T.C
ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI

SPOR HİZMETLERİ VEREN KURUMLARIN HİZMET KALİTESİ VE SPORTİF FAALİYETLERE KATILIM DÜZEYİNİN KİŞİLİK TÜRLERİNE GÖRE İNCELENMESİ

İbrahim BAHÇİVAN

BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANA BİLİM DALI
SPOR BİLİMLERİ DOKTORA PROGRAMI
DOKTORA TEZİ

DANIŞMANI
Prof. Dr. Levent SANGÜN

ADANA - 2025

T.C
ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI

SPOR HİZMETLERİ VEREN KURUMLARIN HİZMET KALİTESİ VE SPORTİF FAALİYETLERE KATILIM DÜZEYİNİN KİŞİLİK TÜRLERİNE GÖRE İNCELENMESİ

İbrahim BAHÇİVAN

BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANA BİLİM DALI
SPOR BİLİMLERİ DOKTORA PROGRAMI
DOKTORA TEZİ

DANIŞMANI
Prof. Dr. Levent SANGÜN

Bu tez Çukurova üniversitesi bilimsel araştırma projeleri tarafından TDK-2023-15750 nolu proje ile desteklenmiştir.

ADANA – 2025

KABUL VE ONAY SAYFASI

TEŞEKKÜR

Tezimi hazırlama sürecimde, yalnızca bir danışman değil, aynı zamanda bir rehber ve ilham kaynağı olan kıymetli hocam Prof. Dr. Levent SANGÜN'e en içten şükranlarımı sunuyorum. Lisans eğitimimden başlayarak doktora sürecime kadar hayatımın her aşamasında yanımda olan ve bana eşsiz bir akademik rehberlik sunan hocam, yalnızca bilgi ve tecrübesini değil, aynı zamanda cesaretlendirici ve anlayış dolu yaklaşımını da benimle paylaşmıştır. Onun rehberliği sayesinde bilimsel ufkumu genişletme ve akademik dünyada daha sağlam adımlarla ilerleme fırsatı buldum. Zor zamanlarda verdiği moral desteği ve çözüm odaklı bakış açısı, karşılaştığım zorlukları aşmamda belirleyici oldu. Hocamın bana kazandırdığı bilimsel etik, disiplin ve araştırma azmi, bu çalışmanın temel taşlarını oluşturmuştur. Hayatım boyunca bana ışık tutacak olan değerli katkıları ve özverili desteği için sonsuz minnettarım. Prof. Dr. Levent SANGÜN'ün rehberliği olmasaydı, bugün bu başarıyı elde etmem mümkün olmayacaktı. Kendisine her şey için yürekten teşekkür ediyorum.

Ayrıca, tez izleme komitemde yer alarak akademik sürecime değerli katkılarda bulunan sayın hocalarım Doç. Dr. Yeliz ERATLI ŞİRİN ve Sayın Doç. Dr. İrem KAVASOĞLU'na en derin teşekkürlerimi sunuyorum.

Doktora öğrenciliğim süresince bana sundukları değerli destek, anlayış ve kolaylıklar için Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü'ne içtenlikle teşekkür ederim.

Son olarak, doktora eğitimim süresince, zaman zaman onlara ayırmam gereken vakitlerden fedakârlık etmek zorunda kaldığım sevgili eşim ve biricik kızıma sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum. Sabırları, anlayışları ve bana verdikleri koşulsuz destek, bu süreci tamamlamamda en büyük güç kaynağım oldu. Her an yanımda hissettiğim sevgileri ve varlıkları, zorlukların üstesinden gelmemi sağlayan en kıymetli dayanaklarımdı. İyi ki varsınız, her şey için minnettarım.

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI ..... **I**
TEŞEKKÜR ..... **II**
İÇİNDEKİLER ..... **III**
ÇİZELGELER DİZİNİ ..... **VI**
ÖZET ..... **VII**
ABSTRACT ..... **VIII**
1. GİRİŞ **1**
1.1. Problem Cümlesi 3
1.2. Alt Problemler 3
1.3. Araştırmanın Önemi 3
1.4. Sınırlılıklar 5
1.5. Tanımlar 5
2. GENEL BİLGİ **7**
2.1. Yerel Yönetim 7
2.1.1. Yönetim Kavramı 8
2.1.2. Belediye Yönetimi ve Görevleri 9
2.1.3. Yerel Yönetimler Kanununda Spor ve Belediyenin Spor ile İlgili Görevleri 9
2.2. Hizmet Kalitesi 11
2.2.1. Hizmet Kavramı 11
2.2.2. Hizmetlerin Özellikleri 12
2.2.2.1. Soyutluk 12
2.2.2.2. Ayrılmazlık 13
2.2.2.3. Değişkenlik 14
2.2.2.4. Dayanıksızlık 14
2.2.3. Kalite 15
2.2.3.1. Kalitenin Boyutları 15
2.2.4. Hizmet Kalitesi 16
2.2.4.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları 17
2.2.4.2. Hizmet Kalitesine Etki Eden Unsurlar 19
2.3. Spor Ve Rekreasyon 20

2.3.1. Spor 20
2.3.2. Sporun Yararları 20
2.3.2.1. Sporun Fiziksel Açıdan Yararları 21
2.3.2.2. Sporun Sağlık Bakımından Faydaları 21
2.3.2.3. Sporun Motorsal Açıdan Yararları 21
2.3.2.4. Sporun Psikolojik Açıdan Yararları 22
2.3.2.5. Sporun Sosyal Açıdan Yararları 22
2.4. Kişilik 22
2.4.1. Kişilik ile İlgili Temel Kavramlar 23
2.4.1.1. Mizaç, Huy, Yetenek, Karakter 24
2.4.2. Kişiliği Oluşturan Faktörler 25
2.4.2.1. Biyolojik ve genetik (kalıtımsal) faktörler 25
2.4.2.2. Ailesel Faktörler 26
2.4.2.3. Sosyal ve Kültürel Faktörler 26
2.4.2.4. Coğrafi ve Fiziki Faktörler 27
2.5. İlgili Araştırmalar 28
2.5.1. Hizmet Kalitesi İle İlgili Yapılan Araştırmalar 28
2.5.2. Kişilik Özellikleri ile İlgili Yapılan Araştırmalar 31
3. GEREÇ VE YÖNTEM 36
3.1. Araştırma Tasarımı 36
3.2. Evren ve Örneklem 36
3.3. Örneklem Belirleme Yöntemi 36
3.4. Örneklemin Temsiliyet Yeteneği 37
3.5. Veri Toplama Süreci 37
3.6. Veri Toplama Araçları 37
3.7. Kişisel Bilgi Formu 38
3.8. Beş Faktör Kişilik Ölçeği 38
3.9. Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği 39
3.10. İstatistiksel Analiz 40
4. BULGULAR 41
5. TARTIŞMA 53
6. SONUÇ VE ÖNERİLER 65

6.1. Öneriler 67
KAYNAKLAR 69
EKLER 78
Ek-1 Demografik Özellikler Ölçeği 78
Ek-2 Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği 79
Ek-3. Beş Faktör Kişilik Ölçeği 80
Ek-4 Etik Kurul Onayı 81
ÖZGEÇMİŞ 82

ÇİZELGELER DİZİNİ

Çizelge 3.8.1. Beş Faktör Kişilik Ölçeği Güvenirlik Sonuçları 38
Çizelge 3.9.1. Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Crobach's Alfa Sonuçları 40
Çizelge 4.1. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Frekans Çizelgesi..... 41
Çizelge 4.2. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Frekans Çizelgesi 41
Çizelge 4.3. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Frekans Çizelgesi..... 42
Çizelge 4.4. Katılımcıların Gelir Durumlarına Göre Frekans Çizelgesi 43
Çizelge 4.5. Katılımcıların Haftalık Spor Yapma Sıklığına Göre Frekans Çizelgesi 43
Çizelge 4.6. Katılımcıların Lisans Durumlarına Göre Frekans Çizelgesi 44
Çizelge 4.7. Yaşa Göre Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi..... 45
Çizelge 4.8. Eğitim Türüne Göre Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi 46
Çizelge 4.9. Gelire Göre Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi..... 47
Çizelge 4.10. Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi..... 48
Çizelge 4.11. Lisansa Göre Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi..... 49
Çizelge 4.12. Spor Yapma Sıklığına Göre Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi..... 50
Çizelge 4.13. Farklı Spor Branşıyla İlgilenme Durumuna Göre Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi 51
Çizelge 4.14. Kişilik Türüne Göre Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi..... 52

ÖZET

Spor Hizmetleri Veren Kurumların Hizmet Kalitesi Ve Sportif Faaliyetlere Katılım Düzeyinin Kişilik Türlerine Göre İncelenmesi

Bu araştırmanın amacı; spor hizmeti veren yerel yönetimlerin algılanan hizmet kalitesi ve sportif faaliyetlere katılım düzeylerinin kişilik türlerine göre incelemektir. Araştırma tarama modelleri kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini Adana ilinde yerel yönetimlere bağlı sportif ve rekreatif faaliyet alanları kullanan sağlıklı yetişkin bireyler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemi belirtilen evren içerisinde Adana ili merkez ilçelerinde (Yüreğir, Seyhan, Çukurova ve Sarıçam) yerel yönetimlerin sportif faaliyet alanlarında tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilen 288'i kadın, 628'i erkek olmak üzere toplam 916 birey oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama araçları olarak; Kişisel Bilgi Formu, Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Beş Faktör Kişilik ölçeği kullanılmıştır. Verilerin normal dağılımı için Skewness ve Kurtosis testi sonuçları incelenmiştir. Yapılan normallik testine göre, verilerin normal dağılım gösterdiği saptanmıştır. Bu nedenle ikili grup karşılaştırmalarında Independent t test, ikiden fazla grup karşılaştırmalarında One Way ANOVA testi uygulanmıştır. Farklılık saptanması halinde farklılığın kaynağı Bonferoni düzeltmesi ile belirlenmiştir. Sonuçlar (ortalama ± standart sapma) olarak verilmiştir. Bu araştırma için anlamlılık $p<0,05$ olarak kabul edilmiştir. Araştırma bulgularına göre, cinsiyetler arasında anlamlı fark bulunmazken, haftada 7 gün spor yapanların hizmet kalitesini daha yüksek algıladığı tespit edilmiştir ($F(3, 915) = 14.467$, $p < 0.001$). Yaş gruplarına göre hizmet kalitesi algısında anlamlı farklar bulunmuştur ($F(6, 915) = 2.956$, $p = 0.007$). Eğitim düzeyine göre de fiziksel çevre kalitesi ve diğer boyutlarda farklar tespit edilmiştir ($F(4, 915) = 3.940$, $p = 0.004$). Gelir düzeyi açısından, 4001-6000 TL gelir grubunun hizmet kalitesini daha olumlu algıladığı görülmüştür ($F(4, 915) = 13.349$, $p < 0.001$). Negatif kişilik özelliklerine sahip bireylerin egzersiz alet ve program kalitesini pozitif kişiliklere göre daha olumlu değerlendirdiği bulunmuştur ($t = 2.353$, $p = 0.019$; $t = 2.606$, $p = 0.009$). Sonuç olarak, demografik faktörler ve kişilik özelliklerinin spor hizmetleri kalitesine yönelik algıları belirlemede önemli bir rol oynadığı, bu farklılıkların bireylerin beklentileri, sosyal deneyimleri ve hizmete erişim imkanlarıyla şekillenmiş olabileceği düşünülebilir. Özellikle yaş, eğitim, gelir düzeyi ve kişilik özelliklerinin hizmet kalitesi algısını etkilediği, cinsiyet farkının ise bu algı üzerinde belirleyici olmadığı söylenebilir.

AnahtarKelimeler: Hizmet Kalitesi, Yerel Yönetimler, Sportif Faaliyetler, Kişilik Türleri, Spora Katılım Düzeyi

ABSTRACT

Examination of The Service Quality of Institutions Providing Sports Services and The Level of Participation in Sports Activities According to Personality Types

The aim of this research is to examine the perceived service quality of local governments providing sports services and the participation levels in sports activities according to personality types. The research was carried out using screening models. The universe of the research consists of healthy adult individuals who use sports and recreational activity areas affiliated to local governments in Adana province. The sample of the research consists of a total of 916 individuals, 288 female and 628 male, selected by random sampling method from the sports activity areas of local governments in the central districts of Adana province (Yüreğir, Seyhan, Çukurova and Sarıçam) within the specified universe. Personal Information Form, Perceived Service Quality Scale and Five Factor Personality Scale were used as data collection tools in the research. The results of Skewness and Kurtosis tests were examined for the normal distribution of the data. According to the normality test, it was determined that the data showed a normal distribution. Therefore, Independent t test was applied in paired group comparisons, and One Way ANOVA test was applied in more than two group comparisons. In case of a difference, the source of the difference was determined by Bonferroni correction. The results are given as (mean ± standard deviation). Significance was accepted as $p<0.05$ for this research. According to the research findings, while no significant difference was found between genders, it was found that those who do sports 7 days a week perceived the service quality higher ($F(3, 915) = 14.467$, $p < 0.001$). Significant differences were found in the perception of service quality according to age groups ($F(6, 915) = 2.956$, $p = 0.007$). Differences were also found in physical environment quality and other dimensions according to education level ($F(4, 915) = 3.940$, $p = 0.004$). In terms of income level, it was seen that the 4001-6000 TL income group perceived the service quality more positively ($F(4, 915) = 13.349$, $p < 0.001$). It was found that individuals with negative personality traits evaluated the quality of exercise equipment and programs more positively than those with positive personalities ($t = 2.353$, $p = 0.019$; $t = 2.606$, $p = 0.009$). As a result, it can be thought that demographic factors and personality traits play an important role in determining perceptions of sports service quality, and these differences may be shaped by individuals' expectations, social experiences and access to services. It can be said that especially age, education, income level and personality traits affect the perception of service quality, and gender difference is not a determinant on this perception.

Keywords: Service Quality, Local Governments, Sports Activities, Personality Types, Sports Participation Level

1. GİRİŞ

Kamu hizmetleri, teknoloji ağının küresel ölçekte yayılması ile karmaşık bir hale gelmiştir. Bu geniş etki, kamu hizmetlerinde oldukça çeşitli değişikliklere yol açmış ve bu da hizmetlerin sunumu ve karşılık verme süreçlerinde birtakım sorunları beraberinde getirmiştir[1]. Ülkeler, bu ortaya çıkan zorluklara hızlı ve etkili bir şekilde yanıt verebilmek amacıyla çeşitli çabalar içerisine girmiştir. İlk olarak, çözüm arayışları doğrultusunda, ülkeler idari yapılarında değişiklikler gerçekleştirerek sorunların üstesinden gelmek için adımlar atmaya başlamıştır. Bu anlayış çerçevesinde, tüm hizmetlerin merkezi otorite tarafından sağlanması yerine, yerel ya da bölgesel yönetimlerin oluşturulmasıyla birlikte, hizmetlerin daha hızlı ve etkili bir şekilde sunulması hedeflenmiştir. Böylece, kamu hizmetlerinin verimliliği artırılmaya çalışılmıştır[1].

Tarihsel bir perspektiften bakıldığında, devletlerin yönetim sistemleri genellikle merkezi bir yapı üzerine inşa edilmiştir. Ancak, genişleyen coğrafi sınırlarla birlikte, devletler yerel yönetimlerin devreye girmesiyle bu toprakların yönetimini gerçekleştirmiştir. Bu durum, zaman içerisinde merkezi yönetimlerin, yönetim anlayışı bakımından yerel yönetimlerle olan ilişkilerini yeniden tanımlamasına neden olmuştur. Böylece, yerel yönetimler, merkezi otoritenin işleyişini tamamlayıcı bir rol üstlenmiştir[2].

Belediyeler, topluma sundukları hizmetlerin yanı sıra, spor etkinlikleri alanında da önemli roller üstlenmektedir. Bu tür etkinlikler, kapsamları itibarıyla oldukça çeşitlilik göstermekte ve birçok farklı unsuru barındırmaktadır. Belediyelerin bu faaliyetleri düzenlerken en dikkat etmeleri gereken nokta, toplumun ihtiyaçlarına uygun programları öncelikli olarak hayata geçirmektir. Bu çerçevede, halkın beklentilerinin ve taleplerinin belirlenmesi, sürecin en kritik aşamasını oluşturmaktadır. Elde edilen veriler sayesinde, düzenlenecek etkinlikler daha etkili bir şekilde, toplumun ihtiyaçlarını karşılayacak biçimde planlanabilecektir[3]. Ayrıca, bireylerin belediyelerin sunduğu sportif hizmetlerden faydalanabilmesi için belirli bir zaman aralığına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu zaman diliminde, yerel yönetimler, toplum sağlığını korumak ve geliştirmek amacıyla çeşitli alanlarda yeni faaliyetler ve programlar oluşturma çabası içerisine girmişlerdir[4].

Bireylerin sosyal, psikolojik ve kültürel gelişiminde önemli bir rol oynayan sportif etkinlikler, insanlara toplumsal, sosyal ve ekonomik açıdan çok yönlü faydalar sağlamaktadır. Rekreasyon alanları, mevcut fiziksel olanakları, doğal güzellikleri ve

sundukları kaynaklarla bireylerin yenilenmesi, eğlenmesi ve dinlenmesi için imkanlar sunar. Bu özellikleri sayesinde, şehirlerde yaşayan insanların rekreasyon ihtiyaçlarını en etkili şekilde karşılayan mekanlar arasında yer alırlar[5]. Planlama ve sunum aşamalarında verimli bir yaklaşım benimsendiğinde, rekreasyon; tüm yaş gruplarındaki bireylere toplumsal yaşam biçimlerini öğretme, aidiyet duygusunu pekiştirme ve kişisel gelişimi destekleme gibi işlevler üstlenir. Bunun yanı sıra, insan kaynaklarının korunması, geliştirilmesi ve yaşam kalitesinin artırılması açısından da önemli bir araç haline gelir[6].

Hizmet, "bir bireyin diğerine sunduğu, sahipliğin devredilmediği ve çoğunlukla soyut bir nitelik taşıyan herhangi bir faaliyet ya da fayda" olarak tanımlanmaktadır. Bu hizmetler, fiziksel ürünlere bağlı olabileceği gibi, tamamen bağımsız da olabilir"[7]. Hizmetler, bireylerin beklentilerini karşılamaya yönelik nitelik taşırken, genellikle zamana dayalı etkinliklerdir[8].

Hizmet kalitesi kavramı, üretim ve işletme odaklı literatürden türetilmiştir. 1920'li yıllara gelindiğinde, işletmelerin üretim süreçleri üzerindeki iç hesaplamalarının artmasıyla birlikte, üretilen ürünlerin fiziksel kontrollerinin yapılmasına yönelik ilgi de artmıştır. İmalat sektörü ve işletmelerdeki bu kalite dönüşümü, yavaş yavaş müşteri ile tedarikçi ilişkilerine ve hizmet sektörüne yönelik yeni bir odaklanma getirmiştir. Hizmet kalitesi, hizmet sağlayıcılar açısından hedef kitle tarafından önemli bir ayrıştırıcı özellik olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda, birçok hizmet organizasyonu, hizmet kalitesini rekabet avantajı olarak kullanmaya başlamıştır[9].

Gelişen hizmet sektörleri içinde rekreasyon ve boş zaman etkinlikleri, oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Bu bağlamda, rekreasyon hizmetlerinin değeri yalnızca sayısal artış ile değil, aynı zamanda toplum üzerindeki etkisiyle de artmakta ve toplumsal bir karşılık bulmaktadır[10].

Daha önceki araştırmalarda bireylerin farklı demografik ve fiziksel özelliklerine bağlı olarak hangi boş zaman aktivitelerine katıldıkları ve bu etkinliklere yönlendiren motivasyonlar üzerinde durulmuş olsa da katılımcıların kişilik özellikleri ile hizmet kalitesi düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların oldukça kısıtlı olduğu gözlemlenmektedir[10]. Bu nedenle, mevcut çalışma, yerel yönetimlerin sunduğu sportif ve rekreatif hizmetlerden yararlanan bireylerin hizmet kalitesi değerlendirmeleri ile kişilik özellikleri arasındaki bağlantıyı derinlemesine incelemeyi hedeflemektedir. Bu araştırma hem hizmet kalitesinin hem de kişilik dinamiklerinin rekreasyonel faaliyetlere olan tutum

üzerindeki etkilerini aydınlatmayı amaçlamaktadır.

1.1. Problem Cümlesi

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

1.2. Alt Problemler

Katılımcıların hizmet kalitesi puanları cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

Katılımcıların hizmet kalitesi puanları medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

Katılımcıların hizmet kalitesi puanları eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

Katılımcıların hizmet kalitesi puanları ile yaşları arasında anlamlı ilişki var mıdır?

Katılımcıların hizmet kalitesi puanları ile haftalık egzersiz sıklığı arasında anlamlı ilişki var mıdır?

Katılımcıların hizmet kalitesi puanları lisans durumuna göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

Katılımcıların hizmet kalitesi puanları kişilik türüne göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

1.3. Araştırmanın Önemi

Yerel yönetimler, toplumsal yaşamın birçok yönünü şekillendiren ve bireylerin sosyal, ekonomik ve kültürel ihtiyaçlarına cevap veren yapı taşlarıdır. Bu bağlamda, yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin kalitesi, halkın yaşam kalitesini doğrudan etkileyen en önemli unsurlardan biridir. Özellikle sportif faaliyetler, sağlıklı yaşamı teşvik eden, toplumsal bağları güçlendiren ve bireylerin fiziksel ve psikolojik gelişimine katkıda

bulunan temel aktivitelerdir[11]. Boş zamanlarda yapılan etkinliklere katılan bireylerin fiziken ve ruhen rahatlama amacı güttüğü düşünüldüğünde yerel yönetimlerin sunacağı hizmetin kalitesi son derece önemlidir[12]. Bu nedenle, yerel yönetimlerin sunduğu sportif faaliyetlerin kalitesinin incelenmesi hem bireylerin hem de toplumun genel sağlığı açısından büyük bir önem taşımaktadır.

Araştırmanın önemi hem teorik hem de pratik boyutlarıyla değerlendirildiğinde, birkaç temel noktayı öne çıkarmaktadır. İlk olarak, spor hizmetlerinin kalitesi ve bireylerin katılım düzeyi arasındaki ilişki, mevcut literatürde yeterince derinlemesine ele alınmamıştır. Kişilik türlerinin bu ilişkideki rolü ise daha az araştırılmış bir alandır. Bu çalışma, spor hizmetlerinin niteliği ile katılım düzeyleri arasındaki dinamikleri anlamak için önemli bir temel sunacaktır. Bu bağlamda, araştırma, spor hizmetlerinin etkinliğinin artırılmasına yönelik öneriler geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

İkinci olarak, bireylerin spor aktivitelerine katılımını etkileyen faktörlerin anlaşılması, yerel yönetimlerin hizmet sunumlarını daha etkili hale getirmeleri açısından kritik bir öneme sahiptir. Kişilik özelliklerinin spor etkinliklerine olan yaklaşımı belirlemesi, yerel yönetimlerin sunmuş olduğu hizmetlerin çeşitlendirilmesi ve kişiselleştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu araştırma, kişilik türlerine göre farklılaştırılmış spor programlarının oluşturulmasına yönelik veri sağlaması açısından da önemlidir. Sonuçlar, yerel yönetimlerin toplumsal ihtiyaçlara daha iyi cevap verebilmeleri için rehber niteliğinde olacaktır.

Üçüncü olarak, toplum sağlığının geliştirilmesi ve spor kültürünün yaygınlaştırılması, bireylerin aktif katılımını gerektiren bir süreçtir. Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinin kalitesinin artırılması, bireylerin daha fazla spor aktivitesine katılmasını teşvik edecek ve bu da toplumun genel sağlık düzeyini olumlu yönde etkileyecektir. Bu araştırma, toplumsal sağlığı artırmayı hedefleyen politikaların oluşturulmasına ışık tutarak, yerel yönetimlerin hizmet kalitesini geliştirmelerine yardımcı olacaktır.

Son olarak, araştırmanın bulguları, yerel yönetimlerin spor hizmetlerini değerlendirmeleri ve geliştirmeleri için pratik öneriler sunacaktır. Spor hizmetleri alanında yapılan iyileştirmeler, yalnızca bireylerin sağlığına değil, aynı zamanda toplumsal dayanışma ve etkileşime de katkıda bulunacaktır. Bu nedenle, yerel yönetimlerin spor hizmetleri politikalarının oluşturulmasında ve uygulanmasında

araştırmanın sonuçları dikkate alınmalıdır.

Özetle, bu araştırma, yerel yönetimlerin sunduğu sportif faaliyetlerin hizmet kalitesi ile spora katılım düzeyinin kişilik türlerine göre incelenmesinin, toplum sağlığı ve bireylerin yaşam kalitesi açısından taşıdığı önemi vurgulamaktadır. Yerel yönetimlerin etkin hizmet sunumunu sağlamaları, toplumun sağlık düzeyini artırarak, bireylerin daha aktif ve sağlıklı bir yaşam sürmelerine olanak tanıyacaktır. Dolayısıyla, bu araştırma, yalnızca akademik bir katkı sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda toplumsal yarar açısından da büyük bir önem taşımaktadır.

1.4. Sınırlılıklar

Araştırma, Adana ilinde yerel yönetimlerden hizmet alan bireylerin görüşleri ve kullanılan istatistiksel analizler ile sınırlıdır.

1.5. Tanımlar

Algılanan Hizmet Kalitesi, bir hizmetin niteliği hakkında hizmetten yararlanan bireylerin yaptığı değerlendirme ve karşılaştırmaları içerir. Bu kavram, sunulan hizmetin beklentiler doğrultusunda ne ölçüde mükemmel olduğunu anlamak için, bireyin algıladığı performansı ideal hizmet standardıyla kıyaslamasını temel alır[13]. Algılanan hizmet kalitesi yalnızca sağlanan hizmetin teknik yönlerini değil, aynı zamanda hizmet sırasında bireyin yaşadığı deneyimleri ve memnuniyet düzeyini de kapsamaktadır[13]. Bu nedenle, hizmet kalitesi, müşteri tatmini ve sadakati açısından kritik bir rol oynamaktadır.

Kişilik, bireylere özgü karakteristik özelliklerin bir bütününü ifade eder. Türk Dil Kurumu'na[14] göre kişilik, bir bireyin yalnızca fiziksel değil, aynı zamanda ruhsal ve manevi niteliklerinin tümüne işaret eder. Kişilik, bireyin iç dünyası ile dış çevre arasındaki etkileşimleri de şekillendirir ve kişinin davranış biçimleri, tutumları, duygusal tepkileri ve sosyal ilişkileri üzerinde doğrudan etkilidir. Her bireyin farklı özellikler sergilemesi, toplumsal yaşamda bireyselliği ve çeşitliliği artırır.

Spor, çeşitli hedefler doğrultusunda bireysel ya da grup halinde icra edilen, belirli kurallara uygun olarak gerçekleştirilen fiziksel ve zihinsel bir aktivite türüdür[15]. Spor, kullanılan alanlar, ekipmanlar ya da kurallar açısından geniş bir çeşitliliğe sahiptir. Farklı

dallarda araçlı veya araçsız olarak uygulanabilen bu etkinlikler, planlı bir çalışma sürecini ve belirlenen kurallara bağlılığı gerektirir. Aynı zamanda spor, bireylerin fiziksel performansını geliştirmeyi, zihinsel dayanıklılığı artırmayı ve sosyal becerileri pekiştirmeyi amaçlar. Bu yönüyle, spor yalnızca rekabetten ibaret olmayıp, bireylerin psiko-motor becerilerini geliştiren, sosyalleşme imkânları sunan ve eğitimsel bir rol üstlenen bir etkinlik olarak tanımlanmaktadır[15].

