T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

KONYA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ KOMEK VE ASEM BÜNYESİNDE REKREASYONEL HİZMET SUNAN SPOR SALONLARINDA ALGILANAN HİZMET KALİTESİ

Emine ASTAM CANBAZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

REKREASYON ANABİLİM DALI

Danışman

Doç. Dr. Mehmet ALTIN

KONYA - 2019

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim boyunca desteklerini esirgemeyen başta Prof. Dr. Serkan REVAN hocam olmak üzere tüm hocalarıma ve özellikle, lisans eğitimimde olduğu gibi yüksek lisans eğitimimde de yanımda olan, güç veren çok kıymetli hocam, danışmanım Doç. Dr. Mehmet ALTIN hocama emeği, sabrı ve anlayışı için çok teşekkür ederim.

ÖNSÖZ

Son yıllarda farklı nedenlerle kırsal alanlardan büyük şehirlere göç artmaktadır. Göçle birlikte çarpık kentleşme, akraba ve komşuluk ilişkilerindeki kopukluklar, yaşam standartlarındaki dengesizlik, hızlı gelişen ve değişen teknoloji, aile ilişkilerinde yaşanan sorunlar toplumun sosyal dengesini olumsuz anlamda etkilemektedir.

Sosyal yalnızlık çeken insanlar sorunlarla baş edebilmek için çeşitli sosyal faaliyetlere ihtiyaç duymaktadırlar.Bu nedenle kendilerine en yakın ve ulaşılabilir olan kamu ya da özel kurumlar tarafından gerçekleştirilen rekreatif faaliyetlere yönelmektedirler.Teknolojinin de hayatımızı ele geçirdiği, insanları yanlızlaştırdığı bu dönemde bireylerin sosyalleşmesi, dolayısı ile toplumun rehabilitesi noktasında yerel yönetimlere düşen görev ve duyulan ihtiyaç her geçen gün artmaktadır.

Yerel yönetimler halk tarafından seçilmiş kişilerce yönetilen, yasaların ortaya koyduğu görev ve yetkiler dahilinde, devletin bir parçası olarak belirli bir coğrafi alanda yaşayan yerel topluluğun ortak ihtiyaçlarını karşılamakla yükümlü kamu kurumlarıdır.

Belediyeler rekreatif hizmetleri vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun şartlarda sunmalıdır. Hizmet sunumunda engelliler, yaşlılar, dar gelirler vb. toplumun her kesimi dikkate alınmalı ve uygun yöntemler uygulanmalıdır.Rekreatif hizmeti alan vatandaşların memnuniyeti, sunulan hizmetin kalitesini yansıtacağından yerel yönetimler rekreasyonel spor hizmetlerini sunarken toplumun her kesiminin talep ve ihtiyacını karşılamaya yönelik kaliteli hizmet sunma anlayışı içerisinde olmalıdır.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ 1
1.1. Serbest Zaman 5
1.1.1. Serbest Zamanın Fonksiyonları 5
1.2. Rekreasyon 7
1.2.1. Rekreasyonun Tarihi 8
1.2.2. Antik Yunan ve Boş Zaman 9
1.2.3. Antik Roma ve Boş Zaman 10
1.2.4. Orta Çağ, Rönesans ve Reform Dönemi'nde Boş Zaman 11
1.2.5. Endüstri Devrimi ve Boş Zaman 12
1.2.6. Yirminci Yüzyılda Boş Zaman 13
1.3. Rekreasyonun Özellikleri 14
1.3.1. Rekreatif Aktivitelerin Sınıflandırılması 14
1.4. Hizmet Kavramı 16
1.4.1. Hizmetlerin Özellikleri 16
1.5. Hizmet Kalitesi 18
1.5.1. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler 19
2. GEREÇ VE YÖNTEM 25
2.1. Evren ve Örneklem 25
2.2. Veri Toplama Aracı 25
2.3. Verilerin Analizi 26
3.BULGULAR 27
4. TARTIŞMA 41
5. SONUÇ VE ÖNERİLER 47
6. KAYNAKLAR 50
7. EKLER 54
EK A: Anket Formu, ... 54
Ek B : Etik Kurul Kararı, ... 55
Ek C: Belediye izin belgesi 56
Ek D: Anket izin yazışması 57
8. ÖZGEÇMİŞ 58

SİMGELER VEKISALTMALAR

1. KOMEK (Konya Büyükşehir Belediyesi Meslek Edindirme Kursları)
2. ASEM (Aile Sanat ve Eğitim Merkezleri)
3. HKDÖ (Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği)

ÖZET

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Konya Büyükşehir Belediyesi KOMEK ve ASEM Bünyesinde Rekreasyonel Hizmet Sunan Spor Salonlarında Algılanan Hizmet Kalitesi

Emine ASTAM CANBAZ

Rekreasyon Anabilim Dalı

YÜKSEK LİSANS TEZİ / KONYA- 2019

Bu çalışma ile; Konya Büyükşehir Belediyesi KOMEK ve ASEM bünyesinde rekreasyonelhizmet sunan spor salonlarında algılanan hizmet kalitesindeki değişimlerin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma evrenini, Konya Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı hizmet gösteren 6 Hanımlar Lokali (ASEM), 5 Kurs ve Spor merkezi (KOMEK) üyesi olan; plates, step-aerobik, fitness gibi sportif kurs branşlarına katılan 334 kadın üye oluşturmaktadır. Sosyo-demografik bilgilerin elde edilmesinde araştırmacı tarafından oluşturulan Kişisel Bilgi Formu kullanılırken; Algılanan hizmet kalitesinin belirlenmesinde, Lam (2000) tarafından geliştirilen ve Gürbüz (2003) tarafından geçerlilik ve güvenirliği Türkiye için yapılmış olan, (SQAS-T) "Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği" kullanılmıştır. Elde edilen verilerin tanımlayıcı istatistikleri yapılarak, varyans ve homojenlikleri test edilmiştir. Bu çalışma içinCombach Alpha değeri;personel boyutunda 856, program boyutunda 865, soyunma odaları boyutunda 851 ve tesis boyutunda ise 916 olarak tespit edilmiştir. Verilerin varyans ve homojenlikleri test edilmiş, homojenlik testi sonrası analizler için uygun test teknikleri kullanılmıştır.Üyelerin gelir durumu, eğitim durumu, üyelik yılı, haftalık kullanım süresi ve günlük kullanım saati faktörlerine bağlı olarak istatistiksel olarak anlamlı değişimler tespit edilmiştir ($p<0.05$). Bu bulgular ışığında,üyelerin algıladıkları hizmet kalitesinin beklentilerinin altında olduğu söylenilebilir.

Anahtar Kelimeler; Hizmet,Hizmet kalitesi, Rekreasyon,Serbest zaman,

SUMMARY

TURKISH REPUBLIC

SELCUK UNIVERSITY INSTITUTION OF HEALTH SCIENCES

The quality of service at sport scenders, giving recreational service, in KOMEK and ASEM , institutions of Konya Metropolitan Municipality

Emine ASTAM CANBAZ

Recreation main Branch

Master'sThesis / KONYA -2019

This study aims to examine the variation of thequality of service that is perceived at sports centers, giving recreationa service, in KOMEK and ASEM, institutions of Konya Metropolitan Municipality. Study zone consists of 334 female members of 6 ASEM (Clup for women), 5 sportscenters (KOMEK) and these members join clubs such as plates, step, aerobics, fitness,e.t.c. A personal information form, which has been created by the researcher herself, is used to qet socio-demographic information of the members. SQAS-T " Turkish version of The service Quality Assesments Scale" which has been improved by Lam (2000) and Gürbüz (2003), is used to determine the quality of perceived service. The data that has been taken, statistically tested and also checked its variety and homogeneity. Combach Alpha nominal forthis study: for need and expectation: 813, for staff: 856, for programme: 865, for changing rooms: 851 and for facitily : 916 . The variety and homogeneity of the data has been tested and suitable test techniques have been used for analysis. Significant changes have been determined depending on the members' economical, educational situations, and their membership period, the time they use the center weekly and daily. Considering this data, it can be said that the quality of service that is taken, is below the members' expectation.

Keywords;Free Time, Recreation, Service, Service Quality

1. GİRİŞ

Spor, içinde yaşadığımız yüzyılda toplumlar arası iletişimlerin kurulmasında önemli bir faktör olarak ekonomik, sosyal, kültürel düzeyde gelişimini sürdürmektedir (İmamoğlu ve ark 1999). Spor bir kültürdür ve sevgi, barış, dostluk, kardeşlik gibi birçok duygu ve davranışın kaynağını oluşturur. Sportif aktiviteler bireyler tarafından keyif verici ve gönüllülük esasına dayanılarak yapıldığında bireylerin yaşantılarında daha özel bir yer edinir. Yaşamsal döngümüzden arta kalan tüm zaman dilimleri bu faaliyetlerin yapılması için oldukça uygundur.

Serbest zaman faaliyetleri bireylerin kapalı ve açık alanlarda serbest zamanlarını hoşça geçirebilecekleri faaliyetlere yönelmeyi kapsar (Argan 2007). Spor ve rekteaktif faaliyetler bireylerin bedensel, ruhsal ve sosyal olarak dengeli ve sağlıklı olabilmelerini temin eden en önemli aktivitelerdir. Spor ve rekreaktif çalışmalar sayesinde büyük kitlelere ulaşılmakta ve bu sayede sportif rekreasyon insanlara ortak duygular yaşatarak barışın, anlayışın ve bir arada olunabileceği mesajlarının verildiği bir alan olarak kabul edilmektedir.

Dünyanın ortak dili olan spor ve rekreaktif faaliyetler ekonomik değeri ile doğrudan ve dolaylı etkileriyle kendisini büyük bir sektör haline getirerek çok önemli bir konuma kavuşmuştur. Ülkelerin gelişmişlik göstergelerinden biri olan spor ve rekreaktif amaçlı faaliyetler sanayileşme ve beraberinde gelen hızlı kentleşmenin birey ve toplum üzerindeki etkileriyle mücadelede çok önemli bir rol üstlenmektedir.

Spor ve rekreaktif amaçlı hizmet sunan işletmeler verdikleri hizmetlerin karşılığında maddi anlamda bir kazanç elde etseler bile, genel olarak insanların bedensel, ruhsal ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulurlar. Bazı ülkelerde sporun ve rekreaktif faaliyetlerin bir kamu hizmeti olarak görüldüğü düşünülürse, devlet tarafından kurulan ve işletilen spor ve rekreaktif hizmet sunan işletmelerinin esas amacı sporu geniş halk kitlelerine yayarak toplumsal hizmet ve sosyal fayda yaratmaktır.

Sportif rekreasyon hizmeti veren işletmelerin sportif mallar satmakla birlikte genel anlamda tüketiciye sundukları ürün hizmettir. Hizmet bir tarafın karşı tarafa sunduğu, temel olarak dokunulamayan ve herhangi bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan bir faaliyet ya da fayda olarak tanımlanabilir (Kotler 1997).

Hizmet alanlarından faydalanan kişilerin algıladıkları hizmet kalitesi kişiye göre farklılık gösterebilir. Bunun için işletmeler, özellikle de hizmet işletmeleri birbirleriyle rekabet etmek, mevcut müşterilerini elinde tutmak ve yeni müşteriler kazanmak için hizmet kalitesini artırmak zorundadırlar. Bu amaçla hizmet işletmeleri, en düşük maliyetle en iyi müşteri hizmetini sunabilme çabası içerisine girmişlerdir. Çünkü bilinçli tüketici hem kaliteli ürün, hem de kaliteli hizmet istemektedir. Dolayısıyla müşterinin yönlendirdiği kalitenin sürekli olarak geliştirilmesi, bütün hizmet işletmeleri için en yüksek öncelikli konu haline gelmiştir (Kızgın 2002).

Parasuraman ve ark (1994)'na göre hizmet kalitesi, müşterilerin hizmet algıları ve beklentileri arasındaki farklılığın yönü ve derecesidir. Tatmin, bir hizmet alımı sırasında müşterinin hizmetten aldığı faydayı beklentileriyle karşılaştırması sonucunda meydana gelir (Yüzgenç ve Özgül 2014).

Hızlı gelişim ve değişimin yaşandığı günümüzde sanayileşme ve teknolojik gelişmelerle insan iş gücü ile yapılan işlerin makineler ile yapılıyor olması, dikey ve düzensiz kentleşme ile mahalleler arasındaki oyun alanlarının kısıtlılığı, çocuk yaşlarda bilgisayar bağımlısı haline dönüşen genç nesillerin yetişiyor olması, hareketsiz bir toplum haline gelmemize neden olmuştur.

Hareket kısıtlılığına bağlı olarak bireylerde obezite başta olmak üzere değişik sağlık problemleri ortaya çıkmakta, böylelikle fiziksel aktivitelerin önemi ve gerekliliği bir kez daha anlaşılmaktadır.

Ülke yönetimleri sağlığın yeniden kazanılması için spor ve fiziksel aktivitelere yönelik politikalar yerine sağlığını kaybetmemek için spor ve fiziksel aktivitelere yönelik projeler geliştirme eğilimlerine girmelidir. Bu doğrultuda belediyelere halkın spor ve rekreaktif ihtiyacını karşılamada önemli sorumluluklar düşmektedir.

Toplumsal yaşamda belediyeler için, halkın güven ve desteğini kazanmak öteki kamu kuruluşlarından daha fazla önem taşımaktadır. Bu nedenle halkın ihtiyaç ve isteklerine duyarlı davranmak, halkın sürekli desteğini, beğenisini ve güvenini sağlamak belediyeler için önemlidir.

1982 Anayasasının 127. maddesinde; Mahalli idareler, il, belediye ve köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere, kuruluş esasları kanunla belirtilen ve karar organları gene kanunda gösterilen seçmenler tarafından seçilerek oluşturulan, kamu tüzel kişilerdir şeklinde tarif edilmiştir.

3030 sayılı "Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü" hakkındaki kanunun 6. maddesinde büyükşehir belediyelerine, "spor, dinlenme, eğlence yerleri yapmak yaptırmak, işletmek ve işlettirmek" görev olarak verilmiştir.

3530 sayılı "Beden Terbiyesi Kanunu"nun 10. maddesinde de, "Bir idari kademe merkezi olmayan beldelerde, beden terbiyesi işlerini yürütmek ve yönetmek" görevi açıkça belediyelere verilmiştir. 3289 sayılı "Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü'nün Teşkilat ve Görevleri" hakkında kanunun 14. maddesinde, "spor tesisi yaptırmak ve il bütçesine katkıda bulunmak" yine belediyelerin görevleri arasında bulunmaktadır (Çoban ve Devecioğlu 2006).

Sporun gelişmesi ve geniş kitlelere yayılabilmesi için spor tesislerinin ve spor tesislerinden azami faydalanabilme süre ve imkanlarının artırılması bir gerekliliktir. Spor tesislerinin sadece tek bir amaç ve spor branşı için ayrılıp kullanımına kısıtlama getirmek yerine çok yönlü ve günün her saati kullanıma açık çok fonksiyonlu bir yapı oluşturulması sporun yaşam kalitesine etkisinin daha iyi anlaşılmasına zemin hazırlayacaktır.

Bu çalışma rekreatif amaçlı hizmet sunan, Konya Büyükşehir Belediyesi Meslek Edindirme Kursları (KOMEK) ve Aile Sanat ve Eğitim Merkezleri (ASEM) 'ndeki üyelerin, bu merkezlerin sunduğu spor hizmetleri ile ilgili bazı değişkenlere bağlı olarak algılanan ve beklenen hizmet kalitesi algılarını tespit ederek, üyelerin hizmet kalitesi algı düzeylerini belirlemeyi amaçlamaktadır.

Konya Büyükşehir Belediyesi Meslek Edindirme Kursları KOMEK, "örgün eğitim sistemi dışında planlı, programlı ve sistemli olarak yürütülen bir eğitim şekli" olarak tanımlanan yaygın eğitimin ilkeleriyle gerçekleştirilen bir yetişkin eğitimi organizasyonudur. Halkın yaşam kalitesini yükselterek, toplumsal refahı artırmak için her yaş ve eğitim düzeyindeki bireylere hayat boyu öğrenmenin amaçları doğrultusunda; ülkesini seven, bilimsel, akılcı düşünüp problemleri çözme becerisi

ve enerjilerini, yeteneklerini ortaya çıkaracak öğrenme, iş ve yaşam becerileri kazandırmak misyonu ile faaliyet göstermektedir.

Konya Büyükşehir Belediyesi bünyesinde 37 KOMEK, 17 ASEM faaliyet göstermekte ve kurs merkezlerinde 164 branşta ücretsiz eğitim verilmektedir. Bunlardan merkez ilçelerde 6 Hanımlar Lokali (ASEM), 5 (KOMEK) Kurs ve Spor Merkezi'nde rekreatif spor hizmeti sunulmaktadır. Zorunlu ilköğretim yaşını tamamlamış herkes KOMEK/ASEM kursiyeri olabilmektedir. Buna göre kursiyer alt yaş sınırı 16'dır. Üst yaş sınırı yoktur.

Araştırmanın amacının gerçekleştirilebilmesi için cevap aranan sorular şunlardır:

- ✓ KOMEK /ASEM üyelerinin spor salonlarından bekledikleri hizmet kalitesi yeterli mi?
- ✓ Hizmet alan üyelerin bazı sosyo-demografik değişkenlere göre hizmet kalitesi anlayışı değişiyor mu?
- ✓ Üyelerin eğitim faktörüne bağlı olarak hizmet anlayışında pozitif ve negatif bir değişim söz konusu mu?
- ✓ KOMEK/ASEM üyeleri daha önce benzer ya da farklı amaçlı salonlardan hizmet almışlar mı? Bu durum sorulara verdikleri cevapları ne yönde etkilemiş?

