

**GSJ JOURNALS SERIE A: ADVANCEMENTS IN TOURISM,
RECREATION AND SPORT SCIENCES**

Volume: 1, Issue: 2, p. 27-39, 2019

**BELEDİYELERİN SUNDUĞU REKREASYONEL SPOR
HİZMETLERİNDEN YARARLANAN TÜKETİCİLERİN TATMİN
DÜZEYLERİNİN CİNSİYET VE ETKİNLİKLERE KATILMA
SÜRELERİNE GÖRE İNCELENMESİ¹**

**EXAMINATION OF THE SATISFACTION LEVELS OF CONSUMERS
BENEFITING FROM RECREATIONAL SPORTS SERVICES OFFERED BY
MUNICIPALITIES ACCORDING TO THEIR GENDER AND DURATION
OF PARTICIPATION IN ACTIVITIES**

Türkan Nihan SABIRLI²

Prof. Ahmet Azmi YETİM³

(Received 10.01.2019 Published 15.02.2019)

Özet

Bu çalışmanın amacı, belediyelerin sunduğu rekreasyonel spor etkinliklerine katılan 18 yaş üstü tüketicilerin tatmin düzeylerinin cinsiyet ve etkinliklere katılma süreleri değişkenine göre incelenmesidir. Araştırmada 2015 yılında Eskişehir Büyükşehir Belediyesi ve merkez ilçelerinde ki rekreasyonel sportif etkinliklere katılan 18 yaş üstü tüketiciler yer almıştır. Araştırmaya evren içinden olasılıklı örneklem yöntemlerinden gönüllülük esasına dayalı basit seçkisiz örneklem yöntemi ile seçilen (%80) 791 kadın, (%20) 198 erkek olmak üzere toplam 989 katılımcı yer almıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak Alexandris ve Palialia (1999) tarafından geliştirilmiş ve Şimşek ve Mercanoğlu (2014) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "Spor Tüketicisi Tatmin Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin analizinde, frekans dağılımları ile bağımsız değişkenlerdeki iki grubun karşılaştırılması için Mann-Whitney U testinden; ikiden fazla grubun karşılaştırılmasında Kruskal-Wallis testi tercih edilmiştir. İstatistiksel çözümlerinin yapılması sürecinde anlamlılık düzeyi, .05 olarak kabul edilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda; tüketicilerin cinsiyet ve etkinliklere katılma süreleri değişkenlerinde tatmin düzeyleri arasında fark olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Belediye, Rekreasyon, Spor, Tatmin

¹ Bu çalışma doktora tezinden türetilmiştir.

² PhD, Eskişehir Technical University, tnsabirli@eskisehir.edu.tr

³ PhD, Gazi University, aayetim@gazi.edu.tr

Abstract

In this research, the aim of this study is to examine the satisfaction levels of the consumers over the age of 18 who participate in the recreational sport activities offered by the municipalities according to the gender and the duration of participation in the activities. This research included consumers over the age of 18 who participated in the recreational sports events in Eskişehir Metropolitan Municipality and central districts in 2015. A total of 989 participants, 791 female (80%) and 198 male (20%), selected by simple random sampling method based on voluntarism of probable sampling methods from the universe were included in the study. In the research, the Scale of "Recreative Consumer's Satisfaction Scale" which was developed by Alexandris and Paliolia (1999) was adapted into Turkish by Şimşek and Mercanoğlu (2014) were used as data collection tool. In the analysis of the data, the Mann-Whitney U test was used to compare frequency distributions and compare two group of independent variables; the Kruskal-Wallis test was preferred when comparing more than two group. The level of significance in the process of statistical analysis was accepted as .05. As a result of the research; it is determined that there is a difference between the satisfaction levels of the consumers in the gender and time of participation in the activities.

Keywords: Municipal, Recreation, Sport, Satisfaction

1. GİRİŞ

Yerel yönetim kurutuluşlarına bakıldığında en önemli olanı ve halka en yakın kuruluşlar olarak bilinen kuruluşlar belediyelerdir (Gümüş, 2016: 2) ve belediyelerdeki temel amacın halkın ihtiyaç ve isteklerine yönelik hizmetler sunmak olduğu söylenebilir. Bunun yanında; kamu kurumlarındaki sosyo-kültürel, sportif ve sanatsal etkinliklerin halkın ihtiyaçları doğrultusunda oluşturabilmenin, geliştirebilmenin, çeşitlendirebilmenin ve etkinliklere katılımı artırabilmenin yollarından biri, kamu kurumlarının tesislerinden yararlanan boş zaman tüketicilerinin tatmin düzeylerini belirlemektir (Şimşek ve Mercanoğlu, 2014: 160).

Rekreasyon etkinliklerine bireyleri yönlendiren çok fazla etken olduğu bilinmektedir. Munusturlar et al. (2016: 11) günümüz modern toplumunda ağır fiziksel yük gerektiren işlerin eskiye göre azalmasından ve zihnen insanların daha çok yoruluyor olmalarından dolayı hafif ve dinlendirici aktivitelerin yerine daha yoğun ve fiziksel çaba gerektiren aktivitelerin tercih edildiğini ifade etmişlerdir.