2. GENEL BİLGİ

2.1. Yerel Yönetim

İnsanlık tarihi boyunca, hem yöneten hem de yönetilen bireylerin ortak çaba ve iş birliği içinde hareket etme gerekliliği, hayatın her alanında kendini göstermiştir. İnsanların, belirli hedeflere ulaşmak ve çeşitli zorlukları aşmak için iş bölümü yapmaları, toplumsal hayatın vazgeçilmez bir parçası olmuştur. Bu tür iş birliği ve organizasyonun oluşturduğu yönetim biçimi, insanlık tarihinin en köklü ve yaygın yönetim şekillerinden biri olarak kabul edilmektedir[16]. Yönetim anlayışının kökenleri, ilk toplulukların kendilerini koruma amaçlı geliştirdikleri savunma mekanizmalarına kadar uzanır. Örneğin, ilkel insanlar hayatta kalabilmek için hendekler kazarak ya da duvarlar inşa ederek birbirlerine destek olmuşlardır. Bu tür kolektif faaliyetler, yalnızca fiziksel savunmayı değil, aynı zamanda dayanışmayı ve ortak yaşam kültürünü güçlendirmiştir. İnsanların bir arada yaşama gereksinimi, zamanla daha karmaşık yönetim yapılarının temelini atmış ve yönetim olgusunun ortaya çıkışına zemin hazırlamıştır[16].

Kamu kurumları ve kuruluşları arasındaki rekabetin artmasıyla birlikte yönetim anlayışlarının önemi giderek daha da belirginleşmektedir. Kurumsal yapılar içerisinde yönetim, yalnızca organizasyonların işleyişini değil, aynı zamanda uzun vadeli stratejik hedeflerin gerçekleştirilmesini de sağlamaktadır. Etkili yönetim yöntemleri, organizasyonlar için birçok fayda sunmakta, böylece kurumların daha rekabetçi ve sürdürülebilir hale gelmesine katkıda bulunmaktadır. Sanayi devriminden bu yana yönetim kavramı karmaşık bir olgu haline gelmiş ve farklı disiplinler tarafından çeşitli biçimlerde tanımlanmıştır[17].

Yönetim kavramının farklı tanımları, tarihsel süreçte pek çok bilim insanı ve disiplin tarafından geliştirilmiştir. Bu tanımlar arasında:

Yönetim, belirli amaçların gerçekleştirilmesi için oluşturulan organizasyonların, insan ve maddi kaynaklarını hedefler doğrultusunda yönlendirme, denetleme ve değerlendirme süreçlerini içeren bir eylem bütünüdür. Bu bağlamda yönetim, bu eylemlerin bütününe verilen isimdir[18]. İktisat perspektifinden bakıldığında ise yönetim, üretim faktörlerinden biri olarak kabul edilir; dolayısıyla verimlilik ve karlılık gibi kriterlerle başarı ölçülmektedir[18].

Sosyologlar yönetimi, bir sınıf ve itibar sistemi olarak tanımlamaktadırlar, bu da sosyal hiyerarşinin yönetim üzerindeki etkisini vurgular.

Siyasal bilimciler ise yönetimi otoriter bir sistem olarak değerlendirmekte, bu yaklaşım yönetim kavramının gücü ve otorite ile ilişkisini gözler önüne sermektedir[16].

Sonuç olarak, yönetim; organizasyon kaynaklarının etkin bir şekilde planlanması, örgütlenmesi, yönetilmesi, koordine edilmesi ve denetlenmesi yoluyla hedeflere ulaşma sürecidir[19]. Bu tanımlar, yönetimin çok boyutlu bir kavram olduğunu ve çeşitli disiplinler arası bir bakış açısıyla ele alınması gerektiğini göstermektedir.

2.1.1. Yönetim Kavramı

Yerel yönetim kavramı, tüm kamu hizmetlerinin tek bir merkezden yürütülmesinin pratik olarak mümkün olmaması nedeniyle ortaya çıkmıştır. Devletin sunmakla yükümlü olduğu hizmetlerin tamamının merkezî idare tarafından sağlanması hem kaynakların etkin kullanımı açısından hem de bölgesel ihtiyaçlara hızlı yanıt verilmesi bakımından yetersiz kalabilir. Bu nedenle, özellikle yerel nitelikteki bazı kamu hizmetlerinin yürütülmesi, merkezi idare dışındaki belirli kamu kuruluşlarına devredilmiştir. Yerel yönetim, kamu hizmetlerinin bir kısmının devletin merkezî örgütleri yerine, o bölgedeki kamu tüzel kişiliklerince sağlanması anlamına gelir[20].

Yerel yönetimler, tarih boyunca toplumların çeşitli gereksinimlerini karşılamak amacıyla gelişmiş ve devlet yapısı içinde önemli bir yer edinmiştir. Devletin merkezi otoritesine destek olarak, yereldeki ihtiyaçları karşılamak ve kamu hizmetlerini daha erişilebilir kılmak amacıyla işlev görmüşlerdir. Zamanla yerel yönetimler, kamu yönetiminde vazgeçilmez bir yapı haline gelmiş ve modern devlet anlayışında daima güçlü bir konuma sahip olmuştur. Günümüz dünyasında, yerel yönetimlerin önemi giderek artmakta ve birçok ülke, kamu hizmetlerini yerel birimler aracılığıyla daha etkin biçimde sunmayı hedeflemektedir.

Yerel yönetim yaklaşımı, yönetimin bulunduğu yerden yani yerinden gerçekleştirilmesi anlayışına dayanır. Bu sistemde, kamu kurumları ve hizmetler, merkezi idareden bağımsız olarak, yerel ihtiyaçlara uygun şekilde organize edilir ve yürütülür. Böylece hizmetlerin daha hızlı, etkili ve vatandaş odaklı bir şekilde sunulması sağlanır[21].

2.1.2. Belediye Yönetimi ve Görevleri

Yerel yönetim birimleri arasında en önemli konumda bulunan belediyeler, anayasada tanımlanan üç temel yerel yönetim türünden biridir. Belediyelerin kuruluş esasları ile görev ve yetkileri, 5393 sayılı Belediye Kanunu kapsamında belirlenmiştir. Kanunun 3. maddesinde belediye, "beldede yaşayan halkın ortak nitelikteki yerel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulan ve karar alma organı seçimle belirlenen, mali ve idari özerkliğe sahip bir kamu tüzel kişiliği" olarak tanımlanmıştır[22]. Bu tanım, belediyelerin hem bağımsız bir tüzel kişilik olduğunu hem de yerel halkın katılımıyla yönetildiğini vurgulamaktadır.

Belediyelerin yerine getirmesi gereken hizmetlerin kapsamı, büyüklükleri ve mali yapıları doğrultusunda şekillenir. Nüfusu yüksek ve geniş hizmet alanına sahip olan büyük belediyeler, daha fazla kaynağa ihtiyaç duyar ve bu doğrultuda bütçelerini düzenler. Daha küçük belediyeler ise daha sınırlı imkânlarla hizmet sunar, ancak her iki durumda da yasal düzenlemelere uygun hareket etmek zorundadırlar[23]. Belediyeler, görev, yetki ve sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirebilmek için kamuoyu çalışmaları yürütmekte ve halkın ihtiyaçlarını anlamaya yönelik stratejiler geliştirmektedir. Kamu hizmetlerinin kalitesini artırma amacıyla, halkla iletişim ve katılımın sağlandığı çalışmalar, belediyelerin başarısında kritik bir role sahiptir. Bu sayede, hizmetlerin daha verimli sunulması ve yerel halkın memnuniyetinin artırılması hedeflenir[23].

2.1.3. Yerel Yönetimler Kanununda Spor ve Belediyenin Spor ile İlgili Görevleri

Son yıllarda yapılan yasal düzenlemeler, halkın ortak ihtiyaçlarını karşılama anlayışını önemli ölçüde genişletmiştir. Önceden merkezi idarenin sorumluluğunda olan birçok görev, yerel yönetimlere devredilmiştir. Bu görevler arasında çevre koruma, turizm geliştirme, kültürel faaliyetler, sağlık hizmetleri, bayındırlık çalışmaları ve sosyal hizmetler gibi alanlar bulunmaktadır. Böylece, yerel yönetimlerin yetki ve sorumlulukları artırılarak, hizmetlerin daha etkin bir şekilde sunulması sağlanmıştır. Bu süreçte, 1982 Anayasası ile birlikte spor da yerel yönetimlerin sorumluluk alanına dâhil edilmiştir. Sporun, yerel düzeydeki yönetim anlayışının bir parçası haline gelmesi, toplumsal

katılımı artırma ve sporun yaygınlaştırılması açısından önemli bir adım olarak değerlendirilmektedir. Yerel yönetimler, bu yeni görevlerle birlikte, toplumsal ihtiyaçlara daha hızlı ve etkili bir şekilde yanıt verme kapasitesine sahip olmuştur[24].

Spora dair bilgilere erişim, sporun öğrenilmesi ve öğretilmesi, 1982 Anayasası'nın 42. maddesinde yer alan "eğitim ve öğrenim hakkının" bir parçasını teşkil etmektedir. Anayasanın 48. ve 49. maddeleri, çalışma ve sözleşme özgürlüğünü güvence altına alarak, bireylerin herhangi bir spor dalını profesyonel bir şekilde icra etmeleri ve bu faaliyetleri gelir elde etme amacıyla meslek haline getirmeleri gerektiğini belirtmektedir. Bu kapsamda, bireyler, istedikleri spor alanında çalışma ve sözleşme yapma hakkına sahiptir. Devlet, bu hakları kısıtlayacak herhangi bir düzenleme yapma yetkisine sahip değildir[24].

Anayasanın 59. maddesi, belediyelere belirli sorumluluklar yüklemekte olup, bu durum yerel düzeyde spor faaliyetlerinin yürütülmesinde belediyelerin önemli bir rol üstlendiğini göstermektedir. Bu anayasal çerçevede, sporla ilgili görevler ve yetkiler, ilgili kanunlar aracılığıyla belediyelere verilmiştir[25]. Sporun geliştirilmesini ifade eden bu madde, devletin her yaş grubundaki Türk vatandaşının bedensel ve ruhsal sağlığını koruma ve geliştirme amacıyla çeşitli tedbirler almasını teşvik etmektedir. Devlet, bu tedbirleri alarak sporun daha geniş kitlelere ulaşmasını sağlamakta ve başarılı sporcuları koruma altına almaktadır[25].

Sporun bir hak olarak tanınmasının bir diğer dayanağı, anayasanın 59. maddesinin 17. madde ile birlikte değerlendirilmesinden kaynaklanmaktadır. Anayasanın 17. maddesi, her bireyin yaşama, maddi ve manevi varlığını koruma hakkına sahip olduğunu belirtir. Bu bağlamda, spor tanımında yer alan bireyin bedensel ve ruhsal gelişimine katkıda bulunması, spor yapmanın bir hak olarak kabul edilmesini pekiştirmektedir. Bu durum, sporun bireylerin sağlığı ve gelişimi üzerindeki olumlu etkilerini vurgulamakta, aynı zamanda sporun sosyal bir hak olarak algılanmasını sağlamaktadır[26].

Devletin, spor politikalarını belirleme ve uygulama görevini üstlenmesi, toplumun spor alanındaki ihtiyaçlarını karşılamak açısından büyük önem taşımaktadır. Bu çerçevede, sporla ilgili yetki ve sorumluluklar, devletin yönetim yapısının bir parçası olan yerel yönetim birimlerine, yani belediyelere devredilmiştir[26].

5216 sayılı kanunun 7. maddesinde, büyükşehir belediyelerinin spor alanındaki faaliyetlerine dair düzenlemeler yer almaktadır. Bu düzenlemelere göre, büyükşehir

belediyelerinin üstlendiği görevler arasında şunlar bulunmaktadır:

- Amatör spor kulüplerine gerekli malzemelerin sağlanması,
- Amatör spor kulüpleri arasında yarışmaların düzenlenmesi,
- Yurtiçinde ve yurtdışında başarılı olan sporcuların desteklenmesi,

Sporcuların meclis kararı ile ödüllendirilmesi. Bu maddeler, belediyelerin spor alanındaki aktif rolünü ve sorumluluklarını ortaya koymaktadır[27].

Ayrıca, beldelerde sporun daha geniş kitlelere ulaşması ve yaygınlaştırılması amacıyla, belediyelere ait spor tesisleri ve mevcut spor alanlarının, 5216 sayılı kanunun 27. maddesi gereğince diğer belediyelerle ortak kullanımına açık olduğu belirtilmiştir[28]. Bu durum, yerel düzeydeki spor faaliyetlerinin artırılması ve kaynakların etkin kullanımı açısından önem arz etmektedir.

Kanunlar, belediyelere sanat ve spor gibi alanlarda faaliyet gösterme yetkileri tanımıştır. Özellikle, 5393 sayılı Belediyeler Kanunu'nun 18. maddesinin p bendinde, belediyelerin gerçekleştirebileceği faaliyetler arasında yeni binalar ve tesisler inşa etme, mevcut tesisleri kiralama veya tahsis etme gibi yetkiler yer almaktadır. Bunun yanı sıra, aynı kanunun 37. maddesi, belediye başkanlarının görevleri sırasında başka bir görevi üstlenemeyeceğini belirtmektedir. Bu bağlamda, profesyonel spor kulüplerinin başkanı olma veya bu kulüplerin yönetimlerinde yer alma gibi görevlerin alınması yasaklanmıştır[29].

2.2. Hizmet Kalitesi

2.2.1. Hizmet Kavramı

Türk Dil Kurumu'na göre, "hizmet" kavramı, "birinin işini görme veya birine yarayan bir işi yapma" olarak tanımlanmaktadır[14]. Bu tanım, hizmetin temel amacının, bireylerin ihtiyaçlarını karşılamak ve onlara fayda sağlamak olduğuna işaret etmektedir. Hizmet, yalnızca fiziksel bir ürün değil, aynı zamanda bir süreçtir. Bu süreç, insan gücü ve makinelerin iş birliği ile şekillenir; yani hizmet, insanlar tarafından sunulan bir çaba ve gayretle ortaya çıkar. Sonuç itibarıyla, hizmetin varlığı somut bir ürünle değil,

kullanıcılar için doğrudan fayda yaratan fiziki olmayan bir değerle ilgilidir. Bu anlamda, hizmetin kendisi bir deneyimdir; bireyler, bu deneyim aracılığıyla ihtiyaçlarını karşılama yolunda bir adım atarlar. Böylece, hizmet, toplumsal dinamiklerin ve bireylerin birbirleriyle olan etkileşimlerinin önemli bir parçası haline gelir.

Sevimli (2006), hizmet kavramını ele alırken, hizmetin esas amacının bireylerin ya da bir araya gelen insan gruplarının ihtiyaçlarını karşılamak olduğunu vurgulamaktadır[30]. Bu bağlamda, hizmetin bazı belirgin özelliklere sahip olduğunu belirtmektedir. Hizmet, elle tutulamayan ve koklanamayan, yani soyut bir yapıya sahip bir olgudur; bu durum, hizmetin somut bir nesne olmaktan ziyade, deneyim ve memnuniyet odaklı bir değer sunduğunu göstermektedir. Kullanıcıların ihtiyaçlarını giderirken, aynı zamanda onlara bir doyum ve tatmin sağlama işlevi de üstlenmektedir.

Ayrıca, hizmet kavramı, maddi bir olgu olarak ele alınmamaktadır. Belirli bir kurallar bütünü içinde yer almaz ve standartları olmayan bir yapıya sahiptir. Bu, hizmetin üreten ve tüketen arasında doğrudan bir etkileşim yaratmasına olanak tanır. Mülkiyeti olmayan bir olgu olarak da tanımlanan hizmet, fiziksel bir nesneye sahip olmamakla birlikte, sunduğu fayda ve deneyim aracılığıyla bireylerin hayatında önemli bir yer edinir. Böylece, hizmetin doğası, onu hem karmaşık hem de dinamik bir değer haline getirir; zira hizmetler, her etkileşimde yeniden şekillenir ve kişisel deneyimlere dayalı olarak farklılık gösterir[30].

2.2.2. Hizmetlerin Özellikleri

Hizmetin; Soyutluk, Ayrılmazlık, Değişkenlik ve Dayanıksızlık olmak üzere kendine özgü bazı özellikleri bulunmaktadır[31].

2.2.2.1. Soyutluk

Hizmet, soyut ürünleri kapsamakla birlikte, maddi bir niteliğe sahip olmayan bir kavramdır. Bu tür faaliyetler, fiziksel ürünler olarak varlık göstermezler ve depo edilme özelliği taşımazlar; dolayısıyla, hizmetler, her zaman mevcut olan somut nesnelerden farklı bir yapıya sahiptir[31]. Hizmetin en belirgin özelliklerinden biri, dokunulmaz olmasıdır; yani fiziksel bir mala sahip olmanın getirdiği dokunulabilirlikten yoksundur[32].

Ayrıca, hizmetin bir bütün olarak değerlendirilmesi çoğu zaman mümkün değildir. Bunun temel sebebi, hizmetin bir dizi işlevin ve etkileşimin bir araya gelmesiyle oluşmasıdır; dolayısıyla, hizmet, nesnelerden ziyade bir süreç olarak karşımıza çıkar[33]. Hizmetin kalitesi ve değeri, yalnızca sunduğu performansa dayanarak ölçülmektedir. Fiziksel bir forma sahip olmaması, onu duyu organlarıyla algılanamayan bir ürün haline getirir; bu da, hizmetlerin, bireylerin deneyimlerine dayalı bir algı oluşturduğu anlamına gelir[34]. Sonuç olarak, hizmetlerin anlaşılması ve değerlendirilmesi, onların soyut doğası ve fiziksel olmayan yapısı dikkate alındığında daha karmaşık bir hale gelir.

Hizmetlerin depolanamaması, büyük ölçüde bu tür faaliyetlerin soyut özellikler taşımasından kaynaklanmaktadır. Depo edilme olanağının olmaması, potansiyel taleplere karşı bir zayıflık olarak kendini göstermekte ve bu durum, hizmetin yönetiminde çeşitli sorunların ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Örneğin, hizmet talebi anlık olarak değişebilir ve bu durum, sunucuların taleplere anında yanıt vermelerini zorlaştırabilir[35].

Ayrıca, hizmetin somut olmaması, değerlendirmenin zorluğunu artıran başka bir sorun da doğurmaktadır. Bu soyutluk, bireylerin hizmeti algılama ve değerlendirme süreçlerinde sübjektif bir yaklaşım sergilemelerine neden olur; dolayısıyla, her bir kullanıcı için deneyim farklılıkları söz konusu olabilir[35]. Sonuç olarak, hizmetlerin yönetiminde yaşanan zorluklar, hem depolanamama hem de soyut özelliklerin getirdiği belirsizliklerden kaynaklanmaktadır. Bu durum, hizmet sunumunu ve müşteri memnuniyetini artırma çabalarını daha karmaşık hale getirmektedir.

2.2.2.2. Ayrılmazlık

Hizmetlerin üretimi ve satışı, bir eşgüdüm içinde gerçekleşen bir süreçtir. Bu süreçte, üretilen hizmet, hemen tüketilir; yani hizmetin varlığı, üretim anında şekillenir ve bu durum, müşteri ile hizmet sunan işletme arasında sürekli bir etkileşimin doğmasına neden olur. Bu etkileşim, hem hizmetin sunumu hem de tüketimi esnasında ortaya çıkar ve bu nedenle müşteri memnuniyeti, sunum kalitesi ve hizmet deneyimi açısından kritik bir öneme sahiptir[35].

Bireyler, hizmetlerin üretim süreçlerine aktif bir şekilde dahil olurlar; örneğin, yeme-içme, sağlık ve ulaşım sektörleri, bu etkileşimin somut örneklerini sunar. Yeme-içme sektöründe, bir restoranın sunduğu yemeklerin hazırlanması ve sunulması,

müşterilerin katılımıyla şekillenirken; sağlık alanında hastalar, tedavi süreçlerine aktif olarak dahil olurlar. Ulaşım sektöründe ise yolcular, seyahat deneyimlerini etkileyen pek çok faktörü belirlerler[36]. Böylece, hizmetin üretim aşaması, yalnızca işletmenin değil, aynı zamanda tüketicilerin de aktif katılımıyla dinamik bir süreç haline gelir. Bu durum, hizmetin kalitesini artırmak ve müşteri memnuniyetini sağlamak açısından önemli fırsatlar sunmaktadır.

2.2.2.3. Değişkenlik

Hizmetin oluşturulma süreci ve performans faktörleri, her zaman aynı standartlarda sunulamaz; bu durum, hizmetlerin değişkenlik gösteren bir doğası olduğunu açıkça ortaya koymaktadır. Hizmeti sunan bireyler olduğundan, her kişinin günün farklı dönemlerinde aynı kalitede hizmet vermesi beklenmemelidir. Bu değişkenlik, her gün değişen koşullar ve bireysel etmenlerle şekillenir[37].

Hizmetin üretiminde ve sunumunda bireylerin rolü, birçok faktöre bağlı olarak değişir. Örneğin, hizmet sunan bireyin moral ve motivasyon düzeyi, kişisel özellikleri ve iş yükü, hizmetin kalitesini etkileyen kritik unsurlardır. Aynı zamanda, hizmeti alan bireylerin de, hizmetle ilgili iş birliği yapma düzeyi, sunulan hizmetin algısını ve deneyimini belirleyen önemli bir faktördür. Bu durumlar, hizmet sunumunu daha da karmaşık hale getirmekte ve her etkileşimin kendine özgü bir deneyim sunmasını sağlamaktadır[38]. Sonuç olarak, hizmetlerin kalitesi ve sürekli değişkenliği, bu etkileşimlerin dinamik doğasından kaynaklanmaktadır.

2.2.2.4. Dayanıksızlık

Hizmetler, depolanamayan, saklanamayan ve yeniden kullanılamayan bir nitelik taşır. Bu durum, hizmetin doğasından kaynaklanmaktadır; yani hizmetin varlığı, anlık etkileşimlere ve talebe dayanır. Bu nedenle, hizmet sağlayıcıların, hizmeti istenilen zamanda sunabilmeleri ve fırsatları etkin bir şekilde değerlendirmeleri son derece kritik bir öneme sahiptir[39].

Hizmetlerin bazı olumsuz yönleri ise, dayanaksızlık ve somut olmama özellikleri olarak öne çıkmaktadır. Hizmet alıcıların beklentileri, genellikle anlık ve değişkenlik

gösterdiği için, sunulan hizmetin ertelenmesi durumunda, bu durum tüketicilere fayda sağlamaktan uzaklaşır. Örneğin, bir sağlık hizmetinin zamanında sunulmaması, hastanın sağlık durumu üzerinde olumsuz etkilere yol açabilir ve bu da müşteri memnuniyetini ciddi ölçüde azaltabilir[40]. Bu nedenlerle, hizmet sağlayıcıların, talepleri zamanında karşılamak için proaktif bir yaklaşım benimsemeleri, rekabet avantajı elde etmeleri açısından büyük bir önem taşımaktadır.

2.2.3. Kalite

Kalite, son derece karmaşık ve çok boyutlu bir kavramdır. Bu karmaşıklığın yanı sıra, kalitenin anlaşılmasını zorlaştıran ve kolayca ayırt edilemeyen çeşitli yönleri bulunmaktadır[41]. Kalitenin etimolojik kökeni, Latince'de "nasıl oluştuğu" anlamına gelen "qualis" kelimesine dayanmaktadır[42].

Kalite, bireylerin değer yargılarını ve algılarını da içermektedir. Günlük yaşamda yapılan sohbetlerde ve ürünlerin kalitesi ile ilgili paylaşılan düşüncelerde, sunulan hizmetin iyi olduğuna dair ifadeler sıkça yer alır[43]. Modern şartlar göz önüne alındığında, kalite, hizmet alıcılarının sunulan hizmetin beklentilerini aşmasını ve hizmet sunan ile hizmet alan arasındaki memnuniyetin en yüksek seviyeye ulaşmasını ifade eden bir kavram haline gelmiştir[44].

2.2.3.1. Kalitenin Boyutları

Garvin (1993), kaliteyi sekiz farklı boyutta ele alarak bu kavramın ne denli çok yönlü olduğunu vurgulamıştır[45]. Bu boyutlar aşağıda özetlenmiştir:

- Uygunluk: Sunulan ürün veya hizmetin, belirlenen spesifikasyon ve standartlarla ne kadar uyumlu olduğu.
- Güvenilirlik: Ürün veya hizmetin, belirlenen şartlara uygun olarak düzenli bir şekilde, müşterinin taleplerini güvenilir bir şekilde karşılama kapasitesi.
- Dayanıklılık: Ürün veya hizmetin, tanımlanan şartlar altında uzun süre kullanılabilirliğini ifade eder.
- Estetik: Tüketicinin ürün veya hizmetle ilgili algısı, zevki ve görünümü

üzerine etkisini kapsar; bu özellik, hizmet alıcılarının bir ürünün estetik değerini nasıl değerlendirdiğini gösterir.

- Servis Kolaylığı: Ürün veya hizmetin, kurulum, bakım, onarım ve değişim gibi servis hizmetlerinin zamanında ve sorunsuz bir şekilde sunulabilmesi.
- İşlevsellik Özellikleri: Ürün veya hizmetin, belirtilen spesifikasyonlar doğrultusunda, hedef kitlenin ihtiyaçlarını karşılama yeteneği.
- Algı ve İmaj: Ürün veya hizmetin tüketici üzerinde bıraktığı genel izlenim ve etki.
- Performans: Sunulan ürün veya hizmetin, tanımlanan işlevselliği ne derece sağladığı ve müşterinin ihtiyaçlarına ne kadar cevap verdiği.

Bu kalite boyutları, tüketicilerin ürün veya hizmetleri değerlendirirken önem sırasına göre sınıflandırılmaktadır. Genel olarak, tüketiciler kaliteli ürün veya hizmetlere erişim konusunda maliyetlerini karşılayabildikleri ölçüde talep göstermektedir. Başka bir deyişle, eğer bir tüketici, istediği ürün veya hizmetin maliyetini karşılayabiliyorsa, bu durum memnuniyet seviyesini olumlu yönde artırmaktadır[46].

2.2.4. Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi, bir organizasyonun sunduğu hizmetin genel değerlendirmesini ifade eden bir kavramdır ve bu değerlendirme, hizmet verenin toplam performansı ile müşterilerin beklentilerinin karşılaştırılması temelinde şekillenir[47]. Tirtayasa ve arkadaşlarına (2024) göre, "Hizmet kalitesi, sunulan hizmet düzeyinin müşterinin beklentilerini ne ölçüde karşıladığının bir göstergesidir.[47]" Rasheed ve Rashid (2024) ise, hizmet kalitesini performans ile standartlar arasındaki bir kıyaslama olarak tanımlamaktadır[48]. Müşterilerin zihinsel olarak oluşturduğu beklentiler ile hizmetin kullanımından sonra ortaya çıkan gerçek durumun, müşteri memnuniyetini sağlayacak şekilde gerçekleşmesi, hizmet kalitesinin tanımı içinde yer alır[49].

Hizmet kalitesinin en sade tanımı, bir organizasyonun müşteri beklentilerini karşılama yeteneği olarak ortaya konulmaktadır[50]. Bu kaliteyi belirleyen çeşitli ölçütler mevcuttur; bu ölçütler, tüketicilerin beklentileri ile hizmet sunucularının bu beklentilere yanıt verme yetenekleri üzerinden şekillenir.

