'ünün kamu kurumu, yüzde 59,0'unun özel kurum, yüzde 12,3'ünün çalışmıyor durumda, yüzde 1,9'unun emekli olduğu, gelir düzeyinin yüzde 6,1'inin çok düşük, yüzde 8,0'inin düşük, yüzde 55,2'sinin orta, yüzde 30,7'sinin yüksek olduğu, haftalık tesis kullanım durumunun yüzde 13,2'sinin bir gün, yüzde 57,5'inin iki gün, yüzde 27,4'ünün üç gün, yüzde 1,9'unun dört gün olduğu, tesis kullanım süresinin yüzde 34,4'ünün 0-6 ay, yüzde 12,7'sinin 7-11 ay olduğu, yüzde 52,8'inin 1 yıl ve üzeri olduğu, daha önce başka bir spor tesisinden yararlanma durumlarının yüzde 56,1'inin başka spor tesisinden yararlandığı, yüzde 43,9'unun yararlanmadığı, tesisin eve uzaklığı yüzde 13,7'sinin pilates tesisine ev mesafesinin uzak, yüzde 86,3'ünün ev mesafesinin yakın olduğu, pilates tesisi işe uzaklığının yüzde 43,4'ünün spor tesisine işyerinin uzak, yüzde 40,6'sının yakın, yüzde 16,0'ının çalışmıyor olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri

Alt Boyutlar	N	Ort.	Std. Sp.
Fiziksel Çevre Kalitesi	212	3,98	0,82
Egzersiz Alet ve Ekipmanları Kalitesi	212	4,22	0,81
Ortam Koşulları Kalitesi	212	4,07	0,82
Program Kalitesi	212	4,33	0,76
Etkileşim Kalitesi	212	4,47	0,69
Çıktı Kalitesi	212	4,55	0,61

Tablo 2 incelendiğinde fiziksel çevre kalitesi ($\bar{X}=3,98 \pm 0,82$), egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi ($\bar{X}=4,22 \pm 0,81$), ortam koşulları kalitesi ($\bar{X}=4,07 \pm 0,82$), program kalitesi ($\bar{X}=4,33 \pm 0,76$), etkileşim kalitesi ($\bar{X}=4,47 \pm 0,69$), çıktı kalitesi ($\bar{X}=4,55 \pm 0,61$) olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin yaş değişkenine ilişkin anova sonuçları

Alt Boyutlar	Yaş	N	Ort.	Std. Sp	F	p	Gruplar Arası Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	1.18-25 yaş	48	4,14	0,89	1,454	0,21	-
	2.26-33 yaş	63	4,06	0,76			
	3.34-41 yaş	64	3,90	0,84			
	4.42-49 yaş	32	3,83	0,74			
	5.50 yaş ve üzeri	5	3,49	1,07			
Egzersiz Alet ve Ekipmanları Kalitesi	1.18-25 yaş	48	4,18	0,96	0,108	0,98	-
	2.26-33 yaş	63	4,27	0,67			
	3.34-41 yaş	64	4,20	0,90			
	4.42-49 yaş	32	4,22	0,68			
	5.50 yaş ve üzeri	5	4,13	0,50			
Ortam Koşulları Kalitesi	1.18-25 yaş	48	4,17	0,92	1,186	0,31	-
	2.26-33 yaş	63	4,17	0,79			
	3.34-41 yaş	64	4,03	0,79			
	4.42-49 yaş	32	3,82	0,73			
	5.50 yaş ve üzeri	5	4,00	0,71			
Program Kalitesi	1.18-25 yaş	48	4,33	0,83	0,13	0,97	-
	2.26-33 yaş	63	4,33	0,56			
	3.34-41 yaş	64	4,29	0,91			
	4.42-49 yaş	32	4,41	0,74			
	5.50 yaş ve üzeri	5	4,33	0,62			
Etkileşim Kalitesi	1.18-25 yaş	48	4,29	0,93	1,264	0,28	-
	2.26-33 yaş	63	4,46	0,57			
	3.34-41 yaş	64	4,56	0,64			
	4.42-49 yaş	32	4,56	0,61			
	5.50 yaş ve üzeri	5	4,58	0,53			
Çıktı Kalitesi	1.18-25 yaş	48	4,34	0,83	2,328	0,05	1<3*
	2.26-33 yaş	63	4,55	0,52			
	3.34-41 yaş	64	4,67	0,50			
	4.42-49 yaş	32	4,65	0,54			
	5.50 yaş ve üzeri	5	4,48	0,50			

Tablo 3 incelendiğinde üyelerin yaş durumlarına ilişkin hizmet kalitesi; çıktı kalite alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu durumun çıktı kalitesi alt boyutunda 18-25 yaş aralığı ile 34-41 yaş aralığı arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Fiziksel çevre kalitesi, egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi, ortam koşulları kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi alt

boyutlarında ise katılımcıların yaşlarına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 4. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin cinsiyet değişkenine ilişkin t test sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	Ort.	Std. Sp	p	t
Fiziksel Çevre Kalitesi	Kadın	153	4,03	0,77	0,17	1,394
	Erkek	59	3,86	0,93		
Egzersiz Alet ve Ekipmanları Kalitesi	Kadın	153	4,31	0,74	0,01	2,741
	Erkek	59	3,98	0,92		
Ortam Koşulları Kalitesi	Kadın	153	4,08	0,76	0,73	0,341
	Erkek	59	4,04	0,94		
Program Kalitesi	Kadın	153	4,41	0,72	0,02	2,463
	Erkek	59	4,12	0,83		
Etkileşim Kalitesi	Kadın	153	4,63	0,51	0,00	5,82
	Erkek	59	4,05	0,91		
Çıktı Kalitesi	Kadın	153	4,67	0,48	0,00	4,99
	Erkek	59	4,23	0,78		

Tablo 4 incelendiğinde katılımcıların cinsiyetlerine göre hizmet kalitesi; Egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi alt boyutlarına göre cinsiyet değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0,05$). Fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi alt boyutlarında ise cinsiyet değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır. Kadınların tüm alt boyutlarda algılanan hizmet kalitesi ortalaması erkeklerden daha yüksektir.

Tablo 5. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin medeni durum değişkenine ilişkin t test sonuçları

Alt Boyutlar	Medeni Durum	N	Ort.	Std. Sp	p	t
Fiziksel Çevre Kalitesi	Bekar	109	3,96	0,87	0,65	-0,45
	Evli	103	4,01	0,77		
Egzersiz Alet ve Ekipmanları Kalitesi	Bekar	109	4,16	0,83	0,26	-1,10
	Evli	103	4,28	0,79		
Ortam Koşulları Kalitesi	Bekar	109	4,05	0,88	0,68	-0,40
	Evli	103	4,09	0,74		
Program Kalitesi	Bekar	109	4,28	0,71	0,32	-0,99
	Evli	103	4,38	0,81		
Etkileşim Kalitesi	Bekar	109	4,39	0,74	0,81	-1,75
	Evli	103	4,55	0,63		
Çıktı Kalitesi	Bekar	109	4,45	0,66	0,16	-2,43
	Evli	103	4,65	0,53		

Tablo 5 incelendiğinde üyelerin medeni durumlarına ilişkin hizmet kalitesi alt boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ($p>.05$). Tüm alt boyutlara bakıldığında üyelerin vermiş olduğu cevaplara göre puan ortalamalarının birbirlerine yakın olduğu saptanmıştır.

Tablo 6. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin eğitim düzeyleri değişkenine ilişkin anova sonuçları

Alt Boyutlar	Eğitim Düzeyi	N	Ort.	Std. Sp	F	P	Gruplar Arası Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	1.Lise	27	4,27	0,70	6,30	0,00	1<3* 2<3*
	2.Lisans	144	4,03	0,79			
	3.Lisansüstü	41	3,62	0,91			
Egzersiz Alet ve Ekipmanları Kalitesi	1.Lise	27	4,47	0,59	1,57	0,21	-
	2.Lisans	144	4,19	0,83			
	3.Lisansüstü	41	4,14	0,84			
Ortam Koşulları Kalitesi	1.Lise	27	4,38	0,60	5,94	0,00	1<3* 2<3*
	2.Lisans	144	4,11	0,83			
	3.Lisansüstü	41	3,73	0,80			
Program Kalitesi	1.Lise	27	4,72	0,49	4,24	0,02	1<2* 1<3*
	2.Lisans	144	4,28	0,78			
	3.Lisansüstü	41	4,23	0,76			
Etkileşim Kalitesi	1.Lise	27	4,71	0,48	1,98	0,14	-
	2.Lisans	144	4,44	0,72			
	3.Lisansüstü	41	4,42	0,70			
Çıktı Kalitesi	1.Lise	27	4,79	0,39	2,98	0,053	-
	2.Lisans	144	4,54	0,61			
	3.Lisansüstü	41	4,43	0,68			

