

**T.C.
SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**YEREL YÖNETİMLERDE SPORTİF VE REKREATİF HİZMET ALAN
BİREYLERİN HİZMET KALİTESİ DEĞERLENDİRME, BOŞ ZAMAN
TUTUM VE KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ**

DOKTORA TEZİ

Halil İbrahim GENÇ

Enstitü Anabilim Dalı : BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR EĞİTİMİ
Tez Danışmanı : Prof. Dr. Çetin YAMAN
Ortak Danışman : Doç. Dr. Fatih YAŞARTÜRK

Temmuz 2021

T.C.
SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**YEREL YÖNETİMLERDE SPORTİF VE REKREATİF HİZMET ALAN
BİREYLERİN HİZMET KALİTESİ DEĞERLENDİRME, BOŞ ZAMAN
TUTUM VE KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ**

DOKTORA TEZİ

Halil İbrahim GENÇ

**Enstitü Anabilim Dalı : BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR
EĞİTİMİ**

**Bu tez 13/07/2021 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından
oybirliği/oyçokluğu ile kabul edilmiştir.**

JÜRİ	BAŞARI DURUMU
Jüri Başkanı: Prof. Dr. Gülten HERGÜNER	Başarılı
Üye: Prof. Dr. Çetin YAMAN	Başarılı
Üye: Prof. Dr. Fikret RAMAZANOĞLU	Başarılı
Üye: Prof. Dr. Serdar TOK	Başarılı
Üye: Dr. Öğr. Üyesi Murat SARIKABAK	Başarılı

BEYAN

Tez içindeki tüm verilerin akademik kurallar çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, görsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçların akademik ve etik kurallara uygun şekilde sunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, tezde yer alan verilerin bu üniversite veya başka bir üniversitede herhangi bir tez çalışmasında kullanılmadığını beyan ederim.

Halil İbrahim GENÇ

13/07/2021

TEŞEKKÜR

Yerel yönetimlerde sportif ve rekreatif hizmet alan bireylerin hizmet kalitesi değerlendirme, boş zaman tutum ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin incelendiği bu araştırmanın planlanması ve hazırlanmasında çok büyük katkıları olan, bilgi birikimi ve engin tecrübeleriyle araştırmamım şekillenmesine vesile olan kıymetli danışmanım Prof. Dr. Çetin YAMAN hocama çok teşekkür ederim. Ayrıca tezimin şekillenmesinde göstermiş olduğu çaba ve ayırdığı zaman için değerli ortak danışmanım Doç. Dr. Fatih YAŞARTÜRK hocama çok teşekkür ederim.

Ayrıca tez izleme sürecindeki değerli görüşleri ve katkılarıyla desteklerini esirgemeyen değerli Prof. Dr. Gülten HERGÜNER ve Prof. Dr. Serdar TOK hocalarıma çok teşekkür ederim. Tez savunmasındaki görüşleri ve teze katmış oldukları yeniliklerle desteklerini gördüğüm değerli Prof. Dr. Fikret RAMAZANOĞLU ve Dr. Öğr. Üyesi Murat SARIKABAK hocalarıma çok teşekkür ederim.

Tez sürecinde beni destekleyen ve her zaman motive eden Öğr. Gör. Hasip CANA, Cengiz BAYRAKA, Uğur AYDEMİR ve Ahmet DÖNMEZ'e ayrıca çok teşekkür ederim.

Dünyaya gözlerimi açtığım ilk dakikadan itibaren aile olmanın mutluluğu ve gururunu bana yaşattıkları ve her saniye desteklerini benden esirgemedikleri için aile bireylerime yürekten teşekkür ederim. Bilmelisiniz ki bugün bu tezi ortaya çıkarabildiysem sizlerin desteği ve bana olan inancı sayesinde. İyi ki varsınız...

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR	i
İÇİNDEKİLER	ii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	vi
ÖZET.....	viii
SUMMARY	ix

BÖLÜM 1.

GİRİŞ	1
1.1. Problem Cümlesi	4
1.2. Alt Problemler	4
1.3. Araştırmanın Önemi	5
1.4. Varsayımlar	6
1.5. Sınırlılıklar.....	7
1.6. Tanımlar	7

BÖLÜM 2.

ARAŞTIRMANIN KURAMSAL ÇERÇEVESİ VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR ...8

2.1. Yerel Yönetim	8
2.1.1. Yönetim kavramı	8
2.1.2. Yerel yönetim kavramı	10
2.1.3. Türkiye’de yerel yönetimlerin tarihsel gelişimi	11
2.1.4. Yerel yönetim organları	12
2.1.4.1. İl özel idaresi ve görevleri	12
2.1.4.2. Köy yönetimi ve görevleri.....	14
2.1.4.3. Belediye yönetimi ve görevleri	15
2.1.5. Yerel yönetimler kanununda spor ve belediyenin spor ile ilgili görevleri ..	20
2.2. Hizmet Kalitesi	22
2.2.1. Hizmet kavramı	22
2.2.2. Hizmetlerin özellikleri	23
2.2.2.1. Soyutluk	23
2.2.2.2. Ayrılmazlık.....	24
2.2.2.3. Değişkenlik.....	24
2.2.2.4. Dayanıksızlık.....	25
2.2.3. Kalite.....	25

2.2.3.1. Kalitenin boyutları.....	26
2.2.4. Hizmet Kalitesi	27
2.2.4.1. Hizmet kalitesinin boyutları	28
2.2.5. Hizmet kalitesinin ölçümü.....	29
2.2.5.1. SERVQUAL modeli	29
2.2.5.2. Grönroos modeli.....	31
2.2.5.3. SERVPERF modeli	32
2.2.6. Hizmet kalitesine etki eden unsurlar.....	33
2.3. Spor ve Rekreasyon.....	35
2.3.1. Spor.....	35
2.3.1.1. Sporun yararları.....	35
2.3.2. Rekreasyon	37
2.3.2.1. Rekreasyon faaliyetlerinin sınıflandırılması	38
2.3.2.2. Rekreasyon ihtiyacı ve nedenleri	41
2.4. Boş Zaman ve Tutum	42
2.4.1. Zaman	42
2.4.1.2. Boş zaman	43
2.4.1.3. Boş zamanın temel fonksiyonları.....	44
2.4.2. Tutum.....	45
2.4.2.1. Tutumu oluşturan temel öğeler	46
2.5. Kişilik	47
2.5.1. Kişilik ile ilgili temel kavramlar	48
2.5.1.1. Mizaç, huy, yetenek, karakter	49
2.5.2. Kişiliği oluşturan faktörler.....	49
2.5.2.1. Biyolojik ve genetik (kalıtsal) faktörler	50
2.5.2.2. Ailesel faktörler.....	50
2.5.2.3. Sosyal ve kültürel faktörler	51
2.5.2.4. Coğrafi ve fiziki faktörler.....	52
2.5.3. Beş faktör kişilik kuramı	52
2.5.4. Beş faktör kişilik modeli.....	53
2.5.4.1. Dışadönüklük	53
2.5.4.2. Duygusal denge (nevrotiklik).....	53
2.5.4.3. Yumuşak başlılık.....	53
2.5.4.4. Öz disiplin	54
2.5.4.5. Deneyime açıklık.....	54
2.6. İlgili Araştırmalar	55
2.6.1. Hizmet kalitesi ile ilgili yapılan araştırmalar.....	55
2.6.2. Boş zaman tutum ile ilgili yapılan araştırmalar.....	58
2.6.3. Kişilik özellikleri ile ilgili yapılan araştırmalar.....	61

BÖLÜM 3.

MATERYAL VE YÖNTEM.....	65
3.1. Araştırma Modeli	65
3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	65
3.3. Veri Toplama Araçları.....	66
3.3.1. Kişisel bilgi formu	66
3.3.2. Algılanan hizmet kalitesi ölçeği	67

3.3.3. Boş zaman tutum ölçeği.....	67
3.3.4. Beş faktör kişilik envanteri.....	68
3.5. Verilerin Toplanması.....	69
3.6. Verilerin Analizi.....	69

BÖLÜM 4.
ARAŞTIRMA BULGULARI..... 71

BÖLÜM 5.
TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER 83

5.1. Tartışma.....	83
5.1.1. Hizmet kalitesine ilişkin tartışma	83
5.1.2. Boş zaman tutuma ilişkin tartışma.....	90
5.1.3. Kişilik özelliklerine ilişkin tartışma	94
5.1.4. Hizmet kalitesi, boş zaman ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiye yönelik tartışma	100
5.2. Sonuç	101
5.3. Öneriler.....	102

KAYNAKLAR	104
EKLER.....	124

KISALTMALAR LİSTESİ

DPT : Devlet Planlama Teşkilatı

TAF : Türkiye Atletizm Fedarasyonu

TBB : Türkiye Belediyeler Birliği

TDK : Türk Dil Kurumu



TABLULAR LİSTESİ

Tablo 3.1. Araştırma grubuna ait tanımlayıcı istatistik sonuçları.....	66
Tablo 3.2: Algılanan hizmet kalitesi ölçeğine ait sonuçlar.....	67
Tablo 3.4: Beş faktör kişilik envanterine ait sonuçlar.....	68
Tablo 4.1: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanlarının cinsiyete göre MANOVA sonuçları.....	71
Tablo 4.2: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanlarının medeni duruma göre MANOVA sonuçları.....	71
Tablo 4.3: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanlarının eğitim duruma göre MANOVA sonuçları.....	72
Tablo 4.4: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanlarının meslek gruplarına göre MANOVA sonuçları.....	73
Tablo 4.5: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanları ile yaşları arasındaki ilişki sonuçları.....	74
Tablo 4.6: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanları ile haftalık egzersiz sıklığı arasındaki ilişki sonuçları.....	74
Tablo 4.7: Katılımcıların boş zaman tutum puanlarının cinsiyete göre MANOVA sonuçları.....	74
Tablo 4.8: Katılımcıların boş zaman tutum puanlarının medeni duruma göre MANOVA sonuçları.....	75
Tablo 4.9: Katılımcıların boş zaman tutum puanlarının eğitim duruma göre MANOVA sonuçları.....	75
Tablo 4.10: Katılımcıların boş zaman tutum puanlarının meslek gruplarına göre MANOVA sonuçları.....	76
Tablo 4.11: Katılımcıların boş zaman tutum puanları ile yaşları arasındaki ilişki sonuçları.....	76
Tablo 4.12: Katılımcıların boş zaman tutum puanları ile haftalık egzersiz sıklığı arasındaki ilişki sonuçları.....	77
Tablo 4.13: Katılımcıların kişilik özellikleri puanlarının cinsiyete göre MANOVA sonuçları.....	77
Tablo 4.14: Katılımcıların kişilik özellikleri puanlarının medeni duruma göre MANOVA sonuçları.....	78
Tablo 4.15: Katılımcıların kişilik özellikleri puanlarının eğitim duruma göre MANOVA sonuçları.....	78
Tablo 4.16: Katılımcıların kişilik özellikleri puanlarının meslek gruplarına göre MANOVA sonuçları.....	79
Tablo 4.17: Katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanları ile yaşları arasındaki ilişki sonuçları.....	80
Tablo 4.18: Katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanları ile haftalık egzersiz sıklığı arasındaki ilişki sonuçları.....	80

Tablo 4.19: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanları ile boş zaman tutum puanları arasındaki ilişki sonuçları.....	81
Tablo 4.20: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanları ile kişilik özellikleri puanları arasındaki ilişki sonuçları.	81
Tablo 4.21: Katılımcıların boş zaman tutum puanları ile kişilik özellikleri puanları arasındaki ilişki sonuçları.	82



YEREL YÖNETİMLERDE SPORTİF VE REKREATİF HİZMET ALAN BİREYLERİN HİZMET KALİTESİ DEĞERLENDİRME, BOŞ ZAMAN TUTUM VE KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

ÖZET

Bu araştırmanın amacı; Yerel yönetimlerde sportif ve rekreatif hizmet alan bireylerin hizmet kalitesi değerlendirme, boş zaman tutum ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi ortaya koyarak, farklı değişkenler açısından incelenmektir. Araştırma ilişkiyel tarama modelleri kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini Sakarya ilinde yerel yönetimlere bağlı sportif ve rekreatif faaliyet alanları kullanan sağlıklı yetişkin bireyler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini belirtilen evren içerisinde kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen ve yaşları 19 ile 60 arasında değişen 258'i erkek ($\bar{x}_{yaş}=26.11\pm7.16$); 271'i kadın ($\bar{x}_{yaş}=25.19\pm7.33$), olmak üzere toplam 529 sağlıklı birey ($\bar{x}_{yaş}=25.64\pm7.25$) oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama araçları olarak; Kişisel Bilgi Formu, Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği, Boş Zaman Tutum Ölçeği, Beş Faktör Kişilik Envanteri kullanılmıştır. Verilerin analizinde betimsel istatistikler, MANOVA, burada ikiden fazla gruplar arasındaki farklılıkların belirlenmesinde Post Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden olan Bonferroni kullanılmıştır. Bağımlı değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek için Pearson korelasyon analizlerinden yararlanılmış anlamlılık düzeyi $p<.05$ olarak alınmıştır.

Araştırma bulguları incelendiğinde katılımcıların hizmet kalitesi puanlarının cinsiyete, medeni duruma, eğitim durumuna, meslek grubuna göre anlamlı farklılık göstermediği ($p>.05$), yaş ile anlamlı ilişki içinde olmadığı tespit edilmiştir. Buna karşın hizmet kalitesi puanları ile haftalık egzersiz sıklığı arasında negatif yönde düşük düzeyde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir ($p<.05$). Katılımcıların boş zaman tutum puanlarının ise cinsiyete, medeni duruma, eğitim durumuna, meslek grubuna göre anlamlı farklılık göstermediği; yaş ve haftalık egzersiz sıklığı ile anlamlı ilişki içinde olmadığı tespit edilmiştir ($p>.05$). Kişilik özellikleri açısından sonuçlar değerlendirildiğinde ise katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanlarının cinsiyete, eğitim durumuna, meslek grubuna göre anlamlı farklılık gösterdiği ($p<.05$) medeni duruma göre ise anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Ek olarak kişilik özellikleri ile yaş arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı, haftalık egzersiz sıklığı arasında ise negatif yönde düşük düzeyde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir ($p<.05$). Son olarak ise bağımlı değişkenler arasındaki ilişkiler incelendiğinde katılımcıların hizmet kalitesi puanları ile boş zaman tutum ve kişilik özellikleri puanları arasında pozitif yönde; boş zaman tutum ile kişilik özellikleri arasında da yine benzer şekilde pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir ($p<.05$).

Anahtar Kelimeler: Yerel yönetimler, sportif ve rekreatif hizmet alan bireyler, hizmet kalitesi, boş zaman tutum, kişilik özellikleri.

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY ASSESSMENT, LEISURE TIME ATTITUDE AND PERSONALITY TRAITS OF INDIVIDUALS TAKING SPORTS AND RECREATIVE SERVICES IN LOCAL GOVERNMENTS

SUMMARY

The aim of this research is the examination of the relationship between service quality assessment, leisure time attitude and personality traits of individuals who receive sportive and recreational services in local governments. The research was carried out using relational screening models. The universe of the research consists of healthy adult individuals who use sports and recreational activity areas affiliated to local governments in Sakarya province. The sample of the research constitutes a total of 529 healthy individuals ($\bar{x}_{age}=25.64\pm 7.25$) 258 of them were male ($\bar{x}_{age}=26.11\pm 7.16$); 271 of them were female ($\bar{x}_{age}=25.19\pm 7.33$), aged between 19 and 60 which was selected by convenience sampling method from the specified population. As data collection tools in the research; Personal Information Form, Perceived Service Quality Scale, Leisure Attitude Scale, Five Factor Personality Inventory were used. Descriptive statistics, MANOVA, and Bonferroni, one of the Post Hoc multiple comparison tests, were used in the analysis of the data. Pearson correlation analyzes were used to determine the relationships between dependent variables and the significance level was taken as $p<.05$.

When the research findings were examined, it was found that the service quality scores of the participants did not differ significantly according to gender, marital status, educational status, and occupational group; It was determined that there was no significant relationship with age ($p>.05$). On the other hand, negative and low-level significant relations were found between service quality scores and weekly exercise frequency ($p<.05$). The leisure time attitude scores of the participants, on the other hand, did not differ significantly according to gender, marital status, educational status, and occupational group; It was determined that there was no significant relationship with age and weekly exercise frequency ($p>.05$). When the results were evaluated in terms of personality traits, it was determined that the personality traits sub-dimension scores of the participants differed significantly according to gender, educational status and occupational group ($p<.05$), but did not differ significantly according to marital status ($p>.05$). In addition, low-significant positive relations were found between personality traits and age, and low-significant negative relations were found between weekly exercise frequency ($p<.05$). Finally, when the relations between the dependent variables are examined, there is a positive relationship between the service quality scores of the participants and their leisure attitude and personality traits; Similarly, it was determined that there were positive significant relationships between leisure time attitude and personality traits ($p<.05$).

Keywords: Local governments, individuals receiving sportive and recreational services, service quality, leisure time attitude, personality traits.

BÖLÜM 1. GİRİŞ

Kamu hizmetleri teknoloji ağının dünyanın tamamını çerçevelemesi ile karmaşa içine girmiştir. Çünkü bu büyük etki kamu hizmetlerinde çok değişik farklı çeşitliliklere neden olmuş buda hizmetlerin ulaştırılmasında/cevap verilmesinde sorunlara neden olmuştur. Ülkeler meydana gelen bu sorunlara karşı hızlı ve etkili bir şekilde cevap verebilmek için ülkeler bu sorunlara karşı çözümler üretmek için çabalar içine girmektedirler. İlk olarak çözüm adına ülkeler idari teşkilat yapılarında değişikliklere gidilerek çözüm için adımlar atmaya başlamışlardır. Bu çözüm yolu anlayışıyla tüm hizmetlerin merkez tarafından yapılması yerine merkez ile beraber yerel ya da bölgesel yönetimler oluşturularak hizmetlerin daha hızlı ve etkili bir şekilde yapılması olarak yeni bir dönüşüme doğru gidilmiştir. (Yılmaz, 2016). Tarih incelendiğinde devletler merkezi bir yapı ile devam edegelen bir süreç ile hareket etmeye başlamış ancak genişleyen sınırlar ile devletler burada yerel bir yönetim ile bu toprakların yönetimini sağlamışlardır. Bu durumda zaman ile merkezi yönetimlerin yönetim anlayışı açısından yerel yönetimler merkezi yönetimin tamamlayıcısı şeklini almıştır (Çoban ve Devecioğlu, 2006). Devletlerin yerel ile yönetimini devam ettirme anlayışı doğal olarak orada da yeni bir teşkilatlanma yapılanmasına gidilmiştir. Yerel yönetimler birçok yapı tarafından bir araya gelmiş merkezi yönetimin hizmetlerinin daha etkili ve hızlı yapılması için oluşturulmuştur. Bu yapı içinde belediyeler çok önemli bir yer almaktadır. Belediyeler hizmetlerin halka ulaşmasında en önemli merkezi yönetimin ayaklarında biridir. Belediyelere birçok görevler verilmiştir. Halkın ihtiyaçlarını gidermeden sosyal alanlar oluşturmaya kadar çok geniş bir alanda sorumluluklar icra etmektedir. Belediyeler tarafından halka sunulan diğer bir hizmet kategorisi ise sportif faaliyetler alanlarıdır. Bu faaliyetler çok geniş bir yelpazede olduğu için birçok unsuru içinde barındırmaktadır. Belediyelerin bu faaliyetleri yaparken dikkat etmesi gereken en önemli konu halkın ihtiyaçlarına cevap verecek faaliyetlere öncelik verip yerine getirmesidir. Burada yapılacak şey halkın isteklerinin ve beklentilerinin neler

olduğunun belirlenmesi en önemli belirleyici basamağı oluşturmaktadır. Çünkü bu bilgi sayesinde faaliyetler ihtiyaçlara cevap verilecek şekilde yapılma imkanı bulabilecekti (Ekinci, 2012). Bireylerin belediyeler tarafından kendilerine sunulacak sportif hizmetlerden yararlanması için gerekli olan bir zaman dilimine ihtiyaç duyulmaktadır. İhtiyaç duyulan bu zaman diliminde yönetimler halkın sağlığının korunması ve geliştirilmesine katkıda bulunmak için faaliyet alanlarını geliştirmeye başlamışlardır (Genç, Harmandar-Demirel ve Yaman, 2019). Sportif ve rekreatif hizmet alan bireylerin bu zaman dilimini verimli şekilde gerçekleştirmesi için iş, eğitim veya yaşam koşullarında yeterli düzeyde boş zamanı olması gerekmektedir.

Boş zaman, “kişinin işe, işle ilgili sorumluluklarına, kendisinin ve ailesinin bakımına ayırdığı zamanın dışında kalan, dolayısıyla zorunluluklarının olmadığı özgür bir zaman birimi” olarak tanımlanmaktadır (Karaküçük, 1997).

Özellikle 19. Yüzyılda gerçekleşmiş olan sanayi devrimi, rekreasyonun ortaya çıkışı ve günümüzdeki yeri bakımından önem arz etmektedir. Sanayi devriminin gerçekleşmesi sonucu bireylerin şehirlere göçü nedeni ile şehirler kalabalık olmaya başladı. Bu durumdan ötürü şehirlerde yaşayan insanların iş hayatı yoğunluğu ve kalabalıktan bunalmalarıyla rekreasyon alanları artmıştır (Torkildsen, 2005).

Kişilerin sosyal, psikolojik ve kültürel açıdan gelişiminde etkin rol alan boş zaman etkinlikleri insan faktörünün toplumsal, sosyal ve ekonomik bakımdan çok yönlü bir katkı sağlamasına imkan tanıyacaktır. Boş zamanları önemli kılan başka bir boyutu da kişilerde farklı açılardan doyum sağlamasıdır. Başka bir açıdan boş zaman etkinlikleri, kişilerin sosyalleşmesi, toplumda bütünlük sağlanması gibi yönlerden de etki sağlamaktadır (Özkalp, 1997).

Rekreasyon mekânları mevcut fiziki donanımları, doğal güzellikleri ve kaynaklarıyla, kişilere kendilerini yenileme, eğlenme ve dinlenme olanağı sağlamaktadır. Bu imkanları ile günümüz koşullarında şehirlerdeki bireylerin rekreasyon ihtiyaçlarının en çok karşılandığı mekanlar konumdadırlar (Korkmaz, 2001).

Verimli bir şekilde planı yapıp, sunulduğunda rekreasyon, toplumsal yaşam biçimlerini her yaş türünden bireye öğretmenin, ait olma hissini ve kişiliği oluşturmanın, bu şekilde de insan kaynaklarını koruma, geliştirme ve yaşam niteliğini arttırmanın yöntemlerinden biridir (Balci, 2003). Boş zaman aktivitelerinin faydaları

düşünüldüğünde her bireyin en az bir boş zaman aktivitesinin olması ve bu aktiviteye bağlı kalması onun hem ruhsal yönden iyi olmasını sağlamakta hem de onu toplum içinde daha etkin bir birey haline dönüştürmektedir.

İnsanların boş zaman seçiminde bireysel özelliklerinin etkin birer unsur olduğuna dair araştırmalar alan yazında mevcuttur. Boş zaman faaliyetleri bireyin hareketlerinin en az sekteye uğradığı, bireyin özgür iradesiyle seçimde bulunduğu ve bireyin kendini tanıdığı sahalardır. Bundan dolayı kişiler kişilik özellikleri ile uyum sağlayan boş zaman faaliyetlerini seçmelidirler. Belediyelerin bireylere boş zamanlarında kendi kişiliklerine göre yapabileceği aktiviteler aslında bir sunum olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sunumda karşımıza hizmet kavramı olarak çıkmaktadır.

Hizmet, “bir tarafın diğerine sunduğu, sahipliği diğer tarafa devredilemeyen ve özellikle de soyut olan her hangi bir faaliyet veya faydadır. Hizmet, fiziksel bir ürüne bağlı olabilir ya da bundan tamamen bağımsız da olabilir”(Kotler, Wong, Saunders ve Armstrong 2005, s. 625). Hizmetler, kişilerin beklentilerine yönelik nitelikte ve sık sık zamana bağlı etkinlikleridir (Lovelock ve Wirtz, 2010, s. 37).

Hizmet kalitesi kavramı, üretime ve işletmeye dayalı nitelik alan yazınından gelişim sağlamıştır. 1920’lerle birlikte iş yerlerinin üretim süreçlerinin içe yönelik hesaplarını yapmaya başlamaları ve üretilen malların fiziksel kontrollerinin yapılmaya başlanması ile kaliteye duyulan alaka artmıştır. İmalat sanayi ve işletmelerde ilerleyen mevcut kalite devinimi, odağını yavaş yavaş yeni bir örnek şeklinde ortaya çıkan, müşteri ve tedarikçi bağı ve hizmet sektörü üzerine yönlendirmiştir. Hizmet kalitesi, hizmet sunucular açısından hedef kitla tarafından önemli bir ayırt edici özelliği göstermektedir. Birçok hizmet örgütü hizmet kalitesini elinde önemli bir silah olarak kullanmaya başlamıştır (Kandampully, 1997).

Gelişmekte olan hizmet sektörleri açısından rekreasyon ve boş zaman aktiviteleri önemli bir konuma sahiptir. Bundan dolayı rekreasyon hizmetleri nicelik artışı ile değil ayrıca toplum açısından bir karşılığı olması ile önemini artırmakta ve karşılık bulmaktadır (Andrew ve Mark, 2001).

İnsanlar, rekreasyonel amaçlarla gittiği alanlarda, özellikle bedenlerini ve ruhlarını dinlendirmeyi hedeflemekle beraber, kendisini yenileme imkanlarından da faydalanma fırsatları oluşturmaya çalışmaktadırlar. Ancak, bu amaç için gidilen alanlar istenilen

faydaları sağlamaktan uzak kalmakla beraber bireylerin bakışlarını olumsuz yöne doğru yönlendirmektedir. Oluşan bu durumun düzeltilmesi için bireyler tarafından rekreasyonel faaliyetler amacıyla kullanılan bu alanları kullanan bireylerin; profillerinin belirlenip ve bu kullanıcıların alanda oluşturulacak rekreasyonel faaliyetlerle ilgili beklentilerin öğrenilmesi ile ilgili çalışmalar yapılmalıdır. Yapılacak olan bu çalışmalar ışığında geleceğe yönelik planlanmalar kurgulanmalıdır (Yorulmaz, 2006).

Yukarıda belirtilen durumlardan ve önceki çalışmalarda bireylerin, farklı demografik ve fiziksel özelliklerine göre hangi boş zaman aktivitelerine katıldığı ve bu bireyleri boş zaman aktivitelerine iten nedenlerin neler olduğu araştırılmasına karşın, katılımcıların kişilik özellikleri ve hizmet kalitesi düzeyleriyle rekreatif faaliyetlere yönelik tutumları arasında ilişki kurulmasına yönelik araştırmaların kısıtlı kalmasından dolayı bu araştırmada yerel yönetimlerde sportif ve rekreatif hizmet alan bireylerin hizmet kalitesi değerlendirme, boş zaman tutum ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır.

1.1. Problem Cümlesi

Bu araştırmanın problem cümlesi; Yerel yönetimlerde sportif ve rekreatif hizmet alan bireylerin hizmet kalitesi değerlendirme, boş zaman tutum ve kişilik özellikleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? şeklinde oluşturulmuştur. Problem cümlesi çerçevesinde oluşturulan alt problemlere cevap aranmıştır.

1.2. Alt Problemler

Araştırmanın problem cümlesi çerçevesinde aşağıdaki alt problemlere cevap aranmıştır.

1. Katılımcıların hizmet kalitesi puanları cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
2. Katılımcıların hizmet kalitesi puanları medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
3. Katılımcıların hizmet kalitesi puanları eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
4. Katılımcıların hizmet kalitesi puanları meslek grubuna göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

5. Katılımcıların hizmet kalitesi puanları ile yaşları arasında anlamlı ilişki var mıdır?
6. Katılımcıların hizmet kalitesi puanları ile haftalık egzersiz sıklığı arasında anlamlı ilişki var mıdır?
7. Katılımcıların boş zaman tutum puanları cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
8. Katılımcıların boş zaman tutum puanları medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
9. Katılımcıların boş zaman tutum puanları eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
10. Katılımcıların boş zaman tutum puanları meslek grubuna göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
11. Katılımcıların boş zaman tutum puanları ile yaşları arasında anlamlı ilişki var mıdır?
12. Katılımcıların boş zaman tutum puanları ile haftalık egzersiz sıklığı arasında anlamlı ilişki var mıdır?
13. Katılımcıların kişilik özellikleri puanları cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
14. Katılımcıların kişilik özellikleri puanları medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
15. Katılımcıların kişilik özellikleri puanları eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
16. Katılımcıların kişilik özellikleri puanları meslek grubuna göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
17. Katılımcıların kişilik özellikleri puanları ile yaşları arasında anlamlı ilişki var mıdır?
18. Katılımcıların kişilik özellikleri puanları ile haftalık egzersiz sıklığı arasında anlamlı ilişki var mıdır?

1.3. Araştırmanın Önemi

Sürekli gelişen ve değişen dünya, beraberinde insanlığın yaşamında bazı değişimlere sebep olmuştur. Dünya nüfusunun artmasıyla ülke içi ve ülkeler arası insan hareketliliği

daha yoğun şekilde gerçekleşmiştir. Şöyle ki insanlar gerek ekonomik sorunlar, gerekse eğitim amacıyla farklı şehirlere ve farklı ülkelere göç etmektedir. Bu hareketlerin sonucunda; farklı kültürdeki insanların yer değiştirmesi kültürel, sosyal, psikolojik ve fizyolojik anlamda insanoğlunun hayatında birtakım sorunları da beraberinde getirmiştir. Aşırı kalabalıklaşan şehir hayatı, yoğun çalışma saatleri ve çarpık kentleşme nedeniyle insanlar hayatında birtakım gereksinimlere ihtiyaç duymuşlardır. Bu gereksinimleri karşılamaya yönelik egzersiz ve rekreatif faaliyet alanlarına ihtiyaç duyulmuştur. Egzersiz ve rekreatif faaliyet alanları bireylere fizyolojik ve psikolojik açıdan yenilenme ve dinleme imkânı sağlamaktadır. Bu alanlar, devlet içerisinde önemli bir öneme sahip olan kamu kuruluşları eliyle yürütülmektedir. Bu anlamda devlet kamusal hizmetlerini merkeze bağlı yerel yönetim birimleri olan belediyeler, il özel idareler ve köy yönetimi aracılığıyla yapmaktadır. Yerel yönetim birimleri, bireylerin fizyolojik ve psikolojik olarak rahatlatması, aynı zamanda istekleri doğrultusunda boş zamanlarını değerlendirmesi için rekreasyonel amaçlı kültürel, sosyal ve sportif faaliyet alanları sunmaktadır. Boş zamanlarda yapılan etkinliklere katılan bireylerin deşarj olması, yenileme ihtiyacı, fiziken ve ruhen rahatlama amacı güttüğü düşünüldüğünde yerel yönetimlerin sunacağı hizmetin kalitesi önemlidir. Bireylerin boş zaman dilimi tercihleri ile kişilik özellikleri arasında ilişki olduğu düşünülmektedir. Boş zaman aktiviteleri insan davranışlarının en az kısıtlandığı, kişinin kendi özgür iradesiyle seçim yaptığı ve kişinin kendisini bulduğu alanlardır. Dolayısıyla bireyler kendi kişilik özellikleriyle uyumlu olan boş zaman aktivitelerini tercih etmektedirler. Bu anlamda, daha önce yapılan çalışmalar göz önüne alındığında katılımcıların kişilik özellikleri ve hizmet kalitesi düzeyleriyle rekreatif faaliyetlere yönelik tutumları arasında ilişki kurulmasına yönelik araştırmaların kısıtlı kalmasından, kendi alanında özel olmasından dolayı ve daha sonra yapılacak olan araştırmalara kaynak oluşturabilmesi açısından yapılan bu araştırmanın önemli olduğu düşünülmektedir.

1.4. Varsayımlar

- Araştırma seçilen örneklem grubunun evreni yeterli düzeyde temsil ettiği varsayılmıştır.

1.5. Sınırlılıklar

- Araştırma, Sakarya ilinde yerel yönetimlerden hizmet alan birelerin görüşleri ile,
- Araştırma, kullanılan istatistiksel analizler ile sınırlıdır.

1.6. Tanımlar

Algılanan Hizmet Kalitesi: “*Hizmeti alan tarafından yapılan, hizmet karşılığısındaki mükemmeliyet kıyaslaması*” şeklinde ifade edilmiştir (Rust ve Oliver, 1994, s. 10).

Boş Zaman: “*genellikle özgürlük ve özgürce seçme hakkı gibi kavramlarla ilişkilendirilen, kısaca yapılması zorunlu olan eylemlerin olmadığı, istenildiği gibi kullanılan bir zaman dilimi*” olarak ifade edilir (Karaküçük ve Gürbüz, 2007, s.19).

Kişilik: “*Bir kimseye özgü belirgin özellik, manevi ve ruhsal niteliklerinin bütünü*” (TDK, 2021).

Spor: Hergüner’e göre (2015) spor; “*çeşitli amaçlarla, farklı alanlar kullanılarak, ferdi veya takım halinde, araçlı veya araçsız yapılan, planlı çalışmayı ve kurallara uymayı gerektiren, ağırlık, metre, zaman ölçü birimleri ve sayı ile değerlendirilen, mental ve fiziki rekabete dayalı, performans artırıcı, sosyalleştirici ve eğitici psiko-motor faaliyetlerdir*” şeklinde ifade edilmiştir (Hergüner, Bar ve Yaman, 2016, ss. 155-168).

BÖLÜM 2. ARAŞTIRMANIN KURAMSAL ÇERÇEVESİ VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. Yerel Yönetim

2.1.1. Yönetim kavramı

İnsanlık tarihi boyunca gerek yönetmiş gerek yönetilmiş olan insanın birtakım çabaları gerçekleştirmek amacıyla her zaman ve hayatın her bölümünde birlikte yaptıkları iş bölümünün söz konusu olduğu yönetim şekli, insanlık tarihinin en yaygın yönetim şekillerinden biri olmuştur. Bu yönetim şekline ilişkin ilk elde edilen bulgular, ilkel insanların veya toplumların kendilerini savunmak için kazdıkları hendekler ve yapmış oldukları duvarlar süresince insanoğlunun birbirleriyle olan dayanışmaları olmuştur. İnsanoğlunun bunları yapabilmek için bir arada yaşamaları yönetimin başlangıcı olmuştur (Korkmaz, Yücel ve Sadioğlu, 2013, s. 225). Toplumlarda insanların kültür ve uygarlık seviyeleri ne olursa olsun ortak amaçlar doğrultusunda bir araya gelerek sonuca ulaşmak için beraberce çaba sarf etmişlerdir. Bu sebepten dolayı bireylerin ortak çabalarını bilinen bir gayeye yönlendirme işi, medeniyet kadar eskidir (Mirzeoğlu, 2006, s. 244).

Dünyada kamu kurum ve kuruluşların rekabet anlayışlarının giderek artmasıyla birlikte yönetim üzerindeki önemi de artmaktadır. Kurumsal kavram anlamında yönetim üzerinde özellikle durulan bir kavram halini almıştır. Yönetim yöntemlerinin sağlıklı bir şekilde işlenmesi ve doğru uygulanmasıyla kurumsal açıdan pek çok avantajı da beraberinde getirmektedir. Yönetim kavramının tanımlaması sanayi devriminden itibaren karmaşık bir olgu haline gelmiştir (Sönmez ve Toksoy, 2011). Yönetimin, yüzyıllardan günümüze kadar tanımı birçok bilim adamları ve bilim dallarına göre farklı yorumlanmış ve farklı tanımlanmıştır. Bu yorumlara ve tanımlara bakılacak olunursa:

- Yönetim, belli birtakım amaçları gerçekleştirmek için oluşturulan biçimsel olarak örgütlerin amaçlarını, örgütlerdeki beşeri ve maddi kaynakların amaçlar

doğrultusunda yönlendirilmesi, denetlemesi ve değerlendirmesi gibi eylemlerle gerçekleştirilir. Bu eylemlerin bütününe yönetim denir (Mirzeoğlu, 2006, s. 244). İktisatçılara göre yönetim; tabiat, iş gücü ve sermaye ile birlikte üretim faktörlerinden biridir. Burada hayatın önemi açısından üretir halde olmak hayatın devamlılığı için gereklidir. Bu bakımdan yönetimin başarılilik ölçütü, işletmelerin verimliliği ve karlılığının yüksekliğine endekslenmiştir.

- Sosyologlar için yönetim; bir sınıf ve itibar sistemi şeklinde belirtilmektedir.
- Siyasal bilimciler için yönetim tanımı ise, otoriter bir sistem olarak kabul edilmektedir (Korkmaz, Yücel ve Sadioğlu, 2013, s. 226). Yönetim; organizasyon kaynaklarının etkin ve verimli bir şekilde planlanması, örgütlenmesi, yönetilmesi, koordine edilmesi ve denetlenmesi aracılığıyla organizasyon hedeflerine ulaşılmasıdır (Özalp, Koparal ve Berberoğlu, 2002, s. 3). Yönetim, aynı zamanda insan ve eldeki diğer kaynakları en iyi biçimde birleştirmesi, örgütsel amaçlara etkin ve verimli bir şekilde ulaşma sürecidir (Boone ve Kurtz, 1980). Fakat yönetim bir grup olarak düşünüldüğünde amaçlarını gerçekleştirmek için birden fazla kişi ile gerçekleşen ve uygulanan, yöneten ve yönetilenlerden oluşan bir grup etkinliği yani sosyal bir etkinliktir. Buna bağlı olarak yönetimi, başkaları aracılığıyla amaçlara ulaşma veya başkalarına iş yaptırma becerisidir (Karakaya, 2004).

Geniş anlamda yönetimi tanımlayacak olursak, evvelden belirlenmiş hedeflere ulaşmak için mevcut kaynakları (insan, ham madde, likidite, makine, araç-gereç vb.) daha anlamlı ve etkin bir şekilde planlama, örgütlenme, yönetme, koordine etme ve denetleme etkinliklerinin yürütülmesine denir (Korkmaz, Yücel ve Sadioğlu, 2013, s. 226). Bu etkinlikler ve unsurlar söz konusu her türlü işte az ya da çok olabilir. Planlama, politikaların ve planlanan amaçların belirlenmesinde, bunların yerine getirilmesinde izlenecek sistem ve uygulamaların tayin edilmesidir. Örgütlenme, önceden belirlenmiş planları uygulamak, gerekli görülen etkinlikleri gruplandırarak yönetim bölümlerini oluşturmak ve bu bölümlerdeki yöneticilerle personellerin arasındaki uyumu düzenleyerek kaynakları tedarik etmek, düzenlemek, planların aksatılmadan yürütülebilmesi için gerekli olan çalışanların sermaye, tesisler ve diğer araç ve gereçlerin kullanılmaya hazır bir hale getirilmesi sürecini kapsar. Yönelme

(yönlendirme), elindeki mevcut kaynakları en iyi şekilde belirtilen amaçlara yönlendirebilme güç ve çabası olarak tanımlanmaktadır. Koordinasyon, örgüt içindeki iş bölümü, kitlesel büyüme ve işleyişin karmaşık bir durum belirtmesi sonucu meydana getirdiği ve türlü eylemlerin yönetsel yapı içerisinde bütünleştirilmesi gayesidir. Denetim ise, önceden planlanmış amaçların etkinli ve verimli bir biçimde ulaşım ulaşmadığını üst yöneticiler tarafından her zaman incelenmesi ve çalışma sonuçlarının imkanlar ölçüsünde planlara uygun olmasını sağlamaktır (Eryılmaz, 1994, s. 149).

2.1.2. Yerel yönetim kavramı

Devlet tarafından yapılması gereken tüm kamu hizmetlerinin bir merkezden yürütülmesi mümkün değildir. Bu nedenle bilhassa mahalli nitelikteki bazı kamu hizmetlerinin yürütülmesi merkezi idarenin dışındaki bazı kamu kuruluşlarına bırakılmıştır. Kamu hizmetlerinden bazılarının merkezi idare örgütleri dışındaki başka kamu tüzel kişilerce yapılmasına yerel yönetim denir (Pirler, 1999, s. 19). Tarihi oluşumu içerisinde yer alan yerel yönetimler, birtakım gereksinimleri karşılamak ve bazı yerel yönetim bünyesindeki hizmetleri devletle birlikte yerine getirmek amacıyla devletin bir parçası olarak ortaya çıkmıştır. Yerel yönetimler, tüm ülkelerin kamu yönetimi için önemli ve vazgeçilmez bir yönetim birimi olarak gelişme göstermiştir. Günümüz dünyası göz önüne alındığında ise tüm ülkelerde yerel yönetimin uygulanma alanları giderek önem kazanmakta ve gelişim göstermektedir. Yerel yönetim anlayışı merkezi yönetimin dışında kalan kamu kurumlarının ve hizmet alanlarının bulunduğu yerden (yerinden) idare edilmesidir. Yerinden yönetim anlayışı yerel yönetimlerin yetkileri, sorumlulukları ve mali kaynakları kullanım hakları sonucunda yerel yönetimlere özerk bir yönetim şekli için zemin hazırlamaktadır (Ökmen ve Parlak, 2013).

Anayasanın 123. maddesine göre, “kuruluş ve görevleriyle bir bütün olan İdare'nin kuruluş ve görevleri merkezden yönetim ve yerinden yönetim esaslarına dayanır” ve "kanunla" düzenlenir. Merkezden yönetim, yönetsel hizmetlerin merkezde toplanması ve bu hizmetlerin merkez ve merkezin hiyerarşisi içinde yer alan örgütlerce ya da yerinde merkeze bağlı il yönetimi, ilçe yönetimi, bucak yönetimi ve bölge yönetimi gibi taşra kuruluşlarının eliyle yürütülmesidir. Yerinden yönetim ise, kamu hizmetlerinin yöre halkınca seçilen kuruluş ya da organlar ile yönetsel, sosyal, bilimsel, teknik ve kültürel alanlarda tüzelkişiliği olan kuruluşlarca yerine getirilmesidir (Gürlese, Demir,

Uzunoğlu, Uğur ve Alkin, 2002). Aynı Anayasa'nın 127. maddesine göre yerel yönetimler Mahalli idareler; il, belediye veya köy halkının mahalli müsterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları gene kanunda gösterilen seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişilerdir. Mahalli idarelerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir. Merkezi idare, mahalli idareler üzerinde, mahalli hizmetlerin idarenin bütünlüğü ilkesine uygun şekilde yürütülmesi, kamu görevlerinde birliğin sağlanması, toplum yararının korunması ve mahalli ihtiyaçların gereği gibi karşılanması amacıyla, kanunda belirtilen esas ve usuller dairesinde idari vesayet yetkisine sahiptir (Sezen, 2007).

