

**T.C.  
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
ANTRENÖRLÜK EĞİTİMİ ANABİLİM DALI  
SPOR YÖNETİMİ BİLİM DALI**

**BEDENSEL ENGELLİ BİREYLERE SUNULAN  
YÜZME FAALİYETLERİNDE HİZMET  
KALİTESİNİN BELİRLENMESİ;  
SPOR İSTANBUL ÖRNEĞİ**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Ahmet GÜLÜMSEYEN**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Mustafa Zahit SERARSLAN**

**İSTANBUL, 2019**

**T.C.**  
**İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ**  
**SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**  
**ANTRENÖRLÜK EĞİTİMİ ANABİLİM DALI**  
**SPOR YÖNETİMİ BİLİM DALI**

**BEDENSEL ENGELLİ BİREYLERE SUNULAN**  
**YÜZME FAALİYETLERİNDE HİZMET**  
**KALİTESİNİN BELİRLENMESİ;**  
**SPOR İSTANBUL ÖRNEĞİ**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Ahmet GÜLÜMSEYEN**

**Tez Danışmanı: Doç. Dr. Mustafa Zahit SERARSLAN**

**İSTANBUL, 2019**

**T.C**  
**İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ**  
**SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**  
**SPOR YÖNETİMİ**

**Tezin Adı:** Bedensel Engelli Bireylere Sunulan Yüzme Faaliyetlerinde Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi; Spor İstanbul Örneği

**Öğrencinin Adı Soyadı:** Ahmet GÜLÜMSEYEN

**Tez Teslim Tarihi:** .....

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları yerine getirmiş olduğu Sağlık Bilimleri Enstitüsü tarafından onaylanmıştır.

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ  
Enstitü Müdürü

Bu tez tarafımızca okunmuş, nitelik ve içerik açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak yeterli görülmüş ve kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri İmzalar

Tez Danışmanı  
Doç. Dr. Mustafa Zahit SERARSLAN

-----

Üye  
Dr. Öğr. Üyesi Haluk SAÇAKLI

-----

Üye  
Dr. Öğr. Üyesi Serap MUNGAN AY

-----

## BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu tezin tamamı kişisel bir çalışmam olduğu, tezin projelendirmesinden yazımına kadar, tüm çalışmalarda etikle bağdaşmayan uygulama olmadığı, tezde yer alan bilgilerin tümü akademik ve etik kurallara uygun değerlendirildiği, tez hazırlandığı esnada yararlandığım diğer bilgi ve yorumlara da kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

Ahmet GÜLÜMSEYEN

## **TEZ YAZIM KILAVUZU UYGUNLUK ONAYI**

**“Bedensel Engelli Bireylere Sunulan Yüzme Faaliyetlerinde Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi; Spor İstanbul Örneği ”** adlı Yüksek Lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzuna uygun olarak hazırlanmıştır.

**Tezi Hazırlayan**  
**Ahmet GÜLÜMSEYEN**

**Danışman**  
**Doç. Dr. Mustafa Zahit SERARSLAN**

**Enstitü Yetkilisi**

## ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasında, bedensel engelli bireylerin yapmış oldukları yüzme sporunun ortam faktörü ve tesislerin bedensel engellilere uygunluğu incelenmiştir. Bu araştırmayı planlarken yaptığım çalışmalarda fiziksel engelli rehabilitasyon sürecini ve engelli sporcuların eğitilmesinde çevresel unsurların neler olacağı konusunda çalışmanın yer almadığı, bu husustaki bir çalışmanın, bedensel engelli kişilerin spor hizmet kalitesine katkıda bulunması amaçlanmaktadır.

Bu amaç ile uzun yıllardır şevkle çalıştığım engelli bireylere sunulan spor hizmetlerinin kalitesini etkileyen unsurların neler olabileceği, gerçekleştireceğimiz araştırmanın bu alanda yapılacak olan çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Gerek Lisans, gerekse Yüksek Lisans eğitimim süresince ilminden yararlandığım, insani değerleriyle örnek aldığım ve öğrencisi olmaktan onur duyduğum, tecrübelerinden faydalanırken gösterdiği hoşgörü ve sabrından dolayı kıymetli hocam, tez danışmanım Sayın Doç.Dr. Mustafa Zahit SERARSLAN'a,

Tezimin Spor tesislerinde uygulamaları aşamasındaki katkı ve desteklerinden dolayı İstanbul Büyükşehir Belediyesi Spor İstanbul'un değerli yöneticilerine ve tesislerden spor hizmeti alan engelli üyelerin değerli ailelerine, tez çalışmamda yardımlarını esirgemeyen değerli hocalarım; Prof.Dr. Güner EKENCİ, Prof.Dr. Özbay GÜVEN, Prof.Dr. Mehmet Akif ZİYAGİL, Prof.Dr. Hüseyin KIRIMOĞLU, Prof.Dr. Mehmet ACET, Öğr.Gör. Uğur CABA ve Hüseyin Avni YÜCEL, çalışma arkadaşlarım; Dr.Duran ARSLAN, Dr. Mehmet ÖZSARI, Spor Uzmanı Taner ATASOY, Spor Uzmanı Kerem ARDA, Spor Uzmanı Muhammet Ali PARLAK ve Engelliler Erişebilirlik Uzmanı Sait KAYA'ya,

Yüksek lisans eğitimime başlamamda büyük desteği olan ve başladıktan sonrada bilgi ve tecrübesiyle tezin hazırlanması sürecine önemli katkı sağlayan çok kıymetli hocam Doç Dr. Abdurrahman KEPOĞLU'na, tez çalışmalarımın her aşamasında gösterdiği anlayış, sabır ve destekten dolayı kıymetli eşim Funda GÜLÜMSEYEN, çocuklarım Eslem GÜLÜMSEYEN ve Ömer Faruk GÜLÜMSEYEN'e, araştırmalarımın her aşamasında çalışmalarımında beni motive eden ve burada isimlerini saymadığımı diğer meslektaşlarım ve mesai arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım.

Ahmet GÜLÜMSEYEN

## ÖZET

### BEDENSEL ENGELLİ BİREYLERE SUNULAN YÜZME FAALİYETLERİNDE HİZMET KALİTESİNİN BELİRLENMESİ; SPOR İSTANBUL ÖRNEĞİ

Ahmet Gülümseyen

Antrenörlük Eğitimi Anabilim Dalı

Hareket ve Antrenman Bilimleri Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç.Dr. Mustafa Zahit Serarslan

Temmuz 2019, 51 Sayfa

**Amaç:** Bu çalışmanın amacı; İstanbul Büyükşehir Belediyesi Yüzme havuzlarından yararlanan bedensel engelli çocuk üye velilerinin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesidir.

**Materyal ve Metot:** Araştırmanın çalışma grubu, 04-16 yaş arası eğitilebilir ve öğretilabilir durumdaki bedensel engelli katılımcılardan oluşmaktadır. Katılımcıların mevcut durumlarının incelenmesi maksadıyla, genel tarama metodu kullanılmıştır. Genel tarama modeli, var olan durumu var olduğu şekli ile incelemek olarak ifade edilmektedir (Karasar 2005). Bu alanda bilgi ve verilerin toplamada anket yöntemi kullanılmıştır.

**Bulgular;** Katılımcıların yaş grubu, aylık geliri, cinsiyetlerine göre velilerin tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladıkları hizmet arasında anlamlı farklılık bulunamamışken; katılımcıların tesise ulaşım süresi, velilerin tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladıkları hizmet düzeyleri arasında farklılık olduğu gözlenmiştir.

**Sonuç:** Velilerin çocuklarının engel türleri ile tesislerden bekledikleri ve algıladıkları hizmet düzeyi birbirinden farklıdır. Ampute, diğer bedensel engelli çocuklara sahip velilerin algıladıkları hizmet düzeyleri beklenen hizmet düzeylerinden yüksektir. Serebral palsi, kas distrofisi ve brakial pleksus ve benzeri bedensel engelli çocuklara sahip velilerin algıladıkları hizmet düzeyleri, beklenen hizmet düzeyinden düşüktür. Velilerin çocuklarını spora götürmeden önceki tesislerden beklentilerinin spora götürdükten sonra algıladıkları hizmet düzeyine etkisi yüzde 76,9'dur. Bir başka deyişle velilerin beklentilerinin yüzde 76,9'u karşılanabilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Bedensel Engelli, Yüzme, Veli Beklentisi





## ABSTRACT

### DETERMINING THE QUALITY OF SERVICE IN SWIMMING ACTIVITIES PRESENTED TO DISABLED PEOPLE; SPORT ISTANBUL EXAMPLE

Ahmet Gülümseyen

Department of Coaching Education  
Department of Sport Management Sciences

Doç. Dr. Mustafa Zahit Serarslan

July 2019, 51 Pages

**Purpose:** The purpose of this study is; Istanbul Metropolitan Municipality It is the determination and evaluation of the satisfaction levels of physically disabled children members who benefit from swimming pools.

**Material and Method:** The research study group consisted of physically handicapped members who are educable and educable between 04-16 ages. Questionnaire method was used to collect information and data in this field.

**Findings:** No significant difference was found between the age group of the children, the monthly income, the service perception that the parents expect from the facilities and the service perceived by the facility; There were differences between the duration of transportation of the child to the facility and the perception of service expected by the parents from the facilities and the level of service perceived by the facility.

**Result:** Parents' children's types of disabilities and the level of services they expect and different from the facilities are different. The level of service perceived by parents with other children with physical disabilities is higher than expected levels of service. The

level of service perceived by parents with cerebral palsy, muscular dystrophy and brachial plexus disabled children is lower than expected service level. The effect of the parents on the perceived level of service after taking their children to sports before they take them to sports is 76.9 percent. In other words, 76.9 percent of the expectations of the parents can be met.

**Key Words:** Physically Handicapped, Swimming, Expectant Parents



# İÇİNDEKİLER

İÇ KAPAK.....	
ONAY SAYFASI.....	
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK.....	iii
YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK ONAYI .....	iv
ÖNSÖZ.....	v
ÖZET.....	vi
ABSTRACT.....	viii
İÇİNDEKİLER.....	ix
TABLolar.....	xi
EKLER LİSTESİ.....	xiii
1. GİRİŞ.....	1
1.1 ARAŞTIRMANIN AMACI.....	3
1.2 ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	3
1.3 ARAŞTIRMANIN PROBLEM CÜMLESİ .....	3
1.4 ARAŞTIRMANIN ALT PROBLEMLERİ.....	4
1.5 ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	4
1.6 ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI.....	5
1.7 ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	5
2. GENEL BİLGİLER.....	6
2.1 ENGELLİ BİREY KAVRAMI .....	7
2.1.1 Bedensel Engelliler ve Spor.....	8
2.2 HİZMET KALİTESİ.....	14
2.2.1 Kalite Kavramı.....	14
2.2.2 Hizmet Kalitesinin Geliştirilmesinde Dikkat Edilecek Hususlar.....	15
2.2.2.1 Dinlemek.....	15
2.2.2.2 Güvenilirlik.....	15
2.2.2.3 Temel hizmet.....	16
2.2.2.4 Hizmet tasarımı.....	16
2.2.2.5 Telafi etme.....	17
2.2.2.6 Müşteri şaşırtma.....	17

2.2.2.7 Dürüstlük.....	18
2.2.2.8 Ekip Çalışması.....	19
2.2.2.9 Personel (İş Gören) Araştırması.....	19
2.2.2.10 Hizmetkâr Liderlik.....	20
<b>3.MATERYAL VE YÖNTEM.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 ARAŞTIRMANIN MODELİ.....</b>	<b>21</b>
3.1.1 Çalışmanın Evreni.....	21
3.1.2 Veri Toplama Teknikleri.....	21
3.1.3 Verilerin İstatistiksel Analizi .....	22
<b>4.BULGULAR.....</b>	<b>23</b>
<b>5.TARTIŞMA VE SONUÇ.....</b>	<b>42</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>49</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>52</b>
<b>Ek. A.1 Anket Formu .....</b>	<b>52</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>	<b>55</b>

## TABLULAR

Tablo 4. 1. Katılımcıların Cinsiyet Değişkeni.....	23
Tablo 4. 2. Katılımcıların Hastalık Türü Değişkeni.....	23
Tablo 4. 3. Katılımcı Çocukların Yaşı.....	24
Tablo 4. 4. Spor Hizmetinden Yararlanma Süresi.....	24
Tablo 4. 5. Tesis Kullanım Sıklığı.....	25
Tablo 4. 6. Tesise Ulaşım Biçimi .....	25
Tablo 4. 7. Tesise Ulaşım Süresi.....	26
Tablo 4. 8. Aile Gelir Düzeyi.....	26
Tablo 4. 9. Personelden Beklenen Hizmet Düzeyi.....	27
Tablo 4.10. Personelden Algılanan Hizmet Düzeyi.....	27
Tablo 4.11. Programdan Beklenen Hizmet Düzeyi.....	27
Tablo 4.12. Programdan Algılanan Hizmet Düzeyi.....	28
Tablo 4.13. Soyunma Odalarının Beklenen Hizmete Uygunluk Düzeyi.....	28
Tablo 4.14. Soyunma Odalarının Algılanan Hizmete Uygunluk Düzeyi.....	28
Tablo 4.15. Tesisten Beklenen Hizmet Düzeyi.....	29
Tablo 4.16. Tesisten Algılanan Hizmet Düzeyi.....	29
Tablo 4.17. Velilerin Bekledikleri Hizmet ve Algıladıkları Hizmet Düzeyi Verilerine İlişkin Normallik testi.....	30
Tablo 4.18. Velilerin Çocuklarını Spora Götürmeden Önceki Tesislerden Beklentilerinin, Spora Götürdükten Sonra Algıladıkları Hizmet Düzeyine	

Olan Etkisine İlişkin Regresyon, Anova ve Katsayılar Analizleri.....	31
Tablo 4.19. Çocuğun Yaş Grubuna Göre Velilerin Tesislerden Beklediği Hizmet Algısıyla, Tesisten Algıladıkları Hizmetin Karşılaştırılması ve Test İstatistiği.....	32
Tablo 4.20. Çocuğun Spor Hizmetinden Yararlanma Süresine Göre Velilerin Tesislerden Beklediği Hizmet Algısıyla, Tesisten Algıladıkları Hizmetin Karşılaştırılması ve Test İstatistiği.....	33
Tablo 4.21. Çocuğunun Tesisi Kullanma Sıklığına Göre Velilerin Tesislerden Beklediği Hizmet Algısıyla, Tesisten Algıladıkları Hizmetin Karşılaştırılması ve Test İstatistiği.....	34
Tablo 4.22. Çocuğunun Tesise Ulaşımı Sağlama Biçimine Göre Velilerin Tesislerden Beklediği Hizmet Algısıyla, Tesisten Algıladıkları Hizmetin Karşılaştırılması ve Test İstatistiği.....	35
Tablo 4.23. Çocuğunun Tesise Ulaşım Süresine Göre Velilerin Tesislerden Beklediği Hizmet Algısıyla, Tesisten Algıladıkları Hizmet Düzeyinin Farklılığına İlişkin Kruskall Wallis Testi.....	36
Tablo 4.24. Velilerin Aylık Gelirlerine Göre Velilerin Tesislerden Beklediği Hizmet Algısıyla, Tesisten Algıladıkları Hizmetin Karşılaştırılması ve Test İstatistiği.....	38
Tablo 4.25. Velilerin Çocuklarının Cinsiyetleri İle Tesislerden Bekledikleri ve Algıladıkları Hizmet Farkına İlişkin Mann-Whitney U Testi ve Test İstatistiği.....	39
Tablo 4.26. Velilerin Çocuklarının Engel Türleri İle Tesislerden bekledikleri ve Algıladıkları Hizmet Farkına ilişkin Mann-Whitney U Testi ve Test İstatistiği.....	41



## 1. GİRİŞ

Yapılan bu çalışmada, engellilerin Spor İstanbul'un vermiş olduğu hizmetlerden faydalanma ve sunulan hizmetlerin kalitesi, fırsat eşitliliği ve engelli ailelerinin hizmete ulaşmalarına sorun teşkil eden etkenlere odaklanarak mevcut durumu fotoğraflanmıştır.

