T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ-CERRAHPAŞA
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

DOKTORA TEZİ

ÇOK AMAÇLI REKREASYONEL SPOR TESİSLERİNDE HİZMET KALİTESİ, REKREASYONEL LİDERLİK VE SPOR HİZMETLERİNİ TEKRAR SATIN ALMA NİYETİ İLİŞKİSİ

OKTAY YİĞİT

TEZ DANIŞMANI
PROF. DR. ERAY YURTSEVEN

SPOR YÖNETİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI
SPOR YÖNETİM BİLİMLERİ DOKTORA PROGRAMI

İSTANBUL-2020

TEZ ONAYI

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığı beyan ederim.

Oktay YİĞİT

İTHAF

Bu çalışmayı hayatımıza yeni katılan, dünyamızı daha güzel bir yer haline getiren biricik kızım Zeynep YİĞİT'e ve her zaman yanımda olan ve beni sonuna kadar destekleyen sevgili eşim Melek YİĞİT'e ithaf ediyorum.

TEŞEKKÜR

Tez çalışmamda çok değerli bilgi ve birikimleriyle çalışmamıza yön veren, her aşamasında desteğini esirgemeyen tez danışmanım değerli hocam sayın Prof. Dr. Eray YURTSEVEN'e, çalışma boyunca tez izleme komitesinde yer alan ve çalışmamın her aşamasında destek olan değerli hocalarım sayın Prof. Dr. Bilge DONUK ve sayın Doc. Dr. Selçuk Bora ÇAVUŞOĞLU'na çalışmanın yapılması için gerekli izinlerin alınmasında ve çalışmalarda yardımlarını esirgemeyen spor tesisi sorumluları sayın Ali Rıza CANTÜRK, sayın Hakan BULDUK, sayın Kerem YÜCEŞAN'a hayatımın her alanında yanımda olan ve desteklerini esirgemeyen sevgili aileme teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI ..... İİ
BEYAN ..... İİİ
İTHAF ..... İV
TEŞEKKÜR V
İÇİNDEKİLER ..... Vİ
TABLOLAR LİSTESİ X
ŞEKİLLER LİSTESİ ..... Xİİİ
SEMBOLLER / KISALTMALAR LİSTESİ ..... XİV
ÖZET ..... XVİ
ABSTRACT ..... XVİİ
1. GİRİŞ VE AMAÇ 1
2. GENEL BİLGİLER 3
2.1. ZAMAN, SERBEST ZAMAN (LEİSURE TIME), REKREASYON, REKREASYONEL SPOR VE REKREASYONEL LİDERLİK KAVRAMLARI 4
2.1.1. Zaman Kavramı 4
2.1.1.1. Zamanın Kullanım Bölümleri… 5
2.1.2. Serbest Zaman Kavramı 6
2.1.2.1. Tarihsel Süreç İçerisinde Serbest Zaman 7
2.1.2.2. Serbest Zaman Kuramları… 9
2.1.2.2.1. Zaman Olarak Serbest Zaman… 9
2.1.2.2.2. Aktivite Olarak Serbest Zaman… 9
2.1.2.2.3. Ruhsal Olarak Serbest Zaman… 10
2.1.2.2.4. Yaşam Biçimi Olarak Serbest Zaman… 10
2.1.2.2.5. Bütünsel Yayılımcı Kavram Olarak Serbest Zaman… 10
2.1.3. Rekreasyon Kavramı 10
2.1.3.1. Rekreasyon Kuramları… 12
2.1.3.1.1. Gereksinim Olarak Rekreasyon… 12
2.1.3.1.2. Serbest Zaman Aktivitesi Olarak Rekreasyon… 12
2.1.3.1.3. Doyum Sağlayan Bir Etkinlik Olarak Rekreasyon… 12
2.1.3.1.4. Deneyim Sağlayan Bir Etkinlik Olarak Rekreasyon… 13
2.1.3.1.5. Birey ve Topluma Değer Kazandıran Rekreasyon… 13

2.1.3.1.6. Toplum Bilimsel Bir Yaklaşım Olarak Rekreasyon… 13
2.1.3.2. Rekreasyonun Özellikleri… 14
2.1.3.3. Rekreasyonun Sınıflandırılması… 15
2.1.3.3.1. Etkinliklere Katılım Şekillerine Göre Rekreasyon… 15
2.1.3.3.2. Etkinliklere Katılım Amacına Göre Rekreasyon… 16
2.1.3.3.3. Mekana Göre Rekreasyon…..... 16
2.1.3.3.4. Yerel Sınıflamaya Göre Rekreasyon… 16
2.1.3.3.5. Katılımcıların Milliyetlerine Göre Rekreasyon… 16
2.1.3.3.6. Katılımcı Sayısına Göre Rekreasyon… 17
2.1.3.3.7. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Rekreasyon…..... 17
2.1.3.3.8. Yaşam Biçimi Açısından Rekreasyon… 17
2.1.3.3.9. Zamansal Açıdan Rekreasyon… 17
2.1.3.3.10. İçeriğine Göre Rekreasyon 18
2.1.3.3.11. Fonksiyonel Açıdan Rekreasyon… 18
2.1.3.4. Rekreasyon İhtiyacı Ve Faydaları… 18
2.1.3.5. Rekreasyona Katılımı Etkileyen Faktörler 19
2.1.4. Rekreasyonel Spor… 20
2.1.5. Rekreasyonel Liderlik Kavramına Temel Bakış…..... 22
2.1.5.1. Liderlik Kavramı 22
2.1.5.2. Liderlik Kuramları… 23
2.1.5.2.1. Klasik Liderlik Yaklaşımları… 23
2.1.5.2.1.1. Özellikler Yaklaşımı..... 23
2.1.5.2.1.2. Davranşsal Liderlik Yaklaşımı 24
2.1.5.2.2. Modern Liderlik Yaklaşımları 25
2.1.5.2.2.1. Durumsal Yaklaşımlar..... 25
2.1.5.2.2.2. Alternatif Yaklaşımlar… 28
2.1.5.2.2.2.1. Karizmatik Liderlik… 28
2.1.5.2.2.2.2. Etkileşimci Liderlik… 29
2.1.5.2.2.2.3. Dönüşümcü Liderlik… 29
2.1.5.3. Rekreasyonel Liderlik…..... 30
2.1.5.3.1. Rekreasyonel Liderlik Yaklaşımları 31
2.1.5.3.2. Rekreasyon Liderlerinin Özellikleri Ve Sorumluluklar 33
22. SPOR TESİSLERİ VE HİZMET KALİTESİYLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR, YAKLAŞIMLAR VE ÖLÇÜM YÖNTEMLERİ… 35

2.2.1. Hizmet Kavramı ve Tanımı… 35
2.2.1.1. Hizmetin Sınıflandırılması… 36
2.2.1.2. Hizmetin Özellikleri… 36
2.2.1.2.1. Soyutluk… 37
2.2.1.2.2. Heterojenlik… 37
2.2.1.2.3. Üretim Ve Tüketimin Eş Zamanlı Olması (Ayrılmazlık) 38
2.2.1.2.4. Dayanıksızlık 38
2.2.2. Kalite Kavramı ve Tanımı… 38
2.2.2.1. Kalitenin Boyutları… 39
2.2.3. Hizmet Kalitesinin Tanımı… 40
2.2.3.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları… 40
2.2.3.2. Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Kullanılan Genel Modeller… 42
2.2.3.2.1. Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli (Algılanan Hizmet) 42
2.2.3.2.2. SERVQUAL Ve GAPS Modeli 43
2.2.3.2.3. SERVPER Modeli 45
2.2.4. Spor Tesisi ve Spor Tesis İşletmesi Kavramlarının Tanımları Ve Özellikleri… 46
2.2.4.1. Spor Tesis İşletmelerinin Amaçları… 48
2.2.4.2. Spor Tesislerinin Sınıflandırılması… 49
2.2.5. Spor Hizmetleri Kavramının Tanımı… 50
2.2.5.1. Spor Hizmetlerinin Özellikleri… 51
2.2.6. Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesi… 52
2.2.6.1. Spor Hizmetleri Kalitesinin Ölçümünde Kullanılan Yöntemler Modeller 53
2.3. SPOR HİZMETLERİNDE TEKRAR SATIN ALMA NİYETİ 57
2.3.1. Tekrar Satın Alma Niyeti 57
2.3.2. Spor Hizmetlerini Tekrar Satın Alma Niyeti 58
3. GEREÇ VE YÖNTEM 60
3.1. Araştırmanın Amacı 60
3.2. Araştırmanın Evreni Ve Örneklemi 60
3.3. Araştırmanın Veri Toplama Araçları… 60
3.3.1. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği… 61
3.3.2. Rekreasyon Liderliği Ölçeği… 61
3.3.3. Spor Hizmetlerini Tekrar Satın Alma Niyeti Ölçeği… 62
3.3.4. Araştırmacı Tarafından Geliştirilen Demografik Bilgiler Kısmı… 62
3.4. Araştırmanın Yöntemi 62

3.5. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli 62
3.5.1. Araştırmanın Hipotezleri… 62
3.5.2. Araştırmanın Modeli 68
4. BULGULAR 69
5. TARTIŞMA 92
KAYNAKLAR 101
FORMLAR 127
İNTİHAL RAPORUNUN İLK SAYFASI 133
ÖZGEÇMİŞ 134

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların cinsiyet dağılımları 69

Tablo 2: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların yaş dağılımları 69

Tablo 3: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların medeni durum dağılımları 69

Tablo 4 : Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların eşleriyle beraber tesislere gelme durumu 70

Tablo 5: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların eğitim durumu dağılımları 70

Tablo 6: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların aylık gelir durumu dağılımları 70

Tablo 7: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların spora katılım sıklıkları dağılımı 71

Tablo 8: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların spor tesislerinde günlük geçirdiği süre dağılımı 71

Tablo 9: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların spor tesislerine üyelik süresi dağılımı 72

Tablo 10: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan ve araştırmaya katılan bireylerin spor tesislerinden beklenen hizmet kalitesi puanlarının analizi 72

Tablo 11: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan ve araştırmaya katılan bireylerin spor tesislerinde algılanan hizmet kalitesi puanlarının analizi 73

Tablo 12: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi puanlarının analizi 75

Tablo 13: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan ve araştırmaya katılan bireylerin rekreasyon liderlerinin davranışlarının analizi 76

Tablo 14: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan ve araştırmaya katılan bireylerin spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti davranışlarının analizi 77

Tablo 15: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde personel kalitesi, spor tesisleri hizmet kalitesi, yönetsel liderlik ve dönüşümcü liderlik arasındaki ilişkilerin analizi..... 77

Tablo 16: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi ve alt boyutları ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasındaki ilişkilerin analizi…..... 78

Tablo 17: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde rekreasyonel liderlik davranışları ile spor hizmetlerini tekrar tekrar satın alma niyeti arasındaki ilişkilerin analizi..... 79

Tablo 18: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının cinsiyet değişkenine göre karşılaştırılması (U testi)..... 79

Tablo 19: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının yaş değişkenine göre karşılaştırılması (Kruskal Wallis Testi)..... 80

Tablo 20: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının medeni durum değişkenine göre karşılaştırılması (U testi) 82

Tablo 21: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spor tesislerine eşle gelme değişkenine göre karşılaştırılması (U testi) 83

Tablo 22: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının eğitim durumu değişkenine göre karşılaştırılması (Kruskal Wallis Testi) 84

Tablo 23: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının aylık gelir durumu değişkenine göre karşılaştırılması (Kruskal Wallis Testi)..... 85

Tablo 24: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spora katılım sıklığı değişkenine göre karşılaştırılması (Kruskal Wallis Testi)..... 86

Tablo 25: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spor tesislerinde günlük geçirilen süre değişkenine göre karşılaştırılması (Kruskal Wallis Testi)..... 88

Tablo 26: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spor tesisine üyelik süresi değişkenine göre karşılaştırılması (Kruskal Wallis Testi) 90

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Zaman Kullanımı Bölümleri.....5
Şekil 2. Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli.....43
Şekil 3. Hizmet Kalitesi Algısının Belirleyici Faktörleri 44
Şekil 4. GAPS Modeli 45
Şekil 5. Araştırmanın Modeli.....68

SEMBOLLER / KISALTMALAR LİSTESİ

RPAY : Recration and Parks Association of the Yukon

AMA : American Marketing Association

TSE : Türk Standartı Enstitüsü

İSO : International Organization for Standardization

SERVQUAL : Service Quality

SERVPER : Service Performance

RG : Resmi Gazete

SAFS : The Scale of Attributes of Fitness Service

QUESC : Quality Excellence of Sports Center

SQFS : Sitem-Based Quality Dimensions in Fitness Service

IK Sports : Instrument of the Evaluation of Sports Club

SSQRS : Scale of Service Quality in Recrational Sports

SSQPS : The Scale of Service Quality for Participant Sports

SQAS : Service Quality Assement Scale

QSports : Quality Sports

HKDÖ : Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği

SPSS : Statistical Package for the Social Sciences

m^2 : Metre Kare

% : Yüzde

n : Örneklem Hacmi

σ2px : Oranın Varyansı

N : Ana Kütle

P : Oran

f : Frekans

x : Ortalama

Ss : Standart Sapma

X^2 : Chi- Square

Z : Bir değerin ortalamadan kaç Ss aşağıda ya da yukarıda olduğudur.

U : Mann- Whitney U

S.O. : Sıra Ortalaması

S.T. : Sıra Toplam

ÖZET

Yiğit, O. (2019). Çok Amaçlı Rekreasyonel Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesi, Rekreasyonel Liderlik Ve Spor Hizmetlerini Tekrar Satın Alma Niyeti İlişkisi. İstanbul Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Spor Yönetim Bilimleri ABD. Doktora Tezi. İstanbul.

Araştırmanın amacı çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi, rekreasyonel liderlik ve spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasındaki ilişkinin araştırılmasının yanı sıra, üyelerin hizmet kalitesi, rekreasyonel liderlik ve spor hizmetlerinin tekrar satın alma niyeti algılarının derecelerinin belirlenmesi ve hizmet kalitesinin demografik verilere göre karşılaştırmalı analizlerinin yapılmasıdır.

Araştırmanın örneklemini evreni temsil ettiği varsayılan İstanbul ilinde faaliyet gösteren n=5 adet çok amaçlı spor tesisilerine üye olan n=208'i kadın, n=330'u erkek toplam n=538 birey oluşturmaktadır.

Araştırmada çok amaçlı rekreasyonel tesislere üye olan bireylere dört bölümden oluşan içeriğinde Lam ve ark. (2005) tarafından geliştirilen ve Gürbüz ve ark. (2005) tarafından Türkçe geçerlik geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılan spor tesisleri hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği, Huang`ın (2004) geliştirdiği Başoğlu (2011)'nun uyguladığı rekreasyonel liderlik ölçeği, Bülbül ve ark. (2012) tarafından geliştirilen spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti soruları ve demografik verilerden oluşan anket uygulanmıştır. Elde edilen veriler istatistiki olarak SPSS 24 programında analiz edilmiştir.

Araştırma sonucunda çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi, rekreasyonel liderlik ve tekrar satın alma niyeti ile ilişkili verilerde pozitif yönlü kolerasyonlar gözlemlenmiştir. Spor tesisleri fiziksel tesis kalitesi boyutu dışında hizmet kalitesi ve diğer boyutlarında memnuniyetsizlik gözlemlenmiş, rekreasyonel liderlik davranışları ve tekrar satın alma niyeti puanlarının ortalamanın üstünde olduğu tespit edilmiştir. Karşılaştırmalı analizlerde cinsiyet değişkeninde hizmet kalitesi ve alt boyutlarında, medeni durum değişkeninde fiziksel tesis, eğitim durumu değişkeninde hizmet kalitesi ve alt boyutlarında, aylık gelir değişkeninde hizmet kalitesi ve alt boyutlarında, spora katılım sıklığı değişkeninde antrenman tesisleri boyutlarında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık ($p>.0,05$) gözlemlenmemiştir. Diğer parametrelerde anlamlı bir farklılaşma ($p<0,05$) gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler : Rekreasyon, Spor Tesisleri, Hizmet Kalitesi, Rekreasyonel liderlik, Tekrar Satın Alma Niyeti.

ABSTRACT

Yigit, O. (2019). The Relationship Between Service Quality, Recreational Leadership And Repurchase Intention Sports Services In Multi-Purpose Recreational Sports Facilities. Istanbul University, Graduate Education Institute, Department of Sport Management Sciences. Doktora Tezi. Istanbul.

The research aims to investigate the relationship between service quality, recreational leadership and repurchase intention sports services in multipurpose recreational sports facilities, as well as to determine the members' degree of perception of service quality, recreation leadership and sports service repurchase intent and to make comparative analyses of service quality according to demographic data.

The sample of the study consists of totally n = 538 individuals of which n = 208 female and n = 330 male, who are members of n = 5 multi-purpose sports facilities operating in Istanbul, which is assumed to represent the population of the research.

In the study, the research part consists of four parts containing the questionnaire named Sports Facilities Service Quality Assessment Scale developed by Lam et al. (2005) and of which the Turkish validity and reliability study of the questionnaire was done by Gürbüz et al. (2005), the Recreational Leadership Scale developed by Huang (2004) and of which Başoğlu (2011) applied in Turkey, the Intention to Repurchase Sports Services questions developed by Bülbül et al. (2012), and demographic data and the questionnaires were applied to the individuals who were the members of multi-purpose sports facilities. The data obtained were analyzed statistically by the SPSS 24 program.

As a result of the research, positive correlations were observed in data related to service quality, recreational leadership and repurchase intention in multi-purpose recreational sports facilities. Dissatisfaction was observed in the quality of service and other dimensions apart from the physical facility quality dimension of sports facilities, and recreational leadership behaviors and repurchase intention were found to be above the average. In comparative analyses, no statistically significant differences were observed in the service quality and sub-dimensions in the gender variable, in the physical facility in the marital status variable, in the service quality and sub-dimensions in the education status variable, in the service quality and sub-dimensions in the monthly income variable, and in the sport facilities dimension in the frequency of participation in sports variable ($p > 0.05$). Significant differences were observed in the other parameters ($p < 0.05$).

Keywords: Recreation, Sports Facilities, Service Quality, Recreational Leadership, Repurchase İntenion.

1. GİRİŞ VE AMAÇ

Rekreasyonel spor tesisleri halkın serbest zamanlarında sağlık, sosyalleşme, kendini gerçekleştirme, yenilenme, kişisel gelişimlerine katkı sağlama, eğlence vb. amaçlarla tercih ettikleri yerlerdir. Bu nedenle çok amaçlı rekreasyonel spor merkezlerinin hizmet kalitesinin bu tesisi kullanan bireylerin taleplerini karşılaması, tesislerin sürdürülebilirlik, spora katılımı artırmak, spor branşlarını tanıtmak ve yaygınlaştırmak gibi amaçlarını gerçekleştirmek adına çok önemli olduğu söylenebilir.

Spor tesislerinin dünya üzerinde yayılmaya başlamasıyla birlikte ihtiyaçların artması ve bunun sonucu olarak çok amaçlı işletmelerin yapımı, verimli kullanımı mecburi hale gelmiştir (Ceyhun 2008 p. 325). Rekreasyonel spor tesislerinin bu kadar önemli olması üyelerin hizmet kalitesi algıları ile müşteri memuniyetinin periyodik olarak ölçülmesini zorunlu kılmıştır (Papadimitriou ve Karterolltis 2000, Kaynak: Akgül ve Ark. 2009 p.35). Özel Spor ve Fitness sektöründeki artan rekabet koşulları ve daha iyi bir hizmet kalitesi için talepler nedeniyle hizmet sağlıyıcıların müşterilerin hizmet beklentilerini doğru bir şekilde tanımlayıp, bu beklentileri yerine getirmeleri gerekmektedir (Papadimitriou ve Karterolltis p. 157). Spor tesislerinde hizmet niteliğindeki ürünün üretimi ve tüketimi eş zamanlıdır (Katırcı 2012 p.16). Bu nedenle spor hizmetini sunan bireylerin (liderlerin) davranışları ve mesleki yeterliliklerinin hizmet kalitesi algısında önemli etkiye sahip olduğu düşünülmektedir.

Önemli bir rekreasyon potansiyeli meydana getiren sporda, ortaya çıkan yeni yönelimler ve anlayışlar nedeniyle bu alanda rekreasyonel liderlere olan taleb artmaktadır (Karakküçük 2008 p. 259). Sosyolojik bakış açısıyla değerlendirildiğinde, rekreasyonel sporun temel amacı sağlık problemleri olan insanlara yardım edebilmektedir. Rekreasyonel spora katılım fiziksel sağlığın gelişmesini sağlayabilir. Bu nedenle rekreasyonel spor liderleri bireylerin bütün rekreasyon aktiviteleri ile ilgilenerek onlara gerekli fırsatları sağlamak sorumluluğundadırlar (Russell 2001, Kaynak: Huang 2004 p.50).

Eğer spor liderleri, yöneticileri rekabet ortamında kalıcı olmak istiyorlarsa, müşterilerini kalite yaklaşımına uygun bir şekilde tanımlayarak, gerekli hizmetleri sağlamaya çalışmalıdırlar. Kalite seyredenlerin gözündeki güzellik gibidir ve sadece para ve katılımın yanı sıra finansal verimlilik ve organizasyonun sportif başarısı (katılım

ve mükemmellik) gibi geri dönüşlerle gözlemlenebilir. Yöneticiler eğer kaliteli bir hizmet veriliyorsa bu şekilde tespit edebilirler (Watt 2003 p.115).

Araştırmanın bilimsel anlamda çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi, rekreasyonel liderlik ve spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında yeni bir ilişkisel model oluşturma çabası nedeniyle bu alandaki sonraki çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Uygulama alanında ise sektördeki spor tesis işletmelerindeki bireylere daha iyi hizmet sunulması ve işletmelerin hizmet kalitesini ve üye devamlılığını artırması açısından katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

Bu nedenle bu araştırmanın amacı çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi, rekreasyonel liderlik ve spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasındaki ilişkinin araştırılmasının yanı sıra, üyelerin hizmet kalitesi, rekreasyonel liderlik ve spor hizmetlerinin tekrar satın alma niyeti algılarının derecelerinin belirlenmesi ve hizmet kalitesinin demografik verilere göre karşılaştırmalı analizlerinin yapılmasıdır.

Araştırmanın kapsımı içerik, coğrafi bölge, sektör ve örneklem açısından incelendiğinde aşağıdaki bilgiler verilebilir.

Araştırmanın birinci kavramsal kısmında çok geniş bir literatüre sahip olan rekreasyon kavramı üzerine yoğunlaşılırken, literatürün tezin amacına uygun olan kısımlarına yer verilmiştir. Bu kısımda zaman, serbest zaman, rekreasyon, rekreasyonel spor, liderlik ve rekreasyonel liderlik kavramları tanımlanmış ve bağlantılı olan alt konulara yer verilmiştir. Ikinci kavramsal kısmında spor tesisleri ve hizmet kalitesine ilişkin kavramlar, yaklaşımlar ve ölçüm yöntemlerine ilişkin literatürün yine tezle ilişkili olan kısımlarına değinilmiştir. Bu kısımda hizmet, kalite, hizmet kalitesi, spor tesis işletmeleri, spor hizmetleri, spor tesislerinde hizmet kalitesi kavramları tanımlanmış olup ilişkili olan alt konulara yer verilmiştir. Araştırmanın üçüncü ve son kavramsal kısmında tekrar satın alma niyeti kavramı üzerinde durulmuş ve spor hizmetlerinde tekrar satın alma niyeti ile ilişki çalışmalara değinilmiştir.

Araştırmanın coğrafi kapsamı sosyo ekonomik düzey ve ulaşılabilirlik imkanları düşünülerek marmara bölgesiyle sınırlandırılmıştır. Zaman kısıtlaması ve mali durumlar düşünülenerek marmara gölgesindeki İstanbul ili araştırma kapsamına girmiştir.

Araştırmanın sektörel kapsamında değerlendirildiğinde, çalışma spor tesislerine üye olan bireyleri hedef aldığı için çok amaçlı rekreasyonel spor tesisleri sektörel anlamda bu araştırmanın kapsamı içerisinde yer almaktadır.

Araştırmanın örneklem açısından kapsamını, marmara bölgesinde yer alan İstanbul ilindeki çok amaçlı rekreasyonel spor merkezlerine üye olan bireyler oluşturmaktadır.

Araştırmada bir takım kısıtlamalar meydana gelmiştir. Bunlar şu şekilde sıralanabilir. Araştırma ulaşılabilirlik, maliyet ve zaman kısıtlamaları nedeniyle Marmara bölgesindeki bütün illeri ve spor tesislerini kapsayamamış sadece İstanbul ilindeki beş çok amaçlı rekreasyonel spor merkezi ile sınırlı kalmıştır. Bu beş çok amaçlı rekreasyonel spor merkezine üye olan bütün bireylere ulaşılamamış örneklem grubu anketleri uygun şekilde dolduran 538 bireyle sınırlı kalmıştır. Anket yöntemi ile veri toplama işlemi yapıldığı için üyelerin anketleri özenle ve doğru bir şeklide doldurdukları varsayılmıştır.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. ZAMAN, SERBEST ZAMAN (LEİSURE TIME), REKREASYON, REKREASYONEL SPOR VE REKREASYONEL LİDERLİK KAVRAMLARI

Rekreasyonla ilgili bir çalışma yapılacaksa ele alınacak konuların başında muhakkak, zaman ve serbest zaman kavramları düşünülmelidir. Çünkü rekreasyon kendisine ait serbest zamanı olan insanların bu serbest zamanlarında gerçekleştirecekleri faaliyetlerle ilgilidir (Karaküçük 2008 p. 23). İnsan için önemli bir olgu olan zaman, kullanım acısından çalışma zamanı ve çalışma dışı zaman olarak iki farklı şekilde sınıflandırılabilmektedir. Rekreasyon kavramı ise en basit şekilde çalışma dışı zamanın içerisinde yer alan serbest zaman da yapılan etkinlikler olarak tanımlabilir (Sevil 2012 p. 3). Rekreasyon olgusunun net bir biçimde anlaşılabilmesi için serbest zaman olgusuna ilişkin yaklaşımlarında incelenmesi gerekmektedir (Metin ve Ark. 2013 p. 1).

2.1.1. Zaman Kavramı

Serbest zaman kavramını tanımlamak için öncelikle zaman ve zamanın kullanım bölümleri üzerinde durmak kavramın daha iyi anlaşılabilmesi için yararlı olacaktır.

Zaman olayların ardışıklığını gözlemleyerek zihnimizde yaratığımız olayların bundan sonraki süreç içerisinde gerçekleşip, süreceğini düşündüğümüz, başı ve sonu belli olmayan soyut bir kavram olarak tanımlanır (TDK 1982, Kaynak: Karaküçük 2008 p. 2). Diğer bir tanımda, zaman insanın ait duyularla algılanamayan, fiziksel, felsefi, psikolojik ve sosyolojik boyutları olan, bir olgu ve gerçeklik olarak tanımlanmıştır (Güven ve Yeşil 2013 p. 60). Zaman bir nesnenin uzaydaki iki nokta arasında geçtiği aralıktır. Zaman ölçülebilen ve geçiş süresi herkes için aynı olan bir olgudur (1saat 60 dk 1 dakika 60 saniye gibi) fakat zaman bireysel algılamalara göre farklılık gösterebilir (Sevil 2012 p. 3). Zaman satın alanımayan, depolanamayan ve tekrar yerine konulamayan, iyi kullanıldığında ucuz kaybedildiğinde pahalı olan bir kaynaktır (Hacıoğlu ve Ark. 2003).

Zamanı etkin kullanmak sürekli çalışmak anlamına gelmemektedir. Aynı zamanda çalışırken bir tatmin ve yenilenme elde edilmesi gerekmektedir. Çalışma hayatının çok yoğun ve yıpratıcı olduğu toplumlarda insanlar emekli olmadan ölmekte veya sağlıklarını kaybetmektedirler. İnsanlar çalışma dışında gezmek, eğlenmek, spor

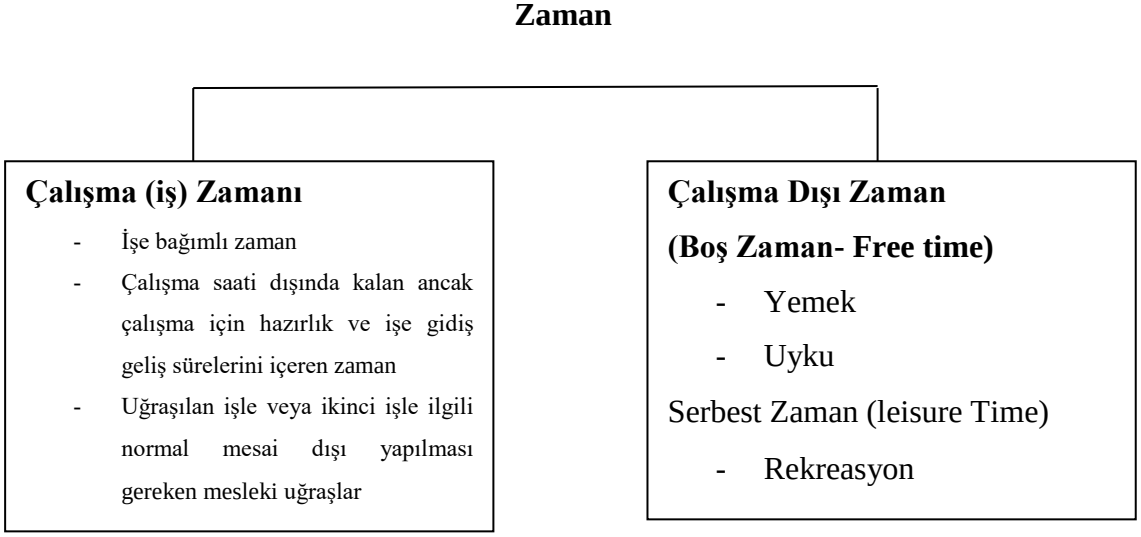
yapmak, insanlarla sosyal diyaloglarda bulunmak, iş veya meslek odaklı toplantılara katılmak gibi faaliyetlerde bulunmaktadırlar. Ancak çalışma hayatı ile diğer faaliyetler arasında denge kurabilen insanlar hayatlarında düzen ve mutluluk elde edebileceklerdir (Güven ve Yeşil 2013 p. 60).

2.1.1.1. Zamanın Kullanım Bölümleri

Zamanın kullanım bölümlerini değerlendirecek olursak yemek yemek, uyumak gibi fizyolojik ihtiyaçların karşılanmasına yönelik, çalışma ve çalışma ile ilişkili geçirilen zamana yönelik ve oyun, eğlence, spor gibi faaliyetlerin gerçekleştirildiği kullanım bölümlerinin olduğu görülecektir (Karaküçük, 2008 p. 13).

Zaman kullanım acısından değerlendirildiğinde çalışma zamanı ve çalışma dışı zaman olarak sınıflandıralabilir. Çalışma zamanı para kazanmak ve geçimini sağlamak adına iş yerinde geçirdiği zaman ve iş için yapılan hazırlık, işe gidiş geliş sırasında geçirilen zaman, kendi işi veya ikincil bir işle ilgili yapması gereken uğraşılarla ilgili zamanı kapsamaktadır. Çalışma dışı zaman ise yaşamın idare edilmesi için gerekli olan boş zaman ve serbest zamandan oluşmaktadır (Sevil 2012 p. 4).

Şekil 1. Zaman Kullanımı Bölümleri



Kaynak: Karaküçük, 2008 p. 14

Hazar (2014 p. 8-9) kitabında kullanım amacına göre zaman çeşitlerini, zorunlu davranışlar için gerekli zaman (Çalışma zamanı, Çalışma ile ilgili etkinliklere ayrılan zaman, yaşamı sürdürmeye yönelik etkinlikler için kullanılan zaman) ve serbest zaman (leisure) şeklinde sınıflandırmıştır. Çalışma (iş) zamanı; kazanç sağlama maksadıyla iş,

fazla mesai ikinci iş veya ek iş için kullanılan zaman olarak tanımlamış. Çalışmayla ilgili etkinliklere ayrılan zaman ise iş ile iğili olarak yapılan hazırlık, işe gidiş geliş için harcanan zaman, normal mesai dışında iş ile ilgili olan uğraşları kapsayan zaman olarak tanımlamıştır. Yaşamı südürmeye yönelik etkinlikler için kullanılan zaman fizyolojik ihtiyaçlar için ayrılan zaman, serbest zaman ise iş veya bir görevden muaf olunan zaman şeklinde tanımlamıştır.

2.1.2. Serbest Zaman Kavramı

Serbest zaman ve rekreasyon kavramları, son yüzyılda yaşanan gelişmelerin, ilerlemelerin sosyal yaşamı etkilemesi, değiştirmesi ve yeniden şekillendirmesi ile meydana gelmiş değer kazanmış ve çağdaş yaşamın değişilmez bir unsuru haline gelmiş gibi görülmesine rağmen, aslında insanlık tarihi kadar eski bir geçmişe sahip olduğu bilinmektedir. Geçmişte uzun dönemler boyunca, serbest zaman olgusu, toplumların, devletlerin ve imparatorlukların sosyal, kültürel ve siyasi yaşamlarının direk veya dolaylı bir biçimde içinde olmuş, önemsenmiş ve kültürlerine şekiller vermiştir (Güral ve Karaküçük p. 1).

Etimolojik olarak serrbest zaman kavramının açklanmasında Yunanca skhole ve Latince licere kelimeleri temel teşkil etmektedir. Yunanca skhole kelimesi serbest zamanla eş anlamlı olarak kullanılan iş dışı zorunlu uğraşlardan muaf olma durumunda öğrenme ve kültür ile ilişkili olma anlamında kullanımaktadır. Latince licere kelimesi ise köken olarak izinli olmak anlamına gelmektir (Yüncü 2013 p. 4). Serbest zaman kişinin çalışmadığı yaşamsal zorunluluklarının ve biçimsel görevlerinin dışında kalan kişinin kendi isteğiyle istediği yönde değerlendirebileceği zamandır (Kılbaş 2010 p. 4). Tezcan (1982 s.10) Serbest zamanı; Bireylerin hem kendisi hemde başkaları için bütün zorunluklardan ve bağlılıklardan uzak kendi iradesiyle seçeceği bir faaliyet ile uğraşmış olduğu zaman olarak, yani kişinin tam anlamıyla bağımsız ve özgür olduğu iş yaşantısı dışındaki zaman olarak tanımlamıştır. Bir başka tanımda Tekin (2016 p. 48) serbest zamanı; iş yaşamının zorunluluklarından ayrı olarak, rahatlama, eğlence, bilgi kazanımı ve sosyal katılımı artırmak maksadı güden, yaratıcı kapasitenin hür etkinliği olarak tanımlamıştır. Benzer bir tanımda serbest zaman bireylerin kendi yetenek ve kabiliyetlerini keşfedebildikleri diğer bireylerle yaratıcı ilişkiler geliştirebildikleri tek deneyim şeklinde ifade edilmiştir (Frith 1983, Kaynak: Jennings 2006 p.11). Genel olarak serbest zaman kısıtlamalardan kurtulmak, özgürce seçim, çalışma dışı zaman

veya sosyal zorunluluklardan sonraki özgür zaman ifadeleriyle tanımlanmaktadır (Torkildsen 2005 p. 51).

2.1.2.1. Tarihsel Süreç İçerisinde Serbest Zaman

Serbest zaman kavramı ile ilgili bir alanın varlığı günümüzün modern dünyasıyla ilişkili görünmüş olmasına rağmen, serbest zaman olgusunun meydana gelmesi, anlaşılması ve konumladırılması odukça eski tarihlere kadar dayanmaktadır (Yüncü 2013 p. 4).

Serbest zaman uğraşılarına ait en erken bulgular paleolitik dönemlere kadar uzanmaktadır. Bu dönemlerde avcılık ve toplayıcık faaliyetleri ile yaşamlarının sürdürmeye çalışan insanlar, barınmak için kullandıkları mağraların duvarlarına serbest zamanlarında korktukları, saygı duydukları ve sevdikleri hayvanların resimlerini çizdikleri bilinmektedir.

İnsanoğlunun ekip biçmeyi öğrenmesi yerleşik düzene geçmesi ve tarım devriminin başlamasıyla ortaya çıkan neolitik dönemde, barınakların ve konakların inşa edilmesi ile birlikte köyler şehirler oluşmaya başlamıştır. Yerleşik düzenle beraber insanlar arasında iş bölümü yapılmış farklı işlerle uğraşan farklı kesimler ortaya çıkmış ve bu durum toplumsal sınıfların oluşmasına ortam hazırlamıştır. Toplumsal sınıfların var olmuş olduğu özellikle Antik Dönemlerde ve Orta Çağlar süresince serbest zaman uğraşıları sadece toplumun üst sınıflarının bir ayrıcalığı olarak görülmüş, bedensel işlerle uğraşmak düşük ve değersiz uğraşlar olarak kabul edilip alt sınıflara yaptırılmıştır. Bu insanların dinlenmek için nispeten yeterli süreleri olsada eğlenmek için zamanları ve imkanları bulunmamaktaydı (Güral ve Karaküçük 2016 p. 9).

Antik Yunan'da serbest zaman olgusu iyilik, güzellik, bilgi gibi dünyadaki en üstün değerlerin düşünülmesi anlamına gelmekteydi. Bu düşünce sistemine skhole denmekteydi. Skhole olgusu serbest zamanın eğitim ile ilişkisini temsil etmektededir. Bu nedenle bireylerin bu düşünce sisteminin içinde yer alabilmeleri için iş amaçlarından başka kendilerine ait serbest zamanlarının olması gerekmekteydi. Antik Yunan'da serbest zaman sadece üst sınıfın sahip olduğu bir zaman dilimidir. Nedeni ise bu üst sınıfın çalışma sorumluluğunun bulunmamasıdır (Yüncü 2013 p. 4). Yunan filozofları yaşamın serbest zamanlarını kutsarken gündelik işlere ise sadece kölelerin ve vatandaş olmayanların yapacağı küçümsenen uğraşlar olarak bakmışlardır (Haworth ve Veal 2004 p. 18).

Antik Romalılar serbest zamanı kitleler için önemli bir yeni fenomen haline getirdiler. Serbest zamanı sosyal kentleşmenin sağlanması bağlamında ve kalabalık kitlelerin idare edilmesinde politik bir araç olarak kullanıldığı görülmektedir. Bu nedenle halk için rekreasyon tesislerine ve servislerine büyük yatırımlar yapılmış, bu tür yatırımlar rekreasyon faaliyetlerine katılımdan ziyade tüketimininde gelişmesine sebeb olduğu gözlemlenmiştir (Torkildsen 2005 p. 16). Romalılar, benzer olsada Yunan felsefesinden farklılaşan bir serbest zaman görüşüne sahiptiler. Serbest zamana otuim ve işe ise negotium dediler. Romalıların boş zamana ve oyuna bakış açıları daha faydacı; estetik, ruhsal ve zihinsel gelişim ile ilgili kaygıları Yunan felsefesine göre daha azdır (Mclean ve ark. 2008 Kaynak: Güral ve Karaküçük p. 23). Antik Yunanın aksine Roma döneminde serbest zaman bir statü yada yaşam biçimi değil iş veya üretici aktiviteler sonrası yenilenmek, iyileşmek maksadıyla kullanıllan zaman, işi destekleci bir araç olarak algılanmaktaydı. Bu dönemde yönetimler tarafından desteklenilen spor, oyun ve benzeri serbest zaman formları ortaya çıkmıştır (Yüncü 2013 p. 5).

Orta çağda Roma imparatorluğunun çöküşü ve hıristiyanlığın yayılması rekreasyon ve serbest zaman üzerinde derinlemesine bir etki yaratmıştır. Katolik kilisesi yaşamın amacının bir sonraki yaşama hazırlık olduğunu öğretmeye başlamıştır. Bu dönemde Roma dönemindeki rekrasyon aktivitesi olarak görülen aykırı ve değeri düşürülmüş aktiviteler yasaklanmış, sadece çalışma ve din ile ilgili olan serbest zaman aktivitelerine yer verilmiştir (Torkildsen 2005 p. 16).

Aydınlanma dönemi ve keşifler çağı ile başalayan erken modern dönem öncesi ulaşılan teknolojik ve bilimsel gelişmeler, buhar gücünden faydalanabilme ve makineleşmenin önünü açmıştır. Bu gelişmeler ve değişimler yeni eğilimlere yön vermiş, bireysel hak ve özgürlüklere verilen önemde artış olmuştur. Fransız devrimi ile başlayıp sanayi devrimi ile devam eden süreçte çağdaş yaşamında köklü değişimler meydana gelmiştir. Özellikle sanayi devrimi ve makineleşmeyle beraber iş ve çalışma hayatı üzerinde önemli değişimler olmuş, bireylerin sahip olduğu serbest zamanların niceliğinde ve niteliğinde belirgin değişimler olmuştur. Rekreasyon kavramının önemi ve değeri artmış, rekreatif etkinliklere duyulan ilgi ve gereksinim tahmin edilemeyen boyutlara ulaşmıştır (Güral ve Karaküçük p. 34). Bu dönemlerde sosyal ve ekonomik ödüller ön plana çıkmaya başalmış, ekonomik ödüller ve gelişim bireylere serbest zamanı satın alma yani eğlence ve zevki satın alma güçü vermiştir (Juniu 2000 p. 71).

2.1.2.2. Serbest Zaman Kuramları

Serbest zaman genelikle çalışmanın karşıtı olarak düşünülmektedir. Fakat birisi için çalışma olan bir faaliyet diğer bir birey için serbest zaman iken, bazı aktiviteler hem iş hemde serbest zaman karakterini bir arada barındırabilir. Genellikle zorunluklardan kurtulmak, serbest olmak serbest zamanın anahatar kelimesi olarak düşünülmektedir. Fakat bir çok çalışma dışı aktiviteler, yerli, sosyal, gönüllü ve kamu aktiviteleri belirli oranlarda zorunluluk içermektedir. Dolayısıyla serbest zaman tanımlamalarında güçlükler oluşabilmektedir (Torkildsen 2005 p. 51). Serbest zamanın tanımlamalarında ortaya çıkan bu sorunlar nedeniyle literatürde çeşitli serbest zaman teorileri ile açıklanan ve serbest zamanın kavramının tamamlayıcısı olan beş farklı yaklaşım geliştirilmiştir (Yüncü 2013 p. 7).

2.1.2.2.1. Zaman Olarak Serbest Zaman

Birçok çalışmada serbest zaman, zaman olarak tanımlanmaktadır. Bunun farklı varyasyonları bulunmaktadır. Maddi kazanç için çalışılmayan zaman tanımlaması bazı çalışmalarda en fazla yer alan ayırt edici tanımlamadır (Torkildsen 2005 p. 52). Fakat farklı şekillerde zamanlarını geçiren çok sayıda birey bu tanımlamadan ayrılır. Çeşitli sözlüklerde verilen serbest zaman tanımları insanları mutlu eden, keyif veren şeyleri yapabilmeleri için sahip oldukları artık zamanı içermektedir. Artık zaman serbest zamanı toplam zamandan çıkardıktan sonra geriye kalan zamandır (Yüncü 2013 p. 7). Torkildsen (2005 p. 52) başka bir tanımda serbest zamanla ilişkili olmayan toplam zamandan geriye kalan zaman olarak tanımlamıştır. Serbest zaman ise kişinin çalışmadığı, yaşam zorunlulukları ve biçimsel görevleri dışında yer alan, kendisinin istediği şekilde harçayabileceği zamandır (Kılbaş 2010 p. 4). Serbest zamanı basit bir şekilde istediğimiz gibi harçayabileceğimiz uygun zaman olarak da tanımlayabiliriz (Broadhurst 2003 p. 3)

2.1.2.2.2. Aktivite Olarak Serbest Zaman

Serbest zamanın ortak tanımlamalarından biriside bireylerin kendilerine ait boş zamanları boyunca uğraşmış oldukları aktiviteler şeklindedir. Serbest zaman beceri ve bilgilerin geliştirebileceği, iş, aile ve sosyal zorunluklardan sonra gönüllü olarak katılım gösterilebilen, kişisel doyum sağlayan bir takım aktivitelerden oluştuğuda belirtilmektedir (Mclean ve ark. 2008 p. 36).