2.1.3. Türkiye'de yerel yönetimlerin tarihsel gelişimi

Türkiye'de Avrupa'ya göre yerel yönetimlerin tarihi daha yenidir. Avrupa'da yerel birimlerce yapılan şehir hizmetlerinin ve organizasyonlarının vakıf, lonca, mahalle yönetimi gibi özel nitelikteki yapıya sahip yerel örgütlerce gerçekleştirildiği görülmektedir. Dış baskılar sonucunda Osmanlı himayesinde bulunan azınlıkların etnik ve siyasi haklar elde etmeleri yerel yönetimin rolü üzerinde etkili olmuştur (Keleş, 2000, s. 124). Bu bakımdan yerel yönetimler ilk olarak 1854 yılına ortaya çıkmıştır. Hukuksal olarak yerel yönetimlerin Türkiye'de alt yapısının oluşturulması ise Cumhuriyet Dönemi'nde gerçekleşmiştir. Belediyeler ile köy yönetimlerinin tüzel kişilik kazanmaları ise 1924 yılında çıkartılan 442 sayılı köy kanunu ve 1930 yılında çıkartılan 1580 sayılı yerel yönetimler yasası ile olmuştur (İnci, 2011). Osmanlı döneminde kurulan il özel idarelerinin teşkilatlanması 1864 yılında çıkartılan Vilayet Nizamnamesiyle olup tüzel kişilik kazanması ise 1913 yılında çıkartılan İdare-i Umumiye-i Vilayet Kanun-u Muvakkati'ne kadar gitmektedir. Çıkartılan bu kanunla beraber il özel idarelerinin işlevleri arttırılmıştır. Hatta adalet, dış güvenlik ve savunma alanlarının dışındaki tüm konularda il özel idarelerine yetkiler verilmiştir fakat il özel idarelerde yaşanılan bütçe sıkıntılarında dolayı daha sonra bu işlevler merkezi idarelere geçmiştir. 1913 yılında çıkarılan bu kanunun yerini ilk olarak 1987 yılında çıkartılan İl zel İdaresi Kanunu, 2005 tarihinde ise 5302 sayılı İl zel İdaresi kanunu almıştır. Bu kanunla birlikte il özel idarelerinin yapı ve teşkilatlanması belirlenmiş, görev ve personel yapısı yeniden düzenlenmiştir. Günümüzde de her ilde il özel idaresi

bulunmaktadır (Erdem, 2011). Türkiye’de yerel yönetim birimlerinin özellikle görev ve yetkilerinin daha etkili olabilmesi için 1985’ten şimdiye kadar yapılan ilk etkin çalışmalardır. Bahsi edilen bu çalışmalar içerisinde en önemli gelirleri arasında belediye bütçesine aktarılan emlak vergisi gelirleri, imar planlarının onaylanması için gereken yetkinin de bakanlık kısmından belediyelere devredilmesi açısından yapılan eylemlerdendir. Türkiye’nin belediyeçilik yeteneği bahsi edilen gelişmelerle mevcut dönemde ortaya çıkmış, halkın ise bu çalışmaların neticesiyle yerel yönetim birimlerine olan bakış açısı gelişmiştir. Küreselleşmenin etkin olduğu bu zamanda yerel yönetimler eliyle özelleştirmeler başlatılmış, belediyeler daha verimli ve etkinli olabilmek için türlü yollara başvurmuştur (Çukurçayır, 2013).

2.1.4. Yerel yönetim organları

2.1.4.1. İl özel idaresi ve görevleri

Fransızların modelinden alınarak oluşturulmuş bir sistemin adı olan il özel idareler, Osmanlı’dan günümüze kadar gelen ve Tuna Vilayeti Nizamnaması adıyla kurulan “vilayet umum meclisi” yle yönetim düzenimize ilk olarak 1864 senesinde girmiş olan bir yönetim şeklidir. Osmanlı Devleti’de reformsal girişimlerin başını çeken il özel idare biriminin, özellikle kurumsal ve yasal anlamda gelişimini sağladığı, yetki ve görev bakımından geniş bir çerçeveye sahip olduğu dönem I. Meşrutiyet Dönemidir (1913). Bu tarihte belirtilen yasal düzenlemeler Cumhuriyet Dönemine devredilmiş olan il özel idareleri, 1913 tarihli olan Geçici Yasa ile 1987 tarihine kadar yöneltmiştir. Ancak 1930 tarihinde 10 maddelik bir değişikliğe gidilmiş ve sonunda 3360 sayılı kanun olan İl Özel İdaresi Kanunu 1987’de yürürlüğe girmiştir. (Ökmen ve Parlak, 2013, s. 205). Türkiye’de yaşanan il özel idaresinin devamına yönelik tartışmalar bu idarelere ilişkin kanunun yenilenmesiyle sonuçlanmıştır. 1913 kanununun eski olduğuna ve günün şartları için yetersiz kaldığına dair eleştiriler sıklıkla dile getirilmekteydi. İl özel idarelerine yeni bir soluk vermek üzere 1913 tarihli kanun 2005 yılında 5302 sayılı kanunla yürürlükten kaldırılmıştır. Osmanlı döneminden miras kalan bu kanunun kaldırılmasıyla il özel idareler için yeni bir dönem başlamıştır (Şengül, 2011, s. 53). 5302 sayılı kanun il özel idaresini “il halkının mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali

özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi” olarak tanımlamaktadır. İl özel idarelerinin, ilçelerde doğrudan halk tarafından seçilen üyelerden oluşan il genel meclisi, il genel meclisi tarafından seçilen 5 üyeye (biri mali hizmetler birimi olarak üzere) valinin her yıl birim amirlerinden seçtiği beş kişiden oluşan (toplam 10 kişi) il encümeni ve merkez yönetimince atanan vali olmak üzere üç organı vardır. Bunlardan il genel meclisi karar organı, il encümeni ve vali ise yürütme organlarıdır. İl özel idarelerine verilen görevler bu organlar ile il özel idaresi personeli ve merkez idarenin taşra teşkilatı tarafından yürütülür (Ulusoy ve Akdemir, 2008, s. 54).

İl özel idaresinin karar organı olan il genel meclisi, kanunda gösterilen usullerle seçilmiş ildeki üyeler olan seçmenler tarafından oluşmaktadır (Derdiman, 2005, s. 94). Meclis üyelerini seçimi 1984 tarihinde yayınlanan 2972 sayılı Mahalli İdareler İle Mahalle Muhtarlıkları ve İhtiyar Heyetleri Seçimi Hakkında Kanun’un hükümlerine göre yapılır. Bu kanuna göre her ilçe bir seçim çevresi olarak kabul edilir. İl genel meclisi üye sayısının belirlenmesinde ilçelerin son genel nüfus sayımındaki nüfus sayısı esas alınır (Şengül, 2014, s. 56). İl encümeni, 5302 sayılı yasa’nın 25. maddesinde belirtilene göre; “vali başkanlığında olan il encümeni, il genel meclisin her yıl kendi üyeleri arasında gizli oyla bir yıl boyunca seçmiş olduğu beş üye ile bir mali hizmetler biriminin amiri olmasıyla valinin her yıl birim amirleri arasından seçmiş olduğu 5 üyeden oluşmaktadır.” Bu kanuna göre, valinin olmadığı durumlarda genel sekreter başkanlık edecektir (Köseçik ve Özgür 2005, s. 163). Vali, 5302 sayılı belirtilen yasayla, “Vali, il özel idaresinin başı olup ve tüzel kişiliğinin temsil etmektedir” (Derdiman, 2005, s. 103). Vali, ilin genel yönetiminden en üst düzeyde sorumlu kişi olduğu gibi aynı zamanda bir yerel yönetim birimi olan il özel idaresinin organlarından birisidir. Yürütme organı olan valiliğin görev ve yetkileri 5302 sayılı kanunun 30. maddesinde düzenlenmiştir (Şengül, 2011, s. 66).

– İl Özel İdaresinin Görevleri

İl özel idarenin temel yetki ve görevlerin içeren düzenlemeler 5302 sayılı yasanın 6. Maddesinde belirlenmiştir. Bahsi geçen yasada yetki ve görev dağılımının bir bölümü il hatlarının bünyesinde görülürken diğer kısmı ise belediyenin belirlenen hattın dışında görülür (Şengül, 2011, s. 54).

- a) Belediyelerin sınırları büyükşehir belediyeleri hariç il hattı olan ilin çevresel düzeni, iskân, erozyonun engellenmesi, çocuk yuvası ve yetişkin yurtları, arsa temin etme, yapıların bakımı ve onarımı, spor, gençlik ve sağlık alanlarını ile birtakım ihtiyaçları karşılamak gibi hizmetlerin yerine getirmesini il hatları içerisinde yapmaktadır (Şengül, 2011, s. 54).
- b) İmar, yol, su, kanalizasyon, katı atık, çevre, acil yardım ve kurtarma, orman köylerinin sağlanması, ağaçlandırma, park alanları ve bahçe alanları gibi tesislere ilişkin olarak belirlenen hizmetleri belediye sınırlarında kalan mevcut yerleri yapmakla il özel idareleri görevi ve yetkisindedir (Derdiman, 2005, s.91).

2.1.4.2. Köy yönetimi ve görevleri

Köy, şehir merkezlerinden uzak olup, nüfusu az, ekonomik geliri genel olarak tarıma dayalı olan ve kendisine has toplumsal ilişkisi bulunan yerleşim birimidir (Eryılmaz, 2002). 1924 senesinde çıkarılan 442 sayılı Köy Kanunu göre “nüfusu 2.000’nin altında olan yurlara köy denmektedir. Ortak mallara sahip cami, mektep, otlak, yaylak, baltalık gibi toplu veya dağınık hallerde evlerde ikamet eden insanların bağ, bahçe ve tarlalarıyla beraber bir köy teşkil ederler” şeklinde tanımlanmıştır (Erkul, 2010; Çukurçayır, 2013).

Tüzel bir kişiliğe sahip olan köy derneği, köylerde bütün kadın ve erkek seçmenlerin oluşturmuş olduğu bir kurul olarak tanımlanmaktadır. Köy yönetimi üç organdan oluşmaktadır. Bunlar: köy derneği, ihtiyar meclisi ve muhtardır. Köy derneği, köydeki kadın-erkek bütün seçmenlerin oluşturduğu bir kuruldur. Bu durumla köy ahali doğrudan doğruya yönetime katılır. İhtiyar meclisi, belediye encümeninde olduğu gibi seçilen tabi üyelerden oluşmaktadır. Köyün belirlenen nüfus sayısına göre ihtiyar meclisinin sayısı 8 ile 12 arasında değişmektedir. İhtiyar meclisini tabi üyesini oluşturanlar arasında köy öğretmeni ve köyün imamı da bulunmaktadır. Belediye başkanları gibi köy muhtarları da beş yıllığına köy derneği tarafından seçilmektedir. Bununla beraber ihtiyar meclisi ve muhtarlık seçimleri siyasi partiler bünyesinde seçime giremezler (Ulusoy ve Akdemir, 2008, s. 56).

– Köy Yönetiminin Görevleri

Köy yönetiminin isteğe ve zorunlu olarak görevleri bulunmaktadır bu görevler;

Köylere içme suyu ulaştırılması, konutların çevre temizliğinin sağlanması, tuvalet ve kanalizasyon çalışmalarının yaptırılması, hayvanlarla alakalı hastalıkların engellenmesine ilişkin önlemlerin alınması, çiftçilerin ürün ve mallarını korumaya ilişkin gerekli önlemlerin alınması, zararlı böcek ve haşerelerin çoğalmasını engelleyici önlemlerin alınması, mescit, okul, köy odası ve yol oluşturulmasına yardımcı olunması ve benzeri hizmetler köy idarelerinin sunmakla yükümlü olduğu hizmetlerdir (Erbay ve Akgün, 2013).

2.1.4.3. Belediye yönetimi ve görevleri

Yerel yönetim birimlerinin en önemlilerinden biri olan belediye, anayasamızda ifadesini bulan üç yerel yönetim türünden biridir.

Belediyelerin kuruluşu ile görev ve yetkilerine ilişkin temel karar Belediye Kanunu'nun 5393 sayısıyla düzenlenmiştir. Bu Yasa'nın 3. maddesinde, "Belediye, belde sakinlerinin mahalli müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi," olarak tanımlanmıştır (Turgay ve Bozkurt, 2014).

Ülkemizde 03.07.2005 tarihli 5393 sayılı Belediye Kanununa göre nüfusu 5.000 veya bu rakamın üzerinde bulunan yerleşim bölgelerinde belediye kurulan ve faaliyet gösteren belediyeler; diğeri ise büyük kentlerde faaliyet gösteren 2004 tarihli 5216 sayılı yasaya göre organik kanunu olma niteliğini taşıyan Büyükşehir Belediyesi Kanun'un 3 üncü maddesi, büyükşehir belediyesini; "ilçe belediyesinin en azında üçünü içeren, belediyeler arasında eş güdümü sağlayan; kanunların verdiği vazife ve mesuliyetlerini yerine getiren, vazifeleri kullanan, idari ve mali özerkliğine sahip olup ve karar verme organı seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişisi" olarak tanımlamaktadır (Eryılmaz, 2011). Köylerin birleşerek belediye kurabilmesi için, meskûn alanlarının merkez kabul edilecek yerleşim yerlerine azami en yakın 5.000 metre mesafede bulunması ve nüfusların toplamı 5.000 ve üzeri olması gerekmektedir (Aytaç, 2005, s. 49).

– Belediyenin Görevleri

5393 sayılı belediye yasasının 14. Maddesinde yer alan kuruluş, görev ve yetkileri iki grupta düzenlenmiştir. Bu maddede belirtilen belediyelerin görevlerini “mahalli müşterek nitelikte olmak şartıyla” yerine getirmeleri gerektiği belirtilmiştir.

Belediyelerin görevleri şu şekilde belirlenmiştir;

Birinci grupta;

- Kentin alt yapısını oluşturan ulaşım, atık su, İmar ve kanalizasyon gibi
- Coğrafi ve kent bilgi sistemi,
- Temizlik, çevre sağlığı ve katı atıklar,
- Acil yardım, ambulans ve arama kurtarma
- Şehir içi trafik,
- Defin ve mezarlıklar,
- Ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar,
- Konut,
- Kültür ve sanat,
- Turizm ve tanıtım
- Gençlik ve spor,
- Sosyal hizmetler , yetenek ve mesleki eğitim kazandırma,
- Ekonomi ve ticareti geliştirilmesi hizmetlerini yapmak veya yaptırmak,
- Konuk evlerini açmak (kadın ve çocuklar için açılacak bu evler nüfusu 100.000 üstünde olanlar için geçerli olup diğerleri de açabilir).

İkinci grupta;

- Okul binalarının inşaatı (devlete ait) ile bakım ve onarımlarını yapabilir veya yaptırabilir,
- Okulların gereksinim duyduğu araç ve malzemeleri karşılayabilme,
- Sağlıkla ilgili çeşitli tesis açma ve işletme,

- Mabetlerin yapımı, bakımı ve onarımı yapılabilir,
- Kentin tarihsel doku alanları ve kültürel tabiat varlıklarının korunması sağlanması, kentin tarihsel bakımından önem arz eden mekanlarını aslına uygun yeniden kazandırılması,
- Gençlere spor malzemesi verebilir, amatör spor kulüplerine aynı ve nakdi yapılabilir ve gerektiği desteği sağlar,
- Amatör spor karşılaşmalarının her türlüünü düzenlemesinde, gerek yurt içi ve gerek yurt dışında düzenlenen yarışmalarda üstün başarı sağlayan ya da dereceye giren öğrencilerin, sporcuların, teknik heyetin ve antrenörlerin belediye meclisi tarafından alınan kararlarla ödüllendirilebilir,
- Gıda bankacılığı yapılabilir,

Bu görevler belediyelerin büyüklüğüne göre mali yapılar ölçüsünde gerçekleştirilmeye çalışılır (Çetinkaya, 2014). Belediyeler yasalarla belirtilen görev, yetki, sorumluluk ve hizmet kalitesini daha iyi bir şekilde sunabilmeleri için kamuoyu çalışmaları yapmaktadırlar. Belediyenin karar ve yürütme organlarını meclis, encümen ve başkan oluşturmaktadır (Erbay ve Akgün, 2013).

– Belediye Meclisi

Meclis üyeleri belediyenin karar alan organı olup üyeleri halk tarafından seçilmektedirler. Üyeler parti üyeleri olarak seçilirler. Meclis üyeleri beş senelik bir zaman zarfıyla seçilmektedirler. Seçilmiş üyeler sınırlandırma durumu olunmadan yeniden seçilebilirler. Üye sayısı beldenin nüfusuna göre değişmektedir. Meclis üye sayısını belirlenmesinde mevcut yerleşim yerinin nüfus sayısı etkindir. Meclis üyelerinin sayısı beldede yaşayan insan nüfusunun oranı göre artmaktadır (Şengül, 2010; Örnek, 1987).

– Belediye Encümeni

Belediye başkanlığında 5393 sayılı kanunun (33.md.) gereğince; nüfusu 100.000'in üzerindeki büyükşehir ve belediyelerde bir sene için, meclis üyeleri arasında belirleyeceği 3 üye, mali hizmetler birim amiri ve belediye başkanının birim amirleri arasında belirleyeceği (2 üye belirtmek şartıyla) 7 kişiden oluşan ve diğer belediyelerden de, her yıl olmak zorunluluğuyla kendi üyeleri arasından seçeceği gizli

oyla 2 üye, yine mali hizmetler ve başkanının birim amirleri aralarından seçeceği 1 üye bulunmak şartıyla 5 kişiden meydana gelmektedir.

Aynı zamanda encümenler (başkanın yetki verdiği yardımcılar da) Belediye başkanının katılmadığı veya bulunmadığı toplantılarda belediye başkanını temsil edebilir. (TBB, 2015, s. 36). Haftada en az 1 toplantının yapıldığı bilinen üye encümen toplantıları herhangi bir durum söz konusu olduğu takdirde başkanın kendi isteği doğrultusunda toplantıyı başka bir tarihte yapabilme yetkisine sahiptir (Şengül, 2010; Ökmen ve Parlak, 2010).

– Belediye Başkanı

Belediyelerin yönetiminden sorumlu olan belediye başkanlarının görev ve sorumlulukları 5393 sayılı Kanun'un 37. Maddesi ve bu maddenin devamında yer alan maddeler ile düzenlenmektedir. Bu kanunda belediye başkanından, belediye yönetiminin başı olarak bahsedilmektedir. Ayrıca belediye başkanı belediye tüzel kişiliğinin temsilcisi görevini de üstlenmektedir. Belediye başkanlarının seçimine dair işlemler ise kanunlara göre yapılmaktadır. Seçilecek belediye başkanı bulunduğu belediyenin sınırlarında yer alan seçmenler tarafından beş yıllığına seçilmektedirler. Bu durum belediye başkanının doğrudan seçilen kamu tüzel kişiliğinin de temsilciliğini sağlamaktadır. Bahsi geçen kanun belediye başkanlarının bazı görevlerde yer almasını engellemekte diğer bir ifade ile yasaklamaktadır. Bunlara örnek verecek olursak siyasi parti yönetimlerinde görev alması, spor kulüp başkanlığı yapması ve benzeri durumlar sayılabilir (Koçak, 2013, s. 208). Belediye başkanı, belediye örgütünün başı olarak kolluk görevlerini yerine getirilmesine yönelik buyruk ve yasaları; belediye meclisinin, encümenin ve merkezi idarenin kararlarını uygular (Yakar, 2003, s. 68). 5393 sayılı kanunun 14. Maddesinin son fıkrası uyarınca, belediye başkanın görevinin sona ermesi ile ilgili olarak, 5393 sayılı belediye kanununda belediye başkanlığının göreve devamsızlık dışındaki sebeplerden görevinin sona ermesi ile ilgili ilişkin hükümler uygulanır. Buna göre, bu kanunun 44. Maddesindeki düzenleme dikkate alındığında, belediye başkanın ölümü ve istifası durumlarında görevi kendiliğinden sona erecektir. Belediye başkanının herhangi bir sebepten dolayı seçilme yeterliliğini kaybetmesi, başkanlık görevini yürütmesine engel olabilecek bir hastalığın olması ya da bir sakatlık meydana gelmesi sonucu bu durumların yetkili olan sağlık kuruluşu tarafından raporla

belgelenmesi ve bu belgeyle İçişleri Bakanlığına başvurması üzerine Danıştay kararıyla belediye başkanlığı görevi sona erer (Harun, 2016, s. 112).

Belediye başkanının görev ve yetkileri 5393 sayılı Belediye Kanun'una göre şunlardır:

- Belediye teşkilâtının en üst basamağında yer alan amir konumundaki belediye başkanları belediye teşkilatının sevk ve idare edilmesi, belediyenin hak ve menfaatlerinin korunmasıyla yükümlüdürler,
- Belediyeyi stratejik plana uygun olarak yönetmek, belediye yönetiminin kurumsal stratejilerini yapmak, bu stratejilere uygun olarak bütçeyle belediye faaliyetlerinin ve personelin performans ölçütlerini hazırlamak ve uygulamak, izlemek ve değerlendirmek bunlarla ilgili meclise raporlar sunmak.
- Belediyeyi devlet dairelerinde ve törenlerinde, davacı veya davalı olarak da yargı yerlerinde temsil etmek veya vekil tayin etmek.
- Meclis (belediye meclisi) ve encümen başkanlık etmek.
- Belediyeye ait olan taşınır ve taşınmaz malları idare etmek.
- Belediyeye ait olan gelirleri ve alacakları tahsil ve takip etmek.
- Yetkili organlarla karar almak suretiyle sözleşme yapmak.
- Meclis (belediye meclisi) ve encümen kararlarını uygulamak.
- Belediyeye ait bütçeyi uygulamak, bütçede yer alan meclis ve encümenin yetkisi dışındaki aktarmalara onay vermek.
- Belediye personelini atamak.
- Belediyeye bağlı kuruluşları ve işletmeleri denetlemek.
- Şartsız bağışları kabul etmek.
- Belde halkının huzurunun, sağlığının ve mutluluğunun oluşması için gerekli ortamı oluşturmak.
- Belediye tarafında yapılan temsil ve ağırlama giderleri nedeni ile oluşacak mebla için ayrılan ödeneği kullanmak.

Başkan vekilliği, belediye kanununun 40. Maddesinde düzenlenmiştir. Kanunda belediye başkanının izin, hastalık veya başka sebeple görev başında bulunmadığı hallerde,

kendisine vekalet etmek üzere, belediye meclis üyeleri arasından birinin başkan vekili olarak görevlendirilebileceği belirtilmektedir. Başkan vekili, başkanın yetkilerine sahiptir (Koçak, 2013, s. 209).

2.1.5. Yerel yönetimler kanununda spor ve belediyenin spor ile ilgili görevleri

Son yıllarda çıkan yasalarla halkın ortak ihtiyaçlarının kapsamı bir hayli genişletilerek, daha önceki yıllarda merkezi idarenin sorumluluğu altında olan birçok görev (çevre, turizm, kültür, sağlık, bayındırlık, sosyal hizmetler vb.) yerel yönetimlere devredilmiştir. İlk olarak 1982 Anayasasında spor yerini almaktadır.

Spora ilişkin bilgilere ulaşmak, sporun öğrenilmesi ve öğretilmesi, 1982 yasasının 42. maddesinde düzenlenen “eğitim ve öğrenim hakkının” bir parçasını oluşturmaktadır. Anayasanın 48 ve 49. Maddeleri çalışma ve sözleşme hürriyetini güvence altına almaktadır. Bu madde bağlamında herhangi bir sporun profesyonelce yapılması ve para kazanılan bir meslek olarak yapılması ifade edilen anayasa maddesi hükümleri kapsamında yer almaktadır. Bu nedenden dolayı istenilen spor alanında bireyler çalışma ve sözleşme yapma hakkına sahiptirler. Devlet bu durumu ortadan kaldıracak hükümler koyarak ortadan kaldıramaz (Bilgiç, 2009). Anayasanın 59. maddesinde anayasa belediyelere bazı sorumluluklar verilmiştir. Bunun nedeni ise yerel düzeyde bunun yürütücülerinden birinde belediyeler olmasıdır. Bu anayasal sorumluluklarla birlikte, kanunlarda belediyelere sporla ilgili görevler de verilmiştir (Zengin ve Öztaş, 2008, s. 49). Sporun geliştirilmesini ifade eden bu madde ile devlet her yaşta bulunan Türk vatandaşının beden ve ruh sağlığını geliştirmek amacıyla tedbirler almış, bunu teşvik ederek daha büyük kitlelere ulaşmasını sağlayarak teşvik etmiş ve başarılı sporunun devlet tarafından korunmasını sağlamıştır. Spor yapılmasının bir hak olmasına bir diğer dayanak ise anayasanın 59. Maddesinin 17. Madde ile beraber yorumlanması sonucu görülmektedir. Anayasanın 17. Maddesine göre her bireyin yaşaması, maddi ve manevi varlığını koruma hakkına sahip olduğunu ifade edilmektedir. Bu madde spor tanımında yer alan bireyin beden ve ruhen gelişmesine yardımcı olması hali spor yapılmasının bir hak olması olarak ifade edilmesini sağlamaktadır (Erkal, 1994, s. 52).

Devletin görevi spor politikalarını belirleme ve hayata geçirmek olarak ifade edilebilir. Bu amaçla spor ile ilgili yetki ve görev, devletin yönetim yapısının bir parçası olan yerel yönetim birimlerine, diğer bir ifade ile belediyelere düşmektedir/bırakılmıştır (Çoban, 2002).

5216 sayılı kanunda 7'inci maddesinde büyükşehir belediyelerinin spora yönelik yapılacak faaliyetleri düzenlenmiş olup, söz konusu olan maddelere göre;

- Amatör spor kulüplerine malzeme sağlama,
- Amatör spor kulüpleri arasında müsabakalar düzenleme,
- Yurtiçi ve yurtdışı alanda üstün başarı gösteren sporcuların desteklenmesi,
- Sporcuların meclis kararı ile ödüllendirilmesi büyükşehir belediyelerinin görevleri olarak yer almaktadır (Şengül, 2010). Beldelerde sporun kitlelere ulaştırılıp yaygınlaştırılması için belediyelere ait olan spor tesislerinin ve mevcut alanların 5216 sayılı kanununun 27'inci maddesine göre diğer belediyeler ile ortak olarak kullanılabilmesi belirtilmiştir (Ateş, 2011).

Belediyelere kanunlar sanat ve spor gibi alanlarda faaliyetler yapmaları için yetkiler verilmiştir. Bu yetkiler Belediyeler Kanununun, 2005 tarihli 5393 sayılı kanunun 18.ci maddesinin p bendinde bakıldığında yapılacak faaliyetler için bina yapımı, tesis yapımı, kiralama veya tahsis etme bu yetkilerden bazılarıdır. Buna ilave olarak aynı kanunu 37. maddesince belediye başkanlarının görev esnasında başka bir görev alamayacakları ifade edilmiştir. Alamayacakları görevler arasında profesyonel spor kulüplerine başkan olmak ve bu kulüplerin yönetimlerinde yer almak da bulunmaktadır (Kurtoğlu, 2006).

5302 sayılı İl Özel İdare Kanunu'nun 6'ncı maddesinde gençlik ve spor hizmetleriyle ilgili il özel idarelerinin mahalli müşterek olmak koşuluyla bu çalışmalarını yapabilecekleri belirtilmiştir. Aynı kanununun 64'üncü maddesinde ise sportif faaliyetler yapmakta olan dernekler ve kuruluşlar ile ortak projeler yapılabilmesi ifade edilmiş olup ancak bunun olabilmesi için il özel idarelerine meclis onayının gerekli olduğu yer almaktadır. Yukarıdakilere ilave olarak il özel idarelerinin spora yönelik gönüllülük faaliyetlerini ancak bağlı oldukları bölgelerde yapabilecekleri aynı kanun 65'inci maddesinde ifade edilmektedir (Ateş, 2011). Mahalli idareler ile ilgili yasalardan biri olan köy yasalarında ise sporun geliştirilmesi, yaygınlaştırılması gibi sporla ilgili herhangi bir ifade yer almamaktadır. Sporun ilçelerde yaygınlaştırılması ve bu yönde

hizmetlerin yapılması konusu son olarak 5355 sayılı Mahalli İdare Birlikleri Kanunu'nun 18'inci maddesinde yer almaktadır (Ateş, 2011).

2.2. Hizmet Kalitesi

2.2.1. Hizmet kavramı

Türk Dil Kurumu'na göre hizmet kavramı; “Birinin işini görme veya birine yarayan bir işi yapma” şeklinde tanımlanmaktadır (TDK, 2020). Hizmetse, makine ve kişiler tarafından kişilerin gayretleri ile oluşturulan ve kullanılan sonucundaysa direk fayda yaratan ve fiziki olmayan üründür (Karahan, 2000).

Sevimli (2006) hizmet kavramını tanımlarken hizmetin insanların ya da bir araya gelen insan gruplarının ihtiyaçlarının giderilmesinin amaçlandığını ifade etmektedir. Bu kavramın bazı özelliklere sahip olduğunu ifade edilmekte olup bunların elle tutulamayan ve koklanamayan yani soyut bir yönünün olması ve bununla birlikte bir doyum meydana getirmesini hizmet kavramının özellikleri olarak açıklamaktadır. Mucuk ise hizmet kavramını tanımlarken bu kavramın soyut olması, taşınamaz olması, mülkiyet hakkına sahip olmaması, aynı anda üretim ve tüketimin olduğu ürünler olarak tanımlanmaktadır (Mucuk, 2001). Soyut özellikleri olan üretim süreci bir ürüne bağlı olabileceği gibi bağlı olmayan, bir tarafından diğer tarafa sunulan eylemler ya da performanslar olarak da ifade edilebilir (Kotler, 1990). Kotler ve Armstrong'a (2011) göre hizmet: “Esas itibarıyla maddi olmayan, dokunulamayan ve hiçbir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan bir faaliyettir”. Dünya ekonomisindeki önemlerinden dolayı, hizmetlere özel önem verilmektedir. Hizmetler; sunulan etkinlikler, faydalar veya memnuniyetsizliklerden oluşan bir ürün şeklidir. Satılamamaktadır ve herhangi bir şeyin sahipliğini sağlamamaktadır”. Collier hizmeti, “üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, bir performans, sosyal olay veya çaba” olarak tanımlanmaktadır (Devebakan, 2001). Hizmet, bireylerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla sunulan, soyut özelliğe sahip ve herhangi bir şey tarafından sahiplenilebilme özelliği olmayan eylemlerin tümüdür (Özgüven, 2008). Diğer bir tanıma göre ise gruplar arası sahipliğe sahip olmadan gruplar arası fayda ve faaliyetlerdir (Rust, Zahorik ve Keiningham, 1996). Hizmet bir kavram olarak açıklandığında somut özelliğe sahiptir. Bireylere yarar ve doyum sağlamaktadır. Mülkiyeti olmayıp bireylerin ihtiyaçlarının

giderilmesi için belirlenen bir fiyattan satışa sunulma özelliği barındırmaktadır (Öztürk, 1996). Uyguç (1998) hizmet kavramını hizmetin üretilmekte olduğu yer, dönem ve bulunulan an nedeni ile tüketilmekte olan iş, sosyal bir olay ya da uğraşı olarak açıklamaktadır (Uyguç, 1998). Tüketiciler tarafından faydalanılan, belli bir sonuca doğru hareket eden ve bir şeyin değerini belirleyen bütünler açıklamasıyla da hizmet kavramı ifade edilmeye çalışılmıştır (Yılmaz, 2007). Hizmet kavramı maddi bir kavram olarak ifade edilmemektedir. Belli bir kurallar bütününe dahil edilemez. Standartları olmayan üreten ve tüketen arasında doğrudan etkileşime neden olmaktadır. Mülkiyeti olmayan, nesnel özelliğe sahip olmayan bir kavram olarak da tanımlanmaktadır (Assael, 1993). Hizmet olayı insanların yaşamları boyunca her an karşılıklarına çıkmaktadır (Koçoğlu ve Aksoy, 2012).

2.2.2. Hizmetlerin özellikleri

Hizmetin; Soyutluk, Ayrılmazlık, Değişkenlik ve Dayanıksızlık olmak üzere kendine özgü bazı özellikleri bulunmaktadır (Karahana, 2000).

2.2.2.1. Soyutluk

Hizmet; soyut ürünleri kapsamakla beraber maddi bir niteliğe sahip değildir. Fiziksel ürün olarak yer almayan ve depo edilme özelliğine sahip olmayan faaliyetler olarak ifade edilir (Tolpa, 2012). Hizmetin sahip olduğu en önemli özellik ise dokunulmaz bir özelliğe sahip olmasıdır (Lovelock ve Gummesson, 2004). Diğer bir ifade ile fiziksel olarak alınan bir mala dokunulma özelliği barındırmaz. Bir bütün şeklinde görülmesi imkansızdır. Bunun nedeni ise nesnelere daha çok bazı işlerin bir bütünü ifade etmesidir (Seyran, 2004). Sadece gösterdiği performans ile değerlendirilebilir. Fiziksel bir forma sahip değildir. Hizmet duyu organları ile algılanamayan ürünler olarak ifade edilmektedir (Filiz, Yılmaz ve Yağizer, 2010).

Hizmetlerin depolanamamasının nedeni ise hizmetlerin soyut özellikleri barındırması ile açıklanabilir. Depo edilememesi oluşabilecek talepler karşı bir zayıflık olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun bir sonucu olarak hizmetin yönetilmesinde sorunların oluşmasına sebep olmaktadır. Somut olmama özelliğinin diğer bir eksi durumu ise soyutluğun

getirdiği subjektiflik nedeni ile değerlendirmede sorunlar oluşturmasıdır (Oral ve Yüksel, 2007).

Bir örnek verecek olursak bir uçakta ya da boş bir konserde hizmet için sunulan koltukların boş olarak tüketicilerden gizlenip daha sonra hizmete sunulması imkansızdır (Gürsoy, 2013). Hizmetler sahip oldukları soyut olma özelliği nedeni ile hizmeti bireylere sunan ve hizmetten yararlanan kişiler için yapılacak açıklamaların belirli kalıpları içermesi zordur (Devebakan, 2001). Hizmetlerin soyut halden somut hale getirilmesi için yapılması gerekenler ise hizmetin bireyler tarafından algılanacak somut araçlar ile oluşturulmasıdır. Bunun olması için reklam, fiziksel simgeler kullanılması vb yöntemler ile somutlaştırılabilir (Akkoyun, 2015, s. 7).

2.2.2.2. Ayrılmazlık

Hizmetlerin üretimi ile satışı bir eşgüdüm şeklinde meydana gelir. Üretilen hizmet anında tüketilir. Bundan dolayı müşteri ile müşteriye hizmet sunan işletme, üretim ve üretilen ürünün sunum süreçleri devam ettikçe bir etkileşim halindedir (Sevimli, 2006). Bireyler hizmetlerin üretimi süreçlerine dahil olmaktadır. Yeme-içme, sağlık, ulaşım vb sektörler bu süreçler için örnekler olarak gösterilebilir (Sayım ve Aydın, 2011).

Hizmetlerin üretim süreçlerinde tüketiciler hem üretim sürecini hem de birbirlerini etkileyebilmektedirler. Hizmet üretip bunu sunanlar, hizmeti alan kişilerin (tüketiciler, müşteriler vb.) kendilerine sunulan hizmet konusunda yaptıkları önerileri dikkate almalıdır (Karahana, 2000, s. 53). Bu durum, hizmeti sunanın tutumunu, tüketicilerin algılama biçimlerini ve ilişki kurma yetilerini oldukça önemli bir hale getirmektedir (İslamoğlu, 2006).

2.2.2.3. Değişkenlik

Hizmeti oluşturan süreç ve performans faktörlerinin her zaman aynı şekilde sunulması ve aynı kaliteyi vermesi mümkün değildir. Bu durum hizmetlerin ne kadar değişken bir özelliğe sahip olduğunu göstermektedir. Hizmeti yapan bireyler olduğu için her bireyin her gün aynı kalitede hizmet sunması beklenmemelidir, bu durum gün ve gün değişebilme özelliğine sahiptir (Öztürk, 2007). Bireylerin hizmet üretmesi ve hizmet sunması bazı durumlara bağlıdır. Bu durumlar; hizmet sunan bireyin sahip olduğu moral

motivasyon seviyesine, kişilik özelliklerine ve iş yüküne; sunulan hizmeti alan bireylerin ise hizmetle ilgili olarak işbirliği yapma seviyesine göre değişkenlikler gösterebilmektedir (Kuzu, 2010).

2.2.2.4. Dayanıksızlık

Hizmetler depolanamaz, saklanamaz ve yeniden kullanılamaz. Bunun nedeni ise hizmetin sahip olduğu doğasının buna uygun olmayışdır. Bu durum hizmet sağlayıcılar için hizmetin istenildiği zaman sunulması, fırsatları değerlendirilmesi konuları açısından çok çok önemlidir (Gilmore, 2003). Hizmetlerin olumsuz yönlerinden bazıları ise dayanıksız olma ve somut olma özellikleri olarak ifade edilebilir. Hizmet alıcıların beklentileri anlık olabilme özelliğine sahip olduğu için eğer hizmet ertelenirse bu durum tüketiciye yarar sağlamayacaktır (Öztürk ve Seyhan, 2005).

2.2.3. Kalite

Kalite, oldukça karmaşık bir kavram özelliğine sahiptir. Bunun dışında ayrıca kalitenin anlaşılması zor, kolaylıkla birbirinden ayırt edilemeyen boyutları da vardır (Parasuraman, Zeithalm ve Berry, 1985; Bulgan ve Gürdal, 2005). Etimolojik kökeni, Latince “nasıl oluştuğu” anlamına gelen “qualis” kelimesine dayanır (Şimşek, 1998).

Kalite kişilerin ifade ettiği değerleri içermektedir. Yapılan günlük konuşmalar ve bir ürünün kalitesi hakkında ki ifadeler sunulan hizmetin iyi olduğu yönünde ifadeler içermektedir (Kotler, 1997). Günümüz şartlarına göre kalite hizmet alıcıları tarafından sunulan hizmetin beklentileri aşması diğer bir ifade ile hizmet sunan ile hizmeti alanlar arasında en üst seviyede bir memnuniyetin oluşması olarak ifade edilebilir (Şale, 2004). Karslı (1997) kaliteyi amaçlara uygunluk şeklinde ifade ederken (Karslı, 1997) Uyguç (2001) ise kaliteyi müşteri ve hizmet sunucu arasında ki oluşan istek ve ihtiyaçların karşılanma derecesi olarak açıklamaktadır. Bir malın ya da sunulan hizmetin kalitesinin derecesini belirleyen şey müşteri tarafından tatmin edici bulunma derecesine bağlıdır (Uyguç, 2001). Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu, kaliteyi şöyle tanımlamıştır: “Bir hizmetin ya da ürünün müşterinin taleplerine ne kadar uygun olduğunun ölçütüdür” (Bozkurt ve Odaman, 1995; Şimşek, 2018). Kalitenin tanımları incelendiğinde geçmişten günümüze doğru kalite anlayışı hem bireyler açısından hem de hizmet

sunucular açısından bir değişim göstermektedir. Geçmişte kalite fiyata endeksli bir durum ile ifade edilirken örneğin hizmet ya da ürünün pahalı olması kaliteyi belirlerken artık günümüzde kalite hizmet ya da ürünün istenilen azami ihtiyaçları karşılama derecesine bakılarak belirlenmektedir (Pınar, 2007; Başar, 2017).

2.2.3.1. Kalitenin boyutları

Garvin (1993), kalitenin sekiz boyutu olduğundan söz etmiştir. Bunlar:

- Uygunluk: Sunulan ürün veya hizmetin, şartnamesinde belirtilen özelliklerine (spesifikasyonlara) ve standartlara uygunluğu;
- Güvenilirlik: Sunulan ürün veya hizmetin şartnamesine uygun olarak düzenli bir şekilde müşterinin istek ve ihtiyaçlarını güvenilir biçimde gerçekleştirebilme yeteneği;
- Dayanıklılık: Sunulan ürün veya hizmetin şartnamesine uygun olarak düzenli bir şekilde belirtildiği şartlar altında, kullanılabilirlik süresinin uzun olması;
- Estetik: Tüketiciye sunulan ürün veya hizmetin algı, duyu, zevk vb görünümünün hizmet alıcı tarafından belli bir doğrulukta yapabilir hale gelmesine, değiştirmesine yönelik özellikleri;
- Servis Kolaylığı: Sunulan ürün veya hizmetin sunulan şartnamesine uygun olarak kurulum, bakım, onarım ve değişim gibi hizmet alıcıya sunulan servis hizmetlerinin, zamanında, kolay ve sorunsuz bir şekilde gerçekleştirilebilmesi;
- İşlevsellik Özellikleri: Sunulan ürün veya hizmetin sunulan şartnamesinde belirtilen özellikleri müşteri, tüketici ve hedef kitle tarafından satın alma ve kullanım amaçlarını karşılayabilme potansiyeli;
- Algı, İmaj: Sunulan ürün veya hizmetin müşteri, tüketici ve hedef kitle üzerinde belli bir doğrulukta yapabilir hale gelmesine, yönelik etkililiği;
- Performans: Sunulan ürün veya hizmetin sunulan şartnamesinde belirtilen işlevselliği, ihtiyaca cevap verme derecesi

Yukarıda bahsedilen kalite boyutları, ürün veya hizmet ile ilişkili olarak tüketici tarafından önem gereksinimine göre sınıflandırılmaktadırlar. Tüketici genel olarak

kaliteli ürün veya hizmete erişebilmede maliyetini karşılayabileceği ölçüde erişebilme isteğine sahiptir. Diğer bir ifade ile eğer tüketici, istediği ürün veya hizmetin maliyetini karşılayabiliyorsa, ozaman memnun olma davranışı pozitif yönde yükselmektedir (Gülen, 1997).

2.2.4. Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi, bir küresel değerlendirme olarak ifade edilir. Bu değerlendirmede ki ölçüt ise hizmet verenin toplam performansı ile beklentilerin karşılaştırılmasıdır (Yağmur, Doğan ve Kolukisa, 2015). Altman ve Helms (1995)'e göre, "Hizmet kalitesi, verilen hizmet düzeyinin müşterinin beklentisini ne oranda karşıladığının bir ölçüsüdür". Teas (1993) ise hizmet kalitesini performanslar ve standartlar arasında bir karşılaştırma olarak tanımlar. Hizmet kalitesi müşterinin hizmeti karşı zihinsel olarak oluşturduğu beklentinin, kullanım sonucu oluşan gerçek durumun kendini memnun edecek şekilde sonuçlanması olarak ifade edilmektedir (Yılmaz, 2007). Hizmet kalitesinin en basit tanımı bir örgütün müşteri beklentilerini karşılayabilecek nitelikte hizmetler sunabilmesi olarak tanımlanmaktadır (Okumuş ve Duygun, 2008). Hizmet kalitesinin belirleyen ölçüler vardır. Bu ölçütler tüketicilerin beklentileri ile hizmet sunucuların bu beklentileri karşılayabilmeleri ile belirlenir (Ardıç ve Sadaklıoğlu, 2009).