İnsanoğlu yaşayan bir canlı olarak, her günü eşit olmadığı için, bulunduğu ortam ve şartlara göre değişkenlik gösteren hadiselerle karşılaşma durumunda kalmakta. Sağlıklı bireylere göre Engellilerin günlük hayatın içinde karşılaştıkları ve aşmak zorunluluğunda olduğu hadiseler, değişen dünya şartlarına göre daha da artmakta, doğru politikalar üretilmediğinde bu olumsuzluklar artarak devam edeceği kanaati uyanmaktadır. Yaşanacak böyle bir durum, bu sürecin içerisinde yer alan engelli bireylere olumsuz yönde yansımaktadır.

Engelliler için toplumsal alandan, kültürel ve sosyal etkinliklerden, başlıca temel hizmetlere erişimden, yakın çevreden, sosyal ve ekonomik alandan engellenmek, ikinci bir engel durumu olarak gözükmektedir. Bu durum ise, engellilerin toplumsal hayattan soyutlanması olarak (Genç 2015) yorumlanmaktadır.

Gelişmiş toplumlarda önemli sayılan ve üzerinde titizlikle durulan husus, vatandaşının menfaatlerini gözetip kollamaktır. Sosyal hayatın içinde var olmak, aidiyet duygusunu geliştirir. Böyle bir durum ise günlük hayat akışı içinde var olma manası taşır. Bu sürecin en fazla etkileyeceği kesim engelli vatandaşlar olmakta.

Engellilere yönelik uygulanan ulusal ve uluslararası engelli politikaları neticesinde, sağlık, iktisadi, toplumsal ve kültürel alanlarda önemli iyileştirilmeler sağlanmıştır. Endüstri ve teknolojik gelişmeler, toplumsal hayatının hareketliliği ve sosyal değişimler sonucunda sokağa çıkamayan engellilerin sosyal hayata katılma talepleri, toplumun diğer kesimleri tarafından belirgin şekilde fark edilmekte olduğu (Genç ve Çat 2013) ifade edilmektedir.

Bireyler üzerinde bedensel ve ruhsal açıdan olumlu etkileri görülen spor etkinlikleri, engelli bireyler içinde büyük önem taşımakta. Her engellinin yapabileceği bir spor dalının olması, bedensel etkileşimin yanı sıra zihinsel yansımalarının bir neticesi olarak,



etkinlik içerisinde yer alacak bireylerin kendisi ve çevresiyle barışık olmasını sağlamakla birlikte, mutlu olan bireyin çevresine de pozitif bir yansıması olacaktır.

Günümüzde engelli bireylerin toplumdaki yeri, engeli olmayan bireyler ile birlikte aynı koşullarda alabilmeleri için, sporun önemli bir araç olarak kullanılabilmesi inkâr edilemez. Engellilerin fiziksel ve zihinsel seviyelerine uygun spor branşlarıyla, onların bedensel ve ruhsal durumlarında olumlu etkiler sağlayacağı, fonksiyonel özgürlüklerini ve özgüvenlerini geliştirecek hareket eğitimine katkı sağlanacağı açıkça bilinmektedir. Bu olumlu etkiler sebebiyle, engelli bireylerin sportif faaliyetler yapmaları için uygun ortam ve koşulların oluşturulması, bir gereklilik olarak (Janna 2008) ortaya çıkarmaktadır.

Uygun ortam ve şartlar oluşumuyla birlikte yalnızlığı yenen bireyler, kendisine koyduğu hedefler doğrultusunda merdivenleri teker teker çıkma örneğinde olduğu gibi, aradığı mutluluğa da ulaşmış olacak. Bu sürecin işletilmesi için, gerekli şartların oluşması gerekiyor. Engelli bir birey spor yapmak istediği vakit, o kişinin engel durumuna göre spor yapacağı tesisin fiziksel yapısı gibi gerekli kriterlere uyumun olması gerekmektedir.

Engelli bireyleri sosyal hayata adapta olması bakımından birlikte, çalışma ve paylaşma alışkanlığı kazanacağı sportif ve fiziksel etkinliklere katılımı, son derece önemlidir. Engelli bireylerin fiziksel ve sportif faaliyetlerde bulunma ihtiyacının karşılanabilmesi için spor tesis ve alanlarının engellilerin tuvalet, kişisel bakım ve asansöre erişim gibi özel ihtiyaçlarına uygun giriş-çıkış rampalarının yapılması ve bu tesislerde engellilere hizmete yönelik eğitim görmüş uzman personelin bulundurulması gerekmektedir. Bu gerekliliklerin yerine getirilmesi durumunda engelli kişiler bu alanlarda bir başkasına bağımlı olmadan, fiziksel ve sportif etkinliklere katılabileceklerdir (Mittler and Monika 2008).

Spor tesislerinin yapım aşamasında engelli bireylerin göz önüne alınarak, uygulanabilirliği yüksek planlamaların gerçekleşmesi önem taşımaktadır. Planlamanın engelli bireylerin spor yapabilecekleri uygunlukta olabilmesi için, projelerin uluslararası standartlara uygun olması gerekmektedir. Engelli bireylerde erişebilirlik konusunda gösterilecek bu hassasiyet, bireylerin spor alanlarını rahat bir şekilde kullanmalarını sağlayacak, bu sayede sunulan hizmette hedeflenen noktaya ulaşılmış olunacaktır.

Engelli bireylerin sosyal hayata dahil edilmesinde, engellilerin evinden spor tesislerine ve toplumsal yaşam alanlarına getirecek ulaşım veya transfer hizmetlerin de yeterli düzeyde karşılanması gerekmektedir. Aksi takdirde, sadece sportif ve toplumsal yaşam alanlarının engellilerin kullanımına uygun hale getirilmesi yeterli olmayacağı gibi, çalışmalar sosyal içerik özelliği taşımayacaktır.

Toplumsal yaşam alanlarının en önemli özelliği, tüm vatandaşların eşit şekilde yararlanma imkânına uyumlu olmalıdır. Engelli bireyin spor yapacağı alanlarda yer alması için, sosyal içeriklerin çeşitliliği ile bağlantısının önemi olmaktadır. Tesisler engellilerin spor yapması için ne kadar donanıma sahip olsa da, spor yapacak bireylerin bu alanlara ulaşımı söz konusu olmadığı sürece, gerçekleştirilen yatırımların tek başına bir önem taşımayacaktır. Bu nedenle, tesise yakınlık veya ulaşımın kolaylığına bağlı olarak yerinde çözüm üretilmiş olunur ki, böylelikle çalışmalarla hedefe ulaşılmış olunacaktır.

### **1.1 ARAŞTIRMANIN AMACI**

Bu araştırmanın amacı, Spor İstanbul kurumundan çocukları hizmet alan velilerin ilgili tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladığı hizmet düzeyinin farklılık nedenlerini incelemektir.

### **1.2 ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ**

Engelli bireylerin erişilebilir ve ulaşılabilir spor hizmetlerinden yararlanabilmesi, ülkelerin ve yönetimler için önemli bir gelişmişlik kriteri olarak kabul edilmektedir. Bu çalışmanın amacı, Spor İstanbul kurumundan çocukları hizmet alan velilerin, ilgili tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladığı hizmet düzeyinin farklılık nedenlerini belirlemektir. Velilerin tesislerden beklediği hizmet algısı ile aldığı hizmet sonrası algıladığı hizmet düzeyi arasındaki farklılık giderilirse, engelli bireylerimizin aldığı spor hizmeti daha üst seviyeye çıkarılacak önlemler alınmış olacaktır.

### **1.3 ARAŞTIRMANIN PROBLEM CÜMLESİ**

Spor İstanbul kurumundan çocukları yüzme hizmeti alan farklı sosyo-ekonomik düzeye sahip velilerin, ilgili tesislerden beklentileri ve bu hizmetlerin kalitesine yönelik algıları arasında bir fark var mıdır?

## 1.4 ARAŞTIRMANIN ALT PROBLEMLERİ

Araştırma ile ilgili alt problemler,

**AP1.** Çocuğun hastalık türüne göre velilerin tesislerden beklentisi ile onların tesislerin hizmet kalitesini algı düzeyi farklılaşmakta mıdır?

**AP2.** Çocuğun cinsiyetine göre velilerin tesislerden beklentisi ile onların tesislerin hizmet kalitesini algı düzeyi farklılaşmakta mıdır?

**AP3.** Çocuğun yaş grubuna göre velilerin tesislerden beklentisi ile onların tesislerin hizmet kalitesini algı düzeyi farklılaşmakta mıdır?

**AP4.** Çocuğun spor hizmetinden yararlanma süresi bakımından, velilerin tesislerden beklentisi ile onların tesislerin hizmet kalitesini algı düzeyi farklılaşmakta mıdır?

**AP5.** Çocuğunun tesisi kullanma sıklığı bakımından velilerin tesislerden beklentisi ile onların tesislerin hizmet kalitesini algı düzeyi farklılaşmakta mıdır?

**AP6.** Çocuğunun tesise ulaşımını sağlama bakımından velilerin tesislerden beklentisi ile onların hizmet kalitesinin algı düzeyi farklılaşmakta mıdır?

**AP7.** Çocuğunun tesise ulaşım süresine göre, velilerin tesislerden beklentisi ile onların tesislerin hizmet kalitesini algı düzeyi farklılaşmakta mıdır?

## 1.5 ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırma ile ilgili alt problemler,

**H1:** Çocuğun hastalık türüne göre, velilerin tesislerden beklediği hizmet algısı düzeyiyle, tesisten algıladıkları hizmet düzeyi farklıdır.

**H2:** Çocuğun cinsiyetine göre, velilerin tesislerden beklediği hizmet algısı düzeyiyle, tesisten algıladıkları hizmet düzeyi farklıdır.

**H3:** Çocuğun yaş grubuna göre, velilerin tesislerden beklediği hizmet algısı düzeyiyle, tesisten algıladıkları hizmet düzeyi farklıdır.

**H4:** Çocuğun spor hizmetinden yararlanma süresine göre, velilerin tesislerden beklediği hizmet algısı düzeyiyle, tesisten algıladıkları hizmet düzeyi farklıdır.

**H5:** Çocuğunun tesisi kullanma sıklığına göre, velilerin tesislerden hizmet algısı düzeyiyle, tesisten algıladıkları hizmet düzeyi farklıdır.

**H6:** Çocuğunun tesise ulaşımı sağlama biçimine göre, velilerin tesislerden hizmet algısı düzeyiyle, tesisten algıladıkları hizmet düzeyi farklıdır.

**H7:** Çocuğunun tesise ulaşım süresine göre, velilerin tesislerden beklediği hizmet algısı düzeyiyle, tesisten algıladıkları hizmet düzeyi farklıdır.

### **1.6 ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI**

**V1:** Tez çalışmasında uygulanan anketleri engelli çocukların üyelerine doğru şekilde anlatıldığı, anlatılanlar katılımcılar tarafından doğru şekilde anlaşıldığı, anket katılan üyelerin soruları cevaplarken objektif oldukları.

**V2:** Araştırmaya katılan üyelerin gönüllü bir şekilde katılım sağladığı.

**V3:** Araştırma konusunu ilgilendiren kaynak araştırması ve edinilen bilgilerin teze aktarılırken objektif olunduğu.

**V4:** Ulaşılan örneklemin evrenin tamamını temsil ettiği.

**V5:** Tez çalışmasında kullanılan anketlerin uygulanabilir nitelikte olduğu.

### **1.7 ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI**

İstanbul iline bağlı Anadolu ve Avrupa bölgelerinde yer alan Büyükşehir Belediyesi İştirak Şirketi Spor İstanbul Tesislerinden yüzme branşında hizmet alan bedensel engelli bireylerin velileriyle sınırlıdır. Yapılan anketin sonuçlarında elde edilen bilgiler ve ulaşılabilen kaynaklar, araştırmacının yeterliliğiyle sınırlıdır. Yapılan çalışma yüksek lisans için ayrılan süre ile sınırlıdır.

## 2.GENEL BİLGİLER

Bir bireyin hayat akışı içerisinde farklı olaylarla karşılaşması sürpriz sayılmamaktadır. Bu yargıya, etrafımızda insanların durumlarından ulaşmak mümkün. Yaşadığımız toplulukta, bir uzvu eksik veya tam kullanmayan insanlara sıkça rastlanmaktadır. Rastlanılan böyle bir durumda, sık sık ‘kişinin engelli olmasında temel etken nedir?’ diye düşünülmeden edilmiyor. Yapılan araştırmalarda, bireylerin içinde yer aldığı engellilik durumlarını açıklayan birçok unsura şahit olmaktayız.

Engellilik, her bireyin doğum öncesi, esnası veya sonrasında yaşayabileceği fiziksel ve ruhsal değişimdir. Engellilikle birlikte ortaya çıkan değişimler bireyleri etkilediği gibi, bu değişimlerden aile ve toplumunda etkilenmesi söz konusu. Bu tanım engelliliği yaşamın, bir parçası, aile ve sosyal hayatın kaçınılmaz bir gerçeği olarak görmemizi sağlamaktadır. Bireylerin engellilikle imtihanı toplumsal sorumluluğu da kaçınılmaz hale getiriyor. Gerek engelli bireyin, gerekse bulunduğu çevrenin etkileşim içinde olması, görev ve sorumlulukları de beraberinde getirmektedir. Engellilerle ilgili resmi veya özel kurumlar bu hususta görev üstlenmesi, yapılacak projelerle engellilik kavramı ve ayrıntısına açıklık getirmek gibi keyfi değil, zorunluluktur.

Engellilik durumu yaşayan bireyler, gerek kendileri, gerekse aileleri içinde yer aldıkları durumdan bedensel ve ruhsal açıdan olumsuz yönde etkilenmektedirler. Yaşanan olumsuzluğu en aza indirmek veya ortadan kalkmasında spor önemli bir unsur olarak kabul edilmektedir.

Bireyler için sporun ne manaya geldiği ve etkilerini iyi analiz edip, olumlu sonuçlar çıkarıldığında, o kişinin yapmış olduğu çalışmada yararlı sonuçlar alınacaktır. Hareket ve egzersizle başlanan, düzenlenen sportif organizasyonlarla engelli bireylerde yüksek performans gerektiren sporlara yönelim olduğu görülmektedir. Bu süreç, konusunda bilgili ve donanımda kişiler tarafından yürütüldüğünde, eğitimde uzun süreli ve kalıcı olarak nitelendirilen birçok faydanın yaşanmasına neden olacaktır.

Sosyal hayatta her kişinin spor yapmaya ihtiyacı vardır. Her insan sahip olduğu potansiyel ile değerlendirilmelidir. Toplumda sadece sağlıklı kişilerle değil, engelli

bireylerinde var olduğu gerçeğini unutmamak gerek. Spor, engellilerin kendilerini ifade edebilecekleri, engellerini azaltabilecek, hatta engellerini unutabilecekleri bir araç olabilir. Spor sayesinde toplum ile etkileşim içinde olan engelli, paylaşma ve özgüven duygularının da gelişeceği etkinliklerle, sosyal ve fiziksel yararlar sağlayabilir (Kabasakal 2007).

Toplumunu oluşturan bireylerin, hayat süreci içerisindeki durumları, sahip oldukları becerilerle şekillenmesi, bireysel verimliliğini ortaya koymaktadır. Katılımcıların içerisinde engelli bireylerde önemli rol oynamaktadır. Bir uzvu eksik veya işlevsel olarak kullanamayan engelli bireylerin, sosyal hayat içerisinde değişik sektörlerde yer alarak, üretime bizzat katılımcı olmaları için, sağlıklı olmaları gerekmektedir. Engelli bireylerin sağlıklı kalmaları içinse hareket ve egzersizin önemi dikkat çekmektedir. Bireylerin sosyal hayatın içerisindeki sportif etkinliklerle birlikte hayata katılımcı olmaları, bedensel ve ruhsal açıdan önem taşımaktadır.