Yaptığımız çalışmanın sonuçlarının belediyelere bağlı spor yaşam merkezlerinden faydalanan kişilerin, sunulan hizmet kalitesi ile ilgili beklentilerinin tespiti ve bu beklentilerinin karşılanması için yapılacak çalışmalara, bununla beraber diğer alanlarda yapılacak çalışmalara da örnek teşkil edeceği düşünülmektedir.

1.1. Serbest Zaman

İngilizce'de "serbest zaman" kelimesine karşılık gelen "leisure", Latince'de ise "izin verilmiş olmak" ya da "özgür olmak" kelimelerinin karşılığı olan "licere" sözcüğünden türetilmiştir. Bunun yanısıra, Fransızca'da "serbest zaman" anlamına gelen "loisir", İngilizce'de "lisans" ve "özgürlük" anlamına gelen "licence" ve "liberty"de buradan türetilmiştir (Torkildsen 2005). Serbest zaman kelimesi en basit hali ile bireyin özgürce, dilediği gibi harcayabileceği zaman dilimidir. Serbest zaman engellerden/zorunluluktan kurtulmak, seçme hakkına sahip olmak, işten artan zaman ya da yapılması zorunlu olan bazı sosyal davranışlardan geriye kalan zaman olarak da ifade edilebilir (Gürbüz 2006).

Parr ve Lashua (2004) çeşitli serbest zaman tanımlarının analizini gerçekleştirdikten sonra serbest zamanı eğlenceli ve dinlendirici zaman aktiviteleri olarak tanımlamıştır. Zelinski (2004) serbest zamanı, kişinin istediği şeyleri yapmak üzere, işyerinden uzakta geçirdiği zaman dilimi olarak ifade etmiştir.

Edginton ve ark (2006) serbest zamanı, bireysel isteklerin gerçekleştirilebileceği özgür olma duygusu ile ilişkilendirmektedir. Janke ve ark (2006)'nın çalışmalarında yer alan tanıma göre serbest zaman, aktivitenin kendisi ya da yaşanan içsel tatmin için gerçekleştirilen aktivitelerdir. Serbest zaman kişiye eğlence ve tatmin sağlayan gönüllü olarak seçilen tüm aktiviteler olarak da tanımlanabilmektedir (Hood 1993). Hayatın anlamı çoğunca detaylarda gizlidir. Zorunlu olarak yaptıklarımız zaten yaşamın gereğiyken, boş zamanlarda yaptıklarımız yaşam rengimizdir. Yine başka bir tanıma göre serbest zaman; bireysel doyum için sınırlarını ve yapısını kendimizin belirlediği, bize ait olan bir zaman içinde istediğimizi yapabilme özgürlüğüdür (Tekin 2009).

1.1.1. Serbest Zamanın Fonksiyonları

Bu kavramın tarihsel süreç içinde, sanayi devrimi ile birlikte çalışma, tasarruf, sermaye birikimi gibi kavramların toplumun yeni değerleri olarak ortaya çıktığı, serbest zamanın ise savurganlık ve tembellik olarak nitelendirildiği görülmektedir. Çalışmanın, üretmenin çok önemli olduğu sanayi devrimi döneminde serbest zaman, yorulan bireyin fiziksel gücünü yerine koyan ve dengesini yeniden bulmasına imkan sağlayan dinlenme fonksiyonunu yerine getirmektedir (Güngörmüş

2007). Sanayi devrimi öncesinde ve ilk zamanlarında dinlenme fonksiyonunun önemli olduğundan bahsedilirken, yapılan çalışmalar neticesinde dinlenme fonksiyonu kadar önemli iki fonksiyonun (eğlenme ve gelişim) daha olduğu tespit edilmiştir (Karaküçük 2008). Serbest zamanlar aynı zamanda toplumsal yapıyı güçlendirerek bireyler arasındaki manevi bağın kurulmasında da yardım eder. Serbest zamanlarda yaptıklarımız çoğunlukla bizi keyiflendirip mutlu eden şeylerden oluşmaktadır. İsteyerek ve tamamen gönüllü olarak katıldığımız serbest zaman faaliyetlerinin en güzel sonucudur dudaklarımızdaki gülümseme. Kaya (2013) zamanın yapısal özelliklerinden önce serbest zamanı veya zorunlu olmayan serbest zaman kavramını daha iyi anlayabilmek için rekreasyon, kişisel bakım ya da iş/çalışma gibi terimleri ele almak ve bunlar arasındaki ayırıma varmak gerektiğine değinmektedir. Amerikan Sağlık, Fiziksel Eğitim ve Rekreasyon Derneği serbest zamanın alternatifler arasında özgürce seçim yapılabilen bir zaman olduğunu ve üç temel fonksiyona sahip olduğunu belirtmektedir. Bunlar rahatlama, eğlence ve gelişimdir (Yüncü 2013).

Gelişim Fonksiyonu

Bu fonksiyon, insan düşüncesini, günlük hayatın monotonluğundan kurtaran, daha geniş sosyal katılıma zemin hazırlayan, insanın kendini geliştirmesine ve göstermesine imkan sağlayan, aynı zamanda çıkarcı olmayan faaliyetleri içermektedir (Karaküçük 2008). Bireylerin karar verme dönemlerinde de gelişim faktörü önemli bir fonksiyon olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireyler serbest zaman faaliyetlerine katılarak, gerek iş hayatı gerekse sosyal yaşantılarında olaylara farklı bakış açısı ile bakabilme yeteneğine sahip olabileceği bir davranış geliştirebilirler. Çoruh (2013)rekreatif etkinlikler yoluyla, insanların bedensel ve ruhsal yorgunluklarını giderdiklerinikendilerine fiziksel ve ruhsal olarak yaratıcı bir güç kazandırdıklarına değinmektedir.

Eğlenme Fonksiyonu

Eğlenme içten gelen bir istektir. İnsan serbest zamanlarında kendisini memnun edecek zamana ihtiyaç duymaktadır (Torkildsen 2005). Sosyal ortam içerisine giren birey, birtakım eğlenceli etkinliklerle çalışma dışı serbest zamanlarında psikolojik rahatlama fırsatı bulacaktır. Örneğin oteller, dinlenen

bireylere çeşitli eğlenme ortamları hazırlayarak hem dinlence yerlerinde daha fazla konaklama sağlamakta hem de bireylerin enerjilerin açığa çıkmasını sağlayacakaktiviteler yaratmaktadırlar.Özellikle gelişmiş ve refah seviyesi yüksek yerlerde çok sayıda eğlence merkezlerinin olduğu bilinmektedir (Çoruh 2013).

Dinlenme Fonksiyonu

Karaküçük (2008) serbest zamanı en fazla karakterize ederek ve farklı algılamalarla çalışma hayatı boyunca değerlendirilen temel fonksiyonu dinlenme fonksyonu olarak nitelendirir. Yani, çalışma sonrası stres ve yorgunluktan arınma gibi, fiziksel yıpranmaları ve sinirsel gerilimleri ortadan kaldıran bir fonksiyon olduğu görülmektedir. Çalışma saatlerinin çok fazla olduğu sanayi devriminin ilk dönemlerinde işçiler, serbest zamanın dinlenme fonksiyonunu sadece kaybettikleri fiziksel güçlerini yeniden kazanmak için kullanmaktaydılar. Çalışmanın ödülü bizim için fazladır ancak sürekli çalışmanın bireylerde fizyolojik, psikolojik yıpranmalara neden olduğu bir gerçektir. Yapılan birçok araştırmada verimli zamanımızın, toplam dinlenme zamanımızla doğru orantılı olduğu vurgulanmaktadır (Scott 1993). İşten arta kalan zamanlarda, bedensel ya da zihinsel olarak zorlu birtakım uğraşlarla dinlenme yolunu tercih eden bireyler günümüzde de azımsanamayacak kadar fazladır. Her geçen gün yenilerinin keşfedildiği "serbest zaman uğraşları/hobiler" bunun en belirgin göstergesidir. Bu açıdan bakıldığında; dinlenme fonksiyonu serbest zamanlarımızın en belirgin fonksiyonu olarak karşımıza çıkmaktadır (Çoruh 2013).

1.2. Rekreasyon

Kişinin zorunluluklara bağlı kalmadan, amaç, şart olmaksızın tercih ve arzusu doğrultusunda, kendi örf, adet ve geleneklerine uygun tarzda başkaları ile veya tek başına meşguliyeti ve dinlenmesi için hak ettiği zamana boş zaman denilmektedir (Karaküçük 2005).

Chase (1996) Rekreasyonu bireyler tarafından etkili, yaratıcı bireysel ve sosyal amaç güdülerek yapılan, ruhsal ve bedensel olarak yenilenmek için bireylerin ilgi ve gereksinimlerini karşılayan etkinlikler olarak tanımlamıştır.

Başka bir tanıma göre rekreasyon, insanın öz benliğine uygun ve yapmaktan zevk aldığı bir faaliyete katılması ile modern hayatın getirdiği monotonluktan ve sıkıcılıktan uzaklaşarak kendisini bulması ve kendi duygularına ortak olabilecek diğer insanlarla kaynaşarak zevk içinde sosyal bir kişilik kazanmasıdır (Erkan 1998).Genel anlamda ise, insanların boş vakitlerinde gönüllü olarak çeşitli etkinliklere katılması olarak tanımlanmaktadır (Erkan 1995).

Karaküçük (1997)'e göre rekreasyona duyulan ihtiyaç, rekreatif faaliyetlerin kişisel ve toplumsal olarak sağladığı faydalardan ileri gelmektedir. Rekreasyon faaliyetleri, pek çok ülkede büyük tanıtım kampanyaları ile çok ilerleme kaydetmiştir. Bu sayede rekreasyonun bedensel, ruhsal ve sosyal yararları rekreasyona duyulan ihtiyacın potansiyelini artırmıştır (Alexandris 1998).

1.2.1. Rekreasyonun Tarihi

Tarihin bilinen ilk sporları, temeli savunma ve saldırıya dayalı olanlardı. İlk insanlar bundan 2-3 milyon yıl önce, yırtıcı hayvanlarla göğüs göğüse çarpışırlardı. Çıplak ellerini ve yumruklarını, daha sonra da ok ve yay, mızrak ve kılıç gibi kesici ve delici savaş aletlerini kullanmayı öğrenmişler ve güreş, boks, cirit, okçuluk, eskrim gibi temas sporları bu hayatta kalma mücadelesinin barışçı benzetimleri olarak şekillenmiş ve gelişmiştir. Fişek (1985) arkeolojik çalışmalarla, güreş, boks, eskrim ve okçuluğun tarihin ilk devletleri olan Mısır ve Sümer'de yapıldığını bilgisine ulaşıldığını bildirmektedir.

Eski Mısır'da, eğer isimlendirilebilseydi spor halk arasında yaygın ve beğenilen bir aktiviteydi. Spor ve dindarlık birbiri ile bağlantılı konulardı. Kuş ve balık avcılığı gibi aktiviteler ailenin tümü tarafından sevilirdi (İbrahim 1991).

Eski Yunan Medeniyetinde Atina'ya yerleşmiş olan Mikanoslular, kültür ve rekreasyonun merkezi haline gelmişlerdi (Cordes ve ark 1999). Yunan filozof Plato, Yunanlılardaki müzik, cimnastik ve diğer rekreatif faaliyetlerin niteliklerini sorgulamaktaydı. Plato bu eğlendirici aktivitelerin zihinsel sağlık açısından öneminin farkına varmıştı (John ve ark 1955).

Romalılarda boş zaman aktiviteleri yaratıcı, yapıcı ya da destekleyici faaliyetler olmak yerine daha çok, kanlı, barbarca, küçük düşürücü eğlenceler ve

abartılı din dışı gösteriler şeklindeydi. Romalıların boş zaman alışkanlıkları ve eğlence anlayışları medeniyetin zayıflaması açısından iyi bir örnektir (Meyer ve ark 1969).

1.2.2. Antik Yunan ve Boş Zaman

Serbest zaman bu dönemde, iyilik, güzellik, hakikat ve bilgi gibi dünyanın üstün değerleriyle uğraşmak ve bu değerler üzerinde düşünmek olarak anlaşılmaktaydı. Bu anlayışa göre, bir şey yapmadığımız zaman boş zaman olarak algılanmamalıydı. Aksine bu zaman seçkinlik, derin düşünme, estetik zevkler ve beğeni oluşturma zamanıydı. Boş zaman bir anlamda ruhun temizlenmesi, derin düşünsellik yüklü bir zaman olarak kabul ediliyordu.Juniu (2000) çalışma-boş zaman algısının, sınıflar arasında farklı değer ve ayrışıma sahip olduğunu, çalışmanın alt sınıfın yaptığı bir eylem iken, boş vakit seçkinlere/iktidar çevrelerine ait bir ayrıcalık olduğunu belirtmektedir.

Boş zaman kavramı, klasik çağın Yunan filozoflarının ahlaki ve politik düşüncesinde önemli bir rol oynamaktadır. Platon ve Aristotle boş zaman kavramı üzerine aynı temel görüşü benimsemektedirler. Platon ve Aristotle, maddi zorunluluktan özgür olarak değerlendirilen boş zaman kavramını; bireye erdem, gelişme ve yapabileceği şeyin en iyisini yapmasına imkân sağlayan kavram şeklinde tanımlamışlardır. Çalışma ve boş zaman ayrımı ilk defa Yunan filozoflar tarafından ortaya atılmıştır. Çalışma, el emeği zahmeti ve yaşamın getirdiği zorunluluk olarak düşünülürken, boş zaman ise müziğe ve dramaya katılım ve kişinin ahlaki açıdan kendini düzenlemek için geçirdiği zaman olarak tanımlanır. Antik Yunanlıların boş zamanlarında oyunun yanısıra öğrenmeyi, kendini geliştirmeyi hedefleyen bir toplum olduğu görülmektedir (Spracklen ve ark 2017).

Aristotle işi savaşın bir parçası olarak görürken, boş zamanı ise barışın bir parçası olarak değerlendirmiştir. Platon'a göre müzik, seramik, felsefe, mutluluğa ve ebedi hakikatlere yol gösteren faaliyetlerdir. Antik Yunanlılarda boş zaman, doğaya ve hayata geniş bir bakışın merkezi olarak ele alınmaktadır. Ancak boş zaman olarak sınıflandırılan aktivitelerin çeşitliliği oldukça kısıtlıdır (Torkildsen1993).

1.2.3. Antik Roma ve Boş Zaman

Yunanlarda ve Latinlerde Antik Dönem'de var olan boş zaman düşüncesi genellikle hem ‘’Vita Activita’’m (Hareketli yaşam) hem de ‘’Vita Contemplativa’’(Derin düşünme ile yaşam) olarak tarif edilmekteydi. Bu anlayış güçlü bedenlerde güçlü zihinler olacağına işaret etmekteydi. Antik Romalıların yılda yaklaşık 200 gün tatilleri bulunmaktaydı. Bu yüzden boş zaman onlar için oldukça önemli bir yere sahipti. Romalılar ‘’otium’’ kelimesine ek olarak ‘’neotium’’ (boş zamanı azaltan ve kısıtlayan bir zaman) anlamına gelen kelimeyi de benimsemişlerdir. Romalılar boş zamanlarını Yunanlıların aksine daha çok spor yaparak geçirirlerken kültürel etkinliklere daha az ilgi duymaktadırlar. Boş zamanlarda yapılan aktiviteler Antik Yunan'da olduğu gibi eğlenme ve öğrenme amaçlı değil, fiziki olarak kondisyonlarının yerinde olması ve savaşa sürekli hazırlıklı olmak içindir. Boş zamanın çok olması ve savaş için daima zinde olmaları için gladyatör dövüşleri düzenlemeye başlamışlardı. Bu sayede savaşçıların zinde kalması sağlanırken, halk da boş zaman etkinliği olarak bu dövüşleri izlemeye çağırılıyordu. Romalılar savaşçı bir toplum olmanın yanında mimari ve inşaat alanlarında da ileri bir toplumdu. Bu sayede şehirleşmeyi çok iyi hayata geçirmişlerdir. Şehirleşme beraberinde sınıf ayrımını da getirmiştir. Sınıflaşma alt, orta ve üst sınıf şeklinde üçe ayrılmıştır. Zaman içerisinde bu sınıflaşmada ‘’Plebler’’ (yarı-aylak) sınıf daha da ön plana çıkmaktaydı. Bu sınıf bedensel güç gerektiren işlerde çalışmayan ama üst sınıftan da aşağı olan bir sınıftı. Romalı valiler ve yöneticiler bu sınıfın yönetilmesi için festivaller ve spor organizasyonları yapmışlardır (Spracklen ve ark 2017).

Askerî açıdan çok ileri olan Roma İmparatorluğu geniş bir alana yayılmıştır. Geniş alana yayılan Roma İmparatorluğu'nun askerlerinin savaş bölgesine kolay gidebilmesi için ve savaş bölgesine kısa yoldan mühimmat yemek gibi savaşta asgari ihtiyaçları gidermek için yollar yapmışlardır. Buralara giderken yolun uzunluğuna göre ara istasyonlar (han, dinlenme yerleri vb.) yapmışlardır. Bu dinlenme istasyonlarını veya kazanılan toprakları görme amaçlı seyahate giden Romalılarda boş zaman faaliyeti olarak turizme katılım göstermişlerdir (Eralp 1983).