Hizmet kalitesi tanımlamasında, içsel ve dışsal olmak üzere iki perspektif bulunmaktadır. Hizmetin sıfır hata ile verilmesi ve sürecin başlamasıyla her şeyin kurallara uygun ve doğru olması içsel perspektif olarak ifade edilir. Dışsal perspektif ise hizmet kalitesinin müşterinin algısı, beklentisi, memnuniyeti ve tutumları yardımıyla açıklanmasıdır. Her iki perspektif farklı noktaları odak olarak seçmektedir. İçsel perspektifin odağı hizmet kalitesini belirlemede hizmeti veren örgütü hedef almak iken; dışsal perspektif, müşterinin anlaşılmasını kaliteye ulaşmanın yolu olarak görmekte ve düşünmektedir. Günümüz açısından müşteri ihtiyaç ile beklentilerini değerlendirirsek, değişken ve karmaşık bir yapı karşımıza çıkmaktadır. Müşteriler, günümüzde daha bilinçli tüketici konumundadırlar. Bundan dolayı hedeflenen kalite seviyesine ulaşılması için dışsal perspektif, doğru bir yol olmaktadır (Bakırtaş, Yılmaz, Özmen ve Barış, 2013).

Hizmet kalitesi, 1995 yılından bu güne en fazla araştırılan başlıklardan birisidir. Bunun nedeni ise hizmet sunumu için gerekli olan malzemelerin alınabilmesi, uygulanması ve bunun sonucu olarak ortaya hizmet yönetimi kavramının çıkmasıdır. Bu sürecin devamı olarak 2000 yılı ve sonrasında hizmet kalitesi çalışmaları, müşteri memnuniyeti ve firmalar tarafından verilen hizmetin daha kaliteli olması ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır (Prakash ve Mohanty, 2013; Öztürk, 2014).

Yapılan hizmet kalitesi çalışmalarının genel olarak ifade ettiği durum ise ancak müşteriler hizmet kalitesini tanımlayabilir şeklindedir (Şentürk, 2010). Eğer bir örgüt kaliteli hizmet sunmayı hedef edinmiş ise imajını, gelirlerini ve karlarını arttıracak mutlu çalışanlar ve tüketiciler oluşturması gerekliliği inkar edilemez bir gerçektir (Çelik, 2009).

2.2.4.1. Hizmet kalitesinin boyutları

Parasuraman ve diğerlerinin (1985) araştırmalarında hizmet kalitesinin beş boyutunun bulunduğu belirtilmektedir. Bunlar:

- Somut Varlıklar: Bina, araç-gereç, fiziksel görünüm, iletişim malzemeleri vb yapılar işletmenin hizmet sunumunu içermektedir. Somut varlıklar, hizmet işletmesinin olumlu imaj oluşturma ve bunu geliştirme konusunda önemli katkıları olmaktadır. Bir metronun içi ve dışı temiz değilse, havalandırma sistemi çalışmıyorsa, bir otelde sıcak su yoksa hizmet kalitesinin somut özellikler boyutunda başarısızlık var demektir (Oral ve Yüksel, 2007).
- Güvenirlilik: Taahhüt edilen hizmetin güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirilmesi yeteneğidir. Sunulan hizmetler ile ilgili alınan ilgili kayıtların doğru ve tam tutulması, hizmetin hizmet alıcısına söz verildiği zamanda yerine getirilebilmesi gibi (Duygun, 2007).
- Heveslilik: Personelin hizmeti sunmadaki istekliliğiyle birlikte müşterilere hızlı hizmet verebilmesi ve müşteriye yardımcı olma noktasında gönüllü olmasını belirtmektedir. Konu ile ilgili verilecek örnekler şunlardır; ödeme veya duyuruların hizmet sunucu tarafından zamanında postalanması, işletme ile iletişim kuran müşterilere hızlı cevap verme, verilen randevuların çabuk düzenlenmesi gibi. Heveslilik başka bir şekilde açıklanacak olunursa müşteriye

verilecek hizmette müşteri ihtiyaçlarına göre hizmetin uyarlanması için elzem olan esneklik ve yetenekle alakalıdır (Zeithaml, Valerie ve Mary, 2003).

- Güven Verme: Çalışanların verilecek hizmetleri gerçekleştirebilecek bilgi ve deneyime sahip olmaları ve müşterilere hizmet sunarken onlara karşı nazik ve kibar olarak davranışlar sergilemelerini ifade etmektedir.
- Empati: Çalışanların kendilerini müşterilerin yerine koyarak onlara karşı kişisel ilgi göstermesine denir. Müşterilerin hizmeti sunan çalışanlara karşı nazik olmalarını, çalışanların; müşterileri anlayabilecekleri biçimde bilgilendirmelerini, onları dinlemelerini, müşterilerin talep ve gereksinimlerini anlamaya çalışmak için sarf ettikleri çabaları ve müşterilere yönelik kişiselleştirilmiş ilgiyi barındırmaktadır.

2.2.5. Hizmet kalitesinin ölçümü

Hizmet kalitesini ölçmek için birçok hizmet kalitesi ölçüm modeli bulunmuştur. Bu çalışmada; SERVQUAL, Grönroos ve SERVPERF modelleri incelenecektir.

2.2.5.1. SERVQUAL modeli

Hizmet kalitesini ölçmek için sık sık kullanılan modellerden biri Parasuraman ve diğerleri tarafından 1985 yılında geliştirilen SERVEQUAL modelidir. Bu model hizmet kalitesini ölçmeye özgüdür ve kavramsal açıdan işe yararlılığını ispat ederek yaygın bir biçimde kabul edilmiştir. Bu ölçüm modelinde hedef, müşteri beklenti ve algılarını ölçerek kavramsal bir hizmet kalitesi modeli oluşturmaktır. Bu hedefe yönelik olarak yöneticilere ve müşterilere 22 soru ve dört kısımdan meydana gelen bir anket uygulanarak veriler elde edilmiştir. Bu verilere dayalı olarak kavramsal bir hizmet modeli oluşturulmuştur. Bu model aracılığı ile beş kapsam (fiziksel nitelikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati) vasıtasıyla hizmet kalitesinin ölçümlenebileceği ve alıcıların hizmet türünden ne bekledikleri ile hizmeti yürüten işletmelerin uygulamadaki tatbikleri arasındaki ayrımlar saptanabilmektedir (Çelik, 2015).

Servqual Modeli'ne göre hizmet kalitesinin sektöre uğramasında etkili olan beş boşluk mevcuttur (Tek, 1997). Boşluk ifadesi temelde sunulan hizmet ile beklentinin bağdaşmadığı hususları ifade eden yaygın bir isimdir. Bu boşluklar şöyledir:

1. Müşteri beklentisi algılanmadığında ortaya çıkan boşluk: Yönetim şekli ile müşteri beklentisi birbirinden tutarsız olduğunda bu boşluk oluşmaktadır. Bu boşluk pazarlama ile ilgili gerekli araştırmaları yapmamak, araştırmadan ortaya çıkan neticeleri uygun yorumlayamamak, çalışan ve müşteri arasındaki diyalog güclüğü, yönetim seviyelerinin çokluğu gibi nedenlerden meydana gelmektedir. Boşluğun ortadan kaldırılması müşterinin iyi analiz edilmesi ve beklentilerinin çok yönlü olarak saptanması ile neticeye kavuşturulabilir.
2. Yanlış hizmet standartlarının sebep olduğu boşluk: Yöneticinin müşterilerin arzuladıklarına dair algısı ve mevcut hizmet sırasında sunulan standartların farkı ile meydana gelen boşluktur. Bu boşluk hizmet kalitesinde yerine getirilemeyecek vaatler vermek, olanaklarda ve sunulan hizmete uygun ölçütlerde kısıtlılık ve hedeflerin uygun belirlenmemesinden dolayı meydana gelmektedir.
3. Hizmet performansı farkının sebep olduğu boşluk: Hizmet tasarlanmasında hedeflenen ölçütler ile ortaya konulan hizmet arasındaki farklılığın sebep olduğu boşluk türüdür. Bu boşluk hizmet verimliliğinin aksaması, çalışan bireylerin gönülsüz veya konu ile ilgili yetersiz olması, belirli olmayan vazife tarifi, çalışanın yapılacak hizmet ile kaynaşmaması, doğru ayarlanmamış gözetim çalışmaları, çalışmaların yeterli olmaması ve çalışan ile kullanılacak teknoloji, materyal, cihaz arasındaki bağdaşmazlıkların oluşumu gibi hususlar neden olmaktadır.
4. Sunulan hizmet ile vaatlerin benzeşmemesinden dolayı ortaya çıkan boşluk: Müşteriye verilen vaatlerin ve bununla birlikte oluşturulan beklentinin karşılıksız bırakılması ile meydana gelen boşluk türüdür. Buna benzer olaylarda müşterinin işletmeye karşı duyduğu güven sektöre uğramaktadır. Kuruluşta kuruluş içi veya birimler arasındaki diyalog eksikliği ya da kuruluşun büyük vaatler vaat etmesi müşterinin kuruluşa duyduğu güvenin eksilmesine neden olmaktadır.

5. Algılanan hizmet ile sunulan hizmet arasındaki boşluk: Müşteri beklentisinin yerine getirilmemesinden dolayı oluşan bu boşluk özünde belirtilen dört boşluğun meydana gelmesine dayanmaktadır.

Bu boşlukların doğru şekilde tespit edilip giderilmesi durumunda hizmet kalitesi daha garantili bir şekilde sağlanabilmektedir (Gürbüz ve Ergülen, 2006).

Parasuraman ve diğerlerine göre, hizmet işletmelerinin SERVQUAL metoduyla tespit ettikleri sonuçlardan aşağıda belirtilen sahalarda faydalanabilirler (Sayıl, 2010).

- Çalışanların kaliteyle alakalı algılamalarının değerlendirilmesi,
- Tüketicilerin hizmetten beklentileriyle algılamalarının kıyaslanması,
- Kendisine ait SERVQUAL skorunu, rakip şirketlerin SERVQUAL skoruyla kıyaslaması.

2.2.5.2. Grönroos modeli

“Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçüm modeli” hizmet kalitesi ölçüm türlerinden biri olarak İskandinav yazar Grönroos’un 1984 yılında geliştirilip ortaya koyduğu bir ölçüm türüdür. Bu modele göre algılarda bulunan toplam kalite, müşterilerin beklentisi olan kalite ile hizmet sunulduktan sonra deneyimlenen kalite arasındaki ayrımdır (Seyran, 2004). Bu modele göre müşterinin gereksinim duyduğu hizmet boyunca beklentileri, ihtiyaç duyulan kaliteyi; müşterilerin hizmetin nasıl ortaya konulduğuna yönelik algılamaları ise algılanan kaliteyi meydana getirmektedir (Grönroos, 1984). Beklenen kalite; tanıtım, müşteri ile kurulan bağ, maaliyet gibi geleneksel pazarlama çalışmaları, geleneksel düşünceler ve kulaktan kulağa pazarlama benzeri dış etkenlerden etkilenmektedir (Grönroos, 1980). Beklenen ve sunulan hizmet kalitesi iki ana kalite ölçütüne göre modellenmiştir. Bunlar teknik kalite ve fonksiyonel kalite ölçütleridir (Yumuşak, 2006).

İçlerinden birincisi olan teknik kalite, ortaya konulan hizmet boyunca teknik sonuçları müşterinin hizmet kuruluşu ile etkileşime girmesi neticesinde “ne” elde ettiği ile alakalıdır. Teknik kalite ölçütü müşterilerce çoğunlukla tarafsızca ölçülebilir. Ayrıyeten müşteriler, işletme ile aralarındaki etkileme neticesinde teknik kalitenin uygulanış tarzından da etkilenebileceklerdir. Örnek olarak; ATM’e erişilebilirlik, danışmanlık

faaliyetinin uygulanışı, rastgele bir ilaç şirketinde çalışan kişinin duruşu ve tavrı, uçak kabin görevlisi, tamir-bakım uzmanı, banka çalışanının görevini yerine getirmesi, ne dediği ve ne şekilde uyguladığı vb. tüketicilerin hizmete yönelik bakışında etkili olacaktır (Grönroos, 1990).

Fonksiyonel kalite de hizmetin “nasıl” sunulduğu ile alakalıdır. Müşteriler yalnızca hizmetin teknik kalitesi ile ilgilenmezler bununla beraber kalitenin bütünü yorumlamak için fonksiyonel kalite ile de alakadar olacaktırlar (Grönroos, 1990). Grönroos; teknik kalite ile tüketicilerin alan-satan diyalogu neticesinde “ne” elde ettiğini; fonksiyonel kalite ile “nasıl” elde ettiğini belirtmektedir. Bunlarla birlikte işletme intibamının da müşteriler üzerinde etkisinin olabileceği nitelendirilmiştir.

Grönroos (1988) daha sonrasında hizmet kalitesinin nasıl ilişkilendirildiğine dair yaptığı çalışmada, pozitif hizmet kalitesinin altı ölçüt dahilinde yorumlandığını belirlemiştir. Bu ölçütlerden profesyonellik ve beceriler, sonuçlarla alakalıdır ve algılanan hizmet kalitesi ölçütü ise teknik kalite ölçütü ile alakalıdır. Güven duyulan ve inanılan olma kuruluşun kurum izlenimi ile alakalı niteliklerini belirtmektir. Davranış ve tavırlar, ulaşılabilir olmak ve esneklik, güvenilirlik ve dürüstlük ve geri bildirim süreçleri ifade eden nitelikleri belirtmektedir ve hizmet kalitesi boyutunda işlevsel kalite ile ilgilidir (Grönroos, 1988).

2.2.5.3. SERVPERF modeli

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin hizmet kalitesi üzerine yaptıkları çalışmaların ardından Cronin ve Taylor tarafından geliştirilen ServPerf (SERVice PERFormance) modeli önemli bir modeldir (Erdoğan, 2016). Cronin ve Taylor'ın (1994) sunduğu model, hizmet performansına dair birçokluk göz önüne sererek hizmetin ortaya konulması ile meydana gelen memnuniyet ve yinelemeli satın alım kararını kapsayan bir kavrayışı belirtmektedir.

Bu ölçütlerle beraber Cronin ve Taylor tarafından ortaya atılan birtakım savlar mevzu bahis olmuştur. Bu boyutlar şu şekilde özetlenebilir (Cronin ve Taylor, 1994):

- Performansa yönelik ölçümlerde hizmetin kalitesini algılanan ve beklenen hizmetin icra ettikleri farkları saptayarak tahlillerde performansın yorumlanmasına yönelik bir taban oluşturulmasını sağlamaktadır.

- Müşterilere yaşatılan memnuniyet algılanan hizmetle doğrudan ilgilidir. Müşterilerin istifade ettikleri hizmet temin ettiği tatmin oranında meydana gelecek kaliteye ilişkin algı üzerinde belirleyicidir.
- Yinelemeli satın alımlarda müşterilerin edindikleri tatmin önem göstermektedir.

Cronin ve Taylor, hizmet kalitesinin ölçülmesinde ortaya koymuş oldukları SERVPERF modeli ile SERVQUAL'den farklı olarak “Tüketici Tatmini” kanısını önemsemiştir. Bu iki araştırmacı için, müşterilere yüksek kaliteli hizmet her daim sağlanamayacaktır. Ancak tüketiciler daima memnun ediciliği yüksek oranlarda olan hizmeti seçeceklerdir. Tüketicilerin seçimlerini daima kendilerine sağlanan hizmetin kalitesine göre saptamayıp asıl etkili olanın alınan hizmetten duyulan memnuniyet ve tatmin olduğunu ileri sürmüşlerdir. Bu tarafıyla SERVPERF'in SERVQUAL'e göre daha geçerli neticeler sağlayacağını ileri sürmüşlerdir çünkü onlar açısından SERVQUAL anlık tatmini ölçümleyen çok daha istikrarlı sonuçlar elde etmekte ve daha kesin noktalar değinmektedir (Şeker kaya, 1997).

2.2.6. Hizmet kalitesine etki eden unsurlar

Hizmetin sağlomasında iki ana unsur mevcuttur. Bunlardan birincisi, hizmetin yapılmasını sağlayan materyaller, ikincisi ise hizmeti yapan şahıstır. Bunlardan, hizmetin yapılmasını sağlayan materyallerin belirlenmesi, ölçülmesi ve kıyaslanması basittir. Ancak kişilerin yaptığı hizmet bireylere göre farklılık göstereceği için bunu ifade etmek, ölçmek ve bu hususta bir kıyaslamaya gitmek oldukça güçtür (Karahana, 2000). Hizmetin düşünölen karakteristik özelliği de alıcı isteklerine etki edebilmektedir. Hali hazırda bir hizmet, bir kısım alıcılar yönünden epey önem arz edebiliyorken, kimi alıcılar yönündense önemli olarak görölmeyebilmektedir (Ataberk, 2007).

Hizmet kalitesine tesir eden unsurlar şöyle sıralanabilir:

- Hizmeti alanları etkileyen faktörler
- Hizmeti verenleri etkileyen faktörler
- Hem hizmeti alanları hem de hizmeti verenleri etkileyen faktörler

- Hizmet Alanlarına Etki Eden Unsurlar: Hizmetlerin üretilmesi ve tüketilmesinin aynı zamanlarda olması nedeniyle, hizmet müşterilerinin kalite unsurunu algılamaları oldukça önem arz etmektedir. Hizmet kuruluşlarındaki etkinliklerin önemli kısmının iletişim merkezli olmalarından dolayı, iletişime etki eden her çeşit değişkenden bağımsız şekilde, hizmet müşterilerinin bireysel nitelikleri, sunulan hizmetlerin ne şekilde algılarını etkilediği, sözü edilen iletişimi ne şekilde değerlendirdikleri benzeri etkenler hizmeti alan bireylerin, sunulmuş olan hizmeti ne şekilde belirteceklerine etki eden unsurlardan bir kısmıdır (Merter, 2006).
- Hizmeti Sağlayanlara Etki Eden Unsurlar: Hizmetin verildiği bireyler personelin sağladığı hizmeti yorumlarken, hizmeti sağlayan çalışanın bir takım hal ve tutumlarından yola çıkarak faaliyetin kalitesi hakkında fikir sahibi olacaktır. Bu sebeple, faaliyeti icra eden çalışanın, faaliyet sunması sırasında anlayış ve yumuşak davranabilme niteliklerine vakıf olması oldukça önem arz etmektedir. Burada bilhassa üzerinde durulması gereken nokta, hizmeti alan bireylerin birbirlerinden farklı olan bireyler olması sebebiyle her bir alıcı için tamamen aynı tutumların ortaya konulamamasıdır. Bu hususta bilhassa anlayış duygusu önem arz etmektedir. Buna ilaveten; çalışanın arzuları, teşkilatsal ve yönetsel unsurlar da faaliyet niteliğine etki etmektedir (Merter, 2006).
- Hizmeti Alanları ve Hizmeti Sağlayanlara Etki Eden Unsurlar: Faaliyet üretimi ve tüketiminin aynı anda olması nedeniyle faaliyet niteliği noktasında her iki tarafın da etkilendiği unsurlar mevcuttur. Faaliyetin yapılma ve tüketilme yoğunluğu, faaliyetin süresi, faaliyet ortaya konulduğunda yararlanılan teknolojik imkanlar, faaliyetin kapsamı, ortamı, tarafların o sıradaki ruhsal durumları, faaliyetin yapıldığı mekan, fiziksel olanaklar, faaliyetten yararlananların rakamları vb. unsurlar hem hizmetten yararlananlar hem de hizmeti sağlayanlar yönünden faaliyetin niteliklerini etkileyen unsurlardır (Merter, 2006).

2.3. Spor ve Rekreasyon

2.3.1. Spor

Kavramsal olarak spor sözcüğünün yaygın olarak kullanılması İngilizlerin öncülüğünde gerçekleşmiş olmasına karşın spor İngilizce kökenli değildir. Spor, “disportare” veya “desport” kelimeleri olan dağıtmak ve birbirinden ayırmak anlamlarına gelen Latince kökenli bir kelime olarak ortaya çıkmıştır. Zaman içerisinde kavramın şekillenmesiyle spor olarak ön plana çıkmıştır (Alman, 1972, s. 145). Spor, bireysel ve takım halinde araçlı veya araçsız olarak belirli kurallar dâhilinde yapılabilen ve uygulama safhasında bireyin tüm zamanını alabilecek şekilde meslekleştirilmiş sosyal, ruhsal ve fiziksel açıdan geliştirici bir kavram olarak tanımlanabilmektedir (İnal, 2003, ss. 6-7). Spor; “yenme ve muktedir olma gibi insan içgüdüsünü tatminini amaç edinen belirli kurallar içerisinde yapılan rekabete dayalı sosyalleştirici-bütünleştirici fiziki, zihni ve ruhi faaliyetlerin bütünüdür” (DPT, 1983, s. 35). Bir başka tanımda ise, kişinin fiziki aktivite ve motorsal beceri kabiliyetini, zihinsel, ruhsal ve sosyal davranışlarını geliştirerek bu niteliklerini belli sınırlamalar çerçevesinde yarışma ortamında kullanabilmesini sağlayan sosyal, biyolojik ve pedagojik bir unsurdur (Koludar, 1988, s. 57). Varlığı insanlık yaşamı kadar eski olarak bilinen spor, toplumsal yaşamda son derece önemli olan ve gittikçe önemli hale gelen bir unsurdur (Soydan, 2006, s. 2).

2.3.1.1. Sporun yararları

Yapılan birçok çalışmada sporun fiziksel, psikolojik, metabolik ve zihinsel sağlık üzerine pozitif fayda sağladığı öne çıkmıştır. Yalnızca bunlarla sınırlı kalmayıp sportif aktivitelere katılımın toplumsal gelişimin sağlanmasına destek olduğu da ifade edilmektedir (Güllü, 2017, ss. 86-87). Öte yandan sporun bireyler üzerindeki yararları beş başlık altında incelenebilmektedir. Bunlar; Fiziksel açıdan yararları, Sağlık açısından yararları, Motorsal açıdan yararları, Psikolojik açıdan yararları ve Sosyal açıdan yararlarıdır.

- Sporun fiziksel açıdan yararları

Spor, hareketsizlikten doğan hastalıkların en etkili tedavisi olarak ifade edilebilmektedir. Bu etki bireyin fiziksel ve motorik yapısını sağlık çerçevesinde stabil

tutabilmektedir. Bu doğrultuda, spor yapmadaki hedefin vücudu sağlıklı tutmak olduğu söylenebilir. Bireyin motorik açıdan gelişmesini hızlandırmakta olup, çok daha iyi bir gelişim göstermesini mümkün hale getirdiği ifade edilebilir. Sürat, dayanıklılık, kuvvet, hareketlilik ve beceri gelişimi gibi motorik nitelikler sportif aktiviteler ile daha sağlıklı gelişebilmektedir (Saraç, 2014, s. 31).

– Sporun sağlık bakımından faydaları

Sağlıklı bir hayat isteyen her bir birey için gerekli olmakla birlikte, spor bir hak olarak da görülebilmektedir. Bireylerin yaşamlarını sağlıklı geçirmeleri büyük oranda kendi eylem planlarına bağlı olarak görülmektedir. Bu nedenle bu konuda bireylerin bilinçli olmaları büyük bir önem arz etmektedir. Sağlık açısından iyi bir yaşamın kazanılmasının devamında bu durumun korunması ve geliştirilmesi de kazanılması kadar büyük bir önem arz etmektedir (İlhan, Batmaz ve Akhan, 2010, s. 35). Sağlığa en fazla etkisi olmasıyla ön plana çıkan spor bireylerin benimsemesi gereken önemli bir olgudur. Nitekim aktif bir yaşam tarzının temeli spora dayanmakta, bu durum sağlığı risk altına alabilecek birçok durumun önüne geçebilmektedir. Birçok hastalık ve rahatsızlığın çözümü spor olarak görülmektedir. Sporun sağlık açısından bireyler üzerinde etkili olduğu durumlar hastalıklara karşı daha dirençli olma, neşe dolu ve zihinsel olarak iyi bir bedene sahip olmak, yaşlanma emarelerinin minimuma indirilmesi, yaşlanmanın neden olduğu gerilemenin mümkün olduğunca yavaşlatılması, solunum ve dolaşım sistemlerinin iyi şekilde çalışması şeklinde sıralanabilmektedir (Arabacı ve Çankaya, 2007, s. 2).

– Sporun motorsal açıdan yararları

Motor terimi; hareketi etkileyen cinsiyet, yaş gibi biyolojik ve güç, kararlılık, esneklik, hızlılık ve dayanıklılık ifadeleri olan mekanik faktörleri belirtmek için kullanılmaktadır (TAF, 2016). Spor, sürekli olarak fiziksel efor sarf ettirmesinden ötürü bireylerin büyük ve küçük motor becerilerinin gelişmesine olanak tanır. Bu noktada bireyler farkında bile olmadan becerilerinin bu yolla geliştiğini ifade edilebilir (Murata ve Maeda, 2002, ss. 237-240).

– Sporun psikolojik açıdan yararları

Spor, bireylere her açıdan yarar sağlama niteliğine sahip bir yapıdadır. Bu nedenle spora yönelim hayatın bir vazgeçilmez unsuru olarak görülebilir. Yarar sağladığı alanlardan bir tanesi olan psikolojik açı bireylerin genel sağlıklarının da temeli sayılabilmektedir. Nitekim akıl sağlığı devamında vücut ve sosyal sağlık birçok açıdan genel sağlığın başlangıcı olarak görülebilmektedir. Bireylerin yalnızlık duygusundan kurtulup yapısında olan sosyal bir yaşam sürmelerinin yöntemlerinden biri spor yapmaktır (Saraç, 2014, ss. 29-30). Psikolojik açıdan spor, bireylerin kendilerini kontrol etme, ve konsantreli, iradeli ve başarılı olmaya odaklanma gibi beceriler geliştirmelerine yardımcı olduğu ifade edilebilir (Ceylan, 2008, s. 2).

– Sporun sosyal açıdan yararları

Sosyalleşme, temelinde karşılıklı etkileşimi barındırmasının yanı sıra bireysel veya gruplar halinde yaşam tarzlarının öğrenilmesini kapsayan bir aralığı belirtmektedir. Belirtilen öğrenme süreci birey tarafından toplumsal kalıplar içerisinde yer alan belli unsurları kişiselleştirerek toplum içinde kendine has bir kimlik geliştirmesiyle beraber yaşadığı toplumda kendi yerini edinmiş olur (Şahan, 2008, ss. 260-278). Toplumsal uyumun sağlanması, belirlenmiş olan toplum kurallarına uyulması ve sosyal açıdan topluma uyumlu bir birey olunması aşamalarında en önemli unsurlardan biri spor olarak dikkat çekmektedir. Bireylerin sosyalleşme süreçlerinde spor bağlayıcı bir rol üstlenmektedir (Beşirli, 2016, ss. 25-31). Bireylerin sportif aktivitelere katılarak gruplara dâhil olmak ve aidiyet duygusu kazanmaları mümkün hale gelebilmektedir. Birey spora katılım sağlayarak daha fazla sosyalleşmekte ve var olan sosyal becerilerini geliştirebilmektedir (Çiriş, 2014; akt: Güllü, 2017, s. 87).

2.3.2. Rekreasyon

Rekreasyon kavramına ilişkin yapılan tanımlamalara bakıldığında oyun kavramıyla benzer kullanıldığı anlaşılmaktadır. Öte yandan bu anlayışın aksine rekreasyonun yetişkinlere has bir nitelik barındırdığı ve oyunun ise tamamen çocuklara yönelik olduğu düşüncesi ortaya çıkmaktadır. En kısa haliyle rekreasyon, bireyin yenilenmesi olarak tanımlanabilmektedir (Torkildsen, 1999, s. 48).

Başka bir tanımla da, İnsanların haz alarak fiziksel, zihinsel ve psikolojik olarak geliştiği ve bu doğrultuda boş zamanların değerlendirildiği aktiviteler bütünü olarak ifade edilmektedir (Kocaeski, Sevil, Şimşek, Katırcı, Çelik ve Çeliksoy, 2012, s. 7). Rekreasyon, pasif veya aktif şekilde tek başına yahut toplu halde yapılabilen ve tamamen gönüllülük esasına dayalı etkinliklerdir (Lundberg, 1980, s. 4). Karaküçük (2008, s. 14) bu konuda, bireylerin çalışmak zorunda oldukları zaman dilimlerinin ve varoluşlarıyla ilgili sürdürmek zorunda oldukları eylemlerin dışında kalan zaman dilimlerinde eğlenme, zihinsel ve duygusal açıdan rahatlama amacıyla gönüllü olarak yapılan etkinlikler bütünü olarak tanımlamaktadır.

2.3.2.1. Rekreasyon faaliyetlerinin sınıflandırılması

Rekreasyonel bir amaçla yapılan etkinliklere katılan bireylerin farklı amaçlar gütmeleri rekreasyon kavramının sınıflandırılması gerekliliğini ortaya koymuştur. Buna örnek olarak evin sınırlarında yapılan rekreatif faaliyetler; ev sınırlarının dışında yapılabilen rekreatif faaliyetler ve seyahat ile turistik amaçla yapılan rekreatif faaliyetler olarak incelenebilmektedir (Tribe, 1995, s. 2).

- Ev sınırlarında yapılabilen rekreatif faaliyetler;
 - Okumak
 - Bahçe uğraşları
 - Tv, radyo ve müzik dinlemek
 - Oyun oynamak
 - Çeşitli hobileri yerine getirmek
- Ev sınırlarının dışında yapılabilen rekreatif faaliyetler;
 - Kaffe benzeri mekanlara gitmek
 - Eğlence amacıyla çeşitli aktivitelere izleyici olarak katılmak
 - Spor içerikli etkinliklere katılmak
- Seyahat ile turistik amaçla yapılan rekreatif faaliyetler;
 - Yaşanılan bir bölgeden farklı bölgelere seyahat etmek
 - Farklı yerlerde konaklamak.

Farklı bir tanımlamada ise; Halk rekreasyonu, Ticari açıdan rekreasyon, Şirketsel rekreasyon, Terapatik rekreasyon farklı rekreasyonel faaliyetler şeklinde belirtilmektedir (Cordes ve İbrahim, 1999, s. 8).

– Mekânsal açıdan rekreasyon

Boş zamanların değerlendirilmesi amacıyla mekansal açıdan rekreasyon iki başlık altında incelenebilmektedir (Hacıoğlu, Gökdeniz ve Dinç, 2009, s. 37; Hazar, 1999, s. 29).

Açık Alanlarda Yapılan Rekreasyon: Açık alanlarda yapılabilen her türlü boş zaman faaliyeti olarak ifade edilebilir.

Kapalı Alanlarda Yapılan Rekreasyon: Salon veya evlerde boş zaman faaliyetleri için özel olarak belirlenmiş alanlar olarak tanımlanabilmektedir.

– Etkinliklere katılım şekline göre rekreasyon

Bireyler boş zaman etkinliklerinde seyirci veya katılımcı olarak yer alabilirler. Söz konusu katılım şekli iki şekilde tanımlanabilmektedir (Kocaeski ve diğ., 2012, s. 7; Hazar, 1999, s. 30). Aktif katılım: Aktif katılım boş zaman faaliyetine bireyin doğrudan katılmasını ifade eder. Pasif katılım: Pasif katılım söz konusu boş zaman faaliyetine doğrudan katılmak yerine izlemesi olarak görülebilir.

– Yerel sınıflamaya göre

Rekreasyonel faaliyetlere katılım gösterecek bireylerin milletlerine göre iki şekilde belirtilebilir. Ulusal ve uluslararası şeklindedir (Gelekçi, 2003, s. 32; Hazar, 1999, s. 30).

Ulusal Rekreasyon: Yaşanılan ülkenin sınırları içerisinde bireysel veya gruplar halinde katılması mümkün olan boş zaman faaliyetleridir.

Uluslar arası Rekreasyon: Bu tür rekreasyon faaliyetleri ülken içerisinde veya dışında birden çok milletin yer aldığı boş zaman faaliyetleri olarak tanımlanabilir.

– Katılımcıların Sayısına Göre

Katılımcıların sayısı rekreasyon faaliyetinin iki grupta incelenmesini mümkün kılmaktadır. Bunlar (Hazar, 2003, s. 24; Hazar, 1999, s. 30);

Bireysel Rekreasyon: Bu rekreasyon türü bireyin bir başına boş zaman faaliyetleri sürdürmesi olarak görülebilir.

Grup Rekreasyonu: Bu rekreasyon türü bireylerin yalnız olarak değil de bir grubun parça olarak boş zaman faaliyetleri içerisinde yer almalarını ifade eder.

– Fonksiyonel Açıdan Rekreasyon

Fonksiyonel rekreasyonu şöyle sıralamak mümkündür (Gül, Karaçar, Kement, Paslı, Yayla, Erol ve Göker, 2014, ss. 42-54; Hazar, 1999, ss. 31-32);

- Ticari Rekreasyon: Bu tür rekreasyon etkinlikleri bireylerin ücret ödeyerek yer aldıkları boş zaman faaliyetleri olarak görülebilir.
- Estetik Rekreasyon: Kültür düzeyi ve eğitim seviyesi yüksek insanların yer aldığı bu rekreasyon türü sanatsal etkinlikler olarak belirtilebilir.
- Sosyal Rekreasyon: Sosyal ilişkiler oluşturma veya güçlendirme amacıyla bireylerin katılım sağladıkları bir etkinlik türüdür.
- Sağlık Rekreasyonu: Temelinde tedavi olan aynı zamanda rahatlama gibi bireylerin boş zamanlarında yapmayı tercih ettikleri bir boş zaman faaliyeti olarak görülebilir.
- Fiziksel Rekreasyon: Spor veya oyun adı altında yapılan boş zaman aktivitesi demek mümkündür.
- Sanatsal Rekreasyon: Bireylerin sanatsal yönlerini oluşturmak veya geliştirmek için katıldıkları boş zaman faaliyetleridir.
- Kültürel Rekreasyon: Bireylerin bilgi ve becerilerini geliştirmek amacıyla yer aldıkları boş zaman faaliyetleri olarak sınıflandırılabilir.
- Turistik Rekreasyon: Yaşanılan bir yerden farklı bir yere geçici olarak göç etmek ve orada para harcamak üzere boş zaman etkinliklerine katılmak olarak nitelendirilebilir.

Yaş gruplarına göre rekreasyon

Bireylerin boş zamanlarında yer aldıkları faaliyetlerin türünü belirlemenin bir yolu katılanların yaşlarının ortaya koyulmasıyla mümkün olabilmektedir. Bu kapsamda rekreasyon faaliyetlerini yaş gruplarına göre sınıflamak mümkündür (Korkutata, 2015, s. 45; Gül ve diğ., 2014, ss. 29).

– Çocuklar için Rekreasyon

Bebeklik döneminden sonra gençlik döneminden öncesi bir döneme işaret eden çocukluk dönemi bireylerin okul öncesi (Çamaşırıcı ve Tezcan, 2008, s. 9) ve eril dönem olarak belirtilmektedir. Bu dönemde yer alan bireylerin tercih etmiş oldukları boş zaman faaliyetleri çocuk rekreasyonu olarak tanımlanabilmektedir (Gül ve diğ., 2014, ss. 30-35).

– Yetişkinler İçin Rekreasyon

Genel olarak 20 yaşından 60 yaşına kadar bir zaman dilimini içine alan genç yetişkinlik ve orta yetişkinlik dönemine yetişkinlik dönemi olarak belirtilmektedir. Bu dönemde yer alan bireylerin tercih etmiş oldukları boş zaman faaliyetleri de yetişkinler için rekreasyon olarak tanımlanabilmektedir (Gül ve diğ., 2014, ss. 37-38).

– Yaşlılar İçin Rekreasyon

Bu dönem bireylerin yetişkinlik çağını bitirdikleri ve kısmen emekli oldukları bir yaş aşaması olarak görülmektedir. Bu dönemde yer alan bireylerin fizyolojik olarak gerilemiş olmaları tercih etmiş oldukları etkinliklerin şeklini de belirlemektedir. Sonuç olarak bu rekreasyon türüne yaşlılar için rekreasyon denmektedir (Gül ve diğ., 2014, s. 38).

2.3.2.2. Rekreasyon ihtiyacı ve nedenleri

Rekreatif etkinlikler insanların boş zamanlarını değerlendirmeleri amacıyla gönüllü katılım sağladıkları etkinlikleri ifade etmekle birlikte bu tür etkinliklerin oluşturulmasında etkinliğe her yaştan ve cinsiyetten bireyin katılmasına olanak tanıyacak nitelikte hazırlanması önem arz etmektedir (Sevil, Şimşek, Katırcı, Çelik ve Çeliksoy, 2012, s. 3). Bireyler için boş zamanların değerlendirilmesi yaşamın devamı için son derece önemli görülmektedir. Nitekim gittikçe artan hareketsiz yaşam tarzı bireylerin aktivitelere duydukları ihtiyaçları arttırmaktadır. Bu nedenle rekreasyonel etkinliklere duyulan ihtiyacın boyutu yadsınamaz durumdadır (Yılmaz, Yılmaz ve Yıldız, 2003, s. 353).

– Kişisel nedenler

Rekreatif etkinlikler bireysel farklılıklar içermektedir. Söz konusu farklılıklardan hareketle ihtiyaca uygun tercihlerin yapılması bireyler açısından büyük bir önem arz eder. Bireylerin kişisel ihtiyaçları açısından rekreasyonun değerlendirilmesi fiziksel, ruhsal, sosyal, kişisel beceri ve yetenek, yaratıcılık, iş başarısı ve iş verimi, mutluluk seviyesi gibi birçok yönden etki ettiği belirtilmektedir (Korkutata, 2015, ss. 30-37).

– Toplumsal nedenler

Rekreasyona duyulan ihtiyaç bireyler nezdinde olduğu kadar toplumsal konularda da önem arz etmektedir. Rekreasyonun içinde bulunan kurallar bireyleri kurallara uyma konusunda yetiştirdiği düşünülebilir. Bu durum toplumsal açıdan belirlenmiş kuralların bireyler tarafından uyulmasına yardımcı olabilmektedir (Karaküçük, 2008, s. 101). Rekreasyonel etkinliklerin sayısal sınıflandırmasında yer alan grup rekreasyonu gibi durumlar toplum içerisinde yer alan bireylerin aynı grupta birbirleriyle kaynaşmalarına ve birbirlerini tanıyarak sağlıklı bir toplum meydana getirmelerine olanak tanımaktadır (Küçük ve Koç, 2004, ss. 138-139). Yarışma ve mücadelenin yanı sıra yoğun eğlence ve anlayışının hâkim olduğu rekreasyonel aktiviteler, insanları bütünleştirme etkisine sahiptir ve bu nedenle de rekreasyona toplumsal olarak duyulan ihtiyacın büyüklüğünün küçümsenemez düzeyde olduğu söylenebilir (Akkurt, 2008, s. 1).

2.4. Boş Zaman ve Tutum

2.4.1. Zaman

Zaman, insanoğlunun yaşamı boyunca oldukça önem arz etmektedir. İnsanların gelişim aşamasında ve başarılarında zaman kavramının katkısı büyük bir etkiye sahiptir (Kaya, 2011). İnsanların günlük hayatının vazgeçilmez bir parçası olan, nesnel olarak eni ve boyu olmaması sebebiyle tanımlarken zorluk yaşamakta olduğumuz zaman kavramının kesin ve açık bir tanımı yoktur (Kıral, 2007). Bu nedenle farklı bakış açılara göre pek çok tanımı yapılmıştır. Yapılan tanımlardan bazıları;

Smith (1998, s. 24) göre zaman kavramı kelime olarak, geçmişten günümüze doğru durumların birbirini takip etmesiyle kişilerin kontrolü dışında olan ve sürekli devam eden bir süreç şeklinde tanımlanmaktadır.

Zaman, insanların ödünç ve satın alamadığı, hayatları boyunca yitirdiği zamanın yerini doldurmadığı veya geçmiş zamanı geri getirilmesi mümkün gözükmeyen soyut bir kavramdır (Gürbüz ve Aydın, 2012).

Zaman, ihtiyaç duyan veya mevcut bir işi yerine getirmek amacıyla geçen zaman aralığı olarak ifade edilir (Güven ve Yeşil, 2011).

Zaman, insanların planlı bir şekilde hayatlarını organize ettiği veya planlı bir şekilde organize edilen hayata dâhil olmak amacıyla yararlandığı önemli bir kavramdır (Mirzeoğlu, 2006).

Zaman, insanların yaşadığı zaman dilimi içerisinde her bireyin aynı şartlarda sahip olduğu çok az şeylerden birisidir. İnanç, cinsiyet, görev ve yaş ayrımına bakılmaksızın her bireyin aynı nicelikte zamana sahiptir. Zaman kavramının sözlük anlamına bakacak olursak; bir durumdan öteki duruma geçtiği veya geçmekte olduğu süreçtir. Türk Dil Kurumuna göre zaman kavramı; “Bir işin, bir oluşun içinde geçtiği, geçeceği veya geçmekte olduğu süre” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2021).

Yapılan bilimsel araştırmalar incelendiğinde zaman kavramının birden fazla tanımı bulunmaktadır. Can (1994)’a göre bunu temel nedenlerinden biri de; içerik yönünden zaman kavramının pek çok niteliği içermesinden kaynaklanmaktadır.

2.4.1.2. Boş zaman

İlgili araştırmalara bakıldığında boş zaman terimine yönelik pek çok tanıma karşılaşmak mümkündür. Terim olarak bakıldığında, İngilizcedeki anlamı “leisure” olan ve özgür olmak anlamına gelen boş zaman kavramı, Latince anlam karşılığı “licere” işten özgür anlamına gelmektedir. Bununla beraber, Yunanca “schole”, Fransızca “loisir” gibi ifadelerle adlandırılmaya çalışılmıştır. Özetle özgür olma sözcüklerinden türetildiği pek çok kaynaktan görülmektedir (Kılbaş, 2001, s. 23).

Boş zaman kavramının tanımlanması konusunda zorlanıldığını söylemek mümkündür. Bunun nedeni, kavramı tanımlanmasında bilim insanları tarafından sözcüklerin öznel olarak kullanılması ve bu kavramın pek çok kültürde farklı anlamlar barındırmasından kaynaklanmaktadır (Aytaç, 2002, s. 32).

Boş zaman, bireyin çalışmalarını yapmak için ayrılan zaman veya çalışmayı destekleyici, seyahat, eğitim, toplantı gibi çalışma ile ilgili aktiviteler için sarf ettiği zamandan geriye kalan zaman anlamına gelmektedir (McLean ve Hurd, 2012, s.20).