Tablo 6 incelendiğinde üyelerin eğitim düzeylerine ilişkin hizmet kalitesi; fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, program kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu durumun fiziksel çevre kalitesinde lise ve lisansüstü, lisans ve lisansüstü değişkenleri arasındaki farklılıktan meydana geldiği belirlenmiştir. Ortam koşulları kalitesi alt boyutunda yine lise ile lisansüstü ve lisans ile lisansüstü değişkenleri arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Program kalitesi alt boyutunda ise lise ve lisans ile lise ile lisansüstü değişkenleri arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutlarında ise katılımcıların eğitim düzeylerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 7. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin sektör değişkenine ilişkin anova sonuçları

Alt Boyutlar	Sektör	N	Ort.	Std. Sp	F	P	Gruplar Arası Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	1.Öğrenci	31	4,06	0,94	0,85	0,50	-
	2.Kamu	26	4,01	0,56			
	3.Özel Kurum	125	3,91	0,86			
	4.Çalışmıyor	26	4,21	0,76			
	5.Emekli	4	3,97	0,07			
Egzersiz Alet ve Ekipmanları Kalitesi	1.Öğrenci	31	4,19	0,99	1,36	0,25	-
	2.Kamu	26	4,38	0,51			
	3.Özel Kurum	125	4,13	0,84			
	4.Çalışmıyor	26	4,49	0,61			
	5.Emekli	4	4,25	0,50			
Ortam Koşulları Kalitesi	1.Öğrenci	31	4,27	1,02	2,08	0,09	-
	2.Kamu	26	3,95	0,61			
	3.Özel Kurum	125	3,98	0,83			
	4.Çalışmıyor	26	4,38	0,61			
	5.Emekli	4	4,25	0,50			
Program Kalitesi	1.Öğrenci	31	4,28	0,89	1,74	0,14	-
	2.Kamu	26	4,33	0,56			
	3.Özel Kurum	125	4,26	0,79			
	4.Çalışmıyor	26	4,68	0,54			
	5.Emekli	4	4,50	0,58			
Etkileşim Kalitesi	1.Öğrenci	31	4,20	0,99	1,90	0,11	-
	2.Kamu	26	4,46	0,53			
	3.Özel Kurum	125	4,49	0,65			
	4.Çalışmıyor	26	4,68	0,56			
	5.Emekli	4	4,50	0,58			
Çıktı Kalitesi	1.Öğrenci	31	4,36	0,84	2,27	0,06	-
	2.Kamu	26	4,36	0,61			
	3.Özel Kurum	125	4,60	0,55			
	4.Çalışmıyor	26	4,75	0,51			
	5.Emekli	4	4,50	0,58			

Tablo 7 incelendiğinde üyelerin çalışılan sektöre ilişkin hizmet kalitesi alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir ($p>.05$). Tüm alt boyutlara bakıldığında üyelerin vermiş olduğu cevapların puan ortalamalarının birbirine yakın olduğu saptanmıştır.

Tablo 8. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin gelir düzeyi değişkenine ilişkin anova sonuçları

Alt Boyutlar	Gelir Düzeyi	N	Ort.	Std. Sp	F	P	Gruplar Arası Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	1.Çok Düşük	13	4,24	0,95	6,18	0,00	1<2* 2<3* 3<4*
	2.Düşük	17	3,44	0,85			
	3.Orta	117	4,15	0,74			
	4.Yüksek	65	3,78	0,85			
Egzersiz Alet ve Ekipmanları Kalitesi	1.Çok Düşük	13	4,23	1,04	5,32	0,00	2<3*
	2.Düşük	17	3,67	0,86			
	3.Orta	117	4,38	0,71			
	4.Yüksek	65	4,07	0,84			
Ortam Koşulları Kalitesi	1.Çok Düşük	13	4,33	0,93	4,08	0,01	3<4*
	2.Düşük	17	3,88	1,11			
	3.Orta	117	4,21	0,74			
	4.Yüksek	65	3,82	0,78			
Program Kalitesi	1.Çok Düşük	13	4,41	0,86	2,69	0,05	-
	2.Düşük	17	3,92	0,98			
	3.Orta	117	4,43	0,68			
	4.Yüksek	65	4,24	0,79			
Etkileşim Kalitesi	1.Çok Düşük	13	4,34	0,92	8,40	0,00	2<3* 2<4*
	2.Düşük	17	3,72	0,90			
	3.Orta	117	4,53	0,65			
	4.Yüksek	65	4,58	0,52			
Çıktı Kalitesi	1.Çok Düşük	13	4,37	0,76	8,71	0,00	2<3* 2<4*
	2.Düşük	17	3,89	0,97			
	3.Orta	117	4,62	0,52			
	4.Yüksek	65	4,64	0,51			

Tablo 8 incelendiğinde katılımcıların gelir düzeylerine göre hizmet kalitesi; fiziksel çevre, egzersiz alet ve ekipmanları, ortam koşulları, etkileşim, çıktı alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Bu sonucun fiziksel çevre kalitesinde, çok düşük ile düşük, düşük ile orta ve orta ile yüksek değişkenleri arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi alt boyutunda düşük ile orta değişkenleri arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Ortam koşulları kalitesi alt boyutunda orta ile yüksek değişkenleri arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Etkileşim kalitesi alt boyutunda düşük ile orta ve düşük ile yüksek değişkenleri arasındaki farktan oluştuğu görülmektedir. Çıktı kalitesinde düşük ile orta ve düşük ile yüksek değişkenleri

arasındaki farklılıktan kaynaklanmış olduğu görülmektedir. Program kalitesinde ise katılımcıların gelir düzeylerine bakıldığında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı bulunmuştur.

Tablo 9. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin tesis kullanım değişkenine ilişkin anova sonuçları

Alt Boyutlar	Tesis Kullanım	N	Ort.	Std. Sp	F	P	Gruplar Arası Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	1.Bir gün	28	4,06	1,08	0,33	0,801	-
	2.İki gün	122	3,94	0,75			
	3.Üç gün	58	4,02	0,86			
	4.Dört gün	4	4,22	0,74			
Egzersiz Alet ve Ekipmanları Kalitesi	1.Bir gün	28	4,20	0,98	0,11	0,957	-
	2.İki gün	122	4,24	0,70			
	3.Üç gün	58	4,17	0,93			
	4.Dört gün	4	4,25	0,96			
Ortam Koşulları Kalitesi	1.Bir gün	28	4,08	1,01	0,11	0,956	-
	2.İki gün	122	4,09	0,74			
	3.Üç gün	58	4,02	0,88			
	4.Dört gün	4	4,00	0,82			
Program Kalitesi	1.Bir gün	28	4,24	0,92	0,29	0,835	-
	2.İki gün	122	4,36	0,64			
	3.Üç gün	58	4,30	0,90			
	4.Dört gün	4	4,50	0,80			
Etkileşim Kalitesi	1.Bir gün	28	4,30	0,96	0,62	0,605	-
	2.İki gün	122	4,50	0,63			
	3.Üç gün	58	4,49	0,69			
	4.Dört gün	4	4,45	0,58			
Çıktı Kalitesi	1.Bir gün	28	4,29	0,95	2,24	0,085	-
	2.İki gün	122	4,57	0,55			
	3.Üç gün	58	4,64	0,51			
	4.Dört gün	4	4,60	0,49			

Tablo 9 incelendiğinde katılımcıların tesis kullanım durumlarına ilişkin hizmet kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir ($p>.05$). Tüm alt boyutlara bakıldığında üyelerin cevaplarının puan ortalamasının birbirlerine yakın olduğu belirlenmiştir.

Tablo 10. Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin tesis kullanım süresi değişkenine ilişkin anova sonuçları

Alt Boyutlar	Tesis Kullanım Süresi	N	Ort.	Std. Sp	F	P	Gruplar Arası Fark
Fiziksel Çevre Kalitesi	1. 0-6 ay	73	4,18	0,85	5,396	0,005	1<3*
	2. 7-11 ay	27	4,15	0,70			
	3. 1 yıl ve üzeri	112	3,81	0,80			
Egzersiz Alet ve Ekipmanları Kalitesi	1. 0-6 ay	73	4,33	0,82	1,712	0,183	
	2. 7-11 ay	27	4,31	0,57			
	3. 1 yıl ve üzeri	112	4,12	0,84			
Ortam Koşulları Kalitesi	1. 0-6 ay	73	4,26	0,79	5,322	0,006	1<3*
	2. 7-11 ay	27	4,27	0,59			
	3. 1 yıl ve üzeri	112	3,90	0,84			
Program Kalitesi	1. 0-6 ay	73	4,42	0,78	0,929	0,396	
	2. 7-11 ay	27	4,35	0,64			
	3. 1 yıl ve üzeri	112	4,26	0,77			
Etkileşim Kalitesi	1. 0-6 ay	73	4,46	0,74	0,08	0,923	
	2. 7-11 ay	27	4,52	0,59			
	3. 1 yıl ve üzeri	112	4,46	0,69			
Çıktı Kalitesi	1. 0-6 ay	73	4,49	0,70	1,614	0,202	
	2. 7-11 ay	27	4,43	0,64			
	3. 1 yıl ve üzeri	112	4,62	0,53			

Tablo 10 incelendiğinde üyelerin tesis kullanma zamanlarına ilişkin hizmet kalitesi; fiziksel çevre, ortam koşulları alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespiti yapılmıştır ($p<0,05$). Bu sonucun fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda 0-6 ay ile 1 yıl ve üzeri değişkenleri arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Ortam koşulları alt boyutunda yine 0-6 ay ile 1 yıl ve üzeri değişkenleri arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı alt boyutlarında ise katılımcıların tesis kullanma zamanlarına ilişkin istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı tespiti yapılmıştır.