Özellikle spor bilimleri alanında çalışanlar serbest zamanı iş dışı zamanlarda meşgul olunan bir ilgi veya aktivite olarak tanımlamaktadırlar. Serbest zaman mecburi ihtiyaçların gerekli olmadığı yoğun aktif veya nispeten pasif aktivite türleri ile meşgul olma şansıdır şeklinde de tanımlanmaktadır (Argan 2007 p. 13-14).

2.1.2.2.3. Ruhsal Olarak Serbest Zaman

Serbest zaman deneyimi kişisel ya da ruhsal bir durumu ifade edebilmektedir. Dışsal bir zorlama olmaksızın bireyler eğlenmek, dinlenmek ve kendini geliştirmek gibi ihtiyaçlarının tatmin etmek amacıyla serbest zaman aktivitelerine katılabilmektedirler. Buna bağlı olarak serbest zaman bireyin ruh durumu, deneyim ve davranışlarıyla tanımlanabilir (Yüncü 2013 p. 8). Argan (2007 p.14) serbest zamanı bireylerin zorunluluklardan kurtulmuş olduğu, rahatlatıcı düşünceyi ortaya koyan ruh hali olarak tanımlamıştır.

2.1.2.2.4. Yaşam Biçimi Olarak Serbest Zaman

Serbest zamanın bir yaşam olduğuna dikkat çekerek, zaman ve ruh hali kavramlarından kaçınıyoruz. Biz özgürlüğün sınır olduğunu farkındayız; bu nedenle yapmak istediğimiz şeyleri yapmakta özgür değiliz. Serbest zaman bize kendi yapmak istediklerimizi seçebileceğimiz fırsatlar ve zaman sunan bir yaşam biçimidir (Torkildsen 2005 p.69). Serbest zaman, fayda sağlayan bir yaşam ve özgürlük düşüncesine sahip olmakla ilgildir (Argan 2007 p. 14). Bazı çalışmalarda serbest zaman yaşamlarımızın zorunlulukların dışında kalan bir bölümü, bir düşünce durumu ve bir yaşam biçimi olarak görülmektedir (Broadhurst 2003 p. 4).

2.1.2.2.5. Bütünsel Yayılımcı Kavram Olarak Serbest Zaman

Bütünsel yaklaşım kişisel gelişime, memuniyete ve öz zenginleşmeye yardımcı olan ve aynı zamanda aktivite sırasında farkına varılan özgürlük hisine psikolojik yaklaşımı savunan yaklaşımdır (Kurar ve Baltacı 2014 p. 43).

2.1.3. Rekreasyon Kavramı

Rekreasyon, kökenini yenilenme, yeniden yaratılma ya da yeniden yapılanma anlamlarına gelen latince recratio kelimesinden almaktadır (Karaküçük 2008 p. 59). Jensen ve Naylor (2000 p. 1)' da benzer bir ifade ile rekreasyon kelimesini latince yenilenmek için yeniden yaratmak anlamına gelen recreare kelimesinden türetildiğini

belirtmişlerdir. Burdan yolla çıkarak rekreasyonu iş ve günlük rutinlerden uzaklaşarak yenilenme sağlayan önemli bir deneyim olarak tanımlamışlardır.

Rekreasyonun yeniden yaratılma anlamına gelen klasik yaklaşıma göre, bireyin zorunlu iş ve faaliyetlerinden sonra onu yenileyen ve dinlendiren, gönüllü olarak katıldığı faaliyetler şeklinde tanımlanmaktadır (Kraus 1985 p. 32).

Rekreasyon insanların sınırlı yaşamları boyunca sergilemiş oldukları zorunlu davranışlar dışında kalan serbest zaman diliminde, gönüllü olarak katıldıkları ve doyum sağladıkları etkinliklerdir (Hazar 2014 p. 35). Rekresyon, bireylerin serbest zamanlarnda katılmış oldukları organize etkinler şeklinde tanımlanabilir (İbrahim ve Cordes 2008 p. 7). Torkildsen (2005 p. 57) Rekreasyonu insanları serbest zamanlarında katılmış oldukları aktiviteler olarak tanımlamış, fakat herhangi bir aktivite olmadığını rekreasyonun bir şekilde memnuiyet, tatmin sağlaması gerektiğini belirtmiştir.

Rekreasyon genel olarak serbest zaman dilimi içerisinde yapılan, bireyin kendi arzusu ve içsel ritmi ile oluşan, bireyin fiziksel ve düşünsel açıdan yenilenmesini sağmayı amaçlayan, sahip olunan toplumsal, kültürel ve ekonomik olanaklarla yapılan fiziksel ve düşünsel etkinliklerdir (Gülez 1990, Kaynak: Akyüz ve ark. 2014 p. 883).

Rekreasyon serbest zamanlar içerisinde bireyin dinlenme eğleme arzusunu çevresel fırsatlar dahilinde, çeşitli ekipman ve aktiviteler ile değerlendirilmesinin sağlanması şeklinde açıklanırken, doğa ile iç içe olan rekreasyonel faaliyetlerin, bireylerde fiziksel aktivite ve dinlenme olanağı sağlayarak, sağlığın korunmasında etkili olduğu bilinmektedir (Doğaner 2017 p. 234). Dolayısıyla rekreasyon serbest zamanlarda yapılan uğraşılardır. Özellikle kitap okumak, televizyon seyretmek gibi evde yapılacak aktiveteler gibi evin dışında yapılacak olan spor, tiyatro, sinema ve turizm gibi uğraşıları içermektedir (Tribe 2004 p. 3).

Rekreatif etkinler aktif ya da pasif, bireysel veya grupla, kadın - erkek, genç-yaşlı, kapalı veya açık mekanlarda istenilen zaman diliminde yapılan aktiviteler olması nedeniyle bireylerin eğlenme, dinlenme ve gelişimlerini sağlayan, kapsam alanı sınırsız olan, bütün bireylere her zaman ve her yerde hitap eden etkinliklerdir (Ağılönü ve Mengütay 2009 p. 163).

2.1.3.1. Rekreasyon Kuramları

Serbest zaman, oyun kavramları ile ilgili bir çok açıklama ve tartışma bulunmaktadır. Bunların kolay kavramlar olmadığı açıktır. Aynı durum rekreasyon kavramı içinde geçerli fakat bir çok farklı yazar bu kavramı çalışmakta ve tanımlamaktadır. Bir çok kuram literatürde bulunmaktadır (Meeras 2010 p. 12).

Bu kuramlar, mantıksal ve açık bir sınıflandırılmaya sahip olmamaktadır. Çoğu birbirinden bağımsız, gereksinimi karşılama ve doyum sağlama, topluma değer ve saygınlık kazanma gibi farklı içeriklere sahip olabilmektedir. Bir çok kuram değerler, çıktılar ve sağlık konusuna daha fazla odaklanmaktadır (Kılbaş 2010 p. 9).

2.1.3.1.1. Gereksinim Olarak Rekreasyon

Torkildsen'nin 1999 yayınına göre (Kaynak: Meeras 2010 p.12) rekreasyon ile ilgili şu ifadelere yer verilmiştir. Seçimimiz ne olursa olsun hepsi içsel gereksinimlerimizi tatmin etme arzusu içindir. Rekreasyon bu yönüyle hem bireye hemde topluma hizmet eder.

Diğer bir tanımda rekreasyon, gereksinimi karşılama deneyimi olarak ifade edilmiştir. (Kılbaş 2010 p. 8). Bu deneyimler katılımcılar tarafından ya mutluluk ya da kişisel ihtiyaçları karşılamak adına seçimektedir (Torkildsen 2005 p. 57). Bireyler ne olursa olsun, bazı ruhsal gereksinimlerini doyurmak arayışındadırlar. Rekreasyon zevk tutkusunun ifadesidir (Kılbaş 2010 p. 8).

2.1.3.1.2. Serbest Zaman Aktivitesi Olarak Rekreasyon

Rekreasyon bireylerin serbest zamanlarında gönüllü olarak katıldıkları aktivite ve deneyimlerden oluşmaktadır (Torkildsen 2005 p 57). Rekreasyon insanların serbest zamanları içerisinde seçmiş oldukları aktiviteler olarak tanımlanmaktadır. Bu aktiviteler fiziksel, bilişsel, ruhsal, sosyal kapsamlı, çok yönlü olabilmektedir. Aynı zamanda da spor aktiviteleri içerisinde izleyici ya da katılımcı olarak yer almak, sanat, outdoor rekreasyon etkinlikleri, müzik, kitap okumak ve diğer aktiviteler şeklinde listelenebilir (Broadhurst 2001 p. 2).

2.1.3.1.3. Doyum Sağlayan Bir Etkinlik Olarak Rekreasyon

Butler 1976 yılındaki kitabında (Kaynak: Kılbaş 2010 p.10) rekreasyon faaliyetlerinin bireylerin zorlama olmaksızın isteyerek katılmış oldukları faaliyetler

olduğunu, bu etkinlerin bireylere anlık ve doğrudan doyum sağlamakta olduğunu ve bu doyumunda kişini karakteristik tutumuna bağlı olduğunu ifade etmektedir. Demers rekreasyonu (Kaynak: Karaküçük 2014 p. 53) rekreasyon bireylerin serbest zamanları süresince tam arzu ile katılım sırasında veya sonunda doyum sağladıkları faaliyetler olarak tanımlamıştır. Rekreasyon bireylerin mental tutumlarını tazeleyebilen ve doyum sağlayan sağlıklı bir faaliyettir (Douglass 1982 p. 6).

2.1.3.1.4. Deneyim Sağlayan Bir Etkinlik Olarak Rekreasyon

Kelime olarak rekreasyonel deneyim, rekreasyon kavramının açıklanması bağlamında kullanılmaktır. Geniş bir perspektifte bir rekreasyon deneyimi mental, ruhsal, psikolojik ve diğer faydalar gibi rekreasyona katılımın tüm paydaşlarını içermektedir (Driver 1976 p. 163).

Rekreasyon kavramı bireylerin hür iradeleriyle şeçmiş oldukları, zorunlulukları dışında kalan serbest zamanlarında ortaya çıkan, yapılması durumunda değer kataçak olan deneyimler olarak ifade edilmektedir. (Mathieson ve Wall 1982, Kaynak: Atsız ve ark. 2017 p. 914).

2.1.3.1.5. Birey ve Topluma Değer Kazandıran Rekreasyon

Torkildsen rekreasyonu bireye ve topluma değer kazandıran bir olgu olarak görmektedir. Rekreasyon genellikle beynimizin serbest zaman davranışlarıyla ilgili tutumlarıdır. Bu faktörler karakter gelişiminde direk olarak etkilidir. Rekreasyon iyi hissetme, tatmin, pozitif aidiyet, gelişim, yaratıcılık, müsabakalarda denge, karakter, mental gelişim, fiziksel kondisyon, sosyalleşme ve kişisel haysiyet, zorluklarla baş etme tutumlarının oluşmasına katkı sağlamaktadır (Meeras 2010 p. 13). Rekreasyon aktivitelerin bireylerin sosyalleşme sürecine katkı sağlayan önemli bir faktördür. Kişilerin günlük yaşantılarında stresten uzaklaşmaları, sağlıklı bir yaşam anlayışı içerisinde olmaları hem kendileri hemde mesleki kariyer açısından önemlidir. Rekreasyon bireyin toplumsal değerlere uyumu ve toplumla barışık yaşaması gibi faktörlerin sağlanmasında önem arz etmektedir (Serçek ve Serçek 2015 p. 19).

2.1.3.1.6. Toplum Bilimsel Bir Yaklaşım Olarak Rekreasyon

Serbest zaman (leisure) ve serbest zamanı değerlendirme (rekreasyon) çalışmalarının toplumbilimsel yaklaşımla görmek mümkündür. Sebebi ise rekreasyon çeşitlerinin büyük çoğunluğu gruplar halinde veya diğer bireylerle resmi olmayan bir

biçimde bir araya gelinerek sürdürelen faaliyetler olarak gerçekleşmesidir. Toplum bilimsel yaklaşım, kültürün bir parçası olarak gördüğü rekreasyonu toplumsal ödüllerle güdülenilen bir süreç olarak tanımlamaktadır (Kılbaş 2010 p. 17-18). Rekreasyon farklı rotalar izleyebilir ama sonuç aynıdır. Rekreasyon yaratıcılık ruhunu canlandırır. Bireylerin canlılığını, insiyatifini ve yaşam perspektifini eski haline getirerek bireyi toplumsal yaşantıya hazırlar (Dougless 1982, Kaynak: Jennings 2006 p. 10).

2.1.3.2. Rekreasyonun Özellikleri

Çok fazla çeşitlilik arz eden, bireylerin ilgi, dürtü, amaç ve katılım şekillerine ve farklı bir çok özelliklerine göre değişiklik sergileyebilen rekreasyonun özellikleri hakkında, ortak bir kabul oluşturmanın güçlükleri bulunmaktadır. Fakat rekreasyonun bir çok araştırmacı ve diğerleri tarafından benimsenen bir takım ortak özelliklerinden bahsetmek mümkün olabilmektedir (Karaküçük 2008 p. 69) .

Rekreasyonun bu temel özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Tezcan 1982; Akçora 1987; Patricia ve Herberta 1999; Donnelly ve Coakley 2002; Zorba ve ark. 2005; Sarikaya 2013, Kaynak: Sağlık 2014 p.12-13).

- Rekreasyon aktivetlerinin seçimi gönüllü olamalıdır.
- Faaliyetlere devam ve katılım zorunluluğu olmamalıdır.
- Rekreasyon serbest zaman içerisinde yapılır.
- Rekreasyonel faaliyetler hertürlü açık ve kapalı alanda, her türlü mevsim ve iklim koşullarında uygulanabilir olmalıdır. Başka bir ifade ile rekreasyon faaliyetleri esnektir. Her türlü koşulda yapılabilmektedir.
- Her yaş ve cinsiyet grubundan insanlara faaliyetlere katılma olanağı sunar.
- Rekreasyon faaliyetlerinde insiyatif bireyin kendisinde olmalıdır.
- Rekreasyon katılan kişilere neşe ve haz sağlayan faaliyetlerdir.
- Rekreasyon bir faaliyet gerektirir.
- Rekreasyon faaliyetleri evrensen olarak uygulanmaktadır. Rekreasyonel faaliyetler tüm insanlar için ortak lisanı oluşturmaktadır.

- Rekreasyon faaliyetleri bireylerin kendisini ifade ebilme ve yaratıcı olabilmelerine olanak tanımalıdır.
- Rekreasyonun her bireye göre bir anlamı olmalıdır.
- Rekreasyon toplumun geleneklerine, törelerine ahlaki ve manevi değerlerine uygun olmalıdır. Toplum değerleriyle ters düşmemelidir.
- Rekreasyon, faaliyet yapılırken ikinci veya daha fazla faaliyetlere ilgi duymu ve gerçekleştirme olanağı sağlar.
- Rekreasyonel faaliyetler rekreasyonistler tarafından gerçekleştirilir.
- Rekreasyon, rekreatif faaliyetler katılma neticesinde ortaya çıkan bir faaliyettir.

2.1.3.3. Rekreasyonun Sınıflandırılması

Rekreasyon aktiviteleri genel anlamda toplumsal yaşamın her katmanında farklılaşan ve farklı uygulamalara sahip olan serbest zaman aktivitleri olarak görülmektedir (Spracklen 2015 Kaynak: Metin ve ark. 2017). Rekreasyon türleri çok farklı yaklaşımlar kullanılarak değerlendirilmektedir. Bu değerlendirilmeler kapsamında çok farklı sınıflamaların olduğunuda görmek mümkündür (Argan 2007 p. 33). Bazı rekreasyon faaliyetleri birden fazla sınıflama içinde yer alabilmektedir. Bunun nedeni ise rekreasyonel faaliyetlerin çok yönlü olmasıdır. Bu nedenle kesin bir sınıflandırma yapabilmek zor olmaktadır (Hazar 2014 p. 36). Mevcut literatür taranarak rekreasyonun sınıflandırılmasıyla ilgili verilerle aşağıdaki gibi bir sınıflandırma yapılmaya çalışılmıştır.

2.1.3.3.1. Etkinliklere Katılım Şekillerine Göre Rekreasyon

Bireylerin rekreasyon faaliyetlerine katılım şekillerini esas alan bir yaklaşımdır. Konu olarak aktif veya pasif olan rekreasyon faaliyetlerini içermektedir. Aktif rekreasyon insanların aktif olarak (yüzme, bahçe düzenleme, ebru vb.) yer almış oldukları serbest zaman faaliyetleridir. Pasif rekreasyon ise bireylerin aktif olarak yer almadıkları daha çok izleyici olarak (sinema, spor müsabakası, tiyatro gibi) yer aldıkları serbest zaman faaliyetleridir (Argan 2007 p. 34).

2.1.3.3.2. Etkinliklere Katılım Amacına Göre Rekreasyon

Etkinliklere katılım amaçlarına göre rekreasyonu sınıflandırdığımızda dinlenme, kültürel, toplumsal, sportif, turizm ve sanatsal amaçlı yapılan rekreasyon etkinlikleri şeklinde sınflandırabiliriz. Dinlenme serbet zamanın dinlenmek, beden ve ruh sağlığını koruyacak olan etkinliklerle değerlendirilen kısmını içermektedir. Kültürel rekreasyon faaliyetleri eski sanat ve tarihi eserlerin, müzeleri gezilmesi gibi başka faaliyetleride içeren etkinliklerdir. Toplumsal rekreasyon etkinlikleri toplumsal ilişkiler kurmak ve geliştirmeye yönelik etkinliklerdir. Sportif amaçlı yapılan rekreasyon etkinleri aktif veya pasif olarak sportif etkinliklerin değerlendirilmesi şeklindedir. Turizm amaçlı rekreasyon faaliyetleri tatil dönemlerinde başka mekanlara gezmek, görmek maksadıyla gitmek şeklinde değerlendirilen serbest zaman etkinliğidir. Sanatsal rekreasyon etkinlikleri ise sanatın bir veya bir çok dalıyla uğraşılarak değerlendirilen serbest zaman etkinlikleridir (Karaküçük 2008 p. 77).

2.1.3.3.3. Mekana Göre Rekreasyon

Böyle bir sınıflamada rekreasyon aktiviteleri yapılmış oldukları mekanlara göre sınıflandırılmaktadır. Rekreasyonel faaliyetler gerçekleştirildikleri mekanın özelliklerine göre kapalı alan ve açık alan rekreasyonları şeklinde sınıflandırılmaktadır (Yüncü 2013 p. 12). Kapalı alan rekrasyon aktiviteleri binaların üzerinde bir çeşit çatı sistemiyle kapatılmış olan mekanlar içerisinde yapılan etkinliklerdir. Açık alan rekreasyon aktiviteleri açık havada yapılan, arazi kullanımı olan, açık havada doğayla içe içe olan faaliyetleri içeren etkinliklerdir (Sevil 2012 p. 16).

2.1.3.3.4. Yerel Sınıflamaya Göre Rekreasyon

Yerel sınıflamaya göre rekreasyon çeşitleri kentsel ve kırsal rekreasyon olarak iki şekilde sınflandırılabilir. Kentsel rekreasyon kent sınırları içerisinde özellikle de kentlerin merkezlerinde açık ve kapalı mekanlarda yapılan rekreasyonel faaliyetlerdir. Kırsal rekreasyon ise kentlerin dışında genellikle bu tür aktiviteler için uygun olan doğal güzelliklerin bulunmuş olduğu mekanlarda gerçekleştirilen etkinliklerdir (Hazar 2014 p. 46-47).

2.1.3.3.5. Katılımcıların Milliyetlerine Göre Rekreasyon

Argan (2007 p. 35) çalışmasında katılımcıların milliyetlerine göre rekreasyon faaliyetlerinin sınıflandırmasını ulusal ve uluslarası rekreasyon olmak üzere iki gruba

ayırarak yapmıştır. Ülke içerisindeki insanları kapsayan rekreasyon türleri ulusal rekreasyon, ülke dışındaki bireylerin katılımını kapsayan rekreasyon türlerine ise uluslararası rekreasyon etkinlikleri denmekte olduğunu belirtmiştir.

2.1.3.3.6. Katılımcı Sayısına Göre Rekreasyon

Katılımcı sayısına göre rekreasyon faaliyetleri bireysel ve grub rekreasyonu olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bireysel rekreasyon bireylerin tek başına gerçekleştirmiş oldukları serbest zaman etkinlikleridir. Grub rekreasyonu bireylerin grub halinde gerçekleştirmiş oldukları rekreasyonel faaliyetlerdir (Pehlivanoğlu 1986 Kaynak: Sağlık 2014 p. 20).

2.1.3.3.7. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Rekreasyon

Katılımcıların yaş gruplarına göre rekreasyon faaliyetlerini sınıflandırdığımızda çocuk, genç, yetişkin ve üçüncü yaş rekreasyonu kavramları karşımıza çıkmaktadır (Kozak ve ark. 2014 p. 14).

2.1.3.3.8. Yaşam Biçimi Açısından Rekreasyon

Rekreasyon etkinliklerine katılan bireyler için içinde bulunmuş olduğu yaşam biçimi açısından rekreasyon, alışılmış yaşam rekreasyonu ve alışılmamış yaşam rekreasyonu olmak üzere iki şekilde değerlendirilebilir. Alışılmış yaşam rekreasyonu bireylerin sürekli ikame halide bulundukları destinasyonda gerçekleştirmiş oldukları etkinliklerdir. Alışılmamış rekreasyon ise bireylerin sürekli ikamet ettikleri destinasyondan ayrılarak genellikle turistik amaçlı olarak başka bir destinasyona giderek katılmış oldukları etkinliklerdir (Hazar 2014 p. 47-48).

2.1.3.3.9. Zamansal Açıdan Rekreasyon

Zamansal açıdan rekreasyon faaliyetlerini sınıflandırdığımızda günlük, tatil ve değişken rekreasyon olarak sınıflandırmamız mümkündür. Günlük rekreasyon bireylerin yakın çevresinde olabildiğince kısa mesafelerde gün içerisindeki serbest zamanlarında gerçekleştirmiş oldukları rekreasyon faaliyetleridir. Tatil rekreasyonu hafta sonu, bayram veya yıllık tatillerdeki serbest zaman içerisinde gerçekleştirilen rekreasyon etkinliklerini kapsamaktadır. Değişken rekreasyon ise çalışan bireylerin emeklilik hayatları boyunca serbest zamanlarında gerçekleştirmiş oldukları rekreasyon etkinleridir (Sevil 2012 p. 17-18).

2.1.3.3.10. İçeriğine Göre Rekreasyon

İçeriğine göre rekreasyon aktiviteleri macera, sanatsal, kültürel, terapatik, rekreasyonel spor, kampus ve eğitsel rekreasyon aktiviteleri olarak sınıflandırılmaktadır (Yüncü 2013 p. 14).

2.1.3.3.11. Fonksiyonel Açıdan Rekreasyon

Fonksiyonel açıdan rekreasyon faaliyetleri ticari, estetik, sosyal, sağlık, fiziksel, sanatsal, kültürel ve turistik rekreasyon faaliyteleri olarak sekiz temel grupta incelenmektedir (Hazar 2014 p.40). Ticari rekreasyon, rekreasyonel deneyimleri kar sağlamak amacıyla hizmete sunulmasından dolayı ortaya çıkan etkinliklerdir (Crossley ve ark. 2012 p. 9). Estetik rekreasyon, genellikle yüksek gelir, eğitim ve kültür düzeyindeki bireylerin katılmış oldukları sanat etkinliklerini izlemek, müzik yapıtlarını dinlemek gibi etkinliklerdir. Sağlık rekreasyonu, sağlığı koruyucu, tedavi edici serbest zaman etkinlikleridir. Fiziksel rekreasyon, açık ve kapalı mekanlarda aktif olarak katılımın sağladığı sportif etkinliklerdir. Sanatsal rekreasyon, bireylerin sanatsal becerilerini geliştirici serbest zaman etkinlikleridir. Kültürel rekreasyon, katılımcıların bilgi ve becerilerini artırmasını sağlayıcı serbest zaman değerlendime aktiviteleridir. Turistik rekreasyon ise bireylerin serbest zamanlarında turizm olayına katılarak yapmış olduğu etkinliklerdir (Hazar 2014 p. 42-46).

2.1.3.4. Rekreasyon İhtiyacı Ve Faydaları

Rekreasyon faaliyetlerine duyulan ihtiyaç kişisel yönden; fiziki sağlığın sağlanması, ruh sağlığı korunması, sosyalleşme, yarıtıcılığın, kişisel beceri ve yeteneğin geliştirilmesi, çalışma başarısı ve iş verimliliğinin sağlanması, ekonomik hareketlilik ve insanı mutluluk hisi yaşatmasıdır. Toplumsal yönden ise toplumsal dayanışma ve bütünleşmeyi sağlaması, demokratik toplum yapısı oluşmasına katkı sağlaması, rekreasyona duyulan ihtiyacın bazılarını oluşturmaktadır (Karaküçük 2001, Kaynak: Ağılönü ve Mengütay 2009 p. 163).

Rekreasyon faaliyetleri, çok fazla ülkede büyük reklam kampanylarıyla birlikte oldukça fazla ilerleme kaydetmiştir. Fiziksel, psikolojik ve sosyal faydalar rekreasyona duyulan ihtiyacın potansiyelinin gelişmesine neden olmuştur (Alexgençandris 1998 Kaynak: Koçyiğit ve Yıldız 2014 p. 215).

Fayda kelimesi rekreasyon aktivitelerine katılanların, katıldıktan sonra fonksiyonel yeteneklerinin geliştirilmesi ve artırılması açısından referans olarak kullanılmaktadır. Bu fonksiyonel faydalar fizyolojik (daha iyi fizyolojik sağlık), psikolojik (Zihinsel sağlıgın geliştirilmesi) ve sosyolojik (rekreasyonistlerin artan taleplerini karşılamak ve rekreasyona katılımından bilgi edinmek ve katılımı artırmak adına rekreasyon kaynaklarını geliştirmek) olarak düşünülebilir. Bir de iş yaşantısında (çalışma miktarında ve kalitesinde artış), evde (aile bağlarında güçlenme) veya herhangi bir ortamda önemli faydaları olamaktadır (Driver 1976 p. 163).

Son araştırmalar rekreasyonel, kültürel ve serbest zaman aktivitelerinin, kişişel sağlık, toplumun refahı, halk sağlığının geliştirilmesi, obezite ile başaçıkabilme ve kalp rahatsızlıklarının önlenmesi gibi çok önemli pozitif etkilerinin olduğunu ortaya koymuştur. Aynı zamanda fosil yakıt tüketimin düşürülmesinde önemli bir çözüm yolu olarak rekreasyon ve serbest zaman bu alanda çalışanların ilgisini çeken bir çalışma alanı olmuştur. Serbest zaman ve rekreasyon aktivitelerine katılımın toplumun güçlenmesine ve sosyal sermayenin gelişmesine katkıda bulunduğu görülmektedir. Bu nedenle rekreasyon ve serbest zaman giderek artan bir şekilde sadece kişisel mutluluk ve eğlence için değil aynı zamanda kişisel, sosyal, toplumsal ve ulusal sağlığımız ve refahımız için merkezi olarak değerlendirilmektedir (Marriot 2010 p. 6).

2.1.3.5. Rekreasyona Katılımı Etkileyen Faktörler

Torkdilsenn 2005 yılındaki bir çalışmasında (Kaynak: Sarıbaş 2012 p. 1284) rekreasyona katılımı etkileyen faktörleri üç gruba ayırmıştır. Birinci grupta bireysel faktörleri ele almıştır. Bireysel faktörlerde bireyin yetiştiriliş şekli, kişiliği, yaşamının hangi evresinde olduğu, ihtiyaçları, ilgi alanları, davranışları ve yetenekleri gibi unsurlar etkili olmaktadır. İkinci grup faktörler bireyin içerisinde bulunduğu koşul ve durumlarla alakalı olan faktörlerdir. Bunlar bireylerin içerisinde bulundukları sosyal oluşumlar, gelirler ve işler gibi faktörlerdir. Üçüncü grup faktörler ise bireyin elinde bulunan fırsat ve destek faktörleridir. Fırsat ve destek faktörlerini şu şekilde sıralayabiliriz. Bireyler için ihtiyaç duyulan ve uygun olan kaynaklar, tesisler, programlar, aktiviteler, bu saymış olduğumuz faktörlerin kalitesi ve uygunluğu, yeterliliği, çekiciliği ve yönetimi.

Crawford ve ark. tarafında 1991 yılında geliştirilen Serbest Zaman Kısıtlamalar Teorisinde (Leisure Constraints Model) (Nyaupane ve Andereck 2008, Kaynak: Tütüncü ve ark. 2011 p. 71) bireylerin rekreasyon faaliyetlerine katılımını kısıtlayan üç

ana boyut olduğundan bahsedilmiştir. Bu boyutların içsel (İntrapersonel), kişiler arası (İnterpersonel) ve yapısal (strucutral) olduğunu belirtmişlerdir. İçsel kısıtlamalar boyutuna örnek olarak ilgi eksikliği, depresyon, stres, endişe, öz-yeterlilik gibi kavramlar örnek gösterilebilir. Kişiler arası kısıtlamalar boyutunda bireylerin rekreasyon etkinliklerine katılımında diğer bireylerin yokluğu veya bireyin tek başına katılmak istememesi örnek olarak verilebilir. Yapısal kısıtlamalar boyutunda ise parasal yetersizlik, zamansal yetersizlik, kötü hava koşulları, bilgi ve ulaşım eksikliği, sosyo kültürel yapılar gibi unsurlar değerlendirilebilir.

Başka bir çalışmada rekreasyonu teşvik eden sosyal ve ekonomik faktörler şu başlıklar altında toplanmıştır. Ekonomik verimlilik ve çalışma koşullarındaki gelişmeler, harcanabilir gelirin artması, şehirleşme, nüfus artışı ve hareketliliği, teknoloji, kitle iletişim araçlarının etkisi, reklam ve propaganda, kültürel etki, eğitim düzeyi, değişen yani sağlık bilinci ve isteklerinin değişimi, değerlerdeki değişmeler, siyasal otorite ve diğer kuruluşların etkileri, eğlence hareketlerinin etkisi, doğal zenginliklerin etkisi, sosyal hareketliliğin etkisi, araç gereç malzeme teşviki, rekreasyonel merkezler (Karaküçük 2008 p. 103-104).

Rekreasyon aktivitelerine katılımı olumsuz etkileyen veya engelleyen faktörleride şu şekilde sıralayabiliriz. Sezonluk engeller, finansal kaynakların yetersizliği, rekreasyon alanlarının ulaşım zorluğu, cinsiyet, sosyal faktörler, popülaritesi yüksek rekreasyon alanlarına yönelik yoğun ziyaretler, eğitim düzeyinin düşüklüğü, yaş sınırlaması, serbest zaman yetersizliği, aşırı kentleşme ve trafik yoğunluğu, nufüs artışı ve hareketliliği, çevre bilinci yetersizliği, sağlık durumunun uygunsuzluğu vb (Sevil 2012, Kaynak: Hazar 2014 p. 62-63).

2.1.4. Rekreasyonel Spor

Hızla gelişen kentleşme düzeyi ile birlikte kentsel stresin artması, doğadan uzaklaşılması, gelişen teknoloji ile işlerin kolaylaşması nedeni ile hareketsizliğn artması gibi nedenler insanları fiziksel aktivite veya eğlence amaçlı rekreasyon alanlarına yönlendirmiştir. Bu sebeble devletler öncelik görevleri olan halk sağlığını korumak misyonlarından dolayı hükümetlerin teşviki ile yerel yönetimler tarafından park ve rekreasyonel alanlar oluşturmuşlardır. Bu şekilde halkın serbest zamanlarında spor yapma alışkanlığı kazanmaları amaçlanmıştır (MacPhail ve ark. 2010, Kaynak: Gümüş ve ark. 2017 p. 32).

Ekonomik gelişmeler ve serbest zamanın artmasıyla birlikte her yaş grubundan bireyler çeşitli serbest zaman aktiviteleriyle ilgilenmeye başlamışlarıdır. Teknik olarak serbest zaman pasif ya da aktif aktivitelerdir. Spor, koşu ve yürüyüş aktif rekreasyonel faaliyetler olarak değerlendirilirken, televizyon veya film izlemek pasif faaliyetler olarak değerlendirilebilir (Huang 2001, Kaynak: Huang 2004 p. 1). Rekreasyonel spor bireylerin serbest zamanları boyunca eğlenmek, rahatlamak veya fiziksel, mental ve sosyal etkileşimler amacıyla yapılan fiziksel aktivitelerdir (Huang 2002, Kaynak: Huang 2004 p. 1).

Spor, rekreasyonun en kapsamlı, çeşitli ve ilgi çeken alanlarından birini meydana getirmektedir. Rekreasyon ise sporun toplumda yaygınlaşmasında önemli bir unsur haline gelmiştir. Bu nitelikleriyle spor ve rekreasyon karşılıklı olarak etkileşim halindedir. Çevresine ve sağlığına duyarlı, kendini yenilemek isteyen insanlar için spor aktiviteleri önemli bir kaynak oluşturmaktadır. Spor gittikçe gelişen ve büyüyen bir sektör olarak uygulanmış olduğu bölgelerde çevresiyle ve toplumun kültürüyle bütünleşerek ekonomik anlamda da önemli katkılar sağlamaktadır (Koçan 2007 Kaynak: Üstündağ ve ark. 2007).

Rekreasyonal amaçlı spor hizmetleri sınıflandırıldığında seyre dayalı ve katılama dayalı olmak üzere iki farklı boyut ortaya çıkmaktadır. Rekreasyonel spor, rekreasyonel faaliyetler arasında en fazla ilgi çeken ve rağbet gören alanlardan biri olma niteliği taşımaktadır. Çünkü rekreasyonel spor her yaştan ve cinsiyetten bireyin ihtiyaçlarına her yönüyle cevap verebilmektedir. İnsanların doğaya, maceraya, vücut sağlığı ve güzelliğine gibi birçok faktöre önem vermiş olduğu şu dönemde spor önemli bir rekreasyonel araç olmuştur (Karaküçük 2005, Kaynak: Akgül ve ark. 2009 p. 35).

Sportif rekreasyon, bir taraftan kişisel amaca yönelik olarak hizmet ederken diğer taraftanda psikolojik ve fiziksel sağlığa da hizmet etmektedir. Spor yapılırken solunum ve kalp atışları hızlanması nedeniyle kan dolaşımıda hızlanmaktadır. Bütün dokulara daha fazla kan gittiği için daha iyi beslenir. Kemik ve kaslar güçlenirken hareket yeteneği artar, koordinasyon gelişir, organlar daha iyi çalışır. Hastalıklara karşı direnç artığı gibi vücuttan salgılanan endorfin ve seratonin hormonları sayesinde kişi kendini daha mutlu hisseder. Stres seviyesi azalırken rahatlama olur. Başarma duygusunu hisseder, fazla enerjisini atar, pasiflikten kurtulur, sosyal çevresi genişler (Başaran 2016 p.400).

2.1.5. Rekreasyonel Liderlik Kavramına Temel Bakış

Köklü bir bilimsel geçmişe sahip olan yönetim biliminde liderlik alanında çok fazla araştırma ve uygulama çalışmaları yapılmıştır. Rekreasyon liderlik kavramını açıklarken temel oluşturabilecek bu çalışmalardan çoğunlukla yararlanılmaktadır (Karaküçük 2008 p. 257). Bu nedenle rekreasyonel liderlik kavramını açıklamadan önce liderlik kavramı ve kuramlarına değinmek doğru olacaktır.

2.1.5.1. Liderlik Kavramı

Liderlik ve lider kavramlarıyla ilgili olarak günümüze kadar pek çok çalışma yapılmış ve bu terimler farklı şekillerde tanımlanmışlardır. İngilizce "Leadership" kelimesinden Türkçeye Liderlik olarak geçen bu terime, Türkçe karşılığı olarak genelde "Önderlik" ve "Liderlik" gibi kelimeler önerilmiş olsada genellikle Liderlik sözcüğü kabul görmüştür (Sunay 2016 p. 175). Liderlik ile ilgili ilk literatür çalışmalarında teorik yayınlar ile birlikte baskınlık üzerine odaklanılmıştı. Teorisyenler liderliğin farklı türlerini ve liderlik ile ligili toplum taleplerini tanımlamak için araştırmalar yapmaktaydılar. Bunlara ek olarak liderliğin oluşumunu anlamak için hem liderlik özellilklerini hem de durumun unsurları anlamaya çalışmışlardrır. Liderlik hakkında son araştırmalar ilk araştırmalara göre davranışsal ve durumsal değişkenler arasındaki ilişkiye daha fazla yoğunlaşmıştır (Bass ve Stodgill 1990 p. 6). Liderlik grubun ortak hedeflerine ulaşılabilmesi için bireyin grubu etkileme süreci olarak tanımlanabilir (Northouse 2007, Kaynak: Amanchukwu ve ark. 2015 p. 6). Liderin organizasyon amaçlarına ulaşabilmek için astların gönüllü katılımını istediği sosyal etkileme süreçi şeklinde de ifade edilebilir (Nanjundeswaraswamy ve Swamy 2014 p. 57). Stodgill 1950’ de (Kaynak: Bass ve Stodgill 1990 p. 13) liderliği hedef belirleme ve hedef başarma maksatlı organize grup aktivitelerini etkileme süreci olarak tanımlamıştır.

Liderlik bir kişinin belirli bir amacı gerçekleştirmek maksadıyla başkalarını etkilediği ve organizasyonu daha birbirine bağlı ve tutarlı kılacak şekilde yönlendirdiği süreçtir (Sharma ve Jain 2013 p. 310). Liderlik bireyin ortak bir hedef doğrultusunda bir grub insanı etkileme süreci olarak tanımlanabilir (Northhouse 2010, Kaynak: Weinberg ve Gould 2015 p. 199). Liderlik etmek bireyleri etkilemenin yanı sıra bunu sürdürülebilir kılmakla da ilişkilidir (Genç 2008 p. 135). Benzer bir tanımda liderlik, başkalarının umutlarını yeşertmek ve ilham vermekle ilgilidir. Bireylerin en iyi eforları için teşvik etmek, becerilerini ve kapasitelerini keşfedip bunları bir arada kullanarak

organizasyonun hedeflerine yönlendirmektir şeklinde tanımlanmıştır (Edginton ve ark. 2011 p. 1).

Diğer bir tanma göre liderlik, bir grup için amaç ve hedefleri belirlenme ve bu amaç ve hedefleri gerçekleştirebilmek için grup üyelerini harekete geçirebilme becerisidir (Draft 1999, Kaynak:Topaloğlu ve Koç 2017 p. 41).

2.1.5.2. Liderlik Kuramları

Liderlik yaklaşımları klasik ve modern yaklaşımlar biçiminde iki grup halinde değerlendirilebilmektedir. Klasik grup içerisinde Özellikler Yaklaşımı ve Davranışsal Liderlik Yaklaşımları, modern grup içerisinde ise Durumsallık Liderlik yaklaşımları ve Alternatif Liderlik yaklaşımları yer almaktadır (Genç 2008 p. 135).

2.1.5.2.1. Klasik Liderlik Yaklaşımları

2.1.5.2.1.1. Özellikler Yaklaşımı

Liderlik ile ilgili sistematik araştırmalar ilk olarak uluslararası farklılaşmış liderler ile lider olmayanların kişisel karakteristiklerini araştırmaya odaklanmışlardır. Bu araştırmaların büyük kısmı teorik olmayan araştırmalardı. Birçok bireysel karakteristikler, boy, cinsiyet, fiziksel enerji ve dış görünüşün yanı sıra psikolojik özellikler ve otorite, zeka, başarı ihtiyacı ve güç ihtiyacı gibi motivasyonel özellikler araştırılmıştır. Bu literatürün büyük kısmı 1930 ve 1950 yılları arasında yayınlanmıştır. Özellikler yaklaşımının literatürel olarak en etkileyici yayınlarını, Gibb 1947, Jenkis 1947 ve Stodgill 1948 yayınlamıştır (House ve Aditya 1997 p. 410). I. Dünya Savaşı zamanında A.B.D. ordusundaki subayların seçimi için bir grup amerikalı psikologun çalışmaları ile ortaya çıkan Özellikler Yaklaşımı, Lideri lider yapan özellikleri tespit etmek ve böylece başarılı liderler yetiştirmek maksadı taşımaktaydı. Bu yaklaşımın temelini, Liderlerin lider olmasını sağlayan ana dinamiklerin, liderlerin sahip olduğu özelliklerden kaynaklandığı görüşü oluşturmaktadır (Genç 2008 p. 135). Organ 1996'daki çalışmasında (Kaynak: Kane 2014 p. 9) liderlerin hem liderlik karakterleriyle hem de sosyal, politik ve ekonomik koşullardan doğduğunu ifade etmiştir.

Özellikler yaklaşımı bireylerin sahip oldukları kalıtsal karekter özellikleri ve nitelikleri liderlik için en önemli unsurlar olduğunu varsaymıştır (Amanchukwu ve ark. 2015 p. 8).

2.1.5.2.1.2. Davranşsal Liderlik Yaklaşımı

Davranışcılar etkili olan diğer liderlerin davranışlarını öğrenme yoluyla her bireyin lider olabileceği görüşünü ortaya koymuşlardır. Böylelikle özellikler kuramına zıt olarak davranışsal liderlik yaklaşımı liderlerin sadece liderlik özellikleri ile doğarak lider olmadığını, liderlik özelliklerinin sonradan öğrenilmesi yoluylada lider olunabileceğini savunmaktadır (Weinberg ve Gould 2015 p. 201). Iyi lider olunur doğulmaz. Eğer bunun farkına varıbilirse ve yeterince güçlenilebilinirse etkili bir lider olunabilir. Iyi liderler kişisel çalışmalar, eğitim, tecrübe, antrenman konusunda hiç bitmeyen bir süreç içerisinde kendilerini geliştirmelidirler (Jago 1982, Kaynak: Sharma ve Jain 2013 p. 309). Davranışsal Liderlik Yaklaşımları arasında en çok bilinenleri Ohio State, Michigan üniversitesi çalışmaları, Blake ve Mouton Yönetim Tarzı Matriksi, X ve Y Yaklaşımı ve Sistem 4 modelidir. Bunların üstünde kısa bir şekilde durduğumuzda bu yaklaşımların daha çok liderlerin davranışları üzerine odaklandığını görmüş oluruz (Genç, 2008 p. 136).

Ohio State Üniversitesi liderlik çalışmaları 1940'lı yıllarda davranışsal liderlik teorileri üzerinde en kapsamlı çalışmalardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışma temel liderlik boyutlarının belirlenmesine yönelik bir çalışma olarak iki temel liderlik davranışı üzerine yoğunlaşmıştır. Bu davranışlar kişiyi dikkate alma (Birey yönelimlilik) ve inisiyatif (görev yönelimlilik) olarak belirtilmiştir. Kişiye dikkate alma yönelimli liderler astlarıyla dostça ilişkiler kurup, görüşlerine önem verirken inisiyatif odaklı olan liderler çalışanları belli bir işi yapmaları adına görevlendirirken konulmuş olan kurallara uygun davranışlar sergilemelerini beklemektedir (Ağlargöz 2012 p. 57). Michigan Üniversitesi liderlik çalışmalarında 1947 yılında iki farklı liderlik davranışı tespit edilmiştir. Bu davranışlar işe yönelik lider davranışı ve kişiye yönellik lider davranşlarıdır. Kişiye yönelik liderlik davranış şekli çalışanların motivasyonuna önem veren, daha çok çalışanlarla ilgilenen, gerekli koşullarda yetkisini devrede bilen, çalışanların kişisel gelişimlerine önem veren, problemlerini çözen ve ödüllendirmeye yönelik olan liderlik anlayışıdır. İşe yönelik liderlik davranış şekli ise iş ile ilgili usul ve esasları ön planda tutan, işin geliştirlmesine yönelik tutum sergileyen, iş kural ve ilkelerine odaklı, ceza ve otoriteyi yönetimsel olarak öncelikli tutan bir davranıştır (Genç, 2008 p. 137).

Blake ve Mouton Yönetim Tarzı Matriksi; Blake ve Mount'un ortaya koymuş oldukları Yönetim Izgarası modeli Ohia State çalışmalarından doğan, üretim ve insan odaklı iki liderlik boyutu ile ilişkilidir. Ortaya çıkan bu boyutlara ilişkin olarak 9*9 eksen boyutunu kullanarak eksenlerin aşırı uçlarını ve orta noktalarını göz önünde bulunduruarak beş liderlik tarzı belirlemişlerdir (Knight 1986 p. 65). Bu liderlik tarzları, yoksulluk, şehir klubü, orta yol, üretim ya da yokluk ve takım tarzlarıdır (Koç ve ark. 2013 p. 97-98).