Spor ve rekreasyon sadece boş zamanlarıyla değil, aynı zamanda yavaş yaşama uygun fiziksel aktivite, sağlık ve yaşam genel eğilimi ile yakından ilgilidir (Stanisz, 2016: 65) ve özellikle ileri yaşlarda bireylerin yaşam kaliteleri üzerindeki pozitif etkilerinin üzerinde durulan sportif rekreasyonun önemi gün geçtikçe herkes tarafından bilinir hale gelmektedir (Gökçe, 2008: 18). Spor işletmelerinde yürütülen etkinliklerin temel amacı; tüketicilere birbirinden farklı sportif ihtiyaç ve isteklerini karşılayacak hizmetlerin sağlanmasıdır (Ekenci ve İmamoğlu, 1998: 7).

Rekreasyon fırsat yapısı üç temel sonuçtan oluşur: Birincisi, bireylere belirgin sosyal ağlar geliştirme fırsatı; ikincisi, kişinin kimliğinin yeniden belirlenmesini veya daha da geliştirilmesini kolaylaştırması ve sonuncusu bireyin mevcut durumunun kısıtlamaları nedeniyle bir özgürlük duygusu sağlamasıdır (Lundberg, Taniguchi, McCormick ve Tibbs, 2011: 215-216).

Bu çalışmada amaç belediyelerin sunduğu rekreasyonel spor hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin cinsiyet ve etkinliklere katılma süreleri değişkenlerine göre tatmin düzeylerinin incelenmesidir.

2. BELEDİYELERİN REKREASYONEL SPORTİF ETKİNLİKLER İLE İLGİLİ FAALİYETLERİ

Belediyelerin hizmet yelpazesinin gelişmesi ve çeşitlenmesinde yerel halkın ihtiyaçları belirleyici rol oynamakta (Negiz, 2011: 325) ve halkın sosyal, kültürel, sportif ihtiyaçlarını da dikkate alarak gerekli hizmetleri mali yapılarının elverdiği ölçüde sunmaktadır (Koçak, Arslan ve Eti, 2017: 121-122). Büyükşehirlerdeki yerel yönetimler; insanlara boş zamanlarını verimli hale dönüştürme fırsatı sunarak rekreasyon kavramını öğretip, onları iş, yaşam ve geçim sıkıntısından uzaklaştırmaya çalışır ve yaşam kalitesini artırmayı hedefler (Gümüş, 2016: 26).

Uluslararası belediyeler düzeyinde Kanada'da belediyeler çok çeşitli rekreasyon ve spor hizmetlerinin doğrudan sunumunu üstlenmek üzere belediyelerin teşkilat

yapısında rekreasyon birimlerini kurarak, bireylerin rekreasyon hakları konusunda istek ve ihtiyaçlarına cevap vermek için faaliyetlerini ciddi oranda artırmışlardır (Uçar, 2014: 38). Sunulan hizmetlerle aktif boş zaman etkinliklerine katılım, 1992 yılında %20,9 iken bu oran 2005 yılında %24,3'e yükselmiştir (<https://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2009001/article/10690-eng.htm#cont>).

Bunun yanında Amerika Birleşik Devletleri'nde park ve rekreasyon biriminin idari yapılanması şehirden şehire değişebilmektedir ve bu birimler, kendi bütçe ve personelleriyle park ve oyun alanlarının planlanması, bakım ve onarımı ile etkinliklerin düzenlenmesinden sorumludurlar (Uçar, 2014: 39). Örneğin; ABD Orman Servisi ve Milli Park Servisi halka, rekreasyon, belediye rekreasyonu ve park hizmetleri için pek çok sayıda fırsat sunmakta olup, geniş bir kullanıcı tabanına sahiptirler. Yine Lincoln Park kullanıcılarının %45'inin "aktif bireysel etkinliklere" (örneğin, yürüyüş, koşu) katıldıkları; %23'ünün ziyaretleri sırasında aktif takım sporlarından yararlandıkları görülürken, Cleveland Metroparks kullanıcılarının %44'ünün yürüyüş veya yürüyüşü birincil etkinlik olarak tercih ettiği bilinmektedir (Godbey, Caldwell, Floyd ve Payne, 2005: 154).

Sporun geniş kitlelere yayılması, herkesin spor imkânlarından yararlanması, sporun bireye ve topluma kazandıracığı değerlerle insan ve toplum mutluluğunun sağlanması, yerel yönetimlerin spor politikaları ve yatırımlarına gereken önemi vermeleri ile mümkün olacaktır (Karakuş ve Sunay, 2000: 64).

