



**YERELYÖNETİMLERİN SAĞLADIĞI  
SPOR HİZMETLERİNDEN YARARLANAN BİREYLERİN  
ALGILADIKLARI HİZMET  
KALİTESİNİN İNCELENMESİ (TEKİRDAĞ İLİ ÖRNEĞİ)**

**Volkan KAPÇAK**

**BEDEN EĞİTİMİ VE SPOR ANABİLİM DALI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DANIŞMAN**

**Prof. Dr. İlker ÖZMUTLU**

**2021 – TEKİRDAĞ**

**T.C.  
TEKİRDAĞ NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**YEREL YÖNETİMLERİN SAĞLADIĞI  
SPOR HİZMETLERİNDEN YARARLANAN BİREYLERİN  
ALGILADIKLARI HİZMET  
KALİTESİNİN İNCELENMESİ (TEKİRDAĞ İLİ ÖRNEĞİ)**

**Volkan KAPÇAK  
1178212104**

**DANIŞMAN  
Prof. Dr. İlker ÖZMUTLU**

**2021-TEKİRDAĞ**



## ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitimim boyunca sadece akademik anlamda değil, her konuda bana kılavuzluk eden ve desteğini benden hiç esirgemeyen, tanıdığıma ve bu yolda bana yardımcı olması adına çok memnun olduğum pek değerli danışman hocam sayın Prof. Dr. İlker ÖZMUTLU'ya, Yüksek lisans süresince birçok konuda destek aldığım, tecrübelerinden faydalandığım, fikirlerini dinlediğim ve önemseydiğim kıymetli hocam sayın Doç. Dr. Süleyman Erim ERHAN'a, Tezimin analiz bölümünün her türlü yardımı en ince detayına kadar büyük bir sabırla yapan ve destek olan sayın hocam Prof. Dr. Murat TEKİN'e, Yüksek lisans eğitimime katkı sağlayan tüm Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu hocalarına, Fikir alışverişinde bulunduğum teknik konularda yardımını esirgemeyen yüksek lisans öğrencisi arkadaşım Kadir SEVİNÇ'e, ve son olarak eğitim hayatım boyunca her zaman beni destekleyen ve yanımda olan canım annem Cevriye KAPÇAK ve değerli babam Sedat KAPÇAK'a çok teşekkür ederim.

## ÖZET

Araştırmanın temel amacı; Yerel yönetimlerin sağladıkları spor hizmetlerinden yararlanan bireylerin algıladıkları hizmet kalitesinin incelenmesidir. Katılımcıların belediyelerin spor hizmetlerine ait görüşlerini ortaya koyma amacıyla ilişkisel tarama modeline göre yapılan araştırmanın evrenini Tekirdağ ili Süleymanpaşa ilçe belediyesine ait spor tesislerini kullanan bireyler oluştururken örneklem grubunu ise aynı evren içerisinde seçilmiş 18-55 yaş aralığında olan 379 kadın, 523 erkek olmakla beraber toplam 902 katılımcı oluşturmaktadır. Veri toplama araçları olarak Kişisel bilgi formu ve Çoban (2002) tarafından geliştirilmiş toplam 26 sorudan oluşan “spor hizmetleri konusunda halkın belediyelerden beklentileri” anket formundan yararlanarak 7 adet 5’li likert tipinde, 5 adet kapalı uçlu olmak üzere toplam 12 sorudan oluşturulan “Spor Hizmetlerinden Yararlanan Bireylerin Algıladıkları Hizmet Kalitesi Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi” anketi kullanılmıştır. Ayrıca; verilerin betimlenmesine ilişkin frekans analizi, tanımlayıcı istatistik analizi ve kategorik değişken düzeylerine giren bireylerin ya da nesnelerin anlamlı farklılık gösterip göstermediğini bulmak içinde ki kare testi kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların; Spor Hizmetlerinden Yararlanan Bireylerin Algıladıkları Hizmet Kalitesi Memnuniyet Düzeyleri ve Spor Hizmetlerinden Yararlanan Halkın Belediyelerin Spor Hizmetlerine İlişkin Görüşleri açısından Cinsiyet değişkeni, Eğitim durumu değişkeni ve Spor yapma sıklığı değişkenine göre anlamlı düzeyde ilişki bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler;** Spor, Yerel Yönetimler, Belediye, Hizmet.

## ABSTRACT

The main purpose of this research is to examine the service quality perceived by individuals who benefit from sports services provided by local governments. The population of the study, which was conducted according to the relational screening model in order to reveal the opinions of the individuals on the sports services of the municipalities, consists of individuals using the sports facilities belonging to the municipality of Süleymanpaşa district of Tekirdağ province, while the sample group consists of a total of 902 participants, 379 female and 523 male, selected from the same population. As data collection tools, the questionnaire entitled “Determination of Satisfaction Levels of the Perceived Service Quality of the Individuals Benefiting from Sports Services” was used based on the personal information form and the questionnaire form “expectations of people from municipalities in terms of sports services” consisting of a total of 26 questions developed by Çoban (2002) which was restructured into a questionnaire consisting of a total of 12 questions with 7 items in the 5-point Likert-scale and 5 items as closed-ended questions. Moreover, chi-square test was employed for frequency analysis, descriptive statistical analysis and in order to find out whether individuals or objects in categorical variable levels differ significantly. According to the results of the analysis, there was a significant difference among the participants regarding gender variable, education status variable, and the frequency of doing sports variable in terms of the Perceived Service Quality Satisfaction Levels of Individuals Benefiting from Sports Services and Opinions of the People Benefiting from Sports Services on Sports Services of Municipalities.

**Keywords:** Sports, Local Governments, Municipality, Service.

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ .....	iv
ÖZET .....	v
ABSTRACT .....	vi
TABLO DİZİNİ .....	ix
<b>1. GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
1.1. Problem Cümlesi .....	1
1.2. Araştırmanın Amacı .....	2
1.3. Araştırmanın Önemi .....	2
1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	3
1.5. Araştırmanın Varsayımları .....	3
1.6. Tanımlar .....	3
<b>2. KAVRAMSAL BİLGİLER .....</b>	<b>4</b>
2.1. Yönetim Kavramı .....	4
2.1.1. Yönetim .....	4
2.1.2. Merkezi Yönetim .....	5
2.1.3. Yerinden Yönetim .....	6
2.3. Türkiye’de Yerel Yönetim Kavramı ve Türleri .....	7
2.3.1. İl Özel İdareleri .....	7
2.3.2. Belediyeler .....	8
2.3.3. Köyler .....	8
2.3.4. Mahalleler .....	9
2.4.1. Anayasal Hak Olarak Spor Hizmeti .....	9
2.5. Türkiye’de Yerel Yönetimler ve Spor .....	10
2.5.1 Türkiye’de Yerel Yönetim Birimlerinin Sportif Görevleri .....	11
2.6. Hizmet Kavramı .....	12
2.6.1. Hizmetlerin Sınıflandırması .....	13
2.6.2 Hizmetlerin Özellikleri .....	13
2.7. Kalite Kavramı ve Tarihsel Gelişimi .....	15
2.7.1. Kalite Kavramını ve Özellikleri .....	15
2.8. Toplam Kalite Yönetimi .....	17
2.8.1 Toplam Kalite Yönetiminin Amacı ve Özellikleri .....	18
2.8.2 Toplam Kalite Yönetimin Unsurları .....	18
2.9. Hizmet Kalitesi .....	20
2.9.1. Hizmet Kalitesi Yönetimi ve Algılanan Hizmet Kalitesi .....	21
2.9.2. Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi .....	21

2.10. Spor Hizmetleri Kavramı.....	22
2.11. Yerel Yönetimler ve Spor.....	23
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	25
3.1. Araştırmanın Modeli .....	25
3.2. Evren ve Örneklem .....	25
3.3. Veri Toplama Araçları.....	26
3.4. Verilerin Analizi .....	26
4. BULGULAR .....	27
5. TARTIŞMA SONUÇ VE ÖNERİLER .....	63
KAYNAKLAR .....	75
EKLER.....	82
EK.1 Ölçek Kullanım İzin Yazısı.....	82
EK2. Çalışma İzin Belgesi .....	83
EK.3 SPOR HİZMETLERİ KONUSUNDA HALKIN BELEDİYELERDEN BEKLENTİLERİ .....	84



## TABLO DİZİNİ

<b>Tablo 1.</b> Yerel Yönetimlerin Sağladığı Spor Hizmetlerinden Yararlanan Bireylerin Demografik Faktörlerini Gösteren Frekans Analizi Sonuçları .....	25
<b>Tablo 2.</b> Yerel Yönetimlerin Sağladığı Spor Hizmetlerinden Yararlanan Bireylerin Algıladıkları Hizmet Kalitesi Memnuniyet Düzeylerinin Öncelik Sırasını Gösteren Tanımlayıcı Analizi Sonuçları .....	27
<b>Tablo 3.</b> Cinsiyet Değişkenine Göre Yerel Yönetimlerin Sağladığı Spor Hizmetlerinden Yararlanma Derecelerini Gösteren Bazı Sorulara Göre Ki Kare Analizi.....	30
<b>Tablo 4.</b> Cinsiyet Değişkenine Göre Belediyenin Semsinize Hangi Spor Tesisinin Getirtmesini Öncelikli Olarak İsterdiniz? Sorusuna Halkın Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi ..	33
<b>Tablo 5.</b> Cinsiyet Değişkenine Göre; Sizce Belediye Spor Tesislerini Hangi Amaçla Hizmete Açmaktadır? Sorusuna Halkın Vermiş Olduğu Cevapları Gösteren Ki Kare Analiz Sonuçları .....	34
<b>Tablo 6.</b> Cinsiyet Değişkenine Göre Halkın Size Göre; Belediye Spor Hizmeti Getirirken Hangi Hususlara Dikkat Etmelidir Sorusuna Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi.....	36
<b>Tablo 7.</b> Cinsiyet Değişkenine Göre Belediyenin Spor Hizmetlerini Mutlaka Götürmesi Gereken Hedef Kitle Sizce Hangisi Olmalıdır? Sorusuna Halkın Vermiş Olduğu Cevapları Gösteren Ki Kare Analiz Sonuçları .....	37
<b>Tablo 8.</b> Cinsiyet Değişkenine Göre Gözlemlediğiniz Kadarıyla Belediyeye Ait Spor Tesislerinin Genel Problemleri Nelerdir Sorusuna Halkın Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi .....	38
<b>Tablo 9.</b> Eğitim Durumu Değişkenine Göre Ankette Yer Alan Yerel Yönetimlerin Sağladıkları Spor Hizmetlerinden Yararlanma Derecelerini Gösteren Bazı Sorulara Göre Ki Kare Analizi .....	39
<b>Tablo 10.</b> Eğitim Durumu Değişkenine Göre Belediyenin Semsinize Hangi Spor Tesisinin Getirtmesini Öncelikli Olarak İsterdiniz? Sorusuna Halkın Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi .....	42
<b>Tablo 11.</b> Eğitim Durumu Değişkenine Göre; Sizce Belediye Spor Tesislerini Hangi Amaçla Hizmete Açmaktadır? Sorusuna Halkın Vermiş Olduğu Cevapları Gösteren Ki Kare Analiz Sonuçları.....	43
<b>Tablo 12.</b> Eğitim Durumu Değişkenine Göre Halkın Size Göre; Belediye Spor Hizmeti Getirirken Hangi Hususlara Dikkat Etmelidir Sorusuna Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi .....	46

<b>Tablo 13.</b> Eğitim Durumu Değişkenine Göre Belediyenin Spor Hizmetlerini Mutlaka Götürmesi Gereken Hedef Kitle Sizce Hangisi Olmalıdır? Sorusuna Halkın Vermiş Olduğu Cevapları Gösteren Ki Kare Analiz Sonuçları .....	48
<b>Tablo 14.</b> Eğitim Durumu Değişkenine Göre Gözlemlediğiniz Kadarıyla Belediyeye Ait Spor Tesislerinin Genel Problemleri Nelerdir Sorusuna Halkın Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi .....	48
<b>Tablo 15.</b> Spor Yapma Sıklığı Değişkenine Göre Ankette Yer Alan Yerel Yönetimlerin Sağladığı Spor Hizmetlerinden Yararlanma Derecelerini Gösteren Bazı Sorulara Göre Ki Kare Analizi .....	49
<b>Tablo 16.</b> Spor Yapma Sıklığı Değişkenine Göre; Sizce Belediye Spor Tesislerini Hangi Amaçla Hizmete Açmaktadır? Sorusuna Halkın Vermiş Olduğu Cevapları Gösteren Ki Kare Analiz Sonuçları .....	53
<b>Tablo 17.</b> Spor Yapma Sıklığı Değişkenine Göre Halkın Size Göre; Belediye Spor Hizmeti Getirirken Hangi Hususlara Dikkat Etmelidir Sorusuna Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi .....	57
<b>Tablo 18.</b> Spor Yapma Sıklığı Değişkenine Göre Belediyenin Spor Hizmetlerini Mutlaka Götürmesi Gereken Hedef Kitle Sizce Hangisi Olmalıdır? Sorusuna Halkın Vermiş Olduğu Cevapları Gösteren Ki Kare Analiz Sonuçları .....	60
<b>Tablo 19.</b> Spor Yapma Sıklığı Değişkenine Göre Gözlemlediğiniz Kadarıyla Belediyeye Ait Spor Tesislerinin Genel Problemleri Nelerdir Sorusuna Halkın Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi.....	61

## 1. GİRİŞ

İnsanlık, tarihin ilk dönemlerinden bu yana, modern devletlerin özelliklerini taşımamakla beraber, çeşitli idari sistemler ve örgütler oluşturmuşlar ve bunları yönetmişlerdir. (Eryılmaz 2010). Tüm devletlerin amacı, kendi iktisadi refahını yükseltmektir. Devlet ulusal sınırlar içerisinde yaşayan topluluğun ortak nitelikteki ihtiyaçlarını karşılar; çıkarlarını gözetir, korur ve temsil eder. Devlet bu görevlerini merkezi ve yerel yönetim kuruluşlarınca yerine getirmeye çalışır (Seyidoğlu 1992). Kamu hizmetlerinin hepsini, ülkelerin merkezlerinden yürütmek mümkün değildir. Bu mümkün olsa bile, hizmetlerin randımanı ve etkisi azalır. Bölgesel şartların farklılaşması, merkeze olan uzaklık, halkın yönetime katılması ve topluma daha iyi hizmet sunulması gibi sorun ve gereklilikler mahalli idareleri meydana getirmiştir. Belirli bir coğrafi alanda yaşayan yerel topluluğun ortak gerekliliklerini karşılamak üzere, karar organları yerel halk tarafından seçilen, yasalarla belirlenmiş görev ve yetkilere sahip, özel gelir, bütçe ve personeli olan kamu tüzel kişilerine mahalli idareler veya yerel yönetimler denilmektedir (Dönmez 1999).

Günümüzde Anayasaya göre üç çeşit yerel yönetim birimi bulunmaktadır. Bunlar, il özel idaresi, belediye ve köylerdir. Bu üç yerel yönetim biriminin her biri ayrı kanun ve tüzüklerle düzenlenmiştir. (Nadaroğlu 1994). Sporun toplumda yükselen önemi ve üstlendiği eğitsel, toplumsal ve kültürel roller ve ayrıca uluslararası organizasyonların gördüğü itibar, kamu yetkililerinin dikkatini çekmiştir. Sporun toplum üzerinde pozitif etkisi olduğunun kabul edilmesi, sporun kamu yararına ait bir kamu hizmeti olarak algılanabilmesine neden olmuştur (Gök ve Sunay 2010).

Bu sebeple spor hizmetlerinden faydalanan halkın görüşleri, belediyeler ve yerel yönetimler açısından önem kazanmıştır. Özellikle belediyelerin, gerek siyasi kaygılarına gerekse kamuya karşı cazibesini korumak istemesi, sporun toplumun her kesimine götürülmesi gerektiği yargısına varmalarını sağlamıştır. Araştırmamızda Tekirdağ ili Süleymanpaşa İlçesinde bulunan halkın spor hizmetleri hakkındaki yeterlilik düzeylerinin araştırılması amaçlanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre hizmet sağlayan birimlere eksik yönlerinin anlatılıp giderilmesi, artı yönlerinin takdir edilmesi gerekmektedir.

### 1.1. Problem Cümlesi

Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinden yararlanan bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi farklı değişkenler açısından farklılık göstermekte midir?

### **Alt problemler:**

1. Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinden yararlanan bireylerin sunulan hizmetler hakkındaki görüşleri cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
2. Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinden yararlanan bireylerin sunulan hizmetler hakkındaki görüşleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermekte midir?
3. Yerel yönetimlerin sunduğu spor hizmetlerinden yararlanan bireylerin sunulan hizmetler hakkındaki görüşleri düzenli spor yapma durumlarına göre farklılık göstermekte midir?

### **1.2. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmada Tekirdağ ili Süleymanpaşa ilçesindeki yerel yönetimler tarafından sunulan spor hizmetlerinden faydalanan bireylerin sunulan hizmetler hakkındaki yeterlilik düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Mahalli idarelere verilen spor ile ilgili görevler ışığında, belediyelerin neler yapması gerektiği belirlenmeye çalışılmıştır.

### **1.3. Araştırmanın Önemi**

Yerel yönetimler bağlı buldukları bölgelerin gereksinimlerini gidermek ve halka hizmet sağlama sebebiyle meydana gelmiştir. Yerel yönetimlerin halka sağladıkları hizmetlerin genelini kamu hizmeti oluşturmaktadır. Yerel yönetimler tarafından sağlanan hizmetlerden bir diğeri de spor ve rekreasyon etkinlikleridir. Bu etkinlikler özellikle bölgede ki halkın serbest zamanlarını aktif bir biçimde değerlendirmelerine ve sağlık kalitelerini yükseltmeye yardımcı olmaktadır.

Yerel yönetimler tarafından yapılan hizmetlerin halkın gözünde belirli bir kalitesi ve yeterliliği bulunmaktadır. Bu anlamda yerel yönetimler hizmetlerinin kalitesini her zaman güncel tutmak ve halkın beklentilerini ölçerek elde edilen bulgulara göre eksik yönlerini çalışmalarla gidermesi oldukça önemlidir. Yerel yönetimler diğer tüm hizmetlerde giderdiği eksiklikleri spor hizmetlerinde de bulup gidermelidir. Bireylerin sağlık kalitelerini yükselttiği göz önünde bulundurulduğu takdirde spor hizmetlerine gösterilmesi gereken önem artmalı, daha iyi hizmet için gerekli girişimlerde bulunulmasına yönelik çalışmalar gerekmektedir.

Literatürde yer alan araştırmalara bakıldığı zaman benzer birçok araştırma bulunduğu görülmektedir. Bu anlamda yapılan bu çalışmanın ilgili alana önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

#### 1.4 Araştırmanın Sınırlılıkları

1. Yapılan bu araştırma Tekirdağ ili Süleymanpaşa ilçesinde bulunan ve yerel yönetimler tarafından sunulan spor hizmetlerinden yararlanan 523 erkek ve 379 kadın olmak üzere toplam 902 gönüllü birey ile sınırlandırılmıştır.

2. Yapılan bu araştırma örneklem grubuna uygulanan anket sonuçlarından elde edilen araştırma bulgularıyla, diğer bir ifade ile araştırma grubunu oluşturan bireylerin kişisel görüşleri ile sınırlandırılmıştır.

#### 1.5. Araştırmanın Varsayımları

1. Araştırmaya katılan örneklem grubunun güvenilir araştırma bulguları elde edebilecek sayısal yeterlikte olduğu varsayılmıştır.

2. Araştırmaya katılan bireylerin kendilerine yöneltilen anket sorularına içten, samimi ve güvenilir yanıtlar verdikleri varsayılmıştır.

3. Araştırmada kullanılan veri toplama aracının araştırma hipotezlerini test etme konusunda geçerli ve güvenilir araç olduğu varsayılmıştır.

#### 1.6. Tanımlar

**Spor:** Belirli hedefleri olan ve kaideler doğrultusunda teknik becerilere bağlı yapılan, yapanlarda olduğu kadar görsel olarak takip edenlerde de mutluluk ve heyecan gibi ihtiyaçları doyuran, sporcular ile izleyicileri bütünleştiren faaliyetleri ifade eder (Doğan 2005).

Genel olarak spor, kişilerin fiziksel ve mental sağlığını iyileştirmek, belirlenmiş kurallar doğrultusunda mücadele ruhunu bozmadan rekabet etme, mutlu olma, yarışma ve rakibi yenme, gibi hedefler barındıran, başarıya duygusunu geliştirme ve bireysel olarak maksimum noktaya ulaşmak için gösterilen yoğun çabalar olarak ifade edilir (Aracı 1999).

**Kalite:** Teorik açıdan kalite, standartlara uygun olunması açısından ele alınmaktadır. İşletmeler tarafından kalite günümüzde stratejik öneme sahip kavram iken müşteriler için isteklerini açığa çıkaran bir kavramdır (Kayral, 2015).

**Spor Hizmetlerinde Kalite:** Genel anlamda spor hizmetlerinde kalite, müşterilerin sporla ilgili beklentilerini sağlayabilme ya da bu beklentilerin ötesine gidebilme yetisini ifade etmektedir (Akkoyun, 2015).

## 2. KAVRAMSAL BİLGİLER

### 2.1 Yönetim Kavramı

İnsanoğlu varoluşundan buyana merak etmiş, araştırmış, olaylar arasında neden sonuç ilişkisini irdelemiştir, bununla beraber deneyler yapmış, gözlemlemiş ve olayları sistematik düşünce birliği ile bütünleştirmeye çalışmış bunun adına bilim demiştir. İnsanoğlu merak ettiklerini ve araştırdıklarını gruplandırmış ve alt başlıklarda irdelemiştir. Böylelikle birçok bilim meydana gelmiş ve araştırma konuları bir çok farklı parçada incelenerek farklı bilimlere doğurmuştur, diğer bilimlere kıyasla, daha yakın zamanlarda ortaya çıkan fakat varoluşu insanlık tarihi kadar eski olan yönetim kavramı; en kısa tabirle hedefe ulaşmak adına elde bulunan kaynakları minimum azamiyette ve etkin bir şekilde kullanarak karar alma ve uygulama sanatıdır.

Yönetim bilimine bakacak olursak, belirli bir amaç etrafında toplanan insanların amaç doğrultusunda yaptıkları işleri, eylemleri ve sonuçlarını araştırıp, deneyimleyerek ve gözlemleyerek inceleyen bir bilim dalıdır.

Yönetim kavramının doğru bir şekilde işlenmesini sağlayan planlama, örgütleme, yürütme, koordinasyon ve kontrol gibi fonksiyonları, yönetim biliminin temelini oluştururken aynı zamanda yönetimin ayrılmaz parçalarıdır.

Bu tanımlarla beraber yönetimden söz edebilmek için şu özelliklerden bahsedilebilmelidir. Doğrudan insan ilişkileriyle bağlantılıdır, bir topluluğun olduğu yerde yönetimden bahsedilmemesi olanaksızdır. Hedeflere ulaşabilmek için belirlenen tüm kaynakların bir araya getirilmiş olması gerekir. Yönetim fonksiyonlarıyla beraber bir yönetimden bahsedilebilir.

#### 2.1.1. Yönetim

İnsanların amaçlarını gerçekleştirmek adına işbirliği içerisinde yaptıkları yönetim, en eski insan faaliyetlerinden birini sayılabilir. Uygarlık ve kültür düzeyi ne olursa olsun toplumlar ortak amaçlara ve kurallara uymaya çalışmışlardır. Bu sebeple yönetim işi insanlık tarihi kadar eskidir. Örneğin eski zaman çağlarında insanların iş bölümü yaparak yapılar inşa etmeleri, orduların farklı görevleri ve özelliklerine göre ayrılmaları o zamanlarda da etkili bir yönetim olayının olduğunu göstermektedir.

Günümüzde modern yönetim, örgüt hedeflerinin etkili ve verimli olarak gerçekleştirilmesi amacıyla, planlama, örgütleme, yönetme, koordinasyon ve kontrol

fonksiyonlarına ilişkin kavram, ilke, kuram, model ve tekniklerin, düzenli ve bilinçli bir biçimde, maharetle uygulanmasıyla ilgili faaliyetlerin tümüdür. Tanımdan hareketle, “planlama, örgütlenme, yönetme, koordinasyon ve denetim fonksiyonları” yönetimin bir süreç, “düzenli ve bilinçli bir şekilde maharetle uygulanması” ifadesi yönetimin bir sanat, “kavram, ilke, kuram, model ve teknikler” cümle parçası da yönetimin bir bilim olduğunu göstermektedir (Ekenci ve İmamoglu 2002).

### 2.1.2. Merkezi Yönetim

Kamu hizmetlerine ilişkin hedeflerin belirlenmesi ve kararların alınması yetkisi merkezi organlarda toplandığı gibi bunların yürütülmesine ilişkin inisiyatif de bu birimlerin yetkisine verilmiştir (Gökçe ve ark 2004).

Merkezden yönetim unsurunun üç temel özelliği vardır. Bunlardan birincisi kamu hizmetlerine ilişkin strateji belirleme, karar alma ve yürütme yetkisi merkezi bir birim yada birimlerin elinde toplanmıştır, ikinci özelliği hizmetlerin yürütülmesindeki gelir ve giderlerin de merkezden yönetilmesidir ve son olarak bu sistemde görevli personelin alınması, atanması gibi işlemlerde merkez tarafından yapılmaktadır (Bayrakcı 2009).

Merkezi yönetim, merkez ve taşra teşkilat olmak üzere iki birime ayrılır. Genel yönetimin merkezi birimler, Cumhurbaşkanı, Başbakan, Bakanlar Kurulu ve Bakanlıklar ile merkezdeki yardımcı birimler olarak adlandırılan ve hükümetle bakanlara görevlerinde yardımcı olmak ve belli konularda görüş sunmakla görevli MGK (Milli Güvenlik Kurulu), DPT (Devlet Planlama Teşkilatı) gibi birimlerden oluşur. Taşra teşkilatı, başkent de olmak üzere, ülkenin her yerini kapsayan yönetim birimleridir. Bu örgütlere, Devletin mülki idari taksimatı ya da idari bölümleri olarak adlanmaktadır. Devletin taşra örgütleri, başkentteki teşkilatın uzantıları ve tamamlayıcıları olduklarından, merkezi yönetimin bütünü içinde yer alırlar (Can ve ark 1998).

Merkezden yönetimin yararları şu şekilde sıralanabilir (Parlak ve Ökmen, 2010: 9):

- Güçlü bir devlet yönetimi ve birliği sağlar,
- Kamu hizmetlerinin daha verimli yürütülmesi için gerekli bütçe daha akılcı bir şekilde oluşturulur ve yönetilir,
- Kamu görevlileri yerel etkilere karşı durabilmektedir. Yönetim daha fazla tarafsız kalabilir,

- Merkezi yönetim, hizmetlerin ülke genelinde eşitlik gözetilerek, aynı düzeyde dağıtılmasını sağlar,
- Merkezden yönetimde hizmetlerin maliyeti azalırken, mali denetim ve hizmetleri kontrol etmek daha kolaydır,
- Milli savunma ve diplomasi gibi hizmetlerin merkezden yönetimle, merkezi yönetim tarafından planlaması ve uygulaması zorunludur.

Merkezden yönetimin sakıncaları ise şu şekilde özetlenebilir (Gözübüyük, 1983: 30):

-Merkezden yönetim kamu hizmetlerinde aksaklığa neden olabileceği gibi yerel gereksinimlere uygun hizmet de üretemeyebilir. Başkentten alınan kararlar yerel halkın tercih ve önceliklerine uygun olmayabilir.

- Kırtasiyecilik, ağır işleyen bürokrasi merkezden yönetimde karşılaşılan olgulardır,

-Merkezden yönetim kamu görevlileri bakımından olumsuz sonuçlar doğurabilir. Görevlilere fazla inisiyatif tanımayan merkezi yönetim nedeniyle taşrada görev yapan memur ve çalışanlar bilgi ve becerilerini fazla geliştiremezler. Çoğu zaman hizmetin gereğini değil merkezin görüşünü uygulamak zorunda kalırlar,

- Merkezi yönetimin esas itibariyle ülke genelinde stratejik kararlar almak ve bunu uygulamayı yürüten bir organ olması gerekirken aşırı derecede hizmetle yüklü olması asıl fonksiyonlarını kaybetmesine neden olur. Böylece merkezi yönetim giderek etkisizleşir,

- Merkezden yönetim halkın yönetime katılımını ve ilgisini azaltabilir. Demokrasi ilkesine uygun değildir. Halkın yönetime katılımının sınırlarını daraltabilir. Halk giderek her şeyi devletten ve merkezi yönetimden bekler hale gelir (Eryılmaz, 2011: 90).

### **2.1.3. Yerinden Yönetim**

Yerel yönetimler, tarihsel olarak 12. yüzyıla kadar dayandırılabilen, temel varlık nedenleri insanların yerel ve müşterek ihtiyaçlarının karşılanması olan, idari ve mali özerkliğe sahip birimlerdir (Şengül 2019)

Yerel topluluğun gereksinim duyduğu kamusal mal ve hizmetleri karşılayan, seçimle yönetime oturan yerel yönetimler ve demokrasi en çok yanyana kullanılan kavramlardır (Pustu, 2005: 121). Yerel yönetimleri yalnızca yerel topluluklara kamu hizmeti sunan birimler olarak değil, “demokrasinin ilkokulu” olarak adlandıran “John Start Mill ve Alexis de Tocqueville gibi düşünürler vardır (Keleş, 2009: 13).



Ülke ve vatandaşların yararına olmak üzere devlet kendi denetimi altında bazı kamu hizmetlerini özerk başka kuruluşlara yaptırabilir. Bu kuruluşların ayrı bir bütçesi, tüzel kişiliği, malları ve örgüt yapısı bulunmaktadır. Bu özelliklere göre yerinden yönetim bir de şu şekilde tanımlanabilir (Tortop, Aykaç, vd., 2008).

Yerinden yönetim kuruluşlarının en önemli özelliği özerk olmalarıdır. Özerklik, bağımsızlık anlamında değildir. Bu yerinden yönetim kurumlarının, yönetim ve mali alanda serbestçe hareket edebilmeleri demektir. Bununla birlikte yerinden yönetim kurumları, yönetimde birliği sağlamak amacıyla genel yönetimin denetimi altındadır (Gözübüyük, 1983: 32).

Yerinden yönetim (adem-i merkeziyet) kurumlarının, yerel halkın seçtiği yönetim organları bulunmaktadır. Görevlerini, yerel halk tarafından seçilmiş organları ile yürütür. Yerinden yönetim kuruluşlarının yetki alanları yer, konu ve biçim yönünden yasalarla sınırlandırılmıştır (Erkul, 2010: 9). Yerinden yönetim kuruluşları merkezin denetimine bağlıdır.