Tablo 11. İşletme sahipleri ile yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen cevapların yüzdeler tablosu

İşletmecilere Yöneltilen Sorular	Cevaplar	Yüzdeler
İşletmeye ait mülkün sahibi siz misiniz?	Evet	10%
	Hayır	90%
Kiracı iseniz ödeme planını ne şekilde gerçekleştirdiniz?	Düzenli ödeme yaptım	30%
	Kira ödemesi yapmadım	30%
	Yıllık ödeme yapmıştım	10%
	Mülk sahibiyim	10%
	Kira talebi olmadı	20%
Kapalı olduğunuz süreçte herhangi bir ek işle uğraştınız mı?	Evet	40%
	Hayır	60%
Ekonomik ihtiyaçlarınızı nasıl karşıladınız?	Çalışmaya devam ederek	40%
	Birikim	20%
	İhtiyaç kredisi	40%
Kapalı olduğunuz süreçte müşterilerle iletişim kurarken hangi iletişim araçlarını kullandınız?	Kullanmadım	10%
	Telefon	70%
	Mesaj (mail)	20%
Çevrimiçi program kullanarak pilates dersi yaptınız mı?	Evet	30%
	Hayır	70%
Salgın öncesi ve sürecinde müşteri sayısında değişiklik oldu mu?	Müşteri sayısı çok azaldı	80%
	Müşteri sayısı azaldı	20%
Salgın öncesi ve sürecinde personel sayınızda değişiklik oldu mu?	Azalış oldu	10%
	Değişiklik olmadı	60%
	Artış oldu	30%
İşletmenizde çalışan personel seçimi kriteriniz nedir?	Bilgi ve donanım	40%
	Dış görünüm	10%
	Her ikisi de	50%
İşletmenizde belirlenmiş egzersiz programları seçiminde nelere dikkat edersiniz?	Müşteri talebi	20%
	Güncellik ve çeşitlilik	10%
	Her ikisi de	70%
İşletmenizde alet ve ekipman çeşitliliğiniz yeterli ve güncel mi?	Evet	70%
	Kısmen	30%
	Hayır	-
Salgın sürecinde iş yerinizde alınan tedbirleri nasıl değerlendirirsiniz?	Çok tedbirli	20%
	Tedbirli	70%
	Normal	10%

Tablo 11 incelendiğinde, ‘katılımcıların işletmeye ait mülkün sahibi siz misiniz?’ sorusuna verdikleri cevabın %10 evet, %90 hayır olduğu, ‘kiracı iseniz ödeme planını ne şekilde gerçekleştirdiniz?’ sorusuna verdikleri cevabın %30 düzenli ödeme yaptım, %30

kira ödemesi yapmadım, %10 yıllık ödeme yapmıştım, %10 mülk sahibiyim, %20 kira talebi olmadı olduğu, ‘kapalı olduğunuz süreçte herhangi bir ek işle uğraştınız mı?’ sorusuna verdikleri cevabın %40 evet, %60 hayır olduğu, ‘ekonomik ihtiyaçlarınızı nasıl karşıladınız?’ sorusuna verdikleri cevabın %40 çalışmaya devam ederek, %20 birikim, %40 ihtiyaç kredisi olduğu, ‘kapalı olduğunuz süreçte müşterilerle iletişim kurarken hangi iletişim araçlarını kullandınız?’ sorusuna verdikleri cevabın %10 kullanmadım, %70 telefon, %20 mesaj (mail) olduğu, ‘çevrimiçi program kullanarak pilates dersi yaptınız mı?’ sorusuna verdikleri cevabın %30 evet, %70 hayır olduğu, ‘salgın öncesi ve sürecinde müşteri sayısında değişiklik oldu mu?’ sorusuna verdikleri cevabın %80 müşteri sayısı çok azaldı, %20 müşteri sayısı azaldı olduğu, ‘salgın öncesi ve sürecinde personel sayınızda değişiklik oldu mu?’ sorusuna verdikleri cevabın %10 azalış oldu, %60 değişiklik olmadı, %30 artış oldu olduğu, ‘işletmenizde çalışan personel seçimi kriteriniz nedir?’ sorusuna verdikleri cevabın %40 bilgi ve donanım, %10 dış görünüm, %50 her ikisi de olduğu, ‘işletmenizde belirlenmiş egzersiz programları seçiminde nelere dikkat edersiniz?’ sorusuna verdikleri cevabın %20 müşteri talebi, %10 güncellik ve çeşitlilik, %70 her ikisi de olduğu, ‘işletmenizde alet ve ekipman çeşitliliğiniz yeterli ve güncel mi?’ sorusuna verdikleri cevabın %70 evet, %30 kısmen olduğu, ‘salgın sürecinde iş yerinizde alınan tedbirleri nasıl değerlendirirsiniz?’ sorusuna verdikleri cevabın %20 çok tedbirli, %70 tedbirli, %10 normal olduğu görülmektedir.

TARTIŞMA SONUÇ VE ÖNERİLER

Covid-19 salgını sürecinde pilates işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin belirlenmiş değişkenlere göre incelenmesi ve işletmelerin salgın öncesi ve sırasında alınan tedbirler, ekonomik etkiler, müşterilerin beklenti düzeyleri açısından incelenmesi amaçlanan çalışmamızda;

Üyelerin algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutları; fiziksel çevre alt boyutu ortalamaları $3,98 \pm 0,82$, egzersiz alet ekipmanları alt boyutu ortalamaları $4,22 \pm 0,81$, ortam koşulları alt boyutu ortalamaları $4,07 \pm 0,82$, program alt boyutu ortalamaları $4,33 \pm 0,76$, etkileşim kalitesi alt boyutu ortalaması $4,47 \pm 0,69$, çıktı kalitesi alt boyutu ortalaması $4,55 \pm 0,61$, olarak saptanmıştır (Tablo 2). Katılımcıların ölçeğe verdiği cevaplara göre alt boyut puan ortalamalarının yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Ortalama puanların fazla çıkması pilates işletmelerine gelen müşterilerin algılanan hizmet kalitesi değerlendirmelerinin yüksek olduğu ifade edilebilir.

Araştırmaya dâhil olan pilates işletmesi üyelerinin algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt boyutları arasında yapılan incelemede hizmet kalitesi algı düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür. Çıktı kalitesi alt boyutunun yüksek ortalamaya sahip olmasının, katılımcıların bedenlen ve ruhen kendilerini iyi hissetmeleri, sunulan hizmetler karşısında arz ve taleplerine karşılık buldukları sonucunu düşündürmektedir.

Katılımcıların yaş değişkenine ilişkin hizmet kalitesi; çıktı kalitesi alt boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p < .05$). Bu durumun çıktı kalitesi alt boyutunda 18-25 yaş aralığı ile 34-41 yaş aralığı arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Fiziksel çevre, egzersiz alet ve ekipmanları, orta koşulları kalitesi, etkileşim, program kalitesi alt boyutlarında ise üyelerin yaşlarına ilişkin istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir (Tablo 3). Yaş değişkenine ilişkin hizmet kalitesi alt boyutlarında katılımcıların puan ortalamalarının birbirine yakın çıktığı görülmüştür.

Bulut (2019) tarafından gerçekleştirilen çalışmaya göre algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin yaş değişkenine ilişkin etkileşim kalitesi alt boyutunda, çıktı kalitesi alt boyutunda ve fiziksel çevre alt boyutunda gruplar arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark saptanmıştır. Aras (2019) aracılığı ile oluşturulan çalışmada katılımcıların yaş durumlarına ilişkin hizmet kaliteleri bakımından istatistiksel olarak etkileşim alt

boyutu ve egzersiz alet ekipmanları alt boyutunda anlamlı bir fark belirlendiği tespiti yapılmıştır. Acar (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmaya göre, yaş değişkenine ilişkin algılanan hizmet kalitesi açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık görülmemiştir. Erarslan (2014) tarafından gerçekleştirilen incelemede yaş değişkenine ilişkin hizmet kalitesi; program alt boyutu sonucuna göre anlamlı bir fark belirlenmiştir. Öteki alt boyutlara bakılacak olursa anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Demirel (2013) aracılığı ile oluşturulan araştırmada yaş değişkenlerine göre hizmet kalite seviyelerinde anlamlı fark var olmadığı belirlenmiştir. Alan yazın taramasında çok sayıda çeşitlendirilen algılanan hizmet kalite ölçeği bulunmaktadır. Lam vd. (2005) aracılığı ile oluşturulan ve Türkçe' ye çevirisi Gürbüz vd. (2005) aracılığı ile uyarlanan hizmet kalite değerlendirme ölçeği ile alakalı spor alanında ortaya konan incelemelerin sınırlı olması araştırmayı kısıtlamıştır.