1.2.4. Orta Çağ, Rönesans ve Reform Dönemi'nde Boş Zaman

Roma İmparatorluğu'nun çöküşüyle başlayan ve yaklaşık bin yıl süren Orta Çağ, büyük ölçüde tarımın ve feodalitenin hâkim olduğu dönemdir. Bu dönemde çalışma saatleri günün büyük bir bölümünü kapsamaktadır. Bu dönemde, işçilerden, lord-şövalyelerden ve din adamlarından oluşan üç sınıf bulunmaktadır. Katı kuralları olan kiliselerin halk üzerinde etkisinin oldukça güçlü olduğu görülmektedir. Katı kurallardan dolayı halk boş zamanlarını şarkı söyleme, dinleme, orta oyunları ve dans gibi aktivitelerle gerçekleştirebilmektedir. Edebiyat, drama ve modern danslar soylular-lordlar ve din adamalarına tahsis edilmektedir. Şövalyeler arasında sportif faaliyet olarak dövüşler de düzenlenmektedir. Bu dönemde, kilisenin katı kurallarından dolayı halkın eğlenme ve öğrenme için çok fazla seçeneği bulunmamaktadır (Meyer ve ark 1969).

Rönesans ve reform tarihsel olarak paralel ilerleme göstermişlerdir. Rönesans kültürel bir devrim, reform iş ahlakını etkileyen ve dini açıdan yaşam tarzını baskın gören bir akımdır. Rönesans döneminde, yüzyıllar boyunca süren Katolik Kilisesi'nin gücünün azalması insanlık ve sanatta yeniden gündeme gelmiştir. Fransızcada 'yeniden doğma' anlamına gelen Rönesans, İtalya'da entellektüel ve kültürel hareket olarak başlamış, oradan da tüm Kuzey Avrupa'ya yayılmıştır. Bu dönemde öğrenme, sanat, mimarlık, "hümanizm" felsefesi ve on dördüncü yüzyıl şairi ve bilim insanı Petrarch tarafından savunulan "insanlık onurunun" yeniden canlanması sağlanmıştır. Rönesans'la birlikte boş zaman fikri kişisel olmaktan çıkıp genelleşme imkânı bulmuştur. Bu sayede boş zamana sahip olan birey sayısı artarken faaliyetlerde topluma daha çok hitap etmeye ve halk dini festivallerin tadını çıkarmaya başlamıştır. Daha önce sadece manastırlarda, üniversitelerde ve aristokratik evlerde çalışmış olan resim baskı sanatı daha geniş bir topluma açık hale getirilmiştir. Müzik, tiyatro ve dans, tiyatrolarda profesyonel olarak gerçekleştirilirken, eğitim daha kolay erişilebilir hale gelmiştir (Lean ve ark 2008). Haworth ve Veal (2004) ilerlemeyi merkezine alan Rönesans düşüncesi ile birlikte, felsefe, sanat, mimari ve mühendisliğin geliştiğini, bu sayede beşeri yaşam koşullarının geliştirilmesini amaçlayan çalışma anlayışının yaygınolarak kabul görmeye başladığına vurguda bulunmaktadır.

Reform, on altıncı yüzyıl Avrupa'sında dini bir hareketti ve Roma Katolik Kilisesi'ni yeniden kurma girişimi olarak başladı ve Bağımsız Protestan Kiliseleri'nin kurulmasıyla sona erdi. Bu dönende dini baskı oldukça fazla görülmekteydi. Aktif eğlence arayışlarına karşı büyüyen dini muhalefetin önüne geçmek için, İngiltere'den James I, 1618'de Spor Kitabını yayınladı. Bu sayede insanlar boş zamanlarında kilise dışında belirli oyunlarla oynamaya imkân bulmuşlardır (Lean ve ark 2008).

1.2.5. Endüstri Devrimi ve Boş Zaman

Endüstri Devrimi, çalışmanın önemli olduğu fikrinin yayıldığı dönemdir. Kişisel ve toplumsal kalkınmanın sadece verimli çalışmakla olabileceği düşüncesi yaygındır. Bu fikir öncülüğünde insanları haftalık 70 saat çalışmaya itmiştir (Abadan 1961).

Fabrikaların artış göstermesi şehirleşmeyi de beraberinde getirmiştir. Şehirleşmenin taşıma kapasitesinin üstünde göç alması, gereğinden fazla fabrika ve makineleşme hava ve gürültü kirliliği, yoğun trafik, çocuk işçi sayısının fazlalaşması (Lafarge1993), yoğun çalışma saatleri gibi olumsuzlukların ortaya çıkmasına sebep olmuştur (Torkildsen1993).

Derin sosyal değişimlere yol açan Sanayi Devrimi, boş zaman anlayışı açısından da önemli değişikliklere öncülük etmiştir. Şehirleşmenin ve makineleşmenin yarattığı olumsuz koşullardan dolayı insanlar boş zamanlarında sadece dinlenerek geçirmişlerdir. 20. yüzyılın başlarında şehirlerde yaşayan bireyler kendilerine vakit ayırmak için köylere, yaylalara ve kırsal alanlara gitmeye başlamışlardır. Bu dönemde 'rekreasyon' kavramı, 'boş zaman' kavramının önüne geçmeye başlamıştır. İnsanlar uzun çalışma saatlerinden sonra kendilerini hem dinlendirecek hem de rahatlatacak aktiviteler aramaya başlamışlardır. Boş zamanlarını değerlendirmek isteyen bireyler organize bir şekilde rekreasyon aktivitelerine katılım göstermişlerdir. İngiltere'de halk sağlığı ve fiziksel rekreasyon için hamamlar, parklar ve açık alanlar kademeli olarak kamuya açık hale getirildi. Fakat boş zamanın bir hak olduğu düşüncesi henüz yerleşmemiştir. Bu dönemde bilim insanları rekreasyon ve oyun teorileri yazmaya başlamışlardır (Torkildsen 2012).

1.2.6. Yirminci Yüzyılda Boş Zaman

Yirminci yüzyılda sanayileşmenin gelişmesi, makineleşmenin artışı ve otomasyonun yaygın olarak kullanılması insanın üstüne düşen iş gücünü azaltırken aynı zamanda çalışma saatlerinin de kısalmasına katkı sağlamıştır. Böylece çalışan bireyler kendilerine vakit ayırma imkânı elde etmişlerdir. Kişinin kendine vakit ayırabilmesiyle boş zaman kavramının ve boş zaman aktivitelerinin önemi artmıştır (Rojek 2001).

Günlük yaşamdaki ve boş zamanlardaki bu artış, eğlence (spor, sinema, tiyatro vb.) amaçlı yapılan aktivitelere katılımı artırmıştır. Bu dönem boş zaman endüstrisinin doğmasına sebep olmuştur. Çağın getirdiği cep telefonları, internetin yaygınlaşması ve internetin cep telefonlarının içine girmesi gibi değişiklikler, bireylere istedikleri bilgiye anında ulaşma imkânı sağlamıştır. Bu olay zaman ve mekân arasındaki algının değişmesine yol açmıştır (Aytaç 2002).

Yirminci yüzyılda nüfus artışında, kentleşmede, çalışma saatlerinde, aile yaşamında, teknolojik gelişmelerde, dinsel görüşte değişim yaşanmıştır (Tezcan 1977).

Yirminci yüzyılda teknolojinin gelişmesi çalışma saatleri ile boş zaman arasındaki sınırların azalmasına neden olmuştur. Zihinsel olarak daha fazla zaman harcayan çalışanlar artık evden çıkmadan işlerini takip etme imkânı elde etmişlerdir. Bu yüzden bu tarz çalışan bireyler evlerini daha çok odalı ve çok amaçlı kullanılacak şekilde seçme eğilimindedirler. Teknolojinin ilerlemesiyle birlikte bireyler boş zamanlarını da bilgisayar başında ve evinden çıkmadan değerlendirmektedirler (Özçelik 2017).Bu dönemde birey tasarruf yapmak yerine anlık yaşayıp, çalışmanın yerine boş zamanın tadını çıkarmak için aktivitelere iştirak etmektedirler. Kişiler elindekiyle yetinmeyip hep daha iyisini isteme eğilimindedir. Toplum üretim toplumundan çıkıp tüketim toplumu olma eğilimine girmiştir (Özcan 2007).

1.3. Rekreasyonun Özellikleri

Rekreasyonunliteratürde farklı tanım ve gruplamalara ayrılmıştır ve bu yüzden de herkesin kabul ederek fikir birliğine vardığı bir tanıma rastlamak oldukça zordur.Karaküçük ve Gürbüz (2007) rekreasyonun temel özelliklerini şu şekilde belirlemişlerdir;

-Bu faaliyetlere katılımda gönüllülük esastır.
- Özgürlük hissi verir.
-Tembellik karşıtı bir aktivitedir.
- Boş zaman faliyetidir
- Zevk ve neşe veren aktiviteleri kapsar.
-Rekreasyon bireye tatmin olma duygusu yaşatır ve hemen hemenher aktivitenin içinde yer alır.
- Rutinin değişmesini sağlar.
- Anlamı bireyden bireye farklılık gösterir
-Rekreatif etkinlikler bireysel ve toplumsal fayda sağlayan, yapıcı ve sosyal açıdan uygun faaliyetler olmalıdır.
-Rekreasyon bireyseldir ve başkası için yapılmaz.

1.3.1. Rekreatif Aktivitelerin Sınıflandırılması

Luo (2005)'ya göre oyun, eğlence ve mutluluk veren serbest zaman aktivitelerinde bulunan çocuklar bu olumlu duyguları davranışlarına yansıttıklarını belirtmektedir. Olumlu duygulanım ve davranışların kaynağı durumundaki rekreatif faaliyetlerin özelikle çocuk ve gençlerin eğitim yaşantısına kazandırılması bir gereklilik olarak görülmelidir.

Rekreatif etkinlikler



Literatürde rekreasyonla ilgili farklı bir çok sınıflamaya rastlansa da, Karaküçük ve Gürbüz (2007) rekreasyon alanında yaptıkları bir çok çalışma ile ön plana çıkmışlar ve rekreasyon sınıflandırmaları literatürde sıkça karşımıza çıkmaktadır.

Rekreasyon (Karaküçük ve Gürbüz 2007);

Amaçlarına göre	**Çeşitli Kriterlere Göre**	**Özel İşlevlerine Göre**
✓ Dinlenme	✓ Yaş Faktörüne göre	✓ Ticari rekreasyon
✓ Kültürel	✓ Zamana göre	✓ Sosyal rekreasyon
✓ Toplumsal	✓ Mekana göre	✓ Estetik rekreasyon
✓ Sportif	✓ Sosyolojik içeriğine göre	✓ Orman rekreasyon
✓ Turizm	✓ Faaliyete katılanların sayısına göre	✓ Fiziksel rekreasyon
✓ Sanatsal		✓ Uluslararası rekreasyon

1.4. Hizmet Kavramı

Bir işin görülmesi, işin yapılması ve toplum için yapılan yararlı çalışmalar hizmet kavramı olarak tanımlanır. Yaşantımızın her döneminde farklı şekillerde karşımıza çıkan hizmet kavramı ilk kez 1700'lü yıllarda Fransız filozoflar tarafından sistemli bir şekilde ele alınmış ve tarımsal faaliyetlerin dışında kalan tüm faaliyetler hizmet olarak tanımlanmıştır. Fakat bu tanımlama günümüz şartlarında pek uygun görünmemektedir (Korkmaz 2006, Zengin ve Erdal 2000).

Hizmet, tüketicinin ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla oluşturulan ve maddi niteliği olmayan bir üründür.Devebakan ve Aksaraylı (2003) tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydaları hizmet olarak tanımlamışlardır. Hizmet ihtiyaçları karşılayan ve üretildiği anda tüketilme özelliğine sahip her türlü etkinlik ve insanların gereksinimlerini karşılamak amacıyla, belirli bir fiyattan satışa sunulan ve herhangi bir malın mülkiyetini gerektirmeyen, fayda ve doyum sağlayan somut olmayan faaliyetler bütünü olarak tanımlanmaktadır (Yıldız ve ark 2013).

Hizmet soyut bir kavram olarak da karşımıza çıkabilir. Yapılan işin elle tutulup gözle görülmemesi, daha doğrusu manevi bir yapı da olması muhtemeldir. Ekonomide fiziksel özelliğe sahip malın tersine, elle tutulamayan ve saklanması mümkün olmayan, insan gereksinimlerinin giderilmesi amacı ile ortaya konan veya organize edilen faaliyetlere hizmet denilebilmektedir. Ortaya çıkan ürün bazen kimsesin sahiplenmesine gerek olamayan soyut bir kavram olarak ele alınabilir.

1.4.1. Hizmetlerin Özellikleri

Hizmet organizasyonlarının sevk ve idaresinde karşılaşılan problemleri çözebilmek için ürün pazarlamasında kullanılan yöntemler başarıya ulaşmak için yetersiz kalabilir. Bu yüzden hizmetlerin özelliklerine göre pazarlama yaklaşımları kullanmak, problemlerin çözümünde daha etkili olacaktır (Gencer 2005).

Zeithaml ve ark (1985) literatürde hizmetin özelliklerinin dört biçimde ele alındığını belirtmişlerdir. Bu özellikler; soyut olma, değişkenlik (heterojenlik), eş zamanlı olma ve stoklanamamadır.

Soyut Olma

Birçok araştırmacıya göre hizmetler soyuttur, çünkü hizmet bir nesne değil, bir performanstır. Hizmetler genellikle sayılamaz, ölçümü yapılamaz, stoklanamaz, test edilemez ve satış esnasında kalitesi garanti edilemez (Zeithaml ve ark 1985).

Hizmetin soyut olma özelliğinin onu fiziksel ürünlerden ayıran en önemli özelliklerden birisi olduğunu ve bunun hizmet pazarlamasını, fiziksel ürün pazarlamasından ayıran bazı pazarlama sorunlarının ortaya çıkmasına neden olduğunu belirtmiştir. İşletmelerin karşılaşacağı bu sorunları sıralayacak olursak; hizmetin patent ile korunma zorluğu, hizmeti fiyatlama zorluğu, hizmeti tüketiciye sergileme zorluğu, hizmetlerin depolanamaması zorluklarıdır (Paylan 2007).

Değişkenlik (Heterojenlik)

Heterojenlik, hizmetlerin çok fazla değişken olmalarıyla ilgilidir. Kalite ve hizmetin niteliği, üreticiden üreticiye, müşteriden müşteriye ve günden güne sıklıkla farklılık göstermektedir (Zeithaml ve ark 1985).

Heterojenlik, yani hizmetin değişken olması, birbirinden farklı olması anlamına gelmektedir. Hizmetin bir sunan, bir de sunulan tarafı olduğundan, her sunum biçimi bir diğerinin aynısı değildir. Bununla beraber hizmeti alanın algıları da her seferinde aynı değildir. Örneğin bir spor müsabakasında sporcuların sergiledikleri mücadele veya oyun, başka bir zaman bir öncekinin aynısı olamaz. Seyircilerin de her müsabakadaki algıları farklı olacaktır (Yıldız 2008).

Eş Zamanlı Olma

Elle dokunabildiğimiz, gözle görebildiğimiz somut ürünlerin yani malların üretim ve tüketimleri farklı zamanlarda gerçekleşmektedir. Tüketiciler, çoğunlukla üretim esnasını görmezler. Hizmetlerin ise bunun aksine, üretimi ve tüketimi aynı esnada meydana gelir. Genellikle üretici ve satıcının aynı kişi olması ve hizmetin bir parçası olması nedeniyle müşteriler de üretim sürecine katılmış olurlar. Müşterilerin yeme-içme, saç kesimi, ulaşım ve sağlık hizmetleri gibi çeşitli hizmet alanlarında bizzat bulunmaları ve üretim sürecine katılmaları, hizmetlerin eş zamanlı olma özelliğine verilebilecek en güzel örneklerdendir (Sayım ve ark 2011).

Stoklanamama (Dayanıksızlık)

Mallar üretildikten sonra depolanıp, başka bir zaman diliminde kullanılabilirler, ancak hizmetler için aynı şeyleri söylemek mümkün değildir. Hizmetler stoklanamazlar. Hizmetlerin üretimden sonra bekletilmesi ve saklanması mümkün olmadığı için üretimle birlikte tüketilmesi de gerekmektedir (Yıldız 2008).

Kotler'e göre hizmetlerin dayanıksızlık özelliği, talebin sürekli olması durumunda problem yaratabilecek bir özellik değildir. Çünkü talebin sürekliliği nedeniyle hizmetler kayıpsız şekilde tüketiciye ulaşır. Ancak taleplerdeki iniş ve çıkışların da hizmet işletmelerinde ciddi sıkıntılara yol açabileceğini unutmamak gerekir(Kotler 2000).

Belirli bir zaman dilimi içinde değerlendirilemeyen hizmetler, geri getiremeyeceğimiz o dönem için artık kullanılamaz durumda olacaktır. Hizmet sektöründeki talep iniş ve çıkışlarını göz önüne getirdiğimizde, işletmeler hizmetlerin boşa gitmemesi içini talep-arz dengesini sağlamalıdır (Sütütemiz 2005).

1.5. Hizmet Kalitesi

Edvardson (1998) bu kavramı müşterilerin beklentilerini ve gereksinimlerini karşılamak olarak tanımlarken, Caldwell (2002) hizmetle ilgili beklentileri ile işletmenin sunduğu hizmetin gerçek performansının müşteriler tarafından algılanması arasındaki fark olarak tanımlamaktadır.

Ergin ve ark (2011) sunulan ürünün pazarlanması aşamasında dikkate alınacak en temel faktörlerden birisinin müşteri memnuniyeti olduğu belirtmiştir. İşletmeyi ziyaret eden kişilerin tekrar ziyaret etmesinde ve marka sadakati oluşturmasında müşteri memnuniyetinin katkısı vardır. Yani müşteriler yapılan işin yapı ve kalitesine güvendiklerinde ürüne olan bağlılık da aynı oranda artacaktır.

