T.C.

TRAKYA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İNTERDİSİPLİNER REKREASYON YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

YETİŞKİN KENT HALKININ BELEDİYELERİN SERBEST ZAMAN ETKİNLİKLERİNİN UYGULANMASI VE REKREASYONUN YAŞAM KALİTESİNİ ARTTIRMADAKİ ETKİSİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ

İSMET ALTAY SÜPÜRGECİ

TEZ DANIŞMANI
Prof. Dr. İLHAN TOKSÖZ

Bu çalışma Trakya Üniversitesi Bilimsel Araştırma Proje Birimince 2017/169 sayılı kararınca desteklenmiştir.

EDİRNE 2018

T.C.

TRAKYA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER

ENSTİTÜSÜ

İNTERDİSİPLİNER REKREASYON YÖNETİMİ ANA BİLİM

DALI YÜKSEK LİSANS TEZİ

YETİŞKİN KENT HALKININ BELEDİYELERİN SERBEST ZAMAN ETKİNLİKLERİNİN UYGULANMASI VE REKREASYONUN YAŞAM KALİTESİNİ ARTTIRMADAKİ ETKİSİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ

İSMET ALTAY SÜPÜRGECİ

TEZ DANIŞMANI
Prof. Dr. İLHAN
TOKSÖZ

Edirne 2018

Bu çalışma Trakya Üniversitesi Bilimsel Araştırma Proje Birimince 2017/169 sayılı kararınca desteklenmiştir.

Tezin Adı: Yetişkin Kent Halkının Belediyelerin Serbest Zaman Etkinliklerinin Uygulanması ve Rekreasyonun Yaşam Kalitesini Arttırmadaki Etkisine İlişkin Görüşleri

Hazırlayan: İsmet ALTAY SÜPÜRGECİ

ÖZET

Yerel yönetimlerin, vatandaşların istek ve taleplerine duyarlı olmaları, halkın beğeni ve memnuniyetini kazanmaları belediye yönetimleri için önemli bir durumdur. Araştırmanın belediyeler açısından, kentte yaşayanların belediyenin sunmuş olduğu hizmetler ile ilgili görüşleri, bu hizmetlerden memnuniyet veya memnuniyetsizliği ile ilgili görüşlerinin belirlenmesi, hizmeti sunan belediyelerin rekreasyonel etkinliklerinin arttırılmasında ve halkın talepleri doğrultusunda yol göstermesi bakımından önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın evrenini Hayrabolu, Lüleburgaz, Eyüp, Vize ilçeleri oluşturmaktadır. Örneklemi ise bu ilçelerde yaşayan 1697 bireyden oluşmuştur. Araştırma verileri geliştirilen "Memnuniyet Anket Formu" aracılığıyla toplanmıştır. Anket iki bölümden oluşmakta; ilk bölümde katılımcıların sosyo-ekonomik özelliklerini belirlemek amacıyla oluşturulmuştur. İkinci bölümde ise, fiziksel yeterlilik, hizmetin etkin ve güvenilirliği, personel memnuniyetini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. Araştırmada veriler SPSS 20.0 programı ile analiz edilip değerlendirilmiş ve frekans dağılımı, yüzde oranları dağılımı ile incelenmiştir.

Araştırmadaki veriler istatistiki testlerden Mann-Whitney U testi ile Kruskal-Wallis testleri ile test edilerek çıkan sonuçlar yorumlandı. Araştırmada likert maddelerine ilişkin Cronbach Alpha 0,957 olarak elde edilmiştir. Ölçeğin faktör analizinin yapılmasının uygun olduğu ve fiziksel yeterlilik, hizmetin etkin ve güvenilirliği, personel yeterlilik boyutlarında farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma bulgularından katılımcıların, çoğunlukla kadın katılımcıların, işçi ve ev hanımı, geliri 2001-2700 düzeyde olduğu; çoğunluğunun kültürel etkinlikler, fiziksel ve sportif etkinliklere katıldığı belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan tüm bireylerin memnuniyet alt boyutlarında cinsiyet değişkenine göre bir farklılık görülmemiştir.

Bireylerin medeni durumuna bakıldığında; bekar katılımcıların evli katılımcılara göre daha memnun olduğu, Eyüp ve Lüleburgaz ilçelerinde yaşayan halkın Hayrabolu ve Vize ilçelerinde yaşayanlara göre daha memnun olduğu sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Rekreasyon, Yerel Yönetimler, Memnuniyet, Yaşam Kalitesi, Serbest Zaman.

Name Of Thesis: The Opinions of the Urban Adult Population on Performing the Recreation Activities and Their Effect on Raising People's Life Qualities

Prepared by: İsmet ALTAY SÜPÜRGECİ

ABSTRACT

It is an important situation to be sensitive towards citizen's needs and demands and get public's regard on pleasure for the municipals authorities. It is thought than this study will contribute to the municipal suppliers in leading about the citizens opinion relaled to services of municipal, determination of pleasures or displeasure about these service and increasing of recreationol activies service in terms of municipals.

This study was carried out with the participation of 1697 residents who lives Hayrabolu, Lüleburgaz, Eyüp, Vize cities and the main data was collected by "Memnuniyet Anket Formu" (Pleasure Questionaire Form) by Süpürgeci. The survey was consisted of 2 parts. The first part aimed at the determination of demographical features. In second part of the survey, determination of physical efficiency, service reability and personal pleasure were aimed. In the research, the frequency and percentage distribution of the data is analized and assessed by SPSS 20,0 package program.

In the research the results were interpreted by Mann- Whitney U and Kruskal-Wallis test. The Cronchbach related to Likert materials was found as Alpha 957 in research. The Likert was approved that the factor analysis should be carried out and showed that there were significant differences according to the physical efficiency, service reliability and personal pleasure.

According to the findings of the study, it was found that majority of female participants, as worker and house wife, had an income level of 2001-2700; most of them participated in physical and sports activities.

In the study, there was no difference in satisfaction sub-dimensions of all participants according to the gender variable.

In view of marital status of the participants; the single participants were more satisfied than the married participants, and it was concluded that the people living inthe districts of Eyüp and Lüleburgaz were more satisfied than those living in districts of Hayrabolu and Vize.

Key Words : Recreation, Municipal Authorities, Pleasure, Quality of Life, Leisure Time

TEŞEKKÜR

Yüksek Lisans tez çalışmamın başlangıcından bitim aşamasına kadar yanımda olan destekleyen tez danışmanım Prof. Dr İlhan TOKSÖZ hocama, tezimde yardımlarını esirgemeyen Doç. Dr. Güney ÇETİN GÜRKAN hocama, zamanının çok değerli ve çok yoğun olmasına rağmen tezim boyunca bana saatlerini ayırıp yardımlarını ve bilgisini esirgemeyen sıcak kanlılığı, mütevaziliği, öğretme heveslisi hocam, Doç. Dr Adil OĞUZHAN' a sonsuz teşekkür ederim.

Anketleri yapma aşamasında çok sevdiğim Nüket CEBELLİ, Burçin ALTAY, Pınar MENGELİBOĞA, Elif TOKÖZ, Gamze AYDIN arkadaşlarıma uzun bir süreçte yanımda oldukları için sonsuz teşekkür ederim.

Zamanlarından çaldığım ve bunu hiç sorun etmeyen sürekli yanımda destekçim, hayat arkadaşım Bora SÜPÜRGECİ, kendi kendilerine yetmeye çalışan, yeri geldiğinde derslerine bile yardımcı olamadığım başarılarımla her zaman gurur duyan, hayatımın anlamları, canlarım çocuklarım Doğaç SÜPÜRGECİ, Irmak SÜPÜRGECİ yanımda olduğunuz, desteklediğiniz, sabrınız için sonsuz teşekkürler.

ÖZET ..... **i**

ABSTRACT ..... **ivi**

TEŞEKKÜR ..... **v**

GİRİŞ **1**

BÖLÜM 1: YEREL YÖNETİMLER, ZAMAN, BOŞ ZAMAN KAVRAMLARI

1.1. Yerel Yönetim Kavramı 2

1.1.1. Yerel Yönetimlerin Özellikleri 3

1.1.2. Yerel Yönetimlerde Rekreasyonel Hizmet Kavramları 3

1.2. Zaman Kavramı 5

1.2.1. Etkin Zaman Kullanımı 6

1.2.2. Zamanı Etkin Kullanma Yöntemleri 6

1.2.2.1. Etkin Planlama Yapmak 7

1.2.2.2. Mükemmeliyetçi Olma 7

1.2.2.3. Hatırlatma Araçlarını Kullanma 8

1.2.2.4. Ertelemekten Kaçınmak 8

1.3. Boş Zaman 9

1.3.1. Boş Zaman ve Serbest Zaman Kavramları 10

1.3.2. Boş Zaman Faaliyetlerinin Sınıflandırılması 11

1.3.3. Boş Zaman Değerlendirmesi 12

1.3.4 Boş Zaman Değerlendirme Eğitimi 13

BÖLÜM 2: REKREASYON KAVRAMLARI **14**

2.1. Rekreasyon Kavramı 14

2.2. Rekreasyonun Etkinlik Alanları.....16

2.3. Etkinliklere Katılma Şekline Göre Sınıflandırılması 17

2.3.1. Aktif Katılım 17

2.3.2. Pasif Katılım.....17

2.4. Yerel Sınıflandırmaya Göre Rekreasyon.....18

2.4.1. Kentsel Rekreasyon 18

2.4.2. Kırsal Rekreasyon 19

2.5. Mekansal Bakımdan Rekreasyonun Sınıflandırılması 19

2.5.1. Açık Alan Rekreasyonu (Outdoor).....19

2.5.2. Kapalı Alan Rekreasyonu (İndoor) 20

2.6. Amaçlarına Göre Rekreasyonun Sınıflandırılması 20

2.7. Rekreasyon Aktivitelerine Duyulan İhtiyacın Nedenleri 21

2.8. Rekreasyonun Yararları.....23

2.9. Rekreasyonel Planlama ve Programlama 23

2.9.1. Programlamada Önemli Faktörler 25

BÖLÜM 3: YEREL YÖNETİMLERDE HİZMET KALİTESİ, MEMNUNİYET KAVRAMI VE KATILIMCI MEMNUNİYETİ 26

3.1 Yerel Yönetimlerde Hizmet Kalitesi.....27

3.2. Memnuniyet Kavramı ve Tanımı.....28

3.3. Yerel Yönetim Hizmetlerinden Katılımcı Memnuniyeti.....29

3.4. Yerel Yönetimlerde Katılım Memnuniyetini Belirleyen Unsurlar 30

BÖLÜM 4: REKREASYONUN YAŞAM KALİTESİ ÜZERİNE ETKİSİNİN ARAŞTIRMA ÖRNEĞİ

4.1. Amaç.....33

4.2. Önem 35

4.3. Materyal Yöntem.....36

4.4. Bulgular 38

4.4.1. Ankete Katılanların Demografik Özellikleri.....39

4.4.2. Belediyenin Sunduğu Etkinlikler ve Belediye ile İlgili Görüşlerin Memnuniyet Ölçeğinin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi 44

4.4.3. Personel, Hizmetin Etkin ve Güvenliği, Fiziksel Memnuniyet Ölçeklerinin Normal Dağılımının Testi 38

4.4.4. Memnuniyet Ölçeğinin Alt Boyutlarının Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının Testi.....50

4.4.4.1. Yerel Belediye Hizmetlerine İlişkin Halkın Sosyo-Ekonomik Yapılarında Cinsiyet Durumuna Göre Farklılıklarının Testi 50

4.4.4.2. Yerel Belediye Hizmetlerine İlişkin Halkın Sosyo-Ekonomik Yapılarında Medeni Durumuna Göre Farklılıklarının Testi 51

4.4.4.3. Yerel Belediye Hizmetlerine İlişkin Halkın Sosyo-Ekonomik Yapılarında Yaşadığı İlçeye Göre Farklılıklarının Testi 52

4.4.4.5. Yerel Belediye Hizmetlerine İlişkin Halkın Sosyo- Ekonomik Yapılarında Ekonomik Durumlarına Göre Farklılıklarının Testi.....58

4.4.4.6. Yerel Belediye Hizmetlerine İlişkin Halkın Sosyo- Ekonomik Yapılarında Meslek Durumlarına Göre Farklılıklarının Testi 61

TARTIŞMA 67

SONUÇ 70

ÖNERİLER… 75

KAYNAKÇA.....75

EK.....91

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: One- Sample Kolmogorov-Simirnov Testi.....38

Tablo 2: Araştırmaya Katılanların Cinsiyet Açısından Dağılımı….....39

Tablo 3: Araştırmaya Katılanların Yaşadığı İlçe Açısından Dağılımı… 40

Tablo 4: Araştırmaya Katılanların Medeni Durumu Dağılımı… 40

Tablo 5: Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumu Dağılımı…..... 41

Tablo 6: Araştırmaya Katılanların Ekonomik Durumu Dağılımı… 41

Tablo 7: Araştırmaya Katılanların Meslek Durumu Dağılımı…..... 42

Tablo 8: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Belediye Etkinliklerini Tercih Etme Dağılımı…..... 42

Tablo 9: Belediyelerle İlişkin Memnuniyet Ölçeğinin Betimsel İstatistik Frekans ve Yüzde Analizi… 43

Tablo 10: Katılımcıların Belediyenin Sunduğu Hangi Tür Etkinliklere Katılıyorsunuz Sorularına Verilen Cevapların Çoklu Dağılımı..... 44

Tablo 11: Belediyenin Sunduğu Etkinlik ve Belediye İle İlgili Görüşlerin Memnuniyet Ölçeğinin Faktör Analizi.....45

Tablo 12: Belediyenin Sunduğu Etkinlikler ve Belediyelerle İlgili Görüşlerin Memnuniyet Ölçeğinin KMO and Barlett Test Sonucu..... 46

Tablo 13: Belediyenin Sunduğu Etkinlik ve Belediyelerle İlgili Görüşlerin Memnuniyet Ölçeğinin Toplam Varyans Yüzdeleri…..... 46

Tablo 14: Belediyelerin Sunduğu Etkinlikler ve Belediyelerle İlgili Görüşlerin Memnuniyet Ölçeğinin Varyans Yüzdeleri…..... 47

Tablo 15: Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları…..... 48

Tablo 16: Faktör Boyutlarının Anket Sorularına Göre Dağılımı…..... 50

Tablo 17: Personel, Hizmetin Etkin ve Güvenilirliği, Fiziksel Memnuniyetin Ölçeklerinin Güvenilirlik Derecelerine Göre Analizi…..... 50

Tablo 18: Alt Boyutların Cinsiyete Göre Farklılık Testi..... 52

Tablo 19: Alt Boyutların Medeni Duruma Göre Farklılık Testi..... 52

Tablo 20: Alt Boyutların Yaşadığı İlçeye Göre Farklılık Testi..... 53

Tablo 21: Hayrabolu İlçesinin Alt Boyutlara Göre Diğer İlçelere Göre Farklılık Sonuçları..... 54

Tablo 22: Lüleburgaz İlçesinin Alt Boyutlara Göre Diğer İlçelere Göre Farklılık Sonuçları..... 55

Tablo 23: Eyüp İlçesinin Alt Boyutlara Göre Diğer İlçelere Göre Farklılık Sonuçları…..... 56

Tablo 24: Alt Boyutların Eğitim Duruma Göre Farklılık Testi Kruskal Wallis Test…..... 57

Tablo 25: Alt Boyutların Ekonomik Durumuna Göre Farkı Kruskal-Wallis Test…58

Tablo 26: Alt Boyutların Ekonomik Duruma Göre Farklılığın Testi Mann-Whitney U…..... 59

Tablo 27. Alt Boyutların Meslek Durumuna Göre Farkı Farklılığın Testi Kruskal-Wallis Test..... 62

Tablo 28. Alt Boyutların Meslek Durumuna Göre Farklılığın Testi Mann-Whitney U…..... 63

BİLDİRİM

Tezimin içerdiği yenilik ve sonuçları başka bir yerden almadığımı ve bu tezi Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünden başka bir bilim kuruluşuna akademik gaye ve unvan almak amacıyla vermediğimi; tez ve içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada kullanılan her türlü kaynağa eksiksiz atıf yapıldığını, aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabul ettiğimi beyan ediyorum.

İsmet ALTAY SÜPÜRGECİ

GİRİŞ

Kentleşmenin hızlı bir şekilde yaşandığı, teknolojinin hızla artması o kentte yaşayan bireylerin yaşam kalitelerini ve sosyal yaşamlarını olumsuz etkilemektedir. Bu olumsuzluklar anti-sosyal yaşam tarzını etkilediğinden artan stres faktörleri gibi birçok fiziksel, ruhsal, sağlık sorunu ile birlikte hareketsizlik mutsuz bir yaşam sürmelerine sebep olmaktadır. Her birey yaşamaktan mutlu olduğu kentte yaşam hakkına sahiptir. Bu bağlamda yerel yönetimlerin sunduğu hizmetlerin niteliği o kentte yaşayan bireylerin mutlu yaşam sürmesi ve serbest zamanlarını kendi istekleri doğrultusunda kullanmaları, yaşamlarını verimli bir şekilde etkileyecek ve yaşam kalitelerindeki artışın farkına varmalarını sağlayacaktır. Yerel yönetimler, kent halkının gereksinimlerini, sorunlarını tespit etmek ve hizmetlerini planlayarak uygulamak için örgütlenmiş kurumlardır (Sevinç, 2015).

Yaşam kalitesi; sosyal aktivite ve bu aktivitelere katılımla birlikte gelen sosyal ilişkilerden haz alma, kişisel gelişim, kendini güvende hissetme, mutluluk, kişinin yenilenmesi ve bunun sonucunda hayatını idame ettirecek ihtiyaçlardan arta kalan serbest zaman içerisinde adlandırılan rekreasyon aktivitelerine yönlendirmektedir.

Yerel yönetimlerin halkla iç içe olması, halkın taleplerinin yerel yönetimlerce belirlenmesi ve bu taleplerin etkin bir şekilde yerine getirilmesi beklenmektedir. Bununla birlikte halk ve yönetim arasında ortaya çıkabilecek kopukluğun önüne geçeceği düşünülmektedir (Özkiraz ve Zeren, 2009).

İnsanların çalışma hayatı gibi çalışma dışı zamanda yaşanması gereken bir süreçtir. Bu süreç ne kadar iyi doldurulursa sağlıklı ve güçlü dinamiklerine de o derece sahip olunacaktır (Ağaoğlu, 2002).

Serbest zaman, zorunlu ihtiyaçların ve çalışma saatleri dışında kalan farklı rekreasyonel aktiviteleri içeren, oldukça geniş bir çerçeveyi içine alan bir kavramdır. (Rojek, 1989)' a göre bireylerin serbest zaman aktivitelerini seçmede özgür olmadığı yani bireylerin seçimleri yaşadıkları toplumun nitelikleri tarafından şekillendiğini belirtmektedir.

BÖLÜM 1: YEREL YÖNETİMLER, ZAMAN, BOŞ ZAMAN KAVRAMLARI

Bu bölümde yerel yönetim kavramı, yerel yönetimin özellikleri, yerel yönetimlerde rekreasyonel hizmet kavramları, zaman kavramı ve etkin zaman kullanımı kavramlarından bahsedilmektedir.

1.1. Yerel Yönetim Kavramı

Yöre halkının istekleri, beklentileri ve ihtiyaçlarını etkin bir şekilde karşılamak amacıyla kurulan, yerel halkın kendi seçtiği organlarca yönetilen kurumlar yerel yönetimlerdir. Yerel yönetimlerin, genel olarak üç temel kapsamda oluştuğu söylenebilir; 1. bireylerin temel haklarını kullanmalarına imkan sağlamak, 2. etkinliğin sağlanması ve 3. demokrasinin gerçekleştirilmesi de diğer amaçlardır (Yıldırım, 2016).

Yerel yönetimler, o kentte yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarını gidermek, kamu hizmetlerinde etkinliği ve verimliliği arttırmak, sunulan hizmetlerde halkın memnuniyetini karşılamak ve arttırmak amacıyla oluşturulan kamusal oluşum olarak tanımlanabilir. 1982 anayasasının 127. maddesine göre; (https://www.tbmm.gov.tr, 20.10.2017).

- Toplum yararlarının korunması,
- Mahalli ihtiyaçların gereği gibi karşılanması,
- Kamu görevlerinde birliğin sağlanması,
- Mahalli hizmetlerin idarenin bütünlüğü ilkesine uygun şekilde yürütülmesi.

Kentler; insanların birarada yaşayarak, sosyal fiziksel ihtiyaçlarını karşıladığı ve hayatını idame ettirdiği yerlerdir. Kent insanı için en önemli unsurlar; sağlık, barınma, güvenlik, eğitim ve yüksek yaşam kalitesi ile mutlu birey olabilmektir. Belediyeler, kamu hizmet sunumu açısından yerel düzeyde kent halkına en yakın kuruluşlardır. Yerel yönetimler günümüzde kentli için sadece su-

kanalizasyon ve yol gibi alt yapı çalışmalarını hizmet olarak sunmamakta, belde halkının yaşam kalitesini arttırmak için rekreasyon faaliyetlerine de önem vermektedir. Belediyeler bu faaliyetlerle, kent halkının yoğun iş temposundan uzaklaşmasını, boş zamanlarını etkili bir şekilde değerlendirmesini, stres ve geçim sıkıntısından uzaklaşmasını sağlayarak, rekreasyon kavramını da halka benimsetmektedir. Bu bağlamda birçok rekreaktif etkinliği kamuoyunun hizmetine sunmaya ve geliştirmeye devam etmektedir.

1.1.1. Yerel Yönetimlerin Özellikleri

Yerel yönetim hizmetleri nitelikleri itibariyle belli özellikler taşımaktadır (Şentürk, 2006).

- Yerel ve ortak ihtiyaçları karşılamakla görevlidirler,
- Karar organları seçimle belirlenir,
- Görev ve yetkileri yasalarla belirlenir,
- Özel gelirleri ve personeli bulunur,
- Kararları üst makam onayına tabi değildir,

Yerel yönetimler sundukları hizmetlerle, katılımcıların bilgi ve yeteneklerini arttırmak, fırsat eşitliği sağlamak ve kentte yaşayanların refah açısından gelişiminin sağlanmasıdır.

1.1.2. Yerel Yönetimlerde Rekreasyonel Hizmet Kavramları

Yerel yönetimlerin esas aldığı görevlerden biri, vatandaşlarının psikolojik, fiziksel yönden dinlenme, yaşadığı kentten haz alma, sosyal gelişim gibi talep ve ihtiyaçlarını gidermek için rekreasyonel etkinlik ve programları hazırlamak olmalıdır.

Kentte yaşayan insanların boş zamanlarının planlanmasında, katılabilecekleri etkinliklere ulaşabilecek ve bu etkinlikler için gerekli mekan ve olanakları sağlayacak olan yerel yönetimler ve devlettir. Rekreasyon hizmet kalitesi, hizmet yerine giriş kolaylığı, haberleşme araçlarının açıklığı, hizmet sunanların nezaketi, görevlilerin uzmanlık ve duygudaşlığı, müşteri ihtiyacına ne ölçüde cevap verdiği, bunun sayesinde elde edilen sonuçların kalite ve çabukluğu ile ilgilidir (Yıldız, 1994).

Yerel yönetimler, vatandaşların önceden belirlenmiş, bireysel veya grupla, açık veya kapalı alanlarda, kendi istek ve beklentileri doğrultusunda etkinlik planlaması oluşturmaktadır.

Yerel yönetimler halkın beklenti ve taleplerine göre çeşitli aktiviteler planlamakta ve uygulamaktadır. Halkın pasif olarak katılacağı ve özendirici olması beklenen çeşitli branşlarda, mahalle turnuvaları, köy turnuvaları, uluslararası turnuvalar düzenlemekte olup, aktif olarak katılımı sağlayacak, sporla sağlıklı yaşam düşüncesi ile çeşitli branşlarda aktiviteler planlamaktadırlar. Bununla birlikte kişinin ilgi ve becerileri doğrultusunda sanatsal, kişisel gelişim gibi birçok etkinlikler de düzenlemektedirler.