X ve Y Yaklaşımı; Dougles Mc Grager'ın 1960 yılın da yazmış olduğu The Human Side of Enterprise kitabı, yönetim düşüncesi ve pratiğinde bir takım değişimlere neden olmuştur. Organizasyonlar içerisindeki insanların davranışları hakkında bir takım çıkarımlarda bulunarak yöneticiler için yeni bir rol ortaya koymuştur. Bu rol astlarını sürekli kontrol etmekten ziyade onların tam potansiyellerine ulaşmaları için yardımcı olmaktır. Bulgular sonucunda ortaya çıkan Y teorisine göre çalışanlar; (1) tembel değildirler, (2) kendilerini yönlendirip kontrol edebilirler ve (3) organizasyonun efektifliğini artırabilecek fikir ve öneriler üretebilirler. X teorisinde Y teorisine göre zıt ve olumsuz bir görüş hakimdir. Bu teoriye göre; (1) çalışanlar tembeldir, (2) otonom bir çalışma davranışları yoktur ve kendilerini kontrol edip yönlendiremezler ve (3) organizasyonel problemlerin çözümünde küçük öneriler üretebilirler. Bu sonuçları içeren Mc Grager'ın Kuramına X/ Y Teorisi diyoruz (Kopelman ve ark. 2008 p. 255).

Likert'in Sistem 4 modeli; Likert ve ark. bir örgütün sahip olabilceği en önemli kaynakların sermaye ve insan olduğunu kabullenerek, bu kaynakların en iyi şekilde yönetilmesi gerekliliğine dikkat çekmişlerdir. Bu yaklaşım ve 200' den fazla organizasyondaki yöneticilerle gerçekleştirmiş oldukları ampirik araştırma sonucunda yönetim sistemleri ve buna bağlı olarak ortaya konucak olan liderlik yaklaşımlarını dört grupta (Sistem 1'den sistem 4'e kadar) toplanabileceğini ortaya koymuşlardır (Bakan ve Bulut 2004 p. 157). Bunlar; istismarcı otoriter, iyi niyetli otoriter, danışmalı liderlik, katılımcı liderlik yaklaşımlarıdır (Wilson 2010 p.37).

2.1.5.2.2. Modern Liderlik Yaklaşımları

2.1.5.2.2.1. Durumsal Yaklaşımlar

Durumsal liderlik bir liderin liderlik sitilinin için bulunmuş olduğu çevre ve duruma bağlı olarak hareket etmesi gerektiğini önermektedir. Bu teori liderlik stillerinin duruma göre ve astların değişim ihtiyacına göre değişmesi gerektiğinin ima etmektedir

(Kane 2014 p. 11). Bu teoride önemli olan iki liderlik davranışı ortaya çıkmaktadr. Destekleyici liderlik davranışı ve direktif liderlik davranışı (Blanchard ve ark. 2013, Kaynak: Kane 2014 p.11). Farklı bir bakış acısıyla da bazen durumlar bir liderin oluşmasına neden olabilir. Bir kriz ortamı veya önemli bir olay ortalama bir bireyin olağan dışı bir liderlik becerisi ortaya koymasına vesile olabilecek bir fırsat ortaya çıkarabilir (Sharma ve Jain 2013 p. 311). Durumsallık Yaklaşımları arasında Fiedler'e ait Durumsallık Teorisi, Yol Amaç Teorisi, Hersey ve Blanchard'ın Durumsal Liderlik Teorisi, Reddin'ne ait Üç Boyutlu Liderlik Teorisi ve Vroom-Yetton-Jago Modeli teorileri gösterilebilir (Dilts 1996, Kaynak: Önen ve Kanayran 2015 p. 49). Bu teoriler farklı koşullarda en uygun yönetim biçiminin hangisi olabileceği üzerinde durmuşlardır. liderlik ile ilgli tutum ve davranışların, farklı koşullarda, değişim gösterebileceği fikrini temel almaktadırlar (Berberoğlu 2003 p. 150).

Feidler'in Etkin Liderlik Teorisi; Fiedler (1964 p.158) bu yaklaşımında açık bir şekilde farklı durumların farklı liderlik tarzları gerektirdiğini ifade etmiştir. Liderliğin genel olarak verilen bir görevi yerine getirmek maksadıyla gruptaki bir bireyin başkalarını etkilemiş olduğu kişisel arası bir durum olarak nitelendirilmiş olduğundan bahsetmiştir. Bu nedenle grup ortamlarının, gruptaki bireyleri etkileyebilmek için durumu kolaylaştırıp veya zorlaştıracağını önceden bilmenin önemli olduğunu ve iyi bir sistem sınıflaması yapmanın durumun uygunmu yoksa uygunsuzmu olduğuna karar vermede önemli bir faktör olabiceğini söylemiştir. Bu durumlar Fiedler tarafından şu şekilde sınıflandırılmıştır. (a) Lider ve izleyiciler arasındaki ilişkileri, (b) görev yapsı ve (c) pozisyonun güçü.

Yol Amaç Teorisi; Hous ve Evans tarafından geliştirilen teorinin temelinde bireye bir miktar çaba sarf etmesi için empoze edilen bir güç olması yatmaktadır. Bireyi eyleme geçirecek olan güç, yapmış olduğu işten sağlayacağı özel çıktılar ve bu çıktıların çekiciliği (değeri) hakkındaki şahsi tahminidir (beklenti). Yol amaç teorisine göre liderlik, çalışanların iş hedeflerini gerçekleştirebilmek için hedefe gidecek yolları netleştirmek ve başarılı bir iş performansı için bu yollarda bulunan engelleri kaldırmaktır. Aynı zamanda çalışanlara özen gösterip destekliyerek iş tatminlerini oluşturacak fırsatlar geliştirmektir (Donway ve ark. 1975). Teori grub üyesinin kişisel özellikleri ve iş ortamı olmak üzere iki durumsal koşul içermektedir. Aynı zamanda bu teori tarafından dört farklı liderlik tarzı ön plana çıkarılmıştır. Bu liderlik tarzları,

katılımcı, destekleyici, yönlendirici ve başarı odaklı liderlik tarzlarıdır (Ratyan ve ark. 2013 p. 50).

Hersey ve Blanchard'ın Durumsal Liderlik Teorisi; Paul Hersey ve Ken Blanchard'ın durumsal liderlik teorisi adını verdikleri bu modelde takipcilerin olgunluk düzeylerine odaklanmaktadırlar. Liderlik başarısında takipcilerin liderlik sürecini kabul edip etmemeleri çok önemli bir etken olarak bu teoride değerlendirilmektedir. Lider çabaları ne kadar olursa olsun grubun başarısı liderin yapacaklarına bağlıdır. Takipcilerin olgunluk düzeyi Hersey ve Blanchard tarafından belirli bir işi başarabilmek için takipcilerin sahip olduğu beceri ve isteğin bir boyut olarak değerlendirilmektedir. Yine bu teoriye göre liderliğin iki temel boyutundan (işe yönelik, ilişkiye yönelik) yolla çıkarak dört liderlik tarzı ortaya koymuşlardır. Bunlar; emir verme, ikna etme, karara katma, yetkilendirme şeklindedir (Çetin, 2013, Kaynak: Bay ve Akpınar 2017 p.967).

Reddin'in Üç Boyutlu (3-D) Durumsal Liderlik Kuramı; Reddin ilişkiye ve göreve yönelik olmanın yanında üçüncü bir boyut olarak etkililik boyutunu eklemiş ve bu yaklaşıma 3 boyutlu liderlik yaklaşımı ismini vermiştir (Ekici 2006, Kaynak: Canbolat 2016 p. 40). Bu yaklaşıma göre etkililik boyutu üzerine sıralanan 4 temel (kopuk, ilgili, adanmış ve bütünleşmiş) yönetim tarzı ve bu temel yönetim tarzlarından türetilen sekiz (etkisiz kopuk lider, etkili kopuk, etkisiz adanmış, etkili adanmış, etkisiz ilgili ve etkili ilgili) liderlik tarzı bulunmaktadır (Zel 2001; Can 1981, Kaynak: Ömürgönülşen ve Sevim 2005 p. 94-95).

Vroom-Yetton-Jago Modeli; bu modelin temelinde etkili karar vermenin (a) karar vericiye sunulan bilgilerin kalitesi, (b) kararların astlar tarafından kabul edilme miktarı ve (c) karar vermek için zaman baskısı gibi öncülerin bir fonksiyonu olduğu görüşü yatmaktadır. Vroom-Yetton liderlik ve karar verme literatüründen grup problemlerinin çözmü üzerinde hızlı ve kaliteli kararlar alabilmek adına sekiz karar verme kuralı geliştirmişlerdir. Bireyler bir problemle karşılaştıklarında karar verme kuralı sorularını cevaplarlar ve cevaplarını karar ağacı boyunca takip ederler. Karar ağacı 18 farklı uygun set numarasından oluşur ve bu numaralar beş farklı karar verme tarzı içerir (Pate ve Heiman 1987 p.23). Bu karar verme tarzları sırasıyla şu şekildedir. (AI) yönetici kararları kendi başına alır. (AII) Yönetici bilgi almak için astlara danışır fakat kararları kendi başına alır. Astlara durum hakkında bilgi verebilir veya verilmeyebilir. (CI) Yönetici durumu astları ile paylaşarak bilgi ve değerlendirme için

danışır. Astlar grub olarak toplanmazlar, yönetici kararları tek başına alır. (CII) Yönetici ve astlar durumu tartışmak için grup olarak toplanırlar fakat kararı yönetici verir. (GII) Yönetici ve astlar durumu tartışmak için grup olarak toplanır ve kararı grup verir (Graf ve ark. 1992 p. 68).

2.1.5.2.2.2. Alternatif Yaklaşımlar

Yönetim ve Organizasyon alanındaki değişimler ve yeni kavramlar liderlik yaklaşımlarında da etkisini göstererek yeni yaklaşımların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Özellikle 1978 yılından sonra Alman Sosyolog Max Weber' in karizmatik liderlik teorisinden yola çıkarak liderlik şekli itibari ile geçmişe ve geleneklere daha bağlı olan etkileşimci liderlik (transcantional leader) ile geleceğe, yeniliğe ve değişime açık olan dönüşümcü liderlik (transformational leader) teorileri ortaya çıkmıştır (Sunay 2016 p. 178).

2.1.5.2.2.2.1. Karizmatik Liderlik

Bass ve Avolio 1990 yılındaki çalışmalarında (Kaynak: Bryman 1993 p. 289) karizmayı dönüşümcü liderliğin bir bileşeni olarak görmüşlerdir. Fakat çalışmaları karizmanın, çalışanların ekstra efor sarf etmelerini sağlayan, lider ile ilişki olarak oluşan etkililik ve tatminin çıktısının önemli bir boyutu olduğuna işaret etmiştir. Karizmatik liderlik konusunu ilk değinen yazarlardan biriside Robet Hous'dur. Hous'a göre takipciler belirli bir davranışı sergileme yeteneği olan bireylerin sıradışı özellikleri olduğunu düşünmektedirler. Karizmatik liderliğe ilişkin yapılan araştırmalarda Karizmatik liderlerin aşağıdaki şu özelliklere sahip oldukları gözlemlenmiştir.

- Vizyon sahibi ve sahip olduğu bu vizyonu anlaşılır ve ikna edici bir şekilde başkalarına anlatabilme yeteneğine sahip bireylerdir.
- Kişisel olarak yüksek risk almaktan kaçınmayan ve bu konu da her türlü fedakarlık katlanabilcek kişilerdir.
- Takipcilerin ihtiyaçlarını önemserler.
- Yerleşmiş normlara ve geleneklere aykırı olan davranış şekilleri ortaya koyma konusunda cesur olurlar (Robinson ve Judge 2011 Kaynak: Ağlargöz 2012 p. 59).

2.1.5.2.2.2.2. Etkileşimci Liderlik

Etkileşimci liderlik genel olarak yönetsel liderlik teorisi olarak da bilinmektedir. Etkileşimsel liderlik denetimin rolüne, organizasyona, grup performansına ve liderler ve takpçiler arasında yer alan değişimlere odaklanmaktadır. Bu teori liderliği ödüller ve cezalar sistemi üzerine oturtmaktadır (Amanchukwu ve ark. 2015 p. 8). Bass (1990 p. 19) etkileşimci liderliğin tanımını, çalışanlardan beklentilerin ve bu beklentilerin karşılanması durumunda hangi ödüllere sahip olacaklarının açıklanması ile oluşan liderlik tarzı olarak belirtmiştir. Etkileşimci liderlik diğer bir tanımda takipciler ile liderler arasında bir dizi anlaşmaya dayalı olan lider-takipci ilişkisi olarak tanımlanmaktadır (House ve Shamir 1993, Kaynak: Khan ve ark. 2016 p. 3). Etkileşimci teorinin temelinde karşılıklı bir ilişki vardır. Liderler sadece takipcilerini etkilemekle kalmıyor aynı zamanda onları etkisi altında kalıyordur (Khan ve ark. 2016 p.3). Etkileşimci liderler, takipcilerin kendilerine itaat etmeleri için ödül ve caza yöntemini kullanmaktadırlar. Amaçları, yapıyı ve organizasyonda oluşan kültürü benimserler. Sistem oluşturmak ve organizasyonları hedeflerine ulaştırmak için çalışmakla ilgilenirler. Problemlerin çözümünde belli kalıpların içinde kalmaya niyetlidirler. Etkileşimci liderler öncelikle pasifdirler ve davranışları genellikle takipcilerini ödüllendirmek için kriterler oluşturmak ve sıtatüsünü korumakla ilişkilidir (Odumeru ve Ifeanyi 2013 Kaynak: Kabeyi 2018 p. 191).

2.1.5.2.2.2.3. Dönüşümcü Liderlik

Dönüşümcü liderlik, liderin çalışanların çıkarlarını genişletip, artırdığında, grubun amaçlarını ve misyonun kabul ettirip, farkındalık oluşturduklarında, grubun iyiliği için kendi çıkarlarının ötesine bakabildiklerinde oluşmaktadır. Dönüşümcü liderler bu sonuçları bir veya daha fazla yolla başarabilmektedirler. Karizmatik olabilirler ve takipcilerini bu şekilde etkileyebilirler ya da her bir çalışanın duygusal ihtiyaçlarını karşılayarak onları entellektüel olarak teşvik edebilirler (Bass 1990 p. 21). Dönüşümcü liderlik modeli şunu önermektedir. Liderler takipcilerine ilham kaynağı olmalıdırlar ve onların inaç sistemlerine ve duygularına ortak hedefler ve pozitif duyguları geçirmek yoluyla girmelidirler (Bass 2007, Kaynak: Eberly ve ark. 2013 p. 430). Reformcu-değişimci liderlik olarak da tanımlanan bu liderlik yakalaşımı liderin kontrol etmiş olduğu grup ya da organizasyonu amaçlara yönelik yeni bir bakış açısı ortaya koyarak, takipcilerini bu yeni yaklaşıma göre yönlendirmesi ve harekete

geçirmesi sürecidir (Berberoğlu 2003 p. 150). Dönüşümcü liderlik için 6 basamaktan söz edilmektedir.

1. Değişim olması için bir gereksinim yaratmak
2. Değişime karşı oluşacak dirençleri ortadan kaldırmak
3. Değişimin olması için kişisel özveri ve sorumluk ortaya koymak
4. Vizyon ortaya koymak
5. Sorumluluk bilincini oluşturmak
6. Ortaya konan vizyonun kurumsallaştırılması (Bass 1989, Ulrish 1987, Kaynak: Tekin ve Zorba 2001 p. 34).

2.1.5.3. Rekreasyonel Liderlik

Endüstrileşme ve gelişme ile beraber ortaya çıkan ve aynı zamanda kullanım sıklığı artan serbest zaman, kişisel ve toplumsal mutluluk yaratacak şekilde kullanılmaya başlanması ile rekreasyonel liderlik ortaya çıkmış ve önemi giderek artmıştır (Karaküçük ve Yetim 1996 p. 64). Bireylerin rekreasyon aktivitelerine katılım yoluyla yenilenme süreçlerinde etkinliklerin doğru planlanması ve bireylerin doğru şekilde yönlendirilmesi gerekmektedir. Açık ve kapalı alanlardaki etkinliklerde kişinin masa başı görevinden ziyade grup içerisinde bir takım liderlik görevleri bulunmasından dolayı rekreasyonel lider kavramı ortaya çıkmıştır. Bu kavram rekreasyon etkinlerinin planlanması ve uygulanmasında görevli olan lider şeklinde tanımlanmaktadır (Çakır ve Akoğlan Kozak 2012, Kaynak: Özoğul ve ark. 2016 p. 368). Rekreasyon lideri, kendisini devamlı yenileyen aynı zamanda gelişmek için gayret eden eden kişidir. Gruba ve diğer bireylere daha iyi hizmet sunabilmek maksadıyla eldeki bütün kaynakları kullananan, yeni planlar, fikirler ve organizasyonlar üreten, geliştiren kişilerdir (Başoğlu 2011 p. 97).

Ülkemizde ilk kez Himmetoğlu tarafından 1988 yılında kullanılan rekreatif veya rekreasyonel liderlik kavramları günümüzde bilhassa açık alan organizasyonlarında önemli bir liderlik şekli olarak karşımıza çıkmaktadır. Açık ve kapalı alan görevlerini kapsayan bu tarz liderliğe, tur liderleri, rehberler, spor tesis yöneticileri, antrenörleri, eğitmenleri, otellerin fitness merkezi ve rekreasyon alanları yöneticileri ile animasyon sorumluları gibi görevliler örnek olarak verilebilir (Kozak 2013).

Geçmişte liderlik otoriteye yönetme ve denetlemle ile bağlı formal bir pozisyon olarak görülmekteydi. Rekreasyon uygulamalarında bu bu tarz liderler program sağlamaktan ve halk tesislerini yönetmekten sorumluydular. Günümüzde rekreasyon liderliği ise daha çok kolaylaştırıcılığın yanı sıra enerji ve yetenekle halk için farklı bir şeyler yapmak adına diğer insanlara destek olmaktır. Liderliği bu düşünceyle değerlendirdiğimizde her rekreasyon gönüllüsü ve personeli bir liderdir. Her seviyede olabilir belli bir vazifesi ve ünvanı olmayanlardan, otoritede formal bir pozisyonu olanlara kadar (RPAY 2015 p.4). Liderlik süreçleri hakkında bilgi sahibi olmak ve anlamak herhangi bir başarılı rekreasyon, park veya serbest zaman organizasyonları için gerekli görülmektedir (Edington ve ark. 2011 p.1).

Rekreasyon alanındaki liderlik, rekreasyonun babası olarak lanse edilen lee ve diğer kuruculardan ilk etkilendiğinden beri sürekli gelişmektedir. 100 yıldan fazla süredir rekreasyon liderlerinin rolleri iki temel yolla değişime uğramıştır. Bunlar ilki toplumun daha fazla demokratlaşmasıdır. Zira rekreasyon katılımcıları, müşterileri ve konukları sahip olacakları rekreasyon hizmetleri ile ilgili katılımlara karar verirken, çok daha fazla fırsat (imkan) talep etmektedirler. Ilk zamanlarda liderlerin vizyonları tamamiyle bütün hizmetlerin içeriğini ve biçimlerine hakim olmuştur. Şimdi ise rekreasyonel liderlik daha katımlıcı hale gelmiştir. Ikinci olarak rekreasyon endüstrisinin boyutunun her geçen gün büyümesi nedeniyle rekreasyon liderlerinin daha fazla bilgili, daha eğitimli ve daha global bir bakış açısına sahip olmaları gerekmektedir (Russell 2012 p. 8).

Önemli bir rekreasyon potansiyeli meydana getiren sporda, ortaya çıkan yeni yönelimler ve anlayışlar nedeniyle bu alanda rekreasyonel liderlere olan taleb artmaktadır (Karakküçük 2008 p. 259). Sosyolojik bakış açısıyla değerlendirildiğinde, rekreasyonel sporun temel amacı sağlık problemleri olan insanlara yardım edebilmektedir. Rekreasyonel spora katılım fiziksel sağlığın gelişmesini sağlayabilir. Bu nedenle rekreasyonel spor liderleri bireylerin bütün rekreasyon aktiviteleri ile ilgilenerek onlara gerekli fırsatları sağlamak sorumluluğundadırlar (Russell 2001, Kaynak: Huang 2004 p. 50).

2.1.5.3.1. Rekreasyonel Liderlik Yaklaşımları

Bizler serbest zamanın peşinden koşarken aynı zamanda onu yaşam kalitemizi artırma anlamında, katkıda bulunan ana elementlerden biri olarak, yükselen bir değer

olarak görmekteyiz (Edington ve ark. 2011p.2). Çağdaş toplum hızlı bir şekilde değişime uğramaktadır. Rekreasyonel spor programlarıda ekonomik, sosyal ve teknolojik değişimler gibi sosyal olaylardan oldukça etkilenmektedir. Bu nedenle rekreasyonel liderler bu sosyal değişime göre liderlik stillerini adabte etmelidirler (Henderson ve ark. 2001, Kaynak: Huang 2004 p.50). Huang 2004'deki doktora tezinde (Kaynak: Başoğlu 2013 p. 79) rekreasyonel liderliği yönetsel ve dönüşümsel olarak ele alıp sınıflandırmıştır.

Yönetsel liderlik boyutu rekreasyonel liderlik kapsamında ele alındığında spor yapanları nasıl ödüller beklediğini tespit eden ve bu ödüllere ulaşılması için gerekli başarı kıstaslarını ortaya koyan ve bu şekilde katılımcılara yol gösteren antrenör veya koç ilişkisidir. Yani bir değiş tokuşdan bahsedilebilir. Eğer spor yapanlar başarı kıstaslarını yakalayabilirlerse ödüllerini kazanabilirler. Bu şekilde rekreasyonel faaliyetler amaçlara göre işlemekte ve yönetsel liderlik anlayışı ortaya çıkmaktadır. Bu da rekreasyonel faaliyetlerde katılımcıların faaliyetlere katılım seviyesi ve lidere karşı olan memnuniyet seviyesini artırmaktadır.

Spor ve rekreasyon organizasyonlarında sahip olunan personel ve malzemeye göre amaçları ortaya koyma ve sonuçlara ulaştırma rekreasyon yöneticilerinin sorumluluğundadır. Bu anlamda yönetsel liderlik organizasyondaki diğer bireyleri başarılı olabilmek adına kasıtlı olarak etkileyebilme girişimi şeklinde tanımlanabilir (Tekin ve Zorba 2001 p. 29).

Rekreasyonel liderlik tarzı bir takım temel görevlerinden ötürü yönetsel liderlik tarzından bazen farklılaşma gösterebilir. Mesala grup üyelerine üyelik hazzını yaşatmak, katılımcıları belirlenmiş aktivitelere ve etkinliklere yönlendirmek, onlara yol göstermek ve onları etkilemek gibi (Kozak 2013). Bu nedenle dönüşümcü (Transformasyonel) liderlik boyutu önemli bir alternatif olarak karşımıza çıkmaktadır.

Rekreasyonal liderlik kapsamında dönüşümsel liderlik boyutu ele alındığında, rekreasyon liderlerinin bir rol model ve ilham kaynağı olarak etkileşim içerisinde bulundukları bireylerin duygularına hitap etmesi şeklinde ifade edilebilir. Liderin beraber çalışmış olduğu sporcularla arasında kurmuş olduğu duygusal bağ, bu bireylerin rekreasyonel spora katılım seviyelerini ve liderlerine karşı duymuş oldukları memnuniyeti artırmaktadır (Huang 2004 p. 48). Dönüşümsel liderliğin takipciler üzerindeki etkileri bir takım ölçüm yöntemleriyle gözlemlenebilmektedir. Takipcilerle

ilgili olan bu çok önemli veriler, bağlılık, sadakat ve tatmin şeklindedir. Bağlılık ve sadakat büyük organizasyonlar, bir takım veya bir lider için çok yönlü önemli bir yapıyı işaret etmektedir. Bir takım ampirik veriler eğer lider takipcileri için ilham verici, aydınlatıcı ve saygılı olursa, bunun takipcilerin bağlılık ve sadakatini artırabildiğini göstermektedir. Dönüşümcü liderliğin bir diğer pozitif etkisi ise takipcileri üzerinde tatmin ve motivasyon oluşturmasıdır (Gomes 2014 p. 78).

2.1.5.3.2. Rekreasyon Liderlerinin Özellikleri Ve Sorumlulukları

Rekreasyon lidelerinin grup dinamikleri iyi anlamaları ve faaliyetleri doğru bir şekilde yürütebilmeleri için bir takım özelliklere sahip olmaları bu iş için önemli bir kolaylaştırıcı etken olacaktır (Özoğul ve ark. 2016). Bu özellikler Özoğul ve ark. (2016) tarafından yapılan bir çalışmada aşağıdaki gibi ifade edilmiştir.

1. "Doğa kurallarını bilme
2. Ilk yardım konusunda uzman olma
3. Grup dinamiklerini anlama
4. Çevresel farkındalığa sahip olma
5. Harita okuma ve yorumlama
6. Sağlıklı benlik algısına sahip olma
7. Empati kurma
8. Çekici kişisel özellikler ve davranışlar sergileme
9. Esnek olma
10. Teknik bilgiye sahip olma
11. Dürüst olma
12. Ileri görüşlü olma
13. Ikna edebilme
14. Istekli olma
15. Sabırlı olma
16. Hızlı hareket etme
17. Fiziksel olarak uygun olma
18. Işbirlikleri oluşturabilme
19. Katılımcılar arasında güven ortamı yaratma
20. Çatışmaları çözümleme ve anlama
21. Insanlara saygılı davranma
22. Sorumluluk sahibi olma
23. Çok yönlü olma
24. Müzik ve drama yeteneğine sahip olma
25. Stres yönetimi yapabilme
26. Zaman yönetimi yapabilme
27. Kültürel farkındalığa sahip olma
28. Doğayı ve canlıları sevme".

Akgün 1975'deki çalışmasında (Kaynak: Karaküçük 2008 p. 298-299) rekreasyon liderlerinin sahip olması gereken sorumlulukları bir takım sınıflara ayırarak ve genişleterek şu şekilde aktarmıştır.

1. Rekreasyon liderinin denetlemiş olduğu grup üyelerine karşı sorumlulukları:

- Bireylere saygı duyar ve tarafsız bir şekilde hizmet sunar.
- Güvenilir bir bireydir aynı zamanda sır saklar.
- Grubun üyelerine ayrıcalık tanımadan her konuda yardımcı olur.

2. Rekreasyon liderinin toplumsal sorumlulukları

- Görev almış olduğu kuruma, topluma ve ülkesine bağlı olmalıdır.
- Rekreasyon faaliyetlerinin toplumsal fonksiyonlarını tam anlamıyla gerçekleştirebilmek adına çaba sarf eder.
- Rekreatif faaliyetler vasıtası ile toplumsal bütünlüğün sağlanması, vatan daşlık anlayışı ve aile kavramına saygılı olunması gerekliliği ve bu değerlerin yaşatılması, geliştirilmesi için farkındalık içerisinde çabalar.

3. Rekreasyon liderinin mesleğine ve görevine ilişkin sorumlulukları

- Mesleği yüceltmek, toplumsal kabulunü sağlamak ve saygınlığını korumak için çaba gösterir.
- Başka bireylerinde rekreasyon liderliğine yönelerek meslek olarak seçmelerine katkı sağlar.

4. Rekreasyon liderlerinin kendilerine karşı yerine getirmesi gereken sorululukları

- Meslektaşlarıyla pozitif ilişkiler kurar.
- Objektif olabilmek adına çaba sarf eder.
- Rekreasyon lideri sürekli yenilik ve değişim peşindedir. Güncelliğini yitirmemek adına çaba sarf eder.

5. Rekreasyon liderlerinin, çalışmış oldukları veya bağlı oldukları kurumlara karşı sorumlulukları

- Etkinliklerle ilgili olarak gerektiğinde iligili birimlerle iletişime girme konusunda tereddüt yaşamaz.
- Çalışmış oldukları kuruma karşı güven duyar.
- Görevden ayrılma zamanı geldiğinde, bunu önceden haber vererek önlem alınmasını sağlar.

2.2. SPOR TESİSLERİ VE HİZMET KALİTESİYLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR, YAKLAŞIMLAR VE ÖLÇÜM YÖNTEMLERİ

2.2.1. Hizmet Kavramı ve Tanımı

Sistematik ve teknik olarak 1700'lü yıllardan başlayarak günümüze kadar sürekli gelişerek üzerinde araştırmalar yapılan hizmet kavramı, insanların yaşamının doğal bir parçası olarak yaşantımızın bir çok döneminde karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle öncelikle hizmet kavramını açıklamak önemli olacaktır. Soyut olmaları nedeniyle tükeciler tarafından bir fayda veya tatmin olarak algılanan hizmetin, ön plana çıkan tanımı, bir grubun diğer bir gruba sunmuş olduğu, herhangi bir şeyin sahipliği ile neticelenmeyen, bir faaliyet ya da faydadır (Sayım ve Aydın 2011 p. 246).

Hizmet doğasından dolayı az ya da çok soyut özellikte olan, müşteri ve hizmet sunan kişi veya sistem arasındaki etkileşim sonuçu sorunların çözülmesini sağlayan faaliyet veya faaliyetlerin tümü şeklide de tanımlanabilir (Grönroos 1984, Kaynak: Altınay 2016 p. 29). Hizmet, müşteri ve hizmet sağlıyıcıların bir arada olduğu anda üretimi ve tüketimi eş zamanlı olan elle tutulamayan, somut olmayan ürünlerdir (Bowen 1986, Kaynak: Munhurrun ve ark. 2010 p. 38). Ürünle hizmeti karşılaştıracak olursak, ürün isim ise hizmet fiil, ürün bir nesne ise hizmet bir eylemdir. Ilki bir obje iken bir madde, alet veya metaryal gibi diğeri bir eylem, performans ya da efordur. Bir ürün satın alındığında birey bir nesneye sahip olurken, bir hizmet satın alındığında sahiplikle sonuçlanmayan bir harcama oluşur (Rathmell 1966 p. 32). American Pazarlama Birliği (AMA) tarafından yapılmış olan tanıma göre hizmetler; satışa sunulan veya ürünlerin sahipliği ile neticelenmeyen bir etkinlik ya da fayda şeklinde tanımlanmıştır (Kozak, Özel ve ark. 2014 p. 2).

Sonuç olarak hizmet insanların veya insan gruplarının ihtiyaçlarını karşılamak maksadıyla belirli bir ücretle satışa sunulan, elle tutulamayan, koklanamayan, kolay bir

şekilde boşa harcanabilen, standartlaştırılamayan, yarar ve tatmin sağlayan soyut faaliyetlerin tümü olarak tanımlanabilir (Sayım ve Aydın 2011 p. 246).

2.2.1.1. Hizmetin Sınıflandırılması

Hizmetlerin sınıflandırılmasıyla alakalı olarak bir çok yaklaşımdan bahsedilebilir. Fakat literaten en çok kabul görmüş olan sınıflandırma AMA tarafından ortaya konan sınıflandırma olmuştur. Bu yaklaşıma göre hizmetleri sınıflandırırken 10 farklı katagöreye göre sınıflandırmışlardır. Bunlar;

1. "Sağlık hizmetleri
2. Finansal hizmetler
3. Profesyonel hizmetler
4. Turizm hizmetleri
5. Spor, sanat ve eğlence hizmetleri
6. Kamusal, yarı kamusal, kar amacı gütmeyen hizmetler
7. Kanal, fizikel dağıtım ve kiralama hizmetleri
8. Eğitim ve araştırma hizmetleri
9. Telekominikasyon hizmetleri ve
10. Kişisel ve bakım/ onarım hizmetleri" (Kozak, Özel ve ark. 2014 p. 2).

2.2.1.2. Hizmetin Özellikleri

Hizmet sektörü nedir? Diye bir soru sorulduğunda alacağımız yanıtlardan biri hizmet sektörünün satışa sunulmuş olan faaliyetler, fayda ve tatminlerdir şeklinde olabilir. Hizmet kavramına ilişkin tanımlar incelendiğinde hizmetin aşağıdaki özellikleri karşımıza çıkmaktadır.

- Soyutluk: Sahip olunan şeyin ürünlerden daha çok deneyimler olması
- Üretim ve tüketimin eş zamanlılığı (Ayrışmazlığı): Hizmetler eş zamanlı üretilir ve tüketilirler.
- Heterojenlik: Hizmet kalitesinde, hizmet sağlıyıcıları, tüketiciler ve zaman anlamında farklılıklar oluşması

- Dayanıksızlık: Hizmetlerin nesneler çok tecrübeler, deneyimler olması nedeniyle depolanamaması, saklanamaması (Belgin 2010 p. 113).

2.2.1.2.1. Soyutluk

Soyut şeyler, fiziksel bir obje değildir ve diğer birimlerle etkileşim halinden olunduğunda ortaya çıkarlar. Örnek olarak marka imajı veya itibar gibi (Macintyre ve ark. 2011 p. 21). Hizmetler ile ürünler arasındaki en temel ayırt edici özellik soyutluktur (dokunulmazlık). Yani ürünlerin aksine hizmetler üretilmeden görülemez, tadılamaz, hissedilemez, duyulamaz ve koklanamaz (Kotler 2000, Kaynak: Kozak, Özel ve ark. 2014 p. 7). Harker 1995 yılında (Kaynak: Macintyre ve ark. 2011 p.21) espirili bir dille hizmeti, soyutluk kavramını canlı bir şekilde örneklemek için ayağına damlatamayacağın bir şey şeklinde ifade etmiştir. Soyutluk hizmetin önemli özelliklerinde bir tanesidir. Hizmetin, performans ve deneyimin bir kombinasyonu olması nedeniyle, ölçülmesi de çok zordur (Zeithaml 1990, Kaynak: Sultana ve Rana 2010 p. 17).

Hizmetin soyutluk özelliğinden dolayı hizmet üreticileri ve sunucuları açısından açıklanması kolay değildir. Diğer yandan hizmet tüketicilerininde hizmeti değerlendirmeleri kolay olmayıp, hizmeti almadan önce deneme şansları yoktur. Hizmet tüketicisi soyut bir şeye sahip olacağı için almış olduğu hizmete ilişkin bir görüşe sahip olmak adına bazı ipuçları arar. Hizmetin verilmiş olduğu yer, verecek olan bireyler, teçhizat, sembol ve fiyat gibi unusurlardan hizmet kailtesi hakkında fikir sahipi olmaya çalışır (Devebakan 2001, Kaynak: Dalgıç 2013 p. 6).

2.2.1.2.2. Heterojenlik

Mallarda üretimde bir standart sağlanabilmesine karşın hizmetin içeriği, hizmeti sunan bireye, tüketiciye ya da zamana göre değişebilir. Çünkü tüketicilerin önceki tecrübeleri hizmet algılamalarını direkt etkilemektedir. Bu nedenle hizmetlerin standartlaşmasında büyük sıkıntılar yaşanmaktadır. Tüketici almış olduğu hizmeti daha önce almış olduğu hizmetlerle karşılaştırarak bir karar verecektir. Sonuç olarak hizmetin başarısı hizmeti sunan bireyle, tüketici arasındaki etkileşimin türü ve güçüne göre farklılıklar gösterebilmektedir (Palmer 1997, Kaynak: Sayım ve Aydın 2011 p. 247). Heterojenlik hizmet servisinde yüksek değişkenliği yansıtmaktadır (Zeithaml ve ark. 1985, Kaynak: Wolak ve ark. 1998 p. 26). Hizmetler toplu üretim şeklinde

üretilemez ve hatasız bir şekilde standartlaştırılamazlar. Hizmet prosedürleri standartizasyonu yapılmasına rağmen, aktüel uygulamaları kişiden kişiye değişebilmektedir (Rathmell 1966 p. 35).

2.2.1.2.3. Üretim Ve Tüketimin Eş Zamanlı Olması (Ayrılmazlık)

Hizmetin üretimi ve tüketimi eş zamanlı olması nedeniyle hizmetler ayrılmaz olarak algılanmaktadır (Say 1836, Kaynak: Moeller 2010 p. 363-364). Bu açıklamaya uygun olarak eş zamanlı üretim ve tüketimden kast edilen, tüketim başladığında hizmet sağlıyıcınında fiziksel olarak orda bulunması durumudur (Berry 1980, Kaynak: Moeller 2010 p. 364) . Hizmetlerin genel olarak üretimi ve tüketimi eş zamanlıdır. Hizmetin sunumu sırasında hizmet üreticisi ile tüketicisi birbirinden ayrılamaz ve tüketici hizmetin sunumuyla doğrudan ilişkilidir. Bu nedenlede hizmet üretimi esnasındaki tüketici, personel etkileşimi hizmet kalitesini etkilemektedir (Dale 1994, Kaynak: Uçan 2007 p. 15).

2.2.1.2.4. Dayanıksızlık

Hizmetler bir eylem ya da süreç olması itibarıyla ve üretimi ve tüketimi eş zamanlı olması nedeniylede kaydedilemez ve depolamaz. Aynı zamanda sadece direkt satışı mümkün olduğundan, tedarikciler (Aracılar) tarafından sağlamazlar (Rathmell 1966 p. 34). Onkvisit ve Shaw 1991 de (Kaynak: Wolak ve ark. 1998 p. 26) hizmetin zamana bağlı oluşunun ve zamanın öneminin, hizmetin çok dayanıksız olmasına neden olduğunu, dayanıksızlığında hizmet sağlayıcıların en öncelikli endişilerinden biri olduğunu ifade etmişlerdir.

Hizmetin eylem ve performans olması, somut bir nesne olmaması nedeniyle tüketiciler hizmeti dayanıksız ve saklanamaz olarak görmektedirler (Lovelock and Wright 2001, Kaynak: Moeller 2010 p. 364).

2.2.2. Kalite Kavramı ve Tanımı

Kalite, üreticilerin dünya çapındaki endişelerinden birisidir. Lakin kalite kavramı farklı insanlar ve farklı tanımlamalarla değişime giderken, kavramın algılanmasında da farklılıklar oluşmaktadır. Anlamının oldukça genişlemesine rağmen kalite açık bir şekilde ve genellikle ürün yapımının mükemmellik derecesi olarak tanımlanmaktadır (Misra 2008 p 157). Japon felsefesinde yaygın olan bir görüşe göre kalite ürün ya da hizmetin ilk seferinde sıfır hata ile üretilmesidir (Parasuraman ve ark.

1985 p. 41). Kalite, ürünlere, insanlara, hizmetlere, süreçlere ve çevreye bağlı olarak beklentileri karşılayan ya da aşan aynı zamanda ürünlerde üstün değer yaratan dinamik süreçtir (Goestch ve Davis 2010, Kaynak: Knowles 2011 p. 10). TSE-ISO 9005 kalite sözlüğünde kaliteyi, bir ürün ya da hizmetin önceden belirlenmiş olan veya oluşabilecek olan ihtiyaçları karşılayabilme kapasitesine bağlı karakteristiklerin tümü şeklinde tanımlamıştır (Efil 1992, Kaynak: Küçük 2016 p. 129). Crosby 1979' da (Kaynak: Parasuraman ve ark. 1985 p. 42) kaliteyi ihtiyaçlara uygunluk olarak tanımlamıştır.

Kalitenin en geniş kullanıma sahip olan tanımlaması 1951 yılın Juran tarafından yapılmıştır. Önceki bütün koşulları sağlayan bu tanımlamada kalite kullanıma uygunluk olarak tanımlanmıştır. Kullanım kelimesi müşteri gereksinmeleri ile ilişkiliyken, uygunluk kelimesi ölçülebilir ürün ya da hizmet karakteristikleri için uygunluk önermesidir (Nanda 2005, Kaynak: Elshaer 2012 p.5).

2.2.2.1. Kalitenin Boyutları

İçinde bulunmuş olduğumuz yüzyılda ortaya çıkan farklı kalite tanımlamaları, kalitenin çok boyutlu yapısandan kaynaklanmaktadır. Bu nedenle kalite kesin anlamda en iyi demek değildir. Çok boyutlu bir yapıya sahip olması nedeniyle kalite bir bileşim özelliği taşımaktadır. 1984 yılında D. Garvin (Kaynak: Küçük 2016 p. 132) kalitenin sekiz boyutunu şu şekilde tanımlamıştır.

- Performans; üründeki birincil özellikler
- Uygunluk; özelliklere, belgelere ve standartlara uygunluk
- Güvenirlilik; Ürünün kullanım süresi boyunca performans özelliklerinin devamlılığı.
- Dayanıklılık; ürünün uzun süreli kullanılabilirlik özelliği
- Hizmet görürlülük; ürüne ait sorun veya şikayetlerin kolay bir şekilde çözümlenmesi
- Estetik; ürünün dikkat çekiciliği ve duyuları etkileyebilme yeteneği
- Itibar; ürün ya da diğer üretim süreçlerinin önceki performans algıları
- Diğer boyutlar; ürünün beyenilmesini sağlayan diğer karakteristikler.

2.2.3. Hizmet Kalitesinin Tanımı

Yurt içi hasılanın önemli bir yüzdesini oluşturan hizmet sektörü, ekonomilerde merkezi bir konuma yerleşmiştir. Birçok faktörden ötürü, özellikle globalleşme ve demografik faktörlerin gelişmesi gibi hizmet sektörüne olan talep artmaktadır. Bu da sürdürülebilirlik ve gelişme açısından, hizmetin karakteristiklerinin ve kalitesinin ölçülmesinin öneminin anlaşılmasına neden olmuştur (Kar 2016 p. 52). Günümüzün rekabetçi dünyasında başarılı olabilmek ve sürdürülebilirlik için hizmet kalitesi anlayışı önemli bir strateji olarak düşünülmektedir (Zeithaml ve ark. 1996 p. 31).

Hizmet kalitesi, müsterilerin önceki deneyimleri ve alacakları hizmetlerden beklentilerinin ,algılanan hizmet kalitesiyle karşılaştırmalarının bir sonucudur (Naik ve ark. 2010 p. 240). Gronroos 2007 'deki çalışmasında (Kaynak: Ismail ve Yunan 2016 p. 270) Hizmet kalitesini, müsterilerin hizmetten önce beklentileri ile hizmet sonrası deneyimlerinin karşılaştırılmasının önemli bir çıktısı olarak tanımlamıştır. Diğer bir tanımda hizmet kalitesi müsteriler, hizmet sağlayıcılar ve örgütsel çevre arasındaki etkileşim boyunca yaşanan farklı deneyimlerin kombinasyonu olarak ifade edilmektedir (Jamesb 2011, Kaynak: Sultana ve Rana 2010 p. 17). Lehtinen ve Lehtinen 1982'de (Kaynak: Parasuraman ve ark. 1985 p. 43) yapmış oldukları çalışmada hizmet kalitesinin servis organizasyonun müsteriler ve elemanlar arasındaki etkileşimle üretildiğinden bahsetmişlerdir. Algılanan hizmet kalitesi, müşterinin organizasyonun genel mükemmelliği ya da üstünlüğünün hakkındaki yargısıdır (Zeithaml 1987, Kaynak: Parasuraman ve ark. 1988).

2.2.3.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Kalite yönetimi literatründe, hizmet kalitesi genel itibarı ile çok boyutlu bir yapıdan oluşmaktadır. Örnek olarak İskandinav araştırmacılar etkili bir hizmet kalitesinin teknik kalite (Kuruluş tarafından sağlanan hizmetlerden müşterilerin aldıkları) ve fonksiyonel kalite (müşterilere nasıl hizmet sunulduğu) olarak iki önemli boyutta sahip olması gerekliliğinden bahsedilmişlerdir (Brady ve Cronin 2001, Kaynak: İsmail ve Yunan 2016 p.269). Lehtinen ve Lehtinen 1982'de (Kaynak: Parasuraman ve ark. 1985 p. 43) yapmış oldukları çalışmada üç hizmet kalitesi boyutunu kullanmışlardır. Bunları hizmetin fiziksel özelliklerini gösteren fiziksel kalite, şirketin imajını ya da profilini ifade eden kurumsal kalite ve personelle müşterilerin olduğu kadar müşteri ile müşterininde etkileşimini ifade eden etkileşim kalitesi olarak

tanımlamışlardır. Parasuraman, ve ark. (1985 p.47) yapmış oldukları keşifsel çalışmada müsterilerin hizmet kalitesini tanımlamakta kullandıkları 10 boyutu ortaya çıkarmışlarıdır. Bu boyutlar, güvenirlik, tepkisellik, yeterlilik, erişim, nezaket, iletişim, itibar, güvenlik, anlayış ve somutluk'dur.