### **2.3. Türkiye’de Yerel Yönetim Kavramı ve Türleri**

Kendi toplumsal sebeplerimizin yarattığı bir birim olmamakla birlikte, ülkemizde asrı aşkın bir yerel yönetim geleneğinin varlığından bahsedilebilir. Bugünkü belediyelerin temeli, İstanbul’un Beyoğlu ve Galata yöresinde deneme anlamıyla bir belediye şubesi olarak atılmıştır. Cumhuriyet döneminde, Osmanlıdan devralınan belediye sayısı 389’dur. Bugünkü ise temel yasası da 1930 yılında kabul edilmiştir. Geleneksel bir birim olan köye, niteliği 442 sayılı yasa ile 1924’te verilmiştir. İl özel yönetimlerinin ise günümüzde de kimi maddeleri yürürlükte olan kuruluş yasası 1913 yılında kabul edilmiştir (Zengin 1999).

Günümüzde anayasamıza göre üç çeşit yerel yönetim kolu bulunmaktadır. Belediye ve il özel idare birimleri Fransa örnek alınarak oluşturulmuştur. Bunların her biri ayrı kanunlarla düzenlenmiştir. Yerel yönetimlerin en eskisi köy yönetimleridir.

#### **2.3.1. İl Özel İdareleri**

İl özel idareleri için Türkiye’ye özgü halk yönetimi ile kamuyu bir araya getiren kurumlar denilebilir. Genel anlamda il özel idareleri “il halkının mahalli müşterek nitelikteki gereksinimlerini karşılamak üzere kurulan ve karar organları seçmenler tarafından seçilerek meydana getirilen, idari ve mali özerkliğe sahip kamu tüzel kişileri olarak” tanımlanmaktadır (Çetin, 2009: 251).

1982 Anayasasında Mahalli idareler: “ il, belediye ve köy halkının mahalli müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere, kuruluş esasları kanunlarla belirlenmiş ve karar organları yine kanunla gösterilen seçmenlerce seçilerek oluşturulan kamu tüzel kişileridir”(Anayasa md. 127) şeklinde tanımlanmıştır.

İl halkının hizmetleri merkezi idarenin taşra birimi ve il yerel idaresi tarafından sağlanır. İl yerel idaresine “özel” adı ilave edilmesi, bunları “devletin merkezden taşraya uzanan kuruluşu içinde, bir kademe olan ilin genel idaresi noktasından ve kuruluşundan ayırmak içindir” (Meriç 1983).

İmar, bayındırlık, sağlık ve sosyal yardımı, çevre sağlığı ve korunması, eğitim, gençlik ve spor, tarım, ağaçlandırma ve orman tesisi, ekonomi ve ticaret, haberleşme, kültür ve turizmle ilgili görevler, çeşitli mevzuatla verilen görevler İl özel idare imkanları ve tespit edeceği öncelik sırasına göre yürüttükleri görev alanları sıralanmaktadır (Resmi gazete 2005).

### **2.3.2. Belediyeler**

“Belediye, belde sakinlerinin mahallî müşterek nitelikteki ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulan ve karar organı seçmenler tarafınca seçilerek oluşturulan, idarî ve malî özerkliğe sahip kamu tüzel kişisi” 5393 sayılı Belediye Kanunu’nda bulunmaktadır (Resmi gazete 2005).

“Belediye, kent niteliği taşıyan bir yerleşim yerinde yaşayanların ortak yerel gereksinimlerini karşılamakla görevli, kamu tüzel kişiliğine sahip ve karar organları halk tarafından seçimle oluşturulmuş yerel yönetim birimidir.” (Ergun ve Bozkurt, 2014: 31)

Türk idari yapısı içerisinde dört farklı belediye bulunmaktadır. Bunlar, olağan (normal) belediyeler ilk kademe belediyeleri; Büyükşehir belediyeleri ve Büyükşehir sınırlarındaki ilçe belediyeleridir (Kaplan 2007).

### **2.3.3. Köyler**

Köylere “kırsal yerleşmeler” ve bu yörelerde yaşayanlara da “kırsal nüfus” gibi adların verildiği görülmektedir. Türkiye’de köy denilince, nüfusu az, önemli yerleşme merkezlerinden uzak, ekonomik yapısı büyük ölçüde tarıma dayalı ve kendisine özgü toplumsal ilişkileri bulunan yerleşme birimi akla gelir (Eryılmaz 2003).

Köyler geleneksel en küçük yerel yönetim kuruluşlarıdır. Köyler hakkında düzenleme Tanzimat’tan sonra 1864 yılında çıkan “Vilayet Nizamnamesi” ile yapılmıştır. Tüzel kişilik kazanması 1924 yılında çıkarılmış olan 442 sayılı Köy Kanunu ile gerçekleşmiştir (Gözübüyük, 1983: 81).

18 Mart 1924 tarihinde kabul edilen 442 sayılı kanunun 1. maddesinde, nüfusu 2000'den düşük yurtlara köy denilmektedir. Aynı kanunun 2. maddesinde; cami, mektep, otlak, yaylak, baltalık, gibi ortak malları bulunan ve toplu veya dağınmık yerlerde bulunan insanlar bağ, bahçe ve tarlalarıyla birlikte bir köy teşkil eder denilmektedir. Ayrıca kanunun 7. maddesinde köy; taşınabilir veya taşınmaz mallara sahip olan ve köy kanunu ile kendisine verilen görevleri yapan başlı başına bir varlıktır denilmektedir (Resmi gazete 1924).

Köyler, belediye ve il özel idareleri ile kıyaslandığında günümüzde başlı başına bir yerel hizmet birimi olmanın dışında uygulamada daha çok köye yönelik hizmetlerin yerine getirilmesinde bir aracı rol oynamaktadır (Aytaç 1995, Kaplan 2007).

### **2.3.4. Mahalleler**

Mahalle sözlük anlamı ile belediyelerin sınırları içinde meskun alanlarda yer alan ve bu belirli sınırları içinde yaşayan insanlarla ilgili bazı hizmetleri gören küçük idari birimlerdir (Aytaç 1995).

Bu kuruluşlara mahalle yönetimi de denilmektedir. Yerel seçimlerle iş başına gelen mahalle muhtarı, yerel bir yönetici gibi algılanmasına rağmen gerçekte merkezi yönetimin bir görevlisidir. Mahalle muhtarlığının tüzel kişiliğinin olmaması sebebiyle, muhtar, gerekli yerlerde mahalleyi temsilde edemez. Birçok kanunda mahalle muhtarına görev verilmiş fakat görevlerini gerçekleştirebilmesi için hiçbir yetki verilmemiştir (Koçberber 2005).

5393 sayılı Kanununda belediye sınırları içinde mahalle kurulması, kaldırılması, birleştirilmesi, bölünmesi, adlarıyla sınırlarının tespiti ve değiştirilmesi, belediye meclisinin kararı ve kaymakamın görüşü üzerine valinin onayı ile olur.

Mahalle yönetimi köy yönetime göre yerel yönetim kuruluşu değildir. Tüzel kişiliği, bütçesi, personeli ve genellikle bürosu olmayan mahalle muhtarlığı merkezi ve yerel yönetimlerin temsilcisi ve yardımcısı olan geleneksel bir kuruluştur (Taylan 1996).

Kendisi bir yönetim birimi olmamakla birlikte, yerel yönetimle merkezi yönetimin kesiştiği yerde faaliyette bulunur (Arıkboğa 1999).

### **2.4.1. Anayasal Hak Olarak Spor Hizmeti**

Yürürlükte bulunan Anayasanın 58. Maddesiyle gençliğin korunması hüküm altına alınmıştır (Cankalp,a.g.e.17-18).

Devlet, gençleri alkol düşkünlüğünden, uyuşturucu maddelerden, suçluluk, kumar ve benzeri kötü alışkanlıklardan ve cehaletten korumak için gerekli tedbirleri almak durumundadır. Buna göre; Devlet, istiklal ve Cumhuriyetin emanet edildiği gençlerin müspet ilmin ışığında, Atatürk ilke ve inkılapları paralelinde ve Devletin ülkesi ve milletiyle bölünmez bütünlüğünü ortadan kaldırmaya gaye edinen görüşlere karşı yetişme ve gelişmelerini sağlayıcı tedbirleri almakla mükelleftir. Belirtilen yönde alınacak tedbirlerin birisi de sporun geliştirilmesinden ve her yaşta kimseleri boş zamanlarını değerlendirmek itibariyle spora çekmekten geçmektedir. Bu nedenle “Sporun geliştirilmesi” başlığını taşıyan 59. Maddede de “devlet, her yaştaki Türk vatandaşlarının beden ve ruh sağlığını geliştirecek tedbirleri alır, sporun geniş kitlelere yayılmasını teşvik eder. Devlet başarılı sporcuyu korur.” şeklinde hükme yer verilmiştir (Özdemir 1999).

## **2.5. Türkiye’de Yerel Yönetimler ve Spor**

Yerel yönetimler açısından sporun gelişmesinde önemli rollere sahiptirler. Sporun yaygınlaştırılmasında, okullara amatör spor ruhunun aşılmasında, spor tesisleşmesi ve inşaat gibi olguların geliştirilmesinde öncü olmaları şüphesiz gerekmektedir. Türkiye de spor organizasyonlarının sevk ve idaresinde yaşanan sıkıntılar ülkemizde sporun gelişmesini sekteye uğratmaktadır. Gelişmiş ülkelerin genelinde spor yönetimi fonksiyonlarından planlama, örgütleme, yürütme, koordinasyon ve kontrol olguları tam anlamıyla yerine oturmuştur. Bu sebeple gelişmiş ülkelerin spor organizasyonu ve spor gelişimi olumlu yönde devam edebilmektedir. Yerel yönetimler hem maddi hem de idari anlamda spor organizasyonlarını yürütebilmelidirler. Spor federasyonlarıyla ortaklaşa, iş birliği içerisinde faaliyetler yürütebilmelidirler. Türkiye genelinde büyükşehir belediyelerinin spora daha önem vermekte olduklarını görmekteyiz. Futbol, voleybol, basketbol, güreş, hentbol ve judo gibi branşların sayısı gün geçtikçe çoğalmaktadır. Gelişen bu spor faaliyetlerine karşın bazı belediye birimleri, spora ayrılan bütçelerin fazlalığından ve gereksizliğinden bahsetmeleri ve yönetim birimlerinin, sporda başarının ve halkın spora ulaşabilme olanağının artmasını göz ardı ederek bütçe kısıtlamalarına yahut branş azaltma yöntemlerine gitmeleri spor gelişimini sekteye uğratmaktadır. Yerel yönetimlerin halkın spor yapma ihtiyacını hiçbir demografik farklılık gözetmeksizin karşılaması asli görevlerinden biri olduğu unutulmamalıdır. Yine gelişmiş ülkelerde park ve rekreasyon birimleri görevlerini bilinçli bir şekilde yerine getirirken, Türkiye de karşılığı park ve bahçe müdürlükleri olan birimler, kavşak ve adalara çiçek dikmektedirler. Park ve spor alanları çok az olmakla beraber bu alanların bakımı maalesef yapılamamakta, pas tutmasına ve atıl durumda kalması kaçınılmaz olmaktadır. Bu faaliyetlerin yapılabileceği yeşil

alanlarda az olmakla beraber birimlerde bulunan personelin bu alanların planlamasını ve düzenlemesini yapabilecek gerekli yetilere ve becerilere sahip olmadıkları görülmektedir. Park ve yeşil alan olarak planlanan yerler, beton merdivenler, uygunsuz zeminden yürüyüş yolları, süs havuzları, banklar, masalar ve çay bahçeleriyle donatılmıştır. Yeşil alan olarak kalan yerlere de çimlere basmayın levhaları konulmaktadır. Dinlenmenin sadece oturmak ve hareketsiz kalmak olduğu düşünüldükleri aşikârdır. Halkın sporun bir yaşam biçimi olduğunu ve bunu sağlamakta diğer ilgili kurumların yanı sıra yerel yönetimlerinde asli görevi olarak görmesi gerekmektedir. Bu amaçlara ulaşabilmek için halkın istek ve ihtiyaçlarını dinlemeli buna göre çalışmalar yapması kaçınılmazdır. Federasyon sporları, lisanslı sporcuların katıldığı yarışma odaklı sporlar olduğu için, yerel yönetimler her yaşta insanın katılabileceği, kentlerde ki gençlerin spor oyun ve yarışmalar yapabileceği etkinlikler düzenlemelidir. Bunun aksine ülkemizde kent planlarında yerel yönetimler tarafından spor alanları adına spor proje alanlarına verilmesi gereken önem verilmemiştir. Futbola verilen önemin artmasına istinaden artan stadyum yapımları yavaş yavaş artmaktadır. Türkiye de yöre halkının ihtiyaçlarını karşılayacak gelişimler pek gösterilmemektedir. Ülkemizde spor ve yerel yönetimler ilişkisini irdelediğimiz bu bölümde eksikliklerden ve geliştirilmesi gereken alanlardan fazlasıyla bahsettik. Ülkemizin spor atılımlarına ivedi halde ihtiyacı vardır. Yerel yönetimler siyasi kaygılarını bir kenara bırakmalı ve önceliğin spor hizmeti olması konusunda bilincini oturtmalıdır. Sporda ileri gitmemiz ve sağlıklı bireyler yetiştirmemizi sağlamada ki rolünü üstlenmelidir.

### **2.5.1 Türkiye’de Yerel Yönetim Birimlerinin Sportif Görevleri**

Belediye Kanununun 14/a maddesine göre Belediyeler; imar, su ve kanalizasyon, ulaşım gibi kentsel alt yapı; coğrafi ve kent bilgi sistemleri; çevre ve çevre sağlık, temizlik ve katı atık; zabıta, itfaiye, acil yardım, kurtarma ve ambulans; kent içi trafik; defin ve mezarlıklar; ağaçlandırma, park ve yeşil alanlar; konut; kültür ve sanat, turizm ve tanıtım, gençlik ve spor; sosyal hizmet ve yardım, nikâh, meslek ve beceri kazandırma; ekonomi ve ticaretin geliştirilmesi hizmetlerini yapar veya yaptırır (Resmi gazete 2005).

İl Özel idaresi Kanununun 6/b maddesine göre il Özel idareleri; mahallî müşterek anlamda olmak şartıyla; imar, yol, su, kanalizasyon, katı atık, çevre, acil yardım ve kurtarma, kültür, turizm, gençlik ve spor; orman köylerinin desteklenmesi, ağaçlandırma, park ve bahçe tesisine ilişkin hizmetleri belediye sınırları dışında, yapmakla görevli ve yetkilidir (Resmi gazete 2005).

Büyükşehir Belediyesi Kanununun 7/m maddesine göre ise, Büyükşehir belediyesinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır: Büyükşehir'in bütünlüğüne hizmet eden sosyal donatılar, bölge parkları, hayvanat bahçeleri, hayvan barınakları, kütüphane, müze, spor, dinlence, eğlence ve benzeri yerleri yapmak, yaptırmak, işletmek veya işlettmek; gerektiğinde amatör spor kulüplerine malzeme vermek ve gerekli desteği sağlamak, amatör takımlar arasında spor müsabakaları düzenlemek, yurt içi ve yurt dışı müsabakalarda üstün başarı gösteren veya derece alan sporculara belediye meclis kararıyla ödül vermek olarak belirtilmektedir (Resmi gazete 2005).

Görüldüğü gibi, Anayasanın amir hükmünde yer alan “sporu kitlelere yaymak” ibaresi uygun olarak, Belediye kanunu, belediyeleri oyun, spor alanları yapmak ve gerekli altyapıyı hazırlamakla görevli kılmaktadır (Doğu ve ark 2002).

## 2.6. Hizmet Kavramı

Mal üretimine binaen imalat sanayinin gelişimi sonucunda meydana çıkan refah artışı ve gelir düzeylerindeki artma ile birlikte hizmet sektörü her geçen gün çok daha fazla önemiyet kazanmaktadır. Ekonomilerin performansı hizmet sektörünün ekonomi içindeki yerinin büyüklüğüne ve toplum yaşamındaki etkinliğine bağlı görünmekte, hizmet sektörünün gelişmişliği ekonomide istihdam, yatırım ve girişimcilik fırsatları yaratmaktadır. Ekonomilerin gelişmişlik düzeyi açısından incelendiğinde de, güçlü ve gelişmiş ekonomilerde hizmet sektörünün ağırlığının artmakta olduğu görülmektedir. Hizmet sektörünün gelişmiş olduğu ekonomilerde bu gerekçelere bağlı olarak toplumun yaşam standardı da artmaktadır (Özer ve Özdemir 2007).

Hizmet günümüzde birçok sektörün üzerinde durduğu bir kavram haline gelmiştir, böylelikle hizmet üzerine yapılan tanımlar şu şekilde gösterilebilir.

Hizmet, insan ve makineler tarafından insan çabasıyla üretilen, tüketicilere doğrudan fayda getiren ve fiziksel olmayan mallar olarak tanımlanmıştır (Karahana 2000).

Adam Smith hizmeti “maddi çıktısı olmayan faaliyetler” olarak tanımlarken, Jean-Baptiste Say “mallara belli bir fayda ekleyen tüm üretim dışı faaliyetler” olarak, fizyokratlar “tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler olarak, Alfred Marshall ise “üretildiği anda tüketilen faaliyetler” olarak tanımlanmıştır (Doğan ve Tütüncü 2003).

Bitner ve Zeithaml (2000) 'e göre hizmet çıktısı fiziksel bir ürün olmaksızın, üretildiği zamanda tüketilen ve uygunluk, zaman konfor gibi artı değer katan tüm ekonomik faaliyetlerdir.

### 2.6.1. Hizmetlerin Sınıflandırması

Fiziksel bir donesi olmayan, canlılar ve makineler tarafından üretilen hizmet; ulaşım, güvenlik, sağlık, eğitim, spor gibi birçok sektörü içerisinde barındırmaktadır (Yıldız 2008). Genel bir sınıflama Amerikan Pazarlama Birliği tarafından yapılmıştır. Buna göre hizmet kategorileri sınıflamasında 10 kategori yer almaktadır. Bunlar Grove ve ark (1996)' na göre şu şekildedir;

- Konaklama, seyahat ve turizm hizmetleri
- Finansal hizmetler
- Kişisel ve bakım/onarım hizmetleridir.
- Profesyonel hizmetler
- Sağlık hizmetleri
- Spor, sanat ve eğlendirme hizmetleri
- Kamusal, yarı kamusal, kar amacı gütmeyen hizmetler
- Eğitim, araştırma hizmetleri
- Kanal, fiziksel dağıtım ve kiralama hizmetleri
- Telekomünikasyon hizmetleri

Hizmetlerin çok farklı ve geniş anlamda yer almasından dolayı genel bir sınıflandırma yapılamaz. Buna rağmen günümüze kadar hizmetlerin sınıflandırılması farklı şekillerde yapılmıştır. Bunlardan biri; az soyuttan çok soyuta doğru üç gruba ayıran bir sınıflandırmadır;

Mallara yönelik hizmetler; Bu hizmet türü bir işletmedeki fiziksel özellik taşıyan mallara yönelik olan hizmetlerdir. Ekipmana dayalı hizmetler;

Ekipmana dayalı hizmetlerde, hizmet asıl “pazarlanan nesne”, malların da onu destekleyici bir rol oynadığı hizmetler grubudur. İnsana dayalı hizmetler;

İnsana dayalı olarak sunulan hizmetlerde asıl pazarlanan nesne yine hizmet olmakla beraber, hizmetle ilgili kimselere bağlı olarak sunulan hizmetlerdir (Mucuk 2000).

### 2.6.2 Hizmetlerin Özellikleri

Spor ise sporu meslek olarak gerçekleştiren sporcuların veya takımların zihinsel, bedensel ve ruhsal işlevlerinin belirli kurallar içerisinde oyunlaştırılmış formda yapılmasıyla ortaya çıkan olaylar bütünü olarak tanımlanır. Bu ürünün alıcıları ise o sportif organizasyona

bir şekilde izleyici olarak katılan veya medya, televizyon veya başka bir şekilde talep eden seyircilerdir (Ekenci ve İmamoğlu 2002).

Spor ürününü diğer mallardan ayıran dört özelliği vardır. Bunlar, soyutluk, ayrılmazlık, değişkenlik ve dayanıksızlık özellikleridir. Bu özellikler şöyle açıklanabilir.

### **Soyutluk özelliği**

Hizmetin görülmemesi, koklanmaması, dokunulmaması, gibi özelliklerini ifade eder. Malları fiziksel özellikleri nedeniyle satın almadan önce inceleme şansı var iken, hizmetin soyut olan özellikleri olmasından dolayı mallar gibi satın almadan önce inceleme imkanı yoktur. Bu yüzden hizmeti inceleme veya hizmet hakkında bir yorumda bulunma ancak tüketimden sonra ortaya çıkabilmektedir (Yıldız 2008).

Spor hizmetleri fiziksel değildir ve dolayısıyla elle tutulamaz, gözle görülemez ve hissedilemezler. Spor hizmetleri deneyimlere bağlı olarak değişen bir özellik taşır. Spor hizmetini satın alan alıcı, hizmetin değerini hizmeti aldıktan sonra kendi tecrübesine göre değerlendirir. Hizmetin soyut olma durumundan dolayı herkes hizmeti farklı derecelerde algılayabilir (Serarslan ve Kepoğlu 2006).

### **Ayrılmazlık özelliği**

Hizmetin üretildiği anda tüketilmesini ifade eder. Bir malın üretimi ve tüketimi iki farklı işlemi gerektirir. Yani bir mal bir yerde üretilirken, başka bir zamanda ve mekânda tüketilebilir. Fakat hizmette üretim ve tüketim birbirinden ayrılamaz. Örneğin, bir spor karşılaşması içerisindeki oyuncuların ürettikleri oyunu seyirciler eşzamanlı izleyerek tüketirler (Yıldız 2008).

### **Değişkenlik özelliği**

Hizmetin birbirine benzememesi anlamına gelmektedir. Hizmetlerin bir taraftan diğer bir tarafa sunulduğu göz önüne alındığında, her sunum biçimi tıpa tıp birbirine benzemeyeceği gibi, sunum biçimine yönelik algılamalarda büyük ölçüde değişkenlik gösterir ve birbirine benzemeyebilir. Örneğin, sporcuların müsabaka anında veya başka bir zamanda ortaya koydukları oyun tıpa tıp birbirine benzemez ve bu oyunlara yönelik izleyici algılamaları da birbirinden farklı olabilir (Yıldız 2008).



### **Dayanıksızlık özelliği**

Hizmetin daha sonra kullanılmak üzere saklanamamasını ifade eder. Mallar üretimden sonra bir şekilde depolanır ve farklı zamanda tüketim için kullanılabilir. Bir başka ifade ile, bir mal satın alındıktan sonra başka bir zaman tüketilmek üzere stoklanabilir. Ancak hizmetin üretildiği anda bekletilmesi gibi bir durum söz konusu olmadığı için daha sonra kullanılması için saklanması da mümkün değildir (Yıldız 2008).

Sporun doğası gereği daha önceden hazırlayıp izleyiciye sunabilme veya depolayabilme şansı yoktur. Spor hizmetleri anında üretilir ve tüketilir (Serarşlan ve Kepoğlu 2006).

## **2.7. Kalite Kavramı ve Tarihsel Gelişimi**

Kalitenin kavramsal anlamını ifade etmeden önce Tarihsel gelişiminde kısaca bahsetmek faydalı olacaktır. Kalite bilinci her toplumda ilk çağlardan buyana var olan bir olgudur. Tarihte ilkel olarak kabul ettiğimiz toplumlarda bile, kendi çağlarının değerler standartlarına göre bir kalite bilinci bulunmaktadır. Kalite ile ilgili ilk kayıtlar M.Ö. 2150 yılına kadar uzanmaktadır. Örneklendirecek olursak Ünlü Hammurabi Kanunlarının 229. maddesine göre “eğer bir inşaat ustası bir adama ev yapar ve yapılan ev yeterince sağlam olmayıp, ev sahibinin üzerine çökerek ölümüne sebep olursa, o inşaat ustasının başı vurulurdu” ifadesine yer verilerek kalitenin varlığının olduğu görülmektedir (Dereli ve Baykosoğlu 2003).

Osmanlı döneminde kalite Ahilik Teşkilatı ile kendini göstermektedir. Ahiliğin temel anlamı; kaliteli ve ucuz bol üretim ve müşterinin korunmasıdır. “TKY (Toplam kalite yönetimi)’ de olduğu gibi ahilik örgütünde de üretim müşteri odaklıdır ve müşterinin memnuniyeti önemlidir”. Ahi örgütünde “müşteri velinimettir”; toplam kalite yönetiminde ise “müşteri kraldır” sözü temel görüştür (Özdemir 1999).

### **2.7.1. Kalite Kavramını ve Özellikleri**

Kalite kavramının bir düzen olarak ele alınması ve önceden belirlenmiş ilkelere dayandırılması, ilk olarak ABD (Amerika Birleşik Devletleri)’de daha sonra Japonya ve Avrupa’daki gelişmelerle yönetim bilimi içerisindeki yerini almıştır (Çimen ve Gürbüz 2007).

Günümüze kadar gelişimini devam ettiren kalite; 1990’lı yıllardan şuanaya kadar üretim ve hizmet sektöründeki iş çevrelerinden eğitime, askeri kuruluşlardan diğer resmi kuruluşlara kadar tüm alanlarda görev yapan kişilerin önemli stratejik konularının başında gelmektedir. Kalite kavramının tarihsel gelişimine baktığımızda geçmişten günümüze kadar kalite bilincinin var olduğu söylenebilir. Kalitenin kavram haline gelmesiyle birlikte kalite ile ilgili çeşitli

tanımlar yapılmıştır. Kalite ile ilgili tanımlara geçmeden önce kalite kavramının açık ve net olarak tanımlanamayan, organizasyon ve yönetim bilimi içerisinde çeşitli insanlar tarafından çok farklı şekillerde tanımlandığını belirtmek gerekir (Yıldız 2005).

,Kalite kavramıyla ilgili yapılmış değişik tanımlara irdelenecek olursak aşağıdaki gibi tanımlara ulaşmak olasıdır:

- TSE (Türk Standartları Enstitüsü)'ne göre kalite; esnekliktir, verimlilik, müşterinin tatminidir, bir yatırımdır, bir süreçtir, etkili olmaktır, bir programa ayak uydurmaktır (Dereli ve Baykosoglu 2003).

- Dr. J. Juran'a göre kalite, "kusursuzluk arayışına sistemli bir yaklaşımdır. Kalite kullanıma uygunluktur" (Yıldız 2005).

- P. Crosby'e göre kalite "gereksinimlere uyumdur" (Gomes 1998).

- JIS (Japon Sanayi Standartlar Komitesi)'in yaptığı tanıma göre kalite, "ürün ya da hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketici isteklerine cevap veren bir üretim sistemidir" (Ataman 2001).

Yapılan tanımlarda kalitenin hizmetler açısından ön plana çıktığı, işletmeler açısından da son derece önemli bir hale geldiği görülmektedir. Son dönemlerde kalite kavramı hayatımızın her alanında geniş bir yer kaplamaktadır. Bundan dolayı işletmeler iyi şekilde hizmet sunmak ve hizmet kalitelerini artırmak için çalışmaktadırlar. İşletmeler verdikleri kaliteli hizmet sayesinde ayakta duracaklarını bilmektedirler (Eker 2007).

İşletmelerin müşterilerine kaliteyi getirebilmesi için ilk olarak yeniliklere açık olması gerekmektedir. Bundan dolayı yapılan yenilikleri ve gelişmeleri takip etmeli böylece kendi çerçevesinde kalite kültürü geliştirilmelidir. Pazardaki yenilikleri ve gelişmeleri takip ederken, müşterilerin davranışlarını göz ardı etmemeleri gerekmektedir. Kaliteli hizmet, müşterilerin verilenin ne kadarını algıladığını anlamayı ve hizmete başka ne gibi özelliklerin katılabileceğini belirlemeyi içerir (Bütün 2009).

## 2.8. Toplam Kalite Yönetimi

Kalitenin kavramsallaşması ile beraber yönetim alanındaki gelişmelerin artarak devamı ve klasik yönetim anlayışının yerini modern yönetim anlayışının gelmesi toplam kalite yönetimini ortaya çıkarmış ve gelişimini günümüzde de sürdürerek özel sektörden kamu sektörüne kadar her alanda benimsenmeye ve uygulanmaya başlanmıştır. Toplam kalite kavramı Amerika’da ortaya çıksa da gerekli ilgiyi görmemiş, bunun yerine batı ile rekabete hazırlanan Japonya’da örgütlerin dört elle sarıldıkları bu günkü Japonya’nın başarısının temeli olan yaklaşım haline dönüşmüştür (Ersen 1996). Ülkemizde de TKY birçok alanda kullanılmış ve müşteri memnuniyetinin üst noktalara ulaşması hususunda önemli yere gelinmiştir.

Yalnız üretilen ürün ve hizmetlerde değil, bir bütün olarak yönetimin kalitesini yükseltmeyi amaçlayan TKY, günümüzde hemen her alanda uygulama alanı bulmaktadır. Bu nedenle TKY’nin spor alanında da etkinliği artıracığı ve spor hizmetlerinde kaliteyi yükselteceği kabul edilmelidir. Zira geleneksel yönetim anlayışı ile yönetilen spor örgütlerinde, hizmet verilen kitlenin gereksinim ve beklentileri tam olarak anlaşılammamaktadır (İmamoğlu 1998). Aşağıda TKY ile ilgili ulaşılabilecek tanımlar gösterilmiştir:

- TKY, uzun süreçte, müşterilerin tatmin olmasını, başarmayı, kendi personeli ve toplum için artılar elde etmeyi amaçlayan, kalite üzerine yoğunlaşmış ve tüm personelin katılımına dayanan bir kuruluş yönetim modelidir (Efil 1996).

- Toplam kalite yönetimi, ortak hedefi paylaşarak ekip halinde hareket etmeyi, müşterilere en üstün ürünleri sunmayı, değişikliği desteklemeyi, yaratıcılığı ödüllendirmeyi ilke edinerek gücünü insanlardan alan ve mükemmelliğin sağlanmasını tüm çalışmaların sorumluluğu olduğunu savunan bir yönetim felsefesidir (Ayan 2001).

- “Toplam Kalite Yönetimi kısaca, mükemmelliğe planlı bir yaklaşımdır” (Özeyren 1996).

- “TKY, müşteri ve çalışanların mutluluğunu amaç edinen bir dizi felsefe, yöntem ve süreçten oluşan bir süreçtir, denilebilir.” (Paksoy 2002).

Kapsamlı bir tanımla; “Toplam Kalite Yönetimi, tüm süreçlerin, ürünlerin ve hizmetlerin tam aktiflik yoluyla geliştirilmesi, iç ve dış müşteri memnuniyetinin artırılması ve müşteri sadakatinin sağlanması amacıyla, örgütte alınan sonuçların sürekli geliştirilmesine dayanan, müşteri beklentilerini her şeyin üzerinde tutan ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi, tüm faaliyetlerin yürütülmesi sırasında mal ve hizmet bünyesinde oluşturan günümüzün bir yönetim anlayışıdır.” (Peker 1996).

