

BATI SPOR TESİSLERİ MEMNUNİYET ANKETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

1. Amaç

İlgili rapor, kurumumuza ait spor tesislerinden faydalanan kullanıcıların memnuniyet düzeylerini belirlemek, hizmet kalitesini değerlendirmek ve iyileştirme alanlarını tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen Spor Tesisleri Kullanıcı Memnuniyet Anketi sonuçlarının analiz edilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

2. Yöntem

Anket çalışması, spor tesislerinden yararlanan kullanıcılar arasında uygulanmış olup, katılımcılardan hizmetlere ilişkin değerlendirmelerini **1 (Hiç memnun değilim) ile 5 (Çok memnunum)** arasında puanlamaları istenmiştir. Anket formunda ayrıca katılımcıların **cinsiyet, yaş aralığı ve görev bilgileri** yer almıştır.

Elde edilen veriler Excel ortamında analiz edilmiş, nicel veriler tablo ve grafikler aracılığıyla değerlendirilmiştir.

3. Katılımcı Profili

3.1 Katılımcı Sayısı

Ankete toplam **93 kişi** katılım sağlamıştır.

3.2 Cinsiyet Dağılımı

Katılımcıların cinsiyet dağılımı incelendiğinde;

- Kadın katılımcıların oranının erkek katılımcılara yakın olduğu,
- Her iki cinsiyetin de ankete dengeli biçimde katılım sağladığı görülmüştür.

(Cinsiyet dağılımına ilişkin detaylı veriler pasta grafik ile gösterilmiştir.)

3.3 Yaş Aralığı Dağılımı

Katılımcıların büyük çoğunluğunun **18–25 yaş aralığında** olduğu, bunu **26–35 ve 36–45 yaş** gruplarının takip ettiği tespit edilmiştir.

Bu durum spor tesislerinin özellikle genç kullanıcılar tarafından yoğun olarak tercih edildiğini göstermektedir.

3.4 Görev Dağılımı

Ankete katılanların görev dağılımı incelendiğinde;

- En yüksek katılımın **öğrencilerden** olduğu,
- Akademik personel ve diğer görev gruplarının da ankete katılım sağladığı görülmüştür.

4. Memnuniyet Düzeyi Analizi

4.1 Genel Memnuniyet

Anket sonuçlarına göre spor tesislerine ilişkin **genel memnuniyet ortalaması yüksek düzeydedir.**

Katılımcıların büyük çoğunluğu 4 ve 5 puan aralığında değerlendirme yapmıştır.

4.2 Memnuniyet Dağılımı

- **5 (Çok memnunum)** ve **4 (Memnunum)** seçeneklerinin ağırlıklı olduğu,
- Düşük memnuniyet (1 ve 2 puan) oranlarının sınırlı düzeyde kaldığı,
- Bu durumun verilen hizmetlerin genel olarak beklentileri karşıladığını gösterdiği tespit edilmiştir.

Memnuniyet puanlarının dağılımı pasta grafik ile sunulmuştur.

5. Genel Değerlendirme

Anket sonuçları değerlendirildiğinde;

- Spor tesislerinin genel temizlik, kullanım kolaylığı ve hizmet kalitesi açısından kullanıcılar tarafından olumlu değerlendirildiği,
- Katılımcı profilinin ağırlıklı olarak genç ve öğrenci grubundan olduğu,
- Genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Bu bulgular, mevcut hizmetlerin sürdürülebilirliğinin sağlanmasının yanı sıra kullanıcı geri bildirimleri doğrultusunda yapılacak iyileştirmelerin hizmet kalitesini daha da artıracak olduğunu göstermektedir.

6. Sonuç ve Öneriler

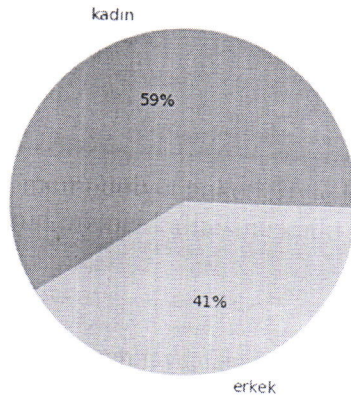
- Spor tesislerinde sunulan hizmetlerin mevcut haliyle kullanıcı beklentilerini büyük ölçüde karşıladığı,
- Özellikle genç kullanıcı yoğunluğu dikkate alınarak planlama yapılmasının faydalı olacağı,

- Periyodik memnuniyet anketleriyle kullanıcı görüşlerinin düzenli olarak izlenmesinin hizmet kalitesine katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

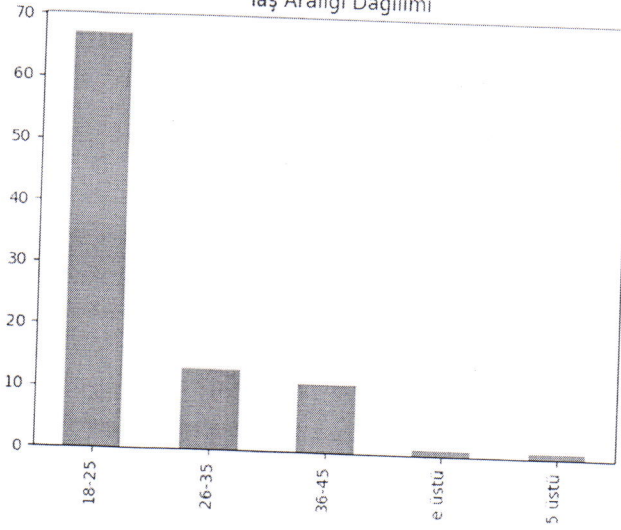
İlgili rapor, spor tesislerinden faydalanan kullanıcıların memnuniyet düzeylerini değerlendirmek amacıyla uygulanan anket sonuçlarının analiz edilmesiyle hazırlanmıştır.

Katılımcı Profili

Cinsiyet Dağılımı



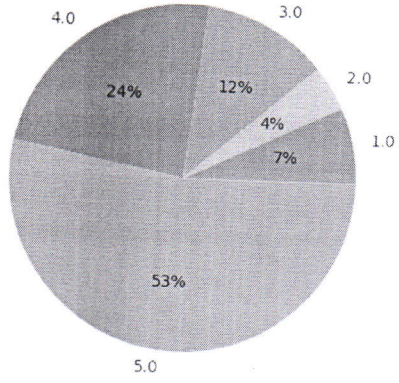
Yaş Aralığı Dağılımı



[Handwritten signature]

Memnuniyet Analizi

Memnuniyet Dağılımı



Handwritten signature in blue ink.