Planlanan ve uygulamaya geçirilen rekreatif etkinliklere katılım, yerel yönetimler için de halk için de oldukça önem taşımaktadır. Katılımcı yerel yönetim anlayışında herkesin etkin katılımı önemlidir. Katılım sadece kalitede sürekli gelişimi değil ortaya çıkabilecek sorunların çözümünde de önemlidir. Katılım sayesinde hem hizmeti sunan kişiler hem de halkın motivasyonu sağlanabilir (Henden, 2006).

Rekreasyon ve park hizmetleri, yerel yönetimleri kendi sınırları içerisindeki vatandaşların sosyalleşme, kültürleşme, eğlenme, yaşam kalitesini arttırma ve ekonomik gelişimleri düşünüldüğünde büyük önem taşımaktadır (Mobley, 2006).

Nüfus yoğunluğunun giderek arttığı kentlerde teknolojideki gelişmeler ve sanayileşmenin olumsuz etkilerini gidererek, sağlıklı toplumların oluşturulmasında rekreasyon faaliyetlerinin ve sporun önemi oldukça artmıştır. Çünkü bu faaliyetlerle bireyler stresten uzaklaşmakta, zihinsel ve fiziksel doyuma ulaşmaktadır. Spor, insanların aynı zamanda, farklı ırkları, cinsiyetleri, yaşları, sosyal sınıfları, yetenek

veya dini inançları bir araya getirebilen aktivitelere katılımını sağlamaktadır (Torkildsen, 2006).

Avrupa Kentli Hakları Deklarasyonunda yer alan Kentli Hakları çeşitli ilkelerle korunmuş olup, bu ilkeler aşağıdaki maddelerden oluşmaktadır. (Avrupa Kentsel Şartı, 1996):

- Tüm kent sakinlerinin, eğlence, dinlence ve spor faaliyetlerinde yer alma hakkı,
- Spor alanlarının sağlıklı ve güvenlikli olarak tasarlanması,
- Her kent sakininin kişisel potansiyelleri doğrultusunda istediği sporu yapma hakkı.

Yerel yönetimlerin tüm kent halkı için boş zamanlarını değerlendirmede uygulanacak tesis ve alanların oluşturulması, bu tesis ve alanların ulaşımında kolaylık sağlanması, etkinlik ve aktivitelerin katılımcılara yönelik planlanması, yerelde rekreatif hizmetler açısından önemli yer almaktadır.

1.2. Zaman Kavramı

Zaman, açıklanması zor olgulardan biri olup çok değerlidir. Zaman paha biçilemez bir kaynaktır. Belirli bir ritimle amansızca akar gider. Geçen zamanı geri döndüremeyiz (Güçlü, 2001). Zaman gerçek anlamda yaşamın kendisini ifade etmektedir, başka bir deyişle yaşanılan her an, yaşamdan giden bir kesittir. Yaşamı verimli ve mutlu kılabilmek yaşam kalitesine bağlıdır ve bu da zamanın etkin ve iyi kullanılmasını gerektirir. Bu nedenle, zamana yaşam denilebilir. Zamanı boşa geçirmek yaşamı boşa geçirmek demektir (Adair, 1993).

İnsanı varoluşundan bugüne ve yarınlara taşıyan, toplumların gelişmişlikleri veya gelişmekte olan toplumların ilerlemesinde en önemli faktörlerden biri olan

zaman; bazıları için düşüncesizce harcanabilen, bazıları için de planlı, programlı tasarruf edilebilen, serbest zaman etkinlikleri ve rekreasyonun da içinde gerçekleştirildiği zaman, Türk Dil Kurumu tarafından "Bir işin, bir oluşun içinde geçtiği, geçeceği veya geçmekte olduğu süre" olarak tanımlanmıştır (www.tdk.gov.tr, 23.10.2017).

1.2.1. Etkin Zaman Kullanımı

Zamanın kontrolü insanlar için zor ve çok önemlidir. Zamanın verimli şekilde kullanılmasının kişilerin genel performanslarını etkilediği bilinmektedir (Özsoy, Toksöz, Oğuzhan, 2015).

1.2.2. Zamanı Etkin Kullanma Yöntemleri

Zamanın etkili ve verimli kullanılmasını etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bunları; ekonomik, kişisel, toplumsal kaynaklı faktörler olarak tanımlamak mümkündür. Zaman yönetimi, kişinin özel ve iş yaşamında, amaçlarına etkili ve verimli bir şekilde ulaşabilmesi için planlama, organize etme ve kontrol etme gibi yönetim işlevlerini kendi etkinliklerine uygulama sürecidir (Özsoy, Toksöz ve Oğuzhan, 2017). Her bireyin farklı yaşam tarzı, düşüncesi, iş hayatı, sorunları vardır ve bunların çözümüne farklı açıdan bakılmaktadır. İnsan, sınırlı bir yaşama sahip olması nedeniyle zamanı en etkili biçimde kullanmak zorundadır. Zamansızlıktan yakınan birçok insanın asıl sorunu zamanı iyi kullanmayı bilmemesidir (Yenihan; Öner, 2013).

Bir günü değerlendirebilmek için sadece 24 saat vardır. Dolayısıyla zamanı iyi yönetmek bireyler kadar karar mekanizmalarının da en önemli sorunudur. Bunun için etkin ve başarılı bir zaman yönetimi uygulamasını hayata geçirebilecek pek çok

yöntem vardır. Bunun sonucunda karar mekanizmaları, az zamanda çok işi etkili ve verimli bir şekilde gerçekleştirmek için, zamanı kullanıma ve yönetmek gibi belirleyici başlıklar altında değerlendirilmektedir (Karaküçük, 2005).

1.2.2.1. Etkin Planlama Yapmak

Etkin planlama; neyin, nasıl, nerede, ne zaman yapılacağı ve kimin yapacağını daha önceden belirleme sürecidir. Zaman yönetimi, amaçlara ve hedeflere ulaşmada önemli bir kaynak olan zamanı verimli kullanma çabasıdır (Özsoy, Toksöz, Oğuzhan, 2015). Bir amacı hedefe ulaştırmak, kişinin bulunduğu noktadan hedeflediği noktaya nasıl ulaşılabileceğini gösterir. Planlama yapmak, etkin zaman yönetiminin en önemli unsurlarından biridir (Can, 1997).

Etkin bir planlamada, öncelikle hedef olarak faaliyetlerin amaçlarının belirlenmesidir. Belirlenen amaç ve hedef doğrultusunda mevcut kaynakların kullanımı, önceden belirlenmiş yönetim programının doğru kullanımı, hedefe en iyi şekilde ulaşabileceğini göstermektedir. Aksi takdirde, plansız yapılan faaliyetler, bu faaliyetlerin karışmasına, önceliklerin belirlenememesine, kimin hangi birimde, hangi işle ilgileneceğinin bilinmemesine ve en önemlisi hedefe ulaşılamamasına neden olur. Stratejik planlama, bir örgütü oluşturan üyelerin, örgütün geleceğini tahmin ettikleri ve o tahmine ulaşmak için yapmaları gereken iş ve işlemleri tasarladıkları bir süreçtir (Ensari, 1997).

1.2.2.2. Mükemmeliyetçi Olma

En iyiye ulaşma çabası, çoğu zaman işlerin planlanan zamanda bitmemesi ile sonuçlanabilir. Bunun sebebi olarak; işe gereğinden fazla zaman ve emek harcamak, işi tekrar yapma isteği, en iyisini arama isteği doğrultusunda zamanlamada olumsuz sonuçlar alınabilir. Mükemmeliyetçi kişilerin, bir dizi psikolojik zorluklara karşı risk altındaki hassas kişiler oldukları ortaya koyulmuştur (Flett ve Ark, 2014).

Mükemmeliyetçilikle başarılı olma isteği içinde olmak aynı şeyi ifade etmez. Mükemmeliyetçi bireyler, duygu, düşünce ve davranışlarını kontrol altında tutmakta zorluk çekmektedirler.

İnsanların aşırı kontrollü ve çok titiz çalışmaları pozitif yönde düşünülebilir fakat aşırı kontrol zaman kaybına yol açacaktır. Önemli olan doğru işi ilk defada ve de hızlı biçimde yapmaktır (Sabuncuoğlu ve Paşa, 2002).

1.2.2.3. Hatırlatma Araçlarını Kullanma

Zamanı etkin ve verimli kullanmak için zamanın teknolojisini olumlu ve etkili kullanmak, etkinliklerde zamanın doğru planlanmasında önemli yer almaktadır. Zamanın teknolojisine örnek vermek gerekirse; çağrı cihazları, telefonlar, bilgisayar, ajandalar ve takvimler hatırlatma aracı olarak kullanılmaktadır.

Zaman çizelgesi, zamanın etkin ve verimli bir şekilde hangi amaca yönelik kullanılması ile alakalı bir çizelgedir. Zamanın etkin kullanımında ve yönetilmesinde amaç sadece çok iş yapmak değildir, işleri örgütleme ve bunların önceliklerini belirleyebilme, başarılı bir zaman yönetiminin en önemli özelliklerindendir (Can ve Aydın, 2006).

1.2.2.4. Ertelemekten Kaçınmak

Erteleme genellikle aşağıdaki nedenlerden kaynaklanmaktadır (Sabuncuoğlu ve Paşa, 2002).

- Hoşlanmadığınız işi yapmak,
- Planlanan işin nasıl yapılacağının belirsizliği,
- Öncelik sırasının belirsizliği,
- Planlanan işin başarısız sonuçlanacağının düşünülmesi,
- Nereden başlayacağının belirsizliği,
- Dikkat dağınıklığı ve tembellik.

Öncelikli olarak ertelemenin altında yatan sorunlar tespit edilmelidir. Ertelemenin nedenleri bulunduktan sonra çözüm yolları üzerine durmak gerekmektedir.

1.3. Boş Zaman

Rekreasyon aktiviteleri ile ilgili olarak yapılacak her türlü etkinlik çalışmalarında boş zaman kavramı önemli yer almaktadır. Rekreasyon aktiviteleri, boş zamana sahip olan bireylerin boş zamanda kendi istekleri doğrultusunda gerçekleştirdikleri etkinliklerle ilgilidir. Boş zaman; insanların zorunluluklar dışında, eğilimleri ve istekleri doğrultusunda istediği gibi oyalanabilmesi, dinlenebilmesi, eğlenebilmesi veya kendini geliştirebilmesi için özgürce kullanabileceği hak ettiği bir zaman dilimi olarak tanımlanmaktadır (Karaküçük, 1995).

Geçmişten bu güne çalışma zamanı insanoğlunu yıpratıp, mutsuz ederken çalışmadan arta kalan zaman ise insanoğlunun kendi yaşam doyumu ve huzuru için çeşitli etkinlik ve aktiviteler yapması, onun yenilenmesine, sağlıklı ve mutlu yaşam sürmesine olanak sağlamıştır. Çalışma dışı zamanının yani boş zamanın kullanımı rekreasyon kavramını ortaya koymuş ve insanlar bu kavramı her geçen gün daha da geliştirerek zenginleştirmişlerdir (Çınar, Sanioğlu, 2004).

Boş zaman, bireyin hiçbir şey yapmadan boş geçireceği zaman dilimi değildir. Aksine keyif alacakları, kendilerini mutlu edecekleri aktivitelerle geçirecekleri zaman dilimidir.

Kullanım amacına göre boş zaman dört grupta incelenebilir (Hazar, 2003:7);

Sportif boş zaman; insanların yeteneklerine göre severek, kendilerinin seçtiği farklı sportif aktivitelerine ayrılan zaman dilimidir. Örneğin; bir hemşirenin boş zamanını çok sevdiği tenis sporu ile değerlendirmesi.

Yaratıcı boş zaman; insanların yeteneklerini ortaya çıkarabilecek aktiviteler (resim, el sanatları, ahşap boyama heykel yapımı, vb.) için ayırdıkları boş zaman dilimidir. Örneğin; bir ev hanımının resim kursuna gidip daha sonra sergi açması gibi değerlendirilen zamandır.

Sosyal boş zaman; bireylerin sosyal aktivitelere katılmak için ayırdıkları zaman dilimidir. Örneğin; kadınların bir arada olması için yaptıkları çeşitli günler, aile ziyaretlerine gitme gibi değerlendirdikleri zaman.

Turistik boş zaman; İnsanların farklı yerleri görme, farklı kültürleri tanımak için yapmış oldukları turistik geziler için ayırdıkları zaman dilimidir. Örneğin; bir kişinin farklı yerler görmesi için çıktığı turistik gezi olarak ayırdığı zaman dilimidir.

1.3.1. Boş Zaman ve Serbest Zaman Kavramları

Boş zaman ve serbest zaman tanımları incelendiğinde aslında iki kavram da birbiriyle karıştırılmaktadır. Buna göre boş zaman; bireylerin çalışma saatleri dışında kalan zaman ve bu zaman dilimi içerisinde bireylerin kendi isteği doğrultusunda kullanacağı zaman dilimi olarak ifade edilmektedir. Serbest zamanın nasıl kullanılacağı belirsizlik ifade ederken, boş zaman bireylerin talepleri doğrultusunda

açıklık ifade etmektedir. Boş zaman içerisinde bireyler kendi istek ve talepleri, bireysel ya da grup olarak özgürce seçip katıldığı etkinlikler rekreasyonu oluşturmaktadır.

1.3.2. Boş Zaman Faaliyetlerinin Sınıflandırılması

Günümüzde teknoloji ve sanayinin gelişmesi sonucu insanlar çalışma ve yaşamı idame ettirme dışı zamanlarında yapmış oldukları etkinliklerden yaşam sevinci sağlayabilir ve günlük monoton yaşam şeklinden uzaklaşabilir. Sosyalleşme; birlikte olma, farklı insanlar tanıma gibi gereksinimleri karşılayabilir.

Boş zaman faaliyetleri; ekonomik, sosyal, kültürel şartların bağlamında yer edinmelidir (Rojek, 2001).

Boş zaman aktivitelerinin sınıflandırılması yapılış ve amaçlarına göre iki grupta incelenmektedir (Hacıoğlu, Gökdeniz ve Dinç, 2003: 27);

1- Uzun süreli boş zamanlar

- Çocuklar dönemi
- Yıllık izin dönemi
- Emeklilik dönemi

2- Kısa süreli boş zamanlar

- İş günü sonu
- Hafta sonları
- Kısa süreli tatiller

Boş zaman vasıtasıyla aktivitelere katılan bireylere tesir eden memnuniyet çeşitli kategorilere ayrılır. Bu kategoriler (Guinn, 1995);

Psikolojik aktiviteler; özgürlük, eğlence, psikolojik yarar sağlayan aktivitelerdir.

Eğitim aktiviteleri; entelektüel teşvik sağlar ve insanların, kendileri ve çevre hakkındakileri öğrenmelerini sağlar.

Sosyal aktiviteler; insanların farklı ortamlarda, farklı aktivitelerle bir araya gelerek ilişki kurmasıdır.

Dinlendirici aktiviteler; hayatın gerginlik ve stresten kurtulmayı sağlar.

Fiziksel aktiviteler; daha iyi fiziksel görünmeyi, kiloyu kontrol etmeyi sağlıklı ve zinde kalmayı sağlar.

Estetik aktiviteler; memnun, ilginç ve güzel görünmeyle bağlantılıdır.

1.3.3. Boş Zaman Değerlendirmesi

Bilindiği üzere zaman, bireylerin sahip oldukları en kıymetli değerler arasındadır. Fakat bütünüyle bakıldığında bireyler zamanlarını yeterince etkin bir şekilde kullanamamakta ve değerlendirememektedir. Zamanın nasıl kullanılacağına bireyler karar verirken, zamanı etkili ve verimli bir şekilde geçireceği gibi tam zıttı zamanı boşa da geçirebilir. Başka bir ifade ile insanların boş zamanlarını gönüllü olarak katıldıkları ve doyum sağlayıcı (dinlendirici, eğlendirici, hoşnut veya mutlu edici) etkinlikler için geçirmesine "Boş zaman değerlendirme" denir (Hazar, 2003).

Boş zaman kullanımına yönelik talebin artması o toplumda yaşayan bireylerin toplumsallaşma süreci ve biçimi ile yakından ilgilidir. Sahip olunan değerler bireylerin sosyal kişiliğinin ve bunun yanında sahip olunan boş zaman kullanımının oluşmasında etkili olmaktadır.

Bireylerin iş ve hayatlarını idame ettirecek zorunlu ihtiyaçların dışında arta kalan boş zamanlarını etkin ve verimli bir şekilde değerlendirmesi, o bireyin kendisine, iş ve sosyal yaşamına, dinlenme ve eğlenmesi ile fizyolojik ve biyolojik olan temel ihtiyaçlarını karşılaması sırasında geçireceği zaman dengesini kurduğunu göstermektedir. Aynı zamanda bu denge, toplumsal yaşamda istenmeyen olumsuz davranışların azalmasına ve monoton yaşam tarzından uzaklaşmasına da katkı sağlamaktadır.

1.3.4 Boş Zaman Değerlendirme Eğitimi

Bireylerin boş zamanlarını etkin, akıllı ve yapıcı bir biçimde değerlendirmesi onların bu konuda eğitilmesine bağlıdır. Bu eğitime "boş zaman" eğitimi denilmektedir (Tezcan, 1977).

Ülkemizdeki serbest zaman ve rekreasyon kavramlarının gelişmesi ve rekreasyon açısından gelişmiş ülkelere yetişebilmesi için öncelikle bu kavramın, toplum tarafından da algılanması gerekmektedir. Bilimsel olarak ilkelerinin ve yapılış şekillerinin öğretilmesi, çeşitlerinin sınıflandırılması gerekmektedir (Zorba, 2008). Eğitim, ucu açık bir kavramdır. Boş zaman eğitimi de bu kavramın tamamlayıcısı olarak görülmektedir. Bireylerin serbest zaman ve rekreasyon eğitiminin şekillenmesi, anlaşılması ve bilinçli bir toplum eğitimi süreci olması gerektiği vurgulanıp daha fazla kitlelere ulaşılması gerekmektedir. Çünkü günümüzde boş zaman değerlendirilmesi git gide önem kazanmaktadır. Bireyler rekreatif etkinliklerini mutlu olmak, kendilerini daha değerli hissetmek açısından önemli bulmaktadırlar.

İnsanlar serbest zaman değerlendirme konusunda yeteri kadar bilinçlendirilmedikleri ve eğitilmediklerinden kendi istekleri doğrultusunda hareket ettiklerinde yanlış etkinliklere yönelebilirler. Bu yanlış yönelimler sonucunda serbest zaman için ayırdıkları zaman dilimini etkin, verimli, mutlu bir şekilde değerlendirememektedir. Bundan dolayı bireylerin serbest zaman eğitimi önem kazanmakta, yönlendirilmeler bilinçli kişilerce organize edilen ve toplumun ihtiyacına cevap verebilecek etkinliklerden oluşan aktivitelere gereksinim duyulmaktadır.

Rekreasyon aktivitelerine her yaştan insanların katılımının amacı, kendilerinin yaşam kalitesini arttırmak, sağlıklı, mutlu yaşam sürmek, yaratıcılıklarını arttırmak, doğru yaşam şeklini benimsemek ve geliştirmek olarak hedeflenir.

Boş zaman eğitiminde aşağıda belirtilenler dikkate alınmalıdır (Karaküçük, 1997).

- Takrir yönteminin dışında bir yöntemle eğitim alınmalıdır,
- Eğitimin sadece teknik yönünün dışında psikolojik ve sosyal yönleri de dikkate alınmalıdır,
- Öğretmen veya liderin gerek uzmanlık alanında gerekse insan ilişkileri ve grup içi yapıyı tanımaları esas alınmalıdır.
- Bu bakış açısıyla serbest zaman eğitimi kişilerin kendi tercihleri, kültürleri ve ilgi alanları doğrultusunda, grupla veya bireysel olarak planlanmalı ve uygulanmalıdır.

BÖLÜM 2: REKREASYON KAVRAMLARI

Bu bölümde rekreasyon kavramı, etkinlik alanları, sınıflandırılması, yararları, rekreasyonel aktivitelere duyulan ihtiyaç ve rekreasyonel planlama ve programlamadan bahsedilmektedir.

2.1. Rekreasyon Kavramı

Rekreasyon, bireylerin serbest zaman dilimi içerisinde kendilerini geliştirmek, sosyalleşmek, rutin yaşam tarzının dışına çıkmak, mutlu olmak, ilgi ve

alakalarını geliştirmek, kendilerini bulmak, zamanlarını etkili ve verimli bir şekilde geçirdiği boş zaman dilimi içerisinde yapılan aktivitelerdir.

Günümüzde teknoloji ve sanayinin artması, toplumlarda rekreasyona olan ihtiyacın artmasına neden olmaktadır. Rekreasyon ihtiyacı kişilerin yaş, cinsiyet, sosyo-ekonomik, kültürel farklılıklarına göre şekillenmektedir. Bundan dolayı rekreasyon faaliyetleri tek düzey faaliyetleri içermemekte bireylerin istekleri doğrultusunda farklı aktiviteleri içermektedir.

Rekreasyon kavramına ait bazı tanımlar şöyledir;

Rekreasyon kavramı, çalışma faaliyetleri ile tükenen bedensel ve zihinsel kaynakların "yeniden yaratılması" amacını taşır (Gökdeniz, 1994).

Rekreasyon, yenilenme, yeniden yaratılma veya yeniden yapılanma anlamına gelen Latince recreatio kelimesinden gelmektedir. Türkçe karşılığı yaygın bir şekilde boş zamanları değerlendirme olarak kullanılmaktadır. Bu ise, bireyin yada toplumsal kümelerin boş zamanlarında gönüllü olarak yaptıkları dinlendirici ve eğlendirici etkinlikler anlamını taşımaktadır (Ozankaya, 1980).

Bu tanımlar ışığında çıkarılan sonuçlara bakıldığında rekreasyon aktiviteleri öncelikli olarak gönüllülük esasına dayanan sosyal etkinliklerdir. Bireyin kendini tanıyarak hangi tür etkinliklerden zevk alacağı, mutlu olacağı yani kendi isteği doğrultusunda katıldığı aktivitelerdir. Bir başka sonuç ise bireyin yenilenmesi olarak adlandırabiliriz. Bireyin yenilenme ihtiyacı kendini daha iyi hissetme, var olan potansiyelinin farkına varması ve bunları rekreatif etkinliklerle bulması rekreasyona yönelimi daha da arttırmıştır.

Rekreasyon aktivitelerinin en önemli özelliği bu aktivitelerin sıradan aktiviteler olmadığı, hangi amaç doğrultusunda yapıldığı, katılan bireylerin nasıl algıladığı ve aktivite sonunda bireylerin sergilemiş olduğu davranışlardır.

Bireyler yaşam kalitelerini düşüren, iş-sosyal yaşamındaki sıkıntılar ve olumsuzluklar ile her an karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu sıkıntıların bireyin psikolojisi

üzerine olumsuz etkileri bulunmaktadır (Meyer ve Brightball 1964). Rekreasyonun eğlence sayesinde güdülenme, etkinlik sırasında bağlılık, gönüllü katılım, evrensellik, bir amaca hizmet etme, esneklik yaratıcılık ve çeşitlilik gibi insan ihtiyaçlarını tatmin eden özellikleri içerdiğini öne sürer. Bu özellikler doğrultusunda rekreasyon hizmetlerinin bireye ve topluma oldukça faydalı olduğu ortaya çıkmaktadır.

Rekreasyon hizmetlerine yönelme, bireyin yaşam felsefesiyle yakından ilgilidir. Sıkılgan ya da içine kapanık bireyler, ortak istek ve ilgileri doğrultusunda katıldıkları grup etkinliklerinde, özsaygılarını ve iletişim becerilerini geliştirir.

2.2. Rekreasyonun Etkinlik Alanları

Rekreasyonel etkinlik programlarının toplumun her kesiminden insanın katılmasına olanak sağlayabilecek, bireylerin kolaylıkla bu etkinliklere katılabileceği ve kendini kanıtlayabileceği alanlar olması gerekmektedir.