Bu yüzdendir ki, müşterilerin hizmetin kalitesi ile ilgili memnuniyet düzeyleri, beklentilerinden daha düşük seviyede olursa, işletmeyi ziyaret eden kişilerin bu işletmede verilen hizmete karşı ilgileri de kaybolabilecektir(Arlı 2012).Bu mevcut durumun işletme yönetiminin hiçbir şekilde karşılaşmak istemedikleri sonuçlardan birisi olduğunu belirtir.

Farklı tanım ve sınıflamalara ayrılan hizmet kalitesi kavramının fonksiyonları Robinson (1999) tarafından şu şekilde sıralanmaktadır;

- ✓ Hizmet kalitesi, genel olarak bir tutum veya yargı olarak kabul edilmektedir,
- ✓ Şirketlerin kar maksimizasyonuna fayda sağlarken, müşteriler için fiyat dışı yükleri en aza indirgemektir,
- ✓ Üretilen ürünün tüketicilerin beklentilerini karşılamasıdır,
- ✓ Kişi ve makinelerin olmadığı, insan ve araç gayretiyle ortaya çıkan, müşterilere doğrudan faydası olan ve fiziksel varlığı olmayan uğraşlardır,
- ✓ Tüketici ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilen ve değişime konu olan, somut olmayan ve fark edilir faaliyetlerdir,
- ✓ Bir ürünün satışıyla birlikte ya da tek olarak satışa sunulan, faydalar sağlayan aktivitelerdir,
- ✓ Satışı yapılan veya ürünlerin satışıyla birlikte sağlanan faydalar ve tatminler şeklinde ifade edilebilir,

Bu fonksiyonlara bağlı olarak, kişilerin her türlü beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak onlara fayda sağlayan eylem ve faaliyetlere hizmet kalitesi denilmektedir.

1.5.1. Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler

Hizmet kalitesi bir bütündür ve bu olguyu destekleyen bir çok unsur bulunmaktadır. Müşterilerilere kaliteli hizmet sunmak isteyen işletmeler aşağıda yer alan faktörleri dikkate almalıdır;

Güvenilirlik

Bir şeyin gerçek durumu ve beklenen niteliğe sahip olup olmaması güven aralığının da belirleyicisi konumundadır. Beklenen ve gerçekte karşımızda duran soyut ya da somut her şey güvenilir kavramı içinde yer alır. Söz verildiği gibi doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilen hizmetler işletmelere güvenimizi sağlamlaştır. Duygun (2007) işletmenin hizmeti sunabilmek için müşterilere önceden belirtilen zamana tam olarak uymasını, sorun yaşayan müşterilerin sorunlarına çözüm bulunmasının,

verilen hizmetin eksiksiz ve doğru bir şekilde verilmesinin ve hatasız kayıt tutulmasının güvenilirlik boyutunu tanımlayabileceğine değinmektedir.

Altınel (2009) Güvenilirlik özelliğinin aşağıdaki ögeleri içerdiğini bildirmektedir;

- ✓ Kayıtların doğru ve eksiksiz tutulması
- ✓ Hizmetin planlanan zamanda yerine getirilmesi

Güvenirlik bir süreç olarak ele alınmalıdır. Taahhüt edilen hizmetin her seferinde vaat edildiği gibi doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilmensin yanında ilk seferde doğru ve tam yapılması da büyük önem taşımaktadır. Salt olarak bir ya da bir kaç kez istenileni vererek daha sonra negatif hizmet döngüsüne yer vermek güvensiz bir ortamın oluşmasına zemin hazırlayacaktır. Verilen hizmetin çeşitliliği, teslimat kolaylığı, maliyeti, problemlerin çözümü gibi konularda taahhüt edilen hizmetlerin kusursuz bir şekilde sunulması müşterinin işletmeye duyduğu güveni belirler. Güvenilirlik; yönetimi, izlediği politikaları, çalışanlarının dürüstlüğü, hizmetin kalitesi ve zenginliği, çalışanlarıyla birlikte, işletmenin tüm yeteneklerine güveni kapsar (Aydın ve ark 2006).

Heveslilik

Müşterilerin bir şeye karşı duyumsadıkları eğilim ve istek olarak adlandırabileceğimiz heves kavramı çalışanların bir şeyi gerçekleştirme durumu ile de açıklanabilir. Gülmez ve ark (2008) heves kavramını, çalışanların müşterilerle hizmetin başından sonuna kadar ilgilenmesi, hizmetin hızlı bir şekilde sunulması ve müşterilerin sorunlarına çözüm aranması veya sorularına her zaman cevap verilmesi olarak tanımlamaktadır.

Heves müşterilerin ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde uyarlamak için gerekli olan esneklik ve yetenekle ilgilidir ve Şekerkaya (1997) Heves'in aşağıdaki unsurları içerdiğini bildirmektedir;

- ✓ Yapılacak ödeme ve duyuruların zamanında yapılması
- ✓ Müşterilerin ihtiyaçlarına ivedi bir şekilde cevap verilmesi
- ✓ Hizmetin hızlı verilmesi

Yeterlilik

Bir işin yapılabilmesi için kişi de var olan yeterli olma durumu olarak adlandırılabilir. Hizmetin ortaya çıkması için gerekli yetenek ve donanıma sahip olmak olarak açıklanabilir (Çelik 2010).Şekerkaya (1997) yeterlilik kavramının şu unsurları içerdiğini bildirmektedir;

- √ Müşteri ile temas eden personelin bilgi ve becerisi
- √ Faaliyetlere yardımcı olan personelin bilgi ve becerisi
- √ Firmanın araştırma kapasitesi

Ulaşılabilirlik

Bu kapsamda hizmetin kolay ulaşılabilir olması, müşterilerin hizmeti ulaşabilecekleri noktalarda ve kısa süre içerisinde alması ve uygun saatlerde hizmet verilmesi gibi hususlar yer almaktadır.

Şekerkaya (1997) ulaşılabilirliğin şu unsurlara bağlı olduğunu bildirmektedir;

- ✓ Hizmetin telefonla kolay ulaşılabilir olması ile (hatların boş olması ve hatta bekletilmeme vb.)
- ✓ Hizmeti alana kadar geçen bekleme süresi ile
- ✓ Faaliyet için uygun saatlerin seçimi ile
- ✓ Hizmet faaliyetleri için uygun yerin seçimi ile ilgili olduğu belirtilmektedir.

Saygı

Hizmeti sunan personelin nezaketli, naif, duyarlı, sabırlı, anlayışlı bir şekilde davranmaları ve müşterilerin her türlü soru ve sorununa karşı cevap verebilecek nitelik ve nicelikte olmaları gerekliliği bu boyutta değerlendirir.

Zeithalm ve ark (1985); saygıyı oluşturan unsurları;

- ✓ Tüketicilerin özelliklerinin dikkate alınması
- ✓ Halkla iletişim halinde olan personelin derli toplu olması olarak sıralamıştır.

Öztürk (2007) resepsiyonistlerin ve telefon operatörlerinin nezaketinin de saygı boyutunda olduğuna vurguda bulunmuştur. Ayrıca; personelin öz bakımı ve davranışını bu konuya örnek vermiştir.

İletişim

Müşterileri dinlemek ve onlara uygun cevaplar vermek iletişim boyutu içinde değerlendirilir. İşletmenin çalışanlarını müşteri ile iletişim hakkında bilgilendirmesi ve gerekli eğitimleri vermesi önemli bir husustur, çünkü hizmetin tüm aşamalarındaki süreçte işletme çalışanı ve müşteri iletişim halinde olacaklardır.

İletişim faktörü koordineli bir şekilde yapılmalı ve ele alınmalıdır. Şirketin kendi içindeki iletişimine ek olarak müşteriler ve müşterilere verilecek bilgi ve onlardan alınacak dönütler için bir gerekliliktir.

İnanılırlık

Hizmetin sunulması sırasında inandırıcılık ve dürüstlük kavramları bu boyut içinde değerlendirilir. Müşterilerin neye önem verdiğini ve ilgilerini anlamayı da içerir.

Altınel (2009) inanırlığa katkısı olan değerleri şu şekilde sıralamıştır;

- ✓ İşletmenin adı, marka değeri
- ✓ İşletmenin tanınmış olması
- ✓ İrtibat kurulan personelin kişilik özellikleri
- ✓ Müşterilerle olan iletişim.

Güvenlik

Riskli bir ortam hem personel hem de hizmeti alanlar için tehdit kaynağıdır. Çalışanlar ve hizmeti alanlar bu ortamda gerçek davranışlarını sergileyemezler.

Güvenlik kavramı, araç gereçler, fiziki ve psikolojik ortam gibi bir çok olgudan etkilenir. Müşteriler hizmet alacakları yerde risk ve tehlike ile karşılaşmayı istemezler.

Altınel (2009) güvenliğin şu soruların cevabı ile ilgili olduğunu bildirmektedir;

- ✓ Fiziksel güvenlik sağlandı mı ?(Çalışanları ve müşterilerin güvenliği)
- ✓ Finansal güvenlik sağlandı mı? (Şirket müşterinin hisse senedi sertifikasının nerede olduğunu biliyor mu?)
- ✓ Gizlilik sağlandı mı ? (Müşterinin şirketle olan işlerini başkaları biliyor mu?) sorularının cevabının bu boyutta verilmiş olması gerekmektedir.

Empati

Eşduyu olarak da kullanılan bu kavram; genel anlamda müşterilere hizmet verme süreci içinde nasıl bir yol izlenilmesi gerektiği ile ilgilidir. Müşteriye ait detaylar ve müşteri özellikleri hizmet personeli tarafından bilinirse daha anlaşılır ve pozitif bir hizmet standardı oluşturulabilecektir.

Empati, hizmeti sağlayıcıların, kendilerini müşterilerin yerine koyabilmelerini, müşterilerin düşüncelerine saygı göstermelerini ve müşterilere karşı duyarlı ve hassas davranmalarını içermektedir. Bu boyutta havayolunda, özel bireysel ihtiyaçları anlamak, müşterilerin ihtiyaçlarını tahmin etmek, bir polikliniklikte hastaya bir insan olarak yaklaşmak, geçmiş problemlerini hatırlamak, sabırlı ve iyi bir dinleyici olmak örnek olarak verilebilir (Çiftçi 2006).

Fiziksel Varlıklar

Fiziksel imkanlar, ekipmanlar, çalışanların kullandığı giyisiler, dekorasyon ve iletişim araçları olarak tanımlanmaktadır. Somut objelerin, hizmet işletmesinin olumlu ve güçlü bir imaja sahip olmasında önemli bir yeri vardır. Çiftçi (2006) bir restorantta fiziki şartlardaki olumsuzların somut olarak hizmet kalitesinde düşüklüğe işaret ettiğine değinmektedir.

Algılanan hizmet kalitesi

Hizmetler, fiziksel ürünlerden farklı olduğu için hizmet kalitesi kavramı geliştirilmiştir. Hizmet pazarlaması araştırmacıları üretimdeki kaliteyi kullanmak yerine, tüketici davranışları modellerine dayanan hizmet kalitesini geliştirmişlerdir. Tüketicinin gözüyle değerlendirildiğinde ise hizmet kalitesi, sunulan hizmetin kalitesinin tüketiciler tarafından nasıl algılandığıdır yani "algılanan hizmet kalitesi"dir. Sunulan hizmetin kalitesi tüketicinin verilen hizmeti algılayıp, değerlendirmesi neticesinde belirlenmektedir. Bu modellerden birisi, ChiristianGrönroos tarafından geliştirilen, algılanan toplam kalite modelidir. Buna göre algılanan toplam hizmet kalitesi, beklenen kalite ile tecrübe edilen (yaşanan kalite) kaliteyi içermektedir (İbik 2006).

Müşterilerin beklentileri karşılandığı zaman iyi algılanan kalite, tecrübe edilen kalite elde edilebilir. Eğer beklentiler gerçeği yansıtmıyor ise toplam algılanan kalitenin derecesi düşük olacaktır. Algılanan hizmet kalitesi, hizmet kalitesinin müşteriler tarafından yapılan, genel değerlendirilmesidir. Ürünlerin kalitelerinin değerlendirilmesinde müşteriler tarafından yapılan değerlendirmenin önemli bir unsur olduğu genel olarak kabul gören bir kanıdır. Bununla beraber hizmetlerin soyut olma özelliğinden dolayı, hizmet kalitesi değerlendirmeleri de müşterilerin yargılamaları sonucunda oluşmaktadır. Grönroos (1998) hizmet kalitesinin, hizmet kalitesi değerlendirmelerinde geçerli olan tek unsur olduğunu belirtmektedir.

2. GEREÇ VE YÖNTEM

2.1. Evren ve Örneklem

Çalışma evrenini, Konya Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı (ASEM), bünyesinde faaliyet gösteren 6 Hanımlar Lokali ve 5 Kurs ve Spor merkezi(KOMEK) üyesi olan; plates, step-aerobik, fitness gibi sportif kurs branşlarına katılan gönüllü bireyler oluşturmaktadır.

Örneklem grubunu Konya Büyükşehir Belediyesine bağlı ilgili kurs merkezlerinde plates, step-aerobik, fitness branşlarında eğitim alan üyeler arasından tesadüfi yöntemle belirlenen 334 gönüllü kişi oluşturmaktadır.

2.2. Veri Toplama Aracı

Hizmet kalitesi düzeyinin belirlenmesinde; Lam (2000) tarafından geliştirilen ve Gürbüz (2003) tarafından geçerlilik ve güvenirliği Türkiye için yapılmış olan, (SQAS-T) "Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği" kullanılmıştır. Söz konusu form Konya Büyükşehir Belediyesine bağlı hizmet gösteren 6 Hanımlar Lokali (ASEM), 5 Kurs ve Spor Merkezi (KOMEK)'ndeki hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlamaktadır.

"Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği (HKDÖ)"

Bu ölçek 5 alt boyutlu olup 40 maddeden oluşmaktadır. Bu alt boyutlar; personel (9), program (7), soyunma odaları (5), tesis (12), çocuk bakımı (6) dır. Araştırma yapılan kurs merkezlerinde, çocuk bakım bölümü bulunmadığından çocuk bakımı alt boyutu kullanılmayacaktır. Ölçek Likert tipi olup, derecelendirmesi beklenen hizmet boyutunda 1(az önemli) ile 7(çok önemli) arasında, algılanan hizmet boyutunda ise, 1(zayıf) ile7(mükemmel) arasındadır. Ayrıca HKDÖ ile veriler toplanırken, araştırmaya katılanların kişisel bilgileri de elde edilmiştir. Bunlar; cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, aylık gelir düzeyi, tesise üyelik süresi, tesisi kullanım sıklığıdır.

Konya Büyükşehir belediyesine bağlı hizmet gösteren 6 Hanımlar Lokali (ASEM), 5 Kurs ve Spor Merkez (KOMEK)'inde anket çalışmasının yapılabilmesi için ilgili mercilerden gerekli izin alınarak 500 adet anket dağıtılmıştır. Bunlardan 390 adet anketin geri dönüşü oldu ancak 56 anket eksik yada hatalı

doldurulduğundan değerlendirilmeye alınmamış, 334 anket bu çalışma için kullanıma uygun bulunmuştur.

2.3. Verilerin Analizi

Elde edilen verilerin tanımlayıcı istatistikleri yapılarak, varyans ve homojenlikleri test edilmiştir. Bu çalışma içim Combach Alpha değeri; personel boyutunda 856, program boyutunda 865, soyunma odaları boyutunda 851 ve tesis boyutunda ise 916 olarak tespit edilmiştir. Verilerin homojenlikleri ve varyansları test edilmiştir. Homojenlik testi sonrası analizler için uygun test teknikleri kullanılmıştır. Bağımsız ölçümlerden oluşan ve normal dağılım göstermeyen değişkenlere Kruskal-Wallis (OneWay Analysis of Variance on Ranks)testi uygulanmıştır. Ölçekte kullanılan Beklenen ve Algılanan hizmetlerin karşılaştırılmasında Wilcoxon (Signed Ranks Testi) uygulanmıştır. $p<0.05$ olasılık değerleri önemli olarak kabul edilmiştir.

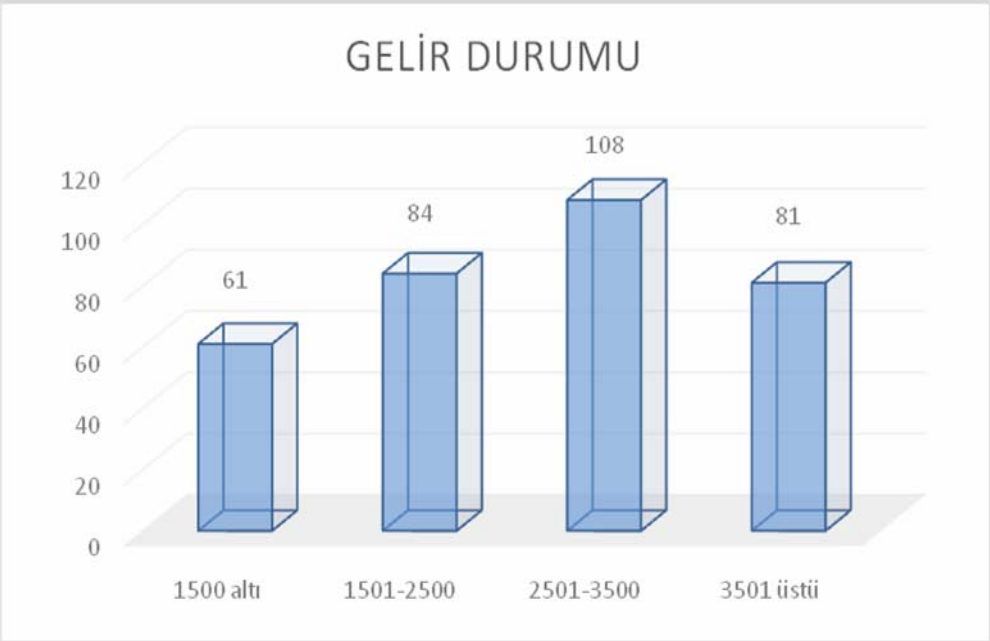
3. BULGULAR

Çizelge 3. 1. Üyelerin gelir durumuna göre dağılımı

		N	%
GELİR DURUMU	1500 Altı	61	18,3
	1501-2500	84	25,1
	2501-3500	108	32,3
	3501 Üstü	81	24,3
	Toplam	334	100,0

Katılımcıların, %18,3'ü (61 kişi) 1500 TL , % 25,1'i (84 kişi) 1501-2500 TL arasında, %32,3'ü (108 kişi)2501-3500 TL arasında, % 24,3'ü(81 kişi) 3501 TL üstü gelir düzeyine sahiptir.Gelir durumları incelendiğinde çoğunluğun 2501-3500 TL gelir seviyesinde olduğu görülmektedir.