## **2.1 ENGELLİ BİREY KAVRAMI**

Engelli bireyi kavramsallaştıran bilimsel araştırmalar incelendiğinde, bu kavramın farklı ve ortak yönlerinin vurgulandığı birçok tanımlamanın yapıldığı görülmektedir. Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) milletlerarası standart kabul edilen ifadesine göre, engellilik üç aşamalı bir oluşumdur. Önce bireyde herhangi bir hasar (impairment) oluşur, ardından fonksiyonel kısıtlılık (disability) ortaya çıkar, son olarak da toplumsal daralma (handicap) meydana gelir. En uç durumda ise engelli, sosyal hayattan soyutlanmış bir hayat sürer (Demirbilek 2013).

Bireyin engelliğe bağlı fonksiyonel kısıtlılığı ve toplumsal daralma süreçlerinin ortaya çıkaracağı en önemli gerçek, içine düştüğü bu süreçte meydana gelen hareket ve kabiliyet zayıflaması. Bu durum, kişinin yaşam kalitesizliğinin düşmesine bağlı olarak moral ve motivasyonunu olumsuz yönde etki yapmaktadır. Tanımlar ve yapılaş içeriği ne şekilde olursa olsun, anlık yaşanabilecek ve insan hayatı üzerindeki olumsuz etki oluşturacak, engellilik olarak isimlendirilen bu durumu iyi etüt etmek gerekmektedir.

Ülkemizde, Haziran 1984 tarih ve 159 nolu sakatların mesleki iyileştirilmesi ve istihdamı sözleşmesinin birinci maddesine göre engelli tanımı, uygun bir iş temininin muhafazası ve işinde ilerlemesi hususundaki beklentileri kabul edilmiş, bedensel veya

zihinsel bir özür sonucu önemli ölçüde fonksiyonları azalmış birey olarak tanımlanmaktadır (Biçer 2000).

İnsanoğlunun doğum esnasında veya sonradan karşılaşacağı hastalık, kaza gibi yaşanmışlıkların, günlük hayatın akışını değiştirmesi engelli kategorisine girip girmediği, çıkarılan kanun ve yasalarla belirlenmiştir. Bu düzenlemelerle birlikte bir vatandaşa engelli denmesi ve bu kimliğe sahip olup devletin kendisine sağlayacağı imkânlardan yararlanabilmesi için, engelinin yüzdelik dilim içerisinde yer alması gerekmektedir.

Engelliliğin tanımına 5378 sayılı 1.7.2005 tarihinde yayımlanan engellilerle ilgili Kanun'unun üçüncü maddesinde de yer verilmiştir. Bu ifadeye göre engelliliğin tanımı şöyle yapılmıştır; "Doğuştan veya sonradan herhangi bir sebep ile fiziksel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve toplumsal becerilerini en az yüzde 40 oranında kaybetmesi sebebiyle sosyal yaşama uyum sağlama ve gündelik ihtiyaçlarını karşılama zorlukları olan, korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi" denmiştir (Topsaç 2013).

Engellilik, bir bireyin veya grubun genel standartlara göre, önemli ölçüde bozulma olarak değerlendirilen bir durum veya fonksiyondur. Terim, fiziksel yetersizlik, duyu bozukluğu, bilişsel bozukluk, zihinsel bozukluk, ruhsal hastalık, çeşitli kronik hastalık tiplerini içeren, bireysel fonksiyonlara karşılık gelmektedir (Dalbudak 2012).

Orhon'a (1981) göre fiziksel, ruhsal ve zihinsel özelliklerinde belirli bir oranda ve sürekli işlev kaybına sebep olan organ yokluğu sonucu, normal hayat gereklerine uymama durumuna 'engel', bu durumdaki kişiye de 'engelli' denir (Açak 2011).

Engellilik tanımlarına bakıldığında, en önemli özellik olarak uzuv eksikliği veya sahip olunan uzvun işlevini yerine getirememesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Böyle bir durum ise insan hayatının karşılaşacağı sorunlar manası taşır. Engel durumunun önemli veya önemsizliğinden daha çok, kişinin yaşadığı ortam ve süreci nasıl etkilediği, diğer ifadeyle fonksiyonu değer taşımaktadır.

### **2.1.1 Bedensel Engelliler ve Spor**

Spor, insanların günlük hayatın içinde vazgeçilmez bir aktivite halini almıştır. 'Bir birey niçin spor yapar?' sorusu, sağlık, sosyal, ekonomik etkileşim olarak karşılık

bulmaktadır. Normal insanların bu denli etkilenmesi, ‘Spor olgusu, engelli bireylerin hayatında önemli bir kesitini oluşturmaktadır’ dersek, abartmış olmayız. Günlük hayatın içerisinde sporun vazgeçilmezlik tanımına uyduğunu gözlemlemek mümkün. Kişilerin yapacağı düzenli egzersiz ve hareketler, sürecinde yer alması, yemek, içmek, uyuma v.b. zorunluk taşıyan haller gibi, bir nevi engelli bireylerin spor aktivite olgusunu sürekli hale getirmesine neden olmaktadır. Bunun en önemli nedenleri ise birçok kaynakta rastlamak mümkün.

Dar sosyal çevrede büyüyen engelli çocukların çoğunun sağlıklı iletişim kuramamaları sebebiyle normal emsallerine kıyasla kişiliklerinde düzensizlik ve uyumsuzluk ortaya çıkabilmektedir. Spor, engelli bireylerin sorunlarını aşmada, yalnızlık duygularını en asgari düzeye indirerek, yaşamda anlamlı bir gelişim süreci devam ettirme şansı yakalamasına destek sağlamaktadır. Sporun bedensel ve zihinsel yönden sağlıklı bireylere yarar sağladığı gibi, engelli bireylerin için de son derece değerli olduğunu söyleyebiliriz. Çünkü spor sayesinde, yaşamlarında birçok engelle karşılaşan ve bu engellerin oluşturduğu stresle yaşayan bireylere, kendi kendine yetebilme ve sosyal yaşama ulaşabilmede yeni bir pencere açabilmektedir. Engel türü ve derecesi ne olursa olsun hareket etme, egzersiz yapma, sportif aktivitelere katılma bireye başarı duygusu ile büyük bir haz vermekte, bu duyguları yaşarken, bireyin eğlenme ve sosyal gereksinimlerinin karşılanmasında önemli bir araç olmakla birlikte, yaşam arzusunu artırmaktadır (Tuncer 2009).

Dünya yüzünde yer alan ve önemli bir varlık olan insanın sahip olduğu potansiyelin değerlendirme fırsatı verildiği vakit, bireysellikten sosyal kazanıma doğru eğilim sağlanacak. Bu yönelme ve kazanımın en önemli kaynağı ise spor ile mümkün olmakta. Böylelikle kişi, önce kendisini tanıma sonrasında ise çevreyle uyum içerisinde yer alma eğiliminde olacaktır. Spor aktivitesi aracılığıyla kazanılan öz güvenle birlikte, paylaşımcılık duygusunun meydana getireceği toplumsal yapının içerisinde yer alma ve sosyal tedavi olgusunu ortaya çıkaracak.

Thomas (2011) ise, güçlü spor güvenini, rekabetçi sporların sağladığı psikolojik ve çevresel zorluklara karşı koyabilme, tahammül gösterme ve bu olumlu inancı sürdürme olarak tanımlamaktadır. Vealey, ise spordaki öz güven modelinin; becerinin gösterimi, fiziksel/zihinsel hazırlık, fiziksel sunum, sosyal destek, antrenörün liderliği, başkasının



yaşantısına katıldığını hayal ederek duyulan dolaylı deneyim, çevresel rahatlık ve durumsal uygunluk (duruma bağlı faydalılık) gibi dokuz grupta toplanabileceğini söylemektedir. (Ödemiş 2014).

Kişilerin yapmak isteyip de yapamadığı hususları, spor sayesinde elde etme şansına sahipler. Sporla birlikte kişisel becerileri tanıma konumuna gelen engelli, hareket ve egzersizin kendisine sağlayacağı kendini kontrol altına alabilme, sosyal, motorik, bağımsız ve günlük yaşama uyum, hedef koymak gibi, sporun kendisine sağlayacağı olumlu etkileşimi içerisinde yer alacaktır.

Engelli kişiler açısından spor, öncelikle onların topluma adaptasyonlarını gerçekleştirmek ve kendi kendine yetebilme duygusunu ortaya çıkarmak için, uygulanan rehabilitasyon programları kapsamında yer almaktadır (Civan vd. 2012).

Kişinin kendi yeteneklerinin farkına varması, kendi kendine yetebilmeyi öğrenmesi ancak rehabilitasyon ve eğitimle gerçekleşebilmektedir. Engelli bireylerin rehabilitasyonunda spor; güven, denge, kas kontrolü, hareketlerde özgürlük ve koordinasyon kazanmak amacı ile kullanılmaktadır. Spor olgusunun en önemli özelliği tüm insanları yaşamla ilgili değerlerde birlikteliği oluşturmak, zihinsel yönden gelişimini sağlamanın yanı sıra, rekabet ve paylaşmanın yanı sıra bireylerin özgürlüğünü kazanması üzerinde etkili rol oynamaktadır (Ergun 2011).

Engelli sporunun temel amacı, kişinin fiziksel becerilerini tanıma, geliştirme, yükseltme ve sergileme olanağı vermek gibi, başarıyı tatma, kendini aşma, rakipleriyle yarışmadır. Sürecin sağlıklı şekilde işletilmesi, kişinin içinde yer aldığı olumsuzluklardan sıyrılıp adeta kendini aşarak, asıl gayesi olan başarmak hissini yaşamasına neden olacaktır.

Spor, engeli bulunan bireylere fiziksel faaliyetlerde yer almalarıyla birlikte, kişilik gelişimi ve özgüven elde etmeleri sağlayarak, toplumsal hayatın içerisinde yer almakta kolaylık sağlamaktadır. Hareket, egzersiz ve spor faaliyetlerinin tedavi özelliği taşıması, engelliler için bedensel, ruhsal, duygusal ve sosyal yarar sağlama aracı olmakta (Tuncer 2009).

Hareket ve egzersiz, engelli bireylerin gerek eğitim, gerekse çalışma hayatına uyum sağlamasına katkı sağlayacaktır. Bu aktivitelerin içerisinde yer almayan engelliler, hareketsizliğe bağlı olarak engelli bireylerin gelişimlerine olumsuzluk yaşanacak, bu durum engelli bireyi toplum içerisinde zafiyet yaşamasına neden olacaktır.

Yapılan araştırmalarda özgüvenin, sporcunun performansını en çok etkileyen bilişsel belirleyici olduğu ifade edilmektedir (Ödemiş 2014). Hareket, Egzersiz veya spor engelliler için yarışmadan daha çok bir rehabilite ve tedavi yöntemi olarak değerlendirilmektedir. Engelli bireylerin gerçekleştirdiği sporlarında ki rekabet ve mücadele, engeli bulunmayan sporculara göre, daha çok insana yarar sağlaması amacına uygun şekilde kullanılmaktadır (Bozdam 2011).

Engelli bireyin katılımcı olduğu spor branşlarının bireysel veya takım sporları olması, birey üzerinde değişkenlik gösteren olumlu yansımalarına neden olmakta. Bu durumda engelli bireye fiziksel ve ruhsal açıdan yansımaları olacaktır. Örneğin atletizm branşıyla uğraşan bedensel engelli bir bireyin sinir sistemi kaynaklı hareket becerisine önemli yansıması gibi.

Engellilerin topluma entegrasyonunda en iyi yöntemlerden biri olan spor; günümüzde engellilerin engel durumu ve derecesine göre değişik branşlar da spor yapma olanağı sunmaktadır. Bu durum bedensel engellilerin güven, denge, kas kontrolü, hareketlerde özgürlük, koordinasyon kazanmalarına ve serbest zaman etkinliklerine katılım sağlamaktadır (Civan 2012).

Bu doğrultuda, engelli bireyler için özenle tasarlanmış beden eğitimi ve spor etkinlikleri, bireylerin fiziksel, zihinsel, sosyal ve duygusal gibi tüm gelişim yönlerini etki ettiği bilinmektedir. Bu yüzden de engelli bireylerin özel eğitimlerinde sporun etkin bir araç olarak kullanılması da önemli bir fırsat olarak karşımıza çıkmaktadır (Yetim 2014).

Engelli bireyin içerinde yer aldığı sportif faaliyetlerle, süreç içerisinde öğrenme becerisi ve hareket kabiliyetinin artmasına neden olacaktır. Bu sistemin başarısında, engel durumu göz önüne alınarak kişiye özel çalışma programları hazırlanması, işleyişte sağlıklı yol alınması için önem taşıyacaktır.

Brouwer ve Ludeke (2001) göre spor, engelli bireylerin engelli bulunmayan bireylerle bir araya gelmelerine fırsat tanıdığı için, özel eğitimde ulaşılması hedeflenen “entegrasyon” için son derece yararlı bir fonksiyonu yerine getirdiğini belirtmektedir. Böyle bir ortamda, engelli birey, diğer engelli kişilerin sorunlarını gözlemleyerek, kendine karşı olumlu tutum geliştirmekte, üretkenliği artarken, yalnızlık duygularını en

aza seviyeye indirmekte, sosyal çevrelerini genişletmekte, daha anlamlı ve kaliteli bir yaşam sürme fırsatı yakalamaktadır (Civan vd. 2012).

Hahn ve Cella (2003) göre engelli bireyler açısından sporun; fiziksel gelişimin yanında ruhsal, duygusal ve sosyal açıdan da önemli olduğunu belirtmişlerdir.

Spor yardımıyla engellinin kendi gibi arkadaşlar edinebilmesine, çevresini tanıması ve iletişim kurabilmesi bakımından uygun fırsatlar yakaladığı ifade edilebilir (Kızar 2012).

Spor yapan engelli bireylere yönelik yapılan araştırmalar, spor yapan bireylerin spor yapmayanlara göre, karşılaştığı problemlerin üstesinden daha rahat geldiği sonucu çıkmakta.

Son yıllarda çok önem kazanan engellilerde spor konusu, her engellinin bir şekilde sporla ilgilenmesi sağlanarak, yaşama azminin artırılması ve toplum entegrasyonunu sağlama da önemli adımlar atılmıştır. Bedensel engelli bireylerin sağlık ve fiziksel uygunluğunun geliştirilmesi için, spor yapma ihtiyaçlarını giderebilmek amacıyla, değişik engel gruplarında kendine benzer özelliklere sahip diğer engelliler ile yarışmaları gerçekleştirilmiştir (Bozdam 2011).

Engellilerin sportif aktivite ve yarışmalara katılmaları, yaşamları boyunca aktif olmaları bakımından sağladığı desteğin yanı sıra disiplin, güven, rekabet ve arkadaşlık duygularını uyararak, kişinin topluma uyumlu ve yararlı olabilme şansını da büyük ölçüde artırmaktadır. Engellilerin rehabilitasyonunda gaye, hareket özgürlüğünü kazandırmak, günlük hayatta bağımsız olmasını ve üretici bir kişi hâline gelmesini sağlamaktır (Yetim 2014).

Engelli sporcunun sportif etkinlik seçiminde en önde gözetilecek özellik, engel türü ve seviyesine uygun bir oyun veya sportif etkinlik olmasıdır. Farklı formlarda seçilen etkinlik bireysel bir oyun şeklinde olabileceği gibi çiftler ya da gruplar halinde oynanabilen bir oyunda olabilmektedir (Söğüt 2006).

Engelli bireyler, özel olarak düzenlenmiş yarışma sporlarının hazırlık sürecini tamamlayabilmekte, yarışmalara katılabilmekte, başarı ve başarısızlığı yaşayabilmekte. Bu anlamda da kendilerini engelli bir birey olmaktan daha çok “sporcu” olarak görmektedirler. Böylece bu duygunun verdiği güvenle, bireyler engelleriyle başa çıkabilmektedirler (Kızar 2012).