Hizmet kalitesi, içsel ve dışsal olmak üzere iki farklı bakış açısıyla ele alınabilir. İçsel perspektif, hizmetin sıfır hata ile sunulmasını ve süreçlerin kurallara uygun şekilde işlemesini ön planda tutar. Dışsal perspektif ise, hizmet kalitesini müşterinin algısı, beklentisi, memnuniyeti ve tutumları ile açıklamaktadır. Bu iki perspektif, hizmet kalitesini değerlendirmede farklı odak noktalarını seçmektedir. İçsel perspektif, hizmet sunan örgütü hedef alırken, dışsal perspektif müşterinin ihtiyaç ve beklentilerini kaliteye ulaşmanın anahtarı olarak görmektedir. Günümüzde, müşterilerin daha bilinçli tüketiciler haline gelmesiyle birlikte, dışsal perspektifin, hedeflenen kalite seviyesine ulaşmada daha etkili bir yol olduğu kabul edilmektedir[51].

Hizmet kalitesi, 1995 yılından bu yana en çok araştırılan konular arasında yer almaktadır. Bu durum, hizmet sunumuna ilişkin malzemelerin temin edilmesi, uygulanması ve sonuç olarak hizmet yönetimi kavramının ortaya çıkmasıyla bağlantılıdır. 2000'li yılların ardından, hizmet kalitesi üzerine yapılan çalışmalar, müşteri memnuniyetini ve firmaların sunduğu hizmetin kalitesini artırmaya yönelik birçok araştırmayı içermektedir[52].

Yapılan hizmet kalitesi araştırmalarının genel bir ifadesi, ancak müşterilerin hizmet kalitesini tanımlama yetisine sahip olduğudur[53]. Bir örgüt kaliteli hizmet sunmayı hedefliyorsa, bu durumda imajını, gelirlerini ve karlarını artırmak amacıyla mutlu çalışanlar ve müşteriler yaratması kaçınılmaz bir gerçektir[54].

2.2.4.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Parasuraman ve diğer araştırmacıların (1985) gerçekleştirdikleri incelemelere göre, hizmet kalitesinin belirlenmesinde beş temel boyut bulunmaktadır. Bu boyutlar, hizmet sunumunun etkinliğini ve müşteri memnuniyetini değerlendirmede kritik bir rol oynamaktadır.

- Somut Varlıklar: Bu boyut, hizmet sunumunu etkileyen fiziksel unsurları içermektedir. Bina, araç-gereç, fiziksel görünüm ve iletişim materyalleri gibi unsurlar, işletmenin imajının oluşmasında ve geliştirilmesinde önemli bir etkiye sahiptir. Örneğin, bir metronun iç ve dış mekanlarının temiz olmaması, havalandırma sisteminin çalışmaması veya bir otelde sıcak suyun

bulunmaması, hizmet kalitesinin somut boyutundaki başarısızlıkları işaret etmektedir[55].

- Güvenilirlik: Bu boyut, taahhüt edilen hizmetin güvenilir bir şekilde yerine getirilmesi yeteneğini ifade eder. Hizmet sağlayıcıların, sundukları hizmetlerle ilgili gerekli kayıtları doğru ve eksiksiz tutmaları, vaat ettikleri hizmetleri zamanında ve eksiksiz bir biçimde sunabilmeleri gerekmektedir[56]. Bu özellik, müşterilerin güven duygusunu pekiştirerek sadık müşteri kitlesi oluşturmada önemli bir faktördür.
- Heveslilik: Personelin, hizmeti sunma istekliliği ve müşteri ihtiyaçlarına hızlı bir şekilde cevap verme yeteneği ile ilgilidir. Heveslilik, hizmet sunanların müşterilere karşı duydukları gönüllülük ve yardıma hazır olma hali ile ifade edilir. Örneğin, ödemelerin veya duyuruların zamanında gönderilmesi, işletmeyle iletişim kuran müşterilere hızlı yanıt verilmesi ve randevuların çabuk bir şekilde düzenlenmesi, hevesliliğin pratik örnekleridir. Ayrıca, heveslilik, müşteri ihtiyaçlarına göre hizmetin esneklik ve yetenekle uyarlanmasını da kapsamaktadır[57].
- Güven Verme: Bu boyut, çalışanların sunacakları hizmetler için gerekli bilgi ve deneyime sahip olmalarını ifade eder. Aynı zamanda, hizmet sunarken müşterilere karşı nazik ve kibar davranışlar sergilemelerini de kapsar. Müşterilerin, çalışanlardan aldıkları hizmetlerde güven duymaları için bu boyut kritik bir öneme sahiptir[57].
- Empati: Empati, çalışanların kendilerini müşterilerin yerine koyarak onlara kişisel ilgi göstermesi anlamına gelir. Müşterilerin hizmet sunan çalışanlara karşı nazik olmalarını sağlamak, çalışanların müşterileri anlayabilecekleri şekilde bilgilendirmeleri, onları dikkatle dinlemeleri ve talepleri ile gereksinimlerini anlama çabaları empati boyutunu oluşturur[57]. Bu durum, hizmet sunanların müşterilere yönelik kişiselleştirilmiş bir ilgi göstererek onları daha iyi anlamalarına yardımcı olur.

2.2.4.2. Hizmet Kalitesine Etki Eden Unsurlar

Hizmetin sağlanmasında iki temel unsur öne çıkmaktadır. Bunlardan ilki, hizmetin gerçekleştirilmesinde kullanılan materyallerdir; diğeri ise hizmeti sunan bireylerdir. Materyallerin belirlenmesi, ölçülmesi ve kıyaslanması görece daha basit bir süreçtir. Ancak, hizmetin bireyler tarafından sunulması, kişisel farklılıklar ve yeteneklere bağlı olduğu için bu tür hizmetlerin ifade edilmesi, ölçülmesi ve karşılaştırılması son derece zorlayıcı bir hale gelmektedir. Ayrıca, hizmetin karakteristik özellikleri, alıcıların taleplerini etkileyebilir. Bir hizmet, belirli bir grup alıcı için oldukça önemli olabilirken, diğer bir grup için önemsiz görülebilmektedir[58].

Hizmet kalitesini etkileyen unsurlar şu şekilde sıralanabilir:

- Hizmeti Alanları Etkileyen Faktörler: Hizmetlerin üretilmesi ve tüketilmesinin eş zamanlı gerçekleşmesi nedeniyle, hizmet müşterilerinin kalite algılamaları kritik bir öneme sahiptir. Hizmet kuruluşlarındaki birçok etkinlik iletişime dayalıdır; bu nedenle, iletişimi etkileyen her türlü değişkenin yanı sıra, hizmet alan bireylerin kişisel özellikleri de, sunulan hizmetleri nasıl algıladıklarını ve bu iletişimi nasıl değerlendirdiklerini etkileyen unsurlardandır[59].
- Hizmeti Sağlayanlara Etki Eden Unsurlar: Hizmeti sunan bireylerin, sundukları hizmetin kalitesini değerlendirmeleri, hizmeti gerçekleştiren çalışanların tutum ve davranışlarından kaynaklanır[60]. Bu nedenle, hizmet sunan personelin, müşterilerle etkileşimde bulunurken anlayışlı ve nazik olma becerilerine sahip olmaları son derece önemlidir. Ayrıca, her müşteri farklı bir birey olduğundan, her bir alıcı için aynı tutumların sergilenmesi her zaman mümkün değildir. Bu noktada, çalışanların anlayış gösterme yetenekleri önem kazanır. Bununla birlikte, çalışanların motivasyonu, kurumsal unsurlar ve yönetim tarzı da sunulan hizmetin niteliğini etkilemektedir[60].
- Hizmeti Alanlar ve Hizmeti Sağlayanlara Etki Eden Unsurlar: Hizmetin üretim ve tüketim süreçlerinin aynı anda gerçekleşmesi, her iki tarafı etkileyen unsurların varlığını ortaya çıkarır. Faaliyetin gerçekleştirileceği süre, yoğunluk, kullanılan teknolojik imkanlar, faaliyet alanı, çevresel faktörler, tarafların ruh halleri, fiziksel mekanın özellikleri ve hizmetten

yararlanan bireylerin sayısı gibi unsurlar, hem hizmet alanları hem de hizmet sağlayanlar açısından faaliyet niteliğini etkileyen önemli unsurlar arasında yer alır[60].

2.3. Spor Ve Rekreasyon

2.3.1. Spor

Spor teriminin kavramsal olarak yaygın bir şekilde kullanılması, büyük ölçüde İngilizlerin etkisiyle gerçekleşmiştir. Ancak, spor kelimesinin kökeni İngilizce değildir. Latince "disportare" veya "desport" kelimeleri, dağıtmak ve birbirinden ayırmak anlamlarına gelir ve spor teriminin bu kökenlerden türediği düşünülmektedir. Zamanla, bu kavram spor olarak şekillenmiş ve günümüzdeki anlamını kazanmıştır[61].

Spor, bireysel veya takım halinde, araçlı ya da araçsız olarak belirli kurallar çerçevesinde icra edilen, sosyal, ruhsal ve fiziksel gelişime katkı sağlayan bir etkinlik olarak tanımlanabilir. Bu tanımda, spor aynı zamanda bireylerin tüm zamanını alabilecek bir meslek haline gelme özelliğine de sahiptir[62]. Spor, insanoğlunun "yenme" ve "muktedir olma" gibi içgüdülerini tatmin etmeye yönelik, belirli kurallara dayanan rekabetçi, sosyalleştirici ve bütünleştirici fiziksel, zihinsel ve ruhsal faaliyetlerin toplamıdır. Başka bir tanıma göre ise, spor; bireylerin fiziksel aktiviteleri, motor becerileri, zihinsel, ruhsal ve sosyal davranışları üzerinde gelişim sağlamalarına olanak tanıyan, belirli sınırlamalar içinde yarışma ortamında kullanmalarını mümkün kılan sosyal, biyolojik ve pedagojik bir unsur olarak ifade edilmektedir[63].

Spor, insanlık tarihi kadar eski bir varlık olarak bilinir ve toplumsal yaşamda son derece önemli bir rol oynamakta, giderek daha fazla değer kazanmaktadır[64].

2.3.2. Sporun Yararları

Çeşitli araştırmalar, sporun bireylerin fiziksel, psikolojik, metabolik ve zihinsel sağlıklarına olumlu etkiler sağladığını ortaya koymuştur. Bununla birlikte, spor faaliyetlerine katılımın yalnızca bireysel sağlıkla sınırlı kalmayıp toplumsal gelişime de katkıda bulunduğu vurgulanmaktadır[65]. Sporun bireyler üzerindeki olumlu etkileri beş

ana başlık altında incelenebilir: Fiziksel yararlar, sağlık yararları, motor beceri yararları, psikolojik yararlar ve sosyal yararlar.

2.3.2.1. Sporun Fiziksel Açıdan Yararları

Spor, hareketsizliğin yol açtığı sağlık sorunlarının önlenmesi ve tedavisinde etkili bir araç olarak değerlendirilmektedir. Bu etki, bireylerin fiziksel ve motorik gelişimlerini sağlık açısından dengede tutmaya yardımcı olur. Dolayısıyla, sporun temel hedeflerinden biri vücudu sağlıklı bir şekilde korumaktır. Aynı zamanda, bireylerin motor becerilerinin gelişimini hızlandırarak, daha etkili ve verimli bir performans sergilemelerini sağlamaktadır. Hız, dayanıklılık, kuvvet, hareket kabiliyeti ve beceri gibi motor nitelikler, sportif aktiviteler aracılığıyla daha sağlıklı bir şekilde geliştirilebilmektedir[66].

2.3.2.2. Sporun Sağlık Bakımından Faydaları

Sağlıklı bir yaşam sürdürmek isteyen bireyler için spor, sadece bir tercih değil, aynı zamanda bir hak olarak da görülmektedir. Bireylerin yaşam kalitesini artırmalarında sporun rolü büyüktür ve bu, bireylerin kişisel eylem planlarına bağlı olarak şekillenir. Bu nedenle, bireylerin spor konusunda bilinçli olmaları son derece önemlidir. İyi bir sağlık durumu kazanmanın yanı sıra, bu durumu korumak ve geliştirmek de bir o kadar kritiktir[67]. Spor, sağlık üzerinde en fazla etkiye sahip olan unsurlardan biri olarak öne çıkmaktadır. Aktif bir yaşam tarzının temeli spora dayandığı için, spor yapmak birçok sağlık riskini azaltma potansiyeline sahiptir. Sporun sağlık açısından sunduğu yararları şu şekilde sıralamak mümkündür: hastalıklara karşı direnç kazanma, ruh halinin olumlu yönde etkilenmesi, yaşlanma belirtilerinin azaltılması, yaşlanmanın etkilerinin yavaşlatılması, ve solunum ve dolaşım sistemlerinin verimli bir şekilde çalışmasını sağlama[68].

2.3.2.3. Sporun Motorsal Açıdan Yararları

Motor becerileri, cinsiyet, yaş gibi biyolojik faktörlerle güç, dayanıklılık, esneklik gibi mekanik unsurların birleşimi olarak tanımlanabilir[69]. Spor, sürekli fiziksel aktivite

gerektirdiğinden, bireylerin büyük ve küçük motor becerilerinin gelişimine olanak tanır. Bireyler, bu süreçte genellikle farkında olmadan motor becerilerini geliştirirler.

2.3.2.4. Sporun Psikolojik Açıdan Yararları

Spor, bireylere çok yönlü faydalar sağlayan bir etkinliktir. Bu bağlamda, spora yönelmek bireylerin yaşamlarının vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir[70]. Psikolojik açıdan, spor bireylerin genel sağlık durumlarının temelini oluşturmaktadır. Zira akıl sağlığı, fiziksel ve sosyal sağlığın temelini oluşturmakta ve bireylerin sosyal yaşamlarını sürdürmeleri için önemli bir araç işlevi görmektedir. Spor, bireylerin yalnızlık hissinden kurtulmalarına ve sosyal yaşamlarını aktif bir şekilde sürdürmelerine yardımcı olmaktadır[66]. Ayrıca, spor yaparken bireyler, kendilerini kontrol etme, konsantre olma, iradeli olma ve başarıya odaklanma gibi önemli beceriler geliştirmektedir[71.]

2.3.2.5. Sporun Sosyal Açıdan Yararları

Sosyalleşme, bireylerin karşılıklı etkileşimlerini ve bireysel veya grup halinde yaşam tarzlarını öğrenmelerini içeren bir süreçtir. Bu süreç, bireylerin toplumsal kalıplar içerisinde belirli unsurları kişiselleştirerek toplumda kendine özgü bir kimlik geliştirmelerine olanak tanır[72]. Toplumsal uyum sağlamak, belirlenen toplumsal kurallara uymak ve sosyal açıdan toplumla uyumlu bireyler olmak, sporun sağladığı en önemli katkılardan biridir. Spor, bireylerin sosyalleşme süreçlerinde bağlayıcı bir rol üstlenmektedir[73]. Spor aktivitelerine katılan bireyler, gruplara dâhil olmanın yanı sıra aidiyet duygusu da kazanarak sosyal becerilerini geliştirme fırsatı bulurlar[74].

2.4. Kişilik

Kişilik kavramı, gündelik yaşamda farklı anlamlar taşıyan çeşitli terimlerle sıkça ilişkilendirilmekte ve çoğu zaman birbirinin yerine kullanılmaktadır. Kişiliğin tarihsel gelişimi incelendiğinde, bu kavramın geçmişten günümüze uzanan bir süreçte hem bilim insanları hem de psikologlar tarafından derinlemesine araştırıldığı ve tanımına dair birçok farklı görüşün ortaya atıldığı görülmektedir[75]. İnsan davranışları arasında en fazla ilgi

çeken konulardan biri kişilik olmuştur. Kişilik kelimesinin kökeni, yabancı dillerde "persona" terimine dayanmaktadır. Bu kelimenin kökeni, Latincede tiyatro oyuncularının kullandığı "maske" anlamına gelmektedir[76]. Ünlü düşünür Cicero (M.Ö. 106 - M.Ö. 43), "persona" kelimesini dört farklı açıdan ele almıştır:

a) Kişinin belirli bir görünüm sergilemesine rağmen, gerçekte öyle olmaması.
b) Kişinin yaşamında üstlendiği roller.
c) Kişinin bu roller için gerekli olan özellikler.
d) Kişinin dış görünüşü ve sosyal statüsü.

Kişilik kuramlarının bilimsel temelleri 18. yüzyılın sonlarına kadar uzanmaktadır. Bu döneme kadar, kişilik üzerine düşüncelerini ortaya koyan pek çok düşünür, çeşitli teoriler geliştirmiştir. Charcot, Janet, Freud, Jung ve McDougall gibi isimler, klinik gözlemlerle kişiliği anlamaya çalışmış ve bu konuda derinlemesine incelemeler yapmışlardır[75]. Ayrıca, William Stern'in öncülüğünde deneysel psikoloji ve öğrenme teorileri, kişiliğin gelişimi üzerine önemli katkılarda bulunmuştur. Kontrol altında yapılan ampirik araştırmalar, kişilik anlayışının derinleşmesine olanak sağlamıştır[76].

Kişilik kuramlarının gelişiminde psikometri, insan davranışlarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi, bireysel farklılıkların belirlenmesi gibi alanlar da önemli bir rol oynamıştır. Bunun yanı sıra, sosyoloji, ekonomi ve genetik gibi farklı disiplinlerdeki gelişmeler, kişilik kuramlarının evrimine etki etmiş ve bu teorilere katkı sunmuştur[77].

Uzmanlar, tarihsel süreç içerisinde kişilik üzerine birçok tanım yapmışlardır. Bu tanımların genel amacı, insanların belirli durumlarda hangi davranış biçimlerini sergilediklerini sistematik bir yapı içinde ele alarak açıklamaktır[77]. Bireyin yapısı, duygusal durumu, davranış biçimi, ilgi alanları, yetenekleri ve diğer psikolojik özellikleri, kişinin en belirgin ve karakteristik niteliklerini oluşturur.

2.4.1. Kişilik ile İlgili Temel Kavramlar

Kişilik kavramıyla sıkça ilişkilendirilen ve zaman zaman aynı anlamda kullanılan bazı terimler bulunmaktadır. Bu kavramlar, günlük yaşamda kişilik anlayışını derinleştirmek veya farklı bir bakış açısı kazandırmak amacıyla kullanılır. Öne çıkan bu

kavramlar arasında karakter, mizaç (huy) ve yetenek yer almaktadır[78].

2.4.1.1. Mizaç, Huy, Yetenek, Karakter

Kişilik kavramı, günlük yaşamda sıkça karşılaşılan ve farklı anlamlar taşıyan terimlerden biridir. Mizaç, huy ve yetenek gibi kavramlar çoğunlukla kişiliğin yerine kullanılmasına rağmen, bu terimler tam anlamıyla kişiliği ifade etmekte yetersiz kalmaktadır. Aslında, kişiliğin oluşumunu sağlayan unsurlar arasında bu kavramlar yer almakla birlikte, kişilik daha geniş bir yapıya sahiptir[77].

Kişilik tanımlarını inceleyen Allport, "karakter" ve "mizaç" (character and temperament) terimlerinin birbirlerinin yerine kullanıldığını gözlemlemiştir. Ancak, bu terimlerin aslında farklı anlamlar taşıdığını da fark etmiştir. Mizaç, genellikle erken çocukluk döneminde belirginleşen, biyolojik temellere dayanan ve duygusal ile davranışsal yönelimleri kapsayan bir kavramdır. İngilizcede "temperament" olarak bilinen mizaç, Türkçe'de "huy" ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Mizaç, bireyin doğuştan sahip olduğu ve hayatının erken dönemlerinde şekillenen özellikler olarak tanımlanabilir[79].

Karakter ise, bireyin genetik olarak aktarılmayan, ahlaki değerleri, doğruluk, dürüstlük ve istikrar gibi temel ve kalıcı özelliklerini ifade eder. Bu özellikler, bireyin yaşamının ilk dönemlerinde kazandığı ve daha sonradan edinilen niteliklerdir[80]. Karakter ile mizaç arasındaki temel fark, karakterin kişiliğin sosyal ve ahlaki yönlerini temsil etmesi, mizaç ise kişinin duygusal ve hareketlilik özelliklerini yansıtmasıdır[80].

Yetenek kavramı ise zihinsel ve bedensel yetenekler olarak iki kategoriye ayrılır. Zihinsel yetenek, bireyin belirli ilişkileri anlama, analiz yapma ve sonuç çıkarma yeteneğini ifade ederken; bedensel yetenek, bireylerin duyu organları ve fiziksel uzuvlarıyla gerçekleştirdikleri aktiviteleri kapsar[81].

Sonuç olarak, kişilik, mizaç, huy, karakter ve yetenek gibi kavramları içermekle birlikte, bunların ötesinde daha karmaşık bir yapı sunmaktadır. Bu nedenle, kişilik, bireyin davranışlarını ve sosyal etkileşimlerini anlamak açısından kritik bir öneme sahiptir.

2.4.2. Kişiliği Oluşturan Faktörler

Kişiliğin gelişimi ve şekillenmesi üzerine yapılan araştırmalarda, kişiliğin yalnızca tek bir faktöre bağlı olduğunu savunan yaklaşımların geçerliliğinin kalmadığı anlaşılmaktadır[82]. Literatürde, hem genetik (kalıtsal) hem de çevresel (çevreyle etkileşim) unsurların kişiliğin oluşumunda belirleyici rol oynadığına dair görüşler öne çıkmaktadır[82]. Doğuştan gelen özellikler, bireyin kişiliği üzerinde derin bir etkiye sahipken, aynı zamanda bireyin sosyal ortamı da kişiliğin dönüşümüne ve evrimine önemli katkılar sunmaktadır. Kişilik, dinamik bir süreç olarak sürekli gelişim gösterirken, ergenlik döneminin sona ermesiyle birlikte daha tutarlı bir yapıya bürünmektedir. Bu süreç içerisinde kişilik, birçok dış etkenin etkisi altında kalsa da, temel özelliklerini koruma eğilimindedir[83]. Kısacası, kişiliğin oluşumunda hem kalıtım faktörlerinin hem de bireyin içinde bulunduğu sosyal çevrenin oldukça güçlü bir etkisi olduğu söylenebilir[84].

2.4.2.1. Biyolojik ve genetik (kalıtımsal) faktörler

Kişiliğin gelişiminde bireylerin sahip olduğu biyolojik yapılar ve özellikler önemli bir rol oynamaktadır. Bireyin cinsiyeti, bedensel yapısı, yaşı ve bu özelliklerin kişiliği üzerinde nasıl bir etki yarattığı konusundaki araştırmalar, bu unsurlar ile kişilik arasında belirgin bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, bireyleri etkileyen faktörlerin çeşitliliği gözlemlenmektedir; örneğin, bireylerin biyolojik yapıları ile çevresel koşullar arasındaki etkileşim, kişilik gelişimini şekillendirmede farklılıklar yaratmaktadır[85].

Bireylerin psikolojik durumları, kalıtsal faktörlerden de etkilenmektedir. Uzun veya kısa boylu, güzel ya da çirkin, zayıf ya da kilolu olma gibi fiziksel özellikler, çevrelerinden gelen tepkilerle birleşerek bireylerin psikolojik durumlarını şekillendirmekte ve dolayısıyla kişiliklerinin gelişiminde önemli bir yer tutmaktadır. Örneğin, bireylerin fiziksel özelliklerine çevre tarafından verilen tepkiler, kişiliğin belirlenmesinde etkin bir rol oynamaktadır. Ayrıca, bireyin kişilik gelişiminde çevresiyle kurduğu ilişkiler, genetik özellikleri ve kendi tercihlerine dayanan etkileşimlerle bir araya gelerek önemli bir unsur olarak öne çıkmaktadır[86]. Bu süreç, bireyin sosyal çevresiyle etkileşimlerinin, kişiliğinin oluşumundaki karmaşık dinamikleri yansıttığını göstermektedir.

2.4.2.2. Ailesel Faktörler

Bireyin yaşadığı aile ortamı, kalıtsal özelliklerin ardından gelen çevresel faktörler arasında en önemli etkenlerden biridir. Bir bireyin doğduktan sonra karşılaştığı ilk sosyal topluluk aile olduğundan, aile, bireyin sosyal ve kültürel değerleri öğrenmeye başladığı ilk yer olarak kritik bir rol oynamaktadır. Anne ve baba, bireyin ilk rol modelleridir; bu nedenle, onların davranışları ve verdikleri tepkiler, çocuğun davranışlarını şekillendirmede belirleyici bir faktör olma özelliği taşır. Özellikle çocukların öğrenme süreçlerinde anne ve babanın tepkileri, onların davranışlarını pekiştirebilir veya cesaretlerini kırarak vazgeçmelerine neden olabilir[86].

Çocuk, hedeflerini ve kendisini nasıl değerlendireceğini, ilk öğretmenleri olan anne ve babasının tepkelerine göre belirler. Aile içindeki farklı tepkiler, çocuğun belirli bir davranışı sergilemesine ya da sergilememesine yol açan çeşitli yollar sunabilir[87]. Örneğin, bazı çocuklar istediklerini elde etmek için çığlık atabilir ya da yaralanma gibi durumlardan faydalanarak ailelerinin dikkatini çekmeye çalışabilirken, diğer çocuklar ise hastaymış gibi yaparak aynı amaçlarına ulaşmaya çalışabilir. Bu tür davranışlar yalnızca aile içinde değil, çocuğun sosyal çevresindeki ilişkilerde de gözlemlenebilir.

Erkek çocuklar genellikle mekanik konulara ilgi duyar, agresif oyunları tercih eder ve duygusal olarak daha az görünürler. Kız çocukları ise daha duygusal davranışlar sergiler ve kendilerine söylenenleri dikkatle dinleyerek uygulamaya özen gösterirler. Bu durum, kız ve erkek çocukları arasında kişilik farklılıklarının ortaya çıkmasına neden olmaktadır[87]. Aile, bireyin sosyal rollerini ve davranışlarını geliştirdiği temel bir alan olarak, kişiliğin şekillenmesinde merkezi bir yere sahiptir.

2.4.2.3. Sosyal ve Kültürel Faktörler

Kültür, belirli bir dil, tarihi dönem ve coğrafi konum paylaşan bireyler arasında algılama, inanma, değerlendirme, iletişim kurma ve hareket etme biçimlerini düzenleyen ortak anlam sistemlerinden oluşur[88]. Bu çerçevede, yemek yeme, giyinme gibi günlük davranışlar, kültürel bağlamla ilişkilidir ve bireylerin kişilikleri üzerinde derin etkiler bırakabilir. Kültür ile kişilik arasındaki ilişki incelendiğinde, kültürün bireylerin kişilik gelişiminde önemli bir rol oynadığı gözlemlenmektedir. Özellikle farklı alt kültürler, çeşitli kişilik tiplerinin oluşmasına katkıda bulunur[88].

Bireyler, yaşadıkları toplumların kültürel yapılarını seçme şansına sahip olamazlar; dolayısıyla, bu kültürel özellikleri olduğu gibi kabul etmek durumundadırlar. Kişiliği etkileyen unsurlar incelendiğinde, aile ilk sırada yer almakta, bunu takiben bireyin sosyal olarak etkileşimde bulunduğu toplum gelmektedir. Bireyler, sosyal yaşamları boyunca birçok etkileşim ve iletişim içinde bulunurlar. Bu etkileşimler sayesinde, diğer bireylerden yeni kültürel özellikler öğrenirler ve bu öğrenme süreci, onların kişiliklerinde değişimlere yol açabilir[89].