Belediye ve kulüplerin spor anlayışı birbirinden farklıdır. Kulüpler sporcu yetiştirmeyi, belediyeler ise kitle sporuna hizmet etmeyi amaçlamalıdır (<http://docplayer.biz.tr/117567-Mahalli-idarelerin-sporla-ilgili-islevleri-ve-spor-kuluplerine-yardimlari.html>).

Günümüz yaşam koşullarının insana yüklediği sorumlulukların giderek ağırlaşması ve buna bağlı sosyal ilişkilerin azalması, ekonomik koşullar ve hareketsiz yaşam insan hayatını olumsuz etkilemektedir. Bu olumsuz etkilerin azaltılmasında rekreasyon etkinlikleri büyük bir öneme sahiptir.

Kural olarak, spor ve rekreasyon, kültür ile birlikte ve ayrı temel altyapı bakım hizmetleri ile ilgili istihdam, mali ve insan kaynakları açısından yerel düzeyde en önemli belediye hizmetlerinden biridir (Poirier, Germain ve Billette, 2006: 39). Rekreasyon etkinliklerinde çeşitlilik bakımından sportif etkinliklerin önemli bir yeri olduğu söylenebilir. Sporun rekreatif sınıflandırılmasına bakıldığında rekabet kavramının daha çok sosyal boyutta "eğlenme" amaçlı ve "sosyal ödüllerle" motive edilmiş bir yapıda olduğu görülmektedir (Ardahan, 2013: 99).

Rekreasyonel sporlar, günlük işlerlik kazanmaları için gerekli olan fiziksel zindeliği geliştirmeyi amaçlayan kurallara sahip etkinliklerdir ve aynı zamanda bu etkinlikler, bir kişinin kendisi ya da başkaları ile mücadelesi biçiminde gerçekleşmektedir. Örneğin rekreasyon ve aktif yaşamın, Kanada'da önde gelen ölüm nedenleri olan koroner kalp hastalığı ve inme riskini önemli ölçüde azalttığı

görülmektedir (Torjman, 2004: 3). Rekreatyonel sporlar aynı zamanda eğlencelidir ve oyunsal bir tarafı da bulunabilmektedir (Nowak, 2014: 224). Rekreatyonel sporlar, günlük işlerlik kazanmaları için gerekli olan fiziksel zindeliği geliştirmeyi amaçlayan kurallara sahip bir etkinliktir. Bu etkinlik, bir kişinin kendisi ya da başkaları ile mücadelesi biçiminde olur ve aynı zamanda eğlenceli ve oyunsal bir unsur da içerebilir. Bununla birlikte, spor ve rekreatyon merkezleri; rekreatyonel, rekabetçi ve seçkin olmak üzere değişen seviyelerde katılımcı faaliyetler ve programlar sunar ve rekreatyonel katılım, bir kişinin kendi başına olmasına izin verir (Lundberg vd., 2011: 207).

Büyükşehirlerdeki yerel yönetimler, insanlara boş zamanlarını verimli hale dönüştürme fırsatı veren rekreatyon kavramını öğretmekte, onları iş, yaşam ve geçim sıkıntısından bir parçada olsa uzaklaştırmaya çalışmakta ve yaşam kalitesini artırmayı hedeflemektedir (Koçyiğit ve Yıldız, 2014: 213). Belediyelerin de halkın istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik sundukları sportif amaçlı rekreatyonel etkinlikleri bulunmaktadır. Bu etkinlikler halkın fiziksel ve zihinsel gelişimlerine destek olurken, sosyal ve psikolojik olarak rahatlamalarını sağlamaktadır.

Belediyelerin temel görevlerinden birisi de bireylerin sürekli değişen beklentilerini göz önüne alarak fiziksel gelişim, dinlenme, yaratıcılıklarını geliştirme ve sosyalleşme gibi ihtiyaçlarını karşılamak, rekreatyon etkinliklerine teşvik etmek, sürekli geliştirilerek rekreatyon program ve hizmetleri sunmak olduğu söylenebilir. Bireyler, bu tür etkinliklere; dinlenme, eğlenme, bilgi ve becerilerini geliştirme, işinden, sosyal ve ailevi görevlerinden sonra bulunabileceği toplumsal çevreyi genişletme amacıyla katılırlar (Yetim, 2011: 240-242). Aynı zamanda yerel yönetimler gerek gelişme çağındaki çocuk ve gençlerin sağlıklı bireyler olması, gerekse yetişkin ve yaşlıların daha uzun, sağlıklı ve kaliteli bir yaşam sürmeleri için önemli bir misyonu üstlenmişlerdir (Yalçınkaya, 2013: 24).