Engellinin kapasitesine uygun şekilde belirlenecek olan spor türü, sahip olunan engel, engelliği normal insanlardan ayırdığı gibi, kendi engel türü haricindeki engellilerden ve hatta kendi engel türü içindeki farklı derecede engele sahip olan bireylerden de ayırmaktadır. Bu engelinin fonksiyonel becerilerinin hayata geçirilmesi ile ilgili olduğu gibi bir yandan da onun yapabileceklerinin sınırlarını belirleyen bir prensip olduğu unutulmamalıdır. Yapılan egzersizlerin, sahip olunan engel türüne ve içinde bulunulan engel derecesine uygun olmadan kullanımı yarardan çok zarar vereceği bilinmelidir. Ayrıca yaptırılan egzersizin ilgili spor branşına özel veya genel egzersiz olması durumu da dikkate alınmalıdır (Söğüt 2006)

Engelliler için beden eğitimi ve sporun en temel amaçları Yetim (2014) tarafından şu şekilde sıralamıştır.

- Hareket gereksinimlerinin karşılamak,
- Toplumdan izole edilmiş yaşam biçiminden kurtulmak,
- Bireye başarı duygusu yaşatma,
- Bireylere sosyalleşme fırsatları sunmak,
- Ebeveynlerine çocuklarının neler yapabildiğini göstererek dolayısıyla onların engelli çocukları sebebiyle yaşadıkları umutsuzluk düzeylerini azaltmak.
- Kaliteli sağlıklı yaşam davranışlarını geliştirmek
- Çocukların özel eğitimlerine ve rehabilitasyon programlarına katkı sağlamak
- Engelli çocukların yetenekleri doğrultusunda performans sporlarına yönelmesi kendilerini gerçekleştirmeleri amaçlanmaktadır.

Engelli bireylerin topluma adapte olmaları için sportif aktivitelere katılımları istikrarlı ve planlı şekilde, ortak akıl kullanılarak desteklenmelidir. Bu, engelli bireylerin normal günlük hayata daha kolay uyum sağlamasının ilk koşuludur. Engelli bireyler düzenli spor aktivitelerine başladıklarında toplumun diğer fertlerince daha kolay kabullenileceklerdir. Sonuç olarak engelli bireylerin toplum hayatına uyum sağlaması ve günlük yaşamlarını kolaylaştırmak için gerekli olan her türlü tedbirin sürekli olarak geliştirilmesi ve kullanılması önemli bir toplumsal görevdir Bu kapsamda da engelli

bireylere yönelik beden eğitimi ve spor etkinlikleri hakkında çalışmalar yapılmalı, engelli bireylerin sosyal ve sportif etkinliklere katılımları sürekli desteklenmelidir.

## **2.2 HİZMET KALİTESİ**

### **2.2.1 Kalite kavramı**

Kalite bugün yaşantımızın bütün alanlarda ön plana çıkan, her zaman ve her yerde önu kesilemez bir talep haline dönüşmüştür. Kalite; kişisel değerlere ve inançlara bağlıdır. Bireylerin tutum ve davranışlardan dolayı farklı kişilere göre farklı anlamlar taşıyabilen sübjektif bir kavram olduğu için tanımlanması kolay değildir (Hogston 1995).

Kalite, bir ürünün müşteriler tarafından beklenen veya ima edilen istekleri karşılayabilme yeteneğine sahip niteliklerinin toplamı olarak tanımlanabilmektedir. Ancak insan ihtiyaçlarının sınırsız olduğu düşünülürse herkesin genel olarak ulaşabileceği tek bir kalite tanımı yapmak neredeyse mümkün değildir. Kalite olgusunun kişiye göre farklılık göstermesi ve kalitenin çok boyutlu olması sebebi ile farklı kalite tariflerinin yapılması kolay değildir (Gedik 2007).

Kalite “kullanıma uygunluk” olarak (Juran 1974), “müşteri beklentilerinin giderilmesi” olarak (Parasuraman vd. 1985) ve “ihtiyaca uygunluk” olarak tanımladığı görülmektedir. Kaliteyi, bir ürün ya da hizmetin değeri, eksikliklerden kaçınmak, müşteri beklentilerini karşılamak veya beklentilerin ötesine geçmek şeklinde açıklayan tanımlamalarda vardır. Kalite kavramı, ISO 9000’de ise, “*bir ürün veya hizmetin belirlenen ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin tamamı*” olarak tanımlanmıştır (Avcı ve Sayılır 2006).

Kalite ya da kalite algılaması kavramlarının yeri, müşterilerin zihnidir. Dolayısıyla işletmeler, müşterilerin zihninde güçlü bir kalite algılaması yaratmak zorundadır. Benzer hizmetler, fiyatlar ve tutundurma çabaları karşısında işletmelerin güçlü bir marka yaratması için diğerlerinden farklı olduğunu müşterilerine hissettirmesi gerekmektedir. Farklılığa ilaveten uzmanlaşmayı başarabilen işletmelerin yarattığı markaların, kaliteyi çağrıştırdığı bilinmektedir. Örneğin küresel pazarda Microsoft’un uzman olduğuna dolayısıyla ürünlerinin kaliteli olduğu değerlendirilmektedir (Ries ve Ries, 2000).

Hizmet kalitesi kavram olarak somut unsurları pek fazla içermemesi sebebiyle anlaşılması, uygulanması ve denetimi açısından daha belirsiz ve karmaşık bir yapıya sahiptir (Avcı ve Sayılır 2006).

## **2.2.2 Hizmet Kalitesinin Geliştirilmesinde Dikkat Edilecek Hususlar**

Hizmet kalitesindeki geliştirilmesi, işletmelerin hizmet kalitesine doğrudan etki yapmaktadır. İşletmeler, gelişim süreçlerinde hali hazırda ki müşterilerin iş hacmini artırdığı, yeni müşteriler kazandırılması, fiyat yönünden rekabetlerde kazanım sağlayacağı, hataların ortadan kalkması için gerçekleştirilen çaba ve masrafı en aza indirmektedir. Bu nedenle işletmelerin temel gayesi, hizmetin kalitesini geliştirmek olmalıdır. Berry, Parasuraman ve Zeithaml hizmetlerin doğru biçimde sergilenmesi sundukları öneriler şöyle;

### **2.2.2.1 Dinlemek**

Hizmet kalite programlarının müşteri yönlü, pazara yönelik vb. ifadelerle tanımlanır. Müşterileri tatmin etmek başarı için gereklidir, dolayısıyla etkin bir işletme müşterilerini dinlemeli ve onlara etkinlikle hizmet vermelidir. Ancak birçok kalite programının gerçekte ne yaptığına yakından bakıldığında, müşterilere beklenenden daha az ilgi gösterildiği görülecektir. Hizmet işletmesi, kaliteyi müşteri açısından tanımlayıp değerlemesi ve müşterilerden sürekli bilgi almayı sağlayacak bir kalite sistemi oluşturması önemlidir (Öztürk 2007).

Hizmet işletmelerinde müşteri olan veya müşteri olmayanlara yönelik çalışmalar ve elde edilen geri dönüşümler önem taşımakta. Çalışmalar müşterilerin işletmeye bakış açısını belirlediği gibi, hizmete yönelik alınacak kararlar hakkında önemli bilgileri oluşturur. Müşterilere ilişkin araştırmalar, müşteri bakış açısından işletmenin güçlü ve zayıf yönlerini anlatır. Müşteri olmayanların araştırması ise, rakiplerin hizmet performansı hakkında bilgi vererek, karşılaştırma yapabilmeyi sağlar.

### **2.2.2.2 Güvenilirlik**

Hizmetin en önemli kalite boyutunu güvenilirlik oluşturmaktadır. Müşteri tarafından hizmetin güvenilirliği sarsılması veya hiç olamaması, hizmetin kalitesizliği manası taşır. Bu süreç müşterinin hizmet sürecinin zamanlaması ve güvenilirliği açısından önem taşıdığı gibi, müşterinin hizmeti tercih etme hususunda hassasiyetinin ortaya çıkarmasına neden olur.

Güvenilirlik, müşteriye verilen sözün yerine getirilmesi manasına gelir. Bu durum, müşterinin işletmeye duymuş olduğu güveni ortaya çıkarır. Aksi takdirde, güvenin sarsılması, müşterinin işletmeyle olan bağının sarsılması manasına taşır. Bu tür durumların yaşanmaması için, gerekli olan eğitimlerin yerine getirilmesi gerekiyor. Eğitim içeriğinde olması gereken hususlardan bazıları, güvenilir personeli görevlendirmek, eksiklik derecesini ölçmek, müşteriyle ilişkileri iyi olan personeli ödüllendirmektir ( Öztürk 2007)

### **2.2.2.3 Temel hizmet**

Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi, temel hizmet üzerinde odaklanmaktadır. Müşteriler, hizmet işletmelerinde ne bekledikleri bilincinde, mantık dışı beklentiler içinde değildirler ve yerine getirilecek beyanlar bekler. Örneğin, otel müşterileri temiz ve güvenli bir odada kalmayı, kendilerine yabancı gibi davranılmasını ya da verilen sözlerin tutulmasını (odanın söylenen zamanda hazır olması gibi) isterler. Bir otomobil bakım-onarım işletmesinde müşteriler otomobil tamirlerinde endişe içinde olmamaları, kendilerine gerekli açıklamaların yapılmasını ya da saygılı olunmasını beklerler.

Müşteri kendi kafasında tasarladığı hizmetle bağdaşmayan bir durumla karşılaştığında, böyle bir süreç kendisi için sürpriz olarak nitelendirilecek ve hayal kırıklığını ortaya çıkaracaktır. Yaşananlar ise işletmelere karşı güvenin sarsılmasına neden olacaktır.

### **2.2.2.4 Hizmet tasarımı**

Müşteri, alacağı hizmetle ilgili güveni önemser. Hizmet sürecinin kendisine en kısa sürede ve güvenli bir şekilde ulaşmasını arzular. Bu aşamayı personel, ekipmanlar ve işletmenin fiziksel yapısı, hizmet tasarımının unsurlarını oluşturur ve müşteri beklentileri üzerinde önemli etki yapar. Hizmetin proje aşamasından sunumuna kadar olan dilimde, tasarımın iyi organize edilmesi önem kazanmaktadır.

İşletmelerde müşterinin hizmete ulaşmasında hizmet tasarımı ve işleyişi önemli rol oynar. Hizmetin yerine getiren insan faktörü, insan verimini destekleyen ekipmanlar ve hizmetin fiziksel durumu etkili olmaktadır. İşletmelerde aksaklık yaşandığında, bu aksaklıktan sorumlu insan olarak görülse de, aksaklık araştırıldığında kaynağının hizmet tasarımının olduğu görülmektedir. Hizmet tasarımlarının verimliliğini artırmak için, hizmet projesi (haritası) önemli rol oynar. Böylelikle, hizmetin ayrıntıları ortaya çıkmış

olur. Proje, hizmette meydana gelebilecek olumlu ve olumsuz ayrıntılar yer alınmalıdır (Öztürk 2007).

#### **2.2.2.5 Telafi etme**

İşletmeler, müşterilerine hizmeti sunarken eksiksiz ve mükemmelliği hedefler. Hizmet süresince istenmese de, zaman zaman hata veya eksiklik yaşanmaktadır. İşletmenin imajını zedeleyecek bu durumdan sıyrılmak için telafi yoluna gidilir.

Hatanın yapılması ve müşteri için kabullenilmesi mümkün olmadığı gibi, bu durumun telafisi kolay olmamaktadır. Müşteri üzerinde hizmet sektörüne karşı oluşan olumsuz anlayışın izlerini silmek, rekabetçi piyasa göz önüne getirildiğinde şirketin piyasa kaybına ortaya çıkarmaktadır.

Hizmet sunumunda işletmelerin hata yapmama durumunda değildir. Örneğin; Yolcularına 4 yıldızlı otelde kalmaları sözü veren tur şirketi, müşterinin 3 yıldızlı otelde kalmasına neden olabilir. Bu nedenle, güçlü bir hizmet kalite anlayışına sahip işletmeler dahi, hatalar yapabilmektedir. Sıra dışı hizmetlere imza atan bir işletme, en küçük bir hatanın telafisinde dahi zorlanabilir. Bu durumda müşteri, alternatif hizmet işletmelerine yöneltebilir (Öztürk 2007)

Müşteri şikâyetlerinin ortadan kaldırmak için yöneticinin sergileyeceği tavır önem taşımakta. İşletme yöneticilerinin hizmette meydana gelen aksaklıkları gidermek veya minimize etmek için, yöneticiler müşterisini iyi tanımalı, konuya hakim olmalı, meydana gelen aksaklıkların kaynağı iyi analiz edilip, telafisi için gerçekleşen hadisenin takibi yapılmalıdır (Öztürk ve Seyhan 2005).

Örneklerde karşılaşılan ve anlık gelişen böyle durumlarda telafinin kısa sürede ve amacına yönelik uygulanması için, hizmeti sunan işletme personelin de bu konuda gerekli olan donanıma sahip olması gerekmektedir. Çalışan personel, telafiyi gerektirecek hadisenin yaşanması öncesi ve sonrasında gerekli olan bilgi ve beceriyle birlikte, işinin bir parçası olduğu hissi taşıdığı anda, telefisi sürecinin olumlu sonlandıracağıdır.

#### **2.2.2.6 Müşterileri şaşırtma**

İşletmelerde müşteri şaşırtması süreci, kazanımın kapısını aralamaktadır. Müşteri, kendisi için hazırlanan ve ismi sürpriz olarak tanımlanan olaylar karşısında, şaşkınlığını



olumlu etkileyerek kazanıma dönüştürecektir. İşletmenin gerek hizmet gerekse ürünlerle de yaptığı küçük dokunuşlarla, müşterinin memnuniyetiyle eşdeğer kârlılık bulacaktır.

İşletmelerde müşterinin dikkati geliştirmek ve hizmet kalitesini ileriye taşımak amacıyla yapılan küçük değişiklikler, müşteri açısından sürpriz olarak karşılanır. Berry, Parasuraman ve Zeithaml'ın hizmet kalitesini geliştirmek isteyen işletmelere önerilerinden biri, müşterileri şaşırtmaktır. Müşteri şaşırtmakta ki amaç beklentilerin üzerine çıkmaktır. Şaşırtma gerçekleştirirken beklentilerinin üzerine çıkılmalı ve müşterinin işletmeye karşı güven duygusu sarsılmamalıdır. Sıra dışı nezaket, tevazu, saygınlık, hüner ve aidiyet müşteri için bir şaşırtmadır (Öztürk 2007).

Şirketlerdeki satış sürecinde müşterinin beklenmediği bir anda karşılaşıacağı fiyat, kalite ve personel değişiklikleri, müşterilerin işletmelere bakış açısını yansıtmakta. Geri dönüşümleri yakın takip eden şirketler, müşteri ilişkilerine, dolayısıyla satışlara olumlu yansımalarına neden olmaktadır.

İşletmelerde müşteriyi geçici olmaktan daha çok, hizmetin devamlılığı ve kazanım sağlanması açısından, hizmetin sürekliliği önem taşımaktadır. Bu husus, şirket yöneticisinin görevleri arasındadır. Örneğin, bir işletmenin bayram ve özel günlerde müşterileri mesaj göndererek hatırlaması, müşterinin işletmeye olan bağlılığını artırmaktadır (Öztürk ve Seyhan 2005).

#### **2.2.2.7 Dürüstlük**

Dürüstlük, güvenin karşılığıdır ve davranışlarla belirlenir. Tarafların birbirleriyle olan ilişkilerinde dürüst olması, hizmet sektöründeki önem taşımaktadır. Dürüstlük bir nevi karşılıklı güveni doğuracağı için, bu yaklaşımın çalışanlar için anlaşılması, işletmenin menfaatine olacaktır.

Müşteri ile hizmet sektörü arasında oluşan bağın dürüst olmaması durumunda, güven sarsılmasına neden olur. Hizmetlerin dürüst olması, müşterinin hizmet sektörüne olan güvenin artmasına denek olmaktadır. Müşteri güveninin sarsılmaması için hizmet işletmeleri özel çaba sarfetmelidir. Yapılan işin hangi amacı taşıdığı hususunda müşterilerle anlaşılır ve devamlı iletişim sağlanmalıdır (Öztürk 2007).

### **2.2.2.8 Ekip çalışması**

Hizmet sektöründe ekip çalışması, problem çözümede önemli aşamadır. Ekip çalışmada farklı düşüncelerin yansması olduğu ve olası sorunların çözümünde etken olacağından, hizmetinde verimliliğini artıracaktır. Ekip çalışmasının verimliliğini artırmak için işbirliği ve değerlendirme esas alınmalıdır.