Katılımcıların cinsiyet değişkenine ilişkin hizmet kalitesi; egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi alt boyutlarına göre cinsiyet değişkeninde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). Fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları alt boyutlarında ise cinsiyet değişkenine ilişkin istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır (Tablo 4).

Şahin (2018) tarafından gerçekleştirilen çalışmaya göre cinsiyet değişkenine ilişkin fiziksel çevre koşulları, egzersiz alet ekipmanları ve program kalitesi alt boyutları skorları arasında anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Kadınların erkeklere oranla daha yüksek skora sahip olmalarının sebebini, kadınların hizmet ile ilgili beklenti düzeylerinin daha az olmasından sonuçlanmış olabileceğini belirtmiştir. Erdoğan (2016) tarafından yapılan araştırmaya göre algılanan hizmet kalitesi cinsiyet değişkenine ilişkin çıktı kalitesi, egzersiz alet ekipman kalitesi ve ortam koşulları kalitesi alt boyutları sonuçları arasında anlamlı fark bulmuştur. Bir başka çalışmaya göre ise spor işletmelerinde algılanan hizmet kalitesini belirleme hususunda etkisinin olmadığı cevabına erişilmiştir (Solak, 2015).

Buna bağlı olarak örnek göstermiş olduğumuz araştırmalar bizim çalışmamızla benzerlik göstermektedir. Kadın müşterilerin erkek müşterilerden daha yüksek bir ortalamayla karşımıza çıkmaları erkek müşterilerin sunulan hizmet kalitesindeki beklenti düzeylerinin daha yüksek olmasıyla paralel olduğunu söyleyebiliriz.

Katılımcıların medeni hal durumlarına ilişkin hizmet kalite alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı belirlenmiştir ($p>.05$). Tüm alt boyutlara bakıldığında üyelerin vermiş olduğu puan ortalamalarının birbirlerine yakın olduğu görülmektedir (Tablo 5).

Aras (2019)'un yaptığı çalışmada katılımcıların medeni hal durumlarına ilişkin hizmet kalite düzeyi bakımından istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Yıldız vd. (2016) yapmış olduğu çalışmaya göre katılımcıların medeni durum değişkenine göre hizmet kalitesi alt boyutlarında anlamlı bir farklılık var olmadığına rastlanmıştır.

Tüm alt boyutlarda medeni hali evli olan katılımcıların vermiş olduğu cevapların ortalaması değerlendirildiğinde bekar olan katılımcıların vermiş olduğu cevaplardan daha yüksek çıktığı saptanmıştır. Ancak bu farklılığın istatistiksel açıdan bir anlamı bulunmamaktadır. Çalışmalar incelendiğinde bizim araştırmamızda elde ettiğimiz bulgularla örtüşmektedir.

Katılımcıların eğitim düzeylerine göre hizmet kalitesi; fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, program kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark belirlendiği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu sonucun fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda lise ve lisansüstü, lisans ve lisansüstü değişkenleri arasındaki farktan meydana geldiği anlaşılmaktadır. Ortam koşulları kalitesi alt boyutunda yine lise ile lisansüstü ve lisans ile lisansüstü değişkenleri arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Program kalitesi alt boyutunda ise lise ve lisans ile lise ile lisansüstü değişkenleri arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalite alt boyutunda da katılımcıların eğitim düzeylerine ilişkin istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmediği tespit edilmiştir (Tablo 6).

Güçlü (2013) tarafından yapılan araştırmada, katılımcıların eğitim düzeyleri değişkenine ilişkin fiziksel çevre kalitesi, program kalitesi, egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi alt boyutlarında anlamlı farklılık belirlenmiştir. Farklı bir araştırmada katılımcıların eğitim düzeylerinin yükselmesiyle beklentilerinin yükseldiği daha zor memnuniyet duydukları ifade edilmiştir. (Sabırlı, 2018). Dolayısıyla çalışmadaki eğitim düzeyleri bulgusunun literatürle uyumlu olduğu söylenilebilir.

İstatistiksel verilere göre bulunan bu sonuçlar bizim çalışmamızı destekler niteliktedir. Katılımcıların eğitim düzeyleri yükseldikçe algılanan hizmet kalitesi değerlendirme puan ortalamalarının düşük olduğu saptanmıştır. Yapılan araştırmaya göre eğitim düzeyi yüksek olan katılımcıların verdiği puan ortalamaları yükseldikçe beklentilerinin arttığı görülmüştür.

Katılımcıların sektör değişkenlerine ilişkin hizmet kalite alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark belirlenmemiştir ($p>.05$). Tüm alt boyutlara bakıldığında üyelerin verdikleri puan ortalamalarının birbirlerine benzerliği belirlenmiştir (Tablo 7).

Aras (2019) çalışmasında katılımcıların sektör değişkenine ilişkin hizmet kalite seviyeleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığını belirlemiştir.

Tüm alt boyutlar incelendiğinde çalışmayan katılımcıların çalışan katılımcılara göre vermiş olduğu cevap ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmüştür. Ancak bu farklılığın istatistiksel açıdan bir anlamı bulunmamaktadır. Çalışmalar incelendiğinde bizim araştırmamızda elde ettiğimiz bulgularla benzerlik göstermektedir.

Katılımcıların gelir düzeylerine göre hizmet kalitesi; fiziksel çevre, egzersiz alet ve ekipmanları, etkileşim kalitesi, ortam koşulları, çıktı alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Bu sonucun fiziksel çevre kalitesi alt boyutunda çok düşük ile düşük, düşük ile orta ve orta ile yüksek değişkenleri arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi alt boyutunda düşük ile orta değişkenleri arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Ortam koşulları kalitesi alt boyutunda orta ile yüksek değişkenleri arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Etkileşim kalitesi alt boyutunda düşük ile orta ve düşük ile yüksek değişkenleri aralarındaki farktan oluştuğu görülmüştür. Çıktı kalitesi alt boyutundaki düşük ile orta ve düşük ile yüksek değişkenleri arasındaki farktan oluştuğu görülmüştür. Program kalitesi alt boyutunda da katılımcıların gelir düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı farkın olmadığı bulunmuştur (Tablo 8).

Bulut (2019) tarafından gerçekleştirilen araştırmada bütün alt boyutlarda; çıktı kalitesi, egzersiz alet ve ekipmanları, program kalitesi, ortam koşulları kalitesi, fiziksel çevre, etkileşim kalitesi istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulgusuna rastlanmıştır. Erdoğan (2016) araştırmasında, etkileşim kalitesi, egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi, program

kalitesi alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulgularına ulaşmıştır. Literatür incelendiğinde çalışmamızla benzerlikler gösteren araştırmalar mevcuttur.

Katılımcıların tesis kullanım durumlarına ilişkin hizmet kalite alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın belirlenmediği görülmüştür ($p>.05$). Tüm alt boyutlara bakıldığında üyelerin verdiği cevaplara göre puan ortalamalarının birbirine yakınlık göstermiş olduğu tespit edilmiştir (Tablo 9).

Aras (2019) çalışmasında tesis kullanım durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptayamamıştır. Çalışmamızla paralellik gösteren araştırma olduğu gibi farklılık gösteren araştırmalarda bulunmaktadır. Şahin (2018) ve Bulut (2019) yaptıkları incelemede tesis kullanım durumuna göre tüm alt boyutlarda; fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi, egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi, program kalitesi, çıktı kalitesi, etkileşim kalitesi istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulgusuna rastlanmıştır.

Katılımcıların tesis kullanım sürelerine göre hizmet kalitesi; fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları kalitesi alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Bu sonucun fiziksel çevre kalitesinde 0-6 ay ile 1 yıl ve üzeri değişkenleri arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Ortam koşulları kalitesi alt boyutunda yine 0-6 ay ile 1 yıl ve üzeri değişkenleri arasındaki farklılıktan kaynaklandığı görülmektedir. Egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutlarında ise katılımcıların tesis kullanım sürelerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir (Tablo 10).

Demirel (2013) araştırmasında, algılanan hizmet kalitesine yönelik işletme alt boyutu açısından daimilik zamanları arasında istatistiksel bakımdan anlamlı farkın olduğunu belirtmiştir. Acar (2015) aracılığı ile ortaya konulan bir çalışmada ise spor tesislerine katılım süresi değişkeni açısından hizmet kalitesi düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Tesisi 1 yıl ve üzeri kullanan katılımcıların alt boyutların çoğunda daha kısa süreli kullanan katılımcılara göre algılanan hizmet kalitesi ölçeği puan ortalamalarının düşük olmasına rağmen çıktı kalitesi alt boyutunda en yüksek puan ortalamasını verdiği görülmektedir. Alt boyutun, beklenti, amaç, kendini iyi hissetme gibi sorulara verilen

cevapları oluşturduğu bilindiğine göre spor merkezini bu sebeple tercih ettikleri ve uzun süreli devam ettikleri düşünülmektedir.