Belediyelerin incelenen stratejik planlarında, halka yönelik sportif ifadelerin "ulusal ve uluslararası organizasyon düzenleme", "spor tesisi yapmak" ve "rekreatyon alanları oluşturmak" olduğu, bunun yanında amaçlarının "spor faaliyetleri kent geneline yaymak", "kentlin spor şehri olmasını sağlamak" ve "sağlıklı toplum ve nesiller yetiştirmek" olduğu görülmüştür (Atalı, 2015: 55). Örneğin, Ankara Büyükşehir Belediyesi' nin 2015 faaliyet raporunda "Vatandaşların fiziksel hareketliliğini teşvik edecek programlar geliştirilecek, uygun rekreatyon alanları oluşturulacaktır" maddesi yer almaktadır (Ankara Büyükşehir Belediye Başkanlığı, 2016: 71).

Belediyelerin sunduğu sayısız spor etkinliklerinin bazıları ağır fiziksel aktivite içermektedir (örneğin, aerobik dans, basketbol veya yüzme). Bu kurslara katılanların kimileri sağlık faydası beklerken kimileri ise sunulan faaliyetlerden sosyal destek beklemektedir (Dahmann, Wolch, Joassart-Marcelli, Reynolds ve Jerrett, 2010: 432).

Sporun temel felsefesinde yarışma amacının dışında, sağlığını koruma düşüncesi yer almakta ve insanlar bu düşünceyle spor yapmaya davet edilmektedir. Bu davet özellikle gelişmiş ülkelerde yerini bulmakta ve geniş insan kitleleri çok değişik sportif etkinliklere katılmaktadır (Zorba, 2015: 16).

Tüketici tatmini, tüketicinin psikolojik durum veya beklentilerine kıyasla yaşadığı deneyimler ışığında öznel bir özet değerlendirme olarak algılanabilir (Helgesen ve Nessel, 2007: 43). İşletmelerin sunduğu rekreasyonel amaçlı sportif etkinliklerin kalitesi tüketicilerin tatmin düzeyini etkilediği ve hizmeti tekrar alma da önemli olduğu söylenebilir. Bununla birlikte sunulan hizmetler yerine getirilirken halkın memnuniyetinin ne derece sağlanabildiğinin ölçülebilmesi, düzeltici-önleyici faaliyetler geliştirilmesi, vatandaş odaklı bir hizmet sunumu gerçekleştirilmesi büyük önem teşkil etmektedir (Henden ve Henden, 2005: 49).

Algılanan kalite tüketici tatmininin bir belirleyicisidir (Mithas, Krishnan ve Fornell, 2005: 203) ve algılanan hizmet kalitesinin beklentilerini karşılama durumunda ise tüketiciler o hizmeti almayı sürdürebilirler (Kotler, 1997 aktaran Arlı, 2012: 20). Tüketicinin eğitimi, gelir düzeyi, sosyal ve ruhsal yapısı ile de ilintili olan tüketici tatmini hizmet kalitesi için çok önemli bir belirleyicidir (Küçükaltan et al., 2007: 69). Algılanan performans ile beklentiler arasındaki fark olan algılanan kalite müşterinin işletme hakkındaki hükümleri olup, tatminle ilişkilidir (Murat ve Çelik, 2007: 4). Bununla birlikte algılanan hizmet kalitesi uzun sürede oluşan bir tutum ve değerlendirme iken, tüketici tatmini bir tüketim sonrası ortaya çıkan bir durumdur (Usta ve Memiş, 2009: 91).

3. YÖNTEM

Bu çalışmada var olan durumu belirlemeye yönelik olduğu için alanyazın taraması yapılarak ve uzman görüşü alınarak betimsel tarama modeli kullanılmıştır. Bu çalışmaya belediyelerin sunduğu rekreasyonel spor hizmetlerine katılan 18 yaş üstü 198 erkek ve 791 kadın olmak üzere toplamda 989 kişi katılmıştır.

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak "Kişisel Bilgi Formu" ve "Spor Tüketicisi Tatmin Ölçeği" kullanılmıştır. Spor Tüketicisi Tatmin Ölçeği, rekreasyon tüketicilerinin tesislerde tatmin düzeyini belirlemek amacıyla Alexandris ve Palialia (1999) tarafından geliştirilmiş ve Şimşek ve Mercanoğlu (2014) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır.

"Spor Tüketicisi Tatmin Ölçeği" 18 madde ve (a) tesisler/hizmetler, (b) bireysel/psikolojik, (c) rahatlama, (d) sosyal ve (e) sağlık/fitnes'dan oluşan 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Katılımcılar ölçekte yer alan maddeleri "Kesinlikle katılmıyorum (1)'den, Kesinlikle katılıyorum (5) şeklinde 5'li Likert tipi ölçek üzerinde değerlendirmektedir. Ölçeğin güvenilirliğini test etmek için hesaplanan Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı 240 katılımcı için .92 olarak hesaplanmıştır. Bu çalışmada tekrarlanan güvenilirlik analizi sonucu, ölçeğin güvenilirliği ".93" olarak belirlenmiştir. Bu değer, araştırmalar için yeterli görülen ".70"lik standardından yüksek olduğu için, söz konusu ölçeğin bir bütün olarak araştırmalarda kullanılabilir nitelikte olduğu kanısına varılmıştır. Spor Tüketicisi Tatmin Ölçeği'nin Cronbach' s Alpha değeri ise 0,932' dir.