Geleneksel alanların dışında pazara yönelik yapılanma, işletmelerde önem taşımakta. Bu sayede personel kendi çalıştığı bölümün dışında, işletmede birlikte, ekip çalışması manasını taşımaktadır (Öztürk 2007).

Birlikte çalışmanın en önemli unsurlarından biriside, hizmet sunulurken yapılacak olan hataların minimize edilmesidir. Böylelikle, hizmette oluşacak kusurların bertaraf edilmesi kaynaklı, şirketlerin kazanım yolu açılacaktır. Bu sebeple, hizmet ekibi meydana getirirken tesadüfi değil, gerekli analizlerin doğru yapılması önem taşımaktadır.

### **2.2.2.9 Personel (iş gören) araştırması**

Diğer sektörlerde olduğu gibi, hizmet sektöründe de performans üzerinde insan faktörü önemli unsur oluşturmaktadır. İşletmelerin değişik departmanları, kaliteli personele ihtiyacını doğurmaktadır.

Hizmet kalitesi arzu edilen seviyede olması için, yerine getirilmesi gereken üç aşama şöyle oluşur;

1-Personel bir işletmede iç hizmet müşterisi olduğu ve kaliteye bağlı olarak dışsal hizmeti olumlu veya olumsuz etkilediği için, personele (işgören) gerekli önem verilmelidir.

2-Örgütlerin hizmet kalitesi hakkında personelin fikir beyan etmesine imkân tanınmalıdır. Müşteriye sunulan hizmeti çok yönlü analiz etme becerilerine sahip olduklarından, personel araştırması, problemlerin üstesinden gelmek için önem taşımaktadır.

3- Personel araştırması hizmet hakkında geri dönüşüm sağladığı için ayrı bir öneme sahiptir. Hizmet ulaştırma siteminin yansması olan personel, işleyiş süreci ile ilgili geri dönüşlerini müşteriden önce fark ettirirler ( Öztürk 2007).

Personel araştırmasının önemi, temel yapısı dışsal hizmet kalitesini etkilenmesi kaynaklıdır. İç hizmet dediğimiz personelin bu konuda önemi artmaktadır. Müşteriyle daima muhatap olduğu için, personelin düşüncesi burada önem taşımaktadır.

Şirketler, müşterilerini dinleyip, geri dönüşlere göre atılacak yeni adımları belirlenip, aynı şekilde müşteriyle her vakit birlikte olan personelin de hizmet kalitesi hakkında görüşlerinin alınması yarar sağlayacaktır.

#### **2.2.2.10 Hizmetkâr liderlik**

Liderlik vizyonu, kişiye kazandığı güç ile hizmet gelişmesinde önemli etken olmakta. Hizmetler incelendiğinde, hizmetlerin gelişim ve sonuçları hakkında hizmetkâr liderliğin sınırsız yarar sağladığı görülmektedir. Hizmetkâr liderlik üstlenenler, sunulan hizmette mükemmelliğe ulaşmayı kendilerine görev kabul ederler. İyi bir lider, kendisiyle birlikte çalışan personele önemli bir rehber, enerji kaynağı olur (Öztürk2007).

Toplumun her aşamasında, hizmetkâr liderlik farklılığı ortaya çıkmaktadır. En önemli özelliği ise kişisel yarardan daha çok, bildiğini paylaşma özelliği ile etrafına takım arkadaşlarına yarar sağlamasıdır. Kişisel menfaatten daha çok, çalıştığı işletmenin yararını gözetmeye bağlı olarak, hizmet üreten bir üretkenliğini sağlamasıdır. Hizmetkâr liderliğin en önemli özelliği, işletmelerin hizmet alanlarında yer alan, diğer bir ifadeyle liderin sorumluk alanında çalışanların olması. Şirketlerde bir liderde var olan, risk alabilen, gelişime açık, yol gösterme ve özgüven özelliğine sahip hizmetkâr liderde var oldukça, liderin bu birikimlerini çalışanlarla paylaşması, işletmeler için kazanıma dönüşecektir.

### 3. MATERYAL VE YÖNTEM

Bu bölümde, İstanbul'da spor hizmeti veren Spor İstanbul'a ait spor tesislerinden hizmet alan engelli bireylerin velilerinin, aldıkları hizmetlerden ne derece memnun olduklarının belirlenmesi amaçlanmaktadır.

#### 3.1 ARAŞTIRMANIN MODELİ

Bu araştırma engelli çocuğa sahip veliler üzerinde yürütülecektir. Tarama modeli, geçmişten günümüze devam eden biçimde betimlemeyi hedefleyen araştırma yaklaşımıdır. Araştırmayla bağlantısı bulunan olay, kişi veya nesne, içinde bulunduğu şartlara göre tanımlanma yoluna gidilmektedir. Tarama modeli olarak, birçok elemanlardan meydana gelen evrende, evren ile bağlantısı bulunan genel bir yargıya ulaşma gayesiyle, evrenin tamamı veya onla bağlantılı bir kesim, örnek ya da örneklem üzerinde gerçekleştirilen araştırma şeklidir (Karasar 2005).

##### 3.1.1 Çalışma Evreni

Bu çalışmanın evreninin, İstanbul'da spor hizmeti veren Spor İstanbul kurumundan, çocukları adına yüzme hizmeti alan engelli çocuğa sahip veliler oluşturmaktadır. Örneklemi ise; spor tesislerindeki çalışmalara katılan 70 erkek ve 30 kız engelli çocuğa sahip genel toplamda 100 katılımcı veli oluşturmaktadır.

##### 3.1.2 Veri Toplama Teknikleri

Araştırmada veri toplama aracı olarak Hizmet Kalite Değerlendirme Ölçeği Kullanılmış (Ek-A.1), söz konusu anket, araştırmacı tarafından geliştirilmiş, beden eğitimi, spor tesisi yönetimi ve istatistik alanlarında uzmanların görüş ve eleştirileri doğrultusunda 39 Madde olarak son şeklini almıştır. Anketin ön uygulaması İstanbul'un değişik spor tesislerinde engelli çocuklarını bu tesislere getiren velilere uygulanmıştır. Ölçeğin cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,89 bulunmuştur. Bu sonuca göre ölçeğin  $r^2$  formülüne göre yüzde 79 oranında güvenilir bir ölçüm araç olduğu söylenebilir.

### 3.1.3 Verilerin İstatiksel Analizi

Elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılarak istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Betimleyici istatistik kullanılarak değişkenlerin frekans dağılımı belirlenmiştir. Elde edilen verilerin normal dağılım gösterip göstermediğinin belirlenmesi için 0,05 önem düzeyinde normallik testi uygulanmıştır. Velilerin çocuklarını spora götürmeden önceki tesislerden beklentilerinin spor yapmaya götürdükten sonra algıladıkları hizmet düzeyine olan etkisine ilişkin 0,05 önem düzeyinde regresyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda tespit edilen yüzde 76,9'luk etkinin nelerden kaynaklandığını belirleyebilmek için ise; Gruplar arası farklılıklar Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis Testi 0,05 önem düzeyinde kullanılarak incelenmiştir.

## 4. BULGULAR

### 4.1. FREKANS TABLOLARI

**Tablo 4.1. Katılımcıların Cinsiyet Değişkeni**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>Erkek</b>	70	70,0	70,0	70,0
<b>Kız</b>	30	30,0	30,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesislerinden faydalanan toplam 100 çocuğun yüzde 70'i erkek ve yüzde 30'u kızdır.

**Tablo 4.2. Katılımcıların Hastalık Türü Değişkeni**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>Ampute</b>	3	3,0	3,0	3,0
<b>Serebral Palsi</b>	33	33,0	33,0	36,0
<b>Kas Distrofisi</b>	23	23,0	23,0	59,0
<b>Brakial Pleksus</b>	11	11,0	11,0	70,0
<b>Diğerleri</b>	30	30,0	30,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesislerinden faydalanan çocukların yüzde 33,0 serebral palsi, yüzde 30'u diğer hastalıklar, yüzde 23,0'ü kas distrofisi, yüzde 11'i brakial pleksus ve yüzde 3,0'ü ise amputedir.

**Tablo 4.3. Katılımcı Çocukların Yaşı**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>4-6 yaş</b>	19	19,0	19,0	19,0
<b>6-8 yaş</b>	30	30,0	30,0	49,0
<b>8-12 yaş</b>	30	30,0	30,0	79,0
<b>12-15 yaş</b>	14	14,0	14,0	93,0
<b>14-16 yaş</b>	1	1,0	1,0	94,0
<b>16 yaş ve üzeri</b>	6	6,0	6,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesislerinden faydalanan çocukların yüzde 30'u 6-8 ve 8-12 yaş aralığındadır. Yüzde 19'u 4-6 yaş, yüzde 6'sı 16 yaş ve üzerinde ve yüzde 1'i ise 12-15 yaş aralığındadır.

**Tablo 4.4. Hizmetinden Yararlanma Süresi**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>10 yıl ve üzeri</b>	6	6,0	6,0	6,0
<b>7-10 yıl</b>	8	8,0	8,0	14,0
<b>5-6 yıl</b>	9	9,0	9,0	23,0
<b>3-4 yıl</b>	23	23,0	23,0	46,0
<b>1-2 yıl</b>	32	32,0	32,0	78,0
<b>Diğerleri</b>	22	22,0	22,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesislerinden faydalanan çocukların yüzde 32'si 1-2 yıldır, yüzde 23'ü 3-4 yıldır, yüzde 22'si 1-2 yıldan az diğer sürelerde, yüzde 9'u 5-6 yıldır, yüzde 8'i 7-10 yıldır ve yüzde 6'sı ise 10 ve üzeri yıldır tesislerin hizmetlerinden faydalanmaktadır.

**Tablo 4.5. Tesis Kullanma Sıklığı**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>Haftada 1-2 defa</b>	95	95,0	95,0	95,0
<b>Haftada 3-4 defa</b>	3	3,0	3,0	98,0
<b>Haftada 7 ve daha fazla</b>	1	1,0	1,0	99,0
<b>Diğer</b>	1	1,0	1,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesisinden faydalanan çocuklar ağırlıklı olarak yüzde 95 oranında haftada 1-2 defa tesisi kullanmaktadırlar.

**Tablo 4.6. Tesise Ulaşım Biçimi**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>Servis</b>	35	35,0	35,0	35,0
<b>Toplu taşıma araçları</b>	24	24,0	24,0	59,0
<b>Özel araçla</b>	24	24,0	24,0	83,0
<b>Yaya olarak</b>	16	16,0	16,0	99,0
<b>Diğerleri</b>	1	1,0	1,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesisinden faydalanan çocukların yüzde 35'i servisle, yüzde 24'ü toplu taşıma ve özel araçla, yüzde 16'sı yaya ve yüzde 1'i ise diğer ulaşım araçlarını kullanmaktadır.



**Tablo 4.7. Tesise Ulaşım Süresi**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>10 dakikadan az</b>	8	8,0	8,0	8,0
<b>10-15 dakika</b>	27	27,0	27,0	35,0
<b>16-20 dakika</b>	16	16,0	16,0	51,0
<b>21-25 dakika</b>	13	13,0	13,0	64,0
<b>26-30 dakika</b>	17	17,0	17,0	81,0
<b>30 dakikadan fazla</b>	19	19,0	19,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesisinden faydalanan çocukların yüzde 27'si 10-15 dakikada, yüzde 19'u 30 dakikadan fazla sürede, yüzde 17'si 26-30 dakikada, yüzde 16'sı 16-20 dakikada, yüzde 13'ü 21-25 dakikada ve yüzde 8'i 10 dakikadan az sürede tesise ulaşmaktadır.

**Tablo 4.8. Aile Gelir Düzeyi**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>0-1000 TL</b>	15	15,0	15,0	15,0
<b>1001-1500 TL</b>	29	29,0	29,0	44,0
<b>1501-2000 TL</b>	19	19,0	19,0	63,0
<b>2001-2500 TL</b>	19	19,0	19,0	82,0
<b>2501-3000 TL</b>	9	9,0	9,0	91,0
<b>3001 ve üzeri TL</b>	9	9,0	9,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesisinden faydalanan çocukların aile gelir düzeyleri; yüzde 29'u 1001-2000, yüzde 19'u 1501-2000 ve 2001-2500, yüzde 15'inin 0-1000, yüzde 9'u 2501-3000 ve 3001 TL ve üzerindedir.

**Tablo 4.9. Personelden Beklenen Hizmet Düzeyi**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>Az önemli</b>	4	4,0	4,0	4,0
<b>Önemli</b>	4	4,0	4,0	8,0
<b>Çok önemli</b>	92	92,0	92,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesisinden faydalanan çocukların velileri spor tesisinin personelinden beklenen hizmet ağırlıklı olarak yüzde 92 oranında çok önemli bulmaktadırlar.

**Tablo 4.10. Personelden Algılanan Hizmet Düzeyi**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>Zayıf</b>	3	3,0	3,0	3,0
<b>Orta</b>	17	17,0	17,0	20,0
<b>Mükemmel</b>	80	80,0	80,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesisinden faydalanan çocukların velilerinin spor tesisi personelinden algıladığı hizmet düzeyi yüzde 80 mükemmel, yüzde 17 orta ve yüzde 3 zayıf düzeydedir.

**Tablo 4.11. Programdan Beklenen Hizmet Düzeyi**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>Az önemli</b>	8	8,0	8,0	8,0
<b>Önemli</b>	20	20,0	20,0	28,0
<b>Çok önemli</b>	72	72,0	72,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesisinden faydalanan çocukların velilerinin spor tesisi programından beklediği hizmet düzeyi yüzde 72 çok önemli, yüzde 20 önemli ve yüzde 8 az önemli düzeydedir.

**Tablo 4.12. Programından Algılanan Hizmet Düzeyi**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>Zayıf</b>	6	6,0	6,0	6,0
<b>Orta</b>	35	35,0	35,0	41,0
<b>Mükemmel</b>	59	59,0	59,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesisinden faydalanan çocukların velilerinin spor tesisi programından algıladığı hizmet düzeyi yüzde 59 mükemmel, yüzde 35 orta ve yüzde 6 zayıf düzeydedir.

**Tablo 4.13. Soyunma Odalarının Beklenen Hizmete Uygunluk Düzeyi**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>Az önemli</b>	6	6,0	6,0	6,0
<b>Çok önemli</b>	94	94,0	94,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesisinden faydalanan çocukların velilerinin spor tesisi soyunma odalarının hizmete uygunluk düzeyi yüzde 94 çok önemli ve yüzde 6 az önemlidir.

**Tablo 4.14. Soyunma Odalarının Algılanan Hizmete Uygunluk Düzeyi**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>Zayıf</b>	2	2,0	2,0	2,0
<b>Orta</b>	11	11,0	11,0	13,0
<b>Mükemmel</b>	87	87,0	87,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesisinden faydalanan çocukların velilerinin spor tesisi soyunma odasından algıladığı hizmet düzeyi yüzde 87 mükemmel, yüzde 11 orta ve yüzde 2 zayıf düzeydedir.

**Tablo 4.15. Tesisinden Beklenen Hizmet Düzeyi**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>Az önemli</b>	18	18,0	18,0	18,0
<b>Önemli</b>	7	7,0	7,0	25,0
<b>Çok önemli</b>	75	75,0	75,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesisinden faydalanan çocukların velilerinin spor tesisinden beklediği hizmet düzeyi yüzde 75 çok önemli, yüzde 18 az önemli ve yüzde 7 önemli düzeydedir.

**Tablo 4.16. Tesisden Algılanan Hizmete Uygunluk Düzeyi**

	<b>Frekans</b>	<b>%</b>	<b>Geçerli %</b>	<b>Birikimli %</b>
<b>Zayıf</b>	13	13,0	13,0	13,0
<b>Orta</b>	18	18,0	18,0	31,0
<b>Mükemmel</b>	69	69,0	69,0	100,0
<b>Toplam</b>	100	100,0	100,0	

Spor tesisinden faydalanan çocukların velilerinin spor tesisinden algıladığı hizmet düzeyi yüzde 69 mükemmel, yüzde 18 orta ve yüzde 13 zayıf düzeydedir.