Boş zaman; bireyin kişisel istekleri ile kendisinin seçtiği ve diğer bireyler için tüm zorluklarla seçtiği aktivitelerle ilgilendiği zaman olan ve bireyin özgürce faydalandığı zaman dilimi olarak da tanımlanmaktadır (Tezcan, 1993).

İnsanların bazı faaliyetleri yapmak veya yapmamak arasında özgür bir biçimde seçim yapabildiği, yapmak istediği veya yapmak istemediği etkinlikleri özgür bir biçimde belirlediği, fakat yapılan işin mesuliyetinin de üstlenebilecek hal ve hareketlerin gösterilebilemesi için gereken zaman olarak tanımlanmaktadır (Shinn, 2004).

Boş zaman, bireyin kendisi için ayırdığı zaman diliminde rahatlaması ve dinlendirmesi, bilgi birikimini, yaratıcılık yeteneğini artırması (Smale, 2010, s. 17) yanı sıra, yaşamın devamı için ihtiyaç duyulan uyku, beslenme ve sorumluluklarından arta kalan zaman dilimi olarak tanımlanmıştır (Bull, Hoose ve Weed, 2003, s. 32).

2.4.1.3. Boş zamanın temel fonksiyonları

– Dinlenme Fonksiyonu

Dinlenme, bireylerin iş sonrası gerginliklerini ve bedensel yorgunluğunu atma ile sinir etkenleri yok eden bir görev olarak yüklenmiştir. Sanayi devriminin ilk dönemlerinde günlük çalışma zamanlarının 12 ile 15 saatlik olması çalışanların mevcut boş zamanlarında dinlenme işlevini gerçekleştirip sadece bedensel gücü tekrardan sağlamak amacıyla vakit geçirmelerine sebep olmuştur. Bu anlamda çalışan birey için boş zaman, bir dahaki çalışma saatlerine bedensel olarak hazır olma durumu için kullanılmıştır (Karaküçük, 2005).

Foulquie (1994)'e göre dinlenme fonksiyonu, bireyin fizikken ve zihnen gerilimlerden uzak kalması, dinlenme, yenilenme, motive olma ve yorgunluğu atma niteliklerine sahip olması olarak tanımlanmaktadır.

– Eğlence Fonksiyonu

Eğlenmek, bazen can sıkıntılarından kurtulmak için değil, güzel vakit geçirmek, deşarj olmak ve kişinin kendisini iyi hissetmesi için yapılmaktadır (Foulquie, 1994).

Şimdilerde bireyler ne kadar çok boş zaman faaliyetlerine katılırlarsa o kadar çok başarılı görülmekte olup ve statülerini yükseltmektedirler (Tezcan, 2015). Smith, ABD'deki gençlik eğlencelerine yönelik yapmış olduğu araştırmada bireylerin grup halinde yaptıkları etkinliklerin onların sağlıksal gelişimine katkı sağlayacak uyarılar içerdiği ve onları geliştirecek durumlar içerisine soktuğu künusundan bahsederek grup yaşamlarının gençleri yaşama karşı hazırlayıcı özellikleri olduğununda kanısına varmıştır (Köktaş, 2004).

– Gelişim Fonksiyonu

Gelişim fonksiyonu, “insan fikrini günlük hareketlerin öz devinimden (otomatizm) kurtaran, daha geniş sosyal katılıma olanak tanıyan ve insan karakterini geliştirip göstermesine meyillimi olan ve menfaat sağlamayan faaliyetleri içermektedir.” Gelişme fonksiyonu, boş zamanda malumat almak veya vermek amacıyla bir kültürü ilerleme gereksinimi ağır bastığı meşguliyettir. Biranda meydana gelen veya teşkilatlanmış gönüllü sosyal etkinliklere katılma gereksiniminin olduğu etkinliklerdir (Ağduman, 2014). “Bu tür etkinlikler, bireylerin fiziksel ve zihinsel yorgunluklarını gidererek bireylere fiziksel ve zihinsel olarak yaratıcı bir güç kazandırmaktadır” (Sağcan, 1986, s.5).

2.4.2. Tutum

Tutum, birçok farklı anlamda kullanılan ve kavramsal olarak birçok alanda bahsi geçen bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Yapılan çalışmalarda geçmişten günümüze birçok bilim insanı tutumu farklı şekillerde tanımlamıştır.

Ozankaya (1975) toplum bilimleri sözlüğünde tutumun tanımını yaparken; “Belli nesnelere, olaylara, kişilere karşı belli biçimde davranma yolunda toplumsal olarak kazanılmış eğilim ya da yönelim” şeklinde ifade etmiştir. Tutum, psikolojik bir süreç boyunca herhangi bir değer yargısıyla sabitlenmiş bir nesne veya durum üzere bireyin göstereceği davranışın olumlu ya da olumsuz olacağını belirleyen, bir hazır oluş durumudur (Sherif ve Sherif, 1996; akt. Tolan ve diğ., 1985). Tutum, bir olaya veya bireye karşı sergilenen olumlu tepkilerdir (Hünük ve Demirhan, 2003).

Krech ve diğerlerine (1980) göre tutum; kişinin algı dünyasının bir yönü ile motivasyon, algı ve öğrenme süreçlerinin sürekli bir organizasyonu şeklidir.

Cüceloğlu (2005) tutumu; bireyin bir objeye veya herhangi bir nesneye karşı hazırladığı uzun süreli inanç ve duygu durumu şeklinde tanımlarken Smith'in çoğu sosyal psikolog tarafından kabul görecektir "bir bireye atfedilen ve onun psikolojik bir obje ile ilgili düşünce, duygu ve davranışlarını düzenli bir biçimde oluşturan bir eğilimdir." tanımını yapmıştır. Diğer yandan Kağıtçıbaşı (1988, ss. 84,85), "bir tutumun meydana getirdiği sadece bir davranış eğilimi ya da sadece bir duygu değil, düşünce-duygu-davranış eğilimi bütünleşmesidir" diyerek tutumu tanımlamıştır.

Tanımları göz önüne aldığımızda tutumun kişiye veya bireye ait bir eğilim olduğu karşımıza çıkmaktadır. Tutumun doğrudan gözlemlenemediğinin ancak kişinin gözlenebilir davranışlarının sebep olduğu ve kişiye atfedilen bir eğilim olduğu çıkarımı yapılabilmektedir. Bu sebepten dolayı tutum; gözlenebilir bir davranış değil, davranışa hazırlayıcı bir süreçtir (Hotoman, 1995).

2.4.2.1. Tutumu oluşturan temel öğeler

Tutum, bireyin duygu, düşünce ve davranış ilişkisinin birbiriyle uyum içinde bütünleşmesidir (Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar, 2014, s.132). Tutumu oluşturan öğeleri incelediğimizde karşılıklı olarak pek çok etkenin birbirinden etkilendiği görülmektedir. Tutumları oluşturan öğeler; bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olmak üzere üç başlıktan oluşmaktadır (Kaya, 2010).

– Bilişsel (Zihinsel) Öğeler

Kişinin çevresinde meydana gelen birtakım uyaranlar bulunmaktadır. Kişi bu uyaranlar sayesinde direkt veya dolaylı şekillerde birçok bilgi, görüş veya deneyime sahip olabilir. Buna dayanılarak, tutumun bilişsel ögesi, insanların belirli bir tutum nesnesine ilişkin bilgi, görüş ve olguların mevcut olacağı fikirler olarak meydana çıkar (Taylor ve diğ., 2007; Akgül, 2011).

Tutumun düşünsel boyutu, benzer türde nesnelere ilgili olan fikir kategorilerden meydana gelir (Şimşek, 2002). Böylelikle kişi farklı uyaranları birbirinden ayırıp, benzer nesnelere de bölümlendirerek benzer tepkiler gösterebilir.

– Duygusal Öge

Tutumun kişiden kişiye farklılaşan ve gerçekte anlatılamayan hoşlanma ve hoşlanmama durumunu oluşturur. Başka bir ifade ile duygusal ögeler olumlu ve olumsuz neticeleri kapsamaktadır. Bir nesneye karşı olumlu duyguları olan kişi, o nesneyi olumlu değerlendirerek ve o nesneye karşı olumlu duygular hissedecektir (Hanyaloğlu, 1995, s.34). Duygusal öge, kişinin elde ettiği değerler sistemi ile ilgili bir kavramdır. Tutumun kişinin amacına hizmet edip etmediğini, olumlu veya olumsuz hislerin oluşmasına bağlıdır (Kaya, 2010). En kısa ifade ile duygusal öge, tutumu oluşturan olaya veya duruma karşı meydana gelen durumdur (Aronson ve diğ., 2005, s. 200).

– Davranışsal Öge

Davranışsal öge, kişinin tutum nesnesine yönelik gösterdiği davranış eğilimini ifade eder. Bu davranış biçimleri gözlemlenebilen hareket veya sözlerden meydana gelmektedir (İnceoğlu, 2010. s. 24). Davranışsal öge bir uyarana karşı gösterilen tepkilerdir.

Bir nesneye karşı tutumu olumlu olan kişi o nesneye karşı olumlu davranmaya ona yakın davranma, destekleme ve yardım etme eğilimleri göstermeye başlayacaktır. O nesneye karşı tutumu olumsuz olan kişi ise, o nesneye karşı ilgisiz davranıp, onu beğenmeme, yerme veya ona zarar verme gibi eğilimler gösterebilmektedir (Hanyaloğlu, 1995. s.34).

2.5. Kişilik

Kişiliğin tarihsel gelişimine bakıldığında geçmişten günümüze gelen süreç içerisinde gerek bilim insanları gerekse psikologlar tarafından üzerinde sıklıkla çalışılan ve tanımı hakkında farklı görüşler sunulan bir kavram olarak karşımıza çıktığı görülmektedir (Dönmez, 2018, s. 47). En fazla incelenen insan davranışlarında biri kişilik olmuştur (Morsünbül, 2014). Persona sözcüğü yabancı dillerde kişilik kelimesinin ortak kökeni olarak ifade edilmektedir. Bu kelimenin asıl anlamı ise Latince tiyatro oyuncularının kullandığı “maske” anlamına gelmektedir (Köknel, 2005). Persona sözcüğü ünlü düşünür Çiçero (M.Ö. 106- M.Ö. 43) tarafından dört ayrı şekilde ele alınmıştır.

- a) Kişinin belirli bir biçimde görünmesine rağmen öyle olmaması.

- b) Kişinin hayatında oynadığı rol.
- c) Kişinin hayatında oynadığı rol için ona gerekli olan tüm özellikler.
- d) Kişinin görünüşü ve asaleti (Köknel, 2005).

Kişilik kuramları bilimsel olarak 18. y.y sonlarında oluşturulmuştur. Bu zamana kadar kişilik ile ilgili düşünürler çeşitli kuramlar ortaya atılmıştır. Charcot, Janet, Freud, Jung ve McDougall tarafından ilk başlarda klinik gözlemler sonucu ortaya çıkan görüşler en ince noktasına kadar araştırılmıştır. Kişilik üzerine bir başka etkiel durumu ise William Stern başlatmıştır. Deneysel psikoloji, öğrenme kuramları ve kontrollü ampirik araştırmalar kişiliğin gelişmesinde kendi alanları çerçevesince katkı sağlamışlardır. Bunun dışında psikometri ve insan davranışlarında ölçme/değerlendirme ve bireysel ayrılıkların saptanması kişilik kuramlarının gelişmesinde önemli ve etkili bir görev üstlenmiştir. Bu alanlar dışında sosyoloji, ekonomi, genetik gibi alanlardaki gelişmeler kendi dönemindeki kişilik kuramlarını hem etkilemiş hem de kişilik kuramlarına katkı sunmuşlardır (Yanbastı, 1991).

Uzmanlar tarafından günümüze kadar birçok kişilik tanımı yapılmıştır. Bunlara örnekler verecek olursak Wiggins de (1979), kişilik ile yapılan çalışmaların asıl amacı, insanın belirli durumlarda belirli davranış şekillerine sahip olduğu ve bunu bir sistem içinde ele almak için bir yapı inşa etmek olarak ifade etmiştir. Kişinin yapısı, duygusal durumu, davranış biçimi, ilgileri, yetenekleri ve diğer psikolojik özellikleri kişinin en karakteristik ve orijinal bütünü oluşturur (Erikson, 1984). Burger (2016, s. 23)'a göre kişilik, “bireyin kendisinden kaynaklanan tutarlı davranış kalıpları ve kişilik içi süreçler olarak” tanımlanabilir.

2.5.1. Kişilik ile ilgili temel kavramlar

Kişilik ile aynı anlama gelecek bazı kavramlar bulunmaktadır. Bu kavramlar gündelik yaşantıda kişilik kavramı ile de kullanılmaktadır. Bunlar; Karakter, Mizaç (Huy), Yenetek (Baymur, 2010, s. 271).

2.5.1.1. Mizaç, huy, yetenek, karakter

Çoğu zaman kişilik yerine mizaç, huy, yetenek ve karakter kavramları kullanılmaktadır. Ancak bu kavramlar kişilik yerine yanlış ifadeler olarak kullanılmaktadır. Kişiliği meydana getiren yapıların bu kavramlar olduğu zannedilmektedir. Kişilik tanımları inceleyen Allport karakter ve mizaç (character and temperament) kelimelerinin birbirleri yerlerine kullanıldığını görmüştür. Bunun yanı sıra bu kavramların farklı şeyleri ifade ettiğini de fark etmiştir (Hall, Lindzey ve Campell, 1997).

Oysa kişilik bu kavramları içine almakla beraber bunun dışında da birçok kavramı içine alan bir yapıdır. Huy, gündelik dilde mizaç kelimesi yerine kullanılmaktadır. İngilizce’de “temperament” kelimesi ile ifade edilen mizaç kavramı, Türkçe’de “huy” kelimesine karşılık gelmektedir. Mizaç, Erken çocukluk döneminde belirgin olarak ortaya çıkmaktadır. Biyolojik temellere dayanan duygusal ve davranışsal yönler meylediş olarak ifade edilmektedir (Çoban, 2020, s. 29; Cervon ve Pervin, 2016, s. 14). Diğer bir ifadeyle mizaç kavramı çoğu bireyin doğuştan getirdiği biyolojik yönelimler olarak ifade edilmektedir. Karakter ise genler yoluyla aktarılmayan bireyin doğruluk dürüstlük, ahlak ve istikrar gibi sahip olduğu temel ve kalıcı yönlerini açıklamakla beraber kişinin ilk dönemlerinde kazanmaya başladığı ve sonradan edinilen özellikleridir (Adler, 2008: 191-192; Magnavita, 2016: 16). Karakter ve mizaç arasında ki fark ise karakter kavramı kişiliğin sosyal ve ahlaki niteliklerini ifade ederken mizaç kavramı ise kişinin duygusallık ve hareketlilik özelliklerini anlatmaktadır. Yetenek kavramı zihinsel ve bedensel olarak ikiye ayrılır. Zihinsel yetenek, kişinin belirli ilişkileri kavrayabilme, çözümlene yapabilme ve sonuca ulaşabilme gibi özelliklerini ifade eder. Bedensel yetenek, kişilerin duyu organları ve bedensel uzuvlarıyla bazı olguları gerçekleştirebilmelerini ifade etmektedir (Eroğlu, 2000, s.254).

2.5.2. Kişiliği oluşturan faktörler

Kişiliğin sadece tek bir sebebe bağlı olduğunu ifade eden görüşlerin literatür araştırıldığında kaldırıldığı görülmektedir (Parikh ve Gupta, 2010, s. 191). Hem kalıtsal hem de çevresel özelliklerin kişiliğin şekillenmesinde etkili olduğu ifade edilmektedir (Robbins, ve Judge, 2017). Doğuştan gelen faktörler kişilik için oldukça önemlidir. Bireyin bulunduğu sosyal çevre de kişiliğin değişmesine ve gelişmesine katkı

sağlamaktadır. Kişilik devamlı bir gelişim göstermekte ve ergenlik sürecinin sonunda tutarlı bir yapı olarak oluşmaktadır. Kişilik ergenlik döneminde çeşitli faktörler tarafından etkilense de temel özelliklerini devam ettirme yönelimi göstermektedir (Özdemir, Özdemir, Kadak ve Nasıroğlu, 2012, ss. 567-568). Diğer bir ifade ile kişiliğin oluşmasında hem kalıtımın hem de bulunduğu çevrenin oldukça yüksek bir şekilde etkisinin var olduğu ifade edilmektedir (Coleman, 1964. s.61). Bu yüzden kişiliğin oluşması ile ilgili yapılacak değerlendirmelerde doğuştan gelen özellikler ve içinde bulunulan çevre birlikte değerlendirilmelidir (Tınar, 1999).

2.5.2.1. Biyolojik ve genetik (kalıtsal) faktörler

Kişiliğin oluşumunda bireylerin sahip olduğu biyolojik yapı ve özellikler etkili olmaktadır. Bireylerin erkek ya da kadın olması, bedensel yapıları, yaşları ve kişilikleri ile ilgili yapılan çalışmalar bu kavram ile kişilik arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu durumun bireyleri etkileme derecesi bakımından düşünüldüğünde farklılıklar olduğu görülmüştür (Abdioğlu, Kılıç ve Çalış, 2015, s. 90).

Bireylerin psikolojileri kalıtsal faktörler tarafından da etkilenmektedir. Bireylerin boylarının uzun-kısa olması, güzel-çirkin olması, zayıf-şişman olması ayrıca bireylerin göz, ten ve saç rengini gibi fiziki özellikleri sonucunda buldukları çevre tarafından verilen tepkiler bireyler üzerinde farklı etkilere neden olabilmektedir. Diğer bir ifade ile bireylerin fiziksel özelliklerine çevrenin verdiği tepki kişiliğin belirlenmesinde etkin bir rol görevi görmektedir. Bireyin kişiliğinin gelişiminde çevre ile kurulan ilişkiler de gensel özellikler ve kendi tercihleri ile oluşturulan ilişkiler önemli bir unsur olarak yer almaktadır (Parlak ve Sazkaya, 2018, s. 150).

2.5.2.2. Ailesel faktörler

Bireyin yaşadığı aile ortamı bireyin gelişimini etkileyen kalıtsal özelliklerden sonra gelen çevresel faktörlerin başında yer almaktadır. Bireyin doğduktan sonra karşılaştığı ilk sosyal topluluk ailedir. Bu nedenle aile bireyin sosyal ve kültürel değerleri öğrendiği ilk yerdir. Anne ve baba ise bireyin rol model olarak aldığı ilk referanslardır (Zel, 2001: 413). Çocuğun ilk öğretmenleri olan anne ve babalar verdikleri tepkiler ile çocuğun davranışlarında belirleyici olacaklardır. Bazı tepkiler çocuğun davranışlarını

pekiştirmesine yardımcı olurken bazı tepkiler ise çocuğun cesaretini kırıp vazgeçmesine sebep olacaktır. Çocuk, amaç ve değerlendirmeleri ilk öğretmenlerinin verdikleri tepkilere göre belirleyecektir. Ailenin tepkilerindeki farklılıklar çocuğun istediğini yapmasını belirlemede farklı davranışlar sergilemesine sebep olmaktadır. Çocuk çığlık atarak ya da morarma nedeni ile ailesinin istediğini yapmasını sağlamaya çalışacağı gibi bazı çocuklarsa hastaymış gibi yaparak yapmak istediğini elde etmeye çalışacaktır. Bu davranışlar sadece aile içinde görülmeyip ayrıca çocuğun sosyal çevresindeki ilişkilerde de görülebilmektedir. Cinsiyete uygun rollerin belirlenmesi ile ilgili davranışlarda ailede öğrenilir. Erkek çocuklar mekanik konular ile ilgilenmekte, saldırgan oyunları tercih etmekte ve duygusal görünmemektedirler. Kız çocukları ise duygusal tavır göstermektedirler. Kendilerine söylenen sözleri dinleyip yerine getirmektedirler. Bu durum kız ve erkek çocukları arasında ki kişilik farklılıklarının meydana gelmesine sebep olmaktadır (Kahyaoğlu, 2008).

2.5.2.3. Sosyal ve kültürel faktörler

Kültür; bir dili, tarihi bir dönemi ve coğrafi konumu paylaşanlar arasında algılama, inanma, değerlendirme, iletişim kurma ve hareket etme standartlarını sağlayan ortak anlam sistemlerinden oluşmaktadır (Martinez ve Oishi, 2003: 542). Yemek yeme, giyinmek vb davranışlar kültür ile ilişkili olup bireyin kişiliği üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Kültür ile kişilik arasındaki ilişkiye bakıldığında kültürün kişilik üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Farklı kişilik tiplerinin oluşmasına farklı alt kültürler neden olmaktadır (Abdioğlu ve diğ., 2015, s. 90; Rossier ve Bollmann, 2017, s. 2). Bireyler buldukları toplumların kültürlerini seçemezler ve toplumun kültürel özelliklerini olduğu gibi kabul etmek durumundadırlar. Kişiliği etkileyen faktöre bakıldığında aile birinci sırada olmaktadır ve bununla birlikte ikinci sırada kişinin sosyal olarak iletişim kurduğu toplum gelmektedir. Kişiler buldukları sosyal yaşam ile birçok etkileşim ve iletişim içinde olmaktadır. Diğer kişiler ile oluşturdukları bu etkileşim ve iletişim sayesinde birçok yeni farklı kültürel özellikler öğrenmekte ve bu öğrendikleri şeylerle birlikte kişiliklerinde değişimler oluşabilmektedir (Parlak ve Sazkaya, 2018, s. 150).

2.5.2.4. Coğrafi ve fiziki faktörler

Günümüz ve antik çağ insanlarına bakıldığında kişilik özelliklerinin coğrafi bölgelere göre değiştiği varsayılmaktadır. Kişilerin paylaştıkları genlerin, kültürün ve fiziksel ortamın yakın olan coğrafi bölge insanların benzer kişilik özelliklerine sahip olmalarının nedeni olduğu öne sürülmektedir (Allık ve McCrae, 2004, s. 14; McGue ve Bouchard, 1998, s. 2). Bundan dolayı kişiliğin üzerinde bireyin yaşadığı coğrafi yer doğrudan etki etmektedir (Tekin, Turan, Özmen, Turhan ve Kökçü, 2012, s. 4616; Yıldızoğlu, 2013, s. 49). Sosyo-kültürel faktörlerle ile coğrafi ve fiziki faktörlerin bir etkileşimi bulunmakta ve bu etkileşim kaçınılmaz olmaktadır. İbni Haldun bazı insan tiplerinin bazı bölgelerin belirli karakteristik yapısını yansıtan bazı insan tiplerinin olduğundan bahsetmekte ve bazı coğrafyacılar İbni Haldun'un bu düşüncesini desteklemektedirler. Türkiye'deki bölgelere ait onlara özgü insan yapısından bahsediliyor ise bunun nedeni kişilerin buldukları fiziksel ve coğrafi çevrenin kişiliğin oluşmasındaki etkiden kaynaklandığı ifade edilebilir (Tutar, 2013).

2.5.3. Beş faktör kişilik kuramı

Beş faktör kişilik kuramı, kişilik özelliklerinin beş ana faktör altında toplanarak hiyerarşik bir sınıflanma içinde olduğunu ifade etmektedir (McCrae ve John, 1992, s. 175). Bu kuram ilk olarak ABD'de tanımlanmış olmasına rağmen, kişilik özellikleri yapısının evrensel olduğunu gösteren çeşitli kültürlerde de kişiliği anlamak için kullanılmıştır (McCrae, 2002, s. 2). Galton tarafından 1884 yılında önerilen model 1936 yılında Allport ve Odbert tarafından araştırılmıştır (Allport ve Odbert, 1936, s. 22). Buradaki çalışmalardan yola çıkan Raymond Cattell 1957 'de "16 Personality Factor" kişilik analizini ortaya atmıştır. Allport ve Odbert ile Cattell'in geliştirmiş oldukları boyutlar listesi üzerinden ise deneysel çalışmalar yapmış Norman tarafından yapılmıştır (Norman, 1963). Günümüzdeki yaygın kullanılan her bir boyutun tanımlayıcı karakteristikleri ise Costa ve McCrae tarafından örneklenmiştir (McCrae ve Costa, 1991, s. 367).

2.5.4. Beş faktör kişilik modeli

Beş Faktör Kişilik Modeli'nin beş temel alt boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar; dışadönüklük, duygusal denge (nevrotiklik), yumuşak başlılık, öz disiplin ve deneyime açıklık'tır (McCrae & Costa, 1991; Goldberg, 1993; McCrae & Costa, 1997).

2.5.4.1. Dışadönüklük

Beş faktör kişilik boyutlarından biri olan dışadönüklük kişinin bulunduğu sosyal ortamlardaki konuşkan ve girişken olmasını ifade eder. Dışadönüklük boyutu sosyallik, girişkenlik ve hareketlilik olmak üzere üç alt boyuta sahiptir. Bu üç alt boyutun karşı boyutlarında ise utangaçlık, teslimiyetçilik, uyuşukluk yer almaktadır. Davranış düzeyinde dışa dönükler konuşmayı seven kişilerdir. Bu bireyler buldukları grubun içinde sorumluluk üstlenmekte ve olumlu duygular ifade etmektedirler. İçe dönük bireyler ise buldukları sosyal ortamlarda kendilerini rahat hissedemezler. Düşüncelerini ve hislerini kendilerine saklama yönelimindedirler (Soto, Kronauer ve Liang, 2016).

2.5.4.2. Duygusal denge (nevrotiklik)

Duygusal denge, bireyin sakin ve istikrarlı olup olmaması, stresle karşı karşıya kaldığı durumlarda gerginlik gösterip göstermemesi veya psikolojik strese duyarlı olma derecesi ile ilişkili olarak ifade edilir (Gustavsen ve Hegnes, 2019, s. 2). Diğer bir ifadeyle bir kişinin maruz kaldığı strese karşı dayanma kabiliyeti olarak ifade edilebilir (Robbins ve Judge, 2017, s. 179). Sınırlılık seviyesi düşük ya da duygusal tutarlılığı yüksek olan bireyler sakin, kendilerinden emin ve genellikle kontrollüdürler. Bundan dolayı günlük olaylar karşısında daha sık stres yaşayanlar duygusal dengesizlik düzeyi yüksek olmayıp düşük olan bireyler olduğu söylenebilir (Aktaş, 2006).

2.5.4.3. Yumuşak başlılık

Yumuşak başlı bireyler buldukları ortamdaki insanlara yardım etme ve işbirliği gösterme meylindeyler. Bu bireyler buldukları ortamlarda ki bireylerin iyi olma düzeylerini artırmaktadırlar. Başkalarının beklenti ve isteklerini karşılayacak

motivasyona sahiptirler. Buldukları sosyal grupların kendine özgü dinamiklerine, sahip oldukları değerlere ve beklentilere uyum göstermekte bundan dolayı pozitif yönde sosyal ilişkiler geliştirmektedirler. Bu bireyler ilişkilerinde hem dengeleyici hem de yaratıcıdır (Parks-Leduc, Feldman ve Bardi, 2015, s. 7). Yumuşak başlılık sempatiklik, saygılılık, samimiyet, anlayışlılık olmak üzere 4 özelliği barındırmaktadır (Morsünbül, 2014). Yumuşak başlılığı yüksek bireyler alçak gönüllü, yardımsever, merhametli, kolay aldanan, dürüst, anlayışlı, işbirliğine açık ve sıcakkanlı kişiler olmakta bunun tam tersi olarak yumuşak başlılığı düşük bireyler ise geçimsiz, kaba, şüpheci, rekabetçi, soğuk, kavgacı ve işbirliği yapmayan kişiler olarak bilinmektedir (Costa, Busch, Zonderman ve McCrae, 1986, s. 641).

2.5.4.4. Öz disiplin

Öz disiplin boyutu görev bilincinin farkında olarak hareket etme ve başarılı olmayı hedefleme yönelimini sergilemektedir (Patrick, 2010, s. 242). Konu ile ilgili olarak bazı yazarlar bu boyutun güvenilirliği yansıttığını ifade etmekle beraber bazı özellikleri kapsadığı açıklanmaktadır. Bu özellikler dikkatli, eksiksiz, sorumlu, organize ve planlı olma gibi özelliklerdir. Ayrıca toplumda akıllıca ve zekice olarak değerlendirilen davranışların sorumluluk boyutu ile ilişkili olduğu ifade edilmektedir (Barrick ve Mount, 1991, s. 4). Bu sebeplerden dolayı dikkatli ve disiplinli olan bireyler hayatlarında sorumluluk sahibi olan bireylerdir. Araştırmacılar sorumluluk duygusu olan insanların başarıya isteği ve çabasının yüksek olduğunu söylemektedirler. Yine bu bireylerin sistemli çalışan, azim, hırs ve titiz olma gibi değerlere sahip olduğu ifade edilmektedir (Yelboğa, 2006).

2.5.4.5. Deneyime açıklık

Deneyime açıklık boyutu; zekâ, hayal gücü, merak, alışılmamışlık, üretken ve özgünlük ile karakterize edilir (Barrick ve Mount, 1991, ss. 1-26; McCrae ve John, 1992, ss. 175-215). Deneyime açıklıkta bireyler, katı kuralları red ederek yeni deneyimlere karşı ilgili, inisiyatif sahibi, kendilerini “bağımsız” ve “kendine özgü” olarak tanımlayan, cesur, “tek tip” olmaya tercih eden bireylerdir (McCrae ve Costa, 1985). Deneyime açıklığı yüksek olan bireyler orijinal, bağımsız, cesur, değişikliği seven, geleneksel olmayan, açık fikirli

gibi özelliklerle tasvir edilmiştir (Somer, Korkmaz, Tatar, 2002). Bu yönü düşük olan bireyler ise kişilerarası ilişkiler konusunda oldukça geleneksel tutumlara sahip (Friedman ve Schustack, 1999) ve kendilerini aşına olunanda rahat hissedenden kişilerdir (Robbins ve Judge, 2017, s. 138).

2.6. İlgili Araştırmalar

2.6.1. Hizmet kalitesi ile ilgili yapılan araştırmalar

Olçay, Sürme ve Dağlıoğlu (2020) tarafından yapılan araştırmaya Gaziantep’de spor ve rekreatif amaçlı tesislerden hizmet alan 211 birey katılım göstermiştir. Yapılan araştırmada tarama modeli kullanılmıştır. Araştırma bulgularında hizmet kalitesi puanlarının cinsiyete göre farklılık göstermediği buna karşın eğitim ve yaş grubuna göre ise farklılık gösterdiği rapor edilmiştir.

Tanrıkulu ve Ekici (2020) tarafından Ankara ili Keçiören belediyesine bağlı spor tesisleri üyeleri üzerinde yapılan araştırmaya 356 kadın ve 129 erkek toplam 485 birey katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda hizmet kalitesi algısı alt boyutları ve toplam puanlarında cinsiyete göre anlamlı farklılıklar olduğu buna karşın eğitim durumlarına göre ise anlamlı farklılıklar olmadığı tespit edilmiştir.

Bulut (2019) tarafından yapılan araştırmaya İzmir’in Konak ilçesinde fitness merkezlerinden hizmet alan 832 kişi katılmıştır. Araştırma sonucunda cinsiyete göre hizmet kalitesi alt boyutlarından sadece program kalitesi alt boyut puan ortalamasında anlamlı farklılıklar elde edilmiş; buna karşın fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları, egzersiz-alet ekipmanları, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyut puan ortalamalarında ise anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Ek olarak araştırma raporlarında eğitim durumuna göre hizmet kalitesi puan ortalamalarının anlamlı farklılık göstermediği ifade edilmiştir.

Türksoy ve Aycan (2020) tarafından İstanbul örnekleminde spor merkezlerinden hizmet alan 400 birey üzerinde yapılan araştırma tarama modellerinden kesit alma yaklaşımı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda ekipman kalitesi alt boyutunda cinsiyete göre farklılıklar tespit edilirken; fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutlarında ise cinsiyete göre

farklılık elde edilememiştir. Ek olarak yaş ile fiziksel çevre kalitesi arasında negatif yönde anlamlı ilişkiler tespit edilirken; ortam koşulları, ekipman kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutları ile anlamlı ilişkiler tespit edilmemiştir.

Özdemir (2019) tarafından tarama modeliyle yürütülen araştırmaya Konya ilinde Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü tesislerinden yararlanan antrenör ve sporculardan oluşan 400 kişi katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda hizmet kalitesi puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği; buna karşın eğitim durumu, spor branşı ve meslek gruplarına göre anlamlı farklılık gösterdiği rapor edilmiştir.

Greenwell ve diğerleri (2004) tarafından hokey sporcuları üzerinde yapılan araştırmada algılanan hizmet kalitesi puanlarının cinsiyete göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu araştırmaya göre kadınların algıladıkları hizmet kalitesi puan ortalaması erkeklere göre anlamlı derecede yüksektir.

Özsoy ve Tayfun (2020)'un yapmış olduğu araştırmada turist rehberlerinin kişilik özellikleri ve hizmet kalitesinin belirlenmesi amaçlamıştır. Araştırmaya Ankara çıkışlı turistler ve turist rehberleri katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların hizmet kalitesi algılarının cinsiyete göre farklılık göstermediğini rapor etmişlerdir.

Utku (2019) tarafından yapılan araştırmaya Ankara'nın Etimesgut ilçe belediyesindeki spor merkezlerinden hizmet alan 244 (127 kadın ve 117 erkek) birey katılmıştır. Araştırma sonucunda bireylerin aldıkları hizmet kalitesinin cinsiyete göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Güleşçe (2020) Doğu Anadolu bölgesindeki bazı illerde yapmış olduğu araştırmasında bireylerin egzersiz merkezlerinden aldıkları hizmet kalitesini değerlendirmiştir. Genel tarama modelinin kullanıldığı araştırmaya 1514 kişi katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda hizmet kalitesi tüm alt boyutlarında medeni duruma göre anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Ek olarak yaş grupları ve eğitim durumlarına göre de hizmet kalitesi puanlarında anlamlı farklılıklar elde edilmiştir.

Tumay (2019) yapmış olduğu araştırmasına Konya ilinde faaliyet gösteren fitness merkezlerinden hizmet alan yaşları 18-45 arasında değişen 402 bireyi dahil etmiştir. Araştırma bulgular incelendiğinde etkileşim kalitesi ve egzersiz-alet ekipmanları alt boyutunda medeni duruma göre anlamlı farklılıklar tespit etmiştir. Buna karşın fiziksel

çevre kalitesi, ortam koşulları, program kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutlarında ise medeni duruma göre anlamlı farklılıklar elde edilmemiştir.

Karafil (2019)'in Burdur il merkezi örnekleminde yaptığı araştırma karma yöntem yaklaşımlarından açıklayıcı sıralı desen kullanılarak yürütülmüştür. Araştırmanın nicel bölümüne kamu veya özel spor tesislerinden hizmet alan 720 birey katılım göstermiştir. Araştırma raporları incelendiğinde bireylerin aldıkları hizmet kalitesinin ölçek alt boyut ve toplam puanlarının medeni duruma ve haftalık spor sıklıklarına göre anlamlı farklılık gösterdiği ortaya konulmuştur.

Cengiz ve Yaşartürk (2020) yaptıkları araştırmasında Bartın ilinde fitness merkezlerinden hizmet alan bireylerin algıladıkları hizmet kalitesini değerlendirmek üzere 205 bireyi araştırmaya dahil etmişlerdir. Araştırma bulguları incelendiğinde algılanan hizmet kalitesi puanlarının cinsiyete, medeni duruma ve yaş gruplarına göre anlamlı farklılık göstermediği rapor edilmiştir.

Astam-Canbaz (2019) yaptığı araştırmasına Konya Büyükşehir Belediyesi'nde hizmet veren tesislere üye bireyler katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda hizmet kalitesi puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

İlcutlu (2019) tarafından Akdeniz bölgesindeki bazı illerde yapılan araştırmaya gençlik merkezlerinden aktif olarak hizmet alan 886 birey katılım göstermiştir. Araştırma raporları incelendiğinde fiziksel çevre, etkileşim ve çıktı kalitesinde eğitim düzeyine göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Aksoylu (2019) tarafından ilişkisel tarama modeli kullanılarak yapılan araştırmaya İstanbul ilinde spor merkezlerinden hizmet alan 564 birey katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda hizmet kalitesi puanında meslek durumuna göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Esentaş ve diğerlerinin (2020) İzmir ve Manisa illerinde spor salonuna giden bireyler üzerinde yaptıkları ve tarama modeli kullanılarak yürütülen araştırmaya 565 kadın, 585 erkek olmak üzere toplam 1150 kişi katılmıştır. Araştırma sonucunda algılanan hizmet kalitesi puanlarının meslek gruplarına göre farklılık gösterdiği rapor edilmiştir.

Üzüm ve diğerlerinin (2016) İstanbul, İzmir, Sakarya, Bolu ve Karabük illerindeki resmi ve özel spor kurumlarından hizmet alan bireyler üzerinde yapmış oldukları

araştırmaya 173 kadın 232 erkek olmak üzere toplam 405 birey katılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların yaşları ile hizmet kalitesi puanları arasında anlamlı ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

Aras ve diğerlerinin (2019) Ankara örnekleminde yapmış olduğu araştırmalarının sonucunda hizmet kalitesinden etkileşim kalitesi ve egzersiz alet ekipmanları alt boyut puan ortalamalarının yaşa göre farklılık gösterdiği; buna karşın fiziksel çevre, çıktı, program kalitesi ve ortam koşulları alt boyutlarının ise yaşa göre farklılık göstermediği rapor edilmiştir.

İslamoğlu ve diğerlerinin (2019) Samsun ili örnekleminde spor merkezlerine giden bireyler üzerinde yaptığı araştırmaya yaşları 18-55 arasında değişen toplam 385 birey katılım sağlamıştır. Araştırma tarama modeli kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda yaş gruplarına göre etkileşim, fiziksel çevre, egzersiz alet ekipman, program kalitesi ve ortam koşulları alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Öte yandan çıktı kalitesinde ise anlamlı farklılık olmadığı araştırmanın bir diğer sonucu olarak rapor edilmiştir.

Çetin ve Demir (2021)'in yapmış oldukları araştırmaya Zeytinburnu belediyesinin işletmiş olduğu spor tesislerinden hizmet alan 372 kişi katılmıştır. Araştırmacıların yaptıkları çalışmanın raporlarında algılanan hizmet kalitesinin haftalık spor günü sayısına göre farklılık gösterdiği ifade edilmiştir. Ortaya konulan bu sonuçlar, mevcut araştırma bulgularıyla örtüşmemektedir.

2.6.2. Boş zaman tutum ile ilgili yapılan araştırmalar

Dirican (2020) tarafından yapılan araştırmaya Türkiye Karate Federasyonu'nda aktif olarak hakemlik ile uğraşan aday-bölge-milli-uluslararası 126 kadın 176 erkek toplam 301 hakem katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda boş zaman tutum puanlarının cinsiyete, medeni durum, eğitim durumu ve haftalık serbest zaman süre yeterliğine göre farklılık göstermediği rapor edilmiştir.

Dönmez (2019) tarafından yapılan araştırmaya Erzurum Gençlik Spor İl Müdürlüğü personellerinden 180 kişi katılım göstermiştir. Tarama modelinin kullanıldığı araştırma sonucunda katılımcıların boş zaman tutumlarının cinsiyete, eğitim ve çalışma pozisyonu

durumlarına göre farklılık göstermediği; buna karşın medeni duruma göre ise boş zaman tutumlarının anlamlı farklılık gösterdiği sonucu ortaya konmuştur.

Muzindutsi ve Viljoen (2016) tarafından Güney Afrika'daki üniversitede yapılan araştırma raporlarında öğrencilerin serbest zaman tutumlarının farklılık göstermediği ortaya koyulmuştur.

Balkan (2019) tarafından Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Rekreasyon bölümünde öğrenim gören öğrenciler üzerinde yapılan bir araştırmaya 154 öğrenci katılım sağlamıştır. Araştırma raporları incelendiğinde ise boş zaman tutumlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Önal (2017) tarafından üniversite öğrencileri üzerinde yapılan araştırmaya 11 farklı fakülteden 750 öğrenci gönüllü katılım göstermiştir. Araştırmada öğrencilerin boş zaman tutumları ile boş zaman aktivitelere katılımı etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda boş zaman tutum puanlarının cinsiyete göre farklılık göstermediği rapor edilmiştir.

Vivian ve Awujo (2018) Nijerya'daki devlet üniversitesinde görev yapan eğitimcilerin boş zaman tutum düzeylerini tespit etmek amacıyla yaptıkları araştırmada kadın katılımcıların erkek katılımcılara oranla puanlarının yüksek olduğu ifade edilmiştir.

Serdar (2020) sağlık ve zindelik merkezlerine üye olan bireylerin boş zaman tutumlarını belirlemek için yaptığı araştırmaya 852'i erkek 1066'ı kadın olmak üzere toplam 1918 üye katılım sağlamıştır. Araştırmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırma bulguları incelendiğinde bilişsel ve duyuşsal tutum skorlarında cinsiyete göre; duyuşsal tutum puanlarında eğitim durumuna göre; ek olarak egzersiz sıklığına göre bilişsel, duyuşsal ve davranışsal tutum puanlarında anlamlı farklılık olduğunu; buna karşın medeni durumda ise boş zaman tutum puanlarında anlamlı farklılık olmadığı saptanmıştır.

Durmaz (2020) tarafından Manisa Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'ne bağlı faaliyetleri sürdüren gençlik merkezlerinden hizmet alan bireyler üzerinde yapılan araştırmaya 441 birey katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda bilişsel ve duyuşsal tutum puanlarında cinsiyete göre; bilişsel tutum puanlarında eğitim durumlarına göre anlamlı farklılıklar olduğu rapor edilmiştir. Ek olarak bilişsel, duyuşsal ve davranışsal tutum puanlarında egzersize katılma durumlarına göre anlamlı farklılıklar olduğu ortaya konmuştur.

Kaya ve Gürbüz (2015) tarafından İç Anadolu Bölgesi'nde çeşitli üniversite öğrencilerin katılımıyla gerçekleştirilen araştırmaya 259 öğrenci katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda boş zaman tutumunun cinsiyete göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Gökçe (2019) tarafından yapılan araştırmaya Spor Genel Müdürlüğü Merkez Teşkilatı'nda çalışan ve araştırmaya gönüllü katılmayı kabul eden 313 personel katılmıştır. Tarama modeline bağlı kalınarak yapıla araştırmada spor genel müdürlüğüne çalışan personellerin boş zaman tutumlarının medeni duruma göre farklılık göstermediği rapor edilmiştir.

Günaçtı-Atasoy (2014) tarafından yapılan araştırmaya Diyarbakır'da ortaokul ve lise'de görev yapan 97'si kadın ve 141'i erkek 238 beden eğitimi öğretmeni katılım sağlamıştır. Tarama modelinin kullanıldığı araştırma sonucunda boş zaman tutum skorlarının medeni duruma göre farklılık gösterdiği; yaş ile pozitif yönde anlamlı ilişki içinde olduğu ortaya konmuştur.