Verilerin toplanması aşamasında araştırmacı belediyelere giderek ölçek tüketicilere kendisi uygulamış ve veriler toplanmıştır. Toplanan verilerin analizinde verilerin normal dağılım şartlarını karşılama durumları incelenmiştir. Toplanan veriler çok yönlü olarak incelemeye alınmıştır. Sosyo-demografik özellikler ile tüketici tatmin

düzeyleri boyutları arasında karşılaştırma yapılan grupların basıklık ve çarpıklık değerleri ile Kolmogorov Smirnov ve Shapiro Wilks testi sonuçları, verilerin alt gruplara göre normal dağılım koşullarını karşılamadığını göstermiştir. Bu nedenle verilerin analizinde non-parametrik testler kullanılmıştır. Araştırma verilerinin analizi aşamasında, yüzde ve frekans dağılımları ile Kruskal-Wallis ve Mann-Whitney U Testleri'nden yararlanılmıştır.

4. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde bağımsız değişkenlerle kullanılan ölçek ile ilgili bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 4.1. Rekreatyonel spor etkinliklerine katılan tüketicilerin cinsiyete göre toplam tatmin düzeyleri alt boyutlarının Mann-Whitney U testi sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	Sıra Ort.	Sıra Toplamı	U	p
Tesis Hizmetleri	Kadın	791	506,66	400771,50	69082,500	,009
	Erkek	198	448,40	88783,50		
Bireysel/Psikolojik	Kadın	791	511,71	404763,00	65091,000	,000
	Erkek	198	428,24	84792,00		
Rahatlama	Kadın	791	512,84	405658,00	64196,000	,000
	Erkek	198	423,72	83897,00		
Sosyal	Kadın	791	507,55	401470,00	68384,000	,004
	Erkek	198	444,87	88085,00		
TOPLAM		989				

Tablo 4.1 incelendiğinde; Tesis Hizmetleri (U= 69082,500; p<.05), Bireysel/Psikolojik (U=65091,000; p<.05), Rahatlama (U=64196,000; p<.05) ve Sosyal (U=68384,000; p<.05) alt boyutlarında anlamlı fark bulunurken Sağlık/Fitness (U= 72622,000; p=,107) alt boyutunda anlamlı bir fark yoktur (p>.05).

Tablo 4.2. Belediyelerin sunduğu rekreasyonel spor hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin tatmin düzeylerinin etkinliklere katılma süresine göre Kruskal Wallis testi sonuçları

Alt Boyutlar	0-1 Yıl (n=608) (1)			2-3 Yıl (n= 287) (2)			4 ve Üzeri Yıl (n=94) (3)			N=989		Anlamlı Fark
	Med	Sıra Ort.	sd	Med	Sıra Ort.	sd	Med	Sıra Ort.	sd	X ²	p	
Tesis Hizmetleri	4,00	544,16	2	3,66	427,62	2	3,66	382,73	2	49,614	,000	1-2 1-3
Bireysel/Psikolojik	4,33	525,14	2	4,16	460,71	2	4,00	404,78	2	20,688	,000	1-2 1-3
Rahatlama	4,66	526,21	2	4,33	455,70	2	4,16	413,10	2	22,147	,000	1-2 1-3
Sosyal	4,66	512,44	2	4,33	481,93	2	4,00	422,12	2	9,555	,008	1-3
Sağlık/Fitness	4,00	503,11	2	4,00	495,15	2	4,00	442,06	2	3,855	,146	
Toplam Tatmin	4,38	528,92	2	4,22	459,31	2	3,97	384,58	2	27,134	,000	

Tablo 4.2 incelendiğinde; Tesis Hizmetleri ($p<.05$), Bireysel/Psikolojik ($p<.05$) Rahatlama ($p<.05$) ve Sosyal ($p<.05$) alt boyutlarında anlamlı fark bulunurken, Sağlık/Fitness ($p>.05$) alt boyutunda anlamlı bir farklılık bulunamamış ve genel toplamda ($p<.05$) istatistiksel olarak anlamlı fark vardır. Bu farkların yaş değişkenine göre belirlemek için Mann-Whitney U test sonuçları Tablo 4.3 ve Tablo 4.4' de gösterilmiştir.

Tablo 4.3. Rekreasyonel spor etkinliklerine katılan tüketicilerin 0-1 yıl/2-3 yıla göre tatmin düzeylerinin alt boyutlarının Mann-Whitney U testi sonuçları

Alt Boyutlar	Katılım Süresi	n	Sıra Ort.	Sıra Toplamı	U	p
Tesis Hizmetleri	0-1 yıl	608	482,12	293130,50	66501,500	,000
	2-3 yıl	287	375,71	107829,50		
Bireysel/Psikolojik	0-1 yıl	608	466,92	283885,00	75747,000	,001
	2-3 yıl	287	407,93	117075,00		
Rahatlama	0-1 yıl	608	468,55	284876,50	74755,500	,000
	2-3 yıl	287	404,47	116083,50		
TOPLAM		895				

Tablo 4.3 incelendiğinde; Tesis Hizmetleri (U=66501,500; p<.05), Bireysel/Psikolojik (U=75747,000; p<.05 ve Rahatlama (U= 74755,500; p<.05) alt boyutlarında anlamlı fark bulunurken Sosyal (U= 81939,500; p=,128) alt boyutunda anlamlı fark yoktur(p>.05).