**Tablo 4.17. Velilerin Hizmet Beklentileri ve Algıladıkları Hizmet Düzeyi Verilerine İlişkin Normallik testi**

	Normallik Testi					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	sd	p	İstatistik	sd	p
<b>Personel beklenen</b>	,282	100	,000	,611	100	,000
<b>Personel algılanan</b>	,142	100	,000	,880	100	,000
<b>Program beklenen</b>	,209	100	,000	,766	100	,000
<b>Program algılanan</b>	,141	100	,000	,861	100	,000
<b>Soyunma odasında beklenen</b>	,336	100	,000	,462	100	,000
<b>Soyunma odasında algılanan</b>	,230	100	,000	,753	100	,000
<b>Tesis beklenen</b>	,255	100	,000	,678	100	,000
<b>Tesis algılanan</b>	,187	100	,000	,781	100	,000
<b>a. Lilliefors önemlilik doğrulaması</b>						

Velilerin bekledikleri hizmet ve algıladıkları hizmet düzeyi verileri normal dağılım göstermemişlerdir ( $p < 0,05$ ). Bu nedenle algılanan ve beklenen hizmet düzeyleri ortalamaları arasındaki farklara ilişkin nonparametrik testler uygulanacaktır.

**Tablo 18. Velilerin Çocuklarını Spora Götürmeden Önceki tesislerden Beklentilerinin Spora Götürdükten Sonra Algıladıkları Hizmet Düzeyine Olan Etkisine İlişkin Regresyon, ANOVA ve Katsayılar Analizleri Model Özeti**

Model	R	R <sup>2</sup>	Tahmini Std.hata
1	,769 <sup>a</sup>	,591	,50237

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Toplamın <sup>2</sup>	sd	A.Ort <sup>2</sup>	F	P	
1	Regresyon	35,777	1	35,777	141,761	,000 <sup>b</sup>
	Toplam	60,510	99			

a. Bağımlı Değişken: tesisden beklenen hizmet

b. Bağımsız Değişken, tesisden algılanan hizmet

Katsayılar- a						
Model		Std. Olmayan Katsayı		Std.Katsayı	t	P
		B	Std. Hata	Beta		
1	(Bağımsız Değişken)	,407	,188		2,160	,033
	Tesis algılanan hizmet	,842	,071	,769	11,906	,000

a. Bağımlı Değişken: tesis beklenen hizmet

Velilerin çocuklarını spora götürmeden önce tesislerden beklentilerinin, spora götürdükten sonra algıladıkları hizmet düzeyine etkisi yüzde 76,9'dur. Bir başka değişlerin velilerin beklentilerinin yüzde 76,9'u karşılanabilmektedir.

**Tablo 4.19. Çocuğun Yaş Grubuna Göre Velilerin Tesislerden Beklediği Hizmet Algısıyla, Tesisten Algıladıkları Hizmetin Karşılaştırılması ve Test İstatistiği**

Çocuğun yaşı ve Velilerin Tesislerden Beklediği Hizmet		N	A.Ort.	Std. Sapma
4-6 yaş	Tesis beklenen hizmet	19	2,6316	,76089
	Tesis algılanan hizmet	19	2,5263	,77233
	N	19		
6-8 yaş	Tesis beklenen hizmet	30	2,5333	,81931
	Tesis algılanan hizmet	30	2,5667	,72793
	N	30		
8-12 yaş	Tesis beklenen hizmet	30	2,4333	,85836
	Tesis algılanan hizmet	30	2,4667	,77608
	N	30		
12-14 yaş	Tesis beklenen hizmet	14	2,7143	,72627
	Tesis algılanan hizmet	14	2,7857	,57893
	N	14		
14-16 yaş	Tesis beklenen hizmet	1	3,0000	.
	Tesis algılanan hizmet	1	3,0000	.
	N	1		
16 yaş ve üzeri	Tesis beklenen hizmet	6	2,8333	,40825
	Tesis algılanan hizmet	6	2,6667	,51640
	N	6		

Test İstatistiği <sup>a,b</sup>		
	Tesis beklenen hizmet	Tesis algılanan hizmet
<b>X<sup>2</sup></b>	2,646	2,632
<b>Sd</b>	5	5
<b>p.</b>	,754	,756
<b>a. Kruskal Wallis Test</b>		
<b>b. Bağımsız Değişken: Çocuğun yaşı</b>		

Çocuğun yaş grubuna göre velilerin tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladıkları hizmet arasında anlamlı farklılık yoktur ( $p>0,05$ ).

**Tablo 4.20. Çocuğun Spor Hizmetinden Yararlanma Süresine Göre Velilerin Tesislerden Beklediği Hizmet Algısıyla, Tesisten Algıladıkları Hizmetin Karşılaştırılması ve Test İstatistiği**

Spor Hizmetinden Yararlanma Süresi		N	A. Ort.	Std. Sapma
10 yıl ve üzeri	Tesisten beklenen hizmet	6	2,1667	,98319
	Tesisten algılanan hizmet	6	2,0000	,89443
	N	6		
7-10 yıl	Tesisten beklenen hizmet	8	2,5000	,92582
	Tesisten algılanan hizmet	8	2,5000	,75593
	N	8		
5-6 yıl	Tesisten beklenen hizmet	9	2,5556	,88192
	Tesisten algılanan hizmet	9	2,4444	,88192
	N	9		
3-4 yıl	Tesisten beklenen hizmet	23	2,5217	,84582
	Tesisten algılanan hizmet	23	2,4348	,84348
	N	23		
1-2 yıl	Tesisten beklenen hizmet	32	2,5938	,75602
	Tesisten algılanan hizmet	32	2,7500	,56796
	N	32		
Diğerleri	Tesisten beklenen hizmet	22	2,7273	,63109
	Tesisten algılanan hizmet	22	2,6818	,56790
	N	22		

Test İstatistiği <sup>a,b</sup>		
	Tesisten beklenen hizmet	Tesis algılanan hizmet
<b>X<sup>2</sup></b>	2,608	7,007
<b>Sd</b>	5	5
<b>p.</b>	,760	,220
<b>a. Kruskal Wallis Testi</b>		
<b>b. Bağımsız değişken: Spor hizmetinden yararlanma süresi</b>		

Çocuğun spor hizmetinden yararlanma süresine göre velilerin tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladıkları hizmet arasında anlamlı farklılık yoktur ( $p>0,05$ ).



**Tablo 4.21. Çocuğunun Tesisi Kullanma Sıklığına Göre Velilerin Tesislerden Beklediği Hizmet Algısıyla, Tesisten Algıladıkları Hizmetin Karşılaştırılması ve Test İstatistiği**

Tesis kullanma sıklığı		N	A.Ort.	Std. Sapma
Haftada 1-2 defa	Tesisten beklenen hizmet	95	2,5684	,78079
	Tesisten algılanan hizmet	95	2,5684	,70940
	N	95		
Haftada 3-4 defa	Tesisten beklenen hizmet	3	3,0000	,00000
	Tesisten algılanan hizmet	3	3,0000	,00000
	N	3		
Haftada 7 ve daha fazla	Tesisten beklenen hizmet	1	1,0000	.
	Tesisten algılanan hizmet	1	1,0000	.
	N	1		
Diğer	Tesisten beklenen hizmet	1	3,0000	.
	Tesisten algılanan hizmet	1	3,0000	.
	N	1		

Test İstatistiği <sup>a,b</sup>		
	Tesisten beklenen hizmet	Tesis algılanan hizmet
X <sup>2</sup>	4,792	5,109
Sd	3	3
p.	,188	,164
<b>a. Kruskal Wallis Test</b>		
<b>b. Bağımsız Değişken: Tesis kullanma sıklığı</b>		

Çocuğunun tesisi kullanma sıklığına göre velilerin tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladıkları hizmet arasında anlamlı farklılık yoktur(p>0,05).

**Tablo 4.22. Çocuğunun Tesise Ulaşımı Sağlama Biçimine Göre Velilerin Tesislerden Beklediği Hizmet Algısıyla, Tesisten Algıladıkları Hizmetin Karşılaştırılması ve Test İstatistiği**

Tesise nasıl ulaşım sağlanıyor		N	A.Ort.	Std. Sapma
Servis	Tesis beklenen hizmet	35	2,5429	,81684
	Tesis algılanan hizmet	35	2,4571	,81684
	N	35		
Toplu taşıma araçları	Tesisten beklenen hizmet	24	2,4167	,88055
	Tesisten algılanan hizmet	24	2,6667	,63702
	N	24		
Özel araçla	Tesisten beklenen hizmet	24	2,6667	,70196
	Tesisten algılanan hizmet	24	2,6667	,63702
	N	24		
Yaya olarak	Tesisten beklenen hizmet	16	2,6875	,70415
	Tesisten algılanan hizmet	16	2,5000	,73030
	N	16		
Diğerleri	Tesisten beklenen hizmet	1	3,0000	.
	Tesisten algılanan hizmet	1	3,0000	.
	N	1		

Test İstatistiği <sup>a,b</sup>		
	Tesis beklenen hizmet	Tesis algılanan hizmet
X <sup>2</sup>	1,901	1,977
Sd	4	4
p.	,754	,740
<b>a. Kruskal Wallis Test</b>		
<b>b. Bağımsız Değişken: Tesise nasıl ulaşım sağlanıyor</b>		

Çocuğunun tesise ulaşımı sağlama biçimine göre velilerin tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladıkları hizmet arasında anlamlı farklılık yoktur ( $p>0,05$ ).

**Tablo 4.23. Çocuğunun Tesise Ulaşım Süresine Göre Velilerin Tesisler Beklediği Hizmet Algısıyla, Tesisten Algıladıkları Hizmet Düzeyinin Farklılığına İlişkin Kruskal Wallis Testi**

<b>Ranks</b>			
	<b>Tesise ulaşım süresi</b>	<b>N</b>	<b>Mean Rank</b>
<b>Tesis beklenen hizmet</b>	<b>10 dakikadan az</b>	8	51,19
	<b>10-15 dakika</b>	27	55,07
	<b>16-20 dakika</b>	16	53,75
	<b>21-25 dakika</b>	13	55,73
	<b>26-30 dakika</b>	17	42,44
	<b>30 dakikadan fazla</b>	19	44,61
	<b>Total</b>	100	
<b>Tesis algılanan hizmet</b>	<b>10 dakikadan az</b>	8	41,88
	<b>10-15 dakika</b>	27	61,72
	<b>16-20 dakika</b>	16	50,03
	<b>21-25 dakika</b>	13	62,15
	<b>26-30 dakika</b>	17	43,18
	<b>30 dakikadan fazla</b>	19	37,16
	<b>Toplam</b>	100	

<b>Test İstatistiği<sup>a,b</sup></b>		
	<b>Tesisten beklenen hizmet</b>	<b>tesis algılanan hizmet</b>
<b>X<sup>2</sup></b>	5,936	18,387
<b>Sd</b>	5	5
<b>p.</b>	,313	,002
<b>a. Kruskal Wallis Test</b>		
<b>b. Bağımsız Değişken: Tesise ulaşım süresi</b>		

Çocuğunun tesise ulaşım süresine göre velilerin tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladıkları hizmet düzeyleri arasında farklılık vardır ( $p < 0,05$ ). Tesise ulaşım süresi 10 dakikadan az olan velilerin tesisten algıladıkları hizmet düzeyi bekledikleri hizmet düzeyinden daha düşüktür. Tesise ulaşım süresi 10-15 dakika olan velilerin tesisten algıladıkları hizmet düzeyi bekledikleri hizmet düzeyinden daha yüksektir. Tesise ulaşım süresi 16-20 dakika olan velilerin tesisten algıladıkları hizmet düzeyi bekledikleri hizmet düzeyinden düşüktür. Tesise ulaşım süresi 21-25 dakika olan velilerin tesisten algıladıkları hizmet düzeyi bekledikleri hizmet düzeyinden daha

yüksektir. Tesise ulaşım süresi 26-30 dakika olan velilerin tesisten algıladıkları hizmet düzeyi bekledikleri hizmet düzeyinden daha yüksektir. Tesise ulaşım süresi 30 dakikadan fazla olan velilerin tesisten algıladıkları hizmet düzeyi, bekledikleri hizmet düzeyinden daha düşüktür. Elde edilen bu verilere göre çocukların engel tipleri de göz önüne alınarak en verimli ulaşım süresinin, bir başka deyişle algılanan hizmeti olumlu etkileyen sürenin 21-25 dakika olduğu söylenebilir. Özellikle 10 dakikadan az ve 30 dakikadan fazla olan sürelerin algılanan hizmete neden olumsuzluk kattığı, ulaşım değişkeni incelenerek en aza indirilmeye çalışılmalıdır.



**Tablo 4.24. Velilerin Aylık Gelirlerine Göre Velilerin Tesislerden Beklediği Hizmet Algısıyla, Tesisten Algıladıkları Hizmetin Karşılaştırılması ve Test İstatistiği**

Tanımlayıcı İstatistik				
Aile gelir düzeyi		N	A.Ort.	Std. Sapma
0-1000	Tesisten beklenen hizmet	15	2,4667	,91548
	Tesisten algılanan hizmet	15	2,6000	,73679
	N	15		
1001-1500	Tesisten beklenen hizmet	29	2,5517	,78314
	Tesisten algılanan hizmet	29	2,5517	,68589
	N	29		
1501-2000	Tesisten beklenen hizmet	19	2,6316	,76089
	Tesisten algılanan hizmet	19	2,4737	,77233
	N	19		
2001-2500	Tesisten beklenen hizmet	19	2,4737	,84119
	Tesisten algılanan hizmet	19	2,4737	,84119
	N	19		
2501-3000	Tesisten beklenen hizmet	9	2,6667	,70711
	Tesisten algılanan hizmet	9	2,5556	,72648
	N	9		
3001 ve üzeri	Tesisten beklenen hizmet	9	2,7778	,66667
	Tesisten algılanan hizmet	9	3,0000	,00000
	N	9		

Test İstatistiği <sup>a,b</sup>		
	tesisten beklenen hizmet	tesis algılanan hizmet
X <sup>2</sup>	1,547	4,430
Sd	5	5
p.	,908	,489
<b>a. Kruskal Wallis Test</b>		
<b>b. Bağımsız Değişken: Aile gelir düzeyi</b>		

Velilerin aylık gelirlerine göre velilerin tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladıkları hizmet arasında anlamlı farklılık yoktur( $p>0,05$ ).

**Tablo 4.25. Velilerin Çocuklarının Cinsiyetleri İle Tesislerden Bekledikleri ve Algıladıkları Hizmet Farkına İlişkin Mann-Whitney U Testi ve Test İstatistiği**

<b>Ranks</b>				
	<b>Çocuğun cinsiyeti</b>	<b>N</b>	<b>Mean Rank</b>	<b>Sum of Ranks</b>
<b>Gerekli bilgi ve beceriye sahip olmak(beklenen)</b>	<b>Erkek</b>	70	50,49	3534,50
	<b>Kız</b>	30	50,52	1515,50
		100		
<b>Gerekli bilgi ve beceriye sahip olmak(algılanan)</b>	<b>Erkek</b>	70	54,79	3835,50
	<b>Kız</b>	30	40,48	1214,50
		100		
<b>Yardım etmeye istekli olmak(beklenen)</b>	<b>Erkek</b>	70	50,79	3555,50
	<b>Kız</b>	30	49,82	1494,50
		100		
<b>Yardım etmeye istekli olmak(algılanan)</b>	<b>Erkek</b>	70	54,01	3781,00
	<b>Kız</b>	30	42,30	1269,00
		100		
<b>Park Olanakları(beklenen)</b>	<b>Erkek</b>	70	46,11	3228,00
	<b>Kız</b>	30	60,73	1822,00
		100		
<b>Park Olanakları(algılanan)</b>	<b>Erkek</b>	70	49,64	3475,00
	<b>Kız</b>	30	52,50	1575,00
		100		

<b>Test İstatistiği<sup>a</sup></b>						
	<b>Gerekli bilgi ve beceriye sahip olmak (beklenen)</b>	<b>Gerekli bilgi ve beceriye sahip olmak (algılanan)</b>	<b>Yardım etmeye istekli olmak (beklenen)</b>	<b>Yardım etmeye istekli olmak (algılanan)</b>	<b>Park Olanakları (beklenen)</b>	<b>Park Olanakları (algılanan)</b>
<b>Mann-Whitney U</b>	1049,500	749,500	1029,500	804,000	743,000	990,000
<b>Wilcoxon W</b>	3534,500	1214,500	1494,500	1269,000	3228,000	3475,000
<b>Z</b>	-,005	-2,391	-,230	-2,004	-2,668	-,478
<b>P</b>	,996	,017	,818	,045	,008	,633
<b>a. Bağımsız Değişken: Çocuğun cinsiyeti</b>						

Velilerin çocuklarının cinsiyetine göre personelin gerekli bilgi ve beceriye sahip olmasının algılanan düzeyleri arasında farklılık vardır ( $p<0,05$ ). Erkek çocuğa sahip veliler personelin gerekli bilgi ve beceri düzeyinden daha fazla memnundurlar.