Gökyürek (2016) tarafından yapılan araştırmada dans aktivitelerine katılan bireylerin boş zaman tutumları ile yaşam doyumları incelenmiştir. Araştırmaya Ankara'da faaliyet gösteren kurslarda dans eğitimi alan 302 birey katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda boş zaman tutumlarının eğitim düzeyine göre farklılaşmadığı ortaya konmuştur.

Yıldız (2020) tarafından yapılan araştırmaya Düzce Emniyet Müdürlüğü'nde görev yapan 350 polis memuru katılım göstermiştir. Araştırma ilişkisel tarama modeli kullanılarak yürütülmüştür. Araştırma raporları incelendiğinde ise emniyet müdürlüğü personellerinin boş zaman tutumlarının eğitim düzeyine ve yaşa göre farklılıklar gösterdiği raporlanmıştır.

Lee, Payne ve Berdychevsky (2020) araştırmalarında 423 bireyi araştırmaya dahil etmişlerdir. Araştırma sonucunda eğitim düzeyi yükseldikçe serbest zaman tutumlarının da yükseldiği ifade edilmiştir.

Arı (2017) Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi örnekleminde yaptığı araştırmasına Pedagojik formasyon eğitimine katılan 516 mezun öğrenciyi araştırmaya dahil etmiştir. Araştırma raporlarında katılımcıların boş zaman tutumlarında mesleki statülerine göre anlamlı farklılıklar elde etmiştir.

Özsoy (2016) tarafından Edirne ili merkezindeki spor organizasyonlarında görev yapan 300 bireyin zaman yönetimi incelenmiş ve araştırma sonucunda mesleki statülere göre zaman yönetimi boyutlarında farklılıklar olduğu raporlanmıştır.

Öztürk ve diğerleri (2019) tarafından yapılan araştırmaya Denizli ilindeki görev yapan ilköğretim öğretmenlerinin katılımıyla gerçekleştirdikleri araştırmasına 355 öğretmen katılım sağlamıştır. Araştırma raporları incelendiğinde öğretmenlerin yaşları ile boş zaman tutum puanları arasında anlamlı ilişki olmadığı ortaya konmuştur.

Lee ve diğerleri (2018) araştırma raporlarında mevcut araştırma bulgularının aksine yaş ile boş zaman tutum arasında negatif ilişki bulmuştur.

Akyüz ve Türkmen (2016) Bartın Üniversitesi öğrencilerin boş zaman tutumlarını belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmalarına 600 öğrenci gönüllü katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda boş zaman tutum puanlarının yaşa göre farklılık göstermediğini elde etmişlerdir.

Demir ve Alpullu (2020) Marmara Üniversitesi örnekleminde yaptığı araştırmasına Spor Bilimleri Fakültesinde öğrenim gören 170 öğrenci katılmıştır. Araştırma bulgularında boş zaman tutum ile haftalık egzersiz sıklığı arasında negatif ilişki olduğunu raporlamıştır.

Yıldıran (2019) ise üniversite öğrencileri üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasına 255 kadın, 259 erkek toplam 514 üniversite öğrencisi katılım göstermiştir. Araştırma raporlarında katılımcıların bilişsel ve davranışsal tutum puanlarının yapılan egzersiz sıklığına göre anlamlı farklılık gösterdiği ifade edilmiştir.

Yaşartürk (2016) tarafından yapılan araştırmaya Türkiye’de çeşitli devlet üniversitelerinde öğrenim gören 849 öğrenci katılım sağlamıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların boş zaman etkinliklere katılma sıklıklarına göre boş zaman tutumlarının farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

2.6.3. Kişilik özellikleri ile ilgili yapılan araştırmalar

Eroğlu (2016) tarafından yapılan araştırmaya Spor Genel Müdürlüğünde çalışan 282 kişi katılmıştır. Tarama modeli kullanılarak yürütülen araştırma sonucunda

katılımcıların sadece dışa dönüklük puanlarında cinsiyete göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Karayol (2016) yapmış olduğu araştırmasını Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bağlı kuruluş olan Spor Genel Müdürlüğü'nde çalışan toplam 282 kişinin katılımıyla gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda katılımcıların kişilik özellikleri puanlarının cinsiyete göre farklılaşmadığını rapor etmiştir.

Dönmez (2018) tarafından tarama modelinin kullanıldığı araştırmaya Sakarya İlinde görev yapan beden eğitimi ve spor öğretmenleri katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda kişilik özellikleri puanlarında cinsiyete göre anlamlı farklılık olmadığı rapor edilmiştir.

Hâkimi, Hejazi ve Lavasani (2011) tarafından yapılan araştırmaya Tahran Üniversitesinde öğrenim gören öğrenciler katılım sağlamıştır. Araştırmada cinsiyetin kişilik özelliklerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Kılıç (2019) tarafından kişilik özelliklerinin üniversitede öğrenim gören öğrenciler üzerinde çalışıldığı bir araştırma raporlarında cinsiyete göre kişilik özellikleri alt boyutlarında farklılığa rastlanılmamıştır.

Arslan (2018) tarafından eğitim fakültesi öğrencilerinin beş faktör kuramına göre kişilik özelliklerinin araştırıldığı çalışmaya İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesinde öğrenimine devam eden 323 öğrenci katılmıştır. Araştırma bulgularında cinsiyete göre sadece yumuşak başlılıkta anlamlı farklılık elde edilmiştir.

Chopik ve Kitayama (2018) yaptığı kültürler arası boylamsal araştırmaya Amerika ve Japonya'dan katılımcılar alınmıştır. Araştırma sonucunda kadınların erkeklere kıyasla daha kadınlar erkeklere kıyasla dışadönük, yumuşak başlı, nevrotik ve öz disiplinli olduğu buna karşın erkeklerin deneyime açıklık açısından kadınlara göre daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca yaş ile yumuşak başlılık pozitif, nevrotiklikle negatif ilişkiler tespit edilmiştir.

Uysal (2015)'in araştırmasına Afyonkarahisar ilinin Sinanpaşa ilçesindeki 321 öğretmen katılmıştır. Araştırmada kişilik özelliklerinden dışa dönüklük, yumuşak başlılık, deneyime açıklık ve öz disiplin boyutlarında medeni duruma göre anlamlı farklılıklar tespit edilirken; duygusal denge boyutunda ise anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir.

Mete (2006) tarafından ilköğretim okullarında sınıf ve branş öğretmenlerinin katılımıyla yürütülen ve Yalova il merkezinde çalışan 300 öğretmenin katıldığı araştırmada kişilik özellikleri puanlarının medeni durum ve eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği sonucu elde edilmiştir.

Güvel (2019) tarafından yapılan araştırmaya Adana Seyhan ilçesi belediyesinde çalışan yetişkin bireyler katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda bireylerin kişilik özellikleri puanlarının eğitim durumuna göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Uysal (2015)'in araştırmasında kişilik özelliklerinden dışa dönüklük, deneyime açıklık ve öz disiplin boyutlarında eğitim duruma göre anlamlı farklılıklar tespit edilirken; yumuşak başlılık ve duygusal denge boyutunda ise anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir.

Cömert (2019) tarafından okul yöneticilerinin katılımıyla gerçekleştirilen araştırmaya 270 okul yöneticisi katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda eğitim durumuna göre öz disiplin boyutunda anlamlı farklılık bulunmuştur.

Köroğlu (2014) tarafından yapılan araştırmada turizm rehberliği eğitimi alan öğrencilerin meslek seçimi ile kişilik özellikleri araştırılmıştır. Araştırmaya 148 öğrenci katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda meslek seçimi ile kişilik özellikleri arasında ilişki olduğu raporlanmıştır.

Erdem ve Kayran (2013) tarafından turizm eğitim alan öğrencilerin meslek seçimini etkileyen faktörlerin araştırıldığı çalışmada öğrencilerin meslek seçmelerini etkileyen en önemli faktörlerin kariyer beklentileri olduğu ve bu durumu kişisel özelliklerin takip ettiği raporlanmıştır.

Aliyev (2008) tarafından yapılan araştırma üniversitede eğitim alan öğrenciler katılım sağlamıştır. Araştırma sonucunda meslek seçimi ile kişilik özellikleri arasında ilişki olduğu ifade edilmiştir.

Barrick, Mount ve Gupta (2003) tarafından yapılan araştırmada beş büyük kişilik modeli ile Holland'ın meslek tipleri arasındaki ilişkinin meta-analiz yöntemiyle ele alınmıştır. Araştırma sonucunda kişiliğin bazı boyutları ile bazı meslek tipleri arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Harris ve diğeri (2006) tarafından yürütölen araştırmaya 381 kadın ve 135 erkek oluşan 516 yetişkin birey katılım sağlamıştır. Araştırma sonucunda meslek seğıimi ile kişilik özellikleri arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Larson ve Borgen (2002) tarafından mesleki ilgi ve kişiliğın yakınlaşmasının belirlendiğı araştırmaya üstün yetenekli bireyler katılım sağlamıştır. Araştırmaya 323 kişi katılım sağlamıştır. Araştırma raporlarında mesleki ilgi ile kişiliğın ilişki içinde olduğu raporlanmıştır.

Carless (1999) yaptığı araştırmasını Holland'ın mesleki ilgi türleri, kişilik özellikleri ve yetenekleri arasındaki ilişkiyi incelemek için gerçekteşirmiştir. İki çalışma şeklinde yapılan araştırma sonucunda iki çalışmada da kavramsal olarak benzer mesleki ilgi alanları ve kişilik ampirik olarak ilişkili bulunmuştur.

Üçan (2019) tarafından yapılan araştırmaya beden eğitimi ve spor öğretmenliğı ve antrenörlük eğitimi bölümlerinde öğrenim gören 221 öğrenci katılmıştır. Araştırma raporlarında kişilik özellikleri puanlarının yaşa göre farklılık göstermediğı bulunmuştur.

Çiftçi (2018) spora katılım gösteren bireyler üzerinde yaptığı araştırmasının sonucunda öz disiplin boyutunda yaşa göre farklılıklar elde etmiştir. Yaşın artmasıyla öz disiplininde arttığı araştırma sonucunda rapor edilmiştir.

BÖLÜM 3. MATERYAL VE YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın modeli, araştırmanın evren ve örnekleme, verilerin toplanması, veri toplama araçları ve verilerin analiz edilmesi süreçleri hakkında açıklamalara yer verilmiştir.

3.1. Araştırma Modeli

Yerel yönetimlerde sportif ve rekreatif hizmet alan bireylerin hizmet kalitesi değerlendirme, boş zaman tutum ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin belirlenmesinde tarama modelinin bir türü olan “*ilişkisel tarama*” modelinden yararlanılmıştır. İlişkisel tarama modeli ise, “*iki ya da daha çok değişken arasındaki ilişkinin herhangi bir şekilde bu değişkenlere müdahale edilmeden incelendiği*” araştırmalardır (Karasar, 2018, s. 114).

3.2. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Sakarya ilinde yerel yönetimlere bağlı sportif ve rekreatif faaliyet alanları kullanan sağlıklı yetişkin bireyler oluşturmaktadır. Araştırmada belirlenen evren içerisinden örneklem alma yoluna gidilmiştir. Örneklem belirlenmesi için farklı hesaplamalar yapılmıştır. Sakarya ilinde yerel yönetimlere bağlı sportif ve rekreatif faaliyet alanları kullananların kaydı bir yerde tutulmadığı için evrenin büyüklüğü tam olarak bilinmemektedir. Bu nedenle sosyal bilimler araştırmalarından örnekleme hatalarını en aza indirmek için sıklıkla kullanılan ve araştırmacılara kolaylık sağlayan farklı evren büyüklüklerinden farklı örnekleme alma tekniği dikkate alınmıştır. Araştırma $\alpha = 0,05$ için en büyük evrene karşılık gelen 384 popülasyona uygun şekilde yürütülmüştür (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004). Araştırmanın örnekleme belirtilen evren içerisinden kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen ve yaşları 19 ile 60 arasında değişen 258’i erkek ($\bar{x}_{yaş} = 26.11 \pm 7.16$); 271’i kadın ($\bar{x}_{yaş} = 25.19 \pm 7.33$), olmak üzere toplam 529

sağlıklı birey ($\bar{x}_{\text{yaş}}=25.64\pm 7.25$) oluşturmaktadır. Araştırma örneklemine ait tanımlayıcı istatistikler tablo 3.1’de sunulmuştur.

Tablo 3.1. Araştırma grubuna ait tanımlayıcı istatistik sonuçları.

Cinsiyet	n	%
Erkek	258	48,8
Kadın	271	51,2
Toplam	529	100,0
Haftalık Egzersiz Sıklığı	n	%
Haftanın her günü	129	24,4
Haftanın 6 günü	89	16,8
Haftanın 5 günü	117	22,1
Haftanın 4 günü	77	14,6
Haftanın 3 günü	60	11,3
Haftanın 2 günü	28	5,3
Haftanın 1 günü	29	5,5
Toplam	529	100,0

Tablo 3.1’deki tanımlayıcı istatistik sonuçlarına göre araştırmaya katılanların %48.8’inin (n=258) erkek; %51.2’sinin ise (n=271) kadın olduğu tespit edilmiştir. Araştırma grubunun haftalık egzersiz sıklıkları incelendiğinde ise %24.4’ünün (n=129) haftanın her günü; %16.8’inin (n=89) haftanın 6 günü; %22.1’inin (n=117) haftanın 5 günü; %14.6’sının (n=77) haftanın 4 günü; %11.3’ünün (n=60) haftanın 3 günü; %5.3’ünün (n=28) haftanın 2 günü; %5.5’inin (n=29) haftanın 1 günü egzersiz yaptığı tespit edilmiştir.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kapsamında veriler, Kişisel Bilgi Formu, Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği, Boş Zaman Tutum Ölçeği, Beş Faktör Kişilik Envanteri kullanılarak toplanmıştır. Ölçme araçlarına ait psikometrik özellikler aşağıda sunulmuştur.

3.3.1. Kişisel bilgi formu

Araştırmaya katılan katılımcıların bazı demografik özelliklerini belirlemek amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Hazırlanan bu formda katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, meslek grubu ve haftalık egzersiz sıklığı gibi bilgilerine ulaşılmak hedeflenmiştir.

3.3.2. Algılanan hizmet kalitesi ölçeği

Katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesini belirlemek amacıyla Uçan (2007) tarafından geliştirilen “Algılanan hizmet kalitesi ölçeği” kullanılmıştır. Ölçme aracı 31 madde, 5’li likert tipindedir (1=Hiç katılmıyorum.....5= Tamamen katılıyorum). Ölçek fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları egzersiz alet-ekipmanları, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi olmak üzere 6 boyuttan oluşmaktadır. Ölçme aracına ait Cronbach Alfa güvenirlik katsayıları sırasıyla; fiziksel çevre kalitesi için .85; ortam koşulları kalitesi .77; egzersiz alet-ekipmanları için .82; program kalitesi için .83; etkileşim kalitesi için .95 ve çıktı kalitesi için .92 olarak tespit edilmiştir (Uçan, 2007). Mevcut araştırma sonucunda ölçme aracına ait çarpıklık-basıklık değerleri ve güvenirlik katsayıları tablo 3.2’de sunulmuştur.

Tablo 3.2: Algılanan hizmet kalitesi ölçeğine ait sonuçlar.

	n	İfade Sayısı	Çarpıklık	Basıklık	Cronbach α	$\bar{X} \pm SS$
Fiziksel Çevre Kalitesi	529	7	-,44	-,44	,93	3,50 \pm 1,06
Ortam Koşulları Kalitesi	529	3	-,49	-,37	,87	3,58 \pm 1,05
Egzersiz Alet Ekipmanları	529	3	-,59	-,33	,89	3,65 \pm 1,08
Program Kalitesi	529	3	-,57	-,27	,86	3,57 \pm 1,05
Etkileşim Kalitesi	529	10	-,82	,49	,94	3,84 \pm ,92
Çıktı Kalitesi	529	5	-,97	,62	,90	4,00 \pm ,95

Tablo 3.2 incelendiğinde algılanan hizmet kalitesi ölçeğine ait çarpıklık ve basıklık değerlerinin -2.....+2 aralığında değiştiği; bunun yanında ölçek boyutlarına ilişkin Chronbach’s Alfa katsayılarının Özdamar (1997, s.500)’a göre oldukça güvenilir olduğu anlaşılmaktadır.

3.3.3. Boş zaman tutum ölçeği

Katılımcıların boş zaman tutumlarını belirlemek amacıyla Ragheb ve Beard (1982) tarafından geliştirilen Akgül ve Gürbüz tarafından (2007) Türkçe uyarlaması yapılan “Boş zaman tutum ölçeği” kullanılmıştır. Ölçme aracı 36 madde, 5’li likert tipindedir (1=Kesinlikle katılmıyorum.....5= Kesinlikle katılıyorum). Ölçek bilişsel, duyuşsal ve davranışsal tutum olmak üzere 3 boyuttan oluşmaktadır. Ölçme aracına ait Cronbach Alfa güvenirlik katsayıları sırasıyla bilişsel tutum için .81; duyuşsal tutum için .92, davranışsal tutum için .91 ve ölçeğin geneli için .97 olarak tespit edilmiştir (Akgül ve

Gürbüz, 2007). Mevcut araştırma sonucunda ölçme aracına ait çarpıklık-basıklık değerleri ve güvenilirlik katsayıları tablo 3.3’de sunulmuştur.

Tablo 3.3: Boş zaman tutum ölçeğine ait sonuçlar.

	n	İfade Sayısı	Çarpıklık	Basıklık	Cronbach α	$\bar{X} \pm SS$
Bilişsel Tutum	529	12	-1,32	1,98	,93	4,15±,79
Duyuşsal Tutum	529	12	-1,11	1,67	,92	4,05±,78
Davranışsal Tutum	529	12	-,65	,07	,91	3,75±,87
Boş Zaman Tutum	529	36	-1,14	1,97	,96	3,99±,73

Tablo 3.3 incelendiğinde boş zaman tutum ölçeğine ait çarpıklık ve basıklık değerlerinin -2...+2 aralığında değiştiği; bunun yanında ölçek boyutları ve geneline ilişkin Chronbach’s Alfa katsayılarının Özdamar (1997, s.500)’a göre oldukça güvenilir olduğu anlaşılmaktadır.

3.3.4. Beş faktör kişilik envanteri

Katılımcıların kişilik özelliklerini tespit etmek için John, Donahue ve Kentle (1991) tarafından geliştirilen Türkçe uyarlaması Evinç (2004) tarafından yapılan “Beş Faktör Kişilik Envanteri” kullanılmıştır. Ölçme aracı 44 madde, 5’li likert tipindedir (1=Kesinlikle katılmıyorum....5= Tamamen katılıyorum). Ölçek kişiliğin 5 büyük özelliği olan dışa dönüklük, duygusal denge, deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve öz disiplin alt boyutlarını içermektedir. Ölçme aracına ait Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları sırasıyla dışa dönüklük için .74, duygusal denge için .75, deneyime açıklık için .74, yumuşak başlılık için .51 ve öz disiplin için .66 olarak tespit edilmiştir (Evinç, 2004). Mevcut araştırma sonucunda ölçme aracına ait çarpıklık-basıklık değerleri ve güvenilirlik katsayıları tablo 3.4’de sunulmuştur.

Tablo 3.4: Beş faktör kişilik envanterine ait sonuçlar.

	n	İfade Sayısı	Çarpıklık	Basıklık	Cronbach α	$\bar{X} \pm SS$
Dışa Dönüklük	529	8	,12	,08	,63	3,40±,60
Duygusal Denge	529	8	,08	,65	,61	2,90±,59
Deneyime Açıklık	529	10	-,18	,27	,64	3,41±,55
Yumuşak Başlılık	529	9	,08	,18	,62	3,53±,63
Öz Disiplin	529	9	,45	-,01	,67	3,34±,56

Tablo 3.4 incelendiğinde beş faktör kişilik envanterine ait çarpıklık ve basıklık değerlerinin -2...+2 aralığında değiştiği; bunun yanında envantere ilişkin Chronbach's Alfa katsayılarının Özdamar (1997, s.500)'a göre oldukça güvenilir olduğu anlaşılmaktadır.

3.5. Verilerin Toplanması

Araştırma soruları öncelikle kitapçık haline getirilerek hazır hale getirilmiştir. Katılımcıların sportif ve rekreatif faaliyet alanlarının günün belirli zamanlarında kullanması ve veri toplama sürecinin uzun bir süreç olması göz önüne alındığında öncelikle onlara araştırmaya ayırması gereken süre hakkında bilgiler verilmiştir. Katılımcıların sportif ve rekreatif faaliyet sonrasında yorgun olabileceği endişesi ile uygulamanın sportif ve rekreatif faaliyet öncesinde yapılmasına karar verilmiştir. Bu nedenle araştırmacı tarafından katılımcılara araştırmanın amacı ve önemi hakkında yazılı ve sözlü yönergeler sunulmuştur. Yapılan yazılı ve sözlü açıklamaların ardından araştırmaya gönüllü katılmayı kabul eden yetişkin bireylerden verilerin toplanması sağlanılmıştır. Veri toplama süreci her katılımcı için yaklaşık 25 ile 30 dk arasında değişmiştir. Veriler 2018-2019 eğitim-öğretim döneminde 01 Nisan 2019 ile 1 Eylül 2019 arasında araştırmacı tarafından bizzat toplanmıştır. Araştırma esnasında soruları yarıda bırakıp araştırmaya devam etmeyen, bunun yanında hatalı veya eksik kodlanarak doldurulan toplam 38 kitapçık araştırma dışında bırakılmıştır.

3.6. Verilerin Analizi

Araştırmada kapsamında toplanan veriler tek tek kontrol edilerek Excel'e girilmiş buradan da SPSS programına aktarılmıştır. Verilere öncelikle tanımlayıcı istatistikler (yüzde, frekans, ortalama, standart sapma) uygulanmıştır. Araştırmada yapılacak istatistiksel analizlere karar vermeden önce verilerin normallik varsayımına uygun olup olmadığı çarpıklık ve basıklık değerleri kontrol edilerek incelenmiştir. Yapılan istatistiksel işlemin sonucunda ölçeklerden elde edilen skorların -2...+2 aralığında dağılım gösterdiği bulunmuştur. Elde edilen bu değerler George ve Mallery (2001, ss. 86-87)'e göre normal dağılıma uygundur. Veriler değerlendirilirken MANOVA, burada ikiden fazla gruplar arasındaki farklılıkların belirlenmesinde Post Hoc çoklu karşılaştırma testlerinden olan Bonferroni kullanılmıştır. Son olarakta bağımlı

değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek için Pearson korelasyon analizlerinden yararlanılmış anlamlılık düzeyi $p < .05$ olarak alınmıştır.



BÖLÜM 4. ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırmanın bu bölümünde araştırma kapsamında yapılan istatistiksel analizlerin bulgularına ve yorumlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.1: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanlarının cinsiyete göre MANOVA sonuçları.

	Cinsiyet	n	\bar{X}	ss	sd	F	p
Fiziksel çevre kalitesi	Erkek	258	3,54	1,05	1,527	,65	,42
	Kadın	271	3,46	1,06			
Ortam koşulları	Erkek	258	3,62	1,03	1,527	,66	,42
	Kadın	271	3,55	1,07			
Egzersiz alet ekipmanları	Erkek	258	3,65	1,08	1,527	,01	,96
	Kadın	271	3,64	1,09			
Program kalitesi	Erkek	258	3,53	1,09	1,527	1,01	,32
	Kadın	271	3,62	1,01			
Etkileşim kalitesi	Erkek	258	3,77	,90	1,527	2,70	,10
	Kadın	271	3,90	,93			
Çıktı kalitesi	Erkek	258	3,98	,93	1,527	,16	,69
	Kadın	271	4,01	,96			

Tablo 4.1’de katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanlarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin MANOVA sonuçları yer almaktadır. MANOVA analizi sonucunda cinsiyetin ana etkisinin hizmet kalitesi değerlendirme puanları üzerinde (Pillai’s Trace=.02; F=1.98; p>.05, η^2 =.02) anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.2: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanlarının medeni duruma göre MANOVA sonuçları.

	Medeni Durum	n	\bar{X}	ss	sd	F	p
Fiziksel çevre kalitesi	Evli	105	3,53	1,06	1,527	,10	,76
	Bekar	424	3,49	1,06			
Ortam koşulları	Evli	105	3,63	1,11	1,527	,28	,60
	Bekar	424	3,57	1,03			
Egzersiz alet ekipmanları	Evli	105	3,71	1,08	1,527	,53	,47
	Bekar	424	3,63	1,08			
Program kalitesi	Evli	105	3,58	1,11	1,527	,01	,96
	Bekar	424	3,57	1,04			
Etkileşim kalitesi	Evli	105	3,90	,89	1,527	,59	,44
	Bekar	424	3,82	,93			
Çıktı kalitesi	Evli	105	4,06	,99	1,527	,50	,48
	Bekar	424	3,98	,93			

Tablo 4.2’de katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanlarının medeni durumuna göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin MANOVA sonuçları yer almaktadır. MANOVA analizi sonucunda medeni durumun ana etkisinin hizmet kalitesi değerlendirme puanlarının üzerinde (Pillai’s Trace=.01; F=.31; p>.05, η^2 =.01) anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.3: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanlarının eğitim duruma göre MANOVA sonuçları.

	Eğitim Durumu	n	\bar{X}	ss	sd	F	p
Fiziksel çevre kalitesi	İlkokul ^a	25	3,50	1,08	1,525	,17	,92
	Ortaokul ^b	28	3,41	1,03			
	Lise ^c	327	3,49	1,08			
	Lisans ^d	149	3,54	1,01			
Ortam koşulları	İlkokul ^a	25	3,83	1,01	1,525	,99	,40
	Ortaokul ^b	28	3,35	1,13			
	Lise ^c	327	3,60	1,05			
	Lisans ^d	149	3,55	1,03			
Egzersiz alet ekipmanları	İlkokul ^a	25	3,92	,97	1,525	,93	,43
	Ortaokul ^b	28	3,63	1,12			
	Lise ^c	327	3,60	1,13			
	Lisans ^d	149	3,71	1,00			
Program kalitesi	İlkokul ^a	25	3,88	,91	1,525	1,36	,26
	Ortaokul ^b	28	3,40	1,21			
	Lise ^c	327	3,53	1,08			
	Lisans ^d	149	3,64	,96			
Etkileşim kalitesi	İlkokul ^a	25	3,70	,84	1,525	1,09	,35
	Ortaokul ^b	28	3,66	1,07			
	Lise ^c	327	3,82	,94			
	Lisans ^d	149	3,93	,83			
Çıktı kalitesi	İlkokul ^a	25	3,78	,97	1,525	1,85	,14
	Ortaokul ^b	28	3,71	1,14			
	Lise ^c	327	3,99	,95			
	Lisans ^d	149	4,10	,88			

Tablo 4.3’de katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanlarının eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin MANOVA sonuçları yer almaktadır. MANOVA analizi sonucunda eğitim durumunun ana etkisinin hizmet kalitesi değerlendirme puanları üzerinde (Pillai’s Trace=.05; F=1.58; p>.05, η^2 =.02) anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.4: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanlarının meslek gruplarına göre MANOVA sonuçları.

	Meslek Grupları	n	\bar{X}	ss	sd	F	p
Fiziksel çevre kalitesi	Öğrenci ^a	266	3,44	1,07	1,521	2,21	,29
	Serbest Meslek ^b	73	3,35	1,21			
	Emekli ^c	11	3,27	1,47			
	İşçi ^d	60	3,52	,98			
	Öğretmen ^e	28	3,64	,91			
	Memur ^f	28	3,72	,90			
	İşsiz ^g	51	3,77	,83			
	Diğer ^e	12	3,75	1,10			
Ortam koşulları	Öğrenci ^a	266	3,57	1,02	1,521	,50	,84
	Serbest Meslek ^b	73	3,44	1,21			
	Emekli ^c	11	3,48	1,35			
	İşçi ^d	60	3,62	1,05			
	Öğretmen ^e	28	3,56	1,01			
	Memur ^f	28	3,64	1,07			
	İşsiz ^g	51	3,76	,90			
	Diğer ^e	12	3,75	1,16			
Egzersiz alet ekipmanları	Öğrenci ^a	266	3,61	1,09	1,521	,94	,48
	Serbest Meslek ^b	73	3,47	1,24			
	Emekli ^c	11	3,58	1,30			
	İşçi ^d	60	3,66	1,00			
	Öğretmen ^e	28	3,73	,84			
	Memur ^f	28	3,74	1,09			
	İşsiz ^g	51	3,93	,97			
	Diğer ^e	12	3,81	1,12			
Program kalitesi	Öğrenci ^a	266	3,55	1,05	1,521	,51	,82
	Serbest Meslek ^b	73	3,47	1,21			
	Emekli ^c	11	3,67	1,22			
	İşçi ^d	60	3,54	1,06			
	Öğretmen ^e	28	3,55	,83			
	Memur ^f	28	3,79	1,03			
	İşsiz ^g	51	3,75	,92			
	Diğer ^e	12	3,58	,93			
Etkileşim kalitesi	Öğrenci ^a	266	3,84	,94	1,521	,99	,44
	Serbest Meslek ^b	73	3,66	,99			
	Emekli ^c	11	3,69	1,04			
	İşçi ^d	60	3,79	,86			
	Öğretmen ^e	28	3,87	,87			
	Memur ^f	28	4,01	,68			
	İşsiz ^g	51	4,05	,87			
	Diğer ^e	12	3,92	,83			
Çıktı kalitesi	Öğrenci ^a	266	4,00	,95	1,521	1,63	,13
	Serbest Meslek ^b	73	3,76	1,01			
	Emekli ^c	11	3,93	,98			
	İşçi ^d	60	4,04	,98			
	Öğretmen ^e	28	3,86	,82			
	Memur ^f	28	4,35	,76			
	İşsiz ^g	51	4,18	,93			
	Diğer ^e	12	3,95	,77			

Tablo 4.4’de katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanlarının meslek gruplarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin MANOVA sonuçları yer almaktadır. MANOVA analizi sonucunda meslek gruplarının ana etkisinin hizmet kalitesi değerlendirme puanları üzerinde (Pillai’s Trace=.06; F=.69; $p>.05$, $\eta^2=.01$) anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.5: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanları ile yaşları arasındaki ilişki sonuçları.

		Fiziksel Çevre Kalitesi	Ortam Koşulları	Egzersiz Alet Ekipmanları	Program Kalitesi	Etkileşim Kalitesi	Çıktı Kalitesi
Yaş	r	,05	,04	,06	,07	,07	,07
	p	,27	,34	,14	,12	,10	,07

Tablo 4.5’de katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanları ile yaş arasındaki Pearson korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Analiz sonuçlarında yaş ile hizmet kalitesi değerlendirme puanları arasında anlamlı ilişki tespit edilmemiştir ($p>.05$).

Tablo 4.6: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanları ile haftalık egzersiz sıklığı arasındaki ilişki sonuçları.

		Fiziksel Çevre Kalitesi	Ortam Koşulları	Egzersiz Alet Ekipmanları	Program Kalitesi	Etkileşim Kalitesi	Çıktı Kalitesi
Haftalık egzersiz sıklığı	r	-,14	-,11	-,11	-,11	-,09	-,09
	p	,00**	,00**	,00**	,01*	,03*	,02*

* $p<.05$ ** $p<.01$

Tablo 4.6’da katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanları ile haftalık egzersiz sıklığı arasındaki pearson korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Analiz sonuçlarında spor yapma ile fiziksel çevre kalitesi ($r=-.14$; $p<.05$), ortam koşulları ($r=-.11$; $p<.05$), egzersiz alet ekipmanları ($r=-.11$; $p<.05$), program kalitesi ($r=-.11$; $p<.05$), etkileşim kalitesi ($r=-.09$; $p<.05$) ve çıktı kalitesi ($r=-.09$; $p<.05$) arasında negatif yönde düşük düzeyde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Tablo 4.7: Katılımcıların boş zaman tutum puanlarının cinsiyete göre MANOVA sonuçları.

	Cinsiyet	n	\bar{X}	ss	sd	F	p
Bilişsel tutum	Erkek	258	4,14	,80	1,527	,08	,78
	Kadın	271	4,16	,78			
Duyuşsal tutum	Erkek	258	4,04	,81	1,527	,14	,71
	Kadın	271	4,06	,76			
Davranışsal tutum	Erkek	258	3,76	,88	1,527	,06	,80
	Kadın	271	3,74	,86			
Boş zaman tutum toplam	Erkek	258	3,98	,74	1,527	,01	,89
	Kadın	271	3,99	,72			

Tablo 4.7’de katılımcıların boş zaman tutum puanlarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin MANOVA sonuçları yer almaktadır. MANOVA analizi sonucunda cinsiyetin ana etkisinin boş zaman tutum puanları üzerinde (Pillai’s Trace=.01; F=.24; p>.05, η^2 =.01) anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.8: Katılımcıların boş zaman tutum puanlarının medeni duruma göre MANOVA sonuçları.

	Medeni Durum	n	\bar{X}	ss	sd	F	p
Bilişsel tutum	Evli	105	4,16	,85	1,527	,02	,89
	Bekar	424	4,15	,78			
Duyuşsal tutum	Evli	105	4,03	,86	1,527	,13	,72
	Bekar	424	4,06	,76			
Davranışsal tutum	Evli	105	3,67	1,00	1,527	1,10	,29
	Bekar	424	3,77	,83			
Boş zaman tutum toplam	Evli	105	3,95	,83	1,527	,24	,62
	Bekar	424	3,99	,71			

Tablo 4.8’de katılımcıların boş zaman tutum puanlarının medeni durumuna göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin MANOVA sonuçları yer almaktadır. MANOVA analizi sonucunda medeni durumun ana etkisinin boş zaman tutum puanlarının üzerinde (Pillai’s Trace=.01; F=.68; p>.05, η^2 =.01) anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.9: Katılımcıların boş zaman tutum puanlarının eğitim duruma göre MANOVA sonuçları.

	Eğitim Durumu	n	\bar{X}	ss	sd	F	p	Farklar
Bilişsel tutum	İlkokul ^a	25	4,15	,65	1,525	,86	,46	
	Ortaokul ^b	28	3,94	1,00				
	Lise ^c	327	4,18	,80				
	Lisans ^d	149	4,13	,74				
Duyuşsal tutum	İlkokul ^a	25	4,13	,68	1,525	1,02	,38	
	Ortaokul ^b	28	3,88	1,11				
	Lise ^c	327	4,09	,78				
	Lisans ^d	149	3,99	,73				
Davranışsal tutum	İlkokul ^a	25	3,57	,90	1,525	,60	,61	
	Ortaokul ^b	28	3,65	1,18				
	Lise ^c	327	3,78	,83				
	Lisans ^d	149	3,75	,87				
Boş zaman tutum toplam	İlkokul ^a	25	3,95	,65	1,525	,75	,52	
	Ortaokul ^b	28	3,82	1,00				
	Lise ^c	327	4,02	,72				
	Lisans ^d	149	3,96	,71				

Tablo 4.9’da katılımcıların boş zaman tutum puanlarının eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin MANOVA sonuçları yer almaktadır. MANOVA analizi

sonucunda eğitim durumunun ana etkisinin boş zaman tutum puanları üzerinde (Pillai's Trace=.02; F=1.07; p>.05, $\eta^2=.01$) anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.10: Katılımcıların boş zaman tutum puanlarının meslek gruplarına göre MANOVA sonuçları.

	Meslek Grupları	n	\bar{X}	ss	sd	F	p
Bilişsel tutum	Öğrenci ^a	266	4,18	,78	1,521	1,01	,42
	Serbest Meslek ^b	73	4,09	,85			
	Emekli ^c	11	4,44	,54			
	İşçi ^d	60	4,21	,87			
	Öğretmen ^e	28	4,24	,67			
	Memur ^f	28	4,08	,75			
	İşsiz ^g	51	3,93	,82			
	Diğer ^e	12	4,16	,57			
Duyuşsal tutum	Öğrenci ^a	266	4,08	,76	1,521	,78	,60
	Serbest Meslek ^b	73	4,01	,83			
	Emekli ^c	11	4,29	,62			
	İşçi ^d	60	4,09	,89			
	Öğretmen ^e	28	4,07	,73			
	Memur ^f	28	4,00	,73			
	İşsiz ^g	51	3,85	,81			
	Diğer ^e	12	4,11	,70			
Davranışsal tutum	Öğrenci ^a	266	3,79	,80	1,521	1,71	,10
	Serbest Meslek ^b	73	3,72	,90			
	Emekli ^c	11	3,73	1,08			
	İşçi ^d	60	3,71	,94			
	Öğretmen ^e	28	3,95	,75			
	Memur ^f	28	3,76	,98			
	İşsiz ^g	51	3,43	1,02			
	Diğer ^e	12	4,17	,72			
Boş zaman tutum toplam	Öğrenci ^a	266	4,02	,69	1,521	1,22	,29
	Serbest Meslek ^b	73	3,94	,78			
	Emekli ^c	11	4,15	,66			
	İşçi ^d	60	4,00	,83			
	Öğretmen ^e	28	4,09	,67			
	Memur ^f	28	3,95	,77			
	İşsiz ^g	51	3,74	,79			
	Diğer ^e	12	4,15	,60			

Tablo 4.10'da katılımcıların boş zaman tutum puanlarının meslek gruplarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin MANOVA sonuçları yer almaktadır. MANOVA analizi sonucunda meslek gruplarının ana etkisinin boş zaman tutum puanlarının üzerinde (Pillai's Trace=.04; F=1.01; p>.05, $\eta^2=.01$) anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.11: Katılımcıların boş zaman tutum puanları ile yaşları arasındaki ilişki sonuçları.

	Bilişsel Tutum	Duyuşsal Tutum	Davranışsal Tutum	Boş Zaman Tutum Toplam
Yaş	r	,04	,02	-,04
	p	,32	,66	,36

Tablo 4.11’de katılımcıların boş zaman tutum puanları ile yaş arasındaki Pearson korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Analiz sonuçlarında yaş ile boş zaman tutum puanları arasında anlamlı ilişki tespit edilmemiştir ($p>.05$).

Tablo 4.12: Katılımcıların boş zaman tutum puanları ile haftalık egzersiz sıklığı arasındaki ilişki sonuçları.

		Bilişsel Tutum	Duyuşsal Tutum	Davranışsal Tutum	Boş Zaman Tutum Toplam
Haftalık egzersiz sıklığı	r	,03	,02	,04	,04
	p	,48	,52	,32	,42

Tablo 4.12’de katılımcıların boş zaman tutum puanları ile haftalık egzersiz sıklıkları arasındaki Pearson korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Analiz sonuçlarında haftalık egzersiz sıklığı ile boş zaman tutum puanları arasında anlamlı ilişki tespit edilmemiştir ($p>.05$).

Tablo 4.13: Katılımcıların kişilik özellikleri puanlarının cinsiyete göre MANOVA sonuçları.

	Cinsiyet	n	\bar{X}	ss	sd	F	p																																												
Dışa Dönüklük	Erkek	258	3,39	,61	1,527	,53	,47																																												
	Kadın	271	3,42	,60				Duygusal Denge	Erkek	258	2,86	,60	1,527	1,67	,20	Kadın	271	2,93	,58	Deneyime Açıklık	Erkek	258	3,33	,55	1,527	12,21	,00	Kadın	271	3,50	,55	Yumuşak Başlılık	Erkek	258	3,45	,61	1,527	8,73	,00	Kadın	271	3,61	,64	Öz Disiplin	Erkek	258	3,29	,54	1,527	5,31	,02
Duygusal Denge	Erkek	258	2,86	,60	1,527	1,67	,20																																												
	Kadın	271	2,93	,58				Deneyime Açıklık	Erkek	258	3,33	,55	1,527	12,21	,00	Kadın	271	3,50	,55	Yumuşak Başlılık	Erkek	258	3,45	,61	1,527	8,73	,00	Kadın	271	3,61	,64	Öz Disiplin	Erkek	258	3,29	,54	1,527	5,31	,02	Kadın	271	3,40	,57								
Deneyime Açıklık	Erkek	258	3,33	,55	1,527	12,21	,00																																												
	Kadın	271	3,50	,55				Yumuşak Başlılık	Erkek	258	3,45	,61	1,527	8,73	,00	Kadın	271	3,61	,64	Öz Disiplin	Erkek	258	3,29	,54	1,527	5,31	,02	Kadın	271	3,40	,57																				
Yumuşak Başlılık	Erkek	258	3,45	,61	1,527	8,73	,00																																												
	Kadın	271	3,61	,64				Öz Disiplin	Erkek	258	3,29	,54	1,527	5,31	,02	Kadın	271	3,40	,57																																
Öz Disiplin	Erkek	258	3,29	,54	1,527	5,31	,02																																												
	Kadın	271	3,40	,57																																															

Tablo 4.13’de katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanlarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin MANOVA sonuçları yer almaktadır. MANOVA analizi sonucunda cinsiyetin ana etkisinin kişilik özellikleri alt boyutları üzerinde (Pillai’s Trace=.04; $F=4.64$; $p<.05$, $\eta^2=.04$) anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Alt boyutlar açısından sonuçlar incelendiğinde ise deneyime açıklık ($F=12.21$; $p<.05$), yumuşak başlılık ($F=8.73$; $p<.05$) ve öz disiplin ($F=5.31$; $p<.05$) puanlarında cinsiyete göre farklılık olduğu; buna karşın dışa dönüklük ($F=.53$; $p>.05$) ve duygusal dengede ($F=1.67$; $p>.05$) ise cinsiyete göre anlamlı farklılıklar olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.14: Katılımcıların kişilik özellikleri puanlarının medeni duruma göre MANOVA sonuçları.

	Medeni Durum	n	\bar{X}	ss	sd	F	p
Dışa Dönüklük	Evli	105	3,43	,55	1,527	,25	,62
	Bekar	424	3,40	,62			
Duygusal Denge	Evli	105	2,81	,55	1,527	2,67	,10
	Bekar	424	2,92	,60			
Deneyime Açıklık	Evli	105	3,38	,57	1,527	,64	,43
	Bekar	424	3,42	,55			
Yumuşak Başlılık	Evli	105	3,57	,63	1,527	,58	,45
	Bekar	424	3,52	,63			
Öz Disiplin	Evli	105	3,41	,59	1,527	1,65	,20
	Bekar	424	3,33	,55			

Tablo 4.14’de kişilik özellikleri alt boyut puanlarının medeni durumuna göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin MANOVA sonuçları yer almaktadır. MANOVA analizi sonucunda medeni durumun ana etkisinin kişilik özellikleri alt boyutları üzerinde (Pillai’s Trace=,01; F=1,10; p>.05, η^2 =,01) anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.15: Katılımcıların kişilik özellikleri puanlarının eğitim duruma göre MANOVA sonuçları.