İşletme sahiplerine yöneltilen sorulara verdikleri cevapların yüzdelerle değerlendirilmeleri şu şekilde görülmektedir;

- Araştırmaya katılan işletmecilerden %90'ının mülk sahibi olmadığı, %10'unun mülk sahibi olduğu görülmektedir.

Dolayısıyla buradan da anladığımız kadarıyla kira ödeyen işletme sahipleri salgın sürecinden en çok etkilenen müesseselerdir. Bu katılımcıların %30'unun kira ödemelerini yapamadığı dolayısıyla nitelikli bir işletme yapabilmenin en önemli özelliklerinden biri olan kirayı ödeyemedikleri ortaya çıkmaktadır. Yine katılımcılardan %30'unun kapalı olunan süreçte kira ödemelerini gerçekleştirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Yıllık ödeme yapan katılımcıların oranının %10 olduğu ve bunlarında sermayelerinden ciddi bir rakamı bir yıllık ödeme planı için kullanarak öz sermayelerinde yani dayanma gücü olan paralarını peşin olarak verdikleri görülmektedir.

- Araştırmaya katılan işletmecilerden %60'ının kapalı olunan süreçte ek iş yapmış olduğu, %40'ının herhangi bir işle uğraşmadığı görülmektedir.

Kapalı olunan süreçte işletmecilerin büyük bir kısmı ekonomik gücünü yukarı taşımak için ek bir işle uğraştığı görülmektedir. Ekonomik ihtiyaçları karşılamak noktasında verilen cevaplarda aynı oranda bunu doğrulamaktadır. Buna bağlı olarak işletmelerin bir kısmının var olan birikimlerini kullandıkları ve %40 gibi yüksek bir oranda işletmecinin ihtiyaç kredisi kullandığını, dolayısıyla borçlarını ertelediği gibi bir durum net olarak görülmektedir. Bu durumlar göz önünde bulundurulduğunda işletmecilerin ekonomik anlamda olumsuz etkilendikleri tespiti yapılabilir.

- Araştırmaya katılan işletmecilerden %80'inin salgın dolayısıyla müşteri sayısının çok azaldığını, %20'sinin müşteri sayısının azaldığı görülmektedir.

Salgın sürecinde işletmelere yansıyan olumsuz ekonomik etkilerin tespiti bu sorunun cevabında da net olarak görülmüştür. İşletmelerin tamamında müşteri sayısının azaldığı kanısına varılmıştır.

- Araştırmaya katılan işletmecilere sorulan salgın sürecinde kapalıyken müşterilerle iletişim kurma yöntemini sordüğümüzde %10'unun iletişim

kurmadığını, %70'inin telefon yoluyla iletişim kurduğunu, %20'sinin de mesaj(mail) yoluyla olduğu sonucuna varılmıştır.

Pilates işletmelerinde müşterilerin özel ders planlaması kapsamında işletmelerden hizmet alması, müesseselerin kapalı olunan süreçte çok yüksek oranda üyeleri ile iletişim halinde olmaları gerekliliğini ortaya koymuştur. Bu çalışma göz önünde bulundurulduğunda pilates işletmelerinin özel olması ve müşterilerin tercih edebilecekleri çok fazla rakip işletme olması müşteri memnuniyet ve devamlılığı açısından iletişimin sürdürülmesi gerekliliğini göstermektedir. Telefon aracılığıyla gerçekleştirilen iletişimin yüksek olduğu görülmektedir. Bu konuda teknolojik gelişmelerin etkisi ile günlük hayatımızda telefonun en önemli iletişim araçlarından olduğu sonucuna ulaşılabilir.

- Araştırmaya katılan işletmecilere kapalı olunan süreçte çevrimiçi program kullanarak ders yapma durumları sorulduğunda %30 evet, %70 hayır olduğu sonucuna varılmıştır.

Bu durumda çevrimiçi program uygulanarak ders yapılma durumu düşük oranda çıkmıştır. Bunun sebebinin pilates işletmelerinde kullanılan özel alet ve materyallerin bulunması, müşterilerin bu materyalleri evlerinde temin edememesi, çevrimiçi program kullanımının müşteriler tarafından talep edilmemesi gibi durumları düşündürmektedir.

- Araştırmaya katılan işletmecilere salgın öncesi süreç ile salgın sürecinde personel sayısındaki değişiklik sorulduğunda işletmecilerin %10'unun personel sayısının azaldığını, %60'ının değişiklik olmadığını, %30'unun artış olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bu sonuca dayanarak azalma oranının çok düşük çıkmasının devletin almış olduğu "işten çıkarma yasağının" etkin olduğu düşünülmektedir. Artış olduğu cevabını aldığımız işletme sahiplerine özellikle artışın hangi sebeple olduğunu sordüğümüzda temizlik personeli artışı olduğunun sonucuna ulaşmış bulunmaktayız.

- Araştırmaya katılan işletmecilere sorulan salgın sürecinde işletmenizden alınan önlemleri nasıl değerlendirirsiniz sorusuna verilen cevapların %20'sinin çok tedbirli, %70' tedbirli, %10'u normal sonuçlarına ulaşılmıştır.

Bu soruyu işletmecilerin tümünden detaylı olarak yanıtlamalarını istediğimizde işletmelerin büyük bir kısmının almış olduğu önlemlerin benzerlik gösterdiği sonucuna ulaşmış bulunmaktayız. Kuralları belirtecek olursak; tamamının hijyen

kuralları uydukları, sosyal mesafe kurallarına uydukları, maske kullanımına dikkat ettikleri, kişisel havlu kullanımını zorunlu hale getirdiklerini, el antiseptiği bulundurduklarını, dezenfektan makinesi bulundurduklarını, her ders sonrası aletleri dezenfekte ettiklerini, ateş ölçer bulundurdukları, bir kısmının ilaveten hijyen paspası, buhar makinesi kullandıklarını, her akşam profesyonel ekipler tarafından işletmelerini dezenfekte ettirdiklerini, HES kodu uygulaması ile müşterilerini işletme girişine müsaade ettikleri sonuçlarına varılmıştır. Bu doğrultuda işletmecilerin tedbir ve önlemlere dikkat ettiğini, müşterilerin algılanan hizmet kalitesi değerlendirme ölçeğindeki fiziksel çevre kalitesi ve ortam koşulları kalitesi alt boyutlarındaki ortalama sonuçlarının yüksek olmasına bakarak birbiriyle örtüştüğünü söyleyebiliriz.

Öneriler;

- Salgın sürecinde alınan tedbirlerin, müşterilerin beklentileri ile örtüştüğü dikkat çekmektedir. Bu doğrultuda müessese sahiplerinin ürettikleri işin kalite ve niteliğini düşürmemek için müşterilerin gerek salgın sürecinde gerek salgın sonrası süreç için beklentilerini ölçecek ve buna göre tedbirler ve işlerindeki değişen uygulamaları ortaya koyacak standartlar geliştirilmesinin gerektiği bu çalışmayla ortaya çıkmıştır.
- Tespitlerimizden bir tanesi de pilates işletmesi müşterilerinin hizmet algı kalitesi puan ortalamalarının yüksek olduğudur. Dolayısıyla müşterilerin hizmetin niteliği konusunda bilinçli oldukları görülmektedir. Müessese sahiplerinin iş verimliliği adına kaliteyi düşürmemeleri önerilir. Algılanan hizmet kalitesi yüksektir dolayısıyla işletmeler bu kalitenin altına düşmemek adına tedbirlere devam etmek durumundadır.
- Salgın sürecinin de etkisiyle müşterilerin fiziksel çevre ve ortam koşulları kalitesi alt boyutlarında çok duyarlı olduğu görülmektedir. İşletmecilerin bu duruma önem vermesi ve titizlikle üstünde durması önerilmektedir. Ayrıca müşterilerin diğer alt boyutları göz ardı edebildikleri, bu duruma salgın sürecinin ve müşterilerin uzun süre egzersizden uzak kalmalarının etki ettiği düşünülürken işletmelerin süreç sonrası kendilerini yenilemeleri önerilir.