Velilerin çocuklarının cinsiyetine göre personelin yardım etmeye istekli olmasının algılanan

düzeyleri arasında farklılık vardır ( $p<0,05$ ). Kız çocuğuna sahip olan veliler, personelin yardım etmeye istekli olmasından daha memnundurlar. Diğer değişkenlerle velilerin çocuklarının cinsiyet durumları arasında algılanan ve beklenen düzeyleri arasında farklılık bulunmamaktadır ( $p<0,05$ ).

**Tablo 4.26. Velilerin Çocuklarının Engel Türleri İle Tesislerden Bekledikleri ve Algıladıkları Hizmet Farkına İlişkin Mann-Whitney U Testi ve Test İstatistiği**

<b>Sıra Ortalamaları</b>			
	<b>Çocuğun hastalık türü</b>	<b>N</b>	<b>Sıra Ort.</b>
<b>Duşların temizliği (beklenen)</b>	<b>Ampute</b>	3	58,50
	<b>Serebral Palsi</b>	33	49,79
	<b>Kas Distrofisi</b>	23	47,24
	<b>Brekial Pleksus</b>	11	53,50
	<b>Diğerleri</b>	30	51,88
	<b>Toplam</b>	100	
<b>Duşların temizliği (algılanan)</b>	<b>Ampute</b>	3	74,50
	<b>Serebral Palsi</b>	33	47,77
	<b>Kas Distrofisi</b>	23	39,52
	<b>Brekial Pleksus</b>	11	49,14
	<b>Diğerleri</b>	30	60,02
	<b>Toplam</b>	100	

<b>Test İstatistiği a,b</b>		
	<b>Duşların temizliği(beklenen)</b>	<b>Duşların temizliği(algılanan)</b>
<b>X<sup>2</sup></b>	1,780	10,455
<b>sd</b>	4	4
<b>p.</b>	,776	,033
<b>a. Kruskal Wallis Testi</b>		
<b>b. Bağımsız değişken: Çocuğun hastalık türü</b>		

Velilerin çocuklarının engel türleri ile tesislerden bekledikleri ve algıladıkları hizmet düzeyi birbirinden farklıdır ( $p < 0,05$ ). Ampute, diğer engelli çocuklara sahip velilerin algıladıkları hizmet düzeyleri beklenen hizmet düzeylerinden yüksektir. Serebral palsi, kas distrofisi ve brekial pleksus engelli çocuklara sahip velilerin algıladıkları hizmet düzeyler beklenen hizmet düzeyinden düşüktür.



## 5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırma sonucunda yukarıdaki bulgulara ulaşılmış, literatürde yer alan bazı çalışmalarla ulaşılan sonuçlar karşılaştırılarak değerlendirilmiştir.

### TARTIŞMA

Alan yazı incelendiğinde araştırmamızla (Bedensel Engelli Bireylere Sunulan Yüzme Faaliyetlerinde Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi) ilgili yeterli kaynağın olmadığı fakat farklı branşlar da ve sağlıklı bireylerle yapılan araştırmalarda hizmet kalitesinin ve faydalanıcıların beklentileri arasında benzerlik ve araştırmamızın bulgularını destekleyici sonuçların olduğu görülmüştür.

Güney Avustralya'da engelli çocukların aileleri ile yapılan bir çalışmada (Shearer, 2009) engelli öğrencilerin aldığı hizmetlerle ilgili farklı açılardan değerlendirmeler yapılmıştır. Engelli çocuklara verilen hizmetler konusunda yapılan araştırmanın sonuçları ile ilgili bilgilendirilen Avustralya Hükümeti, küçük çocukların ailelerine daha iyi hizmet ve haklar sağlamak için daha güçlü bir merkez ve altyapı geliştirmekte ve Güney Avustralya bu gündemde öncü bir rol oynamaktadır (Productivity Agenda Working Group, 2008; Government of South Australia, 2007a; Government of South Australia, 2007b). Kaliteli çocuk bakımıyla ilgili uluslararası standartlar şöyle;

- Ücretli ebeveyn izni,
- Dezavantajlı çocuklar için öncelikleri olan erken çocukluk hizmetleri için ulusal bir plan,
- Sübvansede edilmiş çocuk bakımı ve okul öncesi eğitim,
- Personel eğitimi seviyeleri,
- Personel çocuk oranı,
- Çocuk bakım hizmetlerinde devlet harcaması miktarı,
- Bir ülkede çocuk yoksulluğu düzeyleri,
- Evrensel çocuk sağlığı hizmetlerinin kullanılabilirliği (Adamson P, 2008).

Yine, engelli veya bakıma muhtaç olan Avustralya'daki çocukların aileleri, kaliteli erken çocuk hizmetleri için bu vizyonun bir parçasıdır ve genel görüş çocuk bakım hizmetlerine erişme hakkına sahiptir. Güney Avustralya'daki engelli veya ek ihtiyaçları olan çocuk aileleri, çocuklarının özel ihtiyaçları ile ilgili olarak uzman erken müdahale hizmetlerine de erişebilme hakkına sahiptir. Bu uzmanlık engelliliği ve sağlık hizmetleri, engelli çocukları veya ek ihtiyaçlara başarılı bir şekilde çocuk bakımına dahil etme çabalarında ana akım çocuk bakım hizmetlerine danışmayı taahhüt eder. Bu amaçla, Milletler Topluluğu (Commonwealth) Hükümeti engelli çocukların programlarına yapılacak harcamalar için (Department of Education Employment and Workplace Relations, 2009) ek finansman sağlamaktadır.

Özetle, engelli veya ek ihtiyaçları olan çocuklar için kaliteli çocuk bakımı uygulamalarının ortak özellikleri aşağıdaki şekil sıralanmıştır:

- Tüm çocuklara karşı sıcak bir yaklaşım ve kapsayıcı bir tutum,
- Kapsayıcı bir yaklaşımı yansıtan politikalar,
- Başvuru ve bakıma geçiş için yapısal bir yaklaşım,
- Düzgün bir geçiş taahhüdü ve ebeveynlerin beklentileri evden bakıma geçişte aktif olarak yer alacaktır.
- Açıkça iletişim kurma ve ailelerin çocukları hakkında mümkün olduğunca fazla bilgi paylaşma isteği,
- Çocukların bireysel ihtiyaçlarının düzenli olarak kabul edildiği, tartışıldığı, kaydedildiği ve planlandığı bir anlayış.
- Uzman danışmanların, bireysel çocukların özel ihtiyaçlarını en iyi şekilde nasıl karşılayacakları konusunda personeli daha fazla bilgilendirmek ve eğitmek üzere görevlendirildiği beklentisi.
- Çocukların faaliyetlerinin ve gelişimlerinin bireysel kayıtları bakım sağlayıcılar tarafından tutulmakta ve aileler ve danışmanlarla paylaşılmaktadır (ebeveyn izni ile),
- Hizmet verenler ve ebeveynler arasında sık sık iletişim (günlük) ve farklı şekillerde (örneğin yüz yüze, e-posta ve telefon).

- Bakım ve hizmet sağlayan personel arasında, bakımdaki tüm çocukların ihtiyaçları hakkında düzenli iletişim.
- Lisanslama gereklilikleri için asgari orandan daha yüksek olan çocuk oranlarına personel (çalışma sırasında).
- Ek ihtiyaçları karşılamak için fon sağlanmış ilave personel, halihazırda sağlık hizmeti sağlayıcısı tarafından yapılan temel tahsisatı.

Çocuklarının yararlandığı tesisleri ebeveynlerin seçme nedenlerini, (1) yüksek kaliteli çocuk bakımı, (2) personel başına düşen çocuk sayısının düşüklüğü, (3) eve yakınlığı, (4) hizmet veren personelin nitelikli oluşu, (5) tesiste az sayıda çocuğun oluşu, (6) işe veya eve yakınlığı, (7) mevcut tek seçenek olması, (8) tercih edilen bakım modeli (ev veya merkez bazlı) ve (9) kardeşinin ve bir tanığın bu tesisten yararlanması şeklinde sıralamıştır.

Bu çalışmada, çoğu tesisin yakın olmasını tercih etmiştir (n = 105), yüksek kaliteli çocuk bakımı (n = 96) ve personelin nitelikli olması (n = 64). Pek çok ebeveyn de personel başına düşen çocuk sayısının düşüklüğünü tercih etmişti (n = 66). Bunun ötesinde, ebeveynler, bir kardeş zaten katıldığı için, iş yerlerine yakın olduğu için veya bazı bölgelerde mevcut olan tek seçenek olması gibi sebepler tercihlerini belirlemişti. Çok az sayıda ebeveyn bakım sağlayıcısını tercih edilen bakım modeli (ev veya merkez bazlı) olmasını önemsemiştir. Bazı ebeveynler, arkadaşlar tarafından önerilen ya da özellikle tercih edilen (örneğin topluluk temelli, kiliseye bağlı veya Montessori tarzı) hizmet birimlerini tercih etmiştir.

Çocuk bakım hizmetlerinde kayıtlı engelli çocuk sayısındaki artışın aşağıda sıralanan sebeplerden dolayı olabileceğini düşündürmektedir.

(1) Profesyonel Destek Programına engelli çocuklarında dahil edilmesi, (2) özürlü çocuk bakım hizmetlerinin yükümlülükleri konusunda farkındalığın artması, (3) çocuk bakım hizmetlerine erişim konusunda artan aile bilinci, (4) erken müdahale ve yaşam boyu gelişim için çocuk bakım hizmetlerinin yararları hakkında daha fazla farkındalığın oluşması, (5) bu hizmetleri engelli veya bakıma muhtaç çocuğu olan aileleri tarafından kullanma konusunda daha fazla güven oluşturacaktır.

Shearer'ın (2009) genel anlamda engelli çocuklara yönelik yaptığı çalışmasına memnuniyet kriterlerini kısmen karşılayan bu çalışma, Türkiye'de uluslararası stratejileri, yaklaşımları ve hizmetleri karşılaştırma ile daha kaliteli hizmete ulaşmak için pratik yöntemler geliştirilebileceği düşünülmektedir. Ancak araştırmalara dayalı veriler dikkate alındığında, engelli bireylere verilecek hizmetlerin ailelerin beklentilerini karşılayarak daha kaliteli olması beklenmelidir.

## **SONUÇ**

Spor tesisinden faydalanan çocukların velilerinin spor tesisinin personelinden beklenen hizmeti çok büyük oranda çok önemli bulmaktadırlar.

Spor tesisinden faydalanan çocukların velilerinin spor tesisi personelinin büyük oranda hizmet sunduğunu algılamaktadır.

Spor tesisinden faydalanan çocukların velilerinin spor tesisi programından beklediği hizmet düzeyi orta seviyenin üzerindedir.

Spor tesisinden faydalanan çocukların velilerinin spor tesisi programından algıladığı hizmet düzeyi ortanın az üzerindedir. .

Spor tesisinden faydalanan çocukların velilerinin spor tesisi soyunma odasından beklentileri çok büyük oranda yüksektir.

Spor tesisinden faydalanan çocukların velilerinin spor tesisi soyunma odasından algıladığı hizmet düzeyi yüksek seviyededir.

Spor tesisinden faydalanan çocukların velilerinin spor tesisinden beklediği hizmet orta seviyenin üzerindedir.

Spor tesisinden faydalanan çocukların velilerinin spor tesisinden algıladığı hizmet düzeyi orta seviyededir.

Velilerin tesislerden beklentilerinin dörtte üçü verilen hizmet ile karşılanmaktadır.

Çocuğun yaş grubuna göre velilerin tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladıkları hizmet arasında istatistiksel anlamlı farklılık yoktur.

Çocuğun spor hizmetinden yararlanma süresine göre velilerin tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladıkları hizmet arasında istatistiksel anlamlı farklılık yoktur.

Çocuğunun tesisi kullanma sıklığına göre velilerin tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladıkları hizmet arasında istatistiksel anlamlı farklılık yoktur.

Çocuğunun tesise ulaşımı sağlama biçimine göre velilerin tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladıkları hizmet arasında istatistiksel anlamlı farklılık yoktur.

Çocuğunun tesise ulaşım süresine göre velilerin tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladıkları hizmet düzeyleri arasında istatistiksel farklılık vardır.

Tesise ulaşım süresi 10 dakikadan az olan velilerin tesisten algıladıkları hizmet düzeyi bekledikleri hizmet düzeyinden daha düşüktür.

Tesise ulaşım süresi 10-15 dakika olan velilerin tesisten algıladıkları hizmet düzeyi bekledikleri hizmet düzeyinden daha yüksektir.

Tesise ulaşım süresi 16-20 dakika olan velilerin tesisten algıladıkları hizmet düzeyi bekledikleri hizmet düzeyinden düşüktür.

Tesise ulaşım süresi 21-25 dakika olan velilerin tesisten algıladıkları hizmet düzeyi bekledikleri hizmet düzeyinden daha yüksektir.

Tesise ulaşım süresi 26-30 dakika olan velilerin tesisten algıladıkları hizmet düzeyi bekledikleri hizmet düzeyinden daha yüksektir.

Tesise ulaşım süresi 30 dakikadan fazla olan velilerin tesisten algıladıkları hizmet düzeyi bekledikleri hizmet düzeyinden daha düşüktür.

Elde edilen bu verilere göre çocukların engel tipleri de göz önüne alınarak en verimli ulaşım süresinin bir başka değişle algılanan hizmeti olumlu etkileyen sürenin 21-25 dakika olduğu söylenebilir.

Özellikle 10 dakikadan az ve 30 dakikadan fazla olan sürelerin algılanan hizmete neden olumsuzluk kattığı ulaşım değişkeni incelenerek en aza indirilmeye çalışılmalıdır.

Velilerin aylık gelirlerine göre velilerin tesislerden beklediği hizmet algısıyla, tesisten algıladıkları hizmet arasında anlamlı farklılık yoktur.

Velilerin çocuklarının cinsiyetine göre personelin gerekli bilgi ve beceriye sahip olmasının algılanan düzeyleri arasında farklılık vardır.

Erkek çocuğa sahip veliler personelin gerekli bilgi ve beceri düzeyinden daha fazla memnundurlar.

Velilerin çocuklarının cinsiyetine göre personelin yardım etmeye istekli olmasının algılanan düzeyleri arasında farklılık vardır.

Kız çocuğuna sahip olan veliler, personelin yardım etmeye istekli olmasından daha memnundurlar.

Diğer değişkenlerle velilerin çocuklarının cinsiyet durumları arasında algılanan ve beklenen düzeyleri arasında farklılık yoktur.

Velilerin çocuklarının engel türleri ile tesislerden bekledikleri ve algıladıkları hizmet düzeyi birbirinden farklıdır.

Ampute, diğer engelli çocuklara sahip velilerin algıladıkları hizmet düzeyleri beklenen hizmet düzeylerinden yüksektir.

Serebral palsy, kas distrofisi ve brakial pleksus engelli çocuklara sahip velilerin algıladıkları hizmet düzeyleri beklenen hizmet düzeyinden düşüktür.