### 2.8.1 Toplam Kalite Yönetiminin Amacı ve Özellikleri

Toplam Kalite Yönetiminin önemini arttıran özelliklerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Ersen 1996).

- İşletmenin pazar dilimini, verimlilik, karlılık ve rekabet düzeyini yükseltmek,
- Çalışanların moral seviyelerini yükselterek ve iş başarısını sağlayarak motivasyonu arttırmak,
- Malzemeyi, zaman kaybını, rekabetini, müşteri şikâyetlerini ve maliyetlerini azaltmak,
- Yan sanayi ve satıcılar ile ilişkileri kuvvetlendirmek,
- Müşterilerin var olan güveni sürdürmek veya güvenini kazanmak,
- Müşteri ihtiyaçlarının tespit edilmesi sonucu tüm süreçleri bu gereksinimlere göre yönlendirmek,
- Mümkün olan en yüksek kalite noktasına ulaşmak. Tüm bu amaçlar, genel olarak şu şekilde özetlenebilir. TKY'nin amacı; müşterilerin ve işletmenin ortak beklentilerini karşılanması yoluyla, işletme çalışanlarının, toplumun ve çevrenin her şekilde memnun edilmesini sağlamaktır (Bumin ve Alabay 2003).

### 2.8.2 Toplam Kalite Yönetimin Unsurları

TKY' nin unsurları hakkında çeşitli kaynaklarda birçok farklı sınıflandırmalara rastlamak mümkündür. Farklı isimlerde olsalar da hepsi birbirinden ayıramayacak olan bir bütünün parçalarıdır. Klasik yönetim anlayışına kıyasla çok daha yüksek rekabet gücü sağlayabilen toplam kalite yönetimi, ancak tüm öğeleri ile benimsenip uygulandığı takdirde tutarlı, başarılı ve kalıcı olur. Bu öğeler yönetim anlayışı ve felsefesini, organizasyonu, yöntemleri ve sistemleri kapsar (Kavrakoğlu 1998)

#### **Müşteri odaklılık**

"Müşteri istek ve beklentileri" şeklinde tanımlanan müşteri odaklılığa göre, ürün ve hizmetlerin kalitesini, en son noktada, müşterinin değerlendirmesi gerektiği vurgulanmaktadır (Gencer ve Demiray 2003). Yönetim bilimi pek çok gelişimden geçtikten sonra bu gün insanın yaratıcı gücü ve aktif katılımı olmadan gerçek bir gelişmenin sağlanamayacağını ve bu nedenle insana her zamankinden daha çok önem verilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. İnsan yeni yönetim felsefesinin kilit elemanıdır ve bu kurumların başarıya ulaşmasının en önemli unsuru

olarak görülmektedir. O halde başarıya ulaşmak için insana yönelmek, onu tanımak, motive etmek ve geliştirmek gerekmektedir (Gökçümen ve ark. 1999).

### **Eğitime önem vermek ve tam katılım ile takım çalışması**

Toplam kalite yönetimi; bilgiyi kolayca algılayabilen, bilgi alma düzeyi yüksek, toplam kalite yöntemleri felsefesini bilen, müşteri ilişkilerine son derece ehemmiyet veren, sürekli öğrenen insan gücü yapısını gerektirir (Çetin ve ark 2001).

Örgütte kalitenin algılanması için kişilerin eğitimden geçirilmesi oldukça önemlidir. Çalışanların eğitimi toplam kalite yönetiminin vazgeçilmez bir unsurudur. Bilime önem vermenin ve eğitimin sürekliliği şirketin tüm kademelerine yayılmalıdır (Çelik 1993).

Eğitimde amaç, çalışanlara istenilen kalitenin en ekonomik yöntemle çıkarılmasını sağlayacak bilinç, bilgi ve becerinin kazandırılmasıdır. Eğitim programları farklı seviyelerdeki personelin kendi rollerini tanımalarına ve bu roller kapsamında faaliyetlerini planlayabilmelerine imkan sağlar (Efil 1996).

Tky de yönetim, sistemi geliştirmek için çabasını ve vaktini büyük ölçüde insan üzerinde yoğunlaştırmaktadır. Toplam kalite yönetiminde kişi, sisteme dönük yaklaşımın bir parçası olarak ele alınmakta ve sistemin geliştirilmesinde en çok insan unsuru üzerinde durulmaktadır (Yıldırım 2002).

### **Üst yönetimin liderliği**

Toplam kalite liderliği, toplam kalite yönetimi noktası içerisinde bir organizasyonun tüm süreçlerini değerlendirmek ve geliştirmek için tüm çalışanların bilgilerinin, çabalarının ve gerekli metotların etkin olarak kullanılması olarak tarif edilmektedir (Dereli ve Baykosoğlu 2003).

### **Sürekli gelişme ve benchmarking**

Sürekli gelişme kavramı, gerek iş hayatı gerekse bireysel ve sosyal yaşamda sürekli olarak gelişmenin ve daha iyiye doğru bir yönelişin şartı üzerinde durmaktadır (Şimşek 2000).

Toplam kalite yönetiminde en üst düzeyden en alt birimlere kadar koordineli ve stratejik olarak çalışılmalıdır. Sözcük anlamı örnek almak olan benchmarking kavramı günümüzde kullanılan anlamıyla; “Bir şirketin veya kurumun kendi süreçlerini – sektör veya ürünlerine bakılmaksızın- kendi sınıflarının en iyisi ile karşılaştırmasıdır. Bunu yaparken aynen kopyalamak değil, bünyesine uydurmak, adapte etmek tercih edilmelidir (Yamak 1998).

## **Önlemeye dönük yaklaşım**

Toplam kalite yönetiminde hataların üzerinde durmak yerine hataları önlemek yaklaşımı vardır. Önlemeye dönük yaklaşımın genel anlamı planlamanın doğru yapılması şeklinde özetlenebilir. İyi bir planlama tüm hataların önüne geçebilmektedir (Kavrakoğlu 1998).

## **2.9. Hizmet Kalitesi**

Bugün hizmet yönetimi ve pazarlama, hizmet kalitesi alanının en önemli konuları arasında yer almaktadırlar ve kalite kelimesi yönetimin değişmez bir yapıtaşısı olmuştur (Ko ve Pastore 2004).

Hizmet işletmelerinin kalitesinin kavranması diğer alanlara göre daha karmaşık bir alandır. Hizmetler elle tutulur bir yapıya sahip olmadıkları için kalitenin olumlu ve olumsuz yönde sabit kalması mümkün değildir. Birçok hizmet kaliteli bir hizmet sunulmasını garantilemek için satıştan önce sayılamaz, ölçülemez, stoklanamaz, test edilemez ve doğrulanamaz. Daha da ötesi hizmet performansı hizmeti veren ve alan kişilere göre ve günden güne değişiklik gösterebilir. Bir çok hizmet de kalitenin ulaştırılması anlamında sıkıntılar doğmaktadır. Hizmeti personel sağlayacağı için personelin her hizmeti sunduğu an denetlenmesi kolay değildir (Öztürk, 2007).

Araştırmacıların çoğu hizmet kalitesindeki şu yaklaşımı kabul etmektedir. En çok kullanılan tanım; kalite, sunulan hizmete karşı müşterinin algısıdır. Bu tanımın dayandığı hipotez, müşterilerin hizmet kalitesi algısını şekillendirdikleri yönündedir. Örneğin Bitner ve Hubbert (1992) hizmeti, “müşterilerin örgüt ve sunduğu hizmetine olan, genel izlenimleri” şeklinde tanımlamışlardır. Geleneksel yaklaşım hizmet kalitesini açıklarken, hizmet kalitesinin “müşterilerin beklentileri ile gerçek başarımlarını mukayese etmeleri sonucu oluşan algıları” olduğunu vurgulamışlardır.

Hizmet kalitesi kavramının birçok farklı tanımı yapılmış olup aşağıda bazılarına değinilmiştir;

Hizmet kalitesi, beklenen hizmet ve algılanan hizmet performansının karşılaştırılması olup hizmetin üstünlüğüne dair evrensel karar ve tutumlardır (Parasuraman ve ark 1985).

Edvardsson (1998) tarafından ise hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılayabilme, ihtiyaç ve gereksinimlerini belirleyebilme derecesi olarak tanımlanmıştır.

Hizmet kalitesini, Kandampully (1998), müşteri beklentilerinin sunulan hizmet ile karşılanması olarak tanımlarken, daha farklı bir yaklaşım ile Teas (1993) performans ve standartlar arasındaki kıyaslama olarak tanımlamışlardır.

### **2.9.1. Hizmet Kalitesi Yönetimi ve Algılanan Hizmet Kalitesi**

Hizmet kalitesi yönetimi, kişilerin istek, ihtiyaç ve beklentileri açısından işletmelerin hizmet sunmalarını temel alarak bu değişkenlikleri belirten ve müşteri algılarının hizmet sunumunu ölçmenin anahtarı olduğunu savunan anlayıştır. Bu doğrultuda, hizmet kalitesi yönetimi, müşteriye yönelik hizmet çalışmaları geliştirmeye, doğru hizmeti tek seferde sunmaya hizmet telafisi planlamaları geliştirmeye ve müşterilerin istek, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda sürekli ilerlemeye odaklı bir sistemdir (Peters 1999).

Hizmet kalitesi algısı ise, müşteri beklentisi ile gerçek hizmet başarımlarının karşılaştırılması sonucu oluşmaktadır. Bazı araştırmacılar ve hizmet işletmesi sahipleri hizmet kalitesinin “beklenti ile başarımların karşılaştırılması” ile ilgili olduğu konusunda aynı görüştedirler. Kaliteli hizmet sunmanın anlamı müşteri beklentilerinin en üst düzeyde karşılanmasıdır”. Bu düşünce doğrultusunda Grönroos hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde müşteri algısı ile beklentisinin mukayese edilmesini içeren bir model geliştirmiştir (Parasuraman ve ark 1985).

Hizmet kalitesinin ilk ölçümleri Service Quality (SERVQUAL) ve Service Performance (SERVPERF) ölçekleri ile yapılmıştır. Fakat, geliştirilen hizmet kalitesi ölçeklerinin geçerliliklerinin farklı hizmet sektörlerinde düşük çıkması, araştırmacıları farklı hizmet gruplarına göre daha özelleştirilmiş ölçekler hazırlamaya itmiştir. Ülkemizde, yerel yönetimlerde hizmet kalitesinin ölçümüne ait sınırlı sayıda araştırma yapılmıştır. Bunlardan Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etütler Vakfı'nın yaptığı araştırma, konuya ilişkin verilebilecek temel örnektir. Bu çalışmada merkezi ve yerel yönetimler boyutlarıyla karşılaştırmalı bir çerçevede, üretilen hizmetlerden vatandaşın algısı ölçülmeye çalışılmış ilişkiler ele alınmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, kamuya duyulan güven ve sağlanan hizmetlerden duyulan memnuniyet algısı oldukça düşüktür. Yine merkezi yönetimle yerel yönetimlerin sundukları hizmetlerin sağladığı memnuniyet, birbirlerinden oldukça farklıdır. Yerel yönetimlere duyulan memnuniyet, merkezi yönetime oranla çok daha yüksek bulunmuştur (Duman ve Yüksel 2008).

### **2.9.2. Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi**

Hizmet kalitesi öznel bir kavramdır. Müşterilerin hizmet kalitesi hakkında nasıl düşündüklerini irdelemek, etkili yönetimin temelini oluşturmaktadır. Hizmet kalitesinin,

hizmetin üstünlüğü ile ilgili bir tutum veya bütünsel bir yargı olduğu hakkında genel bir fikir birliğinin bulunmasına karşın, bu tutumun doğası ya da yapısı hakkında genel bir birleşme sağlanamamıştır. Kimi araştırmacılar, hizmet kalitesinin, performans algıları ile beklentilerin kıyaslanmasından, kimileri de ideal standartlara dayalı performans kıyaslanmasından ya da yalnızca performansa dayalı algılardan ortaya çıktığını söylemişlerdir. (Can H. Akgün A. Kavuncubaşı S. 2008) Hizmetlerde kalitenin gün geçtikçe yükselmesi önemi nedeniyle, bu alanda yapılan araştırmalar da ciddi artışlar görülmektedir. Bu durum hizmet kalitesinin etkili bir şekilde ölçülmesi gerekliliğini ortaya getirmiştir. Çünkü “Ölçemediğini daha iyi hale getiremezsin” sözü hizmet kalitesinin daha etkili bir şekilde ölçülmesi gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır (Bulgan ve Gürdal 2009).

## 2.10. Spor Hizmetleri Kavramı

Spor anlamında kalite, ‘müşterilerin spora ait ihtiyaçlarını karşılayabilme ya da geçme yeteneği’ olarak tanımlanabilir (Çimen ve Gürbüz 2007).

Tesislerdeki hizmetler genellikle insanların memnuniyetini sağlayacak sporlar olmaktadır. Sporlar ise insanların farklı spor faaliyetlerine katılma isteklerinin karşılanması için gerçekleştirilen bir strateji sürecidir. Çünkü sportif programlar insanların beklentileriyle karşılanmaktadır. Spor programları, spor hizmetleri üretiminin esasını oluşturmaktadır (Ekenci 2000).

Müşteriler katıldıkları merkezden memnun oldukları takdirde tekrar geleceklerinden; hizmetin, ürünlerin ve faaliyetlerin sunulduğu diğer hizmet işletmelerinde olduğu gibi spor tesisleri için de önemlidir. Spor tesisleri, müşteri merkezli ve hizmet sunan kurumlar olarak müşteri memnuniyetini sağlamak durumundadırlar. Müşteri beklentilerini karşılamak için kaliteli hizmet sunma noktasında, spor tesisi yöneticilerini gelişim çabasına itmektedir. Müşteriler devamlı kalite aradıkları için artmayan kalite tesisler için eksi olarak dönecektir. Spor işletmelerine devam eden her müşterinin beklentileri ve katılım nedenleri farklılık gösterebilmektedir. Kimi müşteri, kimi müşteri stres atmak, sağlıklı yaşam kimileri ise tamamen zayıflamak için programlara katılmaktadır. Beklentiler hiç bitmeyecek olsa da gelişimin de hiç bitmemesi başarıyı getirecektir (Devecioğlu ve Gündoğdu 2009).

Kalite insan performansı ile ilişkilidir. Spor işletmelerinde kalite kontrol sağlanmalıdır. Sunulan hizmetin kalitesinin memnun edici olup olmadığı kararını müşteriler vermektedir. Müşteri memnuniyeti hızla değişmekte olduğundan, spor işletmeleri müşteri tatminine odaklı gelişim göstermek durumundadırlar (Demir 2010).



Spor işletmelerinin verdiği hizmetlerinde müşterilerin beklentilerini karşılamak, hatalardan uzak, günün gelişmiş sportif faaliyetlerini ve spor araç gereçlerini kullanarak, kaliteli ve etkili bir şekilde hizmet sunmak spor işletmeleri yönetiminin amacı olmalıdır (Demir 2010).

### **2.11. Yerel Yönetimler ve Spor**

Yerel yönetimler sporun gelişmesinde önemli rollere sahiptirler. Sporun yaygınlaştırılmasında, okullara amatör spor ruhunun aşılmasında, spor tesisleşmesi ve inşaat gibi olguların geliştirilmesinde öncü olmaları şüphesiz gerekmektedir. Türkiye de spor organizasyonlarının sevk ve idaresinde yaşanan sıkıntılar ülkemizde sporun gelişmesini sekteye uğratmaktadır. Gelişmiş ülkelerin genelinde spor yönetimi fonksiyonlarından planlama, örgütleme, yürütme, koordinasyon ve kontrol olguları tam anlamıyla yerine oturmuştur. Bu sebeple gelişmiş ülkelerin spor organizasyonu ve spor gelişimi olumlu yönde devam edebilmektedir. Yerel yönetimler hem maddi hem de idari anlamda spor organizasyonlarını yürütebilmelidirler. Spor federasyonlarıyla ortaklaşa, iş birliği içerisinde faaliyetler yürütebilmelidirler. Türkiye genelinde büyükşehir belediyelerinin spora daha önem vermekte olduklarını görmekteyiz. Futbol, voleybol, basketbol, güreş, hentbol ve judo gibi branşların sayısı gün geçtikçe çoğalmaktadır. Gelişen bu spor faaliyetlerine karşın bazı belediye birimleri, spora ayrılan bütçelerin fazlalığından ve gereksizliğinden bahsetmeleri ve yönetim birimlerinin, sporda başarının ve halkın spora ulaşabilme olanağının artmasını göz ardı ederek bütçe kısıtlamalarına yahut branş azaltma yöntemlerine gitmeleri spor gelişimini sekteye uğratmaktadır. Yerel yönetimlerin halkın spor yapma ihtiyacını hiçbir demografik farklılık gözetmeksizin karşılaması asli görevlerinden biri olduğu unutulmamalıdır. Yine gelişmiş ülkelerde park ve rekreasyon birimleri görevlerini bilinçli bir şekilde yerine getirirken, Türkiye de karşılığı park ve bahçe müdürlükleri olan birimler, kavşak ve adalara çiçek dikmektedirler. Park ve spor alanları çok az olmakla beraber bu alanların bakımı maalesef yapılamamakta, pas tutmasına ve atıl durumda kalması kaçınılmaz olmaktadır. Bu faaliyetlerin yapılabileceği yeşil alanlarda az olmakla beraber birimlerde bulunan personelin bu alanların planlamasını ve düzenlemesini yapabilecek gerekli yetilere ve becerilere sahip olmadıkları görülmektedir.

Park ve yeşil alan olarak planlanan yerler, beton merdivenler, uygunsuz zeminden yürüyüş yolları, süs havuzları, banklar, masalar ve çay bahçeleriyle donatılmıştır. Yeşil alan olarak kalan yerlere de çimlere basmayın levhaları konulmaktadır. Dinlenmenin sadece oturmak ve hareketsiz kalmak olduğu düşündükleri aşikardır. Halkın sporun bir yaşam biçimi olduğunu ve bunu sağlamakta diğer ilgili kurumların yanı sıra yerel yönetimlerinde asli görevi olarak görmesi gerekmektedir. Bu amaçlara ulaşabilmek için halkın istek ve ihtiyaçlarını

dinlemeli buna göre çalışmalar yapması kaçınılmazdır. Federasyon sporları, lisanslı sporcuların katıldığı yarışma odaklı sporlar olduğu için, yerel yönetimler her yaşta insanın katılabileceği, kentlerdeki gençlerin spor oyun ve yarışmalar yapabileceği etkinlikler düzenlemelidir.

Bunun aksine ülkemizde kent planlarında yerel yönetimler tarafından spor alanları adına spor proje alanlarına verilmesi gereken önem verilmemiştir. Futbola verilen önemin artmasına istinaden artan stadyum yapımları yavaş yavaş artmaktadır. Türkiye'de yöre halkının ihtiyaçlarını karşılayacak gelişmeler pek gösterilmemektedir. Ülkemizde spor ve yerel yönetimler ilişkisini irdelediğimiz bu bölümde eksikliklerden ve geliştirilmesi gereken alanlardan fazlasıyla bahsettik. Ülkemizin spor atılımlarına ivedi halde ihtiyacı vardır. Yerel yönetimler siyasi kaygılarını bir kenara bırakmalı ve önceliğin spor hizmeti olması konusunda bilincini oturtmalıdır. Sporda ileri gitmemiz ve sağlıklı bireyler yetiştirmemizi sağlamada ki rolünü üstlenmelidir.

### 3. GEREÇ VE YÖNTEM

#### 3.1. Araştırmanın Modeli

Halkın yerel yönetimlerden spor hizmetleri konusunda beklentilerini, Tekirdağ Büyükşehir belediyesi içerisinde yaşayan bireylerin değerlendirmelerine göre betimlemeyi amaçlayan bu çalışmada nicel verilere dayalı survey-tarama modeli uygulanacaktır. Bu anlamda, araştırma tarama modelinde betimsel bir çalışma olmakla birlikte ele alınan değişkenler (cinsiyet değişkeni, eğitim düzeyi değişkeni, spor yapma sıklığı değişkeni) de irdelendiğinden araştırmanın ilişkisel tarama modelinde bir çalışma olduğu söylenebilir. Tarama modelleri oldukları şekilde değiştirilmeden yapılarına bir düzenleme getirilmeden incelenen araştırmalardır.

#### 3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Tekirdağ ili Süleymanpaşa ilçe belediyesine spor tesislerinden faydalanan bireyler oluştururken örneklem gurubunu ise aynı evren içerisinde tesadüfi yöntemle seçilmiş 18-55 yaş aralığında bulunan 379 (%42) kadın, 523 (%58) erkek olmak üzere toplam 902 kişi oluşturmuştur. Katılımcılara ilişkin demografik bilgiler tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1. Yerel Yönetimlerin Sağladığı Spor Hizmetlerinden Yararlanan Bireylerin Demografik Faktörlerini Gösteren Frekans Analizi Sonuçları**

		N	%
Yaş değişkeni	20 yaş ve altı	99	11,0
	21-30 yaş	369	40,9
	31-40 yaş	296	32,8
	41-50 yaş	105	11,6
	50 yaş ve üstü	33	3,7
Cinsiyet değişkeni	Erkek	523	58,0
	Kadın	379	42,0
Meslek değişkeni	Memur	177	19,6
	İşçi	142	15,7
	Esnaf	130	14,4
	Ev hanımı	130	14,4
	Öğrenci	283	31,4
	İşsiz	40	4,4
Aylık gelir değişkeni	2000tl ve altı	369	40,9
	2000-3000tl	180	20,0
	3001-4000tl	147	16,3
	4001-5000tl	108	12,0

	5000 ve üstü	98	10,9
Eğitim düzeyi değişkeni	İlkokul	49	5,4
	Ortaokul	124	13,7
	Lise	357	39,6
	Lisans	336	37,3
	Lisansüstü	36	4,0
Spor yapma sıklığı değişkeni	Her gün	74	8,2
	Haftada 3-4 gün	240	26,6
	Haftada birkaç kez	220	24,4
	Ayda birkaç kez	161	17,8
	Fırsat buldukça	140	15,5
	Spor yapmıyorum	67	7,4

Tablo 1 incelendiğinde; Yerel Yönetimlerin sağladığı spor hizmetlerinden yararlanan bireylerin; %11,0'ı 20 yaş ve altında, %40,9'u 21-30 yaş arasında, %32,8'i 31-40 yaş arasında, %11,6'sı 41-50 yaş arasında, %3,7'si 50 yaş ve üzerindedir. %58,0'si erkek %42,0'i kadın, %19,6'sı memur, %15,7'si işçi, %14,4'ü esnaf, %14,4'ü ev hanımı, %4,4'ü işsizdir. %40,9'u 2000tl ve altı, %20,0'ı 2000-3000tl arasında, %16,3'ü 3001-4000tl arasında , %12,0'ı 4001-5001tl arasında, %10,9'u 5000tl ve üstü aylık gelire sahiptir. %5,4'ü ilkokul mezunu olduklarını, %13,7'si ortaokul mezunu olduklarını, %39,6'sı lise mezunu oldukları, %37,3'ü lisans mezunu oldukları, %4,0'ı lisansüstü mezunu olduklarını belirtmişlerdir., %8,2'si hergün spor yaptıklarını, %26,6'sı haftada 3-4 kez spor yaptıklarını, %24,4'ü haftada birkaç kez spor yaptıklarını, %17,8'i ayda birkaçkez spor yaptıklarını, %15,5'i fırsat buldukça spor yaptıklarını, %7,4'ü spor yapmadıklarını belirtmişlerdir.

### 3.3. Veri Toplama Araçları

Veri toplama araçları olarak Kişisel bilgi formu ve Çoban (2002) tarafından geliştirilmiş toplam 26 sorudan oluşan “spor hizmetleri konusunda halkın belediyelerden beklentileri” anket formundan yararlanarak 7 adet 5 ‘li likert tipinde, 5 adet kapalı uçlu olmak üzere toplam 12 sorudan oluşturulan ‘‘Spor Hizmetlerinden Yararlanan Bireylerin Algıladıkları Hizmet Kalitesi Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi’’ anketi kullanılmıştır.

### 3.4. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde verilerin betimlenmesine ilişkin frekans analizi, tanımlayıcı istatistik analizi ve kategorik değişken düzeylerine giren birey yada nesnelere anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini bulmak içinde ki kare testi kullanılmıştır. Ayrıca spor hizmetleri memnuniyet ölçeği güvenilirlik katsayısı test edilmiş ve bu ölçeğin cronbach alpha katsayısı;0,625 bulunmuştur.

#### 4. BULGULAR

Bu kısımda, araştırma sonucu elde edilen verilerin istatistiksel çözümlerine ve bunlara ilişkin yorumlara yer verilmiştir.

**Tablo 2. Yerel Yönetimlerin Sağladığı Spor Hizmetlerinden Yararlanan Bireylerin Algıladıkları Hizmet Kalitesi Memnuniyet Düzeylerinin Öncelik Sırasını Gösteren Tanımlayıcı Analizi Sonuçları**

	N	Ort	Ss
Belediyenin, halkın boş zamanlarını spor hizmetleri sunarak değerlendirmesini sağlamada, sizce ne kadar sorumluluk taşımaktadır?	902	2,3193	1,00831
Belediye-halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, "spor hizmetlerinin" önemli olduğuna inanıyor musunuz?	902	2,2118	,93433
Belediyenin semtinize hangi spor tesisinin getirmesini öncelikli olarak isterdiniz? (en fazla 3 seçenek işaretleyiniz.)	902	3,5497	2,24056
Belediyenin yaptırmış olduğu spor tesislerinin veya rekreasyon alanlarının işletmesi özelleştirilmelidir ' görüşüne katılır mısınız?	902	2,6475	1,10286
Belediyenin spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır' görüşüne katılır mısınız?	902	2,0322	,82016
Sizce belediye spor tesislerini hangi amaçla hizmete açmaktadırlar? (en fazla 3 seçenek işaretleyiniz.)	902	2,8782	2,66561
Belediyenin belli bir ücret karşılığı spor hizmeti sunması durumunda, siz de bu hizmetlerden yararlanmak istermiydiniz?	902	1,5987	,49044
Size göre; belediye spor hizmeti getirirken hangi hususlara dikkat etmelidir? (en fazla 3 seçenek işaretleyiniz)	902	3,7714	2,07620
Belediyenin görevleri arasında "oyun ve spor yerleri yapmak, stadyumlar yapmak, yaptırmak, işletmek işletirmek" görevinin de bulunduğu düşünüldüğünde, belediyenin bu görevlerini hangi oranda yerine getirdiğine inanıyorsunuz?	902	2,5610	,91610
Belediyenin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden yeterince faydalanabiliyor musunuz?	902	2,5044	,94080
Belediyenin spor hizmetlerini mutlaka götürmesi gereken hedef kitle sizce hangisi olmalıdır? (en fazla 1 seçenek işaretleyiniz.)	902	2,3950	1,11659
Gözlemlediğiniz kadarıyla, belediyeye ait spor tesislerinin genel problemleri nelerdir ? (en fazla 3 seçenek işaretleyiniz.)	902	4,4681	2,68319

Tablo 2 Yerel Yönetimlerin Sağladığı Spor Hizmetlerinden Yararlanan Bireylerin Algıladıkları Hizmet Kalitesi Memnuniyet Düzeylerinin Öncelik Sırasını Gösteren Tanımlayıcı Analiz Sonuçları incelendiğinde;

1. Öncelikli Gözlemlediğiniz kadarıyla, belediyeye ait spor tesislerinin genel problemleri nelerdir? ort:4,4681 Gözlemlediğiniz kadarıyla, belediyeye ait spor tesislerinin genel problemleri nelerdir? Sorusuna halkın verdikleri cevaplar personel probleminin olması olarak görülmüştür. Bulunan bu sonuç tesislerde, sportif birimlerde kalifiye eleman bulunmadığını bulunanlarında gerekli yetiye sahip olmadıkları görülmektedir. Belediye bu

problemi hizmet içi eğitimler ve spor alanında öğrenimini tamamlamış kişilere iş vererek çözebilir.

2.öncelikli Size göre; belediye spor hizmeti getirirken hangi hususlara dikkat etmelidir? Ort:3,7714 Size göre; belediye spor hizmeti getirirken hangi hususlara dikkat etmelidir? Sorusuna yine tesislere spor uzmanı tahsis edilmeli, gerekli çevre güvenliği sağlanmalı, tesislerin bakımı yapılmalı, gelen taleplere göre tesis yapılmalı, seyirciye dönük tesisler yapılmalı ve tesisler yapılırken nüfus yoğunluğu dikkate alınmalıdır cevapları verilmiştir. Bu sonuçlara bakarak belediye öncelikli olarak spor uzmanı tahsis etmeli, tesislerin güvenliğini ve bakımlarını atıl durumda kalmaması için sağlamalı, seyircinin sportif etkinliklerini izleyebilmesi için alanlar yapmalı ve yapılan tesisler ulaşımı zor olmayan, şehir merkezinden uzak yerlere yapılmamalıdır. Bu hususlar belediyenin dikkat etmesi gereken noktalar olarak görülmektedir.

3.öncelikli Belediyenin semtinize hangi spor tesisinin getirmesini öncelikli olarak isterdiniz? Ort:3,5497 Belediyenin semtinize hangi spor tesisinin getirmesini öncelikli olarak isterdiniz? Sorusuna rekreasyon alanları, çocuk oyun alanları, koşu parkurları ve açık futbol sahaları gibi cevaplar verilmiştir. Verilen cevaplar incelendiğinde halkın hareketli yaşama ihtiyaç duyduğu görülmektedir. Kişilerin vermiş olduğu cevaplarda boş zaman aktiviteleri sağlanmalı, ebeveynlerin çocuklarına ayırdıkları zamanı evlerinde değil çocuk oyun alanlarında geçirmek istemeleri, şehir merkezinde koşu parkurları oluşturulmalı ve bireylerin spor tesis ihtiyaçları belediye tarafından karşılanmalıdır.

4. öncelikli Sizce belediye spor tesislerini hangi amaçla hizmete açmaktadır? (en fazla 3 seçenek işaretleyiniz.) Ort: 2,8782 Sizce belediye spor tesislerini hangi amaçla hizmete açmaktadır? Sorusuna seçkin sporcu oluşturmak için alt yapı oluşturmak, halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak, halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak ve halkın boş zamanını değerlendirmek gibi cevaplar alınmıştır. Bu cevaplara göre belediye seçkin sporcu yetiştirdiği gibi sporun halkın her kesimine ulaştırılmasını amaçlamalıdır. Hareketli yaşama katkı sağlamalı, boş zamanları değerlendirmeli ve belediye halk arasında sporu bir köprü olarak görmeye devam etmeleri bunu amaç edinmeleri gerekmektedir.