Bu kapsamda rekreasyon etkinlik alanları şu şekilde tanımlanabilir (Karaküçük, 2005, s.84);

Müzik uğraşları: Orkestra çalışmaları, enstrümantal müzik çalışmaları, koro toplulukları, oda müziği çalışmaları vb.

Dans faaliyetleri: Folklorik danslar, sosyal danslar, modern danslar, balo etkinlikleri.

Sanat ve küçük el becerileri: Plastik sanatlar, deri işleri, grafik sanatlar, seramik, maden işleri, fotoğrafçılık, sanatsal yazılar, dikiş ve nakış.

Spor ve oyun: Okçuluk, badminton, masa tenisi, tenis, top oyunları, eskrim, golf, eğitsel oyunlar vb.

Sahne çalışmaları: Oyunlar, festivaller, kulüp etkinlikleri

Açık hava etkinlikleri: Kamplar, piknik, kamp ateşi ve eğlenceler, kano, balıkçılık, doğayı koruma etkinlikleri.

Çeşitli etkinlikler: Bahçe işleri ve çiçekçilik, tartışma ve forum, kağıt oyunları ve zihinsel oyunlar, hobi kulüpleri.

Rekreasyon etkinlik alanlarının planlamasında dikkat edilmesi gereken unsurlar bulunmaktadır bu unsurlar arasında; etkinlik alanının uygulanacağı yer, iklim, etkinliğe göre açık-kapalı alan, bireylerin yaş ve ilgi alanlarının daha önceden belirlenmesi etkinliği planlayan kişiler için oldukça önemlidir.

2.3. Etkinliklere Katılma Şekline Göre Sınıflandırılması

Rekreasyonel etkinliklere aftif ve pasif katılım kavramlarından bahsedilmektedir.

2.3.1. Aktif Katılım

Aktif rekreasyon faaliyetlerine katılım, bireylere sportif etkinliklere fiilen katılmasıyla oluşan rekreatif etkinlik olarak tanımlanabilir. Aktif katılım insanların aktivitelere bireysel olarak katkı sundukları aktivitelerden oluşmaktadır. Fiziksel güç harcamayı gerektiren aktiviteler olarak da adlandırılmaktadır. Bu aktivitelere örnek olarak, kürek çekmek, halı saha maçında oynamak, tiyatro oyununda görev almak, bisiklet turları ve doğa yürüyüşlerine katılmayı verebiliriz. Aktif katılımda bireylerin sağlığı, sosyo-ekonomik durumu, yaşı, cinsiyeti, yaşadığı çevresi ve bu çevredeki imkanların kullanımı etkili olmaktadır.

2.3.2. Pasif Katılım

İnsanların aktif olarak rol almadıkları izleyici olarak katıldıkları etkinliklerdir (Hazar, 2003). Pasif rekreasyon aktivitelerine katılıma bakıldığında, yapılan sportif, kültürel aktivitelere fiilen katılmayıp sadece seyirci olarak katılan bireylerin bunu kendi tercihleri ile seçtiği görülmektedir. Örnek olarak bir tenis maçını seyretmeyi, bir tiyatro oyununda seyirci olarak katılmayı ve film izlemeyi verebiliriz. Pasif katılımın bireylere kazandırdığı bazı olumlu olgular bulunmaktadır. Bu olumlu olguya bireyin katıldığı aktiviteye özenip ilerleyen zamanda kendisinin de bu aktiviteye yönlenme isteği örnek verilebilir. Bu da pasif katılımın önemi ortaya çıkmaktadır.

2.4. Yerel Sınıflandırmaya Göre Rekreasyon

Kent insanının, birey başına düşen yeşil alanının sürekli azalması, kapalı alanda çalışması ve stresli kent yaşamı nedeniyle mutlu birey olarak yaşamını sürdürmesi zorlaşmaktadır. Bunun zorluğunu gidermek için kentte yaşayan insanların doğayla baş başa kalmak için, kırsal alanlara yöneldiği görülmektedir. Kırsal kesimde yaşayan insanların da kentte boş zamanlarını geçirmeye çalıştıklarını görmekteyiz. Fakat gerek kentte yaşayan insanlar, gerekse kırsal kesimde yaşayan insanlar için boş zamanı değerlendirmeye yönelik alanlar, aktiviteler ve imkanlar sunulması gerekmektedir. Kentte ve kırsal kesimde yaşayan insanların boş zamanlarını kullanmak için çok fazla vakti olmaması durumunda yaşadıkları kentte bu imkanların sağlanmasına olanak sağlanmalıdır.

Rekreasyon etkinliklerini, gerçekleştirildikleri bölgesel alan açısından kentsel ve kırsal olarak iki ana başlık altında tanımlanabiliriz.

2.4.1. Kentsel Rekreasyon

Kentsel rekreasyon, kent sınırları dahilinde sportif, kültürel, eğitimsel, sosyal ve açık-kapalı alanda yapılan aktivitelerdir. Kısa süreli veya uzun süreli boş zamanlarda kent insanının ulaşmasının kolay olduğu alanlarda yapılan faaliyetlerdir (Karaküçük, 2005). Kentin karar ve yetki organları veya sivil toplum kuruluşları o kentte yaşayan insanların boş zamanlarını geçirmesinde büyük önem taşımaktadır. Şehir parklarının kurulması, sinema, tiyatro, sportif tesisler ve kültürel etkinlikler gibi tesis ve alanların kurulması kent halkının boş zamanlarını değerlendirmesinde önemli katkı sunacaktır.

2.4.2. Kırsal Rekreasyon

Kent sınırları dışında kalan doğayla iç içe, yeşil alanların daha fazla olduğu, göl, nehir, akarsu ve baraj gibi rekreasyon aktivitelerinin uygulanmasına müsait alanlar olarak adlandırılır. Özellikle kentte yaşayanların kırsal rekreasyon aktivitelerine yoğun olarak yöneldiği görülmektedir.

2.5. Mekansal Bakımdan Rekreasyonun Sınıflandırılması

Rekreasyon faaliyetlerinin uygulanacağı mekanlar açık - kapalı mekanlar olarak tanımlanmaktadır. Açık alan ve kapalı alan olarak etkinliklerin seçimi de o etkinliklere katılacak olan kişilerin tercihiyle olmaktadır.

2.5.1. Açık Alan Rekreasyonu (Outdoor)

Açık alanda yapılan, aktivitelere katılan bireylerin birbirleriyle etkileşim içerisinde ve katılan kişilerin kendi isteği, fiziksel, sosyal çıkarları doğrultusunda

gerçekleştirilen boş zaman etkinlikleri olarak tanımlanmaktadır. Açık alan aktiviteleri; Yüzme, tüple dalış, yamaç paraşütü, piknik, dağcılık, doğa gözlemleri, panayırlar, yayla turları ve doğa sporları gibi açık alan rekreasyon faaliyetleri bu kapsamda örneklerdir. Bunun sonucunda açık alan rekreasyonunun doğa ile iç içe olduğu söylenebilir.

2.5.2. Kapalı Alan Rekreasyonu (Indoor)

Kapalı alanlarda topluma ayrılmış mekanlarda ve evlerdeki boş zaman faaliyetleridir. Bu faaliyetler; bilardo oynamak, sinema seyretmek, televizyon karşısında maç seyretmek, kapalı yüzme havuzlarını kullanmak, oyun sahnelemek, kapalı spor salonlarında aktiviteler yapmak, bilgisayar oyunları oynamak gibi etkinlikleri içermektedir.

2.6. Amaçlarına Göre Rekreasyonun Sınıflandırılması

Bireylerin rekreasyonel aktivitelere hangi amaçla katılım sağladıkları belirli sınıflandırmalarla ayrılmış bulunmaktadır (Karaküçük, 2005);

Dinlenme amaçlı rekreasyon: Beden ve ruh sağlığının devam ettirilmesi veya korunması için yapılan etkinliklerdir.

Kültürel amaçlı rekreasyon: Kültüre duyulan ilgi veya merak sayesinde eski sanat ve tarihi eserleri içeren kültür ve dokusunu koruyan alanların ziyaret edilmesini içerir.

Toplumsal amaçlı yapılan rekreasyon: Toplumsal ilişkiler kurmak ve geliştirmek amacına yönelik etkinliklerdir.

Sportif amaçlı yapılan rekreasyon: Aktif spor yaparak, veya pasif şekliyle seyirci, taraftar, yönetici veya başka bir şekilde boş zamanın sportif etkinliklerle değerlendirilmesidir.

Turizm amaçlı rekreasyon: Öncelikle tatil dönemlerinde bulunduğu mekandan, başka mekanlara gezmek, görmek amacıyla yapılan etkinliklerdir.

Sanatsal amaçlı rekreasyon: Sanatsal bir ürün ortaya koymak amacıyla, birçok alanda yapılan etkinliklerdir. .

2.7. Rekreasyon Aktivitelerine Duyulan İhtiyacın Nedenleri

Rekreasyon faaliyetlerine aktif veya pasif, grupla veya tek başına, erkek-kadın, genç-yaşlı, kapalı-açık alanlarda kendi belirledikleri zaman diliminde, kendi istediği doğrultusunda dinlenme, eğlenme ve kişisel gelişim olarak ihtiyaç duyulan etkinliklerdir.

Rekreasyonel aktiviteye duyulan ihtiyaç, eksiklik hissi olduğu ve bu eksikliği giderme amaçlı faaliyetlerdir. İhtiyaçlar çeşitlilik bakımından farklı olabilir. Bazıları tarafından sportif aktiviteler ihtiyaçken, bazılarında pasif aktiviteler ihtiyaç olabilmektedir.

Rekreasyon faaliyetlerine duyulan ihtiyacın nedenleri, rekreasyon faaliyetlerinin bireysel ve toplumsal olarak sağladığı faydalardan ileri gelmektedir (Kalkan, 2012).

Rekreaktif etkinlikler her yaşta, her alanda (açık-kapalı), cinsiyet gözetmeksizin planlanan zamanda yapılabilecek etkinlikler olduğundan, katılımcıların eğlenme, dinlenme, sosyalleşme, kendilerini geliştirme amaçlı yaptığı etkinliklerdir.

Rekreasyon amaç değil, yaşam kalitesini düzeltme, öğrenmeyi arttırma, sağlığı iyileştirme, fiziksel kondisyonu geliştirme, doğaya karşı olan bakış açısını

değiştirme, motivasyonu arttırma, suç oranını azaltma yolunda bir araçtır (Okuyucu, 2006).

Rekreasyon aktivitelerine duyulan ihtiyaç, katılımcılara birçok yarar sağlamaktadır. Bu yararların sınıflandırılması ise; fiziksel, sosyal, psikolojik gelişimi, çalışma ve iş hayatındaki verimliliği arttırır.

Kısaca rekreasyon faaliyetlerinin yararları, bireyin yaratıcı ve kültürel faaliyetlere katılmasıyla birlikte yeteneklerinin artması, yaşamından daha fazla zevk alması, mutlu ve yararlı hissetmesi her yaştan bireye pozitif etkiler bıraktığı görülmektedir. Bu bağlamda rekreasyon; genç neslin kötü alışkanlıklardan kaçınması, yeteneklerini geliştirmesini sağlarken yetişkinler için ise sosyalleşme, dinlenme ve yenilenme imkanı yaratmakta, yaşlı nesil için ise huzurlu bir sosyal ortam oluşturmaktadır (Kiper, 2009).

Planlanan ve uygulamaya geçen rekreaktif faaliyetlere katılan bireyler toplumun her kesiminden oluşmaktadır. Rekreasyon aktiviteleri gruplar arasındaki din, dil, ırk gibi ayrımların azalmasında önemli rol oynamaktadır. Rekreatif aktivitelerde tüm farklılıklar önemsizleşir veya ortadan kalkar. Her kesimden gelen katılımcılar ortak uğraşlarda bulunurlar. Bunun sonucunda aralarındaki statü farkının yok olmasına, ortak amaçlar etrafında çalışmalarına imkan sağlamaktadır.

İnsanların birbiriyle olan diyaloglarının düzenlenmesinde, toplumsal kurallara uyulmasında rekreatif aktivitelerin önemi artmaktadır. Kentte yaşayan iyi bir birey olmanın temelinde toplumdaki kural ve davranışlara uyma gibi hususlar bulunmaktadır. Bu özellikler bir spor müsabakasındaki sporcuların veya eğitim-öğretim görülen okullardaki öğrencilerin uymak zorunda oldukları kurallara veya davranışlara benzemektedir.

Bu özelliklerden dolayı bireyin rekreatif aktivitelerden kazanacağı kurallar içinde yaşamak ve başkalarının hakkına saygılı olmak bunun sonucunda medeni bir toplum oluşmasına katkıda bulunmaktadır.

2.8. Rekreasyonun Yararları

Rekreasyonun en basit tanımı ile yenilenme olduğu bilinmektedir. Bireylerin rekreasyon aktivitelerine katılmaları kendilerini farklı hissetmeleri, kendilerini sosyal bir olgu içinde bulması, farklı din, kültür, ırktan insanlarla aynı ortamda faaliyet yapmaları, aktivitelere katılan bu bireylere bir çok yararlar sağlamaktadır. Bu yararlar, psikolojik, sosyolojik ve fiziksel olarak sınıflandırılmıştır (Lieber, Fesenmajer, 1983).

- *Psikolojik yararları*: Rekreasyon aktiviteleri, sağlıklı düşünme doyumu, bireysel gelişim ve geliştirme, davranışları kontrol etme gibi sonuçlara ulaşmada bireye yardımcı olmaktadır. Aktivitelerin çeşitli olması, değişik ve pozitif psikolojik sonuçları doğurur.
- *Sosyal yararları*: Sosyalleşme kavramı uzun süren bir kavram olup rekreasyon ve serbest zaman içerisinde de önemli bir yer tutmaktadır.
- *Fiziksel yararları*: Rekreasyonun fiziksel yararları olarak, sportif faaliyetler, su sporları, kapalı alan aktiviteleri gibi birçok faaliyet içermektedir.

2.9. Rekreasyonel Planlama ve Programlama

Plan ve program oluşturma insan hayatının tüm evrelerinde bulunmaktadır. Rekreasyonel planlama ve programlama da bu kavramın içeriğinde tanımlanmaktadır. Başarılı bir plan önceden her türlü riski göze alarak oluşturulan plandır. İyi yapılmış plan başarılı olduğu takdirde amacına ve insanlara ulaşır.

Rekreasyon planları ve programları oluşturulurken, nerede, nasıl, hangi kesime hizmet edeceği ve bu programların insan ihtiyacını karşılamak amacıyla oluşturulması gerekmektedir. Programı uzman, lider kişiler tarafından yürütmek, gelişmiş tesisleri kullanmak ve yeterli bütçeyi oluşturmak önemlidir (Reynold, Ark, 1972).

Doğru bir şekilde yapılmış rekreasyon planlaması, insanların istek ve ihtiyaçlarını önemseyen ve toplumdaki bireylerin yetenek, merak ve o toplumun

değerlerini yansıtabilmelidir. Rekreasyon programları, bu programları kullanacak insanların yetenek ve istekleri doğrultusunda ve bu isteklerin yeterli şartların varlığında olmalıdır.

Rekreasyon programlarının amaçları (Hyatt, 1977);

- Öğrencilerin yaşına, ilgisine, ihtiyaçlarına ve yeteneklerine göre serbest zamanı değerlendirmek için rekreasyon imkanı oluşturmak,
- Birey ve grup çalışmaları ile yarışma temsil yeteneğini geliştirmek,
- Anlamlı ve önemli rekreasyon ile öğrencilerin daha sonra da faaliyet yapabilmesini sağlamak. Her okulda programın birçok amacı yerleştirilebilir.

Programlama insan hayatında ve program hazırlayan bireyler için çok önemlidir. Programlama mevcut kaynakların en iyi şekilde değerlendirilmesidir.

Programlama bir planlama süreci içerisinde geçmektedir. Rekreasyon faaliyetleri için plan ve programlama bir esası oluşturur. Rekreasyon faaliyetlerinin oluşu, insanların ve insanların iş yaşamı dışında ihtiyaçlarının olmasına bağlıdır. Bundan dolayı rekreasyon planlaması, insanların istek ve ihtiyaçları doğrultusunda önemli bir noktadır.

Rekreasyon programlama üç ana kavramdan oluşmakta olup bu kavramlar ise; arz, talep ve tüketimdir.

Talep, toplumda yaşayan birey ve grupların farklı isteklerinden çıkarılabilir.

Arz, toplumda yaşayan bireylerin girişimciliğiyle yönetimin rekreasyon hizmeti sağlamak için olanaklar yaratabilir.

Tüketim, hedef, talep, arz arasındaki dengeyi iyi koruyabilmektir.

Rekreasyon faaliyetlerinin planlayıcısı olarak en önemli sorun arz ve talep arasındaki dengeyi sağlayabilmek için gerekli bilgi ve deneyimini sağlayabilmesidir.

2.9.1. Programlamada Önemli Faktörler

Programlama aşamasını etkileyen birçok unsur vardır, bu unsurlar programın yapma aşamasında önem gösterilmesi gereken unsurlardır. Programcı bu unsurları gözden kaçırdığı takdirde programda birçok aksaklıklar ve programın devamında kontrol edilemeyecek sorunlar çıkması kaçınılmazdır. Program yapılabilmesi için önemli birtakım faktörler mevcuttur;

- *İlgi:* Rekreasyon faaliyetleri programlarına katılan bireylerin istek, ilgi ve meraklarına yönelik programlaması gerekmektedir. Rekreasyon gruplarının veya bireysel katılımların oluşması için genel istekler temelini oluşturmaktadır.
- *Yaş:* Rekreasyonel faaliyet planlamasında ilgi kadar bir diğer önemli faktör yaştır. Etkinlik programlamada yaş kategorisine göre aktivitelerin plan ve programlanması gerekmektedir.

Programlama insanların birbirinden farklı olan ihtiyaçlarının karşılanması için gerçekleştirilen bir planlama sürecidir (Karaküçük, 2005).

BÖLÜM 3: YEREL YÖNETİMLERDE HİZMET KALİTESİ, MEMNUNİYET KAVRAMI VE KATILIMCI MEMNUNİYETİ

Üretimin, tüketimin ve sanayileşmenin olduğu bir toplumda tartışmasız en önemli varlık hizmeti alanlar farklı bir değişle bu hizmeti kullananlardır. Hizmet sektörünün en temel amacı, bireylerin kullandıkları ve katıldıkları hizmetten memnun kalmasıdır. Ancak vatandaşların memnuniyetinin sağlanmasıyla başarılı bir yönetimin tesis edilemeyeceğini belirterek bunun yanı sıra, saydam, hesap verebilir ve katılımcı bir yönetim gerekliliğine vurgu yapmak gerekmektedir (Pietrowski, Ryzin, 2007).

Kentte yaşayan bireylerin ihtiyaçlarının gittikçe arttığı günümüz dünyasında o kentte yaşayan bireylere esas görevi hizmet sunmak olan yerel yönetimlerin, bu ihtiyaçlara cevap vermeye çalıştıkları ve hizmetlerini halkın talebi doğrultusunda amaçladığı bir gerçektir. Bu arayışlar doğrultusunda, toplumsal hayatı düzenleyen kurumların merkezi olmaktan çok yerel olmasının daha uygun olduğu da ortaya çıkmış bulunmaktadır (Torlak, 1999). Yerel yönetim tarafından halka sunulan bu hizmetler insan yaşamında doyuma ulaştığı, memnun olduğu, yakından ilgilendikleri ve değerlendirdikleri hizmetler olarak görülmektedir.

Belediyenin sunmuş olduğu hizmetlerden faydalanan insanların memnuniyeti yani vatandaş memnuniyeti, belediye yönetiminin gerçekleştirdiği aktivite ve her türlü faaliyetler açısından oldukça önem taşımaktadır. Yerel yönetimler, merkezi yönetimin yükünü azaltmakta, kısa sürede ve yerinde hizmet sunumu ile daha etkin, dinamik ve girişimci bir yaklaşıma ve yapıya sahip organlardır.

Tüm hizmet sektörlerinde olduğu gibi kamu hizmetlerin değerlendirilmesinde de esas alınan amaç, katılımcı ve kullanıcıların memnuniyetinin en üst düzeyde karşılamasıdır. Yerel yönetimlerin sunmuş oldukları hizmetlerin kullanıcılar ve katılımcılar tarafından almış olduğu hizmetlerden memnuniyetlerini ölçmek, sunulan hizmetlerin hangi amaçla, hangi doğrultuda ve nasıl algılandığı, yerel yönetimlerin sunmuş oldukları bu hizmetlerden zayıf ve güçlü taraflarını belirlemesi bakımından oldukça önemlidir. Bu bakımdan hizmet sektörünün en temelini vatandaş memnuniyet oluşturmaktadır.

Günümüz dünyasında geçmişe göre bireylerin daha bilgili, kendine güvenen, ne istediğini bilen, araştıran ve sorgulayan katılımcı ve kullanıcılar yerlerini almıştır. Bunun sonucunda oluşan hızlı değişim, bilinçli tüketiciyi yeni oluşumlar arayışı içine sokmaktadır.

3.1 Yerel Yönetimlerde Hizmet Kalitesi

Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de hizmet sektörü oldukça önemli hale gelmiştir. Hizmet sektörünün başarısının temelini hizmet kalitesi oluşturmaktadır. Bireyler toplumda bir arada yaşamasından dolayı çeşitli kamusal hizmetlere gereksinim duymaktadırlar. Gelişen ve çeşitlenen insan ve toplum ihtiyaçlarının yerel ölçekteki kurumlar vasıtasıyla karşılanmasının hem zaman, hem de maliyet bakımından elverişli olduğu herkes tarafından kabul edilmektedir. (Torlak, 1999).

Hizmette yenilik, üstün bir değer sunmak için "müşteriye yönelik düşünmek" anlamına gelmektedir (Kandampully, 2006).

Yerel yönetimlerin halka sunmuş oldukları hizmet kalitesinde önemli olan, kalitenin katılımcılar tarafından algılama biçimidir. Bundan dolayı hizmete katılan veya hizmeti alan bireylerin o hizmeti algılama durumu ile yargılama durumu, hizmeti sunan yönetimin başarını etkileyecektir. Kentler hizmet üretiminde en önemli durumda olan alanlar olarak bilinmekte ve dolayısıyla büyük görevler düşmektedir.

Bireylerin, yerel yönetimlerden istekleri zaman içerisinde birçok farklı ihtiyaca göre değişmekte ve gelişmektedir. Bireylerin yerel yönetim hizmetlerinden memnuniyetinin sağlanması, o kentte yaşayanların yaşam kalitesini daha iyi seviyelere çıkaracak, halkın beklentilerine ve çıkarlarına uygun hizmetler sunması, memnuniyet düzeyinin artmasında önemli bir rol alacaktır. Hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde önemli olan soru, hizmete katılan ve alanın beklentilerinin neler olacağı ve sunulan bu hizmeti nasıl değerlendireceğidir. Bu bağlamda bireyin gözlemleri, şikayetleri, geri bildirimleri hizmeti sunanlar tarafından dikkate alınması, eksiklerin giderilmesi, kalitenin artması bakımından oldukça önemlidir.

3.2. Memnuniyet Kavramı ve Tanımı

Memnuniyet doğrudan bir kavram olmamakla birlikte görülebilir veya ulaşılabilir bir durum olduğundan, kişinin şans faktörünün de yanında olması olarak

adlandırılabilir. Bireylerin her türlü ihtiyaç ve isteklerine cevap vermek memnuniyetin esas amaçları arasında bulunmaktadır.

Memnuniyet kavramı ile ilgili araştırmalar göstermektedir ki; tüketiciler aldıkları ürün veya hizmetten memnun kaldıkları takdirde, aynı ürünü veya hizmeti tekrar alma eğilimi göstermektedir (Taylor ve Baker, 1994: 165).

Kişilerin gösterdiği çabanın sonucu her zaman memnuniyetle sonuçlanacak anlamına gelmemektedir ve bu önceden garanti edilemez. Memnuniyet zamana, oluşan duruma, yere göre çeşitlilik göstermektedir.