Kültürel etkileşimler, bireylerin kendilerini nasıl ifade ettiklerinden tutun, davranış biçimlerine kadar birçok alanda değişiklikler yaratabilir. Bu değişiklikler, kişiliğin dinamik bir süreç olduğunu ve çevresel faktörlerin bu süreçteki etkisini vurgular. Birey, bulundukları sosyal çevreye göre kendisini yeniden şekillendirir, bu da kişiliğin sürekli bir evrim içinde olduğu anlamına gelir. Dolayısıyla, kültürel etkileşimler ve sosyal öğrenme, bireylerin kimlik ve kişilik gelişimlerinde kritik bir rol üstlenir[89].

2.4.2.4. Coğrafi ve Fiziki Faktörler

Günümüzde ve antik çağlarda, kişilik özelliklerinin coğrafi bölgelere göre değiştiği düşüncesi yaygın bir varsayımdır. Özellikle insanların paylaştığı genetik yapılar, kültürel unsurlar ve fiziksel çevre gibi etkenlerin, yakın coğrafi alanlardaki bireylerin benzer kişilik özelliklerine sahip olmalarının temel nedenleri arasında yer aldığı iddia edilmektedir[90]. Bu durum, bireylerin yaşadığı coğrafi yerin kişilik gelişimi üzerinde doğrudan bir etki oluşturduğunu göstermektedir.

Sosyo-kültürel faktörler ile coğrafi ve fiziksel unsurlar arasında bir etkileşim bulunmaktadır ve bu etkileşim kaçınılmazdır. Tarihsel bir perspektiften bakıldığında, İbn Haldun bazı insan tiplerinin belirli bölgelerin karakteristik yapılarını yansıttığını vurgulamaktadır. İbn Haldun'un bu düşüncesini destekleyen coğrafyacıların görüşleri de bulunmaktadır. Türkiye'nin çeşitli bölgeleri hakkında bahsedilen özgün insan yapıları, bireylerin bulundukları fiziksel ve coğrafi çevrenin kişilik oluşumundaki etkilerinin bir sonucu olarak değerlendirilebilir[91].

Bu bağlamda, coğrafi koşulların ve çevresel faktörlerin, bireylerin davranış ve tutumlarını şekillendirmede kritik bir rol oynadığı söylenebilir. Örneğin, belirli bir bölgede iklim koşulları, ekonomik durum veya sosyal normlar gibi unsurlar, o bölgede

yaşayan bireylerin kişiliklerini ve sosyal ilişkilerini etkileyebilir. Dolayısıyla, kişiliğin oluşumunda coğrafi konum, yalnızca bireylerin doğuştan sahip oldukları özellikler ile değil, aynı zamanda içinde bulundukları çevre ile etkileşim halinde gelişen dinamik bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır[91].

2.5. İlgili Araştırmalar

2.5.1. Hizmet Kalitesi İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Tanrıkulu ve Ekici (2020) tarafından Ankara'nın Keçiören belediyesine bağlı spor tesisleri üyeleri üzerinde yapılan çalışmaya 356 kadın ve 129 erkek olmak üzere toplam 485 birey katılım sağlamıştır. Araştırmanın sonuçları, hizmet kalitesi algısının alt boyutları ve toplam puanlarında cinsiyete dayalı anlamlı farklılıklar bulunsa da, eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir[92].

Özdemir (2019) tarafından yürütülen tarama modeli ile yapılan araştırmaya, Konya ilindeki Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü tesislerinden yararlanan antrenör ve sporculardan oluşan 400 kişi katılmıştır. Araştırma bulguları, hizmet kalitesi puanlarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediğini; ancak eğitim durumu, spor branşı ve meslek gruplarına göre anlamlı farklılıklar içerdiğini ortaya koymuştur[93].

Aras ve diğerleri (2019) Ankara örnekleminde yaptıkları araştırmanın sonucunda, hizmet kalitesinin etkileşim kalitesi ve egzersiz alet ekipmanları alt boyut puan ortalamalarının yaşa göre farklılık gösterdiği; ancak fiziksel çevre, çıktı, program kalitesi ve ortam koşulları alt boyutlarının yaşa göre farklılık göstermediği rapor edilmiştir[94.]

İslamoğlu ve diğerleri (2019) Samsun ili örnekleminde spor merkezlerine giden bireyler üzerinde yaptıkları araştırmaya, yaşları 18-55 arasında değişen toplam 385 birey katılım sağlamıştır. Araştırma tarama modeli kullanılarak gerçekleştirilmiş olup, yaş gruplarına göre etkileşim, fiziksel çevre, egzersiz alet ekipman, program kalitesi ve ortam koşulları alt boyutlarında anlamlı farklılık bulunmuştur. Bununla birlikte, çıktı kalitesinde anlamlı bir farklılık olmadığı diğer bir bulgu olarak rapor edilmiştir[95].

Üzüm ve arkadaşlarının (2016) İstanbul, İzmir, Sakarya, Bolu ve Karabük illerindeki resmi ve özel spor kurumlarından hizmet alan bireyler üzerinde yaptıkları araştırmaya 173 kadın, 232 erkek olmak üzere toplam 405 birey katılmıştır[96]. Araştırma

sonucunda katılımcıların yaşları ile hizmet kalitesi puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Çetin ve Demir (2021) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmaya, Zeytinburnu belediyesinin işletmiş olduğu spor tesislerinden hizmet alan 372 kişi katılmıştır. Araştırmacıların çalışmasının raporlarında algılanan hizmet kalitesinin haftalık spor günü sayısına göre farklılık gösterdiği ifade edilmiştir. Bu sonuçların mevcut araştırma bulgularıyla örtüşmediği de belirtilmiştir[97].

Karafil (2019) tarafından Burdur il merkezinde yürütülen karma yöntem araştırmasında, kamu veya özel spor tesislerinden hizmet alan 720 birey katılım sağlamıştır. Araştırma bulguları, bireylerin aldıkları hizmet kalitesinin ölçek alt boyutları ve toplam puanlarının medeni duruma ve haftalık spor sıklıklarına göre anlamlı farklılıklar içerdiğini göstermiştir[98].

Cengiz ve Yaşartürk (2020) Bartın ilinde fitness merkezlerinden hizmet alan bireylerin algıladığı hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla 205 bireyi araştırmaya dahil etmişlerdir. Araştırma sonuçları, algılanan hizmet kalitesi puanlarının cinsiyete, medeni duruma ve yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermediğini rapor etmiştir. Konya Büyükşehir Belediyesi'nde hizmet veren tesislere üye bireylerin katılımıyla gerçekleştirdiği araştırmada, hizmet kalitesi puanlarının medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermediğini tespit etmiştir[99].

İlkutlu (2019) tarafından Akdeniz bölgesindeki bazı illerde yapılan bir araştırmaya, gençlik merkezlerinden aktif olarak hizmet alan 886 birey katılmıştır. Araştırma sonuçları, fiziksel çevre, etkileşim ve çıktı kalitesinde eğitim düzeyine göre anlamlı farklılıklar tespit etmiştir[100].

Olcay, Sürme ve Dağlıoğlu (2020) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmaya Gaziantep'teki spor ve rekreatif tesislerden hizmet alan 211 birey katılmıştır. Bu araştırmada tarama modeli kullanılarak elde edilen bulgular, hizmet kalitesi puanlarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediğini, ancak eğitim ve yaş grubu açısından farklılıklar içerdiğini ortaya koymuştur[101].

Bulut (2019) tarafından İzmir'in Konak ilçesinde fitness merkezlerinden hizmet alan 832 kişinin katıldığı araştırmada, cinsiyete göre yalnızca program kalitesi alt boyutunda anlamlı farklılıklar gözlemlenirken, fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları, egzersiz-alet ekipmanları, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutlarında ise anlamlı

bir farklılık tespit edilmemiştir[102]. Eğitim durumu açısından da hizmet kalitesi puan ortalamalarının anlamlı bir farklılık göstermediği belirtilmiştir.

Greenwell ve arkadaşlarının (2002) Hokey sporcuları üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada, algılanan hizmet kalitesi puanlarının cinsiyete göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir[103]. Bu çalışmaya göre, kadınların algıladığı hizmet kalitesi puan ortalaması erkeklere göre belirgin bir şekilde daha yüksektir.

Özsoy ve Tayfun (2020) tarafından yapılan bir araştırma, turist rehberlerinin kişilik özellikleri ve hizmet kalitesi ilişkisini incelemiştir[104]. Utku (2019) tarafından gerçekleştirilen başka bir araştırmaya, Ankara'nın Etimesgut ilçesindeki spor merkezlerinden hizmet alan 244 birey (127 kadın ve 117 erkek) katılmıştır[105]. Araştırma sonuçları, bireylerin aldıkları hizmet kalitesinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediğini ortaya koymaktadır.

Güleşçe (2020) Doğu Anadolu bölgesindeki bazı illerde yapmış olduğu araştırmasında, bireylerin egzersiz merkezlerinden aldıkları hizmet kalitesini değerlendirmiştir[106]. Genel tarama modelinin kullanıldığı bu çalışmaya 1514 kişi katılmıştır ve sonuçlar, hizmet kalitesinin tüm alt boyutlarında medeni duruma göre anlamlı farklılıklar içerdiğini göstermektedir. Ayrıca, yaş grupları ve eğitim durumlarına göre de hizmet kalitesi puanlarında anlamlı farklılıklar elde edilmiştir.

Tumay (2019) Konya ilinde faaliyet gösteren fitness merkezlerinden hizmet alan 18-45 yaş aralığındaki 402 bireyi araştırmasına dahil etmiştir[107]. Bulgular, etkileşim kalitesi ve egzersiz-alet ekipmanları alt boyutunda medeni duruma göre anlamlı farklılıklar tespit etmiştir; ancak fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları, program kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmamıştır.

Aksoylu (2019) tarafından ilişkisel tarama modeli kullanılarak gerçekleştirilen bir araştırmaya, İstanbul ilinde spor merkezlerinden hizmet alan 564 birey katılmıştır[108]. Araştırmanın sonuçları, hizmet kalitesi puanlarında meslek durumuna göre anlamlı farklılıklar bulunduğunu göstermiştir.

Esentaş ve diğerleri (2020) tarafından İzmir ve Manisa illerinde spor salonuna giden bireyler üzerinde yapılan tarama modeli araştırmasına 565 kadın, 585 erkek olmak üzere toplam 1150 kişi katılmıştır[109]. Araştırma sonuçları, algılanan hizmet kalitesi puanlarının meslek gruplarına göre farklılık gösterdiğini rapor etmiştir.

Türksoy ve Aycan (2020) tarafından İstanbul'da gerçekleştirilen bir araştırma, spor merkezlerinden hizmet alan 400 birey üzerinde tarama modellerinden kesit alma yaklaşımını kullanmıştır[110]. Bu araştırmada ekipman kalitesi alt boyutunda cinsiyete göre farklılıklar tespit edilmiştir; ancak fiziksel çevre kalitesi, ortam koşulları, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi alt boyutlarında cinsiyete göre anlamlı farklılıklar elde edilmemiştir. Ayrıca yaş ile fiziksel çevre kalitesi arasında negatif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuş, diğer alt boyutlar arasında ise anlamlı ilişkiler saptanmamıştır.

2.5.2. Kişilik Özellikleri ile İlgili Yapılan Araştırmalar

Eroğlu (2016) tarafından gerçekleştirilen araştırmaya göre, Spor Genel Müdürlüğü'nde görev yapan toplam 282 birey katılmıştır[111]. Araştırma, tarama modeli çerçevesinde yürütülmüş olup, katılımcıların kişilik özellikleri ile ilgili olarak cinsiyete göre değerlendirmeler yapılmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda, yalnızca dışa dönüklük boyutunda cinsiyetler arasında anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Bu durum, bireylerin sosyal etkileşimlerini ve dışa dönüklüklerini etkileyen kültürel veya psikolojik faktörlerin, cinsiyetle ilişkili olarak değişebileceğine işaret etmektedir.

Karayol (2016) tarafından yapılan bir başka araştırmaya göre, Gençlik ve Spor Bakanlığı'na bağlı olan Spor Genel Müdürlüğü'nde çalışan 282 kişinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir[112]. Bu araştırmada, katılımcıların kişilik özellikleri puanlarının cinsiyete göre farklılaşmadığı rapor edilmiştir. Yani, cinsiyetin kişilik özellikleri üzerindeki etkisinin belirgin olmadığı sonucuna varılmıştır. Bu bulgu, cinsiyetler arası psikolojik farklılıkların genel olarak kabul edilen algılara göre daha karmaşık olabileceğini ve bireylerin kişilik gelişimlerinde çeşitli sosyo-kültürel unsurların önemli rol oynayabileceğini göstermektedir.

Yürütülen başka bir çalışma ise, Sakarya ilinde görev yapan beden eğitimi ve spor öğretmenlerini kapsamaktadır[75]. Bu araştırmaya katılan öğretmenlerin kişilik özellikleri puanları üzerinde yapılan analizler sonucunda, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu durum, eğitim camiasındaki bireylerin kişilik yapılarını etkileyen unsurların cinsiyet faktöründen bağımsız olarak gelişebileceğini ortaya koymaktadır. Bu bulgu, eğitimde ve spor alanında cinsiyet eşitliği ve çeşitliliğin önemine dair önemli ipuçları sunmaktadır.

Hakimi, Hejazi ve Lavasani (2011) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmaya göre, Tahran Üniversitesi'nde eğitim gören öğrenciler üzerinde yürütülmüştür[113]. Bu çalışmaya katılan öğrencilerin kişilik özellikleri incelenmiş ve araştırma sonuçları cinsiyetin bu özellikler üzerindeki etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bu bulgu, kişilik özelliklerinin cinsiyetle bağımsız olarak gelişebileceğini ve bireylerin kişisel özelliklerinin, toplumun genel beklentilerinden etkilenmeyebileceğini göstermektedir.

Kiliç (2019) tarafından yapılan bir başka araştırmaya göre, üniversite öğrencilerinin kişilik özelliklerini incelemiştir[114.] Araştırma sonuçları, cinsiyetin kişilik özellikleri alt boyutları üzerinde herhangi bir farklılık yaratmadığını ortaya koymuştur. Bu durum, öğrencilerin kişilik gelişimlerinin cinsiyet faktöründen bağımsız olarak benzer şekilde şekillenebileceğini göstermektedir. Dolayısıyla, bireylerin kişilik özelliklerinin daha çok sosyo-kültürel etmenlere dayandığı sonucuna varılabilir.

Kim (2020) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmaya göre, spor hizmet kalitesinin tüketici memnuniyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir[115]. Araştırma, spor tesislerinde hizmet alan katılımcıların emnuniyet düzeylerini ölçmek için anketler kullanmıştır. Sonuçlar, yüksek hizmet kalitesinin katılımcıların genel memnuniyetini artırdığını ve bu durumun, spor tesislerine olan bağlılığı güçlendirdiğini göstermiştir.

Arslan (2018) tarafından yapılan bir diğer çalışmada, beş faktör teorisine dayalı olarak eğitim fakültesi öğrencilerinin kişilik özellikleri araştırılmıştır[116.] Bu çalışmaya İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde öğrenim gören 323 öğrenci katılmıştır. Araştırmanın bulguları, cinsiyete göre yalnızca yumuşak başlılık boyutunda anlamlı bir farklılık bulunduğunu göstermiştir. Bu durum, bireylerin cinsiyete bağlı olarak belirli kişilik özelliklerinde farklılıklar yaşayabileceğini ve bu özelliklerin sosyalleşme süreçlerinde nasıl geliştiğini daha iyi anlamak için önemli bir örnek teşkil etmektedir.

Chopik ve Kitayama (2018) tarafından gerçekleştirilen kültürler arası boylamsal araştırmaya göre, Amerika ve Japonya'dan katılımcılar dahil edilmiştir[117]. Araştırma sonuçları, kadınların erkeklere kıyasla daha dışa dönük, yumuşak başlı, nevrotik ve öz disiplinli olduğunu ortaya koymuştur. Bununla birlikte, erkeklerin deneyime açıklık açısından kadınlardan daha yüksek puanlar aldığı tespit edilmiştir. Ayrıca, yaş ile yumuşak başlılık arasında pozitif, nevrotiklik ile ise negatif bir ilişki bulunmuştur. Bu bulgular, yaşın kişilik özellikleri üzerindeki etkisinin ve cinsiyetler arası farklılıkların daha geniş bir perspektiften değerlendirilmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Uysal (2015) tarafından gerçekleştirilen araştırmaya göre, Afyonkarahisar ilinin Sinanpaşa ilçesindeki 321 öğretmen katılmıştır[118]. Bu çalışmada, kişilik özelliklerinden dışa dönüklük, yumuşak başlılık, deneyime açıklık ve öz disiplin boyutlarında medeni duruma göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Ancak duygusal denge boyutunda herhangi bir anlamlı farklılık bulunamamıştır. Bu bulgular, bireylerin kişilik özelliklerinin medeni durum gibi değişkenlere bağlı olarak nasıl şekillendiğini ve bu durumların eğitim ortamındaki etkileşimleri üzerindeki etkilerini daha iyi anlamaya yardımcı olmaktadır.

Mete (2006) tarafından gerçekleştirilen bir araştırma göre, ilköğretim okullarında sınıf ve branş öğretmenlerinin katılımıyla yürütülmüştür. Bu çalışmaya Yalova il merkezinde görev yapan 300 öğretmen katılmıştır[119]. Araştırmanın bulguları, katılımcıların kişilik özellikleri puanlarının medeni durum ve eğitim durumu açısından anlamlı bir farklılık göstermediğini ortaya koymuştur. Bu sonuç, öğretmenlerin kişilik özelliklerinin, bireylerin sosyo-demografik özelliklerinden bağımsız bir biçimde şekillendiğini ve eğitim ortamında kişisel etkileşimlerin belirleyici olduğunu göstermektedir.

Güvel (2019) tarafından yapılan bir başka çalışmada, Adana Seyhan ilçesinde belediye çalışanı olan yetişkin bireyler araştırma kapsamına alınmıştır[120]. Bu araştırma sonucunda, bireylerin kişilik özellikleri puanlarının eğitim durumuna göre herhangi bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu bulgu, eğitim seviyesinin bireylerin kişilik yapısını etkilemediğini ve kişilik gelişiminin daha çok yaşam deneyimleri ve bireysel faktörlerden kaynaklandığını düşündürmektedir.

Uysal (2015) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, kişilik özellikleri açısından dışa dönüklük, deneyime açıklık ve öz disiplin boyutlarında eğitim durumu ile anlamlı farklılıklar gözlemlenmiştir[118]. Ancak yumuşak başlılık ve duygusal denge boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu durum, eğitim durumunun bazı kişilik özelliklerini etkileyebileceği, fakat diğer bazı özelliklerin cinsiyet ve eğitimden bağımsız olarak benzerlik gösterdiğini göstermektedir.

Cömert (2009) yapılan bir araştırmaya göre, 270 okul yöneticisi katılım sağlamıştır[121]. Bu çalışmada, eğitim durumuna göre öz disiplin boyutunda anlamlı farklılıklar gözlemlenmiştir. Öz disiplin, bireylerin başarı düzeyleri ve iş performansları açısından önemli bir kişilik özelliği olduğundan, eğitim durumunun bu alandaki etkisi,

yöneticilerin eğitim süreçlerinde dikkate alınması gereken bir unsur olarak öne çıkmaktadır.

Erdem ve Kayran (2013) tarafından yapılan araştırma, turizm eğitimi alan öğrencilerin meslek seçimini etkileyen faktörleri incelemiştir[122]. Araştırmanın bulguları, öğrencilerin meslek seçimlerini etkileyen en önemli faktörün kariyer beklentileri olduğunu ve bunu kişisel özelliklerin takip ettiğini rapor etmiştir. Bu durum, kariyer planlamasında kişisel özelliklerin ve bireysel hedeflerin önemini vurgulamaktadır.

Aliyev (2008) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmaya üniversitede eğitim gören öğrenciler katılmıştır[123]. Bu çalışmanın sonuçları, meslek seçimi ile kişilik özellikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu ortaya koymuştur. Bu bulgu, bireylerin meslek seçimlerinin, kişilik yapılarıyla yakından ilişkili olduğunu ve kişilik özelliklerinin mesleki tercihleri etkileyen önemli bir faktör olduğunu göstermektedir.

Barrick, Mount ve Gupta (2003) tarafından yapılan araştırmaya göre, beş büyük kişilik modeli ile Holland'ın meslek tipleri arasındaki ilişkiyi meta-analiz yöntemiyle incelemiştir[124]. Araştırmanın bulguları, bazı kişilik boyutları ile belirli meslek tipleri arasında anlamlı ilişkilerin varlığını tespit etmiştir. Bu sonuç, kişilik özelliklerinin, bireylerin mesleki başarıları ve iş tatminleri üzerindeki etkilerini daha iyi anlamak için önemlidir.

Harris ve diğerleri (2006) tarafından yürütülen bir araştırmaya göre, 381 kadın ve 135 erkek olmak üzere toplam 516 yetişkin birey katılmıştır[125]. Araştırma sonuçları, meslek seçimi ile kişilik özellikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu göstermiştir. Bu bulgu, mesleki seçimlerin kişilik yapısıyla nasıl bütünleştiğini ve bireylerin kariyer yollarını belirlemedeki etkisini ortaya koymaktadır.

Üçan (2019) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmaya, beden eğitimi ve spor öğretmenliği ile antrenörlük eğitimi bölümlerinde öğrenim gören 221 öğrenci katılmıştır[126]. Araştırma raporları, kişilik özellikleri puanlarının yaşa göre farklılık göstermediğini belirtmektedir. Bu durum, yaşın bireylerin kişilik gelişiminde belirleyici bir faktör olmadığını ve kişilik özelliklerinin daha çok bireysel deneyimlerle şekillendiğini düşündürmektedir.

Çiftçi (2018) tarafından spora katılım gösteren bireyler üzerinde yapılan araştırmanın sonuçları, öz disiplin boyutunda yaşa göre farklılıkların varlığını ortaya koymuştur[127]. Araştırma bulguları, yaşın artmasıyla birlikte öz disiplinin de arttığını

göstermektedir. Bu durum, bireylerin yaş ilerledikçe öz disiplin geliştirebileceğini ve bu özelliğin, yaşam boyu edinilen deneyimlerle şekillendiğini desteklemektedir.

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırma Tasarımı

Bu araştırmada, tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modeli, geniş bir evren içerisindeki bireylerin belirli bir dönemdeki özelliklerini, tutumlarını ve algılarını incelemek amacıyla kullanılır[128]. Bu model, katılımcıların yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerine yönelik algılarını, kişilik türlerine göre incelemeyi mümkün kılmıştır. Araştırmanın amacı, spor tesislerinden yararlanan bireylerin algıladığı hizmet kalitesinin kişilik özelliklerine göre nasıl değiştiğini saptamaktır.

3.2. Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini, Adana ilinde yerel yönetimlere bağlı spor tesislerini kullanan bireyler oluşturmaktadır. Araştırmanın amacı, bu tesislerden yararlanan bireylerin kişilik türlerine göre algıladıkları hizmet kalitesini incelemektir. Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinin yaygın kullanımı göz önünde bulundurularak, araştırmanın evreni geniş bir katılımcı kitlesine yayılmaktadır. Bu nedenle, evreni temsil edecek uygun bir örneklem belirlemek önemli hale gelmiştir. Araştırmanın örneklemi, Adana'nın merkez ilçeleri olan Çukurova, Seyhan, Yüreğir ve Sarıçam ilçelerinde yer alan spor tesislerini kullanan bireylerden oluşmaktadır. Bu ilçeler, Adana'nın en yoğun nüfuslu ve spor tesislerinin yaygın olarak kullanıldığı bölgeler olarak seçilmiştir. Böylece araştırma, Adana'daki spor hizmetlerinden yararlanan bireylerin geniş bir kesimini temsil etmektedir.

3.3. Örneklem Belirleme Yöntemi

Araştırmada örneklemİ, tesadüfi örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Tesadüfi örnekleme, evrenden seçilecek her bir bireyin araştırmaya dahil edilme olasılığının eşit olduğu bir yöntemdir[129]. Bu yöntem, evrenin homojen bir yapıya sahip olduğu durumlarda, örneklemin evreni temsil yeteneğini artırır. Araştırmanın evreni geniş olduğu için bu yöntem, örneklem seçimi açısından uygun bulunmuştur. Araştırma, 916 kişiyle yürütülmüştür. Bu örneklem büyüklüğü, geniş evreni temsil edecek şekilde hesaplanmış

ve katılımcılar Adana'nın farklı ilçelerindeki spor tesislerinden seçilmiştir. Örneklem büyüklüğü belirlenirken ±%2,5 hata payı ile örneklem büyüklüğünün yeterliliği sağlanmıştır[130]. Bartlett ve arkadaşları tarafından önerilen bu yöntem, sosyal bilimlerde yaygın olarak kullanılan modern bir örneklem büyüklüğü hesaplama formülüne dayanmaktadır.

3.4. Örneklemin Temsiliyet Yeteneği

Araştırma kapsamında 916 kişilik bir örneklem ile çalışılmış olması, evrenin temsil yeteneği açısından önemli bir avantaj sağlamaktadır. Araştırmaya katılan bireylerin demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, aylık gelir gibi) geniş bir yelpazede yer almakta ve bu çeşitlilik, araştırmanın genellenebilirliğini artırmaktadır. Bu geniş yelpazedeki katılımcılar, spor tesislerinden farklı amaçlarla yararlanan bireylerden oluştuğu için, elde edilen veriler, spor hizmetlerinin kalitesine yönelik geniş bir perspektifi sunmaktadır. Örneklem, Adana'nın spor tesislerini kullanan farklı yaş gruplarını ve sosyoekonomik yapıları temsil edecek şekilde dengelenmiştir. Katılımcılar arasında cinsiyet, eğitim durumu, gelir düzeyi gibi değişkenler bakımından çeşitli gruplar bulunmakta ve bu durum, örneklemin evreni yansıtma gücünü artırmaktadır.

3.5. Veri Toplama Süreci

Veri toplama süreci, 2023 yılı içerisinde anket yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Katılımcılarla yüz yüze görüşmeler yapılmış ve anketler gönüllü katılım esasına göre toplanmıştır. Veriler, yalnızca bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılmakta olup, üçüncü şahıslarla paylaşılmamıştır. Araştırma verilerinin toplanması ve işlenmesi sırasında etik kurallar dikkate alınmış ve gizlilik ilkesi gözetilmiştir[131].

3.6. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan veri toplama araçları, katılımcıların demografik bilgilerini, kişilik özelliklerini ve algıladıkları hizmet kalitesini ölçmeye yönelik anketlerden oluşmaktadır.

3.7. Kişisel Bilgi Formu

Katılımcıların demografik bilgilerini toplamak amacıyla, araştırmacı tarafından geliştirilen bir Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Bu form, katılımcıların yaş, cinsiyet, boy, ağırlık, eğitim durumu, aylık gelir durumu, spor tesislerinden ne kadar süredir faydalandıkları gibi değişkenleri içermektedir. Ayrıca katılımcıların spor tesislerini hangi amaçla kullandıkları, haftada kaç gün ve hangi saatlerde tesisleri ziyaret ettikleri gibi sorular da formda yer almıştır.