5. öncelikli Belediyenin yaptırmış olduğu spor tesislerinin veya rekreasyon alanlarının işletmesi özelleştirilmelidir ‘ görüşüne katılır mısınız? Ort: 2,6475 Belediyenin yaptırmış olduğu spor tesislerinin veya rekreasyon alanlarının işletmesi özelleştirilmelidir görüşüne katılır mısınız? Sorusuna verilen cevapların büyük bölümü özelleştirmeye karşı olunmadığı,

desteklediği olarak görülmüştür. Halk yapılan tesislerin özelleştirmeye gidilerek daha iyi fayda sağlayacağını düşünmektedir. Halkın bu cevapları vermesinde belediye işletmeciliğinin beğenilmediği, yeterli hizmetin gerçekleştirilemediği düşünülmektedir.

6. öncelikli Belediyenin görevleri arasında "oyun ve spor yerleri yapmak, stadyumlar yapmak, yaptırmak, işletmek işlettirmek" görevinin de bulunduğu düşünüldüğünde, belediyenin bu görevlerini hangi oranda yerine getirdiğine inanıyorsunuz? Ort: 2,5610 Belediyenin görevleri arasında "oyun ve spor yerleri yapmak, stadyumlar yapmak, yaptırmak, işletmek işlettirmek" görevinin de bulunduğu düşünüldüğünde, belediyenin bu görevlerini hangi oranda yerine getirdiğine inanıyorsunuz? Sorularına verilen cevaplar incelendiğinde belediyenin görevini yerine getirdiği cevapları spor yapan bireyler tarafından ağır basarken yine spor yapmayan kesim görevlerini yerine getirmediğini düşünmektedir. Belediye görevlerini yerine getirdiği düşüncesini her kesime yaymak için spor yapmayan bireyleri de spora teşvik etmeli ve bu düşüncelerini kırmalıdır.

7. öncelikli Belediyenin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden yeterince faydalanabiliyor musunuz? Ort: 2,5044 Belediyenin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden yeterince faydalanabiliyor musunuz? Sorusuna verilen cevaplarda halk mevcut tesislerden yeterince faydalandıklarını belirtmişlerdir.

8. öncelikli Belediyenin spor hizmetlerini mutlaka götürmesi gereken hedef kitle sizce hangisi olmalıdır? (en fazla 1 seçenek işaretleyiniz.) Ort: 2,3950 Belediyenin spor hizmetlerini mutlaka götürmesi gereken hedef kitle sizce hangisi olmalıdır? Sorusuna verilen cevaplarda tüm yaş gruplarına götürülmesi gerektiği savunulurken, gençlerin bu yaş grupları içerisinde de daha fazla yararlanması gerektiği savunulmuştur. Bu sonuçlara bakarak herkes için spor alanları yaygınlaştırılmalı ve gençlerin ilgi gösterdiği branşların tesisleşmesi yapılmalıdır.

9. öncelikli Belediye, halkın boş zamanlarını spor hizmetleri sunarak değerlendirmesini sağlamada, sizce ne kadar sorumluluk taşınmalıdır? Ort: 2,3193 Belediye, halkın boş zamanlarını spor hizmetleri sunarak değerlendirmesini sağlamada, sizce ne kadar sorumluluk taşınmalıdır. Sorusuna verilen cevaplarda belediyenin sorumluluğunu taşıdığı görülmüştür. Boş zaman aktivitelerinden faydalandığını düşünen bireyler belediyenin bu konuda ki görevini yerine getirdiğini düşünmektedirler.

10. öncelikli Belediye–halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, “spor hizmetlerinin” önemli olduğuna inanıyor musunuz? Ort: 2,2118 Belediye–halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, “spor hizmetlerinin” önemli olduğuna inanıyor musunuz? Sorusuna verilen

cevaplarda bireylerin belediye – halk arasında spor hizmetlerinin önemli olduğu görüşü yer almaktadır. Buradan yola çıkarak spor hizmetlerini geliştirmeye devam eden belediye halk ile arasında ki bağı daha da kuvvetlendirecektir. Belediye sporun birleştirici ve yakınlaştırıcı gücünden faydalanması gerekmektedir.

11. öncelikli Belediye spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır görüşüne katılır mısınız? Ort: 2,0322 Belediye spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır görüşüne katılır mısınız? Sorusuna verilen cevaplarda, halkın beklenti ve taleplerinin karşılanması görüşü kesinlikle göz önünde bulundurulmalıdır. Belediyeler halkın görüş ve taleplerini iyi algılayabilmeli ve buna göre tesisler yapmalı, etkinlikler düzenlemelidir.

12. öncelikli Belediyenin belli bir ücret karşılığı spor hizmeti sunması durumunda, siz de bu hizmetlerden yararlanmak ister miydiniz? Ort: 1,5987 Belediyenin belli bir ücret karşılığı spor hizmeti sunması durumunda, siz de bu hizmetlerden yararlanmak ister miydiniz? Sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde toplumun her kesiminin belediyenin spor hizmetlerinden belirli bir ücret karşılığında faydalanmayı istemediklerini belirtmişlerdir. Belediye ise bu cevaplardan yola çıkarak sunmuş olduğu hizmetlerden ücret talep etmemeli ve sporu bireylere ulaştırma görevini ücretsiz sunmalıdır.

**Tablo 3. Cinsiyet Değişkenine Göre Yerel Yönetimlerin Sağladığı Spor Hizmetlerinden Yararlanma Derecelerini Gösteren Bazı Sorulara Göre Ki Kare Analizi**

			Pek çok	Çok	Orta	az	Çok az	X <sup>2</sup>	sd	p
Belediye, halkın boş zamanlarını spor hizmetleri sunarak değerlendirmesini sağlamada, sizce ne kadar sorumluluk taşımaktadır?	Erkek	N	120	206	122	54	21	9,847	4	0,043
		%	22,9	39,4	23,3	10,3	4,0			
	Kadın	N	68	172	102	29	8			
		%	17,9	45,4	26,9	7,7	2,1			
Belediye–halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, “spor hizmetlerinin” önemli olduğuna inanıyor musunuz?	Erkek	N	126	236	117	32	12	4,810	4	0,307
		%	24,1	45,1	22,4	6,1	2,3			
	Kadın	N	71	179	98	20	11			
		%	18,7	47,2	25,9	5,3	2,9			
Belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin veya rekreasyon alanlarının işletmesi	Erkek	N	76	207	138	61	41	6,569	4	0,160
		%	14,5	39,6	26,4	11,7	7,8			
	Kadın	N	40	138	114	58	29			
		%	10,6	36,4	30,1	15,3	7,7			



özelleştirilmelidir görüşüne katılırmısınız?										
'Belediyeler spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır' görüşüne katılırmısınız?	Erkek	N	144	275	79	17	8	8,138	4	0,087
		%	27,5	52,6	15,1	3,3	1,5			
	Kadın	N	78	208	77	11	5			
		%	20,6	54,9	20,3	2,9	1,3			
Belediyelerin görevleri arasında "oyun ve spor yerleri yapmak, stadyumlar yapmak, yaptırmak, işletmek işletirmek" görevinin de bulunduğu düşünüldüğünde, belediyenin bu görevlerini hangi oranda yerine getirdiğine inanıyorsunuz?	Erkek		Çok iyi	İyi	Orta	Kötü	Çok kötü	X <sup>2</sup>	sd	p
		N	50	219	166	72	16			
	%	9,6	41,9	31,7	13,8	3,1				
	Kadın	N	31	174	130	33	11			
%		8,2	45,9	34,3	8,7	2,9				
Belediyenin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden yeterince Faydalanabiliyor musunuz?	Erkek		Çok yeterli	Yeterli	Orta	Yetersiz	Çok yetersiz	X <sup>2</sup>	sd	p
		N	64	235	136	73	15			
	%	12,2	44,9	26,0	14,0	2,9				
	Kadın	N	29	192	107	39	12			
%		7,7	50,7	28,2	10,3	3,2				
Belediyenin belli bir ücret karşılığı spor hizmeti sunması durumunda, siz de bu hizmetlerden yararlanmak ister miydiniz?	Erkek							X <sup>2</sup>	sd	p
		N	205	318						
	%	39,2	60,8							
	Kadın	N	157	222						
%		41,4	58,6							

Tablo 3 incelendiğinde; Cinsiyet değişkenine göre yerel yönetimlerin sağladıkları spor hizmetlerinden yararlanma derecelerini gösteren bazı sorulara göre ki kare analizi sonuçları incelendiğinde;

Belediye, halkın boş zamanlarını spor hizmetleri sunarak değerlendirmesini sağlamada, sizce ne kadar sorumluluk taşınmalıdır? Sorusuna erkeklerin %39,4'ü çok sorumluluk taşınmalı olduğunu kadınların da %45,4'ü çok sorumluluk taşınmalı olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur (X<sup>2</sup>: 9,847 sd:4 p<0,043).

Belediye–halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, “spor hizmetlerinin” önemli olduğuna inanıyor musunuz? Sorusuna erkeklerin %45,1’i çok önemli olduğunu, kadınların da %47,2’si de çok önemli olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur (X2: 8,264 sd:4 p>0,307).

Belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin veya rekreasyon alanlarının işletmesi özelleştirilmelidir görüşüne katılır mısınız? Sorusuna erkeklerin %39,6’sı kadınların da %36,4’ü belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin özelleştirilmesine katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur (X2: 6,569 sd:4 p>0,160).

‘Belediyeler spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır’ görüşüne katılır mısınız? Sorusuna erkeklerin %52,6’sı kadınların da %54,9’u halkın beklenti ve taleplerinin göz önünde bulundurulması gerektiğine katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur (X2: 8,138 sd:4 p>0,087).

Belediyelerin görevleri arasında "oyun ve spor yerleri yapmak, stadyumlar yapmak, yaptırmak, işletmek işlettirmek" görevinin de bulunduğu düşünüldüğünde, belediyenin bu görevlerini hangi oranda yerine getirdiğine inanıyorsunuz? Sorusuna erkeklerin %41,9’u kadınların da %45,9’u belediyelerin oyun ve spor yerleri yapmak, stadyumlar yapmak, yaptırmak, işletmek işlettirmek" görevinin iyi derecede yaptığını belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur (X2: 6,578 sd:4 p>0,160).

Belediyenin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden yeterince faydalanabiliyor musunuz? Sorusuna erkeklerin %44,9’u kadınların da %50,7’si belediyeler tarafından yaptırılan spor tesislerinden yeterince yararlandıklarını belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur (X2: 8,855 sd:4 p>0,065)

Belediyenin belli bir ücret karşılığı spor hizmeti sunması durumunda, siz de bu hizmetlerden yararlanmak ister miydiniz? Sorusuna erkeklerin %60,8’i kadınların da %58,6’sı belediyelerin ücret karşılığı hizmet sunmasından halk yararlanmak istemediğini belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur (X2: 0,454 sd:1 p>0,500).

**Tablo 4. Cinsiyet Değişkenine Göre Belediyenin Semtinize Hangi Spor Tesisinin Getirtmesini Öncelikli Olarak İsterdiniz? Sorusuna Halkın Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi**

	Erkek		Kadın	
	N	%	N	%
Boş	4	,8	3	,8
Çocuk oyun alanları	8	1,5	16	4,2
Çocuk oyun alanları ve kayak tesisi	1	,2	0	0,0
Çocuk oyun alanları ve rekreasyon alanları	29	5,5	30	7,9
Çocuk oyun alanları ve açık futbol sahası	17	3,3	12	3,2
Çocuk oyun alanları ve koşu parkuru	8	1,5	10	2,6
Çocuk oyun alanları ve yüzme havuzu	7	1,3	16	4,2
Çocuk oyun alanları ve spor salonu	11	2,1	9	2,4
Çocuk oyun alanları ve tenis kortu	1	,2	2	,5
Çocuk oyun alanları ve yürüyüş alanları	1	,2	0	0,0
Çocuk oyun alanları ve golf alanı	2	,4	0	0,0
Rekreasyon alanları	39	7,5	29	7,7
Rekreasyon alanları ve buz paten pisti	1	,2	1	,3
Rekreasyon alanları ve açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	4	,8	6	1,6
Rekreasyon alanları ve açık futbol sahası	29	5,5	26	6,9
Rekreasyon alanları ve koşu parkuru	15	2,9	17	4,5
Rekreasyon alanları ve yüzme havuzu	24	4,6	12	3,2
Rekreasyon alanları ve spor salonu	27	5,2	14	3,7
Rekreasyon alanları ve tenis kortu	3	,6	12	3,2
Rekreasyon alanları ve yürüyüş parkuru	6	1,1	3	,8
Rekreasyon alanları ve golf alanı	10	1,9	1	,3
Açık futbol sahası	26	5,0	8	2,1
Açık futbol sahası ve açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	4	,8	2	,5
Açık futbol sahası ve koşu parkuru	11	2,1	7	1,8
Açık futbol sahası ve yüzme havuzu	17	3,3	10	2,6
Açık futbol sahası ve spor salonu	17	3,3	14	3,7
Açık futbol sahası ve tenis kortu	8	1,5	1	,3
Açık futbol sahası ve yürüyüş parkurları	3	,6	0	0,0
Açık futbol sahası ve golf alanı	13	2,5	0	0,0
Koşu parkuru	17	3,3	15	4,0
Koşu parkuru ve kayak tesisi	1	,2	0	0,0
Koşu parkuru ve buz paten pisti	0	0,0	1	,3
Koşu parkuru ve açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	0	0,0	8	2,1
Koşu parkuru ve yüzme havuzu	5	1,0	4	1,1
Koşu parkuru ve spor salonu	16	3,1	18	4,7
Koşu parkuru ve tenis kortu	2	,4	4	1,1
Koşu parkuru ve yürüyüş alanları	2	,4	0	0,0
Koşu parkuru ve golf alanı	2	,4	0	0,0
Yüzme havuzu	7	1,3	12	3,2
Yüzme havuzu ve buz pisti	1	,2	1	,3
Yüzme havuzu ve spor salonu	12	2,3	7	1,8
Yüzme havuzu ve tenis kortu	4	,8	2	,5
Yüzme havuzu ve yürüyüş parkuru	2	,4	0	0,0
Yüzme havuzu ve golf alanı	1	,2	1	,3
Spor salonu	25	4,8	8	2,1
Spor salonu ve kayak tesisi	0	0,0	1	,3
Spor salonu ve buz paten pisti	1	,2	2	,5
Spor salonu ve açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	0	0,0	5	1,3

Spor salonu ve tenis kortu	9	1,7	4	1,1
Spor salonu ve yürüyüş parkurları	3	,6	1	,3
Spor salonu ve golf alanı	11	2,1	3	,8
Tenis kortu	8	1,5	6	1,6
Tenis kortu ve kayak tesisi	1	,2	0	0,0
Tenis kortu ve buz paten pisti	1	,2	1	,3
Tenis kortu ve açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	0	0,0	1	,3
Tenis kortu ve yürüyüş parkurları	4	,8	0	0,0
Tenis kortu ve golf alanı	2	,4	1	,3
Yürüyüş parkurları	3	,6	0	0,0
Yürüyüş parkurları ve kayak tesisi	1	,2	0	0,0
Yürüyüş parkurları ve golf alanı	2	,4	0	0,0
Golf alanı	19	3,6	3	,8
Golf alanı ve kayak tesisi	1	,2	0	0,0
Golf alanı ve buz paten pisti	1	,2	0	0,0
Golf alanı ve açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	8	1,5	0	0,0
Kayak tesisi	0	0,0	2	,5
Kayak tesisi buz paten pisti	1	,2	0	0,0
Kayak tesisi ve açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	1	,2	0	0,0
Buz paten pisti	0	0,0	5	1,3
Açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	3	,6	1	,3
Diğer	0	0,0	1	,3

**X<sup>2</sup>:139,368 sd:69 p<0,000**

Tablo 4'te Cinsiyet değişkenine göre Belediyenin semtinize hangi spor tesisinin getirtmesini öncelikli olarak isterdiniz? Sorusuna halkın verdikleri cevabı gösteren ki kare analizi sonuçları incelendiğinde; erkeklerin %7,5'i rekreasyon alanları, kadınların %7,9'u Çocuk oyun alanları ve rekreasyon alanları diye belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur (X<sup>2</sup>:139,368 sd:69 p<0,000).

**Tablo 5. Cinsiyet Değişkenine Göre; Sizde Belediye Spor Tesislerini Hangi Amaçla Hizmete Açmaktadır? Sorusuna Halkın Vermiş Olduğu Cevapları Gösteren Ki Kare Analiz Sonuçları**

	Erkek		Kadın	
	N	%	N	%
Boş	143	27,3	102	26,9
Belediye reklamını yapmak	17	3,3	19	5,0
Belediye reklamını yapmak ve elit (seçkin) sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak	10	1,9	11	2,9
Belediye reklamını yapmak ve halkın boş zamanını değerlendirmek	17	3,3	24	6,3
Belediye reklamını yapmak ve halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak	4	,8	1	,3
Belediye reklamını yapmak ve belediyenin imajını güçlendirmek	3	,6	3	,8
Belediye reklamını yapmak ve rekabet ortamı oluşturmak	1	,2	3	,8
Belediye reklamını yapmak ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	9	1,7	5	1,3
Belediye reklamını yapmak ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	4	,8	3	,8
Belediye reklamını yapmak ve halkı spora özendirmek spor başlamaya fırsat ve cesaret vermek	4	,8	3	,8
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak	33	6,3	44	11,6

Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve halkın boş zamanını değerlendirmek	5	1,0	4	1,1
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak	4	,8	5	1,3
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve belediyenin imajını güçlendirmek	4	,8	2	,5
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve rekabet ortamı oluşturmak	3	,6	1	,3
elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	8	1,5	7	1,8
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	7	1,3	1	,3
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve halkı spora özendirmek, spora başlamaya fırsat ve cesaret vermek	6	1,1	4	1,1
Halkın boş zamanını değerlendirmek	20	3,8	10	2,6
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak	2	,4	2	,5
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve belediyenin imajını güçlendirmek	2	,4	3	,8
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve rekabet ortamı oluşturmak	13	2,5	7	1,8
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	6	1,1	6	1,6
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve halk belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	9	1,7	5	1,3
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve halkı spora özendirmek spora başlamaya fırsat vermek	5	1,0	2	,5
Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak	26	5,0	12	3,2
Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak ve belediyenin imajını güçlendirmek	1	,2	2	,5
Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak ve rekabet ortamını oluşturmak	11	2,1	6	1,6
Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	4	,8	2	,5
Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	2	,4	4	1,1
halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak ve halkı spora özendirmek spora başlamaya fırsat vermek	2	,4	1	,3
Belediyenin imajını güçlendirmek	20	3,8	15	4,0
Belediyenin imajını güçlendirmek ve belediyenin reklamını yapmak	0	0,0	1	,3
Belediyenin imajını güçlendirmek ve rekabet ortamı oluşturmak	5	1,0	3	,8
Belediyenin imajını güçlendirmek ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	3	,6	2	,5
Belediyenin imajını güçlendirmek ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	1	,2	1	,3
Belediyenin imajını güçlendirmek ve halkı spora özendirmek spora başlamaya fırsat vermek	1	,2	3	,8
Rekabet ortamı oluşturmak	24	4,6	5	1,3
Rekabet ortamı oluşturmak ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	2	,4	2	,5
Rekabet ortamı oluşturmak ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	3	,6	3	,8
Rekabet ortamı oluşturmak ve halkı spora özendirmek spora başlamaya fırsat vermek	2	,4	1	,3
Her yöreyi spor alanları ile donatmak	35	6,7	13	3,4
Her yöreyi spor alanları ile donatmak ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	4	,8	0	0,0
Her yöreyi spor alanları ile donatmak ve halkı spora özendirmek spora başlamaya fırsat vermek	3	,6	3	,8
Halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	16	3,1	9	2,4
Halkı spora özendirmek spora başlamaya fırsat vermek	19	3,6	14	3,7

**X<sup>2</sup>: 48,505 sd:45 p>0,334**

Tablo 5 incelendiğinde; cinsiyet değişkenine göre; sizce belediye spor tesislerini hangi amaçla hizmete açmaktadırlar? Sorusuna halkın vermiş olduğu cevapları gösteren ki kare analiz sonuçlarına göre; erkeklerin %27,3'ü ve kadınların da %26,9'u bu soruyu cevaplamamışlardır. Soruyu cevaplayalar arasında erkekleri %6,3'ü ve kadınlarında %11,6'sı elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak cevabını vermişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur ( $X^2$ : 48,505 sd:45  $p>0,334$ ).

**Tablo 6. Cinsiyet Değişkenine Göre Halkın Size Göre; Belediye Spor Hizmeti Getirirken Hangi Hususlara Dikkat Etmelidir Sorusuna Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi**

	Erkek		Kadın	
	N	%	N	%
Boş	3	,6	2	,5
Seyirciye dönük tesislerin yapımı	22	4,2	23	6,1
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve tesisleri yaptıktan sonra bakımını da yapmalı	19	3,6	7	1,8
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve tesislerde spor uzmanı istihdam etmeli	11	2,1	10	2,6
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve gerekli çevresel güvenliği sağlamalı	12	2,3	12	3,2
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve tesislere ulaşım kolay olmalı	4	,8	0	0,0
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	10	1,9	10	2,6
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	1	,2	1	,3
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve çok amaçlı spor tesisleri yapmalı	9	1,7	1	,3
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	2	,4	1	,3
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı	13	2,5	30	7,9
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve tesislere spor uzmanı tahsis edilmeli	18	3,4	14	3,7
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve gerekli çevresel güvenliği sağlamalı	15	2,9	8	2,1
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve tesislere ulaşım kolay olmalı	3	,6	4	1,1
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	22	4,2	23	6,1
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	7	1,3	6	1,6
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve çok amaçlı spor tesisleri yapmalı	6	1,1	5	1,3
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	3	,6	2	,5
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli	35	6,7	31	8,2
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve seyirciye dönük tesisler yapılmalı	3	,6	0	0,0
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve gerekli çevresel güvenliği sağlamalı	17	3,3	13	3,4
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve tesislere ulaşım kolay olmalı	6	1,1	3	,8
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	31	5,9	26	6,9
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	16	3,1	9	2,4
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve çok amaçlı spor tesisleri yapmalı	12	2,3	6	1,6
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	4	,8	9	2,4
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı	37	7,1	22	5,8
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve seyirciye dönük tesisler yapılmalı	1	,2	0	0,0
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve diğer	1	,2	0	0,0
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve tesislere ulaşım kolay olmalı	12	2,3	8	2,1
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	22	4,2	12	3,2
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	8	1,5	2	,5

Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı	6	1,1	3	,8
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	3	,6	1	,3
Tesislere ulaşım kolay olmalı	18	3,4	7	1,8
Tesislere ulaşım kolay olmalı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	6	1,1	10	2,6
Tesislere ulaşım kolay olmalı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	3	,6	1	,3
Tesislere ulaşım kolay olmalı ve çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı	2	,4	5	1,3
Tesislere ulaşım kolay olmalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	3	,6	1	,3
Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	15	2,9	9	2,4
Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	8	1,5	5	1,3
Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı ve çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı	5	1,0	7	1,8
Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	6	1,1	2	,5
Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	16	3,1	5	1,3
Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı ve seyirciye dönük tesisler yapılmalı	1	,2	0	0,0
Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı ve çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı	5	1,0	0	0,0
Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	1	,2	2	,5
Çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı	22	4,2	10	2,6
Çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	0	0,0	2	,5
Öncelikli spor dalları tespit edilmeli	10	1,9	7	1,8
Öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı ve seyirciye dönük tesisler yapılmalı	0	0,0	1	,3
Herkes için spor imkanı veren tesisler yaygınlaştırılmalı	8	1,5	1	,3

**X<sup>2</sup>:332,773 sd:255 p<0,000**

Tablo 6 incelendiğinde Cinsiyet değişkenine göre halkın size göre; belediyeler spor hizmeti getirirken hangi hususlara dikkat etmelidir sorusuna verdikleri cevabı gösteren ki kare analiz sonuçları incelendiğinde; erkeklerin %7,1'i Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı cevabını verirken kadınların %8,2'si Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli cevabını vermişlerdir Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur (X<sup>2</sup>:332,773 sd:255 p<0,000).

**Tablo 7. Cinsiyet Değişkenine Göre Belediyenin Spor Hizmetlerini Mutlaka Götürmesi Gereken Hedef Kitle Size Hangisi Olmalıdır? Sorusuna Halkın Vermiş Olduğu Cevapları Gösteren Ki Kare Analiz Sonuçları**

	Erkek		Kadın	
	N	%	N	%
Boş	1	0,2	1	0,3
Çocuklar	92	17,6	49	12,9
Gençler	290	55,4	198	52,2
Gençler ve kadınlar	53	10,1	55	14,5
Yaşlılar	55	10,5	51	13,5
Özürümler	27	5,2	20	5,3
Diğer	5	1,0	5	1,3

**X<sup>2</sup>: 8,927 sd:6 p>0,178**

Tablo 7 cinsiyet değişkenine göre belediyenin spor hizmetlerini mutlaka götürmesi gereken hedef kitle sizce hangisi olmalıdır? Sorusu incelendiğinde; erkeklerin %55,4'ü kadınların da %52,2'si spor hizmetlerinin mutlaka götürülmesi gerek kitlenin gençler olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur ( $X^2:8,927$  sd:6  $p>0,178$ )

**Tablo 8. Cinsiyet Değişkenine Göre Gözlemlediğiniz Kadarıyla Belediyeye Ait Spor Tesislerinin Genel Problemleri Nelerdir Sorusuna Halkın Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi**

	Erkek		Kadın	
	N	%	N	%
Boş	7	1,3	6	1,6
Uygun olmayan arsalar üzerine kurulmuş olması	48	9,2	23	6,1
Uygun olmayan arsalar üzerine kurulmuş olması ve personel problemimin olması	24	4,6	22	5,8
Uygun olmayan arsalar üzerine kurulmuş olması ulaşım probleminin olması	8	1,5	10	2,6
Personel probleminin olması	66	12,6	64	16,9
Personel probleminin olması ve ulaşım probleminin olması	16	3,1	8	2,1
Ulaşım probleminin olması	60	11,5	35	9,2
Ulaşım probleminin olması ve işletme sorununun olması	0	0,0	2	,5
İşletme sorununun olması	31	5,9	23	6,1
İşletme sorununun olması ve otopark probleminin olması	3	,6	0	0,0
İşletme sorununun olması, hava kirliliği, gürültü probleminin olması	23	4,	9	2,4
Otopark probleminin olması	46	8,8	35	9,2
Otopark probleminin olması ve hava kirliliği, gürültü probleminin olması	11	2,1	8	2,1
Hava kirliliği, gürültü probleminin olması	42	8,0	35	9,2
Hava kirliliği, gürültü probleminin olması ve ışıklandırma probleminin olması	0	0,0	1	,3
Işıklandırma probleminin olması	43	8,2	24	6,3
Işıklandırma probleminin olması ve temizlik probleminin olması	6	1,1	6	1,6
Işıklandırma probleminin olması ve her zaman kullanıma açık olmaması	10	1,9	13	3,4
Temizlik probleminin olması	33	6,3	14	3,7
Temizlik probleminin olması ve her zaman kullanıma açık olmaması	4	,8	11	2,9
Her zaman kullanıma açık olmaması	29	5,5	28	7,4
Tribün probleminin olması	13	2,5	2	,5

$X^2:37,148$  sd:21  $p<0,016$

Tablo 8 Cinsiyet değişkenine göre gözlemlediğiniz kadarıyla belediyelere ait spor tesislerinin genel problemleri nelerdir Sorusuna halkın verdikleri cevabı gösteren ki kare analiz sonuçları incelendiğinde; erkeklerin %12,6'sı ve kadınlarında 16,9'u Personel probleminin olması diye belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur ( $X^2:37,148$  sd:21  $p<0,016$ ).