- Güvenirlik; performans ve güvenirliliğin tutarlılığını ifade etmektedir.
- Cevap Verebilirlik; çalışanların hizmet sağlamak maksadıyla zamanında hazır ve istekli olmalarıdır.
- Yeterlilik; hizmet edebilmek için gerekli olan bilgi ve beceriye sahip olmak.
- Erişim; kolay iletişim sağlayabilmek için ulaşılabilir olmak.
- Nezaket; naziklik, saygı ve personelin iletişimde dostça tavrını ifade etmektedir.
- İletişim; müşterilerin anlayabileceği bir dille onları bilgilendirmek ve dinlemek.
- İtibar; güvenirlilik, inanırlılık ve onuru ifade etmektedir.
- Güvenlik; tehilke, risk ya da şüpheden uzak olmak.
- Anlayış; müşteri ihtiyaçlarını anyabilmek adına çaba sarf etmek.
- Somutluk; Hizmetin fiziksel kanıtlarıdır.

Parasuraman ve ark. (1988 p. 23) daha sonra yapmış oldukları çalışmada 10 boyuttan oluşan hizmet kalitesi boyutlarını ölçebilmek adına SERVQUAL ölçeğini geliştirerek hizmet kalitesi boyutlarını 5 (Üç orjinal, iki kombine boyut) boyuta indirgemişlerdir. Bunlar:

- Somutluk; fiziksel tesis, ekipman ve personelin görünüşü gibi somut özellikler.
- Güvenirlik; söz verilen hizmetin güvenli ve hatasız bir performansla verilebilme becerisi.
- Cevap Verebilirlilik; müşterilere yardım etme konusunda isteklilik ve hizmet sağlarken ihtiyaçlara çabuk çevap verebilme.

- Güvence; çalışanların bilgili, nezaketli olmalarının yanı sıra müsterilere güven ve kendinden eminliği verebilme becerisi
- Empati; kurumun müsterilere göstermiş olduğu kişile ilgi ve onları kendi yerine koyması.

2.2.3.2. Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Kullanılan Genel Modeller

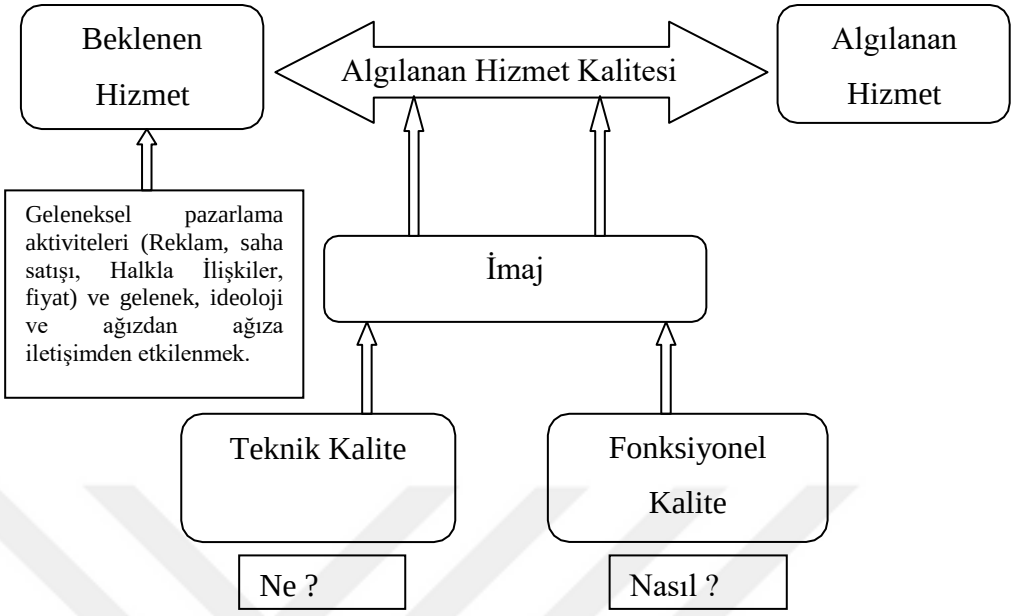
Hizmet kalitesinin ölçülmesi maksadıyla birçok çalışma yapılmıştır. Fakat hizmet kalitesi ile ilgili kapsamlı bir anlaşılma hala net değildir. Çeşitli ölçüm yöntemleri önerilmekte ve bir çoğunda bir takım eksiklikler olmaktadır. Fakat her çalışma kapsamlı bir hizmet kalitesi ölçümü yöntemi için katkıda bulunmaktadır (Kar 2016 p.52). Hizmet kalitesi ölçümü hizmetlerin soyut olması, üretimi ve tüketiminin eş zamanlı olması gibi özellikleri nedeniyle somut ürünlerin kalitesinin ölçümünden daha karmaşık olmakta ve farklı hizmet kalite ölçüleri ve modelleri gerektirmektedir. Literatürde genel olarak kullanılan hizmet kalitesi modelleri SERVQUAL, SERVPERF ve Grönroos Modelleridir (Gürbüz ve Ergülen 2006 p. 173).

2.2.3.2.1. Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli (Algılanan Hizmet)

Grönroos (1984 p. 39) hizmet kalitesi modeli ile ilişki bir çalışmasında hizmet kalitesi boyutlarını teknik, fonksiyonel ve kurumsal imaj olarak sınıflandırmıştır. Algılanan hizmeti, teknik ve fonksiyonel hizmet boyutlarının müsterilerin görüşleri üzerinde oluşturduğu sonuç olarak ifade etmiştir. Bahsedilen algılanan hizmet ile hizmet beklentileri karşılaştırıldığında, sonuç olumlu ise hizmet kalitesine ulaşılmış olunduğuna deyinmiştir. Bunun yanı sıra kurumsal imajında üçüncü hizmet kalitesi boyutu olarak bazı durumlarda karşımıza çıktığından bahsetmiştir.

Teknik kalite boyutu, hizmet sağlayan kuruluş ile müşterinin etkileşime geçmesi soncunda kuruluş tarafından sağlanan hizmetlerden müsterilerin aldıkları olarak tanımlanabilir. Müşteriler sadece hizmet sağlayıcı kurumdan almış oldukları ile ilgilenmezler, hizmet alma sürecide müsteriler tarafından önemsenir. Almış oldukları hizmetin teknik çıktıları, teknik kalitesi ve fonksiyonelliğinin nasıl sağlandığı önemlidir. Buna fonksiyonel kalite boyutu diyebiliriz. Kurumsal imaj ise kurumun müşteriler tarafından nasıl algılandığı ile ilgilidir (Grönroos 1984 p. 38-39).

Şekil 2. Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli



Kaynak: Grönroos 1984 p. 40

2.2.3.2.2. SERVQUAL Ve GAPS Modeli

Araştırmacılar akademik alanda hizmet kalitesini anlayabilmek adına katkılar da bulunmaya çalıştılar fakat yirmi yılı aşkın hizmet kalitesine ilişkin araştırmalar, yaşanan tartışmalar ve kavramsal çalışmalar sonucunda tanımlamada uyumsumsuzluklar oluşmuştur. Parasurman ve ark. 1988'de hizmet kalitesini öçebilmek adına, müşterilerin hizmet algıları ve beklentileri arasındaki farklılığın yönünü ve derecesini belirlemek için çok maddeli ölçek olarak SERVQUAL ölçeğini kullanıma sundular. SERVQUAL ölçeğinde katılımcıların hem beklentileri hemde algıları hakkındaki soruları cevaplamaları beklenir (Prakash ve Mohanty 2011 p.2).

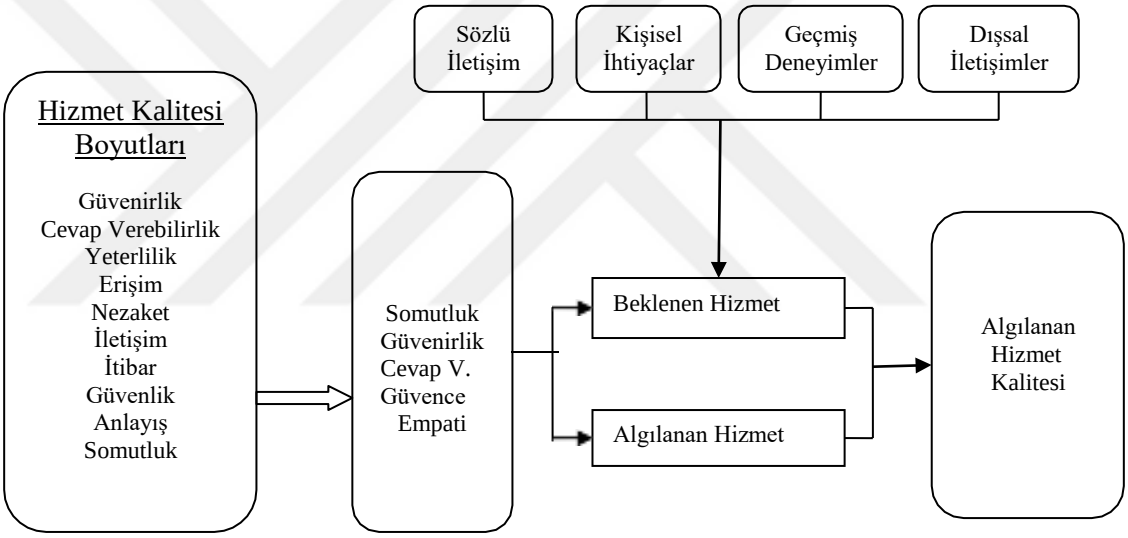
Parasuraman ve ark. (1988 p. 19-20-23) yapmş oldukları çalışmada 97 soru ve 10 boyuttan oluşan hizmet kalitesi yapısını istatistiki sonuçları değerlendirerek aşamalı olarak önce 35 soru 7 boyuta son olarak da 22 soru ve 5 boyuta indirmişlerdir. Bu boyutlar şu şekildedir.

- Somutluk; fiziksel tesis, ekipman ve personelin görünüşü gibi somut özellikler.
- Güvenirlik; söz verilen hizmetin güvenli ve hatasız bir performansla verilebilme becerisi.

- Tepkisellik; müşterilere yardım etme konusunda isteklilik ve hizmet sağlarken ihtiyaçlara çabuk çevap verebilme.
- Güvence; çalışanların bilgili, nezaketli olmalarının yanı sıra müşterilere güven ve kendinden eminliği verebilme becerisi
- Empati; kurumun müşterilere göstermiş olduğu kişisel ilgi ve onları kendi yerine koyması.

Son iki boyut (güvence ve empati) yedi orjinal boyutu (iletişim, itibar, güvenlik, yeterlilik, nezaket, anlayış ve erişim) kapsamaktadır. Iki aşamalı sadeleştirmeden sonra anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Şekil 3. Hizmet Kalitesi Algısının Belirleyici Faktörleri

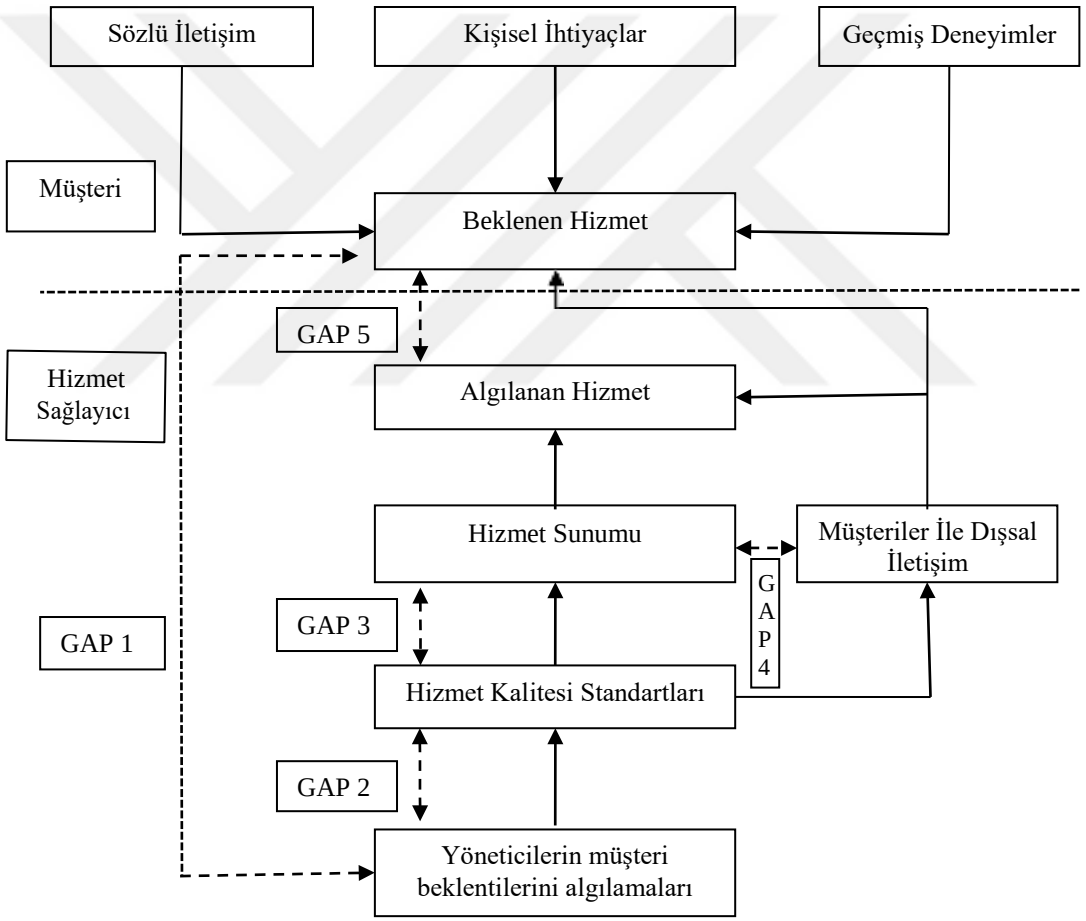


Kaynak: Parasuraman ve ark. 1985, 1988 (Kaynak: Acar 2015 p. 18).

Parasuraman ve ark. (1985 p. 44) hizmet kalitesini değerlendirmek için kavramsal bir model geliştirmek adına yapmış oldukları çalışmada hizmet kalitesine ilişkin 10 boyuttu (güvenirlik, tepkisellik, yeterlilik, erişim, nezaket, iletişim, itibar, güvenlik, anlayış ve somutluk) ve GAPS (Boşluk) modeli adı verdikleri bir modeli ortaya çıkarmışlardır. Bu modele göre yöneticiler tarafından algılanan hizmet kalitesi ve tüketici sunulan hizmet görevleri arasında önemli bir takım bağlantısal tutarsızlıklar ve boşluklar oluştuğu önesürülmüştür. Bu boşluklar müşterinin algılayacağı yüksek kalitedeki hizmetin sunumunda bir takım zorluklar oluşturulabilmektedir. Bu boşluklar şu şekilde sıralanmıştır.

- Gap 1; müşteri beklentileri ile yöneticilerin müşteri beklentilerini algılamaları arasındaki boşluk
- Gap 2; yöneticilerin müşteri beklentilerini algılamaları ile hizmet kalitesi standartları arasındaki boşluk
- Gap 3; hizmet kalitesi standartları ile hizmet sunumu arasındaki boşluk
- Gap 4; hizmet sunumu ile dış çevre iletişimi arasındaki boşluk
- Gap 5; beklenen hizmet ve algılana hizmet arasındaki boşluk.

Şekil 4. GAPS Modeli



Kaynak: Parasuraman ve ark. 1985 p. 44.

2.2.3.2.3. SERVPER Modeli

Cronin ve Taylor yazmış oldukları makalede (1992 p. 64) SERVQUAL modelinin hizmet kalitesi ölçümünde sadece tutumları değerlendirerek ölçtüğü eleştirisini getirerek, yapılan çalışma sonucunda ortaya hizmet kalitesinin ölçmünde

performans değerlendirilmesi yapılmasının daha etkili olacağını söylemişlerdir. Performans odaklı olarak geliştirilen hizmet kalitesi ölçeği olan SERVPER, SERVQUAL modeli ile karşılaştırıldığında ifade sayısını %50 (44 ifade den 22 ifadeye) indirgenmiştir. Bu modelde SERVQUAL modelindeki 22 ifade doğrudan kullanılmıştır. SERVQUAL'de bu 22 ifade hem müşteri beklentileri hem de algınan hizmet kalitesini ölçmek için kullanılırken, SERVPER'de sadece hizmet performansını ölçmeye yönelik 22 ifade yer almıştır.

Diğer değişle SERVPER modeline göre hizmet kalitesi performansının ölçülmesi, hizmet kalitesini ölçebilmek için yeterli görülmektedir. Ayrıca SERVPER ölçeğinin diğer bir farklılığıda boyutlarla ilgilidir. SERQUAL beş boyuttan oluşurken SERVPER tek boyuttan oluştuğu ifade edilmiştir (Cronin ve Taylor 1992, Kaynak: Bülbül ve Demirer 2008 p.183). Hizmet kalitesi ölçümünde yapılan bazı çalışmalarda SERVPER modelinin SERVQUAL modeline göre daha güçlü sonuçlar verdiği gözlemlenmiştir (Cronin ve Taylor 1994; Babaküs ve Boller 1992; Brady ve ark. 2002, Kaynak: Koçoğlu ve Aksoy 2012 p. 7). SERVQUAL ölçeğinin yetersiz kalmasının nedeni müşterilerin hizmeti almadan önce herhangi beklentilerinin olmaması ya da ne bekleyeceklerini bilmemelerinden kaynaklanmaktadır (Cronin ve Taylor 1992; Gürbüz ve ark. 2008, Kaynak: Aydın ve Yıldırım 2012 p. 40).

2.2.4. Spor Tesisi ve Spor Tesis İşletmesi Kavramlarının Tanımları Ve Özellikleri

Günümüzde sportif faaliyetlerin çeşitliliği ve uygulama alanlarının özelliklerinin değişmesi nedeniyle birçok yapı ve alan spor tesisi olarak ifade edilebilmektedir. Buradan yola çıkarak spor tesis kavramın açıklayacak olursak içerisinde sportif faaliyetlerin yapılabileceği her yapı (stadyum, pist, saha, salon, veledrom v.b.) olarak tanımlayabiliriz (Güçlü 1998, Kaynak: Sunay 2016 p. 345). Spor tesisi denildiğinde her yaştan bireyin sağlıklı olarak yaşamlarına devam etleri için özel ve kamu kuruluşları tarafından her branşta spor hizmeti üreten ve sunan aktivite alanları akla gelmelidir (Akdeniz 2004, Kaynak: Yıldırım 2017 p.158). Her türlü spor faaliyetlerinin yapılmış olduğu ve kamu yararına sunulduğu her branşın kendisine özgü çalışalarının yapılabildiği sportif etkinler öncesinde, sırasında tüm ihtiyaçların giderilebildiği yapı, alan ve sahalara spor tesisi denmektedir. Yani spor tesisleri her türlü spor branşının çalışma, antrenman ve ulusal, uluslararası spor müsabakalarının yapılmasına olanak sağlayan, aynı zamanda sporcuların ve seyircilerin ihtiyaç duydukları tuvalet, duş,

soyunma odaları, tribün gibi üniteleri barındıran yapı, saha ve alanlardır (İç 2017 p. 15, 16). Tüm organizasyon seviyelerinde bir spor programı dizayn edildiğinde, spor tesisleri yapısı, planlanma amacı, planlama ve programlama ile ortaya çıkan fonksiyonel statüsü ile spor programlarında çok önemli bir malzeme kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadır (Dugalic ve Krsteska 2013 p. 60).

Üretim faktörlerini organize bir şeklide planlayarak spor hizmeti üreten ve sunan birimlere spor tesis işletmesi denir. Işletmelerin amaçları genellikle kar elde etmek iken spor tesis işletmelerinin tek amacı kar etmek olamaz. Spor tesis işletmeleri hizmet işletmeleridir. Hizmetlerin kendisine has taşımış oldukları niteliklerden dolayı endüstriyel işletmelerden yönetimsel olarak farklılaşmaktadır (Serarslan 1998 p. 93). Spor tesis işletmesini Katırcı (2012 p. 9) "İçerisinde spor etkinliklerinin uygulanmasına olanak tanıyan, sosyal fayda ve /ya da kâr elde etmek amacıyla üretim faktörlerini bir araya getiren ve spor hizmeti üreten toplumsal, ekonomik ve teknik birbirim" olarak ifade etmiştir.

Spor tesisleri profesyonelce inşaa edilmeli ve hazırlanmalıdır. Bunun içinde önemli olan iyi organize olmuş bir spor tesisi işletmeciliğidir. Spor tesisi işletmeciliği planlama, yönetme, koordine etme ve spor tesislerindeki günlük işlerin notlandırılmasını içeren bir süreçtir (Harsuki 2003, Kaynak: Nopembri 2004 p. 12).

Özel beden eğitimi ve spor tesislerinin yönetmeliği 9. Maddesi gereğince spor tesislerinde bulunması gereken özellikler aşağıdaki gibidir.

"Madde 9- Özel beden eğitimi ve spor tesislerinin aşağıda belirtilen niteliklerden;

a) Kulanım alanı 8 m2'den az olmamak üzere en az bir soyunma odası, bayan ve erkek sporcuların birlikte çalışacağı tesislerde en az iki soyunma odası bulunması, spor yapanlara yetecek kadar soyunma dolabı veya askılık bulunması, odaların aydınlatma ve havalandırma sisteminin bulunması, ısısı 18 santigrat derecede olması ve hijyenik şartları taşıması,

b) Kullanım alanı 15 m2'den az olmamak üzere en az bir dinlenme salonu bulunması, dinlenme salonunun zemini halıfleks, parke ve benzeri maddelerle kaplanması, salonun ısısının, aydınlatılmasının ve havalandırılmasının yeterli seviyede olması,

c) (Değişik:RG-27/10/2005-25979) Bayan ve erkek sporcuların birlikte spor yaptığı tesislerde, ihtiyaç duyulmayan spor dalları hariç, en az iki duş ve iki tuvaletin soyunma odalarının içinde bulunması,

d) Tesiste çalışma yapıldığı sürece duşların sıcak suyunun bulunması,

e)Tesiste spor çalışmasının yapıldığı yerin ısısının 18 derecenin altına düşmemesi, havalandırılmasının, çalışma alanının sporcu sayısına göre yeterli seviyede olması,

f) Tesis zemininin yapılan spor dallarının özelliğine göre tahta, parke, sunta, halıfleks ve benzeri malzemelerle kaplanmış olması, açık tesislerde yapılan spor dallarının özelliğine göre zemin; ilgili federasyonlarca öngörülen çim, asfalt, beton ve buna benzer malzemelerle kaplanmış olması,

g) Tesiste yangın ve tabii afetlere karşı yangın söndürme ve benzeri aletlerin hazır bulundurulması,

h) Çalışma sırasında fiziki darbeleri önleyici tedbirleri sağlamak için çalışma alanında tehlike arz eden keskin, kenarların sivri uçlarının darbeyi hafifletici yumuşak malzemelerle kaplanmış olması ve direk, sütun, hendek, çukur, toprak yığını, ağaç ve benzeri manialar bulunmaması,

ı) Çalışma esnasında her spor dalıyla ilgili, çalışma gurubunda bulunan sporcu sayısına yeterli olmak üzere spor malzemesi ve yardımcı aletlerin bulundurulması,

i) Özel beden eğitimi ve spor çalışmaları yapılacak tesisin bütün ünitelerinin genel sağlığa aykırı şartları taşımaması,

j) Özel spor tesisinde yapılacak faaliyet esnasında gürültü, kirlilik gibi nedenlerle çevrenin rahatsız edilmemesine yönelik her türlü tedbirin alınmış olması,

k) (Ek:RG-27/10/2005-25979) Engellilere ve sporcuların can güvenliğine yönelik tedbirlerin alınması, zorunludur" (Resmi Gazete 1999).

2.2.4.1. Spor Tesis İşletmelerinin Amaçları

Spor tesis işletmeleri vermiş oldukları hizmetlerin karşılığında maddi gelir elde etseler bile spor tesis işletmeleri bireylerin spor ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulmuş olan tesislerdir. Bireylerin spor ihtiyaçlarını genel olarak devletin sağlamış olduğu

ülkeler de spor tesis işletmelerinin temel amaçı spora katılımı yaygınlaştırmak ve bu süretlede toplumsal hizmet ve fayda sağlamaktır (Ramazanoğlu ve Öcalan 2005 p. 38).

Serarslan (2005 p. 31,32,33) yazmış olduğu kitapta spor tesis işletmelerinin amaçlarıyla ilgili olarak şu ifadeleri kullanmıştır. Işletmelerin genel amaçları kazanç elde etmek olmasına rağmen spor tesis işletmelerinin tek amacı kar etmek değildir. Spor tesis işletmelerinin yapıları gereği bir çok amacı vardır. Bu amaçları aşağıdaki gibi sıralayabiliriz.

- "Kar etmek,
- Sporu yaygınlaştırmak,
- Spor dallarnı tanıtmak ve yaşatmak,
- Sosyal sorumlulukları yerine getirmek,
- Bünyesinde bulunduğu teşebbüsün imajını yükseltmek ve reklam yapmak,
- Seyir sporlarına yönelik olarak faaliyetlerde bulunan spor tesis işletmelerinde seyircinin seyir zevkini tatmin edecek hizmet sunmak,
- Verimli olmaktır".

2.2.4.2. Spor Tesislerinin Sınıflandırılması

Spor tesisleri genel iş yapısı açısından incelendiğinde, spor tesislerinin mülkiyet türlerini üç katagoride sınıflandırabiliriz. Bunlar; devlet yönetiminde ya da yerel /federal yönetimler içerisinde buluanan kamu spor tesisleri, gönüllü yöneticiler tarafından yönetilen ve günlük işler için üçretli personel istihdam eden asıl amacı kar değil kamusal fayda olan kar amacı gütmeyen spor tesisleri ve asıl amacı maddi kazanç olan ticari spor tesisleridir (Schwarz ve ark. 2010 p. 19).

Diğer bir sınıflama Ammon ve Stotlar (2003 p. 255, 256) tarafından spor tesislerinin kullanış amaçlarına göre yapılmıştır. Bu sınıflamaya göre dört tip spor tesisi vardır.

- Tek amaçlı spor tesisleri: sadece tek bir spor branşının yapılmasına yönelik olan spor tesisleridir.
- Tek amaça yönelik özelleşmiş spor tesisleri; bazı spor tesisleri tek amaçlı olmasalarda tek alana yönelik özelleşmektedirler. Buz pistleri gibi buz hokeyi,

curling gibi farklı branşlara ev sahipliği yaparken sadece buz pistinin kullanılacağı sporlara yöneliktir.

- Çok amaçlı Spor Tesisleri; Bir çok alana özgü branşa yönelik hizmet verebilecek olan spor tesisleridir.
- Geleneksel olmayan spor tesisleri; populüleritesi gün geçtikçe artan macera aktivitelerini içeren indoor, oudoor tırmanış, trekking, bungee jumping gibi spor faaliyetlerinin yapılmasına olanak sağlayan tesislerdir.

Westerbeeck ve ark. (2006 p.16) spor tesislerini şu şekilde sınıflandırmışlardır.

- Doğal spor tesisleri (Doğal buz üzerinde sürat pateni yarışları yapmayı sağlayan göller ve kanallar gibi)
- Seyircili spor tesisleri (Futbol stadyumları gibi)
- Katılımcı spor tesisleri (Spor salonları, ortak yüzme havuzları gibi)
- Çok amaçlı spor merkezleri (Birden çok aktivite, topluluklar ve seçkin amaçlar için geri çekilebilir ve çıkarılabilir oturma sistemleri içeren spor tesisleri).

Ceyhun 1998 yılında yayınlamış olduğu tez çalışmasında (Kaynak: Katırcı 2012 p. 8) spor tesislerini mekan ve eylem özelliğine göre ve etkinliğe hazırlık yapılan tesis türüne göre olmak üzere iki sınıflama yaparak değerlendirmiştir.

"Mekan ve eylem özelliğine göre spor tesisleri;

- Açık spor tesisleri
- Kapalı spor tesisleri
- Spor alanı haline getirilmiş doğal ve kensel alanlar."

"Etkinliğe hazırlık yapılan tesis türüne göre spor tesisleri;

- Sporcu kamp eğitim merkezi
- Sporcu sağlık merkezi".

2.2.5. Spor Hizmetleri Kavramının Tanımı

Hizmet bir başkasına sunulan esasen maddi olmayan ve sahiplikle sonuçlanmayan faaliyet veya performans olarak tanımlanabilir. Spor merkezleride öncelikli olarak hizmet sunumuna dayalı olan iş girişimleri arasında yer almaktadır

(Kim ve Kim 1995 p. 209). Spor mekanları gibi hizmet odaklı endüstriler, mekanın kullanıcılarına ve seyirciler gibi misafirlerine yönelik hizmet sağlamayı amaçlayan insan temelli endüstriler olarak düşünülebilir (Voon ve ark. 2014 p. 126).

Spor hizmetlerinin temel amacı katılımcılara spor etkinlikleri ile ilgili tecrübe kazandırmaktır (Oman ve ark. 2016 p. 23). Shilbury ve ark. 2003 yılındaki çalışmalarında (Kaynak: Oman ve ark. 2016 p. 23) insanların spor etkinliklerine gitme sebeblerinin spor hizmetleri anlayışının temelini oluşturduğunu ifade etmişlerdir. Buradan yola çıkarak spor hizmetlerinin eğlenmek için ödeme yapmaya hazır olan tüketicilere sunulan etkinlikler olarak tanımlamışlardır. Çimen ve Gürbüz 2007 yılında yayınlanan kitaplarında (Kaynak: Eraslan 2014 p. 27) spor hizmetlerini insanların spor ihtiyaçlarını karşılamak maksadıyla, belirli bir fiyat üzerinden satışa sunulan ve herhangi bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan, yarar ve doyum sağlayan soyut faaliyetlerin tümü şeklinde ifade etmişlerdir.

Spor tesislerinin hepsi hizmet odaklı olan kuruluşlardır. Bu nedenle yöneticiler sadece yüksek kaliteli hizmet sunmak adına yaratıcı, ilginç ve çekici hizmetlere odaklanmamalı aynı zamanda müşterilerinin memun etmek ve şaşırtmanın bir yolunu bulmak adıma sürekli iyileştirme çalışmaları içerisinde olmalıdırlar (Covell ve ark. 2007 p. 2018).

2.2.5.1. Spor Hizmetlerinin Özellikleri

Spor hizmetlerinde kalite çalışmaları makale saysı ve kapsam açısıdan sınırlıdır. Bir kaç çalışma özel hizmetlerde (Fitness hizmetleri, serbest zaman hizmetleri, rekreasyon hizmetleri) hizmet kalitesinin özelliklerini tanımlamaya odaklanmışlardır (Tsitskari ve ark. 2006 p. 625). Katırcı 2012'de (p. 17) spor tesislerinde üretilen spor hizmetlerinin özelliklerini şu şekilde ifade etmiştir. Spor hizmetleri soyuttur, üretimi ve tüketimi eş zamanlıdır, depolanamazlar, heterojendirler ve birleşik ürünlerdir.

- Spor hizmetleri soyuttur; spor tesislerinde satılacak olan şey bir nesneden daha ziyade bir organizasyon, program veya etkinliktir. Bu nedenle verilen hizmet soyuttur. Spor tesislerinde hizmetler satın alınmadan önce görülemez, dokunulamaz, tadılamaz, duyulamaz ve hissedilemez.
- Spor hizmetinin üretimi ve tüketimi eş zamanlıdır; spor tesislerindeki hizmet niteliğinde olan ürünler aynı anda üretilir ve tüketilir (Katırcı, 2012 p. 16). Spor

tesis işletmesi ve tüketici, spor hizmetlerinin veriliş sürecinde karşılıklı etkileşim halindedirler. Tüketici direk olarak spor hizmetleri üretim sürecine katılır (Searslan ve Kepoğlu 2005 p. 117).

- Spor hizmetleri depolanamazlar; Spor tesislerinde alınan spor hizmetlerinin bir çoğunun faydası kısa sürelidir. Spor hizmetleri öncede fazla sayıda üretilemez, saklanamaz yani depolanamazlar dayanıksızdır (Serarslan ve Kepoğlu 2005 p. 116).
- Spor hizmetleri heterojendir; spor hizmetlerinin emek yoğun olan yapısı nedeniyle verilen hizmet kalitesinin işletmeden işletmeye veya aynı işletme içerinde farklı durumlarda değişiklikler gösterebilmektedir (Çimen 2003 p. 15).
- Spor hizmetleri birleşik ürünlerdir; spor tesislerinde üretilen hizmetler bu ürünleri destekleyici mal ve hizmetlere ihtyaç duyar. Bu hizmetler araç-gereç, zaman, ulaşım vb.'dir (Katırcı 2012 p. 16).

2.2.6. Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesi

Spor endüstrisi, bir çok ülkenin ekonomik olarak gelişmesinde, önemli bir katkı sağlayıcıdır. Bu nedenle spor hizmetlerinin, etkinliklerinin ve etkinliklerin gerçekleştirilmiş olduğu mekanların kalitesi iyi yönetilmelidir (Getz 2005; Ko ve ark. 2011, Kaynak: Voon ve ark. 2014 p.125). Spor mekanı endüstrisinin, farklı ürün ve hizmetlerin sürekli olarak yenilenerek ortaya çıkması ile oluşan sıkı rekabet koşulları nedeniyle diğer hizmet endürstrilerinden bir farkı yoktur (Voon ve ark. 2014 p. 125).

Yöneticiler spor mekanlarında sadık müşteriler elde etmek ve tekrar geri getirmek maksadıyla onların rahat hissetmeleri için mükkemmel bir atmosfer ve keyifli bir ambiyans yaratmaya çalışmaktadırlar. Hizmet sektöründe yeni bir müşteri bulmanın mevcut müşterinin korunmasından çok daha zor olduğu (finansal, organizasyonel, vb.) genel bir kabuldür. Burada temel amaç müşterinin klubü temsil etmekten gurur duyduğu bir durum yaratmaktır (Caslavova ve ark. 2018 p. 138). Spor Tesisleri müşteri odaklı kurumlardır. Günümüzde spor tesisleri tüketici odaklı hizmet sunmak zorunda olduğundan müşteri memnuniyetini her zaman dikkate almak durumundadırlar. Tüketicilerin almış oldukları hizmetten memnun olmaları ve hizmetlerin sunuluş biçimleri müşteri devamlılığı sağlayacağından spor tesislerinde müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi büyük bir öneme sahip olacağı görülmektedir (Aksu 2012, Kaynak: Baş

ve ark. 2017 p. 3). Fakat müşteriler spor hizmetleri için çok dikkatli ve talepkar olup, alacakları hizmet için en iyisini araştırıp, en iyisini istemeye başlamışlardır (Oliveira 2003 p.5). Spor organizasyonları ile ilgili olarak birçok alternatifin olması nedeniyle spor katılımcılarının spor ürünlerinin ve hizmetlerinin kalitesine ilişkin beklentileri artmıştır (Gürbüz ve ark. 2005 p. 71). Iş dünyasında 1980'lerin başından beri hizmet kalitesi çalışmaları devam ederken, rekreasyon ve spor hizmetleri sağlayıcıları spor hizmetlerinde kalitenin önemini ancak son yıllarda anlayabilmişlerdir. Hizmet kalitesi son zamanlar da spor pazarlaması literatüründeki araştırmacılar tarafından büyük ilgi gören bir konu olmuştur (Tsitskari ve ark. 2006 p. 624). Kalitenin bir ürün ya da hizmetin müşterilerin mevcut olan ve gelecekteki beklentilerini yerine getirebilme karakteristiği olarak genel anlmada tanımlanması, spor hizmetlerinin kalitesi açısından kabul görsede, alana özel bir tanımlama yapılacak olursa spor hizmetlerinde kalite; sportif hizmetlerin, müşterilerin spor hizmetlerine ilişkin beklentilerini karşılayabilme veya geçebilme yeteneği olarak tanımlabilir (Çimen 2003 p. 15).

Buna bağı olarak spor tesis sahipleri ve yöneticileri tesisin başarılı olabilme yeteneğinin merkezinde kurumun sürekli iyileştirme ve hizmet kalitesi taahhüdü olduğu konusunda hemfikirlerdir (Covell ve ark. 2007 p.217).

2.2.6.1. Spor Hizmetleri Kalitesinin Ölçümünde Kullanılan Yöntemler, Modeller

Chelladurai ve ark. (1987 p.159) fitness hizmet özelliklerinin boyutlarını belirleyebilmek adına 436 kişi üzerinde yapmış oldukları çalışmada Fitness Hizmetleri Tutum Ölçeği'ni (The Scale Of Attributes Of Fitness Service: SAFS) geliştirmişlerdir. Bu ölçek 30 ifade ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar birincil ana hizmetler (Core Service) uzman hizmeti, müşteri hizmetleri, dış hizmetler, tesis ve ekipman hizmetleri ve ikincil hizmetlerdir (yiyecek içecek hizmetleri gibi).

Mackay ve Crompton (1988 p. 46) Parasuraman ve ark. (1985) geliştirmiş oldukları SERVQUAL ölçeğinin hizmet kalitesi boyutlarını baz alarak Algılanan Rekreasyon Hizmet Kalitesi Modelini ortaya koymuşlardır. Bu modele göre rekreasyon hizmetlerinin kalitesini, tüketcilerin hizmet beklentileriyle, algılanan hizmetin karşılaştırılması sonucunda ortaya çıkan durum olarak nitelendirmişlerdir. Eğer algılanan hizmet beklentilerden yüksek ise yüksek tatminli kalite algısı oluşmaktadır. Algılanan hizmet ile tüketici beklentileri eşit ise kalitede tamin olma durumu ile sonuçlanmaktadır. Son olarak tüketcilerin beklentilerinin karşılanmadığı durumlarda

hizmet kalitesi acısından tatminsizlik meydana gelmekte olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca müşteri beklentilerini oluşturan durumları, denge anlayışı, sözlü iletişim, algılanan ihtiyaçlar, geçmiş deneyimler ve dışsal iletişim olarak sınıflandırmışlardır.

Kim ve Kim (1995 p. 218) yapmış oldukları çalışmada spor merkezi üyeleri için 33 maddeden ve 11 boyuttan oluşan spor merkezlerinin kalite mükkemmelliği (Quality Excellence of Sports Centers: QUESC) adlı ölçeği geliştirmişlerdir. Ölçekte yer alan boyutlar; ortam, çalışan tutumu, güvenirlik, sosyal fırsat, bilgi, programlama, kişisel değerlendirme, ayrıcalıklar, fiyat, zihin kolaylığı, uyarım, kolaylık şeklindedir. Daha sonra Kim, C. ve Kim Başka bir çalışmada (1998 p. 284) Kore'nin Seul şehrinde QUESC ölçeği uygulanmış ve elde edilen verilerden spor merkezi üyelerinin hizmet kalitesi tutumlarına göre beş gruba ayrılabileceği sonucuna varmışlardır. Bu beş grup tesis bilinçli, hedef odaklı, kolaylık sağlama, kişisel memuniyet arayan ve çalışan davranışlarına bilinçli olarak sınıflandırılmıştır.

Howat ve ark. (1995 p. 77, 80, 85). Avusturalya da 15 spor ve rekreasyon merkezi ve 2575 kişi üzerinde bir çalışma yaparak Çevre ve Rekreasyon Yönetimi Merkezi – Müşteri Hizmet Kalitesi (The Centre For Environmental And Recreation Management-Customer Service Quality: CERM-CSQ) ölçeğini geliştirmişlerdir. Yöneticileri için müşteri beklentileri ve merkezin algılanan hizmet performası karşılaştırılması sonucunda arzu edilen seviyede olup olmadığının ölçülmesini sağlayan ve dört boyuttan oluşan CERM-CSQ ölçeğinin boyutları, ana hizmetler, personel kailtesi, genel tesis faktörü ve ikincil hizmetlerdir.

Wakefield ve Sloan (1995 p. 153) A.B.D.'de futbol taraftarlarının futbol musabakalarına katılmalarındaki etkenlerin takıma bağlılığın dışında stadyumda yaşamış olduğu deneyimlerinde etkili olup olmadığını araştırmak adına beş güneydoğu konferansı takımının stadyumlarında anket çalışması yapmışlardır. Çalışmada takıma bağlılığın, stadyumdaki park yerlerinin, stadyum temizliğinin, algılanan kalabığın, yemek hizmetlerinin, seyirciler üzerindeki taraftar davranışlarının kontrolünün stadyumda maça katılma ve kalma konusundaki kararlara etkisi araştırılmıştır. Sonuç olarak stadyumdaki müsabakalara seyirci katılımında ve kalmasında takıma bağlılığın güçlü bir etkisi olmasına rağmen stadyum tasarımının, stadyum hizmetlerinin de direkt etkili olduğu gözlemlenmiştir.

Papadimitriou ve Karteroliotis (2000 p. 157) Yunanistan'ın Patras şehrindeki özel spor ve fitness merkezlerine üye 487 kişi üzerinde Kim ve Kim (2005) tarafından geliştirilen 30 madde ve 11 boyuttan oluşan Spor Merkezlerinin Kalite Mükemmelliği (QUESC) ölçeğini kulllanarak ölçeğin yapısını tekrar incelemiştir. Sonuçlar ölçeğin 11 alt boyutunun desteklememiştir. Onun yerine araştırma dört faktörlü bir model ortaya çıkarmıştır. Bu faktörler eğitmen kalitesi, tesis çekiciliği ve kullanımı, program kullanabilirliği ve sunumu ve diğer hizmetlerdir.

Kelley ve Turley (2001 p. 161) "Spor etkinliklerinde tüketicinin hizmet kalitesi özelliklerini algılama" adlı çalışmalarında spor pazarlaması ve hizmet kalitesi literatüründen faydalanarak hazırlamış oldukları 35 madde oluşan ölçeği 4 basketbol maçında taraftarlara uygulamışlar ve sonuç olarak da çalışanlar, fiyat, tesis erişimi, tavizler, taraftar rahatlığı, oyun deneyimi, gösteri zamanı, kolaylık, sigara içmek gibi 9 adet özellik belirlemişlerdir.

Murray ve Howat (2002 p. 25), spor ve rekreasyon merkezine üye olan 218 kişi üzerinde yapmış oldukları çalışmada değer kavramı ve bu kavramın hizmet kaliesi, müsteri tatmini ve tekrar satın alma niyeti arasındaki ilişkisini incelemişlerdir. Yapılan çalışma sonucunda değer kavramının müşteri tatmini üzerinde etkili olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuç spor yöneticileri ve rekreasyon merkezleri açısından müşteri tatmini ve müşterinin tekrar satın alma ve ziyaret etme davranışın anlamaları için önemli bir model oluşturmuştur.

Chang ve Chelladurai (2003 p. 65) fitness hizmetlerinin kaltesini sistem perkspektifinden değerlendirerek 35 madde ve 9 boyuttan oluşan Fitness Hizmetlerinde Sistem Tabanlı Kalite Boyutları (System-Based Quality Dimensions in Fitness Services: SQFS) ölçeğinin geliştirmişlerdir. Bu 9 boyut girdi, süreç ve çıktı olmak üzere 3 temel sınıflama içerisinde yer almaktadır. Girdi kısmında, hizmet kalitesinde yönetimin taahhüdü, servis iklimi, ana hizmet ya da programlamanın dizaynı boyutları yer alırken süreç kısmında, çalışanın görev etkileşimi, çalışanın kişiler arası etkileşimi, fiziksel çevreyle ilişki, diğer müşterilerle iletişim, servis hatası ve kurtarma boyutları yer almaktadır. Son olarak çıktı kısmında algılanan hizmet kalitesi boyutu vardır.

De Knop ve ark. (2004 p. 57) sporda kaliteyi yükseltmek adına fleman hükümeti politikaları gereğince spor kulüblerinin kalitesinin tespit edilebilmesi ve geliştirilebilmesi maksadıyla spor kulüplerinde kalite yönetimi adlı bir çalışma

yapmışlardır. Bu çalışmada 1657 spor kulübü üzerinde test edilen, Spor Kulüblerinin Değerlendirilmesi (IKSports) adlı bir ölçek geliştirmişlerdir. Bu çalışma sonucunda Flaman spor kulüblerinin, stratejik planlama, pazarlama yönetimi ve kulüb yapıları açısından yetersiz kaldıkları gözlemlenmiştir.