Şekil 3. 1. Araştırmaya katılan üyelerin gelir durumu dağılımı

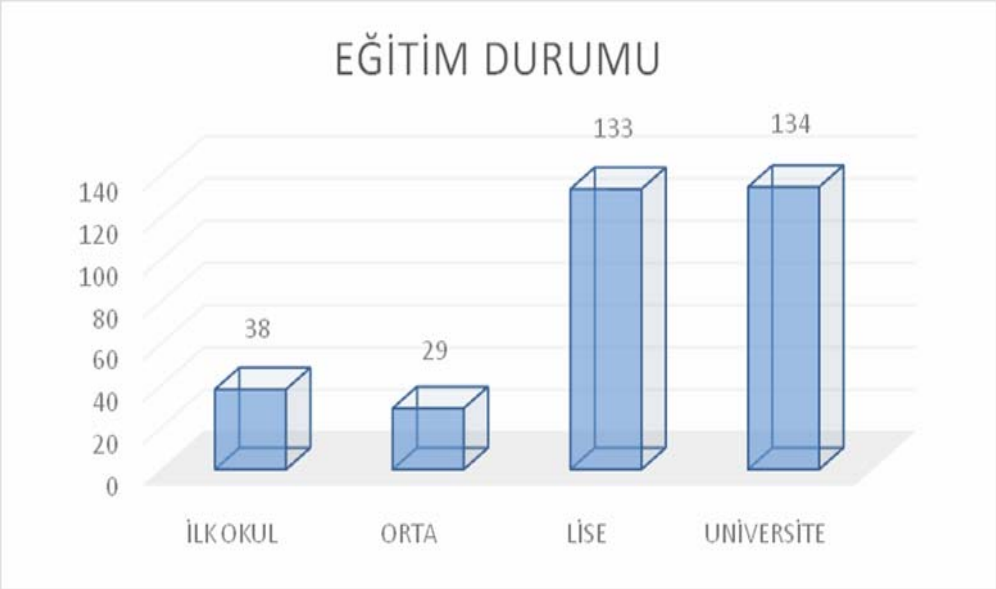


Çizelge 3. 2. Üyelerin eğitim durumları

	Okul Türü	**N**	**%**
EĞİTİM DÜZEYİ	İlkokul	38	11,4
	Orta	29	8,7
	Lise	133	39,8
	Üniversite	134	40,1
	Toplam	334	100,0

Araştırma alanında hangi eğitim seviyesinden kişilerin bulunduğunu öğrenebilmek için katılımcılara "eğitim seviyeniz nedir" şeklinde soru sorulmuştur. Katılımcıların %11,4'ü ilkokul (38 kişi), % 8,7'i ortaokul (29 kişi), % 39,8'i lise (133 kişi), % 40,1'i üniversite(134 kişi) mezunlarından oluşmaktadır.

Şekil 3. 2. Araştırmaya katılan üyelerin eğitim durumuna göre dağılımı

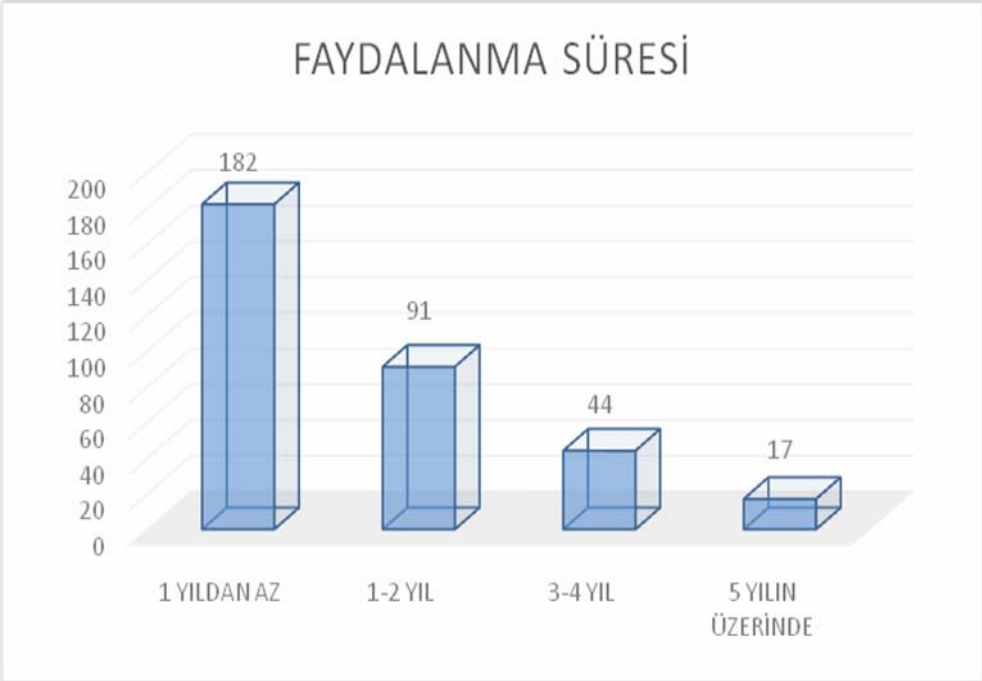


Çizelge 3. 3.Üyelik süresi değişimleri

	Faydalanma Süresi	**N**	**%**
Üyelik Süresi	1 Yıldan az	182	54,5
	1-2 Yıl	91	27,2
	3-4 Yıl	44	13,2
	5 Yıl üzeri	17	5,1
	Toplam	334	100,0

Araştırma alanında üyelerin faydalanma sürelerini öğrenebilmek için katılımcılara "faydalanma süreniz ne kadardır" şeklinde soru sorulmuştur. Katılımcıların % 54,5 i 1 yıldan az (182 kişi) , % 27,2' i 1-2 yıl (91 kişi), % 13,2'i 3-4 yıl (44 kişi), % 5,1 'i 5 yıl üzeri (17 kişi) oluşmaktadır**.**

Şekil 3. 3. Araştırmaya katılan üyelerin faydalanma sürelerine göre dağılımı

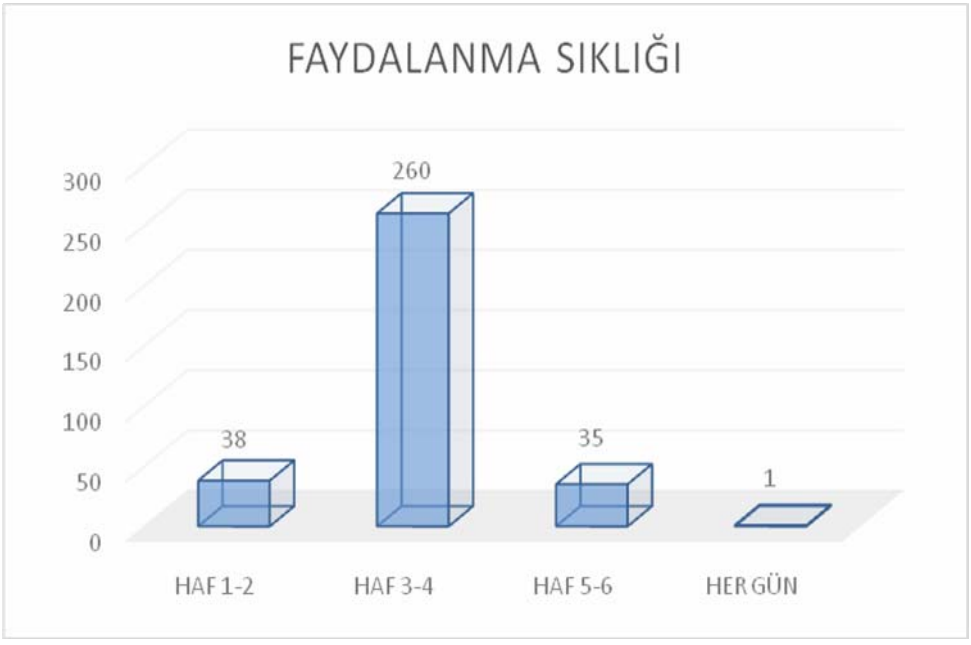


Çizelge 3. 4. Üyelerin haftalık kullanım yüzdeleri

	Faydalanma Sıklığı Hafta/ Gün	**N**	**%**
Haftalık Kullanım	1-2 Gün	38	11,4
	3-4 Gün	260	77,8
	5-6 Gün	36	10,5
	Hergün	1	0,03
	Toplam	334	100,0

Araştırma alanında üyelerin faydalanma sıklığını öğrenebilmek için katılımcılara "faydalanma sıklığınız ne kadardır" şeklinde soru sorulmuştur. Katılımcıların % 11,4' ü haftada 1-2 gün (38 kişi) , % 77,8 'i haftada 3-4 gün (260 kişi), % 10,5 'i haftada 5-6 gün (36 kişi), % 0,03 'ü her gün(1 kişi) oluşmaktadır.

Şekil 3. 4. Araştırmaya katılan üyelerin faydalanma sıklığına göre dağılımı

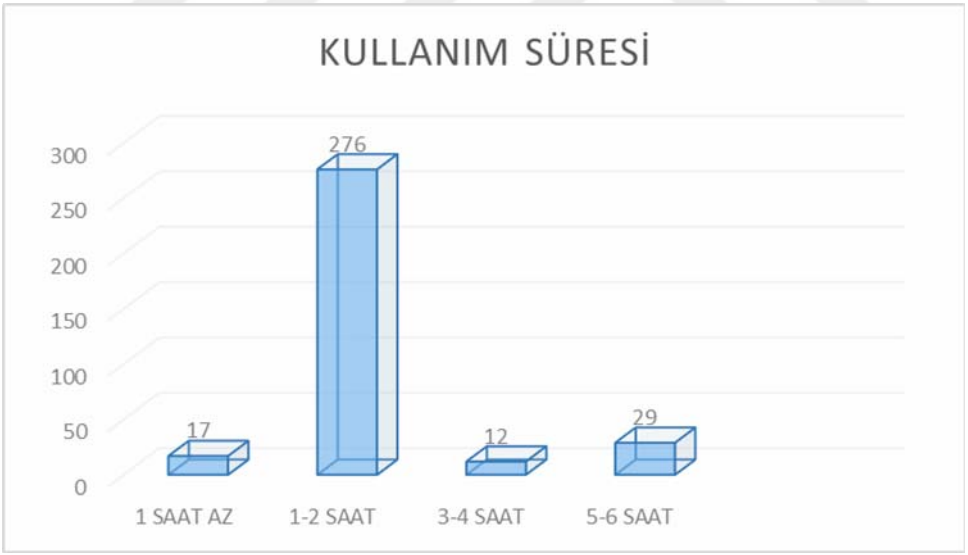


Çizelge 3.5. Üyelerin günlük kullanım saatleri

	Tesisi Kullanım Gün/Saat	**N**	**%**
Günlük Kullanım	1 Satten az	17	5,1
	1-2 Saat	276	82,6
	3-4 Saat	12	3,6
	5-6 Saat	29	8,7
	Toplam	334	100,0

Araştırma alanında üyelerin tesisleri kullanım sürelerini öğrenebilmek için katılımcılara "kullanım süreniz ne kadardır" şeklinde soru sorulmuştur. Katılımcıların % 5,1'i 1 saatten az (17 kişi) , % 82,6 'sı 1-2 saat (276 kişi), % 3,6 'sı 3-4 saat (12 kişi), % 8,7 'ü 5-6 saat (29 kişi), olduğu görülmüştür.

Şekil 3. 5. Araştırmaya katılan üyelerin kullanım sürelerine göre dağılımı



Çizelge 3. 6. Tanımlayıcı İstatistik Dağılımı

		N	Min	Maks	Mean	Ss
BEKLENEN	Personel	334	3,00	7,00	6,4348	,68158
	Program	334	2,71	7,00	6,3901	,70958
	Soyunma Odası	334	3,00	7,00	6,5299	,70571
	Tesis	334	3,67	7,00	6,3351	,76563
ALGILANAN	Personel	334	1,00	7,00	6,2764	,77205
	Program	334	1,00	7,00	6,0364	,93292
	Soyunma Odası	334	1,00	7,00	6,1102	1,04543
	Tesis	333	1,00	7,00	6,0906	,89711
	Valid N (listwise)	333				

Çizelge 6'da üyelerin beklenen ve algılanan hizmet kalitelerine yönelik hizmet kalitesi alt boyutlarındaki değişimler görülmektedir.

Çizelge 3. 7. Üyelerin gelir durumlarına bağlı beklenen ve algılanan hizmet kalitesi değişimleri

	Boyutlar	**Gelir Seviyesi TL**	**f**	**Ortalama**	**Ss**	**F**	**Gruplar arası Fark**
BEKLENEN	Personel	1) 1500 altı	61	6,19	0,91	**0,044**	**1-2**
		2) 1501-2500	84	6,57	0,62		
		3) 2501-3500	108	6,47	0,53		
		4) 3501 ve Üzeri	81	6,44	0,69		
	Program	1) 1500 altı	61	6,30	0,79	0,418	
		2) 1501-2500	84	6,49	0,67		
		3) 2501-3500	108	6,40	0,65		
		4) 3501 ve Üzeri	81	6,35	0,77		
	Soyunma Odası	1) 1500 altı	61	6,33	0,77	**0,026**	**1-2**
		2) 1501-2500	84	6,55	0,81		
		3) 2501-3500	108	6,62	0,58		
		4) 3501 ve Üzeri	81	6,53	0,67		
	Tesis	1) 1500 altı	61	6,13	0,82	0,090	
		2) 1501-2500	84	6,43	0,81		
		3) 2501-3500	108	6,39	0,69		
		4) 3501 ve Üzeri	81	6,31	0,75		
ALGILANAN	Personel	1) 1500 altı	61	6,24	0,67	0,271	
		2) 1501-2500	84	6,36	0,81		
		3) 2501-3500	108	6,28	0,84		
		4) 3501 ve Üzeri	81	6,20	0,71		
	Program	1) 1500 altı	61	5,85	0,92	**0,016**	**1-3**
		2) 1501-2500	84	6,09	1,01		
		3) 2501-3500	108	6,17	0,94		
		4) 3501 ve Üzeri	81	5,95	0,83		
	Soyunma Odası	1) 1500 altı	61	6,15	0,99	0,349	
		2) 1501-2500	84	6,18	1,11		
		3) 2501-3500	108	6,15	1,06		
		4) 3501 ve Üzeri	81	5,96	1,00		
	Tesis	1) 1500 altı	61	5,85	0,79	**0,003**	**1-3**
		2) 1501-2500	83	6,06	1,11		
		3) 2501-3500	108	6,28	0,81		
		4) 3501 ve Üzeri	81	6,05	0,80		

***** Gruplar arası anlamlı farklılık (P <0.05)

Çizelge 7'de üyelerin beklenen hizmet kalitesi program ve tesis boyutlarında gelir seviyesine bağlı istatistiki bir değişim gözlenmezken; personel ve soyunma odası boyutlarındaki değişimin istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Personel boyutunda gelir seviyesi 1501-2500 arasında olanların ortalama puanlarının (6,57 ± 0,62), gelir seviyesi 1500'ün altında olanların puanlarından (6,19 ± 0,91), soyunma odası boyutlarında ise gelir seviyesi 2501-3500 TL arasında olan üyelere ait ortalama değerin (6,62 ± 0,58) 1501-2500 TL arasında olan üyelerin puanlarına (6,33 ± 0,77) nazaran istatistiki anlamda yüksek olduğu görülmektedir.

Algılanan hizmet kalitesi personel ve soyunma odası boyutlarında gelir seviyesine bağlı herhangi bir değişim gözlenmezken; program ve tesis boyutlarındaki değişimin istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$). Program boyutunda gelir seviyesi 1500 TL'nin altında olan üyelere ait algı ortalamalarının (5,85 ± 0,92), gelir seviyesi2501-3500 TL ararsında olan üyelerin ortalama puanlarına (5,85 ± 0,92)nazaran istatistiki anlamda daha düşük olduğu gözlenmektedir.Tesisler boyutunda da gelir seviyesi 1500 altı olanların ortalama puanlarının (5,85 ± 0,79), gelir seviyesi 2501-3500 arası olanların ortalama puanlarından (6,28 ± 0,81) düşük olduğu görülmektedir.