- Araştırmaya katılan işletmelerin % 10'unun mülk sahibi olduğu ve %90'ının mülk sahibi olmadığı ayrıca salgın öncesi faaliyet gösteren 3 işletmenin araştırmak için başvurduğumuzda kapandığı tespit edilmiştir. Yaptığımız araştırmaya göre kapanan bu işletmelerin de mülklerinin kendilerine ait olmadığı olgusuna ulaşılmıştır. Toplum sağlığı ve refahı düşüldüğünde salgın sürecinin hareketsizlik boyutu da dikkate alındığında kapanma noktasına gelen bu tür işletmelere maaş desteği dışında da bir takım vergi muafiyetleri getirilerek ya da bankalardan sporla ilgili özel düşük krediler ya da geri ödemesinin uzun yıllara yayılarak desteklenmesi toplumun bedensel ve ruhsal sağlığı açısından önem arz etmektedir. Kapanan işletmelerin tekrardan eski haline gelebilmeleri adına çalışmalar yapılması ve bu çalışmaların devlet tarafından da desteklenmesi önerilebilir. Bu aynı zamanda istihdam sorununa yönelik bir çözüm de olacaktır.
- Çalışmamız göz önünde bulundurulduğunda ve pilates işletmelerinden hizmet alan müşteri profilinin özel ders kimliği taşıması sebebiyle müşterilerin iletişim yoluyla kazanılması satış politikası olarak benimsenebilir.
- Araştırmaya katılan işletmecilerin personel sayısında artış olduğunun sonucuna göre öneride bulunacak olursak, müşterilerin işletmede hizmet almaya devam etmelerindeki en büyük etkenin temizliğe verilen önem durumu olduğu görülmektedir. İşletmelerin temizlik uygulamaları üzerinden büyük hassasiyet göstermeleri müşteri sayısının artmasında en büyük etkidir.
- İşletmelerin her ne kadar rakip olduğu düşünülse de birbirlerine yakın lokasyonda bulunan işletmelerin işbirliği halinde ekonomik anlamda gider tablolarında düşüş yapmak için temizlik hizmetini ortak programlar halinde almaları önerilir. Dolayısıyla işletme maliyeti düşmüş olur.
- Alınan tedbirler kapsamında işletmeler arasında çok büyük benzerlikler bulunmaktadır. Bu tedbirler ve uygulamalar konusunda kendini geliştiren ve devamlılık sağlayan işletmelerin fark yaratacağı açık bir şekilde ortadadır. Dolayısıyla temizlik konusunda ve diğer hususlarda müşteri beklenti, talep ve amaçlarına yönelik araştırma yapıp kendilerini güncel tutmaları önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar, E. (2015). Kamu ve Özel Spor Merkezlerine Devam Eden Üyelerin Hizmet Kalitesine Yönelik Algı ve Beklenti Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Yüksek Lisans Tezi*, Dumlupınar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Kütahya.
- Akbaş, O., Dursun, C. (2020). Koronavirus (COVID-19) Pandemisi Surecinde Özel Alanına Kamusal Alanı Sığdıran Çalışan Anneler. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7 (5), 78-94.
- Aldrarkh, Mamoun and Tariq Al-Shibli (2002). Quality in Modern Organizations, *The first edition*, Oman.
- Altıntaş, D. (2006). Pilates Egzersizlerinin Fiziksel Uygunluk Üzerine Etkileri. *Yüksek Lisans Tezi*, Sağlık Bilimler Enstitüsü, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Anderson, B. D. and Spector, A. (2000). Introduction to Pilates-Based Rehabilitation. *Orth. Phys. Ther. Clin. North Am.*, 9: 395-410.
- Aras, H. (2019). Fiziksel Egzersiz Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Bazı Değişkenlere Göre Değerlendirilmesi (Ankara İli Bfit Örneği). *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Bergman, BO., Klefsjö, Bengt. (1994). *Quality*, McGraw - Hill, Sweeden.
- Bryan, M. and Hawson, S. (2003). The Benefits of Pilates Exercise in Orthopaedic Rehabilitation. *Techniques in Orthopaedics*, 18(1): 126-129.
- Bulut, A. (2019). Algılanan Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti Ve Müşteri Sadakati: Fitness Merkezi Üyeleri Üzerinde Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Büyükler, İ. D. & Tüfekçi, Ö.K. (2014). Marka kentlerin oluşmasında spor pazarlamasının rolünü belirlemeye yönelik üniversitelerarası futsal müsabakalarında bir araştırma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(2/1), 107-120.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. , Akgün, Ö., Karadeniz, Ş. , Demirel, F.(2008). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (1. Baskı). Ankara: Pegem Akademi
- Chang, Y. Grace Under Pressure. Ten years ago, 5,000 People Did the Exercise Routine Called Pilates. The Number Now is 5 Million in America Alone. But What is It, Exactly? *Newsweek*. 2000; 135: 72-73.
- Cozen, DM. Use of Pilates in Foot and Ankle Rehabilitation. *Sports Medicine and Arthroscopy Review*. 2000; 8 (4), s:395-403 Oct-Dec.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.

- Çakırcı, M, A. (2009). Hastanelerde Hizmet Kalitesi Ve Hizmet Kalitesinin Ölçümü.[internetten].[18ocak2009].http://skidorgtr/index2.php?option=com_d_cman_tsk=_vi_w_&gid=17.
- Çimen, Z., Gürbüz, B. (2007). *Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi*. Ankara: Alp Yayınevi.
- Danzelli S, Di Domenica E. Two Different Techniques in the Rehabilitation Treatment of Low Back Pain: a Randomized Controlled Trial. *Euro Medica Phys*. 2006; 42(3): 205- 10.
- Deming, W.E. (1998). *Krizden çıkış*. C. Akaş (Çev.), İstanbul: Kalder Yayınları.
- Demirel, H. (2013). Rekreasyonel Spor/Fitness Programı Sunan İşletmelerde Hizmet Kalitesi. *Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Devebakan, N. (2001). Sağlık İşletmelerinde Kalite ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, *Yüksek Lisans Tezi*, İzmir.
- Devecioğlu, S. (2020). *Koronavirüs Spor Ekosisteminde Vurdu*. <http://www.ekospor.com/>, [Erişim tarihi: 03.12.2020]
- Dichter, M. (2020). It's 2021 or never for Tokyo Olympics, says IOC's Dick Pound. Erişim adresi, www.cbc.ca/sports/olympics/tokyo-2020-ioc-member-dick-pound-interview-1.5536141?fbclid=IwAR3JwprJBfPp8UIR7 [Erişim tarihi: 03.12.2020]
- DiLorenzo, C. E. (2011) Pilates: What is it? Should it Be Used in Rehabilitation?. *Sports Physical Therapy*, 3(4): 352-361.
- Dinçer, Ö. (1996). *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*, Beta Basım Yayım, İstanbul.
- Dinler, Z. (2013). *İktisada Giriş*. (Star Ajans, Bursa).
- Ekenci, G. (2000). Türkiye’de Müessese Spor Kulüplerinin Kurumsal Kültürlerinin Toplam Kalite Yönetimine Uygunluğu. *Gazi BESB*, 5(4): 43-54.
- El Serafi and Kar NC (2003). “Methods for determining the Q axis saturation characteristics of salient-pole synchronous machines from the measured Daxis characteristics”, *IEEE tran*, EC-18 pp. 80-86.
- Erarslan, A. (2014). Üniversite Yerleşkelerindeki Rekreasyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Erdoğan, A. (2016). Algılanan Hizmet Kalitesi Değeri ve Memnuniyet Üzerinde Algılanan Risk Faktörünün Etkisi: Sağlıklı Yaşam ve Spor Merkezi Üzerine Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*, Selçuk Üniversitesi, Konya.

- Erol, H.O. (2012). Türkiye Fiziksel Tıp Ve Rehabilitasyon Derneği Aylık Bilimsel Toplantısı. İstanbul.
- Ghobadian, A., Speller, S. ve Jones, M. (1994). "Service Quality Concepts and Models", *International Journal Of Quality And Reliability Management*, 11 (9): ss: 43-46
- Gökmen, N.E. (2015). Kronik Bel Ağrısı Olan Hastalarda Pilates Ve Lomber Stabilizasyon Egzersizlerinin Etkinliğinin Karşılaştırılması. *Uzmanlık Tezi*, Tıp Fakültesi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Güçlü, N. (2013). Yerel Yönetimlere Ait Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi (Ankara İli Örneği). *Yüksek Lisans Tezi*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Gürbüz, B., Koçak, S. and Lam, T.C. (2005). The Reliability and Validity of the Turkish Version of the Service Quality Assessment Scale. *Education and Science*. 30 (38), 1-5.
- Honigsbaum M. (2009). Historical keyword Pandemic. *The Lancet*, 373.
- IOC. (2020). International Olympic Committee. www.olympic.org, [Erişim tarihi: 27.11.2020]
- Isacowitz, R. and Clippinger, K. (2011). "Six Key Principles of Pilates" Pilates Anatomy, *Human Kinetics*, United States of America, 2-8s.
- Jago R, Jonker ML. Effect of 4 Weeks of Pilates on the Body Composition of Young Girls. *Prev Med*. 2006; 42: 177-80.
- Jones, D.S. (2020). History in a crisis - lessons for covid-19. *N Engl J Med*.
- Kahya, D. (2018). Orta Yaş Grubu Kadınlarda Pilates Çalışmalarının Sağlığa İlişkin Fitness Parametreleri Üzerine Etkilerinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- Karter, K. (2004). *Pilates lite*. Massachusetts: Bizit Yayıncılık, 10-40.
- Kaya, E. (2003). *Belediyelerde Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9001*. 1. Baskı, İstanbul, İlke Yayıncılık
- Kennedy, D., Williams, S., Jansen, D. Pilates for Beginners. First Edition, *The Roesen Publishing*. 2012; 42.
- Khan, K., Brown, J. Overuse İnjuries in Classical Ballet. *Sports Med*. 1995; 19: 341-57.
- Kloubec, J. (2010) Pilates for Improvement of Muscle Endurance, Flexibility, Balance, and Posture. *Journal of Strength and Conditioning Research*, 24: 661-67.
- Kloubec, J. (2011). Pilates: How Does it Work and Who Needs It?. *Muscles, Ligaments and Tendons Journal*, 1(2): 61-66.