**Tablo 9. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Ankette Yer Alan Yerel Yönetimlerin Sağladıkları Spor Hizmetlerinden Yararlanma Derecelerini Gösteren Bazı Sorulara Göre Ki Kare Analizi**

			Pek çok	Çok	Orta	Az	Çok az	X <sup>2</sup>	sd	p				
Belediye, halkın boş zamanlarını spor hizmetleri sunarak değerlendirmesini sağlamada, sizce ne kadar sorumluluk taşımaktadır?	İlkokul	N	5	22	15	6	1	24,286	16	0,083				
		%	10,2	44,9	30,6	12,2	2,0							
	Ortaokul	N	22	58	26	10	8							
		%	17,7	46,8	21,0	8,1	6,5							
	Lise	N	75	137	92	43	10							
		%	21,0	38,4	25,8	12,0	2,8							
	Lisans	N	76	151	78	22	9							
		%	22,6	44,9	23,2	6,5	2,7							
	Lisansüstü	N	10	10	13	2	1							
		%	27,8	27,8	36,1	5,6	2,8							
	Belediye-halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, "spor hizmetlerinin" önemli olduğuna inanıyor musunuz?	İlkokul	N	14	18	12	1				4	37,924	16	0,002
			%	28,6	36,7	24,5	2,0				8,2			
Ortaokul		N	24	69	18	7	6							
		%	19,4	55,6	14,5	5,6	4,8							
Lise		N	70	163	83	30	11							
		%	19,6	45,7	23,2	8,4	3,1							
Lisans		N	80	149	92	14	1							
		%	23,8	44,3	27,4	4,2	0,3							
Lisansüstü		N	9	16	10	0	1							
		%	25,0	44,4	27,8	0,0	2,8							
Belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin veya rekreasyon alanlarının işletmesi özelleştirilmelidir görüşüne katılır mısınız?		İlkokul	N	3	14	10	10	12	37,797	16	0,002			
			%	6,1	28,6	20,4	20,4	24,5						
	Ortaokul	N	15	60	35	10	4							
		%	12,1	48,4	28,2	8,1	3,2							
	Lise	N	41	138	100	50	28							
		%	11,5	38,7	28,0	14,0	7,8							
	Lisans	N	53	117	98	44	24							
		%	15,8	34,8	29,2	13,1	7,1							
	Lisansüstü	N	4	16	9	5	2							
		%	11,1	44,4	25,0	13,9	5,6							
	'Belediyeler spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır' görüşüne katılır mısınız?	İlkokul	N	12	27	8	1	1				15,307	16	0,502
			%	24,5	55,1	16,3	2,0	2,0						
Ortaokul		N	23	74	21	2	4							
		%	18,5	59,7	16,9	1,6	3,2							
Lise		N	83	193	66	12	3							
		%	23,2	54,1	18,5	3,4	0,8							
Lisans		N	96	173	51	12	4							
		%	28,6	51,5	15,2	3,6	1,2							
Lisansüstü		N	8	16	10	1	1							
		%	22,2	44,4	27,8	2,8	2,8							
Belediyelerin görevleri arasında "oyun ve spor yerleri yapmak, stadyumlar yapmak, yaptırmak, işletmek işletmirmek" görevinin de bulunduğu				Çok iyi	İyi	Orta	Kötü	Çok kötü	X <sup>2</sup>	sd	p			
		İlkokul	N	4	22	17	3	3	19,787	16	0,230			
	%		8,2	44,9	34,7	6,1	6,1							
	Ortaokul	N	12	60	35	15	2							
		%	9,7	48,4	28,2	12,1	1,6							
	Lise	N	21	160	117	44	15							
		%	5,9	44,8	32,8	12,3	4,2							

düşünüldüğünde, belediyenin bu görevlerini hangi oranda yerine getirdiğine inanıyorsunuz?	Lisans	N	40	137	117	36	6							
		%	11,9	40,8	34,8	10,7	1,8							
	Lisansüstü	N	4	14	10	7	1							
		%	11,1	38,9	27,8	19,4	2,8							
Belediyenin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden yeterince faydalanabiliyor musunuz?														
Belediyenin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden yeterince faydalanabiliyor musunuz?	İlkokul	N	5	30	7	6	1	25,044	16	0,069				
		%	10,2	61,2	14,3	12,2	2,0							
	Ortaokul	N	12	65	29	14	4							
		%	9,7	52,4	23,4	11,3	3,2							
	Lise	N	40	154	106	47	10							
		%	11,2	43,1	29,7	13,2	2,8							
	Lisans	N	35	160	96	34	11							
		%	10,4	47,6	28,6	10,1	3,3							
	Lisansüstü	N	1	18	5	11	1							
		%	2,8	50,0	13,9	30,6	2,8							
	Belediyenin belli bir ücret karşılığı spor hizmeti sunması durumunda, siz de bu hizmetlerden yararlanmak ister miydiniz?													
	Belediyenin belli bir ücret karşılığı spor hizmeti sunması durumunda, siz de bu hizmetlerden yararlanmak ister miydiniz?	İlkokul	N	10	39	46,205	4				0,000			
%			20,4	79,6										
Ortaokul		N	30	94										
		%	24,2	75,8										
Lise		N	128	229										
		%	35,9	64,1										
Lisans		N	176	160										
		%	52,4	47,6										
Lisansüstü		N	18	18										
		%	50,0	50,0										

Tablo 9 incelendiğinde; Eğitim durumu değişkenine göre ankette yer alan yerel yönetimlerin sağladıkları spor hizmetlerinden yararlanma derecelerini gösteren bazı sorulara göre ki kare analizi sonuçları incelendiğinde;

Belediye, halkın boş zamanlarını spor hizmetleri sunarak değerlendirmesini sağlamada, sizce ne kadar sorumluluk taşımaktadır? Sorusuna ilkokul mezunu olan halkın %44,9'sı çok sorumlu olduklarını, ortaokul mezunu olan halkın %46,8'i çok sorumlu olduklarını , lise mezunu olan halkın %38,4'ü, çok sorumlu olduklarını, lisans mezunu olan halkın %44,9'ü, çok sorumlu olduğunu, lisansüstü mezunu olan halkın %36,1'i orta derecede sorumlu olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur ( $X^2$ : 24,286 sd:16  $p>0,083$ ).

Belediye-halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, "spor hizmetlerinin" önemli olduğuna inanıyor musunuz? ? Sorusuna ilkokul mezunu olan halkın %36,7'si ortaokul mezunu olan halkın %55,6'sı lise mezunu olan halkın %45,7'si, lisans mezunu olan halkın %44,3'ü, lisansüstü mezunu olan halkın %44,4'ü spor hizmetlerinin çok önemli olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğunu bulunmuştur ( $X^2$ : 37,924 sd:16  $p<0,002$ ).

Belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin veya rekreasyon alanlarının işletmesi özelleştirilmelidir görüşüne katılır mısınız? Sorusuna ilkökul mezunu olan halkın %28,6'sı ortaokul mezunu olan halkın %48,4'ü, lise mezunu olan halkın %38,7'si, lisans mezunu olan halkın %34,8'i lisansüstü mezunu olan halkın %44,4'ü belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin özelleştirilmesine katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur ( $X^2$ : 37,797 sd:16  $p < 0,002$ ).

'Belediyeler spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır' görüşüne katılır mısınız? Sorusuna ilkökul mezunu olan halkın %55,1'i ortaokul mezunu olan halkın %59,7'si, lise mezunu olan halkın %54,1'i, lisans mezunu olan halkın %51,5'i lisansüstü mezunu olan halkın %44,4'ü halkın beklenti ve taleplerinin göz önünde bulundurulması gerektiğine katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur ( $X^2$ : 15,307 sd:16  $p > 0,502$ ).

Belediyelerin görevleri arasında "oyun ve spor yerleri yapmak, stadyumlar yapmak, yaptırmak, işletmek işlettirmek" görevinin de bulunduğu düşünüldüğünde, belediyenin bu görevlerini hangi oranda yerine getirdiğine inanıyorsunuz? Sorusuna ilkökul mezunu olan halkın %44,9'u ortaokul mezunu olan halkın %48,4'ü, lise mezunu olan halkın %44,8'i, lisans mezunu olan halkın %40,8'i lisansüstü mezunu olan halkın %38,9'u belediyelerin oyun ve spor yerleri yapmak, stadyumlar yapmak, yaptırmak, işletmek işlettirmek" görevinin iyi derecede yaptığını belirtmişlerdir Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur ( $X^2$ : 19,787 sd:16  $p > 0,230$ ).

Belediyenin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden yeterince faydalanabiliyor musunuz? Sorusuna ilkökul mezunu olan halkın %61,2'si ortaokul mezunu olan halkın %52,4'ü, lise mezunu olan halkın %43,1'i, lisans mezunu olan halkın %47,6'sı lisansüstü mezunu olan halkın %50,0'ı belediyeler tarafından yaptırılan spor tesislerinden yeterince yararlandıklarını belirtmişlerdir Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur ( $X^2$ : 25,044 sd:16  $p > 0,069$ ).

Belediyenin belli bir ücret karşılığı spor hizmeti sunması durumunda, siz de bu hizmetlerden yararlanmak ister miydiniz? Sorusuna ilkökul mezunu olan halkın %79,6'sı ortaokul mezunu olan halkın %75,8'i, lise mezunu olan halkın %64,1'i, lisans mezunu olan halkın %47,6'sı lisansüstü mezunu olan halkın %50,0'ı belediyelerin ücret karşılığı hizmet sunmasından halk yararlanmak istemediğini belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur ( $X^2$ : 46,205 sd:4  $p < 0,000$ ).

**Tablo 10. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Belediyenin Semtinize Hangi Spor Tesisinin Getirtmesini Öncelikli Olarak İsterdiniz? Sorusuna Halkın Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi**

	İlkokul		Ortaokul		Lise		Lisans		Lisansüstü	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Boş	0	0,0	0	0,0	3	,8	4	1,2	0	0,0
Çocuk oyun alanları	4	8,2	2	1,6	16	4,5	2	,6	0	0,0
Çocuk oyun alanları ve kayak tesisi	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	,3	0	0,0
Çocuk oyun alanları ve rekreasyon alanları	0	0,0	8	6,5	27	7,6	19	5,7	5	13,9
Çocuk oyun alanları ve açık futbol sahası	0	0,0	10	8,1	7	2,0	12	3,6	0	0,0
Çocuk oyun alanları ve koşu parkuru	3	6,1	4	3,2	5	1,4	6	1,8	0	0,0
Çocuk oyun alanları ve yüzme havuzu	4	8,2	2	1,6	3	,8	14	4,2	0	0,0
Çocuk oyun alanları ve spor salonu	0	0,0	1	,8	10	2,8	7	2,1	2	5,6
Çocuk oyun alanları ve tenis kortu	1	2,0	0	0,0	0	0,0	2	,6	0	0,0
Çocuk oyun alanları ve yürüyüş alanları	0	0,0	1	,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Çocuk oyun alanları ve golf alanı	0	0,0	1	,8	0	0,0	1	,3	0	0,0
Rekreasyon alanları	3	6,1	19	15,3	24	6,7	1	,3	2	5,6
Rekreasyon alanları ve buz paten pisti	0	0,0	0	0,0	1	,3	1	,3	0	0,0
Rekreasyon alanları ve açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	0	0,0	2	1,6	2	,6	5	1,5	1	2,8
Rekreasyon alanları ve açık futbol sahası	0	0,0	4	3,2	16	4,5	32	9,5	3	8,3
Rekreasyon alanları ve koşu parkuru	1	2,0	5	4,0	14	3,9	12	3,6	0	0,0
Rekreasyon alanları ve yüzme havuzu	4	8,2	7	5,6	7	2,0	15	4,5	3	8,3
Rekreasyon alanları ve spor salonu	2	4,1	6	4,8	15	4,2	16	4,8	2	5,6
Rekreasyon alanları ve tenis kortu	1	2,0	2	1,6	6	1,7	4	1,2	2	5,6
Rekreasyon alanları ve yürüyüş parkuru	1	2,0	0	0,0	3	,8	4	1,2	1	2,8
Rekreasyon alanları ve golf alanı	0	0,0	0	0,0	8	2,2	2	,6	1	2,8
Açık futbol sahası	3	6,1	3	2,4	8	2,2	18	5,4	2	5,6
Açık futbol sahası ve açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	0	0,0	0	0,0	4	1,1	2	,6	0	0,0
Açık futbol sahası ve koşu parkuru	0	0,0	1	,8	10	2,8	5	1,5	2	5,6
Açık futbol sahası ve yüzme havuzu	1	2,0	4	3,2	11	3,1	9	2,7	2	5,6
Açık futbol sahası ve spor salonu	0	0,0	1	,8	11	3,1	16	4,8	3	8,3
Açık futbol sahası ve tenis kortu	0	0,0	0	0,0	4	1,1	5	1,5	0	0,0
Açık futbol sahası ve yürüyüş parkurları	0	0,0	0	0,0	2	,6	1	,3	0	0,0
Açık futbol sahası ve golf alanı	0	0,0	4	3,2	7	2,0	2	,6	0	0,0
Koşu parkuru	7	14,3	2	1,6	12	3,4	11	3,3	0	0,0
Koşu parkuru ve kayak tesisi	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	,3	0	0,0
Koşu parkuru ve buz paten pisti	0	0,0	0	0,0	1	,3	0	0,0	0	0,0
Koşu parkuru ve açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	0	0,0	1	,8	3	,8	4	1,2	0	0,0
Koşu parkuru ve yüzme havuzu	0	0,0	3	2,4	5	1,4	1	,3	0	0,0
Koşu parkuru ve spor salonu	2	4,1	10	8,1	11	3,1	10	3,0	1	2,8
Koşu parkuru ve tenis kortu	0	0,0	0	0,0	4	1,1	2	,6	0	0,0
Koşu parkuru ve yürüyüş alanları	0	0,0	0	0,0	2	,6	0	0,0	0	0,0
Koşu parkuru ve golf alanı	1	2,0	1	,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Yüzme havuzu	3	6,1	2	1,6	9	2,5	5	1,5	0	0,0
Yüzme havuzu ve buz pisti	0	0,0	0	0,0	1	,3	1	,3	0	0,0
Yüzme havuzu ve spor salonu	0	0,0	2	1,6	7	2,0	9	2,7	1	2,8
Yüzme havuzu ve tenis kortu	1	2,0	1	,8	4	1,1	0	0,0	0	0,0
Yüzme havuzu ve yürüyüş parkuru	0	0,0	0	0,0	1	,3	1	,3	0	0,0
Yüzme havuzu ve golf alanı	1	2,0	0	0,0	0	0,0	1	,3	0	0,0
Spor salonu	0	0,0	6	4,8	14	3,9	13	3,9	0	0,0

Spor salonu ve kayak tesisi	0	0,0	0	0,0	1	,3	0	0,0	0	0,0
Spor salonu ve buz paten pisti	0	0,0	1	,8	1	,3	0	0,0	1	2,8
Spor salonu ve açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	0	0,0	0	0,0	3	,8	1	,3	1	2,8
Spor salonu ve tenis kortu	0	0,0	1	,8	7	2,0	5	1,5	0	0,0
Spor salonu ve yürüyüş parkurları	0	0,0	0	0,0	3	,8	1	,3	0	0,0
Spor salonu ve golf alanı	1	2,0	2	1,6	4	1,1	7	2,1	0	0,0
Tenis kortu	1	2,0	0	0,0	7	2,0	6	1,8	0	0,0
Tenis kortu ve kayak tesisi	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,8
Tenis kortu ve buz paten pisti	0	0,0	0	0,0	1	,3	1	,3	0	0,0
Tenis kortu ve açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	,3	0	0,0
Tenis kortu ve yürüyüş parkurları	1	2,0	0	0,0	0	0,0	3	,9	0	0,0
Tenis kortu ve golf alanı	0	0,0	0	0,0	1	,3	2	,6	0	0,0
Yürüyüş parkurları	0	0,0	0	0,0	1	,3	2	,6	0	0,0
Yürüyüş parkurları ve kayak tesisi	0	0,0	0	0,0	1	,3	0	0,0	0	0,0
Yürüyüş parkurları ve golf alanı	0	0,0	1	,8	1	,3	0	0,0	0	0,0
Golf alanı	0	0,0	2	1,6	16	4,5	4	1,2	0	0,0
Golf alanı ve kayak tesisi	1	2,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Golf alanı ve buz paten pisti	0	0,0	0	0,0	1	,3	0	0,0	0	0,0
Golf alanı ve açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	0	0,0	0	0,0	4	1,1	4	1,2	0	0,0
Kayak tesisi	0	0,0	0	0,0	1	,3	1	,3	0	0,0
Kayak tesisi buz paten pisti	0	0,0	0	0,0	1	,3	0	0,0	0	0,0
Kayak tesisi ve açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	0	0,0	0	0,0	1	,3	0	0,0	0	0,0
Buz paten pisti	0	0,0	0	0,0	4	1,1	1	,3	0	0,0
Açık hava basketbol, mini futbol, hentbol alanları	2	4,1	1	,8	0	0,0	1	,3	0	0,0
Diğer	0	0,0	1	,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0

$X^2:376,521$  sd:276 p<0,000

Tablo 10 Eğitim durumu değişkenine göre Belediyenin semtinize hangi spor tesisinin getirtmesini öncelikli olarak isterdiniz? Sorusuna halkın verdikleri cevabı gösteren ki kare analiz sonuçları incelendiğinde; ilkokul mezunu olan halkın % 14,3'ü Koşu parkuru, ortaokul mezunu olan halkın %15,3'ü rekreasyon alanları, lise mezunu olan halkın %7,6'sı Çocuk oyun alanları ve rekreasyon alanları, lisans mezunu olan halkın %9,5'i rekreasyon alanları ve açık futbol sahası, lisansüstü mezunu olan halkın %13,9'u Çocuk oyun alanları ve rekreasyon alanları cevabını vermişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur ( $X^2:376,521$  sd:276 p<0,000).

**Tablo 11. Eğitim Durumu Değişkenine Göre; Sizde Belediye Spor Tesislerini Hangi Amaçla Hizmete Açmaktadır? Sorusuna Halkın Vermiş Olduğu Cevapları Gösteren Ki Kare Analiz Sonuçları**

	İlkokul		Ortaokul		Lise		Lisans		Lisansüstü	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Boş	9	18,4	27	21,8	76	21,3	114	33,9	19	52,8
Belediye reklamını yapmak	1	2,0	4	3,2	12	3,4	17	5,1	2	5,6

Belediye reklamını yapmak ve elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak	1	2,0	0	0,0	10	2,8	10	3,0	0	0,0
Belediye reklamını yapmak ve halkın boş zamanını değerlendirmek	1	2,0	2	1,6	23	6,4	13	3,9	2	5,6
Belediye reklamını yapmak ve halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak	0	0,0	2	1,6	1	,3	2	,6	0	0,0
Belediye reklamını yapmak ve belediyenin imajını güçlendirmek	1	2,0	0	0,0	3	,8	2	,6	0	0,0
Belediye reklamını yapmak ve rekabet ortamı oluşturmak	0	0,0	0	0,0	2	,6	0	0,0	2	5,6
Belediye reklamını yapmak ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	1	2,0	4	3,2	5	1,4	4	1,2	0	0,0
Belediye reklamını yapmak ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	1	2,0	1	,8	3	,8	2	,6	0	0,0
Belediye reklamını yapmak ve halkı spora özendirmek spor başlamaya fırsat ve cesaret vermek	0	0,0	4	3,2	0	0,0	3	,9	0	0,0
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak	7	14,3	24	19,4	28	7,8	18	5,4	0	0,0
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve halkın boş zamanını değerlendirmek	0	0,0	2	1,6	5	1,4	2	,6	0	0,0
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak	1	2,0	1	,8	4	1,1	3	,9	0	0,0
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve belediyenin imajını güçlendirmek	0	0,0	1	,8	1	,3	4	1,2	0	0,0
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve rekabet ortamı oluşturmak	0	0,0	0	0,0	4	1,1	0	0,0	0	0,0
elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	1	2,0	3	2,4	8	2,2	3	,9	0	0,0
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	1	2,0	1	,8	2	,6	3	,9	1	2,8
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve halkı spora özendirmek, spora başlamaya fırsat ve cesaret vermek	2	4,1	1	,8	3	,8	2	,6	2	5,6
Halkın boş zamanını değerlendirmek	2	4,1	5	4,0	9	2,5	14	4,2	0	0,0
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak	0	0,0	0	0,0	3	,8	1	,3	0	0,0
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve belediyenin imajını güçlendirmek	1	2,0	1	,8	0	0,0	3	,9	0	0,0
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve rekabet ortamı oluşturmak	1	2,0	3	2,4	8	2,2	8	2,4	0	0,0
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	2	4,1	1	,8	3	,8	5	1,5	1	2,8
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve halk belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	0	0,0	2	1,6	10	2,8	1	,3	1	2,8
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve halkı spora özendirmek spora başlamaya fırsat vermek	0	0,0	2	1,6	4	1,1	0	0,0	1	2,8
Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak	2	4,1	6	4,8	16	4,5	11	3,3	3	8,3
Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak ve belediyenin imajını güçlendirmek	0	0,0	0	0,0	1	,3	2	,6	0	0,0

Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak ve rekabet ortamını oluşturmak	2	4,1	1	,8	7	2,0	7	2,1	0	0,0
Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	0	0,0	1	,8	3	,8	2	,6	0	0,0
Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	0	0,0	0	0,0	3	,8	3	,9	0	0,0
halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak ve halkı spora özendirmek spora başlamaya fırsat vermek	0	0,0	1	,8	0	0,0	2	,6	0	0,0
Belediyenin imajını güçlendirmek	1	2,0	2	1,6	21	5,9	11	3,3	0	0,0
Belediyenin imajını güçlendirmek ve belediyenin reklamını yapmak	0	0,0	0	0,0	1	,3	0	0,0	0	0,0
Belediyenin imajını güçlendirmek ve rekabet ortamını oluşturmak	1	2,0	1	,8	3	,8	3	,9	0	0,0
Belediyenin imajını güçlendirmek ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	0	0,0	1	,8	3	,8	1	,3	0	0,0
Belediyenin imajını güçlendirmek ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	0	0,0	1	,8	0	0,0	1	,3	0	0,0
Belediyenin imajını güçlendirmek ve halkı spora özendirmek spora başlamaya fırsat vermek	0	0,0	1	,8	1	,3	2	,6	0	0,0
Rekabet ortamını oluşturmak	2	4,1	2	1,6	12	3,4	12	3,6	1	2,8
Rekabet ortamını oluşturmak ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	0	0,0	0	0,0	1	,3	3	,9	0	0,0
Rekabet ortamını oluşturmak ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	1	2,0	1	,8	2	,6	2	,6	0	0,0
Rekabet ortamını oluşturmak ve halkı spora özendirmek spora başlamaya fırsat vermek	0	0,0	0	0,0	2	,6	1	,3	0	0,0
Her yöreyi spor alanları ile donatmak	4	8,2	5	4,0	23	6,4	16	4,8	0	0,0
Her yöreyi spor alanları ile donatmak ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	1	2,0	0	0,0	2	,6	1	,3	0	0,0
Her yöreyi spor alanları ile donatmak ve halkı spora özendirmek spora başlamaya fırsat vermek	2	4,1	1	,8	3	8	0	0,0	0	0,0
Halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	0	0,0	6	4,8	9	2,5	10	3,0	0	0,0
Halkı spora özendirmek spora başlamaya fırsat vermek	0	0,0	3	2,4	17	4,8	12	3,6	1	2,8

$X^2: 229,790$   $sd:180$   $p<0,007$

Tablo 11 incelendiğinde; eğitim durumu değişkenine göre; sizce belediye spor tesislerini hangi amaçla hizmete açmaktadırlar? Sorusuna halkın vermiş olduğu cevapları gösteren ki kare analiz sonuçlarına göre; ilkokul mezunu olan halkın %18,4'ü, ortaokul mezunu olan halkın %21,8'i, lise mezunu olan halkın %21,3'ü, lisans mezunu olan halkın %33,9'u, lisansüstü mezunu olan halkın %52,8'i bu soruya cevap vermemişlerdir soruyu cevaplayanlar arasında; ilkokul mezunu olan halkın %14,3'ü, ortaokul mezunu olan halkın %19,4'ü, lise mezunu olan halkın %7,8'i, lisans mezunu olan halkın %5,4'ü, elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak cevabını verirken, lisansüstü mezunu olan halkın %8,3'ü ise halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak cevabını vermişlerdir Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur ( $X^2:229,790$   $sd:180$   $p<0,007$ ).

**Tablo 12. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Halkın Size Göre; Belediye Spor Hizmeti Getirirken Hangi Hususlara Dikkat Etmelidir Sorusuna Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi**

	İlkokul		Ortaokul		Lise		Lisans		Lisansüstü	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Boş	1	2,0	0	0,0	1	,3	2	,6	1	2,8
Seyirciye dönük tesislerin yapımı	3	6,1	4	3,2	14	3,9	24	7,1	0	0,0
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve tesisleri yaptıktan sonra bakımını da yapmalı	1	2,0	4	3,2	9	2,5	12	3,6	0	0,0
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve tesislerde spor uzmanı istihdam etmeli	4	8,2	0	0,0	7	2,0	8	2,4	2	5,6
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve gerekli çevresel güvenliği sağlamalı	1	2,0	6	4,8	5	1,4	12	3,6	0	0,0
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve tesislere ulaşım kolay olmalı	0	0,0	0	0,0	2	,6	2	,6	0	0,0
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	0	0,0	0	0,0	5	1,4	11	3,3	4	11,1
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	0	0,0	1	,8	1	,3	0	0,0	0	0,0
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve çok amaçlı spor tesisleri yapmalı	0	0,0	1	,8	5	1,4	4	1,2	0	0,0
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	1	2,0	0	0,0	1	,3	1	,3	0	0,0
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı	0	0,0	18	14,5	17	4,8	6	1,8	2	5,6
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve tesislere spor uzmanı tahsis edilmeli	0	0,0	4	3,2	10	2,8	15	4,5	3	8,3
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve gerekli çevresel güvenliği sağlamalı	0	0,0	3	2,4	8	2,2	10	3,0	2	5,6
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve tesislere ulaşım kolay olmalı	0	0,0	0	0,0	3	,8	1	,3	3	8,3
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	1	2,0	3	2,4	11	3,1	29	8,6	1	2,8
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	0	0,0	0	0,0	9	2,5	3	,9	1	2,8
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve çok amaçlı spor tesisleri yapmalı	0	0,0	1	,8	2	,6	7	2,1	1	2,8
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	0	0,0	0	0,0	2	,6	2	,6	1	2,8
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli	5	10,2	7	5,6	25	7,0	28	8,3	1	2,8
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve seyirciye dönük tesisler yapılmalı	0	0,0	1	,8	2	,6	0	0,0	0	0,0
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve gerekli çevresel güvenliği sağlamalı	5	10,2	2	1,6	12	3,4	8	2,4	3	8,3
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve tesislere ulaşım kolay olmalı	1	2,0	2	1,6	3	,8	2	,6	1	2,8
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	4	8,2	12	9,7	15	4,2	24	7,1	2	5,6
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	1	2,0	2	1,6%	13	3,6	9	2,7	0	0,0
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve çok amaçlı spor tesisleri yapmalı	0	0,0	1	,8	11	3,1	5	1,5	1	2,8



Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	0	0,0	3	2,4	5	1,4	4	1,2	1	2,8
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı	4	8,2	6	4,8	30	8,4	18	5,4	1	2,8
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve seyirciye dönük tesisler yapılmalı	0	0,0	1	,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve diğer	0	0,0	1	,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve tesislere ulaşım kolay olmalı	1	2,0	2	1,6	11	3,1	5	1,5	1	2,8
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	2	4,1	8	6,5	14	3,9	9	2,7	1	2,8
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	0	0,0	3	2,4	3	,8	4	1,2	0	0,0
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı	1	2,0	3	2,4	3	,8	2	,6	0	0,0
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	0	0,0	0	0,0	2	,6	2	,6	0	0,0
Tesislere ulaşım kolay olmalı	1	2,0	0	0,0	10	2,8	14	4,2	0	0,0
Tesislere ulaşım kolay olmalı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	2	4,1	4	3,2	4	1,1	5	1,5	1	2,8
Tesislere ulaşım kolay olmalı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	0	0,0	0	0,0	3	,8	1	,3	0	0,0
Tesislere ulaşım kolay olmalı ve çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı	0	0,0	2	1,6	5	1,4	0	0,0	0	0,0
Tesislere ulaşım kolay olmalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	0	0,0	0	0,0	3	,8	1	,3	0	0,0
Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	3	6,1	3	2,	10	2,8	8	2,4	0	0,0
Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	1	2,0	2	1,6	6	1,7	3	,9	1	2,8
Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı ve çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı	0	0,0	0	0,0	9	2,5	3	,9	0	0,0
Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	0	0,0	1	,8	3	,8	4	1,2	0	0,0
Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	0	0,0	1	,8	14	3,9	5	1,5	1	2,8
Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı ve seyirciye dönük tesisler yapılmalı	1	2,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı ve çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı	0	0,0	1	,8	1	,3	3	,9	0	0,0
Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	0	0,0	2	1,6	0	0,0	1	,3	0	0,0
Çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı	2	4,1	5	4,0	17	4,8	8	2,4	0	0,0
Çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	0	0,0	1	,8	1	,3	0	0,0	0	0,0
Öncelikli spor dalları tespit edilmeli	2	4,1	2	1,6	6	1,7	7	2,1	0	0,0
Öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı ve seyirciye dönük tesisler yapılmalı	0	0,0	0	0,0	1	,3	0	0,0	0	0,0
Herkes için spor imkanı veren tesisler yaygınlaştırılmalı	1	2,0	1	,8	3	,8	4	1,2	0	0,0

$X^2:309,754$   $sd:204$   $p<0,000$

Tablo 12 incelendiğinde Eğitim durumu değişkenine göre halkın size göre; belediyeler spor hizmeti getirirken hangi hususlara dikkat etmelidir sorusuna verdikleri cevabı gösteren ki

kare analizi sonuçları incelendiğinde; İlkokul mezunu olan halkın %10,2'si Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve gerekli çevresel güvenliği sağlamalı, Ortaokul mezunu olan halkın %14,5'i Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı, Lise mezunu olan halkın %8,4'ü Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı, Lisans mezunu olan halkın %8,6'sı Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı, Lisans üstü mezunu olan halkın %11,1'i Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı cevaplarını vermişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur ( $X^2:309,754$  sd:204  $p<0,000$ ).

**Tablo 13. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Belediyenin Spor Hizmetlerini Mutlaka Götürmesi Gereken Hedef Kitle Sizce Hangisi Olmalıdır? Sorusuna Halkın Vermiş Olduğu Cevapları Gösteren Ki Kare Analiz Sonuçları**

	İlkokul		Ortaokul		Lise		Lisans		Lisansüstü	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Boş	0	0,0	0	0,0	1	0,3	1	0,3	0	0,0
Çocuklar	10	20,4	25	20,2	55	15,4	44	13,1	7	19,4
Gençler	23	46,9	77	62,1	192	53,8	178	53,0	18	50,0
Gençler ve kadınlar	2	4,1	14	11,3	53	14,8	36	10,7	3	8,3
Yaşlılar	10	20,4	5	4,0	33	9,2	50	14,9	8	22,2
Özrümler	4	8,2	3	2,4	20	5,6	20	6,0	0	0,0
Diğer	0	0,0	0	0,0	3	0,8	7	2,1	0	0,0

$X^2:40,624$  sd:24  $p<0,018$

Tablo 13 eğitim durumu değişkenine göre belediyenin spor hizmetlerini mutlaka götürmesi gereken hedef kitle sizce hangisi olmalıdır? Sorusu incelendiğinde; ilkokul mezunu olan halkın %46,9'u ortaokul mezunu olan halkın %62,1'i, lise mezunu olan halkın %53,8'i, lisans mezunu olan halkın %53,0'ı, lisansüstü mezunu olan halkın %50,0'ı spor hizmetlerinin mutlaka götürülmesi gerek kitlenin gençler olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur ( $X^2:40,624$  sd:24  $p<0,018$ ).