3.3. Yerel Yönetim Hizmetlerinden Katılımcı Memnuniyeti

Yerel yönetimler, yönetime geçtiklerinden itibaren kenti en iyi şekilde yönetmekle, kentte yaşayan bireylerin yaşam kalitesini arttırmak ve müşterek ihtiyaçlarını en uygun şekilde gidermekle sorumludurlar. Bu da yerel yönetimlerin kamusal hizmetin büyük bir kısmını yerine getirmek zorunda olduğunun göstergesidir. Yerel yönetimler kent halkının müşterek ihtiyaçlarını karşıladıkları ve hizmet karşılığı vatandaş memnuniyet oranını arttırdığı takdirde, kuruluş amacına uygun hizmet edip, temel fonksiyonlarını yerine getirmiş olmaktadırlar.

Yerel yönetimlerin sunmuş oldukları tüm hizmetler o kentte yaşayanlar için yapıldığından, bulundukları bölgelerde insanlara hizmet veren işletmeler olarak tanımlanabilir. Katılımcı memnuniyeti yerel yönetimler açısından oldukça önemli bir yer almaktadır. Bununla birlikte Yerel yönetimlerin ihtiyaçları belirlemesinin yanı sıra, belli dönemlerde vatandaşların sunulan hizmetlere yönelik algılarını ölçmesi de gerekmektedir (Usta ve Memiş 2010).

Günümüzde yerel yönetimler halkın refah seviyesini, kültürünü, yaşamaktan mutlu olacağı bir kenti yaratmak için rekabet içerisine girdikleri görülmektedir. Bu rekabetin kentte yaşayan halkın ortak ihtiyaçlarını gözeterek oluşturdukları

gözlenmektedir. Gerçekleştirdiği yatırım ve sunmuş oldukları hizmetlerle katılımcı memnuniyetlerini arttırmak, bilinçlendirmek için sahip oldukları kaynakları daha etkili ve verimli kullanması oldukça önem kazanmıştır. Kişilerin memnuniyetinin artmasında önemli olan unsur, ihtiyacı karşılayacak olan hizmetin sunulması ve değerlendirmesi yerel yönetimlerde gelecek ile ilgili strateji belirleme konusunda çok büyük önem taşımaktadır.

Vatandaşların hizmetlere yönelik kalite algıları arasında önemli farklılıklar bulunmaktadır. Bu farklılıklar, vatandaşların memnuniyet derecelerinin de farklı olmasına yol açmaktadır. Yerel yönetimlerden elde edilen faydanın en üst seviyede olabilmesi için vatandaşın yerel yönetimlerden beklentisinin iyi irdelenmesi, yerel yönetimlerin bu hizmetleri sunarken kalitesine ve niteliğine önem vermesi gerekmektedir (Daştan ve Delice, 2015).

Katılımcı memnuniyetinde; sosyal, ekonomik, çevre ve birçok faktör sunulan hizmetlerde önemli yer almaktadır.

3.4. Yerel Yönetimlerde Katılım Memnuniyetini Belirleyen Unsurlar

Geçmişten günümüze topluluklar oluşturarak yaşamlarını sürdüren insanlar, gelişerek birlikte yaşayacakları yaşam alanları ve kentler oluşturmuşlardır. Bireyler doğumdan itibaren sürekli bir değişim içerisinde bulundukları gibi her dönem ve ortamda birlikte yaşamanın getirdiği oluşumlar oluşturmuşturlar. İnsanları yaşamları boyunca merkezi idarenin yanı sıra yerel yönetim kurum ve kuruluşlarının sunmuş oldukları hizmetlerden yararlanmaktadır. İstek ve ihtiyaçlar doğrultusunda oluşturulan hizmetler, katılımcıların tutumunu belirlemektedir. İstek ve İhtiyaçların tam anlaşılamaması ise memnuniyetsizliğe neden olmaktadır. Yerel siyasetle ilgili tüm çabalar demokratik, ekonomik, yönetsel ve siyasal boyutlarıyla yaşam kalitesinin gelişmesine katkıda bulunabilecek nitelik taşımaktadır (Çukurçayır ve Çelebi, 2012).

Kamu hizmetleri, temel anlamda halktan alınan vergilerle yine halk için uygulanan ve üretilen hizmetler olarak ifade edildiğinde, halktan alınan vergiler yine halkın yararı ve ihtiyacı doğrultusunda harcanmaktadır. Halka en yakın dolayısıyla da halkın günlük yerel ihtiyaçlarının giderilmesinden birinci derece sorumlu olan belediyeler tarafından sunulan kamu hizmetlerinin halkın istek ve beklentileri yönünde yürütülmesi yerel halkın memnuniyetini arttırır (Akyıldız, 2012).

Yerel yönetim yöneticileri ve bu yöneticilerin karar organları, o kentte yaşayan bireylerin kendi inisiyatifleri ile kendilerine kaliteli hizmet üretsinler diye seçilirler. Bunun sonucu olarak oluşturdukları hizmet kalitesinin halkın taleplerine uygunluğu doğrultusunda görevde kalabilir ve yeniden seçilebilirler. Bireylerin memnun olması ancak yerel yönetimlerin bireylere yakın olması ile sağlanabilir. Bu bağlamda yerel yönetimler halkın memnuniyeti arttırmak istiyorlarsa bazı özelliklere dikkat etmek durumundadırlar.

Bu özellikler şöyle sıralanabilir (Peker, 1996);

- "Halkı Yanına Alma: Yerel yönetimler, kent halkının katılımcı olmasına önem vermektedirler, halkın taleplerine ve sorunlarına duyarlı olmak ve kaliteli hizmet vermektedirler. Belediye yönetimleri, demokrasi okulu olma ve halkın katılımına fırsat tanıma gibi yollarla demokratikleşmeye çeşitli katkılar sağlamanın yanı sıra, yerel nitelikli hizmetlerin verimli, yerinde ve hızlı sunumunu da gerçekleştirmektedir".
- "Siyasal İlişkiler: Seçilmiş organlarla atanmış kadrolar arasındaki ilişkileri ve çalışma ortamını biçimlendirir, siyasi istikrarının oluşmasını ve korunmasını sağlar".
- "Gelişmeyi Planlamaya Yönelik Olma: Yerel yönetimler, sorunları ve önceliklerini saptarlar ve aksiyonu geçmenin önüne dikilen yapısal, siyasal, yasal ve çevresel engellerle mücadele ederek, bölgesel işbirliği ve sorunlara çözüm ararlar".
- "Yaratıcılık ve Girişimcilik: Yerel yöneticiler, karşılaşılan sorunları kısa sürede çözmeye yönelik olarak düşünce geliştirmek ve yeni atılımlar yapmak

için tüm çalışanlara ortam hazırlarlar, kaynak sıkıntısı ile karşılaştıklarında bile yaratıcı çözümleri uygulamaya koyarlar".

- "Çalışan İnsana Yönelik Olma: Yerel yönetimler, çalışanlarına yetkin ve saygın insanlar olarak davranır, onları en değerli varlığı olarak görür".
- "Değer ve Ahlak: Yerel yönetimler, açık olarak tanımlanmış bir değerler sistemine ve ahlak anlayışına sahiptirler".
- "Görev Anlayışı ve Hedefler: Yerel yönetimlerin var olma nedenini ortaya koyar. Başarılı yerel yönetimler, görev anlayışlarını ve hedeflerini, değişen kaynaklarına ve hemşehrilerin gereksinim ve taleplerine göre değerlendirirler, görev anlayışlarını, yerel yönetim hedeflerinin ve yerel topluluğun temeli olarak algılarlar, bu çerçevede, hizmetin sürekli, etkin ve verimli biçimde sunulmasını sağlarlar".
- "Örgüt Yapısı: Yerel yönetimlerde, bürokratik yapıların negatif yönleri en aza indirilmiştir". Bu tür yönetimler, yetki devrini özendiren, merkezi yönlendirmeyi ilkeli bir düzeyde tutan, kurumsal işleyişi karmaşıklaştırmaktan çok kolaylaştıran, basit ve işlevsel bir yapıya sahiptirler.

1922 yılında Avrupa'da yerel düzeyde iyi bir kent yönetimi için vatandaş haklarını gözeten ve gerekli bir dize ilke edinen, Avrupa Kentsel Şartı, Avrupa Konseyi'nin kentsel politikalarından yola çıkılarak yerel yönetimler için oluşturulmuştur.

Yerel Yönetimler halkın ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik kuruluşlar olduğundan, Maslow' un ihtiyaçlar hiyerarşisinden faydalanarak halkın ihtiyaçları aşağıdaki şekilde oluşturulabilir (Bölükbaşı ve Çakmur, 2010);

- Temel alt yapı hizmetleri, su, yol, kanal, temizlik, enerji, çevre düzenlemeleri,
- Konut ve çevre, genel güvenlik, çevre düzenlemeleri, yaşanılabilir çevre anlayışı,
- Sosyal donatı ihtiyaçları, park, eğlendirilen alanlar, kültür-sanat hizmetleri gibi,
- Toplumsal uzlaşma, sosyal yardımlaşma, eğitim gibi kent bilincinin gelişmesi.

Avrupa Kentsel Şartı ile modern yaşamda, bireylerin yaşamının tüm yönleri, kentsel mekanlar içinde sürdürülebilir kentler ve yaşam kalitesini oluşturan memnuniyeti belirleyen unsurlar dikkate alınarak oluşturulan bir şartnamedir. Kentlerin kültürel ve fiziksel alanlarının koruma, spor ve rekreatif etkinlikleri değerlendirme, halkın yönetime katılımı, kültürel aktivite gibi yurttaşların haklarını belirlemekte bu haklara ilişkin olarak yerel yönetimlere önemli görev ve sorumluluklar yüklemektedir.

BÖLÜM 4: REKREASYONUN YAŞAM KALİTESİ ÜZERİNE ETKİSİNİN ARAŞTIRMA ÖRNEĞİ

Bu bölümde, tez çalışması kapsamında yürütülen araştırmanın amacı, önemi, bulguları ve sonuçları sunulmaktadır.

Amaç, Önem, Yöntem, Bulgular

4.1. Amaç

Bu araştırmanın genel amacı, Hayrabolu, Lüleburgaz, Eyüp, Vize Belediyelerinin serbest zaman etkinliklerinin sunulmasına ve etkinliklere katılan kent halkının rekreasyonun yaşam kalitesini arttırmadaki etkisine ilişkin görüşlerini tespit etmektir. Görüşlerin saptanmasında aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır.

- Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin teknik ekipmanları çağın son gelişimlerine uygun mudur?
- Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin fiziksel görünüşü aktif katılımı arttırmaktadır.
- Belediyenin rekreasyon hizmetlerinde personeli temiz giyimli ve olumlu izlenim sergilemektedir.
- Belediyenin rekreasyon hizmetleri ile ilgili materyalleri, çevresel düzenlemesi ve biçimlendirilmesi hizmet türüne uygundur.
- Belediyenin rekreasyon hizmetlerinde bir aktivitenin tamamlanması için belirli bir süre öngörülmüşse be zamanında yerine getirilmektedir.
- Belediyenin rekreasyon hizmetlerinde katılımcılarla ilgili sorunlar ciddiye alınmakta ve bu sorunlar katılımcıların içinde bulunduğu durum gözetilerek içtenlikle ele alınmaktadır.
- Belediyenin sunmuş olduğu rekreasyon faaliyetleri güvenilir niteliktedir.
- Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin sunulması vaat edilen sürede gerçekleşmektedir.
- Belediyenin rekreasyon hizmetlerinde katılımcıların kaydedildiği özenli bir sistem bulunmaktadır.
- Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin uygulanmasında tam olarak ne zaman yerine getirileceği konusunda halkı bilgilendirmektedir.
- Belediyenin rekreasyon hizmetleri halkın talepleri doğrultusundadır.
- Belediyenin rekreasyon hizmeti veren personel katılımcılara yardımcı olmaktadır.
- Belediyenin rekreasyon hizmeti veren personeli katılımcıların ihtiyaçlarını karşılamak için daima yeterli zaman bulurlar.
- Belediyenin rekreasyon hizmeti veren personeli güvenilirdir.
- Belediyenin rekreasyon etkinliklerinde katılımcılar kendilerini güvende hissederler.
- Belediyenin rekreasyon personeli daima naziktirler.
- Belediyenin rekreasyon personeli sunacağı hizmet için gerekli eğitimi almış uzman kişilerdir.

- Belediyenin rekreasyon personeli katılımcılara bireysel olarak özen göstermektedirler.
- Belediyenin rekreasyon personeli her katılımcı ile bizzat ilgilenmektedirler.
- Belediyenin rekreasyon personeli katılımcıların değişen istek ve ihtiyaçlarını anlamaktadırlar.
- Belediyenin rekreasyon hizmetleri çok iyi bir intiba uyandırmakta ve katılımcı çıkarlarını gözetmektedir.
- Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin katılımcılara uygun çalışma saatleri vardır.

4.2. Önem

Günümüzde teknoloji ve birçok gelişime, durağan yaşam şekli, obezite, çalışma saatlerinin yoğunluğu, stres, depresyon gibi birçok sorunu ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle serbest zaman ve rekreasyon etkinlikleri rahatlatıcı, mutlu edici özellikleriyle, hem toplumsal, hem de bireysel yaşam kalitesindeki önemini oldukça artmaktadır.

Rekreasyon ya da serbest zaman etkinliklerinin değerlendirilmesinde hedeflenen kitlenin yetişkin kent halkından oluşması ayrıca önem kazanmaktadır. Kent halkının yaşadığı birçok olumsuzluklar, yetişkin insanların fiziksel, sosyal ve ruhsal yönden yaşam kalitesini etkilemekte ve giderek kalabalıklaşan, yabancılaşan, sosyallikten uzak duran yetişkin kent halkı için, rekreasyon etkinlikleri oldukça önem kazanmaktadır. Kendi seçtiği etkinliklere katılımı, bireyin yaşam kalitesi algısını da değiştirmektedir.

Kent halkı, serbest zamanlarını nasıl ve hangi etkinlik veya aktivitelerle değerlendireceği doğrultuda yeterli bilgiye sahip değildirler. Yerel yönetimlerin kent halkını bilgilendirmesi gereği açıkça ortaya çıkmaktadır.

Yetişkin kent halkı, habersizlik, uzaklık, emeklilik, işsizlik, hastalık gibi yaşam kalitesini etkileyen daha birçok unsurdan etkilenmektedir. Tüm bu olumsuzluklara rağmen bireyleri mutlu edecek, olumlu yönde etkileyip, kendilerini daha iyi hissettirecek ve en önemlisi yaşam kalitesini arttıracak birçok etkinlik alanları mevcuttur.

Bu çalışmanın sonucunda, belediyelerin sunduğu etkinlik ve belediyelerle ilgili görüşler hakkında katılımcıların, rekreasyon faaliyetlerinin hizmet güvenilirliği, fiziksel yeterliliği, personel yeterliliği memnuniyeti yaşam kalitesini arttırmada ki etkisi ispat edilecektir. Çalışma, Hayrabolu, Lüleburgaz, Eyüp, Vize ilçelerinde yerel yönetimlerin sunduğu yetişkinlere yönelik rekreasyon faaliyetleri ve belediyelerle ilgili görüşlerini saptayarak verilen hizmetlerin kalitesi ve çeşitliliğinin artmasına katkı sağlayacaktır. Yapılan çalışmada belediyeler arasında uygulanan aktivitelere katılım sonuçları incelendiğinde, kent halkının bazı ilçelerde daha yoğun bazılarında daha az olduğu ortaya çıkmaktadır. Bunun sonucunda diğer belediyelerce rekreasyon etkinliklerinin önemi, kent halkının katılımı ve memnuniyeti konusunda rehberlik yapacak ve yerel yönetimlerdeki ilgili birimlerce rekreasyon faaliyetleri konusunda gerekli önlemleri alarak, kentte yaşayan halkın memnuniyeti ve yaşam kalitesini arttırmalarına yönelik rekreasyon faaliyetleri oluşturma, planlama konusunda çalışmalarına daha da önem vereceklerdir.

4.3. Materyal Yöntem

Bu çalışma Hayrabolu, Lüleburgaz, Eyüp, Vize ilçelerinde yaşayan halkın belediyenin sunduğu etkinlikler ve belediye ile ilgili görüşlerin memnuniyetine yönelik belirlenmesini ortaya koymaktadır. Bu amaçla 2000 kişiye uygulanması planlanan anket, hatalı anketten dolayı 1697 kişiye yüz yüze uygulanmıştır. Görüşme soru kağıdında bulunan ilk 8 soru katılımcıların demografik bilgilerini tanımlamaya ve rekreasyonel eğilimlerini belirlemeye yöneliktir. Ayrıca 22 sorudan oluşan

belediyenin sunduğu etkinlikler ve belediye ile ilgili görüşleri memnuniyetini belirlemek için ”Memnuniyet Anket Formu”, geliştirilmiştir.

İstatistiksel hesaplamalar SPSS 20 programında betimsel istatistikler, frekans değerleri ve ortalamaları elde edilmiştir. Bununla birlikte değişkenlere ilişkin tablolar elde edilerek tablolar yorumlanmıştır. Memnuniyet ölçeğine ilişkin faktör analizi yapılarak alt boyutları elde edilmiştir.

Alt boyutlardan Hayrabolu, Lüleburgaz, Eyüp, Vize ilçelerinde yaşayan katılımcıların sosyo-ekonomik faktörlere göre bir farklılıklarının olup olmadığı ortaya konulmuştur. İstatistiksel çalışma örneklemini kolayda örneklem ile Hayrabolu, Lüleburgaz, Eyüp, Vize ilçelerinde yaşayan bireyler teşkil etmiştir.

Ankete katılanların sosyo-ekonomik yapılarından frekanslar alınmıştır. Hayrabolu, Lüleburgaz, Eyüp, Vize ilçelerinde yaşayan katılımcıların meslek, yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durumu, günün koşullarına göre gelir durumu, yaşanılan yerde katıldığı rekreatif etkinlikler analiz sonucu ortaya konmuştur.

Hayrabolu, Lüleburgaz, Eyüp, Vize ilçelerinde yaşayan halkı sosyo-ekonomik yapılarına göre bu alt boyutlarda sosyo-ekonomik yapılarında farklılık olup olmadığını Mann Whitney U varyans analizi ile test edilmiştir.

Ölçek geliştirme aşamalarından; ilk önce araştırılması planlanan konu hakkında literatür taraması ve Trakya Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Ekonometri bölümünden, Doç. Dr. Adil OĞUZHAN’ ın görüşleriyle soru havuzu oluşturulmuş, elde edilen 1 (Hiç Katılmıyorum) ile 5 (Tamamen Katılıyorum) ifadelerinden oluşan 22 maddeli ön uygulama taslağı oluşturulmuştur. Taslak dil ve içerik açısından alan uzmanlarına inceletilmiş ortaya çıkan taslağın dört ilçede yaşayan 600 kişi ile ön uygulaması yapılmıştır. One- Sample Kolmogorov- Smirnov testi uygulanarak verilerin normal dağılıp dağılmadığı tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulanacak örneklemin yeterliliğinin ölçülmesi için Kaiser-Meyer-Olkin testi uygulanmıştır. Ayrıca örneklemin araştırma verileri ve yeterliliğinden anlamlı faktörler elde edilip edilmeyeceğini belirlemek için küresellik testi uygulanmıştır. Yapılan ön uygulama sonucunda cevaplanan anketlerin geçerlilik ve güvenilirlik

düzeyini tespit etmek için faktör analizi uygulanmış, varyans test sonucuna göre üç alt boyut elde edilmiştir.

4.4. Bulgular

4.4.1. Personel, Hizmetin Etkin ve Güvenliği, Fiziksel Memnuniyet Ölçeklerinin Normal Dağılımının Testi

Tablo 1. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Testi

		Fiziksel ortalama	Hizmet ortalama	Personel ortalama
N		890	886	884
Normal Parametersa,b	Mean	15,7966	32,6885	41,5283
	Std. Deviation	2,73423	5,11539	6,79603
Most Extreme Differences	Absolute	,160	,123	,141
	Positive	,095	,076	,106
	Negative	-,160	-,123	-,141
Kolmogorov-Smirnov Z		4,773	3,647	4,183
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Ho Memnuniyet ölçeğinin alt boyutları normal dağılım göstermektedir.

Hı Memnuniyet ölçeğinin alt boyutları normal dağılım göstermemektedir.

Tablo 17' nin sonucuna bakıldığında ise p<0,005 sonucu ortaya çıktığından Ho red edilmektedir ve memnuniyet ölçeğinin alt boyutlarının normal dağılım göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

Katılımcıların Sosyo- Demografik Yapılarının Frekans Dağılımı

Bu başlık altında dört belediyede ele aldığımız 1697 kişinin sosyo-demografik özelliklerine yaş, cinsiyet, yaşadığı ilçe, medeni durum, eğitim durumu, ekonomik gelir, meslek ile ilgili frekansları aşağıdaki tablolarda ele alınmıştır.

4.4.2. Ankete Katılanların Demografik Özellikleri

Tablo 2. Araştırmanın Cinsiyet Açısından Dağılımı

Değişken	**Kişi Sayısı (n)**	**Yüzde %**
Kadın	936	54,4
Erkek	771	45,6
Toplam	1697	100.0

Araştırmaya katılanların cinsiyet açısından dağılımına bakıldığında, kadın katılımcıların 936 (%55,2), erkek katılımcıların ise 771 (%44,8) olduğu görülmektedir. Kadın katılımcıların erkek katılımcılardan daha fazla olduğu gözlenmektedir.

Tablo 3. Ankete Katılanların Yaşadığı İlçe Açısından Dağılımı

Değişken	**Kişi Sayısı (n)**	**Yüzde %**
Hayrabolu	310	18,3
Lüleburgaz	423	24,9
Eyüp	560	33
Vize	404	23,8
Toplam	1697	100

Araştırmaya katılanların yaşadığı ilçeye göre dağılımına bakıldığında en yüksek katılımın Eyüp ilçesi 560 katılımcı (%33), ardından Lüleburgaz ilçesi 423 (%24,9), Vize ilçesi 404 (%23,8), Hayrabolu 310 (%18,3) olarak sıralanmıştır.

Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Medeni Durumu Dağılımı

Değişken	**Kişi Sayısı (n)**	**Yüzde %**
Evli	580	34,2
Bekar	1117	64,8
Toplam	1697	100

Araştırmaya katılanların medeni durumu incelendiğinde, katılımcıların 1117 (%65,8) ile bekar katılımcılar çoğunluğu göstermektedir. Evli katılımcıların ise 580 katılımcı (%34,2) olduğu gözlenmektedir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumu Dağılımı

Değişken	**Kişi Sayısı (n)**	**Yüzde %**
Yalnızca okur-yazarım	52	3,1
Lise ve dengi okul mezunu	764	45
İlkokul mezunu	240	14,1
Üniversite mezunu	395	23,3
İlköğretim okulu / Ortaokul mezunu	209	12,3
Lisansüstü	37	2,2
Toplam	1697	100

Araştırmaya katılan bireylerin eğitim düzeyi açısından dağılımı incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun lise ve üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Bununla birlikte yalnızca okur-yazar, ve lisansüstü eğitiminde ise katılımcı sayısının az olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Araştırmaya Katılanların Ekonomik Durumu Dağılımı

Değişken	**Kişi Sayısı (n)**	**Yüzde %**
1300 ve daha az	290	17,1
1301-2000	511	30,1

2001-2700	557	32,8
2701-3400	125	7,4
3401-4100	124	7,3
4101-+	90	5,3
Toplam	1697	100

Ankete katılanların gelir durumu düzeyleri incelendiğinde, 2001-2700 ile 1301-2000 TL gelire sahip olan katılımcıların sayısı fazla iken 4101 ve üstü, 2701-3400 TL geliri sahip olanlar sayıca daha az olarak görülmektedir.