Çizelge 3. 8. Üyelerin eğitim durumlarına bağlı beklenen ve algılanan hizmet kalitesi değişimleri

	Boyutlar	Eğitim Düzeyi	f	ortalama	Ss	F	Gruplar arası fark
BEKLENEN	Personel	1- İlk Okul	38	6,53	0,62	0,456	
		2- Orta	29	6,51	0,66		
		3- Lise	133	6,40	0,71		
		4- Üniversite	134	6,43	0,68		
	Program	1- İlk Okul	38	6,33	0,86	0,957	
		2- Orta	29	6,42	0,59		
		3- Lise	133	6,40	0,74		
		4- Üniversite	134	6,39	0,66		
	Soyunma Odası	1- İlk Okul	38	6,49	0,72	0,646	
		2- Orta	29	6,47	0,67		
		3- Lise	133	6,54	0,79		
		4- Üniversite	134	6,55	0,63		
	Tesis	1- İlk Okul	38	6,29	0,86	0,998	
		2- Orta	29	6,34	0,79		
		3- Lise	133	6,36	0,74		
		4- Üniversite	134	6,33	0,76		
ALGILANAN	Personel	1- İlk Okul	38	6,47	0,54	0,111	
		2- Orta	29	6,32	0,65		
		3- Lise	133	6,34	0,74		
		4- Üniversite	134	6,15	0,86		
	Program	1- İlk Okul	38	5,93	1,15	0,36	
		2- Orta	29	6,27	0,62		
		3- Lise	133	6,16	0,90		
		4- Üniversite	134	5,89	0,94		
	Soyunma Odası	1- İlk Okul	38	6,35	0,80	0,217	
		2- Orta	29	6,34	0,67		
		3- Lise	133	6,15	1,00		
		4- Üniversite	134	5,95	1,19		
	Tesis	1- İlk Okul	38	6,10	0,78	0,446	
		2- Orta	29	6,27	0,68		
		3- Lise	132	6,17	0,85		
		4- Üniversite	134	5,97	1,00		

* Gruplar arası anlamlı farklılık (P <0.05)

Çizelge 8'de üyelerin beklenen ve algılanan hizmet kalitesi boyutlarında istatistiksel bir değişim gözlenmemiştir.(P <0.05)

Çizelge 3. 9. Üyelerin üyelik sürelerine bağlı beklenen ve algılanan hizmet kalitesi değişimleri

	Boyutlar	**Üyelik Süresi Yıl**	**f**	**ortalama**	**Ss**	**F**	**Gruplar arası fark**
BEKLENEN	Personel	1) 1 yıldan az	182	6,38	0,77	0,202	
		2) 1-2 Yıl	91	6,54	0,55		
		3) 3-4 Yıl	44	6,36	0,62		
		4) 5 Yıl ve Üzeri	17	6,65	0,36		
	Program	1) 1 Yıldan az	182	6,28	0,80	0,078	
		2) 1-2 Yıl	91	6,51	0,52		
		3) 3-4 Yıl	44	6,48	0,64		
		4) 5 Yıl ve Üzeri	17	6,66	0,54		
	Soyunma Odası	1) 1 Yıldan az	182	6,43	0,79	0,085	
		2) 1-2 Yıl	91	6,60	0,60		
		3) 3-4 Yıl	44	6,72	0,59		
		4) 5 Yıl ve Üzeri	17	6,71	0,35		
	Tesis	1) 1 Yıldan az	182	6,23	0,81	0,055	
		2) 1-2 Yıl	91	6,39	0,74		
		3) 3-4 Yıl	44	6,52	0,65		
		4) 5 Yıl ve Üzeri	17	6,64	0,42		
ALGILANAN	Personel	1) 1 Yıldan az	182	6,18	0,86	0,093	
		2) 1-2 Yıl	91	6,41	0,62		
		3) 3-4 Yıl	44	6,35	0,73		
		4) 5 Yıl ve Üzeri	17	6,44	0,44		
	Program	1) 1 Yıldan az	182	5,95	0,98	0,132	
		2) 1-2 Yıl	91	6,11	0,85		
		3) 3-4 Yıl	44	6,18	0,89		
		4) 5 Yıl ve Üzeri	17	6,22	0,98		
	Soyunma Odası	1) 1 Yıldan az	182	6,01	1,08	0,094	
		2) 1-2 Yıl	91	6,18	1,07		
		3) 3-4 Yıl	44	6,27	0,98		
		4) 5 Yıl ve Üzeri	17	6,39	0,56		
	Tesis	1) 1 Yıldan az	182	6,01	0,94	0,151	
		2) 1-2 Yıl	91	6,12	0,88		
		3) 3-4 Yıl	43	6,33	0,73		
		4) 5 Yıl ve Üzeri	17	6,15	0,77		

* Gruplar arası anlamlı farklılık (P <0.05)

Çizelge 9' üyelik sürelerine bağlı olarak beklenen ve algılanan hizmet kalitesi boyutlarında istatistiksel bir değişim gözlenmemiştir.

Çizelge 3. 10. Üyelerin haftalık kullanım sürelerine bağlı beklenen ve algılanan hizmet kalitesi değişimleri

	Boyutlar	**Haftalık Kullanım**	**f**	**Ortalama**	**Ss**	**F**	**Gruplar arası fark**
BEKLENEN	Personel	1)Haftada 1-2 gün	38	6,37	0,80	0,614	
		2)Haftada 3-4 gün	260	6,45	0,68		
		3)Haftada 5-6 gün	35	6,47	0,40		
	Program	1)Haftada 1-2 gün	38	6,36	0,95	0,094	
		2)Haftada 3-4 gün	260	6,36	0,69		
		3)Haftada 5-6 gün	35	6,68	0,29		
	Soyunma Odası	1)Haftada 1-2 gün	38	6,39	0,94	0,407	
		2)Haftada 3-4 gün	260	6,53	0,69		
		3)Haftada 5-6 gün	35	6,78	0,29		
	Tesis	1)Haftada 1-2 gün	38	6,34	0,88	**0,007** *	**2-3**
		2)Haftada 3-4 gün	260	6,29	0,75		
		3)Haftada 5-6 gün	35	6,73	0,47		
ALGILANAN	Personel	1)Haftada 1-2 gün	38	6,25	0,69	0,086	
		2)Haftada 3-4 gün	260	6,24	0,81		
		3)Haftada 5-6 gün	35	6,57	0,39		
	Program	1)Haftada 1-2 gün	38	5,74	1,16	**0,007** *	**1-3** **2-3**
		2)Haftada 3-4 gün	260	6,03	0,92		
		3)Haftada 5-6 gün	35	6,46	0,52		
	Soyunma Odası	1)Haftada 1-2 gün	38	5,92	1,17	**0,033** *	**2-3**
		2)Haftada 3-4 gün	260	6,10	1,02		
		3)Haftada 5-6 gün	35	6,44	1,04		
	Tesis	1)Haftada 1-2 gün	38	5,94	0,94	**0,005** *	**1-3** **2-3**
		2)Haftada 3-4 gün	260	6,07	0,88		
		3)Haftada 5-6 gün	34	6,44	0,94		

***** Gruplar arası anlamlı farklılık (P <0.05)

Çizelge 10'da üyelerinhaftalık kullanım sürelerine bağlı olarak Beklenen hizmet kalitesi personel, program ve soyunma odası boyutlarında herhangi bir değişim gözlenmezken; tesis boyutunda haftada 5-6 gün kullanım süresine sahip üyelerin puanlarının(6,73 ± 0,47) 3-4 gün kullanan üyelerin puanlarına(6,29 ± 0,75)nazaran daha yüksek ortalama değere sahip olduğu ve bu değişimin istatistiki açıdan da anlam teşkil ettiği belirlenmiştir (p<0.05).

Algılanan hizmet kalitesi personel boyutunda haftalık kullanım süresine bağlı olarak istatistiki bir değişim gözlenmezken; program boyutunda , soyunma odası ve tesis boyutlarında kullanım süresi arttıkça algılanan hizmet kalitesi ortalamalarının da arttığı ve bu değişimlerin istatistiki açıdan da anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p<0.05$).

Çizelge 3.11. Üyelerin günlük kullanım saatlerine bağlı beklenen ve algılanan hizmet kalitesi değişimleri

	Boyutlar	**Günlük KullanımSaat**	**f**	**ortalama**	**Ss**	**F**	**Gruplar arası fark**
BEKLENEN	Personel	1) 1 saatten az	5,1	6,59	0,54	,819	
		2) 1-2 saat	82,6	6,42	0,70		
		3) 3-4 saat	3,6	6,67	0,88		
		4) 5-6 saat	8,7	6,41	0,41		
	Program	1) 1 saatten az	5,1	6,43	0,90	1,895	
		2) 1-2 saat	82,6	6,35	0,72		
		3) 3-4 saat	3,6	6,45	0,89		
		4) 5-6 saat	8,7	6,68	0,27		
	Soyunma Odası	1) 1 saatten az	5,1	6,52	0,53	1,708	
		2) 1-2 saat	82,6	6,50	0,74		
		3) 3-4 saat	3,6	6,72	0,86		
		4) 5-6 saat	8,7	6,78	0,26		
	Tesis	1) 1 saatten az	5,1	6,12	0,91	5,238*	**1-4** **2-4**
		2) 1-2 saat	82,6	6,29	0,77		
		3) 3-4 saat	3,6	6,53	0,87		
		4) 5-6 saat	8,7	6,83	0,20		
ALGILANAN	Personel	1) 1 saatten az	5,1	6,05	0,77	2,722	
		2) 1-2 saat	82,6	6,25	0,80		
		3) 3-4 saat	3,6	6,37	0,72		
		4) 5-6 saat	8,7	6,63	0,37		
	Program	1) 1 saatten az	5,1	5,67	1,10	4,135*	**1-4** **2-4**
		2) 1-2 saat	82,6	6,00	0,95		
		3) 3-4 saat	3,6	6,11	0,64		
		4) 5-6 saat	8,7	6,56	0,41		
	Soyunma Odası	1) 1 saatten az	5,1	5,68	1,15	4,092*	**1-4** **2-4**
		2) 1-2 saat	82,6	6,07	1,07		
		3) 3-4 saat	3,6	6,30	0,88		
		4) 5-6 saat	8,7	6,67	0,42		
	Tesis	1) 1 saatten az	5,1	6,04	0,82	4,735*	**2-4**
		2) 1-2 saat	82,6	6,03	0,93		
		3) 3-4 saat	3,6	6,17	0,61		
		4) 5-6 saat	8,7	6,68	0,33		

Çizelge 11'de üyelerin beklenen hizmet kalitesi alt boyutlarından personel, program ve soyunma odası ortalama değerleri arasında istatistiki bir farklılık

gözlenmezken, tesis boyutunda haftada 5-6 saat kullanım süresine sahip üyelere ait ortalama değerin (6,83 ± 0,20)1 saatten az kullanım süresine sahip bireylerin puanlarından (6,12 ± 0,91) istatistiki anlamda daha yüksek değere sahip olduğu tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Algılanan hizmet kalitesi personel boyutunda istatistiki bir değişim gözlenmezken; program boyutunda 5-6 saat kullanan üyelerin ortalama değerlerinin (6,56 ± 0,41), 1 saatten az kullanan üyelerin değerlerine (5,67 ± 1,10) göre ve soyunma odası boyutunda 5-6 saat kullanan üyelerin ortalama puanlarının (6,67 ± 0,42) 1 saatten az kullanan üyelere göre (5,68 ± 1,15) yüksek olduğu görülmektedir.Tesis boyutunda da tesisten 5-6 saat faydalanan üyelerin ortalama puanlarının (6,68 ± 0,33) tesisten 1-2 saat faydalanan üyelere göre (6,03 ± 0,93) yüksek değerlere sahip olduğu gözlemlenmiştir.Bu verilere göre kullanım süresi arttıkça algılanan hizmet kalitesinin de arttığı ve bu değişimlerin istatistiksel açıdan da anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0.05$).

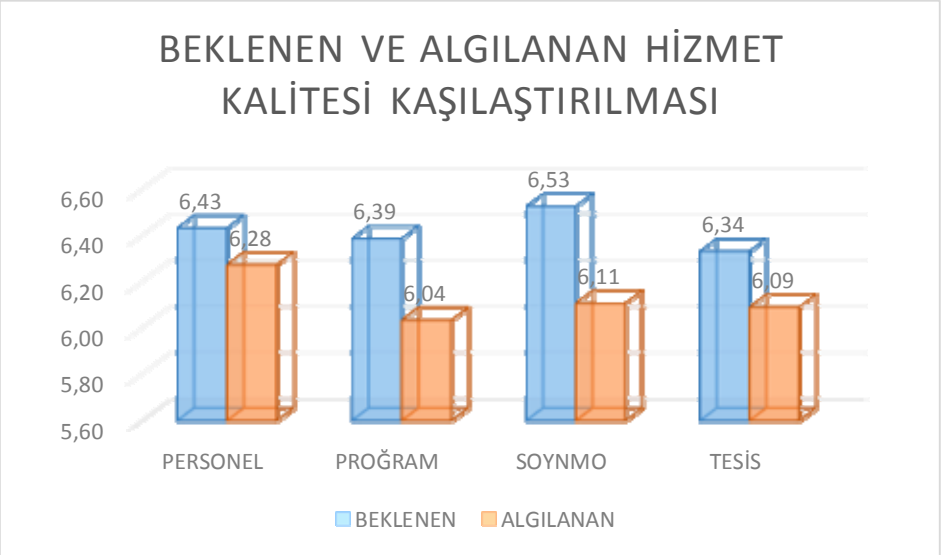
Çizelge 3.12. Beklenen ve algılanan hizmet kalitesi boyutlarındaki değişimler

Boyutlar		**N**	**x**	**Ss**	**t**	**P**
Personel	Beklenen	334	6,43	0,68	3,333	.001*
	Algılanan	334	6,28	0,77		
Program	Beklenen	334	6,39	0,71	7,222	.000*
	Algılanan	334	6,04	0,93		
Soyunma Odası	Beklenen	334	6,53	0,71	7,114	.000*
	Algılanan	334	6,11	1,05		
Tesis	Beklenen	334	6,34	0,77	4,693	**.**000*
	Algılanan	334	6,09	0,90		

* Gruplar arası anlamlı farklılık ($p<0.05$).

Çizelge 12'de Konya Büyükşehir Belediyesi KOMEK ve ASEM üyelerinin hizmet kalitesi boyutlarının tamamında bekledikleri hizmet kalitesi puanlarının algıladıkları hizmet kalitesi puanlarından istatistiki anlamda yüksek olduğu tespit edilmiştir ($p<0.05$).

Şekil 3.7. Araştırmaya katılan üyelerin beklenen ve algılanan hizmet kalitesine yönelik karşılaştırılmalı değerlendirmesi



4. TARTIŞMA

Bu çalışma ile; Konya Büyükşehir Belediyesi KOMEK ve ASEM bünyesinde rekreasyonel hizmet sunan spor salonlarındaki kadın üyelerin algıladıkları hizmet kalitesindeki değişimlerin incelenmesi amaçlanmıştır. Yerel yönetimlerde sosyal belediyecilik faaliyetleri vatandaşların refah, huzur ve mutluluğunu artırmada önemli bir etken haline gelmiştir. Sosyal belediyecilik faaliyetlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi toplumdaki refah düzeyine katkı sağlarken vatandaşların sosyal, ekonomik ve kültürel gelişimlerini etkilemektedir. Demokratik seçimlerle iktidara gelen siyasi partilerin, iktidarda kalabilmeleri veya muhalefette olan partilerin iktidara gelebilmelerinde, yerel yönetimlerin yaptıkları hizmetlerin önemli ölçüde etki ettiği görülmektedir. İdris (2015) yerel yönetimlere ait fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesine yönelik çalışmasında, kadın üyelerin erkek üyelere nazaran daha yüksek katılıma sahip olduğunu bildirmektedir. Benzer bir çalışmada Ayas (2013) çalışma grubunu ağırlıklı olarak kadın üyelerden oluştuğunu bildirmektedir. Bu çalışmanın tamamımın kadın üyelerden oluşması, kadınların KOMEK ve ASEM'lerden etkin bir şekilde yararlanmasının sağlanması açısından kayda değer olduğu düşünülmektedir.

Yapılan bu çalışmada katılımcıların görüşlerinin daha objektif değerlendirilmesi ve daha anlaşılır olabilmesi için demografik değerler ve analizler farklı çizelgeler halinde ele alınmış, grafiklerle ifade edilerek daha anlaşılır şekilde sunulmaya çalışılmıştır. Üyelerin daha çok orta gelir seviyesine ait (% 25,1'i 1501-2500 TL, %32,3'ü 2501-3500 TL) üye profiline sahip olduğu gözlenmektedir (çizelge 1; grafik 1). Bu değerler dikkate alındığında KOMEK ve ASEM üyelerini ortalama bir gelir dağılımına sahip olduğu söylenilebilir. İdris (2015) fitnes merkezindeki üyelerin %45,2'sinin aylık gelirinin 1.000 TL nin altında olduğunu rapor etmektedir. Aynı şekilde Demirel (2013) çalışmasındaki üyelerin benzer dağılıma sahip olduğunu bildirmektedir. Bu çalışmalara ait bulgular araştırmamızdaki üyelerin gelir seviyeleri ile benzerlik göstermesi bakımından kayda değerdir. Solmaz ve Aydın (2012) ve Ayas (2013) çalışmamıza benzer gelir seviyesi değerleri bildirmektedirler.

Üyelerin beklenen hizmet kalitesi puanlarında program ve tesis boyutlarında gelir seviyesine bağlı istatistiki bir değişim gözlenmezken; personel ve soyunma odası boyutlarındaki değişimin istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir (çizelge 7). Personel ve soyunma odası boyutlarında gelir seviyesi 2501-3500 TL arasında olan üyelere ait ortalama değerin 1501-2500 TL arasında olan üyelere nazaran istatistiki anlamda yüksek olmasının nedeninin gelir seviyesinin beklentileri yükseltmesi olarak görülebilir.

Algılanan hizmet kalitesi personel ve soyunma odası boyutlarında gelir seviyesine bağlı herhangi bir değişim gözlenmezken; personel ve tesis boyutlarındaki değişimin istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir (çizelge 7). personel ve soyunma odası boyutlarında gelir seviyesi 1500 TL'nin altında olan üyelere ait algı ortalamalarının 2501-3500 TL ararsında olan üyelere nazaran istatistiki anlamda daha düşük olduğu gözlenmektedir. Bu durum alt gelir seviyesine sahip üyelerin tesisin hizmet kalitesinden daha çok sadece mevcut imkanlarından faydalanmaya çalıştıkları yönünde kanaat uyandırmıştır.