**Tablo 14. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Gözlemlediğiniz Kadarıyla Belediyeye Ait Spor Tesislerinin Genel Problemleri Nelerdir Sorusuna Halkın Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi**

	İlkokul		Ortaokul		Lise		Lisans		Lisansüstü	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Boş	1	2,0	1	,8	6	1,7	4	1,2	1	2,8
Uygun olmayan arsalar üzerine kurulmuş olması	7	14,3	8	6,5	26	7,3	27	8,0	3	8,3

Uygun olmayan arsalar üzerine kurulmuş olması ve personel probleminin olması	3	6,1	6	4,8	15	4,2	19	5,7	3	8,3
Uygun olmayan arsalar üzerine kurulmuş olması ulaşım probleminin olması	2	4,1	3	2,4	5	1,4	8	2,4	0	0,0
Personel probleminin olması	13	26,5	31	25,0	40	11,2	42	12,5	4	11,1
Personel probleminin olması ve ulaşım probleminin olması	0	0,0	3	2,4	7	2,0	12	3,6	2	5,6
Ulaşım probleminin olması	6	12,2	9	7,3	44	12,3	31	9,2	5	13,9
Ulaşım probleminin olması ve işletme sorununun olması	1	2,0	0	0,0	1	,3	0	0,0	0	0,0
İşletme sorununun olması	0	0,0	9	7,3	26	7,3	17	5,1	2	5,6
İşletme sorununun olması ve otopark probleminin olması	0	0,0	0	0,0	1	,3	2	,6	0	0,0
İşletme sorununun olması, hava kirliliği, gürültü probleminin olması	0	0,0	5	4,0	16	4,5	11	3,3	0	0,0
Otopark probleminin olması	4	8,2	10	8,1	38	10,6	27	8,0	2	5,6
Otopark probleminin olması ve hava kirliliği, gürültü probleminin olması	0	0,0	3	2,4	3	,8	11	3,3	2	5,6
Hava kirliliği, gürültü probleminin olması	0	0,0	10	8,1	31	8,7	32	9,5	4	11,1
Hava kirliliği, gürültü probleminin olması ve ışıklandırma probleminin olması	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	,3	0	0,0
Işıklandırma probleminin olması	4	8,2	8	6,5	32	9,0	22	6,5	1	2,8
Işıklandırma probleminin olması ve temizlik probleminin olması	0	0,0	0	0,0	7	2,0	4	1,2	1	2,8
Işıklandırma probleminin olması ve her zaman kullanıma açık olmaması	0	0,0	7	5,6	3	,8	12	3,6	1	2,8
Temizlik probleminin olması	2	4,1	7	5,6	17	4,8	19	5,7	2	5,6
Temizlik probleminin olması ve her zaman kullanıma açık olmaması	0	0,0	1	,8	5	1,4	8	2,4	1	2,8
Her zaman kullanıma açık olmaması	4	8,2	3	2,4	30	8,4	20	6,0	0	0,0
Tribün probleminin olması	2	4,1	0	0,0	4	1,1	7	2,1	2	5,6

$X^2: 107,361$   $sd:84$   $p<0,044$

Tablo 14 Eğitim Durumu değişkenine göre gözlemlendiğiniz kadarıyla belediyelere ait spor tesislerinin genel problemleri nelerdir Sorusuna halkın verdikleri cevabı gösteren ki kare analiz sonuçları incelendiğinde; ilkokul mezunu olan halkın %26,5'i, ortaokul mezunu olan halkın %25,0'ı, lise mezunu olan halkın %11,2'si lisans mezunu olan halkın %12,5'i Personel probleminin olması diye belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur ( $X^2:107,361$   $sd:84$   $p<0,044$ ).

**Tablo 15. Spor Yapma Sıklığı Değişkenine Göre Ankette Yer Alan Yerel Yönetimlerin Sağladığı Spor Hizmetlerinden Yararlanma Derecelerini Gösteren Bazı Sorulara Göre Ki Kare Analizi**

			Pek çok	Çok	Orta	Az	Çok az	$X^2$	sd	p
Belediye, halkın boş zamanlarını spor hizmetleri sunarak	Hergün	N	19	24	18	7	6	43,188	20	0,002
		%	25,7	32,4	24,3	9,5	8,1			
	Haftada 3-4 defa	N	34	114	58	25	9			
		%	14,2	47,5	24,2	10,4	3,8			

değerlendirmesini sağlamada, sizce ne kadar sorumluluk taşınmalıdır?	Haftada birkaç kez	N	57	90	49	18	6	34,451	20	0,023
		%	25,9	40,0	22,3	8,2	2,7			
	Ayda birkaç kez	N	40	71	40	9	1			
		%	24,8	44,1	24,8	5,6	0,6			
	Fırsat buldukça	N	30	53	42	14	1			
		%	21,4	37,9	30,0	10,0	0,7			
	Spor yapmıyorum	N	8	26	17	10	6			
%		11,9	38,8	25,4	14,9	9,0				
Belediye–halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, “spor hizmetlerinin” önemli olduğuna inanıyor musunuz?	Hergün	N	20	28	20	2	4	50,341	20	0,000
		%	27,0	37,8	27,0	2,7	5,4			
	Haftada 3-4 defa	N	48	116	55	16	5			
		%	20,0	48,3	22,9	6,7	2,1			
	Haftada birkaç kez	N	49	109	46	14	2			
		%	22,3	49,5	20,9	6,4	0,9			
	Ayda birkaç kez	N	40	73	37	9	2			
%		24,8	45,3	23,0	5,6	1,2				
Fırsat buldukça	N	30	64	35	8	3				
	%	21,4	45,7	25,0	5,7	2,1				
Spor yapmıyorum	N	10	25	22	3	7				
	%	14,9	37,3	32,8	4,5	10,4				
Belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin veya rekreasyon alanlarının işletmesi özelleştirilmelidir görüşüne katılır mısınız?	Her gün	N	17	23	21	10	3	58,132	20	0,000
		%	23,0	31,1	28,4	13,5	4,1			
	Haftada 3-4 defa	N	34	114	52	25	15			
		%	14,2	47,5	21,7	10,4	6,2			
	Haftada birkaç kez	N	35	79	64	24	18			
		%	15,9	35,9	29,1	10,9	8,2			
	Ayda birkaç kez	N	14	64	39	24	20			
%		8,7	39,8	24,2	14,9	12,4				
Fırsat buldukça	N	11	48	50	25	6				
	%	7,9	34,3	35,7	17,9	4,3				
Spor yapmıyorum	N	5	17	26	11	8				
	%	7,5	25,4	38,8	16,4	11,9				
Belediyeler spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır görüşüne katılır mısınız?	Hergün	N	31	35	7	1	0	44,139	20	0,001
		%	41,9	47,3	9,5	1,4	0,0			
	Haftada 3-4 defa	N	76	121	32	9	2			
		%	31,7	50,4	13,3	3,8	0,8			
	Haftada birkaç kez	N	53	128	31	4	4			
		%	24,1	58,2	14,1	1,8	1,8			
	Ayda birkaç kez	N	30	83	39	8	1			
%		18,6	51,6	24,2	5,0	0,6				
Fırsat buldukça	N	20	84	27	6	3				
	%	14,3	60,0	19,3	4,3	2,1				
Spor yapmıyorum	N	12	32	20	0	3				
	%	17,9	47,8	29,9	0,0	4,5				
Belediyelerin görevleri arasında "oyun ve spor yerleri yapmak, stadyumlar yapmak, yaptırmak, işletmek, işlettirmek" görevinin de			Çok iyi	İyi	Orta	Kötü	Çok kötü	44,139	20	0,001
	Hergün	N	5	27	27	9	6			
		%	6,8	36,5	36,5	12,2	8,1			
	Haftada 3-4 defa	N	27	107	71	29	6			
		%	11,2	44,6	29,6	12,1	2,5			
	Haftada birkaç kez	N	27	108	57	24	4			
		%	12,3	49,1	25,9	10,9	1,8			
Ayda birkaç kez	N	10	78	53	20	0				
	%	6,2	48,4	32,9	12,4	0,0				

bulunduğu düşünülürken, belediyenin bu görevlerini hangi oranda yerine getirdiğine inanıyorsunuz?	Fırsat buldukça	N	8	53	59	14	6			
		%	5,7	37,9	42,1	10,0	4,3			
	Spor yapmıyorum	N	4	20	29	9	5			
		%	6,0	29,9	43,3	13,4	7,5			
Belediyenin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden yeterince faydalanabiliyor musunuz?	Hergün	N	15	22	18	12	7	71,435	20	0,000
		%	20,3	29,7	24,3	16,2	9,5			
	Haftada 3-4 defa	N	33	112	61	27	7			
		%	13,8	46,7	25,4	11,2	2,9			
	Haftada birkaç kez	N	27	118	56	17	2			
		%	12,3	53,6	25,5	7,7	0,9			
	Ayda birkaç kez	N	11	84	45	19	2			
		%	6,8	52,2	28,0	11,8	1,2			
	Fırsat buldukça	N	4	65	44	25	2			
		%	2,9	46,4	31,4	17,9	1,4			
Spor yapmıyorum	N	3	26	19	12	7				
	%	4,5	38,8	28,4	17,9	10,4				
Belediyenin belli bir ücret karşılığı spor hizmeti sunması durumunda, siz de bu hizmetlerden yararlanmak ister miydiniz?	Hergün	N	33	41	41	41	7,535	5	0,184	
		%	44,6	55,4	55,4	55,4				
	Haftada 3-4 defa	N	97	143	143	143				
		%	40,4	59,6	59,6	59,6				
	Haftada birkaç kez	N	96	124	124	124				
		%	43,6	56,4	56,4	56,4				
	Ayda birkaç kez	N	68	93	93	93				
		%	42,2	57,8	57,8	57,8				
Fırsat buldukça	N	52	88	88	88					
	%	37,1	62,9	62,9	62,9					
Spor yapmıyorum	N	16	51	51	51					
	%	23,9	76,1	76,1	76,1					

Tablo 15 incelendiğinde; spor yapma sıklığı değişkenine göre ankette yer alan yerel yönetimlerin sağladıkları spor hizmetlerinden yararlanma derecelerini gösteren bazı sorulara göre ki kare analizi sonuçları incelendiğinde;

Belediye, halkın boş zamanlarını spor hizmetleri sunarak değerlendirmesini sağlamada, sizce ne kadar sorumluluk taşınmalıdır? Sorusuna hergün spor yapanların %32,4'ü, haftada 3-4 defa yapanların %47,5'i, haftada birkaç kez yapanların %40,0'ı, ayda birkaç kez yapanların %44,1'i, fırsat buldukça yapanların %7,9, spor yapmıyorum diyenlerin %38,8'i Çok sorumluluk taşınmalı olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur ( $X^2$ : 43,188 sd:20  $p < 0,002$ ).

Belediye-halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, "spor hizmetlerinin" önemli olduğuna inanıyor musunuz? Sorusuna hergün spor yapanların %37,8'i, haftada 3-4 defa yapanların %48,3'ü, haftada birkaç kez yapanların %49,5'i, ayda birkaç kez yapanların %45,3'ü, fırsat buldukça yapanların %45,7'si spor yapmıyorum diyenlerin %37,3'ü spor

hizmetlerinin çok önemli olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur ( $X^2$ : 34,451 sd:20  $p<0,023$ ).

Belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin veya rekreasyon alanlarının işletmesi özelleştirilmelidir görüşüne katılır mısınız? Sorusuna hergün spor yapanların %31,1'i, haftada 3-4 defa yapanların %47,5'i, haftada birkaç kez yapanların %35,9'u, ayda birkaç kez yapanların %39,8'i, belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin özelleştirilmesine katıldıklarını belirtirken, fırsat buldukça yapanların %35,7'si ve spor yapmıyorum diyenlerin %41,8'i karasız olduklarını belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. ( $X^2$ : 50,341 sd:20  $p<0,000$ )

'Belediyeler spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır' görüşüne katılır mısınız? Sorusuna hergün spor yapanların %47,3'ü, haftada 3-4 defa yapanların %50,4'ü, haftada birkaç kez yapanların %58,2'si, ayda birkaç kez yapanların %51,6'sı, fırsat buldukça yapanların %60,0'ı ve spor yapmıyorum diyenlerin %47,8'i halkın beklenti ve taleplerinin göz önünde bulundurulması gerektiğine katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur ( $X^2$ : 58,132 sd:20  $p<0,000$ ).

Belediyelerin görevleri arasında "oyun ve spor yerleri yapmak, stadyumlar yapmak, yaptırmak, işletmek işletirmek" görevinin de bulunduğu düşünüldüğünde, belediyenin bu görevlerini hangi oranda yerine getirdiğine inanıyorsunuz? Sorusuna hergün spor yapanların %36,5'i, iyi-orta derecede yerine getirdiklerine inandıklarını belirtirken, haftada 3-4 defa yapanların %49,1'i, haftada birkaç kez yapanların %48,4'ü, ayda birkaç kez yapanların %37,9'u, fırsat buldukça yapanların %38,6'sı, iyi derecede yerine getirdiklerine inandıklarını belirtirken spor yapmıyorum diyenlerin %35,7'si orta derece yerine getirdiklerini belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur ( $X^2$ :44,139 sd:20  $p<0,001$ ).

Belediyenin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden yeterince faydalanabiliyor musunuz? Sorusuna hergün spor yapanların %29,7'si, haftada 3-4 defa yapanların %46,7'si, haftada birkaç kez yapanların %53,6'sı, ayda birkaç kez yapanların %52,2'si, fırsat buldukça yapanların %46,4'ü, spor yapmıyorum diyenlerin %38,8'in belediyeler tarafından yaptırılan spor tesislerinden yeterince yararlandıklarını belirtmişlerdir Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur ( $X^2$ : 71,435 sd:20  $p<0,000$ ).

Belediyenin belli bir ücret karşılığı spor hizmeti sunması durumunda, siz de bu hizmetlerden yararlanmak ister miydiniz? Sorusuna hergün spor yapanların %55,4 ü, haftada 3-4 defa yapanların %59,6'sı, haftada birkaç kez yapanların %56,4'ü, ayda birkaç kez yapanların %57,8'i, fırsat buldukça yapanların %62,9'u, spor yapmıyorum diyenlerin %76,1'i belediyelerin ücret karşılığı hizmet sunmasından yararlanmak istemediklerini belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur ( $X^2:7,535$  sd:5  $p>0,184$ ).

**Tablo 16. Spor Yapma Sıklığı Değişkenine Göre; Sizce Belediye Spor Tesislerini Hangi Amaçla Hizmete Açmaktadır? Sorusuna Halkın Vermiş Olduğu Cevapları Gösteren Ki Kare Analiz Sonuçları**

	Hergün		Haftada 3-4 kez		Haftada birkaç kez		Ayda birkaç kez		Fırsat buldukça		Spor yapmıyorum	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Boş	25	33,8	82	34,2	68	30,9	31	19,3	26	18,6	13	19,4
Belediye reklamını yapmak	6	8,1	9	3,8	6	2,7	5	3,1	5	3,6	5	7,5
Belediye reklamını yapmak ve elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak	2	2,7	7	2,9	5	2,3	5	3,1	2	1,4	0	0,0
Belediye reklamını yapmak ve halkın boş zamanını değerlendirmek	1	1,4	14	5,8	10	4,5	7	4,3	4	2,9	5	7,5
Belediye reklamını yapmak ve halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak	0	0,0	1	,4	2	,9	0	0,0	1	,7	1	1,5
Belediye reklamını yapmak ve belediyenin imajını güçlendirmek	1	1,4	1	,4	1	,5	2	1,2	1	,7	0	0,0
Belediye reklamını yapmak ve rekabet ortamı oluşturmak	0	0,0	0	0,0	1	,5	1	,6	1	,7	1	1,5
Belediye reklamını yapmak ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	2	2,7	1	,4	5	2,3	1	,6	3	2,1	2	3,0
Belediye reklamını yapmak ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	0	0,0	1	,4	1	,5	1	,6	2	1,4	2	3,0
Belediye reklamını yapmak ve halkı spora özendirme	0	0,0	1	,4	2	,9	0	0,0	3	2,1	1	1,5

spor başlamaya fırsat ve cesaret vermek												
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak	1	1,4	28	11,7	20	9,1	19	11,8	6	4,3	3	4,5
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve halkın boş zamanını değerlendirmek	1	1,4	1	,4	2	,9	4	2,5	1	,7	0	0,0
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak	0	0,0	1	,4	4	1,8	1	,6	2	1,4	1	1,5
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve belediyenin imajını güçlendirmek	0	0,0	2	,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	6,0
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve rekabet ortamı oluşturmak	1	1,4	3	1,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	2	2,7	5	2,1	3	1,4	1	,6	3	2,1	1	1,5
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	2	2,7	2	,8	2	,9	0	0,0	2	1,4	0	0,0
Elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak ve halkı spora özendirmek, spora başlamaya fırsat ve cesaret vermek	2	2,7	2	,8	2	,9	2	1,2	1	,7	1	1,5
Halkın boş zamanını değerlendirmek	2	2,7	6	2,5	5	2,3	6	3,7	8	5,7	3	4,5
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak	0	0,0	3	1,3	0	0,0	0	0,0	1	,7	0	0,0
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve belediyenin imajını güçlendirmek	2	2,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	,7	2	3,0
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve rekabet ortamı oluşturmak	1	1,4	8	3,3	3	1,4	5	3,1	1	,7	2	3,0



Halkın boş zamanını değerlendirmek ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	2	2,7	2	,8	3	1,4	2	1,2	3	2,1	0	0,0
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve halk belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	0	0,0	5	2,1	1	,5	3	1,9	2	1,4	3	4,5
Halkın boş zamanını değerlendirmek ve halkı spora özendirmek spora başlamaya fırsat vermek	1	1,4	2	,8	1	,5	1	,6	2	1,4	0	0,0
Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak	2	2,7	6	2,5	11	5,0	12	7,5	4	2,9	3	4,5
Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak ve belediyenin imajını güçlendirmek	0	0,0	1	,4	2	9	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak ve rekabet ortamını oluşturmak	1	1,4	4	1,7	7	3,2	2	1,2	1	,7	2	3,0
Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	0	0,0	1	,4	0	0,0	4	2,5	1	,7	0	0,0
Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	0	0,0	2	,8	1	,5	3	1,9	0	0,0	0	0,0
Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak ve halkı spora özendirmek spora başlamaya fırsat vermek	0	0,0	0	0,0	1	,5	1	,6	1	,7	0	0,0
Belediyenin imajını güçlendirmek	2	2,7	7	2,9	10	4,5	8	5,0	6	4,3	2	3,0
Belediyenin imajını güçlendirmek ve belediyenin reklamını yapmak	0	0,0	0	0,0	1	,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Belediyenin imajını güçlendirmek ve rekabet ortamı oluşturmak	3	4,1	2	,8	2	,9	1	,6	0	0,0	0	0,0
Belediyenin imajını güçlendirmek ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	0	0,0	1	,4	1	,5	0	0,0	2	1,4	1	1,5

Belediyenin imajını güçlendirmek ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	1	1,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	,7	0	0,0
Belediyenin imajını güçlendirmek ve halkı spora özendirme spora başlamaya fırsat vermek	1	1,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	2,1	0	0,0
Rekabet ortamı oluşturmak	4	5,4	7	2,9	7	3,2	5	3,1	5	3,6	1	1,5
Rekabet ortamı oluşturmak ve her yöreyi spor alanları ile donatmak	1	1,4	2	,8	0	0,0	0	0,0	1	,7	0	0,0
Rekabet ortamı oluşturmak ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	0	0,0	2	,8	0	0,0	2	1,2	2	1,4	0	0,0
Rekabet ortamı oluşturmak ve halkı spora özendirme spora başlamaya fırsat vermek	0	0,0	1	,4	0	0,0	0	0,0	1	7	1	1,5
Her yöreyi spor alanları ile donatmak	3	4,1	10	4,2	14	6,4	8	5,0	9	6,4	4	6,0
Her yöreyi spor alanları ile donatmak ve halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	1	1,4	1	0,4	0	0,0	0	0,0	2	1,4	0	0,0
Her yöreyi spor alanları ile donatmak ve halkı spora özendirme spora başlamaya fırsat vermek	1	1,4	0	0,0	1	,5	2	1,2	2	1,4	0	0,0
Halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak	0	0,0	1	0,4	6	2,7	7	4,3	10	7,1	1	1,5
Halkı spora özendirme spora başlamaya fırsat vermek	0	0,0	5	2,1	9	4,1	9	5,6	8	5,7	2	3,0

$\chi^2$ : 300,205 sd:225 p<0,001

Tablo 16 incelendiğinde; spor yapma sıklığı değişkenine göre; sizce belediye spor tesislerini hangi amaçla hizmete açmaktadırlar? Sorusuna halkın vermiş olduğu cevapları gösteren ki kare analiz sonuçlarına göre; hergün spor yapan halkın %33,8'i, haftada 3-4 kez spor yapan halkın %34,2'si, haftada birkaç kez spor yapan halkın %30,9'u ,ayda birkaç kez spor yapan halkın %19,3'ü, fırsat buldukça spor yapan halkın %18,6'sı, ve spor yapmayan halkın

%19,4'ü bu soruya cevap vermemişlerdir. Cevap veren halka göre; hergün spor yapan halkın %8,1'i, Belediye reklamını yapmak, haftada 3-4 kez spor yapan halkın %11,7'si, haftada birkaç kez spor yapan halkın %9,1'i ,ayda birkaç kez spor yapan halkın %11,8'i, elit (seçkin) sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak fırsat buldukça spor yapan halkın %7,1'i, halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak ve spor yapmayan halkın %7,5'i Belediye reklamını yapmak ve halkın boş zamanını değerlendirmek cevaplarını vermişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur ( $X^2$ : 300,205 sd:225  $p<0,001$ ).

**Tablo 17. Spor Yapma Sıklığı Değişkenine Göre Halkın Size Göre; Belediye Spor Hizmeti Getirirken Hangi Hususlara Dikkat Etmelidir Sorusuna Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi**

	Hergün		Haftada 3-4 kez		Haftada birkaç kez		Ayda birkaç kez		Fırsat buldukça		Spor yapmıyorum	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Boş	0	0,0	1	,4	2	,9	1	,6	1	,7	0	0,0
Seyirciye dönük tesislerin yapımı	4	5,4	10	4,2	12	5,5	6	3,7	9	6,4	4	6,0
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve tesisleri yaptıktan sonra bakımını da yapmalı	2	2,7	10	4,2	6	2,7	3	1,9	5	3,6	0	0,0
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve tesislerde spor uzmanı istihdam etmeli	0	0,0	6	2,5	6	2,7	4	2,5	3	2,1	2	3,0
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve gerekli çevresel güvenliği sağlamalı	2	2,7	1	,4	8	3,6	5	3,1	6	4,3	2	3,0
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve tesislere ulaşım kolay olmalı	0	0,0	2	,8	0	0,0	2	1,2	0	0,0	0	0,0
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	4	5,4	8	3,3	6	2,7	1	,6	1	,7	0	0,0
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	0	0,0	0	0,0	1	,5	0	0,0	0	0,0	1	1,5
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve çok amaçlı spor tesisleri yapmalı	1	1,4	4	1,7	1	,5	2	1,2	2	1,4	0	0,0
Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	0	0,0	0	0,0	1	,5	0	0,0	1	,7	1	1,5
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı	2	2,7	19	7,9	11	5,0	5	3,1	3	2,1	3	4,5
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve tesislere spor uzmanı tahsis edilmeli	4	5,4	9	3,8	7	3,2	8	5,0	4	2,9	0	0,0
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve gerekli çevresel güvenliği sağlamalı	3	4,1	4	1,7	5	2,3	5	3,1	6	4,3	0	0,0

Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve tesislere ulaşım kolay olmalı	1	1,4	4	1,7	2	,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	2	2,7	20	8,3	19	8,6	2	1,2	2	1,4	0	0,0
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	2	2,7	5	2,1	1	,5	2	1,2	1	,7	2	3,0
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve çok amaçlı spor tesisleri yapmalı	2	2,7	4	1,7	3	1,4	2	1,2	0	0,0	0	0,0
Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	2	2,7	0	0,0	2	,9	1	,6	0	0,0	0	0,0
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli	3	4,1	11	4,6	22	10,0	14	8,7	10	7,1	6	9,0
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve seyirciye dönük tesisler yapılmalı	0	0,0	0	0,0	1	,5	2	1,2	0	0,0	0	0,0
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve gerekli çevresel güvenliği sağlamalı	1	1,4	8	3,3	6	2,7	3	1,9	9	6,4	3	4,5
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve tesislere ulaşım kolay olmalı	1	1,4	3	1,3	1	,5	1	,6	1	,7	2	3,0
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	7	9,%	21	8,8	16	7,3	2	1,2	6	4,3	5	7,5
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	4	5,4	4	1,7	5	2,3	5	3,1	3	2,1	4	6,0
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve çok amaçlı spor tesisleri yapmalı	0	0,0	6	2,5	6	2,7	2	1,2	3	2,1	1	1,5
Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	0	0,0	5	2,1	3	1,4	3	1,9	0	0,0	2	3,0
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı	3	4,1	11	4,6	13	5,9	18	11,2	9	6,4	5	7,5
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve seyirciye dönük tesisler yapılmalı	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	,7	0	0,0
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve diğer	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	,6	0	0,0	0	0,0
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve tesislere ulaşım kolay olmalı	0	0,0	3	1,3	1	,5	7	4,3	5	3,6	4	6,0
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	7	9,5	17	7,1	5	2,3	2	1,2	0	0,0	3	4,5
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı	2	2,7	4	1,7	1	,5	1	,6	2	1,4	0	0,0

Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı	0	0,0	4	1,7	1	,5	2	1,2	1	,7	1	1,5
Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	1	1,4	2	,8	1	,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Tesislere ulaşım kolay olmalı	0	0,0	2	,8	8	3,6	7	4,3	7	5,0	1	1,5
Tesislere ulaşım kolay olmalı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	4	5,4	5	2,1	2	,9	1	,6	2	1,4	2	3,0
Tesislere ulaşım kolay olmalı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapılmalı	1	1,4	2	,8	0	0,0	0	0,0	1	,7	0	0,0
Tesislere ulaşım kolay olmalı ve çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı	1	1,4	2	,8	1	,5	2	1,2	1	,7	0	0,0
Tesislere ulaşım kolay olmalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	0	0,0	2	,8	1	,5	0	0,0	1	,7	0	0,0
Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı	1	1,4	5	2,1	6	2,7	4	2,5	6	4,3	2	3,0
Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapılmalı	1	1,4	1	,4	4	1,8	3	1,9	3	2,1	1	1,5
Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı ve çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı	3	4,1	1	,4	4	1,8	2	1,2	1	,7	1	1,5
Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	1	1,4	2	,8	2	,9	1	,6	1	,7	1	1,5
Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapılmalı	0	0,0	4	1,7	3	1,4	7	4,3	6	4,3	1	1,5
Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapılmalı ve seyirciye dönük tesisler yapılmalı	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	,7	0	0,0
Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapılmalı ve çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı	1	1,4	2	,8	2	,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapılmalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	0	0,0	1	,4	1	,5	0	0,0	0	0,0	1	1,5
Çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı	0	0,0	3	1,3	7	3,2	9	5,6	10	7,1	3	4,5
Çok amaçlı spor tesisleri yapılmalı ve öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	,7	1	1,5
Öncelikli spor dalları tespit edilmeli	1	1,4	0	0,0	3	1,4	8	5,0	4	2,9	1	1,5
Öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı ve seyirciye dönük tesisler yapılmalı	0	0,0	1	1,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Herkes için spor imkanı veren tesisler yaygınlaştırılmalı	0	0,0	1	1,4	1	1,4	5	3,1	1	1,4	1	1,4

$X^2:332,773$   $sd:255$   $p<0,001$

Tablo 17 spor yapma sıklığı değişkenine göre halkın size göre; belediyeler spor hizmeti getirirken hangi hususlara dikkat etmelidir sorusuna verdikleri cevabı gösteren ki kare analiz sonuçları incelendiğinde; Hergün spor yapıyorum cevabını veren halkın %9,0'ı Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı, Haftada 3-4 kez spor yapıyorum cevabını veren halkın %8,3'ü Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı, Haftada birkaç kez spor yapıyorum cevabını veren halkın %10,0'ı Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli, Ayda birkaç kez spor yapıyorum cevabını veren halkın %11,2'si Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı, Fırsat buldukça spor yapıyorum cevabını veren halkın %7,1'i ve spor yapmıyorum cevabını veren halkın %9,0'ı Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli cevabını vermişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur ( $X^2:332,773$  sd:255  $p<0,001$ ).

**Tablo 18. Spor Yapma Sıklığı Değişkenine Göre Belediyenin Spor Hizmetlerini Mutlaka Götürmesi Gereken Hedef Kitle Sizce Hangisi Olmalıdır? Sorusuna Halkın Vermiş Olduğu Cevapları Gösteren Ki Kare Analiz Sonuçları**

	Her gün		Haftada 3-4 kez		Haftada birkaç kez		Ayda birkaç kez		Fırsat buldukça		Spor yapmıyorum	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Boş	1	1,4	1	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Çocuklar	15	20,3	34	14,2	29	13,2	22	13,7	32	22,9	9	13,4
Gençler	42	56,8	129	53,8	117	53,2	98	60,9	69	49,3	33	49,3
Gençler ve kadınlar	8	10,8	29	12,1	26	11,8	16	9,9	18	12,9	11	16,4
Yaşlılar	5	6,8	33	13,8	30	13,6	16	9,9	14	10,0	8	11,9
Özürümler	2	2,7	11	4,6	15	6,8	7	4,3	6	4,3	6	9,0
Diğer	1	1,4	3	1,2	3	1,4	2	1,2	1	0,7	0	0,0

$X^2:27,158$  sd:30  $p>0,615$

Tablo 18 spor yapma sıklığı değişkenine göre belediyenin spor hizmetlerini mutlaka götürmesi gereken hedef kitle sizce hangisi olmalıdır? Sorusu incelendiğinde; hergün spor yapan halkın %56,8'i, haftada 3-4 kez spor yapan halkın %53,8'i, haftada birkaç kez spor yapan halkın %53,2'si, ayda birkaç kez spor yapan halkın %60,9'u, fırsat buldukça spor yapan halkın %49,3'ü, spor yapmayan halkın da %49,3'ü spor hizmetlerinin mutlaka götürülmesi gerek kitlenin gençler olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olmadığı bulunmuştur ( $X^2:27,158$  sd:30  $p>0,615$ ).