Tablo 7. Araştırmaya Katılanların Mesleği Açısından Dağılımı

Değişken	**Kişi Sayısı (n)**	**Yüzde %**
Ev hanımı	298	17,6
İşsiz	143	8,4
Memur	204	12
İşçi	384	22,6
Esnaf	155	9,1
Serbest meslek	288	17
Emekli	225	13,3
Toplam	1697	100

Ankete katılan katılımcıların mesleki açıdan dağılımı incelendiğinde sırasıyla, 384 (%22,6) ile işçi, 298 (17,6) ile ev hanımı, 288 (%17) ile serbest meslek, 225 (%13,3) ile emekli, 204 (%12) ile memur, 155 (%9,1) ile esnaf, 143 (%8,4) ile işsiz olarak sıralandığı görülmektedir.

Tablo 8. Araştırmaya Katılan Katılımcıların Belediye Etkinliklerini Tercih Etme Dağılımı

Değişken	**Kişi Sayısı (n)**	**Yüzde %**
Evet	891	52,5
Hayır	806	47,5
Toplam	1697	100

Araştırmaya katılanların belediye etkinliklerini tercih etmesi, 891 katılımcı ile evet derken, 806 katılımcı ile belediye etkinliklerine katılmıyorum cevabı verdikleri görülmüştür.

Tablo 9. Belediyelerle İlişkin Memnuniyet Ölçeğinin Betimsel İstatistik Frekans ve Yüzde Analizi.

Belediyenin sunduğu etkinlikler ve belediye ile ilgili görüşleriniz nelerdir? (Lütfen aşağıdaki ifadelerin hepsini cevaplayınız)	**Hiç Katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Kararsızım**	**Katılıyorum**	**Tamamen Katılıyorum**
	Fi %Fi	Fi %Fi	Fi %Fi	Fi %Fi	Fi %Fi
1. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin teknik ekipmanları çağın son gelişmelerine uygundur.	18 %1,1	45 %2,7	217 %18,8	423 %24,9	187 %11,0
2. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin fiziksel görünüşü aktif - katılımı arttırmaktadır.	7 %0,4	39 %2,3	168 %9,9	467 %27,9	209 %12,3
3. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinde personeli temiz giyimli ve olumlu izlenim vermektedir.	4 %0,2	26 %1,5	134 %7,9	460 %27,5	266 %15,7
4. Belediyenin rekreasyon hizmetleri ile ilgili materyalleri, çevresel düzenlemesi ve biçimlendirilmesi hizmet türüne uygundur.	10 %0,6	36 %2,1	154 %9,1	451 %26,6	239 %14,1
5. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinde bir aktivitenin tamamlanması için belirli bir süre öngörülmüşse bu aktivite tam zamanında yerine getirilmektedir.	9 %0,5	22 %1,3	142 %8,4	442 %26,0	275 %16,2
6. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinde katılımcılarla ilgili sorunlar ciddiye alınmakta ve bu sorunlar katılımcıların içinde bulunduğu durum gözetilerek içtenlikle ele alınmaktadır.	13 %0,8	25 %1,5	158 %9,3	415 %24,5	279 %16,4
7. Belediyenin sunmuş olduğu rekreasyon faaliyetleri güvenilir niteliktedir.	5 %0,3	20 %1,2	115 %6,8	443 %26,1	305 %18,0
8. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin sunulması vaat edilen sürede gerçekleşmektedir.	7 %0,4	23 %1,4	112 6,6	458 %27,0	290 %17,1
9. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinde katılımcıların kaydedildiği özenli bir sistem bulunmaktadır.	13 %0,8	28 %1,6	120 %7,1	434 %25,6	294 %17,3

10. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin uygulanmasında tam olarak ne zaman yerine getirileceği konusunda halkı bilgilendirmektedir.	8 %0,5	35 %2,1	129 %7,6	425 %25,0	293 %17,3
11. Belediyenin rekreasyon hizmetleri halkın talepleri doğrultusundadır.	13 %0,8	47 %2,8	144 %8,5	413 %24,3	272 %16,0
12. Belediyenin rekreasyon hizmeti veren personel katılımcılara yardımcı olmaktadır.	8 %0,5	24 %1,4	119 %7,0	423 %24,9	316 %18,6
13. Belediyenin rekreasyon hizmeti veren personeli katılımcıların ihtiyaçlarını karşılamak için daima yeterli zaman bulurlar.	11 %0,6	37 %2,2	136 %8,0	410 %24,2	296 %17,4
14. Belediyenin rekreasyon hizmeti veren personeli güvenilirdir.	7 %0,4	15 %0,9	104 %6,1	420 %24,7	344 %20,3
15. Belediyenin rekreasyon etkinliklerinde katılımcılar kendilerini güvende hissederler.	10 %0,6	10 %0,6	92 %5,4	439 %25,9	339 %20,0
16. Belediyenin rekreasyon personeli daima naziktirler.	10 %0,6	18 %1,1	119 %7,0	413 %24,3	329 %19,4
17. Belediyenin rekreasyon personeli sunacağı hizmet için gerekli eğitimi ve almış uzman kişilerdir.	8 %0,5	27 %1,6	127 %7,5	382 %22,5	346 %20,4
18. Belediyenin rekreasyon personeli katılımcılara bireysel olarak özen göstermektedirler.	8 %0,5	23 %1,4	131 %7,7	395 %23,3	333 %19,6
19. Belediyenin rekreasyon personeli her katılımcı ile bizzat ilgilenmektedirler.	10 %0,6	31 %1,8	134 %7,9	381 %22,5	333 %19,6
20. Belediyenin rekreasyon personeli katılımcıların değişen istek ve ihtiyaçlarını anlamaktadırlar.	10 %0,6	29 %1,7	139 %8,2	400 %23,6	311 %18,3
21. Belediyenin rekreasyon hizmetleri çok iyi bir intiba uyandırmakta ve katılımcı çıkarlarını gözetmektedir.	9 %0,5	28 %1,6	124 %7,3	406 %23,9	322 %19,0
22. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin katılımcılara uygun çalışma saatleri vardır.	6 %0,4	23 %1,4	115 %6,8	411 %24,2	332 %19,6

Belediyelerle ilişkin memnuniyet ölçeğinin betimsel istatistiği incelendiğinde, araştırmaya 1697 katılımcı ile anket çalışması yapıldı belediye etkinliklerine katılımda 891 kişi evet, 806 katılımcı belediye etkinliklerine katılmamaktadır sonucu görülmektedir. Memnuniyet ölçeğine katılan 891 kişi içerisinden 467 kişinin "Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin fiziksel görünüşü aktif katılımı arttırmaktadır" fikirlerine önem gösterdiği söylenebilmektedir.

Tablo 10. Katılımcıların Belediyenin Sunduğu Hangi Tür Etkinliklerine Katılıyorsunuz Sorusuna Verilen Cevapların Çoklu Dağılımı

DEĞİŞKENLER	**EVET**	**YÜZDE %**	**HAYIR**	**YÜZDE %**
Fiziksel ve Sportif Etkinlikler	426	25,1	465	27,4
Sanatsal Etkinlikler	333	19,6	558	32,9
Kültürel Etkinlikler	367	21,6	524	30,9
El Sanatları Aktiviteleri	159	9,4	732	43,1

Eğitsel Etkinlikler	188	11,1	703	41,4
TOPLAM	1473		2982	

Katılımcıların belediyenin sunmuş olduğu hangi etkinliklere katılıyorsunuz cevabına 427 katılımcı ile en çok fiziksel ve sportif etkinliklere katılırken ardından, 368 katılımcı ile kültürel etkinlikler, 334 sanatsal etkinlikler, 188 eğitsel etkinlikler, 159 el sanatları aktiviteleri olarak görülmektedir. Belediyenin sunmuş olduğu etkinlikte katılımın en çok fiziksel ve sportif etkinlik olarak görüldüğü, el sanatları aktivitelerinin de en az katılımın olduğu görülmektedir.

4.4.3. Belediyenin Sunduğu Etkinlikler ve Belediye ile İlgili Görüşlerin Memnuniyet Ölçeğinin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi

Tablo 11. Belediyenin Sunduğu Etkinlikler ve Belediye ile İlgili Görüşlerin Memnuniyet Ölçeğinin Faktör Analizi

Communalities

	Initial	Extraction
r1	1,000	,640
r2	1,000	,715
r3	1,000	,674
r4	1,000	,666
r5	1,000	,631
r6	1,000	,625
r7	1,000	,683
r8	1,000	,694
r9	1,000	,658
r10	1,000	,538
r11	1,000	,530
r12	1,000	,587
r13	1,000	,657
r14	1,000	,632
r15	1,000	,620

r16	1,000	,681
r17	1,000	,699
r18	1,000	,766
r19	1,000	,747
r20	1,000	,788
r21	1,000	,738
r22	1,000	,683

Tablo 12. Belediyenin Sunduğu Etkinlikler ve Belediye ile İlgili Görüşlerin Memnuniyet Ölçeğinin KMO ve Barlett Test Sonucu

KMO ve Barlett'in Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği.		,940
Barlett'in Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	15834,729
	Serbestlik Derecesi	231
	P	,000

Tabloda görüldüğü gibi Kaiser, Meyer, Olkin (KMO) testi ölçümü sonucunda faktör analizinin uygulanacağı örneklemin yeterliliğinin ölçülmesi sağlanır.

Elde edilen KMO sonucunun 0,940 olduğu görülmektedir. Çıkan istatistik sonucu 1'e yakın olduğundan verilerin faktör analizi yapılması için uygun olduğu görülmektedir. Ayrıca Küresellik testinin sonucunda 0,000 olması da örneklemin araştırma verileri ve yeterliliğinden anlamlı faktörler elde edileceğini göstermektedir.

Tablo 13. Belediyelerin Sunduğu Etkinlik ve Belediyelerle İlgili Görüşlerin Memnuniyet Ölçeğinin Toplam Varyans Test Sonucu

Bileşenler	İlk Özdeğerler	Toplam Çıkarımların Kare Yüklemeleri	Toplam Dönüşümlerin Kare Yüklemeleri

	Toplam	Varyans Yüzdesi(%)	Kümülatif Yüzdesi (%)	Toplam	Varyans Yüzdesi (%)	Kümülatif Yüzdesi (%)	Toplam	Varyans Yüzdesi (%)	Kümülatif Yüzdesi (%)
1	11,743	53,379	53,379	11,743	53,379	53,379	6,536	29,708	29,708
2	1,754	7,973	61,352	1,754	7,973	61,352	4,755	21,615	51,323
3	1,154	5,243	66,596	1,154	5,243	66,596	3,360	15,273	66,596
4	,928	4,219	70,815						
5	,854	3,883	74,698						
6	,809	3,676	78,374						
7	,562	2,556	80,930						
8	,504	2,290	83,220						
9	,457	2,079	85,299						
10	,386	1,757	87,055						
11	,365	1,658	88,713						
12	,343	1,560	90,273						
13	,315	1,431	91,704						
14	,284	1,291	92,995						
15	,273	1,242	94,237						
16	,248	1,127	95,364						
17	,215	,978	96,342						
18	,191	,870	97,212						
19	,178	,811	98,023						
20	,169	,769	98,792						
21	,138	,627	99,419						
22	,128	,581	100,000						

Tablo 14. Belediyelerin Sunduğu Etkinlikler ve Belediyelerle İlgili Görüşlerin Memnuniyet Ölçeğinin Varyans Yüzdeleri

Faktör 1 (Personel Memnuniyet)	29,71%
Faktör 2 (Hizmetin etkin ve güvenilirliği Memnuniyet)	21,62%
Faktör 3 (Fiziksel Memnuniyet)	15,27%
Toplam Varyans	66,60%

Yukarıda ki tabloda gösterilen toplam varyans değerlerine göre memnuniyet ölçeği için 3 alt boyut elde edildiği görülmektedir.

Birinci faktör toplam varyansın %29,708' ini, ikinci faktör %21,615' ini, üçüncü faktör %15,275' ini oluşturmaktadır.

Tablo 15. Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Analiz Sonuçları

	Bileşen		
	1	2	3
r20	**,819**	,220	,261
r18	**,818**	,237	,200
r19	**,792**	,275	,211
r21	**,777**	,250	,267
r22	**,761**	,170	,273
r17	**,751**	,326	,167
r16	**,723**	,365	,160
r15	**,638**	,419	,192
r14	**,632**	,449	,175
r13	**,593**	,521	,183
r9	,267	**,738**	,203
r7	,234	**,735**	,297
r8	,282	**,729**	,288
r10	,360	**,632**	,100
r6	,310	**,609**	,399

r5	,219	**,594**	,479
r11	,435	**,554**	,184
r12	,514	**,533**	,197
r2	,225	,171	**,797**
r1	,217	,158	**,753**
r3	,189	,290	**,744**
r4	,269	,356	**,683**

Tablo 14' te toplam varyans değerleri istatistiki verilerin toplam varyansın ne kadarını açıkladığını ifade etmektedir. Belediyenin sunduğu etkinlikler ve belediye ile ilgili görüşlerin memnuniyet ölçeği için, personel memnuniyeti, hizmetin etkin ve güvenilirliği memnuniyeti ve fiziksel memnuniyeti olarak 3 alt boyut elde edildiği görülmektedir.

1. Faktör (Personel Memnuniyeti): Belediyenin rekreasyon personeli katılımcıların değişen istek ve ihtiyaçlarını anlamaktadırlar, belediyenin rekreasyon personeli katılımcılara bireysel olarak özen göstermektedir, belediyenin rekreasyon personeli her katılımcı ile bizzat ilgilenmektedirler, belediyenin rekreasyon hizmetleri çok iyi bir intiba uyandırmakta ve katılımcı çıkarlarını gözetmektedir, belediyenin rekreasyon hizmetlerinin katılımcılara uygun çalışma saatleri vardır, belediyenin rekreasyon personeli sunacağı hizmet için gerekli eğitimi almış uzman kişilerdir, belediyenin rekreasyon personeli daima naziktir, belediyenin rekreasyon etkinliklerinde katılımcılar kendilerini güvende hisseder, belediyenin rekreasyon hizmeti veren personeli güvenilirdir, belediyenin rekreasyon hizmeti veren personeli katılımcıların ihtiyaçlarını karşılamak için daima yeterli zaman bulurlar. Faktör %29,71 oranında açıklanan varyansı ifade etmektedir.

2. Faktör (Hizmetin etkin ve güvenilirliği memnuniyeti): Belediyenin rekreasyon hizmetlerinde katılımcıların kaydedildiği özenli bir sistem bulunmaktadır,

belediyenin sunmuş olduğu rekreasyon faaliyetleri güvenilir niteliktedir, belediyenin rekreasyon hizmetlerinin sunulması vaat edilen sürede gerçekleşmektedir, belediyenin rekreasyon hizmetlerinin uygulanmasında tam olarak ne zaman yerine getirileceği konusunda halkı bilgilendirmektedir, belediyenin rekreasyon hizmetlerinde katılımcılarla ilgili sorunlar ciddiye alınmakta ve bu sorunlar katılımcıların içinde bulunduğu durum gözetilerek içtenlikle ele alınmaktadır, belediyenin rekreasyon hizmetlerinde bir aktivitenin tamamlanması için belirli bir süre öngörülmüşse bu zamanında yerine getirilmektedir, belediyenin rekreasyon hizmetleri halkın talepleri doğrultusundadır, belediyenin rekreasyon hizmeti veren personel katılımcılara yardımcı olmaktadır. Faktör %1,62 oranında açıklanan varyansı ifade etmektedir.

3. Faktör (Fiziksel Memnuniyet): Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin fiziksel görünüşü aktif katılımı arttırmaktadır, belediyenin rekreasyon hizmetlerinin teknik ekipmanları çağın son gelişmelerine uygundur, belediyenin rekreasyon hizmetlerinde personeli temiz giyimli ve olumlu izlenim vermektedir, belediyenin rekreasyon hizmetleri ile ilgili materyalleri, çevresel düzenlemesi ve biçimlendirilmesi hizmet türüne uygundur. Faktör %15,27 oranında açıklanan varyansı ifade etmektedir.

Tablo 16. Faktör Boyutlarının Anket Sorularına Göre Dağılımı

Faktör 1 (Personel Memnuniyeti)	20, 18, 19, 21, 22, 17, 16, 15, 14, 13
Faktör 2 (Hizmetin Etkin ve Güvenilirliği Memnuniyeti)	9, 7, 8, 10, 6, 5, 11, 12
Faktör 3 (Fiziksel Memnuniyeti)	2, 1, 3, 4

Tablo 15'te Faktör boyutlarının anket sorularına göre dağılımı görülmektedir.

Tablo 17. Personel, Hizmetin Etkin ve Güvenilirliği, Fiziksel Memnuniyetin Ölçeklerinin Güvenilirlik Derecelerine Göre Analizi

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
1-22 arası	0,957	22
Personel Memnuniyeti	0,949	10
Hizmetin Etkin ve Güvenilirliği Memnuniyeti	0,903	8
Fiziksel Memnuniyet	0,839	4

Tablo 12' de güvenilirlik ölçeğine göre 1 ile 22.sorular arasında yapılan güvenilirlik testi sonucunda α=0,957 bulunmuştur, 0,80≤α< 1,00 olduğundan dolayı verilerin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir. Analiz doğrultusunda oldukça uygun bir örnek hacmi olduğu ve rastgele dağılım gösterdiği görülmektedir.

Personel memnuniyeti ölçeğinde yapılan güvenilirlik analizi sonucuna göre α=0,949 bulunmuştur ve 0,80≤α<1,00 olduğundan dolayı verilerin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir. Analiz doğrultusunda oldukça uygun bir örnek hacmi olduğu ve rastgele dağılım gösterdiği görülmektedir.

Hizmetin etkin ve güvenilirliği memnuniyeti ölçeğinde yapılan güvenilirlik analiz sonucuna göre α=0,903 olarak bulunmuştur ve 0,80≤α<1,00 olduğundan dolayı verilerin oldukça yüksek güvenilir olduğu görülmektedir. Analiz doğrultusunda oldukça uygun bir örnek hacmi olduğu ve rastgele dağılım gösterdiği görülmektedir.

Fiziksel memnuniyet ölçeğine uygulanan güvenilirlik analiz sonucuna göre α=0,839 olarak bulunmuş ve 0,80≤α<1,00 olduğundan dolayı verilerin oldukça yüksek güvenilir olduğu görülmektedir. Analiz doğrultusunda oldukça uygun bir örnek hacmi olduğu ve rastgele dağılım gösterdiği görülmektedir.

4.4.4. Memnuniyet Ölçeğinin Alt Boyutlarının Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklarının Testi

4.4.4.1. Yerel Belediye Hizmetlerine İlişkin Halkın Sosyo-Ekonomik Yapılarında Cinsiyet Durumuna Göre Farklılıklarının Testi

Yerel belediye hizmetlerine ilişkin halkın sosyo- ekonomik yapısına göre farklılıkların testi için Mann- Whitney U ve Wilcoxon W testleri aşağıda uygulanmıştır.

Tablo 18. Alt Boyutların Cinsiyete Göre Farklılık Testi

	Fiziksel Memnuniyet	Hizmetin Etkin ve Güvenilirliği Memnuniyeti	Personel Memnuniyeti
Mann-Whitney U	94580,000	92862,000	87917,000
Wilcoxon W	157061,000	236242,000	230762,000
Z	-,054	-,278	-1,498
Asymp. Sig. (2-tailed)	,957	,781	,134

Cinsiyete göre belediyelerin hizmete olan fiziksel, hizmetin etkin ve güvenliği, personel yeterliliklerine ilişkin memnuniyet alt boyutlarında yargı farklılığı bulunmamaktadır.

4.4.4.2. Yerel Belediye Hizmetlerine İlişkin Halkın Sosyo-Ekonomik Yapılarında Medeni Durumuna Göre Farklılıklarının Testi

Tablo 19. Alt Boyutların Medeni Duruma Göre Farklılık Testi

	Medeni Durumunuz?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Fiziksel ortalama	Evli	373	442,52	165061,00
	Bekar	517	447,65	231434,00
	Total	890		
Hizmet ortalama	Evli	371	449,47	166752,00
	Bekar	515	439,20	226189,00
	Total	886		
	Evli	373	446,54	166560,50

Personel ortalama	Bekar	511	439,55	224609,50
	Total	884		

Tablo 19' a göre fiziksel ortamdan memnuniyet ortalamalarında, katılımcıların medeni durumlarının bakıldığında bekar katılımcıların ortalaması evli katılımcılara oranla daha fazla olduğu ve bekar katılımcıların fiziksel ortamdan daha memnun olduğu sonucuna varılmıştır.

Hizmetin etkin ve güvenilirliği ortalamasında da bekarlar evli katılımcılara oranla hizmetin etkin ve güvenilir olduğu görüşündedir.

Personel yeterlilik ortalamasında evli katılımcıların personel yeterliliğini bekar katılımcılara oranla yetersiz bulduğu sonucuna ulaşılmıştır.

4.4.4.3. Yerel Belediye Hizmetlerine İlişkin Halkın Sosyo-Ekonomik Yapılarında Yaşadığı İlçeye Göre Farklılıklarının Testi

Tablo 20. Alt Boyutların Yaşadığı İlçeye Göre Farklılığın Testi

	Yaşanan ilçe?	N	Mean Rank
Fiziksel ortalama	Hayrabolu	116	400,05
	Lüleburgaz	307	459,41
	Eyüp	437	459,08
	Vize	30	281,12
	Total	890	
Hizmet ortalama	Hayrabolu	116	365,20
	Lüleburgaz	307	436,02
	Eyüp	433	485,80
	Vize	30	212,33
	Total	886	
Personel ortalama	Hayrabolu	114	351,21
	Lüleburgaz	307	435,35
	Eyüp	433	487,93
	Vize	30	206,87
	Total	884	

Farklılıkların hangi ilçeden kaynaklandığını ortaya koymak için Nanparametric testlerden Mann-Whitney U ve Wilcoxon W test sonuçları aşağıda verilmiştir.

Tablo 21. Hayrabolu İlçesinin Alt Boyutlara Göre Diğer İlçelere Göre Farklılık Sonuçları

	Yaşadığınız ilçe	N	Mean Rank	Sumof Rank	M-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asym.Sig(2 tailed)
Fiziksel Ortalama	Hayrabolu	116	192,05	22277,5	15491,500	22277,500	- 2,09	0,36
	Lüleburgaz	307	219,54	67398,5				
	Toplam	423						
	Hayrabolu	116	247,46	28705,00	21919,000	28705,000	-2,26	0,024
	Eyüp	437	284,84	124476,00				
	Toplam	553						
	Hayrabolu	116	77,55	8995,50	1270,500	1735,500	-2,30	0,021
	Vize	30	57,85	1735,50				
	Toplam	146						
Hizmet ortalama	Hayrabolu	116	187,20	21715,00	14929,000	21715,000	-2,57	0,010
	Lüleburgaz	307	221,37	67961,00				
	Toplam	423						
	Hayrabolu	116	216,36	25098,00	18312,000	25098,000	-4,50	0,000
	Eyüp	443	290,71	125877,00				
	Toplam	549						
	Hayrabolu	116	78,64	9122,50	1143,500	1608,500	-2,89	0,004
	Vize	30	53,62	1608,50				
	Toplam	146						

Personel ortalama	Hayrabolu	114	182,30	20782,00	14227,000	20782,000	-2,96	0,003
	Lüleburgaz	307	221,66	68049,00				
	Toplam	421						
	Hayrabolu	114	206,34	23522,50	16967,500	23522,500	-5,16	0,000
	Eyüp	433	291,81	126355,50				
	Toplam	547						
	Hayrabolu	114	77,57	8843,50	1131,500	1596,500	2,85	0,004
	Vize	30	53,22	1596,50				
	Toplam	144						

Tablo 22. Lüleburgaz İlçesinin Alt Boyutlara Göre Diğer İlçelere Göre Farklılık Sonuçları

	Yaşadığınız ilçe	N	Mean Rank	Sum of Rank	M-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asym.Sig (2-tailed)
Fiziksel Ortalama	Lüleburgaz	307	372,88	114475,50	66961,500	162664,500	- 0,04	0,967
	Eyüp	437	372,23	162664,50				
	Toplam	744						
	Lüleburgaz	307	174,98	53719,50	2768,500	3233,500	- 3,66	0,000
	Vize	30	107,78	3233,50				
	Toplam	337						
Hizmet ortalama	Lüleburgaz	307	345,74	166141,00	58863,000	106141,000	- 2,66	0,008
	Eyüp	433	388,06	168029,000				
	Toplam	740						
	Lüleburgaz	307	176,91	54311,50	2176,500	2641,500	- 4,80	0,000
	Vize	30	88,05	2641,50				
	Toplam	337						
Personel ortalama	Lüleburgaz	307	344,85	105868,00	58590,000	105868,000	- 2,76	0,006
	Eyüp	433	388,69	168302,00				
	Toplam	740						
	Lüleburgaz	307	176,85	54292,00	2196,000	2661,000	- 4,76	0,000
	Vize	30	88,70	2661,00				
	Toplam	337						

Tablo 23. Eyüp İlçesinin Alt Boyutlara Göre Diğer İlçelere Göre Farklılık Sonuçları

	Yaşadığınız ilçe	N	Mean Rank	Sum of Rank	M-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asym.Sig (2-tailed)
Fiziksel Ortalama	Eyüp	437	240,01	104883,50	3929,500	4394,500	- 3,71	0,000
	Vize	30	146,48	4394,50				
	Toplam	467						
Hizmet ortalama	Eyüp	433	241,03	104366,00	2585,000	3050,000	- 5,55	0,000
	Vize	30	101,67	3050,000				
	Toplam	463						
Personel ortalama	Eyüp	433	241,43	104537,50	2413,500	2878,500	- 5,78	0,000
	Vize	30	95,95	28,78,50				
	Toplam	463						

Tablo 21, 22, 23’ e bakıldığında sonuç olarak Hayrabolu ile Vize ilçelerinde yaşayan katılımcılar fiziksel alt boyutu, hizmetin etkin ve güvenilirlik boyutu ve personel yeterlilik boyutlarına göre oldukça farklı yargılar taşımaktadır. Bu farklılık

Hayrabolu ilçesinde yaşayanların Vize ilçesinde yaşayanlara göre daha olumlu fikir sahibi oldukları görülmektedir.