Tablo 4.4. Rekreatyoneel spor etkinliklerine katılan tüketicilerin 0-1 yıl/4 yıl ve üzerine göre tatmin düzeylerinin alt boyutlarının Mann-Whitney U testi sonuçları

Alt Boyutlar	Katılım Süresi	n	Sıra Ort.	Sıra Toplamı	U	p
Tesis Hizmetleri	0-1 yıl	608	366,54	222856,50	19431,500	,000
	4 Yıl ve üzeri	94	254,22	23896,50		
Bireysel/Psikolojik	0-1 yıl	608	362,72	220534,50	21753,500	,000
	4 Yıl ve üzeri	94	278,92	26218,50		
Rahatlama	0-1 yıl	608	362,17	220196,50	21753,500	,000
	4 Yıl ve üzeri	94	282,52	26556,50		
Sosyal	0-1 yıl	608	360,21	219006,50	23281,500	,003
	4 Yıl ve üzeri	94	295,18	27746,50		
TOPLAM		702				

Tablo 4.4 incelendiğinde; Tesis Hizmetleri (U=19431,500; p<.05), Bireysel/Psikolojik (U=21753,500; p<.05), Rahatlama (U= 21753,500; p<.05) ve Sosyal (U=23281,500; p<.05) alt boyutlarında anlamlı fark bulunmuştur. Tatmin düzeyleri açısından gruplar arasındaki fark için yapılan Mann-Whitney U testi sonuçlarına göre 1-3 yıl ile 4 yıl ve üzeri incelendiğinde; Tesis Hizmetleri (U=12080,000; p=,126), Bireysel/Psikolojik (U=11830,500; p=,072), Rahatlama (U=12275,000; p=,178) ve Sosyal (U=11933,000; p=,086) alt boyutlarında anlamlı bir fark yoktur (p>.05).

5. SONUÇ

Belediyelerin sunduğu rekreatyoneel spor hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin tatmin düzeylerinin alt boyutlarından tesis hizmetleri; cinsiyet değişkenine ve etkinliklere katılma sürelerine göre gruplar arasında önemli fark görülmüştür.

Belediyelerin sunduğu rekreatyoneel spor hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin tatmin düzeyleri alt boyutlarında cinsiyet değişkenine göre; Tesis Hizmetleri, Bireysel/Psikolojik, Rahatlama ve Sosyal alt boyutları açısından kadınların erkeklere göre daha anlamlı fark varken, Sağlık/Fitness alt boyutunda ise anlamlı fark yoktur.

Çatı ve Koçoğlu (2008:179), Theodorakis, Alexandris, Rodriguez ve Sarmiento (2004: 49), Ağduman (2014: 36) yaptığı çalışmalarda tatmin düzeylerinde cinsiyetler arası farklılık oluşu belirtilmiş ve bu bulgularda araştırmamızla paralellik göstermektedir. Bunun aksine Şimşek (2017: 153) yaptığı çalışmada ise tüketicilerin tatmin düzeylerinde cinsiyet değişkenine göre alt boyutlarda anlamlı fark olmadığını

belirtmiştir. Bu bağlamda, tüketicilerin cinsiyet değişkenine göre tatmin düzeyleri farklılıklarının nedeni kadınlara yönelik tesislerin sundukları etkinliklerin çeşitliliğinin fazla olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Belediyelerin sunduğu rekreasyonel spor hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin tatmin alt boyutlarında etkinliklere katılma süresi değişkenine göre; Tesis Hizmetleri, Bireysel/Psikolojik, Rahatlama ve Sosyal alt boyutlarında anlamlı fark varken, Sağlık/Fitness alt boyutunda anlamlı bir farklılık yoktur. Bu farklılık gruplar arasında; 0-1 arası etkinliklere katılan grubun; 2-3 yıl ve 4 yıl ve üzeri etkinliklere katılan gruba yönelik tesis hizmetleri, bireysel/psikolojik, rahatlama ve sosyal alt boyutlarında anlamlı fark olduğu bulunmuştur. Bunun yanında diğer gruplar arasında anlamlı fark yoktur.

Bu bağlamda 0-1 yıl grubundaki tüketicilerin yeni katılımcılar olması diğer gruptaki tüketiciler için ise etkinliklerin çeşitlendirilememesi ve sınırlı sayıda olması katılım sürelerinin azalmasına sebep olduğu söylenebilir.