Ceyhun (2006) üyelerin gelir düzeyi arttıkça program alt boyutunda memnuniyet azaldığını bildirmektedir. Ardıç ve ark (2004) üyelerin algıladıkları genel hizmet kalitesi ile gelir düzeyleri arasında anlamlı bir fark bildirmemektedir. Gündoğar (2018) hizmet algısı ile eğitim düzeyi ve gelir seviyesi arasında istatistiki farklılıklar bildirmektedir. Çalışmamız bulgularına bağlı olarak gelir seviyesindeki artışın beklenti ve algıları karşılamada yetersiz kalması bu yönüyle literatürle benzerlik göstermektedir. Yüzgenç (2010) gelir seviyesi yüksek üyelerin, hizmet kalitesi algı düzeylerinin gelir düzeyi düşük üyelerden daha yüksek olduğunu rapor etmiştir. Ceyhun'un (2006) araştırmasına göre, ailenin ortalama aylık gelir seviyeleri bakımından program alt boyutunda, düşük gelir düzeyine sahip üyelerden elde edilen puanların daha yüksek olduğu bulunmuştur. Yüzgenç (2010)'in araştırmasıyla benzerlik gösteren araştırma bulgularımız, bu yönüyle Ceyhun (2006)'un çalışmasıyla farklılık göstermektedir.

Üyelerin büyük bir bölümünün lise (%39,8) ve üniversite (% 40,1) mezunu olduğu görülmektedir (çizelge 2). Eğitim seviyesinin yüksek olması nedeniyle katılımcıların sosyal belediyecilik uygulamaları ve hizmetleri ile ilgili bilgilerinin daha fazla olduğu ve eğitim seviyesi artıkça daha bilinçli bir üye profilinin ortaya

çıktığı yönünde kanaat oluşturmuştur. Katırcı ve Oyman (2011) araştırma grubunun % 90,8'nin yüksek öğretim mezunu olduğunu bildirmektedir. Ayas (2013) ise yüksek öğretim mezunu üyelerin %70,6 ile en yüksek orana sahip olduğunu bildirmektedir. Çalışma gruplarının ağırlıkla yüksek öğretim mezunu üyelerden oluştuğuna yönelik oldukça fazla çalışma bulunmaktadır (Argan ve Köse 2009, Lapa ve Baştaç 2012).

Çalışmamızda üyelerin beklenen ve algılanan hizmet kalitesi boyutlarında eğitim seviyesine bağlı istatistiksel bir değişim gözlenmemiştir. (çizelge 8).

Solak (2015) çalışmasında hizmet kalitesi değerlerinde eğitim faktörüne bağlı bir değişim bildirmemektedir. Ceyhun (2006) eğitim seviyesindeki yükselmenin hizmet kalitesi puanlarına pozitif etkide bulunduğunu bildirmektedir. Çalışmamızdaki beklenen hizmet kalitesi değişimleri Solak (2015) ile benzer sonuçlar içermesine rağmen Ceyhun (2006) 'un bulgularıyla farklılık göstermektedir. Gündoğar (2018) hizmet algısı ile eğitim düzeyi ve gelir seviyesi arasındaki değişimlerin istatistiki açıdan anlamlı olduğunu bildirmektedir. Şahin (2018) çalışmasında eğitim seviyesi yükseldikçe spor ve fiziksel aktiviteye katılımın arttığını bildirmiştir. Her ne kadar bu çalışmada eğitimsel faktörlere bağlı istatistiki bir değişim görülmese de eğitimin spora ve sportif faaliyetlere olan etkisi yadsınamaz bir gerçektir. Bu durumun farklı çalışma grubu, tesis, çalışma alanına bağlı olabileceği düşünülmektedir.

Çalışmaya katılan üyelerin % 54,5 inin 1 yıldan daha az üyelik süresine sahip olduğu görülmektedir (çizelge 3). Bu durum üyelik sisteminin halka yeterince duyurulamadığı ve cazip bir şekilde sunulamadığı yönünden fikir uyandırmaktadır. KOMEK ve ASEM'lere ait güncel bilgilerin ve duyuruların yapılmasının önemi de bu orandan anlaşılmaktadır. Üyelik sürelerine bağlı olarak beklenen ve algılanan hizmet kalitesi boyutlarında istatistiksel bir değişim gözlenmemiştir (çizelge 9).

Solak (2015) beklenen hizmet kalitesinde üyelik süresine bağlı olarak bir değişim bildirmemiştir ve bu yönüyle çalışmamız bulgularıyla benzer sonuçlar içermektedir. Algılanan hizmet kalitesinde, 1 yıldan daha az üyeler için soyunma odası ve tesis boyutlarında daha yüksek ortalama değer rapor etmektedir. Bu yönüyle çalışmamız bulgularını desteklememektedir. Demirel (2013) beklenen hizmet kalitesinde üyelik süresi faktörüne bağlı olarak, 1 yıl ve daha az üyelik süresine sahip

üyelerin, personel, soyunma odaları ve tesis alt boyutlarında 2-4 yıl ve daha fazla olan üyelere göre daha yüksek olduğunu bildirmektedir. Memiş ve Ekinci (2007) 1 yıl ve üzeri zamandır işletmelerden faydalanan üyelerin hizmet kalitesinin devamlılığının zamanla azaldığını rapor etmiştir. Ceyhun (2006) üyelerin tesisi kullanma süresi (yıl) arttıkça, çalışan boyutunda memnuniyetin azaldığını bildirmektedir. Görüleceği üzere literatürde üyelik süresi faktörüne bağlı farklı bulgu ve sonuçlara rastlamak mümkündür. Bu durumun çalışma grubu, sosyo-demografik ve kültürel özelliklere bağlı olabileceği düşünülmektedir.

Üyelerin büyük bir çoğunluğunun (%77,8) haftada 3-4 kez KOMEK ve ASEM'lerden yaralanabildikleri görülmektedir (çizelge 4). Üyelerin kurslardan faydalanmaya başladıktan sonra bilinçlenerek yeterli kullanım sıklığını sağladıkları görülmektedir.

Haftalık kullanım sürelerine bağlı olarak beklenen hizmet kalitesi personel, program ve soyunma odası boyutlarında herhangi bir değişim gözlenmezken; tesis boyutunda haftada 5-6 gün kullanım süresine sahip üyelerin 3-4 gün kullanan üyelere nazaran daha yüksek ortalama değere sahip olduğu ve bu değişimin istatistiki açıdan da anlam teşkil ettiği belirlenmiştir. Algılanan hizmet kalitesi personel boyutunda haftalık kullanım süresine bağlı olarak istatistiki bir değişim gözlenmezken; program, soyunma odası ve tesis boyutlarında kullanım süresi arttıkça algılanan hizmet kalitesi ortalamalarının da arttığı ve bu değişimlerin istatistiki açıdan da anlamlı olduğu belirlenmiştir (çizelge 10). Solak (2015) haftalık kullanım süresine bağlı olarak beklenen ve algılanan hizmet kalitesi boyutlarında herhangi bir değişim bildirmemektedir. Demirel (2013) ise beklenen hizmet kalitesinde haftalık kullanma sıklığına bağlı olarak haftalık kullanım süresi 1-2 gün olan üyelerin beklentilerinin faydalanma sıklığı haftada 5-6 gün olan üyelerden daha yüksek olduğunu bildirmektedir. Tesisi daha az kullanan üyelerin beklentilerinin daha yüksek olduğu sonucu çıkmaktadır. Bu yönüyle çalışmamız bulgularını desteklememektedir. Çalışmamızda tesis boyutunda haftada 5-6 kez tesisi kullanan üyelerin beklentilerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum kullanım sıklığının beklentileri arttırdığı yönünde bir sonuca hizmet etmektedir. Yüzgenç (2010) çalışmasında üyelerin gençlik merkezlerini kullanım sıklıklarından etkilenmediğini bildirmektedir. Gençlik merkezlerine üye olanların bu merkezleri

haftalık kullanım sıklıklarının üyelerin memnuniyet düzeylerini etkileyen bir faktör olmadığını bildirmektedir. Haftalık kullanım sıklığı literatürde hizmet kalitesi faktörüne bağlı olarak çeşitlilik gösterebilmektedir. Bu durum çalışma ve hizmet alanlarının farklılığı yanında farklı üye profilleri ile açıklanabilecektir.

Çalışmaya katılan üyelerin büyük bir bölümünün (% 82,6) KOMEK ve ASEM'lerden günde 1-2 saat faydalandıkları görülmektedir (çizelge 5). Haftalık kullanım sıklığına ek olarak kadınların 1-2 saatlik süreyi kendilerine yeterli gördükleri görülmektedir. Demirel (2013) algılanan hizmet kalitesi tesis alt boyutunda, kullanım süresi 3-4 saat olan üyelerde 1 saatten az ve 1-2 saat olan üyelerden daha düşük ortalama değer bildirmektedir. Bu durum günlük kullanım süresi arttıkça hizmet algısının düştüğü yönünde yorumlanabilir. Yüzgenç(2010) kullanım sıklığına bağlı bir hizmet kalitesi değişimi bildirmemektedir. Ceyhun (2006) üyelerin tesisi kullanma sıklığı bakımından, tesisin fiziksel özellikleri, çalışan ve ek hizmet birimleri değişkenlerine göre, tesisi kullanım sıklığı arttıkça, tesisin fiziksel özellikleri ve çalışan bakımından memnuniyetin de artacağına değinmektedir. Bu çalışmada beklenen hizmet kalitesi tesis boyutunda tesisi uzun süre kullanan üyelerin daha yüksek beklentiye sahip oldukları görülmektedir. Tesisi uzun süre kullanan üyelerin zamanla tesisteki beklentilerini kanıksayarak önemsemedikleri ve algılanan hizmet kalitesindeki yüksek ortalamayla bunu gösterdikleri düşünülmektedir. Tesisi daha az kullanan üyelerin düşük algılanan hizmet kalitesi beklenen kalitenin altında kalınması durumu ile açıklanabilecektir.

Konya Büyükşehir Belediyesi KOMEK ve ASEM üyelerinin hizmet kalitesi boyutlarının tamamında bekledikleri hizmet kalitesi puanlarının algıladıkları hizmet kalitesi puanlarından istatistiki anlamda yüksek olduğu tespit edilmiştir (çizelge 12; grafik 7). Beklenen hizmet kalitesi boyutlarının tamamı algılanan hizmet kalitesi puanlarından daha yüksek olduğu gözlenmektedir. Beklentiler yüksek ama algılanan daha düşük seviyededir. Üyelerin algıladıkları hizmet kalitesinin beklentilerin altında kalması hayal kırıklığına uğradıklarının bir göstergesi niteliğindedir.

Literatürde sadece sportif ve rekreasyonel faaliyetlere yönelik hizmet kalitesinin araştırılmadığı farklıalanlarda yapılan çalışmalarda da algılanan hizmet kalitesi ile müşteri tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Türk 2009, Doğan, 2010, Savaş,2012, Bülbül ve Demirer 2012). Uçan (2007) fiziksel çevre

kalitesinin fitness merkezlerinin fiziki ortam şartları ile ilgili olduğunu, dinlenme alanlarının, soyuma odalarının ve duşların spor alanlarının niteliğini ifade ettiğini bildirmektedir. Ayrıca; havalandırma, aydınlatma, ısı, personelin özelliklerinin de hizmet kalitesini etkileyen unsurlar olduğunu bildirmektedir.

Ko ve ark (2005) üyelerin hizmet programını değerlendirirken, hizmet ortamındaki fiziki durumu da dikkate almakta olduğuna değinmiştir. Hizmet ortamının güvenli olması (Gündoğdu 2009), hizmetin çeşitliliğine, ve kaliteye önem verilmesi (Bostanoğlu 2012), beklentilere uygun zengin programlar ve personelin önemli olduğu (Tüfekçi 2010), olumlu duygular yaratılması gerektiği (Özkan 2013) yönünde farklı yaklaşımlara rastlamak mümkündür. Şahin (2018) hizmet kalitesi alt boyutları ile algılanan değer arasında pozitif yönde orta düzeyde ilişki bildirmektedir. Fitness merkezlerinin özellikle mevcut müşterilerini elde tutabilmek için hizmet kalitesine ilişkin iyileştirici düzenlemelere süreklilik kazandırmaları gerektiğine değinmiştir. Greenwell ve ark (2004) kadın müşterilerin memnuniyetlerinin kullandıkları tesisin fiziksel ortamı ve hizmet sunan çalışanlara odakla olduğunu bildirmektedir.

Bu çalışmada hizmet kalitesi boyutlarının tamamında beklenen boyutların algılanan boyut değerlerinden istatistiki anlamda yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum gerçek durumunun beklentilerimizin oldukça altında kaldığının bir göstergesi niteliğinde olması bakımından kayda değer bir sonuçtur. Özellikle bir endüstri konumuna gelen sportif ve rekreasyonel işletmelerin hizmet kalitesini artırmada uygulanan hizmet programı yanında hizmet verecek personel, tesisler ve ortak kullanım alanlarına yönelik geliştirici ve iyileştirici önlemleri almaları zorunluluktan daha çok gereklilik olarak görülmelidir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Konya Büyükşehir Belediyesi KOMEK ve ASEM bünyesinde rekreasyonel hizmet sunan spor salonlarındaki kadın üyelerin (n=334) algıladıkları hizmet kalitesindeki değişimlerin incelenmesinin amaçlandığı bu çalışmada;

√ Üyelerin daha çok orta gelir seviyesine ait (% 25,1'i 1501-2500 TL, %32,3'ü 2501-3500 TL) üye profiline sahip olduğu,

√ Üyelerin beklenen hizmet kalitesi program ve tesis boyutlarında gelir seviyesine bağlı istatistiki bir değişim gözlenmezken; personel ve soyunma odası boyutlarındaki değişimin istatistiksel olarak anlamlı olduğu,

√ Üyelerin büyük bir bölümünün lise (%39,8) ve üniversite (% 40,1) mezunu olduğu,

√ Üyelerin beklenen ve algılanan hizmet kalitesi boyutlarında istatistiksel bir değişim gözlenmediği,

√ Çalışmaya katılan üyelerin % 54,5 inin 1 yıldan daha az üyelik süresine sahip olduğu,

√ Üyelik sürelerine bağlı olarak beklenen ve algılanan hizmet kalitesi boyutlarında istatistiksel bir değişim gözlenmediği,

√ Üyelerin büyük bir çoğunluğunun (%77,8) haftada 3-4 kez KOMEK ve ASEM'lerden yaralanabildikleri,

√ Haftalık kullanım sürelerine bağlı beklenen ve algılanan hizmet kalitesi boyutlarında istatistiksel değişimler gözlendiği,

√ Üyelerin büyük bir bölümünün (% 82,6) KOMEK ve ASEM'lerden günde 1-2 saat faydalandıkları,

√ Kullanım saati faktörüne bağlı olarak beklenen ve algılanan hizmet kalitesi boyutlarında istatistiki değişimler olduğu,

√ Konya Büyükşehir Belediyesi KOMEK ve ASEM üyelerinin hizmet kalitesi boyutlarının tamamında bekledikleri hizmet kalitesi puanlarının

algıladıkları hizmet kalitesi puanlarından istatistiki anlamda yüksek olduğu bulgu ve sonuçlarına ulaşılmıştır.

Bu çalışma bulgularına dayanarak rekreasyonel hizmet veren belediyeye bağlı KOMEK ve ASEM'lerin algılanan hizmet kalitelerinin beklenenden daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Beklenen hizmet kalitesinden daha çok algılanan hizmet kalitesindeki değişimler oldukça kayda değer bulgu ve sonuçların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Beklentilerin altında kalan gerçek ortam ve şartlar istenilen hizmet kalitesinin hep hayal olarak kalmasına neden olmaktadır. Ayrıca çalışmanın araştırma periyodunda hizmet kalitesine yönelik spor ve rekreasyon alanına yönelik spesifik çalışmaların oldukça sınırlı olduğu da gözlenmiştir. Bu çalışma bulgu ve sonuçlarına bağlı olarak rekreasyonel hizmet veren spor kurum ve kuruluşlara önerilerimiz;

√ Rekreasyonel hizmet veren kurum ve kuruluşların sayı ve kapasitenin artırılması

√ Tesis ve olanaklardan ayırım gözetmeksizin herkesin faydalanabilmesi

√ Tesislerdeki ortam ve şartların teknolojik değişim ve gelişmelere paralel olarak güncellenmesi

√ Rekreasyonel hizmet veren kurum ve kuruluşlarda çalışacak görevli personelin hizmet içi eğitimi kursları ile eğitim seviyesinin korunması

√ Tesislerin, dinlenme alanlarının, ortak kullanım alanlarının modern ve kullanılır hale getirilmesi

√ Sportif ve rekreasyonel hizmet veren tesislerde bilimsel temel ve kalıplara dayanan sistemli çalışma programlarına yer verilmesi,

√ Sportif ve rekreasyonel hizmet veren tesislerin sayı ve kapasitelerinin artırılmasının yanında kompleks ve kendisine yeten bir yapıya kavuşturulması

√ Engelli bireylere yönelik tesis, araç, kanun ve yönetmeliklerde pozitif ayrımcılık yapılması

√ Hizmet ve hizmet kalitesi ile ilgili görsel, işitsel yayınların artırılması

√ Sportif ve rekreasyonel faaliyetlerin bir kültür haline getirilmesi için rekreasyonel aktiviteler düzenlenmesi

√ Üniversitelerin sporla ilgili eğitim veren rekreasyon bölümü mezunlarının görev tanımı yapılarak tesis ve programlarda görevlendirilmeleri

√ Belediyelere bağlı KOMEK ve ASEM tarzı oluşum ve programların bireylere ulaştırılabilmesi için gerekli önlemlerin alınması,

√ Sportif rekreasyonel faaliyetlere katılımında engeli olan bireylere ulaşılabilmesi için gerekli koordinasyonun sağlanması

√ Sağlık yaşam ve yaşam kalitesine yönelik uygulama ve atılımların yapılması

√ Kanun ve yönetmelikler yardımıyla, kurum ve kuruluşların sportif faaliyetlere katılımının önünün açılması

√ Sportif ve rekreasyonel aktiviteler için hizmet sunan kurum ve kuruluşlara yönelik farklı kapsam ve boyutta yapılacak bilimsel çalışmalarının artırılmasının yaşam kalitemize katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

6. KAYNAKLAR

Abadan Unat N, 1961. Üniversite öğrencilerinin serbest zaman faaliyetleri: Ankara yüksek öğrenim gençliği üzerinde bir araştirma. Ajans-Türk.