Benzer bir şekilde Hayrabolu ilçesi ile Eyüp ilçesi arasında sonuçlara bakıldığında Eyüp ilçesindeki katılımcıların Hayrabolu ilçesindeki katılımcılara göre daha olumlu bir görüşe sahip olduğu sonucu ortaya konmuştur.

Lüleburgaz ile Eyüp ilçeleri arasında ise belediyenin fiziksel memnuniyeti açısından bir farklılığın olmadığı test sonucu belirlemiştir.

Lüleburgaz ilçesindeki katılımcıların da Hayrabolu ilçesindeki katılımcılara nazaran fiziksel memnuniyette daha olumlu olduğu sonucu ortaya konulmuştur.

4.4.4.4. Yerel Belediye Hizmetlerine İlişkin Halkın Sosyo- Ekonomik Yapılarında Eğitim Durumlarına Göre Farklılıklarının Testi

Tablo. 24 Alt Boyutların Eğitim Durumuna Göre Farklılığın Testi Kruskal-Wallis Test

	Eğitim durumunuz nedir?	N	Mean Rank
Fiziksel memnuniyet	Yalnızca okur yazarım	19	537,13
	Lise ve dengi okul mezunu	423	427,75
	İlkokul mezunu	97	482,99
	Üniversite mezunu	228	443,66
	ilköğretim okulu/ Ortaokul mezunu	94	457,12
	Lisansüstü	29	495,84
	Total	890	
Hizmet memnuniyet	Yalnızca okur yazarım	19	454,76
	Lise ve dengi okul mezunu	420	433,72
	İlkokul mezunu	97	451,99
	Üniversite mezunu	227	440,35
	ilköğretim okulu/ Ortaokul mezunu	94	478,70
	Lisansüstü	29	459,93
	Total	886	
	Yalnızca okur yazarım	18	495,94

	Lise ve dengi okul mezunu	420	447,50
	İlkokul mezunu	95	429,93
Personel	Üniversite mezunu	228	425,93
memnuniyet	ilköğretim okulu/ Ortaokul mezunu	94	474,30
	Lisansüstü	29	405,33
	Total	884	

Test Statistics[a,b]

	Fizik.mem	**Hiz.mem**	**Per.mem**
Chi-Square	7,996	2,716	4,254
Df	5	5	5
Asymp. Sig.	,156	,744	,513

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: eğitim durumunuz nedir?

Katılımcıların eğitim durumlarının sıra ortalamalarının incelendiğinde, lise ve dengi okul mezunu katılımcıların fiziksel ortam memnuniyeti faktörü sıra ortalamalarının 443,66 ile üniversite mezunlarından daha düşük olduğu ve bunu sırasıyla ortaokul mezunları, ilkokul mezunları, lisansüstü mezunları ve okur-yazar olanlar takip etmektedir.

Hizmetin etkin ve güvenilirlik faktöründe ortaokul mezunlarının diğer mezunlardan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmekte iken bunları sırası ile lisansüstü, lise ve dengi, üniversite ve ilkokul mezunları olarak takip ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

Personel memnuniyeti faktöründe lisansüstü mezun katılımcıların ortalaması en düşükken, sadece okur-yazar olan katılımcıların ortalaması en yüksek olduğu görülmektedir.

4.4.4.5. Yerel Belediye Hizmetlerine İlişkin Halkın Sosyo- Ekonomik Yapılarında Ekonomik Durumlarına Göre Farklılıklarının Testi

Tablo.25 Alt Boyutların Ekonomik Durumuna Göre Farklılığının Testi Kruskal- Wallis Test

	Size Göre Ekonomik Durumunuz Nasılsır?	N	Mean Rank
Fiziksel memnuniyet	1300 ve daha az	104	400,18
	1301-2000	192	446,21
	2001-2700	387	441,93
	2701-3400	69	455,74
	3401-4100	81	483,68
	4101 ve +	57	483,40
	Total	890	
Hizmet memnuniyet	1300 ve daha az	104	356,15
	1301-2000	192	407,00
	2001-2700	385	481,52
	2701-3400	68	447,92
	3401-4100	80	443,22
	4101 ve +	57	464,16
	Total	886	
Personel memnuniyet	1300 ve daha az	104	337,93
	1301-2000	189	396,99
	2001-2700	385	499,58
	2701-3400	68	442,15
	3401-4100	81	428,51
	4101 ve +	57	418,96
	Total	884	

Test Statistics[a,b]

	Fiz.mem	Hiz.mem	Per.mem
Chi-Square	6,597	25,155	43,839
Df	5	5	5

Asymp. Sig.	,252	,000	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: size göre ekonomik durumunuz nasılsır?

Yerel belediye hizmetlerine ilişkin halkın sosyo-ekonomik yapılarında ekonomik durumlarına göre farklılıklarının olduğu gözlenirken, fiziksel boyutta bakış açısında bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Farklılığın gelir düzeyinden kaynaklandığını ortaya koymak için Mann-Whitney ve Wilcoxon W testi aşağıdaki gibi test edilmiştir.

Tablo.26 Alt Boyutların Ekonomik Durumuna Göre Farklılığının Testi Mann-Whitney U

	SizeGöre Ekonomik Durum	**N**	**Mean Rank**	**Sum of Rank**	**M-Whitney U**	**Wilcoxon W**	**Z**	**Asym.Sig (2- tailed)**
Hizmet ortalama	1300 ve az	104	74,93	7792,50	2332,500	7792,500	-2,23	,025
	4101 ve +	57	92,08	5248,50				
	Total	161						
	1300 ve az	104	84,68	8807,00	3347,000	8807,000	-2,27	,023
	3401-4100	80	102,66	8213,00				
	Total	184						
	1300 ve az	104	79,67	8285,50	2825,500	8285,500	-2,23	,025
	2701-3400	68	96,95	6592,50				
	Total	172						
	1300 ve az	104	189,78	19737,50	14277,500	19737,500	-4,51	,000
	2001-2700	385	259,92	100067,50				
	Total	489						
	1300 ve az	104	137,09	14257,50	8797,500	14257,500	-1,69	,090
	1301-2000	192	154,68	29698,50				
	Total	296						
	1301-2000	192	256,14	49179,50	30651,500	49179,500	-3,36	,001
	2001-2700	385	305,39	117573,50				
	Total	577						

	1301-2000	192	127,26	24434,50	5906,500	24434,500	-1,17	,240
	2701-3400	68	139,64	9495,50				
	Total	260						
Personel ortalama	1300 ve az	104	76,04	7908,50	2448,500	7908,500	-1,82	,068
	4101 ve +	57	90,04	5132,50				
	Total	161						
	1300 ve az	104	84,96	8836,00	2448,500	7908,500	-1,82	,068
	3401-4100	81	103,32	8369,00				
	Total	185						
	1300 ve az	104	78,25	8138,00	3376,000	8836,000	-2,32	,020
	2701-3400	68	99,12	6740,00				
	Total	172						
	1300 ve az	104	175,02	18202,50	12742,500	18202,500	-5,71	,000
	2001-2700	385	263,90	101602,50				
	Total	489						
	1300 ve az	104	133,65	13899,50	8439,500	13899,500	-2,01	,044
	1301-2000	189	154,35	29171,50				
	Total	293						
	1301-2000	189	242,54	45840,50	27885,500	45840,500	-4,57	,000
	2001-2700	385	309,57	119184,50				
	Total	574						
	1301-2000	189	125,49	23718,50	5763,500	23718,500	-1,27	,204
	2701-3400	68	138,74	9434,50				
	Total	257						

Ekonomik durumlarına gelince hizmetin etkin ve güvenlik boyutunu geliri 1300 ve daha az olanlar geliri 4101 den fazla olanlara göre daha olumlu baktıklarını test sonucu ortaya koymuştur. Buda geliri yüksek olanların hizmet ve güvenilirlik beklentilerinin daha yüksek olduğu anlamını taşımaktadır.

Ekonomik durumlarına gelince hizmetin etkin ve güvenlik boyutunu geliri1300 ve daha az olanlar geliri 3401 ve 4100 ve 4100 den fazla olanlara göre daha olumlu baktıklarını test sonucu ortaya koymuştur. Buda geliri yüksek olanların hizmet ve güvenilirlik beklentilerinin daha yüksek olduğu anlamını taşımaktadır.

Hizmetin etkin ve güvenlik boyutu geliri 1300 ve daha az olanlar geliri 2701-3400 den fazla olanlara göre daha olumlu izlenim taşıdıkları analiz sonucu ortaya koymuştur. Bunun sonucunda geliri yüksek olan katılımcıların beklentilerinin daha yüksek olduğu anlamını taşımaktadır.

Hizmetin etkin ve güvenilirlik alt boyutunda ekonomik durumda 2001-2700 geliri olan katılımcılar, geliri 1300 ve daha az kazanan katılımcılardan daha olumlu baktıkları analiz sonucu ortaya konulmuştur.

Personel memnuniyeti alt boyutunda ekonomik durumlarına gelince geliri1301-2000 arasında olanlar geliri 1300 den az olanlara göre daha olumlu baktıkları analiz sonucu ortaya koymuştur.

Personel memnuniyeti boyutunda geliri 2001-2700 arasında olanlar geliri1300 den az olanlara göre daha olumlu baktıkları tespit edilmiştir.

Ekonomik durumlarına gelince personel memnuniyeti boyutunda geliri 1301-2000 arasında olanlar geliri 2701-3400 olanlara göre daha olumlu baktıklarını test sonucu ortaya koymuştur.

4.4.4.6. Yerel Belediye Hizmetlerine İlişkin Halkın Sosyo- Ekonomik Yapılarında Meslek Durumlarına Göre Farklılıklarının Testi

Tablo. 27 Alt Boyutların Meslek Durumuna Göre Farklılığının Testi Kruskal Wallis Test

	Mesleğiniz?	**N**	**Mean Rank**
Fiziksel ortalama	Ev hanımı	181	446,78
	İşsiz	65	399,69
	Memur	94	466,78
	İşçi	148	413,49

Hizmet ortalama	Esnaf	90	473,42
	Serbest meslek	205	444,43
	Emekli	107	475,32
	Total	890	
	Ev hanımı	180	441,49
	İşsiz	65	341,27
	Memur	94	465,69
	İşçi	148	399,11
	Esnaf	89	495,89
	Serbest meslek	203	454,04
	Emekli	107	487,31
	Total	886	
Personel ortalama	Ev hanımı	178	440,44
	İşsiz	65	326,37
	Memur	94	466,92
	İşçi	147	395,14
	Esnaf	89	511,88
	Serbest meslek	204	477,55
	Emekli	107	435,56
	Total	884	

Test Statistics[a,b]

	Fizikort	Hiz.ort.	Per.ort.
Chi-Square	7,691	22,977	30,161
Df	6	6	6
Asymp. Sig.	,262	,001	,000

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: mesleğiniz?

Yerel belediye hizmetlerine ilişkin meslek durumlarına göre farklılıklarının test sonucu hizmet ve personelde yargı farklılıklarının olduğu gözlenirken fiziksel boyutta bakış açısında bir farklılık olmadığı analiz sonucu belirlenmiştir. Farklılığın

meslek düzeyinden kaynaklandığını ortaya koymak için Mann Whitney U testi aşağıdaki gibi test edilmiştir.

Tablo.28 Alt Boyutların Meslek Durumuna Göre Farklılığının Testi Mann Whitney U

	Mesleğiniz	**N**	**Mean Rank**	**Sum of Rank**	**M-Whitney U**	**Wilcoxon W**	**Z**	**Asym.Sig (2- tailed)**
Hizmet Ortalama	Ev hanımı	180	130,09	23417,00	4573,000	6718,000	-2,626	,009
	İşsiz	65	103,35	6718,00				
	Total	245						
	Ev hanımı	180	134,68	24243,00	7953,000	24243,000	-,819	,413
	Memur	94	142,89	13432,00				
	Total	274						
	Ev hanımı	180	129,46	23303,00	7013,000	23303,000	-1,671	,095
	Esnaf	89	146,20	13012,00				
	Total	269						
	Ev hanımı	180	189,66	34138,50	17848,500	34138,500	-,392	,695
	Serbest meslek	203	194,08	39397,50				
	Total	383						
	Ev hanımı	180	138,74	24974,00	8684,000	24974,000	-1,400	,161
	Emekli	107	152,84	16354,00				
	Total	287						
	İşsiz	65	97,43	6333,00	4188,000	6333,000	-1,509	,131
	İşçi	148	111,20	16458,00				
	Total	213						
	İşsiz	65	109,38	7109,50	4964,500	7109,500	-3,021	,003
	Serbest meslek	203	142,54	28936,50				
	Total	268						
	İşsiz	65	69,07	4489,50	2344,500	4489,500	-3,600	,000
	Emekli	107	97,09	10388,50				
	Total	172						
	Memur	94	132,65	12469,00	5908,000	16934,000	-1,983	,047
	İşçi	148	114,42	16934,00				
	Total	242						
	Memur	94	150,66	14162,50	9384,500	30090,500	-,229	,819
	Serbest meslek	203	148,23	30090,50				

	Total	297						
	Memur	94	98,39	9249,00	4784,000	9249,000	-,598	,550
	Emekli	107	103,29	11052,00				
	Total	201						
	İşçi	148	108,88	16114,50	5088,500	16114,500	-2,945	,003
	Esnaf	89	135,83	12088,50				
	Total	237						
	İşçi	148	163,55	24205,50	13179,500	24205,500	-1,974	,048
	Serbest meslek	203	185,08	37570,50				
	Total	351						
	İşçi	148	117,39	17374,00	6348,000	17374,000	-2,714	,007
	Emekli	107	142,67	15266,00				
	Total	255						
	Esnaf	89	154,87	13783,50	8288,500	28994,500	-1,131	,258
	Serbest meslek	203	142,83	28994,50				
	Total	292						
	Esnaf	89	99,20	8829,00	4699,000	10477,000	-,159	,874
	Emekli	107	97,92	10477,00				
	Total	196						
	Serbest meslek	203	151,28	30710,50	10004,500	30710,500	-1,148	,251
	Emekli	107	163,50	17494,50				
	Total	310						
Personel ortalama	Ev hanımı	178	130,16	23168,00	4333,000	6478,000	-3,019	,003
	İşsiz	65	99,66	6478,00				
	Total	243						
	Ev hanımı	178	133,57	23775,00	7844,000	23775,000	-,852	,394
	Memur	94	142,05	13353,00				
	Total	272						
	Ev hanımı	178	127,07	22618,00	6687,000	22618,000	-2,088	,037
	Esnaf	89	147,87	13160,00				
	Total	267						
	Ev hanımı	178	183,64	32687,50	16756,500	32687,500	-1,308	,191
	Serbest meslek	204	198,36	40465,50				
	Total	382						
	Ev hanımı	178	143,61	25562,50	9414,500	15192,500	-,162	,871
	Emekli	107	141,99	15192,50				
	Total	285						
	İşsiz	65	95,17	6186,00	4041,000	6186,000	-1,798	,072
	İşçi	147	111,51	16392,00				

Total	212						
İşsiz	65	100,55	6536,00	4391,000	6536,000	-4,117	,000
Serbest meslek	204	145,98	29779,00				
Total	269						
İşsiz	65	72,27	4697,50	2552,500	4697,500	-2,937	,003
Emekli	107	95,14	10180,50				
Total	172						
Memur	94	133,47	12546,50	5736,500	16614,500	-2,232	,026
İşçi	147	113,02	16614,50				
Total	241						
Memur	94	146,23	13745,50	9280,500	13745,500	-,447	,655
Serbest meslek	204	151,01	30805,50				
Total	298						
Memur	94	104,96	9866,00	4657,000	10435,000	-,909	,363
Emekli	107	97,52	10435,00				
Total	201						
İşçi	147	106,68	15682,50	4804,500	15682,500	-3,433	,001
Esnaf	89	138,02	12283,50				
Total	236						
İşçi	147	157,07	23089,50	12211,500	23089,500	-2,981	,003
Serbest meslek	204	189,64	38686,50				
Total	351						
İşçi	147	122,20	17964,00	7086,000	17964,000	-1,354	,176
Emekli	107	134,78	14421,00				
Total	254						
Esnaf	89	154,61	13760,00	8401,000	29311,000	-1,021	,307
Serbest meslek	204	143,68	29311,00				
Total	293						
Esnaf	89	108,24	9633,50	3894,500	9672,500	-2,204	,028
Emekli	107	90,40	9672,50				
Total	196						
Serbest meslek	204	161,38	32922,50	9815,500	15593,500	-1,465	,143
Emekli	107	145,73	15593,50				
Total	311						

Meslek durumlarının analizi sonucu hizmetin etkin ve güvenilirlik boyutu ve personel memnuniyeti boyutunda, meslek olarak ev hanımı olanlar işsiz olanlara göre daha olumlu oldukları test sonucu ortaya koymuştur. Bunun sonucunda işsiz olanların hizmet ve güvenilirlik beklentilerinin daha yüksek olduğu anlamını taşımaktadır.

Hizmetin etkin ve güvenilirlik boyutu ve personel memnuniyeti boyutunda, ev hanımı olanlar arasında memur olanlara göre daha olumlu baktıkları görülmektedir. Ayrıca test sonucunda ev hanımlarının esnaf katılımcılara göre de daha olumlu baktığı sonucuna varılmıştır.

Hizmetin etkin ve güvenilirlik alt boyutunda ve personel memnuniyeti boyutunda serbest meslek sahibi olan katılımcılar ev hanımlarına nazaran daha olumlu baktığı analiz sonucu ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte analiz sonucunda ev hanımlarının, hizmetin etkin ve güvenilirlik boyutu ve personel memnuniyeti boyutunda emeklilerden daha olumlu olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Aynı boyutlar incelendiğinde işçi olan katılımcıların da işsiz olan katılımcılara nazaran daha olumlu olduğu analiz sonucu belirlenmiştir. Bununla birlikte serbest meslek sahibi olan katılımcılarda memur katılımcılar arasında daha olumlu olduğu sonucuna varılmıştır.

Emekli olan katılımcılar da memur olan katılımcılara nazaran hizmetin etkin ve güvenilirlik boyutu ve personel boyutuna daha olumlu bakmışlardır. İşçi olan katılımcılar da bu hizmetin etkin ve güvenilirliği, personel memnuniyeti boyutuna esnaf katılımcılardan daha olumlu baktıkları test sonucu ortaya koymuştur ve serbest meslek sahibi katılımcılar da işçi katılımcılara nazaran daha olumlu bakmaktadır.

İki alt boyutta (hizmetin etkin ve güvenilirliği ve personel memnuniyeti) işçi katılımcıların esnaf katılımcılara oranla daha olumlu oldukları görülmektedir. Serbest meslek sahibi katılımcılar da esnafa göre daha olumlu, emekli olan katılımcıların esnafa göre daha olumlu, serbest meslek sahibi katılımcıların da emekli olanlara göre daha olumlu olduğu test soncunda görülmektedir.

TARTIŞMA

Belediyelerin serbest zaman etkinliklerinin uygulanması, memnuniyeti ve yaşam kalitesine yönelik yapılmış çalışmalardan aşağıda örnekler verilmiştir;

Ağılönü (2007) Yerel Yönetimlerde Rekreasyon Hizmetleri ve Model Belirleme doktora tezinde, ankete katılan iş özellikleri, %29,1 ile öğretmenler, %28,4 ile memurlar, %27 ile işçiler ve %15,6 ile serbest meslek sahibi kişiler oluşturmaktadır. Öğretmen ve memurların en yoğun katılımı oluşturduğu görülmektedir. Serbest meslek sahibi olanların az olmasının sebebi belli bir mesai saatlerinin olmaması ve serbest zaman için kendilerine ayırdıkları saatlerin devamlı değişkenlik göstermesinden kaynaklandığı farz edilmektedir. Araştırmamızda ise, %22,6 ile işçi, %17,6 ile ev hanımı, %17 ile serbest meslek, %12 ile memur, %9,1 ile esnaf, %8,4 ile işsiz olduğu, işçi ve ev hanımlarının katılımının daha fazla olduğu,

özellikle ev hanımlarının katılımlarının fazla olması zaman konusunda sıkıntı yaşamadıklarından olabilir.

Alptürker (2010), vatandaşların belediyenin sunduğu hizmetlerden algıladıkları memnuniyet düzeyi ile eğitim düzeyi arasında spor, kültür, sanata duyulan memnuniyet düzeylerinde istatistiksel olarak önemli bir fark görülmüş, çalışmamızda ise hizmetin etkin ve güvenilirlik faktöründe ortaokul mezunlarının daha memnun oldukları görülmektedir. Bunun sonucunda yüksekokul mezunlarına nazaran ortaokul mezunlarının memnuniyetinin fazla olması eksikleri görememesi olabilir.

Yüzgenç ve Özgül (2014), cinsiyete göre hizmet kalitesi değerlendirildiğinde, katılımcıların "cinsiyet" ine göre alt boyutları bakımından anlamlı bir fark göstermediklerini ortaya koymuş benzer olarak çalışmamızda da yargı farklılığı bulunmamaktadır.

Köylüoğlu (2012), yerel yönetimlerde rekreasyon hizmeti sunanların iş doyum düzeyleri ve hizmeti alanların memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi çalışmasında, hizmeti sunan personelin %89,4' ü eğitmenler katılımcılarla ilgilidir, %88,8'i eğitmenler güler yüzlüdür, %81,1'i spor faaliyetleri için yeterli sayıda malzeme vardır sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmamıza katılan katılımcılar, %24,3 ile belediyenin rekreasyon personeli daima naziktirler, %24,9 ile belediyenin rekresyon hizmeti veren personel katılımcılara yardımcı olmaktadır, %24,9 ile belediyenin rekreasyon hizmetlerinin teknik ekipmanları çağın son gelişmelerine uygundur sonucuna ulaşılmış, sonuçlar doğrultusunda hizmeti sunan personelin rekreatif etkinlikler yönünden planlamasını ve etkinliklerin yürütülmesi sürecinde olumlu etki bıraktığından olabilir.