Ko ve Pastore (2005 p. 84, 87) rekreasyonel sporda kavramsal bir modeli oluşturmak ve test etmek amacıyla yapmış oldukları çalışmada Brady ve Cronin 2001 ve Dahholkar ve ark. 1996 'da geliştirmiş oldukları hizmet kalitesi modellerinden esinlenerek Rekreasonel Sporda Hizmet Kalitesi Ölçeğini (Scale of Service Quality in Recreational Sport: SSQRS) geliştirmişlerdir. SSQRS ölçeği 49 madde, 4 ana ve 11 alt boyutan oluşmaktadır. Bu boyutlar şu şekildir. (a) Program kalitesi; program çeşitliliği, operasyon zamanı, bilgi, (b) Etkileşim kalitesi; müşteri- uygulayıcı etkileşimi, müşteri-müşteri etkileşimi (c) Çıktı kalitesi; fiziksel değişim, değer ve sosyalleşme, (d) Çevre kalitesi; ambiyans, dizayn ve ekipman.

Afthinos ve ark. (2005 p. 245) Yunan fitness merkezlerinde müşterilerilerin hizmet beklentilerini spor merkezi türü, motivasyonel ve demografik farklılıklar açısından incelemişlerdir. Araştırmada Kim ve Kim (1995) tarafından geliştirilen QUESC ölçeği kullanılarak, Yunanistan'ın Atina kentindeki özel ve devlet fitness merkezlerine üye olan 346 kişiye uygulanmıştır. Araştırma sonucunda üyelerin tesisleri tercih etme nedenleri arasında somut unsurları, personelin tutum ve yetenekleri, katılım bedeli ile ilgili özellikler, programlama ile ilgili maddeler ve sunulan hizmetlerin planlanması gibi parametreler öne çıkmıştır.

Chang ve ark. (2005 p.37) Tayvan'daki rekreasyonel spor/ fitness endüstrisi için geçerli bir hizmet kalitesi ölçeği geliştirmek adına yapmış oldukları çalışmada Katılımcı Spor İçin Hizmet Kalitesi Ölçeğini (The Scale of Service Quality for Participant Sport : SSQPS) geliştirmişlerdir. 129 rekreasyonel spor merkezinden raskele seçilen 20 merkeze üye olan 600 kişiye gönderilen ölçeklerden geri dönüş sağlanan 465 ölçek ile yapılan analizler sonucunda hizmet kalitesi modelinin iyi oturduğu ve geçerlilik ve güvenirliliğinin sağlandığı görülmüştür.

Lam ve ark. (2005 p. 79) sağlık/ fitness merkezlerinin hizmet kalitesini ölçe bilmek için 10 adet Sağlık/ Fitness merkezine üye 1202 kişi üzerinde bir çalışma yapmışlardır. Çalışma sonucunda 40 madde ve 6 boyuttan oluşan Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğini (Service Quality Assessment Scale: SQAS) geliştirmişlerdir.

Bu altı boyuttun personel, program, soyunma odaları, fiziksel tesis, antrenman tesisi, çocuk bakımı olduğunu ifade etmişlerdir. Daha sonra Gürbüz ve ark. (2005 p. 70) Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeğinin (Service Quality Assessment Scale: SQAS) Türkçe versiyonun geçerlilik ve güvenirliliğini test etmek amacıyla sağlık ve zindelik kulüblerine üye olan 636 katılımcıyla yapmış oldukları çalışmada ölçeğin hem beklenen hem de algılanan hizmet boyutunda geçerli ve güvenilir olduğu tespit etmişlerdir.

Uçan (2007 p. IV) doktora tezinde Türkiye'deki spor- fitness merkezlerinin algılanan hizmet kalitesini tespit edebilen bir ölçek geliştirmek istemiştir. 12 spor - fitness merkezindeki 425 katlımcıyla gerçekleştirmiş olduğu çalışmada 31 madde ve 6 boyuttan oluşan Spor–Fitness Merkezleri Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçegini geliştirmiştir. Ölçeğin boyutları, etkileşim kalitesi, çıktı kalitesi, fiziksel çevre kalitesi, egzersiz alet ve ekipmanların kalitesi ve ortam koşulları kalitesi şeklinde olduğu belirtilmiştir.

Ria ve ark. (2010 p.57, 61) İspanya'daki spor merkezlerine üye olan 358 birey üzerinde gerçekleştirmiş oldukları çalışmada üyelerin hizmet kalitesi algılarını ölçebilmek adına 10 madde ve 2 boyuttan oluşan Qsport-10 ölçeğini geliştirmişlerdir. Ölçeğin personel ve tesis boyutlarından oluştuğunu ve ölçeğin yapılan analizler sonucunda yönetcilerin kurumun zayıf ve güçlü yönlerini görebilmeleri adına kolayca kullanabilecekleri bir ölçek olduğunu ifade etmişlerdir.

Yıldız ve Kara (2012) Ria ve ark. (2010) geliştirmiş oldukları spor merkezlerinin hizmet kalitesini ölçmeye yarayan Qsport-10 ölçeği üzerinde tekrar çalışarak ölçeğe 4 madde ve 1 boyut daha eklemişlerdir. Sonuç olarak 14 madde ve 3 boyuttan oluşan Qsport-14 ölçeğini geliştirmişlerdir. Bu ölçeğin boyutlarının tesisler, program ve personel olduğunu ifade etmişlerdir. Bu ölçeğin aynı zamanda Türkçe geçerlilik ve güvenirlilik çalışmasınıda yapmışlardır.

2.3. SPOR HİZMETLERİNDE TEKRAR SATIN ALMA NİYETİ

2.3.1. Tekrar Satın Alma Niyeti

Satın alma niyeti, satın alma kararı kesinleşmeden önceki tüketim tutumu ve harekete geçme eyilimi ile ilişkili müşteri davranışı olarak ifade edilmiştir (Kinnear ve Taylor 1991, Kaynak: Yulisetiarini 2017 p.217). Ibzan ve ark. 2016 yılındaki

çalışmalarında (Kaynak: Phuong ve Trang 2018 p. 81) tekrar satın almayı, müşterilerin bir ürünü tekrar satın alma ve kullanma ile ilgili gerçek eylmeleri olarak tanımlamıştırlar. Tekrar satın alma niyeti ise bireyin mevcut olan ve olası koşulları göz önünde bulundurarak, aynı şirketten belirlenmiş olan bir hizmeti tekrar satın alma konusundaki kararı olarak tanımlanmaktadır (Hellier ve ark. 2003). Başka bir tanımda tekrar satın alma niyeti, servis sağlıyıcıların ortaya koymuş oldukları ürün yada hizmetlerin gelecekte tekrar kullanılması olasılığı şeklinde ifade edilmiştir (Awi ve Chaipoopirutana 2014 p. 182). Andreassen ve Levik (1999 p. 79) tekrar satın alma niyeti ile işkili olarak ortaya koymuş olduğu modelde şimdiki ve gelecekteki algınan göreceli çekiciliğin tekrar satın alma niyeti üzerindeki etkisinden bahsetmiştir. Gelecekle ilgili olarak beklenen göreceli çekiciliğin gelecekteki satın alma niyetine etki etmediğini fakat günümüzde algılanan göreceli çekiciliğin gelecekteki tekrar satın alma niyeti üzerinde etkili olduğunu belirtmiştir.

2.3.2. Spor Hizmetlerini Tekrar Satın Alma Niyeti

Spor hizmetlerinde tekrar satın alma niyetini konu eden bir çok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalarda farklı değişkenlerle tekrar satın alma niyeti arasında ilişkisel modeller incelenmiştir. Bunlardan bazıları şu şekildedir.

Oman ve ark. (2016 p. 19) yapmış oldukları çalışmada spor hizmetlerinde hizmet kalitesi ve spor takımıyla özdeşleşmenin tekrar satın alma niyeti üzerindeki etkilerini araştırmış ve sonuç olarak hizmet kalitesi algısının tekrar satın alma niyeti arasından dolaylı bir pozitif ilişki olduğu, spor takımlarıyla özdeşleşme ve tekrar satın alma niyeti arasında direk pozitif ilişki olduğu sonucuna varmışlardır.

Yu ve ark. (2014 p. 757) makalelerinde 60 yaş ve üzeri spor ve fitness merkezi üyelerinde, yüksek kalitedeki hizmetin algılanan değer üzerinde artışa yol açtığı, müşteri tatminini yükseltiği, şikayetlerde azalmalara yol açtığı ve tesisin kullanımına devam etmek ve üyelik yenileme niyetini arttırdığı ifade etmişlerdir.

Khan (2017 p. 13) İran'nın Tahran şehrindeki fitness merkezlerindeki müşterilerin tekrar üye olma niyetleri ile farklı değişkenler arasındaki ilişkiyi araştırmak maksadıyla bir çalışma yapmışlarıdır. Çalışma sonucunda hizmet kalitesi ve tutumlar ile tekrar üye olma niyeti ilişkisinde subjektif normlar oluştuğu fakat müşteri bağlılığı ile tekrar üye olma niyeti arasında önemli ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.

Yannis ve ark. (2014 p. 581) Yunanistan'da bulunan 6 stayumdaki 925 seyirciyie yapmış oldukları çalışmada değer algısının seyircilerin gelecekteki niyetleri özellikle de sözlü iletişim ve tekrar satın alma niyeti üzerindeki etkilerini araştırmışlardır. Araştırma sonucunda değer algısının seyircilerin tekrar satın alma niyetleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu tespit etmişlerdir.

Okhli ve ark. (2014 p. 386) Ganbad Kavoos sonbahar at yarışlarına katılan 3865 seyirci üzerinde yapmış oldukları çalışmada, hizmet kalitesinin seyirci olarak tekrar Ganbad Kavoos sonbahar at yarışlarına katılma niyeti üzerindeki etkileri araştırmışlardır. Sonuç olarak da Hizmet kalitesi ile yarışlara seyirci olarak tekrar katılma niyeti arasında önemli poztif yönlü bir kolerasyon olduğunu belirtmişlerdir.

Kim ve ark. (2017 p. 12) fitness merkezlerinde yapmış oldukları çalışmada hizmet kalitesi, müsteri tatmini ve satın alma niyeti arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırma sonucunda müşteri tatmini ile satın alma niyeti arasında güçlü ve direk bir ilişki var iken hizmet kalitesi ile satın alma niyeti arasıda direk bir ilişki olmadığı görülümüştür.

Kim ve ark. (2006 p. 39) Kore profesyonel basketbol liğinde seyircilere yönelik yapılan çalışmada hizmet kalitesi ve tekrar satın alma niyeti arasındaki ilişkiyi incelediklerinde somutluk ve güvence gibi hizmet kalitesi boyutlarının tekrar satın alma niyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip olduklarını tespit etmişlerdir.

Tarakçı (2018 p. IV) doktora tezinde bütünleşik pazarlama iletişiminde spor sponsorluğunun tüketici satın alma davranışları üzerindeki etkisini 627 kişi üzerinde uygulana anket çalışmasıyla araştırmıştır. Araştırma sonucunda spor sponsorluğunun, marka farkındalığı ve tüketicinin satın alma davranışı üzerinde pozitif yönlü, doğrusal ve güçlü bir ilişki olduğunu belirtmiştir.

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı: Araştırmanın amacı çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi, rekreasyonel liderlik ve spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasındaki ilişkinin araştırılmasının yanı sıra, üyelerin hizmet kalitesi, rekreasyonel liderlik ve spor hizmetlerinin tekrar satın alma niyeti algılarının derecelerinin belirlenmesi ve hizmet kalitesinin demografik verilerer göre karşılaştırmalı analizlerinin yapılmasıdır.

3.2. Araştırmanın Evreni Ve Örneklemi: Araştırma sosyoekonomik düzey ve ulaşılabilirlik imkanları düşünülerek Marmara bölgesinin İstanbul ile sınırlandırılmıştır. Araştırmanın örneklemini rastgele örneklem yöntemi ile seçilmiş, evreni temsil ettiği varsayılan İstanbul ilinde faaliyet gösteren (n=5) adet çok amaçlı spor tesisilerine üye n=208'i kadın, n=330'u erkek toplam n=538 birey oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini hesaplamak amacıyla oransal örneklem analizinden faydalanılmıştır. %95 olasılık ile % 5 hata payı temel alınarak örneklem hesaplanmıştır.

$$n = \frac{Np(1-p)}{(N-1)\sigma^2_{px}+p(1-p)}$$

n = Örnneklem hacmi

σ^2_{px} = Oranın varyansı

N = Ana kütle

p = Oran (bu çalışmada % 5 hata payı dikkate alınacağından p = 0,05 olarak belirlenmiştir.) (Newbold 1995).

Evreni temsil eden çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin toplam üye sayısı 10500 olduğu tespit edildiğinden istatistiki olarak anlamlı olacak örneklem büyüklüğü yapılan hesaplama sonucunda minimum 371 olarak belirlenmiş, araştırmada 538 bireye ulaşılmıştır.

3.3. Araştırmanın Veri Toplama Araçları: Araştırmada veri toplama aracı olarak rekreasyonel spor tesislerini kullanan bireylere uygulanmak üzere dört bölümden oluşan bir anket uygulanmıştır. Anketin ilk kısmında Lam ve ark. (2005) tarafından geliştirilen ve Gürbüz ve ark. (2005) tarafından Türkçe versiyonuna çevrilip geçerlilik güvenirlilik

çalışması yapılan “Service Quality Assesment Scale”(Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği), ikinci bölümünde Huang (2004) tarafında geliştirilen, Başoğlu (2011) tarafından Marmara Üniversitesi, Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri dalında sunulan doktora tezinde Türkçe geçerlilik ve güvenirlilik çalışması yapılan rekreasyon liderliği ölçeği, üçüncü bölümde spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti davranışını ölçmek için Bülbül ve ark. (2012) tarafından geliştirilip, geçerlilik ve güvenirlilik çalışması yapılan 3 maddelik soru, dördüncü bölümde ise araştırmacı tarafından geliştirilen 9 maddelik demografik bilgiler kısmı yer almaktadır.

3.3.1. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği: Lam ve ark. (2005) tarafından geliştirilen ve Gürbüz ve ark. (2005) tarafından geçerliliği ve güvenirliği yapılmış ve Türkçeye çevrilmiş olan, Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (Service Qualıty Assessment Scale) (HKDÖ) sağlık ve zindelik (fitness) merkezlerindeki hizmet kalitesini ölçmek için kullanılmaktadır. HKDÖ, 6 alt boyuttan ve 40 maddeden oluşmaktadır. Bu alt boyutlar; Personel (9 madde), Program (7 madde), Soyunma Odaları (5 madde), Tesis (fiziksel tesis (1-7) ve Antrenman Tesisi (8-13)) (13 madde), Çocuk Bakımı (6 madde)’dır. Araştırma yapılan merkezlerin hepsinde çocuk bakım odası olmaması nedeniyle, çocuk bakımı alt boyutu ölçekten çıkartılmıştır. Ölçek 7’ li likert türünde olup “beklenen hizmet” boyutunda 1 (az önemli) - 7 (çok önemli) arasında, “algılanan hizmet” boyutunda ise, 1 (zayıf) - 7 (mükemmel) arasındadır. Özgün ölçek için, “beklenen hizmet kalitesi” düzeyi iç tutarlılık değerleri .73 ile .83 arasında iken “algılanan hizmet. kalitesi” düzeyi iç tutarlılık değeri .72 ile .84 arasında olduğu gözlemlenmektedir.

3.3.2. Rekreasyon Liderliği Ölçeği: Rekreasyon liderliği iki kategoriden oluşan bir değişken olarak ölçülmektedir. Rekreasyon liderliğinin bu iki türünü ölçebilmek için Huang`ın (2004) geliştirdiği Başoğlu (2011) tarafından Marmara Üniversitesi, Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri dalında sunulan doktora tezinde Türkçe geçerlilik ve güvenirlilik çalışması yapılan rekreasyon liderliği ölçeği kullanılmaktadır. Rekreasyon liderliği kapsamında yönetsel liderliği ve dönüşümsel liderliği ölçmek üzere toplamda yirmi sorudan oluşmaktadır. Ölçek Likert tipi olup her kategori için (1:kesinlikle katılmıyorum`dan 5: kesinlikle katılıyorum) kadar uzanan 5’li olacak şekilde oluşturulmuştur. Başoğlu (2011) ölçeğin geçerlilik ve güvenirlilik çalışması sonucunda ölçekte uygun olmayan soruları değerlendirme dışı bırakmıştır. Yönetsel liderliği

ölçmek için sekiz, dönüşümcü liderliği ölçmek içinde yedi soru kullanmıştır. Bu araştırma da ölçek bu şekilde değerlendirilerek uygulanmıştır.

3.3.3. Spor Hizmetlerini Tekrar Satın Alma Niyeti Ölçeği: Bülbül ve ark. (2012) tarafından geliştirilip geçerlik ve güvenirlilik çalışması yapılan 3 sorudan oluşan ve 5'li likert tarzı olan tekrar satın alma niyeti davranışı soruları bu çalışma da spor hizmetleri alınan uyarlanarak uygulanmıştır.

3.3.4. Araştırmacı Tarafından Geliştirilen Demografik Bilgiler Kısmı: Bu kısım çok amaçlı rekreasyon tesislerine üye olan bireylerin cinsiyet, yaş, medeni durum, eşleriyle birlikte üye olma durumu, eğitim, gelir düzeyi, spora katılım sıklığı, tesislerde geçirilen süre ve üyelik süresi değişkenlerinden oluşmaktadır.

3.4. Araştırmanın Yöntemi: Araştırmada çok amaçlı rekreasyonel tesislere üye olan bireylere dört bölümden oluşan içeriğinde hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği, rekreasyonel liderlik ölçeği, spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti soruları ve demografik verilerden oluşan anket uygulaması yapılmıştır. Elde edilen veriler istatistiki olarak SPSS 24 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada verilerin nonparametrik olarak dağılım gösterdiği gözlemlendiğinden nonparametrik testler uygulanmıştır. Araştırmada hizmet kalitesi, rekreasyonel liderlik davranışları ve tekrar satın alma niyetini belirlemeye yönelik veriler tanımlayıcı analiz yöntemleri kullanılarak yapılmıştır. Spor tesislerininin hizmet kalitesi, rekreasyonel liderlik davranışları ve tekrar satın alma niyeti davranışları arasındaki ilişkinin analizinde Spearmans'rho kolerasyon analizi yapılmıştır. Hizmet kalitesinin demografik verilere göre karşılaştırmalı analizlerinde Mann Whitney U testi ve Kruskal Wallis testi kullanılmıştır.

3.5. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli:

3.5.1. Araştırmanın Hipotezleri

H. 1. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisler hakkındaki personel kalitesi algıları ile rekreasyonel liderlik davranışlarından dönüşümsel liderlik tarzı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H. 2. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisler hakkındaki personel kalitesi algıları ile rekreasyonel liderlik davranışlarından yönetsel liderlik tarzı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H. 3. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisler hakkındaki hizmet kalitesi algısıyla rekreasyonel liderlik davranışlarından dönüşümsel liderlik tarzı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H. 4. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisler hakkındaki hizmet kalitesi algısıyla rekreasyonel liderlik davranışlarından yönetsel liderlik tarzı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H. 5. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisler hakkındaki hizmet kalitesi algıları ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H. 5.a. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisler hakkındaki personel kalitesi algıları ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H. 5.b. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisler hakkındaki program kalitesi algıları ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H. 5.c. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisler hakkındaki soyunma odaları kalitesi algıları ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H. 5.d. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisler hakkındaki fiziksel tesis kalitesi algıları ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H. 5.e. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisler hakkındaki antrenman tesisi kalitesi algıları ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H. 6. Rekreasyonel liderlik davranışlarından yönetsel liderlik tarzı ile spor hizmetleri tekrar satın alma niyeti davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H. 7. Rekreasyonel liderlik davranışlarından dönüşümsel liderlik tarzı ile spor hizmetleri tekrar satın alma niyeti davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H. 8. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisler hakkındaki hizmet kalitesi algıları yüksektir.

H. 8.a. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisler hakkındaki personel kalitesi algısı yüksektir.

H. 8.b. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisler .hakkındaki program kalitesi algısı yüksektir.

H. 8.c. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisler hakkındaki soyunma odası kalitesi algısı yüksektir.

H. 8.d. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisler hakkındaki fiziklsel tesis kalitesi algısı yüksektir.

H. 8.e. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin tesisleri hakkındaki antrenman tesisi kalitesi algısı yüksektir.

H. 9. Çok amaçlı rekreasyonel spor merkezlerine üye olan bireylerin rekreasyonel spor liderleri için yönetsel liderlik davranışları algıları yüksektir.

H. 10. Çok amaçlı rekreasyonel spor merkezlerine üye alan bireylerin rekreasyonel spor liderleri için dönüşümcü liderlik algıları yüksektir.

H. 11. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin almış oldukları spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti yüksektir.

H. 12. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin cinsiyet değişkenine göre hizmet kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 12.a. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin cinsiyet değişkenine göre personel kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 12.b. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin cinsiyet değişkenine göre program kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 12.c. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin cinsiyet değişkenine göre soyunma odası kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 12.d. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin cinsiyet değişkenine göre fiziksel tesis kalitesi algılarında farlılık vardır.

H. 12.e. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin cinsiyet değişkenine göre antrenman tesisleri kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 13. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin yaş değişkenine göre hizmet kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 13.a. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin yaş değişkenine göre personel kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 13.b. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin yaş değişkenine göre program kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 13.c. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin yaş değişkenine göre soyunma odası kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 13.d. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin yaş değişkenine göre fiziksel tesis kalitesi algılarında farlılık vardır.
H. 13.e. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin yaş değişkenine göre antrenman tesisleri kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 14. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin medeni durum değişkenine göre hizmet kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 14.a. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin medeni durum değişkenine göre personel kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 14.b. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin medeni durum değişkenine göre program kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 14.c. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin medeni durum değişkenine göre soyunma odası kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 14.d. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin medeni durum değişkenine göre fiziksel tesis kalitesi algılarında farlılık vardır.
H. 14.e. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin medeni durum değişkenine göre antrenman tesisleri kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 15. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin eşleriyle beraber gelme değişkenine göre hizmet kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 15.a. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin eşleriyle beraber gelme değişkenine göre personel kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 15.b. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin eşleriyle beraber gelme değişkenine göre program kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 15.c. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin eşleriyle beraber gelme değişkenine göre soyunma odası kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 15.d. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin eşleriyle beraber gelme değişkenine göre fiziksel tesis kalitesi algılarında farlılık vardır.
H. 15.e. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin eşleriyle beraber gelme değişkenine göre antrenman tesisleri kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 16. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin eğitim durumu değişkenine göre hizmet kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 16.a. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin eğitim durumu değişkenine göre personel kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 16.b. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin eğitim durumu değişkenine göre program kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 16.c. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin eğitim durumu değişkenine göre soyunma odası kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 16.d. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin eğitim durumu değişkenine göre fiziksel tesis kalitesi algılarında farlılık vardır.
H. 16.e. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin eğitim durumu değişkenine göre antrenman tesisleri kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 17. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin aylık gelir durumu değişkenine göre hizmet kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 17.a. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin aylık gelir durumu değişkenine göre personel kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 17.b. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin aylık gelir durumu değişkenine göre program kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 17.c. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin aylık gelir durumu değişkenine göre soyunma odası kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 17.d. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin aylık gelir durumu değişkenine göre fiziksel tesis kalitesi algılarında farlılık vardır.
H. 17.e. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin aylık gelir durumu değişkenine göre antrenman tesisleri kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 18. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin spora katılım sıklığı değişkenine göre hizmet kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 18.a. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin spora katılım sıklığı değişkenine göre personel kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 18.b. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin spora katılım sıklığı değişkenine göre program kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 18.c. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin spora katılım sıklığı değişkenine göre soyunma odası kalitesi algılarında farklılık vardır.
H. 18.d. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin spora katılım sıklığı değişkenine göre fiziksel tesis kalitesi algılarında farlılık vardır.

H. 18.e. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin spora katılım sıklığı değişkenine göre antrenman tesisleri kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 19. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin spor merkezinde günlük geçirilen süre değişkenine göre hizmet kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 19.a. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin spor merkezinde günlük geçirilen süre değişkenine göre personel kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 19.b. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin spor merkezinde günlük geçirilen süre değişkenine göre program kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 19.c. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin s spor merkezinde günlük geçirilen süre değişkenine göre soyunma odası kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 19.d. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin spor merkezinde günlük geçirilen süre değişkenine göre fiziksel tesis kalitesi algılarında farlılık vardır.

H. 19.e. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin spor merkezinde günlük geçirilen süre değişkenine göre antrenman tesisleri kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 20. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin üyelik süresi değişkenine göre hizmet kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 20.a. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin üyelik süresi değişkenine göre personel kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 20.b. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin üyelik süresi değişkenine göre program kalitesi algılarında farklılık vardır.

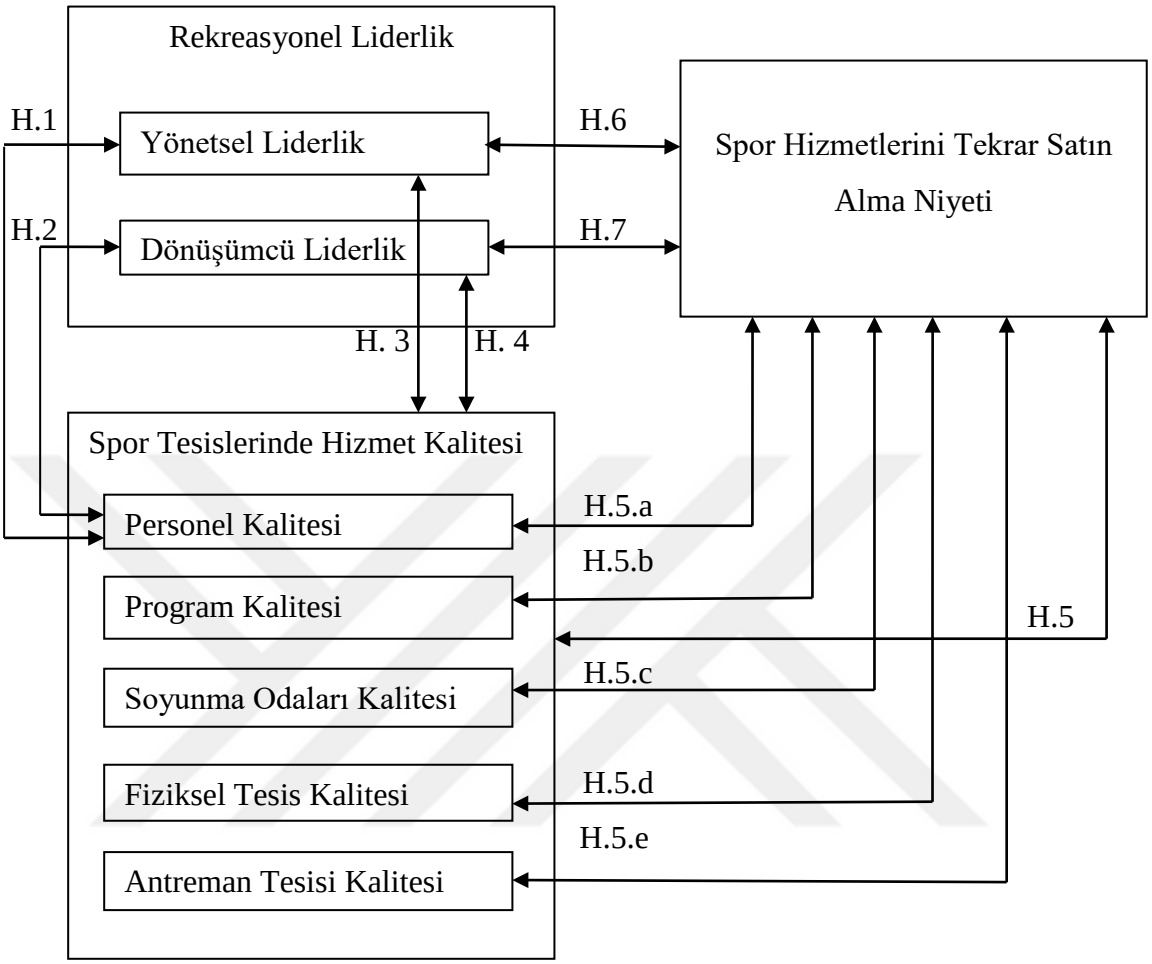
H. 20.c. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin üyelik süresi değişkenine göre soyunma odası kalitesi algılarında farklılık vardır.

H. 20.d. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin üyelik süresi değişkenine göre fiziksel tesis kalitesi algılarında farlılık vardır.

H. 20.e. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan bireylerin üyelik süresi değişkenine göre antrenman tesisleri kalitesi algılarında farklılık vardır.

352. Araştırmanın Modeli

Şekil 5. Araştırmanın Modeli



4. BULGULAR

Tablo 1: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların cinsiyet dağılımları

Cinsiyet	F	%	Geçerli %	Yığılmalı %
Kadın	208	38,7	38,7	38,7
Erkek	330	61,3	61,3	100
Toplam	538	100	100	

Tablo 1'de araştırmaya n=208 (%38.7) kadın, n=330 (% 61,3) erkek olmak üzere toplamda n=538 (%100) bireyin katıldığı gözlemlenmiştir.

Tablo 2: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların yaş dağılımları

Yaş	F	%	Geçerli %	Yığılmalı %
18 ve altı	43	8	8	8
19-29	209	38,8	38,8	46,8
30-39	142	26,4	26,4	73,2
40-49	100	18,6	18,6	91,8
50 ve üstü	44	8,2	8,2	100
Toplam	538	100	100	

Tablo 2'de araştırmaya katılanların % 8 (n=43)'nin 18 yaş ve altı, % 38,8 (n=209)' nin 19-29 yaş aralığında, % 26,4 (n=142)'sının 30-39 yaş aralığında, % 18,6 (n=100)'nin 40-49 yaş aralığında, % 8,2 (n=44)'nin 50 yaş ve üstünde olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 3: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların medeni durum dağılımları

Medeni Durum	F	%	Geçerli %	Yığılmalı %
Evli	207	38,5	38,5	38,5
Bekar	331	61,5	61,5	100
Toplam	538	100	100	

Tablo 2'de araştırmaya katılanların %38,5 (n=207)'nin evli, %61,5 (n=331)'nin bekar olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 4: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların eşleriyle beraber tesislere gelme durumu

Eşle Gelme	F	%	Geçerli %	Yığılmalı %
Evet	154	28,6	74,4	74,4
Hayır	53	9,9	49	100
Toplam	207	38,5	100	
Sistem Kaybı	331	61,5		
Toplam	538	100		

Tablo 4'de araştırmaya katılan ve evli olan bireylere yöneltilen eşinizle tesise birlikte gelir misiniz? Sorusuna katılımcıların % 28,6 (n= 154)'i evet, % 9,9 (n=53)'u hayır yanıtını verdiği tespit edilmiştir.

Tablo 5: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların eğitim durumu dağılımları

Eğitim Durumu	F	%	Geçerli %	Yığılmalı %
İlköğretim	21	3,9	3,9	3,9
Lise	107	19,9	19,9	23,8
Ön lisans	137	25,5	25,5	49,3
Lisans	214	39,8	39,8	89
Lisans Üstü	59	11	11	100
Toplam	538	100	100	

Tablo 5'de araştırmaya katılanların % 3,9 (n=21)'i ilköğretim, % 19,9 (n=107)'nun lise, % 25,5 (n=137)'nin ön lisans, % 39,8 (n=214)'nin lisans, % 11 (n=59)'nin lisansüstü eğitim seviyesine sahip oldukları gözlemlenmiştir.

Tablo 6: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların aylık gelir durumu dağılımları

Aylık Gelir	F	%	Geçerli %	Yığılmalı %
1000tl ve altı	48	8,9	8,9	8,9
1001-2000tl	64	11,9	11,9	20,8
2001-3000tl	149	27,7	27,7	48,5
3001-4000yl	168	31,2	31,2	79,7
4001tl ve üstü	109	20,3	20,3	100
Toplam	538	100	100	

Tablo 6'da araştırmaya katılanların % 8,9 (n=48)'unun 1000tl ve altı, %11,9 (n=64)'unun1001-2000tl arası, % 27,7 (n=149)'sinin 2001-3000tl arası, % 31,2 (n=168)'sinin 3001-4000tl arası, % 20,3 (n=109)'ünün 4000tl ve üstü gelire sahip olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 7: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların spora katılım sıklıkları dağılımı

Spora Katılım Sıklığı	F	%	Geçerli %	Yığılmalı %
Haftada1	55	10,2	10,2	10,2
Haftada 2	145	27	27	37,2
Haftada 3	204	37,9	37,9	75,1
Haftada 4	110	20,4	20,4	95,5
Haftada 5 ve üstü	16	3	3	98,5
Ayda 1	6	1,1	1,1	99,6
Ayda 2	2	0,4	0,4	100
Toplam	538	100	100	

Tablo 7'de araştırmaya katılanların % 10,2 (n=55)'sinin haftada 1, % 27 (n=145)'sinin haftada 2, %37,9 (n=204)'nun, haftada 3, % 20,4 (n=110)' nün haftada 4, % 3 (n=16)' nün haftda 5 ve üstü, % 1.1 (n=6)'nin ayda 1 kere, % 0,4 (n=2)'nün ayda 2 kere, sıklıkla spora katılım gösterdiği gözlemlenmiştir.

Tablo 8: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların spor tesislerinde günlük geçirdiği süre dağılımı

Spor tesisinde günlük geçirilen süre	F	%	Geçerli %	Yığılmalı %
1 saat ve altı	142	26,4	26,4	26,4
2-3 saat	290	53,9	53,9	80,3
4-5 saat	87	16,2	16,2	96,5
6 saat ve üstü	19	3,5	3,5	100
Toplam	538	100	100	

Tablo 8'de araştırmaya katılanların % 26,4 (n=142)'nün 1 saat ve altı, % 53,9 (n=290)'nun 2-3 saat, % 16,2 (n=87)'sinin 4-5 saat, % 3,5 (n=19)'nin 6 saat ve üstü spor tesislerinde günlük süre geçirdikleri gözlemlenmiştir.

Tablo 9: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan katılımcıların spor tesislerine üyelik süresi dağılımı

Spor tesislerine üyelik süresi	F	%	Geçerli %	Yığılmalı %
2 ay ve altı	65	12,1	12,1	12,1
3- 6 ay	115	21,4	21,4	33,5
7-12 ay	121	22,5	22,5	55,9
13-24 ay	156	29	29	84,9
25 ay ve üstü	81	15,1	15,1	100
Toplam	538	100	100	

Tablo 9'da araştırmaya katılanların % 12,1 (n=65)'nin 2ay ve altı, % 21,4 (n=115)'nün 3-6 ay arası, % 22,5 (n=121)'nin 7-12 ay arası, % 29 (n=156)'nun 13-24 ay, %15,1 (n=81)' nin 25 ay ve üstü süresince spor tesislerine üye oldukları gözlemlenmiştir.

Tablo 10: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan ve araştırmaya katılan bireylerin spor tesislerinden beklenen hizmet kalitesi puanlarının analizi

Hizmet kalitesi ölçeği ifadeleri ve boyutları	N	Minimum P.	Maksimum P.	X	Ss
Beklenen personel kalitesi toplam puan	538	7	63	56,50	5,65
Gerekli bilgi ve beceriye sahip olmak	538	1	7	6,28	0,77
Temizlik ve kıyafet	538	3	7	6,27	0,72
Yardım etmeye istekli olmak	538	1	7	6,22	0,82
Sabır	538	1	7	6,20	0,86
Üyelerle iletişim	538	3	7	6,29	0,80
Şikayetlere cevap vermek	538	1	7	6,30	0,83
Nezaket	538	1	7	6,34	0,77
Eğitmenlerin müşterilere bireysel ilgi göstermesi	538	1	7	6,34	0,76
Sunulan hizmette tutarlı olmak	538	3	7	6,34	0,79
Beklenen program kalitesi toplam puan	538	7	49	42,90	4,97
Programların çeşitliliği	538	1	7	6,04	0,94
Uygun seviyede programların varlığı	538	1	7	6,06	0,90
Program zamanın uygunluğu	538	1	7	6,06	0,88
Programların kalitesi	538	1	7	6,07	1
Sınıf mevcudunun uygunluğu	538	1	7	6,13	0,98
Arka Plan müziği (eğer varsa)	538	1	7	6,15	0,94
Alan yeterliliği	538	1	7	6,34	0,79
Beklenen soyunma odaları kalitesi toplam puan	538	7	35	30,26	3,67
Soyunma dolaplarının varlığı	538	3	7	6	0,81
Genel bakım	538	3	7	6,04	0,77
Duşların temizliği	538	1	7	6,04	0,90

Soyunma odalarına ulaşım	538	1	7	6,05	0,94
Güvenlik	538	2	7	6,15	0,99
Beklenen fiziksel tesis kalitesi toplam puan	538	7	49	40,79	5,49
Yerleşimin uygunluğu	538	3	7	5,93	0,81
Çalışma saatleri	538	1	7	5,94	0,83
Park olanakları	538	1	7	5,69	1,13
Binaya giriş	538	1	7	5,74	1,15
Park alanın güvenliği	538	1	7	5,75	1,17
Isı kontrolü	538	1	7	5,83	0,99
Aydınlatma kontrolü	538	1	7	5,96	0,92
Beklenen antrenman alanı kalitesi toplam puan	538	17	42	37,25	3,92
Çevrenin hoşluğu	538	1	7	6,01	0,97
Araç-gereç moderliği	538	1	7	6,18	0,87
İşaret ve yönlendirmenin yeterliliği	538	1	7	6,05	1,01
Araç-gereç çeşitliliği	538	1	7	6,25	0,85
Antreman araç-gereçlerinin varlığı	538	3	7	6,35	0,77
Araç gereçlerin genel bakımı	538	1	7	6,39	0,83
Beklenen spor tesis hizmet kalitesi toplam puan	538	127	238	207,72	18,03

Tablo 10'da araştırmaya katılan bireylerin spor tesislerinden beklenen hizmet kalitesi puanları analiz edilmiştir. Analiz sonucunda beklenen personel hizmet kalitesinin 56,50± 5,65, beklenen program hizmet kalitesinin 42,90± 4,97, beklenen soyunma odası hizmet kalitesinin 30,26± 3,67, fiziksel tesis hizmet kalitesinin 40,79± 5,49, beklenen antrenman alanı hizmet kalitesinin 37,25± 3,92 ve beklenen spor tesisi hizmet kalitesinin 207,72± 18,03 puan ortalamalarına sahip olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 11: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan ve araştırmaya katılan bireylerin spor tesislerinde algılanan hizmet kalitesi puanlarının analizi

Hizmet kalitesi ölçeği ifadeleri ve boyutları	**N**	**Minimum P.**	**Maksimum P.**	**X**	**Ss**
Algılanan personel kalitesi toplam puan	538	17	63	52,68	10,15
Gerekli bilgi ve beceriye sahip olmak	538	1	7	5,89	1,15
Temizlik ve kıyafet	538	1	7	5,97	1,10
Yardım etmeye istekli olmak	538	1	7	5,81	1,24
Sabır	538	1	7	5,77	1,29
Üyelerle iletişim	538	1	7	5,76	1,33
Şikayetlere cevap vermek	538	1	7	5,76	1,45
Nezaket	538	1	7	5,88	1,28
Eğitmenlerin müşterilere bireysel ilgi	538	1	7	5,87	1,36

göstermesi					
Sunulan hizmette tutarlı olmak	538	1	7	5,93	1,33
Algılanan program kalitesi toplam puan	538	11	49	40,39	7,84
Programların çeşitliliği	538	1	7	5,80	1,16
Uygun seviyede programların varlığı	538	1	7	5,80	1,14
Program zamanın uygunluğu	538	1	7	5,75	1,22
Programların kalitesi	538	1	7	5,69	1,29
Sınıf mevcudunun uygunluğu	538	1	7	5,66	1,37
Arka Plan müziği (eğer varsa)	538	1	7	5,80	1,35
Alan yeterliliği	538	1	7	5,87	1,42
Algılanan soyunma odaları kalitesi toplam puan	538	5	35	29,71	5,08
Soyunma dolaplarının varlığı	538	1	7	5,91	1,08
Genel bakım	538	1	7	5,83	1,15
Duşların temizliği	538	1	7	5,89	1,15
Soyunma odalarına ulaşım	538	1	7	6,02	1,16
Güvenlik	538	1	7	6,05	1,14
Algılanan fiziksel tesis kalitesi toplam puan	538	11	49	41,28	6,18
Yerleşimin uygunluğu	538	1	7	6,01	1,05
Çalışma saatleri	538	1	7	6,10	1,05
Park olanakları	538	1	7	5,66	1,35
Binaya giriş	538	2	7	5,94	1,06
Park alanın güvenliği	538	1	7	5,69	1,31
Isı kontrolü	538	1	7	5,84	1,06
Aydınlatma kontrolü	538	1	7	6,01	1,03
Algılanan antrenman alanı kalitesi toplam puan	538	9	42	35,94	5,64
Çevrenin hoşluğu	538	1	7	5,92	1,09
Araç-gereç moderliği	538	1	7	5,96	1,18
İşaret ve yönlendirmenin yeterliliği	538	1	7	5,94	1,09
Araç-gereç çeşitliliği	538	1	7	5,96	1,12
Antreman araç-gereçlerinin varlığı	538	1	7	6,03	1,13
Araç gereçlerin genel bakımı	538	1	7	6,11	1,18
Algılanan spor tesis hizmet kalitesi toplam puan	538	80	238	200,02	29,51

Tablo 11'da araştırmaya katılan bireylerin spor tesislerinde algılanan hizmet kalitesi puanları analiz edilmiştir. Analiz sonucunda algılanan personel hizmet kalitesinin 52,68± 10,15, algılanan program hizmet kalitesinin 40,39± 7,84, algılanan soyunma odası hizmet kalitesinin 29,71± 5,08, fiziksel tesis hizmet kalitesinin 41,28± 6,18, algılanan antrenman alanı hizmet kalitesinin 35,94± 5,64 ve algılanan spor tesisi hizmet kalitesinin 200,02± 29,51 puan ortalamalarına sahip olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 12: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi puanlarının analizi

Hizmet kalitesi ölçeği ifadeleri ve boyutları	N	Minimum P.	Maksimum P.	X	Ss
Personel kalitesi toplam puan	538	-46	20	-3,92	10,60
Gerekli bilgi ve beceriye sahip olmak	538	-6	6	-0,38	1,30
Temizlik ve kıyafet	538	-5	4	-0,29	1,23
Yardım etmeye istekli olmak	538	-6	4	-0,40	1,39
Sabır	538	-5	2	-0,42	1,34
Üyelerle iletişim	538	-6	2	-0,52	1,41
Şikayetlere cevap vermek	538	-6	5	-0,54	1,61
Nezaket	538	-6	3	-0,45	1,38
Eğitmenlerin müşterilere bireysel ilgi göstermesi	538	-6	5	-0,47	1,49
Sunulan hizmette tutarlı olmak	538	-6	3	-0,40	1,44
Program kalitesi toplam puan	538	-34	39	-2,50	8,03
Programların çeşitliliği	538	-6	6	-0,23	1,22
Uygun seviyede programların varlığı	538	-6	6	-0,26	1,20
Program zamanın uygunluğu	538	-5	5	-0,31	1,27
Programların kalitesi	538	-6	6	-0,38	1,42
Sınıf mevcudunun uygunluğu	538	-6	6	-0,47	1,55
Arka Plan müziği (eğer varsa)	538	-6	6	-0,35	1,49
Alan yeterliliği	538	-6	5	-0,46	1,54
Soyunma odaları kalitesi toplam puan	538	-30	11	-0,57	5,54
Soyunma dolaplarının varlığı	538	-6	2	-0,09	1,16
Genel bakım	538	-6	2	-0,20	1,23
Duşların temizliği	538	-6	6	-0,14	1,36
Soyunma odalarına ulaşım	538	-6	6	-0,02	1,36
Güvenlik	538	-6	4	-0,10	1,28
Fiziksel tesis kalitesi toplam puan	538	-34	17	0,41	7,18
Yerleşimin uygunluğu	538	-5	3	0,08	1,17
Çalışma saatleri	538	-6	5	0,15	1,18
Park olanakları	538	-6	5	-0,02	1,52
Binaya giriş	538	-5	5	0,19	1,35
Park alanın güvenliği	538	-6	4	-0,05	1,49
Isı kontrolü	538	-6	4	0,01	1,37
Aydınlatma kontrolü	538	-6	4	0,04	1,28
Antrenman alanı kalitesi toplam puan	538	-26	12	-1,23	4,77
Çevrenin hoşluğu	538	-6	6	-0,005	1,32
Araç-gereç moderliği	538	-6	3	-0,21	1,34
İşaret ve yönlendirmenin yeterliliği	538	-5	3	-0,11	1,22
Araç-gereç çeşitliliği	538	-5	3	-0,29	1,25
Antreman araç-gereçlerinin varlığı	538	-6	4	-0,31	1,24

Araç gereçlerin genel bakımı	538	-6	6	-0,28	1,32
Spor tesis hizmet kalitesi toplam puan	538	-129	47	-7,81	29,51

Tablo 12'de spor tesisleri hizmet kalitesi puanları analiz edilmiştir. Analiz sonucunda personel hizmet kalitesinin -3,92± 10,60, program hizmet kalitesinin -2,50± 8,03, soyunma odası hizmet kalitesinin -0,57± 5,54, fiziksel tesis hizmet kalitesinin 0,41± 7,18, antrenman alanı hizmet kalitesinin -1,23± 4,77 ve spor tesisleri hizmet kalitesinin -7,81± 29,51 puan ortalamalarına sahip olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara göre hipotez 8, 8a, 8b, 8c, 8e' nin geçerli olmadığı, 8d'nin ise geçerli olduğu varsayılabilir.