- Kloubec, J. and Banks, A. B. (2013). Pilates and Physical Education: A Natural Fit. *Journal of Physical Education, Recreation & Dance*, 75(4): 34-37.
- Koçdemir, B. (2020). *Korona Virüsün Türk ve Dünya Futboluna Etkisi* <https://haber.sakarya.edu.tr/korona-virusunun-dunya-futboluna-etkisi-h97419.html>, [Erişim tarihi: 01.12.2020]
- Kotler, P. ve Keller, KL. (2018). *Pazarlama Yönetimi*, çev. İbrahim Kırcova. (Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., İstanbul).
- Lai, C.C., Shih, T.P., Ko, W.C., Tang, H.J., Hsueh, P.R. (2020). Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) and coronavirus disease-2019 (COVID-19): the epidemic and the challenges. *Int J Antimicrob Agents*. 55:105924.
- Lam, E. T. C., Zhang, J.J. and Jensen, B. E. (2005). Service Quality Assessment Scale (SQAS): An Instrument for Evaluating Service Quality of Health – Fitness Clubs. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*.9 (2), 79-111.
- Lange, C., Unnithan, V., Larkam, E. and Latta, P. M. (2000) Maximizing the Benefits of Pilates-Inspired Exercise for Learning Functional Motor Skills. *Journal of Bodywork and Movement Therapies*, 4(2): 99-108.
- Latey, P. (2001). The Pilates Method: History and Philosophy. *Journal of Bodywork and Movement Therapies*, 5(4): 275-282.
- Lett, A. (2011). Innovations in Pilates. (Clode, D., Pope, J., Ahearn, G.), *Fitzroy Pilates Studio*, Australia, 202s
- McInnes, P. (2020). Tokyo Games chief says postponed Olympics not certain to go ahead in 2021. Erişim adresi, www.theguardian.com/sport/2020/apr/10/tokyo-games-chief-sayspostponed-olympics-not-certain-to-go-ahead-in-2021?fbclid=IwAR3xdt57pRcPbMlnwDkgEe8gVgB50zgaC03GM93Drc5nWghmJu5Vw7S-vZY [Erişim tarihi: 01.12.2020]
- Mucuk, İ. (1994). *Pazarlama İlkeleri*, Der Yayınları, 6.baskı, İstanbul.
- Mullin, B., J., Hardy, S., Sutton, W, A. (2000). *Sport Marketing (2nd Edition)*. United States: Campaign; IL: Human Kinetics.
- Muscolino, J. E. and Cipriani, S. (2004). Pilates and the “Powerhouse”. *Journal of Bodywork and Movement Therapies*, 8: 15–24.
- Örs, H. (2007). Hizmet Sektöründe Rekabet Stratejisi Aracı Olarak İlişki Kalitesi: Ölçülmesi ve Müşteri Memnuniyeti İle İlişkisi, *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, 20: 52.
- Özer, L. Ş. (1998). Hizmet Sektöründe Müşteri Tatmini “Rusya Federasyonu Vatandaşlarının Türkiye’ye Seyahatlerine İlişkin Algılanan Hizmet Kalitesi ve Müşteri Tatmini Ölçümü”. *Doktora Tezi*, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Öztürk, A. (2007). *Hizmet Pazarlaması*. 1. Basım, Eskişehir, Ekin Basım Yayın Dağıtım, s-150.
- Öztürk, S. A. (2012). *Hizmet Pazarlaması: Kuram, Uygulama Ve Örnekler*, Ekin Yayınevi, İstanbul.
- Öztürk, S.A. (2003). *Hizmet pazarlaması*. 4.baskı, Ankara: Ekin Kitapevi.
- Palmer, A. (1997). Defining Relationship Marketing: An International Perspective, *Management Decision*, 35(4): 319-321.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA., Berry, LL. (1994). Improving service quality in America: Lessons learned. *Academy of Management Executive* 8(2):32-53.
- Parasuraman, A., Valoire, A., Zeithaml, Leonard, L., Berry. (1994a). Alternative Scale for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, C. 70, S. 3.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service and It's Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49 (1), 41-50.
- Pride, W. M. and Ferrell, O. C. (1997). *Marketing*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Reza, S. Javadein, S., Khanlari, A., Estiri, M. (2008). Customer loyalty in the sport services industry: the role of service quality, customer satisfaction, commitment and trust. *School of Management*, University of Tehran, Iran.
- Richardson, CA., Jull, GA. Muscle Control-Pain Control. What Exercises Would You Prescribe. *Manual Therapy*. 1995; 1: 2-10.
- Robinson, S. (1999). Measuring Service Quality: Current Thinking and Future Requirements. *Marketing Intelligence&Planning*. 17 (1), 21-32.
- Ross, JE. (1999). *Total Quality Management*. Text, Cases And Readings, Florida, St. Lucie Press. p.107 109.
- Russell Jago, R., Jonker, ML., Missaghian, M., Baranowski, T. Effect of 4 Weeks of Pilates on the Body Composition of Young Girls. *Prevent Med*. 2005; 42: 177-80.
- Sabırlı, TN. (2018). Belediyelerin Sunduğu Rekreasyonel Spor Hizmetlerinden Yararlanan Tüketicilerin Hizmet Kalitesi ve Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi. *Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Sachdev, S. B. And Verma, H. V. (2004). Relative Importance of Service Quality Dimensions: a Multisectoral Study. *Journal of Services Research*. 4 (1), 93-116.
- Sağlık Bakanlığı (2020). *Covid-19 Tanımı*, <https://covid19.saglik.gov.tr>, [Erişim tarihi: 10.12.2020]

- Savaş, N. Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmini ve Müşteri Sadakati: Fitness Merkezi Üyeleri Üzerine Bir İnceleme. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış *Yüksek Lisans Tezi* (2010).
- Segal, N. A., Hein, J. and Basford, J. R. (2004) The Effects of Pilates Training on Flexibility and Body Composition: An Observational Study. *Arch Phys Med Rehabil.*, 85: 1977-81.
- Siler, B. The Pilates Body. *Broadway Books*, New York; 2000
- Solak, N. (2015). Spor İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- Şahin, R. (2018). Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi, Algılanan Değer, Müşteri Memnuniyeti ve Davranışsal Niyetler Arasındaki İlişkiler. *Yüksek Lisans Tezi*, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Şimşek, D. ve Katırcı, H. (2011). Pilates Egzersizlerinin Postural Stabilitate ve Spor Performansı Üzerine Etkileri: Sistematik Bir Literatür İncelemesi, *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 5(2), 58-70.
- TDK (2020), *Hizmetin Tanımı*, www.tdk.gov.tr, [Erişim tarihi: 05.12.2020]
- Tiftikçi, İ. (2020). Covid-19 Pandemi Sürecinin Acil Tıp Asistanlarının Eğitimine Ve İş Gerginliğine Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Uluslararası Pilates Federasyonu, (2020). <http://pilatesfederasyonu.com/> [Erişim Tarihi:27.11.2020]
- Wild, R. (1984). *Production and operations management*. London: Halt Rinehart and Winston.
- www.fanatik.com.tr (2020). *Son Dakika Corona Virüs Haberleri! Spora Corona Virüsün Etkileri*. <https://www.fanatik.com.tr/son-dakika-corona-virus-haberleri-spora-corona-virusun-etkileri-2129717> [Erişim tarihi: 01.12.2020]
- www.hurriyet.com.tr (2020). *Son Dakika: Euro 2020 Uefa Tarafından Corona Virüsü Nedeniyle 2021 Yazına Ertelendi*. <https://www.hurriyet.com.tr/sporarena/son-dakika-euro-2020-uefa-tarafindan-corona-virusu-nedeniyle-2021-yazina-ertelendi-41471043>, [Erişim tarihi: 01.12.2020]
- Wyckoff, D.D. (1988). *New tools for achieving service quality. c. h. lovelock, managing services*. London: Prentice-Hall.
- Yetginlioğlu, Ö. (2009). Sağlık Kurumlarında Hasta Güvenliğinin Sağlanmasında Kalite ve Akreditasyon Çalışmalarının Önemi: Ankara İlindeki İki Hastanede Hasta Güvenliği Çalışmalarının Değerlendirilmesine Yönelik Mukayeseli Bir Uygulama. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. *Yüksek Lisans Tezi*, Konya.