3.8. Beş Faktör Kişilik Ölçeği

Araştırmada katılımcıların kişilik özelliklerini değerlendirmek amacıyla Rammstedt ve John (2007) tarafından geliştirilen Beş Faktör Kişilik Ölçeği kullanılmıştır[132]. Ancak bu araştırmada, ölçek maddeleri pozitif ve negatif kişilik özellikleri olarak iki alt boyutta yeniden yapılandırılmıştır. Bu iki alt boyut, kişilik özelliklerinin olumlu ve olumsuz yönlerini temsil etmektedir. Beş Faktör Kişilik Ölçeği, 10 maddeden oluşmaktadır ve katılımcılar bu maddelere 5'li Likert tipi bir ölçek (1: Kesinlikle katılmıyorum - 5: Kesinlikle katılıyorum) ile yanıt vermişlerdir. Araştırmada ölçek, pozitif ve negatif kişilik özelliklerine göre yeniden yapılandırılmıştır. Pozitif kişilik özellikleri bireylerin dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge ve deneyime açıklık gibi olumlu kişilik özelliklerini temsil etmekteyken, negatif kişilik özellikleri ise içe dönüklük, tartışmacılık, düzensizlik, gerginlik ve hayal gücü eksikliği gibi olumsuz kişilik özelliklerini temsil etmektedir. Ölçeğin güvenirlik sonuçları aşağıda belirtilmiştir.

Çizelge 3.8.1. Beş Faktör Kişilik Ölçeği Güvenirlik Sonuçları

Alt Boyut	Cronbach's Alpha
Pozitif Kişilik Özellikleri	0.73
Negatif Kişilik Özellikleri	0.70
Genel Güvenirlik	0.79

Ölçeğin geçerliliği uzman görüşleri alınarak doğrulanmıştır. Güvenirlik analizleri, Cronbach's Alpha katsayısı kullanılarak yapılmış ve ölçeğin genel güvenilirlik katsayısı 0.79 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin alt boyutları olan pozitif ve negatif kişilik özelliklerinin güvenirlik değerleri de ayrı ayrı analiz edilmiştir. Pozitif kişilik özellikleri için Cronbach's Alpha değeri 0.73, negatif kişilik özellikleri için ise Cronbach's Alpha değeri 0.70 bulunmuştur. Bu sonuçlar, ölçeğin güvenilir bir ölçüm aracı olduğunu göstermektedir.

3.9. Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği

Araştırmanın ana değişkenlerinden biri olan algılanan hizmet kalitesi**,** Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği ile ölçülmüştür. Bu ölçek, spor tesislerinin hizmet kalitesini değerlendiren kapsamlı bir araç olup Uçan (2007) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek, spor tesislerinin hizmet kalitesine yönelik katılımcı algılarını ölçmek amacıyla kullanılmakta ve fiziksel çevre kalitesi, etkileşim kalitesi, program kalitesi, egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi gibi çeşitli boyutları içermektedir[133.] Uçan (2007) tarafından geliştirilen bu ölçeğin geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları titizlikle yapılmıştır. Ölçeğin Cronbach Alfa değerini 0.85 olarak bulmuştur. Ölçek, toplamda 31 madde içermekte olup, katılımcıların bu maddeleri 5'li Likert tipi bir ölçek (1: Kesinlikle katılmıyorum - 5: Kesinlikle katılıyorum) ile yanıtlamaları istenmiştir. Ölçeğin güvenirlik analiz sonuçları Çizelge 3.9.1.'de verilmiştir. Ayrıca, ölçekteki alt boyutlar aşağıda belirtilmiştir.

- **Fiziksel çevre kalitesi (Madde 1-7):** Spor tesislerinin fiziksel koşulları ve temizliği gibi faktörler.
- **Ortam koşulları kalitesi (Madde 8-10):** Spor yapılan ortamın rahatlığı ve tesisin sunduğu olanaklar.
- **Egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi (Madde 11-13):** Tesisin sunduğu aletlerin ve ekipmanların kalitesi.
- **Program kalitesi (Madde 14-16):** Sunulan spor programlarının etkinliği ve düzenliliği.
- **Etkileşim kalitesi (Madde 17-26):** Personel ile katılımcılar arasındaki etkileşim ve hizmet sunum sürecindeki deneyim.

- **Çıktı (sonuç) kalitesi (Madde 27-31):** Spor tesislerinin katılımcılara sağladığı genel memnuniyet ve sonuçlar.

Çizelge 3.9.1 Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği Crobach's Alfa Sonuçları

Boyutlar	Madde sayısı	Cronbach's Alpha
Fiziksel çevre kalitesi	7	0,895
Ortam koşulları kalitesi	3	0,798
Egzersiz alet ve ekipmanları kalitesi	3	0,894
Program kalitesi	3	0,870
Etkileşim kalitesi	10	0,911
Çıktı (sonuç) kalitesi	5	0,883
Genel	31	0,941

Ölçeğin geçerliliği, uzman görüşleri alınarak sağlanmıştır. Uzmanlar, ölçeğin sorularının spor tesislerinin hizmet kalitesini kapsamlı bir şekilde ölçtüğünü doğrulamışlardır. Ölçeğin güvenirliği ise, ölçeğin farklı zaman dilimlerinde tutarlı sonuçlar verip vermediğini ölçen Cronbach's Alpha testi ile değerlendirilmiştir. Yapılan analizlerde ölçeğin genel Cronbach's Alpha katsayısı 0.94 olarak bulunmuş olup, bu değer ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir[133].

3.10. İstatistiksel Analiz

İstatistiksel analiz için SPSS 26.0 paket programı kullanılmıştır. Verilerin normal dağılımı için Skewness ve Kurtosis testi sonuçları incelenmiştir. Bu analizde normallik varsayımı Tabachnick ve Fidell (2013)' e göre, -1,5 ve +1,5 arasında kabul edilmiştir[134]. Yapılan normallik testine göre, verilerin normal dağılım gösterdiği saptanmıştır. Bu nedenle ikili grup karşılaştırmalarında bağımsız örnek t test (Independent sample t test), ikiden fazla grup karşılaştırmalarında tek yönlü varyans analizi testi (One Way ANOVA) uygulanmıştır. One Way ANOVA test sonucuna göre farklılık saptanması halinde farklılığın kaynağı Bonferoni düzeltmesi ile belirlenmiştir. Sonuçlar (ortalama ± standart sapma) olarak verilmiştir. Bu araştırma için anlamlılık $p<0,05$ olarak kabul edilmiştir.

4. BULGULAR

Bu bölümde elde edilen verilerin istatistiksel analizleri yapılmış olup ortaya çıkan bulgulara yer verilmiştir. Belediyelerin spor tesisini kullanan bireylere uygulanan anket sonucunda elde edilen verilere ait demografik özelliklerden cinsiyete ait frekans ve yüzde değerleri Çizelge 4.1.'de verilmiştir.

Çizelge 4.1. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Frekans Çizelgesi

Cinsiyet	n	%
Kadın	288	31,4
Erkek	628	68,6
Total	916	100,0

Araştırmaya katılan bireylerin %31,4'ü (288 kişi) kadın, %68,6'sı (628 kişi) erkeklerden oluşmaktadır. Çalışmaya dahil olan katılımcıların büyük çoğunluğunu erkek katılımcıların oluşturduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların yaş gruplarına ait frekans ve yüzde frekans değerleri Çizelge 4.2.'de verilmiştir.

Çizelge 1.2. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Frekans Çizelgesi

Yaş	n	%
13'ten Küçük	54	5,9
13-14 Yaş	168	18,3
15-16 Yaş	218	23,8
17-18 Yaş	144	15,7
19-20 Yaş	113	12,3
21-22 Yaş	43	4,7
22'den Büyük	176	19,2
Total	916	100,0

Katılımcıların yaş gruplarına göre dağılımında, en büyük grubu %23,8 (218 kişi) ile 15-16 yaş aralığı oluşturmaktadır. Bu grup, araştırmadaki katılımcıların neredeyse

dörtte birini kapsayarak çalışmanın temel kitlesini oluşturur. Bunu, 13-14 yaş aralığındaki katılımcılar %18,3 (168 kişi) oranla takip eder. Ayrıca, 22 yaşından büyük olanlar da önemli bir oranda temsil edilerek toplamın %19,2'sini (176 kişi) oluşturmaktadır. 17-18 yaş aralığı, %15,7 (144 kişi) ile bu gruplar arasında yer almaktadır. Düşük temsil edilen gruplar ise 21-22 yaş aralığı (%4,7; 43 kişi) ve 13 yaş altı (%5,9; 54 kişi) olarak dikkat çekmektedir. Verilere bakıldığında, katılımcıların ağırlıklı olarak 13-20 yaş aralığında toplandığı görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına ait frekans ve yüzde frekans değerleri Çizelge 4.3.'te verilmiştir.

Çizelge 4.3. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Frekans Çizelgesi

Eğitim Durumu	**n**	**%**
İlköğretim	234	25,5
Lise	460	50,2
Ön Lisans	143	15,6
Lisans	71	7,8
Yüksek Lisans	8	,9
Total	916	100,0

Eğitim durumuna göre dağılımda, katılımcıların yarısının lise mezunu olduğu (%50,2; 460 kişi) görülmektedir. Bu grup, çalışmanın en büyük eğitim düzeyini oluşturmaktadır. Bunu, ilköğretim mezunları (%25,5; 234 kişi) takip ederken, ön lisans mezunlarının oranı %15,6 (143 kişi) olarak hesaplanmıştır. Daha yüksek eğitim seviyelerinde ise katılımcı sayısının azaldığı dikkat çekmektedir; lisans mezunları %7,8 (71 kişi) oranında yer alırken, yüksek lisans yapanlar %0,9 (8 kişi) gibi oldukça düşük bir oranla temsil edilmektedir. Veriler, katılımcıların büyük çoğunluğunun ortaöğretim seviyesinde yoğunlaştığını göstermektedir. Katılımcıların gelir durumlarına ait frekans ve yüzde frekans değerleri Çizelge 4.4.'te verilmiştir.

Çizelge 4.4. Katılımcıların Gelir Durumlarına Göre Frekans Çizelgesi

Gelir Düzeyi	n	%
İlk %20 (En düşük)	43	4,7
İkinci %20	273	29,8
Üçüncü %20	29	3,2
Dördüncü %20	38	4,1
Son %20 (En yüksek)	533	58,2
Total	916	100,0

Katılımcıların gelir düzeyi sınıflandırmasında TÜİK'in 2023 yılına ait gelir dağılımı istatistikleri tablosundan yararlanılmıştır[135]. Gelir düzeyine ait frekans çizelgesi incelendiğinde, katılımcıların %58,2'sinin (533 kişi) son %20'lik(en yüksek) gelir seviyesinde olduğu görülmektedir. Bu durum, çalışmadaki bireylerin çoğunluğunun ekonomik olarak iyi bir durumda olduğunu göstermektedir. Öte yandan, ikinci %20'lik gelir seviyesinde olan katılımcılar %29,8 (273 kişi) oranında yer alırken, üçüncü %20'lik gelir seviyesinde olan katılımcıların oranı %3,2 (29 kişi) gibi düşük kalmıştır. İlk %20'lik (en düşük) gelir seviyesinde yer alan katılımcıların oranı ise toplam katılımcıların %4,7'sini (43 kişi) oluşturmaktadır. Bu bulgular, katılımcı kitlesinde yüksek gelir grubunun belirgin olduğunu ortaya koymaktadır. Katılımcıların haftalık spor yapma sıklığına ait frekans ve yüzde frekans değerleri Çizelge 4.5.'te verilmiştir

Çizelge 4.5. Katılımcıların Haftalık Spor Yapma Sıklığına Göre Frekans Çizelgesi

Spor yapma sıklığı	n	%
1-2 gün	357	39,0
3-4 gün	421	46,0
5-6 gün	121	13,2
7 gün	17	1,9
Total	916	100,0

Katılımcıların spor yapma sıklığı incelendiğinde, %46'sının (421 kişi) haftada 3-4 gün spor yaptığı, bu nedenle spor aktivitelerine düzenli olarak katıldığı görülmektedir. Haftada 1-2 gün spor yapanlar ise %39 (357 kişi) ile az da olsa aktif bir grubu oluşturur.

Daha sık spor yapanlar arasında, haftada 5-6 gün katılım gösterenlerin oranı %13,2 (121 kişi) olarak ölçülmüştür. Her gün spor yapanların oranı ise oldukça düşük olup sadece %1,9'dur (17 kişi). Bu veriler, katılımcıların çoğunluğunun haftada birkaç gün düzenli spor yaptığını ve sağlıklı bir yaşam tarzını benimsediğini göstermektedir. Katılımcıların lisans durumlarına ait frekans ve yüzde frekans değerleri Çizelge 4.6.'da verilmiştir.

Çizelge 4.6. Katılımcıların Lisans Durumlarına Göre Frekans Çizelgesi

Lisans	n	%
Var	188	20,5
Yok	728	79,5
Total	916	100,0

Katılımcıların lisanslı sporcu olup olmama durumuna bakıldığında, %79,5'inin (728 kişi) lisanslı sporcu olmadığı anlaşılmaktadır. Lisanslı sporcular, %20,5 (188 kişi) oranında yer alarak çalışmadaki azınlık grubunu oluşturmuştur. Veriler, katılımcıların büyük bir bölümünün sporu amatör düzeyde yaptığını ve sporla profesyonel olarak ilgilenmediğini ortaya koymaktadır. Katılımcıların yaşa göre algılanan hizmet kalitesi düzeylerine ait frekans ve yüzde frekans değerleri Çizelge 4.7.'de verilmiştir.

Çizelge 4.7. Yaşa Göre Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi

	Yaş	n	Ortalama±ss	F(6,915)	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	**< 13**	54	3,85±0,74[a]	2,956**	,007**
	13-14	168	3,73±0,92[ab]		
	15-16	218	3,61±0,96[abc]		
	17-18	144	3,63±0,87[abc]		
	19-20	113	3,41±1,14[c]		
	21-22	43	3,53±0,94[bc]		
	> 22	176	3,41±1,06[c]		
Ortam Koşulları Kalitesi	**< 13**	54	4,02±0,67[a]	3,166**	,004**
	13-14	168	3,78±0,87[ab]		
	15-16	218	3,71±0,92[abc]		
	17-18	144	3,80±0,87[ab]		
	19-20	113	3,45±1,08[c]		
	21-22	43	3,77±1,08[ab]		
	> 22	176	3,57±1,18[bc]		
Egzersiz Alet Ve Ekipmanları Kalitesi	**< 13**	54	3,78±0,92[a]	3,234**	,004**
	13-14	168	3,75±0,95[a]		
	15-16	218	3,61±1,10[ab]		
	17-18	144	3,77±0,92[a]		
	19-20	113	3,31±1,14[b]		
	21-22	43	3,38±1,13[b]		
	> 22	176	3,48±1,38[ab]		
Program Kalitesi	**< 13**	54	3,88±0,83[a]	3,146**	,005**
	13-14	168	3,80±0,92[a]		
	15-16	218	3,77±0,98[a]		
	17-18	144	3,77±0,90[a]		
	19-20	113	3,36±1,15[b]		
	21-22	43	3,57±1,10[ab]		
	> 22	176	3,73±1,12[a]		
Etkileşim Kalitesi	**< 13**	54	4,41±0,36[a]	3,146**	,005**
	13-14	168	4,30±0,49[a]		
	15-16	218	4,23±0,64[a]		
	17-18	144	4,24±0,60[a]		
	19-20	113	3,97±0,79[b]		
	21-22	43	4,30±0,58[a]		
	> 22	176	4,28±0,80[a]		
Çıktı (Sonuç) Kalitesi	**< 13**	54	4,27±0,39[b]	2,497*	,021*
	13-14	168	4,27±0,61[b]		
	15-16	218	4,28±0,70[b]		
	17-18	144	4,39±0,54[ab]		
	19-20	113	4,24±0,82[b]		
	21-22	43	4,57±0,51[a]		
	> 22	176	4,43±0,80[ab]		

*p<0,05; **p<0,01

Yaş gruplarına göre algılanan hizmet kalitesi boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmuştur (F(6, 915) = 2.956, p = 0.007). Bonferroni düzeltmesi sonrası yapılan post-hoc analizler, özellikle 13 yaşından küçük bireylerin algılanan hizmet kalitesini 19-20 yaş grubuna ve 22 yaşından büyük bireylere göre daha olumlu algıladığını göstermektedir. Benzer şekilde, ortam koşulları kalitesi (F(6, 915) = 3.166, p = 0.004), egzersiz alet ve ekipman kalitesi (F(6, 915) = 3.234, p = 0.004) ve program kalitesi (F(6, 915) = 3.146, p = 0.005) açısından da yaş grupları arasında anlamlı farklar gözlenmiştir. Çıktı kalitesi boyutunda ise 21-22 yaş grubunun diğer yaş gruplarına göre daha yüksek bir algıya sahip olduğu belirlenmiştir (F(6, 915) = 2.497, p = 0.021). Bu bulgular, yaşın algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Katılımcıların eğitim türüne göre algılanan hizmet kalitesi düzeylerine ait frekans ve yüzde frekans değerleri Çizelge 4.8.'de verilmiştir.

Çizelge 4.8. Eğitim Türüne Göre Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi

	Eğitim	n	Ortalama±ss	F(4,915)	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	**İlköğretim**	234	3,68±0,91[a]		
	Lise	460	3,63±0,95[a]		
	Ön Lisans	143	3,33±1,10[a]	3,940**	,004**
	Lisans	71	3,44±1,01[a]		
	Yüksek Lisans	8	3,23±1,15[a]		
Ortam Koşulları Kalitesi	**İlköğretim**	234	3,90±0,87[a]		
	Lise	460	3,76±0,92[ab]		
	Ön Lisans	143	3,34±1,09[b]	9,598**	,000**
	Lisans	71	3,44±1,24[ab]		
	Yüksek Lisans	8	3,38±1,15[b]		
Egzersiz Alet Ve Ekipmanları Kalitesi	**İlköğretim**	234	3,90±0,91[a]		
	Lise	460	3,61±1,10[ab]		
	Ön Lisans	143	3,19±1,18[b]	12,506**	,000**
	Lisans	71	3,44±1,31[ab]		
	Yüksek Lisans	8	2,38±1,24[c]		
Program Kalitesi	**İlköğretim**	234	3,94±0,84[a]		
	Lise	460	3,78±1,00[ab]		
	Ön Lisans	143	3,28±1,10[bc]	11,616**	,000**
	Lisans	71	3,54±1,10[abc]		
	Yüksek Lisans	8	3,08±1,26[c]		
Etkileşim Kalitesi	**İlköğretim**	234	4,36±0,48[a]		
	Lise	460	4,26±0,63[ab]		
	Ön Lisans	143	3,91±0,80[c]	12,314**	,000**
	Lisans	71	4,33±0,65[a]		
	Yüksek Lisans	8	3,95±1,44[bc]		
Çıktı Kalitesi	**İlköğretim**	234	4,31±0,54[a]		
	Lise	460	4,34±0,69[a]		
	Ön Lisans	143	4,29±0,79[a]	1,777	,131
	Lisans	71	4,48±0,67[a]		
	Yüksek Lisans	8	3,93±1,47[b]		

*p<0,05; **p<0,01

Eğitim türüne göre yapılan ANOVA analizi ($F(4, 915) = 3.940$, $p = 0.004$), fiziksel çevre kalitesi algısında anlamlı farklılıklar olduğunu göstermiştir. Bonferroni düzeltmesine göre, ilköğretim mezunlarının lisans ve yüksek lisans mezunlarına göre daha yüksek algı puanlarına sahip olduğu saptanmıştır. Diğer boyutlarda da anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir: ortam koşulları ($F(4, 915) = 9.598$, $p < 0.001$), egzersiz alet ve ekipmanları ($F(4, 915) = 12.506$, $p < 0.001$), program kalitesi ($F(4, 915) = 11.616$, $p < 0.001$), etkileşim kalitesi ($F(4, 915) = 12.314$, $p < 0.001$). Özellikle yüksek lisans mezunlarının hizmet kalitesini diğer gruplara göre daha düşük algıladığı belirlenmiştir. Çıktı kalitesinde ise gruplar arasında anlamlı fark bulunmamıştır ($F(4, 915) = 1.777$, $p > 0.05$). Katılımcıların gelire göre algılanan hizmet kalitesi düzeylerine ait frekans ve yüzde frekans değerleri Çizelge 4.9.'da verilmiştir.

Çizelge 4.9. Gelire Göre Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi

	Gelir	n	ortalama±ss	F	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	**İlk %20 (En düşük)**	43	3,53±1,03 ^{abc}		
	İkinci %20	273	3,25±1,07 ^{c}		
	Üçüncü %20	29	3,39±1,20^{bc}	13,349**	,000**
	Dördüncü %20	38	3,85±0,65^{a}		
	Son %20 (En yüksek)	533	3,75±0,88^{ab}		
Ortam Koşulları Kalitesi	**İlk %20 (En düşük)**	43	4,04±0,99^{a}		
	İkinci %20	273	3,42±1,03^{b}		
	Üçüncü %20	29	3,45±1,21^{b}	10,219**	,000**
	Dördüncü %20	38	3,93±0,73^{a}		
	Son %20 (En yüksek)	533	3,82±0,92^{a}		
Egzersiz Alet Ve Ekipmanları Kalitesi	**İlk %20 (En düşük)**	43	4,08±0,90^{a}		
	İkinci %20	273	3,22±1,21^{b}		
	Üçüncü %20	29	3,29±1,07^{b}	14,135**	,000**
	Dördüncü %20	38	3,79±0,87^{a}		
	Son %20 (En yüksek)	533	3,75±1,04^{a}		
Program Kalitesi	**İlk %20 (En düşük)**	43	4,23±0,96^{a}		
	İkinci %20	273	3,32±1,16^{c}		
	Üçüncü %20	29	3,66±1,05^{bc}	17,704**	,000**
	Dördüncü %20	38	3,80±0,94^{b}		
	Son %20 (En yüksek)	533	3,87±0,87^{ab}		
Etkileşim Kalitesi	**İlk %20 (En düşük)**	43	4,45±0,71^{a}		
	İkinci %20	273	4,12±0,74^{b}		
	Üçüncü %20	29	3,78±0,82^{c}		
	Dördüncü %20	38	4,22±0,66^{ab}	8,676**	,000**
	Son %20 (En yüksek)	533	4,30±0,57^{ab}		

	İlk %20 (En düşük)	43	4,78±0,65[a]		
	İkinci %20	273	4,25±0,82[b]		
Çıktı Kalitesi	**Üçüncü %20**	29	4,13±0,78[b]	6,313**	,000**
	Dördüncü %20	38	4,34±0,64[b]		
	Son %20 (En yüksek)	533	4,35±0,58[b]		

*p<0,05; **p<0,01

Gelir düzeyine göre yapılan ANOVA analizi sonuçlarına göre, fiziksel çevre kalitesi algısında anlamlı farklar bulunmuştur ($F(4, 915) = 13.349$, $p < 0.001$). Bonferroni düzeltmesi sonrası, özellikle dördüncü %20'lik gelir grubunda yer alan katılımcıların, ikinci %20'lik gelir grubunda yer alan katılımcılara göre fiziksel çevre kalitesini daha olumlu algıladığı tespit edilmiştir. Ortam koşulları ($F(4, 915) = 10.219$, $p < 0.001$), egzersiz alet ve ekipman kalitesi ($F(4, 915) = 14.135$, $p < 0.001$) ve program kalitesi ($F(4, 915) = 17.704$, $p < 0.001$) açısından da gelir grupları arasında anlamlı farklar görülmüştür. Çıktı kalitesi açısından son %20'lik (en yüksek) gelir grubundaki katılımcıların hizmet kalitesini daha olumlu değerlendirdiği belirlenmiştir ($F(4, 915) = 6.313$, $p < 0.001$). Katılımcıların cinsiyete göre algılanan hizmet kalitesi düzeylerine ait frekans ve yüzde frekans değerleri Çizelge 4.10.'da verilmiştir.

Çizelge 4.10. Cinsiyete Göre Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi

	Cinsiyet	**n**	**ortalama±ss**	**t**	**P**
Fiziksel Çevre Kalitesi	**Kadın**	288	3,28±1,07	1,028	,304
	Erkek	628	3,72±0,90		
Ortam Koşulları Kalitesi	**Kadın**	288	3,47±1,13	-,189	,850
	Erkek	628	3,81±0,89		
Egzersiz Alet Ve Ekipman Kalitesi	**Kadın**	288	3,38±1,27	-1,740	,082
	Erkek	628	3,69±1,02		
Program Kalitesi	**Kadın**	288	3,49±1,09	,165	,869
	Erkek	628	3,82±0,96		
Etkileşim Kalitesi	**Kadın**	288	4,14±0,75	,550	,583
	Erkek	628	4,28±0,60		
Çıktı Kalitesi	**Kadın**	288	4,32±0,79	,993	,321
	Erkek	628	4,34±0,63		

*p<0,05; **p<0,01

Cinsiyet grupları arasında yapılan t-test analizine göre, fiziksel çevre kalitesi (t = 1.028, p > 0.05), ortam koşulları (t = -0.189, p > 0.05) ve egzersiz alet ve ekipman kalitesi (t = -1.740, p > 0.05) açısından anlamlı farklar bulunmamıştır. Ayrıca program kalitesi (t = 0.165, p > 0.05), etkileşim kalitesi (t = 0.550, p > 0.05) ve çıktı kalitesi (t = 0.993, p > 0.05) açısından da kadın ve erkek katılımcılar arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Katılımcıların lisansa göre algılanan hizmet kalitesi düzeylerine ait frekans ve yüzde frekans değerleri Çizelge 4.11.'de verilmiştir.

Çizelge 4.11. Lisansa Göre Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi

	Lisans	**n**	**ortalama±ss**	**t**	**P**
Fiziksel Çevre Kalitesi	**Var**	188	3,67±1,14	1,450	,147
	Yok	728	3,56±0,93		
Ortam Koşulları Kalitesi	**Var**	188	3,81±1,09	1,703	,089
	Yok	728	3,67±0,95		
Egzersiz Alet Ve Ekipman Kalitesi	**Var**	188	3,68±1,25	1,114	,266
	Yok	728	3,58±1,08		
Program Kalitesi	**Var**	188	4,02±1,02	4,707	,000**
	Yok	728	3,64±1,00		
Etkileşim Kalitesi	**Var**	188	4,47±0,71	5,611	,000**
	Yok	728	4,17±0,63		
Çıktı Kalitesi	**Var**	188	4,59±0,71	5,940	,000**
	Yok	728	4,27±0,66		

*p<0,05; **p<0,01

Lisans sahibi olma durumu açısından yapılan t-test sonuçlarına göre, fiziksel çevre kalitesi (t = 1.450, p > 0.05), ortam koşulları kalitesi (t = 1.703, p > 0.05) ve egzersiz alet ve ekipman kalitesi (t = 1.114, p > 0.05) arasında anlamlı farklar bulunmamıştır. Ancak program kalitesi (t = 4.707, p < 0.001), etkileşim kalitesi (t = 5.611, p < 0.001) ve çıktı kalitesi (t = 5.940, p < 0.001) boyutlarında lisans sahibi olan katılımcıların, olmayanlara göre hizmet kalitesini daha olumlu algıladıkları tespit edilmiştir. Katılımcıların spor yapma sıklığına göre algılanan hizmet kalitesi düzeylerine ait frekans ve yüzde frekans değerleri Çizelge 4.12.'de verilmiştir.