Tablo 13: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan ve araştırmaya katılan bireylerin rekreasyon liderlerinin davranışlarının analizi

Rekreasyonel liderlik ölçeği ifadeleri ve alt boyutları	**N**	**Minimum P.**	**Maksimum P.**	**X**	**Ss**
Yönetsel Lider toplam puan	538	4	40	29,80	7,66
Ne yapmamız gerektiğini söyler	538	1	5	3,70	1,14
Arkadaşça davranır	538	1	5	3,77	1,11
Bizim için performans standartlarını ortaya koyar	538	1	5	3,72	1,10
Çalışma esnasında bizlerin kendimizi rahat hissetmesini sağlar	538	1	5	3,73	1,11
Sorunları çözmemize yönelik önerilerde bulunur	538	1	5	3,76	1,12
Kendi bakış açısını bize net bir şekilde anlatır	538	1	5	3,75	1,05
Bizlere adil davranır	538	1	5	3,69	1,08
Rekreasyon (spor) faaliyetlerimiz için planlar geliştirir	538	1	5	3,69	1,12
Dönüşümcü lider toplam puan	538	7	35	25,81	6,15
Bizlerin yaptığı önerilere olumlu bakar	538	1	5	3,69	1,12
Bizlere ön görebileceğimiz şekilde davranır	538	1	5	3,69	1,03
Bizlere rekreasyon (spor) faaliyetlerinde aldığımız rollere dair sorumluluklar verir	538	1	5	3,61	1,12
Bizlerle etkin bir iletişim halindedir	538	1	5	3,79	1,04
Rekreasyon (spor) faaliyetlerinde kendi rolünü net bir şekilde ortaya koyar	538	1	5	3,73	1,04
Rekreasyon (spor) faaliyetleri ile ilgili kararlarda esneklik gösterir	538	1	5	3,60	1,13
Bizlerin beklentilerine yönelik memnuniyet kriterleri sunar	538	1	5	3,67	1,09

Tablo 13'de araştırmaya katılanların rekreasyonel liderlik ölçeğine vermiş olduğu yanıtlar analiz edilmiştir. Katılımcıların liderler hakkındaki yönetsel liderlik davranışı algılarının 29,80± 7,66, dönüşümcü liderlik davranışı algılarının 25, 81± 6,15 puan ortalamalarına sahip olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara göre hipotez 9 ve 10'nun geçerli olduğu varsayılabilir.

Tablo 14: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerine üye olan ve araştırmaya katılan bireylerin spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti davranışlarının analizi

Spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti ifadeleri	N	Maksimum p.	Minimum p.	X	Ss
Spor hizmetlerinin tekrar satın alma niyeti toplam puan	538	3	15	10,76	3,56
Bu spor tesisinin hizmetlerini satın almaya niyetliyim.	538	1	5	3,60	1,18
Yakınlarıma ve arkadaşlarıma hizmet aldığım bu spor tesisini tavsiye ederim	538	1	5	3,61	1,22
Gelecekte bu spor tesisinden yeniden hizmet almayı düşünüyorrum	538	1	5	3,54	1,29

Tablo 14'de araştırmaya katılanların spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti ölçeğine vermiş oldukları yanıtlar analiz edilmiştir. Katılımcıların spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti toplam puanlarının ortalamasının 10,76± 3,56 olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara göre hipotez 11'in geçerli olduğu varsayılabilir.

Tablo 15: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde personel kalitesi, spor tesisleri hizmet kalitesi, yönetsel liderlik ve dönüşümcü liderlik arasındaki ilişkilerin analizi

Kolerasyon (Spearmans'rho)	Personel Kalitesi	Spor tesisleri hizmet kalitesi	Yönetsel liderlik	Dönüşümcü liderlik
Personel kalitesi	1			
Spor tesisleri hizmet kalitesi	0,867**	1		
Yönetsel liderlik	0,431**	0,381**	1	
Dönüşümcü liderlik	0,458**	0,425**	0,826**	1

Tablo 15'de personel hizmet kalitesi, spor tesisleri hizmet kalitesi, yönetsel liderlik ve dönüşümcü liderlik parametreleri arasındaki ilişkinin analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda; personel kalitesi ve spor tesisleri hizmet kalitesi arasında çok güçlü düzeyde pozitif yönlü (0,867**) bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Yönetsel liderlik davranışı ile personel kalitesi arasında orta düzeyde orta düzeyde pozitif yönlü (0,431**) bir ilişki olduğu gözlemlenmiş olması nedeniyle hipotez 2'nin geçerli olduğu

varsayılmıştır. Yönetsel liderlik ile spor tesisleri hizmet kalitesi arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü (0,381**) bir ilişki olduğu gözlemlenmiş, bu nedenle hipotez 4'ün geçerli olduğu varsayılmıştır. Dönüşümcü liderlik ile personel kalitesi arasında orta düzeyde pozitif yönlü (0,458**) bir ilişki olduğu gözlemlenmiş, bu nedenle hipotez 1'in geçerli olduğu varsayılmıştır. Dönüşümcü liderlik ile spor tesisleri hizmet kalitesi arasında orta düzeyde pozitif yönlü (0,425**) bir ilişki olduğu gözlemlenmiş, bu nedenle hipotez 3' ün doğru olduğu varsayılmıştır.

Tablo 16: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi ve alt boyutları İle spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasındaki ilişkilerin analizi

Kolerasyon (Spearmans'rho)	Personel kalitesi	Program kalitesi	Soyunma odaları kalitesi	Fiziksel tesis kalitesi	Antrenman alanı kalitesi	Spor tesisi hizmet kalitesi	Spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti
Personel kalitesi	1						
Program kalitesi	0,695**	1					
Soyunma odaları kalitesi	0,626**	0,634**	1				
Fiziksel tesis kalitesi	0,627**	0,675**	0,649	1			
Antrenman alanı kalitesi	0,453**	0,493**	0,441**	0,357**	1		
Spor tesisi kalitesi	0,867**	0,877**	0,790**	0,823**	0,593**	1	
Spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti	0,575**	0,504**	0,358**	0,383**	0,386**	0,565**	1

Tablo 16'da spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti ile ilişkisinin analizi yapılmıştır. Araştırma kapsamına giren analiz sonuçları şu şekildedir. Spor tesisi hizmet kalitesi ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında orta düzeyde pozitif yönlü (0,565**) bir ilişki olduğu gözlemlenmiş ve bu nedenle hipotez 5'in geçerli olduğu varsayılmıştır. Spor tesisleri personel hizmet kalitesi ve spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında orta düzeyde pozitif yönlü (0,575**) bir ilişki olduğu gözlemlenmiş, bu nedenle hipotez 5a'nın geçerli olduğu varsayılmıştır. Spor tesisleri program hizmet kalitesi ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında orta düzeyde pozitif yönlü (0,504**) bir ilişki olduğu gözlemlenmiş, bu nedenle hipotez 5b geçerli olduğu varsayılmıştır. Spor tesisleri soyunma odaları hizmet kalitesi ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü (0,358**) bir ilişki olduğu gözlemlenmiş, bu

nedenle hipotez 5c'nin geçerli olduğu varsıymıştır. Spor tesislerinin fiziksel tesis hizmet kalitesi ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü (0,383**) bir ilişki olduğu gözlemlenmiş, bu nedenle hipotez 5d'nin geçerli olduğu varsayılmıştır. Spor tesislerinin antrenman alanı hizmet kalitesi ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü (0,386**) bir ilişki olduğu gözlemlenmiş, bu nedenle hipotez 5e'nin geçerli olduğu varsayılmıştır.

Tablo 17: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde rekreasyonel liderlik davranışları ile spor hizmetlerini tekrar tekrar satın alma niyeti arasındaki ilişkilerin analizi

Kolerasyon (Spearmans'rho)	Yönetsel liderlik	Dönüşümcü liderlik	Spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti
Yönetsel liderlik	1		
Dönüşümcü liderlik	0,826**	1	
Spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti	0,715**	0,699**	1

Tablo 17'de rekreasyonel liderlik davranışları ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti ilişkisinin analizi yapılmıştır. Araştırma kapsamına giren analiz sonuçları şu şekildedir. Yönetsel liderlik davranışı ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında arasında yüksek düzeyde poztif yönlü (0,715**) bir ilişki gözlemlenmiş, bu nedenle hipotez 6'nın geçerli olduğu varsayılmaktadır. Dönüşümcü liderlik ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü (0,699**) bir ilişki gözlemlenmiş, bu nedenle hipotez 7'nin geçerli olduğu varsayılmaktadır.

Tablo 18: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının cinsiyet değişkenine göre karşılaştırılması (U testi)

Hizmet kalitesi ve alt boyutları	Cinsiyet	N	S.O.	S.T.	U	z	p
Personel hizmet kalitesi	Kadın	208	269,24	56002,50			
	Erkek	330	269,66	88988,50	34266,50	-0,03	0,97
	Toplam	538					
Program hizmet kalitesi	Kadın	208	269,26	560006,50			
	Erkek	330	269,65	88984,50	34270,50	-0,02	0,97
	Toplam	538					
Soyunma odaları hizmet	Kadın	208	260,33	54148			
	Erkek	330	275,28	90843	32412	-1,09	0,27
	Toplam	538					

kalitesi							
Fiziksel tesis hizmet kalitesi	Kadın	208	266,66	55292,50	33729	-0,33	0,73
	Erkek	330	271,29	89698,50			
	Toplam	538					
Antrenman tesisi hizmet kalitesi	Kadın	208	265,83	55692	33556,50	-0,43	0,66
	Erkek	330	271,81	89299			
	Toplam	538					
Spor tesisi hizmet kalitesi	Kadın	208	267,75	55692	33956	-0,20	0,83
	Erkek	330	270,60	89299			
	Toplam	538					

Tablo 18'de Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının cinsiyet değişkenine göre karşılaştırmalı analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda cinsiyet değişkeni açısından personel hizmet kalitesi (p=0,97), program hizmet kalitesi (p=0,97), soyunma odaları hizmet kalitesi (p=0,27), fiziksel tesis hizmet kalitesi (p=0,73), antrenman tesisi hizmet kalitesi (p=0,66) ve spor tesisi hizmet kalitesi (p=0,83) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olmadığı (p>0,05) gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara göre hipotez 12, 12a, 12b, 12c, 12d ve 12e'nin geçersiz olduğu varsayılmaktadır.

Tablo 19: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının yaş değişkenine göre karşılaştırılması (Kruskal Wallis Testi)

Hizmet kalitesi ve alt boyutları	Yaş	N	$\bar{x}$	Sd.	X^2	p
Personel hizmet kalitesi	18 yaş ve altı	43	228,60	4	12,10	0,01
	19-29	209	263,84			
	30-39	142	254,39			
	40-49	100	305,38			
	50 yaş ve üstü	44	303,57			
	Toplam	538				
Program hizmet kalitesi	18 yaş ve altı	43	221,03	4	10,22	0,03
	19-29	209	260,50			
	30-39	142	267,41			
	40-49	100	297,66			
	50 yaş ve üstü	44	302,36			
	Toplam	538				

Soyunma odaları hizmet kalitesi	18 yaş ve altı	43	231,92	4	16,16	0,00
	19-29	209	263,92			
	30-39	142	247,60			
	40-49	100	314,97			
	50 yaş ve üstü	44	300,07			
	Toplam	538				
Fiziksel tesis hizmet kalitesi	18 yaş ve altı	43	262,97	4	15,64	0,00
	19-29	209	259,30			
	30-39	142	244,52			
	40-49	100	318,33			
	50 yaş ve üstü	44	293,98			
	Toplam	538				
Antrenman tesisi hizmet kalitesi	18 yaş ve altı	43	256,30	4	7,11	0,13
	19-29	209	262,18			
	30-39	142	258,57			
	40-49	100	306,19			
	50 yaş ve üstü	44	269,09			
	Toplam	538				
Spor tesisi hizmet kalitesi	18 yaş ve altı	43	229,41	4	18,13	0,00
	19-29	209	259,25			
	30-39	142	251,02			
	40-49	100	318,93			
	50 yaş ve üstü	44	304,64			
	Toplam	538				

Tablo 19'da Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının yaş değişkenine göre karşılaştırmalı analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda, yaş değişkeni açısından personel hizmet kalitesi (p=0,01), program hizmet kalitesi (p=0,03), soyunma odaları hizmet kalitesi (p=0,00), fiziksel tesis hizmet kalitesi (p=0,00), ve spor tesisi hizmet kalitesi (p=0,83) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olduğu (p<0,05) gözlemlenmiştir. En fazla farklılaşmanın personel boyutunda 40-49 yaş ($\bar{x}$ =305,38± 4), program boyutunda 50 yaş ve üstü ($\bar{x}$ =302,36±4), soyunma odaları boyutunda 40-49 yaş ($\bar{x}$ =314,97±4), fiziksel tesis boyutunda 40-49 yaş ($\bar{x}$ =318.33±4) ve Spor tesis hizmet kalitesinde ise 40-49 yaş ($\bar{x}$ =318,93±4) değişkenleri lehine olduğu gözlemlenmiştir. Bu sunuçlara göre hipotez

13, 13a, 13b, 13c ve 13d'nin geçerli olduğu varsayılmaktadır. Analizin diğer sonucunda ise yaş değişkeni açısından antrenman tesisi hizmet kalitesi (p=0,13) değişkeninde istatistiki bir farklılaşma olmadığı (p>0,05) gözlemlenmiş, bu nedenle hipotez 13e'nın geçerli olmadığı varsayılmaktadır.

Tablo 20: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının medeni durum değişkenine göre karşılaştırılması (U testi)

Hizmet kalitesi ve alt boyutları	Medeni Durum	N	S.O.	S.T.	U	z	p
Personel hizmet kalitesi	Evli	207	291,30	60300,00			
	Bekar	331	255,86	84691,00	29745	-2,58	0,01
	Toplam	538					
Program hizmet kalitesi	Evli	207	288,69	59758,00			
	Bekar	331	257,50	85233,00	30287	-2,27	0,02
	Toplam	538					
Soyunma odaları hizmet kalitesi	Evli	207	287,73	59560,50			
	Bekar	331	258,10	85430,50	30484,50	-2,17	0,03
	Toplam	538					
Fiziksel tesis hizmet kalitesi	Evli	207	278,61	57672,00			
	Bekar	331	263,80	87319,00	32373	-1,07	0,28
	Toplam	538					
Antrenman tesisi hizmet kalitesi	Evli	207	290,91	60217,50			
	Bekar	331	256,11	84773,50	29827,50	-2,53	0,01
	Toplam	538					
Spor tesisi hizmet kalitesi	Evli	207	291,48	60336,00			
	Bekar	331	255,76	84655,00	29709	-2,59	0,00
	Toplam	538					

Tablo 20'de Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının medeni durum değişkenine göre karşılaştırmalı analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda medeni durum değişkeni açısından personel hizmet kalitesi (p=0,01), program hizmet kalitesi (p=0,02), soyunma odaları hizmet kalitesi (p=0,03), antrenman tesisi hizmet kalitesi (p=0,01) ve spor tesisi hizmet kalitesi (p=0,0) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olduğu (p<0,05) gözlemlenmiştir. En fazla farklılaşmanın personel boyutunda (S.O= 291,30), program boyutunda (S.O.= 288,69), soyunma odaları boyuntunda (S.O.= 287,73), antrenman tesisi boyutunda (S.O.= 290,91) ve spor tesisi hizmet kalitesinde (S.O.= 291,48) evliler değişkeni lehine olduğu

gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara göre hipotez 14, 14a, 14b, 14c ve 14e'nin geçerli olduğu varsayılmaktadır. Analizin diğer sonucunda ise medeni durum değişkeni açısından fiziksel tesis hizmet kalitesi (p=0,28) değişkeninde istatistiki bir farklılaşma olmadığı (p>0,05) gözlemlenmiş, bu nedenle hipotez 14d'nın geçerli olmadığı varsayılmaktadır.

Tablo 21: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spor tesislerine eşle gelme değişkenine göre karşılaştırılması (U testi)

Hizmet kalitesi ve alt boyutları	Spor tesisine eşle gelme	N	S.O.	S.T.	U	z	p
Personel hizmet kalitesi	Evet	152	123,60	18787,00			
	Hayır	55	49,84	2741,00	1201	-7,85	0,00
	Toplam	207					
Program hizmet kalitesi	Evet	152	122,30	18590,00			
	Hayır	55	53,42	2938,00	1398	-7,33	0,02
	Toplam	207					
Soyunma odaları hizmet kalitesi	Evet	152	118,58	18023,50			
	Hayır	55	63,72	3504,50	1964,50	-5,88	0,00
	Toplam	207					
Fiziksel tesis hizmet kalitesi	Evet	152	119,29	18132,50			
	Hayır	55	61,74	3395,50	1855,50	-6,11	0,00
	Toplam	207					
Antrenman tesisi hizmet kalitesi	Evet	152	120,53	18320,00			
	Hayır	55	58,33	3208,00	1668	-6,63	0,00
	Toplam	207					
Spor tesisi hizmet kalitesi	Evet	152	124,81	18970,50			
	Hayır	55	46,50	2557,50	1017,50	-8,31	0,00
	Toplam	207					

Tablo 21'de Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spor tesislerine eşle gelme durumu değişkenine göre karşılaştırmalı analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda spor tesislerine eşle gelme durumu değişkeni açısından personel hizmet kalitesi (p=0,00), program hizmet kalitesi (p=0,00), soyunma odaları hizmet kalitesi (p=0,00), fiziksel tesis hizmet kalitesi (p=0,00), antrenman tesisi hizmet kalitesi (p=0,00) ve spor tesisi hizmet kalitesi (p=0,00) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olduğu (p<0,05) gözlemlenmiştir. En fazla farklılaşmanın personel (S.O.=123,60), program (S.O. 122,30) soyunma odaları (S.O.=118,58), fiziksel tesis (119,29) antrenman tesisi (120,53) ve spor tesisi hizmet kalitesinde (S.O.=124,81)

evet değişkeni lehine olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara göre hipotez 15, 15a, 15b, 15c, 15d ve 15e'nin geçerli olduğu varsayılmaktadır.

Tablo 22: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının eğitim durumu değişkenine göre karşılaştırılması (Kruskal Wallis Testi)

Hizmet kalitesi ve alt boyutları	Eğitim durumu	N	$\bar{x}$	Sd.	X^2	p
Personel hizmet kalitesi	İlk öğretim	21	268,38	4	2,44	0,65
	Lise	108	271,25			
	Önlisans	137	264,53			
	Lisans	213	263,97			
	Lisans üstü	59	298,19			
	Toplam	538				
Program hizmet kalitesi	İlk öğretim	21	287,74	4	3,32	0,50
	Lise	108	270,51			
	Önlisans	137	268,84			
	Lisans	213	259,46			
	Lisans üstü	59	298,96			
	Toplam	538				
Soyunma odaları hizmet kalitesi	İlk öğretim	21	279,55	4	3,88	0,42
	Lise	108	284,29			
	Önlisans	137	267,69			
	Lisans	213	256,14			
	Lisans üstü	59	291,28			
	Toplam	538				
Fiziksel tesis hizmet kalitesi	İlk öğretim	21	313,19	4	2,86	0,58
	Lise	108	276,45			
	Önlisans	137	263,08			
	Lisans	213	262,60			
	Lisans üstü	59	281,03			
	Toplam	538				
Antrenman tesisi hizmet kalitesi	İlk öğretim	21	252,52	4	7,69	0,10
	Lise	108	298,74			
	Önlisans	137	280,47			
	Lisans	213	254,68			
	Lisans üstü	59	250,05			
	Toplam	538				
Spor tesisi hizmet kalitesi	İlk öğretim	21	279,60	4	2,98	0,56
	Lise	108	278,30			
	Önlisans	137	267,19			
	Lisans	213	258,69			

	Lisans üstü	59	294,19			
	Toplam	538				

Tablo 22'de Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının eğitim durumu değişkenine göre karşılaştırmalı analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda eğitim durumu değişkeni açısından personel hizmet kalitesi (p=0,65), program hizmet kalitesi (p=0,58), soyunma odaları hizmet kalitesi (p=0,42), fiziksel tesis hizmet kalitesi (p=0,58), antrenman tesisi hizmet kalitesi (p=0,10) ve spor tesisi hizmet kalitesi (p=0,56) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olmadığı (p>0,05) gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara göre hipotez 16, 16a, 16b, 16c, 16d ve 16e'nin geçerli olmadığı varsayılmaktadır.

Tablo 23: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının aylık gelir durumu değişkenine göre karşılaştırılması (Kruskal Wallis Testi)

Hizmet kalitesi ve alt boyutları	Aylık gelir durumu	N	$\bar{x}$	Sd.	X^2	p
Personel hizmet kalitesi	1000tl ve altı	48	233,91	4	6,32	0,17
	1001-2000tl	64	260,27			
	2001-3000tl	149	269,94			
	3001-4000tl	168	264,99			
	4001 ve üstü	109	296,95			
	Toplam	538				
Program hizmet kalitesi	1000tl ve altı	48	214,66	4	9,24	0,05
	1001-2000tl	64	256,09			
	2001-3000tl	149	286,71			
	3001-4000tl	168	266,21			
	4001 ve üstü	109	283,06			
	Toplam	538				
Soyunma odaları hizmet kalitesi	1000tl ve altı	48	226,01	4	8,16	0,08
	1001-2000tl	64	251,41			
	2001-3000tl	149	276,39			
	3001-4000tl	168	265,96			
	4001 ve üstü	109	295,31			
	Toplam	538				
Fiziksel	1000tl ve	48	241,69	4	4,24	0,37

tesis hizmet kalitesi	altı					
	1001-2000tl	64	265,13			
	2001-3000tl	149	274,87			
	3001-4000tl	168	260,88			
	4001 ve üstü	109	290,27			
	Toplam	538				
Antrenman tesisi hizmet kalitesi	1000tl ve altı	48	241,63	4	1,96	0,74
	1001-2000tl	64	267,99			
	2001-3000tl	149	276,94			
	3001-4000tl	168	272,16			
	4001 ve üstü	109	268,39			
	Toplam	538				
Spor tesisi hizmet kalitesi	1000tl ve altı	48	221,58	4	7,84	0,09
	1001-2000tl	64	260,35			
	2001-3000tl	149	274,05			
	3001-4000tl	168	266,30			
	4001 ve üstü	109	294,69			
	Toplam	538				

Tablo 23'de Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının aylık gelir durumu değişkenine göre karşılaştırmalı analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda aylık gelir durumu değişkeni açısından personel hizmet kalitesi (p=0,17), program hizmet kalitesi (p=0,05), soyunma odaları hizmet kalitesi (p=0,08), fiziksel tesis hizmet kalitesi (p=0,37), antrenman tesisi hizmet kalitesi (p=0,74) ve spor tesisi hizmet kalitesi (p=0,09) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olmadığı (p>0,05) gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara göre hipotez 17, 17a, 17b, 17c, 17d ve 17e'nin geçerli olmadığı varsayılmaktadır.

Tablo 24: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spora katılım sıklığı değişkenine göre karşılaştırılması (Kruskal Wallis Testi)

Hizmet kalitesi ve alt boyutları	Spora katılım sıklığı	N	$\bar{x}$	Sd.	X^2	p
Personel hizmet kalitesi	Haftada 1	55	225,06	6	14,99	0,02
	Haftada 2	145	255,77			
	Haftada 3	204	288,67			

	Haftada 4	110	285,26			
	Haftada 5 ve üstü	16	247,88			
	Ayda 1	6	131,67			
	Ayda 2	2	250,75			
	Toplam	538				
Program hizmet kalitesi	Haftada 1	55	223,65	6	23,21	0,00
	Haftada 2	145	241,49			
	Haftada 3	204	289,39			
	Haftada 4	110	303,53			
	Haftada 5 ve üstü	16	248,56			
	Ayda 1	6	133,83			
	Ayda 2	2	235,00			
	Toplam	538				
Soyunma odaları hizmet kalitesi	Haftada 1	55	232,13	6	18,31	0,00
	Haftada 2	145	245,45			
	Haftada 3	204	283,89			
	Haftada 4	110	304,72			
	Haftada 5 ve üstü	16	207,63			
	Ayda 1	6	203,25			
	Ayda 2	2	329,50			
	Toplam	538				
Fiziksel tesis hizmet kalitesi	Haftada 1	55	237,60	6	17,88	0,00
	Haftada 2	145	237,25			
	Haftada 3	204	284,81			
	Haftada 4	110	303,94			
	Haftada 5 ve üstü	16	269,47			
	Ayda 1	6	182,92			
	Ayda 2	2	288,75			
	Toplam	538				
Antrenman tesisi hizmet kalitesi	Haftada 1	55	225,06	6	12,03	0,06
	Haftada 2	145	255,77			
	Haftada 3	204	288,67			
	Haftada 4	110	285,26			
	Haftada 5 ve üstü	16	247,88			

	Ayda 1	6	131,67			
	Ayda 2	2	250,75			
	Toplam	538				
	Haftada 1	55	223,65			
	Haftada 2	145	241,49			
	Haftada 3	204	289,39			
Spor tesisi hizmet kalitesi	Haftada 4	110	303,53	6	21,15	0,00
	Haftada 5 ve üstü	16	248,56			
	Ayda 1	6	133,83			
	Ayda 2	2	235,00			
	Toplam	538				

Tablo 24'de Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spora katılım sıklığı değişkenine göre karşılaştırmalı analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda spora katılım sıklığı değişkeni açısından personel hizmet kalitesi (p=0,02), program hizmet kalitesi (p=0,00), soyunma odaları hizmet kalitesi (p=0,00), fiziksel tesis hizmet kalitesi (p=0,00) ve spor tesisi hizmet kalitesi (p=0,00) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olduğu (p<0,05) gözlemlenmiştir. En fazla farklılaşmanın personel boyutunda hafta üç ($\bar{x}$ =288,67±6), program boyutunda hafta 4 ($\bar{x}$ =303,53±6), soyunma odaları boyutunda ayda 2 ($\bar{x}$=329,50±6), fiziksel tesis boyutunda ayda 2 ($\bar{x}$=288,75±6) ve spor tesisi hizmet kalitesinde hafta 4 ($\bar{x}$ =303,53±6) değişkenleri lehine olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara göre hipotez 18, 18a, 18b, 18c ve 18d'nin geçerli olduğu varsayılmaktadır. Analizin diğer sonucunda ise spora katılım sıklığı değişkeni açısından antrenman tesisi hizmet kalitesi (p=0,06) değişkeninde istatistiki bir farklılaşma olmadığı (p>0,05) gözlemlenmiş, bu nedenle hipotez 18e'nın geçerli olmadığı varsayılmaktadır.

Tablo 25: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spor tesislerinde günlük geçirilen süre değişkenine göre karşılaştırılması (Kruskal Wallis Testi)

Hizmet kalitesi ve alt boyutları	Spor tesislerinde günlük geçirilen süre	N	$\bar{x}$	Sd.	X^2	p
Personel hizmet	1 saat ve altı	142	243,10	3	11,81	0,00
	2-3 saat	290	268,65			

kalitesi	4-5 saat	87	315,58			
	6 saat ve üstü	19	268,84			
	Toplam	538				
Program hizmet kalitesi	1 saat ve altı	142	246,65	3	13,36	0,00
	2-3 saat	290	264,41			
	4-5 saat	87	321,78			
	6 saat ve üstü	19	278,50			
	Toplam	538				
Soyunma odaları hizmet kalitesi	1 saat ve altı	142	251,22	3	23,23	0,00
	2-3 saat	290	254,88			
	4-5 saat	87	335,38			
	6 saat ve üstü	19	327,55			
	Toplam	538				
Fiziksel tesis hizmet kalitesi	1 saat ve altı	142	256,53	3	17,70	0,00
	2-3 saat	290	258,44			
	4-5 saat	87	327,72			
	6 saat ve üstü	19	268,68			
	Toplam	538				
Antrenman tesisi hizmet kalitesi	1 saat ve altı	142	231,35	3	21,51	0,00
	2-3 saat	290	269,07			
	4-5 saat	87	327,89			
	6 saat ve üstü	19	293,87			
	Toplam	538				
Spor tesisi hizmet kalitesi	1 saat ve altı	142	238,45	3	21,39	0,00
	2-3 saat	290	263,96			
	4-5 saat	87	334,06			
	6 saat ve üstü	19	290,55			
	Toplam	538				

Tablo 25’de Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spor tesislerinde günlük geçirilen süre değişkenine göre karşılaştırmalı analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda spor tesislerinde günlük geçirilen süre değişkeni açısından personel hizmet kalitesi (p=0,00), program hizmet kalitesi (p=0,00), soyunma odaları hizmet kalitesi (p=0,00), fiziksel tesis hizmet kalitesi (p=0,00), antrenman tesisi

hizmet kalitesi (p=0,00) ve spor tesisi hizmet kalitesi (p=0,00) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olduğu (p<0,05) gözlemlenmiştir. En fazla farklılaşmanın personel boyutunda ($\bar{x}$ = 315,58±3), program boyutunda ($\bar{x}$ = 312,78±3), soyunma odaları boyutunda ($\bar{x}$ = 335,38±3), fiziksel tesis boyutunda ($\bar{x}$ = 327,72±3), antrenman tesisi boyutunda ($\bar{x}$ = 327,89±3) ve spor tesisi hizmet kalitesinde ($\bar{x}$ = 334,06±3) 4-5 saat değişkeni lehine olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara göre hipotez 19, 19a, 19b, 19c, 19d ve 19e'nin geçerli olduğu varsayılmaktadır.

Tablo 26: Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spor tesisine üyelik süresi değişkenine göre karşılaştırılması (Kruskal Wallis Testi)

Hizmet kalitesi ve alt boyutları	Spor tesisine üyelik süresi	N	$\bar{x}$	Sd.	X^2	p
Personel hizmet kalitesi	2 ay ve altı	65	257,82	4	33,68	0,00
	3-6 ay	115	248,96			
	7-12 ay	121	230,00			
	13-24 ay	156	277,21			
	24 ay ve üstü	81	352,20			
	Toplam	538				
Program hizmet kalitesi	2 ay ve altı	65	259,30	4	27,15	0,00
	3-6 ay	115	255,15			
	7-12 ay	121	235,91			
	13-24 ay	156	270,21			
	24 ay ve üstü	81	346,86			
	Toplam	538				
Soyunma odaları hizmet kalitesi	2 ay ve altı	65	268,13	4	46,41	0,00
	3-6 ay	115	247,23			
	7-12 ay	121	246,83			
	13-24 ay	156	248,89			
	24 ay ve üstü	81	375,78			
	Toplam	538				
Fiziksel tesis hizmet kalitesi	2 ay ve altı	65	277,06	4	17,48	0,00
	3-6 ay	115	269,38			
	7-12 ay	121	235,45			

	13-24 ay	156	262,85			
	24 ay ve üstü	81	327,27			
	Toplam	538				
Antrenman tesisi hizmet kalitesi	2 ay ve altı	65	251,16	4	32,30	0,00
	3-6 ay	115	231,43			
	7-12 ay	121	244,58			
	13-24 ay	156	284,90			
	24 ay ve üstü	81	345,84			
	Toplam	538				
Spor tesisi hizmet kalitesi	2 ay ve altı	65	264,52	4	39,35	0,00
	3-6 ay	115	248,60			
	7-12 ay	121	230,43			
	13-24 ay	156	268,54			
	24 ay ve üstü	81	363,39			
	Toplam	538				

Tablo 26'da Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spor tesisine üyelik süresi değişkenine göre karşılaştırmalı analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda spor tesisine üyelik süresi değişkeni açısından personel hizmet kalitesi (p=0,00), program hizmet kalitesi (p=0,00), soyunma odaları hizmet kalitesi (p=0,00), fiziksel tesis hizmet kalitesi (p=0,00), antrenman tesisi hizmet kalitesi (p=0,00) ve spor tesisi hizmet kalitesi (p=0,00) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olduğu (p<0,05) gözlemlenmiştir. En fazla farklılaşmanın personel boyutunda ($\bar{x}$ = 352,20±4), program boyutunda ($\bar{x}$ = 346,86±4), soyunma odaları boyutunda ($\bar{x}$ = 375,85±4), fiziksel tesis boyutunda ($\bar{x}$ = 327,27±4), antrenman tesisi boyutunda ($\bar{x}$ = 345,84±4) ve spor tesisi hizmet kalitesinde ($\bar{x}$ = 363,39±4) 24 ay ve üstü değişkeni lehine olduğu gözlemlenmiştir Bu sonuçlara göre hipotez 20, 20a, 20b, 20c, 20d ve 20e'nin geçerli olduğu varsayılmaktadır.

5. TARTIŞMA

Bu araştırmada çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi, rekreasyonel liderlik ve tekrar satın alma niyeti ilişkisine yönelik ilişkisel analizler ve bu değişkenlere ait tanımlayıcı istatistiki sonuçların yanı sıra, spor tesisleri hizmet kalitesi ve alt boyutlarının demografik değişkenlere göre karşılaştırmalı analizlerine ilişkin sonuçlar elde edilmiştir.

Araştırmaya n=208 (%38.7) kadın, n=330 (% 61,3) erkek olmak üzere toplamda n=538 (%100) bireyin katıldığı gözlemlenmiştir. Araştırmaya katılanların % 8 (n=43)'nin 18 yaş ve altı, % 38,8 (n=209)' nin 19-29 yaş aralığında, % 26,4 (n=142)'sının 30-39 yaş aralığında, % 18,6 (n=100)'nin 40-49 yaş aralığında, % 8,2 (n=44)'nin 50 yaş ve üstünde olduğu, %38,5 (n=207)'nin evli, %61,5 (n=331)'nin bekar olduğu, % 3,9 (n=21)'i ilköğretim, % 19,9 (n=107)'nun lise, % 25,5 (n=137)'nin ön lisans, % 39,8 (n=214)'nin lisans, % 11 (n=59)'nin lisans üstü eğitim seviyesine sahip oldukları, % 8,9 (n=48)'unun 1000tl ve altı, %11,9 (n=64)'unun1001-2000tl arası, % 27,7 (n=149)'sinin 2001-3000tl arası, % 31,2 (n=168)'sinin 3001-4000tl arası, % 20,3 (n=109)'ünün 4000tl ve üstü gelire sahip oldukları gözlemlenmiştir.

Araştırmanın ilişkisel analiz kısmında; çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarından personel hizmet kalitesi ile rekreasyonel liderlik davranışlarının ilişkisel analizi kapsamındaki sonuçlar şu şekildedir. Spor tesislerinin hizmet kalitesi alt boyutlarından personel hizmet kalitesi ile yönetsel liderlik davranışları arasında orta düzeyde pozitif yönlü (0,431**), spor tesisleri hizmet kalitesi ile yönetsel liderlik arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü (0,381**), personel kalitesi ile dönüşümcü liderlik arasında orta düzeyde pozitif yönlü (0,458**), spor tesisleri hizmet kalitesi ile dönüşümcü liderlik arasında orta düzeyde pozitif yönlü (0,425**) bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre yönetsel ve dönüşümcü liderlik davranışları artıkça spor tesislerinin hizmet kalitesi ve personel kalitesinin artabileceği, azaldıkça spor tesislerinin hizmet kalitesi ve personel kalitesinin azalabileceği söylenebilir. Demirel ve ark. (2013 p. 45) çalışmalarında vatandaşların belediye hizmet kaliteleri algılamaları üzerinde belediye başkanlarının liderlik özelliklerinin etkilerini incelemişlerdir. Sonuç olarak hizmetkar liderlik ile belediye hizmetlerinin kalitesi arasında güçlü ve pozitif, Hükümdar liderlikle belediye hizmetlerinin arasında zayıf

negatif bir ilişki bulmuşlardır. Schalkwyk (2011 p. II) tez çalışmasında Güney Afrika' daki üniversitelerdeki öğrencilerin hizmet kalitesi algıları ile liderlik uygulamaları arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu belirtmiştir.

Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti ile ilişkisinin analizi kapsamına giren sonuçlar şu şekildedir. Spor tesisi hizmet kalitesi ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında orta düzeyde pozitif yönlü (0,565**), spor tesisleri personel hizmet kalitesi ve spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında orta düzeyde pozitif yönlü (0,575**), spor tesisleri program hizmet kalitesi ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında orta düzeyde pozitif yönlü (0,504**), spor tesisleri soyunma odaları hizmet kalitesi ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü (0,358**), spor tesislerinin fiziksel tesis hizmet kalitesi ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü (0,383**), spor tesislerinin antrenman alanı hizmet kalitesi ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü (0,386**) bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara göre spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarından memuniyet artıkça tekrar satın alma niyetinin de artabileceği, azaldıkca tekrar satın alma niyetininde azalabileceği söylenebilir. Şirin ve Vural (2017 p. 356) çalışmalarında spor merkezlerindeki hizmet kalitesi algısının müşteri bağlılığına etkisini araştırmışlardır. Müşteri bağılılığını belirli bir ürün yada hizmeti tekrar satın alma niyeti olarak tanımışlardır. Araştırmalarının sonuçunda hizmet kalitesinin bir bütünlük içerisinde tekrar satın alma niyeti etkilediği alt boyutları kısmında fiziksel görünüm, güvenirlilik ve duyarlılığın tekrar satın alma niyeti açısından önemli olduğuna değinmişlerdir. Yu ve ark. (2014 p. 757) makalelerinde 60 yaş ve üzeri spor ve fitness merkezi üyelerinde, yüksek kalitedeki hizmetin algılanan değer üzerinde artışa yol açtığı, müşteri tatminini yükseltiği, şikayetlerde azalmalara yol açtığı ve tesisin kullanımına devam etmek ve üyelik yenileme niyetini arttırdığı ifade etmişlerdir. Khan (2017 p. 13) İran'nın Tahran şehrindeki fitness merkezlerindeki müşterilerin tekrar üye olma niyetleri ile farklı değişkenler arasındaki ilişkiyi araştırmak maksadıyla bir çalışma yapmışlarıdır. Çalışma sonucunda hizmet kalitesi ve tutumlar ile tekrar üye olma niyeti ilişkisinde subjektif normlar oluştuğu fakat müşteri bağlılığı ile tekrar üye olma niyeti arasında önemli ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.

Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde rekreasyonel liderlik davranışları ile spor hizmetlerini tekrar tekrar satın alma niyeti arasındaki ilişkilerin analizi kapsamındaki sonuçlarda şu şekildedir. Yönetsel liderlik davranışı ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında arasında yüksek düzeyde poztif yönlü (0,715**), dönüşümcü liderlik ile spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü (0,699**) bir ilişki gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara göre yönetsel ve dönüşümsel liderlik davranış algılarında artmalar oldukça tekrar satın alma niyetinde artmalar olabileceği, azalmalar oldukça tekrar satın alma niyetinde azalmalar olabileceği söylenebilir. Başoğlu (2011 p.145) doktora tezinde rekreasyon lideri olarak antrenörlerin yönetsel liderlik davranışları ile yerel halkın rekreasyonel spor faaliyetlerine katılımı arasında direk ve pozitif yönlü bir ilişki, dönüşümcü liderlik liderlik ve yerel halkın spor faliyetlerine katılım arasında istatistiki olarak anlamlı direk bir ilişki olmadığını gözlemlemiştir. Saybani ve ark. (2015 p. 781) çalışmalarında dönüşümcü liderlik ve lise öğrencilerinde spor katılım sıklığı arasında güçlü ve pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır.

Araştırmanın tanımlayıcı analiz kısmında çok amaçlı rekreasyonel spor merkezlerinin hizmet kalitesi, rekreasyonel liderlik ve tekrar satın alma niyeti ölçeklerinin tanımlayıcı analizlerinin şu şekilde olduğu gözlemlenmiştir. Personel hizmet kalitesinin -3,92± 10,60, program hizmet kalitesinin -2,50± 8,03, soyunma odası hizmet kalitesinin -0,57± 5,54, fiziksel tesis hizmet kalitesinin 0,41± 7,18, antrenman alanı hizmet kalitesinin -1,23± 4,77 ve spor tesisleri hizmet kalitesinin -7,81± 29,51 puan ortalamalarına sahip olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara göre üyelerin fiziksel tesis hizmet kalitesinden memnun oldukları, personel, program, soyunma odası, antrenman alanı ve spor tesisi hizmet kalitesinden memnun olmadıkları söylenebilir. Akgül ve ark. (2009 p. 33) rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesini belirlemeye yönelik olarak yapmış oldukları çalışmada, hizmet kalitesine yönelik beklenen ve algılanan kalite arasındaki farkın en çok soyunma odalarında ortaya çıktığı ve spor tesisi hizmet kalitesinin beklenen hizmet kalitesini karşılayamadığını gözlemlemişlerdir. Katılımcıların liderler hakkındaki yönetsel liderlik davranışı algılarının 29,80± 7,66, dönüşümcü liderlik davranışı algılarının 25, 81± 6,15 puan ortalamalarına sahip olduğu gözlemlenmektedir. Bu sonuçların ortalama değerlerin üzerinde olduğu ve her iki liderlik türününde üyeler tarafından yüksek düzeyde algılanıldığı, yönetsel liderlik davranışlarının dönüşümcü liderlik davranışlarına göre daha fazla algılandığı

görülmektedir. Gündoğdu ve Sunay (2018 p. 189,190) çalışmalarında Türk spor teşkilatındaki yöneticilerinin liderlik stilleri hakkında bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonucunda liderlik stilleri açısından baskın olarak dönüşümcü liderlik tarzının (x=61,27) ve alt boyutu olan idealleştirilmiş etki (x=24,55) davranışlarının sergilendiği, etkileşimci liderlik (x=19,36) ve serbest bırakıcı liderlik (x=16,70) davranış puanlarının çok düşük olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti toplam puanlarının ortalamasının 10,76± 3,56 olduğu, bununda ortalama değerlerin üzerinde olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara göre üyelerin spor hizmetlerini tekrar satın alma niyetinde olabilecekleri söylenebilir.

Araştırmanın karşılaştırmalı analiz kısmında, çok amaçlı rekreasyonel spor tesisleri hizmet kalitesi ve alt boyutlarının demografik veriler açısından karşılaştırılmalı analiz sonuçlar şu şekilde oluşmuştur. Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının cinsiyet değişkenine göre karşılaştırmalı analizi sonucunda, cinsiyet değişkeni açısından personel hizmet kalitesi (p=0,97), program hizmet kalitesi (p=0,97), soyunma odaları hizmet kalitesi (p=0,27), fiziksel tesis hizmet kalitesi (p=0,73), antrenman tesisi hizmet kalitesi (p=0,66) ve spor tesisi hizmet kalitesi (p=0,83) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olmadığı (p>0,05) gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara açısından hizmet kalitesi ve alt boyutlarında cinsiyet değişkenine göre bir farklılaşma olmadığı söylenebilir. Aslan (2006, p. 62) çalışmasında, Üniversitelerin spor ve fitness merkezine üye olan bireylerin hizmet kalitesi ve tüm boyutlarında cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma olmadığını (p>0,05) gözlemlemiştir.

Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının yaş değişkenine göre karşılaştırmalı analizi sonucunda, yaş değişkeni açısından personel hizmet kalitesi (p=0,01), program hizmet kalitesi (p=0,03), soyunma odaları hizmet kalitesi (p=0,00), fiziksel tesis hizmet kalitesi (p=0,00), ve spor tesisi hizmet kalitesi (p=0,83) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olduğu (p<0,05), . En fazla farklılaşmanın personel boyutunda 40-49 yaş ($\bar{x}$ =305,38± 4), program boyutunda 50 yaş ve üstü ($\bar{x}$ =302,36±4), soyunma odaları boyutunda 40-49 yaş ($\bar{x}$ =314,97±4), fiziksel tesis boyutunda 40-49 yaş ($\bar{x}$ =318.33±4) ve Spor tesis hizmet kalitesinde ise 40-49 yaş ($\bar{x}$ =318,93±4) değişkenleri lehine olduğu gözlemlenmiştir. Antrenman tesisi boyutunda ise hizmet kalitesi (p=0,13) değişkeninde istatistiki bir farklılaşma olmadığı

(p>0,05) gözlemlenmiştir. Bu sonuçlar açısından spor tesisi, personel, program, soyunma odaları ve fiziksel tesis hizmet kalitelerinde yaş değişkenine göre bir farklılaşma olduğu, antrenman tesisi hizmet kalitesinde yaş değişkenine göre bir farklılaşma olmadığı söylenebilir. Kaçaroğlu (2015 p. 65) tez çalışmasında spor merkezlerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının yaş değişkenine göre karşılaştırmalı analizinde ölçeğin tümünde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma (p<0.05) olduğunu gözlemlemiştir.

Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının medeni durum değişkenine göre karşılaştırılması sonucunda, medeni durum değişkeni açısından personel hizmet kalitesi (p=0,01), program hizmet kalitesi (p=0,02), soyunma odaları hizmet kalitesi (p=0,03), antrenman tesisi hizmet kalitesi (p=0,01) ve spor tesisi hizmet kalitesi (p=0,0) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olduğu (p<0,05) gözlemlenmiştir. En fazla farklılaşmanın personel boyutunda (S.O= 291,30), program boyutunda (S.O.= 288,69), soyunma odaları boyuntunda (S.O.= 287,73), antrenman tesisi boyutunda (S.O.= 290,91) ve spor tesisi hizmet kalitesinde (S.O.= 291,48) evliler değişkeni lehine olduğu gözlemlenmiştir. Fiziksel tesis hizmet kalitesinde (p=0,28) ise medeni durum değişkeni açısından istatistiki bir farklılaşma olmadığı (p>0,05) gözlemlenmiştir. Bu sonuçlar dikkate alındığında spor tesisi, personel, program, soyunma odaları ve antrenman tesisi hizmet kalitelerinde medeni durum değişkenine göre bir farklılaşma olduğu, fiziksel tesis hizmet kalitesinde yaş değişkenine göre bir farklılaşma olmadığı söylenebilir. Akgül ve ark.(2009 p. 38) çalışmalarında katılımcıların personel, soyunma odası ve tesis boyutu puanlarının medeni durum değişkenine göre farklılık gösterdiği, evli katılımcıların bekar katılımcılara göre kalite beklentisinin daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spor tesislerine eşle gelme durumu değişkenine göre karşılaştırmalı analizi sonucunda, spor tesislerine eşle gelme durumu değişkeni açısından personel hizmet kalitesi (p=0,00), program hizmet kalitesi (p=0,00), soyunma odaları hizmet kalitesi (p=0,00), fiziksel tesis hizmet kalitesi (p=0,00), antrenman tesisi hizmet kalitesi (p=0,00) ve spor tesisi hizmet kalitesi (p=0,00) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olduğu (p<0,05) gözlemlenmiştir. En fazla farklılaşmanın personel (S.O.=123,60), program (S.O. 122,30) soyunma odaları (S.O.=118,58), fiziksel tesis (119,29) antrenman tesisi

(120,53) ve spor tesisi hizmet kalitesinde (S.O.=124,81) evet değişkeni lehine olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara açısından hizmet kalitesi ve alt boyutlarında spor tesislerine eşle gelme değişkenine göre bir farklılaşma olduğu söylenebilir. Barsbuğa (2013 p.36) tez çalışmasında yerel yönetimlerdeki spor tesislerinin hizmet kalitesini üyelik şekli değişkenine göre karşılaştırmış, aile ve bireysel üyelik kapsamında aile üyeliği lehine soyunma odaları alt boyutunda anlamlı bir farklılaşma olduğunu ($p<0.05$) belirtmiştir. Diğer alt boyutlarda ve tesisin hizmet kalitesinde anlamlı bir farklılaşma olmadığını ($p>0,05$) gözlemlemiştir.

Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının eğitim durumu değişkenine göre karşılaştırmalı analizi sonucunda, eğitim durumu değişkeni açısından personel hizmet kalitesi ($p=0,65$), program hizmet kalitesi ($p=0,58$), soyunma odaları hizmet kalitesi ($p=0,42$), fiziksel tesis hizmet kalitesi ($p=0,58$), antrenman tesisi hizmet kalitesi ($p=0,10$) ve spor tesisi hizmet kalitesi ($p=0,56$) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olmadığı ($p>0,05$) gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara açısından hizmet kalitesi ve alt boyutlarında eğitim durumu değişkenine göre bir farklılaşma olmadığı söylenebilir. Yıldız ve ark. (2013 p. 122) çalışmalarında hizmet kalitesi ve alt boyutlarında eğitim durumu değişkenine göre bir farklılaşma olduğunu ($p<0,05$), en büyük farklılaşmanın liseliler lehine olduğunu gözlemlemişlerdir.

Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının aylık gelir durumu değişkenine göre karşılaştırmalı analizi sonucunda aylık gelir durumu değişkeni açısından personel hizmet kalitesi ($p=0,17$), program hizmet kalitesi ($p=0,05$), soyunma odaları hizmet kalitesi ($p=0,08$), fiziksel tesis hizmet kalitesi ($p=0,37$), antrenman tesisi hizmet kalitesi ($p=0,74$) ve spor tesisi hizmet kalitesi ($p=0,09$) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olmadığı ($p>0,05$) gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara açısından hizmet kalitesi ve alt boyutlarında aylık gelir durumu değişkenine göre bir farklılaşma olmadığı söylenebilir. Yüzgenç (2010 p. 85) tez çalışmasında gençlik merkezi üyelerinin hizmet kalitesi algılarını gelir düzeyi değişkenine göre incelemiş ve program, soyunma odaları, tesis alt boyutlarında istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olmadığı ($p>0,05$), personel boyutunda istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olduğunu ($p<0,05$) ifade etmiştir. 1500tl ve üstü

gelir düzeyinde olanların diğer gelir düzeyindeki bireylere göre hizmet kalitesi algılarının daha yüksek olduğunu belirtmiştir.

Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spora katılım sıklığı değişkenine göre karşılaştırmalı analizi sonucunda, spora katılım sıklığı değişkeni açısından personel hizmet kalitesi (p=0,02), program hizmet kalitesi (p=0,00), soyunma odaları hizmet kalitesi (p=0,00), fiziksel tesis hizmet kalitesi (p=0,00) ve spor tesisi hizmet kalitesi (p=0,00) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olduğu (p<0,05) gözlemlenmiştir. En fazla farklılaşmanın personel boyutunda hafta üç ($\bar{x}$ =288,67±6), program boyutunda hafta 4 ($\bar{x}$ =303,53±6), soyunma odaları boyutunda ayda 2 ($\bar{x}$ =329,50±6), fiziksel tesis boyutunda ayda 2 ($\bar{x}$ =287,5±6) ve spor tesisi hizmet kalitesinde hafta 4 ($\bar{x}$=303,53±6) değişkenleri lehine olduğu gözlemlenmiştir. Antrenman tesisi hizmet kalitesi (p=0,06) değişkeninde ise spora katılım sıklığı değişkenine göre istatistiki bir farklılaşma olmadığı (p>0,05) gözlemlenmiştir. Bu sonuçlar dikkate alındığında spor tesisi, personel, program, soyunma odaları ve fiziksel tesisi hizmet kalitelerinde spora katılım sıklığı değişkenine göre bir farklılaşma olduğu, antrenman tesisi hizmet kalitesinde spora katılım sıklığı değişkenine göre bir farklılaşma olmadığı söylenebilir. Güçlü (2013 p.81) tez çalışmasında spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının tesisi kullanım sıklığı değişkenine göre incelemiş eğzersiz alet ve ekipman boyutunda farklılaşma olduğunu (p<0.005), değer parametrelerde farklılaşma olmadığını (p>0,005) ifade etmiştir.

Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spor tesislerinde günlük geçirilen süre değişkenine göre karşılaştırmalı analizi sonucunda spor tesislerinde günlük geçirilen süre değişkeni açısından personel hizmet kalitesi (p=0,00), program hizmet kalitesi (p=0,00), soyunma odaları hizmet kalitesi (p=0,00), fiziksel tesis hizmet kalitesi (p=0,00), antrenman tesisi hizmet kalitesi (p=0,00) ve spor tesisi hizmet kalitesi (p=0,00) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olduğu (p<0,05) gözlemlenmiştir. En fazla farklılaşmanın personel boyutunda ($\bar{x}$ = 315,58±3), program boyutunda ($\bar{x}$ = 312,78±3), soyunma odaları boyutunda ($\bar{x}$ = 335,38±3), fiziksel tesis boyutunda ($\bar{x}$ = 327,72±3), antrenman tesisi boyutunda ($\bar{x}$ = 327,89±3) ve spor tesisi hizmet kalitesinde ($\bar{x}$ = 334,06±3) 4-5 saat değişkeni lehine olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlar açısından hizmet kalitesi ve alt boyutlarında spor tesislerinde günlük geçirilen süre değişkenine göre bir farklılaşma olduğu söylenebilir.

Eraslan (2014 p.59) yapmış olduğu tez çalışmasında devlet üniversiteleri yerleşkelerindeki rekreasyonel spor tesislerini kullanan öğrencilerin tesisi günlük kullanım sürelerine bağlı olarak hizmet kalitesi puanlarında anlamlı farklılık olduğunu ($p<0,05$) tespit etmiştir. Tesisi 1 saat ve üstünde kullan grubun, 1 saat ve altında kullanan gruptan puan ortalamalarının daha fazla olduğunu ifade etmiştir.

Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinin hizmet kalitesi ve alt boyutlarının spor tesisine üyelik süresi değişkenine göre karşılaştırmalı analizi sonucunda, spor tesisine üyelik süresi değişkeni açısından personel hizmet kalitesi ($p=0,00$), program hizmet kalitesi ($p=0,00$), soyunma odaları hizmet kalitesi ($p=0,00$), fiziksel tesis hizmet kalitesi ($p=0,00$), antrenman tesisi hizmet kalitesi ($p=0,00$) ve spor tesisi hizmet kalitesi ($p=0,00$) değişkenlerinde istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma olduğu ($p<0,05$) gözlemlenmiştir. En fazla farklılaşmanın personel boyutunda ($\bar{x}$ = 352,20±4), program boyutunda ($\bar{x}$ = 346,86±4), soyunma odaları boyutunda ($\bar{x}$ = 375,85±4), fiziksel tesis boyutunda ($\bar{x}$ = 327,27±4), antrenman tesisi boyutunda ($\bar{x}$ = 345,84±4) ve spor tesisi hizmet kalitesinde ($\bar{x}$ = 363,39±4) 24 ay ve üstü değişkeni lehine olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuçlara açısından hizmet kalitesi ve alt boyutlarında spor tesisine üyelik süresi değişkenine göre bir farklılaşma olduğu söylenebilir. Baş ve ark. (2017 p.7) çalışmalarında spor merkezi hizmet kalitesi ve alt boyutlarını tesise üyelik süresi değikenine göre karşılaştırmışlardır. Sonuç olarak soyunma odası ve spor tesislerinin hizmet kalitesi üyelik süresi değişkenine göre farklılık gösterirken ($p<0,05$), diğer hizmet kalitesi boyutlarında anlamlı bir farklılık olamadığını ifade etmişlerdir.

Araştırmanın sonucunda ortaya konabilecek öneriler şu şekildedir.

Çok amaçlı rekreasyonel spor tesis işletmeciliği açısından;

Spor tesislerinin hizmet kalitesinin ve bu kaliteyi oluşturan bütün unsurların tesis üyelerinin almış oldukları spor hizmetini tekrar satın almaları yönünde önemli bir etkiye sahip olduğunun ortaya konması nedeniyle sürdürebilirlik ve amaçlara ulaşılabilmesi için işletmecilerin hizmet kalitesine önem vermeleri gerekmektedir.

Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde rekreasyonel liderlik davranışlarından yönetsel liderlik ve dönüşümcü liderlik tarzlarının tesisin hizmet kalitesi ve personel kalitesi ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahip oldukları tespit edildiğinden her iki liderlik tarzınında uygulanması tesisin hizmet kalitesini artıracaktır.

Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde rekreasyonel liderlik davranışlarından olan yönetsel ve dönüşümcü liderlik tarzlarının üyelerin spor hizmetlerini tekrar satın alma niyeti açısından önemli olduğu tespit edilmesi nedeniyle her iki liderlik tarzının da antrenörler, eğitmenler tarafından kullanılması tesis açısından faydalı olacaktır.

Bu alan yazına yönelik akademik öneriler açısından;

Çok amaçlı rekreasyonel spor tesislerinde hizmet kalitesi, rekreasyonel liderlik ve tekrar satın alma niyeti arasındaki ilişkinin araştırılması bu alanda yeni bir model oluşturma çabasıdır. Bu alandaki çalışmaların daha artması ve daha büyük örneklem grublarıyla çalışılması faydalı olacaktır.

KAYNAKLAR

Acar, E. (2015). *Kamu ve Özel Spor Merkezlerine Devam Eden Üyelerin Hizmet Kalitesine Yönelik Algı ve Beklenti Düzeylerinin Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi Ve Spor Anabilim Dalı, Dumlupınar Üniversitesi.

Afthinos, Y., Theodorakis, N. D. ve Nassis, P. (2005). Customers' Expectations Of Service In Greek Fitness Centers: Gender, Age, Type Of Sport Center And Motivation Differences. *Journal of Service Theory and Practice*, **15**, 245-258. https://www.researchgate.net/publication/311049998_Customers'_expectations_of_service_in_Greek_fitness_centers_Gender_age_type_of_sport_center_and_motivation_differences.

Ağılönü, A. ve Mengütay, S. (2009). Yerel Yönetimlerde Rekreasyon Hizmetleri Ve Model Belirleme. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, **6**, 163. Erişim 10.08.2018, https://www.j-humansciences.com/ojs/index.php/IJHS/article/viewFile/831/405.

Ağlargöz, O. (2012). Yetki, Güç Ve Liderlik. İçinde Koparal, C. (Ed.), *Yönetim Ve Organizasyon I*, Anadolu Üniversitesi Yayınları: Eskişehir.

Alexandris, K. (1998). Patterns of Recreational Sport Participation Within the Adult Population in Greece. *The Cyber-Journal of Sport Marketing*. 2, 1-9.

Andreassen, T. W. ve Levrik, L. (1999). Perceived Relative Attractiveness Today and Tomorrow As Predictors of Future Repurchase Intention. *Journal of Service Research*, **2**, 164-172. Erişim 25.03.2019, https://www.researchgate.net/publication/258158785_Perceived_Relative_Attractiveness_Today_and_Tomorrow_As_Predictors_of_Future_Repurchase_Intention.

Aydın, K. ve Yıldırım, S. (2012). Hizmet Sektöründe Servperf Ölçeği Ile Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi (Sağlik Hizmetleri Sektöründe Bir Uygulama). *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, **1**, 33-52. Erişim 01.03.2019, https://www.researchgate.net/publication/279924974_HIZMET_SEKTORUNDE_SERVPERF_OLCEGI_ILE_HIZMET_KALITESININ_BELIRLENMESISAGLIK_HIZMETLERI_SEKTORUNDE_BIR_UYGULAMA.

Akçora N. (1987). *Turizm ve Rekreasyon İlişkileri ve Konaklama İşletmelerine Olan Etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Akdeniz, S. (2004), *Özel Spor Merkezlerinde Hizmet Kavramının Önemi Ve Müşteri Memnuniyetine Yönelik Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Anadolu Üniversitesi.

Akgül, B. M., Sarol, H. ve Gürbüz, B. (2009). Rekreasyonel Amaçlı Hizmet Veren Spor İşletmelerinin Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, **14**, 33-39. Erişim 12.03.2019, http://dergipark.gov.tr/download/article-file/292368.

Aksu, M. (2012). *Hizmet Kalitesinin Bir Unsuru Olarak Atmosferin Müşteri Sadakati Üzerine Etkisi: Bozcaada'daki Otellerde Konaklayan Yerli Turistlerin Üzerine Bir Araştırma*. Yayinlanmamiş Yüksek Lisans Tezi, Onsekizmart Üniversitesi.

Akyüz, H., Kul, M. ve Yaşartürk F. (2014). Rekreasyon Açısından Ormanlar Ve Çevre, *International Journal of Science Culture and Sport*, **1**, 883. Erişim 27.08.2018, http://www.iscsjournal.com/Makaleler/967623143_si_1_56akyuz.pdf.

Altınay, M. (2016). *Kentsel Rekreasyon Alanlarinda Hizmet Kalitesinin Ölçümü.* Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Rekreasyon Yönetimi Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi.

Amanchukwu, R. N., Stanley, G. J. ve Ololube, N. P. (2015). A Review of Leadership Theories, Principles and Styles and Their Relevance to Educational Management. *Management*, ***5***, 6-14. Erişim 22.10.2018, http://article.sapub.org/10.5923.j.mm.20150501.02.html.

Ammon, R. ve Stotlar, D. K. (2003). Sport Facility and Event Management. İçinde Parks, J. B. ve Quarterman, J. (Ed.), *Contemporary Sport Management (2nd. Ed.)* United States: Human Kinetics.

Argan, M. (2007). *Eğlence Pazarlaması*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Aslan, M. (2006). *Determination Of The Service Quality Among Sport And Fitness Centers Of The Selected Universities*. Master Thesis, The Department Of Physical Education And Sports, Middle East Technical University.

Atsız, O., Akova, O. ve Ertuğral, S. M. (2017). Rekreasyon Deneyimi, Destinasyon Memnuniyeti ve Sadakati Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Munzur Vadisi Milli Parkı Üzerinel Araştırma, *International Regional Developmant Conference*, **4**, 917-921. Erişim 27.08.2018, https://www.researchgate.net/publication/322661536_Rekreasyon_Deneyimi_Destin

asyon_Memnuniyeti_ve_Sadakati_Arasindaki_Iliskinin_Belirlenmesi_Munzur_Vadisi_Milli_Parki_Uzerine_Arastirma.

Awi, Y. L. ve Chaipoopirutana, S. (2014). A Study of Factors Affecting Consumer's Repurchase Intention toward Xyz Restaurant, Myanmar. *International Conference on Trends in Economics*, **14**, 181- 184. Erişim 25.03.2019, https://icehm.org/upload/3506ED0814093.pdf.

Bakan, İ. ve Bulut, Y. (2004). Yöneticilerin Uyguladıkları Liderlik Yaklaşımlarına Yönelik Algıları: Likert'in Yönetim Sistemleri Yaklaşımı'na Dayalı Bir Alan Çalışması. *I.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, **31**. 151-176. Erişim 04.02.2019, http://dergipark.gov.tr/download/article-file/5383.

Barsbuğa, Y. (2013). *Yerel Yönetim Birimlerinden Belediyelerin Sportif Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi (Konya Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Sağlik Bilimleri Enstitüsü, Spor Yöneticiliği Anabilim Dali, Selçuk Üniversitesi.

Bass, B.M. (1989). The Inspirational Processes Of Ieadership. *Journal of Management Development*, 7, 21-29.

Bass, B. M. (1990). From Transactional To Transformational Leadership: Learning To Share The Vision. *Organizational Dynamics*, **18**, 19-31. Erişim 07.02.2019. http://discoverthought.com/Leadership/References_files/Bass%20leadership%201990.pdf.

Bass, B. M. (2007). From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision. İçinde Vecchio. R. P. (Ed.). *Leadership: Understanding the dynamics of power and influence in organizations* (2nd ed). Notre Dame: University of Notre Dame Press; 302–317.

Bass, B. M. ve Avolio, B. J. (1990). Developing Transformational Leadership: 1992 and Beyond. *Journal of European Industrial Training*, **14**, 21-32. Erişim 02.03.2019, https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/03090599010135122.

Bass, B. M. ve Stodgill R. M. (1990). *Bass & Stogdill's Handbook of Leadership: Theory, Research, and Managerial Applications*. New York: Free Press.

Baş, M., Çelik, A. ve Solak, N. (2017). Spor İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma. *GaziAntep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, **2**, 1-11. Erişim 07.03.2019, http://dergipark.gov.tr/download/article-file/382601.

Başaran, Z. (2016).Alternatif Eğitim Olarak Rekreasyon. İçinde Karaçücük S. (Ed.), *Rekreasyon Bilimi*, Ankara: Gazi Kitap Evi.

Başoğlu, U. D. (2011). *Istanbul Ili, Bahçelievler Belediyesi Sorumluluğundaki Spor Salonlarının Rekreasyon Sporları Ve Rekreasyon Liderleri Açısından Geliştirilmesi Ve Faydalılık Durumu*. Doktora Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi Ve Spor Anabilim Dalı, Marmara Üniversitesi.

Başoğlu, U. D. (2013). Liderlik Davranışları İle Rekreasyon Faaliyetlerine Katılım İlişkisi: İstanbul İlinde Bir Uygulama. *Turizm ve Arastırma Dergisi*, 2, 73-86.

Bay, M. ve Akpınar, S. (2017). Liderlik Tarzlari Ve Girişimcilik Özellikleri Üzerine Bir Uygulama. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10, 964-973. Erişim 05.02.2019, http://www.sosyalarastirmalar.com/cilt10/sayi52_pdf/6iksisat_kamu_isletme/bay_murat1.pdf.

Belgin, Ö. (2010). Hizmet Sektöründe Verimlilik. *Bilişim Kültürü Dergisi*, 113-114. Erişim 14.02.2019, https://www.researchgate.net/publication/313368709_Hizmet_sektorunde_verimlilik.

Berberoğlu, C. (2003). Yetki, Güç Ve Liderlik. İçinde Koparal C. (Ed.), *Yönetim Ve Organizasyon*, Anadolu Üniversitesi Yayınları: Eskişehir.

Berry, L. L. (1980). Service Marketing Is Different. *Business*, 30, 24-9.

Blanchard, K. H., Zigarmi, D. ve Nelson, R. B. (1993). Situational Leadership After 25 Years: A Retrospective. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 1, 21–36.

Bowen, D. E. (1986). Managing Customers As Human Resources In Service Organizations. *Human Resources Management*, **25**, 371–383.

Brady, M. K. ve Cronin J. J. J. (2001). Some New Thoughts On Conceptualizing Perceived Service Quality:A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65, 34-49.

Brady, M. K, Cronin, J. J. ve Brand, R. R. (2002). Performance Only Measurement of Service Quality: A Replication and Extension. *Journal of Business Research*, 55, 17–31.

Broadhurst, F. (2003). *Managing Environments for Leisure and Recreation*, London: Routledge.

Bryman, A. (1993). Charismatic Leadership In Business Organizations: Some Neglected İssues. *The Leadership Quarterly*, **4**, 289-304. Erişim 04.03.2019, https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/104898439390036S?via%3Dihub.

Butler, G. D. (1976). Introduction To Community Recration. New York: Mcgraw-Hil.

Bülbül, H., Akın, M., Demirer, Ö. ve Doğan, İ. C. (2012). Türk Bankacilik Sektöründe Hizmet Kalitesinin Müşteri Tatmini Ve Tekrar Satin Alma Niyeti Üzerine Etkisi: Yapisal Eşitlik Modeli Ile Bir Inceleme. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, **13**, 28-40. Erişim 02.10.2018, http://journal.dogus.edu.tr/index.php/duj/article/viewFile/319/322.

Bülbül, H. ve Demirer, Ö. (2008). Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri SERVQUAL ve SERVPER'in karşilaştirmali analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, **20**, 181-198. Erişim 28.02.2019, http://dergisosyalbil.selcuk.edu.tr/susbed/article/view/362/344.

Can, H. (1981). Önderlik Davranışında iki Model Karşılaştırması. *Amme İdaresi Dergisi,* 14, 30-38.

Canbolat, S. G. (2016). *Yöneticilerin Liderlik Tarzlarina Ilişkin Çalişan Algilari, Çedaş Grup Şirketleri Örneği (Çorumgaz, Sürmeligaz, Kargaz)*. Yüksek Lisans Tezi, İşletme Anabilim Dalı, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hitit Üniversitesi.

Caslavova, E., Pecinova, M., Ruda, T. ve Sima, M. (2018). Service Quality In Sport: A Case Study Of Golf Resorts In The Liberec Region. *AUC Kinanthropologica*, **54**, 137-148. Erişim 04.03.2019, https://www.researchgate.net/publication/329128170_Service_quality_in_sport_A_case_study_of_golf_resorts_in_the_Liberec_region.

Ceyhun, S. (1998). *Kamuya Ait Spor Salonlarının İşletmeciliğinde Verimlilik*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sakarya Üniversitesi.

Ceyhun, S. (2008). Spor Tesislerinin Rekreatif Açıdan Kullanımı. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, **16**. 325-332. Erişim 01.10.2017, http://www.kefdergi.com/pdf/16_1/325.pdf.

Chang, C. M., Lin, Z. P. ve Hwang, F. M. (2005). A Study of the Developmental Process of Service Quality in Recreation Sport/Fitness Clubs in Taiwan. *Missouri Journal of Health*. **15**, 37-50. Erişim 07.02.2019, http://eds.b.ebscohost.com/abstract?site=eds&scope=site&jrnl=10586288&asa=Y&AN=18713751&h=6KlyopJ2e0Qo1JhUNsxZl9lWDZzaINTtBAVW8ungVXkk1qQHiQKEo%2f2nFPBrd9UbP2SpHTaqezcRHibiyhNAZw%3d%3d&crl=f&resultLocal=ErrCrlNoResults&resultNs=Ehost&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26pro

file%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d10586288%26asa%3dY%26AN%3d18713751.

Chang, K. ve Chelladurai, P. (2003). System-Based Quality Dimensions in Fitness Services: Development of the Scale of Quality. *Service Industries Journal*, **23**, 65-83. Erişim 07.03.2019, https://www.researchgate.net/publication/247523402_System-Based_Quality_Dimensions_in_Fitness_Services_Development_of_the_Scale_of_Quality.

Chelladurai, P., Scott. F. L. ve Farmer, J. H. (1987). Dimensions of Fitness Services: Development of a Model. *Journal of Sport Management*, **1**, 159-172. Erişim 03.03.2019, https://journals.humankinetics.com/doi/abs/10.1123/jsm.1.2.159?journalCode=jsm.

Covell, D., Walker, S., Siciliano, J. ve Hess, P. W. (2007). *Managing Sports Organizations Responsibility for Performance*, (2 nd ed.). Oxford: Elsevier.

Crawford, D. W., Jackson, E. L. ve Godbey G. (1991). A Hierarchical Model Of Leisure Constraints. *Leisure Science*, 13, 309-320.

Cronin, J. J. ve Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, **56**, 55-68. Erişim 28.02.2019, https://www.researchgate.net/publication/225083621_Measuring_Service_Quality_-_A_Reexamination_And_Extension.

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*, 58, 125–131.

Crosby, P. B. (1979). *Qualty İs Free: The Art Of Making Qualty Certain*. New York: New American Library.

Crossley, J. C., Jamieson, L. M. ve Brayley, R. E. (2012). *Introduction To Commercial Recreation And Tourism: An Entrepreneurial Approach*, (6nd ed.). Urbana: Sagamore Publishing.

Çakır, O. ve Akoğlan Kozak, M. (2012). A Conceptual Study On Recreational Leadership. *6th World Conference for Graduate Research in Tourism, Hospitality and Leisure Proceedings Book*, 126-138.

Çetin, M. (2013). *Yönetimin Esasları*. Ankara: Nobel Yayınevi.

Çimen, Z. (2003). Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Standartları. *İ. Ü. Spor Bilimleri Dergisi,* **11**, 13-17. Erişim 05.03.2019, http://dergipark.gov.tr/download/article-file/101391.

Çimen, Z. ve Gürbüz, B. (2007). *Spor Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi*. Ankara: Alp Yayınevi.

Dale B. G. (1994). Managing Quality. İçinde Lewis B.R. (Ed), *Managing Service Quality*. (2nd. ed). Hertfordshire: Prentice Hall International Ltd; 137–236.

Dalgıç, A. (2013). *Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler*. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adnan Menderes Üniversitesi.

De Knop, P. Hoecke, J. V. ve De Bossher, V. (2004). Quality Management in Sports Clubs. *Sport Management Review Elsevier*, **7**, 57-77. Erişim 07.03.2019, https://ideas.repec.org/a/eee/spomar/v7y2004i1p57-77.html.

Demirel, E. T., Yatkın, A., Düşükcan, M., Derin, N., Çakınberk, A. ve Güven, M. (2013). Vatandaşların Belediye Hizmet Kalitesi Algılamaları Üzerinde Belediye Başkanlarının Liderlik (Hükümdar/Hizmetkâr) Özelliklerinin Belirleyiciliği: TRB - I Bölgesi Örneği. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, **22**, 45-81. Erişim 07.05.2019, https://openaccess.firat.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11508/8444/D19.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Devebakan, N. (2001). *Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Ölçümü*. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dokuz Eylül Üniversitesi.

Dilts, Robert B, (1996). *Visionary Leadership Skills*. California: Meta Publications.

Doğaner, S. (2017). Serbest Zaman Ve Fiziksel Aktivite İlişkisi. İçinde Özbek, O. Ve Koçak, F (Ed.), Sporun Yönetsel Ve Sosyal Boyutları, Ankara: Gazi Kitapevi.

Donnelly, P. ve Coakley, J. (2002). *The Role Of Recreationin Promoting Social Inclusion*. Toronto: Laidlaw Foundation.

Donway, H. K., Sheridan, J. E. ve Slocum, J. W. (1975). Analysis of Relationships Among Leader Behavior, Subordinate Job Performance and Satisfaction: A Path-Goal Approach. *Organizational Behavior and Human Performance*, **16**, 156-176. Erişim 10.02.2019, https://www.researchgate.net/publication/223141922_The_Path-Goal_Theory_of_Leadership_A_Longitudinal_Analysis.

Douglass, R. W. (1982). *Forest Recreation.* (3rd ed.). New York: Pergamon Press.

Draft, R. L. (1999). Management. (5th. ed.). Boston: The Dryden Press Harcourt College Publishers.

Driver, B. L. (1976). *Toward A Better Understanding Of The Social Benefits Of Outdoor Recreation Participation*, Erişim 27.08.2018, U.S. Forest Service Caring for the land and serving people, https://www.fs.fed.us/rm/pubs_journals/1976/rmrs_1976_driver_b001.pdf.

Dugalic, S. ve Krsteska, A. (2013). Challenges Of Sports Facilities And Projects Management In The Xxi Century. *SPORT - Science & Practice*, **3**, 59-77. Erişim 02.03.2019, https://www.researchgate.net/publication/273402711_Challenges_of_Sports_Facilities_and_Projects_Management_in_the_XXI_Century.

Eberly, M. B., Hernandez, M. ve Avolio, B. J. (2013). An Integrative Process Model of Leadership: Examining Loci, Mechanisms, And Event Cycles. *American Psychological Association*, **68(6)**, 427-443. Erişim 23.10.2018, https://www.researchgate.net/publication/236080000_An_Integrative_Process_Model_of_Leadership_Examining_Loci_Mechanisms_and_Event_Cycles.

Edginton, C. R., Hudson, S. D., Scholl, K. G. ve Louzon, L. (2011). *Leadership for Recreation, Parks and Leisure Services.* (4nd ed.). Ilinois: Sagamore Publishing LLC. Erişim 20.01.2019, https://www.sagamorepub.com/sites/default/files/2018-07/pages-leadership-4th.pdf.

Efil, İ. (1996). *TKY Ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi*. (2 nd. ed.). Uludağ: Uludağ Üniversitesi.

Ekici, K. M. (2006). *Vizyoner Liderlik*. Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.

Elshaer, I. (2012). *What is the Meaning of Quality?*. Munich Personel RePEc Archive, Erişim 15.02.2019, https://mpra.ub.uni-muenchen.de/57345/1/MPRA_paper_57345.pdf.

Eraslan, A. (2014). Üniversite Yerleşkelerindeki Rekreasyonel Spor Merkezlerinde Hizmet Kalitesi. Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi Ve Spor Anabilim Dalı, Gazi Üniversitesi.

Feidler, F. E. (1964). A Contingency Model Of Leadership Effectiveness. İçinde Berkowits, L. (Ed), *Advance In Experimental Social Psychology*, New York and London: Academic Press; 150-188.

Frith, S. (1983). *Sound Effects: Youth, Leisure And The Politics Of Rock 'N' Roll*. London: Constable.

Genç, N. (2008). *Meslek Yüksek Okulları İçin Yönetim Ve Organizasyon.* Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Getz, D. (2005). *Event Management and Event Tourism*. (2nd ed.). New York, NY: Cognizant Communication Corporation.

Goestch, D. L. ve Davis, S. B. (2010). *Quality Management For Organizational Excellece: Introduction to Total Quality*. NJ: Pearson.

Gomes, A. R. (2014). Transformational leadership: Theory, research, and application to sports. İçinde C. Mohiyeddini (Ed.), *Contemporary topics and trends in the psychology of sports*. New York: Nova Science Publishers; 53-114.

Güral, Ş. Ve Karaküçük, S. (2016). Boş Zaman Tarihi. İçinde Karaçücük S. (Ed.), *Rekreasyon Bilimi*, Ankara: Gazi Kitap Evi.

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model And Its Marketing Implications, *Europen Journel Of Marketing*, **18**, 36-44. Erişim 27.02.2019, https://www.researchgate.net/publication/233522386_A_Service_Quality_Model_and_Its_Marketing_Implications.

Gronroos, C. (2007). *Service Management: Customer Management In Service Competition*. England: John Wiley & Sons Limited.

Graf, L. A., Hemmasi, M. ve Winchell, M. W. (1992). Effective Leadership Behavior In The Desert Storm Arena: An Application Of The Vroom-Yetton-Jago Model. *Developments In Business Simulation & Experiential Exercises*, **19**, 68-72. Erişim 07.02.2019. https://absel-ojs-ttu.tdl.org/absel/index.php/absel/article/view/1618/1587.

Güçlü, M. (1998). Spor Tesislerinin İşletmesi: Ankara Özel Yükselik Koleji Spor Tesisleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4, 33-39.

Güçlü, M. (2013). Yerel Yönetimlere Ait Fitness Merkezlerinde Algilanan Hizmet Kalitesi (Ankara Ili Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Abant Izzet Baysal Üniversitesi

Gülez, S. (1990). Orman içi Rekreasyon Potansiyelinin Belirlenmesi İçin Bir Değerlendirme Yöntemi. *İ.Ü. Orman Fakültesi Dergisi*, 40, 132-147.

Gümüş, H., Özgül, A. S. ve Karakılıç, M. (2017). Fiziksel Aktivite Için Park Ve Rekreasyon Alanlarina Gelen Kullanicilarin Mekân Seçimini Ve Fiziksel Aktiviteye

Katilimini Etkileyen Faktörler. *Spormetre*, **15**, 31-38. Erişim 04.09.2018, http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/17/2152/22354.pdf.

Gündoğdu, F. ve Sunay, H. (2018). Türk Spor Teşkilatindaki Spor Yöneticilerinin Liderlik Stilleri. *Spormetre*, **16**, 178-195. Erişim 06.05.2019, http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/17/2276/23701.pdf.

Gürbüz, B., Koçak, S. ve Lam, E. T. C. (2005). The Reliability and Validity of the Turkish Version of the Service Quality Assessment Scale. *Education and Science*, **30**, 70-77. Erişim 12.03.2019, https://toad.edam.com.tr/sites/default/files/pdf/hizmet-kalitesi-degerlendirme-olcegi-toad.pdf.

Gürbüz, E., Büyükkeklik, A., Avcılar, M. ve Yüksel, T., M. (2008). Algılanan Hizmet Kalitesinin Tatmin ve Davranışsal Niyet Üzerine Etkisi: Niğde İlindeki Süpermarketler Üzerine Ampirik Bir Çalışma, *Ege Akademik Bakış*, 8, 785-812.

Gürbüz, E. ve Ergülen, A. (2006). Hizmet KaIitesinin Ölçümü Ve Grönroos Modeli Üzerine Bir Arastırma. *I.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, **35**, 173-190. Erişim 12.03.2019, http://dergipark.gov.tr/download/article-file/5357.

Güven, M. ve Yeşil, S. (2013). İşletmelerde Zaman Yönetimi. İçinde Bakan, İ. (Ed.), *Çağdaş Yönetim Yaklaşımları İlkeler Kavramlar Ve Yaklaşımlar*, İstanbul: Beta Basım A.Ş.

Hacıoğlu, N., Gökdeniz, A. ve Dinç, Y. (2003). *Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Harker, P. T. (Ed.). (1995). *The Service Productivity and Quality Challenge*. Norwell MA: Kluwer Academic Publishers.

Haworth, T. ve Veal A. J., (2004). *Work And Leisure*. (5nd ed.). New York: Taylor And Francis.

Harsuki. (2003). *Sport Management. The Expert Study Of Up To Date Sport Development*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.

Hazar, A., (2014). *Rekreasyon Ve Animasyon.* (4nd ed.). Ankara: Detay Yayınıcılık.

Hellier, P. K., Guersen, G. M., Carr, R. A. ve Rickard, R. A. (2003). Customer Repurchase Intention: A General Structural Equation Model. *European Journal of Marketing*, **37**, 1762-1800. Erişim 25.03.2019, https://www.researchgate.net/publication/242342933_Customer_Repurchase_Intention_A_General_Structural_Equation_Model.

Henderson, K. A., Bialeschki, M. D., Hemingway, J. L., Hodges, J. S., Kivel, B. D. ve Sessoms, H. D. (2001). *Introduction To Recreation And Leisure Services*. State College, PA: Venture.

House, R. J. ve Aditya, R. N. (1997). The Social Scientific Study Of Leadership: Quo Vadis?. Journel Of Management, 23, 409-473. Erişim 07.02.2019. https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/014920639702300306.

House, R. J., & Shamir, B. (1993). Toward The Integration Of Transformational, Charismatic, And Visionary Theories. İçinde Chemers M. M. ve Ayman R. (Eds.), *Leadership Theory And Research: Perspectives And Directions*. San Diego: Academic Press; 81-107.

Howat, G., Absher, J., Crilley, G. ve Milne, I. (1995). Measuring Customer Service Quality in Sports and Leisure Centres. *Managing Leisure*, **1**, 77-89. Erişim 03.02.2019, https://www.researchgate.net/publication/233681959_Measuring_Customer_Service_Quality_in_Sports_and_Leisure_Centres.

Huang, C. H. (2001). Research On The Ways Of Recreational Sport Development In Taiwan Society. *Physical Education in Republic of China*, 13, 122-129.

Huang, M. J. (2002). *Report of doubling sports population of Kaohsiung in 2002*. Taipei, Taiwan: National Council on Physical Fitness and Sports of the Republic of China.

Huang, M. J. (2004). *A Study Of The Leadership Style Of Recreational Sports Club Leaders İn Kaohsiung, Taiwan*. A dissertation submitted to the Division of Administrative Studies, The University of West Florida.

İbrahim, H. ve Cordes, K. A. (2008). *Outdoor Recreation Enrichment For A Lifetime*. United States: Sagamore Publishing.

İç, O. (2017). Spor Tesisleri Ve Malzeme Bilgisi Ders Kitabi 11. MEB: Ankara. Erişim 11.02.2019, http://img.eba.gov.tr/642/265/13f/357/f3d/5e4/226/92a/c85/525/930/09c/1c7/9a0/026/64226513f357f3d5e422692ac8552593009c1c79a0026.pdf.

Ismail, A. ve Yunan, Y. S. M. (2016). Service Quality As A Predictor Of Customer Satisfaction And Customer Loyalty. *Scientific Journal of Logistics*, 12, 269-283. Erişim 20.02.2019, https://www.researchgate.net/publication/311494087_SERVICE_QUALITY_AS_A

_PREDICTOR_OF_CUSTOMER_SATISFACTION_AND_CUSTOMER_LOYALTY.

Ibzan, E., Balarabe, F. ve Jakada, B. (2016). Consumer Satisfaction And Repurchase Intentions. *Developing Country Studies*, 6, 96–100.

Jago, A. G. (1982). Leadership: Perspectives in theory and research. *Management Science*, 3, 315-336.

Jamesb, M. Y. (2011). Service Quality At Sporting Events: Is Aesthetic Quality A Missing Dimension?. *Sport Management Review*, 14, 13-24.

Jennings, G. (2007). *Water-Based Tourism, Sport, Leisure, and Recreation Experiences*. Oxford: Elsevier.

Jensen, C. ve Naylor, J. (2000). *Opportunities In Recreation And Leisure Careers*. USA: VGM Career Books.

Juniu, S., (2000). Downshifting: Regaining the Essence of Leisure. *Journal of Leisure Research*, **32**, 69-73. Erişim 25.07.2018, https://www.nrpa.org/globalassets/journals/jlr/2000/volume-32/jlr-volume-32-number-1-pp-69-73.pdf.

Kabeyi, M. J. (2018). Transformational VsTransactional Leadership with Examples. *The International Journal Of Business & Management*, **6**, 191-193. Erişim 02.01.2019, https://www.researchgate.net/publication/326832236_Transformational_Vs_Transactional_Leadership_with_Examples.

Kaçaroğlu, M. O. (2015). *Hizmet Işletmelerinde Içsel Pazarlama Ve Hizmet Kalitesinin Karşilaştirmali Değerlendirilmesi: Pamukkale Üniversitesi Spor Merkezi Örneği*. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Pamukkale Üniversitesi.

Kane, G. (2014). *Leadership Theories*. Erişim 24.10.2018, http://samples.jbpub.com/9781284034158/9781449690861_ch01_pass02.pdf.

Kar, B. (2016). Service Quality And SERVQUAL Model: A reappraisal. A*mity Journel Of Operations Management*, 1, 52-64. Erişim 19.02.2019, https://www.researchgate.net/publication/323004580_Service_Quality_and_SERVQUAL_Model_A_Reappraisal.

Karaküçük S. (2001) *Rekreasyon Boş Zamanlari Değerlendirme.* (4nd ed.). Ankara: Gazi Kitabevi.

Karaküçük, S. (2005). *Rekreasyon Boş Zamanları Değerlendirme*. (5nd ed.). Ankara: Gazi Kitabevi.

Karaküçük, S. (2008). *Rekreasyon Boş Zamanı Değerlendirme*. (6nd ed.). Ankara: Gazi Kitabevi.

Karaküçük, S. (2014). *Rekreasyon: Boş Zamanları Değerlendirme*. (7nd ed.). Google Books, Erişim 27.08.2018, https://books.google.com.tr/books?id=3C2jBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=tr&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.

Karaküçük, S. ve Yetim, A. (1996). Rekreasyon Etkinliklerinde Liderlik Ve Fonksiyonları. *Gazi Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi*. **1**, 64-76. Erişim 14.08.2018, https://dergipark.org.tr/tr/pub/gbesbd/issue/27895/303713.

Katırcı, H. (2012). Spor Tesis İşletmesi Kavramı. İçinde Katırcı, H. (Ed), *Spor Tesis İşletmesi ve Saha Malzeme Bilgisi*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi; 2-21.

Kelley, S. W. ve Turley, L.W. (2001). Consumer Perception Of Service Quality Attributes At Sporting Events. *Journal of Business Research*, **54**, 161-166. Erişim 07.03.2019, https://www.researchgate.net/publication/222113861_Consumer_perception_of_service_quality_attributes_at_sporting_events.

Khan, B. H. K. (2017). The Determinants of Intention to Repurchase Membership in Sports Service: a Study of Fitness Centers in Tehran, Iran. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, **25**, 13-22. Erişim 25.03.2019, http://www.ijcim.th.org/past_editions/2017V25N3/25n3Page13.pdf.