Sonuç olarak; Belediyelerin sunduğu rekreasyonel spor hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin tatmin düzeyleri, tüketicilerin cinsiyetlerine ve etkinliklere katılma sürelerine göre bazı açılardan farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Belediyeler tarafından sunulan hizmetlerdeki asıl amaç kar amacı gütmese de daha fazla sayıda tüketicinin sportif etkinliklerden yararlanabilmesi adına tüketiciler ile yapılacak görüşmeler ve ihtiyaç tespiti çalışmaları ile etkinlik çeşitliklerinin artması, çok amaçlı tesislerin yapılması daha fazla sayıda bireyin sportif etkinliklerden yararlanmasını sağlayacaktır.

Araştırmacılar ve uygulayıcılar için öneriler

- Belediyeler tarafından sunulacak etkinlikler için tesis, alan ve malzemelerin artırılması daha fazla kitlenin yararlanabilmesi noktasında önemli olabilir,
- Belediyeler tarafından sunulan etkinliklerin erkeklere yönelik çeşitlendirilmesi erkek katılımcıların sayısını arttırabilir,
- Belediyeler tarafından sunulan etkinliklerin çalışma saatlerine göre düzenlenmesi katılımcı sayısının artmasını etkileyebilir,
- Araştırmacılar için Türkiye'ye özgü spor tüketicisi tatmini düzeylerini ölçmeye yönelik ölçüm araçlarının geliştirilmesi ileride yapılacak çalışmalara faydalı olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Ağduman, F. (2014). Üniversite öğrencilerinin boş zaman motivasyon ve tatminlerinin incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Alexandris, K. and Paliolia E. (1999). Measuring customer satisfaction in fitness centres in greece: an exploratory study. *Managing Leisure*, 4(4), 218-228.
- Ankara Büyükşehir Belediye Başkanlığı, (2016). *2015 Faaliyet Raporu*, Ankara.

Sabırlı, T. N. & Yetim, A. A. (2019). Examination of the Satisfaction Levels of Consumers Benefiting from Recreational Sports Services Offered by Municipalities According to their Gender and Duration of Participation in Activities. *GSI Journals Serie A: Advancements in Tourism, Recreation and Sport Sciences*, 1 (2): 27-39.

- Ardahan, F. (2013). Rekreatyonel egzersiz güdüleme ölçeğinin rekreatif spor türüne göre incelenmesi: Antalya Örneği. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4, 95-108.
- Arlı, E. (2012). Yat limanı işletmeciliğinde algılanan hizmet kalitesi faktörlerinin tekrar tercih etme niyeti, tavsiye etme niyeti ve genel memnuniyet düzeyi üzerindeki etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 23(1), 19 – 32.
- Atalı, L. (2015). Büyükşehir belediyeleri stratejik planlarında spor ile ilgili amaç ve hedeflerin analizi. *Spor Yönetimi ve Bilgi Teknolojileri Dergisi*, 10(1), 48-56.
- Çatı, K. ve Koçoğlu, C. M. (2008). Müşteri sadakati ile müşteri tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 167-186.
- Dahmann, N., Wolch, J., Joassart-Marcelli, Reynolds, K. ve Jerrett, M. (2010). The active city? disparities in provision of urban public recreation resources. *Health and Place*, 16(3), 431- 445.
- Ekenci, G. ve İmamoğlu, A. F. (1998). *Spor işletmeciliği*. Ankara: Alp Ofset Matbaacılık.
- Godbey, G. C., Caldwell, L. L., Floyd, M. ve Payne, L. L. (2005). Contributions of leisure studies and recreation and park management research to the active living agenda. *American Journal of Preventive Medicine*, 28(2), 150-158.
- Gökçe, H. (2008). Serbest zaman doyumunun yaşam doyumunu ve sosyo-demografik değişkenlerle ilişkisinin incelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Denizli.
- Gümüş, H. (2016). Rekreatyonel alanların kullanım etkenlerinin incelenmesi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Helgesen, Ø. ve Nettet, E. (2007). Images, satisfaction and antecedents: drivers of student loyalty? a case study of a norwegian university college. *Corporate Reputation Review*, 10(1), 38 –59.
- Henden, H. B. ve Henden, R. (2005). Yerel yönetimlerin hizmet sunumlarındaki değişim ve e-belediyecilik. *Elektronik Bilimler Dergisi*, 4(14), 48-66.
- <http://www.webcitation.org/query?url=https%3A%2F%2Fwww.statcan.gc.ca%2Fpub%2F11-008-x%2F2009001%2Farticle%2F10690-eng.htm%23cont&date=2018-02-12>, (Erişim Tarihi: 27.12.2017)
- <http://www.webcitation.org/query?url=http%3A%2F%2Fdocplayer.biz.tr%2F117567-Mahalli-idarelerin-sporla-ilgili-islevleri-ve-spor-kuluplerine-yardimlari.html&date=2018-02-12>, (Erişim Tarihi: 31.07.2017)
- Karakuş, E. ve Sunay, H. (2000). Sporun Kitlelere Yaygınlaştırılmasında, Yerel Yönetimlerin Yeri ve Fonksiyonuna İlişkin, Ankara İli Metropol İlçeleri Belediye Meclisi Üyelerinin Görüşleri. *Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3, 63-80.