Alexandris K, 1998. Patterns of recreationalsportparticipationamongtheadultpopulation in Greece. CyberJournal of Sport Marketing, 2(2), 1-9.

Altınel G, 2009.Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve BankacılıkSektöründe Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü

Ardıç K,Yüksel F,Çevik O, 2004. Belediyelerde hizmet kalitesinin vatandaş tatmininin ölçülmesi. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 13(3), 63-81.

Argan M, Köse H, 2009. Sporcu Besin Desteklerine Sports Supplements Yönelik Tutum Faktörleri: Fitness Merkezi Katılımcıları Üzerine Bir Araştırma. HacettepeSpor Bilimleri Dergisi. 20 (4), 152–164.

ArganM, 2007. Eğlence Pazarlaması, Ankara: Detay Yayıncılık

Arlı E, 2012. Yat Limanı İşletmeciliğinde Algılanan Hizmet Kalitesi Faktörlenin Tekrar Tercih Etme Niyeti , Tavsiye Etme Niyeti ve Genel Memnuniyet Düzeyi Üzerindeki Etkisi, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 23(1), 19- 32.

Ayas S. 2013. Rekreasyon Amaçlı Spor Tesisi Olarak Fitness Merkezlerinde Müşteri Profilini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma Edirne İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aydın K, Candan B,Hacıefendioğlu Ş, İslamoğlu HA, 2006, Hizmet Pazarlaması,Beta yayımcılık

Aytaç Ö, 2002. Boş Zamanlar Üzerine Kuramsal Yaklaşımlar. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 12(1), 231-260.

Bostanoğlu E, 2012. Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin SERVQUAL yöntemiyle ölçülmesi ve Samsun İl Özel İdaresi'nde bir uygulama. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.

Bülbül H, Demirer Ö, 2008. Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri Servqual ve Serperf'in Karşılaştırmalı Analizi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S.(20), 181-198.

CaldwellN, 2002.RethinkingtheMeasurement of Service Quality in MuseumsandGalleries, International Journal of NonprofitandVoluntarySector Marketing. 7(2), 161-171.

Ceyhun S, 2006. "Spor İşletmelerinde Hizmet Kalitesi." Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi. Ankara.

Chase A, 1996. Recreationandleisureprogramming. EddieBowers Publishing, İnc.Dubuque, Iowa. p, 16.

CordesKA, İbrahim HM, 1999. Application in Recreation&LeisureforTodayandTheFuture.Third Edition.New York; McGrawHillCompanies.

Çelik İ, 2010. Yüksek Öğrenimde Hizmet Kalite Algısının Ölçümü: Yüksek LisansÖğrencileri Üzerinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

Çiftçi AG, 2006.Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet KalitesiÖlçümüne Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi

Çoban B, Devecioğlu S, 2006. türkiye'deki belediye başkanlarının spor hizmetlerine ilişkin görüşlerinin incelenmesi. Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 11 (1), 49-60.

Çoruh Y, 2013. Üniversite Öğrencilerinin Rekreasyonel Eğilimleri ve Rekreasyonel Etkinliklere Katılımına Engel Olan Faktörler (Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Örneği), Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara: Doktora Tezi

Devebakan N, Aksaraylı M, 2003. Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimle Enstitüsü Dergisi 5(1):38-54.

Duygun A, 2007.Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü-Bir Pilot Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.

Edvardsson B. 1998. Service qualityimprovement", Managing Service Quality: An International Journal, 8(2), 142-149.

Eralp Z, 1983. Genel Turizm. Ankara Üniversitesi Basın Yayın Yüksek Okulu.

Ergin MB, İmamoğlu A ve Yıldızhan Ç, 2011. Üniversite Spor Merkezlerindeki Algılanan Hizmet Kalitesinin incelenmesi, Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 2011,5(3):196-202.

Erkan N, 1995. "Boş zamanları değerlendirme", 19 Mayıs Gençlik ve Spor Akademisi DersNotları, Ankara

Erkan N, 1998. Sağlık Mutluluk Zindelik Güzellik ve Uzun Ömür İçin Yaşam Boyu Spor,Spor Kitabevi, s.1-4. Ankara.

Fişek K, 1985. 100 Soruda Türkiye Spor Tarihi. İstanbul: Gerçek Yayınevi.

Gencer R. 2005. Profesyonel Futbol Kulüpleri Stadyumlarında Algılanan Hizmet Kalitesi: Fenerbahçe Şükrü Saraçoğlu Stadyumu Üzerine Bir İnceleme. İstanbul: Marmara Üniversitesi.

Greenwell F, Pastore DL, 2004. Perceptions of the service experiance: Using demographicandpsychographicvariablestoıdentifycustomersegments. Sport Marketing Quarterly, 11(4).

Gülmez M, Kitapçı O,2008.Hastane Hizmet Kalitesi ve Bir Uygulama, H.Ü.İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 26, Sayı 1

Gündoğar HR, 2018. Kafe ve pastane işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümü, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep.

Gündoğdu C, Devecioğlu S, ve ark, 2009. Spor İşletmelerinde insan Kaynakları Planlaması, Journal of New World Sciences Academy ,4(1):10-20.

Güngörmüş HA, 2007. Özel Sağlık-Spor Merkezlerinden Hizmet Alan Bireyleri Rekreasyonel Egzersize Güdüleyen Faktörler, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara: Doktora Tezi

Gürbüz B. 2006. Kentsel Yaşam Sürecinde Rekreasyonel Katılım Sorunları, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara: Yayımlanmamış Doktora Tezi

Hood MG, 1993. After 70 years of audienceresearch, whathavewelearned, Visitorstudies: Theory, researchandpractice, (15): 17-27

İbik A, 2006. Özge, Rekabet Ortamında Hizmet Kalitesinin Önemi Ve Bir Havayolu İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Gerçekleştirilmesine Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisan Tezi, Kocaeli.

İbrahim H, 1991. LeisureandSociety. United States: WCB.

John H, Jenny D, 1955. Introductiontorecreationeducation. Philadelphia; SoundersCompany.

Juniu S, 2000. Theimpact of immigration: Leisureexperience in thelives of South Americanimmigrants. Journal of leisureresearch, 32(3), 358-381.

Karaküçük S, Gürbüz B, 2007. Rekreasyon ve kentlileşme, Ankara; Gazi Kitapevi.

Karaküçük S. 2008. Rekreasyon: Boş Zamanları Değerlendirme, Ankara: Gazi Kitabevi.

Katırcı H, Oyman M, 2011. Spor Merkezlerinde Tüketici Tatmini ve Sadakat. Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi. 5(2):90-100.

Kaya İ, 2013. Çekim Unsurları İle Rekreatif Alışveriş, Tatmin ve Yeniden Satın Alma Niyeti Arasındaki İlişki, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir: Doktora Tezi.

Kızgın Y, 2002. T.C. Turizm Bakanlığı 2. Turizm Şurası:"Turizm işletmelerinde müşteri memnuniyetinin artırılmasında toplam hizmet kalitesinin önemi", Ankara.

Ko YJ, Pastore DLA, 2005.Hierarchical Model Of Service QualityForTheRecreationalSportIndustry. Sport Marketing Quarterly, 14(2):84-97.

Korkmaz E, 2006. Otel İşletmelerininYiyecek–İçecekHizmetlerinde Dış Kaynak Kullanımı (OUTSOURCING). HizmetKalitesineYönelik YöneticiveMüşteriAlgılamalarınınAntalyaÖrneğiİleDeğerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kotler P, 2000. Marketing Management, Millenium Edition. Marketing Management. 2000;23(6):188-93.

Kotler P. 1997. Marketing Management: Analysis, Planning, Implementationand Control. New Jersey: PrenticeHall International Inc.

Lafarge P, 1993. Tembellik Hakkı, 5.Baskı (Çeviren, Y.GÜnyol), Telos Çeviren, V.Gül1Yol), İstanbul: Telos Yayınları.

Lapa TY, BaştaçE, 2012. Antalya'da Fitness Merkezlerine Devam Eden Bireylerin Yaş, Cinsiyet ve Eğitimlerine Göre Bu Merkezlere Yönelik Hizmet Kalitesi Değerlendirilmelerinin İncelenmesi.Pamukkale Journal of SportSciences. 3(1):42-52

Luo Lu Ch H, 2005. Personality, LeisureExperiencesandHappiness. JournalofHappinessStudies; Sep, Vol. 6 Issue 3, p325 - 342, 18p, 2 charts.

McLean D, Hurd A,&Rogers NB, 2008.Kraus' RecreationandLeisure in Modern Society, 8.bs., USA, JonesandBartlettPublishers.

Memiş UA,Ekenci G, 2007.Spor Merkezlerinde Müşteri Memnuniyeti (Ankara İli Örneği), Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi XII

MeyerHD, Brightbill CK, Sessoms HD, 1969. CommunityRecreation, A Guide toItsOrganization. 4. New Jersey: Prentice- HallInc.

ÖzcanB, 2007. Hedonizm ve Kimlik Temeline Dayalı Postmodern Tüketim Yaklaşımı. Sosyoloji Konferansları, (35), 119-130.

Özçelik Z, 2017. Çalışanların Mesai İçi ve Dışı Boş Zaman Davranışlarının İş Performansı ve Ruhsal Sağlıkları Üzerindeki Etkisi, Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Kayseri.

Özkan SE, 2013. Türkiye'deki Fitness Merkezlerinde Hizmet Kalitesi Beklentilerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir ÜniversitesiSosyal Bilimler Enstitüsü.

Öztürk A, 2007.Hizmet Pazarlaması, Ekin Yayıncılık, Bursa

Parasuraman A, Valarie A, ZeithamlLeonard L. Berry 1994. Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality : ImplicationsforFutureResearch. Journal of Marketing, 58:111-124.

Paylan M, 2007. Algılanan Hizmet Kalitesi, Müşteri Değeri ve Müşteri Tatmininin Davranışsal Niyetler Üzerine Etkisi (Karayolu Ulaşım Sektöründe Bir Araştırma) [Yüksek Lisans Tezi]. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Robinson S, 1999. Measuring Service Quality: CurrentThinkingandFutureRequirements, Marketing İntelligentand Planning, 17(1), 21-32.

Rojek C, 2001. Leisureand life politics. LeisureSciences, 23(2), 115-125.

Savaş N, 2012. Hizmet Kalitesi Müşteri Tatmini ve Müşteri Sadakati: Fitness Merkezi Üyeleri Üzerine Bir Inceleme [Yüksek Lisans Tezi]. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi.

Sayım F, Aydın V, 2011. Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistematik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri Ile Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma. A theoreticalstudy on the service sectorspecificationandinteractionthesectorsecuritieswithnonsystematicrisks of sector. 2011(29):245.

Scott D. 1993. Zamanı İyi Değerlendirmek, Ağıralioğlu N. (Çev), Ankara: Kültür Bakanlığı Yayınları

Solmaz B, Aydın BO, 2012. Popüler Kültür ve Spor Merkezlerine Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, 1(4): 67-81.

Spracklen, K, Lashua B, Sharpe E, andSwain, S, Eds, 2017. ThePalgravehandbook of leisuretheory. PalgraveMacmillan.

Sütütemiz N, 2005. Müşteri Sadakati Belirleyicileri ve Modellerinin Karşılaştırılması: Bankacılık ve Sağlık Sektöründe Bir Araştırma [Doktora Tezi]. Sakarya: Sakarya Üniversitesi.

Şahin R, 2018.Fitness merkezlerinde algılanan hizmet kalitesi, algılanan değer, müşteri memnuniyeti ve davranışsal niyetler arasındaki ilişkiler, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Şekerkaya A, 1997.Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü,Sermaye Piyasası Kurulu,s.5

Tekin A, 2009. Rekreasyon, Ankara: Ata Ofset Matbaacılık

Tezcan M, 1977. Boş Zamanlar Sosyolojisi. Doğan Matbaası, Ankara.

Torkildsen G, 2005. LeisureandRecreation Management, Glasgow: Grcat Britain byBell&BainLtd

Torkildsen, G, 1993. Torkildsen'sguidestoleisuremanagement. LongmanGroup UK Ltd..

Torkildsen G, 2012. LeisureandRecreation Management (5th. ed.). USA: Routledge. Leisureandrecreationmanagement. Routledge.

Tüfekci Ö, 2010.Fitness Merkezleri Müşterilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklenti ve Algılarının Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi. Balıkesir.

Tüfekçi Ö, 2010. Fitnes merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.

Türk Z, 2009. Denetim Firmalarının Sunduğu Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmini ve Sadakati: SERVPERF Ölçeği, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18 (2), 399-416

Uçan Y, 2007. "Spor-Fitness Merkezlerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Geliştirilmesi." Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi. Bolu.

Yıldız S, 2008. Spor Hizmetleri Kalitesini Değerlendirmede Kullanılabilecek Hizmet Kalitesi Modelleri ve Ölçüm Araçları. Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi. 2008;8(3):38-48.

Yıldız Y, Onağ AO,OnağZ, 2013. Spor ve Rekreasyon Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin İncelenmesi: Fitness Merkezi Örneği. Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi, 2(3):114-130.

Yüncü D, 2013. Boş Zaman ve Rekreasyon: Kavram ve Özellikler, M. Argan (Ed), Rekreasyon Yönetimi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.

Yüzgenç AA, 2010. "Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi. Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi." Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi.

Yüzgenç AA, Özgül SA, 2014. Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi (gençlik merkezleri ve aile yaşam gençlik merkezleri örneği). Spor Bilimleri Dergisi, 25(2), 079-093..

Zeithaml V, Parasuraman A, Berry LL. 1985. ProblemsAndStrategiesIn Services Marketing. TheJournal of Marketing. 1985:33-46.

Zengin E, Erdal A, 2000. Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi. Kafkas Üniversitesi Dergisi, 11(1):43-56.

7. EKLER

Ek A: Hizmet Kalitesi Ölçeği

HİZMET KALİTESİ DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

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

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

	BEKLENEN HİZMET Bu Sizin İçin Ne Kadar Önemli?			ALGILANAN HİZMET Kulübünüz Ne Kadarını Yaptı?		
PERSONEL	Az Önemli	Önemli	Çok Önemli	Zayıf	Orta	Mükemmel
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 İlgisi	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	Önemli	Çok Önemli	Zayıf	Orta	Mükemmel
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(varsa)	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	Önemli	Çok Önemli	Zayıf	Orta	Mükemmel
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	Önemli	Çok Önemli	Zayıf	Orta	Mükemmel
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

Ek D: Ölçek Kullanım İzni

Sil | Cevapla | Tümünü Cevapla | Aktar | Mesajı koruyarak aktar | Adres Ekle | Kapat | Klasöre Taşı:

Konu	İlt: Kalite Ölçek İzin
Kimden	emine canbaz <emine_canbaz@hotmail.com>
Tarih	Sunday, August 12, 2018 2:52 pm
Kime	Mehmet ALTIN <mealtin@selcuk.edu.tr>
Ekler	sqas_Turkish_version_gonderiformat.docx

Gönderen: Bülent Gürbüz <bulentgurbuz@gmail.com>
Gönderildi: 10 Ağustos 2018 Cuma 14:53
Kime: emine_canbaz@hotmail.com
Konu: Kalite Ölçek İzin

Merhaba;

İzin mailinizi yeni gördüm (ankara üniv. mail hesabımı çok kullanmıyorum).

İstemiş olduğunuz ölçeği kullanma iznimi almış bulunmaktasınız. Ölçek faktör yapısı ve diğer gerekli bilgiler eklidir.

iyi çalışmalar

--

Dr. Bülent GÜRBÜZ
Ankara Üniversitesi
Spor Bilimleri Fakültesi
Spor Yöneticiliği Bölümü
Ankara/Türkiye
e-mail: bulentgurbuz@gmail.com
web: http://bulentgurbuz.com/
Rekreasyon Çalışmaları ve Araştırmaları Derneği http://rekcad.org/

Bulent Gurbuz, Ph.D
Ankara University
Faculty of Sport Sciences
Department of Sport Management
Ankara/Turkey

e-mail: bulentgurbuz@gmail.com
web: http://bulentgurbuz.com/

"bir ormanda yol ikiye ayrıldı. ve bütün farkı yaratan bu oldu işte"

--
This message has been scanned for viruses and
dangerous content by MailScanner, and is
believed to be clean.

---

8. ÖZGEÇMİŞ

1978 yılında Konya ‘da doğdu. İlk ve orta öğrenimini Konya’ da tamamladı.Konya Merkez İmam Hatip Lisesi ve Selçuk Üniversitesi Karaman Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Bölümü’nden mezun oldu. Halen Karaman Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü’nde Taekwondo antrenörü olarak görev yapmakta. Evli ve iki çocuk annesi.