Çizelge 2.12. Spor Yapma Sıklığına Göre Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi

	Spor Yapma Sıklığı	n	ortalama±ss	F	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	**1-2 Gün**	357	3,67±0,94[a]	14,467**	,000**
	3-4 Gün	421	3,64±0,90[a]		
	5-6 Gün	121	3,06±1,15[b]		
	7 Gün	17	3,97±1,12[a]		
Ortam Koşulları Kalitesi	**1-2 Gün**	357	3,75±0,95[ab]	1,954**	,119
	3-4 Gün	421	3,69±0,89[b]		
	5-6 Gün	121	3,56±1,31[b]		
	7 Gün	17	4,08±0,89[a]		
Egzersiz Alet Ve Ekipman Kalitesi	**1-2 Gün**	357	3,69±1,01[a]	6,252**	,000**
	3-4 Gün	421	3,62±1,05[ab]		
	5-6 Gün	121	3,21±1,47[b]		
	7 Gün	17	3,96±1,32[a]		
Program Kalitesi	**1-2 Gün**	357	3,71±0,97[b]	2,346**	,071
	3-4 Gün	421	3,76±0,95ab		
	5-6 Gün	121	3,54±1,30[b]		
	7 Gün	17	4,12±1,08[a]		
Etkileşim Kalitesi	**1-2 Gün**	357	4,15±0,65[a]	5,022**	,002**
	3-4 Gün	421	4,26±0,61[a]		
	5-6 Gün	121	4,40±0,74[a]		
	7 Gün	17	4,37±1,05[a]		
Çıktı Kalitesi	**1-2 Gün**	357	4,20±0,72[c]	10,943**	,000**
	3-4 Gün	421	4,37±0,62[bc]		
	5-6 Gün	121	4,55±0,73[ab]		
	7 Gün	17	4,72±0,59[a]		

*p<0,05; **p<0,01

Spor yapma sıklığına göre yapılan ANOVA analizi sonucunda fiziksel çevre kalitesi algısında ($F(3, 915) = 14.467$, $p < 0.001$) anlamlı farklar olduğunu göstermiştir. Bonferroni düzeltmesi sonuçlarına göre, 7 gün spor yapanların, 5-6 gün spor yapanlara göre hizmet kalitesini daha olumlu değerlendirdiği belirlenmiştir. Ortam koşulları ($F(3, 915) = 19.54$, $p < 0.001$), egzersiz alet ve ekipman kalitesi ($F(3, 915) = 6.252$, $p < 0.001$) ve çıktı kalitesi ($F(3, 915) = 10.943$, $p < 0.001$) açısından da spor yapma sıklığına göre gruplar arasında anlamlı farklar bulunmuştur. Katılımcıların farklı spor branşıyla ilgilenme durumuna göre algılanan hizmet kalitesi düzeylerine ait frekans ve yüzde frekans değerleri Çizelge 4.13.'te verilmiştir.

Çizelge 4.13. Farklı Spor Branşıyla İlgilenme Durumuna Göre Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi

	Farklı Spor Branşı	n	ortalama±ss	t	P
Fiziksel Çevre Kalitesi	**Evet**	73	3,69±1,06	1,028	,304
	Hayır	843	3,57±0,97		
Ortam Koşulları Kalitesi	**Evet**	73	3,68±1,10	-,189	,850
	Hayır	843	3,70±0,97		
Egzersiz Alet Ve Ekipman Kalitesi	**Evet**	73	3,73±0,96	-,187	,870
	Hayır	843	3,71±0,98		
Program Kalitesi	**Evet**	73	3,74±1,07	-1,740	,082
	Hayır	843	3,71±1,01		
Etkileşim Kalitesi	**Evet**	73	4,28±0,80	,550	,583
	Hayır	843	4,23±0,64		
Çıktı Kalitesi	**Evet**	73	4,28±0,80	,550	,583
	Hayır	843	4,23±0,64		

*p<0,05; **p<0,01

Farklı spor branşlarıyla ilgilenme durumuna göre yapılan t-test sonuçları, fiziksel çevre kalitesi ($t = 1.028$, $p > 0.05$), ortam koşulları kalitesi ($t = -0.189$, $p > 0.05$), egzersiz alet ve ekipman kalitesi ($t = -0.187$, $p > 0.05$), program kalitesi ($t = -1.740$, $p > 0.05$) ve etkileşim kalitesi ($t = 0.550$, $p > 0.05$) açısından anlamlı farklar olmadığını göstermiştir. Katılımcıların kişilik türüne göre algılanan hizmet kalitesi düzeylerine ait frekans ve yüzde frekans değerleri Çizelge 4.14.'te verilmiştir.

Çizelge 4.14. Kişilik Türüne Göre Algılanan Hizmet Kalitesi Düzeylerinin İncelenmesi

	Kişilik türü	n	ortalama±ss	t	p
Fiziksel Çevre Kalitesi	**Negatif Kişilik Özelliği**	121	3,61±1,00	,343	0,732
	Pozitif Kişilik Özelliği	795	3,58±0,97		
Ortam Koşulları Kalitesi	**Negatif Kişilik Özelliği**	121	3,78±0,93	,955	0,340
	Pozitif Kişilik Özelliği	795	3,69±0,99		
Egzersiz Alet Ve Ekipmanları Kalitesi	**Negatif Kişilik Özelliği**	121	3,82±1,00	2,353	0,019*
	Pozitif Kişilik Özelliği	795	3,56±1,13		
Program Kalitesi	**Negatif Kişilik Özelliği**	121	3,82±1,00	2,606	0,009**
	Pozitif Kişilik Özelliği	795	3,56±1,13		
Etkileşim Kalitesi	**Negatif Kişilik Özelliği**	121	4,18±0,74	-1,046	0,296
	Pozitif Kişilik Özelliği	795	4,24±0,64		
Çıktı (Sonuç) Kalitesi	**Negatif Kişilik Özelliği**	121	4,40±0,81	1,203	0,229
	Pozitif Kişilik Özelliği	795	4,32±0,66		

*p<0,05; **p<0,01

Kişilik türlerine göre yapılan t-test sonuçları, egzersiz alet ve ekipman kalitesi (t = 2.353, p = 0.019) ve program kalitesi (t = 2.606, p = 0.009) açısından negatif kişilik özellikleri gösteren katılımcıların, pozitif kişilik özelliklerine sahip katılımcılara göre hizmet kalitesini daha olumlu algıladığını ortaya koymuştur. Diğer boyutlarda anlamlı fark bulunmamıştır.

5. TARTIŞMA

Bu araştırma, spor hizmetleri sunan yerel yönetimlerin algılanan hizmet kalitesi ile bireylerin sportif faaliyetlere katılım düzeylerini kişilik türleri bağlamında incelemeyi amaçlamaktadır. Spor hizmetlerinin kalitesi, bireylerin spor aktivitelerine olan ilgilerini ve katılım motivasyonlarını doğrudan etkileyebilmektedir. Ancak bu hizmetlerin, bireylerin farklı kişilik türlerine göre nasıl algılandığı ve kişilik özelliklerinin spor hizmetlerine katılım üzerindeki etkisi yeterince araştırılmamıştır. Kişilik özelliklerinin, bireylerin spor hizmetlerine yönelik algı ve davranışlarını şekillendirebileceği düşünüldüğünde, bu çalışmanın spor hizmetlerinin daha etkili planlanması ve sunulması açısından önemli katkılar sağlayabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle, araştırma, spor hizmeti sunan kurumlar için daha kişiselleştirilmiş hizmet stratejileri geliştirme potansiyeline de sahiptir.

Cinsiyet grupları arasında yapılan t-test analizine göre, fiziksel çevre kalitesi ($t = 1.028$, $p > 0.05$), ortam koşulları ($t = -0.189$, $p > 0.05$), egzersiz alet ve ekipman kalitesi ($t = -1.740$, $p > 0.05$), program kalitesi ($t = 0.165$, $p > 0.05$), etkileşim kalitesi ($t = 0.550$, $p > 0.05$) ve çıktı kalitesi ($t = 0.993$, $p > 0.05$) açısından kadın ve erkek katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu bulgular, spor hizmetlerinin genel olarak cinsiyetler arasında benzer algılandığını ve cinsiyetin hizmet kalitesi algısı üzerinde belirleyici bir etken olmadığını ortaya koymaktadır. Bu sonuç, Olcay, Sürme ve Dağlıoğlu (2020) tarafından Gaziantep'te spor ve rekreatif amaçlı tesislerden hizmet alan bireyler üzerinde yapılan çalışmayla paralellik göstermektedir. Söz konusu çalışmada da, cinsiyetin hizmet kalitesi puanlarına etkisi olmadığı belirlenmiştir[101]. Benzer şekilde Özdemir (2019) tarafından Konya ilinde yapılan araştırmada da cinsiyetler arasında hizmet kalitesi algısında anlamlı bir fark bulunmamıştır[93]. Bu benzerlikler, spor hizmetlerinin genel yapısının ve sunulan hizmetlerin standartlaşmış olmasının, cinsiyet farklılıklarını ortadan kaldırdığı yönünde yorumlanabilir.

Ancak, literatürde farklı sonuçlara ulaşan çalışmalar da mevcuttur. Örneğin Ankara'daki spor tesisleri üzerine yaptığı çalışmada, hizmet kalitesi algısında cinsiyete göre anlamlı farklılıklar bulunmuş ve kadınların erkeklerden daha yüksek hizmet kalitesi algısına sahip olduğu belirlenmiştir[92]. Bu farklılık, spor tesislerinin bulunduğu yer, hizmet türü ya da katılımcıların beklentilerindeki farklılıklardan kaynaklanabileceği

düşünülmektedir. Papadimitriou ve Karteroliotis (2000)'nin Spor tesislerindeki hizmet kalitesi algısı üzerine yaptıkları çalışmada da benzer sonuçlar gözlenmiştir; araştırmada kadınların, özellikle müşteri hizmetlerine yönelik algılarında daha yüksek puanlar verdikleri tespit edilmiştir[136]. Ayrıca, Bulut (2019) tarafından İzmir'de yapılan araştırmada, yalnızca program kalitesi alt boyutunda cinsiyetler arasında anlamlı farklar bulunmuş, diğer boyutlarda fark tespit edilmemiştir. Bu bulgu, spor programlarının cinsiyet temelli farklı algılara neden olabileceği şeklinde yorumlanabilir[102].

Türksoy ve Aycan'ın (2020) İstanbul örnekleminde yaptığı araştırmada da benzer şekilde, ekipman kalitesi açısından cinsiyetler arasında anlamlı farklar bulunmuş, ancak fiziksel çevre, ortam koşulları ve etkileşim kalitesi gibi diğer boyutlarda fark tespit edilmemiştir. Bu bulgular, kadın ve erkeklerin farklı spor ekipmanları ve aletlere yönelik beklentilerinin farklı olabileceğini düşündürmektedir[110]. Greenwell ve diğerlerinin (2002) hokey sporcuları üzerinde yaptığı çalışmada ise kadınların hizmet kalitesi algısının erkeklere göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu bulgunun, spor dalına özgü koşullar ve hizmet sunum farklılıklarıyla ilişkili olduğu düşünülmektedir[103].

Araştırmamızda cinsiyet grupları arasında algılanan hizmet kalitesi açısından anlamlı bir fark bulunmamış olması, spor tesislerinde sunulan hizmetlerin genel yapısının cinsiyet fark etmeksizin benzer şekilde algılandığını göstermektedir. Bu durum, spor tesislerinde sunulan hizmetlerin standartlaşmış yapısı ve katılımcılara sunulan spor olanaklarının cinsiyet ayrımı gözetmeksizin eşit kalitede sunulmuş olmasından kaynaklanabilir. Ayrıca, hizmet sunumunda personelin cinsiyetler arasında tarafsız bir hizmet anlayışını benimsemiş olması da bu sonuca katkı sağlamış olabilir. Cinsiyet temelli algı farklılıklarının olmaması, spor tesislerinin kadın ve erkeklere eşit hizmet sunma amacını başarıyla yerine getirdiğini düşündürmektedir. Bununla birlikte, bazı literatür kaynaklarında cinsiyete göre algı farklarının ortaya çıkması, bu farklılıkların, katılımcıların spor tesislerinden beklentileri, hizmet kalitesi standartları ve hizmet alan bireylerin demografik özelliklerindeki farklılıklardan kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu nedenle, yerel koşullar, spor tesislerinin bulunduğu coğrafi bölge ve tesislerin sunduğu hizmetlerin türü gibi faktörlerin, algılanan hizmet kalitesi üzerinde önemli bir etkisi olduğu düşünülebilir. Genel olarak cinsiyet farkı olmaksızın hizmet kalitesi algısının tutarlı olması, spor hizmetleri yönetiminde kapsayıcı ve tarafsız bir yaklaşımın benimsendiğine işaret etmektedir.

Yaş gruplarına göre algılanan hizmet kalitesi boyutlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($F(6, 915) = 2.956$, $p = 0.007$). Bonferroni düzeltmesi sonrası yapılan analizler, özellikle 13 yaşından küçük bireylerin hizmet kalitesini 19-20 yaş grubuna ve 22 yaşından büyük bireylere kıyasla daha olumlu algıladıklarını göstermiştir. Bu durum, genç bireylerin hizmet kalitesine dair algılarının daha pozitif olabileceğini düşündürmektedir. Genç yaş grupları, spor tesislerini daha enerjik ve dinamik bir perspektifle değerlendirebileceği gibi, spor hizmetlerine yönelik beklentileri de daha düşük olabilir. Aynı zamanda, ortam koşulları kalitesi ($F(6, 915) = 3.166$, $p = 0.004$), egzersiz alet ve ekipman kalitesi ($F(6, 915) = 3.234$, $p = 0.004$) ve program kalitesi ($F(6, 915) = 3.146$, $p = 0.005$) açısından da yaş grupları arasında anlamlı farklar saptanmıştır. Bu sonuçlar, yaşın spor tesislerinden alınan hizmetlere dair algılar üzerinde belirgin bir etkisi olduğunu göstermektedir. Çıktı kalitesi boyutunda ise 21-22 yaş grubunun, diğer yaş gruplarına kıyasla daha yüksek bir algıya sahip olması, bu yaş grubunun spora ve spor hizmetlerinden elde edilen çıktılara yönelik daha yüksek beklentiler içinde olabileceğini işaret etmektedir ($F(6, 915) = 2.497$, $p = 0.021$).

Literatürdeki diğer araştırmalarla karşılaştırıldığında, bulgularımızın kısmen paralellik gösterdiği görülmektedir. Olcay, Sürme ve Dağlıoğlu (2020), yaş gruplarına göre algılanan hizmet kalitesi düzeylerinde farklılıklar tespit ederken[101], Türksoy ve Aycan (2020), yalnızca fiziksel çevre kalitesi ile yaş arasında anlamlı bir ilişki bulmuş, diğer hizmet boyutlarında anlamlı farklılıklar bulamamıştır[110]. Cengiz ve Yaşartürk (2020) ise Yaş grupları arasında hizmet kalitesi algısında anlamlı farklar saptamamışlardır[99]. Bu bulgular, hizmet kalitesine dair algıların bölgesel ve demografik farklılıklar, tesislerin hizmet sunma biçimi ve katılımcıların yaşa dayalı beklentilerinden etkilendiğini göstermektedir. Ayrıca, Güleşçe (2020) tarafından yapılan araştırmada yaşa bağlı olarak hizmet kalitesi algısında tüm alt boyutlarda anlamlı farklar bulunmuştur; bu da yaş faktörünün, hizmet kalitesinin algılanmasında önemli bir değişken olduğunu düşündürmektedir[106]. Benzer şekilde, Aras ve diğerlerinin (2019) Ankara'da yaptığı çalışmada, etkileşim kalitesi ve egzersiz aletleri alt boyutlarında yaşa göre farklılıklar rapor edilmiştir[94]. Ancak fiziksel çevre, çıktı ve program kalitesi gibi boyutlarda yaşa göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu bulgular, hizmet kalitesine ilişkin algıların sadece yaş faktörüyle değil, aynı zamanda tesislerin sunduğu hizmetlerin türü ve kalitesiyle de şekillendiğini göstermektedir. Sonuç olarak, yaşın algılanan hizmet kalitesi

üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu bulgusu, özellikle genç yaş gruplarının spor tesislerinde daha pozitif bir algıya sahip olduğu yönündeki bulgularla desteklenmektedir. Elde edilen bulgular doğrultusunda yaş grupları arasındaki farkların nedenleri katılımcıların farklı yaş dönemlerindeki beklenti ve ihtiyaçlarının farklılıklarından kaynaklandığı söylenebilir. Genç bireyler, spor tesislerinden daha fazla fiziksel olanak ve ekipman beklerken, daha yaşlı bireylerin ise daha çok program kalitesine ve etkileşim kalitesine önem verdiği düşünülmektedir. Bu bağlamda, spor tesislerinin hizmet sunumlarını farklı yaş gruplarının ihtiyaçlarına göre şekillendirmesi, hizmet kalitesi algısının iyileştirilmesine katkı sağlayabilir. Bu sonuçlar, ilerleyen araştırmalar için yaş gruplarının beklentilerinin ve algılarının daha detaylı olarak incelenmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Eğitim türüne göre algılanan hizmet kalitesinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($F(4, 915) = 3.940$, $p = 0.004$). Bonferroni düzeltmesine göre, ilköğretim mezunlarının lisans ve yüksek lisans mezunlarına kıyasla daha yüksek fiziksel çevre kalitesi algısına sahip olduğu belirlenmiştir. Bu durum, eğitim düzeyi arttıkça hizmetlerin daha eleştirel bir gözle değerlendirildiğini düşündürmektedir. Yüksek lisans mezunlarının hizmet kalitesine dair daha düşük algılara sahip olmaları, bu grubun hizmet kalitesine yönelik beklentilerinin daha yüksek olabileceğini işaret etmektedir. Aynı şekilde, ortam koşulları ($F(4, 915) = 9.598$, $p < 0.001$), egzersiz alet ve ekipmanları ($F(4, 915) = 12.506$, $p < 0.001$), program kalitesi ($F(4, 915) = 11.616$, $p < 0.001$) ve etkileşim kalitesi ($F(4, 915) = 12.314$, $p < 0.001$) gibi boyutlarda da eğitim düzeyine göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Ancak, çıktı kalitesi boyutunda gruplar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ($F(4, 915) = 1.777$, $p > 0.05$). Bu bulgular, literatürdeki bazı araştırmalarla örtüşmektedir. Olcay, Sürme ve Dağlıoğlu (2020) tarafından yapılan çalışmada da eğitim düzeyine göre algılanan hizmet kalitesinde farklılıklar rapor edilmiştir[101]. tarafından yapılan çalışmada eğitim düzeyi yükseldikçe, hizmet kalitesine yönelik algıların daha seçici hale geldiği ve beklentilerin arttığı görülmektedir. Özdemir (2019)'in araştırmasında da eğitim düzeyine göre hizmet kalitesi algılarında anlamlı farklar tespit edilmiştir[93]. Bununla birlikte, Bulut (2019) tarafından yapılan çalışmada eğitim durumuna göre hizmet kalitesi puanlarında anlamlı bir fark bulunmamıştır[102.] Bu farklılık, çalışmanın yapıldığı bölge ve hizmet sunum koşullarından kaynaklanıyor olabilir. Bir başka araştırmada da, Güleşçe (2020) eğitim seviyesi yükseldikçe algılanan hizmet

kalitesinin arttığını tespit etmiş, bu durum eğitim düzeyi yüksek bireylerin hizmet sunumlarına daha yüksek değer verdiklerini düşündürmüştür[106]. Ayrıca, İlkutlu (2019)'nun Akdeniz Bölgesi'nde gençlik merkezlerinden hizmet alan bireyler üzerinde yaptığı araştırmada da fiziksel çevre, etkileşim ve çıktı kalitesi gibi boyutlarda eğitim düzeyine göre anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Eğitim düzeyi arttıkça, bireylerin hizmet kalitesine dair daha kritik ve talepkar bir yaklaşım sergilediği ortaya çıkmıştır[100.] Bu çalışmada eğitim düzeyi arttıkça hizmet kalitesi algılarında farklılıkların ortaya çıkması, bireylerin eğitim seviyesi ile beklentileri arasındaki ilişkiye işaret etmektedir. Yüksek eğitim düzeyine sahip bireylerin hizmet kalitesine yönelik beklentilerinin daha yüksek olduğu, dolayısıyla spor tesislerinin sunduğu hizmetlerin bu beklentileri karşılayamadığında daha eleştirel algılandığı düşünülmektedir. Bu bağlamda, spor hizmetlerinin kalite standartlarının her eğitim düzeyinden bireyin beklentilerini karşılayacak şekilde optimize edilmesi gerektiği sonucuna varılabilir. Literatürdeki çalışmalarla kıyaslandığında, araştırmamızın bulguları genel olarak paralellik göstermekte; ancak yerel faktörler ve hizmet sunum farklılıkları, algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkili olabilmektedir.

Gelir düzeyine göre yapılan ANOVA analizine göre, algılanan hizmet kalitesi düzeyinde anlamlı farklar tespit edilmiştir ($F(4, 915) = 13.349$, $p < 0.001$). Özellikle dördüncü %20'lik gelir grubunun, ikinci %20'lik gelir grubuna kıyasla hizmet kalitesini daha olumlu değerlendirdiği belirlenmiştir. Bu sonuç, gelir seviyesinin hizmet kalitesi algısı üzerinde doğrudan etkili olduğunu göstermektedir. Koenig-Lewis ve Palmer (2014)**,** gelir düzeyi yüksek bireylerin genel olarak hizmet kalitesi algısında daha yüksek standartlar aradıklarını ve bu bireylerin hizmetlerden beklentilerinin daha fazla olduğunu belirtmiştir[137]. Gelir seviyesi arttıkça bireylerin özellikle spor tesislerinin sunduğu hizmetlerin fiziksel yapısına daha fazla önem vermesi, bu bulguyu destekler niteliktedir. Bu bulgulara ek olarak, ortam koşulları ($F(4, 915) = 10.219$, $p < 0.001$), egzersiz alet ve ekipman kalitesi ($F(4, 915) = 14.135$, $p < 0.001$) ve program kalitesi ($F(4, 915) = 17.704$, $p < 0.001$) açısından da gelir grupları arasında anlamlı farklar tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, gelir düzeyi arttıkça bireylerin spor tesislerinde sunulan programlara, ekipman kalitesine ve ortam koşullarına yönelik beklentilerinin de arttığını göstermektedir. Murray ve Howat (2002)**,** spor tesislerindeki hizmet kalitesinin gelir düzeyi yüksek bireyler tarafından daha olumlu algılandığını ve bu kullanıcıların daha yüksek hizmet standartları

talep ettiklerini belirtmiştir[138]. Aynı şekilde, Bulut (2019) tarafından yapılan bir çalışmada da gelir düzeyi yüksek bireylerin, spor tesislerinde sunulan hizmetlerin kalitesini daha titiz değerlendirdikleri ve bu hizmetlerden elde ettikleri memnuniyetin gelir seviyesi ile doğru orantılı olduğu ortaya konulmuştur[102.] Çıktı kalitesi açısından, son %20'lik (en yüksek) gelir grubundaki katılımcıların hizmet kalitesini daha olumlu değerlendirdikleri tespit edilmiştir ($F(4, 915) = 6.313$, $p < 0.001$). Gelir düzeyi arttıkça, bireylerin hizmetlerden elde ettikleri sonuçlara daha fazla önem verdikleri ve bu sonuçları hizmet kalitesinin belirleyici unsuru olarak gördükleri söylenebilir. Ladhari (2009), gelir düzeyinin hizmet kalitesi algısı üzerindeki etkisini inceleyen araştırmasında, bireylerin gelir seviyesi arttıkça daha yüksek kalite standartları beklediklerini ve bu beklentilerin karşılanması durumunda hizmetlere daha olumlu geri bildirimde bulunduklarını belirtmektedir[139.] Benzer şekilde, Türksoy ve Aycan (2020), Türkiye'de spor tesislerinde yapılan bir çalışmada, gelir düzeyine göre algılanan hizmet kalitesinde farklılıklar bulmuş ve gelir seviyesi arttıkça hizmetlerin algılanma biçiminin daha olumlu hale geldiğini ortaya koymuştur.[110] Gelir düzeyi yüksek bireylerin beklentilerinin daha yüksek olmasının yanı sıra, bu bireyler spor tesislerinde sunulan hizmetlerin çeşitli boyutlarına daha eleştirel yaklaşabilmektedir. Bharwani ve Mathews (2016), gelir düzeyi yüksek bireylerin hizmet kalitesi algısının, beklentilerinin karşılanma derecesine bağlı olarak şekillendiğini ve bu bireylerin hizmetlerden daha fazla memnuniyet duymasının yüksek standartların sağlanmasına dayandığını vurgulamaktadır[140]. Aynı şekilde, Güleşçe (2020) tarafından yapılan bir başka çalışmada da, gelir düzeyi yüksek bireylerin spor tesislerinden elde ettikleri hizmet kalitesine dair değerlendirmelerinde, fiziksel çevre, ekipman kalitesi ve program kalitesi gibi unsurların belirleyici olduğu belirtilmiştir[106.]

Literatürdeki bulgular araştırma bulgularını desteklemektedir. Gelir düzeyine göre algılanan hizmet kalitesi farklılıkları, gelir seviyesi yüksek bireylerin spor tesislerinden daha fazla beklenti içerisinde olduklarını ve bu beklentilerin karşılanması durumunda hizmetleri daha olumlu değerlendirdiklerini göstermektedir. Spor tesisleri, bu grupların beklentilerine uygun olarak hizmet kalitesini artırmak ve fiziksel çevre, program çeşitliliği ve ekipman kalitesine daha fazla önem vermek durumundadır. Gelir düzeyi yüksek bireylerin hizmet kalitesine yönelik algılarının, sunulan hizmetlerin sürekli olarak yüksek standartlarda olmasıyla yakından ilişkili olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle, gelir seviyesinin hizmet kalitesi algısı üzerindeki etkisinin, hizmetlerin

bireylerin beklentilerini karşılayacak şekilde optimize edilmesiyle olumlu yönde değişebileceği söylenebilir. Ayrıca, gelir düzeyi yüksek bireylerin hizmet kalitesine dair daha titiz değerlendirmelerde bulunmaları, bu bireylerin hizmetten memnuniyetlerinin yüksek standartların sağlanmasıyla ilişkili olduğu düşünülebilir.