Sabırlı, T. N. & Yetim, A. A. (2019). Examination of the Satisfaction Levels of Consumers Benefiting from Recreational Sports Services Offered by Municipalities According to their Gender and Duration of Participation in Activities. *GSI Journals Serie A: Advancements in Tourism, Recreation and Sport Sciences*, 1 (2): 27-39.

- Koçak, O., Arslan, H. ve Eti: (2017). Belediyelerde sosyal politika uygulamaları ve pendik belediyesi örneği. *OPUS – Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(12), 119-144.
- Koçyiğit, M. ve Yıldız, M. (2014). Yerel yönetimlerde rekreasyon uygulamaları: Konya örneği. *International Journal of Science Culture and Sport*, Special Issue 2, 211-223.
- Küçükaltan, G. (2007). Hizmet kalitesi kavramına genel bir yaklaşım ve hizmet kalitesinin önemi., Gümüšoğlu, Ş., Pınar, İ., Akan: ve Akbaba, A. (Editörler). *Hizmet kalitesi: Kavramlar, yaklaşımlar ve uygulamalar içinde* (s. 57-71). 1. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık
- Lundberg, N. R., Taniguchi:, McCormick, B. P. ve Tibbs, C. (2011). Identity negotiating: Redefining stigmatized identities through adaptive sports and recreation participation among individuals with a disability. *Journal of Leisure Research*, 43(2), 205-225.
- Mithas:, Krishnan, M. S. ve Fornell, C. (2005). Why do customer relationship management applications affect customer satisfaction. *Journal of Marketing*, 69, 201-209.
- Munusturlar: (2016). Boş Zaman ve Rekreasyon Kavramı. Müge Akyıldız Munusturlar (Ed.), *Rekreasyon Yönetimi içinde* (s. 2-26). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını No: 3414, Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 2265.
- Murat, G. ve Çelik, N. (2007). Analitik hiyerarşi süreci yöntemi ile otel işletmelerinde hizmet kalitesini değerlendirme: Bartın örneği. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(6), 1-20.
- Negiz, N. (2011). Sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetleri açısından ısparta belediyesi: Farkındalık, yararlanma ve değerlendirme açısından bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 323-341.
- Nowak: F. (2014). Amateur sports of the elderly: A chance for health and a higher quality of life. *Advances in Aging Research*, 3, 222-229.
- Poirier, C., Germain, A. ve Billette, A. (2006). Diversity in sports and recreation: A challenge or an asset for the municipalities of greater montreal?. *Canadian Journal of Urban Research*, 15(2), 38-49.
- Stanisz, A.W. (2016). The quality of sport- recreation services with regard of fitness club for women. *Quality in Sport*, 2(2), 58-69.
- Şimşek, K. Y. (2017). Consumer satisfaction in the facilities where leisure activities are organized in public institution: Eskişehir municipality sample. *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 11(2), 148-158.
- Şimşek, K.Y. ve Mercanoğlu, A.O. (2014). Spor tüketicisi tatmin ölçeğinin Türkçe uyarlanması: Rekreatif spor tüketicisi örneği. *Spor Bilimleri Dergisi*, 25(4), 159-171.

Sabırlı, T. N. & Yetim, A. A. (2019). Examination of the Satisfaction Levels of Consumers Benefiting from Recreational Sports Services Offered by Municipalities According to their Gender and Duration of Participation in Activities. *GSI Journals Serie A: Advancements in Tourism, Recreation and Sport Sciences*, 1 (2): 27-39.

Theodorakis, N. D, Alexandris, K., Rodriguez: ve Sarmiento: J. (2004). Measuring customer satisfaction in the context of health clubs in Portugal. *International Sports Journal*, 8(1), 44-53.

Torjman: (2004). *Culture and recreation*. Canada: The Caledon Institute of Social Policy.

Uçar, A. (2014). Türkiye' de spor ve rekreasyon politikalarının oluşumu ve bu hizmetlerin sunumu. *Yerel Politikalar*, 6, 27-48.

Usta, R. ve Memiş: (2009). Hizmet kalitesi ve marka bağlılığı arasındaki ilişki üzerine müşteri tatmininin aracılık etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(4), 87-107.

Yalçınkaya,A. (2013). Halkın belediyelerden spor hizmetlerine ilişkin beklentileri ve memnuniyetleri üzerine bir araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Yetim, A. A. (2011). *Sosyoloji ve spor*. Ankara: Berikan Yayınevi.

Zorba, E. (2015). *Herkes için yaşam boyu spor*. Ankara: Fırat Matbaacılık.