	Eğitim Durumu	n	\bar{X}	ss	sd	F	p	Farklar
Dışa Dönüklük	İlkokul ^a	25	3,24	,46	1,525	2,51	,06	
	Ortaokul ^b	28	3,29	,42				
	Lise ^c	327	3,38	,63				
	Lisans ^d	149	3,50	,59				
Duygusal Denge	İlkokul ^a	25	3,04	,43	1,525	,76	,52	
	Ortaokul ^b	28	2,92	,43				
	Lise ^c	327	2,87	,61				
	Lisans ^d	149	2,92	,61				
Deneyime Açıklık	İlkokul ^a	25	3,41	,49	1,525	4,26	,00	d-b
	Ortaokul ^b	28	3,14	,55				
	Lise ^c	327	3,39	,56				
	Lisans ^d	149	3,52	,55				
Yumuşak Başlılık	İlkokul ^a	25	3,31	,57	1,525	1,76	,15	
	Ortaokul ^b	28	3,38	,41				
	Lise ^c	327	3,56	,63				
	Lisans ^d	149	3,54	,66				
Öz Disiplin	İlkokul ^a	25	3,23	,51	1,525	1,41	,24	
	Ortaokul ^b	28	3,24	,51				
	Lise ^c	327	3,33	,56				
	Lisans ^d	149	3,41	,56				

Tablo 4.15’de katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanlarının eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin MANOVA sonuçları yer almaktadır. MANOVA analizi sonucunda eğitim durumunun ana etkisinin kişilik özellikleri alt boyutları üzerinde (Pillai’s Trace=,05; F=1,60; p>.07, η^2 =,01) anlamlı olmadığı tespit edilmiştir.

edilmiştir. Alt boyutlar açısından sonuçlar incelendiğinde ise deneyime açıklık ($F=4.26$; $p<.05$) alt boyutunda gruplar arasında anlamlı farklılıklar olduğu buna karşın; dışa dönüklük ($F=2.51$; $p>.05$), duygusal denge ($F=.76$; $p>.05$) yumuşak başlılık ($F=1.76$; $p>.05$) ve öz disiplin ($F=1,41$; $p>.05$) alt boyut puanlarında gruplar arasında anlamlı farklılıklar olmadığı tespit edilmiştir. Gruplar arasındaki farkın kaynağını tespit etmek için yapılan çoklu karşılaştırma testi (BONFERRONİ) sonuçlarına göre deneyime açıklıkta lisans düzeyinde eğitim alanların puanları ortaokul düzeyine eğitim alanların puanlarına göre daha yüksektir.

Tablo 4.16: Katılımcıların kişilik özellikleri puanlarının meslek gruplarına göre MANOVA sonuçları.

	Meslek Grupları	n	\bar{X}	ss	sd	F	p	Farklar
Dışa Dönüklük	Öğrenci ^a	266	3,39	,62	1,521	,69	,68	
	Serbest Meslek ^b	73	3,40	,61				
	Emekli ^c	11	3,41	,52				
	İşçi ^d	60	3,42	,64				
	Öğretmen ^e	28	3,44	,48				
	Memur ^f	28	3,63	,63				
	İşsiz ^g	51	3,35	,56				
Duygusal Denge	Diğer ^e	12	3,40	,56	1,521	,74	,64	
	Öğrenci ^a	266	2,91	,62				
	Serbest Meslek ^b	73	2,89	,48				
	Emekli ^c	11	2,88	,56				
	İşçi ^d	60	3,01	,61				
	Öğretmen ^e	28	2,76	,57				
	Memur ^f	28	2,76	,64				
Deneyime Açıklık	İşsiz ^g	51	2,90	,51	1,521	1,88	,07	
	Diğer ^e	12	2,83	,69				
	Öğrenci ^a	266	3,43	,56				
	Serbest Meslek ^b	73	3,37	,53				
	Emekli ^c	11	3,38	,50				
	İşçi ^d	60	3,30	,54				
	Öğretmen ^e	28	3,66	,54				
Yumuşak Başlılık	Memur ^f	28	3,55	,53	1,521	3,87	,00	a,e,f-b f-g
	İşsiz ^g	51	3,38	,56				
	Diğer ^e	12	3,16	,53				
	Öğrenci ^a	266	3,59	,62				
	Serbest Meslek ^b	73	3,33	,58				
	Emekli ^c	11	3,63	,54				
	İşçi ^d	60	3,41	,65				
Öz Disiplin	Öğretmen ^e	28	3,76	,70	1,521	2,23	,03	e,f-b f-g
	Memur ^f	28	3,79	,62				
	İşsiz ^g	51	3,32	,58				
	Diğer ^e	12	3,60	,69				
	Öğrenci ^a	266	3,32	,56				
	Serbest Meslek ^b	73	3,35	,55				
	Emekli ^c	11	3,23	,56				
Öz Disiplin	İşçi ^d	60	3,20	,56	1,521	2,23	,03	e,f-b f-g
	Öğretmen ^e	28	3,58	,65				
	Memur ^f	28	3,58	,53				
	İşsiz ^g	51	3,41	,47				
	Diğer ^e	12	3,31	,58				

Tablo 4.16’de katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanlarının meslek gruplarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin MANOVA sonuçları yer almaktadır. MANOVA analizi sonucunda meslek gruplarının ana etkisinin kişilik özellikleri alt boyutları üzerinde (Pillai’s Trace=.11; F=1.73; p<.05, η^2 =.020) anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Alt boyutlar açısından sonuçlar incelendiğinde ise yumuşak başlılık (F=3.87; p<.05) ve öz disiplin (F=2.23; p<.05) alt boyutlarında anlamlı farklılıklar olduğu buna karşın; dışa dönüklük (F=.69; p>.05), duygusal denge (F=.74; p>.05) ve deneyime açıklık (F=1.88; p>.05) alt boyutlarında gruplar arasında anlamlı farklılıklar olmadığı tespit edilmiştir. Gruplar arasındaki farkın kaynağını tespit etmek için yapılan çoklu karşılaştırma testi (BONFERRONİ) sonuçlarına göre yumuşak başlılık alt boyutunda öğrenci, öğretmen ve memurların serbest meslek grubunun puan ortalamasından, memurların işsizlerin puan ortalamasından; öz disiplin alt boyutunda öğretmen ve memurların öğrencilere göre puan ortalamalarının anlamlı derecede yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.17: Katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanları ile yaşları arasındaki ilişki sonuçları.

		Dışa Dönüklük	Duygusal Denge	Deneyime Açıklık	Yumuşak Başlılık	Öz Disiplin
Yaş	r	,08	-,08	,05	,02	,09
	p	,08	,07	,22	,67	,04*

Tablo 4.17’de katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanları ile yaş arasındaki Pearson korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Analiz sonuçlarında yaş ile öz disiplin (r =.09; p<.05) arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

Tablo 4.18: Katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanları ile haftalık egzersiz sıklığı arasındaki ilişki sonuçları.

		Dışa Dönüklük	Duygusal Denge	Deneyime Açıklık	Yumuşak Başlılık	Öz Disiplin
Haftalık egzersiz sıklığı	r	,03	,08	,02	-,11	,04
	p	,44	,05	,71	,00**	,30

Tablo 4.18’de katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanları ile haftalık egzersiz sıklığı arasındaki Pearson korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Analiz sonuçlarında spor yapma ile yumuşak başlılık (r =.11; p<.05) arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

Tablo 4.19: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanları ile boş zaman tutum puanları arasındaki ilişki sonuçları.

		Bilişsel Tutum	Duyuşsal Tutum	Davranışsal Tutum	Boş Zaman Tutum Toplam
Fiziksel Çevre Kalitesi	r	,19**	,20**	,23**	,23**
Ortam Koşulları	r	,21**	,22**	,23**	,25**
Egzersiz Alet Ekipmanları	r	,21**	,21**	,17**	,22**
Program Kalitesi	r	,17**	,19**	,19**	,21**
Etkileşim Kalitesi	r	,27**	,26**	,21**	,27**
Çıktı Kalitesi	r	,34**	,32**	,22**	,32**

p<.05* p<.01**

Tablo 4.19’da katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanları ile boş zaman tutum puanları arasındaki Pearson korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Analiz sonucunda hizmet kalitesi değerlendirme puanları ile boş zaman tutum puanları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Tablo 4.20: Katılımcıların hizmet kalitesi değerlendirme puanları ile kişilik özellikleri puanları arasındaki ilişki sonuçları.

		Dışa Dönüklük	Duygusal Denge	Deneyime Açıklık	Yumuşak Başlılık	Öz Disiplin
Fiziksel Çevre Kalitesi	r	,14**	-,02	,21**	,08	,14**
Ortam Koşulları	r	,12**	-,07	,21**	,12**	,11*
Egzersiz Alet Ekipmanları	r	,16**	-,07	,22**	,08	,15**
Program Kalitesi	r	,11*	-,03	,23**	,07	,12**
Etkileşim Kalitesi	r	,20**	-,04	,29**	,20**	,17**
Çıktı Kalitesi	r	,25**	-,04	,29**	,23**	,18**

p<.05* p<.01**

Tablo 4.20’de katılımcıların kişilik özellikleri alt boyutları ile hizmet kalitesi değerlendirme puanları arasındaki Pearson korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Analiz sonucunda dışa dönüklük, deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve öz disiplin ile hizmet kalitesi değerlendirme puanları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Tablo 4.21: Katılımcıların boş zaman tutum puanları ile kişilik özellikleri puanları arasındaki ilişki sonuçları.

		Dışa Dönüklük	Duygusal Denge	Deneyime Açıklık	Yumuşak Başlılık	Öz Disiplin
Bilişsel Tutum	r	,22**	-,07	,30**	,34**	,18**
Duyuşsal Tutum	r	,16**	-,08	,26**	,28**	,15**
Davranışsal Tutum	r	,01	-,03	,17**	,15**	,04
Boş Zaman Tutum Toplam	r	,14**	-,07	,27**	,28**	,14**

p<.05* p<.01**

Tablo 4.21’de katılımcıların boş zaman tutum puanları ile kişilik özellikleri alt boyut puanları arasındaki Pearson korelasyon analizi sonuçları yer almaktadır. Analiz sonucunda dışa dönüklük, deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve öz disiplin ile boş zaman tutum puanları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

BÖLÜM 5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Yerel yönetimlerde sportif ve rekreatif hizmet alan bireylerin hizmet kalitesi değerlendirme, boş zaman tutum ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmanın bu bölümünde araştırma kapsamında elde edilen bulguların istatistiksel analiz sonuçları literatür ışığında tartışılmış ve bu bulgulara ait yorum ve sonuçlara yer verilmiştir.

5.1. Tartışma

5.1.1. Hizmet kalitesine ilişkin tartışma

- Araştırmanın birinci alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların hizmet kalitesi alt boyut puanlarının cinsiyete göre değerlendirilmesinde; hizmet kalitesi alt boyutlarında cinsiyete göre anlamlı farklılıklar olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre cinsiyetin hizmet kalitesi üzerinde etkili olmadığı ifade edilebilir. Ayrıca fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları, egzersiz alet-ekipmanları alt boyutunda erkek katılımcıların; program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesinde ise kadın katılımcıların puan ortalamaları yüksektir. Araştırma sonucunda cinsiyete göre farklılık olmamasının temelinde kadın ve erkeklerin yerel yönetimlerden alınan sportif ve rekreatif etkinliklerde sunulan hizmet kalitesinden benzer beklentileri olduğu düşünülebilir. Literatürde hizmet kalitesinin cinsiyete göre karşılaştırıldığı araştırmaların varlığı göze çarpmaktadır (Olcay, Sürme ve Dağlıoğlu, 2020; Tanrıkulu ve Ekici, 2020; Bulut, 2019; Türksoy ve Aycan, 2020; Van der Roest, 2016; Özdemir, 2019; Greenwell ve diğerleri, 2002; Özsoy ve Tayfun, 2020; Utku, 2019; Kim ve Kim, 1995; Afthinos, Theodorakis ve Nassis, 2005; León-Quismondo, García-Unanue ve Burillo, 2020).

Olçay, Sürme ve Dağlıoğlu (2020) Gaziantep örnekleminde spor ve rekreatif amaçlı tesislerden faydalanan 211 birey üzerinde yapmış olduğu araştırmasının raporlarında hizmet kalitesi puanlarının cinsiyete göre farklılık göstermediğini ortaya koymuşlardır. Araştırmacıların elde ettikleri bu sonuçlar yapılan bu araştırmanın bulgularıyla tutarlılık göstermiştir. Tanrıku ve Ekici (2020) tarafından Ankara ili Keçiören belediyesine bağlı spor tesisleri üyeleri üzerinde yapılan araştırmaya 356 kadın ve 129 erkek toplam 485 birey katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda hizmet kalitesi algısı alt boyutları ve toplam puanlarında cinsiyete göre anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Ortaya konulan bu sonuçlar ile mevcut araştırma sonuçlarıyla farklılık göstermektedir. Bulut (2019) İzmir örnekleminde yapmış olduğu fitness merkezlerindeki bireyler üzerindeki araştırmasında cinsiyete göre hizmet kalitesi alt boyutlarından sadece program kalitesi alt boyut puan ortalamasında anlamlı farklılıklar elde etmiş; buna karşın fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları, egzersiz-alet ekipmanları, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyut puan ortalamalarında ise anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Elde edilen bu sonuçlar araştırmadaki program kalitesi alt boyutuyla farklılık gösterirken; diğer alt boyut sonuçlarıyla tutarlılık göstermiştir. Türksöy ve Aycan (2020) tarafından İstanbul örnekleminde spor merkezlerinden hizmet alan 400 birey üzerinde yapılan araştırma sonucunda ekipman kalitesi alt boyutunda cinsiyete göre farklılıklar tespit edilirken; fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutlarında ise cinsiyete göre farklılık elde edilememiştir. Bu sonuçlar, yapılan mevcut araştırmadaki fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutları ile tutarlılık gösterirken, egzersiz alet ekipmanları sonucuyla farklılık göstermiştir. Van der Roest (2016) tarafından yapılan araştırma 303 spor katılımcısı üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda hizmet kalitesinde cinsiyete göre anlamlı farklılıklar elde edilmiştir. Ortaya konulan bu sonuçlar, yapılan bu araştırma sonuçlarıyla farklılık göstermiştir. Özdemir (2019) Konya ilinde Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü tesislerinden yararlanan antrenör ve sporcular üzerinde yapmış olduğu araştırmaya 400 kişi katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda hizmet kalitesi puanlarının cinsiyete göre farklılık göstermediği rapor edilmiştir. Elde edilen bu sonuç mevcut araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir. Greenwell ve diğerlerinin (2004) hokey sporcuları üzerinde yapmış olduğu araştırmada algılanan hizmet kalitesi puanlarının cinsiyete göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Bu araştırmaya göre kadınların algıladıkları hizmet kalitesi puan ortalaması erkeklere göre anlamlı derecede yüksektir. Ortaya konan bu sonuç mevcut araştırma sonucuyula farklılık göstermektedir. Özsoy ve Tayfun (2020) yapmış olduğu araştırmalarının sonucunda katılımcıların hizmet kalitesi algılarının cinsiyete göre farklılık göstermediğini rapor etmişlerdir. Elde edilen bu bulgular, mevcut araştırma sonucuyula tutarlılık göstermektedir. Utku (2019) tarafından yapılan araştırmaya Ankara'nın Etimesgut ilçe belediyesindeki spor merkezlerinden hizmet alan 244 (127 kadın ve 117 erkek) birey katılmıştır. Araştırma sonucunda bireylerin aldıkları hizmet kalitesinin cinsiyete göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlar, yapılan bu araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Kim ve Kim'in (1995) Kore rnekleminde spor merkezlerindeki hizmet kalitesi algısını inceledikleri araştırma sonucunda cinsiyete göre anlamlı bulunmamıştır. Bu sonuçlar, mevcut araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir. Afthinos, Theodorakis ve Nassis (2005) araştırmalarında kadın katılımcıların hizmet beklentilerinin erkek katılımcılara göre yüksek olduğu ortaya koyulmuştur. León-Quismondo, Garcıa-Unanue ve Burillo (2020) tarafından yapılan araştırmaya fitness merkezlerine giden bireyler katılım göstermiştir. Araştırmaya 414 ye gönüllü olarak katılmıştır. Araştırma sonucunda kadın katılımcıların, erkek katılımcılara göre hizmet çeşitliliğine daha önem verdiği sonucu ortaya çıkmıştır.

– Araştırmanın ikinci alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların hizmet kalitesi alt boyut puanlarının medeni duruma göre değerlendirilmesinde; hizmet kalitesi alt boyutlarında medeni duruma göre anlamlı farklılıklar olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre medeni durumun hizmet kalitesi üzerinde etkili olmadığı ifade edilebilir. Elde edilen bu sonuçlar bireyin evli ve bekar olmaksızın algıladıkları hizmet kalitesinin benzer olduğunu göstermektedir. Literatürde hizmet kalitesinin medeni duruma göre karşılaştırıldığı araştırmaların varlığı göze çarpmaktadır (Güleşçe, 2020; Tumay, 2019; Karafil, 2019; Cengiz ve Yaşartürk, 2020).

Güleşçe (2020) Doğu Anadolu bölgesindeki bazı illerde yapmış olduğu araştırmasında bireylerin egzersiz merkezlerinden aldıkları hizmet kalitesini değerlendirmiştir. Araştırma sonucunda hizmet kalitesi tüm alt boyutlarında medeni duruma göre anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu, mevcut araştırma sonuçlarıyla

örtüşmemektedir. Tumay (2019) yapmış olduğu araştırmasına Konya ilinde faaliyet gösteren fitness merkezlerinden hizmet alan yaşları 18-45 arasında değişen 402 bireyi dahil etmiştir. Araştırma bulgular incelendiğinde etkileşim kalitesi ve egzersiz-alet ekipmanları alt boyutunda medeni duruma göre anlamlı farklılıklar tespit etmiştir. Öte yandan fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları, program kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutlarında ise medeni duruma göre anlamlı farklılıklar elde edilememiştir. Araştırmacının elde ettiği bu sonuçlar, mevcut araştırma sonucundaki fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları, program kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutları ile benzerlik gösterirken; etkileşim kalitesi ve egzersiz-alet ekipmanları alt boyutuyla farklılık göstermiştir. Karafil (2019)'in Burdur il merkezi örnekleminde yaptığı araştırmaya kamu veya özel spor tesislerinden hizmet alan bireyler araştırmaya katılmışlardır. Araştırma raporları incelendiğinde bireylerin aldıkları hizmet kalitesinin ölçek alt boyut ve toplam puanlarda medeni duruma göre farklılık gösterdiği ortaya konulmuştur. Bu bulgular, yapılan araştırma sonuçlarıyla tutarsızlık göstermektedir. Cengiz ve Yaşartürk (2020) yaptıkları araştırmasında Bartın ilinde fitness merkezlerinden hizmet alan bireylerin algıladıkları hizmet kalitesini değerlendirmek üzere 205 bireyi araştırmaya dahil etmişlerdir. Araştırma bulguları incelendiğinde algılanan hizmet kalitesi puanlarının medeni duruma göre farklılık göstermediği rapor edilmiştir. Tespit edilen bu sonuç, mevcut araştırma bulgularını destekler niteliktedir.

– Araştırmanın üçüncü alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların hizmet kalitesi alt boyut puanlarının eğitim duruma göre değerlendirilmesinde; hizmet kalitesi alt boyutlarında eğitim durumuna göre anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir. Bu sonuca göre eğitim durumunun hizmet kalitesi üzerinde etkili olmadığı ifade edilebilir. Farklılık olmamasına karşın eğitim durumunun artması hizmet kalitesinin de nispeten yükseldiğini göstermektedir. Literatürde hizmet kalitesinin eğitim durumuna göre karşılaştırıldığı araştırmaların varlığı göze çarpmaktadır (Astam-Canbaz, 2019; İlkutlu, 2019; Bulut, 2019; Zopiatis, Theocharous, Constanti ve Tjiapouras, 2017).

Astam-Canbaz (2019) yaptığı araştırmasını Konya Büyükşehir Belediyesi'nde hizmet veren tesislere üye bireyler üzerinde gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda hizmet kalitesi puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği rapor edilmiştir.

İlcutlu (2019) tarafından Akdeniz bölgesindeki bazı illerde yapılan araştırmaya gençlik merkezlerinden aktif olarak hizmet alan 886 birey katılım göstermiştir. Araştırma raporları incelendiğinde fiziksel çevre, etkileşim ve çıktı kalitesinde eğitim düzeyine göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlar ile mevcut araştırmanın çıktı kalitesi alt boyutu sonucu desteklerken; diğer alt boyutlardaki sonuçları desteklememektedir. Bulut (2019) İzmir örnekleminde yapmış olduğu fitness merkezlerindeki bireyler üzerindeki araştırmasında hizmet kalitesi alt boyutlarında eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık elde edilmemiştir. Araştırmada ortaya konulan bu sonuçlar, mevcut araştırmadaki sonuçlarla benzerlik göstermiştir. Zopiatis, Theocharous, Constanti ve Tjiapouras (2017) tarafından yapılan sağlık ve zindelik kulüplerinde kalite araştırması sonucunda hizmet kalitesi algılarında eğitim durumuna göre anlamlı farklılıklar elde edilmiştir. Bu sonuç, yapılan araştırma bulgularıyla tutarsızlık göstermiştir.

– Araştırmanın dördüncü alt problemine ilişkin tartişma

Katılımcıların hizmet kalitesi alt boyut puanlarının meslek grubuna göre değerlendirilmesinde; hizmet kalitesi alt boyutlarında meslek grubuna göre anlamlı farklılıklar olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre meslek grubunun hizmet kalitesi üzerinde etkili olmadığı ifade edilebilir. Bu durumun nedeni olarak bireylerin aldıkları yerel yönetimden aldıkları hizmetin tüm meslek grupları için önemli olması gösterilebilir. Literatürde hizmet kalitesinin meslek grubuna göre karşılaştırıldığı araştırmaların varlığı göze çarpmaktadır (Aksoylu, 2019; Özdemir, 2019; Esentaş ve diğerlerinin, 2020).

Aksoylu (2019) tarafından yapılan araştırmaya İstanbul ilinde spor merkezlerinden hizmet alan 564 birey katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda hizmet kalitesi puanında meslek durumuna göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Saptanan bu sonuçların mevcut araştırma bulgularıyla benzerlik göstermemiştir. Özdemir (2019) Konya ilinde Gençlik ve Spor İl Müdürlüğu tesislerinden yararlanan antrenör ve sporcular üzerinde yapmış olduğu araştırmasının sonucunda hizmet kalitesi puanlarının mesleklere göre farklılık gösterdiği rapor edilmiştir. Elde edilen bu sonuç mevcut araştırma sonuçlarıyla tutarsızlık göstermektedir. Esentaş ve diğerlerinin (2020) İzmir ve Manisa illerinde spor salonuna giden bireyler üzerinde yaptıkları araştırmaya 565

kadın, 585 erkek olmak üzere toplam 1150 kişi katılmıştır. Araştırma sonucunda algılanan hizmet kalitesi puanlarının meslek gruplarına göre farklılık gösterdiği rapor edilmiştir. Bu sonuçlar mevcut araştırma sonuçlarıyla çelişmektedir.

– Araştırmanın beşinci alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların hizmet kalitesi alt boyut puanları ile yaş arasındaki ilişki sonuçlarının değerlendirilmesinde; hizmet kalitesi alt boyutları ile yaş anlamlı ilişkiler tespit edilmemiştir. Buna gerekçe olarak bireyin yaşı ne olursa olsun iyi hizmet almak istemesi gösterilebilir. Ayrıca örneklem grubunun yerel yönetimden aldığı hizmetten beklentilerinin de yaş grubu fark etmeksizin benzer olduğu düşünülebilir. Literatürde hizmet kalitesinin meslek gruplarıyla ilişkisi (Üzüm ve diğerlerinin, 2016) ve karşılaştırıldığı (Cengiz ve Yaşartürk, 2020; Aras ve diğerlerinin, 2019; İslamoğlu ve diğerlerinin, 2019) araştırmaların varlığı göze çarpmaktadır.

Üzüm ve diğerlerinin (2016) İstanbul, İzmir, Sakarya, Bolu ve Karabük illerindeki resmi ve özel spor kurumlarından hizmet alan bireyler üzerinde yapmış oldukları araştırmaya 173 kadın 232 erkek olmak üzere toplam 405 birey katılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların yaşları ile hizmet kalitesi puanları arasında anlamlı ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu, yapılan bu araştırma ile örtüşmektedir. Cengiz ve Yaşartürk (2020) yaptıkları araştırmasında Bartın ilinde fitness merkezlerinden hizmet alan bireylerin algıladıkları hizmet kalitesini değerlendirmek üzere 205 bireyi araştırmaya dahil etmişlerdir. Araştırma bulguları incelendiğinde algılanan hizmet kalitesi puanlarının yaş gruplarına göre farklılık göstermediği rapor edilmiştir. Ortaya konulan bu sonuç, mevcut araştırma bulgularıyla örtüşmektedir. Aras ve diğerlerinin (2019) Ankara örneğinde yapmış olduğu araştırmalarının sonucunda hizmet kalitesinden etkileşim kalitesi ve egzersiz alet ekipmanları alt boyut puan ortalamalarının yaşa göre farklılık gösterdiği; buna karşın fiziksel çevre, çıktı, program kalitesi ve ortam koşulları alt boyutlarının ise yaşa göre farklılık göstermediği rapor edilmiştir. Ortaya konulan bu sonuçlardan etkileşim kalitesi ve egzersiz alet ekipmanları alt boyutları, mevcut araştırma sonuçlarıyla tutarsızlık gösterirken; diğer alt boyutlar ise tutarlılık göstermiştir. İslamoğlu ve diğerlerinin (2019) Samsun ili örneğinde spor merkezlerine giden bireyler üzerinde yaptığı araştırmaya yaşları 18-55 arasında değişen toplam 385 birey katılım sağlamıştır. Araştırma sonucunda yaş gruplarına göre

etkileşim, fiziksel çevre, egzersiz alet ekipman, program kalitesi ve ortam koşulları alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Öte yandan çıktı kalitesinde ise anlamlı farklılık olmadığı araştırmanın bir diğer sonucu olarak rapor edilmiştir. Ortaya konulan bu sonuçlardan çıktı kalitesi sonucu mevcut araştırma sonuçlarını desteklerken diğer alt boyutlardaki sonuçlar ise araştırma bulgularını desteklememektedir.

– Araştırmanın altıncı alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların hizmet kalitesi alt boyut puanları ile haftalık yapılan egzersiz sıklığı arasındaki ilişki sonuçlarının değerlendirilmesinde; hizmet kalitesi alt boyutlarının tamamı ile haftalık yapılan egzersiz sıklığı arasında negatif yönde anlamlı ilişkiler tespit edilmemiştir. Bu sonuca göre haftalık yapılan egzersiz sıklığı arttıkça hizmet kalitesi değerlendirmesinin azaldığı söylenebilir. Buna gerekçe olarak bireyin haftalık spor sıklığı arttıkça yerel yönetimlerden tesis anlamında beklentilerinin artması ve her geçen gün yenilikler görmek istemesi olabilir. Nitekim spor süresi arttıkça bireyde sadece egzersizin getirmiş olduğu yararın yanı sıra egzersiz yaptığı ortamın kalitesinin de önemli ölçüde değişebildiği düşünülebilir. Literatürde hizmet kalitesinin egzersiz sıklığına göre karşılaştırıldığı araştırmaların varlığı göze çarpmaktadır (Çetin ve Demir, 2021; Karafil, 2019).

Çetin ve Demir (2021)'in yapmış oldukları araştırmaya Zeytinburnu belediyesinin işletmiş olduğu spor tesislerinden hizmet alan 372 kişi katılmıştır. Araştırmacıların yaptıkları çalışmanın raporlarında algılanan hizmet kalitesinin haftalık spor günü sayısına göre farklılık gösterdiği ifade edilmiştir. Ortaya konulan bu sonuçlar, mevcut araştırma bulgularıyla örtüşmemektedir. Karafil (2019)'in Burdur il merkezi örnekleminde yaptığı araştırmaya kamu veya özel spor tesislerinden hizmet alan bireyler araştırmaya katılmışlardır. Araştırma raporlarına göre bireylerin aldıkları hizmet kalitesi puanlarında haftalık spor sıklığına göre anlamlı farklılıklar elde edilmiştir. Ortaya konulan bu durumun yapılan araştırma sonuçları ile çeliştiği görülmektedir.

5.1.2. Boş zaman tutuma ilişkin tartışma

- Araştırmanın yedinci alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların boş zaman tutum alt boyut ve ölçek toplam puan ortalamalarının cinsiyete göre değerlendirilmesinde; boş zaman tutum alt boyut ve toplam puan ortalamalarında cinsiyete göre anlamlı farklılıklar olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre cinsiyetin boş zaman tutum üzerinde etkili olmadığı ifade edilebilir. Bu sonuçlar kadın ve erkeklerin boş zaman tutumları açısından benzer algılara sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca bilişsel, duyuşsal alt boyut ve ölçek toplam puan ortalamalarında kadınların; davranışsal alt boyutta ise erkeklerin puan ortalamalarının yüksek olduğu ortaya konmuştur. Literatürde boş zaman tutumlarının cinsiyete göre farklılık göstermediğini (Dirican, 2020; Dönmez, 2019; Balkan, 2019; Önal, 2017; Muzindutsi ve Viljoen, 2016), kadınların puan ortalamalarının erkeklere göre yüksek olduğunu (Vivian ve Awujo, 2018), erkeklerin puan ortalamalarının kadınlara göre yüksek olduğunu (Ho, 2008) ve cinsiyete göre boş zaman tutumlarının farklılık gösterdiğini (Serdar, 2020; Durmaz, 2020; Kaya ve Gürbüz, 2015) işaret eden çalışmaların varlığı göze çarpmaktadır.

Dirican (2020) karate hakemleri üzerinde yaptığı araştırmasında boş zaman tutum puanlarının cinsiyete göre farklılık göstermediğini rapor etmiştir. Gençlik Spor İl müdürlüğü çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada katılımcıların boş zaman tutumlarının cinsiyete göre değişmediği sonucu ortaya konmuştur (Dönmez, 2019). Muzindutsi ve Viljoen (2016) tarafından Güney Afrika'daki üniversitede yapılan araştırma raporlarında öğrencilerin serbest zaman tutumlarının farklılık göstermediği ortaya koyulmuştur. Rekreasyon bölümünde öğrenim gören öğrenciler üzerinde Muğla örnekleminde yapılan bir çalışmada boş zaman tutumlarının cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermediğini tespit etmiştir (Balkan, 2019). Önal (2017) tarafından üniversite öğrencileri üzerinde yapılan çalışmada öğrencilerin boş zaman tutumları ile boş zaman aktivitelerine katılımı etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda boş zaman tutum puanlarının cinsiyete göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Vivian ve Awujo (2018) Nijerya'daki devlet üniversitesinde görev yapan eğitimcilerin boş zaman tutum düzeylerini tespit etmek amacıyla yaptıkları çalışmada kadın katılımcıların erkek katılımcılara oranla puanlarının yüksek olduğu ifade

edilmiştir. Ho (2008) tarafından Tayvan'daki lise öğrencileri üzerinde yapılan araştırmada öğrencilerin serbest zaman tutumları ile faydalarını incelenmiştir. Araştırma sonucunda erkek katılımcıların bilişsel ve duyuşsal alt boyut puanları kadınların puanlarından daha yüksek ortaya konmuştur. Serdar (2020) sağlık ve zindelik merkezlerine üye olan bireylerin boş zaman tutumlarını belirlemek için yaptığı araştırmasında bilişsel ve duyuşsal tutum skorlarında cinsiyete göre farklılık olduğunu saptamıştır. Durmaz (2020) Manisa örnekleminde yürüttüğü araştırmasına gençlik merkezlerinden hizmet alan bireyleri araştırmasına dahil etmiştir. Araştırma sonucunda bilişsel ve duyuşsal tutum puanlarında cinsiyete göre farklılıklar olduğunu rapor etmiştir. Kaya ve Gürbüz (2015) üniversite öğrencilerin katılımıyla gerçekleştirdikleri araştırma raporlarında boş zaman tutumun cinsiyete göre farklılık gösterdiğini belirtmişlerdir.

– Araştırmanın sekizinci alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların boş zaman tutum alt boyut ve toplam puanlarının medeni duruma göre değerlendirilmesinde; boş zaman tutum alt boyut ve toplam puanlarında medeni duruma göre anlamlı farklılıklar olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre medeni durumun boş zaman tutum üzerinde etkili olmadığı ifade edilebilir. Bu sonuçlar evli ve bekar bireylerin boş zaman tutumları açısından benzer algılara sahip olduğunu işaret etmektedir. Ayrıca bilişsel tutumda evli katılımcıların, duyuşsal, davranışsal ve ölçek toplam puan ortalamalarında ise bekar katılımcıların puanlarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Medeni durum sosyal yaşantı içerisinde farklılık göstereceği düşünülse dahi söz konusu bu sonucun mevcut araştırmadaki katılımcılardan kaynaklı bir sonuç olduğu düşünülmektedir. Literatürde boş zaman tutumlarının medeni duruma göre farklılık göstermediğini (Dirican, 2020; Serdar, 2020; Gökçe, 2019) işaret eden çalışmalar olmakla beraber, medeni duruma göre boş zaman tutumlarında farklılık olduğunu gösteren çalışmalara da rastlamak mümkündür (Dönmez, 2019; Günaçtı-Atasoy, 2014).

Dirican (2020) karate hakemleri üzerinde yaptığı araştırmasında boş zaman tutum puanlarının medeni duruma göre farklılık göstermediğini tespit etmiştir. Benzer şekilde Serdar (2020) sağlık ve zindelik merkezlerine üye olan bireylerin, Gökçe (2019) spor genel müdürlüğüne çalışan personellerin boş zaman tutumlarının medeni duruma göre farklılık göstermediğini rapor etmişlerdir. Araştırma bulgularından farklı şekilde

Dönmez (2019) Gençlik Spor İl müdürlüğü çalışanları örnekleminde yaptığı araştırmasının bulgularında, Günaçtı-Atasoy (2014) ise Diyarbakır örnekleminde eden eğitimi öğretmenleri üzerinde yaptığı araştırmasının sonucunda boş zaman tutum skorlarının medeni duruma göre farklılık gösterdiğini bulmuştur.

– Araştırmanın dokuzuncu alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların boş zaman tutum alt boyut ve toplam puanlarının eğitim durumuna göre değerlendirilmesinde; boş zaman tutum alt boyut ve toplam puanlarında eğitim durumuna göre anlamlı farklılıklar olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre eğitim durumunun boş zaman tutum üzerinde etkili olmadığı ifade edilebilir. Bu sonuçlar bu araştırma kapsamında eğitim düzeyi ne olursa olsun boş zaman tutumları açısından benzer algılara sahip olduğunu göstermektedir. Literatürde boş zaman tutumlarının eğitim durumuna göre farklılık göstermediğini (Dirican, 2020; Dönmez, 2019; Gökyürek, 2016) işaret eden çalışmaların yanı sıra, boş zaman tutumlarının eğitim durumuna göre farklılaştığını gösteren (Serdar, 2020; Durmaz, 2020; Yıldız, 2020). eğitim durumu yükseldikçe göre serbest zamana katılımın arttığını gösteren (Nilsson ve diğerleri, 2017; Lee, Payne ve Berdychevsky, 2020) çalışmalarda mevcuttur.

Dirican (2020) karate hakemleri yaptığı araştırmasında boş zaman tutum puanlarının eğitim düzeyine göre farklılık göstermediğini tespit etmiştir. Dönmez (2019) Gençlik Spor İl müdürlüğü çalışanları örnekleminde yaptığı araştırmasının sonucunda eğitim düzeyinin boş zaman tutuma göre değişmediğini rapor etmiştir. Gökyürek (2016) tarafından yapılan çalışmada dans aktivitelerine katılan bireylerin boş zaman tutumları ile yaşam doyumları incelenmiştir. Araştırma sonucunda boş zaman tutumlarının eğitim düzeyine göre farklılaşmadığı ortaya konmuştur. Araştırma sonuçlarından farklı olarak Serdar (2020) sağlık ve zindelik merkezlerine üye olan bireylerin; Durmaz (2020) Manisa örnekleminde yürüttüğü araştırmasına gençlik merkezlerinden hizmet alan bireylerin; Yıldız (2020) ise emniyet müdürlüğü personellerinin boş zaman tutumlarının eğitim düzeyine göre farklılıklar gösterdiğini raporlamıştır. Nilsson ve diğerlerinin (2017) araştırmalarında eğitim düzeyi yükseldikçe serbest zaman katılımın arttığı ortaya konmuştur. Ayrıca Lee, Payne ve Berdychevsky (2020) araştırmalarında eğitim düzeyi yükseldikçe serbest zaman tutumlarının da yükseldiğini ifade etmişlerdir.

– Araştırmanın onuncu alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların boş zaman tutum alt boyut ve toplam puanlarının meslek gruplarına göre değerlendirilmesinde; boş zaman tutum alt boyut ve toplam puanlarında meslek gruplarına göre anlamlı farklılıklar olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre meslek gruplarının boş zaman tutum üzerinde etkili olmadığı ifade edilebilir. Literatür incelendiğinde benzer çalışmaların varlığı göze çarpmaktadır. Dönmez (2019) Gençlik Spor İl müdürlüğü çalışanları örnekleminde yaptığı araştırmasının sonucunda kurumdaki çalışma pozisyonuna göre boş zaman tutum puanlarının farklılaşmadığını rapor etmiştir. Arı (2017) Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi örnekleminde yaptığı araştırmasına Pedagojik formasyon eğitimine katılanları araştırmaya dahil etmiştir. Araştırma raporlarında katılımcıların boş zaman tutumlarında mesleki statülerine göre farklılıklar elde etmiştir. Özsoy (2016) tarafından Edirne ili merkezindeki spor organizasyonlarında görev yapan bireylerin zaman yönetimi incelenmiş ve araştırma sonucunda mesleki statülere göre zaman yönetimi boyutlarında farklılıklar olduğu raporlanmıştır.

– Araştırmanın on birinci alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların boş zaman tutum alt boyut ve toplam puanları ile yaş arasındaki ilişki sonuçlarının değerlendirilmesinde; boş zaman tutum alt boyut ve toplam puanları ile yaş anlamlı ilişkiler tespit edilmemiştir. Mevcut araştırma kapsamında yaşın boş zamanla bir ilişkisi olmadığı ifade edilebilir. Literatürde boş zaman tutum puanlarının yaş ile ilişki içinde olmadığı (Serdar, 2020; Öztürk ve diğ., 2019) negatif yönde ilişki içinde olduğu (Lee ve diğ., 2018) yaşa göre farklılaşmadığı (Akyüz ve Türkmen, 2016) pozitif yönde ilişki içinde olduğu (Günaçtı-Atasoy, 2014) ve yaşa göre farklılaştığını gösteren çalışmalar göze çarpmaktadır (Yıldız, 2020).

Serdar (2020) sağlık ve zindelik merkezlerine üye olan bireyler üzerinde yaptığı araştırmasının sonucunda katılımcıların boş zaman tutum puanları ile yaşları arasında anlamlı ilişki olmadığını rapor etmiştir. Yine benzer bir sonuca da Öztürk ve diğerleri ulaşmıştır. Öztürk ve diğerleri (2019) ilköğretim öğretmenlerinin katılımıyla gerçekleştirdikleri araştırmasında yaş ile boş zaman tutum arasında anlamlı ilişki tespit etmemiştir. Lee ve diğerleri (2018) araştırma raporlarında mevcut araştırma bulgularının aksine yaş ile boş zaman tutum arasında negatif ilişki bulmuştur. Akyüz ve Türkmen

(2016) Bartın Üniversitesi öğrencilerin boş zaman tutumlarını belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmalarının sonucunda boş zaman tutum puanlarının yaşa göre farklılık göstermediğini elde etmişlerdir. Gunaçtı-Atasoy (2014) ise Diyarbakır örnekleminde eden eğitimi öğretmenleri üzerinde yaptığı araştırmasının sonucunda boş zaman tutum skorları ile yaş arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Yıldız (2020) ise emniyet müdürlüğü personellerinin boş zaman tutumlarının yaşa göre farklılıklar gösterdiğini raporlamıştır.

– Araştırmanın on ikinci alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların boş zaman tutum alt boyut ve toplam puanları ile haftalık yapılan spor sıklığı arasındaki ilişki sonuçlarının değerlendirilmesinde; boş zaman tutum alt boyut ve toplam puanları ile haftalık yapılan spor sıklığı arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmemiştir. Literatürde boş zaman tutum puanlarının egzersiz sıklığı ile negatif yönde ilişki içinde olduğu (Demir ve Alpullu, 2020) ve egzersiz sıklığına göre farklılaştığını gösteren çalışmalar mevcuttur (Durmaz, 2020; Serdar, 2020; Yıldırım, 2019).

Demir ve Alpullu (2020) Marmara Üniversitesi örnekleminde yaptığı araştırmasında boş zaman tutum ile haftalık egzersiz sıklığı arasında negatif ilişki olduğunu raporlamıştır. Durmaz (2020) Manisa örnekleminde yürüttüğu araştırmasına gençlik merkezlerinden hizmet alan bireylerin; Serdar (2020) sağlık ve zindelik merkezlerine üye olan bireyler üzerinde yaptığı araştırmasında; Yıldırım (2019) ise üniversite öğrencileri üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasının raporlarında katılımcıların boş zaman tutum puanlarının yapılan egzersiz sıklığına göre farklılaştığını tespit etmiştir. Ayrıca Yaşartürk (2016) araştırmasının sonucunda katılımcıların boş zaman etkinliklere katılma sıklıklarına göre boş zaman tutumlarının farklılık gösterdiğini, Dirican (2020) ise haftalık serbest zaman süre yeterliğine göre boş zaman tutum puanlarının farklılık göstermediğini rapor etmiştir.

5.1.3. Kişilik özelliklerine ilişkin tartışma

– Araştırmanın on üçüncü alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanlarının cinsiyete göre değerlendirilmesinde; deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve öz disiplin alt boyutlarında cinsiyete göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu sonuca göre üç alt boyutta da

kadın katılımcıların puan ortalamalarının erkeklere göre anlamlı şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre daha deneyime açık, daha yumuşak başlı ve daha öz disiplinli olduğu söylenebilir. Bu sonuçlar kadınların yeniliklere açık, şefkatli ve işlerinde disiplin olduğu anlamına gelmektedir. Literatürde kişilik özelliklerinin yerel yönetimlerden hizmet alan bireyler üzerinde çalışıldığı çalışma sayısı sınırlıdır. Bu nedenle benzer araştırmalar incelendiğinde ortaya çıkan sonuçlar aşağıda sunulmuştur.