Araştırmamıza katılan katılımcıların hangi tür serbest zaman etkinliklerine katılıyor musunuz sorusuna; fiziksel, sportif, kültürel etkinlikler olduğu istatistiki analizler sonucu ortaya konmuştur. Şahan ve Kazım (2016), yapmış oldukları araştırmada benzer olarak, fiziksel etkinlikler, sosyal ve kültürel etkinlikler, sanatsal etkinlikler olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Yücel ve Atlı (2012), vatandaşların belediyenin sunduğu kamu hizmetlerinden aldıkları memnuniyet düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Araştırmamızda ise dört ilçe arasında hizmetin etkin ve güvenilirlik boyutunda oldukça farklı yargılar taşımaktadır. Hayrabolu ilçesi ile Eyüp ilçesi arasında sonuçlara bakıldığında Eyüp ilçesindeki katılımcıların Hayrabolu ilçesindeki katılımcılara göre daha olumlu bir görüşe sahip olduğu sonucu ortaya konulmuştur. Bu sonuçlar doğrultusunda Eyüp ilçesinin rekreatif etkinliklerinin daha fazla uygulandığından olabilir.

Serbest zaman etkinliklerine katılımcıların cinsiyeti yapılan birçok bilimsel çalışmayla ortaya konmuştur. Hudson, (2000) serbest zaman etkinliklerine katılımda erkek ve kadınlar arasında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşmıştır. Fakat bunun aksine araştırmamızda cinsiyetin etkinliklere katılımda farklılığın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmamıza katılan dört ilçeden katılımcılar; fiziksel, personel, hizmet memnuniyetinde Lüleburgaz ve Eyüp ilçeleri açısından bir farklılığın olmadığı, Menteşe (2013) çalışmasında; belediyenin sunduğu genel hizmetlerden halkın memnuniyet düzeyi ortalama puanı istatistiksel olarak "orta" düzeyde çıkmıştır. Bu sonuç belediyenin sunduğu genel hizmetlerden "orta düzeyde" memnun görülmektedir.

Araştırmanın bulgularında geliri yüksek olan katılımcıların hizmet ve güvenilirlik beklentilerinin daha yüksek olduğu sonucu ortaya konarken, Kürar ve Baltacı (2014) ise araştırmasında gelir durumu yüksek olan katılımcıların rekreasyon olanaklarından duyduğu memnuniyeti geliri düşük olanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna varmışlardır.

Kenzhebayeva, (2014) çalışmasında çalışmamıza paralel olarak hizmet kalitesine yönelik yapmış olduğu araştırmada gelir seviyesinin hizmet kalitesini algılamada önemli derecede etkili olduğu sonucuna varmıştır.

Cinsiyet değişkeninin hizmet kalitesi alt boyutunda yapılan analiz sonucu anlamlı fark bulunmamış buna paralel olarak Demirel, (2013) çalışmasında da cinsiyete göre hizmet kalitesinde anlamlı fark bulunmamıştır.

Araştırmamıza katılan katılımcıların, belediye etkinliklerini tercih etme dağılımında %52,5 ile “evet”, %47,5 ile “hayır” olarak bulunmuştur. Mersinli (2009) yaptığı araştırmasında katılanların büyükşehir belediyeleri personellerinin çoğunluğu rekreasyonel faaliyetlere katılmaktadır. Bu durum %58 oranı ile belirlenmiş. Diğer %42’ lik grup ise herhangi bir faaliyete katılmadıklarını sonucuna ulaşılmıştır.

Arslan (2010), serbest zamanları yaralı biçimde geçirilmesini sağlamak için etkinlik çeşitlerini artırılmalı, bilgi alınabilecek kişiler olmalı, “çok” düzeyinde; çalıştırıcı- eğitmenler daha eğitimli olmalı, çalıştırıcı- eğitmenler katılımcılara daha iyi davranmalı seçeneklerine “kısmen-orta” düzeyinde katıldıkları sonucuna ulaşmış, çalışmamızda ise, rekreasyon hizmeti veren personel katılımcılara yardımcı olmaktadır, rekreasyon personeli daima naziktir, “katılıyorum” düzeyinde katıldıkları sonucuna ulaşılmıştır.

SONUÇ

Yerel yönetim ve belediye hizmetlerinin yürütülmesinde rekreasyon faaliyetleri giderek önem kazanmıştır. Gerçekleştirilen bu hizmetler o kentte yaşayan insanların yaşamını, yaşam kalitesini etkileyen ve bireylerin oldukça yakından takip ettikleri ve değerlendirdikleri hizmetler olarak adlandırılmaktadır.

Kentte yaşayan bireylerin yerel yönetim ve belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri, çağdaş kent ve yaşamaktan mutlu oldukları kentte olmaları ile yakından ilişkilidir. Yerel yönetimler o kentte yaşayan vatandaşlarının istek, arzu ve talepleri doğrultusunda yerine getirebildiği oranda daha başarılı olduğu tespiti kabul edilecektir. Vatandaşların yaşadıkları kentte rekreasyonel etkinliklerin, fiziksel, hizmetin etkin ve güvenirliği, personel memnuniyeti gibi faktörlerde kalite aramaları artık bir ayrıcalık olarak bakmamakta ve bu talepler genel kabul edilmektedir. Yaşam kalitesi yüksek kentler; kentte yaşayanların memnuniyetlerinin üst düzeyde olduğu yerler olarak bilinmekte ve bu şartların yerine getirilmesinde yerel yönetimler ve belediyelere oldukça önemli görevler düşmektedir.

Yapılan araştırma sonucuna göre katılımcıların ifadeleri değerlendirilip, her bir katılımcının belediyelerin rekreasyonel hizmetleri ve belediyeler hakkında görüşlerinin tümünden duyduğu memnuniyet düzeyleri hesaplanmıştır. Katılımcıların, belediyenin sunmuş olduğu rekreasyonel etkinliklerden ilk üçü sırasıyla; 426 katılımcı %25,1 ile fiziksel ve sportif etkinlikler, 367 katılımcı %21,6 ile kültürel etkinlikler, 333 katılımcı %19,6 ile sanatsal etkinlikler olmuştur.

Araştırma sonucu katılımcıların sosyo-ekonomik özelliklerinden; yaş, cinsiyet, yaşadığı ilçe, eğitim durumu, ekonomik durum, meslek, gibi faktörlere ilişkin verilen yanıtlara göre katılımcıların 936 kişi %54,4 ile kadın, 771 kişi %45,6 ile erkeklerden oluşmaktadır. Yaşadığı ilçeye göre bakıldığında 560 katılımcı %33 ile Eyüp, 423 katılımcı %24,9 ile Lüleburgaz, 404 katılımcı %23,8 ile Vize, 310 katılımcı %18,3 ile Hayrabolu ilçelerinden oluşmaktadır. Medeni durumlarına bakıldığında 1117 katılımcı %64,8 ile bekar, 580 katılımcı %34,2 ile evli katılımcılar oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanların eğitim durumu ise; 764 katılımcı %45 ile lise ve dengi okul mezunu, 395 katılımcı %23,3 ile üniversite mezunu, 240 katılımcı %14,1 ile ilkokul mezunu, 209 katılımcı %12,3 ile ilk-ortaokul mezunu, 52 katılımcı %3,1 ile okur-yazar, 37 katılımcı %2,2 ile lisansüstü mezunlarından oluşmaktadır. Ekonomik durumları 557 %32,8 ile 2001-2700, 511 %30 ile 1301-2000, 290 %17,1 ile 1300 ve daha az 125 % 7,4 ile 2701-3400, 124 %7,3 ile 3401-4100, 90 %5,3 ile 4101 ve üstü olarak görülmektedir. Ankete katılan katılımcıların mesleki açıdan

incelendiğinde 384 %22,6 ile işçi, 298 %17,6 ile ev hanımı, 288 %17 ile serbest meslek, 255 %13,3 ile emekli, 204 %12 ile memur, 155 %9,1 ile esnaf, 143 %8,4 ile işsiz olarak sıralandığı görülmektedir.

Araştırmaya katılanların belediye etkinliklerine katılım oranları 1697 katılımcıdan, 891 katılımcı evet derken, 806 katılımcı ise belediye etkinliklerini tercih etmemektedir. Memnuniyet ölçeğine katılan 891 kişi içerisinden 467 katılımcı "Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin fiziksel görünüşü aktif katılımı arttırmaktadır" fikrine önem gösterdiği söylenebilmektedir.

Alt boyutların cinsiyete göre belediyelerin hizmete olan fiziksel, hizmetin etkin ve güvenilirliği, personel yeterliliklerine ilişkin memnuniyet alt boyutlarında yargı farklılığı bulunmamaktadır.

Fiziksel ortamdan memnuniyette bekar katılımcıların evli katılımcılara oranla daha memnun olduğu sonucuna varılmıştır.

Hizmetin etkin ve güvenilirlik ortalamasında bekar katılımcılar evli katılımcılara oranla hizmetin etkin ve güvenilir olduğu görüşündedir.

Personel yeterlilik ortalamasında evli katılımcıların bekar katılımcılara nazaran daha yetersiz olduğu görüşündedir.

Hayrabolu ve Vize' de yaşayan katılımcılar arasında fiziksel yeterlilik, hizmetin etkin ve güvenilirliği, personel memnuniyeti alt boyutlarında oldukça farklı yargılar taşımaktadır. Hayrabolu' da yaşayanların Vize'de yaşayanlara göre daha olumlu fikir sahibi oldukları görülmekte, Eyüp ilçesinde yaşayanların da Hayrabolu ilçesinde yaşayanlara oranla daha olumlu bir görüşe sahip oldukları görülmektedir. Lüleburgaz'da yaşayanlar ile Hayrabolu'da yaşayan katılımcılar arasında ise Lüleburgaz'daki katılımcıların daha olumlu oldukları görülmektedir.

Lüleburgaz ve Eyüp ilçeleri arasında ise fiziksel yeterlilik memnuniyeti açısından bir farklılık ortaya çıkmamıştır.

Fiziksel yeterlilik faktöründe sıra ortalamalarının 443,66 ile üniversite mezunlarının daha düşük olduğu ve bunu sırasıyla ortaokul, ilkokul, lisansüstü, okur-yazar olanlar takip etmektedir.

Hizmetin etkin ve güvenilirlik faktöründe ortaokul mezunlarının diğer mezunlardan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Personel faktöründe lisansüstü mezunlarının ortalaması en düşükken, okur-yazar olan katılımcıların ortalaması en yüksek olduğu görülmektedir.

Fiziksel yeterlilik boyutunda sosyo-ekonomik yapı incelendiğinde, fiziksel yeterlilik boyutunda bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.

Hizmetin etkin ve güvenilirlik boyutunda, geliri yüksek olanların hizmet ve güvenilirlik beklentilerinin daha yüksek olduğu anlamını taşımakta, 2001-2700 geliri olan katılımcıların ise geliri1300 den daha az olanlardan daha olumlu baktıkları görülmektedir.

Personel memnuniyeti alt boyutunda geliri 1300-2000 arasında olanlar geliri 1300 den daha az olanlara göre daha olumlu baktıkları, geliri 2001-2700 olanların geliri 1300 den olanlara göre daha pozitif oldukları test sonucu ortaya koymuştur. Geliri 1301-2000 arasında olanlar geliri 2701-3400 olanlara göre daha olumlu baktıkları analiz sonucu görülmektedir.

Yerel belediye hizmetlerine ilişkin meslek durumlarına göre; hizmet ve personel alt boyutlarında farklılıkların olduğu gözlenirken fiziksel boyutta farklılığın olmadığı analiz sonucu belirlenmiştir. Farklılıkların Hizmet ve personelde ev hanımı olanlar işsiz olanlara göre daha olumlu olduğu işsiz olan katılımcıların güvenirlik beklentilerinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Ev hanımlarının, memur ve esnaf katılımcılara göre daha olumlu olduğu, serbest meslek sahibi olanların ev hanımlarından daha olumlu olduğu, işçi olana katılımcıların işçi olanlara göre daha olumlu olduğu, serbest meslek sahibi olanların memur katılımcılara oranla daha

olumlu olduğu, emekli olan katılımcıların memurlara göre, işçi olanların esnafa göre, serbest meslek sahibi olanların işçi katılımcılara göre, işçi katılımcıların esnaf katılımcılara göre, serbest meslek sahibi olanların esnaf katılımcılara göre daha olumlu baktıkları sonucuna varılmıştır.

ÖNERİLER

Halka en yakın olan yerel yönetimlerde rekreasyonalistlerin yerel yönetim bünyesinde istihdam edilmesi gerekmektedir. Bunun sonucunda yapılacak olan aktivite ve etkinlikler daha nitelik kazanacaktır.

Çalışmanın bulgularına bakıldığında; belediye etkinliklerini tercih etme oranı beklentiden daha düşük çıkmıştır. Yerel yönetimlerin etkinliklere katılmayan bireylerin etkinliklere katılmama sebebini araştırmalı ve onlara yönelik etkinlik planlamalıdırlar.

Evli katılımcıların memnuniyet düzeylerinin arttırılması için; uygun fiziki koşullar, hizmet anlayışı ve personel memnuniyetinin daha yeterli düzeye getirilmelidir.

El sanatları aktiviteleri ve eğitsel etkinliklere yönelik; kent halkının katılımını sağlayacak aktiviteler düzenlenmelidir.

Araştırmanın yapıldığı dört ilçe arasında farklılık olduğu istatistiki verilerle ortaya konmuş, özellikle Hayrabolu ve Vize ilçelerinde yaşayan katılımcıların memnuniyet düzeylerinin arttırılması için halkın istek ve talepleri doğrultusunda rekreasyonel aktiviteler düzenlenmelidir.

Araştırmaya katılan katılımcıların gelir düzeyi yüksek olanların beklentilerine yönelik düzenlemeler yapılmalıdır.

Yerel yönetimlerin sunmuş olduğu etkinliklerden memur katılımcıların (çalışan) yararlanabilmesi için mesai saatleri dışında hizmet sunumu arttırılmalıdır.

KAYNAKÇA

Adair,J., & Adair, T. (1993), *Zaman Yönetimi"* (Çev. B. Güngör), Öteki Kitapevi, Ankara.

Aghaei, A., Khayyamnekouei, Z. ve Yousefy, A. (2013), "*General Health Prediction Based on Life Orientation, Quality of Life, Life Satisfaction and Age*", Procedia- Social and Behavioral Sciences, 84, 569-573.

Agate, Joel R. (2009), "*Family leisure satisfaction and satisfaction with family life*." Journal of Leisure Research 41.2, 205-223.

Ağaoğlu, Yavuz Selim. (2013), "*Belediye Başkanlarının Serbest Zaman Yaklaşımları."* Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi 4.2.

Ağaoğlu, Y. S. (2002). *"Türkiye'deki üniversitelerin rekreasyon programlarının geliştirilmesi"* Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı. Yayımlanmamış Doktora Tezi.

Ağılönü, A., & Mengütay, S. (2009), "*Yerel Yönetimlerde Rekreasyon Hizmetleri ve Model Belirleme"* Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi, 6(2), 160-176.

Akyıldız, F. (2012), "*Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği*"Akyildiz, F. (2012). Belediye Hizmetleri ve Vatandaş Memnuniyeti: Uşak Belediyesi Örneği. Journal of Yaşar University, 7(26), 4415-4436.

Alexandris K, Tsorbatzoudis C, Grouios G. (2002), "*Perceived Constraints on Recreational Sport Participation*", Investigating their Relation ship with Intrinsic Motivation, Extrinsic Motivation and Amotivation. Journal of Leisure Research, 34: 233-252.

Alptürker, H. (2010), "*Belediye Hizmetlerinde Vatandaş Memnuniyeti: Silifke Örneği"* (Doktoral Dissertation, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Andersen, Lars Bo. (2000), "*All-cause mortality associated with physical activity during leisure time, work, sports, and cycling to work.*" Archives of internal medicine 160.11, 1621-1628.

Arslan, S. (2010), *"Yetişkin Kent Halkının Belediyelerin Serbest Zaman Eğitimi ile Rekreasyon Etkinliklerinin Sunumuna ve Yasam Kalitesine Etkisine İlişkin Görüşleri (Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği*)." Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

Arslan, S. "*Kentli Bireylerin Rekreasyon Tercihlerini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği". Iıb International Refereed Academic Social Sciences Journal, 129.*

Aslan, Cumhur, and Şeref Uluocak. (2012), "*Belediye hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma: Çanakkale örneği."* International Journal of Human Sciences 9.1.

Avrupa Kentsel Şartı (AKŞ), Çev. Zerrin Yener ve Kumru Arapkirlioğlu, İçişleri Bakanlığı Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü Yayını, Ankara.

Azim Öztürk. (1997), *Yüzyıl Türkiye'si için Yerel Yönetim Modeli,* İstanbul, Ümraniye Belediye Kültür Yayınları, s. 43-44.

Baker, Dwayne A., and Robert J. Palmer. (2006), "*Examining the effects of perceptions of community and recreation participation on quality of life.*" Social Indicators Research 75.3.

Björk, Jonas, et al. (2008), "*Recreational values of the natural environment in relation to neighbourhood satisfaction, physical activity, obesity and wellbeing.*" Journal of epidemiology and community health 62.4, e2-e2.

Baker. Dwayne A. and Robert J. Palmer. (2006, Springer), "*Examınıng The Effects Of Perceptıons Of Communıty And Recreatıon Partıcıpatıon On Qualıty Of Lıfe*", Social Indicators Research, 75, 395–418.

Borodulin Katja. Tiina Laatikainen. Marjaana Lahti-Koski. Pekka Jousilahti and Timo A. Lakka. (2008), "*Association of Age and Education With Different Types of Leisure-Time Physical Activity Among 4437 Finnish Adults*", Journal of Physical Activity and Health, 5, 242-251.

Bölükbaşı, A.G. & Çakmur Yıldırtan, d. (2010)." *Yerel Yönetimlerde Belediyenin Başarısını ve Yaşam Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması",* A Field Survey on the Factors Effect the Local Government's success and Life Satisfaction.

Brayley, Russell E., and Burton K. Olsen. (1986), "*A comparative study of the perceptions of leisure held by members of the community recreation leadership team in Alberta municipalities.*" Ed. TITLE Proceedings of the Intermountain Leisure Symposium.

Björk, Jonas. (2008), "*Recreational values of the natural environment in relation to neighbourhood satisfaction, physical activity, obesity and wellbeing*." Journal of epidemiology and community health 62.4.

Brown Carolla A. Francis McGuire. Judith Voelkl. (2008), ”*The Link Between* Successful Aging and Serious Leisure”, Int’l. J. Aging and Human Development, 66 (1) 73–95.

Can, H. (1997), “ *Organizasyon ve Yönetim”,* Siyasal Kitapevi, Ankara.

Can, H. – Aşan, Ö. & Aydın, E.M. (2006), *Örgütsel Davranış*: İstanbul.

Çetinkaya, Ali Şükrü, ve Zehranur Sanioğlu. (2016), "*Çalışma Saatlerindeki Serbest Zaman Faaliyetlerinin Çalışan Motivasyonuna Etkisi: Kamu Hastaneleri Araştırması."* Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi 17, 89-102.

Cerin E, Leslie E, Sugiyama T, Owen N. (2010), “ *Perceived barriers to leisure-time physical activity in adults*”, An ecological perspective. Journal of Physical Activity and Health, 7: 451-459.

Chick, Garry. (2015), "*Leisure constraints, leisure satisfaction, life satisfaction, and self-rated health in six cities in Taiwan*." Leisure Sciences 37.3, 232-251.

Chow H, Dong YH. (2013), “ *Relationship between participation in leisure activities and constraints on Taiwanese breastfeeding mothers during leisure activities*”, BMC- Public Health, 13(410): 860-871.

Çınar, V. Ve Sanioğlu, A.(2004), *Farklı Branşlardaki Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu Öğrencilerinin Rekreasyon Faaliyetlerine Katılımın Değerlendirilmesi,* Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(2), 160-176.

Ciairano, Silvia, Monica Emma Liubicich, and Emanuela Rabaglietti. (2010), "*The effects of a physical activity programme on the psychological wellbeing of older people in a residential care facility: An experimental study*." Ageing and Society 30.04, 609-626.

Coleman Denis, Seppo E. Iso-Ahola. (1993), “Leisure and Health: The Role of Social Support and Self-Determination”, Journal of Leisure Research, Vol. 25, www.questia.com, er.tar.27.07.08.

Corijn Eric. (1987), "*Leisure Education and Emancipation in Today's* Context", Europan Journal of Education, Vol. 22, Nos. ¾, 265-274.

Çoruh, E. A., Toksöz, İ., & Oğuzhan, A. (2016). *Examination of Social Media Using Individuals' Recreation Tendencies,,* European Journal of Phsical Education and Sport Science. 1(3), 2501-1235.

Crosby LA, Stephens N. (1987), " *Effects of relationshipmarketing on satisfaction, retentionandprices in the life insurance industry*".Journal of Marketing Research, 24:404-411.

Çukurçayır, M. A. & Çelebi, E. (2012), *Bilgi Toplumu ve E-Devletleşme Sürecinde Türkiye.* Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 5(9), 59-82.

Daştan, İ.,& Delice, M. E. (2015), "Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: İzmir Büyükşehir Belediyesi Örneği", TheJournal of Academic Social Science Studies, Number: 32 (3), ss. 203-223.

Davey. Judith A. (2002), "*Active Ageing and education in mid and later life*", Ageing & Society 22, 95-113.

Demirel, H.N: (2013), "*Rekreasyonel Spor/Fitness Programı Sunan İşletmelerde Hizmet Kalitesi*" Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 31.

Doğan, Özgün. (2014), "*Leisure Time and Recreation Services in Municipalities (İzmir city example*)." International Journal of Science Culture and Sport (IntJSCS) 2.5, 511-524.

El'murzaev, M. A., G. N. Ponomarev, and Dr Hab. (2015), "Sociocultural Potential of Physical Recreation." *Теория и практика физической культуры*.

Emir, Oktay. (2007), "*Otel işletmelerinde müşterilerin hizmet beklentileri ve memnuniyet (tatmin) düzeylerinin değerlendirilmesi*", Antalya'da bir araştırma. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Afyon Koca Tepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.

Ensari, H. (1997), 21.Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Fernandez, B. R., Azmarron, M. D. and Ruiz, M. A. (2001), "*Contribution of sociodemographic and psychosocial factors to life satisfaction. Ageing & Society*", 21, 1, 24–43.

Flett, G.L., Besser, A., & Hewitt P.L. (2014). *Perfectionism and Interpersonal Orientations in Depression: An Analysis of Validation Seeking and Rejection Sensitivity in a CommunitySample of YoungAdults*", Psychiatry, 77(1), 67-85.

Francken, Dick A., and F. Van Raaij. (1981), "*Satisfaction with leisure time activities."*Journal of Leisure Research 13.4.

Ghost, DR S. Fatıma Holy, and DR M. Edwın Gnanadhas. (2011), "*Impact of service quality in commercial banks on the customer's satisfaction: An empirical study*." International Journal of Multidisciplinary Research, 1.6.

Gladwell, Nancy J. (2010), "*Importance of and satisfaction with organizational benefits for a multigenerational workforce*." Journal of Park and Recreation Administration 28.2.

Güçlü, N. (2001). "*Zaman Yönetimi. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimş", 25(25), 87-106.*

Goetzke, Frank, and Tilmann Rave. (2010), "*Bicycle use in Germany: explaining differences between municipalities with social network effects*." Urban studies.

Godbey Geoffrey. Mack, Timothy C. (2006), "*Leisure in the 21st Century: Part I*", Futures Research Quarterly, Spring 2006, 5-43.

Gökdeniz A. (1994), *Turistik Ürün Geliştirme Stratejisi ve Türkiye' de Üçüncü Yas Turizminin Yapısal Analizi ve Geliştirilmesi, Örnek Bir Uygulama:* Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Balıkesir.

Gössweiner, V. Pfeiffer, C. ve Richter, R. (2001), " *Quality of Life and Social Quality*", Working Paper 12, Austrian Institute for Family Studies.