**Tablo 19. Spor Yapma Sıklığı Değişkenine Göre Gözlemediğiniz Kadarıyla Belediyeye Ait Spor Tesislerinin Genel Problemleri Nelerdir Sorusuna Halkın Verdikleri Cevabı Gösteren Ki Kare Analizi**

	Her gün		Haftada 3-4 kez		Haftada birkaç kez		Ayda birkaç kez		Fırsat buldukça		Spor yapmıyorum	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Boş	0	0,0	4	1,7	5	2,3	0	0,0	3	2,1	1	1,5
Uygun olmayan arsalar üzerine kurulmuş olması	10	13,5	14	5,8	19	8,6	13	8,1	9	6,4	6	9,0
Uygun olmayan arsalar üzerine kurulmuş olması ve personel problemimin olması	2	2,7	17	7,1	7	3,2	8	5,0	8	5,7	4	6,0
Uygun olmayan arsalar üzerine kurulmuş olması ulaşım probleminin olması	1	1,4	1	,4	7	3,2	3	1,9	5	3,6	1	1,5
Personel probleminin olması	17	23,0	35	14,6	26	11,8	23	14,3	17	12,1	12	17,9
Personel probleminin olması ve ulaşım probleminin olması	4	5,4	6	2,5	5	2,3	2	1,2	4	2,9	3	4,5
Ulaşım probleminin olması	5	6,8	31	12,9	20	9,1	15	9,3	18	12,9	6	9,0
Ulaşım probleminin olması ve işletme sorununun olması	0	0,0	0	0,0	1	,5	0	0,0	1	,7	0	0,0
İşletme sorununun olması	5	6,8	12	5,0	17	7,7	6	3,7	9	6,4	5	7,5
İşletme sorununun olması ve otopark probleminin olması	0	0,0	2	,8	1	,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
İşletme sorununun olması, hava kirliliği, gürültü probleminin olması	1	1,4	12	5,0	3	1,4	10	6,2	2	1,4	4	6,0
Otopark probleminin olması	7	9,5	22	9,2	17	7,7	20	12,4	11	7,9	4	6,0
Otopark probleminin olması ve hava kirliliği, gürültü probleminin olması	5	6,8	8	3,3	4	1,8	2	1,2	0	0,0	0	0,0
Hava kirliliği, gürültü probleminin olması	2	2,7	19	7,9	34	15,5	11	6,8	9	6,4	2	3,0
Hava kirliliği, gürültü probleminin olması ve ışıklandırma probleminin olması	0	0,0	1	,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Işıklandırma probleminin olması	3	4,1	9	3,8	19	8,6	12	7,5	16	11,4	8	11,9
Işıklandırma probleminin olması ve temizlik probleminin olması	2	2,7	2	,8	4	1,8	3	1,9	1	,7	0	0,0
Işıklandırma probleminin olması ve her zaman kullanıma açık olmaması	2	2,7	5	2,1	4	1,8	5	3,1	4	2,9	3	4,5
Temizlik probleminin olması	3	4,1	12	5,0	11	5,0	12	7,5	8	5,7	1	1,5

Temizlik probleminin olması ve her zaman kullanıma açık olmaması	0	0,0	9	3,8	2	,9	0	0,0	3	2,1	1	1,5
Her zaman kullanıma açık olmaması	3	4,1	14	5,8	13	5,9	11	6,8	11	7,9	5	7,5
Tribün probleminin olması	2	2,7	5	2,1	1	,5	5	3,1	1	,7	1	1,5

**X<sup>2</sup>:133,831 sd:105 p<0,030**

Tablo 19 spor yapma sıklığı değişkenine göre gözlemlediğiniz kadarıyla belediyelere ait spor tesislerinin genel problemleri nelerdir Sorusuna halkın verdikleri cevabı gösteren ki kare analiz sonuçları incelendiğinde; hergün spor yaparım cevabını veren halkın %23,0'ı, haftada 3-4 kez spor yaparım cevabını veren halkın da %14,6'sı Personel probleminin olması, haftada birkaç kez spor yaparım cevabını veren halkın %15,5'i Hava kirliliği, gürültü probleminin olması, ayda birkaç kez spor yaparım cevabını veren halkın %14,3'ü Personel probleminin olması, fırsat buldukça spor yaparım cevabını veren halkın %12,9'u Ulaşım probleminin olması, spor yapmıyorum cevabını veren halkın %17,9'u Personel probleminin olması cevabını vermişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur (X<sup>2</sup>:133,831 sd:105 p<0,030).



## 5. TARTIŞMA SONUÇ VE ÖNERİLER

### TARTIŞMA

Yerel yönetimler, sınırları içerisinde yaşayan insanların, gereksinimlerini karşılama gayesiyle kurulan ve hukuk düzeni içerisinde oluşturulmuş olan anayasal kuruluşlardır. Bu nedenle bireylerin gereksinim ve beklentilerine daha uygun ve daha etkili bir düzeyde yanıt verebilme özellikleri ile belediyeler mühim bir yer almaktadır. Konumuzun esasını temsil eden belediyeler, genel olarak ihtiyaçları karşılamak üzere kurulmuş mahalli idare birimleridir. Belediye kendisine verilen çeşitli görevleri yerine getirdiği gibi spor hizmeti konusu üzerine de eğilim göstermelidir. Bizim çalışmamızda da Tekirdağ ili örneğiyle belediyenin spor hizmeti eksikliklerini ve kalitesini konu alacağız.

Bu çalışmanın temel amacı Tekirdağ ili Süleymanapaşa ilçesinde bulunan yerel yönetimlerin sağladığı spor hizmetlerini kullanan bireylerin hizmet kalitesi algısını tespit etmek; buna bağlı olarak bireylerin memnuniyetinin hangi kalite boyutlarından etkilendiğini, demografik bilgileri ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi farklı değişkenler açısından anlamlı bir farklılık ortaya çıkarıp çıkarmadığını ortaya koymaktır.

Tartışma bölümünde yapılan araştırma ile elde edilen verilerin analizleri, çıkartılan sonuçlar ve bu sonuçların literatürdeki bulgularla tartışılması sunulmaktadır. Araştırmanın konusu ile ilgili literatür incelendiğinde hizmet kalitesi ile ilgili çok fazla yerli ve yabancı çalışmanın yapıldığı ve bunların içinde spor hizmeti sağlayan yerel yönetimlerin hizmet kalitesinin incelendiği çalışmalar bulunmaktadır. Bu anlamda çalışmamızın sonuçları özgün ve literatüre katkı sağlama noktasında önemli bir yere sahip olacaktır. Bu sebeple araştırma sonuçlarını tartışırken algılanan hizmet kalitesi ile ilgili ulaşılabilen sonuçlara göre tartışma ve değerlendirmeler yapılmıştır.

Cinsiyet değişkenine göre yerel yönetimlerin sağladıkları spor hizmetlerinden yararlanma derecelerini gösteren ki kare analizi sonuçları incelendiğinde; Belediye Halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, “spor hizmetlerinin” halk tarafından önemli olarak algılanmasında, Belediyeye ait tesislerin rekreasyon alanlarının özelleştirilmesinde, Belediyenin halkın talep ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmasında, belediyenin görevleri arasında spor alanları yaptırmanın olduğu düşünüldüğünde belediye görevini yerine getiriyor mu? Belediyenin kentlerde yaptırmış olduğu tesisler Belediyenin belli bir ücret karşılığı spor hizmeti sunması durumunda, siz de bu hizmetlerden yararlanmak ister miydiniz? Sorularına verilen cevaplarda, çıkan sonuçlara ilişkin anlamlı bir farklılık bulunamadığı gibi Belediye,

halkın boş zamanlarını spor hizmetleri sunarak değerlendirmesini sağlamada, sizce ne kadar sorumluluk taşınmalıdır? Sorusunda kadınlar lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Yapılan literatür taraması sonucunda, benzer çalışmalar incelendiğinde Greenwell ve ark (2004) yapmış olduğu araştırmasında hizmet alan kadın müşterilerin kalite algılarının erkeklere göre anlamlı bir şekilde farklı olduğunu bulmuştur. Theodorakis ve ark (2004) Portekiz’deki spor kulüplerinde müşteri memnuniyetini ölçmek ve demografik özelliklerle kıyaslamak gayesiyle yaptığı araştırma sonuçlarına göre, cinsiyete göre verilen hizmet ve tesis boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma tespit etmiştir. Erkekler katılımcı tesis ve hizmetler boyutundaki sorulara daha yüksek puanlar verdikleri tespit edilmiştir. Yani kadınların tesislerden ve hizmetten erkeklere göre daha az memnun oldukları belirlenmiştir. Bu sonuç cinsiyet değişkenine göre bir farklılaşmanın olduğunu ancak bu farklılaşmanın erkekler lehine gerçekleşmesi çalışma sonucumuzla örtüşmediğini göstermektedir. Kurtoğlu (2006)’nın Belediyeler tarafından verilen spor hizmetlerinin kalitesini ölçmek gayesiyle yaptığı çalışmasının sonuçlarında erkek ve kadın müşteriler arasında kadınların daha olumlu görüş beyan ettikleri ve kadınların hizmet kalitesinden daha memnun olduklarını tespit etmiştir. Ergin ve ark (2010) spor merkezlerindeki hizmet kalitesi boyutlarının algı ve önem düzeylerini incelediği araştırmasında algılanan hizmet kalitesinin tüm boyutlarında kadınlar lehine anlamlı farklılaşma oluştuğunu belirlemişlerdir. Demirel (2013) rekreasyonel spor/fitness programı sunan işletmelerdeki hizmet kalitesi boyutlarının incelendiği çalışmada cinsiyet bakımından algılanan hizmet kalitesinin tüm alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Baş, Çelik ve Solak (2017) ise spor salonlarında algılanan hizmet kalitesinde cinsiyete göre bir değişiklik olmadığını saptamıştır. Bahsedilen bu araştırma sonuçları çalışma sonucumuzla çelişmektedir. Bu nedenle bu konuda araştırmalar yapılmaya devam edilmesi gerekmektedir. Kadınların çalışmamızda, tesislerden daha memnun olmalarının sebepleri arasında bölgede ki kadın katılımcıların spora eğilimi ve tesislerdeki etkinliklerden erkeklere daha fazla faydalanmaları olarak görülebilir.

Cinsiyet değişkenine göre; sizce belediyeler spor tesislerini hangi amaçla hizmete açmaktadırlar? Belediyenin spor hizmetlerini mutlaka götürmesi gereken hedef kitle sizce hangisi olmalıdır? Sorularına verilen cevaplarda, çıkan sonuçlara ilişkin anlamlı bir farklılık bulunamadığı gibi Belediyenin semtinize hangi spor tesisinin getirmesini öncelikli olarak isterdiniz? Sorusuna halkın verdikleri cevabı gösteren ki kare analizi sonuçları incelendiğinde; erkeklerin %7,5’i rekreasyon alanları, kadınların %7,9’u Çocuk oyun alanları ve rekreasyon alanları diye belirtmişlerdir. Halkın size göre; belediyeler spor hizmeti getirirken hangi

hususlara dikkat etmelidir? Sorusuna verdikleri cevabı gösteren ki kare analiz sonuçları incelendiğinde; erkeklerin %7,1i Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı cevabını verirken kadınların %8,2'si Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli cevabını vermişlerdir. Belediyelere ait spor tesislerinin genel problemleri nelerdir? Sorusuna halkın verdikleri cevabı gösteren ki kare analiz sonuçları incelendiğinde; erkeklerin %12,6'sı ve kadınlarında 16,9'u Personel probleminin olması diye belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Yapılan literatür taraması sonucunda, benzer çalışmalar incelendiğinde Belediyenin semtinize hangi spor tesisinin getirmesini öncelikli olarak isterdiniz? Sorusuna Kurtoğlu (2006) ve Çoban (2002) tarafından yapılan çalışmalarda da katılımcıların belediyenin semtlerine çocuk oyun alanları getirmesini istemektedir. Halkın size göre; belediyeler spor hizmeti getirirken hangi hususlara dikkat etmelidir? Sorusuna İmanzadeh (2014)'in yaptığı çalışmada "Herkes için spor imkânı veren tesisler yaygınlaştırması, elen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı, çok amaçlı tesisler yapmalı gibi sonuçlara ulaşılmıştır. Belediyelere ait spor tesislerinin genel problemleri nelerdir? Sorusuna Kurtoğlu (2006) ve İmanzadeh (2014) yaptığı çalışmalarda belediyelere ait spor tesislerinin genel problemleri nelerdir? Sorusuna halkın verdikleri cevap personel probleminin olması diye görülmüştür.

Eğitim durumu değişkenine göre Yerel yönetimlerin sağladıkları spor hizmetlerinden yararlanma derecelerini gösteren bazı sorulara göre ki kare analizi sonuçları incelendiğinde; Belediye, halkın boş zamanlarını spor hizmetleri sunarak değerlendirmesini sağlamada, sizce ne kadar sorumluluk taşımalıdır? 'Belediyeler spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır görüşüne katılır mısınız? Belediyelerin görevleri arasında "oyun ve spor yerleri yapmak, stadyumlar yapmak, yaptırmak, işletmek işlettirmek" görevinin de bulunduğu düşünüldüğünde, belediyenin bu görevlerini hangi oranda yerine getirdiğine inanıyorsunuz? Belediyenin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden yeterince faydalanabiliyor musunuz? Sorularına verilen cevaplarda, çıkan sonuçlara ilişkin anlamlı bir farklılık bulunamadığı gibi Belediye-halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, "spor hizmetlerinin" önemli olduğuna inanıyor musunuz? Sorusuna ilkokul mezunu olan halkın %36,7'si ortaokul mezunu olan halkın %55,6'sı lise mezunu olan halkın %45,7'si, lisans mezunu olan halkın %44,3'ü, lisansüstü mezunu olan halkın %44,4'ü spor hizmetlerinin çok önemli olduğunu belirtmişlerdir. Belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin veya rekreasyon alanlarının işletmesi özelleştirilmelidir görüşüne katılır mısınız? Sorusuna ilkokul mezunu olan halkın %28,6'sı ortaokul mezunu olan halkın %48,4'ü, lise mezunu olan halkın

%38,7'si, lisans mezunu olan halkın %34,8'i lisansüstü mezunu olan halkın %44,4'ü belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin özelleştirilmesine katıldıklarını belirtmişlerdir. Belediyenin belli bir ücret karşılığı spor hizmeti sunması durumunda, siz de bu hizmetlerden yararlanmak ister miydiniz? Sorusuna ilkokul mezunu olan halkın %79,6'sı ortaokul mezunu olan halkın %75,8'i, lise mezunu olan halkın %64,1'i, lisans mezunu olan halkın %47,6'sı lisansüstü mezunu olan halkın %50,0'ı belediyelerin ücret karşılığı hizmet sunmasından halk yararlanmak istemediğini belirtmişlerdir. Bu sorularda ise anlamlı farklılık görülmüştür. Yapılan literatür taraması sonucunda benzer çalışmalar incelendiğinde Kurtoğlu(2006)'nun yapmış olduğu çalışmada da Belediye–halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, “spor hizmetlerinin” önemli olduğuna inanıyor musunuz? Sorusuna tüm eğitim gruplarının cevaplarında önemli olduğu görülmüştür. Yine Kurtoğlu(2006)'nun çalışmasında . Belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin veya rekreasyon alanlarının işletmesi özelleştirilmelidir görüşüne katılır mısınız? Sorusunda eğitim değişkeni açısından anlamlı farklılık bulunmuştur.

Eğitim durumu değişkenine göre Belediyenin semtinize hangi spor tesisinin getirtmesini öncelikli olarak isterdiniz? Sorusuna halkın verdikleri cevabı gösteren ki kare analiz sonuçları incelendiğinde; ilkokul mezunu olan halkın % 14,3'ü Koşu parkuru, ortaokul mezunu olan halkın %15,3'ü rekreasyon alanları, lise mezunu olan halkın %7,6'sı Çocuk oyun alanları ve rekreasyon alanları, lisans mezunu olan halkın %9,5'i rekreasyon alanları ve açık futbol sahası, lisansüstü mezunu olan halkın %13,9'u Çocuk oyun alanları ve rekreasyon alanları cevabını vermişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Yapılan literatür taraması sonucunda benzer çalışmalar incelendiğinde Çoban(2002)'nin çalışmasında ise en yüksek oranla çocuk oyun alanlarının bulunduğu görülmüştür. İmanzadeh(2014)'in çalışma sonuçlarında ise en yüksek oranla yürüyüş parkurları cevabı görülmüştür.

Eğitim durumu değişkenine göre; sizce belediye spor tesislerini hangi amaçla hizmete açmaktadırlar? Sorusuna halkın vermiş olduğu cevapları gösteren ki kare analiz sonuçlarına göre; ilkokul mezunu olan halkın %18,4'ü, ortaokul mezunu olan halkın %21,8'i, lise mezunu olan halkın %21,3'ü, lisans mezunu olan halkın %33,9'u, lisansüstü mezunu olan halkın %52,8'i bu soruya cevap vermemişlerdir soruyu cevaplayanlar arasında; ilkokul mezunu olan halkın %14,3'ü, ortaokul mezunu olan halkın %19,4'ü, lise mezunu olan halkın %7,8'i, lisans mezunu olan halkın %5,4'ü, elit(seçkin sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak cevabını verirken, lisansüstü mezunu olan halkın %8,3'ü ise halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda

bulunmak cevabını vermişlerdir Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Yapılan literatür taraması sonucunda benzer çalışmalar incelendiğinde İmanzadeh(2014)'in çalışmasında en yüksek oranla belediyenin imajını güçlendirmek cevabı görülürken, Kurtoğlu(2006)'nun çalışmasında Belediyeler spor tesislerini hizmete açma amaçlarının başında tüm eğitim grupları için; “belediyenin reklamını yapmak” ve “belediyenin imajını güçlendirmek” olarak görülmektedir.

Eğitim durumu değişkenine göre halkın size göre; belediyeler spor hizmeti getirirken hangi hususlara dikkat etmelidir sorusuna verdikleri cevabı gösteren ki kare analizi sonuçları incelendiğinde; İlkokul mezunu olan halkın %10,2'si Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve gerekli çevresel güvenliği sağlamalı, Ortaokul mezunu olan halkın %14,5'i Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı, Lise mezunu olan halkın %8,4'ü Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı, Lisans mezunu olan halkın %8,6'sı Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı, Lisansüstü mezunu olan halkın %11,1'i Seyirciye dönük tesislerin yapımı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı cevaplarını vermişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Yapılan literatür taraması sonucunda benzer çalışmalar incelendiğinde Çoban(2002)'nin çalışmasında en yüksek oranla gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı cevabı verilmiştir. Kurtoğlu (2006)'nın çalışmasında da Belediyelerin spor hizmeti getirirken hangi hususlara dikkat etmeleri gerektiği konusunda katılımcılar ilk olarak “spor tesisleri yapıldıktan sonra bakımının da yapılması” gerektiğini belirtmektedir. İmanzadeh (2014)'in çalışmasında ise en yüksek herkes için spor imkânı veren tesisler yaygınlaştırması cevabı görülmüştür.

Eğitim durumu değişkenine göre belediyenin spor hizmetlerini mutlaka götürmesi gereken hedef kitle sizce hangisi olmalıdır? Sorusu incelendiğinde; ilkokul mezunu olan halkın %46,9'u ortaokul mezunu olan halkın %62,1'i, lise mezunu olan halkın %53,8'i, lisans mezunu olan halkın %53,0'ı, lisansüstü mezunu olan halkın %50,0'ı spor hizmetlerinin mutlaka götürülmesi gerek kitlenin gençler olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Yapılan literatür taraması sonucunda benzer çalışmalar incelendiğinde Kurtoğlu (2006)'nun yapmış olduğu çalışmada ise belediyenin spor hizmetlerini mutlaka götürmesi gereken hedef kitle hangisi olmalıdır.” görüşüne halkın katılım durumu incelendiğinde tüm eğitim grupları için “hepsi” seçeneği ilk sırayı, “gençler” seçeneği ise ikinci tercih olarak yer almaktadır. Eğitim durumunun yüksekliği ile “hepsi” seçeneği arasında doğru

orantılı bir artış bulunmaktadır. İmanzadeh(2014)'in çalışmasında ise Belediyenin, spor hizmetlerini mutlaka götürmesi gereken hedef kitlesi olarak, gençler, ondan sonra da bayanlar gösterilmektedir. Bu soruya verilen cevaplar, genel olarak gençler seçeneğinde yoğunlaşmaktadır. Çoban(2002)'nin çalışmasında da gençler cevabı görülmüştür.

Eğitim Durumu değişkenine göre gözlemlendiğiniz kadarıyla belediyelere ait spor tesislerinin genel problemleri nelerdir Sorusuna halkın verdikleri cevabı gösteren ki kare analiz sonuçları incelendiğinde; ilkokul mezunu olan halkın %26,5'i, ortaokul mezunu olan halkın %25,0'ı, lise mezunu olan halkın %11,2'si lisans mezunu olan halkın %12,5'i Personel probleminin olması diye belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Yapılan literatür taraması sonucunda benzer çalışmalar incelendiğinde İmanzadeh(2014)'nin çalışmasında ilk sırada işletme sorununu bulunurken ikinci sırada personel problemi görülmüştür. Kurtoğlu (2006) ve Çoban (2002)'nin çalışmalarında da benzer sonuçlar görülmüştür.

Spor yapma sıklığı değişkenine göre yerel yönetimlerin sağladıkları spor hizmetlerinden yararlanma derecelerini gösteren bazı sorulara göre ki kare analizi sonuçları incelendiğinde; Belediyenin belli bir ücret karşılığı spor hizmeti sunması durumunda, siz de bu hizmetlerden yararlanmak ister miydiniz? Belediyenin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden yeterince faydalanabiliyor musunuz? Sorularına verilen cevaplarda, çıkan sonuçlara ilişkin anlamlı bir farklılık bulunamadığı gibi Belediye, halkın boş zamanlarını spor hizmetleri sunarak değerlendirmesini sağlamada, sizce ne kadar sorumluluk taşınmalıdır? Sorusuna hergün spor yapanların %32,4'ü haftada 3-4 defa yapanların %47,5'i, haftada birkaç kez yapanların %40,0'ı, ayda birkaç kez yapanların %44,1'i, fırsat buldukça yapanların %7,9, spor yapmıyorum diyenlerin %38,8'i Çok sorumluluk taşınmalı olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Yapılan literatür taraması sonucunda benzer çalışmalar incelendiğinde İmanzadeh(2014)'nin çalışmasında ise belediye sorumluluk taşıma oranları incelendiğinde araştırmaya katılan bireylerin büyük çoğunluğu çok cevabını vermiştir. Kurtoğlu(2006)'nin çalışmasında da benzer sonuçlar görülmüştür.

Spor yapma sıklığı değişkenine göre Belediye-halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, "spor hizmetlerinin" önemli olduğuna inanıyor musunuz? Sorusuna hergün spor yapanların %37,8'i, haftada 3-4 defa yapanların %48,3'ü, haftada birkaç kez yapanların %49,5'i, ayda birkaç kez yapanların %45,3'ü, fırsat buldukça yapanların %45,7'si spor yapmıyorum diyenlerin %37,3'ü spor hizmetlerinin çok önemli olduğunu belirtmişlerdir. Bu

sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Yapılan literatür taraması sonucunda benzer çalışmalar incelendiğinde, Çoban(2002)'nin çalışmasında da belediye-halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, "spor hizmetlerinin" önemli olduğuna inanıyor musunuz? Sorusuna çok inanıyorum cevabını vermişlerdir. İmanzadeh(2014) ve Kurtoğlu (2006)'nin çalışmalarında da bizim çalışmamızla benzer sonuçlar çıktığı görülmüştür.

Spor yapma sıklığı değişkenine göre Belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin veya rekreasyon alanlarının işletmesi özelleştirilmelidir görüşüne katılır mısınız? Sorusuna hergün spor yapanların %31,1'i, haftada 3-4 defa yapanların %47,5'i, haftada birkaç kez yapanların %35,9'u, ayda birkaç kez yapanların %39,8'i, belediyelerin yaptırmış olduğu spor tesislerinin özelleştirilmesine katıldıklarını belirtirken, fırsat buldukça yapanların %35,7'si ve spor yapmıyorum diyenlerin %41,8'i kararsız olduklarını belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Yapılan literatür taraması sonucunda benzer çalışmalar incelendiğinde Çoban(2002)'nin yapmış olduğu çalışmada da özelleştirmeye katılım ilk sırada yer almıştır. Kurtoğlu(2006)'nun çalışmasında anlamlı bir farklılık bulunamazken, İmanzadeh(2014)'nin çalışmasında özelleştirmeye karşı olduğu görülmektedir.

Spor yapma sıklığı değişkenine göre Belediyeler spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır görüşüne katılır mısınız? Sorusuna hergün spor yapanların %47,3'ü, haftada 3-4 defa yapanların %50,4'ü, haftada birkaç kez yapanların %58,2'si, ayda birkaç kez yapanların %51,6'sı, fırsat buldukça yapanların %60,0'ı ve spor yapmıyorum diyenlerin %47,8'i halkın beklenti ve taleplerinin göz önünde bulundurulması gerektiğine katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Yapılan literatür taraması sonucunda benzer çalışmalar incelendiğinde Kurtoğlu(2006) ve İmanzadeh(2014)'nin çalışmalarındaki sonuçlarla bizim çalışmamızın sonuçları benzerlik göstermektedir.

Spor yapma sıklığı değişkenine göre Belediyelerin görevleri arasında "oyun ve spor yerleri yapmak, stadyumlar yapmak, yaptırmak, işletmek işletirmek" görevinin de bulunduğu düşünüldüğünde, belediyenin bu görevlerini hangi oranda yerine getirdiğine inanıyorsunuz? Sorusuna hergün spor yapanların %36,5'i, iyi-orta derecede yerine getirdiklerine inandıklarını belirtirken, haftada 3-4 defa yapanların %49,1'i, haftada birkaç kez yapanların %48,4'ü, ayda birkaç kez yapanların %37,9'u, fırsat buldukça yapanların %38,6'sı, iyi derecede yerine getirdiklerine inandıklarını belirtirken spor yapmıyorum diyenlerin %35,7'si orta derece yerine getirdiklerini belirtmişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu

bulunmuştur. Yapılan literatür taraması sonucunda benzer çalışmalar incelendiğinde İmanzadeh(2014)'nin çalışmasında, bireylere göre belediyeler, "oyun ve spor yerleri yapmak, stadyumlar yapmak, yaptırmak, işletmek, işlettirmek" görevlerini orta seviyede yerine getirmektedir. Konuyla ilgili başka araştırmalara baktığımızda, Çoban(2002) ve Kurtoğlu(2006)'nin çalışmalarında da benzer görüşler elde edilmiştir. Her iki çalışmada belediyeler kısmen bu görevlerin orta veya kötü derecede yerine getirdikleri görülmüştür.

Spor yapma sıklığı değişkenine göre; sizce belediye spor tesislerini hangi amaçla hizmete açmaktadırlar? Sorusuna halkın vermiş olduğu cevapları gösteren ki kare analiz sonuçlarına göre; hergün spor yapan halkın %33,8'i, haftada 3-4 kez spor yapan halkın %34,2'si, haftada birkaç kez spor yapan halkın %30,9'u ,ayda birkaç kez spor yapan halkın %19,3'ü, fırsat buldukça spor yapan halkın %18,6'sı, ve spor yapmayan halkın %19,4'ü bu soruya cevap vermemişlerdir. Cevap veren halka göre; hergün spor yapan halkın %8,1'i, Belediye reklamını yapmak, haftada 3-4 kez spor yapan halkın %11,7'si, haftada birkaç kez spor yapan halkın %9,1'i ,ayda birkaç kez spor yapan halkın %11,8'i, elit (seçkin) sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak fırsat buldukça spor yapan halkın %7,1'i, halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak ve spor yapmayan halkın %7,5'i Belediye reklamını yapmak ve halkın boş zamanını değerlendirmek cevaplarını vermişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Yapılan literatür taraması sonucunda benzer çalışmalar incelendiğinde Kurtoğlu(2006) ve İmanzadeh(2014)'nin çalışmalarında belediyenin reklamını yapmak ilk sırada yer alırken Çoban(2002)'nin çalışmasında belediyenin imajını güçlendirmek cevabı görülmüştür.

Spor yapma sıklığı değişkenine göre halkın size göre; belediyeler spor hizmeti getirirken hangi hususlara dikkat etmelidir sorusuna verdikleri cevabı gösteren ki kare analiz sonuçları incelendiğinde; Hergün spor yapıyorum cevabını veren halkın %9,0'ı Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı, Haftada 3-4 kez spor yapıyorum cevabını veren halkın %8,3'ü Tesisler yaptıktan sonra bakmanı da yapmalı ve nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı, Haftada birkaç kez spor yapıyorum cevabını veren halkın %10,0'ı Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli, Ayda birkaç kez spor yapıyorum cevabını veren halkın %11,2'si Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı, Fırsat buldukça spor yapıyorum cevabını veren halkın %7,1'i ve spor yapmıyorum cevabını veren halkın %9,0'ı Tesislere spor uzmanı istihdam edilmeli cevabını vermişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. Yapılan literatür taraması sonucunda benzer çalışmalar incelendiğinde Çoban(2002)'nin çalışmasında en yüksek oranla gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre



yapmalı cevabı verilirken, Kurtoğlu(2006)'nın çalışmasında ise belediyelerin spor tesisini yaptıktan sonra bakımını da yapmalı görüşünü belirtmiştir. İmanzadeh(2014)'nin çalışmasında ise en yüksek orana Herkes için spor imkanı veren tesisler yaygınlaştırması cevabı verilmiştir.

Spor yapma sıklığı değişkenine göre belediyenin spor hizmetlerini mutlaka götürmesi gereken hedef kitle sizce hangisi olmalıdır? Sorusuna halkın verdikleri cevabı gösteren ki kare analiz sonuçları incelendiğinde verilen cevaplarda, çıkan sonuçlara ilişkin anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmüştür.

Spor yapma sıklığı değişkenine göre gözlemlediğiniz kadarıyla belediyelere ait spor tesislerinin genel problemleri nelerdir? Sorusuna halkın verdikleri cevabı gösteren ki kare analiz sonuçları incelendiğinde; hergün spor yaparım cevabını veren halkın %23,0'ı, haftada 3-4 kez spor yaparım cevabını veren halkın da %14,6'sı Personel probleminin olması, haftada birkaç kez spor yaparım cevabını veren halkın %15,5'i Hava kirliliği, gürültü probleminin olması, ayda birkaç kez spor yaparım cevabını veren halkın %14,3'ü Personel probleminin olması, fırsat buldukça spor yaparım cevabını veren halkın %12,9'u Ulaşım probleminin olması, spor yapmıyorum cevabını veren halkın %17,9'u Personel probleminin olması cevabını vermişlerdir. Bu sonuçlara ilişkin görüşlerin gözlenen bu farkın anlamlı olduğu bulunmuştur. . Bu sonuçlara göre spor yapma sıklığına göre spor tesislerinin genel problemi personel probleminin olması olarak bulunmuştur. Literatüre bakıldığında spor yapma sıklığına göre tesislerin genel problemi nelerdir sorusuna dair Kurtoğlu'nun(2006) yapmış olduğu çalışmada benzer sonuçlar görülmüştür.

## SONUÇ

Gözlemlediğiniz kadarıyla, belediyeye ait spor tesislerinin genel problemlerini sıralayacak olursak personel probleminin olması, sportif birimlerde kalifiye eleman bulunmadığını bulunanlarında gerekli yetiye sahip olmadıkları görülmektedir. Belediye bu problemi hizmet içi eğitimler ve spor alanında öğrenimini tamamlamış kişilere iş vererek çözebilir. Bu konuda gerek Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulundan seminerler talep edebileceği gibi lisans eğitimi veren bu okulun mezun öğrencilerinden faydalanabilir. Belediye spor hizmeti getirirken şu hususlara da dikkat etmeli, tesislere spor uzmanı tahsis edilmeli, gerekli çevre güvenliği sağlanmalı, tesislerin bakımı yapılmalı, gelen taleplere göre tesis yapılmalı, seyirciye dönük tesisler yapılmalı ve tesisler yapılırken nüfus yoğunluğu dikkate alınmalıdır. Belediye öncelikli olarak spor uzmanı tahsis etmeli, tesislerin güvenliğini ve bakımlarını atıl durumda kalmaması için sağlamalı, seyircinin

sportif etkinliklerini izleyebilmesi için alanlar yapmalı ve yapılan tesisler ulaşımı zor olan, şehir merkezinden uzak yerlere yapılmamalıdır. Bu hususlar belediyenin dikkat etmesi gereken noktalar olarak görülmektedir. Belediye bulunduğu bölgedeki halka rekreasyon alanları, çocuk oyun alanları, koşu parkurları ve açık futbol sahaları yapmalıdır. Halkın hareketli yaşama ihtiyaç duyduğu görülürken, boş zaman aktiviteleri sağlanmalı, ebeveynlere çocuk oyun alanları düzenlemeli, yeşil alan kalmayan, dört yanı bina olan semtimizde, şehir merkezinde koşu parkurları oluşturulmalı ve bireylerin spor tesis ihtiyaçları belediye tarafından karşılanmalıdır.