Lisans sahibi olma durumu açısından yapılan t-test sonuçlarına göre, fiziksel çevre kalitesi ($t = 1.450$, $p > 0.05$) ve ortam koşulları kalitesi ($t = 1.703$, $p > 0.05$) boyutlarında anlamlı farklar bulunmamıştır. Sporcu lisansına sahip olma durumu, spor tesislerinin fiziki yapıları ve ortam koşullarına yönelik algılar açısından belirleyici bir faktör olmamıştır. Bu sonuç, sporcu lisansına sahip bireylerin fiziki çevre koşullarına dair beklentilerinin lisans sahibi olmayan bireylerle benzer olduğunu göstermektedir. Fiziksel çevre kalitesinin ve ortam koşullarının genellikle genel kullanıcı memnuniyeti üzerinde etkili olduğu, ancak sporcu lisansına sahip bireylerin sportif performanslarına daha doğrudan katkı sağlayan unsurlara daha fazla önem verdikleri söylenebilir[137.] Ancak, program kalitesi ($t = 4.707$, $p < 0.001$), etkileşim kalitesi ($t = 5.611$, $p < 0.001$) ve çıktı kalitesi ($t = 5.940$, $p < 0.001$) boyutlarında sporcu lisansına sahip bireylerin, lisanssız bireylere göre hizmet kalitesini daha olumlu algıladıkları tespit edilmiştir. Bu sonuç, lisans sahibi sporcuların, spor tesislerinde sunulan programların niteliğine ve spor performanslarına yönelik katkısına dair daha yüksek beklentiler içinde olduklarını göstermektedir. Bulut (2019), sporcu lisansına sahip bireylerin spor tesislerinde sunulan programlara daha fazla önem verdiklerini, çünkü bu programların onların sportif gelişimi için kritik olduğunu vurgulamıştır[102.] Özellikle antrenman programlarının sporcuların performans hedefleriyle uyumlu olması, lisanslı sporcuların bu hizmetlerden duyduğu memnuniyetin artmasına katkıda bulunabilir[141]. Etkileşim kalitesi açısından, sporcu lisansına sahip katılımcıların, spor tesislerinde personelle olan iletişimlerinin ve etkileşimlerinin daha olumlu olduğu tespit edilmiştir. Lisans sahibi sporcuların, özellikle antrenörler ve spor personeli ile daha yoğun etkileşim kurmaları, bu etkileşimlerin onların performanslarına doğrudan katkıda bulunmasını sağlamaktadır. Murray ve Howat (2002), **s**por tesislerinde personelin hizmet sunum kalitesinin ve etkileşim becerilerinin, özellikle lisanslı sporcular gibi profesyonel kullanıcılar için daha belirleyici olduğunu ve bu tür kullanıcıların personel ile olan etkileşimlerini daha dikkatli değerlendirdiklerini belirtmiştir[138.] Lisanslı sporcular, spor tesislerinde antrenörler ve personelin sağladığı geri bildirimleri ve rehberliği performanslarını geliştirmek amacıyla kritik bulmakta ve bu

süreçlerde daha fazla memnuniyet duymaktadırlar. Bu nedenle, lisanslı sporcuların etkileşim kalitesini daha olumlu değerlendirmeleri, onların profesyonel gelişimlerine yönelik aldıkları desteği yüksek bir kalite olarak algılamalarına neden olabilir. Çıktı kalitesi boyutunda da, sporcu lisansına sahip bireylerin hizmet kalitesini daha olumlu değerlendirdiği gözlemlenmiştir. Bu bulgu, lisans sahibi sporcuların, spor tesislerinden elde ettikleri sonuçlara daha fazla odaklandıklarını ve bu sonuçların onların performans gelişimlerine ne ölçüde katkı sağladığını değerlendirdiklerini göstermektedir. Ladhari (2009)'nın çalışmasında, hizmet kalitesinin sonuç boyutunun, sporcuların hedeflerine ulaşmada ne kadar başarılı oldukları ile doğrudan ilişkili olduğu vurgulanmaktadır[139]. Sporcu lisansına sahip bireyler, aldıkları hizmetin performanslarını artırıp artırmadığına bakarak değerlendirme yapmaktadır. Özellikle bu kullanıcıların sonuç odaklı düşünmeleri, hizmetlerden elde ettikleri faydayı daha önemli bir kalite göstergesi olarak görmelerine neden olabilir. Literatürde yapılmış olan araştırmalar, bulguları destekler niteliktedir. Sporcu lisansına sahip olma durumu ile hizmet kalitesi algısı arasında, özellikle program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi boyutlarında anlamlı farklar olduğu görülmektedir. Sporcu lisansına sahip bireylerin, spor tesislerinde sunulan hizmetlerden daha yüksek beklentiler içinde oldukları ve bu beklentilerin karşılanması durumunda hizmetleri daha olumlu değerlendirdikleri düşünülebilir. Özellikle bu sporcuların, aldıkları hizmetin performanslarına ne ölçüde katkı sağladığına yönelik daha titiz değerlendirmelerde bulunmaları, onların hizmet kalitesi algısını şekillendirmektedir. Sporcu lisansına sahip bireylerin spor tesislerinden beklentilerinin daha yüksek olması, spor hizmetlerinin bu gruplara yönelik iyileştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Spor tesisleri, lisans sahibi sporcuların ihtiyaçlarına uygun programlar ve etkileşim fırsatları sunarak, hizmet kalitesini artırma yoluna gidebilir.

Spor yapma sıklığına göre yapılan ANOVA analizinde, fiziksel çevre kalitesi algısında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($F(3, 915) = 14.467$, $p < 0.001$). Bonferroni düzeltmesi sonuçlarına göre, haftada 7 gün spor yapan bireylerin, 5-6 gün spor yapanlara kıyasla hizmet kalitesini daha olumlu değerlendirdikleri görülmektedir. Düzenli spor yapan bireylerin spor tesislerine yönelik deneyimlerinin, hizmet algılarını olumlu yönde etkilediği düşünülmektedir. Alexandris ve Carroll (1997)'ın çalışmalarında da benzer şekilde, düzenli kullanıcıların hizmet kalitesini daha yüksek değerlendirdiği ve sürekli kullanımın getirdiği pozitif deneyimlerle ilişkili olduğu rapor edilmiştir[142]. Ortam

koşulları ($F(3, 915) = 19.54$, $p < 0.001$), egzersiz alet ve ekipman kalitesi ($F(3, 915) = 6.252$, $p < 0.001$) ve çıktı kalitesi ($F(3, 915) = 10.943$, $p < 0.001$) gibi diğer boyutlarda da spor yapma sıklığına göre anlamlı farklar bulunmuştur. Bu bulgu, spor tesislerini daha sık kullanan bireylerin, tesislerin fiziki olanaklarını ve sunduğu sonuçları daha olumlu değerlendirdiğini göstermektedir. Howat, Absher ve Milne (2007) de benzer şekilde, düzenli spor yapan kullanıcıların spor tesislerinin hizmet kalitesini daha olumlu algıladığını ve genel memnuniyetlerinin daha yüksek olduğunu belirtmiştir[143].

Bu bulgular, literatürdeki diğer çalışmalarla da örtüşmektedir. Karafil (2019), Burdur ilinde yaptığı araştırmada, spor yapma sıklığının algılanan hizmet kalitesinde önemli bir etken olduğunu vurgulamıştır[98]. Karafil, kamu ve özel spor tesislerinden hizmet alan bireylerin haftalık spor yapma sıklığına göre hizmet kalitesi algılarında anlamlı farklar bulmuş ve sürekli kullanımın hizmet algısını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Aynı şekilde Çetin ve Demir (2021)**,** Zeytinburnu belediyesine ait spor tesislerinde yaptıkları çalışmada, haftalık spor günü sayısının algılanan hizmet kalitesinde farklılık yarattığını ifade etmişlerdir[97]. Bu sonuçlar, spor tesislerini daha sık kullanan bireylerin, hizmetlere dair daha olumlu bir bakış açısına sahip olduklarını göstermektedir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda spor yapma sıklığı arttıkça hizmet kalitesi algısının olumlu yönde değiştiği, düzenli spor yapan bireylerin spor tesislerine olan bağlılıklarını ve hizmetlerden yüksek düzeyde tatmin oldukları söylenebilir. Hightower, Brady ve Baker (2002), düzenli spor yapmanın spor tesislerine yönelik memnuniyet algısını artırdığını ve hizmetlerin sürekli kullanımının genel tatmin seviyesini güçlendirdiğini belirtmiştir[144]. Bu bireylerin tesislerde geçirdikleri zamanın artması, hizmetlerin sürekli kullanımı ve beklentilerinin karşılanması, hizmet kalitesi algılarının olumlu yönde gelişmesine katkı sağlamış olabilir. Spor yapma sıklığı yüksek olan bireylerin, tesislerin hizmetlerini gereksinimlerini karşılayacak şekilde yeterli bulmaları, bu olumlu algıların temel nedeni olarak düşünülebilir. Literatürdeki benzer çalışmalarla uyumlu olarak, spor tesislerinin kalite standartlarını sürekli kullanıcılara yönelik iyileştirmelerle geliştirmesi, hizmet kalitesinin daha olumlu algılanmasına katkıda bulunacaktır.

Farklı spor branşlarıyla ilgilenme durumuna göre yapılan t-test sonuçları, fiziksel çevre kalitesi ($t = 1.028$, $p > 0.05$), ortam koşulları kalitesi ($t = -0.189$, $p > 0.05$), egzersiz alet ve ekipman kalitesi ($t = -0.187$, $p > 0.05$), program kalitesi ($t = -1.740$, $p > 0.05$) ve

etkileşim kalitesi ($t = 0.550$, $p > 0.05$) açısından anlamlı farklar olmadığını göstermiştir. Bu bulgular, farklı spor branşlarıyla ilgilenmenin spor tesislerinde sunulan hizmetlerin genel algısında önemli bir farklılık yaratmadığını ortaya koymaktadır. Sporcuların hangi branşla ilgilenirse ilgilensin, spor tesislerindeki hizmetlerin genel olarak benzer şekilde algılandığı söylenebilir. Bu bulgular, spor tesislerinin hizmet sunumunda belirli standartların sağlanmasının, farklı spor branşlarıyla ilgilenen bireyler arasında hizmet kalitesi algısındaki farkları azalttığını gösteren literatürle uyumludur. Chelladurai ve Chang (2000), spor tesislerinde sunulan hizmetlerin kalitesini artırmak için geniş kitlelere hitap eden, çoklu spor dallarına yönelik kapsayıcı bir hizmet politikası benimsenmesi gerektiğini vurgulamışlardır[60]. Bu, spor tesislerinin farklı branşlar arasında dengeli bir hizmet sunumu sağlayarak hizmet kalitesini yüksek standartlarda sürdürebileceğini düşündürmektedir. Ayrıca, spor branşları arasında anlamlı farklar bulunmaması, spor tesislerinin fiziksel koşullar, ekipman kalitesi ve programların genel olarak farklı spor branşlarına uyumlu ve kapsayıcı şekilde tasarlandığını göstermektedir. Howat ve Crilley (2007), Spor branşları arasında hizmet kalitesinde tutarlılığın, tesislerin geniş kullanıcı kitlesine hitap etmesi açısından önemli olduğunu belirtmiştir[145]. Bu durum, sporcuların branş fark etmeksizin, spor tesislerinde ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde hizmet aldıkları anlamına gelir. Sporcuların spor tesislerindeki fiziksel çevre, ekipman ve program kalitesine dair algılarının benzer olması, spor tesislerinin hizmet sunumundaki kapsayıcı ve standartlaştırılmış yapısının bir göstergesi olabilir. Program kalitesi açısından da farklı spor branşları arasında anlamlı farkların olmaması, sporcuların hangi spor dalıyla ilgilenirse ilgilensin, sunulan programların genel olarak beklentileri karşıladığını göstermektedir. Murray ve Howat (2015), **s**por tesislerinde sunulan programların spor branşlarına göre farklılaşmadığı durumlarda, sporcuların hizmet kalitesi algısında tutarlılık olduğunu ve bu hizmetlerin genel bir kullanıcı kitlesine hitap edecek şekilde sunulmasının spor tesisleri için kritik olduğunu belirtmişlerdir[138]. Benzer şekilde Papadimitriou ve Karteroliotis (2000), spor tesislerinde farklı branşlara yönelik hizmet sunumunda kaliteyi yüksek tutmanın, tüm kullanıcılar için olumlu hizmet kalitesi algısı yaratacağını ifade etmiştir. Literatürdeki sonuçlar araştırma bulgularını desteklemektedir[136.] Farklı spor branşlarıyla ilgilenme durumuna göre spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesi açısından anlamlı farkların bulunmaması, spor tesislerinin geniş kitlelere hitap edecek şekilde hizmet sunma stratejisinin bir sonucu olarak

değerlendirilebilir. Spor branşı fark etmeksizin, sporcuların tesislerden aldıkları hizmetlerin beklentilerini karşıladığı ve memnuniyet düzeylerinde farklılık yaratmadığı söylenebilir. Bu durum, spor tesislerinin kapsayıcı ve tarafsız hizmet politikaları benimsediğini ve sporcuların beklentilerini karşılayacak düzeyde hizmet sunduğunu göstermektedir. Spor branşları arasında hizmet kalitesinde anlamlı farkların olmaması, spor tesislerinin yüksek standartlarda ve kapsayıcı hizmet sunduğunu ve kullanıcı memnuniyetini branşa göre değiştirmediğini düşündürmektedir.

Negatif ya da pozitif kişilik özelliklerinin bireylerin algıladıkları hizmet kalitesini nasıl etkileyebileceği konusu, özellikle hizmet sektörü ve spor tesisleri bağlamında son yıllarda yoğun ilgi görmektedir. Pozitif kişilik özelliklerine sahip bireyler (örneğin, dışadönük ve uyumlu bireyler), sosyal ilişkilerde daha başarılı olup, çevrelerindeki hizmetleri daha olumlu bir şekilde algılama eğilimindedirler. Dışadönüklük özelliği, spor tesisleri gibi sosyal ortamlarda sunulan hizmetlerin daha olumlu algılanmasını kolaylaştırır. Dışadönük bireyler, hizmet sağlayıcılarla daha fazla etkileşimde bulunarak daha iyi bir deneyim yaşama eğilimindedirler[146]. Negatif kişilik özelliklerine sahip bireyler ise (örneğin, nevrotik bireyler), hizmetlerle ilgili daha fazla şikayette bulunma ve olumsuzlukları abartma eğilimindedir. Nevrotik bireyler (duygusal denge düşük olan bireyler) stres altında daha çabuk tepki gösterir ve hizmet kalitesini olumsuz algılayabilirler[147].

Kişilik türlerine göre yapılan t-test sonuçları, egzersiz alet ve ekipman kalitesi ($t = 2.353$, $p = 0.019$) ve program kalitesi ($t = 2.606$, $p = 0.009$) açısından negatif kişilik özellikleri gösteren katılımcıların, pozitif kişilik özelliklerine sahip katılımcılara göre hizmet kalitesini daha olumlu algıladığını ortaya koymuştur. Diğer boyutlarda anlamlı fark bulunmamıştır. Literatürde doğrudan negatif ya da pozitif kişilik özelliklerine sahip bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi incelenmemiştir. Bu anlamda bu araştırma bir ilk olma özelliği taşımaktadır. Genel olarak negatif kişilik özelliklerine sahip bireylerin egzersiz aletleri ve ekipman kalitesini pozitif bireylere kıyasla daha yüksek algılamaları, bir dizi psikolojik ve davranışsal faktörle açıklanabilir. İlk olarak, bu bireylerin öz denetim ve özgüven düzeylerinin düşük olduğu göz önüne alındığında, kendi becerilerine olan güvenlerinin yetersizliği, dışsal faktörlere daha fazla önem vermelerine yol açabilir. Bu bağlamda, egzersiz ekipmanlarının veya programlarının kalitesini, kendi performanslarını destekleyen unsurlar olarak görerek bu faktörlere daha olumlu anlamlar yükleyebilirler. Smith ve Lazarus'un (1993) çalışmasında ortaya konduğu gibi, bu tür bireyler dışsal faktörlere güvenme eğilimindedir ve bu durum onların ekipman ve program kalitesini daha yüksek algılamalarına neden olabilir[148.] Ayrıca, negatif kişilik

özelliklerine sahip bireylerin kendi performanslarındaki eksiklikleri telafi etme arzusu, onların egzersiz ekipmanı ve program kalitesini daha yüksek algılamalarına katkıda bulunabilir. Bu bireyler, kendi yetersizliklerini dengelemek amacıyla dışsal unsurlara, özellikle de spor ekipmanlarına daha fazla değer verme eğilimindedirler. Weber ve Johnson (2009), güven eksikliği yaşayan bireylerin performanslarını artırmak için dış faktörlere daha fazla güven duyduklarını ve bu nedenle bu unsurları daha olumlu değerlendirdiklerini belirtmişlerdir[149]. Negatif kişilik özelliklerine sahip bireylerin egzersiz alet ve ekipman kalitesini pozitif bireylere göre daha yüksek algılamaları, düşük özgüven, dışsal kontrol odağı, performans eksikliklerini telafi etme arzusu ve düşük beklentilerin aşılması gibi çeşitli psikolojik mekanizmalarla açıklanabilir. Bu bireylerin, hizmet kalitesini kendi becerileriyle değil, dışsal unsurların gücüyle ilişkilendirmeleri, spor tesislerinde veya ekipman kullanımında daha olumlu bir algı oluşturmalarına neden olmaktadır. Bu bulgular, hizmet sunumunda bireysel farklılıkların göz önünde bulundurulmasının önemini vurgulamakta ve hizmet sağlayıcıların, kişilik özelliklerine göre optimize edilmiş hizmet stratejileri geliştirmelerinin gerekliliğini ortaya koymaktadır.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmanın bulguları, spor tesislerinde sunulan hizmet kalitesinin farklı demografik ve bireysel değişkenler açısından çeşitlilik gösterdiğini ortaya koymuştur. Cinsiyetin hizmet kalitesi algısı üzerinde belirleyici bir faktör olmadığı görülse de, yaş, eğitim seviyesi, gelir düzeyi ve spor yapma alışkanlıkları hizmet kalitesi algısını anlamlı şekilde etkilemektedir. Özellikle genç yaş gruplarının ve düzenli spor yapan bireylerin hizmetleri daha olumlu değerlendirmesi, spor tesislerinin bu grupların beklentilerini karşılamada başarılı olduğunu göstermektedir. Eğitim seviyesi ve gelir düzeyi arttıkça hizmet kalitesine yönelik beklentilerin yükseldiği ve buna bağlı olarak değerlendirmelerin farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Ayrıca, lisans sahibi sporcuların program ve etkileşim kalitesine daha fazla önem verdiği, kişilik özelliklerinin ise belirli hizmet unsurlarına odaklanmada etkili olduğu görülmüştür. Genel olarak, spor tesislerinin sunduğu hizmetlerin farklı kullanıcı gruplarının beklenti ve ihtiyaçlarına göre değerlendirilmesi gerektiği ve hizmet kalitesini artırmaya yönelik stratejilerin bu değişkenler göz önünde bulundurularak oluşturulmasının önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

- Cinsiyet grupları arasında yapılan t-test sonuçlarına göre, fiziksel çevre, ortam koşulları, egzersiz alet ve ekipman kalitesi, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi açısından anlamlı farklar bulunmamıştır. Kadın ve erkek katılımcılar arasında algılanan hizmet kalitesi benzer olarak değerlendirilmiştir. Bu sonuç, spor tesislerinin cinsiyet fark etmeksizin standart bir hizmet sunduğunu ve cinsiyetin hizmet kalitesi algısında belirleyici bir etken olmadığını göstermektedir.
- Yaş grupları arasında algılanan hizmet kalitesi boyutlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Özellikle 13 yaşından küçük bireylerin hizmet kalitesini daha olumlu algıladığı, 21-22 yaş grubunun ise çıktı kalitesi açısından daha yüksek bir algıya sahip olduğu belirlenmiştir. Bu durum, yaş gruplarının hizmet kalitesi algısında farklılıklar oluşturduğunu göstermektedir.

- Eğitim düzeyine göre algılanan hizmet kalitesinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. İlköğretim mezunları, lisans ve yüksek lisans mezunlarına kıyasla fiziksel çevre kalitesini daha yüksek algılamıştır. Yüksek lisans mezunlarının ise hizmet kalitesine dair daha eleştirel ve seçici bir yaklaşım sergilediği görülmüştür.
- Gelir düzeyine göre yapılan ANOVA analizine göre, gelir arttıkça algılanan hizmet kalitesi de artmıştır. Özellikle dördüncü %20'lik gelir grubunun, ikinci %20'lik gelir grubuna göre hizmet kalitesini daha olumlu değerlendirdiği saptanmıştır. Gelir düzeyi yüksek bireylerin hizmet kalitesine yönelik daha yüksek beklentilere sahip olduğu ve bu beklentilerin karşılanması durumunda hizmetleri daha olumlu değerlendirdikleri görülmüştür.
- Lisans sahibi bireyler, program kalitesi, etkileşim kalitesi ve çıktı kalitesi açısından hizmet kalitesini lisanssız bireylere göre daha olumlu değerlendirmiştir. Lisans sahibi sporcuların, spor programları ve personel ile olan etkileşimlerini daha değerli bulduğu ve bu hizmetlerden yüksek memnuniyet duydukları görülmüştür. Ancak fiziksel çevre kalitesi ve ortam koşulları açısından lisanslı ve lisanssız bireyler arasında fark bulunmamıştır.
- Spor yapma sıklığına göre hizmet kalitesi algısında anlamlı farklar bulunmuştur. Haftada 7 gün spor yapan bireyler, diğer gruplara göre hizmet kalitesini daha olumlu değerlendirmiştir. Özellikle ortam koşulları, egzersiz alet ve ekipman kalitesi, ve çıktı kalitesi açısından düzenli spor yapan bireyler, daha olumlu algılara sahiptir.
- Farklı spor branşlarıyla ilgilenme durumuna göre yapılan t-test sonuçlarına göre, hizmet kalitesi algısında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Sporcuların farklı branşlarla ilgilenmesi, spor tesislerinin sunduğu hizmetlerin genel algısında belirleyici bir etken olmamıştır.
- Kişilik özelliklerine göre yapılan analizlerde, negatif kişilik özelliklerine sahip bireylerin egzersiz alet ve ekipman kalitesi ile program kalitesini pozitif kişilik özelliklerine sahip bireylerden daha yüksek algıladıkları tespit edilmiştir. Diğer hizmet kalitesi boyutlarında anlamlı farklar bulunmamıştır.

Bu bulgu, negatif kişilik özelliklerine sahip bireylerin dışsal faktörlere ve somut hizmet unsurlarına daha fazla odaklandıklarını göstermektedir.

6.1. Öneriler

Araştırma sonuçlarına göre hem yerel yönetimler hem de gelecek araştırmalar için aşağıdaki öneriler sunulmuştur.

- Spor hizmetlerinin kalitesini artırmak amacıyla, kişilik özelliklerine göre bireyselleştirilmiş hizmet sunum stratejilerinin geliştirilmesi önerilmektedir. Bu kapsamda, spor hizmeti sağlayıcılarının farklı kişilik türlerine uygun program ve etkileşim modelleri oluşturmasının hizmet kalitesine katkısı değerlendirilebilir.
- Araştırma bulgularına göre, spor tesislerini kullanan kadın bireylerin oranının oldukça düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, kadınların spor tesislerine erişiminde veya kullanım alışkanlıklarında belirli engellerin bulunduğunu göstermektedir. Kadın kullanıcıların sayısını artırmak için spor hizmeti sunan kurumların, kadınlara yönelik özel programlar geliştirmesi ve spor tesislerinde güvenlik, mahremiyet ve konfor gibi faktörlere öncelik vermesi gerekmektedir. Kadınlara özel seanslar, grup dersleri ve profesyonel kadın antrenörlerin sayısının artırılması gibi uygulamalar, kadınların spora katılımını teşvik edebilir. Ayrıca, spor salonlarının tanıtımında kadın rol modellerin öne çıkarılması ve toplumda spor yapan kadın algısını güçlendiren bilinçlendirme çalışmaları yapılması faydalı olacaktır.
- Araştırmada, spor tesislerini kullanan ileri yaş grubundaki katılımcıların oranının düşük olduğu belirlenmiştir. Bu durum, yaşlı bireylerin spor yapma alışkanlıklarının sınırlı olması veya mevcut tesislerin bu yaş grubuna uygun şekilde düzenlenmemesi ile ilişkilendirilebilir. Spor hizmeti sunan kurumlar, ileri yaş grubu için özel programlar geliştirerek ve tesislerini yaşlı bireylerin kullanımına daha uygun hale getirerek bu sorunu aşabilir. Düşük yoğunluklu egzersizler, fiziksel uygunluk programları ve yaşlı bireylere yönelik sosyal spor etkinlikleri düzenlenerek onların spora teşvik edilmesi sağlanabilir.

Ayrıca, tesislerde erişilebilirlik standartlarının geliştirilmesi, kaymaz zeminler, oturma alanları ve sağlık personelinin bulunması gibi önlemlerle yaşlı bireylerin spor tesislerini daha rahat kullanmaları mümkün olacaktır.

- Spor tesislerinde kullanıcı geri bildirimlerini yapay zeka ile analiz eden sistemlerin geliştirilmesi, hizmet kalitesinin optimize edilmesine nasıl katkı sağlayacağı üzerine araştırmalar yapılabilir.
- Gelir düzeyi düşük kesimlerin spor tesislerine erişimini artırmak için yerel yönetimler, ücretsiz ya da indirimli erişim imkanları sağlayabilir. Bu sayede spor hizmetleri herkes için ulaşılabilir hale getirilerek sosyal adalet sağlanabilir.
- Farklı spor branşlarına yönelik çeşitli etkinlikler ve turnuvalar düzenlenerek, halkın spor faaliyetlerine katılımı teşvik edilmelidir. Özellikle kadınlar, çocuklar ve yaşlılar gibi hedef gruplara yönelik özel programlar oluşturulabilir.
- Dijital spor hizmetleri sunumu, spor tesislerine ulaşamayan ya da zamanı kısıtlı bireyler için yerel yönetimler tarafından teşvik edilmelidir. Uzaktan antrenman programları, dijital takip sistemleri ve spor uygulamaları yerel yönetimler tarafından kullanılabilir hale getirilmelidir.

KAYNAKLAR

1. **Güler E, Yaman M.** Türkiye'de Yerel Yönetimler ve Spor Politikaları. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, **2023;** 15(28), 40-56.

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

3. **Sunay H.** *Kamu spor yatırımları ve özel spor işletmeleri*. Şura Akademi, **2023:** (3), 11-23.

4. **Genç Hİ, Harmandar-Demirel D, Yaman Ç.** Yerel yönetimlerde bulunması gereken egzersiz ve çocuk oyun alanları ile halkın bu alanlardan beklentilerinin belirlenmesi (Adapazarı ili örneği). Sosyal Bilimler Dergisi / The Journal of Social Science, **2019;** 6(43), 170-189.

5. **Korkmaz N.** Nallıhan-Hoşebe ormaniçi dinlenme yerinin rekreasyon kaynaklarının geliştirilmesi üzerine bir araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara, **2001.**

6. **Balcı V.** Ankara'daki üniversite öğrencilerinin boş zaman etkinliklerin katılımlarının araştırılması. *Milli Eğitim Dergisi,* **2003**; 158.

7. **Kotler P, Wong V, Saunders J, & Armstrong G.** *Principles of Marketing* (4th European Ed.). Prentice Hall, **2005.**

8. **Lovelock C, Wirtz J.** *Services Marketing, People, Technology, Strategy*,(7th .ed.). Prentice Hall, **2010.**

9. **Kandampully J.** Quality management in retailing through service- product design. *Total Quality Management,* **1997;** 8(1), 41–53

10. **Andrew TK, Mark EH.** Relational benefits in recreation services: examining differences between operating sectors. *Journal of Park and Recreation Administration.* **2001;** 2, 20-42

11. **Brown KW, Ryan RM.** The benefits of being present: mindfulness and its role in psychological wellbeing. *Journal of personality and social psychology,* **2003;** 84(4), 822.

12. **Coates D, Humphreys BR.** Professional sports facilities, franchises and urban economic development. *Public Finance and Management*, **2003;** *3*(3), 335-357.

13. **Lakshmi P, Srivasthava A.** Factors affecting customer satisfaction in Credit card industry: With special Focus on American Express. *Xplore Publications,* **2024;** 24-45.

14. **TDK.** https://sozluk.gov.tr/ E.T. **14.02.2020; 05.01.2021**

15. **Hergüner G, Bar M, Yaman MS.** Beden eğitimi ve spor etkinliklerine katılan ortaokul öğrencilerinin aile, okul yöneticileri ve öğretmenlerden beklentilerinin belirlenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, **2016;** 13(1), 155-168.