Kişilik özelliklerinin cinsiyete göre, merkezi spor yönetimi çalışanları (Eroğlu, 2016; Karayol, 2016), beden eğitimi ve spor öğretmenleri (Dönmez, 2018), üniversite öğrencileri (Kılıç, 2019; Arslan, 2018; Hâkimi, Hejazi ve Lavasani,2011) farklı kültürdeki bireyler (Chopik ve Kitayama, 2018) üzerinde yapılan çalışmaların varlığı literatürde yer almaktadır. Eroğlu (2016) tarafından yapılan araştırmaya Spor Genel Müdürlüğünde çalışan 282 kişi katılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların sadece dışa dönüklük puanlarında cinsiyete göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç mevcut araştırmanın sonuçlarıyla farklılık göstermektedir. Karayol (2016) da yapmış olduğu benzer bir araştırmada katılımcıların kişilik özellikleri puanlarının cinsiyete göre farklılaşmadığını rapor etmiştir. Bu sonuçlar, yapılan mevcut araştırmanın deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve öz disiplin boyutlarıyla tutarsızlık gösterirken, dışa dönüklük ve duygusal denge ile tutarlılık göstermiştir. Beden eğitimi ve spor öğretmenleri üzerine yapılan bir araştırmada ise kişilik özellikleri puanlarında cinsiyete göre anlamlı farklılık olmadığı rapor edilmiştir (Dönmez, 2018). Bu bulgular ise mevcut araştırmadaki deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve öz disiplin boyutlarıyla farklılık gösterirken dışa dönüklük ve duygusal denge boyutlarıyla benzerlik göstermiştir. Kişilik özelliklerinin üniversitede öğrenim gören öğrenciler üzerinde çalışıldığı bir araştırma raporlarında cinsiyete göre kişilik özellikleri alt boyutlarında farklılığa rastlanılmamıştır (Kılıç, 2019). Ortaya konulan bu sonuçlar, yapılan araştırmada ki deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve öz disiplin boyutlarıyla örtüşmezken, dışa dönüklük ve duygusal denge boyutlarıyla örtüşmektedir. Arslan (2018) tarafından eğitim fakültesi öğrencilerinin beş faktör kuramına göre kişilik özelliklerinin araştırıldığı çalışmaya İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesinde öğrenimine devam eden 323 öğrenci katılmıştır. Araştırma bulgularında cinsiyete göre sadece yumuşak başlılıkta anlamlı farklılık elde edilmiştir. Bu sonuç, yapılan araştırmanın

yumuşak başlılık bulgusuyla desteklenirken, dışa dönüklük, duygusal denge, deneyime açıklık ve öz disiplin boyutlarıyla desteklenmemiştir. Hâkimi, Hejazi ve Lavasani (2011) tarafından yapılan araştırmaya Tahran Üniversitesinde öğrenim gören öğrenciler katılım sağlamıştır. Araştırmada cinsiyetin kişilik özelliklerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır. Bu bulgu, mevcut araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir. Bu sonuçlar yapılan bu araştırmadaki deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve öz disiplin boyutlarıyla farklılık gösterirken dışa dönüklük ve duygusal denge boyutlarıyla benzerlik göstermiştir. Chopik ve Kitayama (2018) araştırmasının sonucunda kadınların erkeklere kıyasla daha kadınlar erkeklere kıyasla dışadönük, yumuşak başlı, nevrotik ve öz disiplinli olduğu buna karşın erkeklerin deneyime açıklık açısından kadınlara göre daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Bu sonuçlara göre yumuşak başlılıktaki anlamlı farklılık mevcut araştırma sonuçlarıyla tutarlılık göstermiştir.

– Araştırmanın on dördüncü alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanlarının medeni durumu göre değerlendirilmesinde; kişilik özellikleri alt boyutlarında medeni duruma göre anlamlı farklılıklar olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre kişiliğin medeni durum üzerinde etkili olmadığı ifade edilebilir. Ayrıca dışa dönüklük, yumuşak başlılık ve öz disiplin boyutlarında evli bireylerin, duygusal denge ve deneyime açıklıkta ise bekar bireylerin puan ortalamalarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Literatürde kişilik özelliklerinin medeni duruma göre; ilköğretim okullarındaki öğretmenlerde (Uysal, 2015; Mete, 2006) çalışıldığı tespit edilmiştir. Uysal (2015)'ın araştırmasına Afyonkarahisar ilinin Sinanpaşa ilçesindeki 321 öğretmen katılmıştır. Araştırmada kişilik özelliklerinden dışa dönüklük, yumuşak başlılık, deneyime açıklık ve öz disiplin boyutlarında medeni duruma göre anlamlı farklılıklar tespit edilirken; duygusal denge boyutunda ise anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir. Araştırmacının elde ettiği bu sonuçlar, mevcut araştırmanın duygusal denge boyutuyla benzerlik gösterirken, dışa dönüklük, yumuşak başlılık, deneyime açıklık ve öz disiplin boyutlarıyla ise benzerlik göstermemiştir. Benzer bir araştırma ise Mete (2006) tarafından ilköğretim okullarında sınıf ve branş öğretmenlerinin katılımıyla yürütülmüş ve araştırmaya Yalova il merkezinde çalışan 300 öğretmen katılım göstermiştir. Araştırmada kişilik özellikleri puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği sonucu elde edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlar ise yapılan mevcut araştırma sonuçlarıyla tutarlılık göstermiştir.

– Araştırmanın on beşinci alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanlarının eğitim durumuna göre değerlendirilmesinde; deneyime açıklık alt boyutunda eğitim durumuna göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu sonuca göre söz konusu alt boyutta lisans düzeyinde eğitim seviyesine sahip olanların ortaokul düzeyinde eğitim seviyesine sahip olanlara göre puan ortalamasının anlamlı derecede yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle lisans düzeyinde eğitim seviyesine sahip olan katılımcıların ortaokul düzeyinde eğitim seviyesine sahip olan katılımcılara göre daha deneyime açık olduğu söylenebilir. Bunun nedeni olarak eğitim seviyesinin artmasıyla beraber bireyde yenilikleri merak etme, ilgi alanlarını genişletme, araştırma ve yeniliklere ilgili duyma yönlerinin gelişmiş olabileceği gösterilebilir. Literatürde kişilik özelliklerinin eğitim durumuna göre; yetişkin bireylerde (Güvel, 2019) ilköğretim okullarındaki öğretmenlerde (Uysal, 2015; Mete, 2006) ve okul yöneticilerinde (Cömert, 2019) çalışıldığı görülmektedir.

Güvel (2019) tarafından yapılan araştırmaya Adana Seyhan ilçesi belediyesinde çalışan yetişkin bireyler katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda bireylerin kişilik özellikleri puanlarının eğitim durumuna göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Bu bulgular, yapılan araştırmanın deneyime açıklık boyutu ile farklılık gösterirken, dışa dönüklük, duygusal denge, yumuşak başlılık ve öz disiplin boyutlarıyla ise benzerlik göstermiştir. Uysal (2015)'ın araştırmasında kişilik özelliklerinden dışa dönüklük, deneyime açıklık ve öz disiplin boyutlarında eğitim duruma göre anlamlı farklılıklar tespit edilirken; yumuşak başlılık ve duygusal denge boyutunda ise anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir. Bu sonuçlar, yapılan araştırmadaki deneyime açıklık, duygusal denge ve yumuşak başlılık alt boyutlarıyla desteklenirken, dışa dönüklük ve öz disiplin boyutlarıyla desteklenmemiştir. Mete (2006) tarafından ilköğretim okullarında sınıf ve branş öğretmenlerinin katılımıyla yürütülen araştırmaya Yalova il merkezinde çalışan 300 öğretmen katılım göstermiştir. Araştırmada kişilik özellikleri puanlarının eğitim duruma göre anlamlı farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Bu bulgular, mevcut araştırmadaki dışa dönüklük, duygusal denge, yumuşak başlılık ve öz disiplin boyutlarını desteklerken, deneyime açıklık boyutundaki sonuçları desteklememiştir. Cömert (2019) tarafından okul yöneticilerinin katılımıyla gerçekleştirilen araştırmaya 270 okul yöneticisi katılım göstermiştir. Araştırma sonucunda eğitim durumuna göre öz

disiplin boyutunda anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu sonuç yapılan mevcut araştırma sonuçlarıyla tutarsızlık göstermektedir.

– Araştırmanın on altıncı alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanlarının meslek grubuna göre değerlendirilmesinde; yumuşak başlılık ve öz disiplin alt boyutlarında meslek grubuna göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu sonuca göre yumuşak başlılık alt boyutunda öğrencilerin, öğretmenlerin ve memurların puan ortalamalarının serbest mesleklere göre; yine memurların işsizlere göre puan ortalamasının anlamlı derecede yüksek olduğu görülmektedir. Öz disiplin boyutunda ise öğretmen ve memurların puan ortalamalarının öğrencilere göre puan ortalamasının anlamlı derecede yüksek olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle öğrenci, öğretmen ve memur olanların serbest mesleklere göre ve yine memur olanların işsizlere göre daha yumuşak başlı ve öğretmen ve memurların öğrencilere göre daha öz disiplinli olduğu söylenebilir. Yumuşak başlılıktaki sonuç şu şekilde ifade edilebilir; eğitim hayatının getirmiş olduğu şartlar ve yaşanan koşullar öğrenci, öğretmen ve memurlarda daha ılımlı ve işbirliğine yakın olmaya yönelmiş olabilir. Öz disiplindeki sonuçlar ise öğretmen ve memur olmanın düzenli çalışmayı planlı programı hareket etmeyi gerektirdiği için yüksek puan alındığı ve öğrenciliğin getirmiş olduğu erteleme davranışının bu grup üzerinde etkin olabileceği bu nedenle de sonucun bu şekilde çıkmış olabileceği düşünülmektedir.

Meslek seçimi ve kişilik özelliklerinin ilişkisi (Köroğlu, 2014; Erdem ve Kayran, 2013; Aliyev, 2008; Barrick, Mount ve Gupta, 2003; Harris ve diğ., 2006; Larson ve Borgen, 2002; Carless, 1999) yapılan araştırmalarla ortaya konmuştur. Nitekim kişilik özelliklerine uygun meslek seçimi yapan bireyler günlük hayatında daha da başarılı olabilir. Bu açıdan da düşünüldüğünde araştırma sonucunda ortaya çıkan sonuçlar çok şaşırtıcı değildir öyle ki eğitim hayatının bireye kazandırdığı yenilik, azim ve çabalar onların kişilik özelliklerine katkı sağlamada yardımcı bir unsur olabilir. Ayrıca literatürde meslek grubuna göre kişilik özelliklerinin incelendiği araştırmalara bakıldığında katılımcıların eşlerinin mesleklerine göre kişilik özellikleri puanlarının farklılaşmadığı sonuçları göze çarpmaktadır (Mete, 2006). Bu sonuçlar, yapılan araştırmadaki yumuşak başlılık ve öz disiplin bulgularıyla örtüşmez iken, dışa dönüklük, duygusal denge ve deneyime açıklık boyutlarıyla örtüşmektedir.

– Araştırmanın on yedinci alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanları ile yaş arasındaki ilişki sonuçlarının değerlendirilmesinde; öz disiplin ile yaş arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Bu sonuca göre yaşın artmasıyla beraber bireyde öz disiplinin de arttığı söylenebilir. Artan yaşla beraber hayatın getirmiş olduğu yaşam koşullarının bireyde daha fazla sorumluluk alma ve görevleri üstlenmesine katkı sağlamaktadır. Ayrıca yaşın artmasıyla başarı odaklı ve azimli bir kişilik yapısı sergilenebilir. Sosyal yaşamın (aile, arkadaş, iş vb.) getirmiş olduğu sorumluluklar, bireyi sosyal statü içerisinde bunu devam ettirme eğilimi içine sokabilir. Literatüre göre yaşla beraber öz denetim kişilik özelliği ortalama puanlarının yükseldiği ifade edilmektedir (McCrae ve Costa, 2003). Bu açıdan bakıldığında araştırma sonucundaki yaş ile öz disiplin ilişkisi literatürde uyumludur. Bunun yanı sıra öz disiplin yetişkinliğe geçişte önemli bir ölçüt olarak ele alınmaktadır (Arnet, 2000).

Literatürde kişilik özelliklerinin yaşa göre; spor bilimleri öğrencileri (Üçan, 2019) spora katılan bireyler (Çiftçi, 2018) ve kültürler arasında yetişkin bireyler (Chopik ve Kitayama, 2018) üzerinde incelendiği araştırma göze çarpmaktadır. Üçan (2019) spor bilimleri öğrencileri üzerinde yaptığı araştırmasının raporlarında kişilik özellikleri puanlarının yaşa göre farklılık göstermediğini bulmuştur. Bu araştırma sonuçları, yapılan araştırmanın öz disiplin boyutuyla farklılık gösterirken; dışa dönüklük, duygusal denge, yumuşak başlılık ve deneyime açıklık boyutuyla benzerlik göstermiştir. Araştırma bulgularını destekler nitelikte ise Çiftçi'nin araştırma sonuçları literatürde yer almaktadır. Çiftçi spora katılım gösteren bireyler üzerinde yaptığı araştırmasının sonucunda öz disiplin boyutunda yaşa göre farklılıklar elde etmiştir. Yaşın artmasıyla öz disiplinde arttığı araştırma sonucunda rapor edilmiştir (Çiftçi, 2018). Ayrıca yapılan araştırmalarda sporcuların öz disiplinden yüksek puan aldığı tespit edilmiştir (Kajtna ve diğ., 2004; Malinauskas ve diğ., 2014). Yine araştırma sonucunu destekler nitelikte Steca ve diğerleri (2018) ise araştırmalarında spor deneyimi yüksek olan sporcuların spor deneyimi düşük olan sporculara göre daha öz disiplinli olduğu sonucu elde edilmiştir. Kültürler arası yapılan bir araştırmada ise yaş ile yumuşak başlılık pozitif, nevrozla negatif ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir (Chopik ve Kitayama, 2018).

- Araştırmanın on sekizinci alt problemine ilişkin tartışma

Katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanları ile haftalık yapılan spor sıklığı arasındaki ilişki sonuçlarının değerlendirilmesinde; yumuşak başlılık ile haftalık spor sıklığı arasında negatif yönde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Bu sonuca göre yumuşak başlılığın artmasıyla haftalık yapılan spor sıklığı azalmaktadır. Ortaya çıkan bu sonuç ilginçtir. Bu durumun nedeni olarak seçilen örneklem grubunda bireylerin kişilik yapıları olduğu düşünülmektedir. Örneklem grubunda bireyler yumuşak başlılığın olumsuz yönü olan daha çok şüpheli ve kendini düşünen bireylerden oluşmuş olabilir. Bu durumda egzersiz sıklığını azaltabilir. Spor alanında yapılan araştırmalarda kişilik ile atletik başarı arasındaki oldukça çekici olmasına rağmen (Steca ve diğerleri, 2018) ilişki oldukça karmaşık ve spor performansı ile başarı arasındaki ilişki çeşitlik motivasyonel unsurlarla açıklanmaya çalışılmıştır (Baretta, Greco ve Steca, 2017). Yumuşak başlılıkta yüksek puan alanların spontane ve eğlenceli egzersizler seçmeye yatkın olduğu düşünüldüğünde (Courneya ve Hellsten, 1998) araştırma grubundaki kişilerin daha eğlenceli ya da spontane yapılan egzersiz tercih bireylerden olabileceği bu nedenle de araştırma sonuçlarının bu şekilde çıkmış olabileceği düşünülebilir. Ayrıca literatürdeki araştırmalar; dışa dönüklük, duygusal denge ve öz disiplinin fiziksel aktivite ile tutarlı olduğu, deneyime açıklık sonuçlarının ise tutarsız olduğunu işaret etmiştir (Rhodes ve Smith, 2006; Sutin ve diğerleri, 2016; Wilson ve Dishman, 2015).

5.1.4. Hizmet kalitesi, boş zaman ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiye yönelik tartışma

- Araştırmanın ana problemlerine ilişkin tartışma

Katılımcıların hizmet kalitesi puanları ile boş zaman tutumları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Bir diğer deyişle algılanan hizmet kalitesi boş zamana yönelik tutuma olumlu katkılar sağlamaktadır. Bu açıdan düşünüldüğünde algılanan hizmet kalitesinin iyileştirilmesi bireyde boş zamana yönelik olumlu tutumlar geliştirmesine olanak tanıyacaktır. Rekreatif etkinliklerin kaliteli şekilde verilmesi ve uygulanması tutum için önemli bir ön koşul olabilir. Nitekim birey aldığı hizmetten memnun kalırsa sergileyeceği tutum ve takınacağı tavırda buna göre şekillenebilir. Bu açıdan düşünüldüğünde araştırma sonucunda hizmet kalitesi ile boş zaman tutum

arasında ortaya çıkan olumlu yöndeki ilişki şaşırtıcı değildir. Hizmet kalitesi ile boş zaman arasındaki ilişkinin varlığını araştıran çalışmalar sınırlıdır. Bu nedenle literatürde yapılan önceki araştırmalarda bireylerin çevreye karşı tutum ve davranışları, rekreasyon deneyiminden memnun olma ve doğayı koruma arzusunu etkileyen önemli faktörlerin olduğunu işaret etmiştir. Bunların eğitim düzeyi, yaş ve sosyal sınıf ve yerel çevre hakkında bilgi vb. gibi faktörlerin olduğu ifade edilmiştir (Nisbet ve diğerleri, 2009; Nisbet ve diğerleri, 2011; Torbidoni, 2011; Zelenski ve Nisbet, 2014; Gifford, 2014). Katılımcıların hizmet kalitesi puanları ile kişilik özellikleri puanları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Kişilik birçok davranışını belirleyen önemli bir etmendir. Kişilik, insanları birbirlerinden ayıran ve kişilerin benliklerine özgü tutumların, duyguların ve düşüncelerin meydana getirdiği bir bütündür (Macionis, 2012). Kişilik bireylerin yaşadığı bölgeyi anlamlandırması ve sahip olduğu işi değerlendirmesinde büyük bir öneme sahiptir (Özkalp ve Kırel, 2001). Bu nedenle bireylerin sahip olduğu kişilik özellikleri puanlarının artması algıladıkları hizmet kalitesini de değerlendirmelerinde olumlu katkılar sağlayacaktır. Yapılan araştırmalarda kişiliğin hizmet kalitesiyle olumlu ilişkileri rapor edilmiştir (Özsoy ve Tayfun, 2020; Kocabulut, 2016). Katılımcıların kişilik özellikleri ile boş zaman tutum puanları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar bireylerin sahip olduğu kişilik özellikleri puanlarının artması boş zaman tutum puanlarının da artmasını sağlayacaktır. Tutum: Bireyin kendine ya da çevresindeki herhangi bir nesne, toplumsal konu, ya da olaya karşı deneyim, bilgi, duygu ve güdülerine (motivation) dayanarak örgütlediği zihinsel, duygusal ve davranışsal bir tepki ön eğilimidir (İnceoğlu, 2010). Bu tepkileri şekillendirecek ise şüphesiz kişiliktir. Kişilik ile boş zamana yönelik olumlu ilişki bu araştırma ile de ortaya konmuştur. Literatürde bu konuda yapılan araştırmaların sınırlı olması nedeniyle daha genel sonuçlara ulaşmak adına benzer çalışmaların alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

5.2. Sonuç

Araştırma sonucunda hizmet kalitesi puanlarının cinsiyete, medeni duruma, eğitim durumuna, meslek grubuna göre farklılık göstermediği ($p > .05$), yaş ile anlamlı ilişki içinde olmadığı tespit edilmiştir. Buna karşın hizmet kalitesi puanları ile haftalık egzersiz sıklığı arasında negatif yönde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir ($p < .05$).

Katılımcıların boş zaman tutum puanlarının ise cinsiyete, medeni duruma, eğitim durumuna, meslek grubuna göre farklılık göstermediği; yaş ve haftalık egzersiz sıklığı ile anlamlı ilişki içinde olmadığı tespit edilmiştir ($p>.05$). Kişilik özellikleri açısından sonuçlar değerlendirildiğinde ise katılımcıların kişilik özellikleri alt boyut puanlarının cinsiyete, eğitim durumuna, meslek grubuna göre farklılık gösterdiği ($p<.05$) medeni duruma göre ise farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Ek olarak kişilik özellikleri ile yaş arasında pozitif anlamlı, haftalık egzersiz sıklığı arasında ise negatif yönde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir ($p<.05$). Son olarak ise bağımlı değişkenler arasındaki ilişkiler incelendiğinde katılımcıların hizmet kalitesi puanları ile boş zaman tutum ve kişilik özellikleri puanları arasında pozitif yönde; boş zaman tutum ile kişilik özellikleri arasında da yine benzer şekilde pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir ($p<.05$).

5.3. Öneriler

Araştırma sonucunda aşağıdaki önerilere yer verilmiştir.

- Araştırmaya katılan kişilerin görüşlerinden elde edilen bulgular sonucunda yerel yönetimlerden alınan hizmet kalitesinin artırılması için yönetimlerin spor tesislerindeki fiziki şartları geliştirmeye gitmesi ve çalışan personellerine eğitim programlarının verilmesi gerektiği düşünülmektedir.
- Yerel yönetimlerdeki tesislerden faydalanan katılımcılara uygun boş zaman aktivite katılım programları hazırlanmalı ve boş zamanlarını daha verimli değerlendirme adına fiziksel aktivite programı ya da eğitimi için destek verilebilir.
- Sportif rekreasyon hizmeti alan bireylerin kişilik ve sosyo demografik özelliklerine yönelik analiz yapılarak ilgili aktivite programları hazırlanmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.
- Ayrıca bu çalışmada alanda var olan literatürün durumunu saptamak, bundan sonraki benzer çalışmalarda yol gösterici olmak ve mevcut durumu süreç içerisinde inceleyebilmek amacıyla deneysel veya boyamsal çalışmalara yer verilmesi önerilmektedir.

- Bu çalışma Sakarya ilinde yerel yönetimlerde sportif ve rekreatif alanlarını kullanan bireylere yönelik yapılmıştır. Bu nedenle yapılacak benzer çalışmalar farklı illerde yapılabilir.
- Yapılan bu çalışma sonucunda bireylerin boş zamanlarında katılacakları sportif ve rekreatif faaliyetlerde kişilik özelliklerine yönelik uygun faaliyetleri seçiminde daha sonra yapacak benzer çalışmalara katkı sağlayabilir.



KAYNAKLAR

- Abdioğlu, H., Kılıç, R., & Çalış, N. (2015). Öğrencilerin ders başarıları üzerinde kişilik özelliklerinin etkisi: Üniversite öğrencilerine yönelik bir araştırma, *Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt, VIII Sayı,1:83-109.
- Adler, A. (2008). *İnsanı Tanıma Sanatı. (18. Baskı)*. İstanbul: Say Yayınları Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık.
- Afthinos, Y., Theodorakis, N. D., & Nassis, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centers: Gender, age, type of sport center, and motivation differences. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Ağduman, F. (2014). *Üniversite öğrencilerinin boş zaman motivasyon ve tatminlerinin incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Akgül, B. M., & Gürbüz, B. (2011). Boş zaman tutum ölçeği: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 16(1), 37-43.
- Akgül, B.M. (2011). *Farklı kültürdeki bireylerin boş zaman aktivitelerine yönelik tutumlarının değerlendirilmesi: Ankara-Londra örneği*. (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Akkoyun, İ. (2015). *Yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi (Elazığ İl Örneği)*. (Yüksek Lisans Tezi). Fırat Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Akkurt, M. (2008). *Kahramanmaraş'ta yapılan geleneksel güreşlerin tarihsel gelişimi ve toplum tarafından algılanış biçimi*. (Yüksek Lisans Tezi). Kahramanmaraş Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Aksoylu, M.E. (2019). *Spor merkezi üyelerinin hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyetine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi: Kozawos the club spor merkezi örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aktaş, A. (2006). *Farklı kültürlerdeki yöneticilerin kişilik özelliklerine dayanarak liderlik anlayışlarının belirlenmesi: Türk ve Amerikan otel yöneticilerinin karşılaştırmalı analizi*. (Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Akyüz, H., & Türkmen, M. (2016). Üniversite öğrencilerinin boş zaman faaliyetlerine yönelik tutumlarının incelenmesi: Bartın üniversitesi örneği. *International Journal of Sport Culture and Science*, 4(Special Issue 1), 340-357.

- Aliyev, P. (2008). *Beş faktörlü kişilik özellikleri ve cinsiyet rollerinin üniversite alan seçimi ile ilişkisinin incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Allık, J., & McCrae, R. R. (2004). Toward a geography of personality traits patterns of profiles across 36 cultures, *Journal Of Cross-Cultural Psychology*, Vol. 35 No. 1: 13-28.
- Allport, G. W., & Odbert, H. S. (1936). Trait-names: A psycho-lexical study. *Psychological monographs*, 47(1), i-171.
- Alman, C. (1972). *Eğitimin bütünlüğü içinde beden eğitimi ve çağlar boyunca gelişimi*. İstanbul: Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Yayınları.
- Altman, R. F., & Helms, M. M. (1995). Quantifying service quality: case study of rental car agency. *Production and Inventory Management Journal*. 36(2): 45.
- Andrew, T. K., & Mark, E. H. (2001). Relational benefits in recreation services: examining differences between operating sectors. *Journal of Park and Recreation Administration*. 2, 20-42
- Arabacı, R., & Çankaya, C. (2007). Beden eğitimi öğretmenlerinin fiziksel aktivite düzeylerinin araştırılması. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 20(1), 1-15.
- Aras, H., Çimen, K., & Bal, F. (2019). Fiziksel egzersiz hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesinin değerlendirilmesi: Ankara BFİT örneği. *Journal Of Social, Humanities And Administrative Sciences*, 5(21), 1323-1333.
- Ardıç, K., & Sadaklıoğlu, H. (2009). Şehirlerarası yolcu taşımacılığında hizmet kalitesinin ölçümü: Tokat örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 23(3): 167-190.
- Arı, Ç. (2017). *Pedagojik formasyonda kayıtlı öğretmen adaylarının boş zaman yönetimleri ve yaşam kaliteleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Arnett, J.J. (2000). Emerging adulthood: A theory of development from the late teens through the twenties. *American Psychologist*, 55: 469-480.
- Aronson, E., Wilson, T. D., & Akert, R.M. (2005). *Socialpsychology*. (Fifth Edition). New York: Pearson Education International.
- Arslan, A. (2018). *Eğitim fakültesi öğrencilerinin mesleki kişilik tipleri ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişki*. (Yüksek Lisans Tezi). İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Malatya.
- Assael, H. (1993). *Marketing (Second Press)*. Orlando: The Dryden Press.
- Astam-Canbaz, E. (2019). *Konya büyükşehir belediyesi komek ve asem bünyesinde rekreasyonel hizmet sunan spor salonlarında algılanan hizmet kalitesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.

- Ataberk, E. (2007). *Tur operatörlerinin paket tur organizasyonlarında hizmet kalitesi ile müşteri tatmini arasındaki ilişkileri belirleyen faktörler: İzmir ili örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Ateş, Y. (2011). Mahalli idarelerin sporla ilgili işlevleri ve spor kulüplerine yardımları. *Dış Denetim Dergisi*, 254-262.
- Aytaç, F. (2005). *Belediye ve büyükşehir belediye kanunu*. (1. Baskı) Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Aytaç, Ö. (2002). Boş zaman üzerine kuramsal yaklaşımlar. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 32
- Bakırtaş, H., Yılmaz, A., Özmen, M., & Barış, G. (2013). *Müşteri ilişkileri yönetimi*, (Editörler: Necdet Timur ve Gülfıdan Barış). (Elektronik Sürüm). Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No:3001. Açıköğretim Fakültesi Yayını: 1954.
- Balcı, V. (2003). Ankara'daki üniversite öğrencilerinin boş zaman etkinliklerin katılımlarının araştırılması. *Milli Eğitim Dergisi*, 158.
- Balkan, N. (2019). *Rekreasyon bölümünde okuyan öğrencilerin yaşam doyumlarının, boş zaman tutumlarına etkisinin incelenmesi (Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi örneği)*. (Yüksek Lisans Tezi). Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Baretta, D., Greco, A., & Steca, P. (2017). Understanding performance in risky sport: The role of self-efficacy beliefs and sensation seeking in competitive freediving. *Personality and Individual Differences*, 117, 161-165.
- Barrick, M. R., & Mount, M. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 1-26.
- Barrick, M. R., Mount, M. K., & Gupta, R. (2003). Meta-analysis of the relationship between the five-factor model of personality and Holland's occupational types. *Personnel Psychology*, 56(1), 45-74.
- Başar, F. (2017). *Algılanan hizmet kalitesi ile davranışsal niyet ilişkisinde müşteri memnuniyetinin rolü: Kış koridorunda bir uygulama*. (Doktora Tezi). Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Baymur, F. (2010). *Genel psikoloji*. (19. Baskı). İstanbul: İnkılap Kitabevi.
- Beşirli, H. (2016). Bireyin toplumsallaşması sürecinde spor. *International Journal of Cultural and Social Studies*, 2 (1): 25-31.
- Bilgiç, V. K. (2009). *Değişik yönleriyle yerelleşme*. (1.baskı). Ankara: Seçkin Yayınları
- Boone, L. E., & Kurtz, D. L. (1980). *Contemporaray business*. The Dreyden Pres, Florida.
- Bozkurt, R., & Odaman, A. (1995). *İSO 9000 kalite güvence sistemleri*. Ankara: Kosgeb Yayınları.
- Bulgan, U., & Gürdal, G. (2005). *Hizmet kalitesi ölçülebilir mi?. Ünak'05: Bilgi hizmetlerinin organizasyonu ve pazarlanması*, İstanbul, Türkiye

- Bull, C., Hoose, J. ve Weed, M. (2003). *An introduction to leisure studies*. Uk: Prentice Hall,
- Bulut, A. (2019). *Algılanan hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati: fitness merkezi üyeleri üzerinde bir uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Burger, J. M. (2016). *Kişilik: Psikoloji biliminin insan doğasına dair söyledikleri*. (6. Baskı). (Çev. Ed. Erguvan-Sarioğlu, İ.D.) İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Can, H. (1994). *Organizasyon ve yönetim*. (3. Baskı). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Carless, S. A. (1999). Career assessment: Holland's vocational interests, personality characteristics, and abilities. *Journal of Career Assessment*, 7(2), 125-144.
- Cengiz, R., & Yaşartürk, F. (2020). Fitness katılımcılarının spor salonlarındaki hizmet kalitesi ve serbest zaman doyum düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Uluslararası Güncel Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 48-62.
- Cervone, D., & Pervin, L. A. (2016). *Kişilik psikolojisi- kuram ve araştırma*. (Çev. Ed. Baloğlu, M.) (12. Basımdan çeviri). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Ceylan, R. (2008). *İlköğretimde beden eğitimi dersinin, takiben yapılan diğer derslerde öğrencilerin başarıları üzerindeki etkisinin araştırılması (Kütahya ili örneği)*. (Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kütahya.
- Chopik, W. J., & Kitayama, S. (2018). Personality change across the life span: Insights from a cross-cultural, longitudinal study. *Journal of personality*, 86(3), 508-521.
- Coleman, J. C. (1996). *Abnormal psychology and modern life*, Dallas: Scott Foresman Com.
- Cordes, K.A., & İbrahim, H.M. (1999). *Application in recreation and leisure: For today and future* (2. Edition). Mc Graw-Hill Companies.
- Costa, P. T. Jr. Busch, C. M. Zonderman, A. B., & McCrae, R. R. 1986. Correlations of MMPI factor scales with measures of the Five-Factor Model of personality. *J. Pers. Assess.* 50:640-50
- Courneya, K. S., & Hellsten, L. A. M. (1998). Personality correlates of exercise behavior, motives, barriers and preferences: An application of the five-factor model. *Personality and Individual Differences*, 24(5), 625-633.
- Cömert, M. (2009). *Okul yöneticilerinin ertelemecilik davranışları, iş yükleri ve kişilik özelliklerine ilişkin algıları*. (Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Cronin, J. J. ve Taylor, S. A. (1994). Servperf versus servqual: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 55(1). 125-131.
- Cüceloğlu, D. (2005). *İnsan ve davranışı: psikolojinin temel kavramları* (14. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Çamaşırıcı, Ş., & Tezcan, A. (2008). Ergen bireylerde gelişim dönemleri. *MEB Çocuk Gelişimi Dergisi*.
- Çelik, H. (2009). Hizmet ortamının şehirlerarası yolcu taşıma hizmetlerinde algılanan kalite üzerindeki etkisinin incelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 38(2): 157-183.
- Çelik, H. (2015). *Analitik hiyerarşi yöntemi ile elektronik hizmet kalitesi performans analizi: mevduat bankaları üzerine bir uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Nevşehir.
- Çetin, A., & Demir, A. (2021). Rekreasyonel spor tesisleri üyelerinin algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin incelenmesi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(33), 425-446.
- Çetinkaya, Ö. (2014). *Mahalli idareler maliyesi*. (2. Baskı). Bursa: Ekin Yayınları.
- Çiftçi, M. C. (2019). *Spora katılım motivasyonlarının kişilik özellikleriyle ilişkisi*. (Yüksek Lisans Tezi). Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Çoban, B. (2002). Spor hizmetlerine ilişkin halkın belediyelerden beklentileri. (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çoban, B., & Devecioğlu, S. (2006). Türkiye'deki belediye başkanlarının spor hizmetlerine ilişkin görüşlerinin incelenmesi. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 11(1), 49-60.
- Çoban, R. (2020). *Liderin kişilik özelliklerinin işyeri ilişkileri kalitesine etkisinde politik becerinin aracı rolü üzerine havacılık ve sağlık sektöründe karşılaştırmalı bir araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Malatya.
- Çukurçayır, M. A. (2013) *Yerel yönetimler kuram kurum ve yaklaşımlar*. (2. Baskı). Konya: Çizgi Kitabevi
- Demir, G., & Alpullu, A. (2020). Üniversite öğrencilerinin boş zaman yönetiminin değerlendirilmesi. *Eurasian Research in Sport Science*, 5(1), 94-102.
- Derdiman, C. (2005). *Yeni düzenlemelere göre yerel yönetimler*. İstanbul: Aktüel Yayınları.
- Devebakan, N. (2001). *Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi ve ölçümü*, (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Dirican, G.G. (2020). *Karate hakemlerinin zaman yönetimi davranışları ile serbest zaman tutumları arasındaki ilişkinin bazı değişkenlere göre incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Dönmez, A. (2018). *Beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin kullandıkları öğretim yöntemleri ve kişilik özelliklerinin belirlenmesi (Sakarya İli Örneği)*. (Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Dönmez, E. (2019). *Gençlik spor il müdürlüğü çalışanlarının boş zaman tutumlarının incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi, Kış Sporları ve Spor Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.

- DPT. (1983). *V. beş yıllık kalkınma planı özel ihtisas komisyonu raporu*. Ankara: Spor Toto Yayınları.
- Durmaz, H. (2020). *Gençlerin serbest zaman etkinliklerine yönelik tutumları ile doyum ve mutluluk düzeyleri arasındaki ilişki: manisa gençlik merkezleri örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Duygun, A. (2007) *Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü- bir pilot araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ekinci, H. (2012). Halkın sporla ilgili belediyelerden beklentileri: Gaziantep'te bir uygulama. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(3), 53-77
- Erbay, Y., & Akgün, H. (2013). *Modernleşmeden küreselleşmeye Türkiye'de yerel yönetimler tarihi ve bugünü*. İstanbul: Kazancı Kitap.
- Erdem, B., & Kayran, M. F. (2013). Balıkesir üniversitesi turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu öğrencilerinin meslek seçimini etkileyen faktörler üzerine bir araştırma. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 14(1), 81-106.
- Erdem, İ. (2011). *Yerel siyaset ve belediyeçilik*. (1. Baskı). İstanbul: İlke Yayıncılık.
- Erdoğan, G. (2016). *Online (çevrimiçi) kıyafet sitelerinde e-hizmet kalitesinin sadakat ve ağızdan ağza iletişim türleri üzerine etkileri*. (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Erikson, E. H. (1984). *İnsanın sekiz çağı*. (Çev. B. Üstün - V. Şar.). Ankara: Birey ve Toplum Yayıncılık.
- Erkal, M. (1994). *Sosyolojik açıdan spor*. (2.Baskı). İstanbul: Kutsal Yayıncılık.
- Erkul, H. (2010). *Türkiye'de yerel yönetimler*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Eroğlu, E. (2016). *Merkezi spor yönetiminde örgüt kültürünün ve çalışanların kişilik özelliklerinin karar verme stillerine etkisinin incelenmesi*. (Doktora Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kütahya.
- Eroğlu, F. (2000). *Davranış Bilimleri (5. Baskı)*. İstanbul: Beta Yayınları
- Eryılmaz, B. (2002). *Kamu yönetimi*. İstanbul: Erkan Matbaası.
- Eryılmaz, B. (2011). *Kamu yönetimi, düşünceler – yapılar –fonksiyonlar – politikalar*. Ankara: Okutman Yayıncılık.
- Eryılmaz, B. (1994). *Kamu Yönetimi*. İzmir: Üniversite Kitabevi.
- Esentaş, M., Yıldız, K., & Güzel, P. (2020). Özel spor salonu müşterilerinin hizmet kalitelerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Sportif Bakış: Spor ve Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7(S11): 11-25.
- Evinç, G. Ş. (2004). *Maternal personality characteristics, affective state, and psychopathology in relation to children's attention deficit and hyperactivity disorder and comorbid symptoms*. (Master Thesis). Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.

- Filiz, Z., Yılmaz, V., & Yağizer, C. (2010). Belediyelerde hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümü: Eskişehir belediyelerinde bir uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, S. 59-76
- Foulquie, P. (1994). *Pedagoji sözlüğü*, Boş zaman. (Çev. Cenap Karakaya). İstanbul: Sosyal Yayınlar.
- Friedman, H. S., & Schustack, M. W. (1999). *Personality: Classic theories and modern research* (p. 576). Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Garvin, D. A. (1993). Building a learning organization. *Harvard Business Review*, vol.71, no.4, July-August, s.78-91.
- Gelekçi, C. (2003). *Küreselleşme ve milli kültür*. (Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Genç, H.İ., Harmandar-Demirel, D., & Yaman, Ç. (2019). Yerel yönetimlerde bulunması gereken egzersiz ve çocuk oyun alanları ile halkın bu alanlardan beklentilerinin belirlenmesi (Adapazarı ili örneği). *Sosyal Bilimler Dergisi / The Journal of Social Science*, Yıl: 6, Sayı: 43, , s. 170-189
- George, D., & Mallery. P. (2001). *SPSS for windows step by step: A simple guide and reference 10.0 update*. (3. Baskı). Boston: Allyn and Bacon.
- Gifford, R. (2014). Environmental psychology matters. *Annual Review of Psychology*, 65, 541-579.
- Gilmore, A. (2003). *Services marketing and management*. London: Sage Publications.
- Goldberg, L. R. (1993). The structure of phenotypic personality traits. *American Psychologist*, 48(1), 26.
- Gökçe, S.C. (2019). *Spor genel müdürlüğü merkez teşkilatında çalışan personelin boş zaman aktivitelerine yönelik tutumlarının değerlendirilmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Kırıkkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kırıkkale.
- Gökyürek, B. (2016). An analysis of leisure attitudes of the individuals participating in dance activities and the relationship between leisure attitude and life satisfaction. *International Journal of Environmental and Science Education*, 11(10), 3285-3296.
- Greenwell, T. C., Fink, J. S., & Pastore, D. L. (2002). Perceptions of the service experience: Using demographic and psychographic variables to identify customer segments. *Sport Marketing Quarterly*, 11(4).
- Grönroos, C. (1980). Designing a long range marketing strategy for services. *Long range planning*, 13(2), 36-42.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Grönroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived service quality. *Review of Business*, 9, 10-13.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing, managing the moments of truth in service competition*, Lexington Books, Toronto

- Gustavsen, W., & Hegnes, A. (2019). Individuals personality and consumption of organic food. *Journal of Cleaner Production*.
- Gül, T., Karaçar, E., Kement, Ü. Paslı, M.M., Yayla, Ö. Erol, E., & Göker, G. (2014). *Rekreasyona giriş*. (Ed.: Ali Yaylı). Detay Yayıncılık, Ankara.
- Gülen, K. G. (1997). Kalite yönetiminde çelişen amaçlar. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi*. 26:17-20.
- Güleşçe, M. (2020). *Fitness merkezlerinde egzersiz yapan bireylere sunulan hizmetlerin memnuniyet durumlarının incelenmesi (Doğu Anadolu Örneği)*. (Yüksek Lisans Tezi). Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Van.
- Güllü, S. (2017). Üniversite öğrencilerinin sosyal beceri düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Uluslararası Spor, Egzersiz ve Antrenman Bilimi Dergisi*, 3(3), 86-92.
- Günaçtı-Atasoy, D. (2014). *Beden eğitimi öğretmenlerinin yaşam doyumu düzeyleri ve serbest zamana yönelik tutumları*. (Yüksek Lisans Tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- Gürbüz, E., & Ergülen A. (2006). Hizmet kalitesinin ölçümü ve Grönroos modeli üzerine bir araştırma. *İ.Ü. Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi*. 35, 173-190.
- Gürbüz, M., & Aydın, A. H. (2012). Zaman kavramı ve yönetimi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 1-20.
- Gürlese, C. F., Demir, M.F., Uzunoğlu, S., Uğur, C., & Alkin, K. (2002). Devlet teşkilatının yeniden yapılandırılması. İstanbul: İTO.
- Gürsoy A. (2013). *Sağlık sektöründe hizmet kalitesinin servqual ölçeği ile değerlendirilmesi: bir kamu hastanesi uygulaması* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güvel, C. (2019). Kişilik özelliklerinin iş doyumu üzerine etkileri: Adana Seyhan belediyesi örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Çag Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güven, M., & Yeşil, S., (2011), İşletmelerde zaman yönetimi, (Editör: İ. Bakan). (2. Baskı). Çağdaş Yönetim Yaklaşımları İlkeler, Kavramlar ve Yaklaşımlar. İstanbul: Beta Basım A.Ş.,
- Hacıoğlu, N., Gökdeniz, A., & Dinç, Y. (2009). *Boş zaman ve rekreasyon yönetimi: Örnek animasyon uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hakimi, S., Hejazi, E., & Lavasani, M. G. (2011). The relationships between personality traits and students'academic achievement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 836-845.
- Hall, C. S., Lindzey, G., & Campbell J. B. (1997), *Theories of Personality*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Hanyaloğlu, E. (1995). *Okul öncesi kurum öğretmenlerinin kişilik özellikleri ile sahip oldukları anne-babalık tutumları arasındaki ilişki*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Harris, J. A., Vernon, P. A., Johnson, A. M., & Jang, K. L. (2006). Phenotypic and genetic relationships between vocational interests and personality. *Personality and Individual Differences*, 40(8), 1531-1541.
- Harun, Y. (2016). *Yerel yönetim birlikleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hazar, A. (2003). *Rekreasyon ve animasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hazar, A. (1999). *Turizm işletmelerinde animasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hergüner, G., Bar, M., & Yaman, M.S. (2016) Beden eğitimi ve spor etkinliklerine katılan ortaokul öğrencilerinin aile, okul yöneticileri ve öğretmenlerden beklentilerinin belirlenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Cilt 13, Sayı 1, ss: 155-168.
- Ho, T. K. (2008). A study of leisure attitudes and benefits for senior high school students at PingTung City and country in Taiwan. *Unpublished doctoral dissertation*. United States Sports Academy, Daphne, AL.
- Hotaman, D. (1995). *Gülhane askeri tıp akademisi sağlık meslek yüksekokulu hemşirelik bölümü öğrencilerinin tutumları ile akademik başarıları arasındaki ilişki*. (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Hünük, D., & Demirhan, G. (2003). İlköğretim sekizinci sınıf, lise birinci sınıf ve üniversite öğrencilerinin beden eğitimi ve spora ilişkin tutumlarının karşılaştırılması. *Spor Bilimleri Dergisi*, 14 (4), 175-184.
- İlhan, N., Batmaz, M., & Akhan, L.U. (2010). Üniversite öğrencilerinin sağlıklı yaşam biçimi davranışları. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, 3(3), 34-44.
- İlcutlu, O. (2019). *Gençlik merkezlerinde hizmet kalitesi algısı akdeniz bölgesi örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- İnal, A.N. (2003). *Beden eğitimi ve spor bilimi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- İnceoğlu, M. (2010). *Tutum algı iletişim*. (5. Baskı). İstanbul: Beykent Üniversitesi Yayınevi.
- İnci, H. (2011). *Avrupa birliği ülkeleri ve Türkiye’de yerel yönetimlerin spora katkıları ve spor politikalarının karşılaştırılması*. (Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- İslamoğlu, İ., Çebi, M., Eliöz, M., Yamak, B., & İmamoğlu, O. (2019). Özel spor merkezlerindeki hizmet kalite algısı. *Journal of International Social Research*, 12(65).
- İslamoğlu, A., Candan, B., Hacıfendioğlu, Ş., & Aydın, K. (2006). Hizmet pazarlaması. İstanbul: Beta Yayınları.
- John, O. P., Donahue, E. M., & Kentle, R. L. (1991). The big five inventory: Versions 4a and 54, Institute of Personality and Social Research. *University of California, Berkeley, CA*.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (1988). *İnsan ve insanlar*. (7. Baskı). İstanbul: Evrim Yayınevi.