Belediyenin sporla amaç edindiği noktalar seçkin sporcu yetiştirmek için alt yapı oluşturmak, halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak, halk ve belediye arasındaki dayanışmayı artırmak ve halkın boş zamanını değerlendirmek olduğu görülmüştür. Belediye seçkin sporcu yetiştirdiği gibi sporun halkın her kesimine ulaştırılmasını amaçlamalıdır. Hareketli yaşama katkı sağlamalı, boş zamanları değerlendirmeli ve belediye halk arasında sporu bir köprü olarak görmeye devam etmeleri ve bunu amaç edinmeleri gerekmektedir. Halk yapılan tesislerin özelleştirmeye gidilerek daha iyi fayda sağlayacağını düşünmektedir. Halkın özelleştirmeye karşı olmadığı, desteklediği görülmektedir. Belediye işletmeciliğinin beğenilmediği, yeterli hizmetin gerçekleştirilemediği düşünülmektedir. Yapılan özelleştirmeler sayesinde de hem özelleştirilen yerde çalışan personel maddi anlamda fayda görecektir hem de belediye sağladığı özelleştirme sonucu verdiği hizmet dolayısıyla imajını sağlamlaştıracaktır. Belediyenin görevini yerine getirdiğini spor yapan bireyler desteklerken yine spor yapmayan kesim görevlerini yerine getirmediğini düşünmektedir. Belediye görevlerini yerine getirdiği düşüncesini her kesime yaymak için spor yapmayan bireyleri de spora teşvik etmeli ve bu düşüncelerini kırmalıdır. Spora ilgisi olmayan bireyler, belediyenin yapmış olduğu sportif etkinliklerden ilgi alanları olmadığı için olumsuz görüş beyan ederken bu düşüncelerini sportif faaliyetlere ilgiyi çekerek değiştirebilir.

Belediyenin yaptırmış olduğu tesislerden, yaşayan halk yeterince faydalandıklarını savunmaktadırlar. Belediye bu konuda memnuniyetin ve faydalanmanın devamı için yukarıda bahsettiğimiz tesis sorunlarını gidermelidir. Belediye spor hizmetlerini, tüm yaş grupları ayırmaksızın herkese ulaştırmalıdır. Yürüyüş ve koşu parkurları, boş zaman aktivite alanlarını toplumun her kesimine götürmesi gerekirken, özellikle gençlerin kötü alışkanlıklar ve dışlanma duygusunu hissetmemeleri için, takım branşlarını ve altyapı oluşturarak sağlıklı gençler yetiştirmek amacı olmalıdır. Belediye, halkın boş zamanlarını spor hizmetleri sunarak değerlendirmesini sağlamada sorumluluğunu taşıdığı görülmüştür. Boş zaman aktivitelerinden

faýdalandığını düşünen bireyler belediyenin bu konuda ki görevini yerine getirdiğini düşünmektedirler. Bu düşüncenin devamını sağlamada boş zaman aktivite alanlarının bakımı ve personelin donanım seviyelerinin her daim yükseltilmesi gerekmektedir.

Belediye halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, “spor hizmetlerinin” önemli olduğu görüşü yer almaktadır. Buradan yola çıkarak spor hizmetlerini geliştirmeye devam eden belediye halk ile arasında ki bağı daha da kuvvetlendirecektir. Belediye sporun birleştirici ve yakınlaştırıcı gücünden faydalanması gerekmektedir. Belediye spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır. Halkın beklenti ve taleplerinin karşılanması görüşü kesinlikle göz önünde bulundurulmalıdır. Belediyeler halkın görüş ve taleplerini iyi algılayabilmeli ve buna göre tesisler yapmalı, etkinlikler düzenlemelidir. Bu halkın gözünde belediyenin saygınlığını ve güvenilirliğini arttıracaktır. Belediyenin belli bir ücret karşılığı spor hizmeti sunması durumuna, toplumun her kesiminin belediyenin spor hizmetlerinden belirli bir ücret karşılığında faydalanmayı istemediklerini belirtmişlerdir. Belediye ise bu cevaplardan yola çıkarak sunmuş olduğu hizmetlerden ücret talep etmemeli, sporu bireylere ulaştırma görevini üstlenmeli ve ücretsiz sunmalıdır.

## ÖNERİLER

### Genel Öneriler

**Araştırma sonucuna göre elde edilen bulgulara göre aşağıdaki önerilerde bulunulabilir**

1. Yapılacak benzer çalışmalarda araştırma grubu genişletilebilir. Farklı örneklem grupları karşılaştırılabilir.
2. Yapılacak benzer çalışmalarda kullanılacak olan yöntemler farklılaştırılabilir. Farklı araştırma modelleri kullanılabilir.
3. Farklı coğrafi bölgelerdeki belediyelerin spor hizmetleri karşılaştırılabilir ve buna ilişkin farklı sonuçlar ortaya konulabilir.
4. Araştırmamızda kullandığımız demografik bilgilerin haricinde farklı demografik bilgiler kullanılarak araştırmalar genişletilebilir.

### Araştırma sonuçlarına ilişkin öneriler

**Belediyelerin semtlerdeki spor tesislerine ilişkin halkın beklentileri doğrultusunda aşağıdaki önerilerde bulunulmuştur:**

1. Belediye kent insanının, doğal hareket ihtiyacının karşılanmasının problem olduğu günümüzde, halkın boş zaman ve sportif etkinliklerini karşılamada sorumluluk taşımali, kendilerine bu konuda verilen görevleri yerine getirmeli, kanunlarda kendilerine verilen görevleri üstlenmelidir.
2. Belediye spor hizmeti sunarken hedef kitle olarak halkın tüm kesimini (çocuklar, gençler, bayanlar, yaşlılar, özürllüler) dikkate almalı, tesis yapımını gerçekleştirirken halkın beklenti ve ihtiyaçları da göz önünde tutup, bu konuda talep ve şikayetleri dinlemelidir.
3. Spor hizmetleri konusunda bireyler, taleplerini yeterince dile getirememekte bu konuda oluşan sorunları ilgililere iletememektedir. Belediye, halkın isteklerini dile getirebileceği danışma merkezleri oluşturmaliadır.
4. Belediye, siyasi ve politik beklentilerden uzak bir şekilde spor hizmetleri yerine getirmeli. Sportif etkinlik ve hizmetler konusunda, toplumun bütün kesimlerini bilgilendirmek için kitle iletişim araçları ve merkezi yerlerdeki ilan panolarını kullanması faydalı olabilir.
5. Spor tesislerinin işletmesinde ve personel probleminin çözülmesinde, üniversitelerin “Beden Eğitimi ve Spor Bölümlerinden” mezun olanların istihdam edilmesi yoluna gidilmelidir.
6. Belediyelerin sunmuş olduğu spor hizmetlerinden bireylerin beklentileri ve ne derece yararlanabildiğinin farklı yerleşim yerlerinde de araştırılması, bu konudaki genel problemlerin belirlenmesi ve ortak çözüm yollarının bulunması açısından faydalı olacaktır.
7. Kamu tarafından, kullanıcıların fikirleri de alınarak oluşturulacak olan spor faaliyetlerinin, diğer ticari sektörler ve gönüllü kuruluşlar tarafından oluşturulmuş olanlarla birbirini tamamlayıcı olmasını temin etmelidir.

## KAYNAKLAR

Anayasa md. 127

Akkoyun, İ. (2015). Yerel Yönetimlere Ait Fitness Merkezlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi (Elazığ İl Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Elazığ: Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Aracı, H.1999. Okullarda Beden Eğitimi, Bağırhan Yayınevi, Ankara; 13-18.

Arıkboğa E. Yerel yönetim açısından mahalle muhtarlığına bir bakış. Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 1999;8:3-103.

Ataman G. İşletme yönetimi. İstanbul, Türkmen Kitabevi, 2001:350

Ayan M. Faaliyetlere dayalı Maliyetler yaklaşımının toplam kalite yönetimindeki rolü. İstanbul, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek lisans tezi, 2001:38.

Aytaç F. Açıklamalı köy kanunu. 2.baskı, Ankara, Feryal matbaası, 1995:19-29.

Bayrakçı E. Yerel yönetimler maliyesi. 1. baskı , Konya, Dizgi ofset, 2009;4.

Baş M, Çelik A, Solak N, 2017. Spor işletmelerinde algılanan hizmet kalitesi üzerine bir araştırma. Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi, 2 (4), 1-11.

Bitner MJ. Service scapes: the impact of physical surroundings on customer and employees. Journal of marketing, 1992; 56: 57.

Bitner MJ. Zeithaml VA. Services marketing : integrating customer focus across the firm. McGraw hill international. USA, 2000:3.

Bulgan U, Gürdal G. Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi?.

[internette].[14ocak2009].Elektronikadresi:[http://kaynak.unak.org.tr/bil\\_diri/unakos/u05-22pdf](http://kaynak.unak.org.tr/bil_diri/unakos/u05-22pdf).

Bumin B, Alabay MN. İşletmecilikte çağdaş yönelimler. Ankara, Gazi kitabevi, 2003:117.

Bütün, H. (2009) Hizmet İşletmelerinde Kalitenin Önemi ve Servqual Tekniği, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi

Can H, Akgün A, Kavuncubaşı S. Kamu ve özel kesimde personel yönetimi. Ankara, Cem-web ofset ltd. şti.,1998;3-4.

- Cankalp M. Sporda yönetim ve organizasyon. Genişletilmiş 2. baskı, Ankara, Nobel yayın dağıtım, 2005;21.
- Çelik C. Kalite yönetiminde insan faktörü. Ankara, Verimlilik dergisi kalite özel sayısı, MPM Yayınları, 1993:124.
- Çetin, S, (2009), Yerel Yönetim Birimi Olarak Türkiye’de İl Özel İdareleri, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (25), 249-258.
- Çetin, Canan, Akın, Besim ve Erol Vedat, (2001), Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemi, Beta Yayınları, İstanbul.
- Çimen Z, Gürbüz B. Spor hizmetlerinde toplam kalite yönetimi. Ankara, Alp yayınevi, 2007: 20-22.
- Çoban, B. (2002), Spor Hizmetlerine İlişkin Halkın Belediyelerden Beklentileri, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Ana Bilim Dalı Doktora Tezi, Ankara.
- Demir EK. Rekreatyonel spor hizmeti veren işletmelerde kalite ölçeği geçerlik güvenilirlik çalışması. Ankara, Gazi üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Yüksek lisans tezi, 2010:39.
- Demirel H, 2013. Rekreatyonel spor/fitness programı sunan işletmelerde hizmet kalitesi. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dereli T, Baykasoğlu A. Kalite ve hayata iz düşümleri. Ankara, Nobel yayın dağıtım, 2003:2-17-60.
- Devecioğlu S, Gündoğdu C. Human resources planning in sports enterprises. e-journal of new world sciences academy, 2009; 1: 10-20.
- Doğan, O. 2005. Spor Psikolojisi. Adana, Nobel Kitabevi, 2. Baskı,;49-128
- Doğan Öİ, Tütüncü Ö. Hizmet işletmelerinde toplam kalite yönetimi kapsamında ISO 9001:2000 ve bilgisayar destekli bir uygulama. İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, 2003:1.
- Doğu G, Kesim Ü, Sivrikaya Ö. Belediyelerin sporla ilgili işlevleri: Düzce belediyesi örneği. Çağdaş yerel yönetimler dergisi, 2002;11:89-106.
- Dönmez M. Belediye yönetimi. Belediye dergisi yayını, 1999;3:3.
- Duman T, Yüksel F. Belediyelerde vatandaş memnuniyetinin ölçümü: Mersin Büyükşehir Belediyesi örneği. Çağdaş yerel yönetimler dergisi, 2008; 17:43-57.

- Edvardsson B. 'Service quality improvement,' . Managing service quality, 1998;9:142.
- Efil İ. Toplam kalite yönetimi ve toplam kaliteye ulaşmada önemli bir araç ISO 9000 kalite güvencesi sistemi. Bursa, Vipaş a.ş., 1996:29-161.
- Ekenci G, İmamoğlu AF. Spor işletmeciliği. Ankara, Nobel yayınevi, 2002;1-10.
- Ekenci G. Türkiye’de müessese spor kulüplerinin kurumsal kültürlerinin toplam kalite yönetimine uygunluğu. Gazi üniversitesi beden eğitimi ve spor bilimleri dergisi; 2000; 5: 43-54.
- Eker, E. (2007) Hizmet Süreci Kalitesindeki Değişimlerin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisinin Servqual Yöntemiyle Ölçümü ve Servis Hizmetlerine Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi
- Ergin BM, İmamoğlu AF, Tunç T, Akpınar S, Çon M, 2010. Üniversite spor merkezlerinde hizmet kalitesi boyutlarının algı ve önem düzeylerinin incelenmesi. Spor ve Performans Dergisi, 2 (1), 41- 49
- Ergun, Turgay, Ömer Bozkurt: Kamu Yönetimi Sözlüğü, (Editör: Seriyse Sezen), Ankara, TODAİE, Yayın No: 382, 2014.
- Erkul, Hüseyin: Türkiye’de Yerel Yönetimler, Ankara, Detay Yayıncılık, 2010.
- Ersen H. Toplam kalite ve insan kaynakları yönetimi verimli ve etkin olmanın yolu. İstanbul, Yön Matbaacılık, 1996:23-27.
- Ersen H. Toplam kalite ve insan kaynakları yönetimi verimli ve etkin olmanın yolu. İstanbul, Yön Matbaacılık, 1996:23-27.
- Eryılmaz B. Kamu yönetimi. 3. baskı, Ankara, Okutman yayınevi, 2010;1-8, 79-80.
- Eryılmaz, Bilal: Kamu Yönetimi, Düşünceler – Yapılar – Fonksiyonlar – Politikalar, Ankara, Okutman Yayıncılık, Eylül 2011.
- Eryılmaz, Bilal (2003), Kamu Yönetimi (İstanbul: Erkam Matbaası, Göz. Geç. Yeni Bası).
- Gencer RT, Demir C, Aycan A. Kayak merkezlerindeki spor turistlerinin hizmet kalitesi algılarını etkileyen değişkenler. İzmir, Ege akademik bakış dergisi, 2008; 8(2): 437-450.
- Gencer RT, Demiray E. Türkiye’de toplam kalite yönetiminin futbolda uygulanabilirliği üzerine bir araştırma. . Gazi üniversitesi beden eğitimi ve spor bilimleri dergisi, 2003; 8(3): 25-38.
- Gomes H. Kaliteli sözler. İstanbul, Sistem Yayıncılık, 1998:21.

- Gök Y, Sunay H. Türkiye ve Fransa'da uygulanan spor yönetiminin kamu yönetimi açısından karşılaştırılması. *Sportmetre*, 2010; VIII: 7-16.
- Gökçe O, Göküş M, Kutlu Ö ve Şahin A (2004) *Kamu Yönetimi Ders Notları*, Dizgi Ofset Matbaacılık, Konya.
- Gökçümen A, Yenersoy G, Saraloğlu T, Koçak C. *Belediyelerde toplam kalite yönetimi temel eğitimleri el kitabı*. İstanbul, Rota Yayın, 1999:42.
- Gözübüyük, Ş. (1983). *Yönetim Hukuku*. Sevinç Matbaası. Ankara.
- Greenwell F, Pastore DL, 2004. Perceptions of the service experience: Using demographic and psychographic variables to identify customer segments. *Sport Marketing Quarterly*, 11, 233-241.
- Grove SJ, Fisk RP, Kangun N. 'Going green in the service sector' . *European journal of marketing*, 1996;30:5.
- İmanzadeh M. *Spor Hizmetleri Konusunda İran Halkının Belediyelerden Beklentileri Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı Doktora Tezi*, 2014..
- Kandampully J. Service quality to service loyalty: a relationship which goes beyond customer services. *Total quality management*, 1998;9:433.
- Kantarıcı H. Toplam kalite yönetimi ve toplum kalitesi bir uygulama örneği: brisa'nın iş mükemmelliğine yolculuğu. İstanbul, Teknoloji vakfı işbirliği yayınları, 1999:26.
- Kaplan E. Yerel yönetimler maliyesi ve bütçesi. *Türk idare dergisi*, 2007;457:158-159.
- Karahan K. *Hizmet pazarlaması*. 1. Baskı, İstanbul, Beta yayıncılık, 2000:12
- Kavrakoğlu İ. *Toplam kalite yönetimi*. İstanbul, Kalder yayınları, 1998:33.
- Kayral, İ. H. (2015). *Beklenen-Gerçekleşen-Algılanan Hizmet Kalitesi ve Sağlık Hizmetlerinde Çok Boyutlu Kalite*. (1. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Keleş Y, *Otel İşletmelerinde Sosyal Sorumluluk Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma* Cilt:16 Sayı:2 Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. MANİSA 2009
- Keleş, Ruşen: "Yerel Yönetimler Özerklik Şartı Karşısında Avrupa ve Türkiye", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, Ankara, Cilt: 4, Sayı: 6, Kasım 1995, s. 3-19.



- Kim D, Kim SY, 1995. QUESC: An instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea, *Journal of Sport Management*, 9, 208-20.
- Ko YJ, Pastore DL. Current issues and conceptualizations of service quality in the recreation sport industry. *Sport marketing quarterly*, 2004; 13: 158.
- Koçberber S. Yeni belediye yasası ile mahalle yönetimi. *Sayıştay dergisi*, 2005;56:103.
- Köseçik M, Sağbaş İ. “Tarihsel bakış açısıyla Türkiye’de merkezi yönetim-yerel yönetim ilişkileri” Türkiye’de kamu yönetimi sorunları üzerine incelemeler. Ankara, Seçkin yayıncılık, 2005:120.
- Kurtoğlu, T. Spor Hizmetleri Konusunda Halkın Yerel Yönetimlerden Beklentileri, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor A.B.D. Yüksek Lisans Tezi, 2006.
- Mucuk İ. Pazarlama İlkeleri. 12. Basım, İstanbul, Türkmen Kitap evi, 2000:324.
- Nadaroğlu H. Mahalli idareler teorisi/Ekonomisi/Uygulaması. 7. Baskı, İstanbul, Beta basım yayım dağıtım aş, 2001:7.
- Nadaroğlu Halil, Mahalli İdareler, Yenilenmiş 7 nci Bası, Beta Basım Yayım Dağıtım, , İstanbul, Ekim 2001.
- Nadaroğlu, H. (1994). Mahalli İdareler Teorisi, Ekonomisi-Uygulaması. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş. s.213
- Oygur Yamak, “ Kalite Odaklı Yönetim“, Rota Yayınları, 1998, s : 97
- Ökmen M, Parlak B. Kuramdan Uygulamaya Yerel Yönetimler İlkeler Yaklaşımlar ve Mevzuat. İkinci Baskı. Bursa: Alfa Aktüel Yayınları. 2010.
- Özdemir A. Belediyelerin spor kulüplerine yaptıkları yardımlar. *İller ve belediyeler dergisi*, 1999;641:140-141.
- Özer PS, Özdemir PÖ. Hizmet kavramı, ekonomideki yeri, tanımı ve özellikleri, Ed: Gümüşoğlu Ş, Pınar İ, Akan P, Akbaba A. Hizmet kalitesi, kavramlar, yaklaşımlar ve uygulamalar, Ankara, Detay Yayıncılık,2007:2.
- Öztürk A. Hizmet Pazarlaması. 7. Basım, Eskişehir, Ekin Basım Yayın Dağıtım, 2007:4-150.
- Paksoy M. Çalışma ortamında insan ve toplam kalite yönetimi. İstanbul, Çantay Kitabevi, 2002:1.

- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 1985;49:41-50
- Peker Ö. Toplam kalite yönetimi ve kamu hizmetlerinde kalite. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 1996;6:16-45
- Peters JV. 'Total service quality management'. *Managing service quality*, 1999;29:6-7.
- Resmi Gazete. 25745 sayılı 'İl Özel İdare Kanunu'. 04.03.2005 : 5302.
- Resmi Gazete. 25874 sayılı 'Belediye Kanunu'. 13/7/2005 :5393.
- Resmi Gazete. 68 sayılı 'Köy kanunu' . 07.04.1924 : 442.
- Serarslan MZ, Kepoğlu A. Spor örgütlerinde toplam kalite yönetimi. İstanbul, Morpa kültür yayınları,2006:29-32.
- Seyidoğlu H. Ekonomik terimler ansiklopedik sözlük. Güzem yayınları, 1992;4:438
- Soysal A, Alıcı S. Yerel yönetimlerde kaliteli hizmet anlayışının yaygınlaştırılması ve geliştirilmesine yönelik bir değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 2006; 78(450): 22.
- Şekerkeya, A. K. (1997) Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü , Sermaye Piyasası Kurulu,s.5
- Şimşek M. Sorularla toplam kalite yönetimi ve kalite güvence sistemleri. İstanbul, Alfa basım yayım dağıtım, 2000:54.
- Taylan E. Mahalle muhtarlığı ve açıklamalı mahalle muhtarlığı kanunu. Ankara, Papirüs ofset, 1996:5.
- Teas RK. 'Expectations, performance evaluation and consumers' perceptions of quality. *Journal of marketing*, 1993;4:27.
- Theodorakis N, Alexandris K, Rodriguez P, Sarmiento PJ, 2004. Measuring customer satisfaction in the context of health clubs in Portugal. *International Sports Journal*, 8(1), 44-53.
- Tortop, Nuri, Burhan Aykaç, vd.: Mahalli İdareler, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2008.
- Yıldırım H. "Toplam kalite yönetiminin temel kavramları", Öneri. Marmara üniversitesi sosyal bilimler dergisi, 2002;17:193
- Yıldız SM. Beden eğitimi ve spor yüksek okullarında insan kaynaklarının eğitim hizmetleri kalitesine yönelik algularının değerlendirilmesi. İstanbul, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Doktora tezi, 2005:22-24.

Yıldız SM.Spor hizmetleri kalitesini değerlendirmede kullanılabilircek hizmet kalitesi modelleri ve ölçüm araçları. Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 2008;8:38-48.

Zengin E. Yerel yönetim birlikleri. 1.basım, Konya, Mimoza yayınları, 1999: 13.



**EKLER****EK.1 Ölçek Kullanım İzin Yazısı**

*Volkan Kapçak*

*20 Kas 2019*

*Çar 16:17*

*Alıcı: .....*

*Sayın Prof.Dr. Bilal Çoban hocam, Ben Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesinde Beden Eğimi ve Spor Anabilim dalında yüksek lisans öğrencisiyim.*

*Yapacağım tez çalışmamda sizin “spor hizmetleri konusunda halkın belediyelerden beklentileri” anketinizi kullanmak istiyorum bunun için sizlerden izin istiyorum.*

*Bilal Çoban*

*Alıcı: Volkan Kapçak*

*21 Kas  
2019 18:18*

*Sevgili Volkan Kapçak yapacağın çalışmada “spor hizmetleri konusunda halkın belediyelerden beklentileri” anketimi kullanmandan memnun olurum. Araştırmanın sonuçlarını da benimle paylaşmanı bekliyorum iyi çalışmalar.*

**EK2. Çalışma İzin Belgesi**

T.C.  
SÜLEYMANPAŞA BELEDİYE BAŞKANLIĞI  
Gençlik ve Spor Hizmetleri Müdürlüğü

Sayı : 65485094 -152.99-340 / 18151  
Konu : Anket Çalışması Hakkında

13.12.2019

NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
(Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğüne)

Enstitünüz Beden Eğitimi ve Spor Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Volkan KAPÇAK' ın "Yerel Yönetimlerin Sağladıkları Spor Hizmetlerinden Yararlanan Bireylerin Algıladıkları Hizmet Kalitesinin İncelenmesi (Tekirdağ İli Örneği)" konulu yüksek lisans tezine ilişkin Belediyemize ait spor tesislerinden yararlanan bireylere anket uygulaması talebi uygun bulunmuştur. Gereğini bilgilerinize arz ederim.

*imza*

Belediye Başkanı a.  
Belediye Başkan Yrd.

### EK.3 SPOR HİZMETLERİ KONUSUNDA HALKIN BELEDİYELERDEN BEKLENTİLERİ

Değerli katılımcı; bu anket formu, Tekirdağ İli Süleymanpaşa İlçe Belediyesine ait spor tesislerinden memnuniyet düzeyinizi ve algıladığınız hizmet kalitesini belirlemek amacıyla düzenlenmiştir. Vereceğiniz bilgiler bilimsel bir çalışmada kullanılacak olup, başka kişi veya kurumlarla paylaşılmayacaktır. Şimdiden verdiğiniz cevaplardan dolayı teşekkür ederim.

Volkan KAPÇAK  
Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi  
Sağlık Bilimleri Enstitüsü  
Yüksek Lisans Öğrencisi

#### Kişisel Bilgi Formu

Yaş aralığınız: ( ) 20 yaş ve altı ( ) 21-30 yaş ( ) 31-40 yaş ( ) 41-50 yaş ( ) 50 yaş ve üstü

Cinsiyet : ( )Erkek ( )Kadın

Eğitim düzeyi : ( )İlkokul ( )Ortaokul ( )Lise ( )Lisans ( )Lisansüstü

Spor yapma sıklığı: ( )Her gün ( )Haftada 3-4 gün ( )Haftada birkaç kez ( )Ayda birkaç kez ( )Fırsat buldukça ( )Spor yapmıyorum

#### Spor Tesislerinden Memnuniyet Düzeyinizi Ve Algılanan Hizmet Kalitesi Anketi

**1.Belediye, halkın boş zamanlarını spor hizmetleri sunarak değerlendirmesini sağlamada, sizce ne kadar sorumluluk taşımaktadır?**

Pek çok Çok Orta Az Çok az

**2.Belediye-Halk arasındaki ilişkinin geliştirilmesinde, "spor hizmetlerinin" önemli olduğuna inanıyor musunuz?**

Pek çok Çok Orta Az Çok az

**3.Belediyenin semtinize hangi spor tesisinin getirmesini öncelikli olarak isterdiniz? ( En fazla 3 seçenek işaretleyiniz.)**

Çocuk oyun alanları	Rekreasyon alanları	Açık
futbol sahası		
Koşu Parkuru	Yüzme havuzu	Kayak tesisi
Kapalı spor salonu	Tenis kortu	Buz Paten Pisti
Yürüyüş parkurları	Golf alanı	
Açık hava Basketbol, mini futbol, hentbol alanları		
Diğer (belirtiniz) .....		

**4.'Belediyeler spor hizmetleri götürürken, halkın ihtiyaç, beklenti ve taleplerini göz önünde bulundurmalıdır' görüşüne katılır mısınız?**

Çok katılırim Katılırim Kararsızım Karşiyım Çok karşıyım

**5.Sizce belediyeler spor tesislerini hangi amaçla hizmete açmaktadırlar? ( En fazla 3 seçenek işaretleyiniz)**

- Belediyenin reklamını yapmak
- Elit ( seçkin ) sporcu yetiştirmek için altyapı oluşturmak
- Halkın boş zamanını değerlendirmek
- Halkın ruh ve bedensel gelişimine katkıda bulunmak
- Belediyenin imajını güçlendirmek
- Rekabet ortamı oluşturmak
- Her yöreyi spor alanları ile donatmak
- Halk ve Belediye arasındaki dayanışmayı artırmak.
- Halkı spora özendirmek, spora başlamaya fırsat ve cesaret vermek
- Diğer belirtiniz :

**6.Belediyenin belli bir ücret karşılığı spor hizmeti sunması durumunda, siz de bu hizmetlerden yararlanmak istemiydiniz?**

Evet Hayır

**7.Belediyelerin spor hizmetlerindeki başarısı, (oyun alanı, rekreasyon alanları ve spor tesisleri yaptırması), sizin siyasi tercihinizi belediye lehine olumlu yönde etkiler mi?**

Pek çok Çok Orta Az Çok az

**8.Size göre; belediyeler spor hizmeti getirirken hangi hususlara dikkat etmelidir? ( En fazla 3 seçenek işaretleyiniz)**

- Seyirciye dönük tesisler yapmalı
- Tesisleri yaptıktan sonra bakımını da yapmalı
- Tesislerde spor uzmanı istihdam etmeli
- Gerekli çevresel güvenliği sağlamalı
- Tesislere ulaşımı kolay olmalı
- Nüfus yoğunluğu göz önüne alınmalı
- Gelen talepleri dikkate alıp tesisleri ona göre yapmalı
- Çok amaçlı spor tesisleri yapmalı
- Öncelikli spor dalları tespit edilmeli ve uygun tesisler yapılmalı
- Herkes için spor imkanı veren tesisleri yaygınlaştırmalı.
- Diğer (belirtiniz) .....

**9.Belediyelerin görevleri arasında "oyun ve spor yerleri yapmak, stadyumlar yapmak, yaptırmak, işletmek işletirmek" görevinin de bulunduğu düşünüldüğünde, belediyenin bu görevlerini hangi oranda yerine getirdiğine inanıyorsunuz?**

Çok iyi İyi Orta Kötü Çok kötü

**10.Belediyenin semtlerde yaptırmış olduğu spor tesislerinden yeterince faydalanabiliyor musunuz?**

Çok yeterli      Yeterli      Orta      Yetersiz      Çok yetersiz

**11.Belediyenin spor hizmetlerini mutlaka götürmesi gereken hedef kile sizce hangisi olmalıdır? (En fazla 1 seçenek işaretleyiniz)**

Çocuklar      Gençler      Bayanlar      Yaşlılar      Özürlüler Diğer .....

**12.Gözlemediğiniz kadarıyla, Belediyelere ait spor tesislerinin genel problemleri nelerdir?(En fazla 3 seçenek işaretleyiniz)**

Uygun olmayan arsalar üzerine kurulmuş olması

Personel probleminin (yönetici eğitici ve spor uzmanı) olması      Ulaşım probleminin olması      işletme sorununun (bakım, onarım, araç - gereç) olması

Otopark probleminin olması

Hava kirliliği, gürültü probleminin olması

Işıklandırma probleminin olması

Temizlik probleminin olması

Her zaman kullanıma açık olmaması.

Tribün probleminin olması.

Diğer (belirtiniz) .....

**Anket bitmiştir, verdiğiniz cevaplardan dolayı teşekkür ederim.**