Sonuç olarak, alan yazın incelendiğinde engelli çocukların büyüme, gelişime ve sosyal gelişim düzeylerinin desteklenmesinde, mevcut tedavi ve rehabilitasyon süreçlerinden en iyi verimi almalarında, sahip oldukları engeller nedeniyle karşılaştıkları zorlukların üstesinden gelebilme becerisini geliştirmede sportif faaliyetlere katılmalarının faydalı olduğu görülmektedir. Bu nedenle engelli çocukların eğitim- öğretim faaliyetlerinin dışında kalan boş zamanlarında sportif etkinliklere yönlendirilmelerinin önemli bir husus olduğu söylenebilir.

## **ÖNERİLER**

Spor tesislerinden yararlanan çocukların ve yüzde 70'i erkek ve yüzde 30'u kız olan üyeler arasında cinsiyet ayrımı yapılmaksızın, üyelerin engelli durumlarına göre bireylerin cinsiyet ayrımı yapılmaksızın tesislerdeki hizmetlerden yararlanması sağlanabilir.

Bedensel Engelli bireylere yönelik hizmetlerden yararlanan üyelerin yaş gruplar dikkate alındığında, bireylerin engel durumuna bağlı olarak erken yaşta başlanacak olması, hizmet kalitesini artırabilir.

Spor tesisinden yararlanan engelli bireylere sunulan yüzme faaliyetlerinin yıllara dağılımı incelendiğinde, ağırlıklı olarak 1 ile 4 yıllık süreyi kapsadığı görülmekte. Hizmetin aksatılmadan uzun süreli devam etmesi, hizmetten yararlanmaları önerilebilir.

Spor tesisinden faydalanan çocukların yüzde 35'i servisle, yüzde 24'ü toplu taşıma ve özel araçla, yüzde 16'sı yaya ve yüzde 1'i ise diğer ulaşım araçlarını kullanmaktadırlar. Bu bilgiler ışığında, daha çok çocuğun tesislerden yararlanabilmesi için, üyelerin en yakın tesise yönlendirilmesi ve servis kullanımının yaygınlaştırılması, hizmet kalitesinin artmasına neden olabileceği tavsiye edilmektedir.

Spor tesisinden yararlanan çocuk velilerinin, spor tesisi personelinden algıladığı hizmet düzeyi yüzde 80 mükemmel olarak görülse de, memnuniyet oranını artırılması için, tesislerden çalışan personele gerek çalışma alanı, gerekse engellilikle ilgi hizmet içi, eğitim verilmesi kalite oranının artabileceği düşünülmektedir.

Spor tesisinin soyunma odalarını kullanan üyelerin, engel türü ve derecesi göz önünde bulundurularak, tesis içi duş, tuvalet, lavabo gibi zorunlu kullanım alanlarının erişebilir olması için gerekli teknik donanıma sahip olması yarar sağlayacağı kanaati uyanmıştır.

Spor hizmeti sunan kamu ve özel işletmelere periyodik olarak müşterilerine işletme konusunda hizmet kalitesi düzeyini ölçen anketler uygulayarak onların şikâyet ve düşüncelerini tespit edip ona göre yönetsel tedbirler alınırsa, işletmelerin hem kârlılık oranı artar hem de daha fazla insanın spor yapması sağlanmış olur.

## KAYNAKÇA

- Açak, M. (2011). İşitme Engelli ve İşitme Engelli Olmayan Futbolcuların Benlik Saygıları ve Saldırganlık Düzeylerinin İncelenmesi. *Doktora Tezi*, Fırat Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Adamson P. (2008). *Innocenti report card 8: the child care transition*. United Nations Children's Fund: Florence.
- Avcı, U. ve Sayılır A. (2006). Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanları Rolüne ve Yeterliliklerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*. 1, 121-136.
- Biçer, Y. S. (2000). Sportif Çalışmaların ve Oyunların Zihinsel Özürlü Çocuklar Üzerindeki Etkileri. *Yüksek Lisans Tezi*, Fırat Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Bozdam, A. (2011). Bedensel Engelli Badminton ve Sporcu Sınıflandırması. *I. Uluslararası Katılımlı Engellilerde Beden Eğitim ve Spor Kongresi*, 2011, Konya.
- Civan, A., Özdemir, İ., Taş, İ. ve Çelik, A. (2012). Bedensel Engelli ve Engelli Olmayan Tenis Sporcularının Durumluk ve Sürekli Kaygı Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Selçuk Üniversitesi. Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*. 14(1), 83-87
- Dalbudak, İ. (2012). 13-15 Yaş Arası Görme Engelli Sporcuların Stres Ve Saldırganlık Düzeylerinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Demirbilek, M. (2013). Zihinsel Engelli Bireylerin ve Ailelerinin Gereksinimleri. *Türkiye Aile Hekimliği Dergisi*. 7 (2), 26-28.
- Department of Education Employment and Training. (2013). *Inclusion and Professional Support Program (IPSP) Guidelines for 2013-2016*,p,11.



[https://www.dss.gov.au/sites/default/files/documents/06\\_2015/dss\\_ipsp\\_programme\\_guidelines\\_2013\\_-\\_2016\\_final\\_may\\_2015.pdf](https://www.dss.gov.au/sites/default/files/documents/06_2015/dss_ipsp_programme_guidelines_2013_-_2016_final_may_2015.pdf) (20.05.2019)

- Gedik, P. (2007). Kalite Maliyetleri ve Kalite Maliyet Sistemi: Adana'da Toplam Kalite Maliyetini Uygulayan Bir İşletmede Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Adana.
- Genç, Y. (2015). Engellilerin Sosyal Sorunları ve Beklentileri. *Sosyal Politika Dergisi*. 35 (2), 65-92
- Genç, Y. ve Çat, G. (2013). Engellilerin İstihdamı ve Sosyal İçerme İlişkisi. *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Akademik İncelemeler Dergisi*. 8 (1), 363-393.
- Government of South Australia. (2007a). *South Australia's Strategic Plan 2007-2014*. Government of South Australia: Adelaide.
- Government of South Australia. (2007b). *South Australia's Action Plan for Early Childhood and Child Care*. Government of South Australia: Adelaide.
- Hogston R., (1995). *Quality Nursing Care: A Qualitative Enquiry*. Journal of Advanced Nursing. 21 (1), 116-124.
- Kabasakal, K. (2007) *Zihinsel engellilik, zihinsel, ruhsal, duygusal engellilik*. Konya: Lokomotif Medya.
- Karasar, N. (2005). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Mohammad, G.T. (2007). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi, Servqual Analizi ile Değerlendirilmesi ve Ankara Ulus Devlet Hastanesinde Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*, Gazi üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Öztürk, S. A.(2007). *Hizmet pazarlaması*. Bursa: Ekin Yayıncılık.
- Öztürk, Y. ve Seyhan, K. (2005). Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılması İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*. 1, 121-140.
- Parasuraman,A., Zeithaml, V.A. and Berry L.L ,(1988). *SERVQUAL: A MultipleItem Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. 63 (1), 12-40.

- Productivity Agenda Working Group.(2008). *A national quality framework for early childhood education and care: A discussion paper*. Commonwealth of
- Ries A. and Ries L. (2000). *Marka yaratmanın 22 kuralı*. A. Özdemir (Çev.), Ankara: Mediacat Yayınları.
- Sevimli, S.(2006). Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Shearer, J. (2009). Families' Experience Of Childcare Services. Ministerial Advisory Committee: *Güney Avustralya Hükümeti Bakanlık Danışma Kurulunun Engelli Öğrencilerle ilgili Raporu*. Edited by Christel Butcher and Gunta Groves.
- Topsaç, M. (2013). Üniversitede Okuyan Engelli Öğrencilerin Fiziksel Aktivite Düzeylerinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Dumlupınar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kütahya.
- Tuncer, R. (2009). Sporun, Bedensel Engelli Bireylerin Ruhsal Durumları Üzerine Etkisinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

## **EKLER**

### **Ek A.1 Anket Formu**

#### **HİZMET KALİTESİ DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ**

Bu araştırma Spor İstanbul engelli üyelerine daha iyi hizmet sağlanmasını amaçlamaktadır.

Bütün bilgiler gizli tutulacak ve sadece bu araştırma için kullanılacaktır. Sorulara vereceğiniz dürüst ve samimi cevaplar bu araştırma için önemlidir. Araştırmaya gösterdiğiniz ilgi ve katılımınız için teşekkür ederiz.

Açıklama: Aşağıda üye olduğunuz işletmenin çeşitli yönleri ile ilgili ifadeler bulunmaktadır. Her ifadeyi dikkatle okuyarak düşüncenizi belirten rakamı daire içine alarak cevaplandırınız.

\* GD: Bu sorunun bu işletme için geçerli olmadığını belirtmektedir.



BEKLENEN HİZMET	ALGILANAN HİZMET						
<b>PERSONEL</b>	Az		Önemli			Çok	
	Önemli	Önemli	Önemli	Önemli	Önemli	Önemli	
1. Gerekli bilgi ve becerilere sahip olmak	1	2	3	4	5	6	7 GD
2. Temizlik ve kıyafet	1	2	3	4	5	6	7 GD
3. Yardım etmeye istekli olmak	1	2	3	4	5	6	7 GD
4. Sabır	1	2	3	4	5	6	7 GD
5. Üyelerle iletişim	1	2	3	4	5	6	7 GD
6. Şikayetlere cevap vermek	1	2	3	4	5	6	7 GD
7. Nezaket	1	2	3	4	5	6	7 GD
8. Eğitimcilerin müşterilere bireysel ilgi göstermesi	1	2	3	4	5	6	7 GD
<b>PROGRAM</b>	Az		Önemli			Çok	
	Önemli	Önemli	Önemli	Önemli	Önemli	Önemli	
1. Programların çeşitliliği	1	2	3	4	5	6	7 GD
2. Uygun seviyede programların varlığı	1	2	3	4	5	6	7 GD
3. Program zamanının uygunluğu	1	2	3	4	5	6	7 GD
4. Programların kalitesi ve içeriği	1	2	3	4	5	6	7 GD
5. Sınıf mevcudunun uygunluğu	1	2	3	4	5	6	7 GD
6. Arka plan müziği (eğer var ise)	1	2	3	4	5	6	7 GD
<b>SOYUNMA ODALARI</b>	Az		Önemli			Çok	
	Önemli	Önemli	Önemli	Önemli	Önemli	Önemli	
1. Soyunma dolaplarının varlığı	1	2	3	4	5	6	7 GD
2. Genel bakım	1	2	3	4	5	6	7 GD
3. Duşların temizliği	1	2	3	4	5	6	7 GD
4. Soyunma odalarına ulaşım	1	2	3	4	5	6	7 GD
5. Güvenlik	1	2	3	4	5	6	7 GD
<b>TESİS</b>	Az		Önemli			Çok	
	Önemli	Önemli	Önemli	Önemli	Önemli	Önemli	
1. Yerleşim uygunluğu	1	2	3	4	5	6	7 GD
2. Çalışma saatleri	1	2	3	4	5	6	7 GD
3. Park olanakları	1	2	3	4	5	6	7 GD
4. Binaya giriş	1	2	3	4	5	6	7 GD
5. Park alanının güvenliği	1	2	3	4	5	6	7 GD
6. Isı kontrolü	1	2	3	4	5	6	7 GD
7. Aydınlatma kontrolü	1	2	3	4	5	6	7 GD
8. Çevrenin hoşluğu	1	2	3	4	5	6	7 GD
9. Araç-gerecin modernliği	1	2	3	4	5	6	7 GD
10. İşaret ve yönlendirmenin yeterliliği	1	2	3	4	5	6	7 GD
11. Araç-gereç çeşitliliği	1	2	3	4	5	6	7 GD
12. Antrenman araç-gereçlerinin varlığı	1	2	3	4	5	6	7 GD
13. Araç-gereçlerin genel bakımı	1	2	3	4	5	6	7 GD



## LÜTFEN AŞAĞIDAKİ BOŞLUKLARI DOLDURUNUZ?

1-Çocuğunuzun Cinsiyeti?

- E  K

2-Çocuğunuzun Hastalık Türü?

- Ampute  Serebral Palsi  Kas Distrofi  
 Brekial Pleksus  Spinal Kort Yaralanmaları  Diğerleri ...

3- Çocuğunuzun Yaşı?

- 4-6 Yaş  6-8 Yaş  8-12 Yaş  
 12-14 Yaş  14-16 Yaş  16 Yaş ve t

4- Ne kadar zamandır spor hizmetinden yararlanıyorsunuz?

- 10 yıldan fazla  7-10 yıl  5-6 yıl  
 3-4 yıl  1-2 yıl  Diğerleri,

5- Ortalama olarak ne kadar sıklıkla tesislerimizi kullanıyorsunuz?

- Haftada 1-2 defa  Haftada 3-4 defa  Haftada 5-6  
 Haftada 7 ve daha fazla  Diğerleri.....

6- Tesise ulaşımı nasıl sağlıyorsunuz?

- Servis  Toplu Taşım Araçları  Özel Araçla  
 Yaya Olarak  Diğerleri.....

7- Ortalama olarak hizmet aldığımız tesise ulaşım süreniz nedir?

- 10 dakika dan az  10-15 dakika  16-20 dakika  
 21-25 dakika  26-30 dakika  30 dakika dan

8- Aile gelir düzeyiniz?

- 0 - 1000  1001-1500  1501-2000  
 2001-2500  2501-3000  3001 ve üye

### Kaynakça Gösterimi:

Gürbüz, B., Koçak, S., & Lam, T. C. Eddie. "The Reliability and Validity of Turkish Version of the Service Quality Assessment Scale", Education and Science (38), 70-77 (2005).

## ÖZ GEÇMİŞ

Ahmet Gülümseyen, 15.10.1969 yılında Bayburt'ta doğdu, ilk, orta ve lise eğitimini bu ilde tamamladı. 1989-91 yılları arasında vatani görevini İstanbul'da yaptı. 1994 yılında başladığı Marmara Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu Spor Yöneticiliği Bölümünden 1998 yılında mezun oldu.

Ahmet Gülümseyen, 1993 yılında başladığı gazetecilik hayatında 1993-1997 yılları arasında sırasıyla Fotomaç, Fanatik, Anadolu Ajansında fahri spor muhabirliğinin yanı sıra, 1994-1996 yılları arasında Bakırköy Postası Dergisinde Spor Müdürü olarak çalıştı. 1997 yılında başladığı Yeni Akit gazetesinde, sırasıyla spor muhabirliği ve spor yazarlığı yaptı. Ahmet Gülümseyen halen Yeni Akit Gazetesinde Spor Yazarlığı görevini sürdürmektedir.

Ahmet Gülümseyen, gazetecilik döneminde Atletizm, Futbol, Masa Tenisi, Halter, Çim Hokeyi, Hentbol ve Goalball hakemliği yaptı. Mesleki gelişime katkı sağlaması amacıyla Sponsorluk Semineri, Uluslar arası 7. Spor Bilimleri Kongresi, Spor Yönetimi ve Ekonomisi Sempozyumu, Pazarlama, Sponsorluk, Eğitimcilerin Eğitimi konulu Konferans ve Eğitimlere katıldı.

1.TBB Spor Oyunları Projesi Üyeliği, İstanbul Gençlik Hizmetleri ve Spor Müdürlüğü Spor Bilim Kurulu Üyeliği, Bağcılar Belediyesi Gençlik Deniz Kampı Koordinatörlüğü, Alemdağ Belediyesi Yaz Spor Okulları Koordinatörlüğü görevlerinde bulundu.

1998 yılında Spor İstanbul'da iş hayatına başlayan Ahmet Gülümseyen, sırasıyla Ensar Kolejinde Öğretmenlik, Gençlik ve Spor Müdürlüğü bağlı olarak Zihinsel Engelliler Federasyonu, Basın ve Halkla İlişkiler, İşitme Engelliler Federasyonu, İstanbul Gençlik Hizmetleri ve Spor Müdürlüğünde Spor Uzmanı olarak çalıştı.

2008 yılında İstanbul Büyükşehir Belediyesi Spor İstanbul Anonim Şirketindeki görevine Tesis İşletme Amiri olarak başlayan Ahmet Gülümseyen, şirketteki görevini 2014 yılından itibaren Engelliler Koordinatörü olarak sürdürmektedir.

Ahmet GÜLÜMSEYEN

01 /07/2019