- Kağıtçıbaşı, Ç., & Cemalcılar, Z. (2014). *Dünden bugüne insan ve insanlar*. İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kahyaoğlu, O. (2008). *Yaşam memnuniyeti ve yaşam memnuniyetini etkileyen değişkenler ile ekonometrik uygulama: Türkiye örneği* (Doktor Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Kajtna, T., Tušak, M., Barić, R., & Burnik, S. (2004). Personality in high-risk sports athletes. *Kinesiology*, 36(1.), 24-34.
- Kandampully, J. (1997). Quality management in retailing through service- product design. *Total Quality Management*, 8(1), 41-53
- Karafil, A. Y. (2019). *Spor tüketicilerinin spor merkezlerine yönelik hizmet kalitesi algıları ile ağızdan ağıza ve viral pazarlama algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Doktora Tezi). Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Burdur.
- Karahan, K. (2000). *Hizmet pazarlaması*. (1. Baskı). İstanbul: Beta Basım A.Ş.
- Karakaya, A. (2004). Yönetim geliştirmeyi etkileyen bazı faktörler ile ilgili bir araştırma. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Teknoloji Dergisi*, 7 (1), s.81-87.
- Karaküçük, S. (1997). *Rekreasyon, boş zamanları değerlendirme*. (2. Baskı). Ankara: Bağırhan Yayınevi.
- Karaküçük, S. (2005). *Rekreasyon – boş zaman değerlendirme*. Ankara: Gazi Kitapevi. C.5.
- Karaküçük, S. (2008). *Boş zaman ve rekreasyon*. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Karaküçük, S. (2008). *Rekreasyon ve boş zaman değerlendirme*. (4. Baskı). Ankara: Gazi Kitapevi.
- Karaküçük, S. ve Gürbüz, B. (2007). *Rekreasyon ve Kent(li)leşme*, Ankara: Gazi Kitapevi
- Karasar, N. (2018). *Bilimsel araştırma yöntemleri: Kavramlar, ilkeler ve teknikler*. (32.Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karayol, M. (2016). *Merkezi spor yönetiminde çalışanların kişilik özellikleri ile iş değerlerinin örgüte bağlılık düzeylerine göre incelenmesi*. (Doktora Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kütahya.
- Karslı, M. (1997). Teknik eğitimin yönetimi ve kalite. *Eğitim Yönetimi*. Yıl 3. Sayı 2, Bahar, ss. 207-218.
- Kaya, A. (2010). *İlköğretim öğrencilerinin anne babalarının çocuk yetiştirme tutumlarının kişilik özelliklerine göre değişkenliğinin incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaya, A. M. (2011). *Üniversite öğrencilerinin rekreatif faaliyetlere yönelik tutumları ve boş zaman motivasyonlarının bazı değişkenler açısından incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Kaya, S., & Gürbüz, B. (2015). An Examination of university students' attitudes towards leisure activities. *Pamukkale Spor Bilimleri Dergisi*, 6(3), 46-60.

- Keleş, R. (2000). *Yerinden yönetim ve siyaset*. (4. Basım,) İstanbul: Cem Yayınevi.
- Kılbaş, Ş. (2001). *Rekreasyon. boş zaman değerlendirme (1.Baskı)*. Adana: Anaca.
- Kılıç, S. (2019). *Spor yöneticiliği bölümü öğrencilerinin kişilik özellikleri ile sportmenlik yönelim düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi, Kış Sporları ve Spor Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Kıral, E. (2007). *İlköğretim okul yöneticileri için tanımlanmış görevleri için zaman kullanma biçimleri: Amasya ili örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale
- Kim, D., & Kim, S. Y. (1995). QUESC: An instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9(2), 208-220.
- Kocabulut, Ö. (2016). *Duyguların ve kişilik tiplerinin hizmet kalite algısı ve müşteri memnuniyetine etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Kocaeski, S., Sevil, T., Şimşek, K.Y., Katırcı, H., Çelik, O., & Çeliksoy, M.A. (2012). *Boş zaman ve rekreasyon*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Koçak, Y. (2013). *Türkiye’de yerel yönetimler*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Koçoğlu, C. M., & Aksoy, R. (2012). Hizmet kalitesinin servperf yöntemi ile ölçülmesi: otobüs işletmeleri üzerinde bir uygulama. *Akademik Bakış Dergisi*. 1(29): 1-20.
- Koludar, S. (1988). *Futbolda antrenörlük ve eğitim öğretim ilkeleri*. Ankara: Türk Tarih Kurumu Basımevi.
- Korkmaz, M., Yücel, A.S., & Sadioğlu., N.Ç. (2013). *Eğitimde kalite ve zaman yönetimi etkinliği*. İstanbul: Kazancı Kitap.
- Korkmaz, N. (2001). *Nallıhan-Hoşbe ormanıçı dinlenme yerinin rekreasyon kaynaklarının geliştirilmesi üzerine bir araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Korkutata, A. (2015). *Antalya’da 4 ve 5 yıldızlı otellerde sunulan rekreatif amaçlı animasyon faaliyetlerinin müşteri memnuniyetine etkisi*. (Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Kotler, P. (1990). *Marketing management: analysis, planning, implementation and control*. New Delhi: Prentice-Hall Of India.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management*. (9th Edition). New Jersey: Prentice Hall International Ltd.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2011). *Principles of marketing*. Pearson My Marketing Lab
- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., & Armstrong, G. (2005). *Principles of Marketing* (4th European Edition). Prentice Hall.
- Köknel, Ö. (2005). *Kaygıdan mutluluğa kişilik* (17. Basım). İstanbul: Akdeniz Yayıncılık.
- Köktaş Ş.K. (2004). *Rekreasyon boş zamanı değerlendirme*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Koroğlu, Ö. (2014). Meslek seçimi ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi: turizm rehberliği öğrencileri üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.19, S.2, s.137-157.
- Köseçik, M., & Özgür, H. (2005). *Yerel yönetimler üzere güncel yazılar*. İstanbul: Nobel Yayınları.
- Krech, D., & Crutchfield, R. S. (1980). *Sosyal psikoloji*. 3, Baskı. Çeviren: Güngör E. İstanbul Ötüken Yayıncılık.
- Kurtoğlu, T. (2006). Halkın yerel yönetimlerden spor hizmetleri konusunda beklentileri (Mersin örneği). (Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Mersin.
- Kuzu, A. (2010). *Yaşlı bakım kurumlarında hizmet kalitesi kavramı ve kavramsal hizmet kalitesi modeli: Servqual uygulaması* (Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Küçük, V., & Koç, H. (2004). Psiko-sosyal gelişim süreci içerisinde insan ve spor ilişkisi. *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 10, 131-141.
- Larson, L. M., & Borgen, F. H. (2002). Convergence of vocational interests and personality: Examples in an adolescent gifted sample. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 91-112.
- Lee, C., Payne, L. L., & Berdychevsky, L. (2018). The roles of leisure attitudes and self-efficacy on attitudes toward retirement among retirees: a sense of coherence theory approach. *Leisure Sciences*, 42(2), 152-169.
- León-Quismondo, J., García-Unanue, J., & Burillo, P. (2020). Service perceptions in fitness centers: IPA approach by gender and age. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8), 2844.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2010). *Services Marketing, People, Technology, Strategy*, (7th .ed.) Prentice Hall.
- Lovelock, C., ve Gummesson, E. (2004). Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of service research*, 7(1), 20-41.
- Lundberg, D.E. (1980). *The tourist business* (IV. Edition). CBI Publishing Inc, Boston.
- Macionis, J. J. (2012). *Sosyoloji*. (Çev: Akan, V.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık
- Magnavita Jeffry J. (2016), *Kişilik Kuramları*. İstanbul: Acar Matbaacılık Prom. ve Yayın. San. ve Tic. Ltd Şti.
- Malinauskas, R., Dumciene, A., Mamkus, G., & Venckunas, T. (2014). Personality traits and exercise capacity in male athletes and non-athletes. *Perceptual and Motor Skills*, 118(1), 145-161.
- Martinez, V.B., & Oishi, S. (2003). Culture and personality, *Self and Social Processes*: 542-567.
- McCrae, R. R. (2002). NEO-PI-R data from 36 cultures. In *The five-factor model of personality across cultures* (pp. 105-125). Springer, Boston, MA.

- McCrae, R. R., & Costa Jr, P. T. (1985). Openness to experience. *Perspectives in Personality, 1*, 145-172.
- McCrae, R. R., & Costa Jr, P. T. (1991). The NEO Personality Inventory: Using the five-factor model in counseling. *Journal of Counseling & Development, 69*(4), 367-372.
- McCrae, R. R., & Costa Jr, P. T. (1997). Personality trait structure as a human universal. *American Psychologist, 52*(5), 509.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (2003). *Personality in Adulthood*. New York: The Guilford Press.
- McCrae, R. R., & John, O. P. (1992). An introduction to the five-factor model and its applications. *Journal of Personality, 60*(2), 175-215.
- McGue, M., & Bouchard, T. (1998). Genetic and environmental influences on human behavioral differences. *Annu. Rev. Neurosci, 21*: 1-24.
- Mclean, D., & Hurd, A.D. (2012). *Kraus' recreation and leisure in modern society (9th Eds.)*. USA: Jones & Bartlett Learning Inc. 20
- Merter, ME. (2006). *Toplam kalite yönetimi*. Ankara: Atlas Yayın Dağıtım.
- Mete, C. (2006). *İlköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin kişilik özellikleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Mirzeoğlu, N. (2006). (Ed). *Spor bilimlerine giriş*. Ankara: Spor Yayınları.
- Morsünbül, Ü. (2014). Hızlı büyük beşli kişilik testi Türkçe versiyonu geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Düşünen Adam-Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi, 27*(4), 316-322.
- Mucuk, İ. (2001). *Pazarlama ilkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi
- Murata, N., & Maeda, J. (2002). Structured play for preschoolers with developmental delays. *Early Childhood Education Journal, 29*(4), 237-240.
- Muzindutsi, P. F., & Viljoen, D. (2016). Socio-demographic factors influencing leisure attitude among undergraduate students at a South African university. *International Journal of Social Sciences and Humanity studies, 8*(1), 103-115.
- Nisbet, E. K., Zelenski, J. M., & Murphy, S. A. (2009). The nature relatedness scale: Linking individuals' connection with nature to environmental concern and behavior. *Environment and Behavior, 41*(5), 715-740.
- Nisbet, E. K., Zelenski, J. M., & Murphy, S. A. (2011). Happiness is in our nature: Exploring nature relatedness as a contributor to subjective well-being. *Journal of Happiness Studies, 12*(2), 303-322.
- Norman, W. T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings. *The Journal of Abnormal and Social Psychology, 66*(6), 574-583. doi: 10.1037/h0040291.

- Okumuş, A., & Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38
- Olçay, A., Sürme, M., & Dağlıoğlu, T. (2020). Spor ve rekreatif amaçlı tesislerde hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde demografik değişkenlerin rolü. *İktisadi ve İdari Yaklaşımlar Dergisi*, 2(2), 236-244.
- Oral, S., & Yüksel, H. (2007). *Hizmet işletmeleri yönetimi*. İzmir: Detay Yayınları.
- Ozankaya, Ö. (1975). *Toplumbilim terimleri sözlüğü*. Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi.
- Ökmen, M., & Parlak, B. (2010). *Kuramdan uygulamaya yerel yönetimler ilkeler yaklaşımlar ve mevzuat*. (2. Baskı). Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.
- Ökmen, M., & Parlak, B. (2013). *Kuram ve uygulamada yerel yönetimler*. (3. Baskı). Ankara: Orion Kitabevi.
- Önal, L. (2017). *Atatürk üniversitesi öğrencilerinin boş zaman tutumları ile boş zaman aktivitelerine katılımını engelleyen faktörlerin incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Örnek, A. (1987). *Kamu yönetimi*. İstanbul: Pano Yayıncılık.
- Özalp, İ., Koparal, C., & Berberoğlu, G. (2002). *Yönetim ve organizasyon*. (Editör: İnan Özalp). 5.Baskı. Eskişehir. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Özdamar, K. (1997). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özdemir, A. (2019). *Gençlik ve spor il müdürlüğünün sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi: Konya ili örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Özdemir, O., Özdemir, P. G., Kadak, M. T., & Nasıroğlu, S. (2012). Kişilik gelişimi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 4(4), 566-589.
- Özgüven, N. (2008). Hizmet pazarlamasında müşteri memnuniyeti ve ulaştırma sektörü üzerinde bir uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 8 (2), 651-682.
- Özkalp, E. (1997). *Davranış bilimlerine giriş*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özkalp, E., & Kirel, Ç. (2001). *Örgütsel davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları
- Özsoy, A., & Tayfun, A. (2020). Profesyonel turist rehberlerinin kişilik özellikleri ile sundukları hizmet kalitesi arasındaki ilişki. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(2), 1101-1116.
- Özsoy, D. (2016). *Edirne il merkezindeki spor organizasyonlarında görev yapan bireylerin zaman yönetimi tutum ve becerilerinin incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

- Öztürk, M.A. (2014). *İzmir ve Manisa illerinde rekreasyonel faaliyet gösteren özel spor işletmelerinin hizmet kalitesi açısından incelenmesi ve karşılaştırılması*. (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Öztürk, Ö. T., Soytürk, M., & Dogan, Y. I. (2019). The attitudes of primary school teachers towards leisure. *Journal of Education and Training Studies*, 7(4), 160-165.
- Öztürk, S. A. (1996). Hizmet işletmelerinde kalite boyutları ve kalitenin artırılması, *Verimlilik Dergisi*. s.65.
- Öztürk, S.A. (2007). *Hizmet pazarlaması*. (7. Baskı). Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Öztürk, Y., & Seyhan, K. (2005). Konaklama işletmelerinde sunulan hizmet kalitesinin artırılmasında işgören eğitiminin yeri ve önemi. *Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 2005, 121-140.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal Marketing*, Fall
- Pariikh, M., & R. Gupta. (2010). *Organizational behavior*. Tata McGraw-Hill.
- Parks-Leduc, L., G., Feldman, A., & Bardi, (2015). Personality traits and personal values: A meta-analysis, *Personality and Social Psychology Review*, 19(1), pp. 3-29.
- Parlak, Ö., & Sazkaya, M. (2018). Beş faktör kişilik özelliklerinin iş yaşamında yalnızlık üzerine etkisinin incelenmesi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 149-165.
- Patrick, H. A. (2010). Personality traits in relation to Job satisfaction of management educators. *Asian Journal of Management Research*, 239-249.
- Pınar, İ. (2007). *Hizmet kalitesi: kavramlar, yaklaşımlar ve uygulamalar*, Şevkinaz Gümüšoğlu, İge Pınar, Perran Akan, Atilla Akbaba (Ed) Detay Yayıncılık, Ankara.
- Pirler. O. (1999). *Belediye başkanlarının görevleri, yetkileri ve sorumlulukları*. Ankara: Bellek Yayınları.
- Prakash, A., & Mohanty, R. P. (2013). Understanding service quality. *Production Planning & Control*, 24(12), 1050-1065
- Ragheb, M. G., & Beard, J. G. (1982). Measuring leisure attitude. *Journal of leisure Research*, 14(2), 155-167.
- Rhodes, R. E., & Smith, N. E. I. (2006). Personality correlates of physical activity: a review and meta-analysis. *British Journal of Sports Medicine*, 40(12), 958-965.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2017). *Örgütsel davranış*. (İ. Erdem, Çev.) Ankara: Nobel Yayınları.
- Rossier, J., & Bollmann, G.(2017). The sage encyclopedia of abnormal and clinical psychology personality, *Cultural Factors and. Contact SAGE Publications*: 1-4.
- Rust R.T., Zahorik A. J., & Keiningham T.L. (1996). *Service marketing*. New York Harper Collins College Publishers.

- Sağcan, M. (1986). *Rekreasyon ve turizm*. İzmir: Cumhuriyet Basım Evi.
- Saraç, C. (2014). *Engellilerde spor ile benlik saygısı ve sosyalleşme düzeyi arasındaki ilişki*. (Yüksek Lisans Tezi). Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Sayıl, N. (2010). *Havayolları iç hatlar yolcu taşımacılığında algılanan hizmet kalitesi ile marka bağlılığı ilişkisinin incelenmesi ve bir pilot araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sayım, F., & Aydın, V. (2011). Hizmet sektörü özellikleri ve sistematik olmayan risklerin sektör menkul kıymetleri ile etkileşimine dair teorik bir çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29, 245-262.
- Serdar, E. (2020). *Serbest zaman tutumu, serbest zaman doyumu ve rekreasyonda algılanan sağlık çıktıları arasındaki ilişki*. (Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Sevil, T., Şimşek, K.Y., Katurcı, H., Çelik, O., & Çeliksoy, M.A. (2012). *Boş zaman ve rekreasyon yönetimi*. Editör Serdar Kocaekşi 1. Baskı. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Sevimli, S. (2006). *Hizmet sektöründe kalite ve hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Seyran, D. (2004). *Hizmet kalitesi modelleri ve hizmet kalitesine yeni bir bakış açısı*. İstanbul: Kalder Yayınları.
- Sezen, S. (2007). Yerel yönetimlerin anayasal çerçevesi. *Belediye yönetimi*, (Ed. A. Sabuktay). Ankara: TODAİE-YYAEM Yayını
- Shinn, G. (2004). *Motivasyonun mucizesi*. Çeviren: Kaplan U. 8.Baskım, Sistem Yayıncılık; İstanbul.
- Smale, B. (2010). *Leisure and culture: A report of the canadian index of wellbeing (CIW)*. Canadian Index of Wellbeing.
- Smith, H.W. (1998). *Hayatı ve zamanı yönetmenin 10 doğal yasası*. (Çeviren:Aslı Cingil Çelik) İstanbul: Rota Yayın Yapım Tanıtım.
- Somer, O., Korkmaz, M. ve Tatar, A. (2002). Beş faktör kişilik envanteri'nin geliştirilmesi-1: ölçek ve alt ölçeklerin oluşturulması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 17(49), 21-36.
- Soto, C.J., Kronauer, A., & Liang J.K. (2016). Five-factor model of personality, içinde *Encyclopedia of adulthood and aging*, ss. 506-510, Whitbourne, S.K. (Ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Soydan, T. (2006). *Türkiye'de Kamu reformu sürecinde uygulanan eğitim politikalarının çözümlenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Sönmez, A., & Toksoy, A. (2011). Kurumsal yönetim ilkelerinin türkiye de aile işletmelerine uygulanabilirliği. *Maliye Finans Yazıları*, 25(92), 51-90.

- Steca, P., Baretta, D., Greco, A., D'Addario, M., & Monzani, D. (2018). Associations between personality, sports participation and athletic success. A comparison of Big Five in sporting and non-sporting adults. *Personality and Individual Differences, 121*, 176-183.
- Sutin, A. R., Stephan, Y., Luchetti, M., Artese, A., Oshio, A., & Terracciano, A. (2016). The five-factor model of personality and physical inactivity: A meta-analysis of 16 samples. *Journal of Research in Personality, 63*, 22-28.
- Şahan, H. (2008). Üniversite öğrencilerinin sosyalleşme sürecinde spor aktivitelerinin rolü. *KMU İİBF Dergisi, 10(15)*:260-278
- Şale, İ. (2004). *Iso 9001:2000 Kalite yönetim sistemi ve uygulamaları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Şeker kaya, A. K. (1997). *Bankacılık hizmetlerinde algılanan toplam kalite ölçümü*. Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu Yayınevi.
- Şengül R. (2010). *Yerel yönetimler*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Şengül, R. (2011). *Yerel yönetimler*. (2. Baskı). Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Şengül, R. (2014). *Yerel yönetimler*. (4. Baskı). Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Şentürk, B. (2010). *Dama stratejik hizmet yönetimi modeli*. İstanbul: Beta Basım,
- Şimşek, M. (1998). *Kalite yönetimi*. Marmara Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Yayınları.
- Şimşek, N. (2002). *Kimya eğitimine yönelik bir tutum ölçeği hazırlanması ve buna yönelik çeşitli değerlendirmelerin yapılması*. (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Şimşek, U. (2018). *Kent içi toplu taşımacılığın bir şekli olan metro hattında hizmet kalitesinin ölçümü*. (Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- TAF. (2016). *1. Kademe antrenörlük kursu el kitabı*. (1. Baskı). Ankara: Türkiye Atletizm Federasyonu Eğitim Yayınları Dizisi.
- Tanrıkulu, G., & Ekici, S. (2020). Yerel yönetimlerin spor tesislerinden faydalanan yöre halkının hizmet kalitesi beklentisi ve algısına yönelik bir inceleme: Keçiören Belediyesi Örneği. *Spor Bilimleri Araştırmaları Dergisi, 5(1)*, 15-26.
- Taylor, S.E., Peplau, L.A., & Sears, D.O. (2007). *Sosyal Psikoloji*. (Çev. Dönmez, A.). İstanbul: İmge yayınları,
- TBB (Türkiye Belediyeler Birliği). (2015). *Temel belediye mevzuatı*. (13. Baskı). Ankara: Türkiye Belediyeler Birliği Yay
- TDK. <https://sozluk.gov.tr/> E.T. 14.02.2020; 05.01.2021
- Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of Marketing, 57*, 27.
- Tek, Ö.B. (1997). *Pazarlama ilkeleri global yönetsel yaklaşım Türkiye uygulamaları*. İstanbul: Cem Ofset Matbaacılık.

- Tekin, Ö. A., Turan, S. N., Özmen, M., Turhan, A. A., & Kökçü, A. (2012). beş faktör kişilik özellikleri ve örgütsel çatışma yönetimi arasındaki ilişkiler: Ankara'daki beş yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir uygulama, *Journal of Yaşar University*, 27(7) : 4611 – 4641.
- Tezcan, M. (1993). *Boş zamanlar sosyolojisi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Yayını.
- Tınar, M.Y. (1999). Çalışma yaşamı ve kişilik. *Mercek Dergisi*. MESS. 91-98. 170
- Tolan, B., İsen, G., & Batmaz, V. (1985). *Ben ve toplum: Sosyal psikoloji*. Ankara: Teori Yayınları.
- Tolpa, E. (2012). *Measuring customer expectations of service quality: case airline industry*. (Master Thesis). Aalto University, School Of Economic, Department Of Information And Service Economy.
- Torbidoni, E. I. F. (2011). Managing for recreational experience opportunities: The case of hikers in protected areas in Catalonia, Spain. *Environmental Management*, 47(3), 482-496.
- Torkildsen, G. (1999). *Leisure and recreation managment*. UK: Spon Press, London.
- Torkildsen, G. (2005). *Leisure and Recreation Management. (5th Edition)*. Routledge. NewYork: Taylor and Francis Group.
- Tribe, J. (1995). *The economics of leisure and tourism: Environments, markets and impacts*. Butterworth-Heinemann Ltd, Oxford.
- Tumay, E. (2019). *Müşteri memnuniyetinde hizmet kalitesinin rolü: Konya'daki fitness salonu işletmelerinin müşterileri üzerinde bir araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Turgay, E., & Bozkurt, Ö. (2014). *Kamu yönetimi sözlüğü*. (Editör: Seriyeye Sezen). Ankara: TODAİE
- Tutar, H. (2013). *Davranış bilimleri*. Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Türksoy, B., & Aycan, A. (2020). Spor merkezlerinde sunulan hizmetlere yönelik kalite algısının değerlendirilmesi. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(2), 489-508.
- Uçan, Y. (2007). *Spor-fitness merkezlerinin algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi*. (Doktora Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Bolu.
- Ulusoy, A., & Akdemir, T. (2008). *Mahalli idareler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Utku, M.C. (2019). *Yerel yönetimlerde spor tesislerinin hizmet kalitesinin ölçülmesi: Etimesgut belediyesi örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Uyguç, N. (1998). *Hizmet sektöründe kalite yönetimi*, İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.
- Uyguç, N. (2001). *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi Stratejik Bir Yaklaşım*. (2. Basım). İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.

- Uysal, Y. (2015). *Öğretmenlerin kişilik özelliklerinin iş değerleri üzerine etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Üçan, E. (2019). *Spor bilimleri öğrencilerinin kişilik özellikleri ile akademik erteleme davranışları arasındaki ilişki*. (Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sakarya.
- Üzüm, H., Yeşildağ, B., Karlı, Ü., Ünlü, H., Parlar, F., Çokpartal, C., & Tekin, N. (2016). Kamu ve özel spor merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesi algılarının incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3), 167-180.
- Van der Roest, J. W. (2016). Consumerism in sport organizations: conceptualizing and constructing a research scale. *European Journal for Sport and Society*, 13(4), 362-384.
- Vivian, O., & Awujo, C.G. (2018). Psycho-demographic variables as correlates of attitude towards leisure among lecturers in public universities in rivers state, Nigeria *International Journal of Multidisciplinary Research and Development*. 5(12): 6-13.
- Wiggins, J.S. (1979). A psychological taxonomy of trait-descriptive terms: The interpersonal domain. *Journal of Personality and Social Psychology*. 3(37), 395-412.
- Wilson, K. E., & Dishman, R. K. (2015). Personality and physical activity: A systematic review and meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 72, 230-242.
- Yağmur, Y., Doğan, O., & Kolukısa, C. (2015). Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesi beklenti ve algılarının ölçülmesi: Fransız turistlere yönelik bir çalışma, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 2 (4), 1-10.
- Yakar, S. (2003). *Yerel yönetimlerde alternatif hizmet sunma yöntemleri*. Kahramanmaraş: Selçuk Ofset.
- Yanbastı, G. (1991). *Kişilik kuramları*. İzmir: Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları.
- Yaşartürk, F. (2016). *Elit düzeydeki sporcuların rekreatif etkinlik tercihlerinde tutum, sıklık algısı ile yaşam doyumlarının incelenmesi*. (Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Yazıcıoğlu, Y., & Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İş Güç Endüstri İlişkileri Dergisi ve İnsan Kaynakları Dergisi*, c. 8.
- Yıldıran, M. K. (2019). *Üniversite öğrencilerinin boş zaman tutum düzeylerinin boş zamanda sıklık algısını belirlemedeki rolünün incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Kırıkkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kırıkkale.

- Yıldız, H. (2018). *Düzce emniyet müdürlüğü personelinin boş zaman tutumlarının ve umutsuzluk düzeylerinin incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Düzce Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Düzce.
- Yıldızoğlu, H. (2013). *Okul yöneticilerinin beş faktör kişilik özellikleriyle çatışma yönetimi stili tercihleri arasındaki ilişki*. (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, H. (2016). *Yerel Yönetim Birlikleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, H., Yılmaz, S., & Yıldız, N. D. (2003). Kars kent halkının rekreasyonel talep ve eğilimlerinin belirlenmesi. *Atatürk Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 34(4), 353-360.
- Yılmaz, İ. (2007). *Otel işletmelerinde hizmet kalitesinin müşteriler ve yöneticiler açısından ölçülmesi: İzmir örneği*. (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Yorulmaz, A. (2006). *Harikalar diyarı parkının kullanıcı profili ve beklentilerinin belirlenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yumuşak, N. U. (2006). *Hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler: Uşak ticaret ve sanayi odası uygulaması*. (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü. İzmir.
- Zeithaml, Valerie, A., & Mary, J. B. (2003). *Services marketing: integrating customer focus across the firm, third edition*, New York, McGraw-Hill, Inc.
- Zel, U. (2001). *Yönetimde kişilik ve kişilik özellikleri; yönetim ve organizasyon (içinde)*, Editör: S., Güney, Ankara: Nobel Yayınları.
- Zelenski, J. M., & Nisbet, E. K. (2014). Happiness and feeling connected: The distinct role of nature relatedness. *Environment and behavior*, 46(1), 3-23.
- Zengin, E., & Öztaş, C. (2008). Yerel yönetimler ve spor. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, Sayı: 55, ss.49.
- Zopiatis, A., Theocharous, A. L., Constanti, P., & Tjiapouras, L. (2017). Quality, satisfaction and customers'future intention: The case of hotels'fitness centers in Cyprus. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 18(1), 1-24.

EKLER

Değerli Katılımcı;

Lütfen aşağıda yer alan ifadeleri size yakınlık derecesine göre liste üzerinde ayrılan alana işaretleyiniz. Her birey diğer bireylerden farklı olduğundan bu ankette doğru veya yanlış cevap yoktur. Cevaplarınız gizli tutulacak ve sadece bu araştırma kapsamında kullanılacaktır. Göstereceğiniz ilgi ve özene şimdiden teşekkür ederiz.

Halil İbrahim GENÇ

SUBU-Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Anabilim Dalı

1. Cinsiyetiniz?

() Erkek () Kadın

2. Yaşınız?

.....

3. En son bitirdiğiniz okul?

() İlkokul () Ortaokul () Lise () Lisans () Lisansüstü

4. Mesleğiniz?

() Öğrenci () Serbest Meslek () Emekli () İşçi () Öğretmen
() Memur () İşsiz () Diğer

5. Aylık ortalama geliriniz nedir?

() 2000TL-3000TL () 3001TL-4000TL () 4001TL-5000TL () 5000 TL ve üzeri TL

6. Haftada kaç gün spor yaptığınızı belirtiniz?

Her gün () Haftada 6 gün () Haftada 5 gün () Haftada 4 gün ()

Haftada 3 gün () Haftada 2 gün () Haftada 1 gün ()

<p style="text-align: center;">BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖLÇEĞİ</p> <p>Aşağıda size uyan ya da uymayan pek çok kişilik özelliği bulunmaktadır. Her bir ifadenin yanına o ifadeye ne kadar katıldığınızı belirtmek için o ifadenin sizi tanımlama düzeyini dikkate alarak X ile işaretleyiniz.</p>	Kesinlikle Katılmıyorum	Biraz Katılmıyorum	Ne katılıyorum ne katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Kendimi konuşkan biri olarak görüyorum.					
2. Kendimi başkalarında hata bulmaya eğilimli biri olarak görüyorum.					
3. Kendimi bir işi titiz yapan biri olarak görüyorum.					
4. Kendimi depresyonda, hüzünlü biri olarak görüyorum.					
5. Kendimi yeni fikirler üreten, orijinal biri olarak görüyorum.					
6. Kendimi sosyal ilişkilerinde yakınlaşmaktan kaçan biri olarak görüyorum.					
7. Kendimi yardımsever ve diğerlerine karşı bencil olmayan biri olarak görüyorum.					
8. Kendimi bazen dikkatsiz olabilen biri olarak görüyorum.					
9. Kendimi rahat ve stresle başa çıkabilen biri olarak görüyorum.					
10. Kendimi birçok farklı konuya meraklı biri olarak görüyorum.					
11. Kendimi enerji dolu biri olarak görüyorum.					
12. Kendimi başkalarıyla kavga başlatan (kavgacı) biri olarak görüyorum.					
13. Kendimi güvenilir bir çalışan olarak görüyorum.					
14. Kendimi gergin olabilen biri olarak görüyorum.					
15. Kendimi zeki, derin düşünen biri olarak görüyorum.					
16. Kendimi çevresine coşku yayan biri olarak görüyorum.					
17. Kendimi bağışlayıcı, affedici bir yapıya sahip biri olarak görüyorum.					
18. Kendimi dağınık olmaya eğilimli biri olarak görüyorum.					
19. Kendimi endişeli biri olarak görüyorum.					
20. Kendimi canlı bir hayal gücü olan biri olarak görüyorum.					
21. Kendimi kolaylıkla sessizleşebilen biri olarak görüyorum.					
22. Kendimi genellikle güvenilir biri olarak görüyorum.					
23. Kendimi tembelliğe eğilimli biri olarak görüyorum.					
24. Kendimi duygusal olarak çabuk değişmeyen, kolay üzülmeyen biri olarak görüyorum.					
25. Kendimi yaratıcı biri olarak görüyorum.					
26. Kendimi kendini kabul ettiren, güçlü bir kişiliğe sahip biri olarak görüyorum.					
27. Kendimi soğuk ve mesafeli olabilen biri olarak görüyorum.					
28. Kendimi yaşadığı işi azimle, bitirene kadar sürdüren biri olarak görüyorum.					
29. Kendimi birden bire canı sıkılabilen biri olarak görüyorum.					
30. Kendimi sanatsal ve estetik deneyimlere değer veren biri olarak görüyorum.					
31. Kendimi bazen utangaç ve duygularını pek dışa vurmayan biri olarak görüyorum.					
32. Kendimi hemen herkese karşı düşünceli ve nazik biri olarak görüyorum.					
33. Kendimi işleri etkili bir biçimde yapan biri olarak görüyorum.					
34. Kendimi gergin durumlarda sakin kalabilen biri olarak görüyorum.					
35. Kendimi rutin işleri tercih eden biri olarak görüyorum.					
36. Kendimi cana yakın, sosyal biri olarak görüyorum.					
37. Kendimi başkalarına karşı bazen kaba biri olarak görüyorum.					
38. Kendimi planlar yapan ve onlara uyan biri olarak görüyorum.					
39. Kendimi kolayca gerginleşen biri olarak görüyorum.					
40. Kendimi fikir yürüten ve fikirleri açıklamayı seven biri olarak görüyorum.					
41. Kendimi az sayıda sanatsal ilgisi olan biri olarak görüyorum.					
42. Kendimi başkalarıyla işbirliği yapmayı seven biri olarak görüyorum.					
43. Kendimi dikkati kolay değişebilen biri olarak görüyorum.					
44. Kendimi sanat, müzik ve edebiyatta bilgili biri olarak görüyorum.					

BOŞ ZAMAN TUTUM ÖLÇEĞİ		Katılmıyor	Katılmıyor	ne	Katılıyor	Katılıyor
	Aşağıda size uyan ya da uymayan ifadeler bulunmaktadır. Her bir ifadenin yanına o ifadeye ne kadar katıldığınızı belirtmek için o ifadenin sizi tanımlama düzeyini dikkate alarak X ile işaretleyiniz.					
1	Boş zaman aktiviteleri ile meşgul olmak zamanı akıllıca kullanmaktır					
2	Boş zaman aktiviteleri bireyler ve toplum için faydalıdır					
3	İnsanlar çoğunlukla arkadaşlık ilişkilerini boş zamanlarında geliştirirler					
4	Boş zaman aktiviteleri sağlığa katkı sağlar					
5	Boş zaman aktiviteleri mutluluğu artırır					
6	Boş zaman çalışma verimini artırır					
7	Boş zaman aktiviteleri enerjiyi yenilemeye yardımcı olur					
8	Boş zaman aktiviteleri kişisel gelişim için bir araç olabilir					
9	Boş zaman aktiviteleri bireylerin rahatlamasına yardımcı olur					
10	İnsanlar boş zaman aktivitelerine ihtiyaç duyar					
11	Boş zaman aktiviteleri sosyal ilişkiler için iyi bir fırsattır					
12	Boş zaman aktiviteleri önemlidir					
13	Boş zaman aktiviteleri ile meşgul olduğumda zaman çok çabuk geçiyor					
14	Boş zaman aktivitelerim bana keyif veriyor					
15	Boş zaman aktivitelerime değer veririm					
16	Boş zamanım boyunca kendim olabiliyorum					
17	Boş zaman aktivitelerim bana zevkli deneyimler sağlar					
18	Boş zamanın benim için iyi olduğunu hissediyorum					
19	Boş zaman aktiviteleri ile meşgul olmaktan hoşlanıyorum					
20	Boş zaman aktivitelerim canlandırıcıdır					
21	Boş zaman aktiviteleri ile sık sık meşgul olmanın uygun olduğunu düşünüyorum					
22	Boş zaman aktiviteleri için harcadığım zamanın boşa geçmediğini hissediyorum					
23	Boş zaman aktivitelerimden hoşlanıyorum					
24	Boş zaman aktiviteleri dikkatimin tamamını alıyor					
25	Boş zaman aktivitelerine sık sık katılıyorum					
26	İmkanım olsa boş zaman aktiviteleri için harcadığım zaman miktarını artırırım					
27	Gelir durumum müsaade ettiği ölçüde boş zaman aktivitelerimde kullanmak üzere araç- gereç satın alırım					
28	Zamanım ve param yetse daha yeni boş zaman aktivitelerine katılıyorum					
29	Boş zaman aktivitelerimde daha yeterli olabilmek için önemli derecede zaman ve efor harcarım					
30	Seçme şansım olsa boş zaman ihtiyaçlarını karşılayan bir şehir ya da çevrede yaşardım					
31	Plansız bile olsa bazı boş zaman aktivitelerine katılıyorum					
32	Boş zaman aktivitelerini daha iyi yapabilmek için bir seminer ya da kursa katılabilirim					
33	Boş zaman aktiviteleri ile meşgul olmak için boş zamanımın artması gerektiğini düşünüyorum					
34	Meşgulken bile boş zaman aktivitelerine katılıyorum					
35	Boş zaman aktivitelerine yönelik eğitim ve ön hazırlık için zaman harcayabilirim					
36	Diğer aktiviteler arasında boş zamanıma yüksek öncelik tanırım					

ALGILANAN HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİ Aşağıda size uyan ya da uymayan ifadeler bulunmaktadır. Her bir ifadenin yanına o ifadeye ne kadar katıldığınızı belirtmek için o ifadenin sizi tanımlama düzeyini dikkate alarak X ile işaretleyiniz.		Hiç Katılmıyorum	Az Katılmıyorum	Orta Derecede Katılmıyorum	Çok Katılmıyorum	Tamamen Katılmıyorum
1	Bu merkezdeki bekleme ve dinlenme alanları (yerleri) yeterli ve rahattır.					
2	Bu merkezdeki soyunma odaları ve duşlar her zaman temizdir.					
3	Bu merkezdeki soyunma odaları ve duşların havalandırması yeterlidir.					
4	Bu merkezdeki soyunma odalarında yeterli alan ve yeterli sayıda duş vardır.					
5	Bu merkezdeki duşlarda her zaman bol sıcak su vardır.					
6	Bu merkezdeki soyunma dolapları yeterli sayıdadır.					
7	Bu merkezde spor yapılan alanlar memnun edici düzeyde temizdir.					
8	Bu merkezin havalandırması yeterlidir.					
9	Bu merkezin aydınlatması yeterlidir.					
10	Bu merkezin ısısı hava koşullarına uygun şekilde ayarlanmaktadır.					
11	Bu merkezdeki egzersiz alet ve ekipmanları yeterli sayıdadır.					
12	Bu merkezdeki egzersiz alet ve ekipmanları ihtiyaçlara uygun ve çeşitlidir.					
13	Bu merkezdeki egzersiz alet ve ekipmanları moderndir.					
14	Bu merkezde sunulan programlar/aktiviteler oldukça çeşitlidir.					
15	Bu merkezdeki programlar/aktiviteler günceldir (popüler ve yenilikleri takip eden).					
16	Bu merkezdeki program ve aktiviteler üyelerin istek ve ihtiyaçlarına cevap verecek gün ve saatlerde düzenlenmektedir.					
17	Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler yeterli bilgiye sahip işini bilen kişilerdir.					
18	Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler hareketlerin nasıl yapılacağı hakkında bilgi verirler.					
19	Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler bireysel olarak üyelerle ilgilenirler ve yanlış bir hareket yaptığımızda uyarıp düzeltirler.					
20	Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler fiziksel görünümü düzgün, sportif kişilerdir.					
21	Bu merkezdeki spor eğitmenleri/antrenörler özenli ve temiz giyimlidir.					
22	Bu merkezdeki tüm personel kibar ve saygılıdır.					
23	Bu merkezdeki tüm personel güler yüzlü ve samimidir.					
24	Bu merkezdeki tüm personel işleriyle ilgili yeterli bilgiye sahiptir.					
25	Bu merkezdeki tüm personel sorun ve şikâyetler ile anında ilgilenir.					
26	Bu merkezdeki tüm personel işlerini severek yapar.					
27	Bu merkezde spor yaptıktan sonra kendim için bir şeyler yaptığımı hissediyorum.					
28	Bu merkezde spor yaptıktan sonra kendimi daha sağlıklı ve iyi hissediyorum.					
29	Bu merkezde spor yaptıktan sonra katılım amacımı gerçekleştirdiğimi düşünüyorum.					
30	Bu merkezde spor yapmamın yaşantıma olumlu değişiklikler getirdiğini düşünüyorum.					
31	Bu merkezde spor yaparken iyi vakit geçirdiğimi düşünüyorum.					