Khan, Z. A., Nawaz, A. ve Khan, I. (2016). Leadership Theories and Styles: A Literature Review. *Journal of Resources Development and Management, **16***, 1-7, Erişim: 22.10.2018, https://www.researchgate.net/publication/293885908_Leadership_Theories_and_Styles_A_Literature_Review.

Kılbaş, S. (2010). *Rekreasyon Boş Zamanı Değerlendirme*. (4nd ed.). Ankara: Gazi Kitabevi.

Kim, C. ve Kim, S. D. (1998). Segmentation of Sport Center Members In Seoul Based On Attitudes Toward Service Quality. *Journal of Sport Management*, **12**, 273-282. Erişim 08.03.2019, https://journals.humankinetics.com/doi/10.1123/jsm.12.4.273.

Kim, D. ve Kim, S. D. (1995). QUESC: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea. *Journal of Sport Management*, **9**, 208-220. Erişim 08.03.2019, https://journals.humankinetics.com/doi/pdf/10.1123/jsm.9.2.208.

Kim, H. D., David, L. ve Lee, J. H. (2006). The Influence of Service Quality Factors On Customer Satisfaction And Repurchase Intention İn the Korean Professional Basketball League. *International Journal of Applied Sports Sciences* , **18**, 39-58. Erişim 25.03.2019, http://eds.b.ebscohost.com/abstract?site=eds&scope=site&jrnl=15982939&AN=23722327&h=mdiJWuC5yJir7rvBVcJgi32x4RED6FhahnwM8ReKPO9n7Dit04jAnr8UYtM8HFcqWuy0FS0oIMVjpCuyM3l84g%3d%3d&crl=c&resultLocal=ErrCrlNoResults&resultNs=Ehost&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d15982939%26AN%3d23722327.

Kim, W., Park, H. S., Choi, W. ve Jun, H. (2017). The Relationships between Service Quality, Satisfaction, and Purchase Intention of Customers at Non-Profit Business. *International Journal of Business Marketing and Management*, **2**, 12-19. Erişim 25.03.2019, https://www.ijbmm.com/paper/Dec2017/844220030.pdf.

Kinnear, T. C. ve Taylor, J. C. (1991). *Marketing Research: An Applied Approach*. (4th. ed.). New York: Mc Graw-Hill.

Knowles, G. (2011). *Quality Management*. Bookboon.com. Erişim 15.02.2019, http://www.znrfak.ni.ac.rs/SERBIAN/010-STUDIJE/OAS-3-2/PREDMETI/III%20GODINA/316-KOMUNALNI%20SISTEMI%20I%20ZIVOTNA%20SREDINA/SEMINARSKI%20RADOVI/2014/S175%20-%20S200.pdf.

Knight, W. H. (1986). Theories of Modern Management. İçinde Wood, R. C. (Ed), *Principles of School Business Management*. R&L Education; 47-76. Erişim 02.02.2019, https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED282284.pdf.

Koç, H., Kılıçlar, A. ve Yazıcıoğlu, İ. (2013). The Analyzing Leadership Styles Of Turkish Managers İn The Scope Of The Blake And Mouton's Managerial Grid. *International Journal of Business and Social Science*, **4**, 96-107. Erişim 02.02.2019, https://ijbssnet.com/journals/Vol_4_No_11_September_2013/11.pdf.

Koçan, N. (2007). Geleneksel Sporlarımızdan Ciritin Rekreasyon Amacı ile Günümüze Uyarlanması. *Spor Yönetimi ve Bilgi Teknolojileri Dergisi*, **2**, 31-39. Erişim 10.08.2018, https://dergipark.org.tr/download/article-file/118071.

Koçoğlu, C. M. ve Aksoy, R. (2012). Hizmet Kalitesinin Servperf Yöntemi Ile Ölçülmesi: Otobüs Işletmeleri Üzerinde Bir Uygulama. *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, **29**, 1-20. Erişim 01.03.2019, http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423868032.pdf.

Ko, Y. J., Zhang, J. ve Cattani, K. (2011). Assessment Of Event Quality In Major Spectator Sports. *Managing Service Quality*, 21, 304-322.

Koçyiğit, M. ve Yıldız M. (2014). Yerel Yönetimlerde Rekreasyon Uygulamaları: Konya Örneği. *International Journal of Science Culture and Sport*, **SI 2**, 211-223. Erişim: 13.09.2018, http://dergipark.gov.tr/download/article-file/91730.

Kopelman, R. E., Prottas, D. J. ve Davis, A. L. (2008). Douglas McGregor's Theory X And Y: Toward A Construct-Valid Measure. *Journal Of Managerial Issues*, **20,** 255-270. Erişim 02.02.2018, https://www.researchgate.net/publication/280114317_Douglas_McGregor's_Theory_X_and_Y_Toward_a_Construct-Valid_Measure.

Ko, Y. J. ve Pastore, D. L. (2005). A hierarchical model of service quality for the recreational sport industry. *Sport Marketing Quarterly*, **14**, 84-97. Erişim 08.03.2019. http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=6c177c1d-1506-4d04-81c3-fc5705a44130%40sdc-v-sessmgr06.

Kotler, P. (2000). *Marketing Management, Millenium Edition*. Boston: Pearson Custom Publishing.

Kozak, M. (2013). *Rekreasyonel Liderlik*. Erişim 30.01.2019, https://www.turizmgazetesi.com/article.aspx?id=72216.

Kozak, N., Kozak, M. A. ve Kozak, M. (2014). *Genel Turizim İlkeleri Ve Kavramlar.* (15nd ed.). Ankara: Detay Yayıncılık.

Kozak, N., Özel, Ç. H. ve Yüncü, D. K. (2014). *Hizmet Pazarlaması*.(2nd ed.). Ankara: Detay Yayıncılık.

Kraus, R. G. (1985). *Recration Program Plannig Today.* London: Foresman And Company.

Kurar, İ. ve Baltacı, F. (2014). Halkın Boş Zaman Değerlendirme Alışkanlıkları: Alanya Örneği. *International Journal of Science Culture and Sport*, **2**, 39-52. Erişim 02.02.2018, https://dergipark.org.tr/tr/pub/intjscs/article/108143.

Küçük, O. (2016). *Kalite Kontrol Ve Kalite Güvence Sistemleri.* (5nd ed.). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Lam, E. T. C., Zhang, J. J. ve Jensen, B. A. (2005). Service Quality Assessment Scale(SQAS): An Instrument for EvaluatingService Quality of Health–Fitness Clubs. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, **9**, 79-111. Erişim 24.04.2019, https://www.researchgate.net/publication/243666616_Service_Quality_Assessment_Scale_SQAS_An_Instrument_for_Evaluating_Service_Quality_of_Health-Fitness_Clubs.

Lehtinen, U. ve Lehtinen, J. R. (1982) A Study of Quality Dimensions. *Service Management Institute*, 5, 25-32.

Lovelock, C. and Wright, L. (2001). *Principles of Service Marketing and Management*,. Upper SaddleRiver, NJ: Prentice-Hall.

Macintyre, M., Parry, G. ve Angelis, J. (2011). Service Design And Delivery. New York: Springer.

Mackay, K. J. ve Crompton, J. (1988). A Conceptual Model Of Consumer Evaluation Of Recreation Service Quality. *Leisure Studies*, **7**, 40-49. Erişim 05.03.2019, https://www.researchgate.net/publication/233517216_A_conceptual_model_of_consumer_evaluation_of_recreation_service_quality.

MacPhail, A., Lyons, D., Quinn, S., Hughes, A. M. ve Keane, S. (2010). A Frame Work For Lifelong Involvement In Sport And Physical Activity: The Irish Perspective. *Leisure Studies*. 29, 85-100.

Marriot, K. (2010). *Planning For The Provision Of Leisure And Recreation In Australia*. Hobart: Sport and Recreation Tasmania. Erişim 11.08.2018, http://www.dpac.tas.gov.au/_data/assets/pdf_file/0004/228694/Recreation_Planning_Manual.pdf.

Mathieson, A. ve Wall, G. (1982). *Tourism: economic, physical, and social impacts*. New York: Longman.

Meeras, L. (2010). *Leisure And Recreation.* Erişim 14.08.2018, University Of Tartu, http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/15005/leisure_and_recreation.pdf.

Mclean, D. D., Hurd, A. R. ve Rogers, N. B. (2008). *Kraus' Recreation And Leisure In Modern Society (8 nd Ed.).* Sudbary: Jones And Bartlett Publishers.

Metin, T.C., Katırcı, H., Yüce, A., Sarıcam, S. ve Çabuk A. (2017). An Inventory Study On The Categorization And Types Of Recreational Activities, *The Journal of Academic Social Science Studies*, **59**, 547-561. Erişim 27.08.2018, http://www.jasstudies.com/Makaleler/1547107378_32Ar%C5%9F.%20G%C3%B6r.%20Dr.%20Taki%20Can%20Metin.pdf.

Metin, T.C., Kesici M. ve Kodaş D. (2013). Rekreasyon Olgusuna Akademisyenlerin Yaklaşımı. *Journal of Yasar University*, 8, 5021-5048.

Misra, K. B. (2008). Quality Engineering and Management. İçinde Misra, K. B. (Ed), *Handbook of Performability Engineering*, Berlin: Springer. Erişim 15.02.2019, https://www.researchgate.net/publication/251125790_Quality_Engineering_and_Management.

Moeller, S. (2010). Characteristics Of Services – A New Approachuncovers Their Value. *Journal of Services Marketing*, **24,** 359-368. Erişim 14.02.2019, https://www.researchgate.net/publication/235266809_Characteristics_of_services_-_a_new_approach_uncovers_their_value.

Munhurrun, P. R., Bhiwajee, S. D. L. ve Naidoo, P. (2010). Service Quality In The Public Service. *International Journal Of Management And Marketing Research*, **3**, 37-50. Erişim 08.02.2019, http://observgo.uquebec.ca/observgo/fichiers/95792_PSP%201.pdf.

Murray, D. ve Howat, G. (2002). The Relationships among Service Quality, Value, Satisfaction, and Future Intentions of Customers at an Australian Sports and Leisure Centre. *Sport Management Review*, **5**, 25-43. https://www.researchgate.net/publication/227425342_The_Relationships_among_Service_Quality_Value_Satisfaction_and_Future_Intentions_of_Customers_at_an_Australian_Sports_and_Leisure_Centre.

Nanda, V. (2005). *Quality Management System Handbook for Product Development Companies.*Washington: CRC Press.

Naik, C. N. K, Gantasala, S. B. ve Prabhakar G. V. (2010). Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*, **16**, 239-251. Erişim 12.02.2019,

https://pdfs.semanticscholar.org/d124/e866687313a05a8ae38c2cd8d7f49e257830.pdf.

Nanjundeswaraswamy, T. S. ve Swamy, D. R. (2014). Leadership styles. *Advances In Management*, **7**, 57-62. Erişim 08.02.2019, https://www.mnsu.edu/activities/leadership/leadership_styles.pdf.

Newbold, P. (1995). *Statistics for Business and Economics*, USA: Prentice Hall Inc.

Nopembri, S. (2004). *The Development Of Sport Facilities Management To Support Sport Tourism In Yogyakarta*. Erişim 05.03.2019, http://staffnew.uny.ac.id/upload/132304483/penelitian/Development+of+Sport+Facilities+Management.pdf.

Northouse, G. (2007). *Leadership Theory and Practice*. (3nd ed.). Thousand Oak: Sage Publications.

Northouse, G. (2010). *Leadership Theory and Practice*. (5nd ed.). Thousand Oak: Sage Publications.

Nyaupane, G. P. ve Andereck K. L. (2008). Understanding travel constraints: application and extension of a leaisure constraints model. *Journal of Travel Research*, 46, 433–439.

Odumeru, J. A. ve Ifeanyi, G. O. (2013). Transformational vs. Transactional Leadership Theories: Evidence In Literature. *International Review of Management and Business Research*. 2, 355-361.

Okhli, A., Bahramzade, H. A. ve Yazdi, M. T. (2014). The Relationship Between Perception Of Service Quality And Intent To Return In Spectators Of Gonbad Kavoos Autumn Horse Racing. *European Journal of Experimental Biology*, **4**, 386-389. Erişim 25.03.2019, http://www.imedpub.com/articles/the-relationship-between-perception-of-service-quality-and-intent-to-return-inspectators-of-gonbad-kavoos-autumn-horse-racing.pdf.

Oliveira, S. N. C. (2003). *Service Quality And Service Value İn Sport Services A Study Conducted in Vila Nova de Gaia Municipal Swimming Pools*. Master Thesis, Faculty of Sport and Educational Sciences, University Of Porto. Erişim 04.03.2019, https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/10545/5/6082_TM_01_P.pdf.

Oman, B., Pepur, M. ve Arneric, J. (2016). The Impact Of Service Quality And Sport-Team Identification On The Repurchase Intention. *Management*, **21**, 19-46. Erişim 01.03.2019,

https://www.researchgate.net/publication/306148060_The_impact_of_service_quality_and_sport-team_identification_on_the_repurchase_intention.

Onkvisit, S. ve Shaw, J. J. (1991). Is Services Marketing "Really" Different?. *Journal of Professional Services Marketing*, 7, 3 - 17.

Ömürgönülşen, M. ve Sevim, L. (2005). Reddin'in Üç Boyutlu Liderlik Teorisi'nin Liderlik Literatüründeki Yerinin İrdelenmesi ve Ampirik Bir Araştırma. Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 12, 91-103. Erişim 02.20.2019, https://dergipark.org.tr/yonveek/issue/13683/165580.

Önen, S. M. ve Kanayran, H. G. (2015). Liderlik ve Motivasyon: Kuramsal Bir Değerlendirme. *Dergi Park Akademik*, **5**, 43-63. Erişim: 15.11.2018, http://dergipark.gov.tr/download/article-file/307103.

Organ, D. W. (1996). Leadership: The Great Man Theory Revisited. *Business Horizons*, 39, 1–4.

Özoğul, T., İlbay, B. ve Akoğlan Kozak, M. (2016). Rekreasyonel Liderlerin Ve Turist Rehberlerinin Rolleri Ve Özellikleri Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *17. Ulusal Turizm Kongresi "Akademi Sektör Buluşması",* 367-376. Erişim 30.01.2019, https://www.researchgate.net/publication/314391945_REKREASYONEL_LIDERLERIN_VE_TURIST_REHBERLERININ_ROLLERI_VE_OZELLIKLERI_UZERINE_KAVRAMSAL_BIR_DEGERLENDIRME.

Palmer, A. (1997). Defining Relationship Marketing: An International Perspective. *Management Decision*, 35, 319-321.

Papadimitriou, D. A. ve Karteroliotis, K. (2000). The Service Quality Expectations In Private Sport And Fitness Centers: A Re-Examination Of The Factor Structure. *Sport Marketing Quarterly*, **9**, 157-164. Erişim 04.03.2019, https://www.researchgate.net/publication/275958975_The_service_quality_expectations_in_private_sport_and_fitness_centers_a_re-examination_of_the_factor_structure.

Parry, G., Newnes, L ve Huang, X. (2011). Goods, Products and Services. Içinde Macintyre, M., Parry, G. ve Angelis. J. (Eds), *Service Design and Delivery, Service Science: Research 19 and Innovations in the Service Economy*, Berlin: Springer Science+Business Media. Erişim 12.02.2019, file:///C:/Users/oktay.yigit/Downloads/9781441983206-c1%20(3).pdf.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. Journel Of Marketing, 49, 41-50. Erişim 20.02.2019, https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journel Of Retailing*, **1**, 12-40. Erişim 21.02.2019, https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality.

Pate, L. B. ve Heiman, D. C. (1987). A Test of the Vroom-Yetton Decision Model in Seven Field Settings. *Personnel Review*, **16**, 22-26. Erişim 06.02.2019, https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/eb055559.

Patricia F. ve Herberta L. M. (1999). *The Process Of Recreation Programming Theory and Technique*. (3th. ed.). England: Venture Publication.

Pehlivanoğlu, M. T. (1986). *Belgrad Ormanının Rekreasyon Potansiyeli ve Planlama İlkelerinin Saptanması*, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.

Phuong, N. N. D. ve Trang, T. T. D. (2018). Repurchase Intention: The Effect of Service Quality, System Quality, Information Quality, and Customer Satisfaction as Mediating Role: A PLS Approach of M-Commerce Ride Hailing Service in Vietnam. *AIMI Journals*, **5**, 78-91. Erişim 25.03.2019, https://www.researchgate.net/publication/325708845_Repurchase_Intention_The_Effect_of_Service_Quality_System_Quality_Information_Quality_and_Customer_Satisfaction_as_Mediating_Role_A_PLS_Approach_of_M-Commerce_Ride_Hailing_Service_in_Vietnam.

Prakash, A. ve Mohanty, R. P. (2012). Understanding Service Quality. *Production Planning & Control*, **24**, 1-16. Erişim 27.02.2019, https://www.researchgate.net/publication/254305500_Understanding_service_quality

Ramazanoğlu, F. ve Öcalan, M. (2005). Spor Işletmelerinde Işletmecilik Ve Personel Yönetimi Anlayışı. *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, **4**, 36-40. Erişim, 11.03.2019, http://web.firat.edu.tr/daum/docs/41/07%20Spor%20%C4%B0%C5%9Fletmelerinde

%20%C4%B0%C5%9Fletmecilik%20ve%20%20F.%20RAMAZANO%C4%9ELU%205%20SYF--%C3%B6dendi%20--36-40.doc.

Rathmell, J. M. (1966). What Is Meant by Services? *Journal of Marketing*, **30,** 32-36. Erişim 08.20.2019, http://belzludovic.free.fr/nolwenn/Rathmell%20-%20What%20Is%20Meant%20by%20Services%20(cit%C3%A9%2053)%20-%201966.pdf.

Ratyan, A. T., Khalaf, A. B. ve Rasli, A. (2013). Overview of Path-Goal Leadership Theory. *Jurnal Teknologi (Social Sciences)*, **64**, 49–53. Erişim 10.02.2019, https://www.researchgate.net/publication/286294541_Overview_of_Path-Goal_Leadership_Theory.

Recreation and Parks Association of the Yukon (2015, Haziran). *Recreation Leadership*. Erişim: 28.01.2019, https://www.rpay.ca/category/module-4-recreation-leadership.

Resmi Gazete (1999, 15 Ekim). *Özel Beden Eğitimi Ve Spor Tesisleri Yönetmeliği*. Erişim 02.03.2019, http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.4191&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=.

Rial, J., Varela, J., Rial, A. ve Real, E. (2010). Modelización y medida de la calidad percibida en centrosdeportivos: La escala QSport-10. (Modelling and measuring perceived quality in sports centres: QSport-10 scale.). *RICYDE. Revista Internacional De Ciencias Del Deporte*, **6**, 57-73. https://www.researchgate.net/publication/40818455_Modelizacion_y_medida_de_la_Calidad_Percibida_en_centros_deportivos_la_escala_QSport-10_Modelling_and_Measuring_Perceived_Quality_in_Sports_Centres_QSport-10_scale.

Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2011). *Organizational Behavior* (14th ed.). Essex: Pearson.

Russell, R. V. (2001). *Leadership In Recreation* (2nd ed.). Boston: McGraw-Hill.

Russell, B.V. (2012). *Leadership İn Recration*, Ilinois: Sagamore Publishing LLC. Erişim 29.01.2019, https://www.sagamorepub.com/sites/default/files/2018-07/leadership-look-inside.pdf.

Sağlık, A. (2014). *Çanakkale Kenti Rekreasyon Potansiyelinin Kentlerin Yaşanabilirliği Açisindan Değerlendirilmesi.* Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Entitüsü, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi.

Sarıbaş, Ö. (2012), Kişilik Tiplerine Ve Demografik Özelliklere Göre Boş Zaman Değerlendirme Ve Rekreasyon Faaliyetlerine Katılımı Etkileyen Unsurlar: Üniversite Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama. *13. Ulusal Turizm Kongresi*, 6-9 Aralık, 1279-1297.

Sarikaya, İ. (2013). *Serbest Zaman Etkinlikleri Dersinin Öğretmen Görüşlerine Göre İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Saybani, H. R., Yusof, A. Soon, C. ve Hassan, A. (2015). Transformational Leadership and Sport Commitment: A Study of Iranian High Schools' Football Teams. *Social Sciences & Humanities*, **23**, 781 – 792. Erişim 6.05.2019, https://www.researchgate.net/publication/285206857_Transformational_leadership_and_sport_commitment_A_study_of_Iranian_high_schools'_football_teams.

Sayım, F. ve Aydın, V. (2011). Hizmet Sektörü Özellikleri Ve Sistematik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kiymetleriile Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalişma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, **29,** 245-262. Erişim 07.08.2019, https://www.researchgate.net/publication/295859377_Hizmet_Sektoru_Ozellikleri_Ve_Sistematik_Olmayan_Risklerin_Sektor_Menkul_Kiymetleri_Ile_Etkilesimine_Dair_Teorik_Bir_Calisma.

Say, J. B. (1836). *A Treatise On Political Economy*, New York: August M. Kelley.

Schalkwyk, R. D. V. (2011). *The Impact Of Leadership Practices On Service Quality In Private.* Master Thesis. Business Management İnstitutions. University Of South Africa.

Schwarz, E. C., Hall, S ve Shibli, S. (2010). *Sport Facility Operations Management*. Oxford: Elsevier.

Serarslan, M. (1998). Spor İşletmeciliği Üzerine Genel Değerlendirmeler. *Spor Araştırmaları Dergisi*, 3, 93-105.

Serarslan, M. Z. (2005). *Spor Yönetimi Ve Örnek Olay Analizi*. İstanbul: Morpa.

Serarslan, M. Z. ve Kepoğlu, A. (2005). *Spor Örgütlerinde Toplam Kalite Yönetimi (Serkep Spor İşletmesi Modeli)*. İstanbul: Morpa.

Serçek, S. ve Özaltaş Serçek, G. (2015). Serbest Zaman Etkinlikleri Olarak Üniversite Öğrencilerinin Rekreatif Etkinliklere Katılmaları Ve Sosyalleşmeleri Arasındaki

İlişki, *Akademilk Bakış Dergisi,* **51,** 1-21. Erişim 27.08.2018, http://dergipark.gov.tr/download/article-file/383070

Sevil, T. (2012). Boş Zaman Ve Rekreasyon: Kavram Ve Özellikler. İçinde Kocaekşi, S. (Ed.), *Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web – Ofset; 2-26.

Sharma, M. K. ve Jain, S. (2013). Leadership Management: Principles, Models and Theories. *Global Journal of Management and Business Studies*, **3(3),** 309-318. Erişim 23.10.2018, https://www.ripublication.com/gjmbs_spl/gjmbsv3n3spl_14.pdf.

Shilbury, D. Quick, S. ve Westerbeek, H. (2003). *Strategic Sport Marketing*. Crows Nest: Allen&Unwin.

Spracklen, K. (2015). *Digital Leisure, The Internet And Popular Culture: Communities And Identities In A Digital Age*. Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.

Stogdill, R. M. (1950). Leadership, membership and organization. *Psychological Bulletin*, 47, 1-14.

Sultana, S. ve Rana, S. (2010). *Service Quality (Service Gap Analysis) A case study-"Komvux"*. Master Thesis, Master's of International Management, Gotland University.

Sunay, H. (2016). *Spor Yönetim.* Ankara: Gazi Kitabevi.

Şirin, E. F. ve Vural, M. (2017). Spor Merkezlerindeki Hizmet Kalitesi Algisinin Müşteri Bağliliğina Etkisi. *Uluslararası Balkan Spor Bilimleri Kongresi Bildiri Kitabı.* 359-360. Erişim 05.05.2019, https://www.researchgate.net/publication/324258537_SPOR_MERKEZLERINDEKI_HIZMET_KALITESI_ALGISININ_MUSTERI_BAGLILIGINA_ETKISI.

Tarakçı, İ. E. (2018). *Bütünleşik Pazarlama Iletişiminde Spor Sponsorluğu Ve Tüketici Satin Alma Davranişi Üzerindeki Etkisi*. Doktora Tezi, İşletme Anabilim Dalı, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gazi Üniversitesi.

Tekin, A. (2016). Serbest Zaman Bağlamında Oyun Teorileri. İçinde Karaçücük S. (Ed.), *Rekreasyon Bilimi*, Ankara: Gazi Kitap Evi.

Tekin, A. ve Zorba, E. (2001). Spor Ve Rekreasyon Organizasyonlarında Etkili Liderlik, *Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi*, 28-36, Erişim 05.02.2019, http://dergipark.gov.tr/download/article-file/297317.

Tezcan, M. (1982). *Sosyolojik Açıdan Boş Zamanların Değerlendirilmesi.* Ankara: A. Ü. Yayını.

Topaloğlu, M. ve Koç, H. (2017). *Yönetim Ve Organizasyon: Kavramlar-Teoriler-Yaklaşımlar.* Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Torkildsen, G. (1999). *Leisure and Recreation Management*. (4nd ed.) London: Routledge.

Torkildsen, G. (2005). *Leisure and Recreation Management.* (5nd ed.) New York: Routledge.

Tribe, J. (2004). *The economics Of Recration, Leisure And Tourism.* (3nd ed.). Oxford: Elsevier.

Tsitskari, E., Tsiotras, D. ve Tsiotras, G. (2006). Measuring Service Quality İn Sports Service. *Total Quality Management*, **5**, 623-635, Erişim 10.09.2018, https://www.researchgate.net/publication/233160169_Measuring_service_quality_in_sport_services.

Tütüncü, Ö., Aydın, İ., Küçükusta, D., Avcı, N. ve Taş, İ. (2011). Üniversite Öğrencilerinin Rekreasyon Faaliyetlerine Katılımını Etkileyen Unsurların Analizi, *Spor Bilimleri Dergisi*, **22**, 69-83, Erişim: 13.09.2018, http://www.sbd.hacettepe.edu.tr/fulltext/2011_2_3.pdf.

Uçan, Y. (2007). *Spor – Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Geliştirilmesi*, Doktora Tezi, Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Abant İzzet Baysal Üniversitesi.

Ulrich, D. (1987). The Role Of Transformational Leaders In Changing Sport Arenas. İçinde Slack, T. ve Hinings, B. (Eds.), *The organization and administration of sport*. London: Sport Dynamics; 193- 227.

Üstündağ, Ö., Devecioğlu, S. Ve Akarsu, E. E. (2011). *Spor Ve Rekreasyon Alanlarının Şehir Planlamasındaki Yeri Ve Önemi.* 6th International Advanced Technologies Symposium. Erişim 10.08.2018, http://web.firat.edu.tr/iats/cd/subjects/Civil&Construction/CAC-8.pdf.

Voon, B. H., Lee, N. ve Murray, D. (2014). Sports Service Quality For Eventvenues: Evidence From Malaysia. *Sport, Business and Management: An International Journal*, **4**, 125-141. Erişim 04.03.2019, https://www.researchgate.net/publication/262103772_Sports_service_quality_for_event_venues_Evidence_from_Malaysia.

Wakefield, K. L. ve Sloan, H. J. (1995). The Effects of Team Loyalty and Selected Stadium Factors on Spectator Attendance. *Journal of Sport Management*, **9**, 153-172.

Erişim 27.02.2019, https://www.researchgate.net/publication/288964587_The_Effects_of_Team_Loyalty_and_Selected_Stadium_Factors_on_Spectator_Attendance.

Watt, D. C. (2003). *Sports Management And Administration*. New York: Routledge.

Weinberg, R. S. ve Gould, D. (2015). *Spor Ve Egzersiz Psikolojisinin Temelleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Westerbeek, H., Smith, A., Turner, P., Emery, P. Green, C. ve Leeuwen, L. (2006). *Managing Sport Facilities and Major Events*. USA: Routledge.

Wilson, J. H. (2010). Authority in the 21st Century: Likert's System 5 Theory. *Emerging Leadership Journeys*, **3**, 33-41. Erişim 03.02.2019, https://www.regent.edu/acad/global/publications/elj/vol3iss1/Wilson_ELJV3I1_pp33-41.pdf.

Wolak, R., Kalafatis, S. ve Harris, P. (1998). An Investigation Into Four Characteristics of Services. *Journal of Empirical Generalisations in Marketing Science*, **3**, 22-41. Erişim 13.02.2019, https://pdfs.semanticscholar.org/b575/51585c6c6251af9005389920ed76746bad6f.pdf.

Yannis, T., Dimitris, G., Athanasios, P., George, T. ve Athanasios, S. (2014). Investigating The Effects Of Value On Word Of Mouth And Repurchase Intentions In The Sport Spectators' Context In Soccer. *Journal of Physical Education and Sport*, 14, 581-586. Erişim 25.03.2019, https://efsupit.ro/images/stories/nr4.2014/Art%2090.pdf.

Yıldırım, M. (2017). Spor Tesisleri Müşteri Memnuniyeti Ölçeği Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum*, **6**, 157-176. Erişim 01.03.2019, https://toad.edam.com.tr/sites/default/files/pdf/spor-tesisleri-musteri-memnuniyeti-olcegi-toad.pdf.

Yıldız, S. M. ve Kara, A. (2012). A Re-Examination And Extension Of Measuring Perceived Service Quality In Physical Activity And Sports Centres (Psc): Qsport-14 Scale. *International Journal of Sports Marketing & Sponsorship*, **13**, 26-45. Erişim 09.03.2019. https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJSMS-13-03-2012-B004.

Yıldız, Y., Onağ, A. O. ve Onağ, Z. (2013). Spor Ve Rekreasyon Hizmetlerinde Algilanan Hizmet Kalitesinin Incelenmesi: Fitness Merkezi Örneği. *Uluslararası*

Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi, **2**, 114-130. Erişim 06.05.2019, https://www.researchgate.net/publication/271726437_SPOR_VE_REKREASYON_HIZMETLERINDE_ALGILANAN_HIZMET_KALITESININ_INCELENMESI_FITNESS_MERKEZI_ORNEGI.

Yu, H. S., Zhang, J. J., Kim, D. H., Chen, K. K., Henderson, C., Min, S. D. ve Huang, H. (2014). Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention Among Fitness Center Members Aged 60 Years and Over. *Social Behavior and Personality An International Journal*, **42**, 757-768. Erişim 25.03.2019, https://www.researchgate.net/publication/263429904_Service_Quality_Perceived_Value_Customer_Satisfaction_and_Behavioral_Intention_Among_Fitness_Center_Members_Aged_60_Years_and_Over.

Yulisetiarini, D. (2017). Customer Repurchase İntention And Satisfaction İn Online Shopping. *İnternational Business Management*, **11**, 215-221. Erişim 25.03.2019, http://docsdrive.com/pdfs/medwelljournals/ibm/2017/215-221.pdf.

Yüncü, D. (2013). Boş Zaman Ve Rekreasyon: Kavram Ve Özellikler. İçinde Argan, M. (Ed.), *Rekreasyon Yönetimi*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web – Ofset; 2-27.

Yüzgenç, A. A. (2010). *Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Ankara Ili Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Sağlik Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi Ve Spor Ana Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi.

Zel, U. (2001). *Kişilik ve Liderlik, Evrensel Boyutlarıyla Yönetsel Açıdan Araştırmalar, Teoriler ve Yorumlar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Zeithaml, V. A. (1987). *Defining and Relating Price, Perceived Quality, and Perceived Value*. Cambirdge, MA: Marketing Science Institute.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L. ve Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, **60,** 31-46. Erişim 20.02.2019, https://www.jstor.org/stable/1251929?seq=1#metadata_info_tab_contents.

Zeithaml V. A., Parasuraman A. ve Berry L .L. (1985). Problems And Strategies İn Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49, 33 - 46.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. ve Berry, L. L. (1990). *Developing Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Zorba, E., İkizler, H. C., Tekin, A., Miçoğullar, O. ve Zorba, E. (2005). *Herkes Için Spor*. İstanbul: Morpa Kültür Yayınları.

FORMLAR

EK- 1: ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLER

Anket Yazısı

Sayın Üye

Aşağıda cevaplayacağınız anket İstanbul Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Spor Yöneticiliği Doktora Programında yapılacak olan "Çok Amaçlı Rekreasyonel Spor Tesislerinde Hizmet Kalitesi, Rekreasyonel Liderlik ve Spor Hizmetlerini Tekrar Satın Alma Niyeti İlişkisi" adlı tezde kullanılacaktır. Anketin ilk bölümünde üye olduğunuz spor tesisine yönelik "Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği", İkinci bölümünde spor tesislerindeki eğitmenlerin liderlik davranışlarını ölçmeye yönelik "Rekreasyon Liderliği Ölçeği", Üçüncü bölümde almış olduğunuz spor hizmetlerine yönelik "Tekrar Satın Alma Niyeti ölçeği", son bölümde ise demografik bilgiler kısmı yer almaktadır. Her ifadeye ne ölçüde katıldığınızı ifadelerin karşındaki uygun rakamı işaretleyerek belirtiniz. Ankete verilecek yanıtlar akademik çalışmada kullanılacağı için gizli tutulacaktır. Bu nedenle vereceğiniz yanıtlarda objektif olmanızı ve size göre uygun yanıtı vermenizi rica ederim.

Doktora Öğrencisi Oktay YİĞİT

Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği: Beklenen Hizmet kısmında 1(az önemli)'den 7(çok önemli)'ye, algılanan hizmet kısmında 1(zayıf)'den 7(Mükemmel)'ye kadar size uygun olan rakamı işaretleyiniz. GD: Geçerli Değil seçeneği ifadenin bu spor tesisi için geçerli olmadığı anlamındadır.		
	BEKLENEN HİZMET Bu Sizin İçin Ne Kadar Önemli?	**ALGILANAN HİZMET Kulübünüz Ne Kadarını Yaptı?**
PERSONEL	Az Önemli 1 2 3 4 5 6 7 Çok Önemli GD	Zayıf 1 2 3 4 5 6 7 Mükemmel GD
1. Gerekli bilgi ve becerilere sahip olmak	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
2. Temizlik ve kıyafet	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
3. Yardım etmeye istekli olmak	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
4. Sabır	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
5. Üyelerle iletişim	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
6. Şikayetlere cevap vermek	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
7. Nezaket	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
8. Eğitmenlerin müşterilere bireysel ilgi göstermesi	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
9. Sunulan hizmette tutarlı olmak	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
PROGRAM	Az Önemli 1 2 3 4 5 6 7 Çok Önemli GD	Zayıf 1 2 3 4 5 6 7 Mükemmel GD
1. Programların çeşitliliği	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
2. Uygun seviyede programların varlığı	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
3. Program zamanının uygunluğu	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
4. Programların kalitesi ve içeriği	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
5. Sınıf mevcudunun uygunluğu	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
6. Arka plan müziği (eğer var ise)	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
7. Alan yeterliliği	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
SOYUNMA ODALARI	Az Önemli 1 2 3 4 5 6 7 Çok Önemli GD	Zayıf 1 2 3 4 5 6 7 Mükemmel GD
1. Soyunma dolaplarının varlığı	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
2. Genel bakım	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
3. Duşların temizliği	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
4. Soyunma odalarına ulaşım	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
5. Güvenlik	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
TESİS	Az Önemli 1 2 3 4 5 6 7 Çok Önemli GD	Zayıf 1 2 3 4 5 6 7 Mükemmel GD
1. Yerleşim uygunluğu	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
2. Çalışma saatleri	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
3. Park olanakları	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
4. Binaya giriş	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
5. Park alanının güvenliği	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
6. Isı kontrolü	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
7. Aydınlatma kontrolü	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
8. Çevrenin hoşluğu	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
9. Araç-gerecin modernliği	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
10. İşaret ve yönlendirmenin yeterliliği	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
11. Araç-gereç çeşitliliği	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
12. Antrenman araç-gereçlerinin varlığı	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD
13. Araç-gereçlerin genel bakımı	1 2 3 4 5 6 7 GD	1 2 3 4 5 6 7 GD

Rekreasyon Liderliği Ölçeği						
Aşağıdaki soruları "kesinlikle katılmıyorum dan" "kesinlikle katılıyorum" ölçeğine göre cevaplayınız.						
1=Kesinlikle Katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kararsızım; 4=Katılıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum						
Rekreasyon Liderinizin-Antrenörünüzün-Çalıştırıcınızın Liderlik Özellikleri Ölçeği (Rekreasyon: Bireylerin serbest zamanlarında eğlenmek, dinlenmek, gelişmek vb. amaçlarla yapmış oldukları faaliyetlerdir.)						
Rekreasyon liderimiz-antrenörümüz-çalıştırıcımız bize;						
1	Ne yapmamız gerektiğini söyler	1	2	3	4	5
2	Arkadaşça davranır	1	2	3	4	5
3	Bizim için performans standartlarını ortaya koyar	1	2	3	4	5
4	Çalışma esnasında bizlerin kendimizi rahat hissetmemizi sağlar	1	2	3	4	5
5	Sorunları çözmemize yönelik önerilerde bulunur	1	2	3	4	5
6	Bizlerin yaptığı önerilere olumlu bakar	1	2	3	4	5
7	Kendi bakış açısını bize net bir şekilde anlatır	1	2	3	4	5
8	Bizlere adil davranır	1	2	3	4	5
9	Rekreasyon (Spor) faaliyetlerimiz için planlar geliştirir	1	2	3	4	5
10	Bizlere öngörebileceğimiz şekilde davranır	1	2	3	4	5
11	Bizlere rekreasyon (spor) faaliyetlerinde aldığımız rollere dair sorumluluklar verir	1	2	3	4	5
12	Bizlerle etkin bir iletişim halindedir	1	2	3	4	5
13	Rekreasyon (spor) çalışmalarında kendi rolünü net bir şekilde ortaya koyar	1	2	3	4	5
14	Bizlerin rekreasyon (spor) faaliyetlerinden memnun olmamız ve fayda sağlayabilmemiz yönünde gerekli ilgi ve alakayı gösterir	1	2	3	4	5
15	Rekreasyon (spor) çalışmalarının nasıl yapılacağına dair plan sağlar	1	2	3	4	5
16	Rekreasyon (spor) faaliyetleri ile ilgili kararlarda esneklik gösterir	1	2	3	4	5
17	Bizlerin beklentilerine yönelik memnuniyet kriterleri sunar	1	2	3	4	5
18	Duygu ve düşüncelerini bizlerle paylaşır	1	2	3	4	5
19	Rekreasyon (spor) faaliyetlerine kaliteli bir şekilde katılmamız yönünde bizi destekler	1	2	3	4	5
20	Rekreasyon (spor) faaliyetlerinde başarılı olmamıza yardımcı olur	1	2	3	4	5

Spor Hizmetlerini Tekrar Satın Alma Niyeti Soruları						
Aşağıdaki soruyu "kesinlikle katılmıyorum dan" "kesinlikle katılıyorum" ölçeğine göre cevaplayınız.						
1=Kesinlikle Katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Kararsızım; 4=Katılıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum						
1	Bu spor tesisinin hizmetlerini satın almaya istekliyim.	1	2	3	4	5
2	Yakınlarıma ve arkadaşlarıma hizmet aldığım bu spor tesisini tavsiye ederim.	1	2	3	4	5
3	Gelecekte bu spor tesisinden yeniden hizmet almayı düşünüyorum.	1	2	3	4	5

Demografik Veriler

1. Cinsiyetiniz nedir?

Kadın( ) Erkek ( )

2. Yaşınız nedir?

18 yaş ve altı ( ) 19- 29 ( ) 30- 39( ) 40-49 ( ) 50 yaş ve üstü ( )

3. Medeni durumunuz nedir?

Evli ( ) Bekar ( )

3.1. Cevabınız evli ise çok amaçlı rekreasyonel spor merkezlerine eşinizle beraber gider misiniz?

Evet ( ) Hayır ( )

4. Eğitim durumunuz nedir?

İlköğretim ( ) Lise ( ) ön lisans( ) lisans ( ) lisans üstü ( )

6. Aylık geliriniz ne kadardır?

1000tl ve altı ( ) 1001- 2000tl ( ) 2001 – 3000tl ( ) 3001- 4000tl ( ) 4001tl ve üstü ( )

7. Spor merkezinizde spora katılım sıkılığınız ne kadardır?

Haftada 1 ( ) Haftada 2 ( ) Haftada 3 ( ) Haftada 4 ( )

Haftada 5 ve üstü ( ) Ayda 1 ( ) Ayda 2 ( ) Ayda 3 ( ) Hiç katılmıyorum ( )

8. Spor merkezinizde günlük geçirdiğiniz süre ne kadardır?

1 saat ve altı ( ) 2 – 3 saat ( ) 4- 5 Saat ( ) 6 saat ve üstü ( )

9. Spor merkezinize üyelik süreniz ne kadardır?

2 ay ve altı ( ) 3- 6 ay ( ) 7- 12 ay ( ) 13ay– 24 ay ( ) 25 ay ve üstü ( )

İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI

ÇOK AMAÇLI REKREASYONEL SPOR TESİSLERİNDE HİZMET KALİTESİ REKREASYONEL LİDERLİK VE SPOR HİZMETLERİNİ TEKRAR SATIN ALMA NİYETİ İLİŞKİSİ

ORİJİNALLİK RAPORU

%14	%10	%4	%10
BENZERLİK ENDEKSİ	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1	Submitted to Anadolu University Öğrenci Ödevi	%1
2	journal.dogus.edu.tr İnternet Kaynağı	%1
3	www.anatoliajournal.com İnternet Kaynağı	%1
4	Submitted to TechKnowledge Turkey Öğrenci Ödevi	<%1
5	Submitted to Abant İzzet Baysal Universitesi Öğrenci Ödevi	<%1
6	Submitted to Mugla University Öğrenci Ödevi	<%1
7	Submitted to Beykent Universitesi Öğrenci Ödevi	<%1
8	burkonturizm.com İnternet Kaynağı	<%1

Yayınları/Tebligleri Sertifikaları/Ödülleri

Yayınlar

Yiğit, O. ve Yurtseven, E. (2019). Rekreasyonel Spora İlişkin Değişkenlere Göre Üniversite Öğrencilerinin Karar Vermede Öz Saygı ve Karar Verme Stillerindeki Farklılaşmaların Araştırılması. *Sosyal Bilimler Dergisi / The Journal of Social Science*, 6(42), 551-565. ISSN: 2149-0821 Doi Number:http://dx.doi.org/10. 16990/SOBIDER.39350.

Yiğit, O. (2019). Rekreasyonel Spor Merkezlerinin Web Sitelerinin Halkla İlişkiler Faaliyetleri Kapsamında İncelenmesi. *Uluslararası Multidisipliner Akademik Araştırmalar Dergisi*, 6(1), 27-40. (Yayın No: 5096061)

Yiğit, O. (2017). Üniversite Ögrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin Sporla İlgili Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Uluslararası Multidisipliner Akademik Araştırmalar Dergisi*, 4(2), 35-46. (Yayın No: 4754080)

Yiğit, O., Kolukısa, Ş. Ve Alaaddin, A. (2012). Rekreatif Amaçla Spor Yapan Bayanların Fizyolojik Değişimlerinin Araştırılması. *Spor Ve Performans Araştırma Dergisi*, 4(1), 17-22. (Kontrol No: 777899)

Sertifikalar

- 2. Kademe Yüzme Antrenörlük Belgesi, Sakarya, 20.03.2017 (Ulusal).
- Bronz Can Kurtaran Belgesi, Istanbul, Sertifika, 06.07.2012 -13.07.2012 (Ulusal).
- Fitness Sertifikası, Sakarya Üniversitesi, 15.12.2004- 09.01.2005 (Ulusal).
- Step& Aerobik Sertifikası, Sakarya Üniversitesi, 15.12.2004- 09.01.2005 (Ulusal).
- Pedagojik Formasyon Belgesi, Sakarya Üniversitesi, 20.09.2010- 15.05.2011.

Ödüller

- Sakarya Üniversitesi Onur Belgesi, 2005-2006, Güz Dönemi
- Sakarya Üniversitesi Onur Belgesi, 2005-2006, Bahar Dönemi
- Sakarya Üniversitesi Onur Belgesi, 2006-2007, Güz Dönemi
- Sakarya Üniversitesi Onur Belgesi, 2006-2007, Bahar Dönemi
- Sakarya Üniversitesi Onur Belgesi, 2007-2008, Güz Dönemi
- Sakarya Üniversitesi Onur Belgesi, 2007-2008, Bahar Dönemi
- İstanbul Kavram MYO, Sportif Etkinlikler Başarı Belgesi, 2014
- Hemsball Resmi Spor Branşı Kurucusu, Hemsball Organizasyonu Düzenleme Nedeniyle Verilen Teşekkür Belgesi, 2017

Özel İlgi Alanları (Hobileri):

Yüzme, Sualtı Dalış, Futbol, Basketbol, Trekking, Gezi, Sinema, Kitap, Gitar, PC/PS Oyunları.