Guinn, B. (1995), *The Importance of Leisure Satisfaction to the Aging Leisure Repertoire,* Journal of Wellness Perspectives, 12(1), 42-50

Haase A, Steptoe A, Sallis JF, Wardle J. (2004), " *Leisure-Time Physical Activity in University Students From 23 Countries: Associationswith Health Beliefs, Risk Awareness, and National Economic Development.Preventive Medicine*", 39(1): 182-190.

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

Hadzik, Andrzej, and Małgorzata Grabara. (2014), *"Investments in Recreational and Sports Infrastructure aS A Basis for the Development of Sports Tourism On the Example of Spa Municipalities.*" Polish Journal of Sport and Tourism 21.2, 97-101.

Harvey, Jean. (2001), "*The role of sport and recreation policy in fostering citizenship: The Canadian experience.*" Building citizenship: Governance and service provision in Canada, 23-45.

Hazar, A. (2003), *Rekresyon ve Animasyon,* 2 Baskı Detay Yayınları, Ankara.

Hazar A. (2009), *Recreasyon ve Animasyon,* Detay Yayıncılık, Ankara, s. 6-7, Kapsam ve Bir Araştırma. 2. Basım, Ankara, s.31.

Henden, B. (2006). *"Katılımcı Yerel Yönetim Anlayışında E-Belediyeciliğin Yeri ve Önemi".* Journal of Human Sciences,

Henderson KA. (1995), " *Women's Leisure*": More Truththan Facts? World Leisureand Recreation, 37(1): 9-13.

Hudson, S. (2000), "*The Segmentation Of Potantial Tourist: Constraint Differences Between Men and Woman*", Journal of Travel Research, 38, 4, 363-368.

Hyatt, R. W. (1977). Intramural sports: Organization and administration. Saint Louis, MO: C. V. Mosby.

H. Can – Ö.AÇan – E.M. Aydın. (2006)," Örgütsel Davranış", İstanbul, s.256.

Kalkan, Ayşe. (2012), "*Açık Alan Rekreasyonu, Doğa Sporları Yapan Bireylerin Bu Sporları Yapma Nedenleri: Antalya Örneği"* Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.

Kandampully, Jay ve Ria Kandampully. (2006), "*Service System: A Strategic Approach to Innovate and Manage Service Superiority",* Managing Tourism and Hospitalitiy Servvices: Teory and International Applications. Ed: Gianna Moscarda ve Eric Laws. Wallingford: CABI Pup.

Karaküçük, S. (1995). "*Rekreasyon Boş Zamanları Değerlendirme",* Seren Matbaası, Ankara.

Karaküçük S. (1997), "*Rekreasyon Boş Zamanları Değerlendirme Kavram Kapsam ve Bir Araştırma"* 2. Basım, Ankara, s.31.

Karaküçük, S. (2005), "*Rekreasyon: Boş Zamanları Değerlendirme",* Gazi Kitapevi, Ankara.

Karaküçük, S., & Gürbüz, B. (2007). "*Rekreasyon ve Kentleşme".* Ankara: Gazi Kitapevi.

Kay T, Jackson EL. Leisure despite constraints. (1991), " *The impact of leisure constraints on leisure participation*", Journal of Leisure Research, 23 (4): 301-313.

Kenzhebayeva, A. (2012), "*Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi: Türkiye ve Kazakistan'daki Temel Otel İşletmelerinde Karşılaştırılmalı Bir Araştırma*", Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Kerimoğlu, Ebru, ve Hale Çıracı. (2010), "*İstanbul'da uluslararası ziyaretçilerin memnuniyet düzeyleri.*" İTÜ Dergisi/a 5.1.

Kesim, Ümit. (2006), "*Yerel yönetimlerde rekreasyon program ve hizmetleri."* Sağlıklı Kentler Birliği Toplantısı, Eskişehir, 27-28.

Kılıç, Burhan, and Serap Okb. (2012), "*Otel işletmelerinde müşteri şikayetleri ve şikayetlerin değerlendirilmesi.*" Journal of Yasar University 25.7.

Kılbaş, Şükran. (2001), "*Rekreasyon Boş Zamanı Değerlendirme*" Adana, Anaca Yayınları.

Koçyiğit, M., & Yıldız, M. "*The Recreation Application in Local Administration":* The Sample of Konya City. International Journal of Science Culture and Sport (IntJSCS), 2(6),211-223.

Kiper, T. (2009), Namık Kemal Üniversitesi Ziraat Fakültesi, "*Öğrencilerin Rekreasyonel Eğilimlerinin Belirlenmesi"* JOTAF/ Tekirdağ Ziraat Fakültesi Dergisi, 6(2), 191-201.

Kurar, İhsan ve Furkan Baltacı. (2015), "*Halkın Boş Zamanlarını Değerlendirme Alışkanlıkları: Alanya Örneği."* Internatiional Journal of Science Culture and Sport-Special, 2.

Kyatt, W.R, (1977), Intramural Sports: *"Organization and Administration"*, The C.V. Mosby Company, USA, 234.

Lapa, Tennur Yerlisu. (2013), "*Life satisfaction, leisure satisfaction and perceived freedom of park recreation participants*." Procedia-Social and Behavioral Sciences 93, 1985-1993.

Lewis Susan. (2003), "*The Integration of Paid Work and the Rest of Life. Is Post-Industrial Work the New Leisure?*", Leisure Studies, 22, 343-355.

Lieber, S.R, Fesenmaier D.R, (1983), *"Recreation Planning and Management"* E&F. N. Spon Ltd. London, 1. Baskı, 2, 4, 9.

Lien, Nai-Hwa, and Shu-Luan Kao. (2008), "*The effects of service quality dimensions on customer satisfaction across different service types: Alternative differentiation as a moderator.*" Advances in Consumer Research 35.1.

Mafrolla, Elisabetta, and Eugenio D'Amico. (2014), "*Anomalously Low Spending of Municipalities and Citizen Dissatisfaction: An Analysis of Recreation Supply*."European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences 67.

Mehmet, Kara, ve Maşide Gürcü. (2010), "*Belediye Hizmetlerinde Halkın Memnuniyetinin Ölçülmesine Yönelik Bir Çalışma: Yozgat Belediyesi Örneği*. "Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi 2.2.

Menteşe, S. (2013). "*Halkın Belediye Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyinin Tunceli Belediyesi Yönünden İncelenmesi".* The Journal of Academic Social Science Studies, 831-862.

Mersinli, D. (2009). "*Yerel Yönetimlerde Spora Yönelik Reakreasyon Hizmetleri ve Büyükşehir Belediyelerinin Rekreasyonel Faaliyetlere Olan Yaklaşımlarının Değerlendirilmesi".* Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Meyer, H. D., & Brightbill, C. K. (1964), *Community recreation: Aguide to its Organization.* Prentice-Hall.

Nimrod, G. and Adoni, H. (2006), " *Leisure-styles and life satisfaction among recent retirees in Israel. Ageing & Society*", 26, 4, 607–30.

Mobley, Tony A.(2006), "*Yerel Yönetimlerin Halkın Rekreasyon ve Park İhtiyaç ve Hizmetlerini Karşılamadaki Rolü".* Sağlıklı Kentler Birliği Toplantısı, Eskişehir.

Okuyucu C., Ramazanoğlu F (2006), *Dünyadaki Değişimin Boş Zaman Faaliyetlerine Etkileri,* 9. Uluslar arası Spor Bilimleri Kongresi Bildiri Kitabı, Muğla, s. 74-75.

Onishi, J., Masuda, Y., Suzuki, Y., Gotoh, T., Kawamura, T. and Iguchi, A. (2006), " *The pleasurable recreational activities among community-dwelling older adults*". Archives of Gerontology and Geriatrics, 43, 2, 147–55.

Ozankaya Ö. (1980). Toplum Bilim Terimleri Sözlüğü, 2. Baskı, TDK yayını, Ankara, s.27, içinden: Karaküçük S. (1995). *Rekreasyon Boş Zamanları Değerlendirme Kavram Kapsam Ve Bir Araştırma.* Ankara, s. 45.

Özdemir, Ali Selman, Şener Büyüköztürk, and Suat Karaküçük. (2016), " *Rekreasyonel olanaklara dayalı yapılan destinasyon tercihlerinin içsel ve dışsal seyahat motivasyonlarıyla açıklanması.*" Journal of Human Sciences 13.2, 3002-3021.

Özgüven, Nihan. (2008), "*Hizmet pazarlamasında müşteri memnuniyeti ve ulaştırma sektörü üzerinde bir uygulama." Ege* Akademik Bakış 8.2, 651-682.

Özkiraz, A., & Zeren, H. E. (2009), *Yerel Yönetimlerde Halk Katılımı Tokat İl Merkezinde Uygulamalı Bir Çalışma.* Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 2, 229-247.

Özsoy, D., Toksöz, I., Oğuzhan, A., (2015). "*Spor Organizasyonlarında Görev Yapan Zaman Yönetimi Tutum ve Becerilerinin İncelenmesi*", Manas Journal of Social Studies (MJSR), 06 (05), pp: 346-358

Pala F, Dinç SC. (2013), *" Kamu kurumlarında görev yapan personelin serbest zaman etkinliklerine katılımını engelleyen faktörlerin belirlenmesi*", 2. Rekreasyon Araştırmaları Kongresi, Aydın, Turkey.

Palen LA, Patrick ME, Gleeson SL, Caldwell LL, Smith EA, Wegner LF, Alan J. (2010), *" Leisure constraints for adolescents in Cape Town, South Africa*", A qualitative study. Leisure Sciences, 2010; 2 (5): 434-452

Peker, Ö. (1996), *Belediye Yönetimlerinde Kalite Üretimi,* Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, Cilt: 5, Sayı:2, s: 15-23.

Piotrowsky, S.J.,& VanRyzin, G. G. (2007), "Citizen Attitudes Toward Transparencyinlocal Government", TheAmerican Review of Public Administration, 37(3), pp. 306- 323.

Poirier, Cécile, Annick Germain, and Amélie Billette. (2006), "*Diversity in Sports and Recreation: A Challenge or an Asset for the Municipalities of Greater Montréal*." Canadian Journal of Urban Research 15.2: 38-49.

Reynold E C., ve Ark. (1972), *Recreation in a Life,* Wods Warth Publishing Company, Belmont, California, USA.

Ritchey, L. H., Ritchey, P. N. and Dietz, B. E. (2001), " *Clarifying the measurement of activity. Activities, Adaptation and Aging*", 26, 1, 1–21.

Rojek, C. (1989), *Leisure and the Ruins of the Bourgeois Word",* In Leisure for Leisure (pp. 92-112). Palgrave Macmillan UK.

Rojek, C. (2001). "*Leisure and Life Politics".* Leisure Science, 23(2), 115-125.

Rojec, C. (1989), *Leisure Time and Leisure Space", In Leisure for Leisure (pp. 191-204). Palgrave Macmillan UK.*

Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Paşa, Muammer; (2002), "*Zaman Yönetimi",* Ezgi Kitapevi, Bursa.

Şahan, B. S., Veysel, T., & Kazım, N. (2016), Sportif Rekreasyon Aktivitelerine Katılan Bireylerin Bazı Değişkenler Açısından Umutsuzluk Düzeylerinin İncelenmesi. İnönü Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 3(1), 66-82.

Sandal, Ersin Kaya, Öğr Gör Nadire Karademir, and Emin Toroğlu. (2001), "*Kahramanmaraş Çevresindeki Rekreasyon Faaliyetlerine Katılanların Yaş Ve Gelir Bazında Rekreasyon Faaliyetleriyle İlişkisi*." Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 8.1.

Sandıkçı, Mustafa: (2007), "*Müşteri Memnuniyeti Ölçülmesi Ve Sandıklı Hüdai Kaplıcası'nda Bir Alan Araştırması*." Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İlimler Fakültesi Dergisi, 9(2), 39-53.

Sehrawat, Mr Mohit Singh. (2012), "Putting value of recreation in teaching and learning." *International Journal of Behavioural Social and Movement Sciences*1.4, 160-165.

Serir, Uzun, ve Haldun Müderrisoğlu. (2010), "*Kırsal Rekreasyon Alanlarında Kullanıcı Memnuniyeti: Bolu Gölcük Orman İçi Dinlenme Yeri Örneği*." Turkish Journal of Forestry| Türkiye Ormancılık Dergisi 1.

Sentürk H, (2006). "Yerel Yönetimler Reformu ve Belediyelerde Yeniden Yapılanma". İlke Yayıncılık.

Sevinç, İ. (2015), *Sosyal Belediyecilik Uygulamalarında Kent Bilgi Sistemlerinin Kullanımı: Konya Büyükşehir Belediyesi Örneği. Yönetim ve Ekonomi*: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22(1).

Steptoe, A. S. and Neville Butler. (1996), "*Sports participation and emotional wellbeing in adolescents*." The Lancet 347.9018.

Stebbins. Robert A**.** (2007), "*Serious Leisure: A Perspective for Our Time*", Future Survey, 29:9/346 (A), September 2007, p.22.

Steptoe, Andrew, et al. (1997), "Leisure-time physical exercise: prevalence, attitudinal correlates, and behavioral correlates among young Europeans from 21 countries." Preventive Medicine 26.6, 845-854.

Süklüm, Nurcan. (2006), "*Türkiye'de hizmet sektöründeki turizm işletmelerinde uygulanan" herşey dahil*" sisteminin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisinin ölçümlenmesi ve bir alan araştırması." (Master's thesis) Adnan Menderes Üniversitesi.

Süzer, Melda. (2008). "Üniversite Öğrencilerinin Boş Zamanlarını Değerlendirme Alışkanlıkları", http://egitimdergi.pamukkale.edu.tr.

Taylor, S. Ve Baker, T.L. (1994), *An Assesment of the Relationship between Service Quality and Consumer Satisfaction in the formation of Consumers,* Purchase Intentions. Journal of Retailing, 70 (2). 163-178.

Tercan, E: (2013), " *Rekreatif Aktivitelere Katılımla İlişkili Olarak, Yaşam Tatmini, Psikolojik İyi Olma Hali ve Serbest Zaman Tatmininin İncelenmesi*", II. Rekreasyon Araştırmaları Kongresi Bildiri Kitabı, 219-231.

Tezcan, M., Otel, M., Pazarlaması, T., Akoğlu, T., Kültür, T.C., Bakanlığı, T., Ödülleri, T. E. H. (1977). "*Boş Zamanlar Sosyolojisi".* Doğan Matbaası.

Thirumoorthi, Thinaranjeney, Kee Mun Wong, and Ghazali Musa: (2013), "*Scuba diving satisfaction.*" Scuba diving tourism: contemporary geographies of leisure, tourism and mobility. UK: Routledge, 152-8.

Tikici, Mehmet, and T. Ü. R. K. Mevlüt: (2003), "*İnsan odaklı yönetim ve müşteri memnuniyeti: Malatya ilinde bir uygulama*." Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve idari Bilimler Fakültesi Dergisi 8.3.

Tirone, S. & Pedlar, A: (2000), " *Understanding the leisure experiences of a minority ethnic Group*", South Asian teens and young adults in Canada Loisir et Societe/Society and Leisure, 23(1), 145-169.

Torkildson, G. (2006), *Leisure and Recreation Management,* 5th Edition, byRoutledge, Taylor and Francis Group, London and New York.

Torlak, Ö. (1999), *Belediye Hizmetlerinde Pazarlama,* Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi, 8(1), 96-114.

Trenberth. Linda: (2005, February), " *The Role, Nature and Purpose of Leisure and its Contribution to Individual Development and Well-being*", British Journal of Guidance& Counselling, 33 (1), 1-6.

Usta, R.&Memiş, L. (2010). "Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 15, Sayı 2, ss. 333-355.

Veal. A.J: (1992), " *Definitions of Leisure and Recreation*", Australian Journal of Leisure and Recreation, 2 (4), 44-48.

Witt, P. A., & Goodale, T. L: (1981), " *The relationships between barriers to leisure enjoyment and family stages*", Leisure Sciences, 4(1), 29-49.

Wilcox, Sara: (2000), "*Determinants of leisure time physical activity in rural compared with urban older and ethnically diverse women in the United States.*"Journal of epidemiology and community health 54.9, 667-672.

Yavuzer, H., & Cihan, A. (2010) " *Yerel Yönetimlerden Beklentiler: Avanos ve Gülşehir Örneği"* Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi (SBARD), 39.

Ye, Feng, et al. (2010). "Recreation of the terminal events in physiological integrin activation." *The Journal of cell biology* 188.1 157-173.

Yenihan, B., & Öner, M. (2013). "*Zamanı Yönetmek: Üniversite Öğrencilerinin Zaman Yönetimi Becerilerin İncelenmesi.* Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi, Haziran 2(2), 56-68.

Yıldırım, A. (2016). "*Türkiyede Yerel Yönetim Denetiminin Güçlendirilmesinde Ombudsmanlık Sisteminin Uygulanabilirliği".* (Doctoral thesis), İnönü Üniversitesi Sosyal Bilmler Enstitüsü.

Yıldız, G. (1994). *İşletmelerde Toplam Kalite Yönetimi Toplam Kaliteye Geçişte Stratejik Bir Yaklaşım*: Sakarya Üniversitesi, Adapazarı SAÜ Yayınları (10).

Yücel, Nurcan, Atilla Yücel, and Yavuz Atlı: (2012), "*Belediyelerin Sunduğu Hizmetlerde Vatandaş Memnuniyeti: Elazığ Belediyesi Örneği*." EJOVOC: Electronic Journal of Vocational Colleges 2.2.

Yüksel, Fatih, Osman Çevik, and Kadir Ardıç: (2004), "*Belediyelerde Hizmet Kalitesinin (Vatandaş Tatmininin) Ölçülmesi: Tokat Belediyesinde Bir Uygulama*." Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi 13.3.

Yüzgenç, Ayşe Aslı, and Sema Alay Özgül: (2014), "*Yerel Yönetimlerin Sunduğu Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi (Gençlik Merkezleri ve Aile Yaşam Gençlik Merkezleri Örneği)."* Spor Bilimleri Dergisi: Hacettepe Üniversitesi 25.2, 079-093.

Zorba, Erdal. (2006), "*Yaşam Boyu Spor"*, Nobel Yayınları, Ankara.

Zorba, Erdal. (2002), " *Türkiye'de Rekreasyona Bakış, Gelişimi ve Beklentiler*", 7. Uluslar arası Spor Bilimleri Kongresi, 27-29 Ekim 2002, s: 185-194, Antalya.

Zorba, Erdal. (2008), " *Türkiye' de Rekreasyona Bakış Açısı ve Gelişimi",* Gazi Haber Dergisi, Eylül 2008, ss. 52-55.

Zorba, E. (2007), *Türkiye' de Rekreasyona Bakış Açısı ve Gelişimi,* Gazi Haber Dergisi, s:52-55.

Zimmer, A. and Lin, H. S. (1996), " *Leisure activity and well-being among the elderly in Taiwan: testing hypotheses in an Asian setting*", Journal of Cross-cultural Gerontology, 11, 2, 167–86.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, (Anonim), https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa82.htm (20.10.2017)

Türkiye Cumhuriyeti Türk Dil Kurumu, (Anonim), https://www.tdk.gov.tr (23.10.2017)

EK

Anket Formu

Rekreasyon: İnsanın yoğun çalışma yükü, rutin hayat tarzı veya olumsuz çevresel etkilerden tehlikeye giren veya olumsuz etkilenen bedeni ve ruhi sağlığı elde

etmek, korumak veya devam ettirmek, aynı zamanda zevk ve haz almak amacıyla, kişisel doyum sağlayacak, tamamen çalışma ve zorunlu ihtiyaçlar için ayrılan zaman dışında kalan bağımsız ve bağlantısız boş zaman içinde, isteğe bağlı ve gönüllü olarak ferdi veya grup içinde seçerek yaptığı etkinlikler olarak tanımlamaktadır.

Bu araştırma anketi Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Rekreasyon Yönetimi Anabilim Dalı'nda yapılan bilimsel bir çalışma için uygulanmaktadır. Katılımınız ve değerli katkılarınız için teşekkür ederim.

1-Yaşınız? :

2-Cinsiyetiniz?

( ) Kadın ( ) Erkek

3-Yaşadığının İlçe?

☐ Hayrabolu ☐ Lüleburgaz ☐ Eyüp ☐ Vize

4-Medeni Durumunuz?

( ) Evli ( ) Bekar

5-Eğitim Durumunuz Nedir?

( ) Yalnızca Okur-Yazarım ( ) Lise ve Dengi Okul Mezun ( ) İlkokul Mezunu

( ) Üniversite Mezunu ( ) İlköğretim Okulu/ Ortaokul Mezuzu ( ) Lisansüstü

6-Size Göre Ekonomik Durumunuz Nasıldır?

☐ 1300 ve daha az ☐ 1301-2000 ☐ 2001-2700

☐ 2701-3400 ☐ 3401-4100 ☐ 4101 ve+

7- Mesleğiniz?

( ) E v Hanımı ( ) İşsiz ( ) Memur ( ) İşçi

( ) Esnaf ( ) Serbest Meslek ( ) Emekli

8- Belediye Etkinliklerini Tercih Ediyor musunuz?

9- Belediyenin Sunduğu Hangi Tür Etkinliklere Katılıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretliyebilirsiniz).

( ) Fiziksel ve Sportif Aktiviteler ( ) Sanatsal Etkinlikler ( ) Kültürel Etkinlikler

( ) El Sanatları Aktiviteleri ( ) Eğitsel Etkinlikler

Belediyenin sunduğu etkinlikler ve belediye ile ilgili görüşleriniz nelerdir? (Lütfen aşağıdaki ifadelerin hepsini cevaplayınız)	**Hiç Katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Kararsızım**	**Katılıyorum**	**Tamamen Katılıyorum**
1. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin teknik ekipmanları çağın son gelişmelerine uygundur.					
2. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin fiziksel görünüşü aktif - katılımı arttırmaktadır.					
3. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinde personeli temiz giyimli ve olumlu izlenim vermektedir.					
4. Belediyenin rekreasyon hizmetleri ile ilgili materyalleri, çevresel düzenlemesi ve biçimlendirilmesi hizmet türüne uygundur.					
5. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinde bir aktivitenin tamamlanması için belirli bir süre öngörülmüşse bu aktivite tam zamanında yerine getirilmektedir.					
6. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinde katılımcılarla ilgili sorunlar ciddiye alınmakta ve bu sorunlar katılımcıların içinde bulunduğu durum gözetilerek içtenlikle ele alınmaktadır.					
7. Belediyenin sunmuş olduğu rekreasyon faaliyetleri güvenilir niteliktedir.					
8. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin sunulması vaat edilen sürede gerçekleşmektedir.					
9. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinde katılımcıların kaydedildiği özenli bir sistem bulunmaktadır.					
10. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin uygulanmasında tam olarak ne zaman yerine getirileceği konusunda halkı bilgilendirmektedir.					
11. Belediyenin rekreasyon hizmetleri halkın talepleri doğrultusundadır.					
12. Belediyenin rekreasyon hizmeti veren personel katılımcılara yardımcı olmaktadır.					
13. Belediyenin rekreasyon hizmeti veren personeli katılımcıların ihtiyaçlarını karşılamak için daima yeterli zaman bulurlar.					
14. Belediyenin rekreasyon hizmeti veren personeli güvenilirdir.					
15. Belediyenin rekreasyon etkinliklerinde katılımcılar kendilerini güvende hissederler.					
16. Belediyenin rekreasyon personeli daima naziktirler.					
17. Belediyenin rekreasyon personeli sunacağı hizmet için gerekli eğitimi ve almış uzman kişilerdir.					
18. Belediyenin rekreasyon personeli katılımcılara bireysel olarak özen göstermektedirler.					
19. Belediyenin rekreasyon personeli her katılımcı ile bizzat ilgilenmektedirler.					
20. Belediyenin rekreasyon personeli katılımcıların değişen istek ve ihtiyaçlarını anlamaktadırlar.					
21. Belediyenin rekreasyon hizmetleri çok iyi bir intiba uyandırmakta ve katılımcı çıkarlarını gözetmektedir.					
22. Belediyenin rekreasyon hizmetlerinin katılımcılara uygun çalışma saatleri vardır.					