- Yıldırım, A. (1999). Nitel Araştırma Yöntemlerinin Temel Özellikleri ve Eğitim Araştırmalarındaki Yeri ve Önemi. *Eğitim ve Bilim*, 23(112). <http://egitimvebilim.ted.org.tr/>, [Erişim tarihi: 28.12.2020]
- Yıldız, K., Polat, E., Sönmezoğlu, U. ve Çokpartal, C. (2016). Fitness Merkezi Üyelerinin Algıladıkları Hizmet Kalitesinin Belirleyicileri Üzerine Bir Analiz. *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*. 10(3), 453-464.
- Yıldız, S, M. (2008). Spor hizmetleri kalitesini değerlendirmede kullanılabilir hizmet kalitesi modelleri ve ölçüm araçları. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 8(3), 38-48.
- Yıldız, S, M. (2009). Spor ve Fiziksel Etkinlik Hizmetleri: Geniş Bir Sınıflama. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (22): 1-10
- Yıldız, S.M. (2010). *Spor ve fiziksel etkinlik hizmetleri pazarlaması*. Ankara: Detay Yayınevi
- Yılmaz, S. ve Akay, A.Ş. (2008). “Antalya İlinde Bulunan Spor Yöneticilerinin Toplam Kalite Yönetimine Bakış Açıklarına İlişkin Bir Araştırma”, *KMÜ İİBF Dergisi*, (14), ss.1-21.

EKLER

Ek-1 Kişisel Bilgi Formu

Bu anket, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Antrenörlük Eğitimi Ana Bilim Dalı Spor Yönetimi Yüksek Lisans Programı öğrencisi Betül Altıntaş'ın tez araştırması için yapılmaktadır. Katkılarınız için teşekkür ederim.

Betül ALTINTAŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Yaş	18-25 yaş <input type="checkbox"/> 26-33 yaş <input type="checkbox"/> 34-41 yaş <input type="checkbox"/> 42-49 yaş <input type="checkbox"/> 50 ve üzeri yaş <input type="checkbox"/>
Cinsiyet	Kadın <input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/>
Medeni Durum	Bekar <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/>
Eğitim Düzeyi	İlkokul <input type="checkbox"/> Ortaokul <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisansüstü <input type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/>
Çalıştığınız Sektör	Özel Sektör <input type="checkbox"/> Kamu <input type="checkbox"/> Emekli <input type="checkbox"/> Çalışmıyor <input type="checkbox"/> Öğrenci <input type="checkbox"/>
Aylık Gelir Düzeyi	Çok Düşük <input type="checkbox"/> Düşük <input type="checkbox"/> Orta <input type="checkbox"/> Yüksek <input type="checkbox"/> Çok Yüksek <input type="checkbox"/>
Tesis Haftada Kaç Gün Kullanıyorsunuz	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 ve üzeri <input type="checkbox"/>
Tesis ne süredir kullanıyorsunuz ?	0-6 ay <input type="checkbox"/> 7-11 ay <input type="checkbox"/> 1 yıl ve üzeri <input type="checkbox"/>
Daha Önce Başka Spor Tesisinden Yararlandınız mı ?	Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/>
Tesisin İşinize Uzaklığı	Yakın <input type="checkbox"/> Uzak <input type="checkbox"/>
Tesisin Evinize Uzaklığı	Yakın <input type="checkbox"/> Uzak <input type="checkbox"/>

Ek-2. Algılanan Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği

Aşağıda sizin halen devam ettiğiniz..... pilates işletmesi hakkında bazı ifadeler bulunmaktadır. Lütfen bu ifade edilen durumlarla ilgili olarak beklentilerinizin hangi derecede karşılanıp karşılanmadığını,		Tamamen Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Orta Derecede	Az Katılıyorum	Hiç Katılıyorum
(1) Hiç Katılmıyorum, (2) Az Katılıyorum, (3) Orta Derecede Katılıyorum, (4) Çok Katılıyorum, (5) Tamamen Katılıyorum, Kutucuklarından size uygun olan seçenekleri işaretleyiniz.						
1	Bu merkezdeki bekleme ve dinlenme alanları (yerleri) yeterli ve rahattır.	5	4	3	2	1
2	Bu merkezdeki soyunma odaları ve duşlar her zaman temizdir.	5	4	3	2	1
3	Bu merkezdeki soyunma odaları ve duşların havalandırması yeterlidir.	5	4	3	2	1
4	Bu merkezdeki soyunma odalarında yeterli alan ve yeterli sayıda duş vardır.	5	4	3	2	1
5	Bu merkezdeki duşlarda her zaman bol sıcak su vardır.	5	4	3	2	1
6	Bu merkezdeki soyunma dolapları yeterli sayıdadır.	5	4	3	2	1
7	Bu merkezde spor yapılan alanlar memnun edici düzeyde temizdir.	5	4	3	2	1
8	Bu merkezin havalandırması yeterlidir.	5	4	3	2	1
9	Bu merkezin aydınlatması yeterlidir.	5	4	3	2	1
10	Bu merkezin ısısı hava koşullarına uygun şekilde ayarlanmaktadır.	5	4	3	2	1
11	Bu merkezdeki egzersiz alet ve ekipmanları yeterli sayıdadır	5	4	3	2	1
12	Bu merkezdeki egzersiz alet ve ekipmanları ihtiyaçlara uygun ve çeşitlidir.	5	4	3	2	1
13	Bu merkezdeki egzersiz alet ve ekipmanları moderndir.	5	4	3	2	1

14	Bu merkezde sunulan programlar/aktiviteler oldukça çeşitlidir.	5	4	3	2	1
15	Bu merkezdeki programlar/aktiviteler günceldir (popüler ve yenilikleri takip eden).	5	4	3	2	1
16	Bu merkezdeki program ve aktiviteler üyelerin istek ve ihtiyaçlarına cevap verecek gün ve saatlerde düzenlenmektedir.	5	4	3	2	1
17	Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler yeterli bilgiye sahip işini bilen kişilerdir.	5	4	3	2	1
18	Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler hareketlerin nasıl yapılacağı hakkında bilgi verirler.	5	4	3	2	1
19	Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler bireysel olarak üyelerle ilgilenirler ve yanlış bir hareket yaptığınızda uyarıp düzeltirler.	5	4	3	2	1
20	Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler fiziksel görünümü düzgün, sportif kişilerdir.	5	4	3	2	1
21	Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler özenli ve temiz giyimlidir.	5	4	3	2	1
22	Bu merkezdeki tüm personel kibar ve saygılıdır.	5	4	3	2	1
23	Bu merkezdeki tüm personel güler yüzlü ve samimidir.	5	4	3	2	1
24	Bu merkezdeki tüm personel işleriyle ilgili yeterli bilgiye sahiptir.	5	4	3	2	1
25	Bu merkezdeki tüm personel sorun ve şikâyetler ile anında ilgilenir.	5	4	3	2	1
26	Bu merkezdeki tüm personel işlerini severek yapar.	5	4	3	2	1
27	Bu merkezde spor yaptıktan sonra kendim için bir şeyler yaptığımı hissediyorum.	5	4	3	2	1
28	Bu merkezde spor yaptıktan sonra kendimi daha sağlıklı ve iyi hissediyorum.	5	4	3	2	1
29	Bu merkezde spor yaptıktan sonra katılım amacımı gerçekleştirdiğimi düşünüyorum.	5	4	3	2	1
30	Bu merkezde spor yapmamın yaşantıma olumlu değişiklikler getirdiğini düşünüyorum.	5	4	3	2	1
31	Bu merkezde spor yaparken iyi vakit geçirdiğimi düşünüyorum.	5	4	3	2	1

Ek-3. Pilates İşletmecilerine Yöneltilen Sorular

1-İşletmeye ait mülkün sahibi siz misiniz?
2-Kiracı iseniz ödeme planını ne şekilde gerçekleştirdiniz?
3-Kapalı olduğunuz süreçte herhangi bir ek işle uğraştınız mı?
4-Ekonomik ihtiyaçlarınızı nasıl karşıladınız?
5-Kapalı olduğunuz süreçte müşterilerle iletişim kurarken hangi iletişim araçlarını kullandınız?
6-Çevrimiçi program kullanarak pilates dersi yaptınız mı?
7-Salgın öncesi ve sürecinde müşteri sayısında değişiklik oldu mu?
8-Salgın öncesi ve sürecinde personel sayınızda değişiklik oldu mu?
9-İşletmenizde çalışan personel seçimi kriteriniz nedir?
10-İşletmenizde belirlenmiş egzersiz programları seçiminde nelere dikkat edersiniz?
11-İşletmenizde alet ve ekipman çeşitliliğiniz yeterli ve güncel mi?
12- Salgın sürecinde iş yerinizde alınan tedbirleri nasıl değerlendirirsiniz?