16. **Korkmaz M, Yücel AS, Sadioğlu NÇ.** *Eğitimde kalite ve zaman yönetimi etkinliği.* İstanbul: Kazancı Kitap, **2013.**

17. **Sönmez A, Toksoy A.** Kurumsal yönetim ilkelerinin türkiye de aile işletmelerine uygulanabilirliği. *Maliye Finans Yazıları*, **2011;** 25(92), 51-90.

18. **Mirzeoğlu N.** *(Ed). Spor bilimlerine giriş.* Ankara: Spor Yayınları, **2006.**

19. **Pekaz Y.** Eğitim Kurumlarında Örgütsel Kültürün Örgüt İklimi Çerçevesinde İncelenmesi. *Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, **2023;** *7*(28), 89-100.

20. **Pirler O.** *Belediye başkanlarının görevleri, yetkileri ve sorumlulukları.* Ankara: Bellek Yayınları, **1999.**

21. **Fang CYF.** Perspective of local government on the performance assessment of district sports and leisure centers. *Sustainability*, **2020;** *12*(21), 9094.

22. **Turgay E, Bozkurt Ö.** Kamu yönetimi sözlüğü. (Editör: Seriye Sezen). Ankara: TODAİE, **2014.**

23. **Çetinkaya Ö.** *Mahalli idareler maliyesi.* (2. Baskı). Bursa: Ekin Yayınları, **2014.**

24. **Bilgiç VK.** *Değişik yönleriyle yerelleşme.* (1.baskı). Ankara: Seçkin Yayınları, **2009.**

25. **Zengin E, Öztaş C.** Yerel yönetimler ve spor. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi,* **2008;** 55, 49.

26. **Çoban B.** Spor hizmetlerine ilişkin halkın belediyelerden beklentileri. (Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, **2002.**

27. **Şengül R.** *Yerel yönetimler.* Kocaeli: Umuttepe Yayınları, **2010.**

28. **Burger JM.** *Kişilik: Psikoloj biliminin insan doğasına dair söyledikleri.* (6.Baskı). (Çev. Ed. Erguvan-Sarıoğlu, İ.D.) İstanbul: Kaknüs Yayınları. (2016).

29. **Kurtoğlu T.** Halkın yerel yönetimlerden spor hizmetleri konusunda beklentileri (Mersin örneği). (Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Mersin **2006.**

30. **Sevimli S.** Hizmet sektöründe kalite ve hizmet kalitesi ölçümü üzerine biruygulama (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal BilimlerEnstitüsü, İzmir, **2006.**

31. **Tolpa E.** Measuring customer expectations of service quality: case airline ındustry.(Master Thesis). Aalto University, School Of Economic, Department Of Information And Service Economy, **2012.**

32. **Lovelock C, Gummesson E.** Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of service research*, **2004**; 7(1), 20-41.

33. **Seyran D.** *Hizmet kalitesi modelleri ve hizmet kalitesine yeni bir bakış açısı.* İstanbul: Kalder Yayınları, **2004.**

34. **Filiz Z, Yılmaz V, Yağızer C.** Belediyelerde hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümü: Eskişehir belediyelerinde bir uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, **2010;** 59-76

35. **Mansur B.** Bir rekreasyon işletmesi olarak spor salonlarında müşterilerin hizmet kalite algılarının değerlendirilmesi: Konya Selçuklu Belediyesi fitness salonu örneği, (Master's thesis, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi), Konya, **2021.**

36. **Sayım F, Aydın V.** Hizmet sektörü özellikleri ve sistematik olmayan risklerin sektör menkul kıymetleri ile etkileşimine dair teorik bir çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,* **2011;** 29, 245-262.

37. **Öztürk SA.** *Hizmet pazarlaması.* (7. Baskı). Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım, **2007.**

38. **Kuzu A.** Yaşlı bakım kurumlarında hizmet kalitesi kavramı ve kavramsal hizmet kalitesi modeli: Servqual uygulaması (Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, **2010.**

39. **Gilmore A.** *Services marketing and management.* London: Sage Publications, **2003.**

40. **Dimitropoulos P, Kosmas I, Douvis I.** Implementing the balanced scorecard in a local government sport organization: Evidence from Greece. *International Journal of Productivity and Performance Management*, **2017;** *66*(3), 362-379.

41. **Can E, & Kızılet A.** Düzenli olarak antrenman yapan bireylerin spor salonlarına yönelik hizmet kalitesi algılarının spora bağlılığa etkisi. *Spor Eğitim Dergisi*, **2021;** *5*(3), 87-97.

42. **Çalışkan MY, Erdoğdu M.** Spor merkezlerinden hizmet alan üyelerin hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin karşılanma düzeyinin incelenmesi. *Türk Spor Bilimleri Dergisi*, **2022;** *5*(1), 49-63.

43. **Korkmaz D, Utlu N.** Belediye spor tesislerinden yararlanan müşterilerin hizmet kalite algıları üzerine bir araştırma. *Bursa Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, **2021; *40*(2), 39-55.**

44. **Şale İ.** *Iso 9001:2000 Kalite yönetim sistemi ve uygulamaları.* Ankara: Seçkin Yayıncılık, **2004.**

45. **Garvin DA.** Building a learning organization. Harvard Business Review, vol.71, no.4, July-August, **(1993;** 78-91.

46. **Şahintürk O, Atasoy T.** Spor Tesislerinde Hizmet Alan Üyelerin Hizmet Kalitesi Algılarının ve Beklentilerinin Karşılanma Düzeyinin İncelenmesi. *InnovatioSports Journal*, **2024;** *2*(1), 1-15.

47. **Tirtayasa S, Jufrizen J, Pirari WS, Sari MSM.** E-Satısfaction and E-Loyalty: The Role of Brand Image and E-Service Quality. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, **2024;** *8*(1), 1-26.

48. **Rasheed R, Rashid A.** Role of service quality factors in word of mouth through student satisfaction. *Kybernetes*, **2024;** *53*(9), 2854-2870.

49. **Sousa M, Gonçalves C, Biscaia R, Carvalho MJ.** Service quality, satisfaction and behavioural intentions in sport child camps: participants and parents' perspectives. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, **2024;** *25*(1), 18-41.

50. **Okumuş A, Duygun A.** Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi.* **2008;** 8(2), 17-38

51. **Mandan A, Alim A, Sukamti ER, Hariono A, Prabowo TA.** The impact of service quality, family support, and coach-athlete intimacy on the achievement performance of student-athletes through motivation as a mediator. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias Del Deporte*, **2024;** *13*, 14-14.

52. **Prakash A, Mohanty RP.** Understanding service quality. *Production Planning & Control*, **2013;** 24(12), 1050-1065

53. **Safari A, Riyanti A, Fadli UMD.** The Influence of Electronic Service Quality on Customer Satisfaction with Brand Trust as a Moderating Variable. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, **2024;** *8*(2).

54. **Taks M, Chalip L, Green BC, Kesenne S, Martyn S.** Factors affecting repeat visitation and flow-on tourism as sources of event strategy sustainability. *Journal of Sport & Tourism*, **2009;** *14*(2-3), 121-142.

55. **Iqbal M, Abbas W.** Determinants of Expected Service Quality: A Comparative Study in Pakistani Banking Sector. *Journal of Policy Options*, **2024;** *7*(1), 27-35.

56. **Hu J, Ye X, Gu S.** The impact of subjective consumer knowledge on consumer behavioral loyalty through psychological involvement and perceived service quality: sports clubs. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, **2024.**

57. Sevilmiş A, Doğan M, Gálvez-Ruiz P, García-Fernández J. Dimensions and outcomes of experiential quality in the fitness industry: the case of Turkey. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, **2024;** *25*(2), 396-418.

58. Ataberk E. Tur operatörlerinin paket tur organizasyonlarında hizmet kalitesi ile müşteri tatmini arasındaki ilişkileri belirleyen faktörler: İzmir ili örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, **2007.**

59. Merter ME. *Toplam kalite yönetimi.* Ankara: Atlas Yayın Dağıtım, **2006.**

60. Chelladurai P, Chang K. Targets and standards of quality in sport services. *Sport management review*, **2000;** 3(1), 1-22.

61. Wicker P, Breuer C. Understanding the importance of organizational resources to explain organizational problems: Evidence from nonprofit sport clubs in Germany. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, **2013;** *24*, 461-484.

62. Veal AJ, Darcy S. *Research methods in sport studies and sport management: A practical guide*. Routledge, **2014.**

63. Kwon HH, Pyun DY, Han S, Ogasawara E. Testing for factorial invariance of the modified leadership scale for sports: Using a Japanese version. *Asia Pacific Journal of Education*, **2011;** 31(1), 65–76.

64. Soydan T. Türkiye'de Kamu reformu sürecinde uygulanan eğitim politikalarının çözümlenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, **2006.**

65. Güllü S. Üniversite öğrencilerinin sosyal beceri düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Uluslararası Spor, Egzersiz ve Antrenman Bilimi Dergisi,* **2017;** 3(3), 86-92.

66. Saraç C. Engellilerde spor ile benlik saygısı ve sosyalleşme düzeyi arasındaki ilişki. (Yüksek Lisans Tezi). Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde, **2014.**

67. Misener L, Mason DS. Creating community networks: Can sporting events offer meaningful sources of social capital?. *Managing leisure*, **2006;** *11*(1), 39-56.

68. Kaya N. Fiziksel Aktivitelerin Sağlık Üzerindeki Rolü. *Spor Bilimlerinde Multidisipliner Güncel Araştırmalar*, **2024;** 73.

69. TAF. 1. Kademe antrenörlük kursu el kitabı. (1. Baskı). Ankara: Türkiye Atletizm Federasyonu Eğitim Yayınları Dizisi, **2016.**

70. Coates D, Humphreys BR. The effect of professional sports on earnings and employment in the services and retail sectors in US cities. *Regional Science and Urban Economics*, **2003;** *33*(2), 175-198.

71. Horne J, Manzenreiter W. An introduction to the sociology of sports mega-events. *The sociological review*, **2006;** *54*(2_suppl), 1-24.

72. Misener L, Mason DS. Urban regimes and the sporting events agenda: A cross-national comparison of civic development strategies. *Journal of Sport Management*, **2008;** *22*(5), 603-627.

73. Roult R, Adjizian JM, Auger D, Royer C. Sporting and leisure activities among adolescents: A case study of the spatial planning of the proximity of leisure and sports facilities in rural and suburban territories in Quebec. *Loisir et Société/Society and Leisure*, **2016;** *39*(1), 31-45.

74. Gratton C. Economics of Sport and Recreation. *E & FN Spoen*, **2000.**

75. Dönmez A. Beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin kullandıkları öğretim yöntemleri ve kişilik özelliklerinin belirlenmesi (Sakarya İli Örneği). (Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya, **2018.**

76. Altiparmak Y. İmgeleme ve kişilik: Temaslı ve temassız spor branşlarıyla uğraşan sporcular üzerine bir araştırma. *Sportif Bakış: Spor ve Eğitim Bilimleri Dergisi*, **2024;** *11*(1), 25-37.

77. Riemer HA, Chelladurai P. Leadership and satisfaction in athletics. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, **1995;** 17(3), 276–293.

78. Allen MS, Greenlees I, Jones M. Personality in sport: A comprehensive review. *International Review of Sport and Exercise Psychology*, **2013;** 6(1), 184-208.

79. Kahraman ÖG, Özyürek A, Arabacı N. Okul Öncesi Dönem Çocuklarının Mizaç Özellikleri ve Anne-Çocuk İletişimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, **2023;** *25*(2), 438-455.

80. Bleidorn W, Schwaba T, Zheng A, Hopwood CJ, Sosa SS, Roberts BW, Briley DA. Personality stability and change: A meta-analysis of longitudinal studies. *Psychological bulletin*, **2022;** *148*(7-8), 588.

81. Anglim J, Dunlop PD., Wee S, Horwood S, Wood JK, Marty A. Personality and intelligence: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, **2022;** *148*(5-6), 301.

82. Robbins SP, Judge T. *Örgütsel davranış.* (İ. Erdem, Çev.), Ankara: Nobel Yayınları, **2017.**

83. Özdemir O, Özdemir PG, Kadak MT, Nasıroğlu S. Kişilik gelişimi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar,* **2012**; 4(4), 566-589.

84. Mammadov S. Big Five personality traits and academic performance: A meta-analysis. *Journal of personality*, **2022;** *90*(2), 222-255.

85. Noviana N, Oktaviani L. The correlation between college student personality types and English proficiency ability at Universitas Teknokrat Indonesia. *Journal of English Language Teaching and Learning*, **2022;** *3*(1), 54-60.

86. Parlak Ö, Sazkaya M. Beş faktör kişilik özelliklerinin iş yaşamında yalnızlık üzerine etkisinin incelenmesi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi,* **2018;** 149-165.

87. Bühler JL, Orth U, Bleidorn W, Weber E, Kretzschmar A, Scheling L, Hopwood CJ. Life events and personality change: A systematic review and meta-analysis. *European Journal of Personality*, **2024;** *38*(3), 544-568.

88. Rossier J, Bollmann G. The sage encyclopedia of abnormal and clinical psychology personality, *Cultural Factors and. Contact SAGE Publications:* **2017;** 1-4.

89. Laborde S, Allen MS, Katschak K, Mattonet K, Lachner N. Trait personality in sport and exercise psychology: A mapping review and research agenda. *International Journal of Sport and Exercise Psychology*, **2020;** 18(6), 701-716.

90. Allık J, Mccrae RR. Toward a geography of personality traıts patterns of profiles across 36 cultures, *Journal Of Cross-Cultural Psychology*, **2004;** 35 1, 13-28.

91. Tutar H. *Davranış bilimleri.* Ankara: Seçkin Yayınevi, **2013.**

92. Tanrıkulu G, Ekici S. Yerel yönetimlerin spor tesislerinden faydalanan yöre halkının hizmet kalitesi beklentisi ve algısına yönelik bir inceleme: Keçiören Belediyesi Örneği. *Spor Bilimleri Araştırmaları*

Dergisi, **2020;** 5(1), 15-26.

93. Özdemir A. Gençlik ve spor il müdürlüğünün sunduğu spor hizmetlerinde hizmet kalitesi: Konya ili örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Konya, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya, **2019.**

94. Aras H, Çimen K, Bal F. Fiziksel egzersiz hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesinin değerlendirilmesi: Ankara BFİT örneği. *Journal Of Socıal, Humanities And Admınistrative Sciences,* **2019;** 5(21), 1323-1333.

95. İslamoğlu İ, Çebi M, Eliöz M, Yamak B, İmamoğlu O. Özel spor merkezlerindeki hizmet kalite algısı. *Journal of International Social Research,* **2019;** 12(65).

96. Üzüm H, Yeşildağ B, Karlı Ü, Ünlü H, Parlar F, Çokpartal C, Tekin N. Kamu ve özel spor merkezleri müşterilerinin hizmet kalitesi algılarının incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* **2016;** 16(3), 167-180.

97. Çetin A, Demir A. Rekreasyonel spor tesisleri üyelerinin algılanan hizmet kalitesi düzeylerinin incelenmesi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi,* **2021**; 17(33), 425-446.

98. Karafil AY. Spor tüketicilerinin spor merkezlerine yönelik hizmet kalitesi algıları ile ağızdan ağıza ve viral pazarlama algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. (Doktora Tezi). Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Burdur, **2019.**

99. Cengiz R, Yaşartürk F. Fitness katılımcılarının spor salonlarındaki hizmet kalitesi ve serbest zaman doyum düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Uluslararası Güncel Eğitim Araştırmaları Dergisi,* **2020;** 6(1), 48-62.

100. İlkutlu O. Gençlik merkezlerinde hizmet kalitesi algısı akdeniz bölgesi örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kahramanmaraş, **2019.**

101. Olcay A, Sürme M, Dağlıoğlu T. Spor ve rekreatif amaçlı tesislerde hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde demografik değişkenlerin rolü. *İktisadi ve İdari Yaklaşımlar Dergisi,* **2020;** 2(2), 236-244.

102. Bulut A. Algılanan hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati: fitness merkezi üyeleri üzerinde bir uygulama. (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya, **2019.**

103. Greenwell TC, Fink JS, Pastore DL. Perceptions of the service experience: Using demographic and psychographic variables to identify customer segments. *Sport Marketing Quarterly*, **2002;** 11(4).

104. Özsoy A, Tayfun A. Profesyonel turist rehberlerinin kişilik özellikleri ile sundukları hizmet kalitesi arasındaki ilişki. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi,* **2020;** 9(2), 1101-1116.

105. Utku MC. Yerel yönetimlerde spor tesislerinin hizmet kalitesinin ölçülmesi: Etimesgut belediyesi örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, **2019.**

106. Güleşçe M. Fitness merkezlerinde egzersiz yapan bireylere sunulan hizmetlerin memnuniyet durumlarının incelenmesi (Doğu Anadolu Örneği). (Yüksek Lisans Tezi). Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Van, **2020.**

107. Tumay, E. Müşteri memnuniyetinde hizmet kalitesinin rolü: Konya'daki fitness salonu işletmelerinin müşterileri üzerinde bir araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya, **2019.**

108. **Aksoylu ME.** Spor merkezi üyelerinin hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyetine yönelik beklenti ve algılarının değerlendirilmesi: Kozawos the club spor merkezi örneği. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, (2019).

109. **Esentaş M, Yıldız K, Güzel P.** Özel spor salonu müşterilerinin hizmet kalitelerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi. *Sportif Bakış: Spor ve Eğitim Bilimleri Dergisi,* **2020;** 7(SI1): 11-25.

110. **Türksoy B, Aycan A.** Spor merkezlerinde sunulan hizmetlere yönelik kalite algısının değerlendirilmesi. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* **2020;** 20(2), 489-508.

111. **Eroğlu E.** Merkezi spor yönetiminde örgüt kültürünün ve çalışanların kişilik özelliklerinin karar verme stillerine etkisinin incelenmesi. (Doktora Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kütahya, **2016**.

112. **Karayol M.** Merkezi spor yönetiminde çalışanların kişilik özellikleri ile iş değerlerinin örgüte bağlılık düzeylerine göre incelenmesi. (Doktora Tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kütahya, **2016.**

113. **Hakimi S, Hejazi E, Lavasani MG.** The relationships between personality traits and students'academic achievement. *Procedia-Social and Behavioral Sciences,* **2011;** 29, 836-845.

114. **Kiliç S**. Spor yöneticiliği bölümü öğrencilerinin kişilik özellikleri ile sportmenlik yönelim düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi (Doctoral dissertation, Yüksek Lisans Tezi), Atatürk Üniversitesi Kış Sporları ve Spor Bilimleri Enstitüsü, Erzurum, **2019.**

115. **Kim K.** The Impact of Service Quality (Performance Work, Price, Physical Environment) on Customer Satisfaction, Trust, and Intention to Re-attend Ballet Performances: US Localization of K-Ballet Content. *The Journal of the Korea Contents Association*, **2020;** *21*(10), 149-162.

116. **Arslan A.** Eğitim fakültesi öğrencilerinin mesleki kişilik tipleri ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişki. (Yüksek Lisans Tezi). İnönü Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Malatya. **2018.**

117. **Chopik WJ, Kitayama S.** Personality change across the life span: Insights from a cross-cultural, longitudinal study. *Journal of personality,* **2018;** 86(3), 508- 521.

118. **Uysal Y.** Öğretmenlerin kişilik özelliklerinin iş değerleri üzerine etkisi. (Yüksek Lisans Tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, **2015.**

119. **Mete C.** İlköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin kişilik özellikleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, **2006.**

120. **Güvel C.** Kişilik özelliklerinin iş doyumu üzerine etkileri: Adana Seyhan belediyesi örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, **2019.**

121. **Cömert M, Dönmez B.** Okul yöneticilerinin ertelemecilik davranışları, iş yükleri ve kişilik özelliklerine ilişkin algıları. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı, Malatya, **2009.**

122. **Erdem B, Kayran F.** Balıkesir üniversitesi turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu öğrencilerinin meslek seçimini etkileyen faktörler üzerine bir araştırma. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,* **2013;** 14(1), 81-106.

123. **Aliyev P.** Beş faktörlü kişilik özellikleri ve cinsiyet rollerinin üniversite alan seçimi ile ilişkisinin incelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, **2008.**

124. **Barrick MR, Mount MK, Gupta R.** Meta-analysis of the relationship between the five-factor model of personality and Holland's occupational types. *Personnel Psychology*, **2003;** *56*(1), 45-74.

125. **Harris JA, Vernon PA, Johnson AM, Jang KL.** Phenotypic and genetic relationships between vocational interests and personality. *Personality and Individual Differences,* **2006;** 40(8), 1531-1541.

126. **Üçan E.** Spor bilimleri öğrencilerinin kişilik özellikleri ile akademik erteleme davranışları arasındaki ilişki. (Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sakarya, **2019**.

127. **Çiftçi MC.** Spora katılım motivasyonlarının kişilik özellikleriyle ilişkisi. (Yüksek Lisans Tezi). Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, **2018.**

128. **Karasar N.** *Bilimsel araştırma yöntemi* (15. baskı). Nobel Yayın Dağıtım, **2005.**

129. **Cohen L, Manion L, Morrison K.** *Research methods in education* (6th ed.). Routledge, **2007.**

130. **Bartlett JE, Kotrlik JW, Higgins CC.** Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, **2001;** 19(1), 43-50.

131. **American Psychological Association.** *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). Washington, DC: Author, **2020.**

132. **Rammstedt B, John OP.** Measuring personality in one minute or less: A 10-item short version of the Big Five Inventory in English and German. *Journal of Research in Personality*, **2007;** 41(1), 203-212.

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

134. **Tabachnick BG, Fidell LS, Ullman JB.** *Using multivariate statistics* (Vol. 6, pp. 497-516). Boston: MA: pearson, **2013.**

135. https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Gelir-Dagilimi-Istatistikleri-2023-53840

136. **Papadimitriou DA, Karteroliotis K.** The service quality expectations in private sport and fitness centers: A reexamination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, **2000;** *9*(3).

137. **Koenig-Lewis N, Palmer A.** The effects of anticipatory emotions on service satisfaction and behavioral intention. *Journal of Services Marketing*, **2014;** *28*(6), 437-451.

138. **Murray D, Howat G.** The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, **2002;** *5*(1), 25-43.

139. **Ladhari R.** Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions: A study in the hotel industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, **2009;** *19*(3), 308-331.

140. **Bharwani S, Mathews D.** Customer service innovations in the Indian hospitality industry. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, **2016;** *8*(4), 416-431.

141. **Chia JS, Pyun DY, Kwon HH.** The impact of congruence between perceived and preferred leadership on satisfaction among college student-athletes in Singapore. *Asia Pacific Journal of Education,* **2015;** 35(4), 498–513.

142. **Alexandris K, Carroll B.** Motives for recreational sport participation in Greece: Implications for planning and provision of sport services. *European Physical Education Review*, **1997**; 3(2), 129-143.

143. **Howat G, Crilley G.** Customer service quality, satisfaction, and operational performance: A proposed model for Australian public aquatic centres. Annals of Leisure Research, **2007;** 10(2), 168-195.

144. **Hightower R, Brady MK, Baker TL.** Investigating the role of the physical environment in hedonic service consumption: An exploratory study of sporting events. *Journal of Business Research,* **2002;** 55(9), 697-707. https://doi.org/10.1016/S0148-2963(00)00211-3

145. **Howat G, Absher J, Milne I.** The relationships between service quality, satisfaction, and behavioural intentions in Australian public aquatic centres. *Journal of Sport Management,* **2007;** 21(4), 428-444. https://doi.org/10.1123/jsm.21.4.428

146. **Wirtz J, Lovelock C.** *Services marketing: People, technology, strategy*. **2021;** World Scientific.

147. **Campos-Uscanga Y, Argüelles-Nava V, Mejia-Castillo A, Barradas-Landa RM, Rosas-Campos K, Narave-Moreno M.** Personality, negative affectivity and emotional intelligence: Gender-differentiated relationships with physical exercise. *Frontiers in Psychology*, **2023;** 14.

148. **Smith CA, Lazarus RS.** Appraisal components, core relational themes, and the emotions. *Cognition & emotion*, **1993;** *7*(3-4), 233-269.

149. **Weber EU, Johnson EJ.** Mindful judgment and decision making. *Annual Review of Psychology*, **2009;** 69, 135-161. https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010416-044015

EKLER

Ek-1 Demografik Özellikler Ölçeği

1)Cinsiyet: Kadın ( ) Erkek ( ) 2**)Yaş:** **3)Boy:** **4)Ağırlık:**

5)Eğitim Durumu: İlköğretim ( ) Lise ( ) Ön Lisans ( )
Lisans( ) Lisansüstü ( )

6)Aylık Gelir: 0-2000 TL ( ) 2001-4000 TL( ) 4001-6000 TL( )
6001 TL ve Üzeri ( )

7)Hangi Kurumun Spor Tesislerini Kullanmaktasınız?
Büyükşehir Belediyesi ( ) Seyhan ( ) Yüreğir ( ) Çukurova ( ) Sarıçam ( )

8)Hangi Sportif Faaliyetlere Katılıyorsunuz? .....

9)Tesisleri Ne kadar Süredir Kullanıyorsunuz? .....

10)Temel Olarak Hangi Amaçla Kullanıyorsunuz? Sağlık Amaçlı ( )
Yarışma/Müsabaka Amaçlı ( ) Hobi Amaçlı ( ) Sosyalleşmek ( )

11)Haftada Kaç Gün Kullanıyorsunuz?
……

12)Geldiğiniz Günlerde Ortalama Ne Kadar Zaman Geçiriyorsunuz?
……

13)Herhangi bir spor branşında lisanslı olarak spor yapıyor musunuz?

Evet ( ) Hayır ( ) 14-1-Evetse hangisi (…….)

14)Kurumlar tarafından düzenlenen sportif yarışma/müsabakalara resmi olarak katılıyor musunuz?

Evet ( ) Hayır ( ) Evetse hangisi (…….)

Ek-2 Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği

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

Ek-3. Beş Faktör Kişilik Ölçeği

	BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖLÇEĞİ	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Sık sık	Her Zaman
1	Kendimi içine kapanık biri olarak görüyorum.					
2	Kendimi dışa dönük, sosyal biri olarak görüyorum.					
3	Kendimi genellikle güvenilir biri olarak görüyorum.					
4	Kendimi başkalarının hatasını bulma eğiliminde biri olarak görüyorum.					
5	Kendimi yavaş hareket etme eğiliminde olan biri olarak görüyorum.					
6	Kendimi bir işi tam yapacak biri olarak görüyorum.					
7	Kendimi rahat ve stresle başa çıkabilen biri olarak görüyorum					
8	Kendimi kolay sinirlenen biri olarak görüyorum.					
9	Kendimi çok az sanatsal ilgisi olan biri olarak görüyorum.					
10	Kendimi yaratıcı biri olarak görüyorum.					

Ek-4 Etik Kurul Onayı

T.C. ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ GİRİŞİMSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU

Toplantı Sayısı		Tarih
129		6 Ocak 2023

KARAR NO 72. Çukurova Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi'nde, Prof. Dr. Levent Sangün yönetiminde, İbrahim Bahçivan tarafından yürütülmesi öngörülen, "Spor Hizmetleri Veren Kurumların Hizmet Kalitesi ve Sportif Faaliyetlere Katılım Düzeyinin Kişilik Türlerine Göre İncelenmesi" başlıklı doktora tez projesi araştırma etiği yönünden değerlendirildi. Toplantıya katılan üyelerin oybirliğiyle uygun olduğuna karar verildi.

ÖZGEÇMİŞ